الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مجلـــة
اقتصاديات المال والأعمال

مجلـــــة دوريـــــة علميـــــة محكمـــــة

تصدر عن معهد العلوم الاقتصادية، التجارية

العدد السابع /سبتمبر2018
3784-2543



ص-ب رقم RP.26 ميلة 43000 الجزائر
الهاتف : 24 23 01 57 031(213)
البريد الالكتروني للمجلة : fbej@centre-univ-mila.dz

مجلة اقتصاديات المال والأعمال
مجلة علمية محكمة دورية يصدرها معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة-

Finance and Business Economies Review

Specialized Academic Journal, Published By:

The institute of Economics Commercial and Management Sciences

The University CenterAbdelhafidboussouf – MILA- ALGERIA

العدد السابع /سبتمبر 2018

ربيع الثاني 1438هـ

رئيس تحرير مجلة إقتصاديات المال والأعمال
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة-
الجزائر
ص.ب رقم RP. 26 ميلة 43000 الجزائر
(213) 031 57 01 23- 24

مجلة اقتصاديات المال والأعمال

مجلة علمية محكمة دورية يصدرها معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف–ميلة-

الرئيس الشرفي للمجلة:
أ.د. شمام عبد الوهاب
مدير المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف–ميلة

مدير المجلة:
أ. محمد بوطلاعة
مدير معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مدير النشر ورئيس التحرير:
د. أبوبكر بوسالم

هيئة التحرير:
أ. جمال لطرش
أ.هشام مزهود
أ.فواز واضح
أ.رملي حمزة
د. عقون شراف
د. حراق مصباح

الهيئة العلمية:

أ.د. شمام عبد الوهاب المركز الجامعي ميلة–الجزئر–

أ.د. محمد بن بوزيان جامعة تلمسان –الجزائر-

أ.د. وسيلة العشعاشي جامعة تلمسان –الجزائر-

أ.د. سليمان بلعور جامعة غرداية-الجزائر-

أ.د.جوزيف فالزون جامعة مالطا–مالطا-

أ.د. زكريا مطلك الدوري جامعة الإسراء –الأردن-

أ.د. فرانك بوزينة جامعة مالطا–مالطا–

أ.د.عبد الوهاب بلمهدي جامعة سطيف –الجزائر-

د. أبوبكر بوسالم المركز الجامعي ميلة–الجزائر-

د. مصباح حراق المركز الجامعي ميلة–الجزائر-

د. شراف عقون المركز الجامعي ميلة–الجزائر-

د. محمود بولصباع المركز الجامعي ميلة–الجزائر-

د. واضح فواز المركز الجامعي ميلة-الجزائر-

د. فريدة كافي المركز الجامعي ميلة –الجزائر-

د. محمد بولصنام جامعة المدية –الجزئر–

د.مجدوب بحوصي جامعة بشار–الجزائر-

د.مصطفى طويطي جامعة البويرة–الجزائر-

د. فاتح مجاهدي –جامعة الشلف–الجزائر-

د. زبير عياش –جامعة أم البواقي–الجزائر-

د. جبار بوكثير –جامعة أم البواقي–الجزائر-

د. مصطفى بورنان-جامعة الأغواط–الجزائر-

د.أحمد نصير –جامعة الوادي–الجزائر-

قواعد النشر في المجلة

يطلب من السادة الباحثين الذين يرغبون في نشر مقالاتهم وبحوثهم في المجلة إعطاء العناية الكاملة للنقاط أدناه، وعدم إرسال بحوثهم إلا إذا تم توفر جميع الشروط في بحوثهم.

1- أن يتناول البحث موضوعا من المواضيع الاقتصادية الوصفية أو التحليلية التي تشغل الفكر الاقتصادي وتطوراته خاصة في الجزائر والشمال الإفريقي إضافة إلى التطورات الاقتصادية العربية والدولية.

2- المجلة مفتوحة لنشر البحوث الاقتصادية لكافة الأساتذة والباحثين من الجزائر ومن خارجها شريطة أن يتعهد الباحث بأن لا يكون البحث منشورا من قبل و أن لا يكون قدم للنشر في مجلة أخرى، وأن يتحمل تبعات الإخلال بقواعد وأخلاقيات البحث العلمي، من خلال الإمضاء على **إقرار** خاص ممضي من طرف الباحث أو الباحثين.

3- أن لا يتجاوز البحث 25 صفحة عادية (A4) مكتوبة بالوارد وبخط Traditinal Arabic بحجم 14 بالنسبة للنص و بحجم 12 بالنسبة للأرقام في عرض النص وبالأبعاد التالية بالسنتمتر:

علوي **2.5:H**، سفلي **2.5:B**، يمين **3.5:D**، يسار **1.5:G**.

النص الفرنسي أو الانجليزي يكون بخط **T.NEW ROMAIN** بحجم **12** والهوامش بحجم **10**.

4- أن ترسل البحوث عن طريق الإيميل الوحيد:

5- أن يقدم البحث وفق الأصول العلمية المتعارف عليها ويراعي في ذلك خاصة:

- التقديم للبحث بتحديد أهدافه ومنهجيته، والعمل على تنسيق مختلف عناصره.

- التوثيق الكامل للمراجع والجداول والرسومات البيانية.

- أن ينتهي البحث بخاتمة تتضمن النتائج والتوصيات.

- أن يشار إلى الهوامش في نهاية البحث وليس أسفل الصفحة (حجم**12** بالنسبة للعربية وحجم **10**بالنسبة للاتينية)، كما ترقم الجداول والرسومات بأرقام متتالية، كما يستحسن إدراجها في نهاية البحث وقبل المراجع عندما يكون عددها كبيرا، وأن يتم ترتيب بنود البحث على النحو التدرجي: المحور، أولا، ثانيا، 1،2، أ، ب، - - **

6- أن يكون نص الورقة البحثية خاليا من أي خطأ لغوي أو مطبعي، وأن يكون قد تم إمراره على المدقق اللغوي والنحوي.

7- تنشر المواضيع باللغة العربية أساسا، مع إرفاق ملخص باللغة الفرنسية أو الإنجليزية، وعندما يكون الموضوع بالفرنسية أو الإنجليزية يرفق بملخص باللغة العربية (الملخص لا يتجاوز 150كلمة) مع إظهار العنوان ضمن الملخص.

8- تخضع البحوث للتحكيم العلمي من طرف باحثين من جامعات ومراكز بحث جزائرية وأجنبية.

9- في حالة طلب تعديل في البحث على الباحث أن يعيد البحث المعدل في فترة لا تتجاوز 15 يوما.

10- على الباحث تحمل تبعات عدم احترام قواعد وأخلاقيات البحث العلمي.

11- تحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر، وإعادة نشر موضوع الباحث يتطلب موافقة كتابية من المجلة.

12- النتائج والاقتراحات والآراء التي يعبر عنها الباحثين لا تلزم سوى أصحابها.

13- تحتفظ المجلة بحقها في حذف أو إعادة صياغة بعض الجمل لتتلاءم مع أسلوبها في النشر.

14- أي بحث لا يلتزم بالشروط والمواصفات المطلوبة كلها لا يؤخذ بعين الاعتبار، ولا يعتبر مستلما.

15- في حالة وجود أكثر من مؤلف يتم مراسلة الاسم الذي يرد أولا في ترتيب الأسماء في حالة تساوي الدرجات العلمية، والأعلى درجة في حالة اختلاف الدرجات العلمية.

16- على الباحث أن يعرف بنفسه ونشاطاته العلمية في أول ورقة من البحث.

أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي لأبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة

(دراسة تطبيقية على المؤسسات المالية المدرجة في بورصة فلسطين)

د. عبد الرحمن محمد رشوان

الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين

abdrashwan@yahoo.com

د.إجهاد محمد شرف

الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : يهدف البحث الى التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للمحاسبة عن التنمية المستدامة، كما يهدف البحث ايضاً الى التعرف على الجوانب المحاسبية عن التنمية المستدامة من حيث واقع المحاسبة المستدامة وفوائدها ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحديد مشكلة الدراسة وتحديد الاطار النظري للبحث، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) في الإجابة على التساؤلات البحثية واختبار الفرضيات. وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة الميدانية، حيث وزعت على عدد (39) من المدراء العامين، والمدراء الماليين ورؤساء الأقسام والمحاسبين، والمراقبين الماليين، ومدققي الحسابات العاملين بالشركات والمؤسسات المالية(البنوك) المدرجة في بورصة فلسطين.

وقد أثبتت نتائج البحث أن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يؤثر في تطوير الإطار المفاهيمي للمحاسبة المستدامة بأبعادها الاربعة في المؤسسات المالية(البنوك) المدرجة في بورصة فلسطين.

وقد أوصى البحث بضرورة المزيد من التزام المؤسسات المالية بتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية بما يسهم في تطوير الإطار المفاهيمي للمحاسبة المستدامة ويحقق أفضل قياس وتسجيل محاسبي للبعد الاجتماعي والبعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد التكنولوجي.

الكلمات المفتاحية: المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، الإطار المفاهيمي للمحاسبة عن التنمية المستدامة، ابعاد التنمية المستدامة.

Abstract: The main objective of the study was to identify the effect of electronic disclosure of financial information on the efficiency of the Palestinian capital market in the light of IFRS. The researchers relied on the analytical descriptive approach. The survey questionnaire was distributed to a sample of financial managers and department heads of listed companies (172) employees and employees.

The results of the study showed that the use of electronic disclosure by companies listed on the Palestine Stock Exchange made the financial reports more understanding by investors, which contributed to increase the volume of investment in companies listed on the Palestine Stock Exchange.

The study also recommended building confidence in electronic disclosure by investors by increasing the quality of published financial reports electronically to improve the performance efficiency of the Palestine Exchange.

Key words: Electronic Disclosure, Financial Information, International Financial Reporting Standards, Capital Market

1/ الإطار العام للدراسة:

1/1 مقدمة: أخذت المحاسبة المستدامة دوراً هاماً من خلال دراستها للمفاهيم المحاسبية والإفصاح عنها للتأكد من الاستخدام الأمثل للموارد بهدف تعظيم وتنمية الثروة لأصحاب المصالح والمستثمرين والعمل على تحمل إدارة الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وتنفيذ الأعمال بصورة تخدم المصالح العامة وبما تحقق الانتفاع لأصحاب العمل والمجتمع ككل.

حيث إن معظم الشركات التي تهتم بالتنمية المستدامة في عملياتها تركز في برامجها على تحقيق الأبعاد الاجتماعية والبيئية الاقتصادية، وعلى الرغم من عدم وجود الكثير من الشركات التي تسعى إلى قياس وتحقيق أبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة، ألا أن هناك ضغوط من مختلف أصحاب المصالح على الشركات لقياس أدائها الاجتماعي والبيئي والاقتصادي والافصاح عنه في تقارير المحاسبة عن التنمية المستدامة من خلال الالتزام بتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية عند إعداد هذه التقارير.

ولهذا ظهرت الحاجة الملحة إلى وجود نظم محاسبية قوية تتميز بالكفاءة والفاعلية من أجل تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية من قبل الشركات، للإسهام في قياس وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة الشاملة لتزويد أصحاب المصالح والمستثمرين بما يحتاجونه من معلومات لمواجهة تحديات التنمية المستدامة، حيث أصبح من الضروري أن تلتزم جميع الشركات بتطبيق معايير المحاسبة الدولية عند إعداد قوائمها المالية، لاستقطاب رؤوس الأموال والاستثمارات الأجنبية، وذلك من أجل تحقيق التنمية المستدامة في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

2/1 مشكلة الدراسة: تعتبر النظم المحاسبية الحالية عاجزة عن قياس أبعاد التنمية المستدامة، وهذا أدى إلى وجود قصور في مخرجات النظم المحاسبية لقياس مدى مساهمة الشركات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة والمنافع التي تعود على المجتمع والبيئة والاقتصاد من الانشطة التي قامت بتنفيذها تلك الشركات.

ومن هنا لا يزال هناك مشكلة كبيرة في وجود نظم محاسبية يتم من خلالها قياس الأبعاد المختلفة للتنمية المستدامة (الاقتصادية والبيئية والاجتماعية)، ومن هنا لابد من وجود إطار مفاهيمي متكامل لقياس أبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة من خلال تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.

وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس: هل يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي لأبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة؟

2- هل يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة؟

3- هل يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة؟

4- هل يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد التكنولوجي للمحاسبة عن التنمية المستدامة؟

3/1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة أساسا للتأصيل العلمي من خلال التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي لأبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة لقطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف الرئيس لابد من تحقيق أهداف فرعية وهي:

1- التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

2- التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

3- التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

4- التعرف على أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد التكنولوجي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

4/1 أهمية الدراسة: تظهر أهمية هذه الدراسة في أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي لأبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة قطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين، حيث تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية اهتماماً كبيراً من قبل الأكاديميين الباحثان المهتمين على حد سواء، ولقد شهد الفكر المحاسبي المعاصر بعض الدراسات والكتابات التي تناولت هذا المفهوم وأهميته ومدى تطبيقه في الشركات المدرجة في أسواق رأس المال لقياس وتحقيق أبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة، وستكون هذه الدراسة مساهمة علمية متواضعة يستفيد منها الباحثان والمهتمين في هذه المجال.

5/1 فرضيات الدراسة: بناءً على مشكلة وأهداف الدراسة يمكن صياغة مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي لأبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة.

الفرضية الأولى: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد التكنولوجي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.

6/1 متغيرات الدراسة: من خلال تحليل مشكلة الدراسة واهدافها واهميتها وصياغة فرضياتها الرئيسية والفرعية تم اعداد النموذج التالي الذي يوضح متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والعلاقة التي تربط بينها كما هو موضح بالشكل التالي:

1 /8 هيكل الدراسة: في إطار موضوع الدراسة وأهميتها واهدافها وفرضياتها، سيتم تناول هذه الدراسة من خلال العناصر التالية:

- الدراسات السابقة.
- أهمية ومقومات تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.
- الإطار المفاهيمي للمحاسبة عن التنمية المستدامة.
- الدراسة التطبيقية.
- الخلاصة والنتائج والتوصيات.
- مقترحات لأبحاث مستقبلية.

2– الدراسات السابقة: قام الباحثان باستعراض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، وتم تقسيمها إلى دراسات باللغة الغربية ودراسات باللغة الانجليزية كما يلي:

أولاً– الدراسات العربية:

1– دراسة (تلاولة، و جودة، 2015): هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم محاسبة الاستدامة وعناصرها، والتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين درجة الإفصاح عن عناصر محاسبة الاستدامة في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية وخصائص الشركة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مؤشر لقياس مستوى الإفصاح عن عناصر محاسبة الاستدامة في التقارير السنوية للشركات، ومن تقارير الاستدامة المستقلة المنشورة عبر المواقع الالكترونية لهذه الشركات، واعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية والأولية، حيث استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، حيث بلغ مجتمع الدراسة من جميع الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية خلال لعام 2015 والبالغ عددها (51)، وستكون عينة الدراسة شامله لمجتمعها، وهي متضمنة خمسة قطاعات رئيسية (قطاع الخدمات، البنوك والخدمات المالية، قطاع التامين)، و توصلت الدراسة إلى تباين مستوى الإفصاح عن عناصر محاسبة الاستدامة بين القطاعات الاقتصادية محل الدراسة، كما أن مستوى الإفصاح بالمتوسط لم تتجاوز 70%، بينما تصدر القطاع المصرفي والخدمات المالية من بين القطاعات الخمسة، حيث بلغت نسبة الإفصاح عن عناصر محاسبة الاستدامة 90%، كما كشفت الدراسة عن وجود فروق في مستوى الإفصاح عن أبعاد محاسبة الاستدامة للشركات تبعا للقطاع الاقتصادي.

2– دراسة (سلامة، 2017): هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تبني معايير التقرير المالي الدولية على جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى مصر ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، وتشير نتائج الدراسة إلى أنه علي الرغم من وجود علاقة ارتباط إيجابي بين الاستثمار الأجنبي المباشر وتبني معايير التقرير المالي الدولية في مصر، حيث أن تبني معايير التقرير المالي الدولية صاحبه زيادة في حجم الاستثمار الأجنبي المباشر، إلا أن نتائج تحليل الانحدار تشير إلى أنه لا توجد علاقة تأثيرية علاقة سببية بين تبني معايير التقرير المالي الدولية وبين حجم الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن تبني معايير التقرير المالي الدولية لم يؤثر جوهريا علي تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة.

3– دراسة (البقمي، و البشتاوي، 2014): هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع المحاسبة عن التنمية المستدامة في الشركات الصناعية الأردنية وبيان أدائها البيئي والاجتماعي والاقتصادي من خلال تبنيها لمبادئ التنمية المستدامة ومتطلبات تطبيقها فيها، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث شمل مجتمع الدراسة الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، حيث صممت استبانة كأداة للدراسة ووزعت على عينة من مجتمع الدراسة الذي شمل (13) شركة من شركات الصناعات الاستخراجية والتعدينية، و (10) شركات من الصناعات الكيماوية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا زال اهتمام بعض الشركات الأردنية بتطبيق مبادئ التنمية المستدامة غير كافي إلى الدرجة التي تلبي اهتمام إدارة الشركات بمصالح الاطراف الخارجية (البيئة ، المجتمع ، الاقتصاد) وتفضيلها على اهتمامها بتحقيق أعلى نسب للأرباح وتعظيمها، وأن التزام إدارات الشركات الصناعية الأردنية بتطبيق المسؤولية الاجتماعية يعزز من تطبيق التنمية المستدامة فيها، والاهتمام بتوفر المعلومات والبيانات الكافية والمتعلقة بالمجتمع والبيئة ومتطلبات الرفاهية الاجتماعية ضمن التقارير المالية.

4– دراسة (نور، و اخرون، 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر محاسبة الاستدامة على المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية والبالغ عددها (84) شركة، أما عينة الدراسة كانت من المدريين الماليين والمحاسبين والمدققين العاملين في أقسام المحاسبة في هذه الشركات، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لعناصر المحاسبة المستدامة (البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي) على المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وذلك من وجهة نظر المدريين الماليين والمحاسبيين والمدققين العاملين في أقسام المحاسبة.

5– دراسة (العرموطي،2013): هدفت الدراسة إلى بيان أثر عناصر محاسبة الاستدامة على تقارير المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية، والتعرف على المشاكل والمعوقات التي تواجه الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية في تطبيق عناصر محاسبة الاستدامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث ووزعت على عينة الدراسة من المدريين الماليين والمحاسبين والمدققين العاملين في أقسام المحاسبة الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية والبالغ عددهم (336) موظف وموظفة، كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم المام الشركات بأهمية محاسبة الاستدامة، وتجنب الشركات القيام بالتقرير عن المسئولية الاجتماعية والبيئية اعتقادا منها أن ذلك يلحق الضرر بقيمة استثماراتها.

ثانياً– الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Cherepanova, V., 2017):هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نقاً تحليلياً لإضفاء الطابع المؤسسي على تقارير التنمية المستدامة في ظل تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، نقاط القوة والضعف في المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وطريقة اعتمادها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن التقارير عن التنمية المستدامة موجه إلى مجموعة من أصحاب المصالح الذين تكون مشاركتهم حاسمة لتحقيق أهداف هادفة للتنمية المستدامة، وأن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية لأغراض التقرير عن التنمية المستدامة محدود.

2- دراسة (Kozuharov, S., et al, 2015): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية البيانات المالية والمعلومات المعدة وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والتي يتم الكشف عنها عند عملية اتخاذ القرارات مع التركيز بشكل خاص على مديري الشركات المتوسطة والصغيرة في جمهورية مقدونيا، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الشركات المتوسطة والصغيرة في جمهورية مقدونيا، وتوصلت الدراسة إلى أن التدفق المستمر للمعلومات الموثوقة ذات الصلة والمهمة من الناحية المالية أمر ضروري لاتخاذ القرارات الاستثمارية، وأن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية أدت تعزيز الشفافية في التقارير المالية للمستثمرين، وتتيح مواءمة التقارير المالية، وتسهيل التنمية المستدامة للشركات المقدونية وسوف تؤثر بشكل غير مباشر على التنمية الاقتصادية المستدامة للدولة.

3- دراسة (Gurvitsh, N., Sidorova, I., 2012): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الافصاحات الاجتماعية والبيئية في التقارير السنوية للشركات المدرجة في بورصة استونيا للأوراق المالية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، كما قامت الدراسة بفحص 15 تقرير لهذه الشركات من القطاعات المختلفة من العام 2007- 2010، وتوصلت الدراسة إلى أن الافصاحات الاجتماعية والبيئية تزايدت عبر هذه السنوات ولكن بشكل قليل وكانت على شكل تقارير مستقلة، واحتوت هذه التقارير على أمور كثيرة ذات علاقة بالتنمية المستدامة لهذه الشركات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في جوانب متعددة، أهمها أنها تتناول مفهوم المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية ، وأبعاد التنمية المستدامة، وأهم مقومات تطبيق المعايير الدولية في البيئات المختلفة للدول، وما توفره من إطار مفاهيمي موحد لتطبيق هذه المعايير، وذلك لقياس الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية للتنمية المستدامة محاسبياً.

- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جوانب متعددة أهمها أنها تربط بين تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وبين تطوير الإطار المفاهيمي لقياس أبعاد المحاسبة عن التنمية المستدامة، كذلك فإنها تختلف عن الدراسات السابقة في عينة الدراسة، حيث طبقت على قطاع البنوك والخدمات المالية المدرجة في بورصة فلسطين.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في مجال إثراء الدراسة الحالية ببعض المفاهيم والتعريفات، والنتائج والتوصيات، كذلك تم إعداد الاستبانة ومجالاتها في ضوء الدراسات السابقة.

3/ الإطار النظري للدراسة:

1/3 مفهوم المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية:

أدى تزايد النشاط المالي والاقتصادي عبر الحدود الدولية إلى ضرورة وجود معايير محاسبية ذات جودة عالية، تمكن المستخدمين للقوائم المالية من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية على اسس علمية سليمة، بناءً على معلومات جيدة تخلو من التحريف، وتمثل الوضع المالي للشركة بصورة عادلة وصحيحة, وفي هذا السياق فقد "حدد مجلس معايير المحاسبة الدولية اربع خصائص تجعل من المعلومات المحاسبية المعروضة مفيدة للمستخدمين وهي: القابلية للفهم , والملاءمة , والموثوقية , والقابلية للمقارنة (مخلوف، 2014)، ومن أجل ان تتوافر تلك الخصائص في المعلومات التي تحتويها التقارير المالية فقد استوجب ذلك الالتزام بتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) الصادرة عام 2001 عن مجلس معايير المحاسبة الدولية (ASB) لتحل تدريجيا محل معايير المحاسبة الدولية.

1/1/3 الحاجة إلى المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية:

ان التطورات المتسارعة في عالم الاعمال والتقدم التكنولوجي الكبير وتأثيرات العولمة , والتي كان من ابرزها تطور نظام الاتصالات , كل هذه المعطيات ألقت بظلالها على علم المحاسبة بصورة عامة وعلى نشوء المعايير الدولية للتقارير المالية بصورة خاصة , اذ يمكن ارجاع نشوئها إلى احتياجات عصر العولمة ، الامر الذي انعكس بدوره على عولمة المحاسبة , فالمحاسبة اساسا هي لغة الاعمال ولغة الاستثمارات على جميع الاصعدة المحلية والاقليمية والدولية , وتتمثل اسباب التطور في التقارير الدولية للتقارير المالية للاتي(مخلوف، 2014):

أولاً: الحاجة إلى مواكبة التقدم والتطور العالمي وايجاد آلية لتطوير علم المحاسبة ، وذلك لتوحيد المعالجات المحاسبية واستبعاد التناقضات الناتجة عن اختلاف السياسات والمبادئ المحاسبية.

ثانياً: انفتاح البورصات وأسواق المال عالمياً، وذلك تماشيا مع الانفتاح الاقتصادي العالمي واستقطاب الاستثمارات الخارجية.

2/1/3 أسباب الانتشار العالمي لمعايير اعداد التقارير المالية الدولية:

تبنت الكثير من دول العالم المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وذلك لتطبيقها من قبل الشركات المساهمة العامة، وقدد تمثلت اسباب الانتشار العالمي للمعايير الدولية ما يلي(جمعه، وعمار، 2014):

- **تكلفة اعداد معايير محاسبية:** حيث ان اعداد معايير محاسبية هب عملية مركبة ومنظمة يساهم فيها العديد من الجهات الحكومية والمنظمات المهنية والمؤسسات التعليمية وادارة أسواق المال، وتتطلب ايضا الكثير من المؤتمرات وورش العمل واللجان المختصة ، مما يجعل تلك العملية معقدة وذات تكلفة مرتفعة، الامر الذي جعل من الافضل لتلك الدول اعتماد المعايير الدولية .
- **تكلفة اعداد القوائم المالية ومراجعتها:** حيث ان الشركات العالمية التي تقوم بإعداد قوائم مالية موحدة كانت تجبر على اعادة اعجاج قوائم مالية للشركات أو الفروع التابعة لها في الدول المختلفة التي تطبق معايير وطنية، مما يزيد بشكل كبير من تكاليف اعداد القوائم المالية ، الامر الذي جعل من الافضل لتلك الدول والشركات تبني المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.

• **تكلفة رأس المال:** تلجا الكثير من الشركات المساهمة إلى أسواق رأس المال العالمية لبيع اسهمها وسنداتها للحصول على التمويل الاستثماري، ونظرا لان أسواق رأس المال العالمية تشترط ان تكون القوائم المالية ذات جودة عالية وقابلة للمقارنة مع القوائم المالية للشركات العالمية، الامر الذي اجبر تلك الشركات على اعداد قوائمها المالية طبقا للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.

3/1/3 دور المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تعزيز جودة التقارير المالية:

تلعب المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية دوراً هاما في تعزيز جودة التقارير المالية بما تحققه من زيادة قدرة متخذي القرارات على الاستفادة من المعلومات المالية التي توفرها التقارير المالية، حيث تساعد تلك التقارير كافة الاطراف التي تعتمد على التقارير المالية في اتخاذ قرارات سليمة، فقد اشارت دراسة (الأعرج، و رشوان، 2017) إلى أن تبني المعايير الدولية يحسن من جودة التقارير المالية ويمكن من جذب الاستثمارات الخارجية إلى فلسطين بالإضافة إلى دورها في بناء وتطوير سوق رأس مال قوي وكفء داخل الاراضي الفلسطينية وتعزيز بيئة صديقة للمستثمر، بينما اشارت دراسة (عوض، 2011) أن المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية قد استطاعت زيادة جودة التقارير المالية من خلال:

– إيجاد نظام للسوق يعتمد على شفافية المركز المالي للشركات وإدارتها للمخاطر.

– توفير إطار مستقر وملاءم لتوليد تقارير مالية ذات جودة عالية.

– تقليص عدم تماثل وتباين المعلومات المحاسبية لمتخذي القرارات.

4/1/3 متطلبات تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية:

حدد (عابدين، 2013) المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والمتمثلة في الاتي:

• التأهيل العلمي والعملي للمحاسبين، حيث أن عدم التأهيل الكافي سيحول دون مقدرة المحاسبين على فهم وتطبيق المعايير الدولية .

• الانظمة والقوانين الخاصة بمهنة المحاسبة، إذ يجب أن تكون الأنظمة والقوانين المهنية ملاءمة ومتوافقة مع المعايير الدولية.

• تطوير الشركات، لذا يجب على الشركات المساهمة العامة تطوير أنظمتها المالية والمحاسبية بما يتلاءم مع متطلبات تطبيق المعايير الدولية.

2/3 الإطار المفاهيمي للمحاسبة على التنمية المستدامة:

1/2/3 مفهوم وأهمية التنمية المستدامة:

يمكن القول أن التنمية المستدامة تعد من المواضيع الهامة التي تشهد اهتماما متزايدا من قبل المنظمات المهنية والنقابية والأكاديمية والحكومية، وذلك لما تمثله من خطورة على الأجيال المستقبلية إذا لم يوضع لها ضوابط وإجراءات تحفظ حقوق الأجيال القادمة من الموارد الطبيعية والبيئية. وقد وردت تسميات عدة للتنمية المستدامة منها التنمية المتواصلة، والتنمية المستمرة، والتنمية المستدامة، والتنمية القابلة للاستمرار، وقد عرف(كورتل، 2008، 6) التنمية المستدامة بانها استعمال الموارد الطبيعية المتجددة بطريقة لا تؤدي إلى فنائها أو تدهورها أو تؤدي إلى تناقص إجراءاتها المتجددة بالنسبة للأجيال القادمة، وذلك مع المحافظة على رصيد ثابت

بطريقة فعالة أو غير متناقصة من الموارد الطبيعية. ويرى(الركابي، 2014، 441) أن التنمية المستدامة تنمية ثلاثية الأبعاد مترابطة ومتكاملة ومتداخلة تركز على الجانب الاقتصادي إلى جانب تركيزها على الجوانب البيئية والاجتماعية.

2/2/3 خصائص التنمية المستدامة:

تتمثل اهم خصائص التنمية المستدامة في الاتي(Grosskuth & Rotmans, 2005, 135):

أ- التنمية المستدامة ظاهرة ذات بعد زمني متواصل، وتحدث عبر فترة لا تقل عن جيلين.

ب- التنمية المستدامة ذات بعد أفقي غير محدد بحدود جغرافية، فهي ذات أبعاد محلية واقليمية وعالمية.

ج- تتعدد مجالات وأبعاد التنمية المستدامة لتشمل بالإضافة إلى المجال الاقتصادي المجالات البيئية والاجتماعية.

د- التنمية المستدامة ذات مفاهيم وتعريفات متعددة يمكن تفسيرها وفقاً لمنظورات مختلفة طبقاً لتقدير الاحتياجات الإنسانية الحالية والمستقبلية وكيفية الايفاء بها.

2/2/3 أبعاد التنمية المستدامة:

إن الفكرة الأساسية التي بنيت عليها أجندة القرن الحادي والعشرين هي فكرة التنمية المستدامة أو المتواصلة. وقد حدد معهد الموارد العالمية في تقريره عام 1997 أربع أبعاد رئيسية للتنمية المستدامة تتمثل في الأبعاد الاقتصادية، والأبعاد البيئية، والأبعاد الاجتماعية والإنسانية، والأبعاد التكنولوجية(إبراهيم، وعبد الرحمن، 2015). حيث يعكس البعد الاقتصادي المؤشرات الحالية والمستقبلية للنشاط الاقتصادي للمجتمع والذي يتضمن معدل نصيب الفرد من استهلاك الموارد الطبيعية، وتحسين مستوى المعيشة، والحد من التفاوت في توزيع الدخول، بينما يعكس البعد الاجتماعي مدى توافر المستلزمات الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة والذي يتضمن الحكم الصالح، توفير خدمات الصحة والتعليم، والنمو والتوزيع السكاني. اما البعد البيئي فيعكس الحفاظ على البيئة وحمايتها من التلوث، ويتضمن هذا البعد المحافظة على الموارد المائية وحماية المناخ من الاحتباس الحراري. اما البعد التكنولوجي فيعكس مدى مساهمة التكنولوجيا في زيادة الانتاجية، ويتضمن هذا البعد استعمال التكنولوجيا الانظف في الصناعة وتبني التكنولوجيا العالية.

4/2/3 معايير أداء التنمية المستدامة:

أصدرت مؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي عام 2012 عدة معايير خاصة بالأداء البيئي والاجتماعي والاقتصادي ينبغي على الشركات الالتزام بها لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، حيث يتناول المعيار الأول تقييم وادارة المخاطر والاثار الاجتماعية والبيئية، بينما تناول المعيار الثاني العمالة وظروف العمال، في حين يتعلق المعيار الثالث بكفاءة استخدام الموارد ومنع التلوث، أما المعيار الرابع فيتعلق بصحة وسلامة وامن المجتمع المحلي(بدوي، وبيومي، 2015، 645).

5/2/3 فوائد المحاسبة عن التنمية المستدامة:

تعتبر المحاسبة عن التنمية المستدامة في العصر الحالي من المتطلبات الضرورية لإعداد التقارير المالية، حيث أن التعبير عن الأداء غير المالي يتم قياسه من واقع قدرة الشركة على المحافظة على الموارد الاقتصادية والبيئية للمجتمع، وقد جاء ذلك متوافقا مع نظام تقييم الأداء المستند إلى بطاقة الاداء المتوازن. ويمكن توضيح فوائد تطبيق متطلبات التنمية المستدامة كما يلي (العايب، 2011):

– تعمل التنمية المستدامة على تحقيق التوازن بين مصالح كافة الاطراف المتعاملة مع الشركة سواء كانوا داخليين أم خارجيين.
– تساعد التنمية المستدامة على تحقيق الكفاءة الاقتصادية، اضافة إلى تأثيرها على التنمية الاجتماعية.
– تساعد التنمية المستدامة على تحسين أرباح الشركات واستمرار تلك الأرباح للشركات على الأجل الطويل.
– تحسن التنمية المستدامة من مكانة الشركات أمام المجتمع بما يحافظ على إمكانية استمرارها أمام التقلبات والمنافسات الاقتصادية.

6/2/3 واقع المحاسبة عن التنمية المستدامة:

من السمات العامة لعصر التكنولوجيا والعولمة التزايد المستمر للمشكلات البيئية الناتج عن سوء استغلال الشركات للموارد الطبيعية والبيئية، وسوء التصرف بالنفايات الصناعية ، والاستخدام غير المنظم للموارد الكيماوية الضارة، وحيث ان العمليات المحاسبية في الوقت الراهن قائمة على قياس الاحداث المالية الداخلية فقط للشركات، وعجزها عن قياس الأثار الخارجية لتلك الشركات وانعكاساتها الاجتماعية والبيئية الحالية والمستقبلية، ذلك أدى إلى وجود قصور في مخرجات النظام المحاسبي لقياس مدى مساهمة الشركات في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والتنمية المستدامة، وذلك يستوجب من المحاسبة الخروج عن الإطار التقليدي المتعارف عليه إلى إطار يتصف بالشمولية، ويعمل على قياس الاحداث عن الاداء الاجتماعي للشركات والتقرير عنها(الحيالي، 2011، 45).

7/2/3 دور محاسبة الاستدامة في دعم التنمية المستدامة:

نظراً لزيادة الضغوط الاجتماعية والبيئية على شركات الاعمال للإفصاح بمعلومات حول الأمور البيئية والاجتماعية والاقتصادية، الأمر الذي أرغم تلك الشركات على إعادة النظر في قراراتها وأدائها الفعلي الذي لم يعد يقتصر على النواحي المالية بل توسع ليشمل جوانب غير مالية تتعلق بالنواحي البيئية والاجتماعية وقد أشارت دراسة (أبو زر، 2011) أن التطورات المعاصرة استوجبت تطور علم المحاسبة ليشمل القضايا المتعلقة بالتنمية المستدامة ، حيث ظهرت محاسبة التكاليف البيئية التي اهتمت بتحديد التكاليف والإيرادات المتعلقة بالعوامل البيئية. كما ظهرت ايضاً محاسبة المسئولية الاجتماعية التي تهتم بقياس وتسجيل المساهمة الاجتماعية للشركة بصورة تمكن من تقييم أدائها الاجتماعي.

3/3 تبني المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والتنمية المستدامة:

يمكن ان يساهم تبني وتطبيق الشركات المساهمة العامة للمعايير الدولية لإعداد التقارير الدولية في التنمية المستدامة بأبعادها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والتكنولوجية، حيث أن تطبيق المعايير المالية الدولية يساهم في جعل المعلومات الواردة في التقارير المالية للشركات المساهمة اكثر وضوحا ومصداقية لمتخذي القرارات المالية والإدارية، الأمر الذي يخلق بيئة استثمارية وتنموية مناسبة تنعكس بشكل مباشر وغير مباشر على أبعاد وجوانب التنمية المستدامة، فقد نصت الفقرة رقم (20) من المعيار الدولي رقم "8" القطاعات التشغيلية أنه "يجب على المنشاة ان تفصح عن معلومات تمكن مستخدمي قوائمها المالية من تقويم طبيعة انشطة الاعمال التي تقوم بها وأثارها المالية والبيئات الاقتصادية التي تعمل فيها"، كما أشارت دراسة (العربي، 2015) أن تبني معايير التقارير المالية الدولية يرفع من صدق المعلومات المالية وتوفرها بالشكل الملائم، مما يساعد في استقطاب وجذب الاستثمارات

الخارجية وانتقال التكنولوجيا والمعرفة إلى الشركات المحلية وزيادة كفاءة وخبرة الموارد البشرية العاملة في تلك الشركات، وكذلك زيادة ونمو المؤشرات الإنتاجية وخلق موارد تمويلية تزيد من رفاهية المجتمع. وقد أشارت دراسة (Houqe & Monem, 2016) أن النتائج العملية تشير إلى ان تبني التقارير المالية الدولية يسهم بشكل كبير في الحد من الفساد، في حين خلصت نتائج دراسة (سلامة، 2017، 2110) أن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في مصر ساهم في زيادة حجم الاستثمارات الاجنبية المباشرة بالإضافة إلى المساهمة في زيادة معدلات النمو في الناتج المحلي الاجمالي.

4/ الدراسة التطبيقية:

قام الباحثان بإجراء الدراسة التطبيقية لاختبار فرضيات البحث وتحقيق أهدف الدارسة كما يلي:

1/4 منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويتم الاعتماد في جمع البيانات على المصادر الثانوية والمصادر الأولية كالتالي:

1- المصادر الثانوية: وتتكون من الكتب والأبحاث والرسائل العلمية والدوريات وشبكة الإنترنت.

2- المصادر الأولية: وتتكون من استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، للحصول على المعلومات المطلوبة، كما يتم استخدم البرنامج الإحصائيSPSS لتحليل الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة.

2/4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في يتمثل مجتمع الدراسة في الشركات والمؤسسات المالية(البنوك) المدرجة في سوق فلسطين، وقد تم اختيار الشركات والمؤسسات المالية المدرجة في سوق فلسطين نظراً لان تلك المؤسسات ملزمة بتطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية بالإضافة إلى مسئوليتها المجتمعية في التنمية المستدامة والتسجيل والقياس المحاسبي لتلك المساهمة . وقام الباحثان بتحديد عينة الدراسة من خلال المعاينة الهادفة الاجتهادية، حيث تم إرسال قائمة الاستقصاء الخاصة بالدراسة إلى عدد 39 موظفا ممن يعملون في البنوك في محافظتي رفح وخانيونس في قطاع غزة. والجدول التالي رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب كل من: المسمى المهني، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

جدول (1) توزيع أفراد العينة

البيان	المسمى المهني						التخصص العلمي				المؤهل العلمي		
	مدير عام	مدقق حسابات	مراقب مالي	رئيس حسابات	محاسب	مدير مالي	محاسبة	إدارة	مالية ومصرفية	اخرى	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
التكرار	3	3	2	14	13	4	24	10	3	2	2	34	3
النسبة	7.5	7.5	5	35.5	33.5	11	61.5	26	7.5	5	5	87.5	7.5

وتعليقاً على الجدول السابق رقم (1) لاحظ الباحثان ما يلي:

1- تتمثل عينة البحث في كل من وظائف متعددة وتخصصات علمية مختلفة، إلا أنها ذات ارتباط مباشر بطبيعة العمل المالي والمحاسبي في المؤسسات المالية، مما يجعل تلك العينة مناسبة للدراسة.

2- تتراوح المؤهلات العلمية الأكاديمية لأفراد العينة بين دبلوم، وبكالوريوس، وماجستير، مما يجعل عينة الدراسة ممثلة لكافة المؤهلات العملية المحاسبية.

3/4 أداة الدراسة:

استخدم البحث قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية في الدراسة التطبيقية، حيث تم تطوير قائمة الاستقصاء في ضوء المراجعة الشاملة للدراسات النظرية والعلمية السابقة التي تناولت متغيرات البحث، وقد اشتملت قائمة الاستقصاء على ثلاثة محاور رئيسة: يتمثل المحور الأول في ثلاث فقرات خاصة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث، بينما يتمثل المحور الثاني بمقاييس للمتغير المستقل المتمثل بتطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية، و يتضمن 7 فقرات لقياس هذا المتغير. بينما تضمن المحور الثالث المتعلق بأبعاد التنمية المستدامة أربع محاور فرعية تضمنت 26 فقرة لقياس أبعاد التنمية المستدامة المتمثلة في البعد الاجتماعية والبعد الاقتصادي والبعد البيئي والبعد التكنولوجي. وقد قام الباحثان باختبار صدق وثبات قائمة الاستقصاء كما يلي:

1/3/4 صدق الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء :

تم حساب صدق الإتساق الداخلي لفقرات قائمة الاستقصاء، وذلك بحساب معامل إرتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل مجال، والدرجة الكلية لقائمة الاستقصاء.

جدول رقم (2) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل مجال من مجالات قائمة الاستقصاء مع الدرجة الكلية لقائمة الاستقصاء.

م	المحور	معامل ارتباط بيرسون
1	تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية	0.834**
2	– قياس البعد الاجتماعي	0.799**
3	– قياس البعد البيئي	0.914**
4	– قياس البعد الاقتصادي	0.903**
5	– قياس البعد التكنولوجي	0.757**

** تشير إلى معنوية معامل الارتباط لبيرسون عند مستوى 0.01

تشير نتائج معاملات ارتباط بيرسون الواردة في الجدول السابق رقم (2) إلى توافر صدق الاتساق الداخلي في مجالات قائمة الاستقصاء، حيث بلغ أعلى معامل ارتباط 0.914 عند مستوى معنوية 0.01 للمحور المتعلق بقياس البعد البيئي، بينما بلغ أقل معامل ارتباط 0.757 عند مستوى معنوية 0.01. للمحور المتعلق بقياس البعد التكنولوجي.

2/3/4 ثبات قائمة الاستقصاء:

قام الباحثان باختبار ثبات قائمة الاستقصاء من خلال احتساب معامل ارتباط ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لكل مجال من مجالات القائمة ، كما هو موضح بالجدول رقم (3) التالي:

جدول رقم (3) نتائج ثبات قائمة الاستقصاء باستخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية	7	0.949

2	– قياس البعد الاجتماعي	7	0.950
3	– قياس البعد البيئي	6	0.927
4	– قياس البعد الاقتصادي	6	0.943
5	– قياس البعد التكنولوجي	7	0.938

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ تتراوح ما بين 0.927- 0.950 وهذا يدل على أنّ قائمة الاستقصاء تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات تطمئن الباحثان إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

4/4 نتائج الدراسة الميدانية:

1/4/4 الإحصاء الوصفي للمتغيرات:

جدول رقم (4) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

م	أسم المتغير	رمز المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية	X	3.49	0.971
2	البعد الاجتماعي	Y_1	3.23	0.936
3	البعد البيئي	Y_2	3.43	0.892
4	البعد الاقتصادي	Y_3	**3.54**	**0.870**
5	البعد التكنولوجي	Y4	**4.03**	**0.80**

5. البعد التكنولوجيY4= 4.03= 0.80

وتعليقاً على أهم النتائج المستخلصة من الجدول رقم (4) السابق يلاحظ الباحثان ان البعد التكنولوجي اكبر بعد متوافر لدي عينة الدراسة، حيث بلغ متوسط هذا البعد 4.03، كما يلاحظ توافر باقي الأبعاد بدرجات مختلفة.

كما يوضح الجدول رقم (5) التالي، مصفوفة ارتباط بيرسون بين تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وأبعاد التنمية المستدامة المتمثلة في البعد الاجتماعي والبعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد التكنولوجي .

جدول رقم(5) معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4
X	0.556**	0.774**	0.624**	0.553**

** تشير إلى معنوية معامل الإرتباط لبيرسون عند مستوى 0.01

و تعليقاً على الجدول رقم (5) السابق يلاحظ وجود علاقة إرتباط طردي بين المتغير المستقل (X) الذي يعبر تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية والمتغيرات التابعة (Y3, Y2, Y1 Y4,) التي تعبر عن أبعاد التنمية المستدامة المتمثلة في البعد الاجتماعي، والبعد البيئي، والبعد الاقتصادي ،والبعد التكنولوجي.

2/4/4 الإحصاء التحليلي واختبار الفرضيات:

قام الباحثان باستخدام نماذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات البحث كما يلي:

اختبار الفرضية الأولى: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y1).

جدول رقم (6) أثر تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y1)

$Y_1=B_0+B_1X$ $Y_1=1.358+0.536(X)$ $(**4.074)^1$ $(**2.844)^1$	
ف المحسوبة = 16.599**	د ح = (1 ، 38)
مستوى الدلالة = 0.000	دالة عند مستوى 0.01
معامل التحديد R^2=%31	الخطأ المعياري = 0.478

** تشير إلى إختباري " ت ، ف " عند مستوى معنوية 0.01

تشير النتائج بالجدول السابق إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y1)، حيث بلغت قيمة اختبار " ف " (ف المحسوبة = 16.599) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى 0.01 وذلك بدرجات حرية (1، 38)، إلا أن قيمة معامل التحديد قد أوضحت أن الدرجة التفسيرية أقل من متوسطة (R2= %31).

وبناءً على ما سبق يمكن قبول هذه الفرضية، حيث تبين وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية لتأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاجتماعي للمحاسبة عن التنمية المستدامة، ويرى الباحثان أنّ هذه النتيجة قد تكون منطقية، نظراً لأنّ تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية تدفع المؤسسات المالية على الاهتمام بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة والبحث عن كيفية تطوير النظام المحاسبي بما يمكن من القياس والتسجيل المحاسبي لهذا البعد.

اختبار الفرضية الثانية: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y2).

جدول رقم (7) نتائج تأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y2)

$X_2=B_0+B_2\ Y$	
$=0.945+0.774(X)_2\ Y$	
(**2.725) (**7.431)[1]	
ف المحسوبة = 55.215**	د ح = (1 ، 38)
مستوى الدلالة = 0,000	دالة عند مستوى 0,01
معامل التحديد R^2=%60	الخطأ المعياري = 0.347

– يشير إلى قيمة اختبار "ت"

** تشير إلى اختباري " ت ، ف " عند مستوى معنوية 0.01

تشير النتائج بالجدول السابق إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y2)، حيث بلغت قيمة اختبار " ف " (ف المحسوبة 55.215) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى 0,01 وذلك بدرجات حرية (1 ، 38)، إلا أنّ قيمة معامل التحديد قد أوضحت أن الدرجة التفسيرية كبيرة (R2= %60).

وبناءً على ما سبق يمكن قبول هذه الفرضية، حيث تبين وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة احصائية لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد البيئي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y2)ويرى الباحثان أن هذه النتيجة قد تكون منطقية، نظراً لأنّ تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يدفع الشركة إلى تطوير النظام المحاسبي ليكون قادرا على قياس واثبات البعد البيئي.

اختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y3)

جدول رقم (8) نتائج تأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيم للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y3)

$X_3=B_0+B_3Y$	
$=1.121+0.624(X)_3Y$	
(**2.168) (4.858)[1]	
ف المحسوبة = 23.603**	د ح = (1 ، 38)
مستوى الدلالة = 0,000	دالة عند مستوى 0,01
معامل التحديد R^2=%38.9	الخطأ المعياري = 0.517

– يشير إلى قيمة اختبار "ت"

** تشير إلى اختباري " ت ، ف " عند مستوى معنوية 0.01

تشير النتائج بالجدول السابق إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y3)، حيث بلغت قيمة اختبار " ف " (ف المحسوبة 23.603) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى 0,01 وذلك بدرجات حرية (1 ، 38)، إلا أنّ قيمة معامل التحديد قد أوضحت أن الدرجة التفسيرية اقل من متوسطة (R2= %38.9).

وبناءً على ما سبق يمكن قبول هذه الفرضية، حيث تبين وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة احصائية لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y3)ويرى الباحثان أن هذه النتيجة قد تكون منطقية، نظراً لأنّ تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يدفع الشركة إلى تطوير النظام المحاسبي ليكون قادرا على قياس واثبات البعد الاقتصادي.

اختبار الفرضية الرابعة: يوجد أثر لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد التكنولوجي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y4)

جدول رقم (9) نتائج تأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد التكنولوجي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y4)

$X_4=B_0+B_4\ Y$ $Y\ =2.422+0.553(X)_4$ (**5.854) (4.038)[1]	
ف المحسوبة = 16.309**	د ح = (1 ، 38)
مستوى الدلالة = 0,000	دالة عند مستوى 0,01
معامل التحديد R^2=%30.6	الخطأ المعياري = 0.414

– يشير إلى قيمة اختبار "ت"

** تشير إلى إختباري " ت ، ف " عند مستوى معنوية 0.01

تشير النتائج بالجدول السابق إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y4)، حيث بلغت قيمة اختبار " ف " (ف المحسوبة 16.309) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى 0,01 وذلك بدرجات حرية (1 ، 38)، إلا أنّ قيمة معامل التحديد قد أوضحت أن الدرجة التفسيرية اقل من متوسطة (R2= %30.6).

وبناءً على ما سبق يمكن قبول هذه الفرضية، حيث تبين وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة احصائية لتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (X) في تطوير الإطار المفاهيمي للبعد الاقتصادي للمحاسبة عن التنمية المستدامة (Y4)ويرى الباحثان أن هذه النتيجة قد تكون منطقية، نظراً لأنّ تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يدفع الشركة إلى تطوير النظام المحاسبي ليكون قادرا على قياس واثبات البعد التكنولوجي.

5/ الخلاصة والنتائج والتوصيات:

تناول البحث التعريف بالمعايير الدولية لإعداد التقارير الدولية والحاجة اليها، خاصة في ظل احتياجات عصر العولمة وما رافقه من تطور نظام التكنولوجيا والاتصالات، حيث أدى ذلك إلى الحاجة إلى تطوير شكل ومضمون التقارير المالية لتوحيد المعالجات المحاسبية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي واستقطاب الاستثمارات الخارجية. وتم التعرف على اسباب الانتشار العالمي للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية والمقومات الاساسية الواجب توافرها لتتمكن الشركات المساهمة من تطبيقها بصورة صحيحة.

وتناول البحث ايضاً تحديد مفهوم واهمية التنمية المستدامة الحاجة اليها لما لها من دور في حفظ حقوق الاجيال القادمة من الموارد الطبيعية والبيئية، وتم التعرف على أبعاد تلك التنمية التي تمثلت في البعد الاجتماعي والبعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد التكنولوجي.

وانطلاقا من أهمية وضرورة التنمية المستدامة فقد تناول البحث فوائد وأهمية المحاسبة عنها، بحيث تعمل على تحقيق التوازن بين مصالح كافة، كما تطرق البحث لواقع ودور المحاسبة في دعم التنمية المستدامة انطلاقا من الضغوط الاجتماعية والبيئية على شركات الاعمال للإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة البيئية والاجتماعية والاقتصادية لتلك الشركات.

وتم أيضاً التعرف على مدى اهتمام المعايير الدولية بالزام الشركات في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة والقياس والافصاح المحاسبي عن تلك المساهمات.

وقد بينت الدراسة ان المؤسسات المالية (البنوك) المدرجة في بورصة فلسطين تطبيق المعايير الدولية لا عداد التقارير المالية بنسب كبيرة نوعا ما. كما ان تلك المؤسسات تفصح محاسبياً ايضاً بنسب متفاوتة عن مساهمتها في التنمية المستدامة بأبعادها الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والتكنلوجية.

وقد تبين ايضاً من خلال الدراسة الميدانية أن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يؤثر بنسب متفاوتة في تطوير الإطار المفاهيمي للمحاسبة عن التنمية المستدامة بأبعادها الاربعة، حيث أن تطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية يؤثر في تطوير المحاسبة عن البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بنسبة 31%، بينما يؤثر في تطوير المحاسبة عن البعد البيئي للتنمية المستدامة بنسبة 60% ، يؤثر في تطوير المحاسبة عن البعد الاجتماعي الاقتصادي المستدامة بنسبة 38.9%، بينما يوثر في تطوير المحاسبة عن البعد التكنولوجي للتنمية المستدامة بنسبة 30.6%.

مما سبق يوصي الباحثان بضرورة التزام المؤسسات المالية بتطبيق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية بصورة اكبر لما لذلك من اهمية في تحقيق التنمية المستدامة في فلسطين، كذلك يوصى الباحثان بتطوير الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة بما يحقق الاثبات المحاسبي للتنمية المستدامة. اضافة الى ضرورة الاهتمام بقياس وتسجيل الابعاد الاربعة المتمثلة في البعد الاجتماعي والبعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد التكنلوجي بما يتوافق مع المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية.

قائمة المراجع:

1- ابراهيم، احسان محمد، وعبد الرحمن، زينب (2015). دراسة عن دور المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة. المؤتمر العلمي الثالث عشر" التنمية المستدامة: الاستراتيجيات والتحديات" – جامعة الاسكندرية – مصر.

2- بو زر، عفاف ، اسحق(2011). "الابلاغ المالي والاستدامة: واقع وآفاق" بحث محكم الى المؤتمر العلمي المهني الدولي التاسع بعنوان" تطوير بنية التقارير المالية في أعقاب الازمة المالية العالمية" للفترة من 28-29 أيلول- جامعة عمان العربية- كلية الأعمال. الاردن.

3- الاعرج، محمد ساير، ورشوان، عبد الرحمن(2017). دور المعايير الدولية(IFRS) في تعزيز جودة التقارير المالية لجذب الاستثمارات وتحقيق التنمية المستدامة . المؤتمر العلمي الثاني: الاستدامة وتعزيز البيئة الابداعية للقطاع التقني .كلية فلسطين التقنية.

4- لبقمي، متعب، و البشتاوي، سليمان، (2014)، واقع المحاسبة عن التنمية المستدامة في الشركات الصناعية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك، العراق

5- الركابي، علي خلف سلمان(2014). استجابة المحاسبة للمحافظة على البيئة ودعم التنمية المستدامة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك.

6- الشحادة، عبد الرازق قاسم. بوعشة، مبارك. سوده، محمد زكريا(2014) تحديات مهنة المحاسبة في ظل متطلبات التنمية المستدامة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك.

7- العايب، عبد الرحمن (2011)."التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة" رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

8- العربي، حمزة(2015)" دور المعايير المحاسبية والابلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمار الاجنبي المباشر" المؤتمر الدولي العلمي حول: الاستثمار الاجنبي المباشر والتنمية في الوطن العربي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، الاردن.

9- العرموطي، أحمد عدنان، (2013)، أثر محاسبة الاستدامة على تقارير الابلاغ المالي في الشركات الصناعية المساهمة الاردنية المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

10- بدوي، محمد عباس، وبيومي، سعيد محمد (2015). إطار مقترح للإفصاح المحاسبي البيئي والاجتماعي في الشركات المقيدة في بورصة الاوراق المالية المصرية من خلال المواقع الالكترونية. المؤتمر العلمي الثالث عشر" التنمية المستدامة: الاستراتيجيات والتحديات" – جامعة الاسكندرية – مصر.

11- تلاولة، محمد أحمد ، و جودة، محمد رأفت، (2015)، العوامل المؤثرة على مستوى الإفصاح عن عناصر محاسبة الاستدامة للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، فلسطين.

12- جمعة، هوام. وعمار، لمزاودة (2014). اثر اعتماد معايير المحاسبة الدولية على جذب الاستثمار الاجنبي المباشر في الدول العربية- دراسة قياسية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات – العدد الرابع والثلاثون(1).

13- سلامة، محمد سامي (2017) دور معايير التقرير المالي الدولية في جذب الاستثمارات الاجنبية المباشرة واثرها على التنمية الاقتصادية في مصر. المؤتمر العلمي الاول لقسم المحاسبة" دور المحاسبة والمراجعة في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر.

14- عوض، أمال محمد (2011)، تحليل العلاقة بين جودة الارباح المحاسبية وظاهرة عدم تماثل المعلومات واثرها على تكلفة رأس المال، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة وإدارة الاعمال، جامعة حلوان، المجلد 15، العدد2، مصر.

15- كورتل، فريد(2008). "حوكمة الشركات: منهج القادة والمدراء لتحقيق التنمية المستدامة في الوطن العربي" المؤتمر العلمي الاول لكلية الادارة والاقتصاد، جامعة دمشق.

16- نور، عبد الناصر، و عبد اللطيف، مضر، و العرموطي، أحمد، (2013)، أثر محاسبة الاستدامة على تقارير الابلاغ المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

17- Cherepanova, Vera. (2017). A Case for International Financial Reporting Standard on Sustainability: A Critical Perspective, Journal of Management and Sustainability, Vol.7, No. 2, 1.

18- Grosskurth, J. & J. Rotmans.(2005) The Scene Model: Getting Grip on Sustainable Development in Policy Making. Environment, Development and Sustainability, 7, no.1.

19 -Gurvitsh, N. and Sidorova, I. (2012). Survey of sustainability reporting integrated into annual reports of Estonian companies for the years 2007-2010,, Procedia Economics and Finance, Vol. 2, No.1..

20 -Houqe N. & Monem R., (2016), "IFRS Adoption, Extent of Disclosure, and Perceived Corruption: A Cross-country Study", International Journal of Accounting, Forthcoming. Vol. 51.

- 21Kozuharov, S., Ristovska, N. and Blazeska, D.(2015). International Standards for Financial Reporting: Harmonization in Macedonia, UTMS Journal of Economics, Vol. 6, No.2.

أسعار النفط وتداعياتها على سياسة التشغيل في الجزائر

(نظرة سوسيو اقتصادية)

د. علي بوخلخال
عمار ثليجي الأغواط؛ الجزائر
aliboukhalkhal.lag@gmail.com

د. بودالي بن عون
عمار ثليجي الأغواط؛ الجزائر
bts.benaoun@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : لا يختلف اثنان على أن الاقتصاد الجزائري هو اقتصاد ريعي يقوم بالدرجة الأولى على عوائد المحروقات التي تشكل أكثر من 95% من الصادرات الجزائرية، كما أن الاقتصاد الجزائري مرتبط بالتغيرات الحاصلة في سوق النفط العالمية، وأي تغير سواء بالزيادة أو النقصان يؤثر على الاستراتيجيات التنموية إما بالإيجاب أو بالسلب، وعليه فإن السنوات الأخيرة شهدت تقلبات عديدة في أسعار النفط العالمية متأثرة بجملة من التغيرات الإقليمية والعالمية أدت إلى تراجع الأسعار وانهيارها إلى أرقام مخيفة تهدد الاقتصاد الجزائري، وفي هذا السياق جاءت هاته الورقة البحثية بهدف التعرف على انخفاض أسعار النفط وتداعياته على سياسة التوظيف في المؤسسات الحكومية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الجزائري : النفط : الاستراتيجيات التنموية : سياسة التشغيل : المؤسسات الحكومية

Abstract: Tout le monde s'accorde ce que l'économie algérienne soit une économie de rente basée principalement sur les revenus des hydrocarbures, qui représentent plus de 95% des exportations algériennes, L'économie algérienne est également liée à l'évolution du marché mondial du pétrole, et tout changement, qu'il soit à la hausse ou à la baisse influe sur les stratégies de développement, que ce soit positivement ou négativement. Ainsi au cours des dernières années ; il y a eu de nombreuses fluctuations des prix mondiaux du pétrole influencées par une série de changements régionaux et mondiaux ; Ce qui a conduit à la baisse et à l'effondrement des prix en chiffres effrayants menaçant l'économie algérienne. Dans ce contexte ; cet article est visé à identifier la baisse des prix du pétrole et ses conséquences sur la politique de l'emploi dans les institutions gouvernementales algériennes.

Les mots clés: Economie algérienne *:* pétrole *:* stratégies de développement *:* politique de l'emploi *:* institutions gouvernementales

1 – مقدمة

الاقتصاديات الوطنية من أهم الركائز التنموية التي تساهم في توازن واستقرار المجتمعات وغير ذلك قد يؤدي إلى اهتزاز المجتمعات وإلى ظهور أزمات وكوارث اقتصادية وأمنية وإنسانية تهدد بالدرجة الأولى الحياة الاجتماعية للأفراد، وفي هذا السياق تعتبر الجزائر من بين الدول العالمية التي عانت سابقاً من هاته الأزمة الاقتصادية على خلفية انهيار أسعار النفط سنتين (**1986 – 1987**) التي نزلت آنذاك إلى أقل من تسعة دولارات للبرميل، وعليه شكلت هاته المعطيات هزة اقتصادية عنيفة ضربت الاقتصاد العالمي، لكنها كانت أعنف بالنسبة للاقتصاد الجزائري، الذي كان يعتمد كلياً على عائدات النفط بنسبة كبيرة جداً، ولم تلبث تداعيات هذه الأزمة على الأفراد وعلى المجتمع ككل، بل زادت حدة الأزمة حين نفد احتياطي البلاد من العملة الصعبة، وتدهورت الخزينة العمومية والأوضاع المعيشية للجزائريين، واختفت الكثير من المواد الغذائية الأساسية من الأسواق (**كالخبز والزيت والقهوة والسكر**) ومع نهاية سنة **1988**، كانت الجزائر مع زلزال اجتماعي عنيف مع أول انتفاضة شعبية تعم البلاد ودخول في دوامة من **اللا أمن** سميت بالعشرية السوداء. ويبدو أن التاريخ يعيد عقارب الساعة إلى الوراء، مع تهاوي أسعار النفط عالمياً منذ نهاية سنة **2014** وبداية سنة **2015** بحيث يرى الكثير من الخبراء في المجال الاقتصادي أن تداعيات تقلبات أسعار النفط العالمية قد تكون نتائجها على المجتمع الجزائري أكثر من فترة الثمانينات إذا لم يتم الاخذ بالإجراءات اللازمة من أجل مواكبتها والحفاظ على المكتسبات التنموية والأمنية وأوضح في هذا الصدد الدكتور والاقتصادي ومدير معهد التنمية للموارد البشرية (**محمد بهلول**) في تصريحه لجريدة **EL KHABAR** " نشهد أول إرهاصات أزمة في الأفق مع هشاشة العملة، حيث يفقد الدينار من قيمته، ولكن أيضا مع بروز مضاعفات ستمس الاستثمار والتشغيل والمشاريع "[1]، وفي ظل هاته الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والمتغيرات الإقليمية والدولية اردنا التعرف على انخفاض أسعار النفط وتداعياته على سياسة التشغيل في المؤسسات الحكومية الجزائرية انطلاقاً من التساؤل التالي: **إلى أي مدى يمكن أن يؤثر انخفاض أسعار النفط على سياسة التشغيل في المؤسسات الحكومية في الجزائر في الوقت الراهن ؟**

ويتم معالجة هاته الإشكالية من خلال المحاور التالية:

– نظرة عن أسعار النفط في السوق العالمية.

– سياسة التشغيل في الجزائر في ظل تغيرات أسعار النفط في الوقت الراهن.

2 – أهداف الدراسة

- التطرق إلى التحولات الدولية والمتغيرات المحلية وتداعياتها على الاقتصاد الوطني.
- البحث في الأزمة الاقتصادية جراء انخفاض أسعار النفط وتداعياتها على الحياة الاجتماعية.
- إلقاء نظرة عن السياسة المنتهجة في عمليات التشغيل في الجزائر ومدى تأثرها بالحالة الاقتصادية في الجزائر.
- محاولة الوصول إلى تأثير انخفاض أسعار النفط على سياسة التشغيل في المؤسسات الحكومية في الجزائر.

[1]– موقع الخبر الالكتروني، http://www.elkhabar.com/، شبح أزمة 86 يلوح في سماء الجزائر، يوم الزيارة 19 / 05 / 2018، على الساعة 15:13.

3 – منهج الدراسة

استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث الذي يندرج ضمن نطاق البحوث النظرية **Pure Research** الغرض الأساسي والمباشر منه الوصول إلى حقيقة علمية وفكرية تتعلق بمسألة تداعيات انخفاض أسعار النفط على سياسة التشغيل في الجزائر.

4 – نظرة عن أسعار النفط في السوق العالمية

يعتبر النفط من أبرز مصادر الطاقة لكثير من دول العالم ومن بينها الجزائر لما له مكانة رائدة في التجارة الخارجية من جهة، ومن جهة أخرى لدوره في توفير موارد مالية ضخمة تبنى على أثرها الاستراتيجيات التنموية (**اقتصادياً واجتماعيا**)، كما تتميز السوق النفط في العالم بجملة من التغيرات والتبدلات في أسعار النفط فعلى مر تطورات السوق النفطية شهدنا الكثير من التذبذب في الأسعار نتيجة العديد من المتغيرات الدولية التي تتحكم في استقرار الأسعار أو عدم استقرارها، ويرجع الكثير من المختصين في الشؤون النفطية أن من أهم هاته المتغيرات التي سببت في هذه الوضعية هي سياسية واقتصادية بدرجة الأولى، وعليه سوف نحاول التطرق إلى أسعار النفط في العالم وتغيراتها بالإضافة إلى أهمية الموارد النفطية في الاقتصاد الجزائري.

والبداية تكون مع أسعار النفط العالمية منذ 1991 إلى غاية سنة 2014 من خلال المنحنى البياني التالي:

الشكل البياني رقم (1): يوضح سعر نفط برنت من أبريل 1991 إلى سبتمبر 2016



المصدر: وكالة الأنبار العالمية تومسون رويترز (Thomson Reuters Corporation)

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم 1 الذي يوضح تطورات أسعار النفط في العالم من سنة 1991 إلى غاية 2016 حسب وكالة الأنباء العالمية تومسون رويترز، وفي قراءتنا نلاحظ تذبذب كبير في المنحى بين الارتفاع والانخفاض ففي سنة 1991 سجلنا سعر البرميل الواحد (نفط برنت) بـ 20 دولار أمريكي بعد ذلك وحتى سنة 1997 لاحظنا تذبذب صغير في الأسعار وصولاً تقريبا إلى سعر 30 دولار أمريكي ثم ينخفض إلى أقل من 20 دولار أمريكي في سنة 1999، ولكن بعد سنة 1999 بدأت

أسعار النفط في ارتفاع هائل بداية من 40 دولار أمريكي للبرميل واستمر هذا الارتفاع ليصل الى مستوى خرافي 143 دولار أمريكي للبرميل الواحد في سنة 2008 وتعتبر هاته الفترة بالذات لدى المختصين إلى الكثير من المتغيرات العالمية منهم من يرجعها إلى العوامل السياسية على الساحة الدولية، وتتعلق هاته المتغيرات السياسية " بنهاية الغزو العراقي الغاشم على دولة الكويت والأزمة المالية الاسيوية، وأزمة الروبل الروسي، والهجمات الارهابية في **11 سبتمبر** على أميركا، والحرب الأميركية في العراق وافغانستان، والكثير من الاحداث الأخرى والتي يقول الخبراء الماليون بأنها كانت السبب وراء ارتفاع اسعار النفط بشكل سريع "[1]، أما الخبراء الاقتصاديون فقد كانت لهم نظرة أخرى فيما يخص تفسيرهم للارتفاع السريع في أسعار النفط ويرجعون ذلك إلى تزايد معدلات الطلب على النفط من الأسواق الناشئة (كالصين والهند والبرازيل)، بالإضافة أن هاته الفترة بالتحديد لم تشهد أي انتاج للنفط الصخري الأميركي وكل الإشارات كانت توحي بتزايد أسعار النفط لكن سرعان ما عاود هبوطه في ظرف وجيز جداً فقد نزل سعر النفط بمعدل قياسي من 143 دولار أميركي للبرميل الواحد في 2008 إلى 34 دولار أمريكي في نهاية السنة وبداية سنة 2009 ويرجع الخبراء سبب هذا الهبوط القياسي إلى الأزمة المالية العالمية التي كانت سبباً رئيسياً في تعرض الكثير من الدول للركود الاقتصادي، ما أدى إلى انخفاض الطلب على النفط، بعدها لاحظنا أن الأسعار في السوق النفطية بدأت تتعافى وبدأت في الارتفاع بحيث بلغ سعر البرميل الواحد 100 دولار أمريكي في سنة 2011 ويرجع الفضل في ذلك إلى النمو الاقتصادي العالمي وأثره في زيادة الطلب على النفط ولكن هذا الارتفاع عاد إلى الانخفاض مجدداً منذ بداية سنة 2014 بحيث نزل عند 50 دولار أمريكي ثم ينزل إلى مستويات 25 دولار أمريكي في سنة 2015.

أ. أسباب تدهور أسعار النفط في السوق العالمية (سياسة أم اقتصاد ؟)

في الحقيقة هناك اختلاف كبير بين الخبراء في تحديد أهم الأسباب التي أدت إلى تدهور أسعار النفط منذ سنة 2014، ويرجع هذا الاختلاف إلى تعدد الزوايا في مناقشة الموضوع فمنهم من يركز على الجانب الاقتصادي ومنهم من يركز على العوامل السياسية، وبالعودة إلى الندوة " **أسباب تدهور أسعار النفط ودوافع قرار أوبك بعدم خفض إنتاجها** " التي عقدها المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات في نوفمبر 2015 بالدوحة، وذلك لمناقشة التداعيات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية لتدهور أسعار النفط على البلدان المصدرة، وشارك في الندوة عدد من وزراء النفط السابقين ومجموعة من خبراء صناعة النفط التي انقسمت فيها الآراء والأطروحات العلمية بين الباحثين إلى رأيين، " يقول أحدهما إن دافع القرار هو تواطؤ سعودي أمريكي لتخفيض أسعار النفط من أجل الضغط على روسيا وإيران، وليس الحفاظ على الأسواق، وقد مثل هذا الرأي **ممدوح سلامة**، وهو خبير دولي في الطاقة واستشاري لدى البنك الدولي ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية **UNIDO***، وقد شارك في

[1]– موقع جريدة القبس الكويتية، https://alqabas.com/311746 /، يوم الزيارة 21 / 05 / 2018، على الساعة 12:11.

الندوة بورقة بعنوان " العوامل الكامنة وراء الانخفاض الحاد في أسعار النفط "، بينما تبنى بقية الباحثين الرأي الآخر القائل بأن دافع قرار أوبك هو الحفاظ على الأسواق ومنع مصادر الطاقة الأخرى، مثل النفط والغاز الصخري الذي نما إنتاجه خلال السنوات الماضية بسبب الأسعار المرتفعة، ومنعها من الاستيلاء على أسواقها، وهو التبرير الذي تقدمه أوبك لقرارها بعدم خفض الإنتاج. وتردد رأي ثالث على نحو ضعيف يجمع بين تلاقي مصالح الحفاظ على الأسواق مع مصالح تشكيل ضغط على كل من إيران وروسيا "[1].

✓ **رأي ممدوح سلامة**

ينطلق سلامة في تعليقاته حول الموضوع من منطلق أن (***النفط مثل عملة، وجهها الأول اقتصادي والثاني سياسي***) ويصر في هذا الشأن أن السبب الرئيسي في تدهور أسعار النفط في العالم هو سبب سياسي يعود إلى وجود اتفاق بين السعودية والولايات المتحدة الأمريكية وهو موجه ضد إيران وروسيا للضغط الاقتصادي عليهما – ويرجع ذلك إلى الخلفات السياسية الأولى بين السعودية وإيران والثانية بين الولايات المتحدة الأمريكية وروسيا وإيران بدرجة أقل – ويؤكد أن هناك ضغوطات كبيرة مارستها السعودية على منظمة أوبك كي لا تتخذ قراراً بخفض معدلات الإنتاج وحدث ذلك في الاجتماع 166 لأوبك بتاريخ 27 نوفمبر 2014 واجتماعها في يونيو 2015، كما قدم مثالاً عن مثل هذه الاتفاقيات حدث في الماضي " أولهما في مطلع سبعينيات القرن العشرين، لحصر تسعير بيع النفط السعودي بالدولار، مما أسهم في نشوء البترو دولار ورفع أسعار النفط، كما قدم مثالاً ثانياً من مطلع الثمانينيات بأن اتفاقاً سعودياً أمريكياً قد تم آنذاك على تخفيض كبير في أسعار النفط من أجل التأثير الاقتصادي على الاتحاد السوفياتي آنذاك، فأغرقت السعودية أسواق النفط بكميات إضافية متذرعة بالحجة نفسها (الحفاظ على الأسواق) ومتسببة في هبوط حاد في الأسعار إلى ما نحو 10 دولارات للبرميل "[2].

إذا حسب سلامة فإن العوامل السياسية العالمية هي التي تتحكم في أسواق النفط وأن تدهورها اليوم ربما يعود إلى اتفاق جديد بين السعودية والولايات المتحدة الأمريكية خاصة مع تزايد حدة الصراع في منطقة الشرق الأوسط بين السعودية وإيران بالإضافة إلى الصراع الأبدي بين الولايات المتحدة الأمريكية وروسيا كما أن سلامة يرفض كل الأطروحات الاقتصادية الأخرى.

✓ **الرأي النقيض**

[1]– سمير سعيفان وأخرون، **تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة**، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2015، الدوحة، ص 3

* **منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية UNIDO:** هي وكالة متخصصة في منظمة الأمم المتحدة، ومقرها في **فيينا** – **النمسا** ، الهدف الرئيسي للمنظمة هو تعزيز وتسريع التنمية الصناعية في الدول النامية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية وتعزيز التعاون الصناعي الدولي.

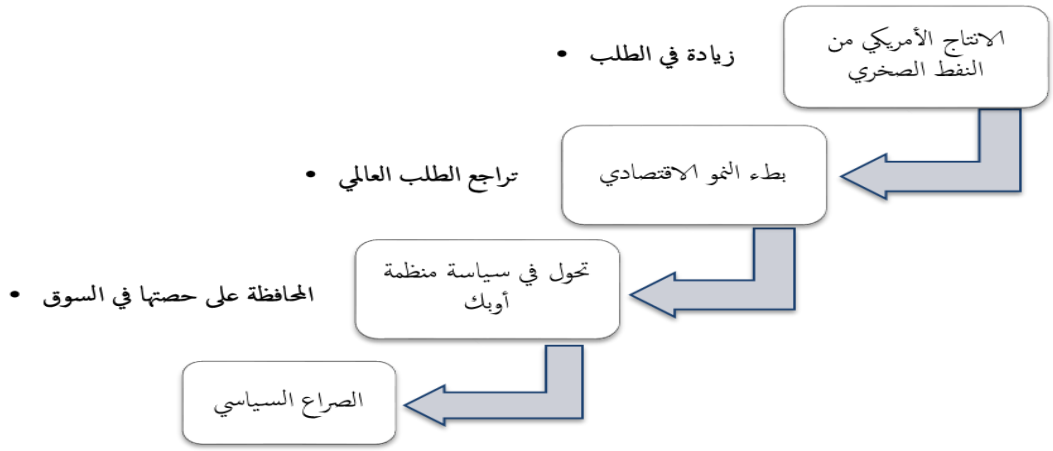
[2]– مرجع سبق ذكره، سمير سعيفان وأخرون، ص: 4.

أول من يمثل هذا الرأي هو **إبراهيم إبراهيم** (المستشار الاقتصادي لسمو الأمير في الديوان الأميري في حكومة قطر)، ويذهب إبراهيم في تحليلاته للأوضاع النفطية في العالم على نقيض ما رأيناه عند سلامة بحيث يرى أن أسباب انخفاض أسعار النفط ترجع إلى الاكتشافات الجديدة في ظل التطورات التقنية التي ساهمت في تطوير وتنويع مصادر النفط الأخرى من نفط وغاز صخريين وعلى وجه الخصوص في الولايات المتحدة الأمريكية التي " زادت انتاجها من 5 إلى 9 ملايين برميل في اليوم "[1]، أما **خالد راشد الخاطر** (مدير إدارة البحوث والسياسة النقدية في مصرف قطر المركزي) فقد أشار في مداخلته حول (تحديات انهيار أسعار النفط وردات أفعال السياسات في دول مجلس التعاون) إلى وجود تخمة في سوق النفط بسبب التباطؤ الاقتصادي، وارتفاع كفاءة استخدام النفط، ومعاودة انتاج العراق وليبيا، وتزايد انتاج النفط الرملي، وعلى هذا النحو يرى **عبد المجيد العطار** (مستشار في الطاقة والري، ووزير الموارد المائية الجزائري ومدير عام شركة سوناطراك الجزائرية الأسبق) الذي شارك في الندوة بمداخلة عنوانها (انخفاض أسعار النفط وتأثيراته في الاقتصاد الجزائري) ويرى العطار أن الأسباب تعود " إلى ظروف العرض والطلب والعوامل المؤثرة فيها، سواء العوامل التقنية الإنتاجية الخاصة بالحقول أو عوامل التقدم التكنولوجي التي ترفع الكفاءة وتخفض حجم الاستهلاك، أو تنمية استغلال مصادر طاقة جديدة مثل الغاز الصخري، أو عوامل التباطؤ النمو الاقتصادي أو العوامل الجيوسياسية مثل العراق وليبيا وإيران "[2].

القصد من طرح هاته المجموعة من الآراء هو التعرف على نظرة الخبراء في مسألة تدهور أسعار النفط في السوق العالمية، فالرأي النقيض ذهب في تفسيراته إلى التركيز على العوامل الاقتصادية ودورها الأساسي في تدهور الأسعار وتجنب الحديث أن القضايا السياسية خاصة في منطقة شمال إفريقيا وتمثلها (ليبيا) ومنطقة الشرق الأوسط وتمثلها كل من (العراق والصراع بين السعودية وإيران) والقضية الأخرى وهي تتعلق بالصراع السياسي بين القطب الأمريكي والقطب الروسي وعليه فأن التغيرات السياسية والأمنية كانت لها دور أساسي وهذا ما تجلى في تفسيرات سلامة، ومن خلال ما تم طرحه من الأسباب التي أدت إلى تدهور أسعار النفط في العالم يمكن لنا أن نحددها في الأسباب التالية من خلال الشكل التالي:

[1]– نفس المرجع، ص: 5.

[2]– مرجع نفسه، ص : 5.



المصدر: من إعداد الباحثين

الشكل رقم (2): مخطط يوضح أهم العوامل التي ساهمت في تراجع أسعار النفط في سنة 2014

5 – سياسة التشغيل في الجزائر في ظل تغيرات أسعار النفط في الوقت الراهن

لقد باتت سياسة التوظيف (التشغيل) في الجزائر محل اهتمام السلطات العمومية في استراتيجياتها التنموية لما لها من دور أساسي في المحافظة على توازن المجتمع، وتهدف مختلف هاته الاستراتيجيات إلى استحداث مناصب شغل بشتى أنماطها من جهة، ومن جهة أخرى سياسة لمكافحة البطالة، إذ أن التشغيل والبطالة وجهان لعملة واحدة، ويرجع الكثير من مختصين في الاقتصاد الجزائري ان هذا الاهتمام راجع بالدرجة الأولى إلى تزايد معدلات الطلب على العمل بوتيرة تفوق نمو العرض، وهذا ما قد يؤدي إلى الكثير من الضغوطات الاجتماعية التي قد تهدد الاستقرار الاجتماعي ومواجهة لهذا الوضع تم اعتماد جملة من الإجراءات وإرساء عدد من الآليات خاصة في فترة ممتدة بين (**1990 – 2018**) والتي تشكل في مجملها سياسات لدعم التشغيل، والتي هي " عبارة عن مجموع التدخلات الحكومية في سوق العمل الرامية إلى تحسين سيره وتخفيض الاختلالات التي يمكن أن تظهر على مستواه "[1].

تحليلاتنا لسياسة التشغيل في الجزائر يرتبط ارتباط كبير بالوضيعة الاقتصادية للبلاد والتي نلخصها في ثلاثة مراحل مهمة خلال هذه الفترة، أولها مطلع التسعينات حيث صاحبها ارتفاع كبير لمعدلات البطالة بسبب انخفاض سعر النفط، والمرحلة الثانية والتي

[1] – Gautie.j, **les politiques de l'emploi: les marges étroites de contre le chomage**, édition dyninfo economie,Paris,p:12.

عرفت برامج الإنعاش الاقتصادي ودعم النمو، أما المرحلة الثالثة وتبدأ بعد سنة 2014 التي شهدت تدهور كبير في أسعار النفط وتأثيراتها على البرامج الاقتصادية وعلى وتيرة النمو الاقتصادي.

✓ **المرحلة الأولى (1990 – 2000)**

" رغم الإصلاحات الاقتصادية المتعددة في نهاية الثمانينات إلا أن استفحال الأزمة أثرت سلبا على الأوضاع الداخلية في انخفاض أسعار الموارد الخام المصدرة، وتضخم الديون وشح مصادر التمويل الخارجي، هذه الوضعية جعلت الجزائر غير قادرة على تمويل الاستثمارات الجديدة واستيراد التجهيزات والمواد الأولية مما أدى إلى تراجع معدلات النمو وتسجيل معدل عالي من البطالة، حيث بات من الضروري الشروع في انتهاج سياسة اقتصادية أكثر نجاعة على الاقتصاد العالمي، وذلك بتطبيق برامج استعجالية، فكان ذلك بتطبيق برنامج التصحيح الهيكلي "[1]، ويعرف هذا البرنامج " في محتواه الواسع يعني ضرورة تصحيح الاختلالات المالية والنقدية الخارجية والداخلية، التي تسبب عموما مديونية خارجية عالية، أي عجز في ميزان المدفوعات الجارية، وفي ميزانية الدولة "[2]، ومن آثار هذا البرامج الإصلاحية على الاقتصاد الوطني ما يلي:

1. قدر عدد المؤسسات التي لم تدرج ضمن الاستقلالية المالية **1323** مؤسسة تشغل **220000** عامل، والتي احيلت إلى الخوصصة بمعدل **2.5%** سنويا.
2. تم التنازل عن **1000** مؤسسة لفائدة العمال، والذين يقارب عددهم **2000** من مجموع **5000** عامل.
3. عدد العمال المسرحين قد تجاوز 500 ألف خلال الفترة 94 – 97 نتيجة تصفية وخوصصة حوالي 633 مؤسسة محلية و268 عمومية و85 مؤسسة خاصة[3].
4. إن خمسي طالبي العمل من فئة النساء حيث مست البطالة 47800 امرأة سنة 1996 بعد ما كان عدد البطالين 125000 سنة 1992 من نفس الفئة.
5. زيادة العمل المؤقت عن العمل الدائم وهذا ما أثر على السياسة العامة الاقتصادية[1].

[1]– مدني بن شهرة، **الإصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل** " **التجربة الجزائرية** "، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص: 174 – 175.

[2]– أحمد شفير، **الإصلاحات الاقتصادية وآثارها على البطالة والتشغيل** " **حالة الجزائر** "، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001، ص: 128.

[3]– محمد بن عزة وعبد اللطيف شليل، **دور المؤسسات العمومية في ترقية قطاع الشغل والقضاء على البطالة في الجزائر**، ملتقى دولي حول استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، 15 – 16 نوفمبر 2011، المسيلة، ص: 5.

وتشير احصائيات الديوان الوطني للإحصائيات **ONS** في الفترة الممتدة بين (1993 – 2000) فيما يخص نصيب قطاع التشغيل في الجزائر من الميزانية العامة إلى ما يلي:

الجدول رقم (1): نصيب قطاع الشغل من الميزانية العامة

السنوات	نسبة النفقات العامة من PIB	مجموع التحويلات لقطاع التشغيل مليار دج	نسبة تحويلات التشغيل لمجموع التحويلات	المعدل السنوي لنمو التشغيل
1993	32.8	2000	2.12	/
1994	31	2200	1.96	10
1995	29.4	2550	2.09	15.9
1996	28.2	2500	1.69	2
1997	30.4	3000	1.82	20
1998	31.2	3800	1.77	26.66
1999	29.9	6250	2.64	64.47
2000	28.9	7900	3.15	26.4

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات ONS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تدني في نسبة الانفاق العام بالنسبة PIB ، حيث سجلنا نسبة 32.8% سنة 1993 لنسجل بعدها انخفاضاً إلى 31% في سنة 1994 ثم إلى 29.4% في سنة 1995 ثم إلى 28.2% في سنة 1996، ثم شهدنا ارتفاعاً تدريجياً إلى 30.4% في سنة 1997 ثم إلى 31.2% في سنة 1998، ليعود بعدها إلى الانخفاض إلى 29.9% في سنة 1999 و28.9% في سنة 2000، وعليه فإن هذا التدني في مستوى الانفاق العام راجع إلى سياسة الإصلاحات التي انتهجتها الحكومة بهدف تقليص مستوى النفاقات العامة.

✓ **المرحلة الثانية (2001 – 2014)**

شهدت هاته المرحلة ثلاثة برامج إصلاحية مهمة هي (برنامج الإنعاش الاقتصادي 2001 – 2004، وبرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي 2005 – 2009، وبرنامج توطيد النمو الاقتصادي 2010 – 2014) بهدف إلى احياء الاقتصاد الوطني.

[1]– مرجع سابق، مدني بن شهرة، ص: 183.

1. برنامج الإنعاش الاقتصادي (2001 – 2004): وهو برنامج مهم وضخم رصدت له إمكانيات مالية معتبرة تقدر ب 525 مليار دج أي 7.7 مليار دولار، ومن أهداف البرنامج توفير المزيد من مناصب الشغل من أجل التخفيف من نسب البطالة.

2. برنامج تكميلي لدعم النمو الاقتصادي (2005 – 2009): أعلنت رئاسة الحكومة بتاريخ 7 أفريل 2005 عن برنامج تكميلي خماسي ضخم يمتد على مدار خمس سنوات (2005 – 2009) وهو مشروع يهدف إلى تدعيم النمو، رصد له 4200 مليار دج[1]، وساهم برنامج دعم النمو في إنشاء 122000 منصب شغل إلى غاية سنة 2007 منها 756000 منصب شغل دائم أي ما يقارب 62% من المناصب المستحدثة، بمعدل 400000 منصب عمل سنوياً[2].

3. برنامج توطيد النمو الاقتصادي (2010 – 2014): جاء برنامج توطيد النمو الاقتصادي في إطار مواصلة المشاريع التي سبق إقرارها وتنفيذها في البرنامجين السابقين، حيث حصصت الجزائر لهذا البرنامج غلافا ماليا لم يسبق لبلد سائر في طريق النمو أن خصصه حتي الآن والمقدر بحوالي 286 مليار دولار والذي من شأنه تعزيز جهود التي شرع فيها منذ عشر سنوات لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية[3].

ومن خلال هاته البرامج التي نفذتها الحكومة في هذه المرحلة ساهمت في " انخفاض محسوس لمعدلات البطالة بحيث انتقلت من 28.89% سنة 2000 إلى 11% سنة 2012 لتصل إلى 10.6% سنة 2014 وهو مؤشر إيجابي لم تعرفه الجزائر منذ الاستقلال وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى ارتفاع أسعار المحروقات التي انعكست على تمويل التنمية الاقتصادية "[4].

✓ **المرحلة الثالثة (2014 إلى غاية اليوم)**

شهدت هذه المرحلة تغيرات لم تكن في حساب الحكومة الجزائرية، بحيث فجأة نزلت وتدهورت أسعار البترول إلى مستوى رهيب جداً، وآثار تراجع أسعار النفط مخاوف واسعة في الجزائر، وهو ما دفع بالسياسيين لدق ناقوس الخطر من أزمة تلوح بالأفق ما لم يتم التعاطي سريعا مع الأزمة خاصة في ظل فشل الحكومة في تنويع الاقتصاد الوطني بالزراعة والصناعة والخدمات والسياحة وقطاعات أخرى، ليصبح اقتصادا منتجا، وأدى " انخفاض أسعار النفط العالمية منذ منتصف عام 2014 إلى تدهور موازين الاقتصاد الكلي، وفي عام 2015، تراجع معدل النمو إلى 2.9% من 4.1% في 2014، تأثراً بهبوط متوسط سعر النفط من 100 دولار للبرميل في 2014 إلى 59 دولارا للبرميل في 2015، وحسب التوقعات الأولية بأن هبوط أسعار النفط لن يستمر طويلا، أدى عدم ضبط أوضاع المالية العامة إلى تضاعف عجز الميزانية إلى 15.9% من إجمالي الناتج المحلي في 2015، وزاد

[1]– منصوري الزين، **تداعيات سياسات الإصلاح الاقتصادي على مستوى الفقر " حالة الجزائر "**، بحث، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006، ص:10.

[2]– سليمة غرزي، **دراسة قياسية لمشكل البطالة في الجزائر**، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008، ص: 129.

[3]– عثماني وبوحصان، **دراسة قياسية لأثر الاستثمارات العامة على النمو الاقتصادي في الجزائر**، مؤتمر تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001 – 2014، 11 – 12 مارس 2013، سطيف، ص ص: 9 – 10.

[4]– فتيحة داود ومحمد المبارك، **تدقيق الفعالية لسياسة التشغيل في الجزائر للفترة الممتدة 2000– 2014**، مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، مجلد 12، العدد 23، الجزائر، 2017، ص: 55.

عجز ميزان الحساب الجاري إلى ثلاثة أمثال إلى 15.2% من إجمالي الناتج المحلي في 2015 "[1]، وكل هذه الاحصائيات سوف تؤثر سلبا على استراتيجيات التنمية التي انتهجتها الحكومة من جهة، ومن جهة أخرى اثارت مخاوف كبيرة أوساط الشعب خوفا من تكرار أزمة سنة 1986 وهذا ما صرح به الخبير الاقتصادي الجزائري (**عبد القادر بريش**) " أن تراجع أسعار النفط قد يجبر الحكومة على تقليص ميزانية التسيير، وتخفيض الرواتب، ورفع الدعم عن المواد الاستهلاكية الأساسية، ما قد يؤدي إلى غضب شعبي كبير في الأجل القريب "[2].

انخفاض أسعار النفط كان له تأثير مباشر على ارتفاع نسب البطالة في أول سنة للأزمة النفطية بحيث تشير احصائيات الديوان الوطني للإحصائيات لسنة 2015 تطور نسب البطالة في الفترة الممتدة ما بين (**2010 – 2014**)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2): تطور نسبة البطالة خلال الفترة 2010 – 2014

السنوات	إجمالي عدد البطالين	النسبة الاجمالية %
2010	**10760000**	**%10.07**
2011	**1062000**	**%10**
2012	**1253000**	**%11.0**
2013	**1175000**	**%9.8**
2014	**1214000**	**%10.6**

Source: **Office National des Statistiques**: **ONS**, **2015**.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تطور نسبة البطالة والتي سوف نركز فيها على سنة 2013 – 2014، وبلغت نسبة البطالة في سنة 2013 9.8% أي قبل انخفاض أسعار النفط في السوق العالمية وهذا راجع إلى إنشاء وكالات دعم توفير مناصب الشغل (**ANEM**, **ANSEJ**, **CNAC**) بينما ارتفعت نسبة البطالة في سنة 2014 إلى 10.6% في أول سنة للأزمة انخفاض أسعار النفط كنتيجة لبعض المشاريع الاقتصادية التي اثبتت فشلها في فرض نفسها في سوق الشغل.

[1]– الجزائر: الآفاق الاقتصادية، تقرير المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا– ربيع 2016.

[2]– موقع الجزيرة نت، تحذير من تداعيات انهيار أسعار النفط على الجزائر، http://www.aljazeera.net/portal، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 17:46.

ومن أجل التجاوب مع هذه الأزمة وإجراء الإجراءات الازمة من أجل التصدي لها ومحاولة مكافحتها وإيجاد حلول جديدة من شأنها أن تخلق مصادر مالية جديدة للحكومة، ومن بين هذه القرارات ما يلي:

✓ **سياسة ترشيد النفقات (التقشف)**

أعلنت الحكومة الجزائرية عن إجراءات جديدة للتقشف بعد انخفاض أسعار البترول في السوق العالمية بداية من حث المواطنين على عدم الإسراف وصولا إلى إمكانية تسريح آلاف العمال من المؤسسات العمومية، وهذا بعد " انخفاض عائدات الجزائر من النفط بنسبة 50% نتيجة انخفاض سعره إلى أقل من 60 دولارا "[1]، ومن هذا المنطلق أخذت الحكومة التدابير التالية فيما يخص قطاع التشغيل:

– غلق المؤسسات العمومية التي أثبتت عدم جدواها اقتصادياً.

– الحد من إنشاء المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.

– بالإضافة إلى إلغاء جميع مسابقات التوظيف في القطاع العمومي لسنة 2015 لتخفيض المصاريف.

✓ **سياسة الأولوية**

المقصود بسياسة الأولوية التي انتهجتها الحكومة الجزائرية في قطاع التشغيل وهي أولوية قطاع على قطاع وحسب احتياجات المجتمع لها، كما " تعهدت الحكومة بتقليص نسبة البطالة التي تخطت نسبة 10%، وذلك من خلال دعم الاستثمار في القطاعات الموفرة لفرص العمل كالفلاحة (الزراعة) والصناعة والسياحة، مع توظيف 474 ألف شخص ضمن آلية "دعم تشغيل الشباب" وهي آلية مبنية على توظيف العمال بعقود مؤقتة (من سنة إلى 3 سنوات) في القطاع العمومي أو الخاص على أن تتكفل الدولة بدفع راتب العامل في القطاع الخاص "[2]، بالإضافة إلى فتح التوظيف بمناصب محدودة حسب حاجيات كل مؤسسة.

✓ **سياسة التحفيز**

وهي سياسة سعت من خلالها الحكومة الجزائرية على تشجيع الشباب على إنشاء مؤسسات اقتصادية صغيرة ومتوسطة بهدف خلق مناصب عمل جديدة وتخفيف الضغط على سوق الشغل كما صرح به المدير العام لوكالة دعم وتشغيل الشباب " **أونساج** " السيد (**محمد زمالي**) " بأن مؤسسته تلقت تعليمات تفيد بتشجيع الشباب على خلق مؤسساتهم المصغرة، مؤكدا بأن إجراءات التقشف لن تمس التشغيل في الجزائر حاليا، وضرورة إنشاء اكبر عدد ممكن من الشركات على أرض الوطن، مؤكدا بأنه سيتم إنشاء 90 ألف مؤسسة مصغرة خلال السنة الجارية منها 60 ألف مؤسسة في إطار برنامج أونساج و 30 ألفا في اطار برنامج كناك، وتابع القول بأن إنشاء الشركات هو تفكير في مرحلة ما بعد البترول و التقليص من التبعية لقطاع المحروقات حسبه، وأضاف بأن

[1]– موقع العربية نت، الجزائر تتجه لتسريح آلاف العمال وإجراءات تقشف " صعبة "، https://www.alarabiya.net/، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 18:21.

[2]– موقع العربي الجديد، السكن والتشغيل أولوية الجزائر... برغم التقشف، https://www.alaraby.co.uk/portal، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 23:10.

خلق مثل هذه المؤسسات يسمح بتوفير عدد كبير من مناصب الشغل للشباب، مشيرا إلى أن قانون المالية الجديد للسنة الجارية فتح المجال والفرص أمام الشباب فيما يخص النظام الجبائي الذي سيشجعهم على خلق مؤسساتهم المصغرة الخاصة بنظام ضرائب موحد فيما تعلق بالمشاريع التي لا يتعدى رقم أعمالها 10 ملايين دينار "[1].

– خاتمة

على العموم فإن استمرار انخفاض أسعار النفط قد يضر بالاقتصاد الوطني في ظل الاعتماد الكلي على قطاع المحروقات وعليه على الحكومة التغيير من نمط اقتصادها من اقتصاد ريعي إلى تنويع الاقتصاد والاستثمار في قطاعات (الفلاحة، والسياحة، والصناعة)، وهذا البديل الذي يمكنها من إعادة بعث التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جديد، أما فيما يخص قطاع التشغيل في الجزائر والنواقص العديدة التي يعاني منها على الوزارة الوصية إيجاد صيغ وبرامج جديدة تمكنها من فك الضغط على سوق الشغل.

– قائمة المراجع

1. مدني بن شهرة، **الإصلاح الاقتصادي وسياسة التشغيل " التجربة الجزائرية "**، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

2. سمير سعيفان وأخرون، **تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة**، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2015، الدوحة.

3. محمد بن عزة وعبد اللطيف شليل، **دور المؤسسات العمومية في ترقية قطاع الشغل والقضاء على البطالة في الجزائر**، ملتقى دولي حول استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، 15 – 16 نوفمبر 2011، المسيلة.

4. أحمد شفير، الإصلاحات الاقتصادية وآثارها على البطالة والتشغيل " حالة الجزائر "، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001.

5. منصوري الزين، تداعيات سياسات الإصلاح الاقتصادي على مستوى الفقر " حالة الجزائر "، بحث، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006.

6. سليمة غرزي، دراسة قياسية لمشكل البطالة في الجزائر، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008.

7. عثماني وبوحصان، دراسة قياسية لأثر الاستثمارات العامة على النمو الاقتصادي في الجزائر، مؤتمر تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001 – 2014، 11 – 12 مارس 2013، سطيف.

8. فتيحة داود ومحمد المبارك، تدقيق الفعالية لسياسة التشغيل في الجزائر للفترة الممتدة 2000- 2014، مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، مجلد 12، العدد 23، الجزائر، 2017.

[1]– موقع اخباري جزايرس، إجراءات التقشف لن تمس التشغيل في الجزائر، https://www.djazairess.com/akhersaa/111886، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 23:30.

9. الجزائر: الآفاق الاقتصادية، تقرير المرصد الاقتصادي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا- ربيع 2016.
10. وكالة الأنبار العالمية تومسون رويترز Thomson Reuters Corporation
11. موقع الخبر الالكتروني، شبح أزمة 86 يلوح في سماء الجزائر ، http://www.elkhabar.com/، يوم الزيارة 19 / 05 / 2018، على الساعة 15:13.
12. موقع جريدة القبس الكويتية، https://alqabas.com/311746 /، يوم الزيارة 21 / 05 / 2018، على الساعة 12:11.
13. موقع الجزيرة نت، تحذير من تداعيات انهيار أسعار النفط على الجزائر، http://www.aljazeera.net/portal، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 17:46.
14. موقع العربية نت، الجزائر تتجه لتسريح آلاف العمال وإجراءات تقشف " صعبة "، https://www.alarabiya.net/، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 18:21.
15. موقع العربي الجديد، السكن والتشغيل أولوية الجزائر... برغم التقشف، https://www.alaraby.co.uk/portal، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 23:10.
16. موقع اخباري جزايرس، إجراءات التقشف لن تمس التشغيل في الجزائر، https://www.djazairess.com/akhersaa/111886، يوم الزيارة 23 / 05 / 2018، على الساعة 23:30.
17. Office National des Statistiques: ONS, 2015.
18. Gautie.j, les politiques de l'emploi: les marges étroites de contre le chomage, édition dyninfo economie,Paris.

أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن المستدام (SBSC) في المؤسسات الاقتصادية.
دراسة حالة مؤسسة "ملبنة التل" بسطيف

د.عريوة محاد
جامعة المسيلة، الجزائر
ariouamohad@yahoo.fr

د.زغبة طلال
جامعة المسيلة، الجزائر
zaghbatalal@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : يتطلب التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتنمية المستدامة الجمع بين الأداء والمسؤولية فالأداء المالي من غير الممكن أن يعبر وحده عن الأداء في المؤسسة انطلاقا من هذا يجب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تقيس تقدمها وارتقائها من خلال أداء أكثر شمولية وتوازن يتضمن أبعاد التنمية المستدامة، وهذا لا يكون إلا باستخدام أدوات المحاسبة الإدارية الحديثة أي بطاقة الأداء المتوازن بعد دمج مؤشرات الاستدامة في أبعادها من اجل قياس وتقييم الأداء المستدام.

الكلمات المفتاحية: نظام مراقبة التسيير، بطاقة الأداء المتوازن، تقييم الأداء، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الأداء المستدام.

Abstract: : The obligation of Small and medium enterprises to sustainable development requires a combination of performance and responsibility. Financial performance is not possible to occur without performance within company. Thus Small and medium enterprises must measure its progress through the performance of a more comprehensive and balance which includes the dimensions of sustainability and this can happen only by using the tools of modern management accounting of the balanced scorecard sustainable following the merger of sustainability indicators in order to measure the dimensions of performance and evaluation of sustainability.

Key words: the management control system, Balanced Scorecard, Evaluation of Performance, Small and medium enterprises, Sustainable Performance.

مقدمة

يقول المفكر الأمريكي توم بيترز "ما يمكن قياسه يمكن إنجازه"(what gets measured gets done) هذا المعيار البسيط للأداء يفتقد لدى كثير من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث مقاييس الأداء المعتمدة لديها تزخر بما لا يمكن قياسه، هذا الأمر أفقد عملية تطوير الأداء مضمونها وأهدافها وطريقها.

إن عملية قياس الأداء هي عملية أساسية من العمليات الإدارية المتخذة لا تقل أهمية عن العمليات الإدارية الأخرى كاتخاذ القرار وبناء فريق العمل وغيرها، ومن ثم لزم وضعها من الخطوط العريضة لمؤسسة ما تريد أن تحقق نجاحات مختلفة في جوانب معينة، وإن التطبيق الناجح لأساليب قياس وتقييم الأداء يعتبر أحد أهم عناصر نجاح وتطور المؤسسة الاقتصادية واستمرارها.

فالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تواجه مهمة قياس وتقييم أدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وتبحث باستمرار عن نموذج الأداء الملائم والذي يتماشى مع التنفيذ المثالي لإستراتيجيتها في ضل توجيهات المؤشرات المختلفة التي يحدد على أساسها المسار والقرار السليم.

إن لمؤشرات الأداء دور مهم جدا في إعطاء صورة واضحة وحقيقية للإدارات العليا عما يجري بالمؤسسة حتى يتسنى التصحيح والتصويب، حيث تزداد أهمية مؤشرات الأداء من خلال انعكاساتها على أعمال المؤسسة في زيادة قدراتها وكفاءتها وزيادة الأفضلية التنافسية لها في القطاع.

ولأجل تحسين أنظمة قياس وتقييم الأداء، تم الوصول إلى تركيبة لنظام قياس يجمع بين كل الجوانب المرتبطة بنشاط ومحيط المؤسسة أطلق عليه بطاقة قياس الأداء المتوازن (BSC) بواسطة روبرت كابلان وديفيد نورتن ونوقشت لأول مرة في جامعة هارفارد عام 1992، حيث تعتمد على الرؤية والأهداف الإستراتيجية، التي يتم ترجمتها إلى نظام لمقاييس الأداء ينعكس بدوره في صورة اهتمام وتوجه استراتيجي عام يسعى كل فرد في المؤسسة إلى تحقيقه.

من اجل معالجة شاملة ودراسة هادفة لها الموضوع سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية: **كيف يمكن بطاقة الأداء المتوازن المستدام في المؤسسات الاقتصادية ؟**

أهمية البحث: تكتسي عملية قياس الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمية بالغة من اجل التوجيه السليم لها وإيضاح الرؤية لبلوغ أهدافها وتنفيذها المثالي والفعال لإستراتيجيتها، لذا فأهمية هذا البحث تكمن في التعرض لبطاقة الأداء المتوازن كأداة حديثة من أدوات مراقبة التسيير لقياس وتقييم الأداء، ومحاولة إظهار مدى فعاليتها وقدرتها على مسايرة التطورات ومواكبة التطلعات المستقبلية للمؤسسة على المدى الطويل من خلال الربط بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من اجل النمو والتطوير المستمر والمستدام.

أهداف البحث

من ضمن الأهداف الأساسية التي نود بلوغها ما يلي:

- طرح نماذج نظام مراقبة التسيير الحديثة لتقييم الأداء والمطورة من خلال التعرض لبطاقة الأداء المتوازن.
- دمج المؤشرات البيئية والاجتماعية وربطها بالمؤشرات الاقتصادية وذلك بمحاولة إعادة التوازن لمحاور بطاقة الأداء المتوازن من اجل الحصول على الأداء الفعال المتوازن والمستدام.

- محاولة تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام (SBSC) في مؤسسة اقتصادية من اجل قياس وتقييم الأداء المستدام.

منهج البحث

جمع البحث بين كل من المنهجين الاستنباطي والاستقرائي.

المنهج الاستنباطي: من خلال الكتب العلمية والمجلات، والمادة العلمية المتاحة على شبكة الانترنت والتي توفر معلومات عن أهمية نظام مراقبة التسيير وأدواته الحديثة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المنهج الاستقرائي: من خلال إجراء دراسة ميدانية بتطبيق أحد الأدوات الحديثة لهذا النظام وهي بطاقة الأداء المتوازن من اجل قياس وتقييم الأداء المستدام في أحد المؤسسات المتوسطة وهي حضنة حليب.

I– المؤسسات الاقتصادية (الصغيرة والمتوسطة)

تعددت التعاريف الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فالمؤسسات التي تعتبر في الدول المتقدمة صغرى تعتبرها الدول النامية كبرى، كما يوجد أكثر من تعريف في الدولة الواحدة،ولقد تبنت الدول معايير مختلفة لتعريفها ومن أهم المعاير الشائعة: معيار العمال، معيار رأس المال، معيار المبيعات والإيرادات، معيار الإنتاج معيار التقنية المستخدمة، معيار استهلاك الطاقة ولكن أكثر المعايير شيوعا هو عدد العاملين بها، وهنا يوجد أيضا اختلاف حول الحد الأعلى والأدنى لعدد العاملين، و رغم هذا الاختلاف يمكن سرد بعض التعاريف نذكر منها:

ويعرف البعض المشروعات الصغيرة والمتوسطة: بأنها "تلك المشروعات التي يدخلها حجمها دائرة المشروعات التي تحتاج للدعم والرعاية والنابعة من عدم قدرتها الفنية أو المالية على توفير هذا الدعم من مواردها وقدراتها وإمكانياتها الذاتية ".[1]

ومن ثم وجب علينا التطرق إلى هذه الأسباب المؤدية إلى اختلاف التعاريف بين المفكرين وبين الدول وبين الهيئات الاقتصادية والمتمثلة في السببين التاليين:[2]

أولا:اختلاف درجة النمو الاقتصادي :يعتبر معيار النمو الاقتصادي من المؤشرات الاقتصادية الهامة التي يأخذهاالباحثون والدراسيين والمحللين في الحكم على مدى التقدم والتخلف الاقتصادي لأي دولة كانت، فمن خلاله يمكن تقسيم دول العالم إلى مجموعة من الدول المتقدمة اقتصاديا وصناعيا وتكنولوجيا ويتمتع بنمو اقتصادي كبير مستمر ومتزايد، ودول متخلفة أو سائرة في طريق النمو ذات نمو اقتصادي سلبي وضعيف متذبذب ونشاط اقتصادي تابع.

ثانيا: تنوع الأنشطة الاقتصادية :إن تنوع الأنشطة الاقتصادية يغير في أحجام المؤسسات ويميزها من فرع لآخر، فالمؤسسات التي تعمل في الصناعة غير المؤسسات التي تعمل في التجارة وتختلف المؤسسات التي تنشط في المجال التجاري عن تلك التي تقدم خدمات ويمكن أن نصنف المؤسسات الاقتصادية حسب القطاعات الاقتصادية إل صناعية، تجارية، زراعية، خدمية.

I.1. دور المؤسسات الاقتصادية (الصغيرة والمتوسطة) في تحقيق التنمية الاقتصادية :

نظرا للأهمية البالغة التي تحتلها هذه المؤسسات في اقتصاديات الدول فإن دورها يظهر بشكل جلي وواضح وأساسي ويمكن حصر هذا الدور في النقاط التالية:[3]

الدور الاقتصادي:يمكن تلخيص هذا الدور في النقاط التالية:

– **تثمين قوة العمل**: من خلال إستعمال تكنولوجيا قليلة رأس المال، كثيفة العمل.

– **تعبئة الموارد المالية**:وذلك بجمع أموال مختلفة المصادر، إذ بإمكان هذه المؤسسات أن تنشأ من طرف العائلات والأسر وبالتالي تجميع تلك الأموال، أو كأن يقوم أحد الأشخاص أو العمال المهرة مع مجموعة من العاملين بتكوين وحدات إنتاجية بالإعتماد على مدخراتهم،وبالتالي تشكيل طاقات إضافية، تمكنهم من إبراز كفاءاتهم والمحافظة على إستقلاليتهم المالية ووحدتهم.

–**رفع إنتاجية العامل**: وذلك من خلال تجسيد نظام رقابي فعال وبإستمرار لضمان السير الحسن للعمل، وكذلك السيطرة على سير العمل نظرا لصغر حجم هذه المؤسسات.

– **خلق الناتج الخام الداخلي**: يمكن أن نلمسه من خلال مساهمة القطاع الخاص بنسبة معينة من الإيرادات في الناتج الخام الداخلي.

– **ترقية التجارة الخارجية**: تقوم هذه المؤسسات كغيرها من المؤسسات بجميع عمليات المبادلات التجارية من تصدير وإستراد.

– توفير متطلبات السوق من السلع والخدمات، وتوفير مستلزمات المؤسسات الكبرى بالمواد الأولية (المقاولة الباطنية).

–**حماية الطابع الصناعي المحلي من منافسة المنتوج المحلي**:في ظل التطورات الراهنة، وأمام انفتاح الأسواق العالمية وتحرير التجارة ورفع الرقابة الجمركية وإلغاء الرسوم الجمركية، أصبحت هناك منافسة خارجية للمنتوجات والتي تؤثر على المنتوجات المحلية، لذلك فإن هذه المؤسسات تعمل على حماية منتوجاتها عن طريق مراقبة الجودة، والتحكم في التكاليف ومحاولة خلق ميزة تنافسية لمواجهة تلك المنافسة، وبالتالي إذا إستطاعت المواجهة فإنها بذلك تستطيع حماية المنتوجات المحلية.

الدور الإجتماعي:تعمل هذه المؤسسات على تحقيق التوازن الجهوي وإحداث تطورات على المستوى الإجتماعي ويمكن حصر الدور الإجتماعي لهذه المؤسسات في النقاط التالية: القضاء على البطالة من خلال توفير مناصب شغل.

- الحد من ظاهرة النزوح الريفي: وذلك من خلال إنشاء بعض المشاريع في المناطق الريفية أو النائية،وبالتالي تقريب مناصب الشغل من سكان تلك المناطق الريفية وفي هذا الصدد يمكن للمؤسسات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تحقق ما يلي:

– القضاء على الآفات الاجتماعية.

– تحسين مستوى المعيشة في الريف.

– الإستغلال الأمثل للطاقات المادية والبشرية.

– الإستغلال الأمثل للموارد المحلية.

I.2.المعوقات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية (الصغيرة والمتوسطة)

لقد تعددت الصعوبات التي تواجه هذه المشروعات، فمنها ما يتعلق بتأسيسها ومنها ما يعترض بقائها وتنميتها ويمكن الوقوف على أهم المشاكل التي تواجهها في النقاط التالية[4]:

– صعوبة في التمويل أغلب هذه المؤسسات يتم بتمويل حكومي عن طريق الإقراض البنكي، غير أن البنوك تشترط ضمانات مقابل ذلك وأصحاب هذه المشاريع هم في الطور الأول لا يملكون ذلك كما أن انعدام أغلبهم للخبرة والتجربة في هذا الميدان تجعل تقييم البنوك لتعثر هذه المشاريع أمر قائم.

- ارتفاع كلفة رأس المال المقترض من البنك غالبًا أسعار الفائدة أكبر من التي تمنح للمؤسسات الكبيرة (لوجود المخاطرة في مثل هذه المشاريع).
- الإجراءات الحكومية التي تقيد من حرية هذه المؤسسات مما يحول دون نموها وخاصة بالبلدان النامية.
- الضرائب المرتفعة غالبًا ما تعرقل استمرارية بقاء هذه المؤسسات لأنها لا تتمتع بحجم رأسمال كبير.
- عدم الاستقرار الاقتصادي "التضخم" ارتفاع أسعار المواد الأولية غالبًا ما يهدد هذه المؤسسات ويحول دون تحقيقها للأرباح.
- المنافسة وخاصة في ظل التفتح الاقتصادي، وإبرام اتفاقية المنظمة العالمية للتجارة.
- صعوبة تسويق المنتجات وهذا يرجع لمحدودية رأسمالها.
- ضعف الدراسة الفنية للمشروع وانعدام الخبرة لدى أصحاب المشاريع أنفسهم.
- إهمال لجانب البحث والتطوير وعدم الاقتناع بأهميته وضرورياته.

وهناك من يرى أن المشاكل التي تواجه هذه المؤسسات يمكن أن تصنف إلى:

- مشكلات داخلية :كنقص الخبرة والإمكانيات، وقصور في الإدارة والأنظمة، وقصور الجهود التسويقية.
- مشكلات خارجية : كعدم وجود دعم حكومي كافأ وهذا ما يفسر أن هناك، قيود تشريعية تحد من نشاط هذه المؤسسات، وإضافة إلى منافسة المؤسسات الكبرى لها، وعدم توفير التمويل الكافي لها.

يظهر من خلال تتبع المعوقات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أنها تواجه مشاكل تسييرية منذ بداية إنشائها إلى استغلالها، فمن اجل إبراز دور هذا النوع من المؤسسات في التنمية الاقتصادية فان ذلك يتطلب وجود رقابة مستمرة وشاملة لكل الجوانب التسييرية، وهذا من خلال تبني أدوات مراقبة التسيير المختلفة من اجل التحكم في تسيير الموارد المتاحة والأنشطة الموجودة، وهي أدوات تمكن من توجيه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نحو تحقيق أهدافها التي وجدت من اجله.

II. بطاقة الأداء المتوازن المستدام

II.1.تعريف بطاقة الأداء المتوازن :يمكن تعريف بطاقة الأداء المتوازن بأنها : "نظام إداري يهدف إلى مساعدة الملاك والمديرين على ترجمة رؤية واستراتيجيات مؤسساتهم إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الإستراتيجية المترابطة" كما عرفت بأنها «أو لعمل نظام يحاول تصميم نظام لقياس وتقييم الأداء والذي يهتم بترجمة إستراتيجية المؤسسة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المؤسسة.[5]

وقد وسع كل من كابلن ونورتن تعريف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "نظام يقدم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ وخارطة مسار شمولي للمؤسسات لتتبع ترجمة رؤيتها الإستراتيجية من ضمن مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء التي تستخدم في مقاييس الأعمال فقط، ولكن لتحقيق الترابط واتصال الإستراتيجية بالأعمال، ولمساعدة التنسيق الفردي التنظيمي وانجاز الأهداف العامة".[6]

II.2.أهمية بطاقة الأداء المتوازن : إن أهمية بطاقة الأداء المتوازن تتبلور من خلال المنافع العديدة من استخدامها، التي جاءت نتيجة لتوظيفها في مؤسسات مختلفة ويمكن تلخيص أهم الأهداف في الآتي:

- أنها تزود المدراء بمؤشرات السبب ومؤشرات النتيجة عن مؤسساتهم.
- تحديد المقاييس في بطاقة الأداء المتوازن يمثل الدافع الأساسي للأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ومتطلبات المنافس.
- تتمكن من خلال الأبعاد الأربعة في بطاقة الأداء المتوازن من مراقبة النتائج المالية وفي نفس الوقت مراقبة التقدم ببناء القدرات واكتساب الموجودات الغير ملموسة.
- تترجم الرؤية الإستراتيجية .
- تعطي الإدارة صورة شاملة عن طبيعة العمليات لمختلف الأعمال.

II.3.أبعاد بطاقة الأداء المتوازن

يتضمن الإطار العام لنظام بطاقة الأداء المتوازن أربعة أبعاد رئيسية تعمل معا من خلال العلاقات السببية بين كل منها والأخر لتحقيق إستراتيجية المؤسسة في ضوء المهام والأهداف المحددة لها ويمكن توصيف وعرض الإطار العام لهذه الأبعاد الأساسية الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن على النحو التالي[7]:

- **المنظور(البعد) المالي**(Financial Perspective) .

والذي من خلاله يمكن الإجابة عن السؤال التالي: لكي ننجح ماليا ما هي الطريقة والكيفية التي نتعامل بها مع المساهمين؟

- **منظور (بعد) العملاء** (Customer Perspective) : والذي من خلاله يمكن الإجابة عن السؤال التالي: إذا أردنا أن ننجح في رؤيتنا الإستراتيجية فما هي الطريقة التي يجب أن ننظر فيها إلى عملائنا والمستفيدين من أنشطتنا؟
- **منظور (بعد) العمليات والأنشطة الداخلية**(Internal Business Process Perspective) .

والذي من خلاله يمكن الإجابة عن السؤال التالي: لكينرضيأصحابالمصالحبالمؤسسةوالعملاءماهيالأعمالالداخليةالتييجبأننتميزبها؟

- **منظور (بعد) النمو والتعلم** (Learning and Growth Perspective) .

والذي من خلاله يمكن الإجابة عن السؤال التالي: حتى ننجح في العمل والأداء البنائي الفعال ما هي الكيفية التي نحافظ بها على قدرة التعلم والنمو .

ويتطلب بناء نموذج بطاقة الأداء المتوازن تحديدا دقيقا للأهداف والمقاييس والغايات والمبادرات الخاصة بك منظور من البطاقة، وهذه الأبعاد هي الأساس في خلق بطاقة الأداء المتوازن.

II.4.دمج منظور أبعاد الاستدامة في بطاقة الأداء المتوازن

تتعامل المؤسسات الصغيرة والمتوسط مع كمية كبيرة من المعلومات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، وتواجه تحديات لتكثيفها فبعدد محدود من المؤشرات الحاكمة حتى تستطيع قياس أدائها واتخاذ قرارات التطوير ويمكن استخدام مؤشرات الأداء المستدام لهذا الغرض فهي تغطي البعد الاقتصادي أو البيئي أو الاجتماعي للاستدامة، وهي تتمثل في[8] :

– **مؤشرات الأداء الاقتصادي:** تغطي الأمور المرتبطة بالتعاملات الاقتصادية للمؤسسة وتركز على كيفية تغيير الوضع الاقتصادي للأطراف أصحاب المصلحة نتيجة للأنشطة المؤسسة .

– **مؤشرات الأداء الاجتماعي:** تهتم بتأثير المؤسسة على النظم الاجتماعية داخ لوخارج الموقع الذي تعمل به.

– **مؤشرات الأداء البيئي:** تهتم بتأثير المؤسسة على النظم الطبيعية الحية وغير الحية متضمنة النظم البيئية الحيوية–eco) systemsوالأرض والهواء والماء، وتساعد تلك المؤشرات في تحديد التأثيرات البيئية الأكثر أهمية، وإظهار وربط الأهداف البيئية للمؤسسات وتطوير الموظفين.

III.دراسة حالة ملبنة الحضنة بالمسيلة

تعتبر مؤسسة ملبنة الحضنة إحدى المؤسسات المتوسطة الخاصة لإنتاج الحليب ومشتقاته، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة، أنشأت من طرف أحد الخواص بتاريخ 15 ديسمبر 1999 برأسمال اجتماعي يقدر بـ: 6 ملايين د.ج، مقرها الاجتماعي بالمنطقة الصناعية بالمسيلة، إلا أن تاريخ انطلاقها الفعلي بتاريخ 15 ماي 2000 بإجمالي استثمار قيمته 80 مليون د.ج متمثل في: 50% أموال خاصة و50% الباقية ممولة عن طريق قروض بنكية متوسطة الأجل، بدأت هذه المؤسسة بطاقة إنتاجية تصل إلى40.000 لتر يوميا باستخدام يد عاملة متمثلة في 38 عامل.

III دراسة حالة ملبنة التل بمزلوق ولاية سطيف

1.III. لمحة تاريخية عن نشأة ملبنة التل

وهي وحدة لإنتاج الحليب ومشتقاته تقع ببلدية مزلوق وتبعد عن مقر ولاية سطيف بـ:11كم أنشأت بموجب قرار مؤرخ في 1987/12/04 بعد عملية الهيكلة للديوان الوطني للحليب ومشتقاته حيث في سبتمبر1997 ظهرت الشركات القابضة فأصبح ما يسمى بالمجمعات، ومجمع إنتاج الحليب ومشتقاته (GIPLAIT) تابع للشركة القابضة لمواد الزراعة والأغذية الأساسية Agro-alimentaire (Holding) ويتوفر على 19 فرع لإنتاج الحليب ومشتقاته، وكان تاريخ بداية الإنتاج الفعلي لملبنة التل في 1992/04/01 حيث بلغت تكلفة المشروع بـ: 230.000.000 دج يتم تسييرها بحوالي 166 عامل (34 إطار و132عامل).

إن ملبنة التل لإنتاج الحليب ومشتقاته مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات أسهم EPE/SPA/LAITEIRE (TELL)، رأسمالها يقدر بـ:250.000.000 دج تتربع على مساحة قدرها 06 هكتار 20% منها مغطاة.

تهدف المؤسسة إلى تغطية اكبر حصة ممكنة في سوق إنتاج الحليب، إضافة إلى تلبية حاجيات السوق من مشتقات الحليب من الرائب قارورة والجبن الطري أمير واللبن قارورة خاصة بالنسبة للحليب المجمع محليا.

2.III. **نشاط المؤسسة:** يمكن تقسيم عملية نشاط المؤسسة إلى ثلاثة مراحل وهي:

ا- **عملية الشراء:** على غرار كل وحدات الإنتاج الوطنية تعتمد وحدة التل في نشاطها الإنتاجي على حصتها من حليب الغبرة المستورد من طرف المجمع إضافة إلى الحليب السائل المحلي المجمع، وانطلاقا من سنة 2006 تم وضع ضمن إستراتيجيتها هدف التقليل من الاعتماد على حليب الغبرة المستورد بالاعتماد على جمع اكبر كمية ممكنة من الحليب السائل المنتج محليا وهذا من اجل التقليل من التكاليف ومحاولة تحسين أداء المؤسسة ككل.

ب– الإنتاج: وهي المرحلة الثانية في نشاط المؤسسة حيث يتم تحويل المواد الأولية المتمثلة في حليب الغبرة والحليب السائل المحلي إلى منتجات استهلاكية نهائية تتمثل في الحليب ومشتقاته منها حليب الأكياس المبستر، حليب الرائب واللبن والجبن الطري 'جبن الأمير".

ج- **البيع:** تتكفل بهذه العملية المديرية التجارية لدى المؤسسة، حيث من ضمن مهامها الأساسية تسيير العقود التجارية مع مختلف المتعاملين مع المؤسسة، تسهيل عمليات النقل والتوزيع والبيع ولها علاقة مباشرة مع دائرة الإنتاج والتي تتمثل في معرفة الكمية المنتجة قصد بيعها، كما لها علاقة مع دائرة المالية من خلال قبض الصكوك من الزبائن وتسليمها إلى هذه الأخيرة.

IV. مقاييس الأداء المناسبة للأهداف الإستراتيجية لمؤسسة وحدة التل وفق كل منظور من بطاقة الأداء المتوازن المستدام (SBSC)

كونها وحدة تابعة لمجمع الحليب ومشتقاته، فان رؤيتها واستراتيجيها تكون ضمن رؤية وإستراتيجية المجمع ككل والتي حددت في سنة 2003 من طرف الإدارة العليا للمجمع وفق النقاط التالية:

- وضع سياسة تجارية جديدة يمكن من خلالها تغطية نصيب كبير من السوق الوطني بالنسبة لكل المناطق الوطنية (دعم تصاعدي لوسائل توزيع الحليب ومشتقاته).
- التدعيم بمنتجات جديدة وذات جودة ونوعية منها:

* لينة الجبن (pâtes malles).
* ذاب الجبن (formage fondus).
* المعجون الطازج (pâtes fraîches).
* ياؤورت (yaourts).

مع تجديد وسائل التغليف لإنتاج منتجات في شكل جيد وجذاب.

- إنشاء عدة أقطاب إنتاج بكل الجهات الوطنية لإنتاج الياؤورت وقشطة الفواكه في الشرق والغرب والوسط من اجل ضمان حصة اكبر من السوق الوطني.
- التخلص من المنتجات التي ليست لها مرد ودية.

– تكوين الإطارات والتقنين في ميدان إدارة الأعمال، التسويق، الجودة، وتكنولوجيا إنتاج الحليب ومشتقاته والصيانة من اجل الحصول على مستوى راق من الكفاءة المهنية في هذا القطاع.

– إعادة تنظيم طرق العمل وذلك بوضع سياسات تسويقية وتجارية تسمح بربط المؤسسة ببيئتها وتعبئة جميع المحاور الإستراتيجية على جميع المستويات الهرمية.

– متابعة وضع نظام تامين الجودة وفق معايير ISO 9000 نسخة 2000 لبعض الوحدات الموافقة لذلك بما فيها وحدة التل بسطيف.

ولتصحيح وضعية المجمع من الناحية التجارية، ومن اجل استرداد ما فقد من حصص سوقية فان المجمع يعتزم تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمتمثلة في:

– زيادة الاتصال والمثابرة عليه مع المستثمرين الشباب المستفيدين في شاحنات النقل على البارد (في إطار وكالة تشغيل الشباب، ووكالة دعم الاستثمار) وذلك من خلال:

1– تعزيز وسائل توزيع المتداول على مستوى الوحدات التابعة وهذا من اجل إنشاء نطاق تجاري للمجمع، إضافة إلى زيادة شراء حوالي 30 شاحنة نقل على البارد للرفع من المزايا التجارية للشركة وبالتالي السماح بزيادة حصتها السوقية.

2– ضمان رفع مستوى خطوط التعبئة والتغليف لمنتجات الألبان (تحديث المعدات) من قبل كل الإمكانات المالية الفرعية.

3– حيازة وسائل التجميع بالنسبة للوحدات الموجودة قرب مصادر جمع الحليب في إطار سياسة جمع الحليب المحلي الطازج وهذا من اجل الزيادة في مستوى الإنتاج وتحقيق القيمة المضافة.

4– وضع برنامج تسويق وإشهار هدفه إعداد بساط وأرضية جديدة للحليب المستهلك.

إن عملية المقارنة ستتم وفقا لمؤشرات الأداء الأساسية أي أداء المنظورات التي سيعتمد عليها نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام بالإضافة إلى الأداء الكلي بالنسبة لكل مؤسسة، وبحكم أننا اعتمدنا على نفس الأوزان المتعلقة بمؤشرات الأداء الخاص بكل المنظورات كما اعتمدنا على نفس النسب المتعلقة بالأهداف المرجوة بحكم أنها طبعا افتراضية، وبناءا على ذلك ومن اجل تحديد النتيجة النهائية تم تحديد النتائج المحققة والمنجزة فعلا لكل مؤسسة وفق مؤشرات منظورات بطاقة الأداء المتوازن المستدام، وهي كما يلي:

1– **المنظور المالي**: كما هو الحال بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية فان الهدف الأساسي لمؤسسة ملبنة التل هو تحسين وضعيتها المالية لأجل تغطية تكاليفها وأعبائها من خلال زيادة العوائد والربحية لأنها أصلا تعاني من وضعية مالية غير مريحة وفقا لميزانياتها المالية، ومن هنا ففي هذا المنظور سنعتمد على نفس المؤشرات المستعملة في المنظور المالي للمؤسسة السابقة (ملبنة الحضنة) وهي:

– معدل دوران الأصول

والذي يمكن تحديده وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): يبين تطور معدل دوران الأصول بالمؤسسة (بالآلاف/دينار).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
صافي المبيعات	765.766	580.913	643.711	974.405	1.457.152
إجمالي الأصول	2.181.980	2.185.012	2.090.990	2.956.586	3.014.998
المعدل %	35,09	26.58	30,78	32,95	48,33

المصدر: ميزانيات المؤسسة 2011-2015 مصلحة المالية والمحاسبة.

– **معدل العائد على رأس المال المستثمر:** والذي يمكن تحديده وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): يبين معدل العائد المستثمر بالمؤسسة (بالآلاف/دينار).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
صافي الربح	57.025-	116.465-	42.264-	877	146.928
رأس المال المستثمر	2.024.227	1.958.417	1.955.489	2.842.019	2.643.044
المعدل %	2,81-	5,95-	2,16-	0,03	5,56

المصدر: ميزانيات المؤسسة 2011-2015 مصلحة المالية والمحاسبة.

– **تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية:** والذي يمكن تحديده وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (03): يبين معدل الأرباح المحصلة من طرف المؤسسة.

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الأرباح المحققة	57.025-	116.465-	42.263-	877	146.928
المعدل %	34,97	104,23	63,71-	102,07-	166,53

المصدر:ميزانيات المؤسسة 2011-2015 مصلحة المالية والمحاسبة.

– النتيجة المحققة لسنة 2010: -42.248 إلف/ دج.

02- **منظور العملاء:** يعتبر هذا المنظور أساسيا أو جوهريا وذو أهمية بالغة، كون خدمة العملاء واكتسابهم يعد الهدف الأساسي للمؤسسة والذي من خلاله يمكن أن تستمر في نشاطها من خلال الحفاظ على حصتها السوقية مقارنة مع منافسيها وزيادتها إن أمكن، ومن المؤشرات المقترحة في هذا المنظور ما يلي:

– **الحصة السوقية**

يمكن تحديد حجم الحصة السوقية من خلال حجم المبيعات المحقق من طرف المؤسسة وفق المعلومات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(04): يبين تطور حجم المبيعات للمؤسسة (بالآلاف/دينار).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
حجم المبيعات	765.766	580.913	643.711	974.405	1.457.152
المعدل %	1,67-	24,14-	10,81	51,37	49,37

المصدر: ميزانيات المؤسسة 2011-2015 مصلحة المالية والمحاسبة.

– حجم المبيعات لسنة 2010: 778.808 ألف/ دج.

– **درجة الاحتفاظ بالعميل:** ويمكن تحديد هذا المؤشر وفق المعلومات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(05): يبين درجة الاحتفاظ بالعميل في المؤسسة.

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
عدد العملاء	57	48	45	49	52
المعدل %	3,38-	15,78-	6,25-	8,88	6,12

المصدر:المديرية التجارية بالمؤسسة.

– عدد العملاء لسنة 2010: 59 زبون.

– **تكاليف التسويق:** بالنسبة لهذا المؤشر يحدد وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(06): يبين تطور تكاليف التسويق في المؤسسة (بالآلاف/دينار).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
تكاليف التسويق	4.535	3.035	1.297	2.055	1.843
المعدل %	109,27	33,07-	57,26-	58,44	10,31-

المصدر:المديرية التجارية بالمؤسسة.

– تكاليف التسويق لسنة 2010: 2.167 ألف/ دج.

وفي هذا المنظور بالذات يمكننا التطرق إلى إستراتيجية المؤسسة الجديدة والتي تعتبر جزء من الإستراتيجية العامة للمجمع ككل والمتمثلة في الاعتماد على الحليب المحلي الطازج المجمع كبديل لحليب الغبرة المستورد وهذا طبعا من اجل زيادة حصتها السوقية بالاعتماد على المواد الأولية المحلية ونستطيع القول أن العملية ناجحة في حدود طبعا الإمكانيات الموجودة والدليل على ذلك التزايد المستمر للكميات المجمعة من الحليب المحلي والمعبر عنها وفق الجدول التالي:

جدول رقم(07) : يبين تطور تجميع الحليب المنتج محليا

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الكمية المجمعة/لتر	2277162	3891854	5834309	6052812	9946485
نسبة الزيادة السنوية	-	%71	%50	%3.74	%64

المصدر:المديرية التجارية بمؤسسة التل.

03- **منظور العمليات الداخلية:** يجب على المؤسسة أن تعمل على تطوير نفسها من الداخل والمحافظة على مستوى عال من الأداء فيما تقوم به من عمليات ونشاطات في إطار عملها اليومي من خلال عدة عمليات منها سرعة تغيير المنتجات منتج بمنتج آخر، العلاقة مع الموردين، أنظمة العمل الإدارية وغيرها من العمليات، ومن بين المؤشرات المقترحة في هذا المنظور ما يلي:

- معدل دوران المخزون

جدول رقم(08): يبين معدل دوران المخزون في المؤسسة (بالآلاف/دج).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
تكلفة المبيعات	746.801	726.846	644.981	1.526.239	1.346.216
متوسط المخزون	186.590	162.212	143.021	185.758	176.803
معدل الدوران	4,01	4,48	4,50	8,21	7,61

المصدر: ميزانيات المؤسسة، مصلحة المالية والمحاسبة.

- المخزون المتعلق بسنة 2010: 194.696 ألف/ دج.

- **معدل الأداء اليومي للعامل:** ويحدد هذا المؤشر وفق المعلومات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(09): يبين معدل الأداء اليومي للعامل في المؤسسة (بالآلاف /لتر)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الوحدات المنتجة	25.197	16.739	26.431	40.306	62.015
أيام السنة	365	365	365	365	365
المعدل %	69,03	45,86	72,41	110,42	169,90

المصدر: المديرية التجارية بالمؤسسة.

- **التحسين في الإنتاجية:** ويتم تحديد هذا المؤشر عن طريق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(10): يبين التحسين في الإنتاجية بالمؤسسة (بالآلاف/دينار)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
القيمة المضافة	119.030	45.746	82.567	256.729-	268.066
المعدل %	29,52-	61,56-	80,49	401,93-	204,41-

المصدر: ميزانيات المؤسسة 2004-2008 مصلحة المالية والمحاسبة.

– القيمة المضافة لسنة 2010: 168.899الف/ دج.

04- **منظور التعلم والنمو**: يجب على المؤسسة أن تحدد المهارات والقدرات الأساسية التي يجب عليها تنميتها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية، وهذا من اجل سد الفجوة بين القدرات والمهارات الحالية وتلك المطلوب تحقيقها وذلك من خلال تحديد المعلومات والتقنيات الضرورية المطلوبة وتحديد المناخ والبيئة والثقافة المطلوب تحقيقها للوصول للنجاح، ومن بين المؤشرات المقترحة في هذا المنظور ما يلي:

– **معدل التأطير**: ويتم تحديد هذا المؤشر من خلال المعلومات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (11): يبين معدل التأطير في المؤسسة

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الإطارات[i]	63	47	46	45	47
إجمالي العمال	200	159	154	156	161
المعدل %	31,5	29,56	29.87	28,84	29,19

المصدر:مصلحة المستخدمين بالمؤسسة.

– **معدلات التوظيف**

ويتم تحديد ذلك من خلال البيانات التحصل عليها والموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(12): يبين معدلات التوظيف في المؤسسة

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
إجمالي العمال	200	159	154	156	161
المعدل %	5,21-	20,05-	3,14-	1,29	3,21

المصدر:مصلحة المستخدمين بالمؤسسة.

– عدد العمال سنة 2010: 211 عامل.

– **معدل رضا العاملين**

ويحدد هذا المؤشر بناءا على المعلومات المتعلقة بتطور مصاريف العاملين الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(13): يبين معدل رضا العاملين بالمؤسسة (بالآلاف/دينار).

[i] - يشمل الإطارات والتقنين في المؤسسة

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
مصاريف العاملين	87.865	115.486	78.990	112.779	128.586
المعدل %	6,57-	31,43	31,60-	42,77	14,01

المصدر:مصلحة المستخدمين بالمؤسسة.

– مصاريف العاملين لسنة2010: 94.047 ألف دج.

05– **منظور الأداء المجتمعي (الاجتماعي والبيئي)**: من اجل تحسين ورفع كفاءة الأداء التشغيلي في المؤسسة، يجب أن نأخذ بعين الاعتبار عدة جوانب مرتبطة بالتنمية المستدامة (المؤشرات الاجتماعية والبيئية)، حتى نتمكن من الاستعمال والتسيير الأمثل للموارد المتاحة والذي من شانه أن يؤدي لا محالة إلى نجاح المؤسسة واستمراريتها، ومن بين المؤشرات المقترحة في هذا المنظور ما يلي:

– معدل استهلاك مورد الماء

ويحدد هذا المؤشر وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم(14): يبين معدل استهلاك مورد الماء (الكمية/م3)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الكمية المستهلكة[i]	–	202.420	275.680	396.140	331.886
المعدل %	–	–	36,19	43,69	16,22–

المصدر: مصلحة الصيانة بالمؤسسة.

– معدل استهلاك الطاقة الكهربائية

ويحدد هذا المؤشر وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (15): يبين معدل استهلاك مورد الطاقة الكهربائية (الكمية/كيلواط)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
الكمية المستهلكة	3.652.694	2.721.528	2.612.921	3.042.624	3.254.039
المعدل %	2,07-	25,49-	3,99-	16,45	6,95

[i] - بالنسبة للإحصائيات المتعلقة بكميات المياه المستهلكة من طرف المؤسسة لسنة 2004 غير موجودة لان المؤسسة في هذه السنة وما قبلها كانت تستهلك من الآبار التابعة لها وانطلاقا من سنة 2005 تم تحويل عملية تسير هذه الآبار إلى مؤسسة تسيير الموارد المائية للولاية.

المصدر: مصلحة الصيانة بالمؤسسة

– كمية الكهرباء المستهلكة سنة 2010: 3.728.313 كيلواط

– معدل طرح النفايات

ويمكن تحديد هذا المؤشر وفق البيانات التالية:

جدول رقم (16): يبين معدل طرح النفايات من طرف المؤسسة (بالآلاف/دينار).

السنة	2004	2005	2006	2007	2008
قيمة النفايات	3.044	2.778	3.135	4.856	7.309
المعدل %	10,88-	8,73-	12,85	54,89	50,51

المصدر: مديرية الإدارة والمالية بالمؤسسة.

– قيمة النفايات لسنة 2010: ألف 3.416 دج

– **المساهمة الاجتماعية للمؤسسة:** ويمكن تحديد هذا المؤشر من خلال تحديد عدد الأفراد المشمولين بالمزايا من طرف المؤسسة وذلك وفق البيانات الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (17): يبين المساهمة الاجتماعية للمؤسسة

السنة	2004	2005	2006	2007	2008
عدد الأفراد	177	134	120	120	117
عدد العمال	200	159	154	156	161
المعدل %	88,5	84,27	77,92	76,92	72,67

المصدر: مصلحة المستخدمين.

إذا بناءا على ما سبق يمكن وضع النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن المستدام الخاص بملبنة التل، والذي يعتمد بدوره على خمسة أبعاد أو منظورات أساسية لكل منها مؤشرات مقترحة تجسد رؤية وإستراتيجية المؤسسة على مدار خمسة سنوات لنظهر من خلالها مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها التي سطرتها من قبل، ونبين توجهات المؤسسة من خلال الأبعاد الخمسة للبطاقة والقرارات الإستراتيجية التي ستتخذها المؤسسة على ضوء النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام والمتمثل في الجدول رقم (18)

جدول رقم(18): يمثل نموذج مقترح لبطاقة الأداء المتوازن المستدام الخاص بملبنة التل

الأبعاد Perspective	المقاييس Measurement	الوزن Weight	الهدف Target	النتائج المنجزة فعلا Achieved					النتيجة النهائية (%)Result				
				2011	2012	2013	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008
المنظور المالي	معدل دوران الأصول	%10	%40	%35,09	%26.58	% 30,78	% 32,95	% 48,33	8,77	6,64	7,69	8,23	12,08
	معدل العائد على رأس المال المستثمر	%10	%40	% 2,81–	%5,95–	% 2,16–	% 0,03	% 5,56	0,70-	1,48-	0,54-	0,007	1,39
	تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية	%10	%80	% 34,97	% 104,23	% 63,71–	%102,07–	% 1665,34	8,74	26,05	15,92-	25,51-	400,54
1	أداء المنظور الأول	%30	–	–	–	–	–	–	16,81	31,21	8,77-	17,27-	414,01
منظور العملاء	الحصة من السوق	%10	%90	% 1,67–	% 24,14–	% 10,81	% 51,37	% 49,37	0,18-	2,68-	1,20	12,84	12,34
	درجة الاحتفاظ بالعميل	%10	%90	%3,38-	%15,78-	%6,25-	% 8,88	% 6,12	0,37-	1,75-	-0,69	0,98	0,68
	تكاليف التسويق	%10	%60	%109,27	%33,07–	%57,26–	% 58,44	% 10,31–	18,21	5,51-	9,54-	9,74	1,71-
2	أداء المنظور الثاني	%30	–	–	–	–	–	–	17,66	9,94-	9,03-	23,56	11,31
منظور العمليات الداخلية	معدل دوران المخزون	%5	%90	% 4,01	% 4,48	% 4,50	% 8,21	% 7,61	0,22	0,25	0,25	0,45	0,43
	معدل الأداء اليومي للعامل	%5	%98	% 69,03	% 45,86	% 72,41	110,42 %	169,90 %	3,52	2,33	3,69	5,63	8,66
	التحسين في الإنتاجية	%5	%60	%29,52–	%61,56–	% 80,49	%401,93–	%204,41–	2,46-	5,13-	6,70	33,49-	17,03-
3	أداء المنظور	%15	–	–	–	–	–	–	1,28	2,55-	10,64	27,41-	7,94-

	الثالث												
منظور التعلم والنمو	معدل التاطير	%5	%30	% 31,5	% 29,56	% 29.87	% 28,84	% 29,19	5,25	4,92	4,97	4,80	4,86
	معدلات التوظيف	%5	%30	5,21 %	20,05 %	3,14 %	% 1,29	% 3,21	0,86-	3,34-	0,52-	0,21	0,53
	معدل رضا العاملين	%5	%90	%6,57	% 31,43	%31,60	% 42,77	% 14,01	0,36-	1,74	1,75-	7,13	6,16
4	أداء المنظور الرابع	%15	–	–	–	–	–	–	4,03	3,32	2,7	12,14	5,1
المنظور المجتمعي (البيئي والاجتماعي)	معدل استهلاك الماء	%3	%40	–	–	% 36,19	% 43,69	%16,22	0	0	2,71	3,27	1,21-
	معدل استهلاك الطاقة	%3	%40	%2,07	%25,49	%3,99	%16,45	% 6,95	0,21-	2,54-	0,39-	1,64	0,69
	معدل طرح النفايات	%2	%99	%10,88-	% 8,73-	% 12,85	% 54,89	% 50,51	0,21-	0,18-	0,26	1,22	1,12
	المساهمة الاجتماعية	%2	%50	% 88,5	% 84,27	% 77,92	% 76,92	% 72,67	3,54	3,37	3,12	3,07	2,91
5	أداء المنظور الخامس	%10	–	–	–	–	–	–	3,12	0,65	5,7	9,2	3,51
	الأداء الكلي	%100	–	–	–	–	–	–	42,37	22,69	1,24	0,22	425,99

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على عبد الطيف عبد الطيف وتركمان حنان، مرجع سابق 2006، ص151.

تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

بالنسبة لمستوى الأداء الكلي لملبنة التل فانه يتناقص خلال السنوات الثلاث الأولى ففي سنة2011 يبلغ مستوى الأداء 42.37% من مستوى الأداء الكلي وهذا نتيجة لتناقص مستوى الأداء بالنسبة لمنظور العمليات الداخلية والتعلم والنمو ومنظور الأداء المجتمعي وهذا رغم التحسن في مستوى الأداء المالي والعملاء وهنا تظهر أهمية الاعتماد على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن المستدام في إظهار أسباب التناقص والمستويات الحقيقة للأداء الكلي عكس الأدوات الأخرى الكلاسيكية التي لا تعتمد إلا على البعد المالي وبعد العملاء، أما في سنة 2012 و2013 فيتناقص أكثر مستوى الأداء الكلي رغم التحسن في الأداء المالي والمجتمعي لان الإشكال وسبب التناقص يكمن في انخفاض مستوى الأداء في منظور العملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو، أما في سنة 2014 فيتناقص مستوى الأداء الكلي ويكاد ينعدم نتيجة التناقص في مستوى الأداء المالي نتيجة الأرباح الرمزية والتي تكاد تكون منعدمة خلال هذه السنة بالإضافة إلى التناقص في أداء منظور العمليات الداخلية وهذا رغم التحسن في منظور العملاء والتعلم والنمو والأداء المجتمعي، ويدل هذا إلى أن المؤسسة بعيدة كل البعد عن تحقيق أهدافها من خلال الإستراتيجية التي رسمتها وعليها مراجعة أسباب التناقص في الأداء من خلال الرجوع إلى نسبة المساهمة لكل منظور في هذه النتائج ومنه تحديد المؤشرات الدالة على ذلك لتتم بعدها عملية التصحيح في الانحرافات والتغيرات لبلوغ مستوى الأداء الأحسن، أما في سنة 2015 فيرتفع مستوى الأداء الكلي فجأة نتيجة ارتفاع المستوى الأداء المالي عن طريق الطفرة المالية نتيجة استقبال المؤسسة لكميات كبير من المادة الأولية للحليب وتحويلها وبيعها في السوق مستفيدة من الهامش المرتفع نتيجة الفرق الكبير بين سعر الشراء والبيع وهو ما جعل المؤسسة تحقق هذه الإيرادات الكبيرة التي لم تحققها على مدار أربعة سنوات سابقة ليرتفع بذلك مؤشر أداء المنظور المالي بنسبة 426% رافعا معه الأداء الكلي ومكن ذلك من عدم إظهار وبروز الانخفاض في مستويات الأداء الأخرى مما يبين أنها نتيجة استثنائية ولولا حدوثها لا استمر مستوى الأداء الكلي في التناقص لذا فهي ليست معيار لتحسن مستوى الأداء كون مبدأ التوازن غير موجود لان التحسين في مستوى الأداء الكلي يكون نتيجة مساهمة كل الأبعاد في تحسينه وزيادته.

نتائج الدراسة

مما سبق يمكن أن نلاحظ مدى أهمية تبني نظام مراقبة التسيير وذلك من خلال قياس وتقييم الأداء المتوازن المستدام الذي يؤدي إلى التحسين المستمر والدائم للأداء، فمن خلال ما سبق ورغم التحسن المالي والزيادة في تحقيق الأرباح إلا أن بطاقة الأداء المتوازن المستدام أعطت نتائج عكس ذلك وبينت أن الأداء الكلي في تناقص وهو ما يتعين على المؤسسة بأن تأخذ بالحسبان هذا التناقص من خلال مراجعة إستراتيجيتها وأهدافها بناء على نتائج المنظورات (المحاور) المكونة لبطاقة الأداء المتوازن المستدام من اجل التحسين المستمر في أداءها وكذلك استمراريتها وبقائها.

– إن إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تأخذ بأسباب الإدارة الإستراتيجية من جانب تحديد الرؤية وتقدير الأهداف والعمل على تحقيقها، ومحاولة معالجة الانحرافات الناتجة عن مقارنة الحقيقي بالمتوقع، ولكن لا تأخذ بمنهجية بطاقة الأداء المتوازن المستدام كنظام متكامل وشامل للإدارة الإستراتيجية، كونها لا تركز إلا على الأهداف المالية من جهة ولعدم علمها بهذا النوع من الأدوات الحديثة من جهة أخرى

– قلة الفهم للمقاييس غير المالية كالمؤشرات الاجتماعية مثلا، فلإدارة تنظر إلى عدم وجود مؤشرات كتحفيز العمال وذلك كون المؤسسة تعاني من ضائقة مالية، إلا انه يمكن وضعها كهدف استراتيجي يمكن من زيادة فعالية العامل حتى وان كانت تشكل في بداية الأمر كعبء أو تكلفة، لكن على المدى الطويل حتما ستشكل دخلا إضافيا نتيجة زيادة مرد ودية العامل من خلال رفع وتحسين أداءه في المؤسسة.

– من خلال النتائج المحصل عليها بعد تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام نلاحظ أهمية التوازن والتكامل بين الأبعاد الخمسة، فكل منظور أو بعد يخدم الأخر فكل انخفاض في أي منظور يمكن أن يؤدي إلى الانخفاض في مستوى الأداء الكلي والفكرة تكمن في أن كل منظور له نسبة وزنه الخاص من مجموع وزن الأداء الكلي في بطاقة الأداء المتوازن المستدام.

– تعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة بإنتاج الحليب ومشتقاته في نشاطها اليومي دون مراعاة التأثير المباشر وغير المباشر في البيئة المحيطة بها، وهو ما يظهر من خلال استهلاكها المفرط في المورد المائي وذلك بحكم أن هذا النوع من الصناعة يطلب استهلاك كميات كبيرة من المياه للمعالجة والأكثرية منها للتنظيف، إضافة إلى الاستهلاك الكبير للطاقة الكهربائية في عملية التعقيم والتقطير والإنتاج إضافة إلى الفضلات الناتجة عن المواد الأولية الفاسدة من جهة والمنتجات الغير صالحة للاستعمال من جهة أخرى، كذلك المواد الكيميائية (الأحماض) والتي ترمى في مجاري الصرف العادية وهو ما يؤثر سلبا على الثروة النباتية والحيوانية خارج المؤسسة.

– إن التعامل مع بطاقة الأداء على المدى الطويل وبصفة مستمرة يؤدي بإدارة المؤسسة إلى اتخاذ الإجراءات الوقائية وبأقل تكلفة عوض الإجراءات التصحيحية وتكلفتها الباهظة، لذا فالمؤسسة تلاحظ تغيرات اتجاه أدائها الكلي فيتم تفسيرها بالرجوع إلى نسبة مساهمة كل منظور وهل هي سلبية أم ايجابية ليتم بعد ذلك مراجعة المؤشرات التي بني على أساسها المنظور ومدى نجاعتها في إعطاء النتائج الدقيقة المرجوة منها.

المقـترحات

انطلاقا من نتائج الدراسة النظرية والميدانية يمكن تقديم المقترحات التالية:

– يجب على المؤسسة أن تواكب التطور الحاصل في المحاسبة الإدارية الحديثة وبالذات في مجال مراقبة التسيير، من خلال تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن المستدام والذي يعد نظام قياس شامل ومتزن ومتعدد الأبعاد الداخلية والخارجية، المالية والغير مالية، الكمية والوصفية القصيرة والطويلة المدى، إضافة إلى بعد أخر يتمثل في الأداء المجتمعي والذي بدوره يتضمن الأداء البيئي والاجتماعي ليكون الأداء متوازنا ومستداما، وهذا من خلال دور البطاقة الاستشرافي الذي يحدد توجهات الأداء ومدى تحقيق الأهداف والتي على أساسها تتخذ القرارات اللازمة من خلال إستراتيجية واضحة المعالم ومحددة الأهداف.

– يجب على المؤسسة أن تكيف كل عناصر نشاطاتها في إطار ضوابط التنمية المستدامة من خلال:

الاستعمال العقلاني للموارد المتاحة وأساسا المورد المائي من خلال استغلال الفاقد من عملية الإنتاج والتنظيف عن طريق الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال إعداد محطات استرجاع للاستفادة من هذه الكميات المهدورة سواء للوحدة أو استغلالها في القطاع الفلاحي.

- إبراز دور المؤسسة الاجتماعي من خلال الاهتمام بعناصر محيطها الداخلي والخارجي عن طريق الاستغلال الأمثل للرأسمال البشري وذلك بالاهتمام بالجانب الاجتماعي كالتكوين، المشاركة في القرارات الإستراتيجية، التحفيز، لان كل هذه العوامل تزيد من مستوى أداء العمال وتعمل على التحسين المستمر، إضافة إلى المساهمة في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع من خلال المساهمات الخيرية والتنموية.

– من ضمن المقترحات أيضا انه عند اعتماد تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام ولكي يكون أكثر فعالية ويعطي نتائج جيدة، من الأفضل أن يتم دمجه ليعمل آليا من خلال برنامج حاسوب يعد خصيصا وفق أسس وقواعد عمل النموذج، ويربط بشبكة داخلية مع كل المصالح وفق الهيكل التنظيمي من اجل سهولة الحصول على المعلومة ودمجها في البرنامج في أوانها لتعطى النتائج في وقتها وليتخذ القرار في وقته.

المراجع المعتمدة

[1]– أبو موسى، عبد الحميد، **تجربة بنك فيصل الإسلامي المصرفي في تمويل المنشآت الصغيرة المتوسطة**، الملتقى السنوي الإسلامي السادس: دور المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة (عمان: الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 2003)، ص4.

[2]– بوخلوة باديس، بن خيرة سامي، "**المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في دعم التشغيل في الجزائر**"،الملتقى الوطني حول، "واقع وآفاق النظام المحاسبي والمالي في الجزائر، جامعة الوادي الجزائر،

[3]– لرقط فريدة وآخرون،**دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات النامية ومعوقات تنميتها**، الدورة التدريبية حول: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، 25-28 ماي 2003،ص 120.

[4]– ايت عيسى عيسى، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر–أفاق وقيود**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، العدد السادس، ص276.

[5]– عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، رمضان فهيم غربية، **التخطيط الاستراتيجي بقياس بطاقة الأداء المتوازن**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص192.

[6]-Kaplan Robert S & Norton David P, "**The Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance**", Harvard Business Review, January – February1992, p70.

[7]– عبد الملك احمد رجب،"**مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء في المشروعات الصناعية**"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، القاهرة، 2006، العدد2، ص96.

[8]– نادية راضي عبد الحليم، "**دمج المؤشرات البيئية في بطاقة الأداء المتوازن، لتفعيل دور المنظمات في التنمية المستدامة**"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد21، العدد02، كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، ديسمبر 2005، ص5.

إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي

د. رحال نصر
جامعة الوادي، الجزائر
prnacerrahal@gmail.com

د. حماش نادية
جامعة باتنة، الجزائر
hamachenada@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة معايير ومؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي انطلاقا من معرفة متطلباتها وشروطها وصولا إلى تحقيق للاعتماد الأكاديمي للارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى المحلي أو العالمي، والذي ينعكس إيجابا على سوق العمل، فضلا عن ذلك التطرق إلى التجارب الدول العربية والغربية التي عملت على تطبيق نظام الجودة في مؤسسات تعليمها العالي وذلك بغية الحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبموصفات عالمية.

الكلمات المفتاحية:الجودة، ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي

Abstract: : Ce document vise à Connaissance des critères et indicateurs Assurance de la qualité et de l'accréditation académique, la connaissance des exigences et des conditions d'accès à la Ainsi la réalisation de l'accréditation académique,Pour mettre à niveau l'efficacité et la compétitivité de la production de l'éducation, qui est atteint avec la présence des facultés de l'université sur tout la carte des collèges et des universités en suspens, tant au niveau local ou global, qui reflète positivement sur le marché du travail, En outre, les États arabes et occidentaux qui ont travaillé à la mise en œuvre du système de qualité dans leurs établissements d'enseignement supérieur sont approchés en vue d'obtenir des produits éducatifs de haute qualité et des spécifications universelles.

Mots clés: la qualité, l'assurance qualité, l'accréditation

مقدمة:

لقد شهد القرن الحادي والعشرين تغيرات جذرية في مختلف المجالات، وفي ظل الانفتاح العالمي والتأثيرات الناتجة عن العولمة كالتطور الحضاري، التقدم العلمي والتكنولوجي، التراكم المعرفي، وظهور التغيرات الجوهرية في سوق العمل، أصبح يبدو جليا في الوقت الحاضر أن العالم ينتقل ويتحول من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال إلى عصر المعلومات الذي يعتمد على المعرفة والعقل والتقدم التكنولوجي، ومن هذا الإطار تأتي أهمية ودور التعليم العالي الذي يعتبر من أهم مرتكزات التنمية الشاملة، وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية، الأكاديمية، والمهنية لمؤسسات المجتمع كافة، وكذلك لما له من تأثير مباشر على الرفع من القدرات الإبداعية للموارد البشرية والرفع من مستوى تأهيلها.

إن الأحداث المتلاحقة التي شهدها العالم تركت بصماتها على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة وخاصة الدول النامية وعلى رأسها الدول العربية، وذلك لقصور طرائق وتقانات التعليم العالي، وعدم ملائمته للمتغيرات المتلاحقة، وضعف القوى البشرية من الهيئة التدريسية والوظيفية والإدارية وفق معايير الجودة والاعتماد، لذلك حظيت عملية تطوير التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة اهتمام كبير في معظم دول، وكان من أهم الركائز الأساسية لتطويره والرقي به إلى مصف أحسن الجامعات، الحرص على تبني الجودة كمنحى ومنهج للعمل، من خلال تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات العصر، وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة،حيث تولي الدول المتقدمة تحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير الاعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عناية خاصة لإيمانها وقناعتها بأن الجامعات ومؤسسات التعليم العالي هي المسؤولة على إعداد الإنسان الفاعل الذي يواكب ويواجه التغيرات المتلاحقة، لذلك يقع على عاتق المسؤولين والأكاديميين في الدول العربية ضرورة اكتساب المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل لها لاعتبار ذلك من أهم النواقص فيها، وإعداد وتأهيل أجيال قادرة على مواجهة تحديات العصر وأداء الأعمال بمستويات عالية من الجودة والإتقان.

لذلك اهتمت العديد من الدول بتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في مختلف مؤسسات التعليم الجامعي بها منذ التسعينيات من القرن العشرين، حيث تتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من مفاهيم وأسس ومعايير الجودة التي تهدف من تنفيذها إلى التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتجويد أساليب التعليم والتعلم لإنتاج مخرجات متميزة قادرة على لعب الدور الريادي في تحقيق التنمية المستدامة، وبالرغم من أن ضمان الجودة يسبق الاعتماد ،إلا أن العلاقة بينهما قوية ووثيقة، فتحقيق ضمان الجودة داخل مؤسسة ما يتم انطلاقا من المبادئ النظرية التي يستند عليها هذا المفهوم وصولا إلى خلق الآليات المثالية لتنفيذه،

والتأكد من وفاء المؤسسة بمتطلبات الجودة ،فالاعتماد يكون ملازما لضمان الجودة في التعليم والتي تتضمنها المعايير التي تضعها هيئات الاعتماد،وينطلق الاعتماد منمجموعة معايير تضمن استمرارية الجودة بالمؤسسة المراد الاعتراف بتميزها وضمان جودتها.

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التعرض إلى تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، أهميته وأهدافه،الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي،وذلك من خلال المحاور التالية:

المحور الأول:تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.

المحور الثاني:الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.

المحور الثالث:تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في العليم العالي.

المحور الأول: تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.

تعتبر الجودة أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخها إلى الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الصناعة فأحدثت طفرة هائلة، تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن الماضي، ثم دخلت أسس الجودة إلى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم، حيث أن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية أدت إلى بزوغ بنية تنافسية جديدة، وتتطلب هذه البنية التنافسية من مخرجات نظم التعليم في العالم العربي إلى الارتقاء إلى المعايير العالمية،مع الحرص على هويته الثقافية وخصوصيته الحضارية، والاستفادة من تجارب الغير خصوصا تلك التي أثبتت النجاح والريادة فيأخذ منها ما يتناسق مع القيم والثوابت،فقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسئولون في التعليم العالي، الأمر الذي لا يعد خيار أو طموحا يسعى إليه قدر ما أصبح ضرورة حتمية لابد من تحقيقها، لذلك انتقل المفهوم التقليدي للجودة والذي ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، إلى مفهوم أخر أكثر حداثة والذي يعتمد بالدرجة الأساس على إرساء أسس وضبط ونشر ثقافة الجودة لتحسين المستمر للمنتج التعليمي في جميع مراحله،ومن هنا يأتي توجيه كيان المؤسسة التعليمية نحو ضمان الجودة والاعتماد، وقبل التطرق إلى مفهوم ضمان الجودة لابد من التطرق أولا إلى مفهوم الجودة.

أولا: مفهوم الجودة

لقد عرف كل من juran وj.m الجودة على أنها:" مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج".[1] كذلك تم تعريف الجودة على أنها:"المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة".[2]

كما يؤكد كروسبي و دمينج أن مصطلح الجودة في التعليم العالي هو مصطلح مستورد أساسا من قطاع الصناعة المعروف بإدارة الجودة الشاملة، وحيث تعني الجودة الأكاديمية حسب وصف وكالة الجودة البريطانية (QAA):"مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفير التدريس المناسب والفعال، والمساندة والتقييم والفرص الملائمة والفعالة".[3] وعرفت أيضا على أنها: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين جودة المنتج التعليمي، بما يتناسب مع رغبات المستفيد، سواء كان المستفيد طلاب، أولياء أمور، المجتمع المحلي وغيرها، مع قدرات وسمات وخصائص المنتج التعليمي". [4]

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:[5]

1- المناهج الدراسية.

2- البرامج التعليمية.

3- البحوث العلمية.

4- الطلاب.

5- المباني والمرافق والأدوات.

6- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.

7- التعليم الذاتي الداخلي.

8- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

لابد من التفرقة بين مفهوم الجودة ومفهوم التميز، ذلك لأن التميز يعتبر حالة من التفوق في مجال محدد أو في جانب واحد من جوانب المؤسسة، بينما يتطلب تحقيق الجودة توافر مؤشرات ومعايير محددة للحكم على المؤسسة ككل وليس عل أحد جوانبها فقط وبالتالي فإن التمييز جزء من الجودة، حيث أن الجودة ألم وأشمل.[6]

ويتضح من خلال ما سبق بأن الجودة في التعليم العالي، تعتبر أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعلم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي، فلم تعد الجودة خيار وبديلا، بل أصبحت ضرورة ملحة لابد منها.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يشير مفهوم جودة الخدمة إلى مدى تطابق مواصفات الخدمة مع التوقعات الزبائن لهذه الخدمة، أما عن مفهوم جودة الخدمات التعليمية فهي تشير إلى مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشارك الطلبة أيضا في تحقيق هذه الجودة، وأن النظام الأكاديمي والنظام المالي، والإداري تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض.[7]

ثالثا: مفهوم ضمان الجودة

قد نشأ وتطور مفهوم ضمان الجودة أو توكيد الجودة في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين أخذا شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة، فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد للمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية، وإن كانت تصح لمنظمات الاعتماد ممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة لضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق، وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يعتد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب.[8]

أما في بريطانيا فرغم أن الجامعات والكليات في بريطانيا مستقلة وهي مسؤولة عن إدارة شؤون المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات التي تمنحها، غير أن معظمها يعتمد على تمويل الحكومة، وتتولى وكالة ضمان الجودة Quality Assurance Agency (QAA) وهي وكالة مستقلة تم إنشاؤها في عام 1997، لضمان الجودة بالحكم على مدى جودة تأدية الجامعات والكليات لمسؤولياتها، وعلى فعالية عملياتها المتبعة لعمل ذلك، وتتولى وكالة الجودة البريطانية وضع معاييرتضمن الجودة في التعليم العالي ومراقبة استمرار ضمان تطبيق هذه المعايير وتطويرها ،ويأخذ النظام البريطاني لاعتماد الجامعات والمؤسسات الأكاديمية بمعايير تتضمن تأمين بيئة تعليمية مناسبة ،استقلالية الجامعة عن الجهة المالكة ،ضمان السيولة المالية، تأمين هيكل تنظيمي مترابط ،وجود نظام لضمان الجودة ،تطوير المناهج التعليمية وأساليب التقييم بمشاركة الهيئة التعليمية ،وجود ممتحنين خارجيين وإسهام الاستشاريين من هيئات ومراجع أكاديمية في مجالات المراقبة والتطوير إضافة إلى شروط منح الشهادات ،وتحقيق الأهداف التعليمية ، ونوعية وأساليب التعليم،والتقييم المستمر للبرامج،وشروط قبول الطلاب وطرق التقييم.[9]

لقد انتشر مفهوم ضمان الجودة في الدول النامية مؤخرا وإن كان تطبيقه فيها يتأثر بما ساد من اتجاهات في الدول المتقدمة، إلا أن الاعتماد يواجه صعوبات في الدول النامية فقد أشار إلى بعضها على النحو التالي:[10]

1- تطرح بعض البرامج بواسطة مؤسسة واحدة فحسب.

2- قد لا يتوفر خبراء أجانب وقت إجراء عملية التقييم.

3- قد لا تتوفر الموارد اللازمة لدعوة خبراء أجانب.

4- قد تشكل اللغة الوطنية صعوبة بالنسبة لعملية التقييم.

5- لا توفر الدراسات الذاتية قدرا كافيا من المعلومات.

6- قد لا يتوفر مقيمون خارجيون محايدون.

7- المشاكل الخاصة بالطبيعة الدعائية للتقارير وهشاشتها.

يقصد بضمان الجودة:"قيام المنتج للسلعة أو المقدم للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصاميم والمواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة وأنها تقابل متطلبات الزبون وتشبع حاجاته ورغباته وتحقق رضاه".[11] ويتضمن مفهوم ضمان الجودة أربعة عناصر رئيسية هي:[12]

1- **درجة التفضيل**: حيث تعني الجودة التفضيل وهي متاحة للقادرين على الدفع.

2- **المطابقة للاستعمال**: حيث تعني الجودة (المواءمة للاستعمال) فهي مهمة في التصميم و الإنتاجية من حيث المتطلبات الأزمة للعمل بما يضمن تحقيق الأمان للعاملين عندما يقوموا بإنجاز عمل ما، فضلا عن مشاركة المستفيد من الخدمة في وضع متطلبات الجودة في الخدمة المقدمة له.

3- **المطابقة مع المتطلبات**: تتحقق الجودة إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العميل أو الجمهور المستفيد من الخدمة أو الخدمات، وعليه تصبح متطلبات النظام مطابقة لمتطلبات الجمهور المستفيد من الخدمة.

4- **التركيز على الجمهور أو العميل المتلقي الخدمة**: وذلك بفضل التطورات التقنية والمعرفية التي شهدتها أنظمة الإنتاج، الأمر الذي انعكس على أذواق المستهلكين بشكل واضح.

أما عن مفهوم ضمان الجودة في مجال التعليم فقد عرفه "Tait"على أنه:" القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية، وأن هدف ضمان الجودة هو دائما تفادي وقوع الاخطاء ومنع الفشل".[13] وتم تعريف ضمان جودة في قطاع التعليم العالي أيضا على أنه:" التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي".[14]كما يمكن تعريفه بأنه:" مجموعة الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة تستوفي مطالب الجودة المطلوبة".[15]

والنوعية في التعليم العالي يمكن أن تعني تعليما ذا نوعية عالية أو متوسطة أو متدنية،فالتعليم ذو النوعية العالية يعني "التميز " في التعليم وفي نوعية الخريجينوهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية،وفقا لمعايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة أو المؤسسة الأكاديمية، وهم الطلبة وذووهم والمؤسسات والهيئات الاقتصادية، ويتطلب من الجامعة أن تتأكد من أن مخراجاتها تتواءم مع متطلبات هذه الجهات المستفيدة.

كما قد يرى البعض أن مصطلح ضمان الجودة Quality Assurance هو نفسه مصطلح ضبط الجودة Control Quality فيد مجهما في مفهوم واحد ،بينما يختلف المفهومان ، إذ أن "ضبط الجودة يركز علىكشف الانحرافات أو الأخطاء بعد حدوثها،بينما يعد ضمان الجودة نظام وقائي يمنع حدوث الانحرافات أو الأخطاء وليس تصحيحها مرة بعد مرة "،مما يدل على أن ضمان الجودة أوسع وأشملمن ضبط الجودة.[16]

وبناء على ما سبق،فإن مفهوم ضمان الجودة في مجال التعليم هو ذلك الجزء من إدارة الجودة والذي يرتكز على توفير الثقة بأن المعايير الجودة التعليمية ستكون محققة، بهدف تلبية احتياجات سوق العمل بأفضل صورة وأنسب تكلفة ممكنة.

رابعا: مفهوم الاعتماد

يتحدد معنى الاعتماد في التعليم العالي بأنه:" منظومة من العناصر والمكونات المتكاملة، التي تستهدف الفحص، والتقويم ولاسيما التقويم الخارجي، لمستوى جودة التعليم المطبق في مؤسسات التعليم العالي، لغرض تحديد مدى قدرة تلك المؤسسات على تحقيق ما يعرف بكل من تحسين الجودة وضمان الجودة، وتؤدي هذه المهمة مؤسسات أو هيئات أنشئت خصيصا لهذه الأغراض وعادة تكون هيئات غير حكومية أو على الأقل مضمونة وحيادية ولا تستهدف الربح".[17] ويرى كل من Marco&Hans بأنه:" مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع المؤسسة، أو مؤسسات التقويم".وعرف أيضا بأنه:"عملية مراجعة خارجية للجودة من قبل مؤسسات أو هيئات الاعتماد من أجل تحسين وضمان جودة العملية التعليمية، وعادة تكون عملية طوعية تقوم بها هيئات خاصة غير ربحية".[18]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الاعتماد هو آلية لضمان الجودة في التعليم العالي، حيث يعد الحافز على الرقي بالعملية التدريسية ككل، وذلك استنادا إلى مجموعة من المعايير الأساسية التي توفر الجودة في مدخلات العملية التعليمية وعملياتها و مخراجاتها، حيث أن الاعتماد هو المدخل لتحقيق الجودة.

خامسا: أنواع الاعتماد

تنحو الممارسات العالمية إلى إتباع نموذج الاعتماد Accreditation، حيث أنه الأكثر فائدة لأغراض التطوير والتوسع، وهناك نوعان من الاعتماد وهما:[19]

– **الاعتماد المؤسسي(الاعتماد العام)**: يركز على المؤسسة ككل، فلا يركز على البرنامج التعليمي وحده، وإنما على عمليات أخرى في المؤسسة تتمثل في الآتي: الرؤية والرسالة، والبرامج التعليمية، وهيئة التدريس، والطلبة والخدمات الطلابية، والمكتبة والمصادر التعليمية، والموارد المادية، والموارد المالية، والتنظيم والإدارة (الحاكمة).

– **الاعتماد البرامجي (الاعتماد الخاص)**: يركز على قياس جودة كل برنامج تعليمي على حدة، بما يتماشى والمعايير المحددة لذلك التخصص، والتي تتضمن الأهداف البرامج التعليمية، والمنهاج والمواد الدراسية، والخدمات الطلابية، وهيئة التدريس، والموارد المادية والمالية والإدارة ،وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاعتماد إحدى هيئات والجبر الاعتماد المختصة وفق المراحل والخطوات المتعارف عليها واستنادا إلى معايير والمؤشرات والأدلة،وقواعد التقدير ذات العلاقة بكل مجال من مجالات أداء المؤسسة التعليمية ثم تقرر نتيجتها إن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة.

سادسا: أهميته :

يمثل الاعتماد الأكاديمي عملية تطبق من خلالها آلية محددة لإضفاء الشرعية والذي يبين، على الجهة طالبة الاعتماد من قبل الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد فيه بأن الجهة الطالبة للاعتماد قادرة على تحقيق أهدافها من خلال برامجها والوسائل والتجهيزات، وتنظيماتها الإدارية والمالية والبيئية والبحثية الأكاديمية العلمية المتوفرة بإستناد إلى عدد من المعايير والمقاييس الواضحة المعالم، ووفق إجراءات وتعليمات معدة مسبقا، وتنبع أهمية مثل هذه التعليمات والضوابط،أهمية المؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع،اذ إن غياب القوانين والإجراءات التنظيمية يتوفر مجالا من الفوضى الأدائية التي تؤثر سلبا على جودته، وبالتالي تترك أثرا عكسيا على على مستويات الأداء التعليمي، وانطلاقا من مبدأ حماية المجتمع من خلال المحافظة على مخرجات التعليم، جاءت أهمية الاعتماد الأكاديمي والرقابة ضمن المعايير المحددة للجهات التعليمية.[20]

سابعا: أهداف ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي :

تتضح أهداف ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي،الارتقاء بجودة التعليم الجامعي وضمان وصول مؤسساته إلى مستوى محدد من الجودة ويمكن رصد هذه الأهداف من خلال النقاط التالية:[21]

1- المستوى هوالحد الأدنىمن المتطلبات الضرورية اللازمة لتحقيق الجودتها.

2- الاهتمام برفع مستوى جميع عناصر منظومة أي مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي،كالاهتمام برفع مستوى أهدافها ،مناهجها ،إدارتها وغيرها.

3- تدعيم مصداقية مؤسسات التعليم الجامعي،وذلك من خلال التأكد من تحقيقها لمستويات علمية وتعليمية متميزة وتتسم بقدر عال من الجودة في ضوء مواصفات ومعايير محددة تضمن لها الحصول على الاعتماد أو الاعتراف مع توضيح كيفية أداء أعمالهم بمستوى عال من الجودة والإتقان،تحديد مهام ومسئوليات كل فرد داخل مؤسسات التعليم الجامعي.

4- القيام بعمليات التقويم الذاتي بشكل دوري ومنظم لجميع عناصر مؤسسات التعليم العالي المادية والمعنوية،مما يضمن فاعليتها بشكل مستمر، بل وفي جميع مجالاتها.

5- تشجيع التحسين والتطوير المستمر للبرامج التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي وعناصرها.

6- إيجاد وتشجيع المنافسة المشروعة بين مؤسسات التعليم العالي، لتحفيزها على الوصول لمستويات أعلى للجودة،وذلك من خلال منح الاعتماد وإعلان درجة التصنيف في الجودة(ممتاز،جيدجدا،جيد) في وسائلالإعلام المختلفة، لكي يكون لدى أبناء المجتمع وجهاته الرسمية علم بواقع تلك المؤسسات ودرجة مستواها العلمي والتعليمي.

ثامنا: العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد في العليم العالي:

توجد علاقة تبادلية التأثير بين أسلوب ضمان الجودة كأحد أهم مراحل تطبيق الجودة في التعليم العالي وبين الاعتماد، ذلك اعتبارا أن نظام ضمان الجودة يعنى بعمليات تقييم ومراجعة المدخلات والمخرجات والعمليات لمؤسسات التعليم العالي وفق معايير

محددة للتأكد من مطابقتها للمعايير المعترف بها، أما الاعتماد فإنه لا يتأتى حصول المؤسسة عليه إلا بعد القيام بعمليات لتقويم مستوى جودتها وجودة برامجها الأكاديمية المختلفة وضمان حد مقبول في ضوء معايير الجودة، وهذا يقود إلى أن الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للتأكد من أنها تعمل في ظل معايير الجودة وتحققها، فهو بذلك يعتبر نوعا من التقييم المؤسسي ومدخلا تطويريا لتحقيق وضمان الجودة بها مع أن الدول تختلف فيما بينها في إجراءاته إلا أنها تتفق على أن الاعتماد يقوم على التقويم بنوعيه الداخلي والخارجي ويهدف إلى التحسين والتطوير المستمر لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي.[22]

المحور الثاني: الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.

يعد سعى أي مؤسسة تعليمية للحصول على الاعتماد بمثابة الخطوة الأخيرة التي تتخذها،وذلك بعد تحقيق ضمان الجودة في مختلف عناصر منظومتها التعليمية،حيث يعد حصولها على الاعتماد بمثابة الاعتراف الرسميمن قبل هيئات الاعتماد الرسمية بأهليتها على أداء مهامها بتميز،وبأنها تحقق أهدافها على مستوى عال من الجودة.ويتم حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد في ضوء خمس مراحل،كالتالي:[23]

1– الدراسة الذاتية :

تقوم المؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد بإعداد دراسة تفصيلية، تقدم فيها وصفا موضوعيا دقيقا لما هو قائم بالفعل في جميع عناصر منظومتها التعليمية ،وذلك في ضوء معايير ومتطلبات الجهة المانحة للاعتماد ،وقد تحتوى أيضا على بعض الخطط المستقبلية التي ستقوم بها المؤسسة التعليمية وذلك لتطوير ذاتها وجعلها أكثر فاعلية، حيث تشكل المؤسسة التعليمية لجنة خاصة لإعداد هذه الدراسة بدقة وموضوعية، بحيث تكون مدعمة بكافة الوثائق بيانات، ملاحق، جداول، صور، وغيرها، وتعتبر الدراسة الذاتية بمثابة عملية تقييم ذاتي تقوم بها المؤسسة التعليمية لذاتها، حيث يتضح من خلالها أهم النقاط الضرورية التي تتميز بها، لتوضيح مصداقية الدارسة وتتعرف كذلك على أهم نقاط الضعف لمعالجتها ومن ثم تلافيها، ثم يتم تقديم هذه الدراسة للهيئة المانحة للاعتماد.

2– التقويم الخارجي :

تقوم الهيئة المانحة للاعتماد بتشكيل لجنة أو عددا من اللجان المتخصصة المكونة من خبراء متميزين لدراسة الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية للتحقق فيما ورد فيها والتأكد من مصداقيتها.

3– الزيارات الميدانية:

تقوم اللجان المتخصصة في الهيئة المانحة للاعتماد بتشكيل الفريق الذي سيقوم بعدد من الزيارات الميدانية للمؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد، حيث يتم إجراء المقابلات مع عدد من الأساتذة والإداريين والطلاب، وذلك للتعرف على

أوضاع المؤسسة التعليمية الحالية وتقويم مستواها بشكل مباشر، من ثم التأكد من مصداقية الدراسة الذاتية المقدمة إليها وتوضيح أي استفسار حول أي بند من بنودها، وبعد الانتهاء من الزيارات الميدانية ومدى مطابقتها لمتطلبات ومعايير الاعتماد المطلوبة والتي تم ورودها في الدارسة الذاتية، يتم رفعه إ لى الجهة المسئولة عن منح الاعتماد، والتي تتكون من عدد مناسب من المتخصصين والأكاديميين والتربويين من ذوى الخبرة في مجال الاعتماد لاتخاذ القرار النهائي المناسب.

4– القرارالنهائي :تقوم الجهة المسئولة عن منح الاعتماد بدراسة كافة التقارير والدراسات والتوصيات المقدمة إليها من المؤسسة التعليمية واللجان المتخصصة وفريق الزيارات الميدانية، ثم تتخذ قرارها في ضوء مدى التزام المؤسسة التعليمية بالمتطلبات والمعايير المطلوبة، فإما أن يكون القرار النهائي هو منح الاعتماد بدون شروط، أو منح الاعتماد بشروط، أو رفض منح الاعتماد، ويتم منح الاعتماد لفترة محدودة من الزمن قد تتراوح2-5-10 سنوات، وذلك في ضوء وضع المؤسسة الحالي وتاريخ تأسيسها،كما يجوز للمؤسسة التعليمية أن تستأنف ضد أي قرار سلبيصادر عن الجهة المانحة للاعتماد.

5– التقويم المستمر وإعادة الاعتماد :

يتم إعادة اعتماد وتقويم المؤسسة التعليمية بصفة دورية لضمان جودتها باستمرار، ويتم فيها تنفيذ المراحل السابقة جميعها،ابتداء من الدراسة الذاتية التي تقدمها المؤسسة التعليمية الراغبة في تجديد حصولها على الاعتماد، مرورا بالتقويم الخارجي،ثم الزيارات الميدانية، وانتهاء بصدور القرار النهائي بحق تلك المؤسسة التعليمية.

مما سبق يلاحظ بأن الاعتماد يعتبر وسيلة مهمة لإثبات مكانة وسمعة المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي بأن حقق ضمان الجودة ومن ثم يتم الاعتراف به من خلال مراحل متعددة ومتتابعة، حيث تؤدى كل مرحلة إلى المرحلة التي تليها بشكل مستمر،مما يدل على أن الاعتماد لايتوقف بمجرد حصول المؤسسة التعليمية على شهادة اعتمادها،وأن عملية التقييم تتم بشكل مستمر،ومن ثم سيتجدد اعتمادها باستمرار لضمان تحقيقها متطلبات الجودة المطلوبة.

المحور الثالث:تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في العليم العالي

أولا: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:[24]

– دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

– التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.

– توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.

– **شمولية واستمرارية المتابعة**: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.

– **سياسة إشراك العاملين**: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصةً في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.

– **تغيير اتجاهات جميع العاملين**: بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.

– **المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية**: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

ثانيا: مؤشرات ومعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي

قد تختلف مؤشرات ومعايير توكيد الجودة والاعتماد في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها، إلا أنها جميعا تتفق في المحتوى والمضمون والتوجهات، ونعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين، تتناول المجموعة الأولى الكيانات المؤسسة للتعليم العالي(الجامعات، الكليات، المعاهد) وتختص المجموعة الثانية بالفعالية التعليمية، وهي كما يلي:[25]

المجموعة الأولى: معايير الكيانات المؤسسية ويشمل ما يلي:

– **المعيار الأول**:(الرسالة والغايات والأهداف) يجب أن يكون للمؤسسة التعليمية رسالة تحدد غرضها في مجال التعليم العالي، وتوضح لمن تقدم خدماتها، وما الذي تنوي القيام به، والكيفية التي تحقق بها أهدافها، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارستها وتقييم فعاليتها.

– **المعيار الثاني**:(التخطيط وتخصيص الموارد والتجديد المؤسسي) تقوم المؤسسة التعليمية بالتخطيط والتخصيص المستمر لمواردها معتمدة في ذلك على نتائج تقيمها للبيئة الداخلية والخارجية، كما تحدد إجراءات التنفيذ والتقييم لمدى نجاح الخطط الموضوعة والموارد المخصصة في إحداث التغيير المنشود، والمحافظة على الجودة وتحسينها.

– **المعيار الثالث**:(الموارد المؤسسية) تتوافر الموارد البشرية والمالية والفنية والطبيعية المطلوبة لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية، ويسهل الحصول عليها، ويتم تحليل وتقييم فعالية وكفاءة استخدام هذه الموارد كجزء من عملية التقييم المستمر للمؤسسة التعليمية.

– **المعيار الرابع**:(القيادة والحاكمية "المجالس الجامعية")يحدد النظام المؤسسي للتعليم أدوار المجالس الجامعية بمستوياتها المختلفة في إعداد السياسات واتخاذ القرارات من خلال هيكلية فعالة وبدرجة عالية من الاستقلالية لتأكيد التكامل المؤسسي، والوفاء بمسئوليات رسم السياسات وتخصيص الموارد بما يتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية.

– **المعيار الخامس**:(الإدارة)يتوافر للمؤسسة التعليمية هيكلا إداريا يسهل العمليات التعليمية والبحثية، ويدعم الجودة، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها في القيام بمهامها وأداء أدوارها.

– **المعيار السادس**:(العدالة والنزاهة والشفافية) تظهر المؤسسة التعليمية في إطار ممارساتها وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها بما يدعم حريتها الأكاديمية.

– **المعيار السابع**:(التقييم المؤسسي) تقوم المؤسسة التعليمية بوضع وتنفيذ خطة وإجراءات تقييم الفعالية الكلية للمؤسسة في تحقيق رسالتها وأهدافها، وتنفيذ خططها وبرامجها، وتخصيص مواردها، وتحديد نفسها، وممارسة أدوارها الادارية والخدمية بكفاءة وفي إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية في تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها.

المجموعة الثانية: معايير الفعالية التعليمية ويشمل ما يلي:

– **المعيار الثامن**:(قبول الطلاب) تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب والدارسين الذين تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.

– **المعيار التاسع**:(الخدمات الطلابية المساندة) توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة.

– **المعيار العاشر**: (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم) تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنين والمؤهلين.

– **المعيار الحادي عشر**:(البرامج التعليمية) توضح المؤسسة التعليمي المحتويات التعليمية، وأهداف تعلم الطلاب، وتعليميهم بما في ذلك المعارف والمهارات والقدرات.

– **المعيار الثاني عشر**:(التأهيل العلمي العام) يتم تصميم مناهج تمكن الطلاب من اكتساب المهارات والمعارف الأساسية، بما في ذلك الاتصالات الشفوية والمكتوبة، والمنطق العلمي والتحليل الكمي والنقدي والجدارات التقنية والمعلوماتية المطلوبة لدراسة المقررات التخصصية.

– **المعيار الثالث عشر**:(الأنشطة التعليمية ذات الصلة) تقدم المؤسسة التعليمية برامج وأنشطة تعليمية ذات طبيعة خاصة من حيث المحتوى أو مجال التركيز أو أسلوب وجهة التدريس أو التدريب لضمان التوافق مع المعايير المناسبة، وقد تضم هذه الأنشطة برامج المهارات الأساسية، برامج الشهادات المعتمدة، التعليم التجريبي، والدراسات غير المؤدية إلى درجة علمية، التعليم عن بعد وغيرها.

– **المعيار الرابع عشر**:(تقييم تعلم الطلاب) تضع المؤسسة التعليمية نظاما لتقييم تعلم الطلاب يضمن أن الطلاب يملكون المعارف والمهارات والجدارات المتوافقة مع أهداف المؤسسة والأهداف المنشودة من التعليم العالي عموما.

ثالثا:تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في العليم العالي

لجأت العديد من الدول العربية والغربية إلى تطبيق نظام الجودة في مؤسسات تعليمها العالي وذلك بغية الحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبموصفات عالمية وفيما يلي عرض لبعض هذه التجارب:

1– التجربة البريطانية: تعد انكلترا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقويم ومتابعة جودة التعليم، وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي، كذلك بدأت مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لكي تتابع جودة التعليم العالي بدولها المختلفة تأكيدا على حاجة سوق العمل،[26] رغم استقلالية الجامعات البريطانية، إلا أنها تخضع لمعايير ضمان الجودة التي تضعها وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي (QAA) منذ 1997 حيث لا تقتصر مهمة هذه الوكالة في تحديد المعايير، بل متابعة تطبيقها في الجامعات البريطانية، فهناك مكتب المعايير التربوية التابع للبرلمان مباشرة، ومهمته التفتيش على عينة من الجامعات البريطانية لمقارنة تحصيل الطلاب في مواد محددة بالمستوى المعياري الذي يصدره المكتب، ومن بين الجامعات لضمان الجودة نجد جامعة ألستر (University of Ulster) حيث وضعت هذه الجامعة معايير للتدريس كجزء من نظام ضمان الجودة وتضمن برنامجها استشارة التدريسين من ذوي الخبرة والمهارة بموضوعات حلقات النوعية وللموظفين في الإدارة المختلفة، وكذلك للطلبة للوصول إلى معايير خاصة بالتدريس ومنها الأخذ برأي الطلبة وتعيين ذوي الخبرة واعتماد الكفاءة عند اختيار الهيئة التدريسية، ومن بين الجامعات المطبقة لضمان الجودة في بريطانيا نجد جامعة أوسن (Aston University) حيث أدرجت جامعة أوستن في بريطانيا موضوع النوعية ضمن خططها الاستراتيجية وقد استخدمت فلسفة وتقنيات إدارة الجودة الشاملة كوسائل لضمان استمرارية التقدم والتطوير في أنشطتها المختلفة.[27]

2– التجربة اليابانية: نشأت فكرة الجودة الشاملة باليابان ولا سيما في الجامعات في المجال الصناعي، وهذا المفهوم أطلق عليه بيت الجودة، إذ يشير إلى مفاهيم تسهم إسهاما حقيقيا في تحقيق الجودة الشاملة وهذه المفاهيم تركز إلى مرتكزات، منها البنية الفوقية، وهي تتكون من النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني، وثانيها ركائز الجودة من حيث خدمة العمل واحترام البشر والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر، وثالثهما الأصول والأحكام الحجرية التي يرتكز إليها السقف أو الأعمدة، ورابعها إنسانية الإدارة، وخامسها الأركان والمهمة والرؤية والقيم.[28]

كما يتسم التعليم العالي في اليابان بالجودة حيث بدا نظام الاعتماد في اليابان عام 1947م من خلال تأسيس جهاز خاص باعتماد تحت هيئة اعتماد الجامعات اليابانية (JUAA) وتطور هذا النظام مع مرور الزمن ليصبح مسؤولا عن أضخم نظام للتعليم العالي في العالم.[29]

وتعد عملية جمع ضمان الجودة حسب المدرسة الوطنية للدرجات الأكاديمية وتقويم الجامعات هي مهمة مستقلة لكل جامعة بحيث تضع كل جامعة أهدافها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ثم يأتي دور التقويم الخارجي الذي يعتمد على هذه الأهداف والمهام وتصنف برامج التقويم إلى ثلاثة أنواع:[30]

– التقويم حسب الموضوع (تعليم، بحث علمي، إدارة الجامعة، خدمة المجتمع) وتتم عملية المرجعية والتقويم من وجهات النظر المختلفة متضمنة المقارنات.

– تقويم الأنشطة التربوية.

– تقويم أنشطة البحثية.

3– التجربة الجزائرية: تعتبر التجربة الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة إذ بدأ الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي بموجب القانون توجيه التعليم العالي في /13/ 02 2008 الذي كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات تعليم عالي خاصة وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء اللجنة الوطنية للتقييم(CNE)والتحضير لإنشاء لجان أخرى تهتم بالترخيص والاعتماد. وقد أسند للجنة الوطنية للتقييم مهمة تقييم جميع وظائف مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالأهداف المسطرة من قبلها لتحسين الجودة، ووضع مجموعة من الشروط الواجب احترامها من قبل مؤسسات التعليم العالي وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص. وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص. وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في:[31]

– إقناع أصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نضام ضمان الجودة مؤسسات التعليم العالي؛

– إرساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي؛

– إنشاء خلية الجودة داخل كل مؤسسة تعليم عالي.

قد تم كخيار استراتيجي على حساب ضمان الجودة الخارجي تأجيله إلى وقت لاحق مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني. وقدّ والذي تم أعطي للتقييم الذاتي، الأولوية باعتباره الركيزة الأساسية لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي ومفتاحّ تكوين المسؤولين وخبراء التقييم، فبعد استكمال الانتقال إلى ضمان الجودة الخارجي، كما تم تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين والذي توج بزياراتّ ميدانية لبعض الدول الأوروبية، تم الشروع في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل الجامعات ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث. وبتاريخ 26 جانفي 2014، أعلنت(CIAQES)عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة(le référentiel)يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والسياق الوطني ويستند إلى نظام مرجع الجودة (Umed-Aqi)، 1وهو يتكون من سبعة مجالات هي:مجال التكوين (23 معيار)، مجال البحث (17 معيار)، مجال الحوكمة (27 معيار)، مجال حياة الطلبة في الجامعة (15 معيار)، الهياكل والبنى التحتية (17 معيار)، التعاون الدولي (11 معيار) والعلاقات السوسيو اقتصادية (06 معيار).[32]

يتبين لنا من خلال سبق أن مرجع الجودة لكل من مجال الحوكمة لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة التيتلبي حاجاتهم؛ مجال التكوين لضمان تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار تلبية الطلب الاجتماعي والاقتصادي وإدماج مهني أحسن للإطارات الجامعية؛ مجال البحث لضمان إعداد بحوث تتجاوب مع الواقع وتساهم في إحداث الرقي والازدهار.

4– التجربة السعودية: شهدت بداية القرن الحادي والعشرين زيادة غير مسبوقة في إعداد الطلبة الملتحقين ببرامج التعليم العالي، حيث وفي إطار دعم جهود زادت مخصصات الدولة في حوالي 10 مليار ريال في 2005 لتصل إلى حوالي 88.2 مليار ريال عام 2014 وهذا ما يؤكد اهتمام المملكة العربية السعودية بضمان الجودة في التعليم العالي.[33]

أما أهم المؤشرات التي حددها المجلس السعودي لجودة الأداء الجامعي بمالي:[34]

– الطلاب (تشمل اختيار الطلاب، وكثافة الفصل، وكلفة الطالب، والدافعية والاستعداد، والخدمات التي توفر للطلبة، ونسبة الرسوب والتسرب،ومستوى الخريج،نسبة المسجلين إلىالمتخرجين)؛

– أعضاء الهيئة التدريسية) حجم التدريسيين وكفايتهم العددية، مستوى التدريب على مستجدات المناهج مستوى الأعداد والتطوير، المساهمة في خدمة المجتمع ،مدى الاحترام للطلبة وتقديرهم لإمكانياتهم)

– الإدارة (الالتزام بمعايير الجودة،طرق اختيار الإداريين وتدريبهم، ممارسات العملية الإدارية، العلاقات الإنسانية والروح المعنوية للعاملين، مشاريع خدمة المجتمع، صيانة وتطوير المباني،التفاعل مع أفراد المجتمع المحلي والاستفادة من إمكانياته)؛

– الإمكانيات المادية (مرونة االمباني ومراعاة الشروط الهندسية، مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة منا لمكتبة والمعامل والورش وخدمات الأنترنيت وقواعد المعلومات واستخدام التكنولوجيا، ومدى توافر الملاعب لممارسة الأنشطة الرياضية، وحجم المبنى وقابليته للاستيعاب، ونصيب الطالب من مساحة المبنى وكثافة الفصل الدراسي) ؛

– المناهج الدراسية (مدى ملاءمة المناهج لمتطلبات سوق العمل ولبيئة الطالب، وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر وتنميتها للتفكير الناقد العلمي وقدرتها في مساعدة الطلب على حل)

نجحت المملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث تحتل جامعة الملك سعود المرتبة 244 عالميا والأولى عربيا في تصنيف ويبومتريكس لسنة 2015 واحتلت جامعة الملك عبد العزيز المرتبة 780 عالميا والثالثة عربيا في حين احتلت جامعة أم القرى 2296 عالميا و27 عربيا من بين 20 ألف جامعة عبر العالم.[35]

مما سبق يلاحظ أنه كنتيجة لتفاعل العناصر المذكورة سابقا، فإن بيئة الجامعة قد توفر لطلابها الكثير من الخيرات أو أن تحرمهم الكثير منها، وذلك من خلال التقويم المستمر للعمليات التطويرية في التعليم الجامعي، فالتطوير أمر لازم التحديث في المؤسسات الجامعية بما تحويه من برامج وأنشطة وإمكانات وطاقات بشرية ومادية، بغية تحقيق الجودة والتميز في التعليم.

خاتمة :

إن إرساء وترسيخ ثقافة التعامل بالجودة في التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة، وأن حقيقة تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة أضحى يتأثر أكثر فأكثر بدرجة اكتسابها للمعرفة من أجل تطوير قدرات مواردها البشرية وكفاءاتهم الإبداعية، وأن تطبيق مؤشرات ومعايير الجودة والاعتماد الجامعي من قبل الدول النامية وعلى رأسها الدول العربية التي تتعرض دائما لنقد، يعتبر مخرجا لجعل الخدمات الجامعية قادرة على مواكبة الدول المتقدمة والسير على الخطى التعليمية الصحيحة والواثقة لا يشوبها أي نوع من أنواع الفشل المحتمل مستقبليا، وذلك من خلال مراعاة كافة المعايير والمؤشرات الخاصة بذلك، لتستطيع أي مؤسسة تعليمية التكييف مع متغيرات البيئة الخارجية، وتلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي والعالمي.

قائمة المراجع:

[i]- P. B. Crosby, 2006. **Quality is Free : The Art of Making Quality Certain, NewYork**: Signet Book, P. 73

2- البندري محمد سلمان، طعيمة رشدي أحمد،التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير،دار الفكر العربي، القاهرة، 2004،

[3]-QAA website: http://www. qaa.ac.uk/international /studentGuide/Arabic _readers .asp

4- زاهر ضياء الدين، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، .2005

5- السايح مصطفى، جودة محمد، جودة التعليم، إدارة الجودة الشاملة: رؤية حول المفهوم والأهمية، (23/7/2003).

6 – البندري، مرجع سبق ذكره.

7- جودة محفوظ، **إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات**، دار وائل لنشر والتوزيع، الاردن، 2004، ص .19

[8] -National Quality Assurance and Accreditation. (2004). **The Quality Assurance and AccreditationHandbook: National Quality Assurance and Accreditation**

[9]-National Quality Assurance and Accreditation، Op.cit.

[10]- Cizas, A. E. (1997**). Quality assessment in smaller countries: problems and Lithuanian approach. Higher Education Management**. Global J. of Engng. Educ., 9(1), 43-48.

11- الطائي يوسف حجيم، الحجيلي محمد عاصي، الحكيم ليث علي، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية**، دار اليازوي العلمية لنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 247- 248.

12- عمر محمد عبد الله الخرابشة، **تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الاردن، 2012، ص591.

13- الطائي يوسف حجيم، العبادي محمد فوزي، العبادي هاشم فوزي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، عمان، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع،2008، ص 309.

14 - David, B., & Harold, T. (2000**). Quality in Higher Education** (Vol. 6): Routledge, part of the Taylor & Francis Group

15- Cheng, Y. (2003).**Quality Assurance in Education – Internal, Interface and Future. In (Journal of Quality in Education),** Vol. (2), No. (4), 2003, P.204

16- الهادي عبد، عز الدين محمود، نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية: دراسة حالة المؤتمر السنوي الثالث عشر: الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجزء الاول، القاهرة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمي بالاشتراك مع كلية التربية ببني سويف جامعة القاهرة،24-25 يناير 2005.

17- زيدان مراد صالح، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري، مجلة كلية التربية، بجامعة الأزهر، ع 72، 1998، ص 18.

18– المرجع نفسه.

19- Distance Education Council, Indira Gandhi National Open University, (2009). **Assessment & Accreditation of Open and Distance Learning (ODL) Institutions,** Handbook

20– الخطيب رداح، الخطيب أحمد، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، علم الكتب الحديث، اربد، 2010، ص 36.

21 – المرجع نفسه.

22– مريم يوسف، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي دراسة حالة: جامعة باتنة الحاج لخضر نموذجا–، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، 2015–2016، ص .67

23- Harman, G. (1998).**The Management of Quality Assurance – A Review of International Practice. In (Higher Education),** Vol. (52), No. (4), 1998, P.354

24 - National Quality Assurance and Accreditation ,Op.cit.

25 -Ibd.

26- عاصم شحادة علي،**تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات**، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، عدد 07، 2010، ص 198.

27- مريم يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 70–71.

28– سوسن شاكر مجيد، محمد الزيادات،**الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 198.

29– رائد حسين الحجار، **معايير للارتقاء بعملية الاعتماد وضمان الجودة لبرامج كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بالارتكاز على النموذج الأمريكي (NCTE) المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد**، الشارقة، 2006، ص 261

30- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص ص 311–313.

31– صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013–2014، ص179.

32- Baghdad BENSTAALI," Finalisation Du Réfrentiel", Ministére de l'enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique, Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur" , CIAQES Info, Publication de la Ciaqes : janvier-février 2014.

33– التمويل في التعليم العالي، حالة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي، وكالة التخطيط والمعلومات، السعودية، 2014، ص 106.

34– سوسن شاكر مجيد، محمد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص 336.

35 - www.webmetrics.info/en/aw.

دور هياكل الدعم المالي في تحسين أساليب تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

-دراسة حالة الجزائر (2002 -2017)-

The role of financial support structures in improving SME financing methods

- Case study of Algeria (2002-2017)-

د. بوفاتح بلقاسم[1]؛ ط.د. عامري محمد الطاهر[2]

الاستلام:2018/10/21 القبول: 2019/01/4

الملخص:تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أهم الآليات التي تساهم بنسبة كبيرة في تنمية و تطوير الاقتصاد الوطني وفي الناتج الوطني الخام ،التوظيف إضافة إلى إمكانيتها في الحد من أنواع البطالة ويرجع ذلك لمرونتها وخصائصها وعليه فهي قادرة على أن تكون محركات استثمارية رائدة في التنمية ،ولهذا أصبحت كيفية تنميتها هو الشغل الشاغل لكثير من الدول والمنظمات الدولية، والجزائر وكغيرها من دول العالم أعطت مجالا أوسع ودعما أكبر لتنمية وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .إلا أن هذا القطاع مزال يعاني من العديد من المشاكل والصعوبات التي تحد من استمراريته وتقلل من فعاليته ومن أبرز هذه المشاكل مشكل التمويل.

وعليه فإن ورقتنا البحثية تهدف إلى معرفة دور وكالات التمويل التي انتهجتها الدولة الجزائرية(الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI) في تحسين تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للفترة الممتدة 2002 -أفريل 2017.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،التمويل ، وكالات الدعم المالي.

رموز jel: G28, M54.

Résumé : Les petites et moyennes entreprises sont l'un des mécanismes les plus importants qui contribuent en grande partie au développement de l'économie nationale, dans le produit national brut, et l'emploi, en plus de son potentiel dans la réduction du taux de chômage et ce grâce à leurs flexibilités et caractéristiques, comme elles peuvent être moteurs d'investissement et pionniers en matière de développement. C'est pour cela que la façon et la méthode de leurs développement sont devenues une préoccupation majeure pour plusieurs pays et organisations mondiales. L'Algérie, à l'instar de beaucoup de pays a donné plus d'importance et de soutien au développement et promotion des petites et moyennes entreprises malgré que ce secteur souffre toujours de plusieurs difficultés et problèmes qui entravent leurs pérennité et efficacité dont le problème majeur restera le financement.

Dans cette optique notre recherche vise à savoir le rôle des agences de financement en Algérie notamment l'A.N.D.I. (Agence nationale de développement et d'investissement) dans l'amélioration du financement des petites et moyennes entreprises de la période allant de 2002 – à avril 2017.

Mots clés : petites et moyennes entreprises, le financement, Agence de soutien financier.

JEL classification : G28, M54.

[1] - جامعة الأغواط، bouf.taha@yahoo.com

[2] - المدرسة العليا للتجارة، etd_mtamri@esc-alger.dz

1. مقدمة:

يعتبر ما وصلت إليه الدول المتقدمة من نمو وازدهار اقتصادي والتي تجني ثماره شعوب تلك الدول حاليا لم يكن ليتحقق بدون المساهمة الفعّالة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،حيث كانت ومازالت أداة تنموية فاعلة تمثل عصب الاقتصاد، أداة تعمل على إحداث العديد من فرص العمل ،وتعمل كذلك على إحداث طاقة إنتاجية جديدة ،وفي ظل هذه التحولات الاقتصادية و المتغيرات العالمية اتجهت الجزائر كغيرها من الدول إلى التغيير التدريجي للسياسة الاقتصادية بالاعتماد على قوى السوق بالاهتمام أكثر بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لذا تم منح هذه الأخيرة في الجزائر اهتمام كبير باعتبار المكانة التي تأمل أن تحتلها كمحرك لخلق الثروة خارج المحروقات وإحداث مناصب شغل دائمة ،ولذلك على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية رفع تحدي مزدوج: يتمثل في التحضير لمرحلة ما بعد النفط من جهة و كيفية الانتقال نحو اقتصاد سوق حديث من جهة أخرى ،و في هذا الإطار قامت السلطات العمومية في الجزائر باتخاذ جملة من الإجراءات لدعم هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سواء في الجوانب المالية و التشريعية و التنظيمية ،كما قامت بعدة مبادرات هدفت إلى تشجيع الشباب و صغار المستثمرين للتوجه نحو القطب الاستثماري الجديد بإنشاء هياكل تدعم هذه المؤسسات و تأهلها في مختلف قطاعات النشاطات الاقتصادية.

وبالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الدولة في معالجة أكبر مشاكل هذه المؤسسات وهي إشكالية التمويل والاختلالات المالية المؤقتة أو الدائمة من خلال الدعم المالي المباشر أو من خلال المؤسسات المالية التي تستجيب إلى متطلباتها وتراعي خصوصياتها تجاه مصادر التمويل إلا أن مشاكل التمويل لازالت مطروحة لهذا النوع من المؤسسات وفي مختلف مراحل تطوره، وعليه يمكن طرح التساؤل التالي:

1.1 الإشكالية: كيف تساهم هياكل الدعم المالي في تحسين أساليب تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ؟

2.1 أقسام الدراسة:

المحور الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

المحور الثاني: دراسة حالة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI.

2. مفاهيم عامة حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1.2 مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن محاولة تحديد تعريف شامل ودقيق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعترضه تعدد المعايير التي يستند إليها هذا التعريف فمنها ما يعتمد على حجم العمالة ,حجم المبيعات ,حصة المؤسسة من السوق وطبيعة الملكية والمسؤولية ...ولهذا يمكن تقسيم هذه المعايير إلى مجموعتين:

1.1.2 معيار الكمية: إن تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يخضع لجملة من المعايير والمؤشرات الكمية لقياس أحجامها ومحاولة تمييزها عن باقي المؤسسات ومن بين هذه المعايير نجد:

أ. حجم العمالة: يعتبر معيار العمالة أحد المعايير الأساسية والأكثر استخداما في تمييز حجم المؤسسة بحكم سهولة الحصول على البيانات المتعلقة بالعمالة في المؤسسات[1] وحسب هذا المعيار تقسم المؤسسات إلى[2]:

-مؤسسات مصغرة: التي عدد عمالها ما بين 01 و 09 عمال؛

-مؤسسات صغيرة: التي عدد عمالها ما بين 10 و 199 عامل؛

-مؤسسات متوسطة: التي عدد عمالها ما بين 200 و 499 عامل.

ب. معيار رأس المال: يستخدم معيار رأس المال في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في العديد من الدول خاصة الدول النامية لكن هذا المعيار يعاني من بعض جوانب القصور كاختلاف العملات وأسعار الصرف ورأس المال المستخدم أو المستثمر ،كما أن قيمة رأس المال تختلف من دولة لأخرى وفي الدولة نفسها من قطاع لآخر وحتى من فترة لأخرى ،حيث أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة غالبا ما تتمتع برأسمال فردي أو رأس مال جماعي صغير عكس المؤسسات الكبيرة التي تتطلب رؤوس أموال ضخمة للقيام بنشاطها ،ويتطلب الاعتماد على هذا المعيار إدخال تعديلات مستمرة تواكب التغير المستمر في قيمة النقود والتضخم في الأسعار ،لذا ينصح أغلب المفكرين عدم الاعتماد على هذا المعيار بمفرده[3].

ج. معيار معامل رأس المال: يعتبر كل من معيار رأس المال والعمالة من المعايير المحددة للطاقة الإنتاجية للمؤسسة لذا فإن الاعتماد على أي من المعيارين بشكل منفرد يؤدي إلى نتيجة غير دقيقة في تحديد حجم المؤسسة ،وفي بعض الأحيان قد نجد عدد العمال في مؤسسة م قليل وهذا لا يعني بالضرورة أن حجمها صغير

إذ من المحتمل أن يكون رأس مالها كبير وبالتالي تصنف هذه المؤسسة حسب معيار رأس المال ضمن المؤسسات الكبيرة في حين أنها تصنف صغيرة ومتوسطة وفقا لمعيار العمالة ،وقد يحدث العكس ،ولهذا أوجد معيار معامل رأس المال الذي يمزج بين المعيارين السابقين (حجم العمالة ،رأس المال) ويمثل حجم رأس المال المستخدم بالنسبة للوحدة الواحدة من العمل ،ويحسب بقسمة رأس المال الثابت على عدد العمال[4].

د. معيار حجم المبيعات أو رقم الأعمال أو حجم الإنتاج: تستخدم بعض الدول هذا المعيار لتحديد حجم المؤسسة ،حيث كلما كبرت نسبة حجم مبيعات المؤسسة كبر حجمها ،كما يستخدم حجم الإنتاج إذا كانت المؤسسة تتحصل على إيراداتها من مصدر واحد ،وتستخدم رقم الأعمال إذا كانت تحصل على إيراداتها من مصادر مختلفة ،ويتطلب في هذا المعيار تعديلا مستمرا يتماشى مع التغيرات في الأسعار ومعدلات التضخم[5].

2.1.2 المعايير النوعية: تتمثل المعايير النوعية فيما يلي:

أ. المعيار القانوني: يتوقف الشكل القانوني للمؤسسة على طبيعة وحجم رأس المال المستثمر وطريقة تمويله فشركات الأموال غالبا ما يكون رأس مالها كبير مقارنة مع شركات الأشخاص وانطلاقا من هذا المعيار تشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جميع مؤسسات الأفراد والمؤسسات العائلية والتضامنية ومختلف شركات التوصية ،كما أنها تلك التي تضمن المهن الحرفية والإنتاجية[6].

ب. المعيار التنظيمي: يتم تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المعيار التنظيمي إذا توفرت على بعض من الخصائص التالية[7]:

-الجمع بين الملكية والإدارة؛

-قلة مالكي رأس المال؛

-المحلية إلى حد كبير ؛

-صغر حجم الطاقة الإنتاجية؛

-ضيق نطاق الإنتاج وتركزه في سلعة أو خدمة محددة؛

-الاعتماد بشكل كبير على مصادر التمويل المحلية.

ج. معيار الملكية: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها تكون في معظمها مملوكة من طرف القطاع الخاص في شكل مؤسسات أو شركات أشخاص كما قد تكون ملكيتها تابعة لمؤسسات أو هيئات عمومية ،وفي بعض الأحيان قد تكون مختلطة[8].

د. معيار الاستقلالية: تكون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مستقلة إذا كانت إدارتها مستقلة ماليا بنسبة 50% فالقرارات داخل المؤسسة تتخذ من طرف مالكها دون تدخل أطراف خارجية كما يتحمل مسؤولياته تجاه الغير[9].

هـ. معيار المسؤولية: تكون المسؤولية المباشرة والنهائية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمالك ،فهو يمثل المتصرف الوحيد الذي يقوم باتخاذ القرارات وتنظيم العمل داخلها ،كما أنه يشرف على عدة وظائف كالتمويل والتسويق...[10]

و معيار الحصة السوقية: يمكن الحكم على المؤسسة استنادا إلى علاقتها بالسوق كون هذا الأخير الهدف الذي تؤول إليه منتجاتها وبهذا يعد مؤشرا لتحديد حجم المؤسسة بالاعتماد على وزنها وأهميتها حيث كلما كانت حصة المؤسسة فيه كبيرة وتفرض هيمنتها عليه عدة هذه المؤسسة كبيرة والعكس صحيح.

ولهذا ونظرا لاختلاف المقاييس والخصائص التي تساعد على تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فإن الدول على اختلافها المتقدمة صناعيا والنامية تأخذ كل منها مجموعة من المعايير في تحديد مفهوم لهذه المؤسسات

وفي الجزائر، أصدرت وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة رقم 18/01، وهذا بعدما صادقت الجزائر على ميثاق بولونيا حول هذه المؤسسات سنة 2000، وهو ميثاق يكرس التعريف الذي حدده الإتحاد الأوربي سنة 1996 ويرتكز هذه التعريف على ثلاث معايير وهي عدد العمال، رقم الأعمال السنوي والحصيلة السنوية المحققة.

حيث يعرف القانون18/01 المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مهما كان وضعها القانوني بأنها مؤسسة إنتاج السلع و/أو الخدمات، تشغل من 01 إلى 250 عامل، ولا يتجاوز رقم أعمالها 02 مليار دينار جزائري أو لا تتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 500 مليون دينار جزائري وتستوفي معايير الاستقلالية.[11]

والجدول التالي يوضح الحدود الفاصلة للمؤسسات الصغيرة جدا والمؤسسات الصغيرة والمؤسسات المتوسطة في الجزائر.

الجدول رقم: (01) حدود تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر

المؤسسة /المعيار	عدد العمال	رقم الأعمال (دينار جزائري)	مجموع الميزانية (دينار جزائري)
متوسطة	50- 250	200 مليون- 2 مليار	100 مليون- 500 مليون
صغيرة	10- 49	10 مليون- 200 مليون	10مليون- 100 مليون
صغيرة جدا	1- 9	أقل من 10 مليون	أقل من 10 مليون

المصدر:

Gestion&Entreprise, ***Revue de l'Institut National de la productivité et du développement industriel***, Boumerdes N 24-25 , Janvier 2004, p :13.

2.2 خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1.2.2 سهولة تكوين هذه المؤسسات: لانخفاض الاحتياجات المالية (رأس المال المستثمر) لتمويل هذه المؤسسات مقارنة بالمؤسسات الكبيرة, وهذه الخاصية شجعت أصحاب المدخرات القليلة والمتوسطة إلى اللجوء إلى إقامة مثل هذه المؤسسات, ويمكن أن تكون على شكل مؤسسة أفراد أو شركات تضامن, كما أن الإجراءات الإدارية المرتبطة بتكوينها تكون مبسطة[12].

2.2.2 استقلالية الإدارة: ويعود ذلك إلى الملكية الفردية أو العائلية أو لعدد محدود من الأفراد لهذه المؤسسات بسبب انخفاض رأس المال المستثمر فيها, هذا يعني استقلالية الإدارة لهذه المشروعات, لان معظم هذه المشروعات يكون مديرها صاحب المشروع, أي القرار هو بيد صاحب المشروع وعليه يمكن لصاحب المشروع استقطاب وإرضاء العديد من الأيدي العاملة والزبائن[13].

3.2.2 عدالة التنمية الاقتصادية: ونقصد بذلك قدرة هذه المؤسسات على الانتشار الواسع بين المناطق والولايات والأقاليم, وهذا الانتشار الواسع ساعد على التنمية المتوازنة جغرافيا بين مختلف الأقاليم والولايات وقلص أوجه التفاوت في توزيع الدخل والثروة بين المناطق, ويساهم في إعادة التوازن السكاني للدولة[14].

4.2.2 خلق فرص عمل جديدة: إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قادرة على امتصاص البطالة وخلق فرص عمل جديدة لأنها لا تتطلب المهارات الفنية التي تتطلبها المشاريع الكبيرة[15].

5.2.2 خدمة المؤسسات الكبيرة وتنميتها: فالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعمل على خفض تكاليف الإنتاج وزيادة القيمة المضافة و إعداد العمال المهرة وإكسابهم الخبرة والمهارة، وانتقالهم للمشاريع الكبيرة ذات الأجور المرتفعة، وهي بذلك تخدم المشاريع الكبيرة[16].

6.2.2 ترقية روح المبادرة الفردية والجماعية: باستحداث أنشطة اقتصادية سلعية أو خدمية لم تكن موجودة من قبل و كذا إحياء أنشطة اقتصادية تم التخلي عنها كالصناعات التقليدية.

7.2.2 **الفعالية في التسيير**: تتبع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الغالب طرقا للتسيير لا تتميز بالتعقيد، بل بالسهولة والسيولة فيما يخص الهيكل التنظيمي. فهياكلها التنظيمية بسيطة و اتصالاتها مباشرة و تستطيع أن تستغل بشكل جيد الاتصالات غير الرسمية و الفعالة. كما ينطبق هذا الأمر على عملية اتخاذ القرارات خاصة من حيث توفر المعلومات وسرعة وصولها والفعالية في استخدامها, كما تمكن هذه المؤسسات من استخدام أساليب التسيير الحديثة[17].

8.2.2 الكفاءة الاقتصادية: في السنوات الأخيرة هناك اتجاه دائم ومستمر في التحول من المؤسسات الكبيرة إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة مع التحول الاقتصادي نحو قطاع الخدمات.وساعد في هذا الاتجاه استخدام التقنيات الحديثة في عملية الإنتاج التي مكنت المؤسسات الصغيرة من العمل بكفاءة مثل المؤسسات الكبرى،وبالتالي تلاشت الفروقات الناتجة عن ميزة الحجم الاقتصادي التي تستفيد منها المؤسسات الكبيرة. ولهذا فإن المؤسسات الصغيرة قادرة بفضل بساطة التكوين و الهيكل التنظيمي على تقديم الخدمات المميزة وتوصيل منتجاتها للمستهلكين بشكل أفضل من منافسيها الكبار.

3.2 أنواع المؤسسات الصغيرة المتوسطة

يتم تحديد أنواع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بواسطة عاملين أساسين: حسب طبيعة المنتوج، حسب توجه هذه المؤسسات[18].

1.3.2 تصنيف المؤسسات الصغيرة المتوسطة حسب طبيعة المنتجات: تصنيف المؤسسات على أساس هذا المعيار إلى ثلاث أقسام:

- المؤسسات المنتجة للسلع الاستهلاكية .

- المؤسسات المنتجة للمنتجات الوسيطة.

- المؤسسات المنتجة للمعدات والأدوات أو سلع التجهيز.

2.3.2 المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمنتجة للسلع الاستهلاكية:

يتمثل في نشاط المؤسسة الصغيرة والمتوسطة ضمن هذا التصنيف في إنتاج السلع الاستهلاكية مثل: المنتجات الغذائية، الملابس، النسيج، المنتجات الجلدية، التبغ وبعض المنتجات الكيميائية وغير ذلك من السلع الاستهلاكية، وتنضم هذه المنتجات إلى الصناعات التالية: - الصناعة الغذائية؛ - الصناعات الفلاحية أو التحويلات الفلاحية؛ - صناعة النسيج و الجلد؛ - صناعة الورق وأنواعه.

ويتركز هذا النوع من المنتجات الاستهلاكية في الأساس على تأقلمها مع خصائص المؤسسات ص م، بحيث أن صناعة السلع الغذائية تعتمد على المواد الأولية متفرقة المصادر وبعض الصناعات الأخرى كصناعة الجلود والأحذية مثل وتعتمد فيها المؤسسات على استعمال تقنيات إنتاج بسيطة وكثيفة الاستخدام لليد العاملة.

3.3.2. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنتجة للسلع الوسيطة:

يدمج في هذا التصنيف كل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنتجة للسلع التالية معدات فلاحية، قطع غيار، أجزاء الآلات، المكونات الكهربائية وغيرها وتنظيم هذه المنتجات إلى الصناعات التالية: - الصناعات الميكانيكية والكهربائية؛ - الصناعات الكيمائية والبلاستيكية؛- صناعية مواد البناء؛ - المحاجر والمناجم .

4.3.2 المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنتجة لسلع التجهيز:

يتطلب صناعة السلع التجهيز تكنولوجيا مركبة، ويد عاملة مؤهلة، ورأس مال أكبر مقارنة بالصناعات السابقة، وهذا ما يجعل مجال تدخل المؤسسات ص م ضيق، بحيث يشمل بعض الفروع البسيطة فقط، كإنتاج وتركيب بعض المعدات والأدوات البسيطة، وذلك خاصة في البلدان الصناعية.

أما في البلدان النامية فتتكفل هذه المؤسسات في تصليح وتركيب الآلات والمعدات خاصة وسائل التنقل (السيارات العربات والمعدات والأدوات الفلاحية وغيرها)فهي تمارس عملية تركيبية أو تجميعية انطلاقاً من استيراد أجزاء للمنتوج النهائي (قطع غيار) وإنتاج بعضها، ثم القيام بعملية التجميع للحصول على المنتوج النهائي[19].

5.3.2 التصنيف حسب توجه المؤسسة: يمكن تجزئة المؤسسة الصغيرة والمتوسطة على أساس توجهها إلى ما يلي:

- المهن الحرفية والتقليدية أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التقليدية؛
- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الموجهة للمؤسسات الصناعية الكبرى.

6.3.2 المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التقليدية:

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الممارسة للمهن الحرفية والتقليدية موجهة لتغطية متطلبات الحياة اليومية، وكذا الفلاحية وتنتج منتجات تقليدية (منتجات استهلاكية ذات ميزة أو خاصة تقليدية) كإنتاج الزيت الطبيعي، الورق، المنتجات الجلدية، وغير ذلك من المنتجات ذات الطابع التقليدي، كما تستهدف المؤسسات التقليدية بما تنتج من منتجات مصانع ومؤسسات صغيرة ومتوسطة أخرى ترتبط بها في شكل تعاقد تجاري وتتميز كذلك باعتمادها على أدوات يدوية بسيطة وتجهيزات قليلة في تنفيذ عملها.

7.3.2 المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الموجهة للمؤسسات الصناعية الكبرى:

المؤسسة التي تنتمي إلى هذا القطاع تكون مرتبطة بالمؤسسة الكبرى وتأخذ أحد الأشكال التالية:

أ. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الفرعية: يعتبر كتقسيم للعمل بين المؤسسات الكبرى والمؤسسات ص.م حيث تقوم هذه الأخيرة بالوظيفة التكميلية للمنتوج الوارد من المؤسسة الكبرى ويوجه مباشرة إلى المستهلك النهائي.

ب. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في مجال المقاولة: تعتبر المقاولة من أهم أشكال التعاون الصناعي في مجال المؤسسات الصناعية وهو شكل من الترابط الهيكلي والخلقي بين مؤسسة كبيرة ومؤسسة أخرى مقاولة تتميز بحجمها الصغير أو المتوسط حيث تقوم هذه الأخيرة بتلبية متطلبات وحاجيات المؤسسة الكبيرة فمخرجاتها تعتبر مدخلات المؤسسة الكبيرة يحدد شكل التعاون بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية والمؤسسات الكبيرة الصناعية حسب المعايير الآتية:

- طبيعة العمل المنجز لحساب المؤسسة الكبيرة؛
- إشكال التعاون المنصوص عليه في العقد.

4.2 تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر [6]

1.4.2 المرحلة الأولى (1963-1982): اعتماد الجزائر غداة الاستقلال النظام الاشتراكي الذي يقوم على تحكم الدولة في القوى الاقتصادية للتنمية وإعطاء الأولوية للقطاع العام على الخاص أدى إلى تهميش دور قطاع PME-PMI وبقي تطور القطاع الخاص محدودا على هامش المخططات الوطنية.[7]

2.4.2 المرحلة الثانية(1982-1988): حظي القطاع الخاص لأول مرة بعد صدور قانون الاستثمار لسنة 1982 بدور في تحقيق أهداف التنمية الوطنية إلا أنه لم يشجع على إنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة بسبب تحديد سقف الاستثمارات مما أدى إلى توجيه جزء من الادخار الخاص نحو نفقات غير منتجة أو مضاربية.

3.4.2 المرحلة الثالثة(انطلاقا من سنة 1988: بسبب النتائج السلبية المسجلة على مستوى مختلف القطاعات دفعت إلى تبني اقتصاد السوق كخيار بديل. ومن أجل ذلك :

- صدر قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 مكرسا مبدأ حرية الاستثمار الأجنبي وتشجيع كل أشكال الشراكة؛

- صدر قانون ترقية الاستثمار في 05-10-1993 لتعزيز إرادة تحرير الاقتصاد والذي نص على المساواة بين المستثمرين الوطنيين والأجانب أمام القانون، الحق في الاستثمار بحرية ،إنشاء وكالة لدعم الاستثمارات ومتابعتها (APSI)؛

- صدر الأمر رقم 01-03 في سنة 2001 الخاص بتطوير الاستثمار والقانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في 12-12-2001 والذي يهدف إلى تحسين المحيط الخاص بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

3. دراسة حالة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI

1.3 تعريف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI)

قبل سنة 2001 أنشأت الحكومة الجزائرية وكالة ترقية ودعم ومتابعة الاستثمار (APSI)، وبموجب قانون الاستثمار لسنة 2001 تم استبدال هذه الوكالة بالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI) والهادفة إلى:[20]

- تشجيع وتطوير الاستثمارات في مختلف القطاعات من خلال الخدمات التي تقدمها، مع منح مزايا ضريبة معتبرة لها، وهذا كله من أجل المساهمة في تخفيض نسبة البطالة.

- تحقيق وتبسيط إجراءات تأسيس المؤسسات والمشاريع.

2.3 مهام الوكالة : تتمثل مهام الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في:

- تسجيل الاستثمارات،

- ترقية الاستثمارات في الجزائر و في الخارج وترقية الفرص والإمكانات الإقليمية،

- تسهيل ممارسة الأعمال و متابعة تأسيس الشركات و إنجاز المشاريع،

- دعم المستثمرين ومساعدتهم ومرافقتهم والإعلام والتحسيس في لقاءات الأعمال،

- تأهيل المشاريع التي تمثل أهمية خاصة بالنسبة للاقتصاد الوطني، وتقييمها وإعداد اتفاقية الاستثمار التي تعرض على المجلس الوطني للاستثمار للموافقة عليها،

3.3 تحفيزات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI): وتتمثل التحفيزات الممنوحة من طرف الوكالة في:[21]

- تطبيق النسبة المخفضة في مجال الحقوق الجمركية للتجهيزات المستوردة التي تدخل في إنجاز المشروع.

- الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة للسلع والخدمات التي تدخل مباشرة في إنجاز المشروع.

- الإعفاء من الرسم على نقل الملكية للأصول العقارية التي تدخل في إنجاز المشروع.

- التكفل بكل أو بجزء من تكاليف الأشغال المتعلقة بالمنشآت الأساسية بالنسبة للمناطق الخاصة.

- الإعفاء من الضريبة على الدخل الإجمالي، الضريبة على أرباح الشركات، الدفع الجزافي والرسم على النشاط المهني لمدة (10) عشر سنوات من انطلاق المشروع بالنسبة للمناطق الخاصة.

4.3 حصيلة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI)

لعبت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار منذ نشأتها في سنة 2001 دورا فعالا في دعم استثمارات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك نتيجة للصلاحيات الواسعة التي منحت لها، فقد شهدت المشاريع المصرح بها من طرف الوكالة زيادة بمعدل متزايد خاصة خلال الفترة 2002 -2017، والجدول التالي يوضح مدى مساهمة الوكالة في زيادة المشاريع الاستثمارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

الجدول رقم: (02) المشاريع الاستثمارية المصرح بها للفترة (2002-أفريل 2017)

نوع المشروع	عدد المشاريع	النسبة	القيمة بمليون دينار	النسبة	مناصب الشغل	النسبة
المحلي	62.982	%99	10.584.134	%83	1.018.887	%90
الأجنبي	822	%1	2.216.699	%17	119.525	%10
المجموع	63.804	%100	12.800.834	%100	1.138.412	%100

المصدر: من اعدد الباحثين بالاعتماد على موقع الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار **ANDI**

يبين لنا الجدول رقم (02) عدد المشاريع المصرح بها من طرف الوكالة والتي تم تمويلها من طرف هذه الأخيرة للفترة الممتدة من سنة 2002 وحتى أفريل 2017 ،ويظهر الجدول أن أغلب المشاريع الممولة كانت تلك التي لها صبغة محلية بعدد إجمالي بلغ 62.982 مشروع بنسبة إجمالية تقدر بـ99% في حين لم تمثل المشاريع الأجنبية سوى 1% وهذا ما يدل على السياسة المتبعة من طرف الوكالة بهدف تشجيع الصناعات المحلية وهذا بالفعل ما تجسد في عدد مناصب الشغل المحققة من خلال هذه المشاريع والذي بلغ 1.018.887 منصب شغل ما يمثل 90% من العدد الإجمالي لمناصب الشغل المحققة.

الجدول رقم: (03)المشاريع الاستثمارية حسب نوع الاستثمار للفترة (2002-أفريل 2017)

نوع الاستثمار	عدد المشاريع	النسبة%	القيمة بمليون دج	النسبة%	مناصب الشغل	النسبة%
إنشاء	36.739	%57,58	6.833.051	%53,38	629.222	%55,27
توسيع	25.875	%40,55	5.109.101	%39,91	483.698	%42,49
إعادة تأهيل	1.020	%1,60	299.003	%2,34	12.343	%1,08
إعادة تأهيل-توسيع	167	%0,26	559.200	%4,37	13.057	%1,15
إعادة هيكلة	03	%0,00	479	%0,00	92	%0,01
المجموع	63.804	%100	12.800.834	%100	1.138.412	%100

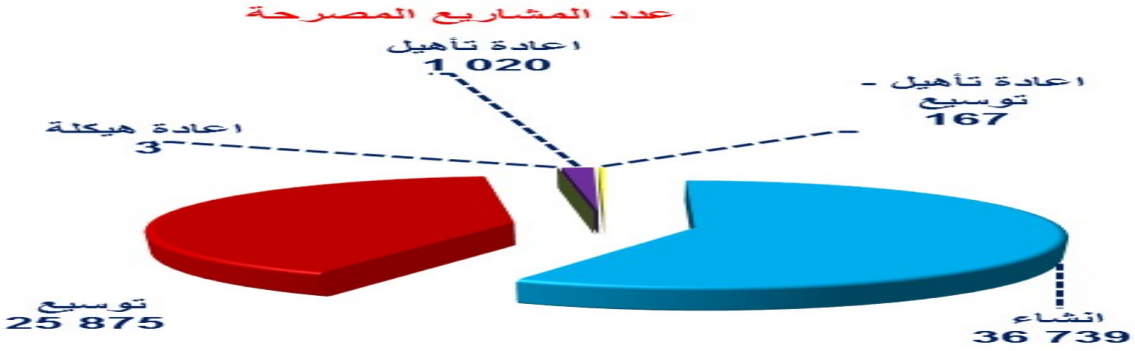
المصدر: من اعدد الباحثين بالاعتماد على موقع الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار **ANDI**

يبين لنا الجدول أعلاه أن عدد المشاريع التي تم تمويلها من طرف الوكالة للفترة الممتدة (2002-2017) هي في الغالب تتراوح بين مشاريع إنشاء مؤسسات أو استثمارات جديدة النشأ أو توسيع أخرى قائمة بمجموع 36.739 و 25.875 مشروع على التوالي و تمثل هذه المشاريع ما نسبته 97,71% من المجموع

الكلي ،في حين أن اعادة التأهيل والتوسع وإعادة الهيكلة للمؤسسات كانت نسبتها ضعيفة جدا لا تكاد تذكر بنسبة تقدر بـ 2,23% موزعة على 16 سنة ،وعليه يمكن القول أن أغلب تمويل الوكالة يذهب لإنشاء مؤسسات جديدة أو توسيع هذه المؤسسات.

والشكل التالي يبين تطور المشاريع الممولة حسب نوع الاستثمار

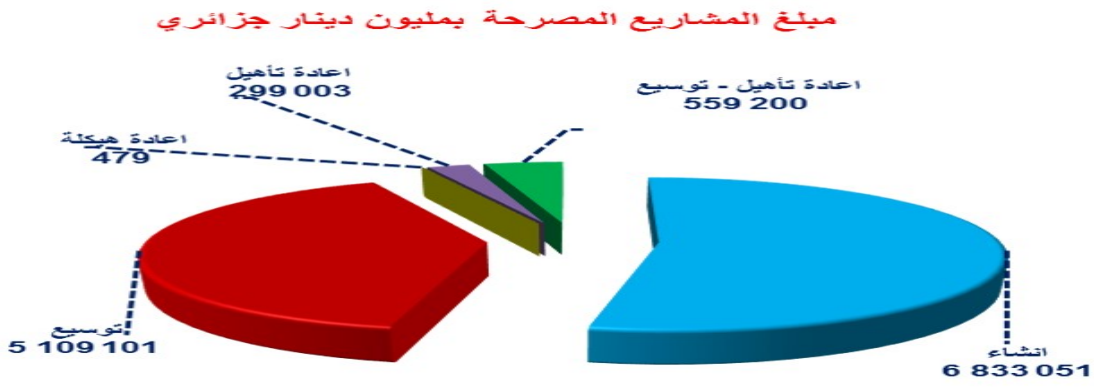
الشكل رقم: (01) تطور المشاريع الممولة من الوكالة حسب نوع الاستثمار(2002-2017)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار **ANDI**

من الشكل (01) بأن أغلب تمويلات الوكالة للمشاريع كانت الحصة الغالبة فيها باتجاه المشاريع الجديدة وهذا أمر جيد ويغطي أكثر من 65% من مجموع التمويلات للمشاريع حسب نوع الاستثمار وجاء في المرتبة الثانية التمويلات الموجهة نحو التوسع في مؤسسات قائمة أصلا بنسبة تفوق 30% بينما كانت الاستثمارات المتبقية (إعادة تأهيل - توسع ،إعادة تأهيل ،إعادة هيكلة) بنسب ضئيلة جدا لا تمثل سوى مناسبته 01% مجتمعة.

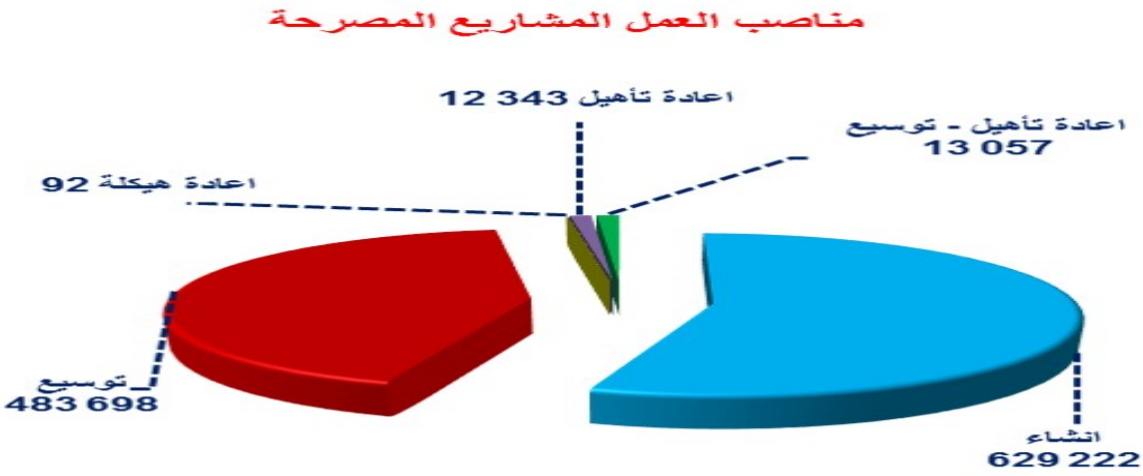
الشكل رقم: (02) تطور المشاريع الممولة من الوكالة حسب قيمة التمويل (2002-2017)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI

يتبين لنا من الشكل رقم (02) بأن أغلب تمويلات الوكالة للمشاريع كانت الحصة الغالبة فيها باتجاه المشاريع الإنشاء بـ6.833.051 مليون دينار جزائري ،وهذا أمر طبيعي باعتبار أن أغلب عدد المشاريع الغالبة كانت لمشاريع الإنشاء ،في المرتبة الثانية التمويلات الموجهة نحو التوسع بمقدار 5.109.101 مليون دينار جزائري لكن لم يكن الفارق كبير في قيمة التمويل مقارنة بعدد المشاريع لكل من التوسع والإنشاء ،في حين نجد أن قيمة تمويل إعادة تأهيل- توسع كانت بمقدار 559.200 مليون دينار جزائري وهي أكبر من التمويل المقدم لإعادة تأهيل بمقدار 299.003 رغم أن عدد المشاريع لإعادة تأهيل كان أكبر من عدد مشاريع إعادة تأهيل- توسع وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن إعادة تأهيل- توسع تحتاج تمويل كبير مقارنة بمشاريع إعادة تأهيل.

الشكل رقم: (03) تطور المشاريع الممولة من الوكالة حسب عدد مناصب العمل(2002-2017)

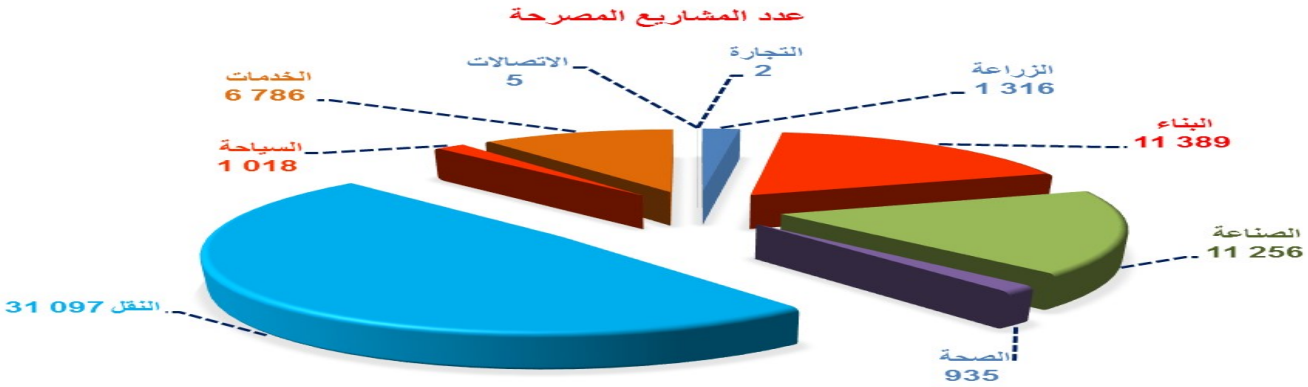


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار **ANDI**

يتبين لنا من الشكل السابق بأن عدد مناصب العمل التي توفرها المشروعات الجديدة هي التي تمثل حصة الأسد بـ 629.222 منصب عمل وهذا أمر طبيعي باعتبار أن أغلب عدد المشاريع الغالبة كانت لمشاريع الإنشاء ،في المرتبة الثانية توفر لنا مشاريع التوسع 483.698 منصب عمل ،في حين توفر لنا مشاريع إعادة تأهيل- توسع

13.057 منصب عمل وهي أكثر من المناصب التي توفرها اعادة تأهيل بـ12.343 منصب عمل وهذا بالرغم أن عدد مشاريع هذه الأخيرة أكبر من عدد مشاريع إعادة تأهيل - توسع.

الشكل رقم: (04) تطور المشاريع الممولة من الوكالة حسب قطاع النشاط(2002-2017)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار **ANDI**

يتبين لنا من الشكل السابق بأن أغلب تمويلات الوكالة للمشاريع حسب قطاع النشاط كانت باتجاه قطاع النقل بـ 31.097 مشروع ،بينما كان المرتبة الثانية البناء بـ 11.389 وهي نسبة قريبة جدا من قطاع الصناعة بـ 11.256 مشروع في حين كانت النشاطات الأخرى لا تمثل سوى نسبة ضئيلة من المشاريع وعليه يمكن القول في أن معظم التمويلات حسب قطاع النشاط تذهب للمشاريع الخدماتية التي تقدم قيمة مضافة الأكبر مقارنة بالقطاعات الأخرى ،وتبقى القطاعات الحساسة كالزراعة والسياحة والاتصالات ضعيفة جدا .

4. الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة أتضح لنا أنه بالرغم من الإجراءات المتخذة من طرف الدولة الجزائرية من أجل تطوير وتنمية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،إلا أن هذه المؤسسات لم ترق إلى ما تطمح إليه الدولة .فرغم التسهيلات والامتيازات المقدمة لها ،إلا أنها اصطدمت في الواقع بعدة معوقات حالت دون تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها والتي نذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ تبقى هذه المؤسسات تواجه عدة مشاكل تمويلية متعلقة بالمؤسسة بحد ذاتها و أخرى متعلقة بالمصدر الممول ،تحول دون تطورها ونجاحها؛

✓ صعوبة الإجراءات الإدارية والتنفيذية في إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

✓ على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر أن تدرك الدور الذي تلعبه عملية التأهيل في مواجهة صعوبات البقاء أو تحديات النمو.

✓ نقص مصادر التمويل بسبب الشروط المفروضة على القروض والضمانات البنكية.

✓ عدم اعتماد المؤسسات الكبرى على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمؤسسات مكملة لأنشطتها.

التوصيات:

✓ إعطاء مشاركة الجامعة ومراكز البحث العلمي وكل الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إعداد إستراتيجية فعالة لتطويرها؛

العمل على توفير الدعم والتدريب لأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كافة مراحل العملية الإنتاجية بحيث لا يكون هناك انقطاع في العملية الإنتاجية والتسويقية وبالتالي في العملية التمويلية.

✓ محاكاة التجارب الدولية الناجحة والاستفادة منها في تطوير هذا القطاع وتكييفها مع البيئة الوطنية؛

✓ العمل على إنشاء بنك مشترك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أو مؤسسة تمويل تعمل على تعبئة الموارد التمويلية وتنظيم تدفقاتها لأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفق خطة معينة.

5. الهوامـش والمـــراجع:

[1] فتحي السيد عبده أبو السيد أحمد ،***الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية*** ،مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية ،2005، ص48.

[2] دليلة مسدودي ،***المكانة الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة*** ،الملتقى الوطني الأول حول دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية بالجزائر خلال الفترة 2000-2010 جامعة أمحمد بوقرة ،بومرداس ،18-19 ماي 2011 ،ص 37.

[3] هالة محمد لبيب عنبه ،***إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي*** ،دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،القاهرة ،2002 ،ص17.

[4] جلال عبد القادر ,***المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في معالجة مشكلة البطالة –دراسة حالة الجزائر -*** رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة جامعة الجزائر ،2008-2009 ،ص18.

[5] سعاد نائف برنوطي ,***إدارة أعمال الصغيرة*** ,دار وائل للنشر ,عمان ,الأردن ,2005 , ص137.

[6] نبيل جواد ,***إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*** ,مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ,بيروت ،2007 ،ص 33-34.

[7] السعيد بريبش ,عبد اللطيف بلغرسة,***إشكالية تمويل البنوك للمؤسسات المتوسطة في الجزائر بين مقومات المعمول ومتطلبات المأمول*** ,الملتقى الدولي حول :متطلبات تأهيل المؤسسات المتوسطة في الدول العربية ,جامعة حسيبة بن بوعلي ,الشلف ،17-18 أفريل 2006 ،ص 321.

[8] أحمد بن قطاف ,***أهمية حاضنات الأعمال في دعم وترقية المؤسسات الصغيرة المبدعة في الجزائر*** ,رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة محمد بوضياف ,المسيلة , 2006-2007 ،ص52.

[9] عبد الله خبابة ,***المؤسسات الصغيرة والمتوسطة آلية لتحقيق التنمية المستدامة*** ،الدار الجامعية الجديدة للنشر ،الإسكندرية ،2013 ،ص 16.

[10] أحمد بوسمهين ,***الدور التنموي لاستثمار في المؤسسة المصغرة في ا الجزائر،*** مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 26 ،العدد الأول ،2010 ص208.

[11] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 05-07 من القانون 18/01 المؤرخ في 2001/12/12 الذي يتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 77، 15 ديسمبر 2001، ص: 06.

[12] مناور حداد, (2006), ***دور البنوك و المؤسسات المالية في تمويل المشروعات الصغيرة و المتوسطة اضاءات من تجربة الجزائر والأردن***, تحت إشراف مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا, جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف, الجزائر.

[13] المرجع السابق.

[14] المرجع السابق.

[15] ناجي بن حسين, (2003), ***مزايا الاستثمار في المشروعات الصغيرة وأفاق تطويرها في الجزائر***, الدورة التدريبية الدولية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية, يومي 25-28 ماي 2003, جامعة فرحات عباس سطيف.

[16] المرجع السابق.

[17] عثمان حسن عثمان, (2003), ***مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية الاقتصادية***, الدورة التدريبية الدولية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية, يومي 25-28 ماي 2003, جامعة فرحات عباس سطيف.

[18] يوسف قريشي ,***سياسات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر*** ,اطروحة دكتوراه،جامعة الجزائر ،جانفي 2005 ،ص15-16.

[19] نصر الدين بن نذير؛" ***الابداع التكنولوجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة***"؛ رسالة ماجيستير غير منشورة، جلمعة الجزائر، 2002 ص 24.

[20] المادة 21- 23- 24 من الأمر 03/01 الصادر في 20 أوت 2001 ، المتعلق تطوير الاستثمار.

[21] المادة 09- 11 من الأمر 03/01 الصادر في 20 أوت 2001 ، المتعلق تطوير الاستثمار.

التكامل بين الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص كآلية لتحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر

د.بن يوب لطيفة
جامعة سيدي بلعباس، الجزائر
latifasanaa@yahoo.fr

ط/د. بوعناني سمية
جامعة تلمسان، الجزائر
bellasoumi@yahoo.fr

د. عوار عائشة
جامعة تلمسان، الجزائر
aichaaouar@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص على النمو الاقتصادي في الجزائر، ولتحقيق هذا الهدف نقوم بتحليل العلاقة طويلة الأجل بين المتغيرات التالية:الناتج المحلي الإجمالي كمتغير تابع والاستثمار العمومي والاستثمار الخاص كمتغيرات مستقلة، وباستخدام طرق قياسية تعتمد على إجراء اختبار السكون السلاسل الزمنية واختبارات التكامل المشترك من سنة 1970 إلى غاية 2015، وتشير النتائج التجريبية إلى وجود درجة عالية من الحركة المشتركة بين هذه المتغيرات مما يدل مما يدل على أن كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص يؤثران على النمو الاقتصادي، الا أنها لم تكن عند المستوى المطلوب، كما تبين وجود علاقة سببية بين الاستثمار العام والاستثمار الخاص.

الكلمات المفتاحية: الاستثمار العمومي، الاستثمار الخاص، النمو الاقتصادي، الجزائر والتكامل المشترك

Abstract: : The purpose of this study is to measure the impact of public and private investment on economic growth in Algeria, towards this goal we analyze the long-term relationship among following variables: Gross Domestic Product as a dependent variable and Public Investment and Private Investment as a independent variables using econometric methods such as the Unit Root tests of stationary, the C-ointegartion Approach during the period 1970-2015, Our empirical results show a high degree of co-movement among these variables, which confirms that public investment and private investment have an impact on economic growth, but did not reach the desired results, As show a causality relationship among public investment and private investment.

Key words: Public Investment, Private Investment, Economic Growth, Algeria, Co-integration test.

المقدمة:

يحتل موضوع الاستثمار أهمية كبيرة في الدراسات الاقتصادية ويشكل أهم المتغيرات المؤثرة على تطور البلدان ونموها ذلك أن المشكلة الاقتصادية التي تواجه معظم الدول النامية حسب ما أشار إليه العديد من الخبراء والاقتصاديين هي مشكلة انخفاض الاستثمارات بها، ومن هذا المنطلق نجد أن الانشغالات الكبرى للحكومات تشمل البحث عن سبل وطرق تشجيع وتحفيز الاستثمارات نظرا لمساهمتها في خلق الثروة واستغلال الموارد الاقتصادية المعطلة (رأس المال، العمل، الموارد الطبيعية) ومنه دفع عجلة النمو الاقتصادي.

والجزائر كغيرها من الدول النامية تعاني من انخفاض تأثير الاستثمار الخاص على النمو الاقتصادي رغم أنه يمثل 44٪ من النشاط الوطني، وكذا الاستثمار العمومي الذي يتركز في المشاريع الاجتماعية، لذا فهي تبحث دائما عن وسائل وطرق لتفعيلها وتنشيطها من خلال الجهود المبذولة لتحسين مناخ الاستثمار وتهيئته بتوفير الشروط والحوافز المالية والتسهيلات الإدارية والضمانات القانونية لترقيته إلا انه ما زال يعاني من مشاكل لا حدود ولا حصر لها الأمر الذي يجعلها بعيدة عن الأهداف التنموية التي تسعى إلى تحقيقها.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية التكامل بين الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص في دعم النمو الاقتصادي للجزائر؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج القياسي باستخدام برنامج Eviews 9 من أجل تحديد العلاقة بين الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص والنمو الاقتصادي في الجزائر.

أولا: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات حول العلاقة بين الاستثمار العام والاستثمار الخاص وتأثيرهما على النمو الاقتصادي ، وبالتالي اختلفت النتائج التي تم الوصول إليها ، فنجد من بينها دراسة (**Khan &Blejer 1984**) التي أظهرت خلال الفترة 1971-1979 ل24 دول نامية عدة نتائج عن العلاقة بين السياسة العامة والاستثمار الخاص، فالاستثمار العام يمكن أن يزاحم القطاع الخاص إذا استخدمت الموارد المالية والمادية الناذرة التي تكون متوفرة للقطاع الخاص، كما يمكن للاستثمار العام في البنية الأساسية أن يؤدي إلى زيادة الاستثمار الخاص، وبالتالي فالنتيجة الأساسية هي وجود أنواع مختلفة من الاستثمارات العامة فبعضها تحل محل الاستثمار الخاص، وأنواع أخرى تؤدي إلى زيادته.وتشير نتائج دراسة (**Odedokum 1997**) ل48 دولة نامية خلال الفترة 1970-1990 باستخدام طريقة المربعات الصغرى أنه لا توجد اختلافات بين تأثير الاستثمار العام والاستثمار الخاص

على النمو الاقتصادي، كما أن الاستثمار العام يزاحم جزئيا الاستثمار الخاص. كما أوضحت دراسة (**M. Voss 2002**) باستخدام بيانات كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا لفحص العلاقة بين الاستثمارات العامة والخاصة خلال العقود الأربع الماضية ، بالاعتماد على النظرية النيو كلاسيكية للاستثمار ونموذج VAR لاختبار العلاقة قصيرة و طويلة الأجل بين المتغيرات، اتضح انه لا يوجد ازدحام بين الاستثمارات العامة والخاصة، لكن الواقع يشير إلى ان الابتكارات في الاستثمارات العامة تميل إلى مزاحمة الاستثمار الخاص. في حين أثبت معظم الدراسات وجود علاقة تكاملية بين الاستثمار العام والاستثمار الخاص أمثال: دراسة (**Rivero&Rubio 1993**) التي تبين الدور المهم لتراكم رأس المال العام على الأداء الاقتصادي للقطاع الخاص في اسبانيا باستخدام نموذج التكامل المشترك للفترة 1964-1988. وتوضح دراسة (**E. Wohar&J. Erenburg 1995**) العلاقة السببية بين الاستثمار الخاص ورأس المال العام والإنفاق الحكومي الاستثماري بإجراء اختبار العلاقة السببية ل Granger خلال الفترة 1954-1989، وأظهرت النتائج ردود فعل بين الاستثمار الخاص والاستثمار العام. وتبين دراسة (**Holcombe &Erden 2006**) ل**19** دولة نامية خلال الفترة **1980-1997**أن الاستثمار العام يكمل الخاص الاستثمار، حيث أن زيادة 10% في الاستثمار العام تؤدي الى زيادة 2 % في الاستثمارات الخاصة.و تشير نتائج دراسة (**Hatano 2010**) لليابان خلال الفترة 1955-2004 باستخدام طريقة التكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ وكذا اختبار السببية، أن هناك علاقة تكامل مشترك بين رأس المال الخاص ورأس المال العام التي تعني وجود علاقة بين الاستثمار العام والخاص. ودراسة (**All &Muyambiri 2010**) التي تبحث في العلاقة بين الاستثمار العام والخاص وتأثير هذين النوعين من الاستثمار على بعضها البعض في زيمبابوي خلال الفترة 1970-2007 باستخدام طريقة التكامل المشترك، وتظهر النتائج أن الاستثمار الخاص يسبق الاستثمار العام واتجاه العلاقة السببية أحادي الاتجاه. ودراسة (**Altunc&Senturk 2010**) لتركيا خلال الفترة 1980-2009 باستخدام نموذج ARDL التي توصلت إلا أن الاستثمار الخاص يحفز نمو الناتج المحلي الإجمالي وأن الاستثمار العام والاستثمار الخاص متكاملان.

ثانيا: الدراسة القياسية

من أجل معرفة أثر كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص على النمو الاقتصادي في الجزائر، تم استخدام طريقة التكامل المشترك، وباستعمال بيانات سنوية منذ سنة 1970 إلى غاية 2015 للناتج المحلي الإجمالي (GDP) والاستثمار العمومي (PUB) والاستثمار الخاص (PRI) والتي استخرجت من قاعدة البيانات DATASTREAM.

ويأخذ نموذج الدراسة الصيغة التالية:

$$GDP = b_0 + b_1 PUB + b_2 PRI + \varepsilon_t$$

مع العلم أن:

GDP هو الناتج المحلي الإجمالي

PUB هو الاستثمار العمومي

PRI هو الاستثمار الخاص

ε_t هو المتغير العشوائي

1/- اختبار جذر الوحدة:

يعتبر اختبار جذر الوحدة أساسي وذلك لمعرفة استقرار السلاسل الزمنية موضع الدراسة وتحديد درجة تكامل هذه السلاسل لما لها من أهمية قصوى للوصول إلى نتائج سليمة وتجنبا لظاهرة الانحراف الزائف والذي يعني أن العلاقة بين متغيرين أو عدد من المتغيرات الاقتصادية تعبر عن علاقة زائفة، ومن بين أهم الأساليب المستعملة هو اختبار لديكي فولر الموسع (ADF) والمستعمل في هذه الدراسة(Bourbonnais 2011).

- اختبار جذر الوحدة لديكي فولر الموسع (ADF): يتضمن هذا الاختبار ثلاثة معادلات انحدار مختلفة تحتوي الأولى على الحد الثابث والثانية بوجود الحد الثابت والاتجاه العام والثالثة بدون حد ثابت واتجاه عام، ويتم اختبار فرضية العدم H_0:B=0 والتي تعني وجود جذر الوحدة أو المتغير غير مستقر إذا كانت القيمة المطلقة t المحسوبة أصغر من القيمة المطلقة t الجدولية، وهو ما يتطلب اعادة الاختبار مرة أخرى لكن بعد أخذ الفروق، والفرضية البديلة H_1:B<0 التي تدل على استقرار السلسلة وذلك إذا كانت القيمة المطلقة t المحسوبة أكبر من القيمة المطلقة t الجدولية، ومتى وجدت السلسة الأصلية ساكنة عند المستوى فانه يقال أنها متكاملة من الدرجة الصفر (0) I أما اذا تطلب أخذ الفروق(d… , 1,2) لجعلها مستقرة نقول أنها متكاملة من الدرجة (d) I، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تم الحصول عليها:

الجدول 1: اختبار ديكي فولر الموسع ADF

المتغيرات		عند المستوى			عند الفرق الأول			حالة التكامل I(d)
		قاطع	قاطع واتجاه زمني	بدونهما	قاطع	قاطع واتجاه زمني	بدونهما	
GDP	tالمحسوبة	0.45	-1.58	1.20	-4.58	-6.70	-5.79	I(1)
	t الجدولية	-2.98	-3.59	-1.95	-2.98	-3.61	-1.95	

	0.00	0.00	0.00	0.94	0.78	0.98	الاحتمال	
I(1)	-4.95	-4.83	-4.88	-0.31	2.06	0.42	tالمحسوبة	**PUB**
	-1.95	-3.61	-2.98	-1.95	-3.59	-2.98	t الجدولية	
	0.00	0.00	0.00	0.56	1.00	0.98	الاحتمال	
I(1)	-5.22	-9.47	-6.57	1.05	0.00	1.28	tالمحسوبة	**PRI**
	-1.95	-3.61	-2.98	-1.95	-3.59	-2.98	t الجدولية	
	0.00	0.00	0.00	0.92	0.99	0.99	الاحتمال	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Eviews 9

نلاحظ من خلال الجدول قبول فرضية العدم وذلك لان قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 5% أو قيمة الاحتمال أكبر من 0,05 لجميع متغيرات الدراسة مما يعني وجود جذر الوحدة وبالتالي عدم استقرار السلاسل الزمنية عند المستوى، لذلك سنقوم بعد ذلك باختبار الفرق الأول، ويتضح لنا رفض فرضية العدم قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية أو قيمة الاحتمال أصغر من 0,05 مما يعني خلو السلاسل الزمنية من جذر الوحدة وبالتالي استقرارها عند الفرق الأول، ومنه نقول أن متغيرات الدراسة مستقرة بعد أخذ الفرق الأول وبالتالي فهي متكاملة من الدرجة الأولى.

2/- اختبار التكامل المشترك:

بعد التأكد من استقرار السلاسل الزمنية للمتغيرات الدراسة وأنها متكاملة من نفس الدرجة ألا وهي الدرجة الأولى I(1) فسيتم اختبار وجود علاقة توازنية بين السلاسل الزمنية على الآجال الطويلة عن طريق اختبار التكامل المشترك (Bourbonnais 2011). الذي يعتبر اختبار لرتبة المصفوفة (r) وعندها يمكن الحصول على الحالات التالية:

- إذا كانت رتبة المصفوفة مساوية للصفر(Rank, r=0) فان هذه المصفوفة تكون صفرية وتكون جميع المتغيرات لديها جذور وحدة، وأن المتغيرات غير متكاملة تكاملا مشتركا فيما بينها.
- أما إذا كانت رتبة المصفوفة تامة الرتبة (r= n) فان جميع المتغيرات ليس لها جذور وحدة، أي أنها متغيرات مستقرة.
- أما إذا كانت رتبة المصفوفة مساوية للواحد(r=1) فانه يوجد متجه تكامل مشترك واحد.
- أما إذا كانت رتبة المصفوفة (1<r < n) ما يدل على وجود عدة متجهات متكاملة تكاملا مشتركا.

والذي يتطلب تحديد عدد فترات التباطؤ الزمني المناسبة، ومن اجل اختبار العدد الأمثل لفترات التباطؤ نستخدم اختبار VAR Lag Order Selection Criteria والذي يعتمد على استخدام عدة معايير، ويبين الجدول التالي أن عدد فترات التباطؤ الزمني المناسبة هي3 من طرف جميع المعايير كما هو موضح فيما يلي:

الجدول 2 : اختيار فترة تباطؤ النموذج

Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-3286.821	NA	2.22e+80	193.5189	193.6535	193.5648
1	-3142.379	254.8971	7.73e+76	185.5517	186.0904	185.7354
2	-3117.331	39.78249	3.05e+76	184.6077	185.5504	184.9292
3	-3081.798	50.16430*	6.64e+75*	183.0469*	184.3937*	183.5062*

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Eviews 9

أما نتائج اختبار التكامل المشترك فهي موضحة في الجدول أدناه:

الجدول 3 : اختبار التكامل المشترك لجوهانسن

اختبار القيمة العظمى		اختبار الأثر		قيم المتجه	فرضية البديلة	فرضية العدم
القيمة الحرجة %5	القيمة العظمى	القيمة الحرجة %5	قيمة الأثر			
21.13162	**74.67439**	**29.79707**	**136.2774**	0.903051	$R > 0$	$R = 0$
14.26460	**58.85102**	**15.49471**	**61.60297**	0.841039	$R > 1$	$R = 1$
3.841466	2.751954	3.841466	2.751954	0.082404	$R > 2$	$R = 2$

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Eviews 9

يبين الجدول أعلاه أنه في كل من اختبار الأثر أن قيمة الأثر أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى 5%، وكذلك في اختبار الامكانية العظمى أن نسبة الإمكانية العظمى أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى 5% مما يعني رفض فرضية العدم $r = 0$ وبالتالي رتبة المصفوفة لا تساوي الصفر، لذا ننتقل الى الاختبار الموالي بحيث نقوم باختبار فرضية العدم التالية $r = 1$ ويشير اختبار التكامل المشترك الى قبول فرضية العدم بوجود علاقة تكامل واحدة وبالتالي فان رتبة المصفوفة تساوي الواحد، **وبالتالي**

نؤكد وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين هذه المتغيرات أي وجود درجة عالية من الحركة المشتركة فيما بينهم مما يظهر أنها لا تبتعد عن بعضها كثيرا بحيث تظهر سلوكا متشابها.

وبالتالي يمكن تقدير معادلة التكامل المشترك كما يلي:

$$GDP = 0.192PRI + 0.019PUB - 0.22$$

$$prob \quad (0.0003) \quad (0.0010)$$

$$\text{Adjusted } R - \text{squared } 0.706736$$

يتبين من خلال المعادلة ما يلي:

- ✓ القدرة التفسيرية الجيدة للنموذج وهذا ما يدل عليه معامل التحديد المعدل 0,70 وبالتالي فان المتغيرات المفسرة ألا وهي الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص تفسر حوالي 70% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع ألا وهو النمو الاقتصادي؛
- ✓ ان كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص يؤثران ايجابيا على النمو الاقتصادي في الجزائر وهذا ما يتماشى مع النظرية الاقتصادية؛
- ✓ ان كل زيادة في الاستثمار العمومي بنسبة 1% تؤدي الى زيادة في الناتج المحلي الاجمالي بنسبة 1,9% وهي ضعيفة جدا مما يدل على أن جل الاستثمارات العمومية في الجزائر هي مشاريع اجتماعية، وهو ذو دلالة احصائية لان قيمة الاحتمال 0,0010 أقل من 5%.
- ✓ ان الاستثمار الخاص ذو تأثير اعلى من الاستثمار العمومي في الجزائر حيث أن زيادة الاستثمار الخاص بنسبة 1% تؤدي الى زيادة في الناتج المحلي الاجمالي بنسبة 19,2% ، وهو ذو دلالة احصائية لان قيمة الاحتمال 0,0003 أقل من 5%.

3/- نموذج تصحيح الخطأ:

بعد التأكد من استقرار السلاسل الزمنية للمتغيرات الدراسة عند نفس الدرجة ألا وهي الدرجة الأولى I(1) ،ووجود علاقة تكامل مشتركة واحدة فسيتم تقدير نموذج تصحيح الخطأ وفق انجل- غرانجر ذو الخطوتين كما يلي:

الخطوة الأولى :يتم في هذه المرحلة تقدير نموذج العلاقة التوازنية على المدى الطويل باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية، ثم حساب البواقي.

الخطوة الثانية :يتم فيها تقدير نموذج تصحيح الخطأ الذي يعمل على تعديل أي حالة غير متوازنة نحو التوازن في المدى الطويل، ويتم ذلك بإدخال البواقي المقدرة في معادلة الانحدار كمتغير مفسر متباطئ بفترة واحدة ، بالاضافة الى ادخال الفروق للمتغيرات الأخرى، وذلك كما يلي:

$$d(GDP) = b_0 + b_1 d(PUB) + b_2 d(PRI) + b_3 ECT_{t-1}$$

مع العلم أن:

ECT معامل تصحيح الخطأ

b_3 معلمة قوة الرجوع الى التوازن التي يجب أن تكون معنوية وسالبة.

ونتائج تقدير نموذج تصحيح الخطأ موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 4 : نتائج نموذج تصحيح الخطأ

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
D(PRI)	0.311789	0.388071	0.803432	0.4273
D(PUB)	0.098887	0.261663	0.377918	0.7078
E(-1)	-1.335423	0.161513	-8.268207	0.0000
C	-0.072842	0.852029	-0.085492	0.9324

R-squared	0.668236	Mean dependent var	-0.180596
Adjusted R-squared	0.638963	S.D. dependent var	8.651820
S.E. of regression	5.198563	Akaike info criterion	6.233942
Sum squared resid	918.8520	Schwarz criterion	6.406320
Log likelihood	-114.4449	Hannan-Quinn criter.	6.295273
F-statistic	22.82752	Durbin-Watson stat	1.532568
Prob(F-statistic)	0.000000		

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Eviews9

يتبن من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد 0.6304 ما يعني أن 63.89 %من التغير الحاصل في الناتج المحلي الاجمالي ناتج عن التغير في كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص، أما الباقي 36.11 % فهو مفسر من قبل متغيرات أخرى لم يتم إدراجها في هذا النموذج، ونلاحظ معنوية معامل تصحيح الخطأ مع الاشارة السالبة مما يدل على وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين متغيرات الدراسة، مما يعني ان الناتج المحلي الاجمالي يتعدل نحو قيمته التوازنية في كل فترة زمنية بنسبة 133%، الا انه نلاحظ أن كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص غير معنويين لأن قيمة الاحتمال أكبر من 5% مما يعني لا يوجد علاقة بين الناتج المحلي الاجمالي والمتغيرات المستقلة في الآجال القصيرة .

4/- اختبار السببية لجرا نجر:

بعد ان اتضح وجود علاقة في المدى الطويل يأتي اختبار العلاقة السببية واتجاهها بين المتغيرين الاستثمار العمومي والاستثمار الاستثمار الخاص كخطوة أخيرة ويبين الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها:

الجدول 5: نتائج اختبار جرا نجر

اتجاه العلاقة السببية	الاحصائية F	الاحتمال
PRI ← PUB	4.59198	0.0172
PUB ← PRI	3.86125	0.0308

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Eviews9

من خلال النتائج يتضح أن الاستثمار العمومي يؤثر على الاستثمار الخاص لأن الاحتمال المقابل لإحصائية فيشر F 0,01أصغر من 5% كما أن الاستثمار الخاص يؤثر أيضا على الاستثمار العمومي لأن احتمال قبول الفرضية هو 0,03 وهو أصغر من 5% مما يعني وحود علاقة ايجابية أي تكاملية بينهما.

الخاتمة:

يتبن من خلال هذه الدراسة أن الاستثمار العمومي والخاص يلعبان دورا مهما في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر في الاجال الطويلة خلال الفترة 1970-2015 وباستخدام منهجية التكامل المشترك لجوهانسن ونموذج تصحيح الخطأ، وهو ما تأكد بعد إجراء الاختبارات الضرورية حيث أظهرت النتائج ما يلي:

- اختبارات استقرار السلاسل الزمنية أن جميع المتغيرات الناتج المحلي الإجمالي، الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص مستقرة عند الفرق الأول مما يعني أنها متكاملة من نفس الدرجة وهي الدرجة الأولى؛
- كما أوضحت نتائج اختبار التكامل المشترك أنه يوجد علاقة طويلة الأجل بين هذه المتغيرات أي أنهما يؤثران على النمو الاقتصادي خلال فترة الدراسة؛
- كما تبين من خلال تقدير معادلة التكامل المشترك وجود علاقة طردية بين كل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص والنمو الاقتصادي بالاضافة الى أن الاستثمار الخاص أكثر فعالية في الاجال الطويلة، الا أنه لم يصل الى المستوى المطلوب رغم الاصلاحات نظرا لاتساع النشاط غير الرسمي الذي بلغ حوالي ربع الأنشطة الوطنية مما يجعل الظروف العامة غير محفزة له لحد الان؛
- وأوضح تقدير نموذج تصحيح الخطا أنه معنوي وسالب مما يؤكد على وجود علاقة توازنية في الآجال الطويلة بين متغيرات الدراسة؛
- كما تبين عدم وجود علاقة بين النمو الاقتصادي وكل من الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص في الأجال القصيرة؛
- وجود علاقة سببية متبادلة بين الاستثمار العمومي والاستثمار الخاص مما يعني انه يوجد علاقة تكاملية فيما بينهما.

التوصيات:

تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى التوصيات التالية:

- الاهتمام أكثر سواء بالاستثمار العمومي أو الاستثمار الخاص لوجود علاقة تكاملية فيما بينهما ؛
- التقليل من المشاريع العمومية الاجتماعية وزيادة المشاريع العمومية الاقتصادية؛
- وضع خطط محكمة للقضاء على معوقات الاستثمار الخاص والتي من اهمها البيروقراطية والفساد؛
- التقليل من دور السوق الموازي في النشاط الاقتصادي لتوفير المناخ الملائم للمستثمرين؛
- التعريف بفرص الاستثمار التي يتميز بها الاقتصاد الجزائري عن غيره من الاقتصاديات خصوصا العربية منها.

المراجع:

1. Erenburg, S.J. and Wohar, M.E. « Public and Private Investment: Are There Causal Linkages? » Journal of Macroeconomics, Vol. 17. No. 1, pp. 1–30, 1995.
2. Lutfi Erden&Randall G. Holcombe « The Linkage Between Public and Private Investment: a co-integration analysis of a panel of developing countries »Eastern Economic Journal, Vol. 32, No. 3, Summer 2006.
3. Mario I. Blejer and Mohsin Khan «Government Policy and Private Investment in Developing Countries» IMF Staff Papers, 1984, vol. 31, issue 2, 379-403.
4. Mohsin S.Khan&Mammohan S.Kumar«Public and Private investment and the Growth Process in Developing Countries» Oxford Bulletin of Economics and Statistics, 59, 1997.
5. Muyambiri&All « The Causal Relationship between Private and Public Investment in Zimbabwe» Munich Personal RePEc Archive July 2010.
6. Ömer Faruk ALTUNÇ&Bilge ġENTÜRK «The Role of Public and Private Investment to Ensure Sustainable Macroeconomic Stability in Turkey» 2nd International Symposium on Sustainable Development, June 8-9 2010, Sarajevo.
7. Oscar Bajo-Rubio& Sosvilla-Rivero«Does public capital affect private sector performance?. An analysis of the Spanish case, 1964-1988» Economic Modelling 10(3):179-185 · July 1993.
8. Regis Bourbonnais « Économétrie Manuel et exercices corriges »8 éd, Dunod, Paris, 2011.
9. Toshiya Hatano « Crowding-in Effect of Public Investment on Private Investment » Public Policy Review, Vol.6, No.1, February 2010.
10. Voss, Graham M«Public and private investment in the United States and Canada»Economic Modelling, Elsevier, vol. 19(4), pages 641-664, August, 2002.

تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة مؤسسة سوناطراك مركب GL2Z

د. مزيان محمد توفيق
المركز الجامعي غليزان؛ الجزائر
mezianetawfik@gmail.com

ط/د. عثمان عبد اللطيف
جامعة مستغانم، الجزائر
otmane-abdellatif@hotmail.com

د.بن حجوبة حميد
جامعة مستغانم، الجزائر
benhadjoubahamid@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة بين الاتصال الداخلي وتحسين الأداء البشري في مؤسسة سوناطراك مركب GL2Z، كما تهدف الى الوقوف على واقع نظام وعملية الاتصال في المؤسسة، ولتحقيق هذا الغرض اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل البيانات، التي تم الحصول عليها باعتماد الاستبيان، والموزع على عينة مكونة من 88 فرد عامل بالمؤسسة، كما تم معالجة وإختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعيةspss20، معتمدين على مجموعة من الأساليب الإحصائية كمعامل الثبات(Cronbach alpha) والمتوسطات الحسابية والانحراف العياري، معامل الارتباط بيرسون. وبعد المعالجة والتحليل توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت وجود علاقة إيجابية قوية (طردية)،بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في المؤسسة، واعتبرت الدراسة ان عملية الاتصال تتطلب نظام جيد ومجهز عصري يواكب التطورات الهائلة في مجال الاتصالات، كما تبقى عملية الاتصال والاداء البشري متوسطة كما اعتبرت الدراسة أن أداء العنصر البشري أساس تحسن أداء المؤسسة ككل.

الكلمات المفتاحية: عملية الاتصال، نظام الاتصال، مشاركة الاتصال، الاداء البشري، مؤسسة سوناطراك مركب GL2Z

Abstract: The aim of this study is to identify the type of relationship between internal communication and improve human performance in the Sonatrach Foundation GL2Z. It also aims to identify the reality of the communication system in the institution. To achieve this purpose, we adopted the descriptive approach and the analytical approach to data analysis, The questionnaire was distributed to a sample of 88 individuals working at the institution. The study hypotheses were also processed and tested using the statistical package of social sciences (SPSS20), based on a set of statistical methods such as Cronbach alpha, arithmetic mean and standard deviation, Pearson correlation coefficient. After the analysis and analysis, the study reached a set of results that proved a strong positive relationship between the internal communication and the human performance in the institution. The study considered that the communication process requires a good and modern equipped system that keeps abreast of the tremendous developments in communications. The study also considered that the performance of the human element is the basis for improving the performance of the institution as a whole.

Keywords: Communication Process, Communication System, Communication Sharing, Human Performance, Sonatrach GL2Z Composite

مقدمة:

أصبح الأداء يحظى بأهمية بالغة في بيئة الأعمال مما جعل المؤسسات المعاصرة اليوم تسعى لتحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها باستمرار لبناء مركز استراتيجي مميز، وأضحى المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كونه يشكل أهداف المؤسسة. وتشاد فعاليات وحدة الموارد البشرية في المؤسسة على فرض رئيسي مفاده أن هناك علاقة إيجابية بين الفرد المختار والأداء المطلوب، ومن ثم تنطوي هذه الفعاليات على تنبئ ضمني بالفعالية. فالمؤسسات اليوم أمام تحدي كبير وضروري لتحسن من أداءها من أجل البقاء والاستمرار، وفي ظل هذا أصبح تقييم أداء الأفراد العاملين في المؤسسات الناجحة خاصة الكبيرة منها عنصرا أساسيا في ترشيد استخدام الموارد البشرية، بما يوفره من بيانات عن أداء الأفراد تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية الملائمة للمؤسسة، وكذا الوقوف على احتياجات كل فرد منهم لمواجهة التقادم، فاستعمال نظام لتقييم الأداء يؤدي إلى تحسين النتائج الفردية والجماعية، وانطلاقا من هذا نطرح الاشكالية التالية: **كيف يساهم الاتصال الداخلي في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية؟**

أهمية وأهداف الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال حداثة التطرق لموضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة بصفة خاصة والاتصال بصفة عامة وغياب ربط العلاقة بين متغيراتها، كما ان تداخل المصطلحات الاقتصادية والعلمية في ظل الفكر الاداري الحديث يعطي أهمية اكبر للتعرف والتعمق أكثر في هذا الجانب، اضافة لما تهدف اليه هذه الدراسة من خلال محاولة ايجاد العلاقة النظرية والتطبيقية بين الاتصال الداخلي وتحسين أداء العنصر البشري، وكذا الوقوف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة المدروسة، حيث ستقتصر على دراسة العلاقة واثر كل من الأبعاد الثلاثة الممثلة للاتصال الداخلي(نظام الاتصال، مشاركة الاتصال، عملية الاتصال) وربطها بالمتغير التابع (الاداء البشري).

منهج الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة وتحليل واختبار صحة فرضياتها سنعتمد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، للوقوف على المفاهيم الخاصة بالدراسة ومحاولة تحليلها وإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

هيكل الدراسة:

للإجابة عن اشكالية هذه الدراسة والتعمق أكثر في الموضوع فقد تم تقسيم هيكل الدراسة الى محورين يشمل عالج المحور الاول الجانب النظري، في حين جاء المحور الثاني ليقف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة المدروسة وكذا ايجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

المحور الأول: انعكاسات الاتصال الداخلي على العنصر البشري في المؤسسة

نظرا للتغيرات الديناميكية في البيئة المحيطة بالمؤسسة يبقى الاتصال الداخلي في المؤسسة له أهمية كبيرة وطابع خاص، ونظام من الأنظمة التي تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة من بقاء ونمو واستقرار على المدى الطويل، وعليه سنتطرق في هذا الجانب الى كل من الاتصال الداخلي وكذا الاداء البشري في المؤسسة.

يعد موضوع الاتصال الداخلي من المواضيع المهمة والذي يحظى بأهمية قصوى في مؤسساتنا العصرية مهما كان حجمها واختلاف طبيعتها بغية تحقيق الربحية والتنمية المستدامة[1]، وعليه يعرف الاتصال بأنه نوع من العمليات التي يتم بموجبها نقل معلومات أو تعليمات الى جهة اخرى، بهدف ضمان استمرارية العمل في المنشأة، ويهي بذلك ارسال واستلام رمزو ذات معاني مرتبطة بها، وفي الأخير يبقى سلوك انساني بين شخصين أو مجموعة من الأفراد[2]، لذا تتوقف الحالة المعنوية للأفراد في مختلف المستويات التنظيمية على مدى فعالية وكفاءة الاتصال في التنظيم[3]، قبل التطرق لمفهوم الأداء البشري يجب أن نعرج عن اداء المؤسسة ككل لما له من علاقة مباشرة بالعنصر البشري حيث يعبر الأداء الحكم عن نتيجة ما[4]ويعتبر مفهوم استراتيجي عملي للفترة القصيرة ويدل كذلك على بعض المؤشرات مثل السلم الاجتماعي، نهضة الإبداعات والمكانة الرفيعة الممنوحة للزبائن[5]، ومن نظرة مالية فيعتبر الأداء عبارة عن مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية التي تقدم معلومات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة[6]، وهو وسيلة مساعدة لقياس النتائج والتحكم في التكاليف وتحقيق الهدف العام للمؤسسة[7]، وفي تعريف آخر هو الإنتاج العالي المحقق بأفضل كفاءة والنمو الدائم بأفضل فعالية[8]، اذا فهو مقياس لتحقيق أهداف المؤسسة[9]". وانطلاقا من هذا فقد تمتلك المؤسسة رأس المال وقد تمتلك التكنولوجيا ولا تحقق أداء جيد إذا غاب العنصر الثالث العامل البشري الذي يعتبر أساس تحقيق وتحسين أداء المؤسسات[10]، وعليه يشير الأداء البشري إلى مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المؤسسة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص[11]، كما يعرف بمختلف الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد وتكون مكونة لعمله، وسلوك إنساني في مواقع العمل وهذا يعني أن أداءه ناتج عن جهده العقلي أو البدني[12]، ويتأثر بمجموعة من العوامل الفنية التي تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المؤسسة والأفراد، والعوامل الإنسانية التي تشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة[13] ويتحدد بمجموعة من المحددات كالجهد المبذول من طرف الفرد للقيام بالمهمة داخل المؤسسة، والقدرات التي تشمل الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، وإدراك الدور أو المهمة[14]، كما يتأثر باختلاف معايير قياسه ونمط الاشراف الممارس مقترنا بالتدريب ووضوح المهمة المطلوبة فطبيعة العمل وتناسبه وطاقات الفرد البشري في المؤسسة[15]، وتظهر أهمية تقييم الأداء البشري على مستوى المؤسسة من خلال خلق مناخ للعمل والاستثمار في قدرات العنصر البشري، وكذا تقييم البرامج والسياسات على مستوى إدارة الموارد البشرية فوضع معدلات أداء معيارية[16]، كما يساعد المؤسسة على معرفة إن

كانت العملية صحيحة أم لا، كما يوفر معلومات في الوقت المناسب[17]، حيث يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح المؤسسة بواسطة سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، ويعد نوعا من الحوافز التي تدفع بالعاملين في المؤسسة إلى تحريك البواعث الذاتية لديهم نحو العمل، وتنشيط الأجهزة الرقابية على أداء أعمالها عن طريق المعلومات التي يقدمها تقييم الأداء[18]: ويتحدد أداء العنصر **البشري من خلال** جودة أداء العمل، أو كمية العمل اضافة الى المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة[19]،كما تعتبر كل من: الجهد، القدرات، الإدراك، الوظيفة، البنية التنظيمية الداخلية، والمحيط الخارجي محددات يحدد بها أداء الفرد[20]:

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي وعلاقته بالأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z

بعدما تطرقنا في الجانب النظري للاتصال الداخلي والوقوف على دوره في تحسين الأداء البشري، وصولاً لوجود علاقة نظرية بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في المؤسسة الإقتصادية، يعتبر هذا غير كافي لاعتماد هذه النتيجة دونما تأكيدها على أرض الواقع المعاش في المؤسسات الجزائرية، ولعل معرفة الداء تكون نصف الدواء، ولتكون الدراسة أكثر واقعية ونتائج أكثر نسبية وجب علينا إختيار مؤسسة تتناسب والموضوع، فقد وقع إختيارنا على مؤسسة سوناطراك ذات الأهمية الكبيرة في الإقتصاد الوطني بصفة عامة وتتناسب والموضوع بصفة خاصة.

أولاً: التحليل الإجرائي للدراسة الميدانية

لإجراء أي دراسة ميدانية إحصائية لا بد من تحديد مجتمع وعينة الدراسة كأول خطوة لتحديد إتجاه هذه الأخيرة، وهو ما سنتطرق له في هذا الفرع في ما يلي:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "مجموعة محددة من الأشخاص أو المؤسسات أو الأسواق التجارية أو الطلاب أو غيرها التي لها بعض الخصائص المشتركة[21]"، إن مجتمع هذه الدراسة يتمثل في جميع عمال المؤسسة الدائمين الذي يبلغ عددهم 800 عامل مقسمين على جميع الأقسام في المؤسسة، في حين العينة هي :"مجموعة مصغرة وجزئية من مجتمع الدراسة ويعتمد عليها لتجميع البيانات[22]"، ونظراً لعدم القدرة على القيام بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة لأسباب خارج عن نطاقنا ومتعلقة بالمؤسسة خاصة، فقد وجب علينا اعتماد أسلوب العينات من أجل جمع البيانات، لذا تم إختيار عينة عشوائية قدرها 88 فرد عامل في المؤسسة.

1 أساليب جمع البيانات اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب والأدوات لجمع البيانات مجتمعة في:

– أداة الإستبيان الذي يعتبر" أداة لفظية بسيطة الهدف منها معرفة إتجاه المستجوبين نحو موضوع معين[23] " موضحة كما يلي:

الجدول (1):وصف فقرات الإستبيان

متغيرات الدراسة	الأبعاد الممثلة لكل متغير	عدد الفقرات
المتغير المستقل	**نظام الاتصال**	**5**
	مشاركة الاتصال	**4**
	عملية الاتصال	**5**
المتغير التابع	**الاداء البشري**	**5**

المصدر: من إعداد الباحثين

2 مقياس الدراسة

لقد اعتمدت هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول(2) حيث تعطي الدرجة (5) لموافق تماماً والدرجة (1) لغير موافق تماماً في ما يلي:

الجدول (2): مقياس ليكرت الخماسي

التقييم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**

المصدر: من إعداد الباحثين

وقد تم تقسيم مقياس ليكرت الخماسي حسب تحديد المدى والمجالات موضحة في الجدول () كما يلي:

طول الفئة = 5-1/3 =1.33 وعليه يتم تحديد درجة الموافقة(منخفض، متوسط، مرتفع).

الجدول(3): درجة الأهمية بالنسبة للفقرات

المجال	مستوى الأهمية
[2.33- 1]	منخفض
[3.66-2.34]	متوسط
[5 -3.67]	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين

3 صدق الأداة

يعتبر صدق الأداة (الإستبيان) مهم جداً في أي دراسة يجب القيام بها ويعرف بأنه" قدرة أداة القياس على قياس ما هو مطلوب قياسه[24]"، وهو ما سنقوم به في هذه الدراسة في ما يلي:

4 ثبات أداة الدراسة

يعتبر ألفا كرومباخ من أهم المقاييس والطرق التي يمكن قياس بها ثبات أداة القياس ويقصد بثبات أداة القياس"أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف[25]" ومن أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمنا معادلة ألفا كرومباخ لحساب الثبات حيث تعتبر القيمة (Alpha ≥0.60) مقبولة تطبيقياً في العلوم الإنسانية والجدول (4) يوضح لنا معامل ثبات الاتساق الداخلي:

الجدول (4): معامل الثبات (ألفا كرومباخ)

عدد العبارات	قيمة ألفا كرومباخ الكلية
23 عبارة	0.75

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ أن معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ الذي بلغت قيمته (0.75) وهو معامل جيد، باعتباره أكبر من القيمة الطبيعية في العلوم الإنسانية (0.60) وهذا يدل على أن الإستبيان الخاص بهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات، مما يؤكد صلاحية استخدامه لهذه الدراسة الميدانية.

5 الأساليب الإحصائية المستعملة: تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية نذكرها في:

- اختبار ألفا كرومباخ (Cronbach alpha) للتحقق من ثبات أداة القياس؛
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات
- الانحراف المعياري لمدا انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارة
- معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة مدى وجود علاقة بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في المؤسسة.

ثانياً: الوصف الإحصائي لخصائص عينة الدراسة

يشتمل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية لها وتتمثل في (الجنس، السن، المستوى العلمي، الخبرة المهنية)، سيتم تحديد نسبة وتكرار كل عامل من هذه العوامل في ما يلي.

1 الجنس: يبين الجدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس/ أفراد العينة	التكرار	النسبة %
ذكر	53	60.2

أنثى	35	39.8
المجموع الكلي	88	100

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول ان ما نسبته 60.3 بالمئة ذكور وتبقى 39.8 بالمئة اناث توضح اعتماد المؤسسة على الذكور اكثر من عنصر الاناث الذي يبقى خاص بوظائف معينة في المؤسسة من جهة، وراجع لطبيعة عمل المؤسسة من جهة أخرى.

2 السن: يبين الجدول (6) خصائص عينة الدراسة حسب السن حيث تم توزيعها على أربع فئات:

الجدول (6): توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن/ أفراد العينة	التكرار	النسبة %
ما بين 20 إلى 29	11	12.5
ما بين 30 إلى 39	18	20.5
ما بين 40 إلى 49	43	48.9
50 فما فوق	16	18.1
المجموع الكلي	88	100

المصدر: من إعداد الباحثين

3 المستوى العلمي: يبن الجدول (7) خصائص عينة الدراسة من خلال المستوى العلمي.

يبين الجدول التالي المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة وسيتم توضيحها في ما يلي:

الجدول (7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

أفراد العينة / المستوى العلمي	**التكرار**	**النسبة %**
تقني سامي	8	9.1
ليسانس	58	65.9
مهندس	19	21.6
ماستر	3	3.4
المجموع الكلي	88	100

المصدر: من إعداد الباحثين

يبرز الجدول الممثل لمستوى عينة الدراسة ان ما نسبته 90.9 بالمئة ذوي مستوى جامعي سواء ليسانس او ماستر او مهندسين، يفسر اعتماد المؤسسة على الكفاءات، المتخرجة من الجامعة حيث جاءت النسب (65.5 بالمئة ، 21.6 بالمئة و3.4 بالمئة) ممثلة المستوى العلمي (ليسانس، مهندس، ماستر) على الترتيب، في حين اقتصرت نسبة التقنيين السامين على 9.1 وهذا يبن كذلك اعتماد المؤسسة على مختلف المستويات حسب الوظيفة والقسم وكذا المهمة الموكلة.

4 **الخبرة المهنية**: يبين الجدول التالي الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة حيث سيتم توضيحا في ما يلي:

الجدول (8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

أفراد العينة / المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
أقل من 5سنوات	03	3.4
من 6 سنوات إلى 15 سنة	42	47.7
من 16 سنة إلى 25 سنة	27	30.7
أكثر من 25 سنة	16	18.2
المجموع الكلي	88	100

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول توزيع نسب الخبرة المهنية حيث جاءت النتائج 47.7 بالمئة ذوي خبرة ما بين 6سنوات الى 15 سنة متصدرة الترتيب في حين 30.7 بالمئة تمثل المدة من 16 الى 25 سنة، واقتصرت فئة ذوي الخبرة الكبيرة على نسبة 18.2 ممثلين لأكثر من 25 سنة من العمل والعطاء، وهي نسبة كبيرة تدل على احتفاظ المؤسسة بذوي الخبرة الكبيرة بها، باعتبارهم رأس مالها الحقيقي ولا يمكن الاستغناء عنه أبداً، وتدعيمها من فترة لأخرى بعمال جدد ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بسبة 3.4 بالمئة.

ثالثاً: تحليل أبعاد الدراسة سيتم من خلال نتائج الإستبيان والدراسة الميدانية التطرق لتحليل كل بعد من الأبعاد وذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وترتيبها حسب مستوى الأهمية المبينة في الجدول(3) سابقاً من خلال ما يلي:

1 نظام الاتصال يعبر نظام الاتصال عن كل ما يحدث من اتصالات بين العمال وفي كل الاتجاهات وعلى جميع المستويات مهما كان نوع الهيكل التنظيمي في المؤسسة.

الجدول(9): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد نظام الاتصال.

العبارة	المتوسط	الانحراف	مستوى	الترتيب

	الحسابي	المعياري	الأهمية	
توفر المؤسسة نظام اتصال شامل للمؤسسة	3,74	81,1	مرتفع	3
توفر المؤسسة قنوات اتصال واضحة بين جميع المستويات	3,84	0,99	مرتفع	2
تقدم المؤسسة كافة المعلومات عن طرق العمل والاتصال بصفة متاحة للجميع	4,26	0,85	مرتفع	1
تقوم المؤسسة بتنويع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد	3,31	1,42	متوسط	5
تعتمد المؤسسة على الوسائل الحديثة للاتصال	3,56	1,37	متوسط	4
المجموع الكلي	3,74	1,16	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول (9) ونتائج الإستبيان وبالاعتماد على spss20 أنه قد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد نظام الاتصال 3.74 بمستوى أهمية مرتفع وانحراف معياري قدره 1.16 يدل على تشتت اتجاه اجابات عينة الدراسة، كما يفسر قوة وفعالية نظام الاتصال في المؤسسة المدروسة.

2 مشاركة الاتصال

لا يمكن نجاح أي عملية تقوم بها المؤسسة دون تطبيقها على ارض الواقع او مشاركتها الفرد العامل بها ولهذا تبقى عملية مشاركة الاتصال مرحلة مهمة من مراحل تحقيق أهداف المؤسسة مهما كان نوعها.

الجدول(10): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد مشاركة الاتصال.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
تشرك المؤسسة جميع الأفراد في عملية التواصل		3,02	1,11	متوسط	**4**
تعمل المؤسسة على توفير الجو والمناخ المناسب لا نجاح عملية الاتصال		3,88	1,00	مرتفع	**2**
يساهم الفرد العامل بالمؤسسة في عملية اتخاذ القرار		3,72	1,23	مرتفع	**3**
تتقبل المؤسسة مختلف الاقتراحات ومساهمات الفرد العامل في العل		4,03	1,01	مرتفع	**1**
	المجموع الكلي	3,66	1,08	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول (11) ونتائج الإستبيان وبالاعتماد على spss20 أنه قد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد مشاركة الاتصال 3.66 بمستوى أهمية متوسط وانحراف معياري قدره 1.08 يدل على تشتت اتجاه اجابات عينة الدراسة، وهو يعكس بذلك مستوى تشارك الاتصال في المؤسسة.

3 عملية الاتصال

– الجدول(11): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد عملية الاتصال.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	يوجد سهولة اتصال بين جميع افراد المؤسسة	3,77	1,09	مرتفع	3
2	يحافظ العمال على العلاقات بينهم وبين الرؤساء	3,85	1,07	مرتفع	1
3	هناك ايصال المعلومات حول كل الوظائف الادارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة	3,15	1,03	متوسط	5
4	يكون الاتصال تنازليا من الاعلى الى الأسفل حسب الهرم السلطة	3,83	0,83	مرتفع	2
5	وضوح وسهولة طرق الاتصال سواء كانت مكتوبة أو شفوية	3,18	1,26	متوسط	4
	المجموع الكلي	3,55	1,05	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحثين

– من خلال الجدول (13) ونتائج الإستبيان وبالاعتماد على spss20 أنه قد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد عملية الاتصال 3.55 بمستوى أهمية متوسط وانحراف معياري قدره 1.05 يدل على تشتت اتجاه اجابات عينة الدراسة، ويبين أهمية ومستوى عملية الاتصال داخل المؤسسة.

4 الأداء البشري

يهدف هذا المحور إلى تقييم أداء الفرد البشري العامل في المؤسسة ، كما يمثل هذا المحور المتغير التابع للدراسة (الأداء البشري)، حيث سيتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وترتيبها حسب مستوى الأهمية المبينة في الجدول(3) سابقاً من خلال ما يلي:

– الجدول(12): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الأداء البشري.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	كلما توفرت المعلومات كلما سهلت مهمة العمل	3,13	1,09	متوسط	4
2	يؤدي الاتصال الفعال الى سرعة تنفيذ الأعمال	3,09	1,41	متوسط	5
3	يعتبر الاتصال الداخلي في المؤسسة أحد عوامل فعالية المؤسسة ككل والفرد العامل	3,56	1,37	متوسط	3
4	تنعكس عملية مشاركة القرارات على قدراتك المهنية	4,69	,460	مرتفع	1
5	تؤدي عملية الاتصال الجيدة الى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام اوقات العمل وتنفيذ العمل بجودة	3,61	0,82	متوسط	2
	المجموع الكلي	3,61	1,03	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول (12) ونتائج الإستبيان وبالاعتماد على spss20 أنه قد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الأداء البشري 3.61 بمستوى أهمية متوسط وانحراف معياري قدره 1.03 يدل على تشتت اتجاه اجابات عينة الدراسة، حول أداء العنصر البشري في المؤسسة كما يترجم مستوى الاداء الخاص بكل عنصر.

رابعاً: وصيف نموذج الدراسة وإختبار الفرضيات

1 التعريف بالنموذج

من خلال هذا سوف نؤكد أو ننفي العلاقة الطردية القائمة بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراك GL2Z، كما يجب الإشارة أنه تم إثبات سابقا بأن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، وبغية التأكد من هذه الأخيرة فقد اعتمدنا على الإستبيان كوسيلة للحصول على البيانات والمعلومات لتحليلها ومعالجتها وتفسيرها للوصول إلى هذه العلاقة.

2 التعريف بمتغيرات النموذج:

نعتمد في هذه الدراسة على نموذج قياسي، يتكون من متغيرين (المتغير المستقل الاتصال الداخلي والمتغير التابع الأداء البشري)، ويأخذ هذا النموذج الصيغة الرياضية التالية:$Y= f(X)$ بمعنى افتراض خطية العلاقة بين المتغيرين وباستعمال طريقة المربعات الصغرى في عملية التقدير، ويأخذ النموذج القياسي الشكل التالي: $\mathbf{Y = \alpha + \beta x + \varepsilon}$ حيث:

$\boldsymbol{\varepsilon}$ **:** هي عبارة عن حد الخطأ العشوائي(مجموع المتغيرات الأخرى التي لم تدرج في النموذج)؛

Y: الأداء البشري (المتغير التابع)؛

X: المتغير المستقل الذي يمثل أبعاد الاتصال الداخلي والمتمثلة في (نظام الاتصال، عملية الاتصال، مشاركة الاتصال).

3 اختبار ومناقشة الفرضيات

لإثبات فرضيات هذه الدراسة سيتم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون وتحليل الإنحدار البسيط لمعرفة وجود الارتباط بين المتغيرات، ومعامل التحديد لتفسير بكم يساهم المتغير المستقل في تفسير المتغير التابع من خلال ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين نظام الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الصفريةH_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين نظام الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين نظام الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الجدول(13): نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد نظام الاتصال والأداء البشري

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإنحدار	0.159	1	0.159	0.000	0.52	0.71	0.51	0.80
الخطأ	0.149	86	0.002					
المجموع	0.307	87						

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال المعطيات أن معامل الارتباط بيرسون بين نظام الاتصال والأداء البشري بلغ القيمة $R=0,71$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين نظام الاتصال والأداء البشري، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0,52$ وهو دليل على قدرة المتغير المستقل نظام الاتصال بـ52 % في تفسير المتغير التابع_ الأداء البشري لمؤسسة سوناطراكGL2Z، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 48% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج.

كما بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل نظام الاتصال $A=0.80$ وبما أن إشارة المعلمة نظام الاتصال موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين نظام الاتصال والأداء البشري، حيث إذا تغير نظام الاتصال بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0.80 وحدة، وهذا دليل وبرهان آخر على تأكيد هذا الارتباط في حين بلغت قيمة F المحسوبة 92 وهي قيمة

أكبر من قيمتها الجدولية F=3,92. دالة إحصائيا بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ SIG= 0.00 ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين نظام الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين نظام الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مشاركة الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الصفرية H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مشاركة الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مشاركة الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الجدول(14): نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد مشاركة الاتصال والأداء البشري

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإنحدار	0.159	1	0.159	0.000	0.52	0.72	0.51	0.68
الخطأ	0.149	86	0.002					
المجموع	0.307	87						

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن معامل الارتباط بيرسون بين مشاركة الاتصال والأداء البشري بلغ قيمة R=0,72 وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين مشاركة الاتصال والأداء البشري، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2=0,52 وهو دليل على قدرة المتغير المستقل مشاركة الاتصال بـ 52 % في تفسير المتغير التابع الأداء البشري لمؤسسة سوناطراكGL2Z، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 48% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج.

كما بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل مشاركة الاتصال A=0.68 وبما أن إشارة المعلمة مشاركة الاتصال موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين بين مشاركة الاتصال والأداء البشري، بحيث إذا تغيرت مشاركة الاتصال بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0,68 وحدة، وهذا دليل وبرهان آخر على تأكيد هذا الارتباط في حين بلغت قيمة F المحسوبة 91 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية F=3,92. دالة احصائيا بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـSIG= 0.00 ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مشاركة الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مشاركة الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين عملية الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الصفرية H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين عملية الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين عملية الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الجدول (15): نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد عملية الاتصال والأداء البشري

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإنحدار	0.101	1	0.101	0.000	0.33	0.57	0.32	0.72
الخطأ	0.206	86	0.002					
المجموع	0.307	87						

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال نتائج نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين عملية الاتصال والأداء البشري بلغ قيمة R=0,57 وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين عملية الاتصال والأداء البشري، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 =0.33 وهو

دليل على قدرة المتغير المستقل عملية الاتصال بـ33 % في تفسير المتغير التابع الأداء البشري لمؤسسة سوناطراكGL2Z، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 67% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج.

كما بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل عملية الاتصال A=0.72 وبما أن إشارة المعلمة عملية الاتصال موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين عملية الاتصال والأداء البشري، حيث إذا تغيرت عملية الاتصال بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 0,72 وحدة، وهذا دليل وبرهان آخر على تأكيد هذا الارتباط في حين بلغت قيمة F المحسوبة 42 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية F=3,92 دالة إحصائيا بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـSIG= 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين عملية الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين عملية الاتصال والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة طردية قوية بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

لا ثبات الفرضية الرئيسية نختبر معنويتها حتى يتم قبول أو رفضها في الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الصفريةH_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الفرضية البديلة H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z.

الجدول (16): نتائج معامل الإنحدار البسيط بين الاتصال الداخلي والأداء البشري

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الإنحدار	0.21	1	0.210	0.000	0.68	0.82
الخطأ	0.98	86	0.001			
المجموع	0.307	87				

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال نتائج نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين الاتصال الداخلي والأداء البشري بلغ القيمة R=0.82 وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين الاتصال الداخلي والأداء البشري ، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 =0.68 وهو دليل على قدرة المتغير المستقل الاتصال بـ32 % في تفسير المتغير التابع الأداء البشري لمؤسسة سوناطراكGL2Z، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 68% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، في حين بلغت قيمة F المحسوبة 184 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية F=3,92. وهي دالة إحصائيا بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـSIG= 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في مؤسسة سوناطراكGL2Z، وانطلاقاً من هذا نؤكد صحة الفرضية الرئيسية حيث توجد علاقة طردية قوية بين متغيرات الدراسة.

الخاتمة:

يتربع الأداء على أولويات المؤسسات المعاصرة اليوم، قناعة منها على أنه أحد المقومات الأساسية لمن تريد تحقيق البقاء والاستمرارية في ظل التحديات التي تواجهها، وما يشغلها اليوم من كيفية النجاح والتميز في سوق محلي وعالمي تزداد فيه المنافسة حدة يوما بعد يوم، وهذا لارتباط فعاليتها ارتباطا وثيقا بفعالية أفرادها وهو ما جعلها ملتزمة بالاهتمام بهم من خلال التحفيز وتنمية القدرات وبالتالي تثمين أحد أصولها، إلا أن هذا وحده لا يكفي إذا لم يكن هناك عملية تقييم هذا الأداء، فهذه الأخيرة تمثل أحد الوظائف الرئيسية في المؤسسة وتنبع أهميتها من ضرورة التأكد من صلاحية أداء أفرادها وسلوكياتهم، لأن تقييم أداء الأفراد وفاعليتهم لا يتحقق فقط بحسن التخطيط والتصميم لهذا التقييم، وإنما يعتمد أيضا على دقة التنفيذ للقائمين على العملية والحكم على كفاءة المؤسسة بمقارنة فعالية التنفيذ في نهاية فترة معينة بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف، فمن الضروري أن تقوم المؤسسة بتقييم نتائج أعمالها حتى ولو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد أو مكافأة، فعدم قدرة المؤسسة على تقييم نشاطها يؤدي إلى عدم إمكانية الرقابة عليه وعلى عجزها للوصول لأداء أفضل، وعليه فبعدما تعرفنا على مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة عليه وكذا عملية تقييم الأداء ومراحلها المختلفة.

النتائج: توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية يمكن حصرها في ما يلي:

- للمؤسسة نظام اتصال قوي يعمل على التنسيق بين مختلف الأقسام والمستويات بما يمثلها العنصر البشري؛
- تبقى عملية مشاركة الاتصال متوسطة ويجب فتح المجال اكثر للفرد واعطاءه نوع من الحرية في الاتصال افقياً او عمودياً في المؤسسة؛
- بلغ المتوسط الكلي لبعد نظام الاتصال القيمة 3.74 بمستوى اهمية مرتفع؛

- بلغ المتوسط الكلي لبعد مشاركة الاتصال القيمة 3.66 بمستوى اهمية متوسطة ؛
- بلغ المتوسط الكلي لبعد عملية الاتصال القيمة 3.55 بمستوى أهمية متوسطة؛
- وجود علاقة قوية بين نظام الاتصال والاداء البشري في المؤسسة يمثلها معامل الارتباط بقيمة R=0.71
- وجود علاقة متوسطة طردية بين ماركة الاتصال والاداء البشري في المؤسسة بمعامل ارتباط بلغ R=0.72
- وجود علاقة متوسطة طردية بين عملية الاتصال وتحسين الاداء البشري في المؤسسة بمعامل ارتباط بلغ R=0.57
- بلغ معامل الارتباط الكلي بين الاتصال الداخلي وتحسين الاداء البشري في المؤسسة القيمة R=0.82

التوصيات: من خلال هذه الدراسة وبناءً على نتائج الدراسة الميدانية سيتم تقديم مجموعة من التوصيات متمثلة في:

- تعزيز مشاركة العاملين أكثر في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، والقيام بورشات وعقد ندوات حول عمليات الاتصال وحسن التعامل مع باقي الأفراد العاملين في المؤسسة؛
- تشجيع الفرد العامل على تدعيم مهراته العلمية للوصول للمعرفة وحسن التعامل مع التغيرات والتقنيات الجديدة لثورة الاتصالات؛
- الاحتكاك والاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى خاصة العالمية والعاملة في نفس المجال؛
- على المؤسسات الاهتمام أكثر وتثمين معارف وخبرات العاملين وتدريب العمال الجدد على يد خبراء متخصصين لضمان الاستمرارية؛
- على المؤسسة اليوم تخصيص قسم خاص بنظام الاتصال يحوي فريق عمل مؤهل يتكفل باحتياجات المؤسسة المعرفية من جهة، ومخطط لمتطلبات والإحتياجات المستقبلية لها من جهة أخرى.

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	وصف فقرات الإستبيان	4
2	مقياس ليكرت الخماسي	5
3	درجة الأهمية بالنسبة للفقرات	5
4	معامل الثبات (ألفا كرومباخ)	6
5	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	6
6	توزيع عينة الدراسة حسب السن	7
7	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	7
8	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	8
9	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد نظام الاتصال	8

10	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد مشاركة الاتصال.	9
11	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد عملية الاتصال.	10
12	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الأداء البشري	10
13	نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد نظام الاتصال والأداء البشري	11
14	نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد مشاركة الاتصال والأداء البشري	12
15	نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعد عملية الاتصال والأداء البشري	13
16	نتائج معامل الإنحدار البسيط بين الاتصال الداخلي والأداء البشري	14

المراجع:

1. القاضي أمين، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة العلوم الانسانية، جامعة ام البواقي، المجلد1، العدد2، ص 61.
2. أحمد دروم، بلقاسم العالي، أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد1، العدد1، ص، ص: 190-191.
3. علي بولبذاوي، يحي بشلاغم، ممارسات الاتصال الداخلي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي المؤسسات الرياضية بولاية بالبويرة، مجلة معارف العدد22، جوان 2017، ص105.
4. Brigitte DORIATH, contrôle de gestion en 20 fiches , dunod, paris, 2008, p129.
5. بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية،" تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية"، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة ا لمصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية – زاقع وتحديات، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004، ص:77.
6. Corina Gavrea et al, «Determinants Of Organizational Performance : the case of Romania, Management Marketing Chllenges for the Knowledge Society, Vol16, No2, 2011, p287.
7. Jean Luis Viargues, « le guide du manager d'equipe », edition d'organisation, paris, p 74.
8. Alian Fernandez, « les nouveaux tableaux de bord des décideurs », 2édition, édition d'organisation, paris, 2007, p 41.
9. Shakeel Ahmed et al, « Impact of Knowledge Management Practices on Organizational Performance: an Empirical study of Banking Sector in Pakistan», Journal of Social Sciences, Vol9, No2, 2015, p150.
10. Raduan Che Rose, Naresh Kumar, « The Influence of Organizational and Human Resource management strategies on performance», Journal of performance Improvement, Vol45, No4, april 2006, p19.
11. زكي عبد المعطي أبو زيادة،" إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد8، العدد1، 2012، ص، ص: 178- 179.
12. يوسف محمد اندارة،" التدريب وأثره على الأداء"، مداخلة ضمن المؤتمر العربي الثاني، تنمية الموارد البشرية وتعزيز الإقتصاد الوطني"، سلطنة عمان، فبراير 2010، ص: 273.
13. العربي عطية، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة"، مجلة الباحث، العدد 10، 2012ص، ص: 322- 323.
14. رواية حسن،" ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص: 210.
15. أحمد سيد مصطفى، " إدارة الموارد البشرية الأصول والمهارات المعاصرة"، دار النهضة العربية، مصر، ط1، 2006، ص، ص: 396-397.

16. Gerry J, et autres, « Stratégique, Education Pearson », Paris 8 Edition, p 454.

17. Jyoti et al, « Balanced scorecard for performance evaluation of R&D organization: A conceptual model », journal of Scientific Industrial Research, Vol65, November 2006, p 879.

18. نغم يوسف عبد الرضا، حميد مظلوم كاظم، " تقييم أداء المشاريع الصغيرة على وفق مدخل بطاقة الأداء المتوازن دراسة تطبيقية في شركة الفضلي للصناعات الإنشائية"، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 89، 2016، ص، ض: 274- 275.

19. فرح عبد الهادي الرفاعي،" أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 36، العدد 2، 2014، ص، ص: 273-274.

20. بوبرطخ عبد الكريم، " دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2012/2011، ص، ص: 9-10.

21. شفيق العتوم، طرق الاحصاء باستخدام SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص: 22.

22. عادل مرابطي، عائشة نحوي،" العينة"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد4، 2009، ص: 96.

23. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي،" القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان"، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، ط2، 2010، ص: 16.

24. مقدم وهيبة،" تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإجتماعية دراسة عينة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة وهران 2014/2013، ص280.

25. جاسم محمد التميمي، وسام مالك داود:" الإحصاء الحيوي باستخدام برنامج Spss"، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، ط1، 2016، ص: 354.

تعدد بدائل القياس المحاسبي وفقا لمعايير المحاسبة وأثرها على الأزمة المالية العالمية (2007-2008)

أ. بوبكر رزيقات — جامعة بومرداس، الجزائر — *boubaker2826@yahoo.com*

أ.د شعباني مجيد — جامعة بومرداس، الجزائر — *mcha2016@gmail.com*

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: الهدف من هذه الدراسة التعرف على أسباب وتداعيات الأزمة المالية العالمية (2007-2008) من منظور محاسبي. ونظرا لتشعب أسباب نشوء الأزمة المالية العالمية واتجاه آراء عديدة إلى مبرأ ومتهم لمعايير المحاسبة ولا سيما تلك المتعلقة بالقياس المحاسبي، خاصة القيمة العادلة، تطرق الباحثان إلى عرض بدائل القياس والتقييم المحاسبي وفقا لمعايير المحاسبة الدولية (IFRS/IAS)و معايير المحاسبة المالية الأمريكية (FAS). وتحليل مخاطر القياس المحاسبي ودورها في الأزمة المالية العالمية، كما تم عرض أهم التدابير المتخذة قبل مجلس المعايير المحاسبة الدولية (IASB) ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) أثناء وبعد الأزمة المالية العالمية. وتوصل الباحثان لعدة نتائج من بينها: التوسع في منح القروض العقارية عالية المخاطر من أهم أسباب نشوء الأزمة المالية العالمية، هناك العديد من الأثار السلبية لتلك الأزمة على اقتصاديات الدول المتقدمة والنامية، هناك مبالغة في الانتقادات الموجهة للمعايير المتعلقة بالقيمة العادلة، تعدد بدائل القياس المحاسبي، الأزمة انعكست ايجابيا على جهات التشريع المحاسبي (مجلس معايير المحاسبة الدولية (**IASB**) و مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB))بشكل لم يكن له سابقة من خلال اتخاذ عدة تدابير واجراءات وخطوات. قام (مجلس معايير المحاسبة الدولية (**IASB**) بالعديد من التعديلات والتحسينات واصدار العديد من المعايير فعلى سبيل المثال تعديل المعيار (**IFRS7**) لتحسين اساليب الافصاح عن القيمة العادلة للأدوات المالية، كما أصدر المعيار (**IFRS9**) سنة 2009 الأدوات المالية. واصدار المعيار (**IFRS13**) قياس قيمة العادلة ماي 2013.

الكلمات المفتاحية : قياس محاسبي، قيمة عادلة، ازمة مالية عالمية، معايير محاسبة دولية، معايير محاسبة مالية أمريكية

Summary: The aim of this study is to identify the causes and consequences of the global financial crisis (2007-2008) from an accounting perspective. In view of the complexity of the causes of the global financial crisis and the tendency of many opinions to be challenged and accused of accounting standards, especially those relating to accounting measurement, especially fair value, the researchers discussed the presentation of measurement alternatives and accounting valuation in accordance with International Accounting Standards (IAS / IFRS). The analysis of accounting measurement risk and its role in the global financial crisis. The most important measures taken before the International Accounting Standards Board (IASB) and the US Financial Accounting Standards Board (FASB) during and after the global financial crisis. The researchers found that the expansion of high-risk mortgages is one of the main causes of the global financial crisis. There are many negative effects of this crisis on the economies of developed and developing countries. There is an exaggeration in criticism of fair value standards. Accounting Legislation (IASB) and the US Financial Accounting Standards Board (FASB) have not had precedent by taking several measures, measures and steps. IASB issued several amendments and improvements and issued several standards, such as the amendment of IFRS 7 to improve fair value disclosure techniques for financial instruments, and IFRS 9 Financial Instruments issued in 2009. IFRS 13, Measurement of fair value.

Keywords: accounting measurement, fair value, global financial crisis, international accounting standards, US accounting standards.

المقدمة:

شهد العالم سلسلة من الأزمات المالية المتلاحقة على المستويين المحلي والعالمي، ولعل الازمة المالية العالمية الاخيرة تعتبر من أخطر وأسوأ الازمات من حيث الآثار والنتائج التي مر بها الاقتصاد العالمي منذ ازمة الكساد العظيم سنة 1929 هذه الازمة بدأت في الاساس من الرهون العقارية في الولايات المتحدة الأمريكية لكنها تطورت حتى باتت أزمة اقتصادية على مستوى عالمي وامتدت تداعياتها لتشمل الاقتصاديات الأوروبية والآسيوية لتنعكس آثارها السلبية على بقية دول العالم.

لقد أدت هذه الأزمة لظهور عددا من الفضائح المالية وافلاس وانهيار كثير من المؤسسات البنكية، مثل بنك ليمان بروذرز Lemman Brothers الذي يعتبر من البنوك الضخمة في الولايات المتحدة وواشنطون ميوتشوال Washington Mutal واندي ماك Ind Mc، بجانب افلاس كثير من الشركات والمؤسسات العالمية مثل .... World com, Enron,Tyco, Xerox ومجموعة التأمين الاسترالية HIH وشركة SK العالمية بكوريا الجنوبية وغيرها.

ونظراً لتشعب أسباب نشوء الأزمة المالية العالمية واتجاه آراء عديدة إلى مبرأ ومتهم لمعايير المحاسبة ولا سيما تلك المتعلقة بالقياس المحاسبي بأنها وراء زيادة وتيرة الأزمات المالية وتضخيمها، واتضح ذلك جليا خلال اجتماع زعماء الدول الأوروبية الأربعة في مجموعة **G20**إذ أبدى الرئيس الفرنسي ساركوزي آنذاك انتقادا لاذعا للقيمة العادلة بقوله " **انها قيمة تلاعبيه وغير حقيقية لا تعبر عن عملية تبادل حقيقية**"، بينما كان بعظهم مبرأ للقيمة العادلة مثل رئيس الوزراء البريطاني جيمس براون آنذاك بقوله " **انها عين السوق في الشركة**".

كما تستند الآراء المتهمة لمعايير المحاسبة خاصة القيمة العادلة إلى أن الفترة التي أعقبت أزمة الكساد العالمي الكبير وحتى نهاية الثمانينات من القرن الماضي قد شهدت استقرار نسبي نتيجة سيادة التكلفة التاريخية، أما مع بداية استخدام نماذج القيمة العادلة كأساس للاعتراف والقياس المحاسبي في التسعينات فإن وتيرة الأزمات المالية العالمية قد زادت وتضخمت.

أولا: مشكلة الدراسة

من خلال فرض مشكلة القياس المحاسبي نفسها إبان الأزمة المالية العالمية (2007-2008)، وما رافقهم ازدياد حدة الانتقادات التي توجه لمعايير المحاسبة بشأن عدم امكانية التوصل إلى مفهوم قياس موحد ومقبول قبولا عاما،نطرح الأسئلة التالية:

- ماهي الاسباب المحاسبية التي أدت لنشوء الأزمة المالية العالمية.
- هل بتعدد بدائل القياس والتقييم المحاسبي أثر على نشوء الأزمة المالية العالمية.
- هل استخدام منهج القيمة العادلة في قياس عناصر الأصول والالتزامات من أسباب نشوء الأزمة المالية العالمية.
- ماهي أهم التدابير المتخذة من قبل المجلسين (IASB) و (FASB)أثناء وبعد الأزمة المالية العالمية.

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف هذه دراسة إلى

- تحليل أسباب وتداعيات الأزمة المالية العالمية (2008) من منظور محاسبي.
- عرض بدائل القياس والتقييم المحاسبي وفقا لمعايير المحاسبة الدولية (IFRS/IAS)و معايير المحاسبة المالية الأمريكية (FAS).
- تحليل مخاطر القياس المحاسبي ودورها في الأزمة المالية العالمية (2008).
- عرض أهم التدابير المتخذة من قبل مجلس المعايير المحاسبة الدولية (IASB)ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB)أثناء وبعد الأزمة المالية العالمية (2008).

ثالثا: أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الأزمة المالية التي حصلت، فهذه الأزمة تعتبر من أخطر وأسوأ الازمات من حيث الآثار والنتائج التي مر بها الاقتصاد العالمي منذ ازمة الكساد العظيم سنة 1929، ومن الملاحظ أن هناك أسباب عديدة لنشوء الأزمة، حيث تأتي هذه الدراسة لتتناول أحد هذه الأسباب الموجه لها الاتهام وهي القياس المحاسبي خاصة معايير القيمة العادلة.

من خلال مشكلة الدراسة ولمحاولة الإجابة عن أسئلتهاستكون الورقة البحثية مقسمة إلى أربعة محاور رئيسية هي كالتالي:

أولاً :– تحليل وتقويم الأزمة المالية العالمية (2008) من منظور محاسبي

ثانياً : بدائل القياس والتقييم المحاسبي وفقا لمعايير المحاسبة الدولية (IASB) والأمريكية (FASB)

ثالثاً :– مخاطر القياس لمحاسبي ودورها في الأزمة المالية العالمية الأخيرة (2008)

رابعا: عرض أهم التدابير المتخذة من قبل مجلس المعايير المحاسبة الدولية (IASB)ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) إبان الأزمة المالية العالمية (2008).

المحور الاول: تحليل وتقويم الأزمة المالية العالمية (2008) من منظور محاسبي

واجه الاقتصاد العالمي سلسلة من الأزمات المالية هددت استقرار النظام المالي بأكمله ولعل أهمها الركود الاقتصادي الكبير في ثلاثينيات القرن الماضي ومنذ ذلك الحين والعالم يشهد انهيارات متتالية في الأنظمة المالية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء[1]. وعلى الرغم من أن اسباب هذه الأزمات كانت تختلف من أزمة إلى أخرى إلا أنها تشترك في ظاهرة أساسية تنتهي إليها ومنها يبدأ الانهيار وهي ظهور مديونية كبيرة تفوق طاقة الاقتصاد. وعليه سوف نتطرق في هذا المحور إلى مفهوم الأزمة المالية واسبابها وآثارها.

أولا:مفهوم الأزمة المالية العالمية

يمكن تعريف الأزمةعلى أنها تلك الاضطرابات العميقة التي تؤثر كليا أو جزئيا على النواحي المالية وعلى حجم اصدار واسعار الاسهم والسندات واجمالي القروض والودائع المصرفية ومعدل الصرف[2].

عرفت أيضا على أنها الانخفاض المفاجئ في اسعار نوع أو أكثر من الأصول، والأصول قد تكون راس مال مادي تستخدم في العملية الانتاجية مثل (الآلات والمعدات والأبنية) أو أصول مالية مثل حقوق ملكية لراس المال المادي أو للمخزون السلعي، مثل الأسهم وحسابات الادخار مثلا، أو أنها حقوق ملكية للأصول المالية وهذه تسمى مشتقات مالية ومنها العقود المستقبلية (للنفط أو للعملات الأجنبية مثلا) فإذا انهارت قيمة أصول ما فجأة فإن ذلك قد يعني إفلاس أو انهيار قيمة المؤسسات التي تملكها فمثلا إذا حصل انهيار مفاجئ في سوق الأسهم، أو في قيمة عملة دولة ما أو في سوق العقارات أو في مجموعة من المؤسسات المالية فإن الأثر سيمتد بعد ذلك إلى باقي الاقتصاد[3].

وتعرف الأزمة المالية العالمية أيضا على أنها حالة تمس أسواق البورصة وأسواق الائتمان لدولة معينة أو مجموعة دول،وتكمنخطورتها فيآثارها على الاقتصاد مسببة بدورها أزمة اقتصادية ثم انكماش اقتصادي ويصاحبها انحصار القروض وأزمات السيولة والنقدية وانخفاض في الاستثمار وهو ما يزيد من حالة الذعر والحذر فيأسواق المال[4].

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الأزمة المالية العالمية على أنها حدث مفاجئ وغير متوقع يهدد المصالح الأساسية للدولة مصحوبا بفشل عدد كبير من المؤسسات المالية وغير المالية مما يؤدي الى انكماش حاد في النشاط الاقتصادي الكلي وانخفاض معدلات النمو مما يجبر الدولة على التدخل السريع لإنقاذ ما يمكن انقاذه.

ثانيا:الأسباب المحاسبيةللأزمة المالية العالمية (2008)

بعد عرض تعريف للأزمة المالية العالمية يمكن للباحثان عرض أهم الاسباب المحاسبيةلهذه الأزمة وذلك على النحو التالي:

- **التوريق (securitization)**: التوريق أو التسنيد كما يطلق على هذه التقنية أحيانا[5]، يعد هذا الابتكار المالي الجديد من الأسباب التي أدت إلى تفاقم الأزمة المالية ويتمثل هذا الابتكار تحويل القروض العقارية إلى مجموعة من السندات المرهونة بالعقار وبيعها لبنوك استثمار ومؤسسات مالية محلية أو أجنبية، حيث أنه خلال الفترة (2001-2006) تم تحويل من 60 % – 70 % من القروض العقارية عالية المخاطر إلى سندات يتم تداولها في الأسواق المالية، هذا يعني أن بنوكاً و مؤسسات مالية أخر ستشارك في تحمل مخاطر هذه القروض التي منحت لأشخاص ذوي سجل ائتماني ضعيف أو غير معروف[6].
- **عدم تماثل المعلومات:** تعتبر ظاهرة عدم تماثل المعلومات من الظواهر التي تعاني منها جميع أسواق الأوراق المالية المتقدمة منها والناشئة بسبب المعلومات الداخلية والتداول الداخلي، حيث أن وجودها يترك تأثيرا سلبيا على حجم التداول والسيولة وتكلفة رأس المال، مما يترك تأثيرا واضحا على معدلات التنمية [7]،كما يترتب على هذه الظاهرة تزايد المخاطر المعنوية،وفي نفس الوقت تنشأ ظاهرة ما يسمى بالمستفيد المجاني حيث لا يستطيع من لديه المعلومات منع الآخرين من الاستفادة منها، كل ذلك يعوق التشكيل الكفء للنظام المالي والمصرفي وانتشار ما يسمى بسلوك القطيع وانتشار العدوى وتفشيها (سريان الاشاعات)[8].

- **ضعف آليات الحوكمة:** على الرغم من التأكيد على أهمية تطبيق نظام جيد لحوكمة الشركات، وضرورة الافصاح عن أوضاعها المالية وشفافية ممارسة الشركة لمختلف الأنشطة وذلك من أجل تجنب تعثر الشركات إلا أن الأزمة المالية العالمية وإفلاس العديد من الشركات الكبيرة يبرز ويؤكد فشل الحوكمة في ضمان حقوق المساهمين والمجتمع، وأحد أسباب ذلك هو عدم أداء مجلس الإدارة لدوره بطريقة جيدة[9].

- **غياب الشفافية والافصاح:** يشكل ضعف جودة المعلومات المقدمة للأطراف المستفيدة منها، أحد الأسباب غير المباشرة المعلنة ويأتي ذلك من عدم الإلتزام ببعض المبادئ والقواعد المحاسبية ومعاييرها مثل مبدأ الافصاح وما تستلزمه من ضرورة أن تكون المعلومات شفافة تعكس واقع الشركة، لكن قيام البنوك والبورصات بالتستر عن خسائرها وعدم إظهار الحقائق في تقاريرها المالية الختامية عن طريق اخفاء الخسائر والديون المعدومة.

- **ضعف الالتزام بالجوانب الأخلاقية والسلوكية:** إن من مسبباتالأزمة سوء سلوكيات مؤسسات الوساطة المالية والتي تقوم على اغراء الراغبين في القروض والتدليس عليهم واغرائهم، بالإضافة إلى الممارسات غير الأخلاقية التي استشرت في الشركات وأسواق المال مثل الفساد والغش وتقديم معلومات مضللة لمستخدميها.

- **صراع المصالح (مشكلة الوكالة):** التي يمكن أن تتجسد بصورة الممارسات الإدارية الانتهازية، من خلال استغلال نظام الحوافز والمكافآت أو العمل على تكوين شهرة إدارية عن طريق الاستفادة من مساحة الحرية المتاحة لها للاختيار من بين السياسات المحاسبية البديلة، في إطار من الإفصاح الذكي عن الأداء الذي يضمن لها الاستقرار الوظيفي ويحقق لها المكاسب المباشرة وغير المباشرة مستغلة في ذلك ما يعرف بـ (عدم تماثل المعلومات) الناشئ من قدرتها على الحصول على معلومات لا يمكن لحمل الأسهم الوصول اليها.

ثالثا: آثار الازمة المالية العالمية: بعد معرفة أسباب الأزمة يمكن للباحثان تناول أهم آثارها على النحو التالي:

1- آثار الازمة المالية العالمية على الاقتصاد العالمي:

يمكن للباحثانتلخيصها في النقاط التالية[10]:

- افلاس الكثير من المؤسسات المالية والعقارية وشركات التأمين، حيث بلغ عدد البنوك التي أعلنت إفلاسها حتى منتصف عام 2009 ما يقارب من 110 بنك بأصول تقدر بحوالي 750 مليار دولار، ومن أهم هذه المؤسسات إعلان إفلاس بنك Sterns Bear الاستثماري، وانهيار مؤسستي Fannie Mai & Freddie Macوهما من أكبر المؤسسات المالية التي تعملان بالرهن العقاري وتسيطران على أكثر نصف العمليات المالية في السوق الأمريكية المتعلقة بقطاع الإسكان.

– تفاقم عجز الميزانية في الولايات المتحدة الأمريكية والذي وصل إلى ذروته في الربع الأول من عام 2008 بما يعادل 2.9 % من حجم الناتج المحلي الإجمالي، كما ارتفع حجم المديونية إلى 32 تريليون دولار أمريكي منها حوالي 9.2 تريليون دولار ديون الأفراد المتعلقة بالقروض العقارية.

– ارتفاع معدلات التضخم حيث تجاوز 4.5 % وارتفاع معدلات البطالة حيث وصلت إلى 5.1 % كما بلغ عدد الذين فقدوا وظائفهم منذ أزمة الرهن العقاري حتى شهر ماي 2008 حوالي نصف مليون موظف.

– زيادة حصص الأجانب في رأس مال الشركات والمصانع الأمريكية، وذلك بسبب تراجع أسعار أسهمها وانخفاض قيمة الدولار الأمريكي، حيث بلغت قيمة هذه الزيادات حوالي 414 مليار دولار في نهاية الربع الأول من عام 2008 أي بزيادة قدرها 90% مقارنة بعام 2007.

– انخفاض قيمة الدولار الأمريكي مقابل العملات الرئيسية الأخرى في العالم حيث وصل الدولار إلى مستوى 100 ين ياباني وهو أدنى مستوى له منذ التسعينات، كما تجاوزت قيمة اليورو حاجز الدولار والنصف منذ صدور اليورو، كما قدرت الخسائر التي أصابت الاقتصاد الأمريكي حسب ما ورد بتقرير صندوق النقد الدولي حوالي 945 مليار دولار.

– عدم الاستقرار والتذبذب في الأسواق المالية العالمية، حيث تراجعت القيم السوقية لثماني مؤسسات المية بحوالي 574 مليار دولار، مما دفع الكثير من المستثمرين إلى عدم الرغبة في تحمل المخاطر العالية.

– انخفاض معدلات النمو في الدول الصناعية الكبرى من 1.4 % في عام 2008 إلى 0.3 % في الربع الأول من عام 2009، كما تكبدت الكثير من الشركات الأوروبية العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية خسائر كبيرة، مثل شركة BMW لصناعة السيارات حيث لحقت بها خسائر قدرت بنحو 263 مليون يورو.

– تراجع في النمو الاقتصادي وعدم وجود استقرار في أسعار الأوراق المالية ولا سيما في اليابان، مما دفع بالبنك المركزي للإبقاء على معدل فائدة بمقدار 0.5% تقريبا، كما تراجعت صادرات الشركات نتيجة انخفاض قيمة الدولار، كما انخفض الإنتاج الصناعي بمعدل 3.1%

2– آثار الازمة المالية العالمية على اقتصاد الدول النامية:لقد اختلفت آثار الأزمة المالة العالمية على الدول النامية حسب درجة الارتباط المالي والاقتصادي لكل دولة مع الاقتصاد العالمي ومن بين هذه التأثيرات[11]:

– تراجع الطلب العالمي على الطاقة والمحروقات بشكل حاد، والناتج عن انكماش النشاط الاقتصادي، أدى إلى انخفاض أسعار الكثير من البضائع المصدرة بعدما سجلت ارتفاعا كبيرا ساهم في تحقيق معدلات نمو جيدة في الدول النامية المصدرة لها إلا أن هذه الأسعار بدأت في التراجع خلال النصف الثاني من عام 2008 كأسعار البترول والغاز الطبيعي؛

– انخفاض مستويات الاستثمارات الأجنبية الوافدة، حيث قام المستثمرون الأجانب بسحب استثماراتهم من الدول النامية لأنهم يعتبرون أن الاستثمار فيها أكثر مخاطرة من الاستثمار في الدول المتقدمة، كما أن التراجع في معدل نمو الاقتصاد العالمي هو العامل المهم والمساعد على وجود ونشاط التدفقات العالمية للاستثمار الأجنبي.

– انخفاض تحويلات الأيدي العاملة المهاجرة نتيجة الانكماش الاقتصادي وتقاص فرص العمل وانخفاض مستويات الرواتب والأجور، وخصوصا العاملين في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي حيث تجاوزت هذه التحويلات في عام 2007 مبلغ 240 مليار دولار، وهذا المبلغ يتجاوز مرتين حجم المساعدات التي تدفقت إلى هذه البلدان في عام 2007.

– تدني مستويات المساعدات الخارجية وذلك نتيجة التقشف في ميزانيات الدول المانحة فالأزمة المالية أثرت بشكل كبير على تخفيض المساعدات والمنح ويمكن أن تتقلص هذه المساعدات على المدى الطويل، كما أدت هذه الأزمة إلى تعميق الفقر في العالم.

– التراجع في الطلب السياحي مما أثر على أهم مصادر الايرادات وعوائد العملة الصعبة في الدول النامية خاصة التي تفتقر إلى مصادر الطاقة إلا أن السياحة شهدت تراجع حاد منذ سبتمبر 2008.

المحور الثاني: بدائل القياس والتقييم المحاسبي وفقا لمعايير المحاسبة الدولية (IASB) والأمريكية (FASB)

إن موضوع المفاضلة بين أسس القياس المختلفة من أقدم موضوعات الجدل في الفكر المحاسبي، والتي لا ولن تنتهي على اعتبار أن كل مدافع عن هذه الأسس المختلفة له حججه وبراهينه، ولعل هذا الاختلاف يلقي بضلاله على نوعية المعلومات التي تتضمنها التقارير المالية ومدى شفافيتها ومصداقيتها خاصة في أوقات الأزمات، لذا إبان الأزمة المالية العالمية 2008 فرضت مشكلة القياس المحاسبي نفسها. وعليه يخصص الباحثان هذا المحور إلى نماذج القياس المحاسبي وذلك وفقا للمعايير المحاسبية الدولية (**IASB**)والمعايير المحاسبية المالية الأمريكية (**FASB**).

أولا: نماذج القياس والتقييم وفقا لمعايير المحاسبة الدولية (IAS/IFRS):

سنحاول من خلال هذا العنوان تحليل نماذج القياس والتقييم وفقا للمعايير المحاسبية الدولية (IAS) الصادرة عن لجنة المعايير المحاسبة الدولية (IASC) سابقا والصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) بتسميتها الجديدة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) كما يلي:

1-معيار المحاسبة الدولي رقم (IAS39) "الأدوات المالية: الاعتراف والقياس": يهدف هذا المعيار إلى وضع أسس للاعتراف والقياس المرتبطة بالأصول والالتزامات المالية، والعقود المتعلقة باقتناء وبيع أصول غير مالية. كما ننوه أن هذا المعيار والمعايير الأخرى المرتبطة بالأدوات المالية تعتبر نقطة تحول هامة في الفكر المحاسبي الذي يتجه نحو مفهوم القيمة العادلة كأساس للقياس المحاسبي. ويمكن تناول أهم نقاط هذا المعيار كما يلي:

1-1- الاعتراف الأولي: يتم الاعتراف بالأصول والالتزامات المالية في قائمة المركز المالي عندما تصبح الشركة طرفا في أحكام تعاقدية (للاقتناء أو التنازل عن أصول مالية).

1-2- القياس الأولي: يتم قياس جميع الأدوات المالية مبدئيا بالقيمة العادلة، ويتم إضافة تكاليف المعاملة المباشرة أو خصمها من القيمة الدفترية لتلك الأدوات المالية التي لا يتم قياسها لاحقا بالقيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر.

- **القيمة العادلة**: هو ذلك السعر الذي سيتم الحصول عليه لبيع أصل أو الذي سيتم دفعه لنقل التزام في معاملة منظمة بين مشاركين في السوق في تاريخ القياس.
- **تكاليف المعاملة المباشرة**: التكاليف الإضافية المرتبطة مباشرة باقتناء أو إصدار أو استبعاد أصول مالية أو التزامات مالية ويمكن أن تتضمن هذه التكاليف (الرسوم والعمولات المدفوعة للوكلاء والسماسرة، الضرائب والتكاليف القانونية).

1-3- القياس اللاحق: يعتمد القياس اللاحق على الفئة التي يتم فيها تصنيف الأدوات المالية كما يلي:

1-3- 1- بالنسبة للأصول المالية: وتنقسم إلى

✓ **أصول مالية المقيمة بالقيمة العادلة (استثمارات للمتاجرة)**: تقاس الأدوات المالية بالقيمة العادلة مع الاعتراف بالتغيرات في القيمة العادلة في الأرباح والخسائر.

✓ **الاستثمارات المالية المحتفظ بها حتى الاستحقاق**: تقاس هذه الاستثمارات بالتكلفة المطفأة (المستهلكة) باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعال (Effective Interest method)

✓ **القروض والذمم المدينة**: تقاس هذه القروض والذمم المدينة بالتكلفة المطفأة (المستهلكة) باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعال(Effective Interest method)، اي تقاس بنفس الطريقة التي تقاس بها الاستثمارات المالية المحتفظ بها حتى تاريخ الاستحقاق.

✓ **الأصول المالية المتاحة للبيع**: تقاس الأصول المالية المتاحة للبيع بالقيمة العادلة مع الاعتراف بالأرباح أو الخسائر ضمن حقوق الملكية إلا في حالة التنازل عنها أو تعرضها لخسائر غير مؤقتة نتيجة الانخفاض في قيمتها.

1-3- 2-بالنسبة للالتزامات المالية

✓ تضم هذه الالتزامات المالية (الالتزامات المالية المحتفظ بها للمتاجرة،المشتقات، والالتزامات المالية المصنفة بالقيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر عند الاعتراف المبدئي. تقاس بالقيمة العادلة من خلال الارباح و الخسارة.

✓ الالتزامات المالية الأخرى التي تضم (حسابات الذمم الدائنة، أوراق الدفع والأوراق المالية المحررة مقابل الديون المستحقة على الشركة) تقاس بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة معدل الفائدة الفعال (**Effective Interest method**). ويمكن تلخيص ما تم التطرق اليه في المعيار المحاسبي الدولي رقم (IAS39) في الجدول التالي:

الجدول رقم (1) تصنيف الأدوات المالية وأساس القياس

الفئة	أساس القياس	اختبار الانخفاض في القيمة
الاصول المالية بغرض المتاجرة	القيمة العادلة	لا يتم اجراء اختبار انخفاض القيمة
الأصول المالية المحتفظ بها حتى الاستحقاق	التكلفة المطفأة	يتم اجراء اختبار انخفاض القيمة
القروض والذمم المدينة	التكلفة المطفأة	يتم اجراء اختبار انخفاض القيمة
الأصول المالية المتاحة للبيع	القيمة العادلة	يتم اجراء اختبار انخفاض القيمة

المصدر: من اعداد الباحثان

2-معيار المحاسبة الدولي رقم (IAS32) "الأدوات المالية:العرض": هدف هذا المعيار هو تأسيس مبادئ أساسية لعرض الأدوات المالية إما كالتزامات أو حقوق المالكين والحالات التي يتم فيها إجراء عمليات التقاص بين الأصول المالية والالتزامات المالية[12]، ويقوم هذا المعيار بوضع أسس قياس القيمة العادلة وذلك على النحو التالي[13]:

2-1- إذا كانت الأداة المالية متداولة في سوق نشطة وذات سيولة فإن سعر السوق المعروض للأداة هو أفضل دليل على القيمة العادلة .

2-2- إذا كانت الأداة المالية متداولة في سوق غير نشط أو غير منظم بشكل جيد أو في حالة عدم وجود سعر سوقي معروض فيمكن اللجوء إلى أساليب لتقدير وتحديد القيمة العادلة بمصداقية كافية ومن أهم هذه الأساليب ما يلي:

- القيمة السوقية الجارية للأداة مالية مشابهة جوهريا للأداة المراد تقييمها.
- تحديد خصم التدفقات النقدية باستخدام سعر الخصم مساو لمعدل الفائدة السائد في السوق لأدوات مالية لها نفس الشروط والخصائص.
- استخدام نماذج تسعير الخيارات.
- استخدام نماذج مصفوفة التسعير.

2-3- إذا كانت الأداة غير متداولة في سوق مالي منظم، فإنه يفضل عدم تحديد مبلغ معين لقياس القيمة العادلة، وإنما تحديد مدى معين يعتقد وبشكل مقبول أن تقع القيمة العادلة في نطاقه.

2-4-في حالة عدم القدرة على تحديد القيمة العادلة بموثوقية كاملة لأي سبب، فإنه يجب زويد مستخدمي التقارير المالية بمعلومات حول الخصائص الأساسية للأدوات المالية المراد تقييمها، بما في ذلك الشروط والأحكام ذات الأهمية التي قد تؤثر على مبلغ التدفقات النقدية المستقبلية ودرجة التأكد منها وذلك لمساعدهم على تقدير وتحديد القيمة العادلة.

3-معيار المحاسبة الدولي رقم (IAS2) "المخزون": يتاح لإدارة الشركة الاختيار بين ثلاثة بدائل لتسعير المخزون وهي:

- ✓ طريقة الوارد أولا الصادر أولا (**FIFO**)؛
- ✓ طريقة التمييز العيني؛
- ✓ طريقة التكلفة الوسطية المرجحة.

كما تتبع طريقة التكلفة أو صافي القيمة القابلة للتحقق* أيها أقل لتقييم مخزون آخر مدة والاعتراف بالخسارة في حالة انخفاض سعر السوق عن التكلفة.

وعليه فإن اختيار طريقة تكلفة المخزون توفر للشركة مرونة كبيرة ومجالا للتقدير في تقرير كيفية إظهار نتائجها ومركزها المالي.

4-معيار المحاسبة الدولي رقم (IAS16) " الأصول غير الجارية" توجد عدة طرق لاهتلاك الأصول غير الجارية وأهمها:

- ✓ الاهتلاك الخطي (الثابت)؛
- ✓ الاهتلاك المتناقص؛
- ✓ الاهتلاك المتزايد؛
- ✓ الاهتلاك حسب الوحدات المنتجة.

كما يتاح للشركة عند القياس اللاحق ما بين نموذجي (نموذج التكلفة أو نموذج إعادة التقييم).

5- المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (IFRS7) "الأدوات المالية: الافصاح": لقد تم اصدار هذا المعيار لتخصيصه فقط للإفصاح المتعلق بالأدوات المالية والمخاطر الناتجة عن التعامل بها، ويتضمن المعيار وفق ذلك الافصاحات الرئيسية المتعلقة بما يلي[14]:

- أهمية الأدوات المالية بالنسبة للمركز المالي للمنشأة من خلال قائمة المركز المالي وأداءها المالي من خلال قائمة الدخل الشامل؛
- السياسات المحاسبية المتعلقة بالأدوات المالية؛
- التحوط للمخاطر المتعلقة بالأدوات المالية وكيفية إدارتها وتطبيق محاسبة التحوط، علاوة عن الافصاحات الكمية والنوعية لهذه المخاطر؛
- قياس الأدوات المالية بالقيمة العادلة؛

- بالإضافة إلى متطلبات إفصاح جديدة تتعلق بأهداف الشركة وسياساتها وعملياتها لإدارة رأس مالها، كذلك تحديد ما تم اعتباره رأس مال، إضافة إلى مدى التزام الشركة بمتطلبات راس المال وبخلاف ذلك الافصاح عن نتائج عدم الالتزام.

6- المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية(IFRS9)الأدوات المالية: تعرض المعيار المحاسبي الدولي (**IAS39**) لانتقادات واسعة بسبب صعوبته وتعقيداته المتعددة ففي أفريل 2009 وكرد فعل للأزمة المالية العالمية، قام رؤساء دول مجموعة العشرين G20 ومجلس الاستقرار المالي (FSB) وعدد من المستثمرين وأصحاب المصالح بدعوة من مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) للتعاون مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي(FASB) من أجل تخفيض تعقيدات معايير المحاسبة المتعلقة بالأدوات المالية من خلال العمل على تطوير معايير المحاسبة المالية الموجودة حاليا[15].

ونتيجة لذلك أضاف مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB)مشروع استبدال المعيار المحاسبي الدولي (**IAS39**) بمعيار التقارير المالية الدولي الجديد(IFRS9) ويهدف هذا المعيار إلى وضع مبادئ لإعداد التقارير المالية للأصول المالية والالتزامات المالية من شأنها أن تعرض معلومات ملائمة ومفيدة لمستخدمي القوائم المالية لتقييم مبالغ وتوقيت وشكوك التدفقات النقدية المستقبلية للمؤسسة. وتطبق المؤسسة هذا المعيار على جميع البنود ضمن نطاق المعيار المحاسبي الدولي (IAS39) "الأدوات المالية: الاعتراف والقياس". كما أنه تم إلغاء كلا من التصنيفين الواردين بالمعيار(IAS39) وهما: الأدوات المحتفظ بها إلى تاريخ الاستحقاق HTM، والأدوات المالية المتاحة للبيع AFS.

7- قياس القيمة العادلة (IFRS13): أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (IFRS13) " قياس القيمة العادلة" في ماي 2011 يعرّف هذا المعيار القيمة العادلة ويستبدل المتطلب الوارد في المعايير الفردية. كما يقدم هذا المعيار ثلاث مناهج في تحديد القيمة العادلة هي (منهج السوقومنهج التكلفة ومنهج الدخل) ويهدف هذا المعيار إلى:

- تعريف القيمة العادلة؛
- تبيين إطار لقياس القيمة العادلة في معيار دولي واحد؛
- طلب إفصاحات لقياسات القيمة العادلة.

يعرف المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية القيمة العادلة عل أنها "السعر الذي سيتم الحصول عليه لبيع أصل أو الذي سيتم دفعه لنقل التزام في معاملة منظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس". وفيما يلي متطلبات القياس حسب هذا المعيار[16]:

- يعتبر قياس القيمة العادلة مخصصا لأصل أو التزام محدد، وتبعا لذلك، يتعين على المؤسسة عند قياس القيمة العادلة أن تأخذ بعين الاعتبار خصائص الأصل أو الالتزام في حال رغب المشاركون في السوق أخذ تلك الخصائص بعين الاعتبار عند تسعير الأصل أو الالتزام في تاريخ القياس، وتشتمل الخصائص على سبيل المثال (حالة الأصل وموقعه، القيود المفروضة على بيع الأصل أو استخدامه إن وجدت).

- قد يكون الأصل أو الالتزام الذي يتم قياسه بالقيمة العادلة واحدا مما يلي:
- ✓ الأصل أو الالتزام المستقل (على سبيل المثال أداة مالية أو أصل غير مالي)؛
- ✓ مجموعة أصول أو مجموعة التزامات أو مجموعة أصول والتزامات (على سبيل المثال وحدة توليد النقد أو مؤسسة أعمال).
- سواء كان الأصل أو الالتزام مستقلا، فإن مجموعة من الأصول أو مجموعة من الالتزامات أو مجموعة الأصول والالتزامات تعتمد لأغراض الإعتراف أو الإفصاح على وحدة الحساب الخاصة بها. ويتم تحديد وحدة الحساب للأصل أو الالتزام وفقاً للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية الذي يقتضي أو يسمح بقياس القيمة العادلة باستثناء ما هو وارد في هذا المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية.
- يفترض قياس القيمة العادلة أن مبادلة الأصل أو الالتزام تتم بمعاملة منظمة بين المشاركين في السوق لبيع الأصل أو نقل الالتزام في تاريخ القياس وفقا لظروف السوق الحالية.
- يفترض قياس القيمة العادلة أن معاملة بيع الأصل ونقل الالتزام تتم:
- ✓ في السوق الأصلي للأصل أو الالتزام؛
- ✓ في غياب السوق الأصلي، في السوق الأكثر ربحا للأصل أو الالتزام.
- تقيس المؤسسة القيمة العادلة للأصل أو الالتزام باستخدام الافتراضات التي سيستخدمها المشاركون في السوق عند تسعير الأصل أو الالتزام على افتراض أن المشاركين في السوق سيتصرفون بما فيه مصلحتهم الاقتصادية.
- يأخذ قياس القيم العادلة للأصل غير مالي بعين الاعتبار قدرة المشارك في السوق على توليد المنافع الاقتصادية من خلال استخدام الأصل بأفضل وأحسن استخدام له أو بيعه لمشارك آخر سيستخدم الأصل بأفضل وأحسن استخدام له.

ثانيا: نماذج القياس وفق لمعايير المحاسبية المالية الأمريكية (FASB)

سنحاول من خلال هذا العنوان تحليل نماذج القياس وفقا للمعايير المحاسبية المالية الأمريكية (**FASB**)

1- المعيار المحاسبي رقم (FAS157) الخاص بمقاييس القيمة العادلة:

في سبتمبر 2006 أصدر مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي المعيار رقم 157 الخاص بمقاييس القيمة العادلة، وفي نوفمبر 2006 أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية ورقة نقاشية في جزئين تناولت مقاييس القيمة العادلة وقد أوصت بتعديل هرمي مماثل لتعزيز القيم العادلة، وعرف هذا المعيار القيمة العادلة في الفقرة الخامسة منه بأنها "السعر الذي يمكن الحصول عليه نتيجة لبيع أحد الأصول، أو المدفوع لتسوية أحد الالتزاماتفي معاملة منتظمة بين المشاركين في السوق في تاريخ القياس[17].

بمقارنة التعريف الوارد بالمعيار 157 فيشير بشكل صريح إلى المتعاملين والمشاركين في السوق عكس ما يشير اليه المعيار المحاسبي الدولي 39 الاعتماد على الأطراف الراغبة في التعامل والتي لديها معرفة مسبقة بقيم الأصول والالتزامات.

كما أن المفاهيم السابقة لم تتضمن تحديد الشروط الواجب توفرها في الأصل أو الالتزام لتحديد قيمته العادلة بالإضافة إلى عدم توفر الشروط أو الخصائص الواجب توفرها في أسلوب أو طريقة القياس المستخدمة في قياس القيمة العادلة.

2- المعيار المحاسبي رقم (FAS133) "المحاسبة عن الأدوات المالية المشتقة وأنشطة التحوط:

مع زيادة استخدام المشتقات المالية وانعدام الشفافية حول قيمتها والخسائر الكبيرة التي تكبدتها الشركات نتيجة استثماراتها في الأدوات المالية، اصدر مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي سنة 1998 المعيار رقم FAS133 بعنوان المحاسبة عن الأدوات المالية المشتقة وأنشطة التحوط يتطلب هذه المعيار أن تتم المحاسبة عن الأدوات المالية المشتقة بالقيمة العادلة في قائمة المركز المالي، ويتم تسجيل التغيرات في القيمة العادلة للمشتقات المالية في قائمة الدخل.

كما أنه تم تشكيل فريق مشترك لمجالس المعايير المحاسبية (JWG) لتطوير معيار شامل للتقرير عن الأدوات المالية بالقيمة العادلة، وقد ضم الفريق أعضاء ونوابا لمجالس المعايير المحاسبية ومنظمات مهنية في كل من استراليا، وكندا، وفرنسا، واليابان، ونيوزيلندا، وخمس دول من شمال أوروبا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، ولجنة المعايير المحاسبية الدولية آنذاك[18].

المحور الثالث:مخاطر القياس لمحاسبي ودورها في الأزمة المالية العالمية (2008)

ويمكن ايجازها في النقاط التالية:

1- **مخطر الانتقال بين أسس القياس:** إن الخيار الذي أقر من قبل مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) بإعادة تصنيف الأدوات المالية من فئة القيمة العادلة إلى فئة التكلفة او التكلفة المطفأة انعكس على حجم الربحية، كذلك واجهت البنوك التي استخدمت هذا الأساس استفسارات كثيرة عن حقيقة التغيير بعد الافصاح عنه، اضافة إلى أنها مكنت البنوك من تجنب الاعتراف بالخسائر غير المحققة المتعلقة بالأدوات المالية بالرغم من أن معظم عمليات إعادة التصنيف تمت على أدوات الدين، وتراوح الخصم عليها بين 0% و 100 %.[19]

2- **عدم وجود مرجعية واضحة:** إن عدم وجود مرجعية واضحة لبعض المعالجات أدى إلى الابتعاد عن التطبيق الصحيح للمعايير المحاسبية والذي انعكس بدوره على إعداد تقارير مالية غير سليمة خصوصا أن الحكم الشخصي سيكون في أكثر المجالات تعقيدا ألا وهو المشتقات المالية، وما يرتبط بأساس القياس من تقدير يخضع لعوامل موضوعية وعوامل غير موضوعية ترتبط بتشاؤم المقدر وتفاؤله.

3- **النية في تصنيف الأدوات المالية إما للمتاجرة أو متاحة للبيعأو محتفظ بها إلى تاريخ الاستحقاق:** إن هذا التصنيف مرتبط بنية الإدارة، مما يعطيها فرصة للتلاعب كأن تعتبرها محتفظ بها حتى تاريخ الاستحقاق وبالتالي تسجل بالتكلفة بينما نيتها هي بغرض المتاجرة، وبهذا التلاعب في الأرباح من خلال مفاهيم القيمة العادلة. وقد وفر المعيار (**IAS39**) فرصا للشركات

للقيام بالاعتراف بأرباح غير متحققة بعد (قبل عملية البع الفعلية) في قائمة الدخل، ويجب أن لا يستخدم هذا الأمر من أجل العمل على زيادة ربحية الشركة دون النظر إلى القرار الاستثماري السليم[20].

4- **صعوبة تحديد القيمة العادلة لبعض عناصر الأصول والالتزامات:** حيث نجد من بين هذه العناصر مشتقات الائتمان التي تعتبر نوع من أنواع الأدوات المالية، حيث يؤكد الكثير من الباحثين والمتخصصين أن هذه الأدوات من بين العوامل الرئيسية التي يلقى عليها اللوم بوقوع الأزمة المالية العالمية (2008) خصوصا إذا علمنا أن الحجم الكبير للاستثمار في هذه الأدوات الذي يقارب 60 تريليون دولار[21].

5- **مخاطر عدم كفاية الافصاح عن أسس القياس لعناصر القوائم المالية:** عدم كفاية الافصاح في القوائم المالية كما تتضمنها القوائم المالية ومن الأمثلة على ذلك التعديلات على المعيار (**IFRS7**) في سنة 2008 والذي حدد ثلاثة مستويات للإفصاح عن القيمة العادلة، كذلك عدم توفر معلومات تعطي صورة كافية وواضحة وفي الوقت المناسب عن المخاطر المتعلقة ببعض المنتجات المالية مثل التزامات ضمان الرهن[22].

6- **مخاطر القيمة العادلة:** هناك العديد من المخاطر التي تتعلق بالقيمة العادلة يمكن أن نوجزها فيما يلي[23]:

- المحافظة على الثقة في الأسواق المالية في ظل المعلومات القليلة المتوفرة والذي كان هدفا واضحا لكثير من الشركات في تقدير القيمة العادلة وهذا ما دعا مجلس معايير المحاسبة الدولية (**IASB**) بتعديل المعيار (**IFRS7**) ليقترب هذا المعيار من متطلبات المعيار الأمريكي

(FAS**157**) والذي جاء بتاء على اجتماع قادة G20في 2008 حيث ركز المعيار على مسألة التقييم خصوصا تحديد الأسعار التي تبنى

عليها القيمة العادلة في أسواق غير نشطة.

- إن القيمة العادلة كما يراها البعض هي السبب الرئيسي في الأزمة المالية العالمية (2008) والذي أطلق عليها أزمة السيولة، كما يرى البعض أن الدليل على ذلك هو تعديل المعيارين (**IFRS7**) و (**IAS39**) حيث كان التركيز منصبا على إعادة تصنيف بعض الأدوات المالية التي تم تقييمها بالقيمة العادلة من فئة القيمة العادلة إلى فئة التكلفة أو التكلفة المطفأة، لتجنب الاعتراف بالخسائر غير المحققة نتيجة التدني الحاصل في القيمة العادلة وعد اعتبارها في ظل الأزمة المالية أداة قياس مناسبة للأدوات المالية، وأن التكلفة هي الأفضل.

- إن القيمة العادلة هي قيمة افتراضية تحدد على أساس الأسعار السوقية، والأسعار السوقية تخضع للكثير من العوامل التي تتحكم بها كعوامل العرض والطلب، ومدى توفر المعلومات التي يمكن أن تحدد الأسعار على أساسها بشفافية، وبذلك فإن كل ما يؤثر في السوق سيؤدي إلى التأثير على القيمة العادلة.

▪ القيمة العادلة هي قيمة غير سائلة، حيث أنها تتعلق بمنتجات التوريق المالي، وبموجب هذه العملية فإنه يتم تحويل قروض مصرفية إلى أوراق مالية قابلة للتداول وحسب رأي بعض الكتاب فإن هذه العملية تتضمن العديد من المخاطر في الأزمة المالية العالمية (2008) من بينها (تحويل رهونات الديون إلى لأوراق مالية قابلة للتداول، الأوراق المالية التي تم تحديد سعرها بناء على المستوى الثاني قد حصل انخفاض حاد في قيمتها نتيجة الانخفاض الحاد في أسعار الأرقام القياسية، لم تعكس القيمة العادلة الاسعار الحقيقية التي كانت سائدة في الأسواق المالية بسبب عدم التوازن بين العرض والطلب).

7- **القيمة العادلة ليست البديل المناسب للتكلفة التاريخية:** عند مقارنة نظام القياس المبني على التكلفة التاريخية مع النظام القائم على (MARK TO MARKET) نجد القياس المبني على تكلفة التاريخية كان يهمل تغيرات الأسعار وتعمل (MARK TO MARKET) على تدمير المعلومات الإضافية من خلال إضافة تقلبات أسعار ليس لها علاقة بالأحداث الأساسية وبالتالي فالاختيار بين نظم القياس سيكون بين نظام يهمل تغيرات الأسعار (التكلفة التاريخية) ونطام يعطي معلومات مضللة، كما أنه تم استبدال نظام كان يعتمد على معلومات مهملة (ليس لها قيمة) وهو مقياس التكلفة التاريخية إلى نظام يعتمد على معلومات حالية ولكنها محرفة (مشوهة) وهو نظام القيمة العادلة[24].

8- افتقار معلومات محاسبة القيمة العادلة في أغلب الحالات للكثير من الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية والتي تتمثل بشكل أساسي في الملاءمة والتمثيل الصادق بالإضافة ال الخصائص الأخرى المعززةكالقابلية للمقارنة والقابلية للفهم والقابلية للتحقق والتوقيت المناسب.

المحور الرابع: عرض أهم التدابير المتخذة قبل مجلس المعايير المحاسبة الدولية (IASB)ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) أثناء وبعد الأزمة المالية العالمية (2008):

▪ في شهر سبتمبر 2008 وفي اجتماع المجلس الاستشاري للمعايير SAC بمقر مجلس معايير المحاسبة الدولية(**IASB**) المخصص للأزمة الائتمانية تم نقاش التقرير المقدم من منتدى الاستقرار المالي **FSF** والذي أعد بالتعاون مع العديد من المراكز والهيئات والمنظمات الدولية بمن فيهم مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) والذي كان تحت عنوان "**تحسين السوق والمرونة المؤسساتية لتكوين استقرار مالي**"، وقد أظهرالتقرير أسباب الضعف التي أدت إلى اضطراب الأسواق المالية الحالية وعرض بعض الإجراءات السريعة الواجب اتخاذها لزيادة مرونة الأسواق في المستقبل[25].

▪ العمل على تضييق الاختلافات فيما يخص قياس الأصول المالية فعلى سبيل المثال تقاس القروض بالتكلفة بينما الاستثمارات المالية تقاس بالقيمة العادلة مما يؤدي إلى عدم التجانس في قياس عناصر القوائم المالية والذي سوف ينعكس بدوره على الارباح والخسائر الناتجة عن هذه الأصول المالية.

▪ في اكتوبر 2008 أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية دليلا استرشاداي عن كيفية تطبيق آليات قساس القيمة العادلة عندما يصبح السوق غير نشط، وقد أشار إعلان نشر الدليل بأن هذا الدليل يتماشى جنبا إلى جنب مع التقرير المصدر في نفس

الشأن من قبل مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) ومما هو ملاحظ بأن الدليل الاسترشادي استند بشكل تام على تقرير لجنة الخبراء الاستشاريين (EAP)[26].

- قامت اللجنة الاستشارية لتحسن التقارير المالية (CIFR) وبناءا على طلب هيئة سوق المال الأمريكية (SEC) في جوان 2008 بتقديم توصيات من أهمها ضرورة إعداد وبناء معايير المحاسبة على أسس تعتمد على المبادئ العامة بدلا من المنهج الحالي المبني على قواعد محددة.
- تحديد القضايا المحاسبة العاجلة ليتم تحسينها لضمان مساهمتها في تعزيز ثقة المستثمرين الحاليين والمرتقبين في أسواق المال، كما أعلن المجلسان بأنه سيتم انشاء لجنة استشارية مشتركة.
- قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بتعديل وتطوير واصدار العديد من المعايير المحاسبية من أجل تحقيق جودة القياس والافصاح المحاسبي لتفادي الوقوع في مثل هذه الأزمات فعلى سبيل المثال تعديل المعيار (**IFRS7**) لتحسين اساليب الافصاح عن القيمة العادلة للأدوات المالية، كما أصدر المعيار (**IFRS9**) سنة 2009 تحت عنوان الأدوات المالية ليحل محل المعيار (**IAS39**) الذي ألغى التصنيفين الموجودين بهذا الأخير وهما الاستمارات المالية المحتفظ بها حتى تاريخ الاستحقاق، والاستثمارات المالية المتاحة للبيع، وتجدر الاشارة هنا أن المعيار (**IFRS9**) أجل تطبيقه لأكثر من مرة لعدة أسباب ليبدأ تطبيقه ابتداء من تاريخ 2015/1/1.
- الانتهاء من المرحلة الأولى للإطار المفاهيمي المشترك في سبتمبر 2010 وذلك بإصدار القائمة رقم 8 المتضمنة أهداف التقارير المالية، الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية المفيدة، وذلك بهدف تحقيق التوافق المحاسبي من خلال القياس والافصاح لتحقيق جودة التقارير المالية.
- اصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية(**IASB**) المعيار (**IFRS13**) تحت عنوان "قياس القيمة العادلة" في ماي 2013 وعلى نفس منوالالمعيار(FAS**157**) الصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB). لتحقيق تقارب فيما يخص قياسات القيمة العادلة.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

- يعتبر التوسع في منح القروض العقارية عالية المخاطر والتي بلغت حوالي 11 تريليون دولار من أهم أسباب نشوء الأزمة المالية العالمية.
- هناك العديد من الأثار السلبية لتلك الأزمة على اقتصاديات الدول المتقدمة والنامية، مع وجود اختلاف في درجة الآثار السلبية على كل دولة.
- تعدد بدائل ونماذج القياس والتقييم المحاسبي.

– هناك مبالغة في الانتقادات الموجهة للمعايير المتعلقة بالقيمة العادلة حيث أن الأزمة المالية قد تم تسميتها بأزمة السيولة، فلم يتضح وجود دليل قاطع بين القيمة العادلة واختفاء السيولة العالمية، فالقيمة العادلة أساس لقياس محاسبي يمنح قيمة لعنصر معين.

– أن أسلوب القيمة العادلة يمكن بسهولة التلاعب فيه من جانب معدي التقارير المالية.

–

– على الرغم من أن الأسعار السوقية للأصول والالتزامات تقدم أفضل تقدير للقيمة العادلة، إلا أن الأسعار السوقية في ظروف معينة تصبح مضللة أكثر من غيرها.

– الأزمة انعكست ايجابيا على جهات التشريع المحاسبي (مجلس معايير المحاسبة الدولية (**IASB**)و مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي(FASB))بشكل لم يكن له سابقة من خلال اتخاذ عدة تدابير واجراءات وخطوات.

– قام (مجلس معايير المحاسبة الدولية (**IASB**) بالعديد من التعديلات والتحسينات واصدار العديد من المعايير فعلى سبيل المثال تعديل المعيار (**IFRS7**) لتحسين اساليب الافصاح عن القيمة العادلة للأدوات المالية، كما أصدر المعيار (**IFRS9**) سنة 2009.

التوصيات:

– العمل على ضبط عملية التوريق أو التسنيد بتشديد الرقابة الحكومية عليها.

– تطبيق نظام الحوكمة بشكل صارم في الشركات لضمان الاستمرارية والأداء الفعال ويجنبها الأزمات والتقلبات الدورية كما أن الحوكمة تولد الجودة وتعمل على التقيد بالأنظمة داخل الشركات.

– تعزيز الجانب الأخلاقي والسلوكي للقائمين بإدارة هذه الشركات سواء من الجوانب المالية أو المحاسبية أو الإدارية.

– تطوير التقارب بين مجلس معايير المحاسبة الدولية(**IASB**) و مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) في الممارسات المحاسبية لتتماشى مع التغيرات في بيئة الأعمال الدولية.

– تطوير معايير المحاسبة لتحقيق متطلبات جودة القياس المحاسبي للحد من الأزمات المالية.

– اتخاذ المزيد من الاجراءات لتحسين التطبيق السليم والممارسة العملية المتعلقة بالمعايير المحاسبية ولا سيما المعايير المتعلقة والمرتبطة بالقيمة العادلة.

– تطوير عملية تطبيق ووضع أفضل الارشادات لتطبيق محاسبة القيمة العادلة في سوق يتسم بعدم السيولة والفعالية.

[1]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **معايير المحاسبة الدولية والأزمات المالية العالمية**، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2017، ص27.

[2]حشايشي سليمة، **التقييم العادل لمخاطر الأصول الرأسمالية كاستراتيجية لمواجهة الأزمات المالية**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 20-21 أكتوبر2009، ص3.

[3]بركة محمد، وآخرون، **محاسبة القيمة العادلة ومسببات الأزمة المالية العالمية**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي حول دور معايير المحاسبة الدولية (IAS-IFRS-IPSAS) في تفعيل أداء المؤسسات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 24-25 نوفمبر 2014، ص4.

[4]الداوي الشيخ، **الأزمة المالية العالمية انعكاساتها وحلولها**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية العالمية وكيفية علاجها من منظور النظام الاقتصادي الغربي والاسلامي، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 13-14 مارس 2009، ص 3.

[5] مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب، مصر، 2001، ص 237.

[6]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص 43.

[7]محمود رجب يس غنيم، **دور الافصاح الالكتروني في الحد من عدم تماثل المعلومات وانعكاس ذلك على كفاءة سوق المال المصري**، على الرابط

http://www.bu.edu.eg/portal/uploads/Commerce/Accounting%20/2767/publications/Mahmoud%20Ragab%20Yas eeen%20Gohnim_The%20role%20of%20e-%20disclosure.pdf، الاطلاع بتاريخ 2018/01/15.

[8]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص 88.

[9]مريم شريف جحنيط، **علاقة الالتزام بمعايير الحوكمة بالأزمة المالية العالمية**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي حول "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 20-21 أكتوبر2009، ص14.

[10]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 46-48.

[11]خاطر سعدية، **التمويل الاسلامي ومدى فعاليته في معالجة الأزمة المالية العالمية 2008**، مذكرة ماجستير في الاقتصاد الدولي، جامعة وهران 2، الجزائر، 2015، ص ص 27-29.

[12] محمد أبو نصار، جمعة حميدات، **معايير المحاسبة والابلاغ المالي الدولية الجوانب النظرية والعملية**، المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2017، ص461.

[13]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 129-130.

* القيمة القابلة للتحقق هي سعر البيع المقدر في السياق الاعتيادي أو الطبيعي مطروحا منه التكاليف المقدرة لإتمام عملية تصنيع السلعة والتكاليف الضرورية المقدرة لإكمال عملية البيع.

[14] خالد جمال الجعارات، **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الجزء الثاني، عمان، الأردن، 2017، ص ص 174-175.

[15]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص 138.

[16]مؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**، ج(أ) "إطار المفاهيم والمتطلبات"، ترجمة المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن، 2013، ص ص 490-491.

[17]Financial Accounting Standards Board (FASB, **Statement of financial accounting Standards no 157" Faire value measurements**",2006, p6.

[18]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص 124.

[19] خالد الجعارات، محمود الطبري، **مخاطر القياس المحاسبي وانعكاسهافي القوائم المالية إبان الأزمة المالية العالمية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 34، العراق، 2013، ص 248.

[20]هيثم السعافين، **الاتجاهات الحديثة في تقييم الموجودات (المعيار المحاسبي 39 و 40)أثرها على القرارات الاستثمارية لشركات التأمين**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي المهني الرابع "المحاسبة وتحديات العولمة"، جمعية مدققي الحسابات القانونيين الاردنيين، عمان، الأردن، 25/24/سبتمبر 2002، ص 31.

[21]HuianMarya Carmen, **Impact of Current Financial Crisis on Disclosures on Financial Instruments**,2010, p41.

[22]Ibid, p44.

[23] خالد الجعارات، محمود الطبري مرجع سبق ذكره، ص 251.

[24]مطاوع السعيد السيد مطاوع، **مرجع سبق ذكره**، ص 146.

[25]محمد مطر، وآخرون، **العلاقة المتبادلة بين القيمة العادلة والأزمة المالية العالمية**، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الثالث "الأزمة المالية العالمية وانعكاساتها على اقتصاديات الدول التحديات والآفاق المستقبلية"، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الإسراء، الأردن، 2009/4/29/28، ص15.

[26]المرجع نفسه، ص16.

دراسة مقارنة بين المعيار الجزائري للتدقيق ونظيره الدولي
– دراسة حالة المعيار رقم 500 "العناصر المقنعة" –

ط/د. بصري ريمة
جامعة الجزائر 3؛ الجزائر
besseriadam20@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : تهدف هذه الدراسة إلى عرض للمعيار الجزائري للتدقيق NAA 500 "العناصر المقنعة" والمعيار الدولي للتدقيق الموافق له ISA 500، من خلال إبراز لمحتوى كل معيار وهدف المدقق منهما، كما تهدف إلى مقارنة مفصلة بين المعيارين من خلال تبيان أوجه التشابه والاختلاف بينهما من ناحيتي الشكل والمضمون. خلصت الدراسة إلى أن المعيار الجزائري لم يتبع بالتفسيرات التي توضح المعيار وكيفية تطبيقه كما هو الحال بالنسبة للمعيار الدولي، غير أنه هناك توافق شبه كلي في مضمون المعيارين، في حين برزت الاختلافات في غالبية المصطلحات.

الكلمات المفتاحية: معايير جزائرية للتدقيق NAA، معايير دولية للتدقيقISA، معيار رقم 500 " عناصر مقنعة".

Abstract:
L'objectif de cette étude est de presenter la norme algérienne d'audit NAA 500 *"* Eléments probants *"*et la norme internationale d'audit, à faire connaitre le contenu de ces normes et le but de l'auditeur par chaque norme. Notre article vise également à comparer en details ces deux norms en montrant les similitudes et les differences entre ells, en termes de forme et de contenu. L'etude a conclu que la norme algérienne d'audit N500 n'est pas suivi par des explications et des modalités. de son application dans la réalité comme c'est le cas de la norme international, cependant,il y a un accord Presque complet sur le contenu, tandis que des differences apparaissent dans la majorité des termes**.**

Mots clés*:* Normes algériennes d'audit NAA, Normes international d'audit ISA, Norme n 500 " Elément probants"

مقدمة

قامت الجزائر بإصلاحات مهمة على مستوى المحاسبة والتدقيق، أولها تبني نظام محاسبي مالي (SCF) ليعوض المخطط المحاسبي الوطني (PCN) كونه غير مساير للتوجهات الاقتصادية، في خطوة تهدف إلى تكييف الممارسة المحاسبية مع المعايير الدولية للمحاسبة (IAS/IFRS). وبغية تعزيز الإصلاح المحاسبي، كان لزاما على الجزائر إعادة النظر في القوانين التشريعية المنظمة لمهنة التدقيق، فشرعت في إصلاح مهنة التدقيق من خلال إصدار القانون 10-01 المتعلق بمهنة الخبير المحاسبي ومحافظ الحسابات والمحاسب المعتمد، وللتوجه نحو تطبيق المعايير الدولية للتدقيق، تم إصدار سنة 2013 معايير تقارير محافظة الحسابات استمدت نصوصها من نصوص المعايير الدولية للتدقيق المتعلقة بتقارير المدقق المستقل، فشجَّع ذلك الجزائر في التفكير في تبني معايير جزائرية للتدقيق تهدف إلى تحسين ممارسة مهنة التدقيق، فتم إصدار ثلاث (03) مقررات من خلال مبادرة المجلس الوطني للمحاسبة CNC والمتضمنة المعايير الجزائرية للتدقيق (NAA)، والمستوحاة من المعايير الدولية للتدقيق (ISA).

ومن بين المعايير التي تم إصدارها نجد المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة"، والذي تَضمَّنَ كيفية تصور ووضع حيز التنفيذ إجراءات التدقيق قصد الحصول على الأدلة المقنعة الكافية والمناسبة قصد استخلاص النتائج المعقولة والتي يستند عليها المدقق لتأسيس رأيه.

ومن هذا المنطلق تتضح معالم إشكالية الورقة البحثية على النحو التالي:

✓ **ما مدى توافق المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة" مع نظيره الدولي ؟**

أهدف الدراسة

تتمثل أهداف الورقة البحثية في النقاط التالية:

✓ التعرف على المعيار الجزائري للتدقيق 500؛

✓ تحديد نطاق وهدف المدقق من كل من المعيار الجزائري للتدقيق ونظيره الدولي؛

✓ عرض لمضمون المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة" ومضمون المعيار الدولي؛

✓ الاطلاع على الطرق والأساليب المتبعة من طرف المدقق في تكييفه للمعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة" مع مهمته؛

✓ معرفة خصائص المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة" ونظيره الدولي.

منهج الدراسة

للإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة والإحاطة بجوانب الموضوع تم الاعتماد على منهج تحليل الوثائق والمقارنة بينهما من أجل الإجابة بقدر الإمكان على الإشكال الرئيسي والتساؤلات الفرعية.

تقسيمات الدراسة

قمنا بتقسيم موضوع بحثنا إلى ثلاث محاور على النحو التالي:

- **المحور الأول:** عرض مختصر لمضمون المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 ونظيره الدولي؛
- **المحور الثاني:** أوجه التشابه بين المعيار الجزائري للتدقيق ونظيره الدولي؛
- **المحور الثالث:** أوجه الاختلاف بين المعيار الجزائري للتدقيق ونظيره الدولي.

المحور الأول: عرض مختصر لمضمون المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 ونظيره الدولي

سنتطرق من خلال هذا المحور إلى عرض مختصر للمعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة"، وكذا نظيره الدولي "أدلة المراجعة".

أولا: عرض مختصر للمعيار الجزائري للتدقيق NAA رقم 500 "العناصر المقنعة"

سنحاول في هذا العنصر عرض مختصر لأهم ما جاء في المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 ، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية[1]:

- يوضح المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 مفهوم "العناصر المقنعة" في إطار تدقيق الكشوف المالية، ويعالج واجبات المدقق فيما يتعلق بتصور وتنفيذ إجراءات التدقيق قصد الحصول على عناصر مقنعة كافية ومناسبة توصل إلى نتائج معقولة يستند عليها لتأسيس رأيه؛
- كما يهدف المدقق وفق هذا المعيار إلى تصور ووضع حيز التنفيذ إجراءات التدقيق بطريقة تمكنه من الحصول على ما يكفي من العناصر المقنعة المناسبة قصد استخلاص النتائج المعقولة والتي يستند عليها في تأسيس رأيه؛
- وتقدر الكفاية بالنظر إلى "كم" العناصر التي تم جمعها، ويعتمد كم العناصر التي يتعين جمعها على مخاطر الاختلالات المعتبرة وكذلك بنوعية تلك العناصر أما الملائمة فتتوقف على نوعية العناصر المجمعة، أي على مصداقية هذه العناصر ودلالتها.

ثانيا: عرض مختصر للمعيار الدولي للتدقيق ISA رقم 500 "أدلة المراجعة"

سنحاول في هذا العنصر عرض مختصر لأهم ما جاء في المعيار الدولي للتدقيق رقم 500 ، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- يوضح هذا المعيار ما يعد أدلة مراجعة عند مراجعة القوائم المالية، ويتناول مسؤولية المراجع بشأن تصميم وتنفيذ إجراءات مراجعة، للحصول على ما يكفي من أدلة المراجعة المناسبة، ليكون قادرا على استخلاص استنتاجات معقولة تشكل أساسا لرأي المراجع.

- أما المراجع فيهدف إلى تصميم وتنفيذ إجراءات مراجعة بطريقة تمكنه من الحصول على ما يكفي من أدلة المراجعة المناسبة، ليكون قادرا على استخلاص استنتاجات معقولة تشكل أساسا لرأيه[2].

- كما بيَّن هذا المعيار الإجراءات المتبعة من قبل المراجع للحصول على أدلة المراجعة وتتمثل في: التقصي عن السجلات أو الوثائق، التقصي عن الأصول الملموسة، الملاحظة، المصادقة الخارجية، إعادة العملية الحسابية، إعادة الأداء، الإجراءات التحليلية، والاستفسار[3].

المحور الثاني: أوجه التشابه بين المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 ونظيره الدولي

يمكن تلخيص أهم النقاط التي تتشابه بين المعيارين الجزائري والدولي للتدقيق من خلال ما يلي:

- بيَّن كل من المعيار الجزائري ونظيره الدولي أن هدف المدقق هو تصور ووضع حيز التنفيذ إجراءات التدقيق بطريقة تمكنه من الحصول على ما يكفي من العناصر المقنعة المناسبة قصد استخلاص النتائج المعقولة والتي يستند عليها في تأسيس رأيه؛

- قدَّم المعيار الجزائري للتدقيق تعريفا واضحا لمصطلح العناصر المقنعة على أنها كل المعلومات التي يقوم المدقق بجمعها قصد الوصول إلى نتائج لتأسيس رأيه، وهو ما تم التطرق إليه في المعيار الدولي من خلال مصطلح أدلة المراجعة؛

- أشار كل من المعيارين الجزائري ونظيره الدولي إلى أن العناصر المقنعة تعد ضرورية لدعم رأي المدقق المعبر عنه في تقريره، وهي بطبيعتها تراكمية، إذ يتم جمعها أساساً عن طريق أداء إجراءات أثناء مهمة التدقيق. ومع ذلك، فإن هذه العناصر قد تتضمن أيضا معلومات يتم التحصل عليها من مصادر أخرى ناتجة عن تدقيقات سابقة، أو عن أعمال خبراء معينين من طرف الإدارة؛

- حدد كل من المعيارين الجزائري والدولي أن العناصر المقنعة تتضمن كلاً من المعلومات التي تثبت وتعزز تأكيدات الإدارة وأي معلومات تناقضها. بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب المعلومات في بعض الحالات قد يستند المدقق إليه ويستعمله كعنصر مقنع، كحالة رفض الإدارة لمنح تصريح مطلوب منها؛

- وضح كل من المعيار الجزائري والمعيار الدولي وجود علاقة ترابط وثيقة بين الكفاية والملائمة للعناصر المقنعة. فالكفاية تقدر بالنظر إلى "كم" العناصر التي تم جمعها، وعليه فإن كم العناصر المقنعة الضرورية مرتبطة بمستوى مخاطرة الاختلالات (كلما كانت المخاطرة المقدرة كبيرة، كلما كان كم العناصر المقنعة المطلوبة أكثر)، وكذلك مرتبط بنوعية تلك العناصر المقنعة (كلما كانت النوعية أعلى يكون الكم المطلوب اقل)؛

- وضح كلا المعياران الجزائري ونظيره الدولي أن الدلالة تقوم على الهدف المنشود من إجراء التدقيق وعلى التأكيد المتعلق به. وقد تتأثر دلالة المعلومة التي ستستعمل كعنصر مقنع باتجاه الاختبار الذي سيقام، كما تتأثر نوعية كل العناصر المقنعة بدلالة ومصداقية المعلومات التي قامت عليها. إضافة إلى ذلك، وضح كلا المعياران أن المعلومات الناتجة عن إجراءات التدقيق قد تكون ذات دلالة لتأكيدات معينة وليس لتأكيدات أخرى، مثل كون إجراء تدقيق ما ذو دلالة للتحقق من القيود المحاسبية المتعلقة بتدفقات

عمليات حول المخزونات والتأكد من أنه قد تم استعمال الحسابات المناسبة، لكنه لا يكون ذو دلالة إذا تعلق الأمر بالتأكد من شمولية تدفقات هذه العمليات والتأكد من أنه قد تم فعلا تقييد كل الأحداث التي يلزم قيدها، وفي الفترة الزمنية المطلوبة.

- اتفق كلا المعياران الجزائري ونظيره الدولي أنَّ ملائمة العناصر المقنعة تتوقف على نوعية العناصر المجمعة، وتتعلق درجة مصداقية هذه العناصر بمصدرها، طبيعتها والظروف الخاصة التي جمعت فيها، ومنه:

- تزداد مصداقية العناصر المقنعة، عندما يتم جمعها من مصادر خارجية؛
- يتم التصديق بالعناصر المقنعة التي يحصل عليها المدقق مباشرة كالملاحظة العينية أكثر من العناصر المقنعة التي يتم الحصول عليها عن طريق طلبات المعلومات؛
- يتم التصديق بالعناصر المقنعة التي تكون في شكل وثائقي سواء كانت ورقية أو الكترونية أو بوسيلة أخرى أكثر من العناصر التي يتم الحصول عليها شفويا، كوثيقة محررة أثناء اجتماع تعتبر أكثر مصداقية من تأويل لفظي بعدي للمسائل التي تمت مناقشتها؛
- يتم التصديق بالعناصر المقنعة التي توفرها وثائق أصلية أكثر من العناصر المتكونة من النسخ.

- قدَّم كلا المعياران فحص العناصر موضوع الاختيار، والذي يعتبر حاسما لضمان مصداقية ودلالة العناصر المقنعة التي سيتم جمعها، وتتمثل الوسائل المتاحة للمدقق قصد اختبار هذه العناصر حسب حجم ونوعية العينة في: اختيار كل العناصر أو عناصر محددة أو السبر. بالإضافة إلى ذلك، فإن تنفيذ احدى هذه الوسائل أو تركيبها قد يكون ملائما حسب الظروف الخاصة؛

- نصَّ كلا المعياران الجزائري ونظيره الدولي أن المعلومات الصادرة عن الكيان والمستعملة من طرف المدقق في إطار تحقيق إجراءات التدقيق تحتاج أن تكون كاملة بالقدر الكافي ودقيقة كي يمكنه اعتبار تحقق مصداقية العناصر المقنعة المجمعة؛

- كما فرض كلا المعياران الجزائري والدولي على المدقق، في حالة تقديره ما إذا كانت المعلومات ذات مصداقية بشكل كاف، جمع عناصر مقنعة حول دقة وشمولية هذه المعلومات، وتقدير ما إذا كانت دقيقة ومفصلة بالقدر الكافي لتلبية احتياجات التدقيق. إضافة إلى ذلك، يمكن تحقيق عملية جمع العناصر المقنعة المتعلقة بالتأكد من شمولية ودقة المعلومات الصادرة عن نظام المعلومات الخاص بالكيان، تزامنا مع إجراء التدقيق المطبق على هذه المعلومات، عندما يكون الحصول على العناصر المقنعة هذه جزءا لا يتجزأ من هذا الإجراء أو عن طريق الوضع تنفيذ إجراءات التدقيق الإضافية؛

- أشار كلا المعياران الجزائري ونظيره الدولي إلى ضرورة التدقيق في حالة المعلومات التي ستستخدم كعناصر مقنعة عن أعمال خبير معين من الإدارة، وذلك بتقييم كفاءة، قدرات وموضوعية هذا الخبير والاطلاع على أعماله وتقدير ملاءمتها للتأكيد المعني التي ستستعمل كعناصر مقنعة؛

- اتفق كلا المعياران الجزائري والدولي أن الضمانات التي تحصَّل عليها المدقق عن طريق عناصر مقنعة متجانسة ومجمعة من مصادر مختلفة أو ذات طبيعة مختلفة، تعتبر أعلى درجة من تلك التي تحصل عليها من عناصر مقنعة مأخوذة على حدا؛

- تضمن كلا المعياران الجزائري والدولي أن العناصر المقنعة التي يتم جمعها من طرف المدقق قصد الوصول إلى نتائج معقولة لتأسيس رأيه تتطلب تنفيذ إجراءات لتقييم المخاطر قصد الإلمام بالكيان وبمحيطه، بما في ذلك نظام مراقبته الداخلية إضافة إلى المراقبة المادية قصد رصد الاختلالات المعتبرة على مستوى التأكيدات؛

- أشار كلا المعياران الجزائري ونظيره الدولي إلى أن إجراءات التدقيق المتعلقة بجمع العناصر المقنعة تتضمن فيما تتضمن مايلي: تفتيش التسجيلات أو الوثائق، تفتيش الأصول العينية، الملاحظة المادية، طلبات المعلومات، طلبات التأكيد الخارجية، المراقبة الحسابية، إعادة التنفيذ، والإجراءات التحليلية.

عموماً، من خلال نقاط التشابه التي تم التطرق إليها يتضح لنا جلياً أن المعيار الجزائري تناول الجزء الأكبر من المعيار الدولي، وأنَّ أغلبية ما تضمنه المعيار الجزائري يتوافق وبشكل كبير مع المعيار الدولي، وهذا ما يدل دلالةً صريحة عن أن المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 بمضمونه، سيتيح للمدقق الحصول على القدر الكافي من الأدلة التي سيبني من خلالها رأيه الفني المحايد.

المحور الثالث: أوجه الاختلاف بين المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 ونظيره الدولي

يمكن تلخيص أهم الاختلافات بين المعيارين من خلال جانبين:

أولا: من حيث الشكل

من خلال عرضنا لمضمون كل من المعيار الجزائري للتدقيق والمعيار الدولي، لاحظنا وجود اختلافات بينهما في الشكل، ولو أنها غير مؤثرة في مضمون المعيار، وهي كالتالي:

1- يوجد بعض المصطلحات غير المتوافقة أو اختلاف في الصيغة، وذلك ناتج عن ترجمة المعيار إلى اللغة العربية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الملحق رقم 01؛

2- بالنسبة لطريقة تقديم محتوى المعيار، بالنسبة للمعيار الجزائري كان عبارة عن فهرس بعناوين، بينما المعيار الدولي فكان بمحتوى و عبارة عن فقرات، أي بتفصيل أكثر مقارنة مع المعيار الجزائري؛

3- كما نجد أن المعيار الدولي للتدقيق ذكر عناصر أخرى وهي عبارة عن شرح لكيفية تطبيق المعيار وتفسيراته التي تُمكِّن مستعمل المعيار من معرفة كيفية تطبيقه في الواقع، في حين أن المعيار الجزائري لم يتطرق لهذه العناصر.

ثانيا: من حيث المضمون

يمكن تلخيص أهم الاختلافات من حيث المضمون، في النقاط التالية:

- نص المعيار الدولي على قراءة معيار التدقيق 500 "أدلة المراجعة" في سياق معيار التدقيق 200 "الأهداف العامة للمدقق المستقل والقيام بالتدقيق طبقا لمعايير التدقيق"، في حين لم يتم الإشارة إلى ذلك في المعيار الجزائري نظرا لعدم إصدار المعيار المقابل لمعيار الدولي للتدقيق رقم 200؛

- بيَّن المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 أن هناك معايير جزائرية أخرى للتدقيق تعالج جوانب معينة كمعيار التدقيق 501 "العناصر المقنعة- اعتبارات خاصة"، وهذا ما لم يتطرق إليه في المعيار الدولي؛

- قدَّم المعيار الدولي للتدقيق تعريفين واضحين للسجلات المحاسبية وخبير الإدارة، في حين لم يتطرق إليهما المعيار الجزائري

-وضَّح المعيار الجزائري للتدقيق المعلومات المتضمنة في المحاسبة والمؤدية إلى إعداد الكشوف المالية، والتي تشكل مصدرا مهما للعناصر المقنعة. إضافة إلى ذلك، تناول هذا المعيار أمثلة عن المعلومات الأخرى المجمعة من وثائق أخرى كمحاضر الاجتماعات، التأكيدات الخارجية، تقارير المحللين، معطيات قابلة للمقارنة عن المنافسين، دليل المراقبة الداخلية وكل المعلومات المتاحة والتي تمكن المدقق من الوصول إلى استنتاجات مبنية على يقين، وهذا ما لم يتطرق إليه المعيار الدولي؛

-في حالة التدقيق السابق، أوجب المعيار الدولي على المدقق أن يكون قد حدَّدَ ما إذا كان هناك تغيرات قد حدثت منذ التدقيق السابق، حيث يمكن لهذه الأخيرة أن تؤثر على عناصر الملاءمة للتدقيق الحالي، كما أشار إلى إمكان أن تتضمن العناصر المقنعة معلومات أخرى يتم الحصول عليها عن طريق إجراءات رقابة جودة المكتب لقبول العميل والاستمرار معه، أو من خلال مصادر أخرى داخل وخارج الكيان، في حين لم يشر إلى ذلك المعيار الجزائري

-أشار المعيار الدولي أن العناصر المقنعة المتولدة داخليا تزداد موثوقيتها عندما تكون أدلة الرقابة ذات العلاقة الذي يفرضها الكيان فعَّالة، بما في ذلك أدوات الرقابة على إعدادها والمحافظة عليها، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الجزائري؛

-أوجب المعيار الجزائري للتدقيق، عند جمع المدقق العناصر المقنعة قصد الوصول إلى نتائج معقولة لتأسيس رأيه، تنفيذ اختبارات للإجراءات قصد تقييم فعالية المراقبة من الناحية الوقائية أو كشف وتصحيح الاختلالات المعتبرة على مستوى التأكيدات، أمّا المعيار الدولي فنص على تنفيذ إجراءات إضافية للتدقيق تشمل: اختبارات أدوات الرقابة عندما تكون مطلوبة بموجب معايير التدقيق أو عندما يختار المدقق القيام بذلك؛

-نصَّ المعيار الدولي للتدقيق على أن هناك بعض الوثائق تمثل عناصر مقنعة مباشرة على وجود الأصل، فعلى سبيل المثال وثيقة تشكل أداة مالية كالسهم أو السند. إن التفتيش عن تلك الوثائق لا يوفر بالضرورة عناصر مقنعة بشأن الملكية أو القيمة، بالإضافة لذلك فإن تفتيش عن عقد تم تنفيذه قد يوفر عنصر مقنع ذو علاقة بتطبيق الكيان للسياسات المحاسبية كإثبات الإيراد، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الجزائري

-أشار المعيار الدولي للتدقيق أن الملاحظة المادية توفر عناصر مقنعة بشأن القيام لعملية أو إجراء ما، لكنها تقتصر على اللحظة الزمنية التي تحدث فيها الملاحظة، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الجزائري؛

-وضَّحَ المعيار الدولي للتدقيق أن الردود على طلبات المعلومات قد توفر للمدقق معلومات لم تكن معروفة من قبل أو عناصر مقنعة داعمة، كما يمكنها أن توفر أيضا معلومات تختلف بشكل مهم عن المعلومات الأخرى التي حصل عليها المدقق، كالمعلومات التي تتعلق بمدى إمكانية تجاوز الإدارة لأدوات الرقابة، وفي بعض الحالات يمكن أن توفر الردود على طلبات المعلومات أساسا للمدقق لتعديل أو تنفيذ إجراءات التدقيق الإضافي، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الجزائري؛

-نص المعيار الجزائري في إطار تقدير المدقق لمصداقية العناصر التي تم جمعها، على ضرورة اليقظة وتمام الوعي بالنظر للمؤشرات التي يمكنها التشكيك في أصليتها، وإذا ارتابه شك عليه أن يحدد إجراءات التدقيق التكميلية التي يجب وضعها لرفع هذا التباين، وهذا ما لم يشر إليه المعيار الدولي؛

-وضح المعيار الجزائري أن المدقق لا يلزم بمعاينة كل المعلومات المتوفرة في الكيان من أجل تأسيس رأيه، إذ يمكنه أن يستنتج على أساس السبر بالاعتماد على عناصر تكون مقنعة أكثر منها استنتاجيه، مع استحضار حكمه المهني الخاص وروح النقد أثناء تقييمه لكم ونوعية العناصر المقنعة المجمعة، وهذا ما لم يتضمنه المعيار الدولي؛

-نص المعيار الدولي على أن طبيعة، رزنامة وإجراءات التدقيق التي سيتم استخدامها قد تتأثر بحقيقة أن بعض البيانات المحاسبية وبعض المعلومات الأخرى، قد تكون متاحة فقط في شكل إلكتروني، أو عند نقاط أو فترات زمنية معينة مثل: أوامر الشراء والفواتير المتواجدة في الكيان الذي يستخدم التجارة الالكترونية، وهذا ما لم يتناوله المعيار الجزائري؛

-أوجب المعيار الجزائري للتدقيق على المدقق أن يأخذ بعين الاعتبار العلاقة بين تكلفة وامتيازات كل عنصر من العناصر المقنعة وتحديد فائدة المعلومات المنبثقة عنها، دون أن يتناسى بعض إجراءات التدقيق التي لا يجب تفاديها بحجة تكلفة وضعها حيز التنفيذ، وهذا ما لم يتناوله المعيار الدولي

- أشار المعيار الجزائري أن الإدارة مسؤولة على عرض الكشوف المالية وفق للمرجع المحاسبي المعمول به ،لهذا يجب عليها أن تصرح بأن الكشوف المالية تعطي صورة صادقة وقد تم عرضها بشكل صحيح وبالتالي فهي تقدّم بذلك تأكيدات ضمنية أو صريحة حول مسك المحاسبة، التقييم، العرض والإبلاغ عن مختلف عناصر الكشوف المالية والمعلومات المتعلقة بها. و عند حصول المدقق على هذه التأكيدات يجب عليه استعمالها بشكل يسمح له بتقييم مخاطر الإختلالات المعتبرة وكذلك تعريف وتنفيذ إجراءات التدقيق التكميلية، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الدولي؛

-كما وضَّحَ المعيار الجزائري أيضا بأن التأكيدات تشكل مبادئ ومعايير تتعلق بصحة مطابقة وانتظام الكشوف المالية، وتأخذ هذه التأكيدات عدة أشكال: تأكيدات متعلقة بتدفق العمليات والأحداث الواقعة أثناء فترة التدقيق، تأكيدات تتعلق بأرصدة الحسابات في نهاية الفترة، وتأكيدات تتعلق بعرض الكشوف المالية و المعلومات المتضمنة فيها، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الدولي؛

-أوجب المعيار الدولي على ضرورة حصول المدقق على إفادات مكتوبة من الإدارة أو من المكلفين بالحوكمة لتأكيد الردود على طلبات المعلومات الشفوية وفقا للمعيار الدولي رقم 580 "الإفادات المكتوبة" ، في حين لم يذكر ذلك في المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الدولي أن طلبات التأكيد الخارجية يمكن أن تمثل عنصرا مقنعا يحصل عليه المدقق كاستجابة مباشرة مكتوبة من طرف ثالث في شكل ورقي أو الكتروني أو أي وسيلة أخرى، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الجزائري للتدقيق أن تنفيذ المدقق لإجراءات أو تدقيقات قد تم في الأصل تنفيذها داخل الكيان يمكن أن يكون يدويا أو عن طريق تقنيات التدقيق المدعمة بجهاز الحاسوب، وهذا ما لم ينص عليه المعيار الدولي؛

- اعتبر المعيار الجزائري للتدقيق أن الإجراءات التحليلية ووفقا لمعيار التدقيق 520 تتمثل في تقديرات للمعلومة المالية انطلاقا من ارتباطها مع معلومات أخرى ناجمة أو غير ناجمة عن الحسابات، أو مع معطيات سابقة أو لاحقة أو تقديرية للكيان أو لكيانات مشابهة، إضافة إلى تحليل التغييرات المعتبرة أو الاتجاهات غير متوقعة، أمّا المعيار الدولي فقد نص على أن الإجراءات التحليلية تتكون من عمليات تقييم المعلومات المالية، من خلال تحليل العلاقات المنطقية بين البيانات سواء كانت مالية أو غير مالية، إضافة

إلى ذلك، تشمل الإجراءات التي يقوم بها المدقق كلَّما دعت الحاجة التحقق من التقلبات التي تم تحديدها أو العلاقات غير المتسقة مع المعلومات الأخرى ذات الصلة، أو العلاقات التي تختلف عن القيم المتوقعة اختلافا مهما؛

- وضَّح المعيار الدولي للتدقيق بإمكان للكيان تعيين أو تعاقد مع خبراء في مجالات مختلفة بخلاف المحاسبة والتدقيق قصد الحصول على الخبرة المطلوبة لإعداد الكشوف المالية كالبيانات الهندسية ، وفي حالة الفشل مع كون تلك الخبرة ضرورية، فان مخاطرة الاختلالات تتضاعف، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-أشار المعيار الدولي أن كفاءة خبير الإدارة تتعلق بطبيعة ومستوى خبرته، أما قدراته تتعلق بمقدرته على ممارسة الكفاءة في ظل الظروف، في حين موضوعيته ترتبط بالآثار الممكنة للتحيز أو تعارض المصلحة أو تأثير الآخرين على الحكم المهني أو التجاري، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري

-نص المعيار الدولي على أن المعلومات المتعلقة بكفاءة، قدرات وموضوعية خبير الإدارة تأتي من مصادر متنوعة ومن أمثلتها: الخبرة الشخصية بالعمل السابق لهذا الخبير، المناقشات معه أو مع الآخرين الذين هم على دراية بعمله، معرفة مؤهلاته والأوراق أو الكتب المنشورة من إعداده، ومساعدته للمدقق في الحصول على ما يكفي من عناصر مقنعة ملائمةٍ، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الدولي على أن الأمور ذات الصلة بتقييم كفاءة، قدرات وموضوعية خبير الإدارة، لابد أن تتضمن ما إذا كان عمل هذا الأخير يخضع لمعايير أداء فنية أو متطلبات مهنية أو صناعية أخرى، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-تطرق المعيار الدولي أن هناك العديد من الظروف التي قد تهدد موضوعية خبير الإدارة من أمثلتها: مهددات المصلحة الذاتية، مهددات المجاملة، مهددات التخويف ... الخ، وبالرغم من أن الضمانات لا تستطيع إزالة جميع المهددات لموضوعية هذا الخبير، إلا أن مهددات التخويف مثلا قد تكون اقل أهمية بالنسبة لحيز تعاقد معه الكيان عن خبير عينه هذا الأخير. إضافة إلى ذلك، قد ينشأ عن مناقشة الإدارة والخبير بشأن مصالح أو علاقات مهددات موضوعية، وتشمل هذه المصالح والعلاقات: مصالح مالية، علاقات العمل والعلاقات الشخصية وكذا توفير خدمات أخرى، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الدولي أن فهم عمل خبير الإدارة يتضمن فهم مجال الخبرة الملائم، ويمكن فهمه من خلال تحديد ما إذا كان لدى المدقق الخبرة بشأن تقييم عمل الخبير أو بحاجة إلى خبير الذي يستعين به. كما يجب على المدقق فهم جوانب مجال الخبرة من خلال ما إذا كان تطبيق أية معايير مهنية أو معايير أخرى أو متطلبات قانونية أو تنظيمية، كذلك الافتراضات والطرق التي يستخدمها هذا الخبير، وما إذا كانت مقبولة قبولا عاما ضمن مجال عمل هذا الخبير ومناسبة لأغراض التقرير المالي، إضافة إلى طبيعة البيانات الداخلية والخارجية أو المعلومات التي يستخدمها الخبير، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الدولي في حالة التعاقد بين الكيان وخبير الإدارة ، فان الاتفاق يكون من خلال خطاب ارتباط أو شكل كتابي. وعند فهم عمل هذا الخبير، فتقييم هذا الاتفاق قد يساعد المدقق في تحديد مدى ملائمة طبيعة، نطاق وأهداف عمل هذا الخبير، الأدوار والمسؤوليات الخاصة بالإدارة مع هذا الأخير، إضافة إلى طبيعة وتوقيت ومدى الاتصال بينهما. أما في حالة تعيين الخبير من قبل الكيان، فان احتمالات وجود اتفاق مكتوب في هذا النوع تكون قليلة، لذا وجب على المدقق الحصول على طلبات المعلومات من الخبير والأعضاء الآخرين في الإدارة من أجل الحصول على الفهم المطلوب، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

-نصَّ المعيار الدولي في حالة تقدير ملائمة أعمال الخبير كعناصر مقنعة للتأكيد المعني، قد تتضمن الاعتبارات على: ملائمة ومعقولية نتائج أو استنتاجات واتساقها مع العناصر المقنعة الأخرى، وما إذا كانت قد انعكست في الكشوف المالية بشكل ملائم، كذلك ملائمة ومعقولية عمل الخبير في حالة استخدامه للافتراضات والطرق المهمة، إضافة إلى اكتمال ودقة استخدامه لمصدر مهم للبيانات، وهذا ما لم يتطرق له المعيار الجزائري؛

- أشار المعيار الدولي على أن المدقق يستطيع استخدام المعلومات المنتجة من قبل الكيان لأغراض تدقيق آخر كالاستفادة من مقاييس أداء الكيان لغرض الإجراءات التحليلية أو لمتابعة الأنشطة كتقارير المدقق الداخلي. وفي هذه الحالات تتأثر ملائمة العناصر المقنعة التي تم الحصول عليها بما إذا كانت المعلومات دقيقة بشكل كاف أو أنها مفصلة لأغراض المدقق ، وهذا ما لم يتطرق إليه المعيار الجزائري؛

-نص المعيار الدولي على أن طبيعة إجراءات التدقيق، رزنامتها ومدارها فيما يتعلق بالمعلومات التي سيتم استعمالها كعناصر مقنعة والتي قد أعدت باستخدام عمل خبير الإدارة قد تتأثر بأمور من أمثلتها: طبيعة، نطاق وأهداف عمل خبير الإدارة، وما إذا كان هذا الخبير تم تعيينه من قبل الكيان، أو تم التعاقد معه لتقديم خدمات ذات الصلة، إضافة إلى ما إذا كان هذا الأخير يخضع لمعايير أداء فنية أو متطلبات مهنية أو صناعية أخرى، كذلك معرفة المدقق وخبرته في مجال خبير الإدارة وكذا خبرته السابقة في عمل هذا الخبير، وهذا ما لم يتطرق إليه المعيار الجزائري؛

-أشار المعيار الجزائري على أن المدقق يمكنه اختيار عناصر محددة من مجتمع معين، وعند اتخاذه لهذا القرار، فإن العوامل التي قد تكون ملائمة تتضمن فهمه للكيان، والمخاطر المقدرة للاختلالات الجوهرية، وخصائص المجتمع الذي يتم اختباره وهذا ما لم يتطرق إليه المعيار الجزائري؛

-وضَّح المعيار الدولي في حالة عدم الاتساق بين العناصر المقنعة التي تم الحصول عليها من أحد المصادر مع العناصر المتحصل عليها من مصدر آخر، أو كان لدى المدقق شكوك بشأن مصداقية المعلومات، التي سيتم استعمالها كعناصر مقنعة، وجب على المدقق أن يحدد ماهي التعديلات أو الإضافات الضرورية لإجراءات التدقيق لمعالجة هذا الأمر، إضافة إلى مراعاة أثر هذا الأمر على الجوانب الأخرى للتدقيق إن وجد.

الخاتمة

بعد التطرق لعرض مختصر لمضمون المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 وكذا مضمون المعيار الدولي، ثم دراسة المقارنة بينهما من خلال عرض لنقاط التشابه ونقاط الاختلاف، توصلنا إلى النتائج والاقتراحات هذه الورقة البحثية، وهي:

أولا: نتائج الدراسة

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي:

1- توضح المعايير الجزائرية للتدقيق المنهجية القانونية لعملية التدقيق الواجب إتباعها في الجزائر؛

2- قامت الجزائر باستخدام أسلوب التبني الشبه الكامل لمعيار التدقيق رقم 500 غير أنه هناك بعض الاختلافات ليس لها تأثير على تغير مضمون المعيار رقم 500 وإنما هذه الاختلافات في المصطلحات أو تفسيرات إضافية نص عليها المعيار الدولي؛

3- يساعد المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 "العناصر المقنعة" في حصول المدقق على العناصر المقنعة الكافية والمناسبة قصد استخلاص النتائج المعقولة والتي يستند إليها في تأسيس رأيه؛

4- لم يتبع المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500 بالتفسيرات التي توضح المعيار وكيفية تطبيقه كما هو الحال بالنسبة للمعيار الدولي.

ثانيا: اقتراحات الدراسة

تتمثل اقتراحات الدراسة فيما يلي:

1- قبل إصدار أيّ معيار جزائري، لابد من دراسة بيئة التدقيق وأخذها بعين الاعتبار، فليس بالضرورة أن يكون المعيار موافق بشكل كلي للمعيار الدولي، الأهم هو أن يكون ملائم لبيئة التدقيق، حتى يتم تطبيقه؛

2-ضرورة برمجة دورات تكوينية بعد كل إصدار للمعايير الجزائرية للتدقيق بهدف معرفة طريقة ومنهجية العمل وتوضيح الغرض من كل معيار؛

3-يجب تجسيد معايير الجزائرية للتدقيق على أرض الواقع، حتى لا يبقى حبر على ورق؛

4-الاستفادة من تجارب بعض الدول ذات الواقع الاقتصادي مشابه للجزائر والتي أقدمت على تبني معايير الدولية للتدقيق؛

5-إقامة ندوات دورية وملتقيات علمية وتكوينية لصالح ممارسي مهنة التدقيق في الجزائر في إطار شرح ما جاءت به المعايير الجزائرية الجديدة للتدقيق وسبل تطبيقها ودورها في تحسين مصداقية مهنة التدقيق.

المراجع

1- المقرر رقم: 150، "المتضمن المعايير الجزائرية للتدقيق (300-500-510-700)"، المؤرخ في 11 أكتوبر2016، المادة الأولى، متاح على الموقع: http://www.cnc.dz/fichier-regle/1211.pdf ، تاريخ الإطلاع: 2018/02/09، 18.38، ص: 07-12.

2- International Auditing and Assurance Standards Board ," International Standard On Auditing 500 Audit Evidence", disponible à:https://walidsamir7.blogspot.com/2017/09/2017_28.html, consulté le 10/02/2018 17 58: ,p: 521-522.

3- محي الدين عبد الرزاق حمزة، "**أصول مراجعة الحسابات 2**"، دار الأعصار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2017، ص ص 82-84.

الملحق رقم (01): أوجه الاختلاف بين المعيارين الجزائري والدولي من حيث المصطلحات

المعيار الدولي للتدقيق رقم 500	المعيار الجزائري للتدقيق رقم 500
أدلة المراجعة	العناصر المقنعة
القوائم المالية	الكشوف المالية
مراجعة	تدقيق

مسؤولية	واجبات
تصميم	تصور
تقويم	تقدير
استنتاجات معقولة	نتائج معقولة
المناسبة	الملائمة
مخاطر التحريف	مخاطرة الاختلالات
موثوقية	مصداقية
تقدير	تقييم
التقصي	تقتيش التسجيلات أو الوثائق
الأصول الملموسة	الأصول العينية
الاستفسار	طلبات المعلومات
المصادقة الخارجية	طلبات التأكيد الخارجية
إعادة العملية الحسابية	المراقبة الحسابية
إعادة الأداء	إعادة التنفيذ
المنشاة	الكيان
المناسبة	الملائمة
العينات في المراجعة	السبر

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على المعيارين الجزائري والدولي للتدقيق

دور الذكاء التسويقي في إدارة التعليم الإلكتروني

أ. مهدي لطيفة

جامعة بشار، الجزائر

mehdilatifa76@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : : تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الذكاء التسويقي و نظامه ، باعتباره تقنية متعددة الآليات تسمح بمعالجة المعلومة بشكل ذكي، في مختلف المجالات و ذلك بفضل برامجه و أنظمته الخبيرة ، فالتعليم الإلكتروني كغيره من الميادين إستفاذ من الذكاء التسويقي في تطوير خدمات التعليم ،و تبني التعليم الإلكتروني و استخدام الأرضيات لما توفره من جودة في عرض المادة العلمية بشكل متواصل ، بأسلوب جذاب و مشوق يغني عن السفر و ارتفاع التكاليف و هذه ما إلتمسناه من خلال الأرضية المعتمدة على مستوى جامعة التكوين المتواصل التي لقيت قبول و إعجاب من طرف المتكونين ،المتضمنة التكوين ما قبل الترقية لفائدة موظفي القطاع التابعين للأسلاك المشتركة و كذا الأسلاك الخاصة التابعة لمصالح المديرية العامة للوظيفة العمومية و تلك التابعة للإدارة المكلفة بالتجارة

الكلمات المفتاحية: الذكاء، الذكاء التسويقي ،نظام الذكاء التسويقي، التعليم الإلكتروني ، الأرضية الإلكترونية

Abstract: The aim of this study is to highlight the importance of marketing intelligence and its system as a multi-mechanism technology that allows intelligent processing of information in various fields thanks to its programs and expert systems. E-learning, like other fields, And the use of flooring because of the quality of the presentation of the scientific material continuously, in an attractive and interesting way to avoid travel and high costs, and this is what we sought through the ground adopted at the level of the University of continuous formation, which was accepted and admired by the constituents, Guaranteed pre-upgrade configuration utility sector staff of the joint wires and wiring as well as the interests of the General Directorate of the Civil Service and those of the administration in charge of trade

Keywords: Intelligence, marketing intelligence, marketing intelligence system, e-learning, e-floor

مقدمة

يعد تحقيق النجاح و زيادة الحصة السوقية للسلعة أو الخدمة ،وكسب المزيد من الزبائن الغاية الأساسية التي تسعى إليها المؤسسات، و لضمان ذلك لابد لها من الحصول على المعلومات ذكية، و هذا داخل في إطار ما يعرف بـ"الذكاء التسويقي ، الذي يقصد به كيفية جمع و تحمص و معالجة كل المعلومات، التي تتعلق بالأسواق و تقسيماتها ، قدرتها ، طبيعة الطلب و العرض ومحدداتهما، المنافسة، بشكل ذكي و دقيق هذا يعني الدخول في مرحلة ما بعد الذكاء التسويقي و تتمثل في إتخاد القرارات المصيرية للمؤسسة و دخول في مجال الإبداع و الابتكار و تحقيق الميزة التنافسية.

ما دومنا نتحدث عن الذكاء فلابد للذكاء التسويقي بفضل تطبيقاته الذكية و نظمه الخبيرة أن يرافق مختلف مجلات حياتنا اليومية كتجارة الإلكترونية، المعاملات البريدية و الصحية و التعليمة ، التي شهدت هذه الأخيرة تطور ملحوظا لأساليب التدريس التقليدية فأصبحنا نتعامل مع التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد.

فالتعليم الإلكتروني في وقتنا الحاضر و بالمعطيات الآنية كالتطور الحاسبات و برمجيات و ثورة الاتصالات و الانترنت و تحول العالم إلى قرية صغيرة أصبح ضرورة كونها يساعد على تقديم المادة العلمية لمختلف الأطوار و التخصصات على منصات و أرضيات ذكية بشكل أنيق و مشوق و مثير .

إشكالية الدراسة:

فبناءا على ما سبق تسعى هذه الورقة البحثية إلى الإجابة على الانشغال والإشكال التالي:

" فيما يتمثل دور الذكاء التسويقي في إدارة التعليم الإلكتروني ؟

الهدف من الدراسة:

بالإضافة إلى محاولة فك لغز الإشكال أعلاه، تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المفاهيم الحديثة للذكاء التسويقي وكيفية استثماره و مدى أهمية التعليم الإلكتروني كآلية راقية تضمن التعليم الجيد لمختلف شرائح المجتمع.

من أجل الإحاطة بجوانب موضوع هذه الورقة سنستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في قالب نسعى من خلاله إلى الإجابة على أهم تساؤلات الإشكالية.

خطة الدراسة: سيتم تغطية هذه الدراسة من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: الذكاء و الذكاء التسويقي بين المفاهيم الأساسية و نظم التطبيق.

المحور الثاني: التعليم الإلكتروني أهدافه و تقنياته ودوره.

المحور الثالث: دراسة حالة عرض نموذج لأرضية جامعة التكوين المتواصل **www.pfoad5.ufc.dz لتكوين المستخدمين**

المحور الأول: مفهوم و نِشأة الذكاء و الذكاء التسويقي

تطرق العديد من الباحثين و الأكاديميين إلى مفهوم الذكاء بتعاريف مختلفة امتدت إلى أصول أدبية ولغوية والفقهية و فلسفية.

أولا:مفاهيم عامة حول الذكاء و الذكاء التسويقي

أ- **الذكاء كمضمون لغوي**:الذكاء في اللغة العربية له مضامين عميقة و أصيلة فهو يعني:

-الاشتعال و اللهيب : يذكر المعجم الوسيط في أصل الكلمة أن الذكاء مشتق من الفعل الثلاثي (ذكا) من ذكت النار أي أشتد لهيبها و اشتعلت، و ذكت الشمس أي اشتدت حرارتها ،و ذكت الحرب أي أتقدت و(الذكوة و الذكية) ما يلقى على النار فتذكى به و ابن ذكاء: الصبح لأنه من ضوء الشمس (حسين الطائي و تيسير محمد العجرمة، 2010).

-الانتشار والذيوع:يقال:(ذكاء المسك):أي سطعت رائحته و انتشرت فهو ذكي.

- التمام والكمال: و منها الذكاء في السن، و هو كمال السن و تمامه، ومنها الذكاء في الفهم .

(حسن، 2006)، و هو أن يكون فهما تاما سريع القبول والمذكيات هي الخيل التي تم سنها وكملت قوتها

ب-الذكاء كمضمون فلسفي: الذكاء كمفهوم كانت نشأته الأولى في أحصان الفلسفة، اذ اهتم به الفلاسفة منذ القدم و إلى وقتنا الحاضر. فهذا (افلاطون) ينظر إلى الذكاء على انه محصلة المظهر الإدراكي للنشاط العقلي ، أما (ابن سينا) فقال عنه: الذكاء قوة الحدس، و الحدس هو تمثل الحد الأوسط في الذهن دفعة واحدة (معروف، 2002)، بينما وصفة (الفارابي) انه من بين أهم سمات رئيس المدينة الفاضلة (إبن حبتور، 1999)، إذ ذكر أن (الذكاء، وسلامة العقل، و الذاكرة الواعية) هي سمات رئيس المدينة الفاضلة ، و أهتم (ابن رشد) بفكرة الفروق الفردية في النواحي العقلية في كتابة (الدعاوي القلبية) كما اهتم بفكرة (وحدة العقول) وهي فكرة مضادة لمبدأ الفروق الفردية، فوحده العقل عند ابن رشد ليست شيئا أخر سوى وحدة المدركات الكلية التي يطلق عليها اسم العقل و أحيانا اسم العقل المكتسب، ذلك أن جميع الناس يفكرون بنفس الصورة العقلية، لهذا السبب اليسير و هو أن المعاني التي تتألف منها المعرفة الإنسانية إنما تنشأ من أصل واحد مشترك بينهم جميعا و هو العالم الخارجي و ما يجري عليه من كائنات، إن جمع ابن رشد بين هاتين الفكرتين يجعل الصورة للنشاط العقلي أقرب إلى التصور الحديث، أي على انه فروق في الدرجة و ليس في النوع، كما خصص ابو الفرج ابن الجوزي في كتابه (أخبار الأذكياء) بابا في بيان معنى الذهن و الفهم و الذكاء، فقال:

1) حد الذهن : قوة النفس المهيئة المستعدة لاكتساب الآراء.
2) حد الفهم : جودة التهيؤ لهذه القوة.
3) حد الذكاء: جودة حدث من هذه القوى، يقع في رمان قصير غير ممهل، فيعلم الذكي معنى القول عند سماعه.

ج-الذكاء كمضمون اصطلاحي: الذكاء لا يبرز إلا عند الإنسان العاقل القادر على التدبر في الأشياء والعالم المحيط، وبما يجعل العقل موطناً للذكاء وليس مرادفاً له .والذكاء لفظة شائعة في مختلف المجتمعات للحكم على قدرات الإنسان العقلية، وتعود أصول الكلمة إلى **الفيلسوف اليوناني" أرسطو** "بتمييزه بين الوظائف الانفعالية والخلقية(Ore xis) والوظائف المعرفية

والعقلية (Dianoia) التي تعني" الذكاء **والفيلسوف شيشرون** (Ciceron) الذي يعد أول من استخدم لفظة" الذكاء " للدلالة على قدرات الفرد العقلية، وهذا ما جعل (**Guildford**)(J. J. Wirtz & L.K. Johnson, ، 2004)عام 1967يؤكد بأن مصطلح الذكاء أقدم في نشأته من علم النفس ودراساته التجريبية، وأن مصطلح(Intelligence) يرجع أصلاً إلى الكلمة اللاتينية (Intelligentia)للفيلسوف الروماني شيشرون. أما في علم النفس فيرى " سبيرمان"(Spearman) أن الفضل في إدخال مصطلح الذكاء إلى هذا العلم" يرجع إلى هربرت سبنسر أواخر القرن التاسع عشر.

د–الذكاء كمضمون فقهي:

ميز الله الإنسان عن سائر المخلوقات بنعمة العقل الذي هو محور (التفكير)التبصر، و في التنزيل وَلَمْ يَتَفَكَّرُوا فِي أَنفُسِهِمْ مَا خَلَقَ اللَّهُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا إِلاَّ بِالْحَقِّ وَأَجَلٍ مُّسَمًّى) " (سورة الروم آية08) وفي المعجم الوسيط يعرف على أنه"ما يتم به التفكير والاستدلال وتركيب التصورات"، و"عقل الشيء فهمه وتدبره "في معجم المنجد ،يعرف بأنه"كمال التحقق في الأمور"، أما العقل على وفق رأي الفلاسفة وهو عند **ابن خلدون**" ميزان صحيح أحكامه يقينية لا كذب فيها " كما يراه **سقراط**" المثل الأعلى "وبما يمكن الفرد من توظيفه في تغيير ملكاته وتفكيره وسلوكه. (حسين أبو ريشة، 2006)

وفي التنزيل ورد الذكاء في مضمون سورة الكهف" **قَالُوا يَا ذَا الْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَىٰ أَن تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا (94 قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا (95) آتُونِي زُبَرَ الْحَدِيدِ ۖ حَتَّىٰ إِذَا سَاوَىٰ بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ قَالَ انفُخُوا ۖ حَتَّىٰ إِذَا جَعَلَهُ نَارًا قَالَ آتُونِي أُفْرِغْ عَلَيْهِ قِطْرًا (96) فَمَا اسْطَاعُوا أَن يَظْهَرُوهُ وَمَا اسْتَطَاعُوا لَهُ نَقْبًا** (97)، و هذا يدل على ذكاء ذي القرنين في صناعة الردم كحاجز، وفي صب النحاس وجعله أملسا، وفي سورة النمل: آية 35 " **وَإِنِّي مُرْسِلَةٌ إِلَيْهِم بِهَدِيَّةٍ فَنَاظِرَةٌ بِمَ يَرْجِعُ الْمُرْسَلُونَ**". دليل على استخدام بلقيس ملكة سبأ لذكائها بإرسالها الهدية إلى سليمان ليكف عن قومها وعن محاربته.

من خلال المضامين السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل للذكاء فهو مقدرة عقلية جزء منها فطري و الجزء الآخر مكتسب، تمكن صاحبها من مواجهة التعقيدات بما يسهل التصرف في المواقف المصادفة، أين يعتمد الجزء المكتسب على كمية المعلومات المتلقاة والقدرة على تحليلها و كذا توظيفها بالطريقة الصحيحة.

ثانيا: مفهوم الذكاء التسويقي:

الذكاء التسويقي (حسب القاموس الاقتصادي): "يشمل مجموعة المعلومات التي يتم تجميعها سواء من مصادر داخلية أو خارجية حول الفئة المستهدفة من المستهلكين .كما يقدم فائدة كبيرة لقسم التسويق بحيث يسعى لتقديم معلومات مهمة تشمل بيانات عن العملاء الحاليين والعادات الاستهلاكية المستهدفة والمنتجات واتجاهات السوق وما يقوم به المنافسين.

كما يعرف أيضا " (محمد عبد حسين الطائي و تيسير محمد العجرمة، 2008) **الذكاء التسويقي** هو:" مجموعة منسقة و نظامية من الإجراءات المتكاملة و المصممة في كل أرجاء المنظمة التي تهدف إلى توليد وتقويم و توزيع المعلومات التسويقية"

ويعرف أيضا على أنه (عبد السلام أبو قحف ، 1996): " الأسلوب أو الطريقة التي تمكن مدير التسويق من فحص و معرفة التغيرات التي تحدث في كل من البيئة التسويقية الخارجية العامة و الخاصة بصفة دائمة و مستمرة و متجددة"

يعرف كوتلر و أسترونج الذكاء التسويقي :"بأنه عملية تنظميه لجمع و تحليل المعلومات المتوفرة علانية عن المنافسين و التطورات التي تحدث في السوق "ويبين (Zikmund, William G, 2000) بأنه نظام لجمع البيانات يتكون من شبكة المصادر و الإجراءات المنتظمة للحصول على كل المعلومات اليومية لتطوير بيئة التسويق الخارجية. فضلاً عن أنها عملية التجميع النظامي والتنظيم للبيانات التي لها صلة بحاجات المسوقين (Metscher, Brion، 2005)

وبالتالي يمكن القول أن **الذكاء التسويقي" يتمثل في كل البيانات الخارجية والداخلية والتي تم جمعها وتحليلها من قبل منظمات الأعمال حول الأسواق والتي تستخدم في اتخاذ القرارات، ويمكن أن يستخدم الذكاء التسويقي لتقييم فرص دخول السوق و رصد التهديدات الحالية و المحتملة إضافة إلى كشف نقاط القوة ونقاط الضعف وكذا الموارد المتاحة والوسائل المستعملة".**

كما يعد **الذكاء التسويقي** من المصطلحات الحديثة في تسيير المنظمات أين كان ل" PORTER" الأسبقية في استعمال هذا المصطلح و الإشارة إلى معناه ، أين تناول من خلال كتابه " **الإستراتيجية التنافسية**" الطرق الإستراتيجية لجمع و استعمال المعلومات التسويقية بشكل يضمن ريادة الموقع التنافسي لمنظمات الأعمال، أين نوه إلى أن الذكاء التسويقي هو استخدام للاستخبارات التسويقية بطريقة ذكية في التعامل مع المحيط التنافسي للمنظمة .

يؤكد" **بورتر** "في سياق كتابه« **Choix stratégique et concurrence** على احتواء الذكاء التسويقي عدة تفاسير ل"**إشارات السوق** "التي يعرفها كما يلي:

إشارات السوق: هي "الإجراءات المتخذة من قبل المنافس، الذي يوفر إشارة مباشرة أو غير مباشرة من نواياه.الدوافع والأهداف ، أو تقييم الوضع الداخلي للمنظمة ."و يؤكد أن مؤشرات السوق لها نوعين من الوظائف المختلفة، يمكن أن تكون" معلومات صادقة حول نوايا ودوافع أو أهداف منافس "، أو" إشارات تهدف إلى تضليل مؤسسات أخرى لتشجيعهم على اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات معينة ، وكلها لصالح الشخص الذي ينقل الإشارات وفقا لاستراتيجيات التضليل التي يمكن القيام بها ، ويدعو إلى الحذر و التعامل بذكاء والحاجة إلى إجراء تقييمات دقيقة "لكشف الإشارات الحقيقية ،و في الأخير أضاف ما أسماه بالأشكال الرئيسية لمؤشرات السوق .ويمكننا تلخيص هذه الإشارات في الجدول الثالي:

الجدول رقم01:: تفسير بعض إشارات السوق

إشارات السوق المعتمدة تسويقيا	التفسيرات الممكنة
الإعلان في وقت مبكر عن العمليات(بناء مصنع، وتغيير الأسعار، وما إلى ذلك).	(ناهيك عن إمكانية كونها إشارات مضللة) الاستعداد لاتخاذ مناورة قصيرة مع المنافسين الآخرين
معركة الإعلانات	–الاستعداد لاتخاذ الإجراءات التي تهدد المنافس لتنفيذ عمل مخطط. –الاستعداد د لتجربة مشاعر المنافسين. –الاستعداد للاتصال حالة عدم الرضا عن وضع المنافسة في القطاع. – الرغبة في الحد من الاستفزاز ما يناسب الإستراتيجية المقبلة. –الرغبة في تجنب التحركات المتزامنة التي ستكون مكلفة. –الاستعداد لإبلاغ المجتمع المالي –الرغبة في تعزيز الدعم المحلي للمناورة.
التصريحات بعد نتائج حقيقية	–الاستعداد لتبادل المعلومات مع الشركات الأخرى بحيث يغيروا سلوكهم.
العروض المقدمة من قبل المنافسين في القطاع العام(تعليقات حول الوضع في القطاع)	–الافتراضات أن المؤسسة المنافسة بنيت على الأرجح إستراتيجيتها –ضمان نداء إلى الضبط التجاري للأسعار.–الوعود الضمنية للتعاون –تعبير عن عدم الرضا أو الارتياح مع تشغيل منافس.
مقدمات وشروحات خاصة مناورات للمنافسين	–السعي لجعل الآخرين يفهمون المنطق من إجراءات حازمة.–يسعى لاتخاذ إجراءات قصيرة المدى – تسعى للتبليغ عن الإصرار على العمل.

المصدر :المقالة **لأوليفييه سولا** مقتبسة من الترجمة الفرنسية ل "**الإستراتيجية التنافسية: " مايكل بورتر** مطبعة جامعة أكسفورد،1990،ص15من المقالة**).**

ثالثا:أهمية الذكاء التسويقي و مكوناته

يستمد الذكاء التسويقي (Kotle Phlipr, Kevin ، 2009) دوره و أهميته من قيمة المعلومات التي يقدمها لصانعي القرار, و في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها السوق باتجاه اقتناص الفرصة التسويقية المناسبة أو الحد من أخطار المنافسين وتكمن أهميته كنظام أساسي في منظمات الأعمال من كونه:

1. يمثل الحجر الأساس في نظام الإنذار المبكر أو بناء رادار منظمي يقوم باستلام الإشارات التحذيرية لإيصالها لمتخذي القرار من أجل وضع الإجراءات اللازمة .
2. يمثل نظام وقائي يساعد في تقديم المعرفة و الإدراك الأفضل لمستخدميه حول ما يحيط بهم من تغييرات تسويقية بيئية مختلفة.
3. يشكل منهجية واضحة تعتبر جسرا بين كميات كبيرة من المعلومات غير المهيكلة و استراتيجيات الأعمال .من خلال معالجة هذه المعلومات و تحويلها لمعلومات استخباري يمكن الاستفادة منها .

4. التعرف عن قرب و بدقة على المتغيرات البيئية المختلفة (سواء كانت داخلية أم خارجية) و ما قد يحدث فيها من تطور و تغير من خلال ما يقدمه هذا النـظام من معلومات مستمرة و متواصلة

5. يمثل نظرية جديدة يمكن من خلالها رسم إستراتيجية وقائية (هجومية) لدخول الأسواق الجديدة و كسب الفرص التسويقية المحتملة و تحقيق الإبداع و الابتكار في المنظمة.

رابعا:مصادر الذكاء التسويقي

تختلف مصادر الذكاء التسويقي باختلاف آراء الباحثين حيث تجمع هذه المعلومات من المصادر الآتية (علمي، 2006) وكذلك و (سعيداني نبيلة، 2009))فراحتية، العيد(2006 , (البكري، 2003، 5) و(العمر، رضوان المحمود، 2005) و (معلا، ناجي ورائف توفيق، 2008) .

أ- موظفو الشركة، من مدراء ومهندسين وباحثين يمكن أن يكونوا قنوات معلومات، ومصادر هامة للتغذية العكسية المستمرة والمنتظمة لشركتهم عن كل ما يجري في البيئة، وما يقوم به المنافسون من ردود أفعال وممارسات السلطات التنفيذية، والمستشارون والإختصاصيون، والوكالات، والباعة، والعاملون وغيرهم.

ب- المنافسون كالتقارير السنوية والخطابات والبيانات الصحفية، والمنتجات والعلامات، والإعلانات والاتصالات التسويقية الأخرى.

ت- المصادر الحكومية كالإحصائيات السكانية، والأطروحات وتقارير البحوث، وصحف أكاديمية المنشورات ووسائل الإعلام الجماهيرية كالتلفاز، وأخبار المذياع، والصحف، والمجلات، والخدمات، وبيانات اللوحة وتدقيق البيع بالمفرد، وتقارير مفصلة حسب الطلب.

ث- قواعد بيانات إلكترونية: ذاكرة القرص المضغوط، وقواعد بيانات مربوطة، وشبكة الإنترنيت، وآليات البحث، وتحديد بوابة الموقع، وتغطية الشبكة.

ج- جهات أخرى كالمجهزين ورجال إعادة البيع والزبائن وشركاء العمل وغيرهم.

ح- الموزعون والوسطاء وتجار المفرد: وعبر ما يمكن اتخاذه من إجراءات تحفيزية لزيادة تفاعلهم وتطوعهم الذاتي في تقديم البيانات التي يرونها مناسبة، أو ذات فائدة للشركة.

خ- المكاتب الاستشارية المتخصصة: مراكز المعلومات، المراكز البحثية، شبكة الانترنيت..الخ، التي تعد مصادر متنوعة ومختلفة في تقديم المعلومات مقابل ثمن مدفوع يتوافق مع قيمة تلك المعلومات المستحصلة.

د- الملاك الوظيفي العامل في إدارة التسويق: وذلك من خلال علاقته المباشرة وغير المباشرة مع الزبائن والمتسوقين، وما يمتلكونه من خزين للمعلومات ذات الصلة في الأحداث التسويقية المطلوب معالجتها

رابعا : مكونات الذكاء التسويقي

يتكون الذكاء التسويقي من أربعة مكونات فرعية تتكامل فيما بينها لجمع المعلومات عن البيئة التسويقية وتقديمها إلى الإدارة التسويقية في المنظمة ، وتتمثل بما يأتي : (قاشي وخلفاوي ، 2012 : 776) . **يتكون النموذج الذي طرحه (Crowley)** (Crowley, 2004)**من** :

- فهم الزبون (معرفة الزبون) Customer Understanding
- فهم السوق Understanding Market
- استخبارات المنتج Product Intelligence
- استخبارات المنافسين Competitor Intelligence

– فهم الزبون

إن الأساليب التقليدية لجذب الزبون لم تعد ذات جدوى لشركات الأعمال المعاصرة خاصة مع وجود بيئة عالية التنافسية، لذا فإن الفهم السليم للزبون ودوافعه وسلوكياته وتكلفته وربحيته، يعد خطوة هامة في سبيل تحسين أداء شركات الأعمال في ظل هذه البيئة، ومع ثورة تقنية المعلومات والاتصالات وخاصة الشبكة العالمية كالإنترنيت التي ساعدت على إيجاد فرص لشركات الأعمال لبناء علاقات مع الزبائن أفضل مما كانت عليه في السابق في عالم غير متصل، من خلال الجمع بين قدرات استجابة مباشرة لطلبات الزبائن وبتفاعل مرتفع أتاح لها اليوم قدرة أكبر من أي وقت مضى لإقامة علاقات مع الزبائن ورعايتها وتقديم دعم طويل الأجل لها (الحكيم وزوين، 2009: 69). فأصبحت الشركة تهتم بدراسة تقسيمات الزبائن لمعرفة طبيعة كل مجموعة وعاداتهم الشرائية حتى يمكن التعامل معهم بشكل أفضل، فهناك الزبون الصديق والزبون الثرثار والزبون الخشن المعاملة والزبون المستقر والزبون المتردد والزبون الايجابي والزبون المغرور ، وتزداد أهمية فهم الزبائن عندما يتعلق الأمر بالتعامل المباشر معهم على اختلاف مستوياتهم ودرجاتهم ،

2– فهم السوق

وتعد الأسواق بمثابة المكان الذي يلتقي فيه المنتج أو المسوق بأطراف العملية التسويقية، التي تمتاز غالباً بالتعقيد وعدم التجانس، لذا فإن الطبيعة المتغيرة للأسواق التي تفرضها العديد من المتغيرات، يجب أن تؤخذ في الحسبان عند إعداد الإستراتيجية التسويقية، ويمكن القول بأن أهم المتغيرات التي يتوجب التحسب لها في فهم السوق هي: نمو السوق، والحصة السوقية، وحجم السوق، وطبيعة الزبائن المحتملين (طالب وآخرون، 2009) مع العلم أن المنافسة خفضت الأسعار من أجل الاستعداد لدخول خط الإنتاج الجديد والحصول على حصة سوقية جديدة وذات قيمة، ولكن كيف هي قيمة هذا القطاع في السوق؟ لذلك فهو المكان لفهم السوق ولفهم الزبون من خلال تحليل البيانات الثانوية والاتجاهات وحصتها في السوق وبياناتها الأخرى، وبالتالي يمكن الفهم

بأن هذا الجزء إما سيثير المنافسين أو سيكون استنزافاً لموارد الشركة لفهم السوق، لذلك تزود الدراسة التسويقية ببصيرة بمتطلبات الزبائن وولائهم للباعة الحاليين، وعوامل أخرى تؤثر في الشركة والدعم الإداري والتشغيلي لنجاح الشركة في الأسواق الجديدة، وهذا المزيج من الخدمات الإدارية والتنفيذية وتحليل البيانات التي تولد المعلومات ذات الصلة لاتخاذ القرارات المتعلقة بسوق الأسهم، توقعات الفرص، تحليل السوق وحجم التداول.

3- ذكاء المنتج

يؤدي المنتج دوراً حيوياً ومهماً في توجيه القرارات الإستراتيجية للشركة وعملياتها لما لها من تأثير في تحديد نوع الصناعة التي قد تنتمي إليها الشركة ومن ثم طبيعة الأسواق ونطاقها التي تنتمي إليها، فضلاً عن الأداة التي تقدمها الشركة لتلبية حاجات الزبون ورغباته، والإستراتيجية التي تتبعها في إدارة منتجاتها التي لها تأثير في نجاحها، إذ تسهم قرارات الشركة الخاصة بمزيج المنتجات في تحديد موقف الشركة من السوق وحصتها السوقية إلى جانب إشباع حاجات الزبون ورغباته، وذلك لأن تحديد نوع المنتج أو إضافة منتج جديد أو إلغاء منتج قائم أو تطويره يؤثر في القرارات الاستراتيجية العامة للشركة (طالب و أخرون، 2009)

ولتحقيق الجودة يتطلب الأمر التركيز على جودة تصميم المنتج لأجل أن يتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الأداء، ومتانة أكبر والسلامة والأمان في الاستخدام، واقتصادية الاستعمال، و الملائمة و اللطافة وسهولة الدخول في مواقع الخدمة (نجار، 2009).

4- ذكاء المنافسين:

ويقصد ذكاء التنافسية معلومات في الوقت المناسب حول المنافس وأصحاب المصالح في البيئة التنافسية والشركة نفسها وتكون مفيدة ومضيفة للقيمة، أما بوصفها عملية فتشمل إقامة حاجات استخباراتية وتوليد المعلومات وتحليلها لبناء ميزات تنافسية بهدف تعزيز الإرباح، وهي طريقة نظامية مستمرة قانونية أخلاقية تمكن الشركة من فحص بيئتها الداخلية والخارجية وخاصة بيئتها التنافسية ومن ثم القيام بجمع المعلومات المتاحة وتحليلها، وفي الخطوة الأخيرة تقوم الشركة باستخدام هذه المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية والتشغيلية (Roitner, 2008: 7).

المحور الثاني: التعليم الالكتروني:

أولا:مفهوم التعليم الإلكتروني و أهدافه "شكل حديث لتوصيل التعلم و المصمم تصميما جيد, و الذي يتمركز حول لطالب و يتسم بالتفاعل و يتيح بيئة تعلم من أي مكان و في أي وقت عن طريق استخدام مصادر التكنولوجيا الرقمية المتنوعة .والتي تمتاز بالمرونة وبتوفير بيئة تعلم موزعة.

- يشمل كل الوسائل الحديثة المعتمدة في التعليم أي كل الوسائط الالكترونية من وسائل للعرض و صور و رسومات و حاسوب و أدوات العرض التي تساهم في نقل المعارف بأقصر وقت مثل الحاسوب ووسائل العرض و المحاضرات الالكترونية المختلفة.

– التعليم الإلكتروني: هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته و وسائطه المتعددة من صوت وصورة، ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواءً كان عن بعد أو في الفصل الدراسي المهم المقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة.

والدراسة عن بعد هي جزء مشتق من الدراسة الإلكترونية وفي كلتا الحالتين فإن المتعلم يتلقى المعلومات من مكان بعيد عن المعلم (مصدر المعلومات) ، وعندما نتحدث عن الدراسة الإلكترونية فليس بالضرورة أن نتحدث عن التعليم الفوري المتزامن (online learning)، بل قد يكون التعليم الإلكتروني غير متزامن. فالتعليم الافتراضي: هو أن نتعلم المفيد من مواقع بعيدة لا يحدها مكان ولا زمان بواسطة الإنترنت والتقنيات.

–أهداف التعليم الالكتروني

–توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمة بكافة محاورها .

–إعادة صياغة الأدوار في الطريقة التي تتم بها عملية التعليم والتعلم بما يتوافق مع مستجدات الفكر التربوي.

–إيجاد الحوافز وتشجيع التواصل بين منظومة العملية التعليمية كالتواصل بين البيت والمدرسة و المدرسة والبيئة المحيطة.

-نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية. فالدروس تقدم في صورة نموذجية والممارسات التعليمية المتميزة يمكن أعادة تكرارها. من أمثلة ذلك بنوك الأسئلة النموذجية، خطط للدروس النموذجية، الاستغلال الأمثل لتقنيات الصوت والصورة وما يتصل بها من وسائط متعددة.

– تناقل الخبرات التربوية من خلال إيجاد قنوات اتصال ومنتديات تمكن المعلمين والمدربين والمشرفين وجميع المهتمين بالشأن التربوي من المناقشة وتبادل الآراء والتجارب عبر موقع محدد يجمعهم جميعاً في غرفة افتراضية رغم بعد المسافات في كثير من الأحيان.

-إعداد جيل من المعلمين والطلاب قادر على التعامل مع التقنية ومهارات العصر والتطورات الهائلة التي يشهدها العالم

-المساعدة على نشر التقنية في المجتمع وجعله مجتمعاً مثقفاً الكترونياً ومواكباً لما يدور في أقاصي الأرض.

ثانيا: بيئات و تقنيات التعلّم الإلكتروني

1– بيئة التعلم الشبكي المباشر: تلغي هذه البيئة مفهوم المدرسة كاملاً وتقدم المادة التعليمية بشكل مباشر بواسطة الشبكة، بحيث أن الطالب يعتمد بشكل كلي على الإنترنت والوسائل التكنولوجية للوصول للمعلومة و تلغي العلاقة المباشرة بين الأستاذ و الطالب. لكن هذه البيئة يمكن أن تؤثر سلباً على التعلم، وذلك لأهمية المعلم والتفاعل المباشر بينه وبين الطالب.

2–بيئة التعلم الشبكي المتمازج: والذي يعتبر أكثر البيئات التعليمية الإلكترونية كفاءة إذ يمتزج فيه التعلم الإلكتروني مع التعليم التقليدي بشكل متكامل ويطوره بحيث يتفاعل فيه المعلم والطالب بطريقة ممتعة لكون الطالب ليس مستمعاً فحسب بل هو جزء رئيسي في المحاضرة، وتطبيقاً على ذلك لنأخذ مثلا قراءة الطالب للدرس قبل الحضور إلى المحاضرة على أقراص قام المعلم

بتحضيرها تحتوي على المادة بأشكال متنوعة كاستخدام الصوت لبعض منها والصور لبعضها الآخر. وبهذا يكون الطالب قد أخذ تصورا عن الدرس و عند قيام المعلم بالشرح يناقش الطالب بما لديه من أفكار،كون المادة لا تطرح للمرة الأولى على ذهن الطالب فقد أخذ مرحلة أولية في التصور والتفكير وأصبح قادرا على تطوير تفكيره والتعمق أكثر بالدرس.

تعمل هذه البيئة على خلق روح الإبداع وتحفز على التفكير و تحمل المسؤولية للمتعلمين ،كما أن تنوع الوسائل التكنولوجية و كيفية استخدامها و الاستفادة منها و كيفية طرحها من قبل المعلم تتيح للطالب حرية اختيار الطريقة التعليمية؛ إذ أن تلقي المعلومة لدى البعض عن طريق مشاهدة الصور ومشاهد الفيديو تساعد على الفهم بصورة أسرع مقارنة بالاستماع والقراءة.

3- بيئة التعلم الشبكي المساند: وفيه يتم استخدام الشبكة من قبل الطلبة للحصول على مصادر المعلومات المختلفة.

-تقنيات التعليم الإلكتروني :

يشهد هذا العصر تطورات مستمرة في الوسائل التكنولوجية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية و التي تندرج تحت ثلاث تقنيات رئيسية وهي:

- التكنولوجيا المعتمدة على الصوت: والتي تنقسم إلى نوعين، الأول تفاعلي مثل المؤتمرات السمعية والراديو قصير الموجات، أما الثانية فهي أدوات صوتية ساكنة مثل الأشرطة السمعية والفيديو.

- تكنولوجيا المرئيات (الفيديو): يتنوع استخدام الفيديو في التعليم ويعد من أهم الوسائل للتفاعل المباشر وغير المباشر، ويتضمن الأشكال الثابتة مثل الشرائح، والأشكال المتحركة كالأفلام وشرائط الفيديو، بالإضافة إلى الإشكال المنتجة في الوقت الحقيقي التي تجمع مع المؤتمرات السمعية عن طريق الفيديو المستخدم في اتجاه واحد أو اتجاهين مع مصاحبة

- الحاسوب و شبكاته: وهو أهم العناصر الأساسية في عملية التعليم الإلكتروني، فهو يستخدم في عملية التعلم بثلاثة أشكال وهي:

أ- التعلم المبني على الحاسوب والتي تتمثل بالتفاعل بين الحاسوب والمتعلم فقط،

ب- التعلم بمساعدة الحاسوب يكون فيه الحاسوب مصدراً للمعرفة ووسيلة للتعلم مثل استرجاع المعلومات أو مراجعة الأسئلة والأجوبة.

ت- التعلم بإدارة الحاسوب حيث يعمل الحاسوب على توجيه وإرشاد المتعلم.

ثالثا:آلية تطبيق التعليم الإلكتروني و دور المعلم والمجتمع

إذا جئنا للعلاقة الحالية بين الطالب والأستاذ نرى أن الأستاذ هو المحور الرئيسي للعملية التعليمية، وهذا ما علينا تغييره تماماً وبناء صورة جديدة لهذه العلاقة؛ أولاً جعل الطالب محور العملية التعليمية والمعلم هو القائد و المشرف و الموجه، وثانياً و هو الأهم أن يقود عملية التعليم ثلاثة أفراد لكل منه وظيفته الخاصة ولكن يعملون في إطار واحد مشترك وهم المعلم أولاً، والمشرف على العملية التعليمية ثانياً، وخبير الوسائط المتعددة ثالثاً.

فالمعلم وحده لا يكفي لتطبيق التعليم الإلكتروني لعدة أسباب، أولا لأننا نحتاج إلى التغيير؛ الذي لا يقتصر فقط على طريقة توصيل المعلومة للطالب بل يشمل جانبين آخرين وهما المادة المطروحة في المنهاج و ملائمة الوسيلة المستخدمة في التعليم، فنحن لا نعتبر كون المادة التعليمية قد تم طرحها إلكترونيًا بغض النظر عن مضمونها ومستواها وأهميتها هي أفضل! بل أساس النجاح هو المنهاج ومن ثم تأتي الطريقة هل هي تقليدية أم إلكترونية، وهنا يأتي دور المشرف على التعليم فهو يطّلع على أسلوب المعلم والوسيلة التي يستخدمها إن كانت ناجحة أم لا، حيث يستطيع طرح طرق أخرى، فمثلا يريد المعلم شرح مادة معينة عن طريق تكنولوجيا صوتية كالأشرطة السمعية، ولكن يرى المشرف أن طرحها بهذه الطريقة لن يصل بالطلاب إلى المستوى المطلوب وأنها غير فعالة ويجد بديلاً لها. يعمل خبير الوسائط المتعددة على استعمال الوسائل التكنولوجية المتاحة لعرض الدرس.

وبناء على ذلك فقد تغير دور المعلم ونلخصه بثلاثة أدوار:

أولاً: الشارح باستخدام الوسائل التقنية بحيث يستخدم شبكة الإنترنت والتقنيات المختلفة لعرض المحاضرة. من ثم يعتمد الطلاب على هذه التكنولوجيا لحل الواجبات وعمل الأبحاث.

ثانياً: دور المشجع على التفاعل في العملية التعليمية عن طريق تشجيع طرح الأسئلة والاتصال بغيرهم من الطلبة والمعلمين في مختلف الدول.

ثالثاً: دور المحفز على توليد المعرفة والإبداع فهو يحث الطلاب على استخدام الوسائل التقنية وابتكار البرامج التعليمية التي يحتاجونها، ويتيح لهم التحكم بالمادة الدراسية بطرح آراءهم ووجهات نظرهم.

المحور الثالث: نموذج عن تطبيق التعليم الالكتروني على مستوى جامعة التكوين المتواصل

أولا:مفهوم التكوين المتواصل و جامعة التكوين المتواصل

كنموذج عن التعليم الإلكتروني كانت و لا تزال جامعة التكوين المتواصل سباقة في توظيف مختلق الأساليب العلمية و الأكاديمية و البيداغوجية في العملية التعلمية و التكونية التي تعود بالنفع على مختلف شرائح المجتمع

عرف لخضر سكيو(L. Sekhiou) :التكوين المتواصل بأنه مجموعة الإجراءات والدعائم التي من خلالها يتم تحسن وتطوير معارف واستعدادات وسلوك العمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم الشخصية[1].

يري كل منLeBouterf et S.Barzuchetti et F.Vincent : مجموعة من المعارف و القدرات و السلوكات لكسب الفرد كفاءات تؤهله للعمل الناجح و بإمكانه استغلالها آنيا في إطاره المهني والوظيفي[2].

كما يعرفه J.Pierre هو مجموعة من الأنظمة أو الأجهزة البيداغوجية المقدمة إلى العمال كي تسمح لهم بالتكييف مع المتغيرات البنيوية وتحولات تنظيم العمل نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية، وكذلك لإفادة تطورهم المهني [3]

كما يعرفه قانون العمل الفرنسي: بأنه يشمل كل التكوينات المخصصة للراشدين، والشباب التزموا في الحياة النشيطة أو تعهدوا بها[4].

من خلال هذه التعاريف مكن أن نقول أن التكوين المتواصل هو عملة منظمة تقوم على أساس:

- ✓ التخطيط.
- ✓ عملية مستمرة
- ✓ له أهداف محددة وواضحة .

تعريف جامعة التكوين المتواصل:

تعرف المادة 02 من المرسوم التنفيذي 149/90 المؤرخ في1990/05/26جامعة التكوين المتواصلعلى أنها "مؤسسة عمومية دات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوزير المنتدب للجامعات"[5].

ثانيا:مكونات الأرضية الإلكترونية الخاصة بجامعة التكوين المتواصل www.pfoad5.ufc.dz

---

[1] .L. Sekhiou (20014), **gestion du personnel**, ed d'organization, Paris, p239

[2] ربح العايب،(2000)، **إستراتيجيات التكوين المهني المتواصل في المؤسسات الاقتصادية وتأثيرها على فعالية تسيير الموارد البشرية**، أطروحة دكتوراه جامعة، قسنطينة، ص26.

[3] J. PIERRE CITEA. **Gestion des Ressources humaines**, 3e édition, ed, dalloz, Paris, 2000, p101.

[4] M.Dennery,(2009) **évaluer la formation**, Jssu les moulineaux, Paris, p 209.

[5] المادة من المرسوم التنفيذي رقم 90-149 المؤرخ في 26 مايو 1990 يتضمن انشاء جامعة التكوين المتواصل، و تنظيمها و عملها، جريدة رسمية عدد 22، ص 733.

إن التجربة التي خاضتها جامعة التكوين المتواصل في إطار الاتفاقية المبرمة مع المديرية العامة للوظيفة العمومية المتضمنة التكوين ما قبل الترقية لفائدة موظفي القطاع التابعين للأسلاك المشتركة و كذا الأسلاك الخاصة التابعة لمصالح المديرية العامة للوظيفة العمومية و تلك التابعة للإدارة المكلفة بالتجارة، قد أتاحت فرصا تكوينية دون حدود نهائية يقف عندها التكوين أو التعلّم، كما مكّنت من تذليل الصعوبات و العقبات الزمنية والمكانية و العملية و المرونة في التعامل بين الأطراف الفاعلة في الدورة التكوينية، متجاوزة بذلك الكثير من الحواجز التقليدية التي قد تنشأ بفعل المنظومة في حد ذّاتها أو بفعل القائمين عليها، من خلال تنظيم مواضيع البرامج و أساليب التقويم حسب قدرات المتكوّنين و ظروفهم واحتياجاتهم و حريتهم في اختيار أنظمة التواصل بصورة فردية أو جماعية وفق ما يتماشى وظروفهم العملية و أماكن تواجدهم. و إيمانا منا بضرورة تحسين الخدمة بصفة دورية و مستمرة و وجوب أعتمدنا على آلية من آليات التعليم الألكتروني من خلال إعداد أرضية تفاعلية تسمح بخلق منصة تكوينية محكمة التنظيم و التسيير مبرمجة بطريقة جيدة

و تتكون من عدة مراحل:

- أوّلا : التجمعات الحضورية Regroupements en présentiel

إنّ حضور التجمعات الدورية أمر ضروري وأكيد، يلتزم به الجميع دون استثناء، إذ يُعَدُّ من المعايير الأساسية التي تعتمد عليها الهيئة المكلَّفة بالتكوين في تقييم المترشّح وذلك بالاعتماد على قوائم إثبات الحضور التي تفتحها المراكز عند كل تجمُّع.

عادة ما يخصص اللِّقاء الأوَّل لشرح كيفيات استغلال الأرضية في جميع الوظائف التي تتيحها هذه الأخيرة، خاصة فيما يتعلق بالإطِّلاع على الدروس والنشاطات وقراءة الرسائل واستغلال المنتديات و فضاءات الدَّردشة .....الخ، وأيضا الاستماع إلى الانشغالات والتساؤلات المطروحة من طرف المعنيين بالتكوين.

يُنشِّط التجمعات أساتذة جامعيون من اختصاصات مختلفة تتوافق والبرنامج المقرر ؛ ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يتحول التنشيط إلى محاضرة يلقيها الأستاذ في اتجاه واحد، بل مهمته الإجابة عن الإشكالات وإزالة بعض الغموض الذي قد يعتري المتكوّن في بعض مقاطع الدرس. فيما يلي جدول زمني للتجمعات الدورية المقررة

تاريخ التجمعات	ملاحظة
2016/04/16 - 2016/04/30 2016/05/14 - 2016/05/28 2016/06/11 - 2016/06/25	في حالة غياب الأستاذ أو تصادف يوم تجمع مع مناسبة من المناسبات الرسمية التي تعتبر من أيام الراحة، فإدارة المراكز المعنية بالتكوين مطالبة بالتعويض

المصدر : جامعة التكوين المتواصل بشار

ثانيا: التَّسجيل inscription

بمجرد وصول القوائم الرسمية إلى المركز، تُرصَدُ المعلومات المتعلقة بالمتكوِّن وتُستخرَجُ كلمة السِّر واسم المستخدم لكل متكوِّن مسّجل على مستوى الأرضية التعليمية، و تقدم إلى المتكون من طرف إدارة المركز.

يستفيد المتكوِّن، بمجرد حصوله على اسم المستخدم وكلمة السِّر، من الخدمات البيداغوجية والإدارية التي يقدِّمها الفضاء الإلكتروني المتاح على الموقع التالي:

www.pfoad5.ufc.dz[1] من محتويات بيداغوجية و متابعة وتواصل وتفاعل وتقييم، بإشراف أساتذة أوصياء وتوجيه و تأطير منسّقين على مستوى كل فوج (مجموعة).

ثالثا : مسار الدورة التكوينية Déroulement de la session de formation

بمجرد حصول المتكوّن على اسم المستخدم وكلمة السر يصبح مطالبا بدخول الأرضية والقيام بما يلي :

1- الإطّلاع على الدروس المقرّرة ؛

2- إجراء التقييم الذاتي ،إن وُجد، على مستوى كل مقطع من مقاطع الدرس بمجرد الانتهاء من دراسة هذه الأخيرة، وذلك بهدف معرفة مدى تحكّم الدارس في الكفاءات المراد بلوغها، ويتأتى ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها مباشرة عند الانتهاء من التقييم الذاتي.

3- فتح الملفات المتعلقة **بالنشاطات** والقيام بحلها والإجابة عنها وفق مقتضيات الحالات المطروحة وتسليمها إلى الإدارة

4- **مقابل وصل تسليم** .

أمَّا عن عدد النشاطات المطالب بها كل متكوّن، فهي **ثلاثة (03)** نشاطات في كل مادة طوال فترة التكوين.

وتخضع العملية لمجموعة شروط نوجزها فيما يلي :

- اختيار نشاط واحد فقط في المقطع[2] الذي يحتوي على أكثر من نشاط؛ إلا في حالة كون الدرس يحتوي على أقل من 5 مقاطع، ففي هذه الحالة يمكن اختيار أكثر من نشاط في المقطع؛
- أن لا تتعدى مدّة الإجابة على النشاط الواحد الشهر الواحد، أي بمعدل إجابة لكل شهر، **مع عدم قبول أية إجابة يتّم إرسالها بعد تاريخ المحدد**

5- **استعمال وسائل الاتصال و فضاءات التفاعل المتاحة وهي :**

[1] www.pfoad5.ufc.dz :أرضية إلكترونية خاصة بجامعة التكوين المتواصل

[2] **المقطع يعني الفصل ، فالدرس مكون من مجموعة فصول تسمى مقاطع.**

-المنتدى Le Forum: يعتبر من المرتكزات المحورية التي يعتمد عليها هذا النوع من التكوين، يتيح للمتكون طرح تساؤلاته وانشغالاته مهما كانت طبيعتها، باعتبار أن الفريق المشرف على تسيير الفضاء التعليمي يضع تحت تصرف المتكونين حسب رتبهم وحسب الأفواج التي ينتمون إليها منتديات عديدة تتنوع بتنوع أغراضها، فمنها ما هو خاص بالمادة في حد ذاتها، يشرف عليها أساتذة أوصياء مختصّون مهمتهم بالدرجة الأولى بيداغوجية، تتمثل في تلقي الأسئلة والإجابة عنها في نفس الفضاء لتعُمَّ الفائدة بالنسبة لجميع المتكوّنين بمن فيهم أولئك الذين لا يشاركون في طرح الأسئلة. كما يمكن تفاعل المتكونين فيما بينهم بخصوص تفاصيل المادة وذلك تحت إشراف الأساتذة الأوصياء[1].

-البريد الالكتروني La messagerie : لعل أول فعل يقوم به المتكوّن عند دخوله الأرضية التعليمية هو الإطّلاع على الرسائل المستلمة.وعادة ما يلجأ الفريق الذي يدير الأرضية إلى الرسالة الشخصية (الفردية) لتبليغ المتكوّن بالقضايا و المسائل ذات الأهمية والشأن لما تمثله هذه الأداة من أمان ويقين

كما تستعمل أيضا من طرف أولئك الذين يميلون إلى التكتُم من خلال طرح أسئلتهم مباشرة إلى المعنيين بالأمر (الأساتذة أو المنسّقين أو حتى بعض زملائهم).

-الدردشة: Chat : إذا كان كل من المنتدى والبريد الالكتروني يمثلان وسائل اتصال غير مباشرة Asynchrone فإن الدردشة هي عملية آنية مباشرة Synchrone تتيح التفاعل المباشر بين أطراف العملية التكوينية.

تُبرمج حصص دردشة لطرح أسئلة مباشرة على الأساتذة و المشرفين الإداريين بخصوص الأمور البيداغوجية البحتة وكذا مسائل أخرى ذات الصلة بالتكوين.

رابعا: التقييم النهائي L'évaluation finale :

- توضح التعليمة رقم 2 المؤرخة في 3 يناير 2009 المحددة لكيفيات تنظيم التكوين التحضيري أثناء فترة التربص لبعض الرتب المنتمية للأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية و مدته و محتوى برامجه، كيفية تقييم الموظف المترشّح للتكوين، وهو الأمر الذي أخذت به جامعة التكوين المتواصل مع إدخال بعض المعايير التي تتلاءم وطبيعة التكوين الذي يستعمل الوسائل الحديثة للإعلام و الاتصال.

على هذا الأساس سيتم تقييم المتكوّن وفق المعايير التالية :

[1] **Tuteur en ligne ou bien accompagnateur en ligne(المرافق على الخط)**

– علامة القدرة على التعبير الكتابي (الامتحان الكتابي): عند نهاية التكوين، تُبرمج على مستوى المراكز المعنية بالتّجمعات، امتحانات حضورية كتابية على مستوى كل المقاييس (المواد) المقررة. وبعد عملية التصحيح تنشر النقاط وتُحتسب المعدّلات وفق المتوسط التالي

مجموع النقاط المتحصل عليها في المواد المقررة / عدد المواد

بالنظر إلى كون الامتحان الكتابي، محور وأساس التقييم، فلا يمكن بأي حال من الأحوال **تعويض Compenser** علامة التقييم الكتابي في حالة عدم اجتياز المتكوّن للامتحانات المبرمجة (غياب المتكوّن)، ويعتبر حينذاك راسبا بصفة آلية مهما كانت العلامات المتحصَّل عليها في المعايير الأخرى.

جدول رزنامة الامتحانات الكتابية لجميع الرتب (دورة أفريل 2016)

الرتبة	الجمعة 2016/09/09	السبت 2016/09/10	مدة الامتحان
ملحق إدارة	–التحرير الإداري والمنهجية – مفاهيم القانون العام	– مدخل إلى القانون – تسيير الموارد البشرية و قانون الوظيفة العمومية	ساعتان ساعتان
عون إدارة رئيسي	–التحرير الإداري – مفاهيم قانون الوظيفة العمومية وتسيير الموارد البشرية	– التنظيم الإداري والمؤسساتي – مدخل إلى القانون	ساعتان ساعتان
عون إدارة	– التحرير الإداري	– التنظيم الإداري و المؤسساتي – مفاهيم قانون الوظيفة العمومية	ساعتان ساعتان
عون مكتب	–التحرير الإداري	– التنظيم الإداري و المؤسساتي – مفاهيم قانون الوظيفة العمومية	ساعتان ساعتان

المصدر: جامعة التكوين المتواصل مركز بشار

الخاتمة

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات التعليم الإلكتروني ، إلى خلق بيئة تعليمية الإلكترونية متكاملة ،تعتمد على شبكة فائقة التطور من خلالها يتم تقديم كل العمليات العلمية والأكاديمية والإدارية للطالب بشكل لإلكتروني متزامن ، فالذكاء التسويقي بفضل برامجه و أنظمته الخبيرة في معالجة المعلومات و الترويج لمدى لنجا عتها فتح المجال لتسويق المنصات و الأرضيات الإلكترونية التعليمية التي تجمع بشكل مستمر أفضل الأساتذة والمختصين العالميين الرائدين في مجالاتهم دون تكبده عناء السفر والمشقة والتعب.

تعتبر الأرضية التعليميةwww.pfoad5.ufc.dz على مستوى جامعة التكوين المتواصل نموذجا ناجحا بفضل منهاجه و مواده المقررة و المختارة بشكل دقيق يتوافق مع مختلف الرتب ، و يساهم بشكل فعال في إعداد و تكوين موارد بشرية مؤهلة بحيث يمكن لها التعامل بشكل فعال مع مختلف مهام الوظائف،

و فعلا لقيت هذه الأرضية إقبال كبير مما أستدعى عقد و إبرام اتفاقيات مع المديرية العامة للوظيفة العمومية المتضمنة التكوين ما قبل الترقية لفائدة موظفي القطاع التابعين للأسلاك المشتركة و تلك التابعة للإدارة المكلفة بالتجارة، كما مكّنت من تذليل الصعوبات و العقبات الزمنية والمكانية و العملية و المرونة في التعامل بين الأطراف الفاعلة في الدورة التكوينية.

وعلى ضوء ما سبق يمكن تقديم **الاقتراحات** و **التوصيات** التالية:

- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري و محاولة بعثه من جديد من خلال تفعيل الذكاء العاطفي وأسسه و ذلك بالاعتماد على الدورات التكوينية بيداغوجية خاصة بالأساتذة لغرض تطوير و زيادة دافعية الطلبة في التحصيل العلمي و العملي.
- التعليم الإلكتروني أصبح واقع ملموسا يجب التفاعل معه و الوقوف على مستجداته و مزاياه.
- التكوين البيداغوجي بالنسة الأساتذة أصبح أكثر من ضرورة لكونه يفتح المجال لتكوين الأكاديمي و البيداغوجي يسمح بتحسن العلاقة بين الأستاذ و الطلب التي ينجر عنها رفع مستوى جودة التعليم و زيادة الكفاءة .
- تعتبر الأرضية الالكترونية على مستوى جامعة التكوين المتواصل نموذج ناجح ، فتحت فعلا أفاق و أبعاد جديدة لنمط التكوين كما أنها مكسب استفادت منه مختلف الرتب الوظيف العمومي .
- إعتماد أرضية إلكترونية في مجال التكوين يعني إستثمار يقلص و يختزل الزمن و المكان و الوقت و التكاليف ، هذا ما جعلها رائدة و متميزة أهلها لتبني أول مشروع لإعداد ليسانس و ماستر عن بعد.

قائمة المراجع

–القرآن الكريم

1–حسين الطائي و تيسير محمد العجرمة .(2010) .الإدارة بالذكاءات) .ا .الأولى (.Éd ,عمان-الأردن :دار وائل للنشر.

2–ز.هير محمد .(2012) .التسويق الإلكتروني مدخل لتحقيق الميزةالتنافسية في ظل إقتصاد المعرفة.08 .

3–سمير .(2009) .التسويق الإلكتروني .الاردن :دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة

4-طالب و أخرون .(2009) .نظام الاستخبارات التسويقية، .عمان/الأردن :الطبعة الأولى.

5-عبد السلام أبو قحف .(1996) .أساسيات التسويق .éd)الطبعة الإولى .(مصر :مكتبةالإشعاع

6-إبن حبتور .(1999) .نظرية الإدارة العامة في الدول العربية الإسلامية .مجلة الإدارة و الإقتصاد .301 ,

7-العمر، رضوان المحمود .(2005) .مبادئ التسويق) .ا .الثانية (.Éd ,عمان/الأردن :دار وائل للنشر.

8-حسن ,ع .ا .(2006) .الذكاء بين الأحادية و التعدد .القاهرة :دار اتيراك للطباعة و النشر و التوزيع.

9-حسين أبو ريشة .(2006) .الدافعية و الذكاء العاطفي) .ا .الأولى (.Éd ,دار الفكر سوق الحجيرة ساحة الجامع.

10-حسين الطائي و تيسير محمد العجرمة .(2010) .الإدارة بالذكاءات) .ا .الأولى (.Éd ,عمان-الأردن :دار وائل للنشر.

رسائل و أطروحات

-علمي ,ل .(2006) .لزهر، علمي، 2006أهمية نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير منشورة، جامعة بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، الجزائر، .(www.aleppoeconomics.com) Récupéré sur (www.aleppoeconomics.com).

-فراحتية، العيد .(2006) .رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم .دور نظم المعلومات التسويقية في تخطيط النشاط التسويقي والرقابة عليه .الجزائر ,الجزائر ,المسيلة :شركة المطاحن الحضنة بالمسيلة و الشركة الجزائرية للألمنيوم .

دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الإقتصاد الوطني

أ. أوقاسين نعيمة
جامعة الجزائر 3، الجزائر
NA.OK@GMAIL.COM

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص : المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة لها دوّر فعّال في النّشاط الإقتصادي وفي تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية، وذلك من خلال دورها في خلق فرص عمل جديدة وإمتصاص البطالة كما تلعب دوّرًا هامًّا في مجال تنويع الهيكل الصنّاعي وخلق القيمة المضافة، حيث تقوم بإنتاج السّلع التّي تحتاجها الأسواق المحليّة وتصبح الصنّاعات الصّغيرة مكمّلة ومغذّية للصناعات الكبيرة حيث تقوم بإنتاج العديد من الأجزاء أو السّلع النّصف مصنّعة، كما تساهم في ترقية الصّادرات خارج المحروقات هذا ما جعل هذه المؤسسات تحظى بمكانة هامّة في الدّول المتقدّمة والنّامية على حدٍّ سواء بتوفير الإمكانيات اللاّزمة لتنمية هذا النّوع من المؤسسات.

في هذا السيّاق بادرت الجزائر إلى تبنّي جملة من الإصلاحات والتشريعات القانونية ومجموعة من برامج الدّعم والتمويل بهدف توفير المناخ الملائم لنشاط هذه المؤسسات. ولهذا الغرض جاء هذا المقال لدراسة وإبراز أهميّة ودور المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في الجزائر والوقوف على نقاط القوّة فتدعمها ونقاط الضعف فنحاول معالجتها.

الكلمات المفتاحية : المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة، الإقتصاد الوطني، التنمية.

Résumé :

Les petites et moyennes entreprises constitue un élément essentiel à l'intégration et à la diversification économique puisque elles ont un rôle dans le réduction du taux de chômage et la réalisation de la croissance économique, ainsi qu'un facteur essentiel pour promouvoir des exportations hors les hydrocarbures à travers le monde.

L'Algérie à opte pour plusieurs réformes et organisation structurel afin d'améliorer son efficacité et sa rentabilité. Alors les P.M.E sont devenues un choix stratégique incontestable pour atteindre les objectifs du développement.

Notre objectif dans cette étude est de clarifier et justifier le rôle et l'importance des P.M.E dans l'Algérie ainsi qu'à travers le monde entier selon une série d'indicateur d'étude se fait par les chiffres et statistiques.

Mots clés : petites et moyennes entreprises -économie national- développements

المقدّمة:

تحظى المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة باهتمام خاص من قبل جميع الدّول المتقدّمة والنّامية على حدٍّ سواء، ذلك نظرًا للدوّر الذي تلعبه في عمليّة التنمية المحليّة كما أنّها تشكّل مدخلاً هامًّا من مداخيل النّمو الإقتصادي. لهذا أصبح الإتجّاه السّائد اليوم هو التّوجه نحو دعم ومرافقة وتشجيع هذه المؤسسات والدّفع بها والعمل على إيجاد جميع الأطر والمتطلّبات لإنجاحها والإرتقاء بها.

وتعتبر تجربة الجزائر في مجال تفعيل إنشاء هذه المؤسسات متأخّرة بالمقارنة مع معظم الدوّل الأوربيّة والولايات المتحّدة الأمريكية وغيرها من الدول التي سبقتها إلى التّحرير الإقتصادي والمالي، حيث أنّ معظم المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ظهرت بعد سنة 1993 بتطوّر التشريع المنّظم للقطاع الخاص وآثار الخوصصة.

حيث بادرت الجزائر إلى تبنّي جملة من الإصلاحات ومجموعة من الأطر القانونية لتوفير المناخ الملائم لنشاط هذه المؤسسات ممّا يضمن نموّها وبقاءها والمحافظة على حصتّها السّوقية والنّفاد إلى الأسواق الوطنية وحتّى العالمية من جهة أخرى.

طرح الإشكالية :

إذا كانت المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة تعتبر في الوقت الحالي إحدى المرتكزات الأساسيّة لخلق الثروة والمساهمة في التنمية المحليّة والوطنية على حدٍّ سواء وهذا ما سعت الجزائر إلى القيام به من خلال الإهتمام أكثر بهذا القطاع ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدّراسة التي تكمن في الإشكالية التّالية :

- ما مدى أهمّية المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ؟ ما هو الإطار القانوني الجديد لها ؟ وما هي المعوّقات التي تؤثر على نموّ وتطوّر هذا النّوع من المؤسسات الإقتصادية ؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة سنتعرّض لدراسة المحاور التّالية :

1- مفاهيم حول المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة.

2- مراحل تطوّر المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة.

3- أسباب إنتشارها عبر مختلف دول العالم.

4- أهميّة ودور المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في الإقتصاد الجزائر.

5- المشاكل والعراقيل التي تؤثر على نمو وتطوّر هذه المؤسسات.

أهميّة الدّراسة :

تكمن في أنّ البحث يتناول أحد المواضيع الإقتصادية المطروحة اليوم على السّاحة الإقتصادية المتداولة بين الباحثين والمفكّرين الإقتصاديين ومقرّري السيّاسة التنموية في مختلف الدّول حيث تُشكّل هذه المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة الغالبية العُظمى من المؤسسات في الدوّل النّامية والمتقدِّمة على حدٍّ سواء بعدما كان الإعتماد في السّابق بدرجة كبيرة على المؤسسات والصنّاعات كبيرة الحجم كوسيلة للنّهوض بالإقتصاد الوطني.

منهج البحث :

لمعالجة الموضوع نستخدم المنهج الوصفي التّحليلي حيث إستخدمنا المنهج الوصفي للإحاطة بمختلف الجوانب النّظرية والتطرّق إلى تحديد وإيجاد تعريف المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة أمّا المنهج التّحليلي تمَّ الإعتماد عليه لتحليل مختلف الإحصائيات والأرقام حول هذه المؤسسات.

أوّلاً : تعريف المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة

لا يمكن التّوصل إلى تعريف محدّد وموّحد للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ذلك نظرًا لتّطور المستمّر الذي شهدته هذه المؤسسات ولاختلاف آراء وأفكار المفكّرين الإقتصاديين ممّا جعل كلّ واحد منهم يعرِّف المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة حسب منظوره، ومن المعايير التي يمكن الإعتماد عليها نجد : عدد العمّال، حجم الميزانية، الأصول الثابتة، الأموال الخّاصة، تجهيزات الإنتاج ورقم الأعمال.

- تعريف البنك الدّولي : يعرّف البنك الدّولي المنشآت الصّغيرة والمتوّسطة باستخدام معيار عدد العمّال والذي يُعتبر معيارًا مبدئيًّا " بأنّها تلك المنشآت التي توظّف أقلّ من 50 عامل ويُصنّف المشروعات التي يعمل بها أقل من 10 عمّال بالمشروعات المتناهية الصِّغر والتي يعمل بها بين (10-50) عامل تُعتبر مؤسسات صغيرة وما بين (50-100) عامل مصنّفة كمؤسسات متوّسطة " (1).

وهُناك العديد من الدوّل التي تستخدم هذا المعيار للتّعريف بالمنشأة الصّغيرة والمتوّسطة. فنجد أنّ الولايات المتحّدة الأمريكية، إيطاليا، فرنسا تعرِّف المنشأة الصّغيرة والمتوّسطة التي توَّظف حتّى 500 عامل.

- السّويد توَّظف حتّى 200 عامل.

- كندا، أستراليا حتّى 99 عامل.

- الدانمارك توَّظف حتّى 50 عامل.

وتُعتبر إيطاليا الدّولة الأوربيّة الأبرز في هذا المجال إنطلاقًا من أنّ 98% من الشرّكات الصنّاعية بها لا تحتاج لأكثر من 100 عامل وهذه المؤسسات يقوم عليها الإقتصاد الإيطالي حيث تُعتبر أقوى الشركات المصّدرة في مجال الصنّاعات الغذائية والمنسوجات السيراميك [2].

– غير أنّ التصنيف الأكثر شيوعًا يرتكز على معيار ثلاثي الأبعاد، عدد العمال، رقم الميزانية ودرجة الاستقلالية.

1- وقد ركّز الإتحّاد الأوربي في تعريفه للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة على هذا المعيار حيث عرّفها كالآتي "كلّ مؤسسة تضمّ أقلّ من 250 عامل ورقم أعمالها أقلّ من 40 مليون وحدة نقدية أروبية (ECU) أو مجموع الميزانية لا تتجاوز 27 مليون وحدة نقدية أروبية والتي لا تكون في حدٍّ ذاتها ممتلكة بنسبة 25% من قبل مؤسسة أخرى " [3].

2- تعريف بريطانيا [4] " تعرّف الصّناعات الصّغيرة في بريطانيا على أنّها وحدات التّي يعمل بها 200 عامل ولا يزيد الأموال المستثمرة فيها عن مليون دولار ".

3- من وجهة نظر المشرِّع الجزائري :

نظرًا للأهمّية التي تلعبها هذه المؤسسات وفي مختلف الدّول تمَّ مراجعة قانون 2001 في الجزائر بإصدار قانون جديد رقم 17-02 المؤرخ في 2017/1/11 والذي يتضمّن القانون التّوجيهي لتطوير المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة، الجريدة الرّسمية، العدد 2 حيث عرّفها كالآتي :

- بأنّها مؤسسة إنتاج السّلع و/أو الخدمات مهما كانت طبيعتها القانونية [5].

- تشغل من واحد إلى مائتين وخمسين (250) شخصًا.

- لا يتجاوز رقم أعمالها السّنوي أربعة (4) ملايير دج.

- ولا تتجاوز مجموع حصيلتها السّنوية مليار (01) دينار جزائري وتستوفي معيار الإستقلالية [6].

وبالإستناد إلى التّعريف السّابق المحّدد في القانون رقم 01-18 تمَّ تغيير معيار (رقم الأعمال) و(مجموع الحصيلة السنّوية) كالآتي :

الجدول رقم (1) : المعايير الجديدة المعتمد عليها في تصنيف المؤسسات (ص و م)

المؤسسات	عدد العمّال	رقم الأعمال (دج)	الميزانية السنّوية
متوّسطة	250 - 50	400 مليون - 4 مليار	200 إلى 1 مليار
صغيرة	49 - 10	أقلّ من 400 مليون	أقلّ من 200 مليون دج
صغيرة جدًّا	09 - 01	أقلّ من 40 مليون	أقلّ من 20 مليون دج

■ **المصدر : بناءًا على معطيات المواد 5، 7، 8، 9 من القانون رقم 17-02 المؤرخ في 2017/01/11 والمذكور أعلاه.**

تماشيًا مع الوضع الرّاهن الذي تمّر به قطاع المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ورغبة في تجسيد وتحقيق نموّ إقتصادي بعيدًا عن المحروقات عن طريق تطوير وتدعيم مؤسسات هذا القطاع.

ثانيًا : مراحل تطوّر المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة والإيطار القانوني لها

إنّ تطوّر الإطار القانوني يمكن تصنيفه إلى ثلاثة مراحل كالآتي [7] :

• **المرحلة الأولى (1962-1982)** : وهي الفترة التي جاءت بعد الإستقلال الوطني مباشرةً ونظرًا لتبنّي الخيار الإشتراكي وإعطاء القطاع العّام الدوّر الأساسي على حساب القطاع الخاص فقد شهدت هذه المرحلة ضعفًا كبيرًا لمنظومة المؤسسات (ص و م) التّابعة للقطاع العّام ومحدودية المؤسسات المملوكة للقطاع الخاص وقد أصبحت ثغرات عدم تطوّرها واضحة حيث بقي القطاع الخاص طيلة هذه الفترة مراقبًا بصرامة وبجباية تحد من أيّ تمويل ذاتي وقوانين عمل قاسية تحرم المؤسسات (ص و م) من التّجارة الخارجية وقد تميّزت هذه المرحلة بصدور :

1- قانون الإستثمار الأوّل لسنة 1963 : والذي جاء لمعالجة أوضاع عدم الإستقرار التي كانت سائدة عقب الإستقلال مباشرة.

2- قانون الإستثمار الذي صدر سنة 1966 : والذي أعطى الإحتكار للدوّلة في القطاعات الإقتصادية، الحيوية، صار الحصول على موافقة المشاريع للخاصّة إجباريًّا من طرف اللّجنة الوطنية للاستثمارات على أساس معايير محدّدة.

• **المرحلة الثانية (1982-1988)** : وتتجسّد هذه المرحلة بصدور القانون رقم 11-82 المؤرخ في 1982/8/21 المتعلّق بالإستثمار الإقتصادي الخاص الوطني والذي يهدف إلى تحديد الأدوار للإستثمارات الإقتصادية للقطاع الخاص وكذا تحديد شروط ممارستها ومجالاتها وفي سنة 1982 تمَّ إنشاء ديوان توجيه ومتابعة وتنسيق الإستثمارات الخاصّة OSCIP والذي يهدف إلى توجيه الإستثمارات الخاصّة نحو الأنشطة والمناطق المحرومة التي لا تحتاج لتنميتها.

وبالرّغم من صدور هذين القانونين ولأوّل مرّة منذ الإستقلال ورغم الشروط والقيود التي ظلّت تحكم سير القطاع الخاص كتحديد بسقف للإستثمارات إلاّ أنّ هذه التّشريعات أدّت وكان لها الأثر في خلق مؤسسات (ص و م).

• **المرحلة الثالثة ما بعد 1988 إلى الوقت الحالي** : عرفت فيها الجزائر تحوّلاً جذريًا حيث إنخفض أسعار البترول إلى [8] 10$ للبرميل الواحد سنة 1986 أيّ بانخفاض بنسبة 50% مقارنةً مع سنة 1980 كما تلازم هذا مع إنخفاض لقيمة الدّولار بنسبة 40% لنفس سنة المقارنة [9] ممّا أدّى إلى إنخفاض الإيرادات الخارجية من المحروقات من 12,72 مليار دولار إلى أقلّ من 7,26 مليار دولار أيّ بانخفاض قدره 47%.

ما أدّى إلى التّعجيل بالإصلاحات الإقتصادية والتّحول من الإقتصاد الإشتراكي إلى الإقتصاد اللّيبرالي الحّر وتشجيع وفتح المبادرة أمام القطاع الخاص وإعطاء إستقلالية للمؤسسات العموميّة وإلغاء إحتكار التّجارة ودعم المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ما أدّى إلى إصدار القانون رقم 18/01 المتعلّق بتوجيه وترقية المؤسسات (ص و م) والذي أعطى تعريفًا وتصنيفًا خاصًّا لهذه المؤسسات بهدف تشجيع نموّها وظهورها، ورغبة في تحقيق النّمو الإقتصادي بعيدًا عن التبعيّة للمحروقات النّفطية تمَّ مراجعة وتعديل هذا القانون بإصدار قانون جديد رقم 17-2 المؤرخ في 2017/1/11 والذي أعطى تعريفًا وتصنيفًا آخر للمؤسسات (ص و م) وفقًا لمعايير جديدة والذي أشرنا إليه في الجدول السّابق بالإضافة إلى عدّة إجراءات تخصّ إنشاء وتطوير وتقديم الدّعم مع ضمان ديمومة هذا الصّنف من المؤسسات خاصّةً تلك التّي توجد في وضعية صعبة.

ثالثًا : أسباب إنتشار المؤسسات (ص و م) عبر دول العالم

إنّ المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة تعرف إنتشارًا واسعًا عبر دول العالم فهي تغطي 65,9% من اليد العاملة في الإقتصاد العالمي وتُساهم في إجمالي النّاتج الدّاخلي العالمي بمتوّسط يُعادل 46,8% وهذا نظرًا للدّور الذي تلعبه في تحقيق النّمو الإقتصادي إلى جانب.

أ/- قدرتها على توفير مناصب الشغل :

أثبتت العديد من الدّراسات التي أجريت أنّ المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة أقدر على إمتصاص البطالة وأنّها تميل إلى تكثيف عنصر العمل خلافًا للمؤسسات الكبيرة وحسب منظمة التّعاون والتنمية الإقتصادية فقد ساهمت المؤسسات (ص و م) على سبيل المثال في توفير مناصب الشغل الجديدة المستحدثة في أروبا فهي توَّظف 70 مليون شخص أيّ ما يُعادل من مناصب العمل الكليّة وتختلف هذه النّسبة باختلاف البلدان والقطاعات الإقتصادية فنجدها مثلاً مرتفعة في كلّ من إسبانيا والبرتغال ومنخفضة في السّويد وإيرلندا [10].

أمّا في الو.م.أ توَّظف المؤسسات (ص و م) أكثر من نصف العمّالة وبالأخص العمّال في قطاع الصنّاعات الأوّلية وتُساهم بما يُعادل من 53,7% من فرص العمل وفي الو.م.أ تحتّل نسبة 48% من النّاتج الوطني الإجمالي. أمّا الإقتصاد المغاربي فتمّثل المؤسسات الصّغيرة والمتوسطة 92% من إجمالي عدد المؤسسات وتُشارك بـ 37% من القيمة المضافة الإجمالية، وفي اليابان وصلت نسبة عمّالة المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة عام 2002 إلى قرّابة 81% من مجموع عدد العمّال.

وفي الهند [11] على سبيل المثال زادت المؤسسات (ص و م) التي تشغل أقلّ من 100 عامل من 805 ألف مؤسسة عام 1979 إلى 1638 مؤسسة عام 1992 ممّا أدّى بدوره إلى خلق فرص عمل في (1979-1980) إلى 12,83 مليون فرصة عمل في (1992-1993) بالإضافة أنّها تسمح بتوظيف العمّال الأقلّ مهارة.

ب/- المساهمة في ترقية الصّادرات :

تلعب المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة بدوّر فعّال في تنمية الصّادرات ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل نذكر منها :

1. تكتسب السّلع والخدمات التي تقدِّمها هذه المؤسسات ميّزة تصديرية.

2. تتمّتع بقدر كبير من المرونة في التحوّل من نشاط لآخر لانخفاض حجم إنتاجها نسبيًّا على المدى القصير.

3. منتجات المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة عادّةً ما يظهر فيها فنّ ومهارات العمل اليدوّي الذي يلقى قبولاً ورواجًا في الأسواق.

4. إعتماد المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة على فنون إنتاجية كثيفة العمل ممّا يخفّض من تكلّفة الوحدة المنتجة وبالتّالي تكتسب ميّزة تنافسية في أسواق التّصدير.

حسب ما تشيره الإحصائيات ونظرًا لتوّسع نطاق المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة عبر دول العالم فإنّها تساهم إسهامًا كثيرًا في التّصدير لمعظم الدوّل الصنّاعية حيث تجاوزت حصّتها من الصّادرات عام 2000، 50% [12] في إيطاليا وبين 40-46% في الدّانمارك وسويسرا، 30%فرنسا النّرويج وهولندا تشكّل حوالي 66% من إجمالي الصّادرات الصنّاعية الألمانية وتصل إلى 40% في كوريا وبلدان شرق آسيا.

ج/- المساهمة في تعبئة الموّارد المالية :

تعتبر المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة أحد الأقطاب المساعدة على جذب المدّخرات وتحويلها إلى إستثمارات مختلفة حيث أنّها تستعمل تقنيات بسيطة كما أنّها تعتمد على محدودية رأسمال ممّا يُؤدي إلى جذب صغار المدّخرين وتحفيزهم على إنشاء هذه المؤسسات بدلاً من إكتنازها.

رابعًا : أهميّة المؤسسات (ص و م) بالنّسبة للإقتصاد الجزائري

I- تطوّر تعداد المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة :

نتيجة الدّور الفعّال الذي تُؤديه المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في إقتصاديات العالم المعاصر، منحت الحكومة في الجزائر عدّة إهتمامات لهذا القطاع، وهذا من خلال جملة الإجراءات والسيّاسات التي إتخذتها بشأن تطوير هذا القطاع، حيث تعتبر نهاية التسعينات بمثابة قفزة نحو إقامة قطاع حقيقي للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة، والجدول يُوّضح ذلك.

الجدول رقم (2) : تطوّر تعداد المؤسسات (ص و م) الفترة (2003-2015)

السنوات	المؤسسات الخاصّة	المؤسسات العمومية	الصنّاعة التّقليدية	المجموع
	العدد	العدد	العدد	
2003	207949	788	79850	288587
2004	225449	778	86732	312959
2005	245842	874	96072	342788
2006	269806	739	106222	376767
2007	293946	666	116347	41959
2008	392013	626	126887	519526
2009	455398	591	131505	587494
2010	482892	557	135623	619072
2011	511856	572	146881	659309
2012	550511	557	160764	711832
2013	601583	557	175676	777816
2014	656949	542	194562	852053
2015	716895	532	217142	934569

■ **المصدر** : رزيق كمال، عوالي رابح، **دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات (ص و م) في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة الواقع والرّهانات مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدّولي 13**، جامعة لونيسي العفرون، بليدة 2 يوم 14 و15 نوفمبر 2016.

تُشير الإحصائيات إلى أنّ أكثر من نصف المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة تمّ إنشاؤها ما بين الفترة (2001-2007) أيّ بعد صدور القانون التّوجيهي للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة وخاصّة بعد إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة.

عدد المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة عرف تطوّرًا ملحوظًا في مجمله فبعدما كان عددها سنة 2003 يقدّر بـ 288587 مؤسسة وصل عددها عند نهاية 2015 934569 مؤسسة أيّ بزيادة قدرها بالنّسبة للمؤسسات الخاصّة فقد عرفت تطوّرًا خلال العشرية الأولى من الألفية الثالثة بعدما كانت 207949 سنة 2003 أصبحت 716895 عند نهاية 2015.

غير أنّ المؤسسات العمومية قد سجلّت إنخفاضًا ملحوظًا يقدّر بـ 231 حيث كان العدد سنة 2003 يقدّر بـ 788 مؤسسة أصبح العدد 557 مؤسسة سنة 2010 نتيجة لعمليّات الخوصصة.

أمّا بالنّسبة لمؤسسات الصّناعة التقليدية فقد عرفت إرتفاعًا ملحوظًا ليصل إلى 217142 مؤسسة سنة 2015 بعدما كان 79850 مؤسسة سنة 2003.

II- دور المؤسسات (ص و م) في التشغيل :

من أهمّ المشاكل الإجتماعية في الجزائر التي تسعى السُّلطات العمومية لإيجاد حلول لها البطالة وخاصّةً بعد التّحول الإقتصادي الجزائري من نموذج المؤسسات الكبيرة إلى نموذج المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة ومن المؤسسة العمومية إلى المؤسسة الخاصّة ما أدّى إلى إنخفاض البطالة وفبعدما كانت تقدّر بـ 27,3% سنة 2001 إنخفضت إلى 9,3% سنة 2013 كما بلغ عدد مناصب الشغل في المؤسسة الصّغيرة والمتوّسطة سنة (2015) 2371020 عامل [13].

الجدول رقم (3) : القطاعات الرئيسية التي تنشط فيها PME حسب عدد العمّال بالجزائر لسنة 2012.

قطاع النّشاط	عدد المشاريع	%	مبلغ المليون (دج)	%	مناصب الشغل	%
نقل	4383	56,17	105210	7,63	18900	13,49
البناء والأشغال العمومية	1367	17,52	111861	8,12	26499	18,91
صناعة	1004	12,87	580470	42,12	35211	25,13
خدمات	891	11,42	127991	9,29	10310	7,36
صحّة	72	0,92	5628	0,41	1208	0,86
سياحة	55	0,7	430328	31,22	14291	10,2
فلاحة	31	0,4	16688	1,12	33691	24,05
المجموع	**7803**	**100**	**1378177**	**100**	**14010**	**100**

■ **المصدر : تقرير وزارة الصنّاعة والمؤسسات (ص و م) وترقية الإستثمارات**، ص 34.

بالرّغم من أنّ قطاع النّقل يستحوذ على أكبر عدد من المشاريع مقارنةً بالقطاعات الأخرى وذلك بنسبة تقدّر بـ 56,17% إلاّ أنّ هذا القطاع يوفّر مناصب شغل بنسبة قدرها 13,49% بينما قطاع الصنّاعة فنجده قد إستحدث عدد كبير من مناصب الشغل وذلك بنسبة تقدّر بـ 25,13% وكما يلعب قطاع الفلاحة دورًا مهمًّا بالرّغم من العدد القليل من المشاريع التي يحوز عليها إلاّ أنّه يُساهم بنسبة قدرها 24,05% ثمّ تليها القطاعات الأخرى البناء، الأشغال العمومية، السيّاحة.

III- مساهمة المؤسسات (ص و م) في النّاتج الدّاخلي الخّام :

تؤدي المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة دوّرًا جدّ معتبر من حيث مساهمتها في النّاتج الدّاخلي الخّام يُضاهي دورها في الدّول المتقدِّمة فقد ساهمت المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة بمساهمة كبيرة في النّاتج الدّاخلي الخام التي بلغت سنة 1999 نسبة 57% وفي اليابان 63,4% وفي إسبانيا 44% وفي النّمسا 43% في كندا و33% في أستراليا.

الجدول رقم (4) : تطوّر النّاتج الدّاخلي الخّام خارج المحروقات

الطابع القانوني	2008		2009		2010	
	القيمة مليون (دج)	%	القيمة مليون (دج)	%	القيمة مليون (دج)	%
القطاع العّام	760,92	17,55	816,8	16,41	827,53	15,02
القطاع الخاص	3574,07	82,45	4162,02	83,59	4681,68	84,98
المجموع	**4334,99**	**100**	**4978,82**	**100**	**5509,21**	**100**

■ **المصدر : نشرية المعلومات الإحصائية للمؤسسات (ص و م) الصّادرة عن وزارة الصنّاعة والمؤسسات (ص و م) معطيّات (2008-2010)**، العدد 20، ص 54.

نُلاحظ أنّ مساهمة القطاع الخاص في النّاتج الدّاخلي الخّام بلغ 3574,07 لسنة 2008 بنسبة قدرها 82,45% ليصل إلى 84,98% لسنة 2010 والعكس بالنّسبة للقطاع العّام الذي يعرف إنخفاضًا ليصل إلى نسبة قدرها 15,02% سنة 2010.

مساهمة المؤسسات (ص و م) في ترقية الصّادرات :

I- واقع التّصدير خارج المحروقات :

الجدول رقم (5) : الصّادرات الإجمالية للجزائر خلال الفترة (2010-2014)

السّنوات / البيان	2010		2011		2012		2013		2014	
	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%
الصّادرات خارج المحروقات	1526	2,68	2062	2,8	2062	2,8	2165	3,2	2582	4,11
صادرات المحروقات	55527	97,32	71427	97,19	69804	97,13	63752	96,71	60304	95,89
المجموع	57053	100	97348	100	71866	100	65917	100	62886	100

■ **المصدر : فيلالي إبتسام، عياش زوبير، واقع المؤسسات (ص و م) من خلال الفترة (2010-2014) وتطوّرها في تنمية الإقتصاد الوطني خارج قطاع المحروقات**، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 5 جوان 2016، ص 196.

المحروقات تشكّل الحصّة الرّئيسية للصّادرات طوال الفترة المدروسة (2010-2014) بمعدل قدره 96,85% من الحجم الإجمالي للصّادرات أمّا الصّادرات خارج المحروقات وبالرّغم من تزايد نسبتها من سنة إلى أخرى إلاّ أنّها تبقى ضئيلة جدًّا لم تتعدّى 4,5% حيث تراوحت نسبتها بين 2,68% و4,11%.

الجدول رقم (6) : حصّة المؤسسات (ص و م) في الصّادرات خارج المحروقات 2011

القطاعات	النّسبة %
موّاد نصف مصنّعة	2,15
الموّاد الخّام	0,12
تجهيزات صنّاعية	0,15
منتوجات غدائية	0,49
موّاد إستهلاكية	0,02

■ **المصدر : نشرية المعلومات الإحصائية للمؤسسات (ص و م)**، العدد، ص 53.

إنّ نسبة مساهمة هذه المؤسسات هي نسبة ضئيلة إذا ما قارناها بالدّول النّامية الأخرى الفيتنام مثلاً تُساهم بنسبة 20% في قطاع التّصدير لسنة 2007 مقابل 1,7% في الجزائر، كما أنّ عدد المؤسسات (ص و م) الجزائرية المصدِّرة تقدّر بـ 500 مؤسسة سنة 2007.

وعدد المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة التي تعمل في مجال التّصدير بلغت 489 مؤسسة لسنة 2009 أيّ ما يُعادل حوالي 0,1 من إجمالي هذه المؤسسات وتقدّر حصّتها [14] بـ 1,04 مليّار دولار أيّ ما يمثّل نسبة 2,5% من الصّادرات الإجمالية بالمقابل نجد فرنسا وصل عدد المؤسسات (ص و م) المتجهة نحو التّصدير 110,650 مؤسسة خلال سنة 2011 أيّ ما يمثّل نسبة 9% من العدد الإجمالي للمؤسسات [15].

المشاكل والعراقيل التي تُعيف نموّ وتطوّر هذه المؤسسات :

في ظلّ المستجدات الحالية وفي ظلّ زيادة الإنفتاح التّجاري للأسواق الدّولية وحرّية التبادل تُواجه العديد من المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في الجزائر الكثير من التحدِّيات.

1). عوائق مرتبطة بالتنظيم والإدارة المركزية : وتظهر من خلال :

- صعوبة الإجراءات الإدارية وبيروقراطيتها على الجهاز الإقتصادي بأكمله.

- ضعف الخبرات الإدارية.

- الآجال الطّويلة المرتبطة بدراسة كلّ ملّف أو مسألة تتعلّق بالمستثمرين الخوّاص والمتعاملين الإقتصاديين.

2). عوائق مرتبطة بصعوبة التمويل : وهذا راجع إلى :

- غياب الشفافية في تسيير ومنح القروض.

- غياب آلية تغطيّة المخاطر المتعلّقة بالصّرف والفوائد.

- نقص المعلومات المالية خاصّة فيما يتعلّق بالجوانب التي تستفيد منها المؤسسات كالإعفاءات.

- المركزية في منح القروض وتمرّكز المعاملات بين البنوك والعملاء على مستوى الجزائر العاصمة ومن ثمّ فإنّ معالجة الملّفات خاصّة بالنّسبة للعملاء الموّزعين عبر التراب الوطني تُعاني من تأخّر كبير.

3). عوائق مرتبطة بالعقار الصنّاعي : صعوبة الحصول على العقار الصنّاعي سواءًا من حيث توّفره أو الإجراءات الإدارية للحصول عليه أو السّعر أو طرق الدّفع والتسوية القانونية وحسب دراسة قام بها البنك العالمي سنة 2004 أوّضحت أنّ فترة الإنتظار للحصول على العقار الصنّاعي تتراوح بين 3 و5 سنوات.

ففي الجزائر وعلى ضوء المعطيات المتوّفرة حول العقار الصنّاعي تُشير إلى وجود حوالي 72 منطقة صنّاعية وكذا 449 منطقة نشاط تتربّع على مساحة تقدّر بـ 14800 هكتار للمناطق الصنّاعية و7881 لمناطق النّشاط [16].

وهُنا يظهر جليًّا أنّ مشكلة العقار الصنّاعي في الجزائر لا تتعلّق سوى بمجرّد الإستغلال الأمثل للمناطق الموجودة حيث توجد الكثير من الهياكل القاعدية غير مستغلّة والتي لم يتمّ تحديدها لصالح المستثمرين لتجسيد مشاريعهم وطموحاتهم.

4). عوائق مرتبطة بالتّسويق والإندماج العالمي : وترجع هذه المشكلات أساسًا إلى :

- عدم وجود منافذ تسويقية منتظمة لتعريف بالمستهلك المحليّ والأجنبي.

- عدم المشاركة في المعارض الوطنية والدّولية نتيجة للنّظرة السّلبية حول أهميّة المعارض وعدم وجود فائدة من المشاركة فيها.

- عدم الإهتمام بالبحوث في مجال التسويق بالإضافة إلى نقص المعلومات حول ظروف السّوق السّائدة.

5). مشاكل البنية التحتية : حيث مازالت شبكة الطرقات ضعيفة وتوجد الكثير من المناطق النّسبية منعزلة خاصّة في الجنوب بالإضافة إلى مشكل إيصال الكهرباء، المياه، الإتصّالات وإرتفاع أسعارها

6). صعوبات تقنية : عادّةً ما تعتمد هذه المشاريع على قدرات وخبرات أصحابها في العمل بصّفة رئيسية كما أنّها تلجأ عادّةً إلى إستخدام أجهزة ومعدّات قد تكون بدائية أو أقلّ تطوّرًا عن تلك المستخدمة في المؤسسات الكبيرة أوّلاً تتبّع أساليب الصيّانة أو الأساليب المتطوّرة والتّي تُساعد على تحسين جودة منتجاتها بما يتماشى مع المواصفات العالمية في الأسواق الدّولية كما أنّ إختيار الموّاد الأوّلية ومستلزمات الإنتاج لا تخضع لمعايير فنيّة وهندسية مدروسة.

وحسب الدّراسة التي قام بها البنك العالمي بالجزائر سنة 2002 من أجل تحديد العوائق والقيود التي تعترض نمو وتطوّر المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة كانت أهمّ خمسة عوائق :

- صعوبة الحصول على العقار الصنّاعي.

- صعوبة الحصول على القروض المصرفية وإرتفاع تكلّفة القرض.

- العوائق الإدارية والتنظيمية.

- ضعف الموارد البشرية من حيث التّأهيل.

- عدم وضوح السيّاسة الإقتصادية العّامة.

بالإضافة إلى عوائق أخرى :

- منافسة الإقتصاد الموازي " الثقل المفرط للضرائب وأعباء الأجور والأعباء الإجتماعية بالمقارنة مع البلدان المجاورة فإنّ عددًا هامًّا من المؤسسات نحت نحو القطاع غير الرّسمي " [17].

- عدم وفرة العمّالة المدّربة والمؤهلة.

- تواجه المؤسسات (ص و م) على مستوى الأسواق المحليّة المحدودة ضعف القدرة الشرائية للمستهلكين النّاتجة عن إنخفاض مستوى الدّخول ممّا يُؤدي إلى ضعف الإيرادات البيعية بسبب صِّغر الكميّات المطلوبة وإضطرار المؤسسة للبيع بأسعار رخيصة نسبيًّا [18].

- مشكلة التّجديد والإبتكار والتي تتطلّب وجود متخصصّين ذوي مؤهلات فنية عالية في مجال البحث والتّطوير.

- ضعف القدرات التكنولوجية عمومًا وعدم المرونة في بعض خطوط الإنتاج.

الخاتمة :

تُساهم المؤسسات (ص و م) مساهمة كبيرة في الإقتصاد الوطني وذلك من خلال تخفيض معّدلات البطالة، وتحقيق معدّلات تشغيل مرتفعة كما أنّها تُساهم في النّاتج الدّاخلي الخّام والتّصدير وبالتّالي تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية، كما أنّها تتمتّع بخصوصيات تجعلها متميّزة عن باقي المؤسسات الإقتصادية الكبرى كصغر حجمها، وتشجيع قيامها وسهولة التّأقلم في الإقتصاد الوطني.

فبالنّسبة للجزائر فهي تسعى جاهدةً لتطوير هذا القطاع وجعله ضمن الإستراتيجيات التنموية المعوّل عليها في إطار تنويع مصادر الدّخل والإنتقال من الإقتصاد الرّيعي إلى إقتصاد متنوّع الدّخل وإيجاد حلول للمشاكل التي تقف حائلاً دون تطوّر هذا القطاع.

ولعّل صدور القانون رقم 17-02 المتضمن القانون التّوجيهي لتطوير المؤسسات (ص و م) يشكّل حافزًا قوّيًا ويعبّر عن الإرادة القوّية لإنشاء ودعم نموّ هذا القطاع الذي ما يزال فتيًّا وذلك من خلال الإجراءات الجديدة والتّحفيزية والتي جاء بها نصّ هذا القانون وعليه بناءًا على ما تّم دراسته نخلص إلى جملة من التّوصيات كالآتي :

1- الإستمرار في تشجيع المؤسسات (ص و م) وإعطاءها المكانة اللاّئقة بها في سلّم الإقتصاد الوطني وإدراجها ضمن إستراتيجية البلاد الهادفة إلى تنويع مصادر الدّخل تحسيدًا للتنمية المستدامة وعليه يجب على الدّولة أن تخصّص أموال أكثر لهذا القطاع بحيث تكون حصّة تدعيم هذه المؤسسات أكثر في برنامج النّمو الإقتصادي.

2- ضرورة إسهام الجمعيات في تكوين وإنشاء هذا النّوع من المؤسسات كما معمول به في العديد من الدّول العربية كمصر، الأردن، تونس، فلاّبد أن تخرج الجمعيات عن مجالها الكلاسيكي وتدخّل في مجال الإقتصاد للمساهمة في التنمية الوطنية.

3- ترقية الشراكة الوطنية والأجنبية.

4- إنشاء سوق دائم لمنتجات المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة تُساهم فيه كل من الحكومة الجزائرية والمؤسسات الإقتصادية.

5- وضع برامج وآليات لرفع من نسبة الصّادرات هذه المؤسسات من خلال تدابير فعّالة.

6- ضرورة مساعدة الحكومة لهذه المؤسسات عن طريق التّخفيض من الرّسوم الضريبية والجمركية والإعفاء منها في بعض الأحيان لتشجيع توجيه هذه المؤسسات نحو قطاعات معيّنة تخدم الإقتصاد الوطني كالصنّاعات الحرفية أو تشجيع إقامتها في مناطق محرومة والتي تُعاني من حدّة البطالة مثلاً الجنوب الجزائري.

7- إنشاء مراكز لتنمية المؤسسات (ص و م) بالتّعاون مع الجامعات القطاع الخاص، الجماعات المحليّة، الغرف التّجارية والقيام بدورات تكوينية لتمكين أصحاب المشاريع من الإستفادة من تقنيات للتسيير والتعرّف أكثر على خطوات إنجاح هذه المشاريع.

8- مراقبة نشاط هذه المؤسسات وتعدادها من أجل خلق بيانات مشتركة بين مختلف الأطراف والهادفة إلى إقامة علاقات ومجالات عمل بين المؤسسات الصّغيرة والكبيرة من أجل ضمان نموّها وإستمرارها وبالتّالي الوصول إلى إقتصاد وطني قوّي ومبيّن.

9- تشجيع المؤسسات الفتية والتي تصير يومًا ما مؤسسات عالمية على سبيل المثال شركة فورد التي بدأ مؤسسها عمله كميكانيكي في ورشة صغيرة للحدّادة ولتصبح اليوم من أعظم الشركات شهرة في عالم الإستثمار الأجنبي وكذلك بالنّسبة للمؤسسات الكبرى بناسونيك وشركة كوكا كولا العالمية والتي بدأت كمشروعات صغيرة.

10- توفير مناخ إستثماري مناسب بتوفير كل الإجراءات العملية والملموسة إتّجاخ تحفيز الإنتاج وإجتذاب رؤوس الأموال المحليّة والأجنبية.

11- الوقوف والإستفادة من التّجارب والأساليب العالمية عن طريق القيام بدراسة جادّة للعراقيل التي تحول دون ترقية هذه المؤسسات وتطويرها من أجل تحقيق تنمية دائمة ومستدامة وبالتّالي تحقيق النّمو الإقتصادي والإنتقال من الإقتصاد الرّيعي إلى إقتصاد متنوّع الدّخل.

الهوامش :

[1]. آيت عيسى عيسى، **المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في الجزائر**، مجلّة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السّادس، ص. 273.

[2]. آيت عيسى عيسى، نفس المرجع، ص. 274.

[3]. GA. Koukou Doukou, M. Baudoux, M Rouge, **L'accompagnement managérial et industriel de la P.M.E**, éd l'harmattan, 2000, p. 223.

[4]. فتحي السيّد عبده أبو سيّد أحمد، **الصنّاعات الصّغيرة والمتوّسطة ودورها في التنمية المحليّة**، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2000، ص. 54.

[5]. الجمهورية الجزائرية الدّيمقراطية الشعبية، القانون رقم 17-02 المؤرخ في 2017/01/11 المتضمّن القانون التّوجيهي لتطوير المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة، المادّة 5.

[6]. المؤسسة المستقلّة، كل مؤسسة لا تمتلك رأسمالها بمقدار 25% بما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أخرى لا ينطبق عليها تعريف المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة.

[7]. عبد الرّحمن باينات، ناصر دادي عدّون، التّدقيق **الإداري وتأهيل المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة**، دار المحمّدية العامّة، 2008، ص. 22.

[8]. عبد الرّحمن تومي، **الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر، الواقع والآفاق**، دار الخلدونية للنّشر والتّوزيع، 2011، ص. 48.

[9]. برنو نور الهدى، **المؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة في الجزائر مراحل تطوّرها ودورها في التنمية**، المركز الدّيمقراطي العربي، 2016.

[10]. **1-1** عثمان لخلف، **واقع المؤسسات (ص و م) وسبل دعمها وتنميتها، دراسة حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص. 57-58.

[12]. سليمان بوفاسة، موسى السعداوي، **أهميّة المؤسسات (ص و م) في الحدّ من مشكلة البطالة دراسة عن ولاية المدية**، مجلّة علوم الإقتصاد والتسيير والتّجارة، العدد 31-2015، ص. 46.

[13]. نشرية المعلومات الإحصائية للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة وزارة الصنّاعة والمناجم، 2016، ص. 5.

[14]. جمال خنشور وحمزة العوادي، **نحو إستراتيجية متكاملة لتنمية الصّادرات للمؤسسات الصّغيرة والمتوّسطة الجزائرية**، مجلّة الواحات للبحوث والدّراسات، العدد 2، 2014، ص. 51.

[15]. Juliette Ponceau et Stéphane Balan, **Les P.M.E et l'exportation**, rapport sur l'évolution des P.M.E, OSEO, paris, 2012, p. 267.

[16]. عبد الرحمن بابنات، ناصر دادي، مرجع سبق ذكره، ص. 137.

[17]. صالحي صالح، **أساليب تنمية المشروعات الصّغيرة والمتوّسطة في الإقتصاد الجزائري**، ندوة المشروعات الصّغيرة والمتوّسطة في الوطن العربي، الإشكاليات وآفاق التنمية، المنّظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2004، ص. 8.

[18]. فتحي السيّد عبده أبو أسيّد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص. 54.

19. ماجدة العّطية، **إدارة المشروعات الصّغيرة**، الطبعة الأولى، دار المسيّرة للطباعة والنّشر والتّوزيع، عمّان، 2002.

20. حسين رحيم، **ترقية شبكة دعم الصنّاعات والمؤسسات (ص و م) ودورها في التنمية**، كليّة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، 2002.

21. صلاح الدّين سردوك، **دور المؤسسات (ص و م) في تنمية الإقتصاد الوطني، دراسة إحصائية (2002-2012)**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

22. محمّد بوقموم، شريف عياط، **التّجربة الجزائرية في تطوير وتنمية المؤسسات (ص و م)**، مجلّة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلّد 24، العدد الأوّل، 2008.

مساهمة الترصد الاستراتيجي في تحقيق الأسبقية التنافسية
"دراسة ميدانية على شركة "OOREDOO " للاتصالات –الجزائر–"

د. بن خليفة أحمد
جامعة الوادي؛ الجزائر
Benkhifa_ahmed@gmail.com

د. بعلي حمزة
جامعة قالمة؛ الجزائر
Hamza_baali@yahoo.fr

د. زلاسي سامر
جامعة الوادي؛ الجزائر
samer.zelaci@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تحاول هذه الدراسة البحث في ممارسة اليقظة الاستراتيجية (تكنولوجية، تنافسية، تجارية) كأحد الأبعاد المهمة للذكاء الاستراتيجي وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة من خلال دراسة ميدانية على شركة أوريدو للاتصالات، وقد تبنت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبانة لأجل استطلاع آراء عينة الدراسة، والمكونة من الإطارات المختلفة في (22) مكتب من مكاتب شركة محل الدراسة عبر الوطن، والذين بلغ عددهم (66) إطار. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات.

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد اليقظة (التكنولوجية) بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات.

3- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعدي اليقظة (التجارية، التنافسية) بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات.

توصي الدراسة في الأخير بضرورة تشكيل الشركة المبحوثة لوحدة خاصة بالذكاء الاستراتيجي من أجل تزويدها بالمعلومات الضرورية لاغتنام الفرص البيئية وتجنب المخاطر المحيطة، بغية تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية ، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة التنافسية، الذكاء الاستراتيجي.

Sommaire: Cette étude essaie de faire des recherches dans la pratique de la vigilance stratégique (technologique, concurrentielle, commerciale) comme l'une des dimensions importantes de l'intelligence stratégique et de ses relations pour obtenir un avantage concurrentiel durable grâce à une étude sur le terrain sur ooredoo la société de télécommunications, a adopté l'étude l'approche du descriptif et analytique, et a utilisé le questionnaire pour une enquête sur les vues de l'échantillon d'étude , Composé de différents pneus dans (22) bureaux de la société a joué dans tout le pays, et le nombre de (66) cadre. Les résultats de l'étude ont montré ce qui suit:

1- Il n'y a pas de relation statistiquement significative avec la vigilance stratégique pour obtenir l'avantage concurrentiel de ooredoo, Telecom.

2 - Il existe une relation de signification statistique à la dimension de vigilance (technologique) pour atteindre l'avantage concurrentiel de ooredoo, Telecom durable.

3- Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre les secteurs commerciaux et compétitifs en obtenant l'avantage concurrentiel de ooredoo, Telecom.

L'étude recommande ce dernier besoin de former une entreprise recherché unité de renseignement stratégique spécial afin de leur fournir les informations nécessaires pour tirer parti des possibilités d'environnement et d'éviter les risques environnants, afin d'obtenir un avantage concurrentiel durable.

Mots clés: la veille stratégique,: la veille technologique, : la veille commerciale, : la veille concurrentielle, intelligence stratégique

Mots clés: vigilance stratégique, vigilance technologique, vigilance commerciale, vigilance concurrentielle, intelligence stratégique

مقدمة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين تطورا بالغا ومستمرا في التحديات والتهديدات التي تواجه منظمات الأعمال، مما فرض عليها العمل بآليات ومداخل جديدة.

لعل تبني مدخل الذكاء الاستراتيجي يتيح للمدير إمكانية التفكير الشمولي في مستقبل المنظمة ومواجهة حالات اللاتأكد وندرة المعلومات أو محدوديتها، مما يستوجب فهما واسعا لمتطلبات البيئة المحيطة والبحث عن أفضل السبل والإمكانات التي تهدف إلى تحقيق المكانة المرموقة والموقع المتميز للتفوق على الآخرين والوصول إلى الميزة التنافسية.

يعتبر نظام اليقظة الاستراتيجية أحد أهم الأنظمة المعلوماتية التي توفر للمؤسسة المعلومات المناسبة حول بيئتها، حيث أصبحت المعلومة سلاح استراتيجي يدعم بقاء واستمرارية المنظمة في السوق، لذا فتحليل المنظمة لبيئتها بواسطة اليقظة الاستراتيجية هو أمر ضروري، إذ تعتبر هذه الأخيرة من بين أحد الوسائل التي توضع تحت تصرف المنظمة لمواجهة تحدياتها، وامتلاك أكبر حصة سوقية وصولا إلى تحقيق ما يعرف بالميزة التنافسية المستدامة.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن العديد من المواضيع والدراسات الأجنبية الحديثة قد تناولت موضوع الذكاء الاستراتيجي وما يتضمنه من فرص وإمكانيات لمجابهة التهديدات التي تفرضها بيئة الأعمال، إلا أن هناك نقص معرفي –خصوصا في بيئة الأعمال الجزائرية–، في البحث في دور اليقظة الاستراتيجية كأحد مداخل الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة. وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال دراستنا الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

" ما علاقة اليقظة الاستراتيجية كأحد مداخل الذكاء الاستراتيجي بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر؟"

يندرج تحت هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي علاقة اليقظة التكنولوجية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو؟
2. ما هي علاقة اليقظة التجارية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو؟
3. ماهي علاقة اليقظة التنافسية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. يعتبر الذكاء الاستراتيجي أحد أنواع الذكاء الذي يتصف به القادة الناجحون ومن الأدوات المهمة التي تساعد على تحقيق أهداف المنظمة؛

2. تعتبر اليقظة الاستراتيجية أداة داعمة لمجابهة التحديات المحيطة بالمنظمة بالإضافة إلى اغتنام الفرص المختلفة مما يساهم في تحسين نوعية القرارات الاستراتيجية؛

3. توجيه أنظار المدراء إلى أهمية تحقيق المزايا التنافسية المستدامة من خلال تبني مدخل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الجزائرية على وجه العموم، وشركة أوريدو للاتصالات على وجه الخصوص؛

4. كون هذه الدراسة تساعد في تقديم معلومات عملية عن أهمية اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في الشركة المبحوثة، وبالتالي يمكنها الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

1. معرفة علاقة اليقظة التكنولوجية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو؛
2. توضيح علاقة اليقظة التجارية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو؛
3. تحديد علاقة اليقظة التنافسية بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.

فرضيات الدراسة:

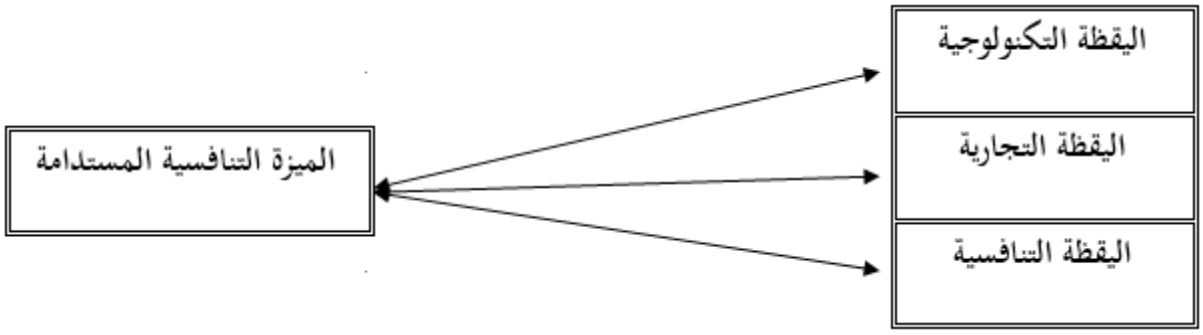
في ضوء موضوع الدراسة واستجابة لمتطلبات تحقيق أهدافها وما أسفرت عنه الدراسات السابقة، قام الباحثين بصياغة الفروض التالية:

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية كأحد مداخل الذكاء الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية صيغت على النحو التالي:

1. الفرضية الأولى: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.
2. الفرضية الثانية: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.
3. الفرضية الثالثة: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.

المخطط الافتراضي للدراسة: الشكل رقم (1): المخطط الافتراضي للدراسة



المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) **المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة)**

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتبين من المخطط ما يلي:

1. يشمل متغيرين رئيسيين هما: المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة)، حيث يشتمل المتغير المستقل على ثلاثة أبعاد هي (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة التنافسية).
2. إن حركة المخطط تفترض وجود علاقة مباشرة بين كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة)، وذلك ما تشير إليه الأسهم في المخطط أعلاه.

منهج الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي على الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء أبعادها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح في الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من شريحة من الموظفين والاطارات في شركة أوريدو للاتصالات في 22 مكتب للشركة وبلغ عدد الاطارات (66) إطار مستجوب.

قد تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل والذي يتناسب وحجم مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 66 استبانة، وبعد فحص الاستبانات لم تستبعد أي منها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة.

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأجل وصف عينة الدراسة.

2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.

3- معامل الارتباط البسيط كاندل؛ لقياس علاقة المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) ومختلف أبعادها الثلاثة (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية، اليقظة التنافسية) بالمتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة).

أدوات جمع البيانات:

1- المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجته للجوانب النظرية للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والمتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، إضافة إلى الدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

2- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض.

تم الاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة الاستبانة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

اسم المتغير	اليقظة الاستراتيجية	الميزة التنافسية المستدامة	الاستبانة ككل
معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	**0.76**	**0.86**	**0.91**

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25

اتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (1) أن قيمة معامل (كرونباخ ألفا) كانت مرتفعة بالنسبة لأبعاد الدراسة وذلك بالمقارنة مع النسبة المعيارية المقدرة ب (0.60). وبذلك تكون الاستبانة قابلة للتوزيع وصالحة لغايات التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

I. الإطار النظري

أولا: مفهوم الذكاء الاستراتيجي:

بدأ الباحثون والأكاديميون يدركون أهمية الذكاء الاستراتيجي حيث تعددت التعاريف وتباينت وجهات نظر الباحثين والكتاب حول مفهوم الذكاء الاستراتيجي، ويرجع هذا التباين إلى الحداثة النسبية في دراسة أبعاده.

حيث يعرف (Kuhlmann et al, 1994 :14) الذكاء الاستراتيجي بأنه " ابتكار خرائط طريق توجه متخذي القرار نحو اتخاذ قرارات صائبة وذلك من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة والدقة والكمية المطلوبة لاتخاذ قرارات صائبة "، ويرى (Pauker et al, 2000 :23) بأن الذكاء الاستراتيجي "هو أداة لتوفير المعلومات الشاملة عن البيئة الخارجية لكبار صناع القرار في الوقت المناسب"، ويوسع (Tham & Kim, 2002 :1) في مفهومه ويرى بأنه "كل ما تحتاجه المنظمة عن بيئتها الخارجية من معلومات (الأنشطة، المصادر، الزبائن، الأسواق، المنتجات، الخدمات، السعر) لتضع تصورا اتجاه عملياتها الراهنة والمستقبلية وتصميم استراتيجيات ملائمة لخلق القيمة للزبون وتحسين القيمة في الأسواق الحالية والجديدة"، في حين يربط (صالح وآخرون، 2010: 142) مفهوم الذكاء الاستراتيجي بقادة المنظمات الذين يتمتعون (بالرؤية المستقبلية، الحدس، الاستشراف، الإبداع)، ويرتكزون على نظام معلوماتي يتيح لهم استقصاء المعلومات ومعالجتها، ليتسنى لهم توظيف المادة الفكرية الناتجة في صناعة قرارات فاعلة، بينما يعرفه (الطائي والخفاجي، 2009: 231) على أنه أحد مكونات العقل الاستراتيجي الذي يتفاعل مع مكوناته كالإدراك والتفكير والتعلم الاستراتيجي، وهو بذلك أحد الموارد غير الملموسة ومن أهم مصادر القوة الاستراتيجية.

تأسيسا لما سبق يمكن تعريف الذكاء الاستراتيجي بأنه ذكاء يتمتع به قادة المنظمات من خلال الاستفادة من المعلومات المتوفرة لاتخاذ القرارات الصائبة، وصياغة الخطط والسياسات والاستراتيجيات والاستعداد لمواجهة التهديدات قبل وقوعها.

ثانيا: مفهوم اليقظة الاستراتيجية:

إن منظمات الأعمال في حاجة ماسة أكثر من أي وقت مضى إلى أنجع الطرق لمعرفة ما يجري في بيئته، وعن أفضل الوسائل لتدعيم مصادر معلوماتها ومن ثمة تدعيما لقدرتها التنافسية، وهذا ما يبرر ضرورة وضع نظام يقظة استراتيجي بهدف رصد كل ما يتعلق بشأن المنافسين والعملاء وباقي المتغيرات الخارجية، وتتميز اليقظة الاستراتيجية في المنظمة بأنها وظيفة عملية، تختص بالاستمرار والتسيير الأمثل للمعلومات التي تساعد صناع القرار على تطوير المنظمة وضمان نشاطها.

من أجل التطرق لليقظة الاستراتيجية، وجب تناول تعريفها بصفة عامة ومختلف أبعادها.

1- تعريف اليقظة الاستراتيجية:

لقد تطرق عدة مفكرين ومختصين في علم الإدارة إلى تعريف اليقظة الاستراتيجية ، حيث تختلف أفكارهم ومفاهيمهم ووجهات نظرهم باختلاف اختصاصهم وبيئة عملهم.

يعرف (Dhenin et Fournier.1988.P :203) اليقظة الاستراتيجية على أنها أسلوب منظم، في الإدارة الاستراتيجية، يركز على تحسين تنافسيتها، بالجمع، معالجة المعلومات ونشر المعرفة المفيدة للتحكم في المحيط (التهديدات والفرص)، كما يضيف (Rabhi, 2008 :07) بأنها عملية مستمرة من إدارة المعلومات ودعم القرار من أجل تنمية و تطوير المؤسسة وضمان بقائها،

ويعرفها (Muniz& Lesca, 2003 :01) كذلك على أنها العملية الجماعية المستمرة، والتي يقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة تطوعية، فيتتبعون ويتعقبون ومن ثم يستخدمون المعلومات المتوقعة التي تخص التغيرات التي من المحتمل أن تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، وذلك بهدف إنشاء فرص الأعمال و تقليل الأخطار وظروف عدم التأكد بصفة عامة.

في حين يعرفها (Boudjemia, 2008 :07) " بأنها عملية مستمرة تؤدي إلى الجمع المخصص والمتكرر للبيانات (أو المعلومات أو الاستخبارات)، ومعالجتها وفقا لغرض أو أكثر من أغراض المستخدمين باستخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمعة".

حسب (Ribault, 2008 :12) فإن اليقظة الاستراتيجية هي المتابعة الإجمالية والذكية لمحيط المؤسسة لأجل رصد المعلومات الحاملة لفرص المؤسسة.

بالنسبة لـ (Lesca, 2008 :12) اليقظة الاستراتيجية تتضمن نشاط مستقبلي يتنبأ فيه بما سيجري في المستقبل وذلك بالقيام بأربعة مهام أساسية:

1- ملاحظة المحيط الاستراتيجي؛
2- اكتشاف المعلومات المتعلقة بالتغيرات الممكن حدوثها؛
3- تحليل وتصفية المعلومات التي يمكن أن تؤثر على تنفيذ الاستراتيجية؛

القول أن اليقظة هي ذلك النشاط الذي يدعو متخذ القرار لتنظيم (رؤيته) لما حوله بتقديم المعلومة الجيدة للشخص المناسب وفي الوقت مما سبق يمكن المناسب لاتخاذ القرار المناسب وذلك خلال عملية بحث، تحليل وانتقاء، لذلك المعلومة الجيدة للوصول في النهاية لخلق مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بتحقيق التفوق المستمر.

2- أبعاد اليقظة الاستراتيجية

تتعدد وتختلف أبعاد اليقظة الاستراتيجية، وسنتناول ثلاثة أبعاد رئيسية لليقظة الاستراتيجية حددتها دراسة (Verna, 2004 :13) والتي سيتم تناولها كما يلي:

2-1-اليقظة التكنولوجية: يعرفها (bouroubi, 2005 :22) بأنها الاستغلال النظامي والمنسق للمعلومات؛ خاصة الصناعية، من خلال متابعة كل الابتكارات المفيدة والتي تضمن مساعدة المنظمة على مواجهة المنافسة.

تعرف (Baumard, 1991 :24) اليقظة التكنولوجية على أنها العملية التي تحصر المؤسسة من خلالها التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها، مورديها، شركائها ومنافسيها، في إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي قد لا تؤثر على مستقبلها فحسب وإنما على مستقبل زبائنها وموردیها وشركائها ومنافسيها واتخاذ الإجراءات الوقائية، كما يعرفها (رتيبة ونوفل، 2005،189) بأنها ملاحظة وتحليل المحيط العلمي، التقني، التكنولوجي، متبوعا بنشر جيد للمعلومات المنتقاة والمعالجة

للمسؤولين في المؤسسة لاستعمالها في اتخاذ القرار الاستراتيجي، كما تمثل اليقظة الاستراتيجية حسب الباحث (Jakobiak, 1988 :11) عملية مراقبة تطور البحث الأساسي أو القاعدي، مراحل التصنيع، المواد الأولية، حيث تتمثل مهمتها في التقريب بين العلم والصناعة، وخلق تكامليات بين الاثنين.

كما تخصص الكثير من المنظمات أموالا طائلة على اليقظة التكنولوجية، إذ تخصص لها المنظمات اليابانية 3 % من رقم أعمالها السنوي، بينما تخصص لها المنظمات الفرنسية 0.5 % من رقم الأعمال.

بناء على ما سبق يمكن القول بأن اليقظة الاستراتيجية هي عملية البحث، المعالجة والنشر للمعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية في الإنتاج والتي تسمح بمراقبة كل تطور التكنولوجيات، عمليات التصنيع، البحوث الأساسية، تسجيل براءات الاختراع، تطور المعايير في الإنتاج، تكنولوجيا المنافسين...الخ.

2–2–اليقظة التنافسية: يعرفها (Martinet & Ribault, 1989 :33) بأنها "ذلك النشاط الذي تتمكن المؤسسة من خلاله أن تحصر منافستها الحالية أو المحتملة من زاوية اقتصادية ومالية) عدد، علامات، استثمارات، مشاريع جارية، بينما يعرفها (حيرش، 2003، 5) بأنها تلك اليقظة التي تتعلق بالمنافسين الحقيقيين والمحتملين، فهي تسمح بتقييم المنافسة (نقاط القوة والضعف) وتقود المؤسسة إلى وضع الاستراتيجيات التجارية الأكثر فعالية.

عليه يمكن تعريف اليقظة التنافسية بأنها عملية البحث، المعالجة والنشر للمعلومة المتعلقة بمنافس المؤسسة، أي تتعلق بمراقبة المنافسين المباشرين وغير المباشرين، الحاليين والمحتملين فيما يتعلق بـ (استراتيجياتهم، سياساتهم التسعيرية، منتجاتهم وخدماتهم الجديدة، نتائجهم المالية، زبائنها الجدد، موظفيهم، اتفاقياتهم وتحالفاتهم...الخ).

2–3– اليقظة التجارية: يعرفها (Porter, 1985 :44) بأنها ذلك النشاط الذي تتمكن المؤسسة من خلاله من دراسة العلاقات بين الموردين والزبائن، والمهارات الجديدة التي تظهر في السوق ومعدل نمو السوق؛ فاليقظة التجارية تخص النظام التسويقي، أي تهتم بالعلاقات التجارية وبالطرق والكيفيات التسويقية الحديثة، كما أنها تهتم بالمعطيات المؤثرة على سلوك المستهلكين، في حين يعرفها (حسن، 2000: 29) بأنها تخص جمع المعلومات في ميدان المنتجات الجديدة، اكتشاف العمليات المستقبلية، سياسة أسعار المنافسين، تنظيم قوة البيع بالإضافة إلى تطور العلاقة بين الموردين والمؤسسة، وإمكانية المورد على توفير الاحتياجات التي تطلبها المؤسسة بأقل تكلفة وفي الوقت المناسب.

عليه يمكن تعريف اليقظة التجارية بأنها عملية البحث، المعالجة والنشر والمعلومات المتعلقة بسوق المؤسسة من خلال معرفة حاجات ورغبات وسلوكات المستهلكين الحاليين والمستقبليين قصد كسب رضاهم، بالإضافة إلى معرفة أحوال الموردين ووضعيتهم المالية وتقييم قدراتهم التفاوضية عند اختيار المورد الذي يعطي ميزة تنافسية للمؤسسة.

ثالثا: الميزة التنافسية المستدامة

في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من تحولات وتغيرات سريعة، تسعى منظمات الأعمال إلى كسب مزايا تنافسية.

لكنها تصطدم وفي سبيل تحقيق هذا المسعى بعدة مخاطر وتهديدات، ولعل حتمية تلاشي وتضاؤل وصعوبة المحافظة على الميزة التنافسية يؤدي بمنظمات الأعمال إلى ضرورة تنمية وتطوير الميزة التنافسية بغية الوصول إلى ميزة تنافسية مستدامة ويصعب تقليدها ومحاكاتها.

يعرف (Donald & Sanderson, 2001 :28) الميزة التنافسية المستدامة بأنها مجموعة الجهود التي تقوم بها المنظمة لأجل تحقيق غاياتها الاستراتيجية والمتمثلة في تأسيس ربحية متفوقة دائمة وكسب رضا الأطراف الداخلية والخارجية، بينما يعرفها كل من (نصيب والشايب، 2007، 133) بأنها الربحية طويلة الأجل؛ وحسب هذا التعريف نجد أن مفهوم الاستدامة ارتبط بالزمن الطويل، حيث يؤكد (Barney, 1991 :103) على عنصر الزمن في تحديد مفهوم الميزة التنافسية المستدامة ويعرفها بأنها القدرة على الاحتفاظ بالميزة التنافسية لأطول فترة ممكنة، ويعرف (Alderson, 1995 :193) الميزة التنافسية المستديمة بأنها الخصائص الفريدة التي تميز منظمة الأعمال عن منافسيها الحاليين والمحتملين، ويرى (Dickson, 1992 :69) بأن الميزة التنافسية المستدامة يقصد بها الميزات الجديدة التي تحصل عليها منظمة الأعمال مما يجعلها في مركز متقدم باستمرار بالعلاقة مع منافسيها، كما تم وصف الميزة التنافسية المستديمة بأنها المنافع أو الفوائد التي تحصل عليها المنظمة لأبعد مدى ممكن والتي لا يمكن تقليدها أو استنساخها من قبل المنظمات الأخرى (Hitt, et.al, 2001 :5)، بل أن بعض الباحثين قد ربط بين الميزة التنافسية المستديمة وبين تحقيق أعلى العوائد أي قدرة المنظمة على تحقيق أعلى العوائد في الاستثمار وفي الصناعة والاستمرار في المحافظة على هذا التقدم (Adams&Lamant, 2003 :149).

استنادا إلى ما سبق يمكن تعريف الميزة التنافسية المستدامة بأنها مجموعة العمليات التي تقوم بها المنظمة لأجل إنشاء القيمة المستمرة التي لا يمكن استنساخها أو تقليدها من قبل منظمات أخرى مما يقود إلى تحقيق ربح أعلى من المنافسين.

تلخص العوامل المؤثرة في استمرار الميزة التنافسية فيما يلي: (شارلز وجونز، 2001: 218).

1- **عوائق التقليد:** حيث أن المنظمات التي تستحوذ على المزايا التنافسية؛ سوف تحقق أرباحا أعلى من المعدل المتوسط، وهو ما يبعث بإشارات إلى المنافسين على امتلاك المنظمة لكفاءات متميزة ذات قيمة عالية، ومن الطبيعي أن يحاول منافسوها التعرف على هذه الكفاءات ومحاولة تقليدها، لذا فإن على المنظمة الباحثة تحقيق مزايا تنافسية مستدامة بناء حواجز وعوائق للتقليد من خلال الاعتماد على الموارد غير الملموسة (intangible resource) والتي يصعب محاكاتها وتقليدها، بالإضافة إلى الإبداع المستمر والذي يقضي على قواعد اللعبة التنافسية ويخلط أوراق المنظمات المقلدة.

2- **الالتزام الاستراتيجي:** لكي تستمر المنظمة في تحقيق المزايا التنافسية لابد لها من أن تكون ملتزمة بأهدافها وغاياتها الاستراتيجية وأن تتفانى في تحقيق هذه الأهداف، وذلك عن طريق التمسك بثقافتها التنظيمية ومختلف الممارسات الإدارية،

والسعي نحو التكيف مع التغيرات البيئية دون الاغترار بالكفاءات التي تمتلكها والوقوع في فخ "نفس الإمكانيات تؤدي إلى نفس النتائج في المستقبل".

II. الإطار العملي:

أولا: النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لأبعاد اليقظة الاستراتيجية:

جدول رقم (2) استجابات أفراد الدراسة لعبارات اليقظة الاستراتيجية

رقم الفقرة	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تعمل الشركة على متابعة التكنولوجيات الجديدة.	4.19	0.80
02	تتابع الشركة البحوث الأساسية التي تقوم بها الجامعات والمعاهد.	4.05	0.83
0	تتابع الشركة الأساليب الجديدة في تقديم الخدمات.	3.58	0.93
04	الشركة على اطلاع بالشركات المتطورة تكنولوجيا في قطاع الإتصال.	3.60	0.92
05	تتابع الشركة المعايير المعمول بها في المجال التكنولوجي.	3.72	0.88
	اليقظة التكنولوجية	3.83	–
06	الشركة على اطلاع بمجالات البحث والتطوير الخاصة بالمنافسين.	2.61	1.07
07	تتابع الشركة الخدمات الجديدة للمنافسين	2.12	1.19
08	تتابع الشركة السياسات التسعيرية للمنافسين.	3.35	1.07
09	تتابع الشركة النتائج المالية للمنافسين.	3.27	1.09
10	تتابع الشركة نوعية ودرجة تهديدات المنافسين.	3.08	1.05
11	تتابع الشركة الزبائن الحاليين والمحتملين للمنافسين.	2.74	1.22
	اليقظة التنافسية	2.86	–
12	تتابع الشركة سلوكات وحاجات الزبائن.	2.09	1.44
13	تتابع الشركة معدل نمو الأسواق الجديدة.	2.25	1.23
14	تتابع الشركة مكانتها وسمعتها التجارية.	2.13	1.34
15	تتابع وتقيم الشركة القدرة التفاوضية للموردين.	3.24	1.08
16	تتابع الشركة الطرق والممارسات التسويقية الحديثة.	2.32	1.27

	اليقظة التجارية	2.45	–

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

ثانيا: النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لبعد الميزة التنافسية المستدامة:

الجدول (3): استجابات أفراد الدراسة لعبارات الميزة التنافسية المستدامة

رقم الفقرة	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تحقق شركتنا أعلى العوائد على الاستثمار وتستمر في تحقيق هذا التقدم.	3.73	0.94
02	تتوفر شركتنا على ميزات خاصة تجعلها في مركز متقدم باستمرار عن منافسيها.	3.70	0.92
03	تتوفر شركتنا على مزايا يصعب تقليدها واستنساخها من الشركات الأخرى.	3.37	0.99
04	تقدم شركتنا خدمات تستجيب لحاجات الزبائن وتوقعاتهم.	3.47	1.00
05	تهتم شركتنا بتنمية الاعتماد على الموارد غير الملموسة.	3.40	0.98
06	تمتلك شركتنا مجموعة من الموارد النادرة.	3.56	0.97
07	تتوفر شركتنا على نظام فعال لليقظة التكنولوجية.	3.55	0.97
#	**الميزة التنافسية المستدامة**	3.54	–

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.

الجدول رقم (4): معامل الارتباط بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية المستدامة

الفرضية	معامل ارتباط كاندل	القيمة الاحتمالية (sig)
هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.	.640	.000*

* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\infty \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

يبين الجدول رقم (4) أن معامل الارتباط بين متغير اليقظة التكنولوجية ومتغير الميزة التنافسية المستدامة يساوي 0.640، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 000. وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 وهذا يدل على وجود علاقة موجبة ومعنوية بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية المستدامة عند مستوى دلالة 0.05 مما يقتضي قبول الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية لليقظة التنافسية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو.

الجدول رقم (5): معامل الارتباط بين اليقظة التنافسية والميزة التنافسية المستدامة

الفرضية	معامل ارتباط كاندل	القيمة الاحتمالية (sig)
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.	.112	.361

*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\infty \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

يبين الجدول رقم (5) أن معامل الارتباط بين متغير اليقظة التنافسية ومتغير الميزة التنافسية المستدامة يساوي 0.112، وأن القيمة لاحتمالية (sig) تساوي 361. وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية والميزة التنافسية المستدامة مما يقتضي رفض الفرضية ونقول أنه لا توجد علاقة موجبة معنوية.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات.

الجدول رقم (6): معامل الارتباط بين اليقظة التجارية والميزة التنافسية المستدامة

الفرضية	معامل ارتباط كاندل	القيمة الاحتمالية (sig)
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.	.072	.464

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

يبين الجدول رقم (6) أن معامل الارتباط بين متغير اليقظة التجارية ومتغير الميزة التنافسية المستدامة يساوي 0.072، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 464. وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 وهذا يدل على عدم وجود علاقة موجبة معنوية بين اليقظة التجارية والميزة التنافسية المستدامة مما يقتضي رفض الفرضية ونقول أنه لا توجد علاقة موجبة ومعنوية بين المتغيرين.

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.

الجدول رقم (7): معامل الارتباط بين اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية المستدامة

الفرضية	معامل ارتباط كاندل	القيمة الاحتمالية (sig)
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر.	.120	.381

المصدر: من إعداد الباحثيين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v 25.

يبين الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط بين متغير اليقظة الاستراتيجية ومتغير الميزة التنافسية المستدامة يساوي 0.120، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 381. وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهذا يدل على عدم وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية المستدامة مما يقتضي رفض الفرضية ونقول انه لا توجد علاقة موجبة ومعنوية بين المتغيرين.

III. الخاتمة:

أولا: الاستنتاجات :

جاءت هذه الدراسة لتحديد علاقة اليقظة الاستراتيجية كأحد مداخل الذكاء الاستراتيجي بالميزة التنافسية المستدامة، وقد توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى عدة نتائج نذكر منها:

1- كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر ، ويعزو الباحثين هذه النتيجة لكون نظام اليقظة الاستراتيجية في الشركة يبنى على المعلومات الروتينية المتكررة، دون المعلومات الاستراتيجية التي تصنع الفارق وتمكن الشركة من الوصول إلى الميزة التنافسية المستدامة.

2- تبين من نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر ، ويعزو الباحثين هذه النتيجة إلى أن الشركة تتابع وتتحكم في محيطها التكنولوجي

ومختلف التطورات الحاصلة في بيئة الاتصالات الجزائرية، والتي تتميز بالثبات النسبي وهذا ما جعل الشركة تتحصل على مزايا المبادر التكنولوجي الأول The First mover في بعض تقنيات الاتصال.

3- يتضح من نتائج الدراسة عدم وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر ، ويعزو الباحثين هذه النتيجة إلى ضعف توجه الشركة نحو حصر التحركات الاستراتيجية للمنافسين المباشرين، وهذا يرجع إلى ضعف المنافسة في هذا القطاع مما يحول دون تركيز الشركة على عنصر تقييم المنافسة (نقاط القوة والضعف / الفرص والتهديدات).

4- تبين من نتائج الدراسة عدم وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التجارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة أوريدو للاتصالات الجزائر ، ويعزو الباحثين هذه النتيجة لعدم تحكم الشركة في معدل نمو السوق، ووجود نوع من الاتفاق حول سياسة الأسعار بين شركات الاتصال في الجزائر، بالإضافة إلى أن الشركة لا تربط ميزتها التنافسية بتلميع علامتها التجارية والذي يعد مصدر مهم للميزة التنافسية المستدامة.

ثانيا: التوصيات :

في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الدراسة بما يلي:

1- ضرورة تشكيل الشركة لوحدة اليقظة الاستراتيجية تزودها بالمعلومات المهمة وتساعدها على إجراء تقييمات للفرص والتهديدات البيئية، لتحقيق الربحية المتفوقة والوصول إلى الميزة التنافسية المستدامة.

2- ضرورة تعزيز ثقافة اليقظة الاستراتيجية ومختلف أبعادها لدى الموظفين بالشركة المبحوثة وتدريبهم على كيفية استخدامها.

3- ضرورة توسيع الاهتمام ببعدي اليقظة (التنافسية والتجارية) خصوصا وأن الدراسة قد بينت عدم وجود علاقة لهما بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

IV. قائمة المراجع والمصادر:

أولا: باللغة العربية

1- الطائي، محمد عبد الحسين والخفاجي، نعمة عباس،" نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة الاستراتيجية "، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

2- صالح فاتن على، " أثر تطبيق الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

3- رجم نصيب، فاطمة الزهراء شايب، " إشكالية التنافس في ظل الأوضاع الراهنة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، التواصل، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 20 ديسمبر 2007.

ثانيا: باللغة الأجنبية

4- Adams& Lamant".Corporate social responsibility: three key approaches ", Journal of management studies; January p-93-114, 2003.
5- Alderson, Wore.. "Dynamic Marketing Bdhavior: AFunctionalist Theory of Marketing". Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc. 1965.
6- Barney, Jay.. "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage." Journal of Management 17 (1): 99-120. 1991.
7- B.Martinet & J.M Ribault, La veille technologique, concurrentielle et technologique (source, méthodologie, organisation), Les éditions d'Organisation, Paris. 1989.
8- Dickson. s,E, denisi A, Hill , « Managing knowledge for swtrind competitive Advantage » , Jassey , Bass , 1992.
9- F.Jakobiak, Exemples commentés de veille technologique, les editions d'Organisation, Paris, 1992.
10- Gérard Verna, « la veille technologique » : une ''ardente nécessite '', Département de management,Université Laval, 2004,
11- Hitt, M. A. Ireland, R. D & Hoskisson , R.E, '' Stratégic Management Competitiveness and globalization '' South – Wester college publishing , Ohio . 2001
12- Humbert Lesca, '' Système d'information pour le management stratégique de l'entreprise '', Mc Graw-Hill, Paris, 1986.
13- Janissek-Muniz, Humbert Lesca, '' Veille stratégique : Application d'internet et sites web pour 'provoquer' des informations à caractère anticipatif'', article publié à CERAC Grenoble, 2003.
14- Jean Michel Ribault, séminaire, '' Veille stratégique '', EN PSTT, 1992, cité in Laurent Hermel, ''Maîtriser et pratiquer la veille stratégique'', Ed : AFNOR, 2001.
15- J.F. Dhenin et B. Fournie, '' 50 thèmes d'intiation à l'économie d'entreprise'' ,1998.
16- Kuhlmann, S., '' Strategic Intelligence For Reaserch Policy '', Firsi Prime Network of Excellence Annual Conference, Manchester businesses School, 2005.
17- Michel Porter. L'avantage concurrentiel. Inter edition Paris 1986.
18- Mustapha Bouroubi, '' De la veille technologique à la veille stratégique : Etude conceptuelle et méthodologie de mise en œuvre '', Mémoire de magister , Alger , 1999-2000, P 47 Cité in Y. Abdellaoui ,La veille stratégique dans les PME – PMI,revue GESTION & ENTREPRISE, Mars 2005, Nº 27.
19- M.BOUDJEMIA, ''Intelligence économique : Concept, définitions et mode opératoire '', Séminaire de sensibilisation à l'intélligence économique et à la veille stratégique, Allger - Hôtel El AURASSI, le 23 Décembre 2008, p : 07.
20- Pauker,Benjamin et al,'' Stratégie Intelligence,Providing Critical Information For Strategic Decisions'', Corporate Executive Inquiry, August,2000.
21- P.Baumard, Stratégie et surveillance des environnements concurrentielles, Masson. Paris, 1991.
22- Salah Rabhi, '' La veille stratégique au service de l'intélligence d'entreprise'' présentation préparée dans le cadre du séminaire sur l'intelligence économique, Alger - Hôtel El AURASSI, le 23 Décembre 2008.
23- Tham,K & Kim, M.,'' Towards Strategic Intelligence With Anthology Based Entreprise Modeling & ABS'', Proceedings of The International Business & Economics Research Conference,Las Vegas, NV,Octobre.7-11.,200.

مقترحات اتفاقية بازل 3 للوقاية من الأزمات البنكية لتعزيز استقرار النظام المالي في ظل الإطار العولمي الجديد

د.بهوري نبيل
جامعة خميس مليانة؛ الجزائر
nabilbahouri@hotmail.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: يتمثل الهدف من هذه الورقة في إلقاء الضوء على دور مقترحات اتفاقية بازل 3 للوقاية من الأزمات البنكية لتعزيز استقرار النظام المالي في ظل العولمة المالية حيث يعتبر النظام المصرفي أحد أهم أجزاء النظام المالي، وإن استقرار هذا الأخير مرتبط باستقرار النظام المصرفي، ومن بين الأسباب التي أدت إلى عدم استقرار النظام المصرفي هو عولمة الأسواق المالية وظهور الكثير من الابتكارات المالية. وإن الاتجاه المتزايد نحو تطبيق العولمة والتحرير المالي وما يرتبط بهما من تكامل للأسواق وحرية انتقال رؤوس الأموال جعل قضية الاستقرار المالي تقف على رأس قائمة اهتمامات الدول، وأصبح موضوع الرقابة المصرفية الكلية يحتل أهمية كبيرة ومنها اتفاقية بازل 3، فمن خلال التجارب المتعلقة بتطبيق سياسة التحرير المالي والمصرفي تأكد للسلطات النقدية وهيئات الإشراف على الجهاز المالي ضرورة اقتران هذه السياسة برقابة فعالة على الجهاز المصرفي تجنباً للازمات المالية.

الكلمات المفتاحية: الاستقرار المالي، العولمة المالية، النظام المالي، المؤسسات المالية، بازل3.

Abstract: The purpose of this article is to highlight the role of the Basel 3 proposals for the prevention of banking crises to improve the stability of the financial system in the light of financial globalization, where the banking system is one of the most the most important financial parts of the system, and the stability of the system is linked to the stability of the banking system, and among the reasons that led The instability of the banking system is the globalization of financial markets and the emergence of many financial innovations. The growing trend towards the application of globalization and financial liberalization and the associated integration of markets and the free flow of capital to make the issue of financial stability stand on the list of countries' concerns, and undergoing total banking supervision is of great importance, including the Basel Convention 3, by experiences with the application of the policy of financial liberalization The banker confirmed to the monetary authorities and the supervisory bodies of the financial system that this policy should be combined with effective supervision of the banking system to avoid financial crises.

•**Keywords**: Financial stability, Financial globalization, Financial system, Financial institutions, Basel III.

مقدمة:

يعتبر الاستقرار المالي في ظل العولمة هدفا أساسيا تراهن عليه الدول لتحقيق الأهداف الإنمائية .وأن مع الترابط بين الإقتصادات بفضل الاتحادات وشبكات الاتصال، وأن مخاطر عدم الاستقرار المالي تصيب النظام المالي الدولي بالاضطرابات، مما يؤثر على مؤسسات النظام المالي في اتخاذ القرارات لدى العديد من الهيئات المالية العالمية كصندوق النقد الدولي وبنك التسويات وغيرهما من الفاعلين في الاقتصاد العالمي.

أما على الساحة الاقتصادية العالمية فقد احتلت دراسات تحقيق الاستقرار المالي مركز الصدارة ضمن الاهتمامات الرئيسية لكل الجهات الحكومية والمالية والاقتصادية سواء أفراد أو مؤسسات على المستوين المحلي والدولي وأصبحت محط أنظار البنوك المركزية للدول والمؤسسات المالية والاقتصادية الدولية مثل صندوق النقد الدولي(IMF) والبنك الدولي(WB) وبنك التسويات الدولي(BIS) التي اعتادت جميعها على إصدار تقارير دورية عن الاستقرار المالي بل وخصصت جوانب من نشاطها لبحث دراساته والسعي لتحقيقه حيث أظهرت الساحة المالية تغيرات كثيرة وعميقة، شملت الأنظمة، السياسات، التشريعات والمنتوجات، ولقد أدى الانتقال من اقتصاديات المديونية إلى اقتصاديات الأسواق المالية إلى دفع كبير باتجاه هذه التغيرات واستحداث تقنيات ووسائل جديدة وتنويع المنتجات المالية، حيث ازداد التعامل في الأسواق على حساب الوسائل التقليدية ولقد إلى ازدياد حدة المنافسة والارتباط والاندماج بين الأسواق على المستوى الدولي.

وإن فكرة الإصلاح المالي ذات الأبعاد المختلفة والمتعددة لتهدف إلى إقامة نظام مالي فعال يضمن توفير الموارد وتخصيصها على قطاعات الاقتصاد الوطني لضمان أعلى معدل للنمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والمالي والتي تعتمد على نمط التمويل المباشر تتطلب إعداد نظام مالي متنوع وفعال ومتوازن لخلق جو المنافسة والاندماج في الاقتصاد العالمي.

الإشكالية:

- ما مدى قدرة اتفاقية بازل 3 للوقاية من الأزمات البنكية على تحقيق الاستقرار المالي في ظل العولمة المالية؟

أهمية البحث:

– نظرا لما عرفته البنوك من تغيرات وتطورات كبيرة على المستوى الدولي، يأتي هذا البحث ليبين المعايير العالمية المعمول بها في المجال المصرفي وعلى رأسها معايير لجنة بازل للرقابة المصرفية بازل3.

– تأتي أهمية البحث من كون أن نجاح المؤسسات المالية المصرفية في أداء أعمالها المبنية أساسا على المخاطر لن يتحقق ما لم يكن هناك إشراف ورقابة مستمرة من قبل الهيئات المختصة في البلاد.

– نظرا لتزايد حدة المخاطر المصرفية التي أفرزتها العولمة المالية وحدوث العديد من الأزمات المالية، يأتي هذا البحث ليبين أهم القواعد الاحترازية التي تحكم عمل البنوك، والتي من شأنها التخفيف من سلبيات هذه المخاطر.

هدف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي كالتالي:

– الإحاطة بمعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية.

–دراسة مختلف القواعد الاحترازية العالمية المستنبطة من معايير لجنة بازل3 للرقابة المصرفية.

– التعريف بمضمون القواعد الاحترازية المطبقة في الجزائر ومدى مطابقتها لمعايير لجنة بازل للرقابة المصرفية.

المنهج المستخدم: حتى نتمكن من الإجابة على الأسئلة المطروحة أعلاه ودراسة الإشكالية وتحليل أبعادها اخترنا المنهج الاستنباطي، معتمدين في ذلك على أداة التوصيف بغية دراسة مضمون القواعد الاحترازية التي تسهر على حسن سير عمل البنوك والنظام المالي بصفة عامة.

المحاور:

للإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ثلاثة محاور أساسية كما يلي:

المحور الأول: الاستقرار المالي التعريف والأهمية

المحور الثاني: ماهية العولمة المالية

المحور الثالث: مقترحات اتفاقية بازل 3 للوقاية من الأزمات البنكية لتعزيز استقرار النظام المالي

أولا: الاستقرار المالي التعريف والأهمية

1. الاستقرار المالي، التعريف، الأهمية والأهداف

1.1.التعريف: إن أبسط وأقصر تعريف للاستقرار المالي هو تجنب وقوع الأزمات المالية[1].

ويتفق الاقتصاديون حول تعريف مفاهيم الاستقرار المالي، الذي وصف بأنه القدرة علي تحقيق الاستقرار في كل عناصر القطاع المالي بصورة متوازنة. ويتكون القطاع المالي من ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في: "المؤسسات المالية" ومكوناتها من البنوك وشركات التأمين والمؤسسات المالية الأخرى، والثانية "الأسواق المالية" تتمثل في أسواق رأس المال وأسواق النقد، والثالثة هي "البنية التحتية"[2].

2.1.الفرق بين الاستقرار المالي وعدم الاستقرار المالي:

ا. الاستقرار المالي (Financial Stability)

هو التأكد من قوة وسلامة عمل جميع مكونات النظام المالي والاقتصادي مما يعني غياب الاضطرابات في هذا النظام فالمغزى من الاستقرار المالي يتجاوز المفهوم البسيط لعدم وقوع الاضطرابات والنظام المالي يكون مستقرا إذا ما اتسم بإمكانات معينة مثل تيسير كفاءة الموارد الاقتصادية وتوزيعها حسب المناطق بجانب العمليات المالية والاقتصادية الهامة الأخرى مثل: الادخار– الاستثمار– الإقراض – السيولة وتوزيعها وتحديد أسعار الأصول وتراكم الثروة ونمو الناتج وتقييم مخاطر المالية وإدارتها واستمرار القدرة على أداء الوظائف الأساسية للنظام ومكوناته على أكمل صورة.

ب. عدم الاستقرار المالي (Financial Instability)

عرفه صندوق النقد الدولي(IMF) بأنه يمثل فترات عدم الاستقرار المالي في الأسواق المالية والتي تتحول لفترات الاضطرابات الحادة وتضعف قابلية النظام على تقديم خدمات الدفع إلى السعر ومخاطر التحويل وتخصيص الائتمان والسيولة ومن المحتمل أن يؤدي إلى انخفاض النشاط الحقيقي في الاقتصاد[3] .

3.1.أهمية الاستقرار المالي:

يؤدي استقرار النظام المالي دوراً مهماً في استدامة النمو الاقتصادي وزيادة فرص العمل وتحسين مستويات المعيشة، كما يساهم في توجيه مدخرات الأفراد والشركات نحو الاستثمارات المنتجة من خلال عملية الوساطة المالية، وقد أكدت الأزمة المالية الأخيرة(2008-2012) أهمية دور البنوك المركزية والهيئات المالية التنظيمية والرقابية الأخرى في الحد من تراكم المخاطر النظامية وزيادة المرونة في النظام المالي، وذلك نتيجة توفر المؤسسات المالية ذات الملاءة المالية العالية، وتطبيق أفضل الممارسات والمبادئ المصرفية والإشرافية الدولية.

2.أهداف الاستقرار المالي:

يهدف الاستقرار المالي إلى التقليل من المخاطر النظامية التي ظهرت أهميتها مع تكرار الأزمات المالية. ويعرف صندوق النقد الدولي المخاطر النظامية على أنها مخاطر توقف عملية توفير الخدمات المالية الناجمة عن تعطل احد أو كل قطاعات النظام المالي (كأسواق المال أو القطاع المصرفي) والذي يؤدي إلى العدوى المالية بين القطاعات المالية والحقيقية الأخرى المحلية والعالمية. وهناك أربعة مصادر رئيسية للمخاطر النظامية وهي:[4]

ا.المخاطر النظامية الناتجة عن تزايد الارتباط بين النظام المالي المحلي والنظام المالي العالمي وانكشاف النظام المحلي على المخاطر العالمية.

ب.المخاطر النظامية الناتجة عن تزايد الارتباط بين مالية الحكومات وأنظمتها المالية كاعتماد النظام المصرفي على الدعم الحكومي.

ت.المخاطر النظامية الناتجة عن تزايد الارتباط بين القطاعات المحلية المختلفة كترابط النظام المصرفي مع أسواق المال أو قطاع التأمين.

ث.المخاطر النظامية الناتجة عن قوة العلاقة بين النظام المالي والتغيرات الاقتصادية الكلية كأسعار النفط أو معدلات البطالة.

3.متطلبات تحقيق الاستقرار المالي:

إن تحقيق استقرار النظام المصرفي والحد من عدم اليقين السائد يتطلب ثلاثة عناصر أساسية هي[5]:

ا.دور أكثر فعالية لأجهزة الرقابة في تقرير مدى توافر مقومات الاستمرار للمؤسسات المعنية وتحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لها، بما في ذلك تحديد احتياجاتها من رأس المال على أساس تخفيضات قيم الأصول المتوقعة.

ب. التصريح الكامل والشفاف عن تراجع قيم الأصول في الميزانيات العمومية، بعد فحصها من جانب أجهزة الرقابة باستخدام مجموعة متسقة من المعايير.

ت.توضيح أجهزة الرقابة لنوع رأس المال اللازم سواء من حيث حصص رأس المال العادي الملموس أو رأس المال الأساسي والفترات الزمنية المسموح بها لتحقيق نسب رأس المال الإلزامي الجديدة.

4.مصادر عدم الاستقرار المالي:

قد تنشأ المخاطر ومواطن الضعف إما داخليا، من داخل النظام المالي، أو خارجيا، في الاقتصاد الحقيقي، وتختلف الإجراءات المتخذة على صعيد السياسات باختلاف طبيعة هذه المخاطر، فالسلطات المالية عادة قادرة على التأثير في حجم الاختلالات الداخلية وفي احتمالات وقوعها من خلال القيام بعمليات التنظيم أو الرقابة أو إدارة الأزمات، وعلى العكس، يصعب التحكم في الاضطرابات الخارجية، إلا من خلال تطبيق سياسات الاقتصاد الكلي على فترات زمنية طويلة وغير محددة، وينحصر دور

السياسات غالبا عند وقوع اضطراب خارجي في الحد من تأثيره على النظام المالي، وذلك بعدة سبل منها المحافظة على قدرة النظام على استيعاب الصدمات وتشغيل النظم البديلة لحماية المعلومات الحيوية، وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

ا.**المخاطر الداخلية:** قد تنشأ هذه المخاطر في أي من عناصر النظام المالي الأساسية الثلاثة، وهي: المؤسسات، الأسواق والبنية التحتية.

–المؤسسات: قد تنشأ المشاكل في مؤسسة مالية معينة وتنتشر لاحقا إلى قطاعات أخرى من النظام المالي، أو تتأثر بها عدة مؤسسات أخرى على نحو متزامن نظرا لتعرضها لمخاطر مماثلة.

–الأسواق: عادة ما تكون الأسواق معرضة لمخاطر الطرف المقابل، مثل عدم اتساق أسعار الأصول، موجات السحب، والعدوى.

–**البنية التحتية:** قد يترتب على المشاكل الناشئة في المؤسسات المالية مثل حالات توقف النظم التشغيلية، تركز المخاطر وسلسلة الآثار التعاقبية (حدوث مشاكل في البنية التحتية المالية في نظامي المقاصة والتسوية) وينجم عنها مضاعفات أكبر على النظام المالي.وفي المقابل، فان مواطن الضعف الناشئة في البنية التحتية في الجهازين القانوني والمحاسبي، يترتب عليها حالات من التوقف عن العمل.

ب.**المخاطر الخارجية:** تنبع المخاطر الخارجية من مشاكل خارج النظام المالي، فالاستقرار المالي يتصف بالحساسية إزاء الصدمات الخارجية مثل الكوارث الطبيعية، أو التغيرات في ميزان التبادل التجاري لبلد ما، أو الأحداث السياسية، أو تقلبات أسعار النفط، أو الابتكارات التكنولوجية، أو التحولات المفاجئة في السوق، أو توقف بلد مجاور عن سداد دين سيادي، وقد تؤدي الأحداث المتعلقة بالاقتصاد الكلي، مثل انهيار شركة كبرى، إلى إضعاف ثقة السوق وخلق اختلالات تؤثر في النظام المالي بأكمله.

5.محددات الاستقرار المالي

يمكن تصنيف محددات الاستقرار المالي تحث ثلاث مجموعات، هي[6] :

ا.**الشروط ماكرو اقتصادية:** إن المحافظة على الاستقرار المالي تتطلب تعزيز سياسات الاقتصاد الكلي والسياسات الهيكلية الملائمة.حيث تتأثر مؤسسات الائتمان بالتغيرات التي تطرأ على البيئة الاقتصادية الكلية التي تنشط بها.

ب.**الجهاز الداخلي لتسيير المخاطر في المؤسسات المالية والأسواق:** من أجل الحفاظ على الاستقرار النظام المالي لا بد من توفير، الإطار المؤسساتي والتنظيمي الملائم لتأطير كل من مستويات، طبيعة وإدارة المخاطر في المؤسسات التي يتكون منها.

ت.**فعالية جهاز التنظيمي والرقابي للمؤسسات المالية ولنظم الدفع:** إن فعالية وكفاءة الإطار المؤسساتي وقدرة النظام على التكيف مع الابتكارات والتغيرات في البيئة المالية، تعتبر أيضا من الشروط اللازمة للحفاظ على الاستقرار المالي.

ثانيا: ماهية العولمة المالية

1.مفهوم العولمة:

العولمة لغة: تعني تعميم الشيء وتوسيع دائرته ليشمل العالم كله، ويقال عولم الشيء أي جعله عالميا وزيادة كثافة التفاعلات والعلاقات فيما بين الدول على المستوى العالمي[7].

كما جرى تداول كلمات أخرى في الدول العربية إلى جانب العولمة منها: الكوكبة، والكونية، والكوننة، ومع ذلك فإن لفظ العولمة هو الغالب على غيره من الألفاظ الأخرى، وهو أكثر الألفاظ المتداولة حاليا[8].

العولمة اصطلاحا: يقصد بالعولمة إزالة الحدود الاقتصادية والعلمية والمعرفية بين الدول، ليصبح العالم أشبه بسوق موحدة كبيرة يضم عدة أسواق ذات خصائص ومواصفات تعكس خصوصية أقاليمها، كما تعكس المتطلبات التي يفرضها التكامل الاقتصادي العالمي[9].

2.تعريف العولمة المالية

تعرف العولمة المالية بصورة عامة بأنها الناتج الأساسي لعملية التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالإنفتاح المالي مما أدى إلى تكامل وإرتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود لتصب في أسواق المال العالمية بحيث أصبحت أسواق رأس المال أكثر إرتباطاً وتكاملاً[10].

3.خصائص العولمة المالية:

إن المتتبع للمفاهيم والتعريفات المختلفة للعولمة المالية يستنتج أن لها جملة من الخصائص تميزها عن غيرها من المفاهيم أهمها[11]:

ا. تلعب العولمة المالية دوراً أساسياً في درجة تبعية الدول المتخلفة للدول المتقدمة من خلال المديونية الخارجية، إذ أصبحت تلك الديون أدوات مالية تتداولها البنوك والمؤسسات المالية العالمية.

ب. في ظل العولمة المالية ظهرت التكتلات المالية العالمية لتسيطر على مصادر التمويل وتوجيهها الوجهة التي تخدم مصالح الدول الكبرى، أي أن العولمة المالية تؤثر على توزيع الادخار العالمي وتوظيفه في عالم وحيد القطب.

ت. تسمح للمضاربين بتحقيق أرباح سريعة وكبيرة عبر المضاربة.

ث. استخدام عقود الخيارات والمشتقات المالية على العملات وأسعار الفائدة من أجل التغطية والحماية من الأزمات.

ج. ظهور وتوسع أسواق" الأورو- دولار"، الذي بدأ من لندن ثم إلى بقية الدول الأوروبية.

ح. إدماج "البترو دولارات " في الاقتصاد العالمي بعد ارتفاع أسعار البترول(سنة 1973) وتجمع مبالغ ضخمة لدى الدول المصدرة للبترول فاقت احتياجاتها من التمويل مما زاد في نسبة الادخار العالمي وظهور القروض البنكية المشتركة.

خ. حرية تحرك رؤوس الأموال مهما كان شكلها بين دول العالم دون قيد والتي تهدف إلى تحقيق أرباح باستثماراتها في الدول التي هي في حاجة إلى موارد مالية.

د. تسمح للدول النامية بالحصول على مصادر تمويل من الأسواق المالية الدولية لتغطية العجز الحاصل في المدخرات المحلية، وهذا ما يسمح لها بزيادة استثماراتها المحلية (إضافة إلى انفتاح هذه الدول).

ذ.يمكن الاعتماد على طرق الاستثمار الأخرى كالاستثمارات الأجنبية المباشرة والاستثمارات في المحافظ المالية لتفادي المخاطر الناجمة عن التمويل بواسطة القروض.

ر. الحصول على الأموال بتكاليف منخفضة لوجود المنافسة بين الممولين.

ز. تمكن من الحد من هروب الأموال إلى الخارج بتحديث النظام المصرفي والمالي وتوفير المناخ المناسب للقطاع الخاص الوطني.

س. تساعد الاستثمارات الأجنبية على نقل التكنولوجيا والخبرة في مجالي الإدارة والتسيير.

4.تحديات العولمة المالية واللا استقرار المالي:

إن الحركة العميقة للتحرير والعولمة التي ميزت الجزء الأخير من القرن الماضي، والتي دعمت بموجة ابتكار في التكنولوجيات المالية قد لعبت دورا كبيرا في تحفيز النمو الاقتصادي في وسط تنتقل فيه بسرعة رؤوس الأموال نحو الاستعمالات الأكثر إنتاجية من جهة، لكنها طرحت تحديات جديدة بالنسبة إلى للمجتمع الدولي، حيث أن العولمة المالية قد سمحت بتطور الأنظمة المالية وظهور مكاسب الفعالية، فإنها أنشأت ووسعت بعض الاختلالات المالية والاقتصادية العالمية في ظل الترابط الاقتصادي المتنامي بين مناطق العالم، وفي الواقع يمكن لوفرة الادخار العالمي أن يثبط الادخار في بعض الدول خاصة الولايات المتحدة الأمريكية الأمر الذي يزيد من حدة اختلال الميزان، التجاري وميزان رؤوس أموال هذه الدول، التي تعتمد على مصادر أموال خارجية لتمويل عجزها الخارجي.

وفي ظل العولمة تزداد حدة التبعية الاقتصادية، إذ من شأن خلق النقود الواسع الناتج عن سياسة نقدية في دولة ما أن يؤثر على أسعار أصول دولة أخرى فيؤدي إلى تشكيل الفقاعات، وبذلك فإن أسعار الأصول يمكن أن لا تعكس المعطيات الاقتصادية الأساسية، ينتج عنه تخصيص غير أمثل لرؤوس الأموال[12].

رغم أن مجهودات الأنظمة المالية تساهم بالتأكيد في جعل تخصيص رؤوس الأموال أكثر فعالية على المستوى الدولي إلا أنها تشكل عدة مخاطر في ظل الترابط المرتفع والأكثر تعقيدا بين الدول، الذي يعزز فرص انتشار العدوى وحدوث الأزمات بشكل كبير ويؤثر سلبا على النمو الاقتصادي.

5.المخاطر التي تواجه النظام المالي في ظل العولمة المالية:

أدى الارتباط الكبير بين الاقتصاديات نتيجة الاندماج المالي على رفع احتمال انتقال الأزمات من منطقة لأخرى، حيث ارتفعت درجة الترابط بين المتدخلين في نفس السوق وأصبح كل فاعل يعتمد على رغبة وقدرة الفاعلين الآخرين تقديمه للسيولة في حالة الاحتياج، إن هذا المحيط الجديد الذي يعتمد فيه كل فاعل على تصرفات الآخرين يمكن أن يعزز ظهور إخفاق التنسيق بين الفاعلين، لاسيما حاملي المخاطر النظامية، فضلا عن ظهور عدة مخاطر
تهدد الاستقرار المالي، أبرزها[13]:

ا.الخطر النظامي: لم تعد المخاطر التي تهدد النظام المالي تقتصر على القطاع البنكي وأسواق رأس المال بل تعدتها إلى نظم التسوية الخاصة ودور المقاصة شبه الخاصة. وأصبحت جهات الرقابة الرسمية تواجه صعوبة في تحديد هذه المخاطر في ظل اتساع الفجوة التكنولوجية والمعرفية بين الأطراف التنظيمية والكيانات الخاضعة للتنظيم، وهناك نوعين من المخاطر داخلية وخارجية، تظهر الأولى في إحدى مكونات النظام المالي الأساسية (المؤسسات، الأسواق، البنية التحتية)، وتبرز هذه المشاكل في مؤسسة مالية وتنتقل إلى مؤسسات وقطاعات أخرى من النظام المالي، فتتعرض بذلك المؤسسات إلى مخاطر الطرف المقابل وموجات السحب والعدوى. كما تؤثر الاختلالات الناتجة عن المؤسسات المالية) حالات التوقف عن النظم التشغيلية، تركز المخاطر، آثار الدومينو سلبا على البنية التحتية المالية (في نظامي المقاصة، التسوية) وتؤثر بدورها على النظام المالي.أما المخاطر الخارجية فتتمثل في الكوارث الطبيعة، التغيرات في ميزان التبادل التجاري، الأحداث السياسية، تقلبات أسعار النفط، الابتكارات التكنولوجية،

التحولات في تنبؤات السوق، وتوقف بلد مجاور عن سداد الدين السيادي، كما تؤثر أحداث مرتبطة بالاقتصاد الجزئي كانهيار شركات كبرى وتراجع ثقة السوق وخلق اختلالات تؤثر سلبا على النظام المالي بأكمله.

ب.انخفاض الشفافية: ساهم عدم توفر المستثمرين وأصحاب الرقابة على المعلومات الكافية في انخفاض الشفافية في ظل تغير ميكانيزمات تحول المخاطر، وارتفاع العمليات خارج الميزانية وعمليات التوريق والتعامل بالمشتقات. وقد ساهمت ميكانيزمات تحول الخطر في غموض وعدم استقرار الدائرة المالية، وأصبحت البنوك تلعب دورا بسيطا كمنظم وتحول بعدها خطر القرض لأعوان آخرين وتخرجها من ميزانياها، وبذلك لم تعد تحتفظ البنوك بالقروض في ميزانياتها، واصطحب هذا التطور بانخفاض التحفيزات لقياس وتقدير خطر القرض، ذلك أن جزءا كبيرا من القروض موجه للتوريق، بالإضافة للطريقة التي يقاس ويسير بها الخطر، وكيفية إعادة توزيعه بين المستثمرين والتي لا تعتبر تحت رقابة أي سلطة، الأمر الذي يجعل حركة وقياس الخطر أكثر تعقيدا، حيث تتحول المخاطر ولا تختفي.

ت.الخطر المعنوي: ينشأ هذا الخطر في حالة افتراض تدخل القطاع العام لمنع وقوع الأزمات، يضعف الانضباط وفق شروط السوق ويتراجع الحافز لدى المشاركين في السوق على توخي الحذر في معاملاتهم.

ث.بنية وديناميكية السوق: تغيرت ديناميكية السوق نتيجة ارتفاع عولمة التمويل فانخفضت التكاليف، وأصبحت العديد من العمليات تجري على المدى القصير، وارتفع سلوك القطيع وتفاقمت حركات الأسعار، انعكس سلبا على الأسواق وأصبحت الاضطرابات تنتقل حتى للأسواق التي لا تعاني من الاختلالات في الحالة التي يرى فيها المستثمرون أوجه تشابه بين السوقين.

وقد أسهمت الخصائص الجديدة للنظام المالي في انتشار حدة هذه الاضطرابات، وأصبح السوق المالي ينمو بوتيرة أسرع من نمو الاقتصاد الحقيقي، حيث تمثل مجموع الأصول المالية ضعف الناتج المحلي الإجمالي السنوي، وتغير مكونات وطبيعة الأصول المالية، وذلك في إطار بنية النظام المالي الذي يتكون من مجموعة من العناصر المختلفة والمترابطة، البنية التحتية) النظم القانونية، نظم المدفوعات، نظم التسوية، النظم المحاسبية للمؤسسات والبنوك، شركات الأوراق المالية، المؤسسات الاستثمارية وأسواق الأسهم والسندات، النقود والمشتقات.حيث إن اضطراب إحدى هذه المكونات يمكن أن يخل باستقرار النظام المالي ككل، أما في حالة اشتغاله بطريقة جيدة تمكنه من أداء وظائفه التسييرية، فإن اضطراب أحد عناصره لا يشكل بالضرورة تهديدا لكل النظام.

ويساهم النمو السريع للأسواق غير المنظمة أو التي ينقصها التنظيم (الأسواق بالتراضي) والفاعلين غير الخاضعين للقواعد الاحترازية في غموض وعدم استقرار الدائرة المالية من بين الأعوان الجدد، ويمكن أن نشير إلى بعض مسيري الأصول كصناديق التحوط والصناديق السيادية الذين يتمتعون بواجهة مالية معتبرة والتي عادة ما تتميز بمديونية مرتفعة، والذي من المحتمل أن تطبق سلوك القطيع، وفي بعض الحالات يمكن أن تشكل توقعات ذاتية المنشأ حيث يمكن أن تسهم قراراتهم في تخصيص الأصول في حدة انفجار أو انهيار أسعار الأصول، الأمر الذي يهدد ميكانيزم تشكيل الأسعار.

ثالثا: مقترحات اتفاقية بازل 3 للوقاية من الأزمات البنكية لتعزيز استقرار النظام المالي

1. تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية

يكمن القول أن لجنة بازل للرقابة المصرفية هي اللجنة التي تأسست وتكونت من مجموعة الدول الصناعية العشرة وذلك مع نهاية عام 1974 تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا، وقد حدث ذلك بعد أن تفاقمت أزمة الديون الخارجية

للدول النامية وتزايد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها التي منحتها البنوك العالمية وتعثر بعض هذه البنوك، ويضاف إلى ذلك المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوربية بسبب نقص رؤوس أموال تلك البنوك، مع الأخذ بعين الاعتبار انه في ظل العولمة فان تلك البنوك الأمريكية و الأوربية يزداد انتشار فروعها في أنحاء العالم خارج الدولة الأم. وقد تشكلت لجنة بازل تحت مسمى" لجنة التنظيمات والإشراف والرقابة المصرفية " وقد تكونت من مجموعة العشرة وهي: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا الاتحادية، إيطاليا، اليابان، هولندا، السويد، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية، سويسرا و لوكسمبورج[14].

وتجدر الإشارة أن لجنة بازل هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أية اتفاقية دولية وإنما أنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك المركزية للدول الصناعية وتجتمع هذه اللجنة أربع مرات سنويا ويساعدها عدد من فرق العمل من الفنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على البنوك، ولذلك فان قرارات أو توصيات هذه اللجنة لا تتمتع بأي صفة قانونية أو إلزامية رغم أنها أصبحت مع مرور الوقت ذات قيمة " فعلية "كبيرة وتتضمن قرارات وتوصيات اللجنة وضع المبادئ و المعايير المناسبة للرقابة على البنوك مع الإشارة إلى نماذج الممارسات الجيدة في مختلف البلدان بغرض تحفيز الدول على إتباع تلك المبادئ والمعايير والاستفادة من هذه الممارسات.

2.نشأة لجنة بازل وأهدافها:

ونظرا للاضطرابات المالية التي خلفتها الأزمة المالية العالمية2008 قامت لجنة بازل بإجراء تعديلات واسعة وجوهرية على الدعامات الثلاث لـ(بازل 2)، تمثلت بإصدار قواعد ومعايير جديدة، شكلت معا ما بدأ تسميته –بازل 3–، حيث تلزم قواعد اتفاقية (بازل 3) البنوك بتحصين أنفسها جيداً ضد الأزمات المالية في المستقبل، وبالتغلب بمفردها على الاضطرابات المالية التي من الممكن أن تتعرض لها من دون مساعدة أو تدخل البنك المركزي أو الحكومة قدر ما أمكن، وتهدف الإصلاحات المقترحة بموجب اتفاقية بازل 3 إلى زيادة متطلبات رأس المال وإلى تعزيز جودة رأس المال للقطاع البنكي حتى يتسنى له تحمل الخسائر خلال فترات التقلبات الاقتصادية الدورية، صدرت اتفاقية بازل 3 في مقر بنك التسويات الدولية بمدينة بازل السويسرية في 12 سبتمبر 2010تضم مجموعة من الإجراءات والمعايير الجديدة التي تم استنباطها من الدروس المستخلصة من الأزمة المالية العالمية وسيتم تطبيقها بالتدريج على أفق زمني يمتد بما بين (2013-2019) ، وتهدف الإصلاحات المقترحة بموجب اتفاقية بازل 3 إلى زيادة متطلبات رأس المال وإلى تعزيز جودة رأس المال للقطاع البنكي حتى يتسنى له تحمل الخسائر خلال فترات التقلبات الاقتصادية الدورية، حيث أن الانتقال إلى نظام بازل الجديد يبدو عملياً إذ أنه سوف يسمح للبنوك بزيادة رؤوس أموالها خلال فترة ثماني سنوات على مراحل، إذ أن تبني المعايير المقترحة سوف يتطلب من البنوك الاحتفاظ بنسب عالية من رأس المال وكذلك برأسمال ذي نوعية جيدة.[15]

3. مقترحات لجنة بازل3:

تناولت اتفاقية بازل3 ، ثلاث ملفات رئيسية هي:

– متطلبات الأموال الخاصة؛

–خطر السيولة؛

– الخطر النظامي. وتتمثل أهم هذه المقترحات فيما يلي:

1.3. رفع كمية ونوعية الأموال الخاصة:

لتعزيز القدرة على امتصاص الخسائر والتحكم في التسيير في فترات الضغط، فقد اقترحت لجنة بازل بأن يتم رفع الحد الأدنى لنسبة رأس المال من حقوق المساهمين) الأسهم العادية والأرباح غير الموزعة، وهو أعلى أشكال رأس المال الذي يمكن أن يستوعب الخسائر من 2% سنة 2012إلى حدود 4.5% مع بداية سنة 2015 من متطلبات الحد الأدنى لرأس المال الفئة 1 التي تشمل حقوق المساهمين وبعض الأدوات المالية المؤهلة الأخرى، التي سيتم رفعها من 4 % الى6%[16] .كما سيتم حذف بعض العناصر منها، كشهرة المحل وبعض المساهمات في رؤوس أموال البنوك والمؤسسات المالية الأخرى...الخ، وذلك بهدف الوصول إلى رأس المال الفعلي الذي يمكن البنك من مواجهة الأزمات ويظهر الكفاية الفعلية لرأس المال.

أما الشريحة 2 فتسمى بالأموال الخاصة المكملة، وتضم احتياطيات إعادة التقييم والمخصصات العامة لخسائر الديون...الخ، وبشكل عام تحوي مختلف الأدوات المستعملة لجلب الديون ورأس المال المستوفاة للشروط المنصوص عليها في اتفاقية بازل3. أما ما تمثله هذه الشريحة من قيمة الأصول مرجحة بأوزان المخاطر فسوف تنخفض بشكل تدريجي حتى تستقر عند 2 %ابتداء من سنة 2015، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول رقم (1): مراحل التحول إلى النظام الجديد حسب مقترحات بازل3

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
حد أدنى لنسبة رأس المال من حقوق المساهمين	%3.5	%4	%4.5	%4.5	%4.5	%4.5	%4.5
رأس المال التحوط	-	-	-	%0.625	%1.25	%1.875	%2.5
الحد الأدنى لحقوق المساهمين+رأس مال التحوط	3.5	4	4.5	5.125	5.75	6.375	7
الحد الأدنى لرأس المال الفئة1	%4.5	%5.5	%6	%6	%6	%6	%6
الحد الأدنى من إجمالي رأس المال	%8	%8	%8	%8	%8	%8	%8
الحد الأدنى من إجمالي رأس المال+رأس مال التحوط	%8	%8	%8	%8.625	%9.25	%9.875	%10.5

Source: Bank for International Settlements: Results of the Basel III monitoring exercice as of 30 June 2012, Basel, March 2013, p 22.

كما أضافت نوعاً جديدا من رأس المال الذي يمكن تسميته الأموال التحوطية أو الحمائية الإضافية تحتفظ به البنوك بنسبة 2.5%، والتي الغرض منها ضمان احتفاظ البنوك برأسمال حماية يمكن استخدامه لامتصاص الخسائر خلال فترات الأزمات. وهكذا، فإن الحد الأدنى المطلوب من رأس مال الفئة 1 ورأس مال الحماية سيكون بنسبة8.5% . (6% لرأس المال الفئة 1 و 2.5%لرأس مال الحماية) ، وستصبح نسبة إجمالي متطلبات رأس المال بعد تطبيق الإصلاحات المقترحة 10.5% مقابل8%في الاتفاقيات السابقة.

الجدول رقم(2) : متطلبات رأس المال ورأس المال التحوط

	حقوق المساهمين بعد الخصومات	رأس مال الفئة1	إجمالي رأس المال
الحد الأدنى	%4.5	%6	%8
رأس المال التحوط	%2.5	-	-
الحد الأدنى + رأس المال التحوط	%7	%8.5	%10.5
حدود رأس مال التحوط للتقلبات الدورية	%2.5-0	-	-

Source: Banque des Règlements Internationaux: Bâle III : dispositif réglementaire mondial visant à renforcer la résilience des établissements et systèmes bancaires, Bâle, décembre 2010, p71.

ولقد كشفت الأزمة (2008) عن انخفاض مستوى جودة الائتمان في ميزانيات البنوك وخاصة بعد فترة من نمو القروض بمستوى عال، وتقترح هذه الإصلاحات تخصيص رأس مال تحوطي لمقابلة أزمات تقلب الدورات الاقتصادية في حدود 0%-2.5%من حقوق المساهمين أو من رأس مال آخر يضمن امتصاص الخسائر بشكل تام على أن يتم تطبيق ذلك وفقا للظروف المحلية لكل بلد .إن الغرض من تخصيص رأس مال الحماية لمقاومة تقلبات الدورة الاقتصادية هو حماية القطاع البنكي من فترات الإفراط في نمو الائتمان الكلي، ويبدأ سريانه فقط عندما يكون هناك إفراط في نمو الائتمان ينتج عنه تنامي المخاطر على مستوى النظام بكامله.

كما أنه سوف يتم الانتقال لمرحلة المتطلبات الجديدة خلال 8 سنوات بطريقة تدريجية مما يعطي وقتا كافيا للبنوك لزيادة رؤوس أموالها عن طريق إبقاء الأرباح وجمع رأس المال بغرض مساعدتها في إعادة تشكيل قواعدها الرأسمالية، لذلك راعت مبدأ التدرج في نسبة الاقتطاعات، حيث تبدأ من 20%سنة 2014لتصل إلى 100%سنة 2018[17].

2.3.تنظيم السيولة:

عندما بدأت لجنة بازل عملها في منتصف عام 1980 ، أخذ بعين الاعتبار إدخال التنظيم على السيولة، ولكن سرعان ما تم التخلي عنه، ربما لأن الممارسة أثبتت أنها صعبة، وأيضا لأن لجنة بازل اعتبرت الملاءة المالية لمؤسسة ما ينبغي أن تكون كافية لضمان السيولة.

وقد أثبتت الأزمة المالية بأن الخلل استقر في السوق النقدية، وذلك بسبب عدم اليقين بشأن امتلاك الأصول السائلة، لأن البنوك التي تعتمد على هذا السوق للتمويل واجهت صعوبات نتيجة التدخل الحكومي، خاصة التي كانت في وضعية صعبة، مما كان عليها التخلص من الأصول بأسعار منخفضة، تسبب ذلك في خسارة مفاجئة بالنسبة لهم، وللمؤسسات التي تحصلت على أصول مماثلة، وبالتالي فإن مشاكل السيولة تهدد الملاءة المالية.

كل ذلك وقف على هشاشة وضعية السيولة لعدد كبير من البنوك، بما في ذلك اعتمادها لمواجهة التمويل على السوق النقدية، لأنه في العديد من البلدان منذ أواخر 1990 ، أغلب البنوك خفضت قيمة أصولها السائلة وزادت بشكل كبير من حصة التمويل السوقي قصير المدى. الانحراف لعب دورا رئيسيا في الأزمة التي كانت وراء طفرة الائتمان، قضية الرهن العقاري وأزمة السيولة.

كما أن تدخل البنك المركزي ساعد في الحيلولة دون انهيار النظام، وكان ما يبرره عندما يتعلق الأمر بمواجهة ذعر المودعين، والذي أضيف إلى دوره المتمثل في المقرض دور "صانع السوق" الملاذ الأخير.

ويقترح إطار بازل 3 مؤشرات جديدة لسلامة البنك، وخصوصا التي تعكس سيولته، أي قدرته على تدبيرها في وقت قصير، ويعني ذلك أن وظيفة الوساطة التي تضطلع بها البنوك وهي "تحويل مدخرات المودعين إلى ائتمان يقدم للمقترضين" ستتضرر بشكل أقل فالودائع التقليدية تمثل مصدرا للتمويل أكثر استقرارا من الأموال التي يتم الحصول عليها عن طريق الاقتراض في السوق، فأموال الجملة يمكن أن تتبخر بسرعة عندما تخضع الأسواق للضغوط ويتوقف المقرضون عن تقديم قروض جديدة أو يرفضون تجديد قروض قديمة. وأحد مقاييس قابلية تأثر البنك بصدمات الأسواق المالية هو مقدار خصومه غير المتصلة بالودائع، وهو مقياس تقريبي لمدى اعتماد البنك على التمويل السوقي. وقبل وقوع الأزمة، كانت البنوك تعتمد بصورة متزايدة على التمويل بالجملة، ومن ثم أصبحت معرضة بصورة متزايدة لأخطار حدوث ارتفاع مفاجئ في التكاليف أو في توافر التمويل، كما حدث خلال فترة(2007-2008). وأول قياس تم تناوله حول قوة ميزانية البنك هو اعتماده على مصادر التمويل بخلاف الودائع[18].ولتجنب أزمات السيولة والتوترات بين المؤسسات المالية، نسبتين من السيولة اعتمدتا في اتفاقية بازل3 اقترحت الاتفاقية الجديدة اعتماد نسبتين في الوفاء بمتطلبات السيولة، وسنبينهما كما يلي:

ا. الأولى للمدى القصير وتُعرف بنسبة تغطية السيولة(Liquidity Coverage Ratio) ، وتُحسب بنسبة الأصول ذات السيولة المرتفعة التي يحتفظ بها البنك إلى حجم 30 يوماً من التدفقات النقدية لديه،ويجب أن لا تقل عن 100%، وذلك لمواجهة احتياجاته من السيولة ذاتياً.

$$LCR = \frac{\text{High quality liquid assets}}{\text{Total net liquidity outflows over 30-day time period}} \geq 100\%$$

ب. الثانية وتعرف بنسبة صافي التمويل المستقر (Net Stable Funding Ratio)لقياس السيولة البنيوية في المدى المتوسط والطويل، والهدف منها توفير موارد سيولة مستقرة للبنك، وتحسب بنسبة مصادر التمويل لدى البنك (المطلوبات وحقوق الملكية)إلى استخدامات هذه المصادر (الأصول) ، ويجب أن لا تقل عن 100%.

$$NSFR = \frac{\text{Available stable funding}}{\text{Required stable funding}} \geq 100\%$$

3.3. إدخال نسبة الرافعة المالية:

كان للتوسع في منح الائتمان قبل الأزمة الأثر الكبير في إفلاس البنوك بسبب عدم كفاية الأموال الخاصة لامتصاص الخسائر، حيث عمدت البنوك التي تتبع أسلوب التقييم الداخلي للمخاطر إلى منح أوزان ترجيحية صغيرة لتوظيفاتها من أجل زيادة أثر الرفع المالي .ولهذا عملت بازل 3 على إدخال ما يسمى بالرافعة المالية، لكبح التوسع في القروض البنكية، حيث تم فرض نسبة اختيارية قدرها 3% من الشريحة الأولى لرأس المال، على أن يتم حسابها من أصول الميزانية وخارج الميزانية دون أوزان ترجيحية بما يتناسب مع الأموال الخاصة.

4.3.توسيع مفهوم المخاطر: تخص بعض القضايا المتعلقة بالمخاطر ومنها:

أ. تغطية مخاطر الجهات المقترضة المقابلة والناشئة عن العمليات على المشتقات، وتمويل سندات الدين وكذلك الخسائر الناتجة عن إعادة تقييم الأصول المالية على ضوء تقلبات أسعارها في السوق من خلال تدعيم متطلبات رأس المال. وقد بينت كيفية حسابها، وخصصت جزء من رأس المال لتغطيتها، وربطت ذلك بتعديل التقييم الائتماني عند حدوث انخفاض في الملاءة الائتمانية للطرف المقابل.

ب. تخصيص جزء من رأس المال لتغطية المخاطر الناجمة عن عمليات التوريق، وذلك يتطلب من البنوك اهتماما أكبر بإجراء تحليلات أكثر صرامة على الائتمان، والجدول التالي يبين النسب التي تم تخصيصها من رأس المال لتغطية مخاطر السندات بما فيها التوريق الذي أضافته بازل 3 كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(03): نسبة المتطلبات الرأسمالية للسندات (**الوحدة%**)

تنقيط السندات	فترة الاستحقاق المتبقية	الجهات السيادية	جهات أخرى	انكشاف التوريق
AA-/ A-1إلى AAA	≥ 1 سنة	0.5	1	2
	> 1سنة< 5 سنوات	2	4	8
	≤ 5سنوات	4	8	16
A+إلى/BBB- /P-3 /A-3/A-2	≥ 1سنة	1	2	4
	> 1سنة< 5 سنوات	3	6	12
	≤ 5 سنوات	6	12	24

Source: Banque des Règlements Internationaux: op.cit, p50.

حيث ان نسبة رأس المال المخصصة لتغطية مخاطر السندات تتناسب عكسيا مع تنقيط الأصل، فكلما تراجع التصنيف المعطى للسند ارتفعت نسبة متطلباته من رأس المال .أما متطلبات تغطية استثمارات التوريق فهي مرتفعة مقارنة مع الجهات السيادية ومتطلبات الجهات الأخرى، وهذا يدل على أن التعامل في التوريق محفوف بمخاطر مرتفعة[19].

4.تأثير مقررات لجنة بازل III على النظام المصرفي

يمكن تلخيص أهم تأثيرات مقررات بازل 3 على النظام المصرفي في النقاط التالية[20]:

ا.إعادة هيكلة أو التخلص من بعض وحدات العمل في البنوك لتعظيم استخدام رؤوس الأموال.

ب.عدم القدرة على توفير كامل الخدمات أو المنتجات (تجارة، التوريق) وذلك بسبب زيادة التكلفة والقيود التي يمكن أن تكون أمام عملية التوريق.

ت.انخفاض خطر حدوث أزمات مصرفية: تعزيز رأس المال والاحتياطات السائلة جنبا إلى جنب مع التركيز على تعزيز معايير إدارة المخاطر يؤدي إلى خفض خطر فشل البنك، وتحقيق الاستقرار المالي على المدى الطويل.

ث.إن مقررات بازل3 ستجعل السيطرة على البنوك العالمية أقوى من ذي قبل بما يضمن للبنوك القدرة والملاءة المالية التي من خلالها تستطيع التصدي للأزمات المالية الطارئة حتى لا يتكرر ما حدث لبنوك عالمية كبنك (ليمان بررذرز) في الأزمة المالية

الأخيرة، ضف إلى ذلك أن الميزة الأساسية في بازل3 تكمن في أن النموذج المالي الرياضي لاحتساب أخطار الأصول، أصبح أكثر صرامة ودقة في عملية تقييم الأصول الخطرة.

ج.انخفاض إقبال المستثمرين على الأسهم المصرفية: نظرا إلى أن أرباح الأسهم من المرجح أن تنخفض للسماح للبنوك بإعادة بناء قواعد رأس المال، وبصفة عامة سينخفض العائد على حقوق المساهمين وكذلك ربحية المؤسسات بشكل كبير.

ح.التعارض في تطبيق مقررات لجنة بازل3 يؤدي إلى التحكيم الدولي: لأن الاختلاف في تطبيق معايير لجنة بازل 3 كما حدث في بازل 1 و بازل 2 سيؤدي إلى تواصل تعطيل استقرار الشامل للنظام المالي.

خ.فرض ضغوطاً على المؤسسات الضعيفة: حيث تجد البنوك الضعيفة صعوبة كبيرة لرفع رأس مالها.

د.الزيادة من احتياطات البنوك ورفع من رأسمالها، وتحسين من نوعيته.

ذ.التغير في الطلب على التمويل من تمويل قصير الأجل إلى تمويل طويل الأجل: فإدخال نسبتين في الوفاء بمتطلبات السيولة القصيرة والطويلة الأجل تدفع الشركات بعيدا عن مصادر التمويل قصيرة الأجل وأكثر نحو ترتيبات التمويل على المدى الطويل، وهذا يؤثر بدوره في هوامش الربح التي يمكن تحقيقها.

ر.إن معايير اللجنة الدولية المصرفية (بازل 3) ستدفع باتجاه رفع كلفة الخدمات المصرفية على الشركات والأفراد المتلقية لهذه الخدمة مقابل تطبيق ضوابط أكثر تدخلا في هيكل رأسمال البنوك وموجوداتها وبالتالي تحميل إدارتها تكاليف اكبر تتطلب رفع أسعار الخدمات المقدمة للجمهور.

ز.انخفاض القدرة على الإقراض: ان القيود والشروط التي تتعلق بزيادة حجم الاحتياطيات النظامية التي لدى البنوك فيها تقييدا للبنوك في الإقراض ما يعمق من أزمة السيولة الحالية، وبالتالي يرفع التكلفة على البنوك في تحصيل سيولة قصيرة الأجل ووفيرة وهو ما سينعكس لاحقا على رفع تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة للشركات والأفراد نظرا لارتفاع الكلفة التشغيلية للمصارف.

س.إقرار شفافية أكبر في العالم المالي.

ش.قد تتسبب معايير "بازل 3" في تفاقم الأزمة لدى المؤسسات المالية الكبرى بما يؤدي ببعضها إلى الانهيار، بينما تكافح الحكومات من أجل إنقاذ المؤسسات المالية من الأزمة المالية، وهذا حسب عن تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي، والذي حذر من أن معايير "بازل 3" سوف ترفع من الدافعية لدى الكثير من المؤسسات المالية من أجل التحايل على أطر العمل الطبيعية المعمول بها في الأنظمة المصرفية، وحذر بلهجة واضحة من أن "إلزام البنوك برفع رؤوس أموالها قد يضع النمو في وضع حرج".

ص.إن تطبيق نظام بازل 3 سيجعل من اقتصاديات الدول النامية تعاني وسيضع البنوك في وضع لا تستطيع المشاركة والمساهمة في تمويل التنمية الأساسية الضرورية لبلدانها.

ض.معايير بازل 3 ستحدّ من قدرة المصارف على تمويل المشاريع التنموية: وهذا بعد فرضها قيود على السيولة النقدية، والتي ستؤدي إلى حدوث نوع من التشدد الائتماني وعدم قدرة المصارف على تمويل المشاريع التنموية الضخمة التي تقودها الحكومة، إلى جانب أن تطبيق هذه المعايير سيؤدي إلى زيادة تكلفة القروض الممنوحة لأي قطاعات أو أنشطة اقتصادية.

ظ.أن لهذه المعايير الجديدة انعكاساتها على النمو ، حيث تشير تقديرات منظمة التعاون والتنمية أن تنفيذ اتفاقية "بازل 3" سيؤدي إلى انخفاض نمو الناتج المحلي الإجمالي السنوي بمقدار1.05 % إلى 1.15 %تقريبا.

5.تحديات السياسة الاحترازية الكلية ودورها في تعزيز الاستقرار المالي:

هناك مجموعة من التحديات التي تتمثل في متطلبات توفير بنية تحتية داعمة لتحديد وتنفيذ سياسات التحوط الكلي بما يضمن نجاح هذه السياسات في تحقيق أهدافها النهائية والمتمثلة في تحقيق الاستقرار المالي .ويمكن إيجاز أهم هذه التحديات على النحو التالي:

ا.توفير بيئة رقابية قادرة على تحقيق النمو المنضبط للنشاط المصرفي والمالي في إطار تعامل السلطات الرقابية مع المؤسسات المالية الخاضعة لرقابتها استناداً لمبدأ العدالة والشفافية في التعامل مع جميع هذه المؤسسات وبما يوفر لها فرص عمل متكافئة.

ب.تحقيق التوازن في التعليمات الصادرة عن السلطات الرقابية، وذلك بمراعاة أن لا تكون سياسات التحوط والحصافة الرقابية بذلك التشدد والمغالاة التي من شأنها إرهاق المؤسسة المالية وإشغالها في إجراءات ذات تأثير سلبي على كفاءة العمل لديها،

ت.التحوط من المخاطر الناتجة عن أنشطة أو مؤسسات غير مراقبة من البنوك المركزية أو جهات رقابية أخرى، سواء كانت هذه الأنشطة ومخاطرها من داخل الدولة المعنية أو من خارجها.

ث. تطبيق نظم وسياسات التحوط الجزئي والكلي تعتبر ضرورة لتحقيق الاستقرار المالي، إلاّ أنها قد تظل غير قادرة على تحقيق الغايات الرقابية المتمثلة في الحد من المخاطر النظامية وعدم تحولها إلى أزمات مالية.

ج. خصوصية العمل المصرفي الإسلامي تفرض تحديات أخرى تتطلب تطبيق أدوات التحوط الكلي بما يستوعب أنشطة هذه المؤسسات، في ضوء طبيعة ونماذج أعمالها من ناحية، وأخذاً بالاعتبار الضوابط الرقابية الخاصة بالإشراف على العمل المصرفي الإسلامي من ناحية أخرى.

ح. توفير الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف مجالات العمل المصرفي والمالي والقانوني، والتي تمتع بالكفاءة والخبرة.

الخاتمة:

لقد تركز الاهتمام في أعقاب الأزمة العالمية على المصارف لدورها المهم في النظام المالي، وأنظمة وصلاحيات الرقابة اللازمة للتعامل معها بفعالية، وقد قامت لجنة بازل بوضع معيارٍ جديد فيما يخص المصارف المهمة في النظام المالي، إلا أنها خلصت إلى أن تحتاج لرقابة أشد صرامة وبالتالي موارد أكبر، لا تمثل إلا هدفا واحدا لجَوانب الرقابة على المصارف، وينطبق كل مبدأ من المبادئ الأساسية هذه، على رقابة المصارف كافة. حيث لم تعد العولمة المالية خيارا بديهيا بقدر ما أصبحت اتجاها إجباريا ، فهي طريق جديد لتحقيق عائد اقتصادي سريع ومرتفع ، فاتساع نطاق السوق ليشمل كافة أنحاء وأرجاء العالم خير من الأسواق المحلية المتجزئة صغيرة الحجم.وهناك العديد من التغيرات أحدثتها العولمة المالية على الاستقرار المالي، والسبل التي اتخذتها هذه الأخيرة لمواجهتها والمحافظة على استمراريتها وبقاءها. ويمكن القول بان العالم المعلوم اليوم وبعد الأزمة المالية العالمية أصبح ينظر إلى الاقتصاد العالمي بصورة أكثر شمولية، وبدأ يهتم بالأطراف المؤثرة في الاقتصاد العالمي، وضرورة مشاركتها في صياغة أنظمته والمساهمة في حل المشكلات المالية التي تمر بالعالم. وتسعى من خلال ذلك بازل 3إلى فرض مزيد من القيود على البنوك للحد من مزيد من المضاربات في الأسواق، ولتوفير احتياطيات أكبر في البنوك لتقليل المخاطر عليها.

ولقد أصبح الحفاظ على الاستقرار المالي هدفاً متزايد الأهمية لدى صناع السياسات الاقتصادية، كما يحكم كفاءة أداء النظام المالي مدى ترابط وسلامة مكوناته الأساسية، فحدوث أي اضطراب في أحد هذه العناصر من شأنه أن يضعف الاستقرار في

النظام بأكمله، وذلك ما أسفرت عنه الأزمة المالية العالمية التي عصفت بالأسواق المالية والتي أكدت على أهمية إعادة هيكلة النظام المالي العالمي من خلال دعم عناصره وتعزيز الإجراءات الاحترازية على المستويين الكلي والجزئي.

فهي تواجه تحديات كبرى وهذا ما قد يدفعها لتصحيح مساراتها وان تثابر لدراسة خيارات إستراتيجية جديدة، كإعادة النظر في أساليب تمويلها والتقنيات المستعملة في ذلك، والاندماج مع بعضها البعض، الذي كان أهم أثار العولمة المصرفية. ولعل مختلف الاستراتيجيات التي خططت لها بازل3 في عصر لا يبقى فيه سوى الأقوى، لربما قد تنتج نموذجا رائدا يكون أكثر مرونة وشفافية مع الوضع الراهن، وقد رأينا كيف أن الاقتصاديين في الغرب بدؤوا في طرح البديل وفتح بعض المؤسسات المالية الإسلامية، وأن بإمكانها أن تعالج أوتسهم في معالجة الأزمة المالية.

التوصيات

-المحافظة على الاستقرار الاقتصادي فيما يتعلق بالمتغيرات الكلية وأهمها معدلات النمو، معدلات التضخم، معدلات الفائدة، معدلات الاستثمار...الخ.

-الحفاظ على الاستقرار السياسي، حيث تقل أهمية العوائد بالنسبة للمستثمر إذا لم يتوفر الاستقرار السياسي في البلد المعني.

-تحسين الإطار القانوني والتنظيمي للمصارف في هذه البلدان، من أجل كبح الحركة السريعة لرؤوس الأموال الدولية، ووضع حد للعمليات ذات الطبيعة المضاربية البحتة وربط فيما بينها.

-تشديد الضوابط على التدفقات الرأسمالية الداخلة، إصلاح حوكمة الأسواق المالية، إتباع سياسات السلامة الاحترازية الكلية وتعزيز الهياكل الدولية التي تضمن الاستقرار المالي.

- تقوية أجهزة التنظيم والرقابة البنكية وتطويرها وفق المعايير الدولية، وإعادة الإشراف على البنوك المؤثرة على النظام المالي، تخفيض مكافآت المسؤولين البنكيين واستخدام اختبارات القدرة على تحمل الضغوط للرقابة على البنوك، مع تعزيز دور لجنة بازل في إرساء استقرار القطاع البنكي، حيث تم تقديم أهم المقترحات التمهيدية لاتفاقية بازل3 ، والتي تتمثل في رفع كمية ونوعية الأموال الخاصة، تنظيم السيولة، إدخال نسبة الرافعة المالية وتوسيع مفهوم المخاطر.

- ضرورة أن يتبنى مثل هذه المواضيع علماء لهم خبرة في المعاملات من الناحية الفقهية للتأكد من مشروعيتها.

- إتباع منهج شامل يضمن الاستقرار المالي عن طريق إصلاح هيئات التصنيف الائتماني، التصدي لقيود أجواء عدم اليقين، البحث عن بيانات جديدة من الإحصائيات المالية الدولية وبناء شبكة عالمية من الروابط المالية.

- توفير نظام إعلامي قوي يسمح بزيادة مستوى الشفافية والإفصاح عن البيانات في الزمان والمكان بما يسمح للمتعاملين بأخذ قرارات بناءا على حقائق الأوضاع وبعيدا عن الكتمان والتستر عن مواطن الخلل حتى يسمح بتحليل وتقدير وتوقع قيم كل المتغيرات والمخاطر المرتبطة بالنشاط.

-تحسين التشريعات الخاصة بتقديم الائتمان وذلك بتنظيم وتقنين عمل الوسطاء العقاريين الذين تسببوا في إشعال فتيل الأزمة المالية العقارية الأمريكية، مع العمل على تنظيم وتحسين التشريعات الخاصة بالقروض الائتمانية العقارية، وذلك بفرض المزيد من الشفافية والإيفاء بالعهد وتسديد الديون عند انقضاء المدة الزمنية المتفق عليها.

-إعادة النظر في القواعد المحاسبية الحالية غير الشفافة فلابد للمحاسبة من أن تكون فعالة، محايدة تبرز القيمة الحقيقية لحسابات المؤسسات الاقتصادية المالية والنقدية، فأية عملية مالية غامضة وغير شفافة تؤدي حتما إلى انعدام الثقة لدى المستثمرين.

-تقوية سلطة المؤسسات التضبيطية أو التعديلية وذلك بتمكينها من مراقبة جميع الأسواق خاصة تلك التي تعمل في الخفاء دون رقابة، وتشتغل بمليارات الدولارات على المستوى العالمي في شتى عمليات المضاربة التي تسببت إلى حد كبير في إشعال فتيل الأزمة المالية العالمية.

- **قائمة الإحالات والمراجع:**

[1]أحمد مهدي بلوافي، البنوك الإسلامية والاستقرار المالي، تحليل تجريبي مناقشة نتائج ورقة عمل صادرة عن صندوق النقد الدولي، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد الإسلامي المجلد21، العدد2،2008 ص 71.

[2] http://www.sudanile.com/index.php?option=com_content&view=article&id=88280:2015-10-23-14-14-44&catid=34&Itemid=55 بتاريخ 2018/05/25 اطلع عليه بتاريخ:

[3] من الموقع: https://www.al-sharq.com/opinion اطلع عليه بتاريخ:2018/05/25.

[4] من الموقع:http://www.alriyadh.com/15039 اطلع عليه بتاريخ: 2018/05/25.

[5]تقرير الاستقرار المالي، افريل 2009، ص 5.

[6] AMAO: « Stabilité financière et supervision bancaire au sein de la CEDEAO », Agence Monétaire de l'Afrique de l'Ouest », Novembre(2009), PP.03-04

[7] ممدوح محمود منصور، العولمة، دراسة في المفهوم والظاهرة والأبعاد، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص11.

[8] عبد الرشيد عبد الحافظ، الآثار السلبية للعولمة على الوطن العربي وسبل مواجهتها، مكتبة مدبولي، القاهرة، الطبعة الأولى، 2005، ص 8.

[9] ناصر دادي عدون، شعيب شنوف، الحركية الاقتصادية في الدول النامية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص78.

[10]عبد الحميد عبد المطلب ، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية،2001، ص 33.

[11]محمد العربي ساكر، غالم عبد الله، موقع الدول العربية من العولمة المالية مع إشارة خاصة لحالة الجزائر"، الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الإقتصاديات والمؤسسات"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 21-22 نوفمبر2006، ص 11.

[12] Jérémy Charbonneau, Nicolas Couderc, globalisation et instabilité financière, comprendre la finance contemporaine, Regards croisés sur l'économie, La découverte, N3, 2008, p 238.

[13]صديقي مليكة، بوكروح بهية، العولمة المالية والاستقرار المالي، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد،07، 2016 ، ص ص 43-44.

[14] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص ص 80 -81.

[15] الراجحي المالية، اتفاقية بازل نهج علمي، أبحاث اقتصادية، السعودية، أكتوبر2010، ص1.

[16]بريش عبد القادر، غراية زهير :مقررات بازل (3) ودورها في تطبيق مبادئ الحوكمة وتعزيز الاستقرار المالي والمصرفي العالمي، المؤتمر الدولي الثامن حول" دور الحوكمة في تفعيل أداء المؤسسات والاقتصاديات"، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بوعلي بالشلف، الجزائر، يومي19 - 20نوفمبر 2013 ، ص 305.

[17]نجار حياة، اتفاقية بازلIIIوآثارها المحتملة على النظام المصرفي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد13، 2013 ، ص 280.

[18]تومركابان، كاميليا مينوايو، القوة عند الإقراض، مجلة التمويل والتنمية، المجلد50 ، العدد3 ، صندوق النقد الدولي، سبتمبر 2013 ، ص53.

[19]نجار حياة، اتفاقية بازلIIIوآثارها المحتملة على النظام المصرفي الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص282 .

[20]مفتاح صالح، رحال فاطمة، تأثير مقررات لجنة بازل III على النظام المصرفي الاسلامي، المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الاسلامي" النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي" يومي أيام من 09-10 سبتمبر 2013، أسطنبول، تركيا ص ص 15-17.

انعكاس سعر الصرف على التضخم في الاقتصاديات الناشئة

د. زناقي سيداحمد
المركز الجامعي عين تموشنت؛ الجزائر
zenaguisidahmed@gmail.com

ط/د. حسناوي مريم
جامعة الشلف؛ الجزائر
meriouma2008@live.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تعتبر الورقة البحثية موجزا لموضوع بحث شغل حيزا كبيرا في كتابات المالية الدولية من خلال قياس أثر انعكاس سعر الصرف على الأسعار المحلية، فمنه ما هو جزئي واخر كلي يؤثر من خلال قنوات الانتقال بين الدول من خلال المعاملات التجارية او حركة رؤوس الأموال، بحيث حاولنا تلخيص محددات الانعكاس التي تتلخص فيمايلي: هيكل ومستوى المنافسة في سوق السلع، البيئة التضخمية، النشاط الاقتصادي، سعر الصرف الحقيقي، درجة الانفتاح التجاري، أنظمة سعر الصرف معللين ذلك بمجموعة من الدراسات التجريبية ونتائج القياس في الدول النامية، كما قمنا بتوضيح المبدأين الأساسيين في موضوع الانعكاس ممثلين في مبدا Taylor 2000، مبدا Edwards 2006.

الكلمات المفتاحية: انعكاس سعر الصرف، قناة الانتقال المباشرة (الغير مباشرة)، محددات انعكاس سعر الصرف، مبدا Taylor 2000، مبدا Edwards 2006، النتائج التجريبية للدول النامية.

Abstract: The paper is a summary of a research in Pass-through exchange rate, that has taken a great part in the writings of international finance by measuring the impact of the exchange rate reflection on domestic prices. It is partly partial and total, which affects the channels of transfer between countries through commercial transactions or capital movement. The determinants of reflection are: structure and level of competition in market, inflationary environment, economic activity, real exchange rate, degree of trade openness, exchange rate systems, citing a series of empirical studies and measurement results in developing countries. Reflections are represented in Taylor 2000, Edwards 2006.

مقدمة:

تعتبر السياسة النقدية من السياسات الاقتصادية الفعالة التي تعمل على تحقيق الاستقرار والتوازن الاقتصادي من خلال المربع السحري لـ كالدور خصوصا ما يخص كبح معدلات التضخم المرتفعة. منذ عقود وسعر الصرف من المواضيع التي نالت نقاشا واسعا فهو من أهم قنوات انتقال السياسة النقدية بالأخص في الدول المنفتحة اقتصاديا، ويعتبر من المحددات التي تربط الاقتصاد المحلي بالعالم الخارجي ويختلف تأثير هذه القناة من دولة إلى أخرى. إضافة إلى تعاظم دور استقرار سعر صرف العملة في الدول النامية ذات الاقتصاد الصغير المفتوح، فالبحث عن قوة تنافسية للدول واستقرار مالي يمكن أن يعلل هذه الأهمية التي يحظى بها سعر الصرف خصوصا بعد القرار الذي اتخذه الرئيس الأمريكي نيكسون 1971 والذي مفاده إقرار منع تحويل الذهب إلى دولار فهذا القرار يُعد نقطة تحول في نظام النقد العالمي وانهيارا لنظام بروتون وودز. أين تم التخلي عن قاعدة الذهب وتعويم أنظمة الصرف وبذلك اتجهت الدول إلى تبني أنظمة صرف أكثر مرونة لتحمي اقتصادها خصوصا وأن التذبذب الحاصل في سعر الصرف سوف يجعل هذه الدول أكثر حساسية لتقلباته ما ينعكس على الأسعار المحلية ويؤدي إلى ارتفاع مستويات التضخم لذا فانعكاس سعر الصرف من التوجهات الحديثة التي تهدف إلى معرفة مدى تأثير تغيرات أو صدمات أسعار الصرف على الأسعار المحلية ومنه على مستويات التضخم ما يعرف بـ **Exchange rate pass-through in domestic prices**. ونظرا للأهمية التي اكتسحها هذا الموضوع وُجدت الكثير من الدراسات حوله والتي تهدف إلى معرفة معدله وهل تميز بالانخفاض أو الارتفاع مع مرور الزمن؛ إذ نجد الكثير من الدراسات التي تبحث في سبب انخفاضه.

2- <u>الادبيات النظرية</u>: نعمد إلى دراسة انعكاس سعر الصرف على التضخم إلى فهم ومعرفة مدى انتقال التقلبات الحاصلة في سعر الصرف ومدى استجابة المستوردين لتلك التغيرات من عدمها.

2-1- مفهوم انعكاس سعر الصرف Exchange Rate Pass-Through(ERPT)

اهتم الكثير من الباحثين والبنوك المركزية وكذا الجامعات بهذه الظاهرة الاقتصادية الهامة خصوصا بعد اتجاه معظم البنوك المركزية في العالم الى تبني أنظمة الصرف المرنة وقد تعددت التعاريف التي تم تقديمها لهذه الظاهرة حسب كل باحث. حيث يعد انعكاس سعر الصرف ذلك التأثير الذي تحدثه تحركات سعر الصرف على أسعار الاستيراد والاستهلاك عبر الزمن[1]، أي أن مصطلح الانعكاس يُقصد به ذلك التغير في الأسعار المحلية نتيجة التغير في سعر الصرف الدول[2]، وهو أيضا العلاقة بين تحركات أسعار الصرف وبين تعديل أسعار السلع المتاجر بها[3].

قام كل من **Goldberg**و**knetter** سنة 1997 بتقديم تعريف لانعكاس سعر الصرف على أنه "معدل التغير في أسعار الاستيراد بالعملة المحلية نتيجة تغير وحدة واحدة في سعر الصرف بين الدول المصدرة والمستوردة". بالرغم من أن هذا المصطلح مرتبط تقليديا بحساسية أسعار الاستيراد لتغيرات سعر الصرف الاسمي؛ لكنه تطور بمرور الوقت من خلال ادخال أصناف أخرى من الأسعار هي أسعار الإنتاج والاستهلاك. ومنه يمكن أن يُنظر الى **ERPT** نظرة أكثر اتساعا من التغير في الأسعار المحلية (استراد؛ استهلاك وإنتاج) الذي يكون من خلال التغير في سعر الصرف الاسمي. يمكن تسمية المرحلة الأولى من الانعكاس

بانتقال تغيرات سعر الصرف الى أسعار الاستيراد والمرحلة الثانية هو حساسية أسعار الاستهلاك للتغير في أسعار الاستيراد[4]. وقد ذهب البعض إلى تفسير انتقال تغيرات سعر الصرف على الأسعار بذلك التأثير المباشر لتقلبات القيمة الخارجية لعملة بلد معين على الأسعار الداخلية للسلع والخدمات المستوردة والأسعار المحلية بصفة عامة، وحتى تأثير تغيرات سعر الصرف على التضخم المحلي[5]. ومهما تعددت التعاريف إلا أنها تندرج في سياق واحد مفاده أن الانعكاس هو ذلك التغير الذي يكون في الأسعار المحلية من استهلاك؛ استيراد وانتاج المصاحب لتغير أسعار الصرف. بعبارة أخرى مدى انتقال تغيرات سعر الصرف الى الأسعار المحلية. ويمكن أن يكون هذا الانعكاس كلي إذا انتقلت تغيرات الصرف بصفة كلية، ويكون جزئيا إذا انتقلت بصفة جزئية.

2-2- قنوات انتقال أسعار الصرف Channels Of Exchange Rate

ينتشر انعكاس سعر الصرف من خلال قناتين؛ الأولى هي التأثير المباشر على الاقتصاد المفتوح الناجمة عن التغير في أسعار السلع المستوردة والخدمات بالعملة المحلية وبذلك فإن لسعر الصرف تأثير مباشر على أسعار المدخلات والسلع النهائية المستوردة بمؤشر أسعار الاستهلاك. أما القناة الثانية فترتبط بالسعر النسبي بين السلع والخدمات القابلة وغير القابلة للتداول؛ هنا فان الانخفاض في قيمة العملة المحلية يعمل على رفع الأسعار النسبية للسلع والخدمات المتداولة وغير المتداولة وبالتالي التأثير عل الاستهلاك النسبي وزيادة التضخم من المنتجات المحلية[6]. ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول التالي:

الشكل(1): قنوات انتقال أسعار الصرف.

القـــنـــاة	مـظـهـرهـا	نـتـائـجـهـا
قناة مباشرة	تغير أسعار السلع المستوردة والخدمات بالعملة المحلية.	تأثير مباشر على أسعار المدخلات والسلع النهائية المستوردة.
قناة غير مباشرة	ترتبط بالسعر النسبي بين السلع والخدمات القابلة وغير القابلة للتداول.	انخفاض قيمة العملة يعمل على رفع هذه الأسعار ويؤثر على الاستهلاك النسبي ويرفع من التضخم.

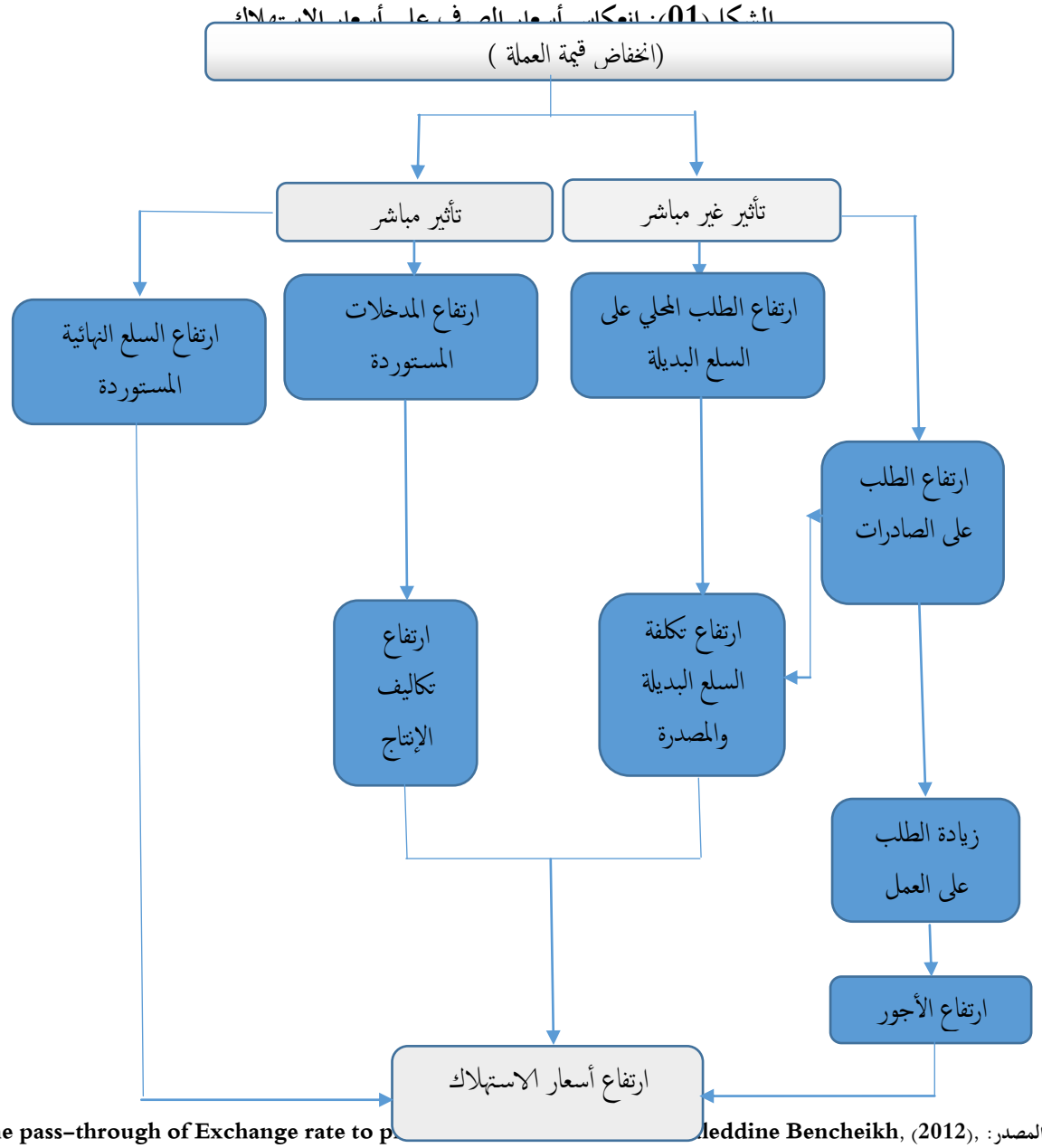
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على ما سبق.

عموما تقلبات أسعار الصرف على الأسعار المحلية يمكن أن تمر من خلال قناة مباشرة و/أو غير مباشرة كما هو موضح في الشكل رقم (1). القناة المباشرة تُظهر التأثير المباشر لانخفاض او ارتفاع القيمة الخارجية للعملة على السلع النهائية المستوردة وعلى المدخلات المستوردة، أما القناة غير المباشرة فتظهر التأثير غير المباشر على الطلب المحلي للسلع البديلة وكذا الطلب على الصادرات.

يظهر الشكل التأثير الذي يحدثه (انخفاض قيمة العملة) من خلال القناة المباشرة وغير المباشرة، إذ أن التأثير المباشر يكون من خلال ارتفاع السلع النهائية المستوردة التي تؤثر مباشرة على أسعار الاستهلاك بالارتفاع، من جهة أخرى تتأثر المدخلات المستوردة بالارتفاع التي ترفع من تكاليف الإنتاج والتي تؤدي أيضا إلى رفع أسعار الاستهلاك. أما التأثير غير المباشر لانخفاض قيمة العملة فيكون من خلال زيادة الطلب المحلي على السلع البديلة وارتفاع الطلب على الصادرات، التي تعمل على

رفع أسعار السلع البديلة والمصدرة ما ينعكس على أسعار الاستهلاك بالارتفاع، كما نلاحظ ارتفاع الطلب على العمل من خلال زيادة الطلب على التصدير. بانخفاض قيمة العملة . ما يرفع الأجور وينعكس بارتفاع أسعار المستهلكين.

الشكل (01): انعكاس أسعار الصرف على أسعار الاستهلاك

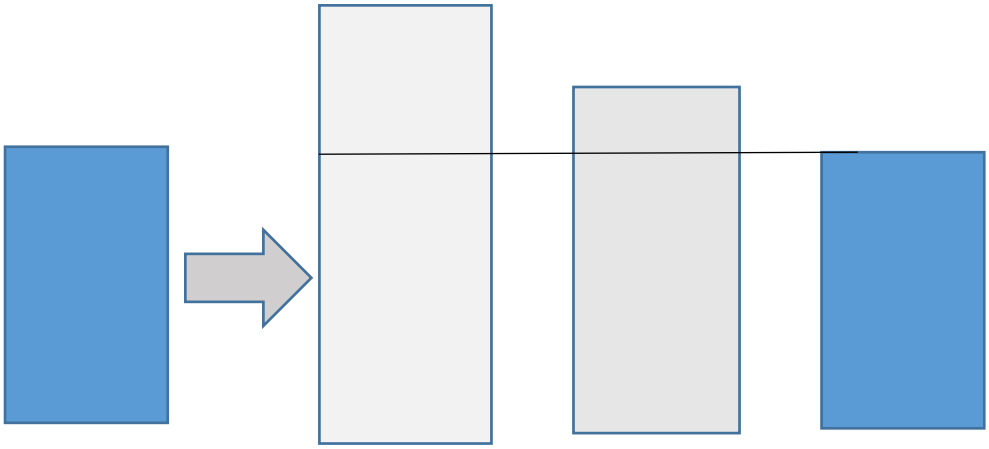


المصدر: ,(2012), leddine Bencheikh : The pass-through of Exchange rate to p
, These doctorate, Université de Rennes1,p03."An Empirical Investigation

2-3- أنواع انعكاس سعر الصرف Types of Exchange Rate Pass-Through

يمكن تلخيص أنواع الانعكاس في الشكل التالي:

الشكل (2): أنواع انعكاس سعر الصرف.



المصدر: من إعداد الباحث.

2-4- محددات انعكاس سعر الصرف ل The determinants pass through .

كأي ظاهرة اقتصادية لانعكاس سعر الصرف بمحددات، إن معدل انعكاس سعر الصرف يُحدث رابطا بين تغيرات كل من سعر الصرف والاسعار المحلية في البلد؛ فتظهر قدرة المنتجين والمستوردين في تغيير أسعارهم تبعا لتغيرات أسعار الصرف من عدمها. من هنا فان معدل الانعكاس يتأثر بمجموعة من العوامل أهمها:

1. **هيكل ومستوى المنافسة في سوق السلع**: نصت نظرية قوى السوق على أن انتقال تغيرات الصرف الى الأسعار المحلية يكون جزئيا؛ وهذا إذا كان الطلب المحلي مرنا جدا. ففي أغلب الأحيان تكون الشركات الأجنبية التي تسعى إلى الحفاظ على حصتها السوقية مجبرة على استيعاب وامتصاص تقلبات أسعار الصرف وقبول أرباح حدية منخفضة. ففي بيئة غير تنافسية، وعلى الرغم من أن انخفاض قيمة العملة يرفع تكاليف المنتجات الوسيطية المستوردة، يمكن للشركات غير التنافسية أن تختار الامتصاص الجزئي أو الكلي لارتفاع تكلفة الإنتاج، ومنه تخفيض معدل انتقال أسعار الصرف إلى الأسعار المحلية. حيث يشير نموذج احتكار السوق لكل من Dornbuschو Cournot سنة 1987 إلى أن حجم انعكاس تغيرات أسعار الصرف إلى الأسعار المحلية محدد من خلال نسبة الشركات الأجنبية المتواجدة في السوق المحلي بالمقارنة مع الشركات المحلية[7]؛
2. **البيئة التضخمية**: بين Taylor سنة 2000 أن درجة انعكاس أسعار الصرف على الأسعار المحلية ترتفع مع ارتفاع مستوى التضخم، بالاعتماد على نموذج سلوك الشركات فإن Taylor يشير إلى أن أصحاب المشاريع يميلون إلى نقل تغيرات أسعار الصرف على أسعارهم في ظل بيئة تتميز تقليديا بمعدلات تضخم مرتفعة. إضافة إلى أنه باستمرار التضخم فإن

أصحاب المشاريع يعتبرون أن ارتفاع التكاليف مستمر أيضا[8]، وبوجود سياسة نقدية ذات مصداقية وكفاءة فإنها تقود إلى الحفاظ على معدلات تضخم منخفضة والتي يجب أن تقود الشركات إلى توقع عدم استمرار الصدمات السلبية لسعر الصرف على التضخم وكنتيجة لذاك لن تعكس هذه الشركات أثر الصرف على أسعارها[9].فزيادة مستويات التضخم في البلد المصدر يرفع من تأثير انعكاس سعر الصرف واذا نجحت السياسة النقدية في استهداف معدلات تضخم منخفضة سيقلل ذلك من انعكاس أسعار الصرف [10]؛فارتفاع معدلات التضخم يقود الشركات المصدرة إلى العمل على تخفيض تكاليفها ما أمكن بهدف البقاء في السوق. واتباع سياسة استهداف معدلات منخفضة للتضخم لن يؤدي بالشركات والمنتجين إلى رفع أسعار سلعهم وهذا لإيمانهم بان السياسة النقدية ستحافظ على معدلات التضخم واستقرار الأسعار؛

3. **النشاط الاقتصادي:** في فترات زيادة النشاط الاقتصادي فانه من السهولة أن تقوم الشركات بتمرير زيادة التكاليف المرتبطة بانخفاض قيمة العملة المحلية إلى أسعارها والعكس صحيح. فالانخفاض الكبير لا يرفع بالضرورة الأسعار المحلية لأنه إذا كان الاقتصاد في حالة ركود فإن الشركات لا تقوم بتصحيح أسعارها تماشيا مع ارتفاع التكاليف[11]؛

4. **سعر الصرف الحقيقي:** المغالاة في قيمة العملة المحلية من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الانخفاض المستقبلي في قيمة العملة، فعندما يعتبر الانخفاض تصحيحا لهذه المغالاة فان سعر الصرف سيجد وضعه التوازني حيث أن الانخفاض لا يؤدي إلى أي آثار تضخمية، وتشهد فقط تغيرا في أسعار السلع القابلة للتداول وغير القابلة للتداول وليس ارتفاع عام في الأسعار. وعلى العكس فان الانخفاض المفرط المتجاوز للقيمة الضرورية للوصول إلى القيمة التوازنية لسعر الصرف يؤدي حتما إلى آثار تضخمية[12]؛

5. **درجة الانفتاح:** إن وجود درجة انفتاح اقتصادي عالية قد تؤدي إلى ارتفاع حساسية الاقتصاد لتغيرات أسعار الصرف كما يشير إليها McKinnonسنة 1963. من ناحية أخرى وحسب نظرية المصداقية يمكن أن نلاحظ علاقة بين التضخم ومعدل الانفتاح. حيث أن البحث عن المصداقية في اقتصاد مفتوح يجب أن يقود إلى معدلات تضخم منخفضة في دول أكثر انفتاح[13]؛ بمعنى أنه كلما كان الاقتصاد منفتحا وهذا يكون من خلال الشركات الأجنبية أدى ذلك إلى ارتفاع معدل انعكاس سعر الصرف على الأسعار المحلية.

6. **نظام سعر الصرف:** في ظل نظام سعر الصرف المرن فإن درجة انعكاس سعر الصرف إلى الأسعار المحلية يسمح بالتحكم في معدل التضخم؛ لأنه يوفر أفضل حماية ضد الصدمات الخارجية مع ضمان أكبر لاستقلالية السياسة النقدية. أما في حالة نظام سعر ثابت فإن أي إجراء يُتخذ من أجل استقرار معدلات التضخم يُترجم إلى تقلبات على مستوى الإنتاج[14]. أي أن الدول المتبعة لنظام صرف ثابت هي التي تكون أكثر تعرضا لتقلبات تدفقات رؤوس الأموال.

7. كما جاء في مقال نشره كل من T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo (2008) أن معظم الدراسات أشارت إلى أن التقلبات في أسعار صرف الدول يمكن أن تُحدث تأثيرا كبيرا على معدل التضخم خصوصا في ظل نظام التعويم ؛فضلا عن سياسة التجارة المفتوحة[15]، وفي نفس المقال أيضا تم ذكر عوامل أخرى يمكن أن تؤثر على حساسية الأسعار المحلية نظرا لتغيرات سعر الصرف. وتشمل هذه العوامل سلوك الشركات المصدرة التي قد تعتمد استراتيجية تسعير السوق

« Pricing to market » صناعة محددة وخصائص السوق – الحصة السوقية والتنافسية ،طبيعة تغيرات سعر الصرف –و العديد من الدراسات و الإثباتات النظرية اقترحت إمكانية تعديل الأسعار غير المتماثلة، تفترض أن ERPT يكون **أكبر** عندما تكون عملة البلد المستورد **مرتفعة** بالمقارنة مع انخفاضها. هذا الأمر قابل للنقاش لأن الأسعار عموما في انخفاض وإذا كانت الشركة خاضعة لإلزامية القيود الكمية " Bindind Quantity Consraints" فان انعكاس سعر الصرف يكون أعلى عندما تكون عملة البلد المستورد منخفضة مما تكون مرتفعة، كما أن نموذج التكلفة القائمة يشير إلى أن انعكاس سعر الصرف غير المتماثل يعتمد على حجم التغير وعملة الفاتورة المقومة " Currency Denomination of the invoice". عندما تكون الفاتورة مقومة بعملة المستورد فإن ERPT يكون أكبر عندما يكون التغير في سعر الصرف أكبر من العتبة المحددة، ومع ذلك فإن كانت الفاتورة مقومة بعملة المصدر فإن ERPT يكون أكبر عندما يكون التغير في سعر الصرف أقل من العتبة المحددة[16].

2-5- أهمية فهم ودراسة انعكاس سعر الصرف

إن الفهم الجيد والدقيق لانعكاس سعر الصرف وآثاره له أهمية كبيرة لعدة أسباب:

أولا: معرفة معدل وتوقيت الانعكاس مهم جدا للتقييم السليم لانتقال السياسة النقدية إلى الأسعار فضلا عن التنبؤ بمعدلات التضخم؛

ثانيا: اعتماد استهداف التضخم يتطلب معرفة حجم وسرعة انتقال معدل سعر الصرف إلى التضخم؛

ثالثا: معدل انعكاس سعر الصرف له دلالات مهمة لآثار سعر الصرف وذلك للتحكم في "النفقات"ُ– **Expentitude switching**".

بعبارة أخرى فان انخفاض معدل انعكاس سعر الصرف يمكن أن يجعل تدفقات التجارة غير حساسة للتغيرات الحاصلة في سعر الصرف، بالرغم أنه من الممكن أن يكون الطلب ذو مرونة عالية. إذا كانت استجابة الأسعار وتدفقات التجارة بطيئة لتغيرات كبيرة في سعر الصرف فإن ذلك سيعمل على خلق اختلالات هيكلية في ميزان المدفوعات هذا ما يؤدي إلى درجة معينة من قطع سعر الصرف" exchange rate disconnect". لذا فان معرفة درجة وتوقيت الانعكاس ذو أهمية كبيرة[17].

3- <u>الدراسات التجريبية</u>: من العناصر المهمة في أي دراسة كانت نجد الدراسات السابقة وفي هذا المبحث سنتناول مختلف الدراسات التي تطرقت إلى موضوع انعكاس سعر الصرف وقد أردناها أن تشمل مختلف الفترات الزمنية إلى السنة الحالية. مع العلم فإن معظم الدراسات كانت تجريبية قامت بدراسة وقدمت النتائج المتوصل إليها ولم تتحدث عن الجانب النظري للموضوع إلا البعض منها وهي كالآتي:

1. دراسة Ehsan U. Choudhri, Hamid Faruqee, and Dalia S. Hakura (2002):

تناولت الدراسة أداء مختلف الاقتصاديات المفتوحة في تفسير انعكاس سعر الصرف على مجموعة واسعة من الأسعار. حيث قامت على تقديم تجربة دراسة الانعكاس على مختلف الأسعار لدول غير أمريكية وذلك بالاعتماد على دوال الاستجابة لنموذج الـ VARويعتمد على بيانات لـ سبعة (7) متغيرات خارجية واثنتان (2) داخلية. حيث أن المتغيرات الداخلية تتكون من: سعر الفائدة (R)، سعر الصرف(S) مؤشر أسعار الاستيراد(P_M)، مؤشر أسعار التصدير(P_X)، مؤشر أسعار الانتاج(P_Y)، مؤشر

أسعار الاستهلاك (P_C)، ومعدل الأجور (W). وأما المتغيرات الخارجية فهي معدل الفائدة الأجنبية(R^*) ومؤشر أسعار الاستهلاك الأجنبي(P_C^*). كما ركزت الدراسة على التنبؤ بسلوك الأسعار، ونموذج الVAR لا يضمن مؤشر حقيقي للنشاط الاقتصادي الحقيقي، وقد اظهر تحليل الحساسية أن الناتج الحقيقي للنموذج الأساسي لا يُغير في الامر كثيرا. وقد كانت البيانات المذكورة موسمية لسلسلة فصلية وذلك من الفصل الأول من 1979 إلى الفصل الرابع من 2001، وقد تم قياس أسعار الفائدة من خلال معدل أذونات الخزينة لثلاثة أشهر وهو ما يعادل سعر سوق رأس المال أما مؤشرات أسعار الاستيراد والتصدير فقد تم التعبير عنها بالعملة المحلية وسعر الصرف يمثل سعر الصرف الاسمي الفعلي (كسعر عملة في سلة من العملات المحلية) على أساس الاوزان التجارية؛ حيث أن سلاسل سعر الفائدة الأجنبية ومستوى الأسعار الأجنبية من خلال استخدام نفس الاوزان التجارية المستخدمة في سعر الصرف الفعلي الاسمي باستثناء أسعار الفائدة فإن كل السلاسل تكون باللوغاريتم log. وقد أظهرت النتائج أن أفضل النماذج تتميز بميزات أبرزها قد وُجدت في الادبيات هي الأسعار المرنة، الأجور المرنة، تكاليف التوزيع والجمع بين العملة المحلية وتسعير عملة المنتج[18].

2. دراسة **Elif C. Arbatli** (**2003**): استخدمت الورقة نموذج الانحدار الذاتي الـ VARالمقدم من طرف McCarthy(1999) بهدف التحقق من طبيعة ومدى الانعكاس على الأسعار في تركيا، واستخدم نموذج TVAR لتقييم إمكانية عدم تماثل الانعكاس، وقد تم استخدام التغير السنوي لمؤشر الإنتاج الصناعي، سعر الصرف والتضخم فضلا عن التغير في سعر الصرف الاسمي لعينة بسيطة. المتغير الأخير تم استدامه لالتقاط التأثير غير المتماثل في العلاقة بين سعر الصرف والتضخم التي تم قياسها بمؤشر الأسعار المحلية ومؤشر أسعار المستهلك، وبشكل أكثر تحديد تم إيجاد أن الانعكاس على الأسعار منخفض خلال فترات العجز الاقتصادي الكبير. ففي الفترات التي يزيد فيها انخفاض سعر الصرف وفترات انخفاض التضخم نجد عدم التماثل ينشأ من خلال التغير الضعيف في أسعار الصرف[19].

3. دراسة **Guneratne Banda Wickremasinghe and Param Silvapull** (**2004**): درست الورقة انعكاس سعر الصرف على الين بالاعتماد على أسعار الواردات لليابان وذلك باستخدام جذور واختبارات التكامل المشترك والنماذج غير المتماثل وهذا راجع لمرونة الأسعار، فعلى سبيل المثال هناك أسباب لاعتقاد أن معدل انعكاس سعر الصرف يعتمد على انخفاض أو ارتفاع سعر الصرف، كانت الفترة من جانفي 1975 إلى 1997 باستخدام نماذج نظام التحويل regime switching models فكان تقدير معدل الانعكاس الموافق للارتفاع والانخفاض للعملة 98% و 83% على التوالي، هذه المعاملات تبين أنها مختلفة بشكل كبير خصوصا في فترة بعد الركود وبالرغم من ذلك فقد بين الباحثون أن الركود في اليابان سنة 1990 أثر بشكل كبير على انكاس سعر الصرف حيث أن انخفاض الين والافتراض القائل بان تبادل انخفاض سعر الصرف وارتفاعه له آثار غير متماثلة على معامل الانعكاس. مما جعل الارتفاع والانخفاض مع نفس التأثير في أسعار الواردات[20].

4. دراسة **Hamid Faruqee** (**2006**): درس المقال انعكاس سعر الصرف ومحدداته السلوكية في منطقة اليورو، كما كانت المنهجية المتبعة مقسمة إلى جزأين، الأول التحليل التجريبي يتبع نموذج الانحدار الذاتي لمعرفة تأثير الصدمات

الخارجية لسعر الصرف، أين تم فحص سلوك سعر الصرف ونظام الأسعار في المنطقة وبالأخص يحلل تجريبيا انعكاس سعر الصرف لمجموعة من الأسعار على طول السلسلة. ثانيا دوال الاستجابة لنموذج الانحدار الذاتي استخدمت لمعايرة النماذج الجيدة من الاقتصاديات المفتوحة التي يمكن أن تساعد في إعادة انتاج نمط الانعكاس وكذا التكيف الخارجي في منطقة اليورو. حيث ركزت الدراسة على سعر الصرف وأسعار منطقة اليورو ببيانات شهرية ممتدة من 1990 إلى 2002. وقد استخلصت إلى أن الانعكاس في المدى القصير منخفض في المنطقة لمجموعة واسعة من الأسعار؛ كما أن تأثير صدمة سعر الصرف وأسعار التجارة وأسعار الجملة والتجزئة هي قريبة من الصفر. الانعكاس يميل إلى الارتفاع مع مرور الوقت على الرغم من أن حجم الأجور وانعكاس سعر الاستهلاك يظل صغيرا نسبيا، أما الانعكاس على أسعار الاستيراد والتصدير هو الأكبر إلى حد ما لكن أعلى درجة انعكاس في المنطقة كان على أسعار الاستيراد. نمط الانعكاس على الأسعار التجارية يُشير إلى أن درجة عدم التماثل مع احترام سلوك تسعير الشركات المحلية والأجنبية العاملة في المنطقة. كما بين النموذج أن انخفاض سعر الصرف يحسن الميزان التجاري في المنطقة بالإضافة إلى أن تعديل سعر الصرف مطلوب لتحقيق درجة معتدلة من التكيف الخارجي[21].

5. دراسة Reginaldo P. Nogueira Jnr (2006): قدم المقال تحليل تجريبي لانعكاس سعر الصرف في الاقتصاديات الناشئة والمتطورة قيل وبعد انتهاج سياسة استهداف التضخم، باستخدام نموذج ARDL وهذا لتقدير أثر انخفاض سعر الصرف على الأسعار في المدى القصير والطويل. جاءت النتائج مع ما جاء في الدراسات السابقة أن الانعكاس مرتف بالنسبة للاقتصاديات الناشئة مقارنة بالمتقدمة؛ وقد تم ملاحظة انخفاض الانعكاس بعد اتباع سياسة استهداف التضخم. أشارت الدراسة إلى أن الانخفاض لا يعني أن الانعكاس لا يوجد في الدول المتقدمة والناشئة في المدى الطويل مما يجعل تطبيق النماذج المتحركة مهم للغاية عند دراسة علاقة انخفاض يعر الصرف والتضخم. كما نوهت الدراسة أيضا إلى الدور المهم للتكاليف الخارجية للواردات في دراسة سلوك الاقتصاديات المتطورة؛ واستقرار التضخم في الاقتصاديات الناشئة[22].

6. دراسة T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo (2008) :تحقق هذه الدراسة من تماثل وعدم تماثل انعكاس أسعار الصرف في المدى الطويل في جنوب افريقيا؛ وفي حجم وسرعة انعكاسه على أسعار الاستهلاك IMP، وهذا في إطار ضمان مصداقية لاستهداف التضخم لمواجهة أسعار الصرف التي يحددها السوق واستمرار سياسة التجارة الحرة وما يصاحب ذلك من زيادة في واردات افريقيا الجنوبية. وقد تمت الدراسة باستخدام منهجية التكامل المشترك لجوهانسون Johannsen Cointegration technique لبيانات ربع سنوية من الربع الأول لسنة 1980 إلى الربع الأخير لسنة 2005. حيث استخدم الباحثون أسعار الاستيراد ممثلة بمؤشر أسعار الاستيراد؛ سعر الصرف الاسمي الفعلي NEER؛ تكلفة أسعار المصدرين ECP؛ إذ يتم حساب هذا الأخير من خلال إيجاد المتوسط المرجح لمؤشرات سعر التصدير لأربعة شركاء تجاريين وهم ألمانيا؛ المتحدة الأمريكية؛ المملكة المتحدة؛ واليابان. بينت نتائج هذه الدراسة أن انعكاس سعر الصرف على أسعار الاستيراد مكتمل ولكن مرتفع نسبيا وهذا يدل على ضعف اقتصادها وزيادة الانفتاح الاقتصادي. وتشير النتائج أيضا أن الانعكاس يكون أعلى في الفترات التي يكون فيها التغير قليل مقارنة بالتغير الكبير في سعر الصرف[23].

7. **دراسة Mohamed Kadrie And Mouldi Djeassi (2012)**: حاول الباحثان في هذا المقال دراسة مدى تأثير سياسة استهداف التضخم في معدل انتقال تغيرات الصرف إلى الأسعار المحلية في الدول الناشئة (بالأخص مؤشر أسعر الاستهلاك؛ الإنتاج؛ الاستيراد)؛ باستخدام معطيات فصلية لعينة من الدول الناشئة مقدرة ب 30؛ 14 منها مستهدفة للتضخم و16 غير مستهدفة للتضخم؛ باستخدام نموذج وPANEL VAR وتم اختيار 7 متغيرات هي: مؤشر أسعار البترول في الأسواق العالمية(PETR)؛فجوة الإنتاج(ECP)؛اللوغاريتم الطبيعي للنقود(M)؛سعر الصرف الاسمي(EN)؛مؤشر أسعار الإنتاج(IPP)؛مؤشر أسعار الاستيراد(IPI)؛مؤشر أسعار الاستهلاك(IPC)أخذت هذه البيانات من الفصل الأول من سنة 1980 إلى الفصل الرابع من سنة 2009. حيث قاما بتقسيم الدول إلى مستهدفة للتضخم وغير مستهدفة للتضخم، تمت الإشارة إلى السنة التي تم فيها إتباع هذه السياسة هي سنة2000، وتم مقارنة مؤشرات الأسعار قبل وبعد CI بالنسبة للدول المتبعة لسياسة استهداف التضخم، وقبل وبعد سنة 2000بالنسبة للدول غير المتبعة لهذه السياسة. وقد توصلت النتائج إلى أن إتباع سياسة استهداف التضخم قد خفض معدل انتقال تغيرات الصرف إلى الأسعار المحلية لـ IPP؛ IPIوIPC ، كما لوحظ أيضا أن الدول غير المستهدفة للتضخم تنتقل فيها التغيرات بصفة كبيرة لكن تنخفض بعد سنة 2000وهذا ما يشجعها على إتباع سياسة استهداف التضخم؛ كما أنه في ظل بيئة منخفضة التضخم تضمن سياسة نقدية فعالة وذات مصداقية تسمى باستهداف التضخم. مما يشجع البنوك المركزية للدول الناشئة غير المستهدفة للتضخم إلى تبني هذه السياسة لتعزيز مصداقيتها والتحكم في أسعارها المحلية[24].

8. **دراسة Francis White Loloh (2014)**: درس في هذه الورقة البحثية انعكاس سعر الصرف على غانا معتمدا على دراسة Mccqarty(1999) والمطبقة من طرف Ligh And Rossiسنة (2002)، حيث استخدم الباحث ستة (6) متغيرات بدل 7و5 لكل من Mccqarty و ligh and Rossiعلى التوالي. وهي سعر النفط؛ فجوة الإنتاج؛ سعر الصرف الاسمي لcedi /dollar ؛ أسعار السلع غير الغذائية، أسعار الاستهلاك؛ معدل الفائدة في المدى القصير. أدخل سعر النفط وفارق الإنتاج لهدف معرفة التأثير على الجانب الحقيقي للاقتصاد، ومعدل الفائدة للسماح لسوق رأس المال والسياسة النقدية للتأثير على مدى الانعكاس. باستخدام بيانات شهرية من جانفي 1994 إلى ديسمبر 2012 ؛ حيث أن صدمة العرض قيست بأسعار النفط بالدولار الأمريكي محولةً إلى العملة المحلية؛ وتم التقاط صدمة الطلب من خلال فارق الإنتاج المقاس بالفرق بين الإنتاج المحتمل ومستوى الناتج المحلي الفعلي، كما تم **تقدير الناتج المحلي المحتمل** عن طريق Hodric Pesscott(HP)؛ بيانات الناتج المحلي متوفرة سنويا حُولت إلى بيانات شهرية باستخدام نظام التحويل في برنامج Eviews؛ مؤشر أسعار الاستيراد تم قياسه بأسعار السلع غير الغذائية ومعدل التضخم ب CPI؛ تم الأخذ بتضخم **المواد غير الغذائية كبديل للتضخم المستورد لعدم توفر البيانات**. أثبتت النتائج أن تأثير صدمة سعر الصرف الاسمي على الأسعار المحلية غير كامل؛ وأن الانعكاس على السلع غير الغذائية كان أكبر من CPI؛ معاملات الانعكاس تظهر كبيرة في الحجم صغيرة في السرعة؛ كما أظهرت النتائج صحة فرضية Taylorسنة 2000 بأن البيئة التضخمية لها تأثير على انعكاس سعر الصرف؛ تم

تفسير الانعكاس الكبير على السلع غير الغذائية على حساب CPIبأن المنتجين قاموا بتصحيح أسعارهم وامتصاص صدمة سعر الصرف[25].

9. دراسة Kamel helali et al (2014): تقوم هذه الدراسة بتحليل تأثير تقلبات سعر الصرف في المدى القصير والطويل في تونس، من خلال الالتزام بقناتين الأولى هي متجه الانحدار الذاتي VAR الذي يستخدم لتحليل الآثار سعر الصرف في المدى القصير على مؤشر انتاج صناعي ومؤشر أسعار الاستهلاك والاستيراد. أما الثانية فهي نموذج تصحيح الخطأ VECM الذي استخدم لدراسة الآثار الديناميكية لسعر الصرف في المدى الطويل. تم الاعتماد في كلا النموذجين على بيانات شهرية من جانفي 1993 الى جانفي 2011 وقد تم العثور على أن سعر الصرف مصدر محتمل ليس فقط في الإنتاج ولكن أيضا للحد من التضخم في تونس، بينت القناة المباشرة لسعر الصرف أن له تأثير كبير على الإنتاج والتضخم في المدى الطويل وأظهرت أن قناة سعر الصرف لها تأثير كبير لانعكاس الأسعار بالمقابل القناة غير المباشرة ليس لها تأثير على أسعار الإنتاج .كذلك تم إيجاد انعكاس كبير لسعر الصرف على الأسعار المحلية مقارنة بأسعار الاستيراد وهذا بالنسبة لنموذج VAR .أما بالنسبة لنموذج VECM اثبتت النتائج أن سعر الصرف أدى إلى انعكاس كبير على الأسعار المحلية بالمقابل فإن قناة الكتلة النقدية تعتبر أداة مستقلة في السياسة النقدية[26].

10. دراسة Mathias A. Chuba (2015): تناول هذا المقال دراسة انعكاس سعر الصرف على أسعار الاستهلاك في نيجيريا باستخدام نموذج متجه الانحدار الذاتي باستخدام بيانات فصلية من 2000 إلى 2013؛ باستخدام ثمانية(8) متغيرات هي مؤشر أسعار استهلاك؛ انتاج واستيراد؛ سعر الفائدة؛ الكتلة النقدية؛ سعر الصرف الاسمي؛ صافي الصادرات ومؤشر الجملة والتجزئة. توصلت النتاج إلى أن انخفاض سعر الصرف له آثار إيجابية وغير مهمة بالنسبة لمؤشر أسعار الاستهلاك. كما أن انخفاض IPCيكون بانخفاض الكتلة النقدية؛ كما لوحظ استقرار أسعار الاستهلاك عند مستويات منخفضة للتضخم. فاستخلص الباحث أن على البنك المركزي النيجيري أن يخض مدى اهتمامه بانعكاس أسعار الصرف ويلقي اهتمامه بأهداف أخرى كالنمو الاقتصادي وقدرة تنافسية الصادرات في وضع السياسة النقدية[27].

يمكن تلخيص نتائج الدراسات على سرعة وحجم انعكاس سعر الصرف إلى أربعة (4) عناصر[28] :

1- من حيث درجة وسرعة الانعكاس، فان Menon(1995) وجد أن الانعكاس غير الكامل ظاهرة شائعة ومعروفة؛

2- إن تقدير انكاس سعر الصرف عبر الدول هو بشكل ملحوظ مختلف ومتناقض أحيانا؛

3- إن تقدير انعكاس سعر الصرف عبر الدراسات لدول معينة هي أيضا مختلفة إلى حد كبير؛

4- العنصر الأخير يرتبط باستقراريه الانعكاس على مر الزمن؛ إذ أن الدراسات التي تحققت من هذه العلاقة كان القليل منها قد لاحظ أن انعكاس سعر الصرف مسقر خلال فترة الدراسة. في حين أن أغلبية الدراسات سُجل فيها اعفاء هيكلي من التحليل.

4-الدراسات الاصلية:

4-1- مضمون دراسة (2000)Taylor.[29]

تحدث Taylor في دراسته هذه عن الانخفاض الملاحظ مؤخرا في معدل انعكاس تغيرات التكاليف على الأسعار لدى الشركات، حيث تميز الانخفاض بتراجع في قوة التسعير لهذه الشركات. كان الانخفاض الملاحظ مصحوبا بانخفاض التضخم في الكثير من الدول، كما أشار إلى أن هذا الانخفاض له تأثيرات مهمة على السياسة النقدية لأنها تؤثر على تقدير التضخم وتؤثر أيضا على آثار تغير السياسة النقدية على التضخم. فقد ذكر أن البعض أشاروا إلى أن الانخفاض في قوة التسعير تساعد على الحفاظ على معدلات تضخم منخفضة. كما قدم المقال الرأي القائل أن انخفاض الانعكاس أو قوة التسعير راجع لانخفاض التضخم وهذا ما وقع في الكثير من الدول؛

استخدم نموذج اقتصاد جزئي بسيط لتعديل الأسعار، يقوم على التقاط العناصر الأساسية للكثير من الدراسات السابقة وهذا ما قدم أدلة اقتصادية جزئية لنموذج تعديل الأسعار. يدل النموذج أن التغيرات الملاحظة في قوة التسعير ناجمة عن التغيرات في استمرار تغيرات الأسعار والتكاليف. كما أن العنصر المهم في الدراسة هو "أثر المحيط التضخمي بصفة عامة في سلوك تسعير الشركات" من خلال استخدام نوعين من البحوث الاقتصادية السياسة النقدية وسياسة تعديل الأسعار في ظل المنافسة غير التامة. نماذج المنافسة غير التامة في بعض الشركات التي لها قوة السوق لها الحظ الكبير في نظريات تعديل أو تصحيح الأسعار. درس ما إذا كانت قوة التسعير يمكن أن تفسر الاستجابة الصغيرة لمجمعات الأسعار للارتفاع في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي أواخر 1990 في USA باستخدام نموذج تجريبي لاقتصاد USA والدي يتطابق مع نموذج بسيط مستمد من سلوك التسعير الأمثل واستخدم الأسعار والأجور وفترة التقدير كانت ربع سنوية.

كما ذكر أن الشركات التي تكون في اقتصاديات ينخفض فيها التضخم يكون لديها قوة تسعير منخفض عكس التي تكون في اقتصاديات يرتفع فيها التضخم. كما أن الدول الصغير والمنفتح اقتصادها والتي تُتاجر مع دول لها نفس معدل التضخم سينخفض فيها استمرار التغير في سعر الصرف؛ عكس الدول التي يختلف فيها فرق ارتفاع التضخم مع شركائها التجاريين.

قدم جدول قدر فيه انحدارين لمعدل التضخم الفصلي في USA مقاسا مع معدل انكماش الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي. يبدأ الانحدار الأول من بداية 1979 وهي فترة ارتفاع التضخم؛ الثاني من فترة استقرار الأسعار بعد التضخم حتى نهاية 1980 وتستمر حتى الربع الثالث من 1999. حيث توصل إلى أن استمرارية ارتفاع قوة التسعير تنخفض بانخفاض التضخم في USA، وينتهي انخفاض قوة التسعير بارتفاع التضخم وكذلك التكاليف والاسعار تستمر في الارتفاع مرة أخرى؛ بعبارة أبسط وجود معدلات مرتفعة للتضخم ترتفع قوة التسعير التي تؤدي إلى ارتفاع الأسعار وهذا بسبب ارتفاع التكاليف.

4-2- دراسة (2006) Edwards.[30]

تحدث Edwards عن العلاقة بين استهداف التضخم وسعر الصرف؛ إذ ركز على تحليل فعالية سعر الصرف الاسمي في امتصاص الصدمات في الدول المستهدفة للتضخم إذ يكون المشكل مرتبط بحجم معامل انعكاس سعر الصرف. كما درس ما إذا كانت تقلبات سعر الصرف المختلفة في الدول المستهدفة للتضخم وفي دول ذات تعديلات بديلة للسياسة النقدية له تأثير على تقلبات سعر الصرف. كما تناول ما إذا كان يجب لسعر الصرف أن يلعب دورا في تحديد السياسة النقدية في ظل استهداف

التضخم، بطريقة أخرى ما إذا كان لسعر الصرف دور مستقل في ظل اقتصاد مفتوح ضمن قاعدة Taylor وذكر أن معظم البنوك المركزية تأخذ بعين الاعتبار سلوك سعر الصرف عند إقرار السياسة النقدية.

قام بدراسته على مجموعة مكونة من سبعة دول (اثنتان متطورة وخمسة ناشئة) مستهدفة للتضخم كما أنه ذكر اختياره للدول لسببين الأول لتنويع المناطق وتنويع نسب التطور والثاني الاحتياج لسلاسل زمنية أطول وهذا للحصول على نتائج تجريبية أحسن. حيث كانت المعطيات المستخدمة فصلية من سنة 1985 إلى 2005 وقام بتقدير معادلتين واحدة لمعدل التغير في CPI(يعبر عن تضخم السلع غير التجارية) والثانية لمعدل التغير في PPI (تعبر عن تضخم السلع التجارية المحلية) وقد تم التعبير عن البيانات بتغيرات النسب الفصلية. إضافة إلى CPIوPPI استعمل سعر الصرف الاسمي الفعلي (متعدد الأطراف) والذي يُعرف على أنه السعر المحلي لسلة من العملات، حيث أن الزيادة في E هي انخفاض اسمي متعدد الأطراف، كما استعمل مؤشر أسعار الإنتاج *P و استخدام تأخر واحد للإنتاج المحلي أو مؤشر الأسعارP_{-1} .

كما تناول فعالية سعر الصرف الاسمي في امتصاص الصدمات في أنظمة استهداف التضخم من خلال دراسته لأثر تغيرات سعر الصرف الاسمي على سعر الصرف الحقيقي؛ أثر تغير سعر الصرف الحقيقي على الوضعية الخارجية للدولة؛ وأثر تغيرات سعر الصرف الاسمي على توازنات مجمعات النشاط الاقتصادي. ذكر أنه إذا كانت آثار تغيرات سعر الصرف كبيرة؛ فإن السلطات تستخدم السياسة النقدية والجبائية لتخفيف نتائج تغيرات سعر الصرف. وذكر أنه تاريخيا كان انعكاس سعر الصرف كبير في الدول الناشئة خصوصا تلك التي عانت من أزمات في العملة. كما ذكر أن الانعكاس له علاقة بفعالية سعر الصرف الاسمي في امتصاص الصدمات وفي هذا الصدد فرق بين انعكاس سعر الصرف على الأسعار غير التجارية وعلى الأسعار التجارية المحلية. حيث أن ارتفاع الانعكاس على الأسعار غير التجارية يخفض فعالية سعر الصرف الإسمي، وارتفاع الانعكاس على الأسعار التجارية سيرفع فعالية سعر الصرف الإسمي. ولتوضيح هذه النقطة استخدم تعريفا لمصطلح سعر الصرف الحقيقي من خلال الأسعار التجارية وغير التجارية كما يلي:$P = \frac{p_t}{p_n}$ حيث أن: p_t هي الأسعار التجارية(قابلة للتداول). p_n هي الأسعار غير التجارية (غير القابلة للتداول).

كما افترض ان العلاقة القائمة تضمن النتائج من خلال ثلاث فرضيات أولها قانون السعر الواحد ينطبق على السلع القابلة للتداول، ثانيا الأسعار التجارية هي نتيجة للشروط الواضحة في سوق السلع غير التجارية، وأخيرا اعتبار الدخول ثابتة لا تصحح بانخفاض اسمي. كما قدم تحليل تجريبي للانعكاس الذي يركز على التضخم وسعر الصرف الحقيقي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار الطريقة التي تتغير بها أسعار الصرف الاسمية على الأسعار المحلية للسلع القابلة للتداول(تجارية) والسلع غير القابلة للتداول (غير تجارية).

توصل إلى أن الدول التي اتبعت سياسة استهداف التضخم توصلت إلى أن انخفاض انعكاس تغيرات سعر الصرف على التضخم في الكثير من دول العينة المدروسة؛ كما أن الانخفاض كان مختلف بالنسبة لتضخم كل من CPI وPPI. وليس هناك ادلة لتغيرات معدل الكفاءة لسعر الصرف الإسمي في امتصاص الصدمات. وتوصل أن اتباع إجراءات السياسة النقدية في استهداف التضخم ليس له أي أثر في ارتفاع تقلبات سعر الصرف الاسمي أو الحقيقي؛ بالمقابل اتباع نظام سعر الصرف المرن يرفع

معدل تقلبات سعر الصرف لثلاثة من خمسة دول. وهناك أدلة على أن الدول المتبعة لسياسة استهداف التضخم والتي كان لها معدلات مرتفعة ومستقرة للتضخم عليها أن تأخذ بعين الاعتبار تطورات تغيرات سعر الصرف الإسمي في تسيير السياسة النقدية.

5- ملخص النتائج التجريبية حول ERPT عبر البلدان

الدولة	الدراسات	النموذج	فترات الدراسة	الافاق	ERPT
البرازيل	Kolhscheen (2010)[31]	VAR	2008/10-1999/01	12 شهرا	0.32
	Nogueira and Lreon-Ledsmab (2009)[32]	Single Equation	2007/12-1999/01	المدى الطويل	0.08
	Ghosh (2013)[33]	Single Equation	الثلاثي الأول 2000-الثلاثي الأول 2010	المدى الطويل	0.47
كوريا الجنوبية	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1997/12	12 شهرا	0.20
	Ito and Sato (2008)[34]	VAR	2006/12-1997/12	12 شهرا	0.07
	Prasertnukul et al (2010)[35]	Single Equation	2007/06-1998/04	المدى الطويل	0.06
	Edwards (2006)[36]	Single Equation	الثلاثي الأول 1999-الثلاثي الرابع 2005	المدى الطويل	0.03
المكسيك	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1994/12	12 شهرا	0.13
	Edwards (2006)	Single Equation	الثلاثي الأول 1999-الثلاثي الرابع 2005	المدى الطويل	0.02
	Ghosh (2013)	Single Equation	الثلاثي الأول 2000-الثلاثي الأول 2010	المدى الطويل	0.01
	Peona and Brindish (2014)[37]	VAR	2013/03-2001/01	06 اشهر	0.02
	Espada (2013)[38]	VAR	2012/08-2001/06	12 شهرا	0.03
اندونيسيا	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1997/08	12 شهرا	0.60

	Arintoko (2011)[39]	Single Equation	الثلاثي الرابع 1997-الثلاثي الرابع 2009	المدى الطويل	0.11
	Ito and Sato (2008)	VAR	2006/12-1998/01	12 شهرا	0.40
	Prasertnukul et al (2010)	Single Equation	2007/06-2005/07	المدى الطويل	0.10
جنوب افريقيا	Aron et al (2014b)[40]	Single Equation	2009/12-1980/01	12 شهرا	0.50
	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1995/03	12 شهرا	0.25
	Aron et al (2014b)	Single Equation	2010/12-1995/01	13 شهرا	0.40
	Aron et al (2014b)	Single Equation	2007-2002	سنتين	0.30
تيلاند	Jitpokkasame (2007)[41]	Single Equation	2005-1995	المدى الطويل	0.18
	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1997/07	12 شهرا	0.16
	Ito and Sato (2008)	VAR	2006/12-1997/07	12 شهرا	0.14
	Prasertnukul et al (2010)	Single Equation	2007/06-2000/05	المدى الطويل	0.12
	Chai-anant et al (2008)[42]	VAR	2008/06-2000/01	12 شهرا	0.18
	Wattanakoon (2013)[43]	Single Equation	2011/08-2000/01	المدى الطويل	0.14
جمهورية التشيك	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1997/05	12 شهرا	0.52
	Kucharcukova et al (2013)[44]	VAR	2011/03-1998/01	06 أشهر	0.11
	Hajeka and horvath (2016)[45]	VAR	2013/08-1998/01	سنتين	0.50
	Maria-Dolores (2010)[46]	Single Equation	2006/06-2000/01	المدى الطويل	0.17
بين الفيل	Kolhscheen (2010)	VAR	2008/10-1997/12	12 شهرا	0.09

	Ito and Sato (2008)	VAR	2006/12-1997/08	12 شهرا	0.06
	Prasertnukul et al (2010)	Single Equation	2007/06-2007/01	المدى الطويل	0.00
	البنك المركزي الفليبيني	Single Equation	2015-2002	المدى الطويل	0.00
ماليزيا	Ahmed (2009)[47]	VAR	2006-1980	المدى الطويل	0.18
	Ito and Sato (2008)	VAR	2006/12-1997/08	12 شهرا	0.03-0.0005
	Bank Negara (2012)[48]	/	2011/06-2005/07	المدى الطويل	0.015
التشيلي	Edwards (2006)	Single Equation	الثلاثي الثالث 1994-الثلاثي الرابع 2005	المدى الطويل	0.01
	Morande and Tapia (2002)[49]	VAR	2001/12-1996/01	12 شهرا	0.10
	Ghosh (2013)[50]	Single Equation	الثلاثي الأول 2000-الثلاثي الأول 2010	المدى الطويل	0.04
	Justel and Sansone (2015)[51]	VAR	2013/12-2002/01	24 شهرا	0.14
كولومبيا	Ghosh (2013)	Single Equation	الثلاثي الأول 2000-الثلاثي الأول 2010	المدى الطويل	0.03
بولونيا	Arratibel and Michaelis (2014) [52]	VAR	الثلاثي الأول 1996-الثلاثي الثالث 2012	18 شهرا	0.10
	Maria-Dolores (2010)	Single Equation	2006/06-2000/01	المدى الطويل	0.24
المجر	Maria-Dolores (2010)	Single Equation	2006/06-2000/01	المدى الطويل	0.49
	Hajnal et al (2015)[53]	Single Equation, VAR	الثلاثي الثالث 2001-الثلاثي الثاني 2014	المدى الطويل	0.10-0.15

اليورو	Winkelried (2014)[54]	VAR	2011/04-2005/04	المدى الطويل	0.10
الهند	Khundrakpam (2007)[55]	Single Equation	2005/03-1991/07	المدى الطويل	0.09
	Kapur and Behera (2012)[56]	VAR	الثلاثي الثاني 1996-الثلاثي الأول 2011	المدى الطويل	0.10
	Bhattacharya (2008)[57]	Single Equation, VAR	2007/10-1997/09	المدى الطويل	0.03-0.17
الصين	Jin (2012)[58]	Single Equation	2005/07-1996/01	المدى الطويل	0.14
	Shu and Su (2009)[59]	Single Equation	الثلاثي الثاني 1998-الثلاثي الرابع 2007	المدى الطويل	0.20
	Jiang and Kim (2013)[60]	VAR	2009/09-1999/01	12 شهرا	0.60
	Wang and Li (2010)[61]	Single Equation	2008/03-2001/01	المدى الطويل	0.20
	Jin (2012)	Single Equation	2010/04-2005/08	المدى الطويل	0.03
رومانيا	Stoian and Murarasu (2015)[62]	Single Equation, VAR	2014/12-2005/01	المدى الطويل	0.07
روسيا	Ponomarev et al (2016)[63]	VAR	2012/12-2002/01	12 شهرا	0.48
	البنك المركزي الروسي[64]	VAR	2014/07-2009/02	05 أشهر	0.13
تركيا	Arslaner et al (2015)[65]	Single Equation	2013/07-1986/01	12 شهرا	0.15
	Kara and Ogunc (2008)[66]	VAR	2004/12-2001/05	18 شهرا	0.30
	Kara and Ogunc (2012)[67]	VAR	2011/06-2002/03	12 شهرا	0.15
	Kilinc and Tune	SVAR	2015/06-2006/01	12 شهرا	0.18

				(2017)[68]	

6- ملخص النتائج التجريبية على ERPT غير المتماثلة عبر البلدان

الدولة	الدراسات	النموذج	فترات الدراسة	الافاق		ERPT
الهند	Khundrakpam (2007)[69]	Single Equation	1991/07- 2005/03	المدى الطويل	التقدير انخفاض القيمة	0.20 0.05
البرازيل	Correa and Minella (2010)[70]	Threshold VAR	الثلاثي الأول 1995-الثلاثي الرابع 2005	3 أشهر	التقدير انخفاض القيمة	0.00 0.11
بولونيا	Przystupaa and Worbel (2011)[71]	Single Equation	الثلاثي الأول 1997-الثلاثي الأول 2008	المدى الطويل	التقدير انخفاض القيمة	0.02- 0.07 0.25
كولومبيا	Ricon and rodriguez (2016)[72]	Non-Linear VAR	2002/06- 2015/05	12 شهرا	التقدير انخفاض القيمة	0.11 0.13
رومانيا	Stoian and Murarasu (2015)	Single Equation, VAR	2000/01- 2014/12	المدى الطويل	التقدير انخفاض القيمة	0.15 0.29
البيرو	Forero and Vega (2015)[73]	VAR	1992/01- 2014/12	12 شهرا	التقدير انخفاض القيمة	0.20 0.10
البرازيل	Correa and Minella (2010)	Threshold VAR	الثلاثي الأول 1995-الثلاثي الرابع 2005	3 أشهر	نمو ضعيف نمو قوي	0.00 0.09

بولونيا	Przystupaa and Worbel (2011)	Single Equation	الثلاثي الأول 1997-الثلاثي الأول 2008	المدى الطويل	نمو ضعيف نمو قوي	0.09 0.27
رومانيا	Stoian and Murarasu (2015)	Single Equation, VAR	2000/01-2014/12	3 أشهر	بيئة تضخم عالية بيئة تضخم منخفضة	0.14 0.07
المجر	Hajnal et al (2015)[74]	Single Equation, VAR	الثلاثي الثالث 2001-الثلاثي الثاني 2014	المدى الطويل	بيئة تضخم عالية بيئة تضخم منخفضة	0.60 0.10
كولومبيا	Ricon and rodriguez (2016)	Non-Linear VAR	2002/06-2015/05	12 شهرا	بيئة تضخم عالية بيئة تضخم منخفضة	0.29 0.23
البرازيل	Correa and Minella (2010)	Threshold VAR	الثلاثي الأول 1995-الثلاثي الرابع 2005	3 أشهر	تذبذب عالي تذبذب منخفض	0.07 0.80
الهند	Khundrakpam (2007)	Single Equation	1991/07-2005/03	المدى الطويل	تغير صغير تغير كبير	0.21 0.08
كولومبيا	Ricon and rodriguez (2016)	Non-Linear VAR	2002/06-2015/05	12 شهرا	تغير صغير تغير كبير	0.11 0.13

7- خاتمة:

يعد سعر الصرف من أهم المواضيع التي تُدرس في المالية الدولية وفي الاقتصاد بشكل عام، وبالمقابل يعتبر التضخم من المشكلات والعوائق التي يمكن أن تواجه الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ويعبر التضخم عن الارتفاع المستمر في المستوى العام للأسعار والذي يؤدي إلى تدهور القوى الشرائية من خلال ارتفاع المستوى العام للأسعار. حيث وبعد انهيار نظام بروتن وودز والتخلي عن تحويل الذهب إلى دولار هدفت الدول إلى إرساء سياسة نقدية ذات مصداقية ونظام صرف يعمل على الحد

من معدلات التضخم خصوصا بعد التقلبات الحادة الحاصلة في أسعار الصرف والذي أدى إلى ظهور ظاهرة الانعكاس التي أصبحت من أهداف الباحثين والاقتصاديين. خصوصا لما تقدمه معرفة الظاهرة من أهمية في التقييم الجيد والسليم للسياسة النقدية والتنبؤ بمعدلات التضخم وكذا لمعرفة حجم انعكاس سعر الصرف وسرعة انتقاله حيث أردنا من خلال هذه الدراسة معرفة وجود ظاهرة انعكاس سعر الصرف على التضخم من عدمها وهذا من خلال تطرقنا في البداية إلى الجانب النظري من خلال التحدث عن مفهوم انعكاس سعر الصرف، أنواعه وقنواته المباشرة وغير المباشرة ومحدداته، أهمية دراسة هذه الظاهرة كما تطرقنا إلى الآلية التي يتم بها انعكاس سعر الصرف، معللين ذلك بنتائج اختبارات تجريبية لمناطق مختلفة من العالم وفقا لعينات مختلفة والتي كانت ملخصة في جداول لتوضيح حدود المقارنة لما تم التوصل له في هذه الدراسات.

آفاق البحث:

من خلال هذا البحث يمكن دراسة عناوين أخرى ضمن هذا السياق نذكر على سبيل المثال:

- مدى مساهمة استهداف التضخم في انعكاس سعر الصرف؛
- دراسة مدى تأثير سعر البترول على انعكاس سعر الصرف على التضخم.

---

[1] T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo.(2008), **« Exchange rate pass-through to import prices in South Africa: Is there asymmetry? »**, Rodhoe University, Working Paper Number 79. P 06.

[2] Omar BAKKOU ET AL (2015), **"Evaluation of exchange rate pass through in domestic prices in morocco"**, American journal of economic p513.525.p 513.

[3] مشهور هذلول بربور،"**العوامل المؤثرة في انتقال أسعار صرف العملات الأجنبية على مؤشر الأسعار في الأردن(1985–2006)**"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية،2008،ص12.

[4] Nidhalddin ben cheikh, (2013). **"The pass-through of exchange rate changes to prices in Euro Area: En empirical Investigation"**, Université de RENNES1 ,these doctorat, p 01.

[5] Yelma Takhtamanova.(2008),"**Undersetting changes in Exchange Rate Pass-Through"**, federal reserve Bank of SANFRANSISCO,Workin paper Series 2008-13p01.

[6] Santiago Justel , Andrés Sansone,**" Exchange Rate Pass-Through To Prices: Var Evidence For Chile,"** , Working Paper N° 747,2015.p 01.

[7] Goldfajn I , Werlang S**, " The Pass-through from depreciation to inflation: A Panel Study ",** Texto Para Discussao 424, Department d'Economie Puc Rio, 2000, p.11.

[8] Taylor J, **"Low inflation, pass-through, and the pricing power of firms ",** European Economic Review, Vol. 44, 1389-1408, 2000, p.12.

[9] Gagnon, Ihrig, **" Monetary policy and exchange rate pass-through"**, International Journal of Finance and Economics, 9, pp. 315-338, 2004, p.22.

[10] مشهور هذلول بربور، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[11] جبوري محمد، "**تأثير أنظمة أسعار الصرف على التضخم والنمو الاقتصادي: دراسة نظرية وقياسية باستخدام بيانات البانل**"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة أبي بكر لقايد، تلمسان، الجزائر 2013، ص 188.

[12] Goldfajn I, Valdés R,(1999)**,"The aftermath of appreciations ",** Quarterly Journal of Economics, vol. 114, No.1, p.02.

[13] Devereux M, « Monetary policy**," Exchange rate flexibility and exchange rate Pass Through** ", Bank of Canada, 2001, p.47.

[14] Devereux M, op, cit .p 47.

[15] T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo, op, cit .p.01

[16] Patrisa S .Pollard, Cletus C,(2003), **"Size Matters : Asymmetric Exchange Rate Pass-through At the Industry level ",**Working paper, The Federal Reserve Bank of St. Louis,p 07 .
[17] Lian An, (2006) ,'' **Exchange Rate Pass – Through: Evidence Based on Vector Autoregression with Sign Restrictions** '' MPRA publication P. 2.
[18] Ehsan U. Choudhri, Hamid Faruqee, and Dalia S. Hakura, (2002), **"Explaining the Exchange pass-through in different prices"**, IMF working paper, IMF institute and research department**.**
[19] Elif C. Arbatli**, (2003). "Exchange Rate Pass-Through in Turkey : Looking for Asymmetries"**, Central Bank Review, Research and Monetary Policy Department, Central Bank of the Republic of Turkey, vol. 3(2), pages 85-124.
[20] Guneratne Banda Wickremasinghe and Param Silvapulle, (2004). **"Exchange Rate Pass-Through to Manufactured Import Prices: The Case of Japan,"** International Trade 0406006, Econ WPA.
[21] Hamid faruqee,(2006), **" exchange rate pass-through in the euro area",** IMF staff papers,vol53 n. 01 ,internationary monetary fund.
[22] Reginaldo P. Nogueira Jnr**, (2006). "Inflation Targeting and the Role of Exchange Rate Pass-through,"** Studies in Economics 0602, School of Economics, University of Kent.
[23] T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo, op, cit.
[24] Mohamed kadrie and Mouldi Djeassiv (2012). **"the inflation targeting policy exchange rate pass-through: A Panel Var Model Analysis in the Emerging countries'"**. MRPA paper No.6072, posted 18.
[25] FRANCIS WHITE LOLOH (2014), "**Exchange rate pas s-through in Ghana",** working paper. Bank of Ghana.
[26] Kamel helali et al (juin 2014) **,"Exchange rate pass-through to domestic prices in Tunisia: a schort and long run analysis"**, MPRA paper No 62204.posted 20.
. Economics. Vol. 4, No. 3, pp. 41-**"Exchange Rate Pass-Through in Nigeria"**,)2015([27] Mathias A. Chuba 49.
[28] T D Karoro, M J Aziakpono & N Cattaneo, op, cit ,p02.
[29] Taylor J. (2000), **« Low inflation, pass-through, and the pricing power of firms »**, European Economic Review, Vol. 44, n°7, p. 1389-140.
[30] Edwards S, (2006), op. cit.
[31] Kohlscheen, E. (2010). **Emerging floaters: Pass-throughs and (Some) New commodity currencies**. Journal of International Money and Finance, 29, 1580–1595.
[32] Nogueira, R. P. & Leon-Ledesmab, M. A. (2009). **Fear of floating in Brazil: Did inflation targeting matter?** The North American Journal of Economics and Finance, 20(3), 255– 266.
[33] Ghosh, A. (2013). **Exchange rate pass through, macro fundamentals and regime choice in Latin America**. Journal of Macroeconomics, 35, 163–171.
[34] Ito, T. & Sato, K. (2008). **Exchange rate changes and inflation in post-crisis Asian Economies: Vector autoregression analysis of the exchange rate pass-through**. Journal of Money, Credit and Banking, 40(7), 1407-1438.
[35] Prasertnukul, W. Kim, D. & Kakinaka, M. (2010). **Exchange rates, price levels, and inflation targeting: Evidence from Asian Countries**. Japan and the World Economy, 22(3), 173– 182.
[36] Edwards, S. (2006). **The relationship between exchange rates and inflation targeting revisited**. Central Bank of Chile Working Paper, 409.
[37] Peóna, S. B. G. & Brindisb, M. A. R. (2014). **Analyzing the exchange rate pass-through in Mexico: Evidence post inflation targeting implementation**. Ensayos sobre Política Económica, 32(74), 18-35.
[38] Espada, J. F. C. (2013). **Estimating the exchange rate pass-through to prices in Mexico**. Monetaria, 1(2), 287-316.
[39] Arintoko, A. (2011). **Structural breaks and bilateral exchange rate pass-through: an empirical case of India-united states**. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 12(1), 1-14.
[40] Aron, J., Creamer, K., Muellbauer, K. & Rankin, J. N. (2014b). **Exchange rate pass-through to consumer prices in South Africa: Evidence from micro-data**. The Journal of Development Studies, 50(1), 165-185.
[41] Jitpokkasame, P. (2007). **Exchange rate pass through consumer price in Thailand.** Master Thesis, Thammasat Univerisity.

[42] Chai-anant, C., Pongsaparn R. & Tansuwanarat K. (2008). **Role of exchange rate in monetary policy under inflation targeting: A case study of Thailand**. Bank of Thailand Symposium.
[43] Wattanakoon, P. (2013). **Exchange rate pass-through and inflation in Thailand**. Thammasat Economic Journal, 31(2). 64-80.
[44] Kucharčuková, O. B., Franta, M., Hájková, D., Král, D. Kubicová, I., Podpiera, A. & Saxa, B. (2013). **What we know about monetary policy transmission in the Czech Republic: Collection of empirical results**. The Research and Policy Notes of the Czech National Bank, 2013-1.
[45] Hajeka, J. & Horvath, R. (2016). **Exchange rate pass-through in an emerging market: The case of the Czech Republic**. Emerging Markets Finance and Trade, 52(11), 2624-35.
[46] Maria-Dolores, R. (2010). **Exchange rate pass-through in new member states and candidate countries of the EU**. International Review of Economics and Finance, 19(1), 23–35.
[47] Ahmad, N. B. (2009). **The dynamics of exchange rate pass-through into domestic prices in Malaysia.** (Doctoral Thesis) International Islamic University of Malaysia.
[48] Bank Negara (2012). Outlook and Policy in 2012.
[49] Morandé, F. G. & Tapia, M. (2002). **Exchange rate policy in Chile: From the band to floating and beyond.** Central Bank of Chile Working Papers, 152.
[50] Ghosh, A. (2013). **Exchange rate pass through, macro fundamentals and regime choice in Latin America.** Journal of Macroeconomics, 35, 163–171.
[51] Justel, S. & Sansone, A. (2015). **Exchange rate pass-through to prices: VAR evidence for Chile.** Central Bank of Chile Working Paper, 747.
[52] Arratibel, O. & Michaelis, H. (2014). **The Impact of monetary policy and exchange rate shocks in Poland: Evidence from a time-varying VAR**. European Central Bank Working Paper, 1636.
[53] Hajnal, M. Molnár, G. & Várhegyi, J. (2015). **Exchange rate pass-through after the crisis: The Hungarian experience**. MNB Occasional Papers, 121.
[54] Winkelried, D. (2014). **Exchange rate pass-through and inflation targeting in Peru**. Empirical Economics, 46(4), 1181-1196.
[55] Khundrakpam, J. K. (2007). **Economic reforms and exchange rate pass-through to domestic prices in India**. BIS Working Paper, 225.
[56] Kapur, M. & Behera, H. (2012). **Monetary transmission mechanism in India: A quarterly model.** Reserve Bank of India Working Paper, 09/2012.
[57] Bhattacharya, R., Patnaik, I. & Shah, A. (2008). **Exchange rate pass-through in India**. National Institute of Public Finance and Policy, New Delhi.
[58] Jin, X. (2012). **An empirical study of exchange rate pass-through in China**. Panoeconomicus, 59(2), 135-156.
[59] Shu, C. & Su, Xiaojing. (2009). **Exchange rate pass-through in China**. China & World Economy, 17(1), 33-46.
[60]Jiang, J. & Kim, D. (2013). **Exchange rate pass-through to inflation in China**. Economic Modelling, 33, 900–912.
[61] Wang, J. & Li, N. (2010). **Exchange rate pass-through: The case of China**. Frontiers of Economics in China, 5(3), 356–374.
[62] Stoian, A. & Murarașu, B. (2015). **On the exchange rate pass-through in Romania**. National Bank of Romania Occasional Papers, 18.
[63] Ponomarev, Y., Trunin, P. & Uluykaev, A. (2016). **Exchange rate pass-through in Russia**. Problems of Economic Transition, 58(1), 54-72.
[64] Central Bank of Russia (2014). Monetary Policy Report 3-2014.
[65] Arslaner, F., Arslaner, N. & Kal,. S. H. (2015). **Sources of asymmetry and non-linearity in passthrough of exchange rate and import price to consumer price inflation for the Turkish economy during inflation targeting regime**. Central Bank of the Republic of Turkey Working Paper, 1530.
[66] Kara, A. H. & Ogunc, F. (2008). **Inflation targeting and exchange rate pass-through: The Turkish experience**. Emerging Market Finance & Trade 44(6), 52–66.
[67] Kara, A. H. & Ogunc, F. (2012).

[68] Kılınç, M. & Tunç, C. (2017). **Exchange rate pass-through in a small open economy: A structural VAR approach**. Bulletin of Economic Research, forthcoming.
[69] Khundrakpam, J. K. (2007). **Economic reforms and exchange rate pass-through to domestic prices in India**. BIS Working Paper, 225.
[70] Correa, A. S. & Minella, A. (2010). **Nonlinear mechanisms of the exchange rate pass-through: A Phillips Curve model with threshold for Brazil.** Revista Brasileira de Economia, 64(3), 231–243.
[71] Przystupa J. & Wrobel E. (2011). **Asymmetry of the exchange rate pass-through**. Eastern European Economics, 49(1), 30-51.
[72] Rincón, H. & Rodríguez, N. (2016). **Nonlinear pass-through of exchange rate shocks on inflation: A bayesian smooth transition VAR approach**. Central Bank of Colombia Working Paper, 930.
[73] Forero, F. J. P. & Vega, M. (2015). **Asymmetric exchange rate pass-through: Evidence from Peru**. Central Bank of Peru Working Paper, 2015-011.
[74] Hajnal, M. Molnár, G. & Várhegyi, J. (2015). **Exchange rate pass-through after the crisis: The Hungarian experience**. MNB Occasional Papers, 121.

التوّجه نحو بناء منظمات أخلاقية ومتعلّمة كضرورة إستراتجية في ظلّ الإقتصاد العالمي الجديد

د. عبيدات سارة

جامعة الطارف؛ الجزائر

Abidatsarah3@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: إنّ التطورات والتغييرات المستمرة التي تميز الإقتصاد العالمي الجديد فرضت ضرورة التحوّل إلى منظمات متعلّمة وأخلاقية لديها القدرة على البقاء وتحقيق الميزة التنافسية ذات بعد اخلاقي، وذلك من خلال تعلّم الإلتزام بأخلاقيات الأعمال بهدف الحدّ من الفساد الإداري وإكتساب سلوكيات ايجابية لتطبيق المسؤولية الإجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة.

وهذا المقال هدفه إبراز أهم الأساليب الحديثة التي تساهم في تحقيق إنتقال فكري وعملي من منظمات تقليدية إلى منظمات ذكية تتعلّم بإستمرار إدارة أعمالها بالقيم والأخلاق.

الكلمات المفتاحية: منظمة متعلّمة، منظمة أخلاقية، أخلاقيات الأعمال

Abstract: The complexity of the environment and the continual changes that characterize the new global economy make the transition to learning and ethical organizations mandatory and necessary in order to be able to last and achieve the competitive advantage with an ethical dimension through learning commitment to business ethics that aims to fight administrative corruption and acquire positive behaviors to apply social responsibility and achieve sustainable development.

The objective of this article is to highlight the contribution of new managerial methods to the realization of the intellectual and practical transition to intelligent organizations that continually learn management by values and ethics.

Key words: Learning Organization, Ethical Organization, Business Ethics

مقدمة

إنّ الإقتصاد العالمي الجديد الذي يركّز على الأهمية الإستراتجية لخلق المعارف وتطويرها بهدف تحقيق التنمية المستدامة فرض على المنظمات التوجه نحو تغيير ثقافة تسييرها وتجديد أساليب إدارتها للكفاءات والموارد التي تمتلكها من اجل مواجهة المنافسة الشديدة ومختلف التحديات البيئية في إطار احترام أخلاقيات الأعمال؛ كما أ نّ ما تشهده بيئة الأعمال من ممارسات غير أخلاقية وانتشار ظاهرة الفساد بشتى أنواعه وغياب مبادئ التسيير بالقيم وتفشي الجرائم الإلكترونية كلّها عوامل ساهمت في بروز الحاجة الملّحة للتحوّل من منظمات تقليدية إلى منظمات أخلاقية و متعلّمة تتبنى أساليب إدارية حديثة تقوم على الإبداع والإبتكار، ولديها القدرة على تحقيق ميزة تنافسية ذات بعد أخلاقي من خلال التجسيد الميداني لإستراتجيات تعلّم الموارد البشرية سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي للمبادئ ، القيم والتصرفات التي تحكم السلوك التنظيمي ايجابيا وتوجهه نحو مقاومة الانحرافات الأخلاقية وتحقيق العدالة الإجتماعية وتحقيق الرضا بين الأطراف ذات المصلحة وبناء المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع. إن تعديل السلوك التنظيمي وتفعيل الانضباط والتحكم في التصرفات يقوم على التعلّم التنظيمي الذي أصبح يشكل ضرورة إستراتجية يساهم بفعالية في تنمية المخزون المعرفي للمنظمات وذكائها الإقتصادي والإجتماعي حيث من خلال التعلّم يمكن إكتساب الخبرات والقيم والأخلاق الأساسية لتحديد الإتجاهات الإيجابية، الإستفادة والإستثمار في التجارب الناجحة المستندة على القيم و اخلاقيات الأعمال. وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى أنّ التحول إلى منظمات أخلاقية و متعلّمة يشكل تحديا كبيرا من أجل التنافس في ظلّ التركيز على إرساء ثقافة العمل ضمن المعايير والقيم الأخلاقية والتشريعات القانونية سواء المحلية أو الدولية. فهذا النمط من المنظمات هو عبارة عن إنتقال من الممارسات التقليدية التي تقوم على استنزاف الموارد والكفاءات، المحسوبية وعدم الإهتمام بالإدارة البيئية والمسؤولية الإجتماعية والجودة الشاملة.... إلى المفاهيم والتقنيات والأساليب المعاصرة التي تسهل تعلّم جميع أفراد التنظيم الإلتزام الأخلاقي في اتخاذ القرارات الإستراتجية وحل المشكلات المعقدة وتنمية الرقابة الذاتية كما تتعلّم المنظمة سلوكيات وقيم ترشدها إلى كل ما هو صحيح يحافظ على سمعتها يضمن لها التميز الاخلاقي.

الإشكالية

في ظلّ إقتصاد اللاملموسات الذي يؤكد على تعزيز الدور الإجتماعي للمنظمة ومسؤوليتها تجاه البيئة تبرز حتمية ترسيخ ثقافة العمل الأخلاقي لتوجيه الأنشطة نحو تحقيق التنمية المستدامة وضبط السلوكيات تجاه العاملين ، العملاء ، المستثمرين والمنافسين وبالتالي بناء نموذج إقتصادي أخلاقي يركز على التعلّم المستمر للإتقان، الانضباط، النزاهة،المحاسبة و انظمة الجودة.

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

كيف يساهم تعلّم المنظمات في بناء نموذج اقتصادي يرتكز على أخلاقيات الأعمال ؟

ومن هذا المنطلق تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة لتسليط الضوء على ضرورة ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المنظمات من خلال إعتماد منهج إداري معاصر يتمثل في التعلّم التنظيمي الذي يهدف إلى إكتساب المعارف والقدرات والمهارات الأساسية

لتوجيه السلوك التنظيمي نحو المسؤولية الأخلاقية، النزاهة الوظيفية، المحاسبة الأخلاقية ، التسويق الأخلاقي...الخ وبالتالي بلورة نموذج إقتصادي متطور يتحدى الفساد الإداري وما ينجم عنه من آثار على النظام الاقتصادي، الإجتماعي والسياسي.

ولذلك فإنه من خلال هذا المقال المتواضع سنحاول توضيح أهمية ممارسة أخلاقيات الاعمال في المنظمات كأساس لتنظيم العلاقات وحل الصراعات، وللحفاظ أيضا على السرّية وآليات الإفصاح على المعلومات، وشفافية الإجراءات والأمانة في التعامل مع التجاوزات . كما تسعى الدراسة إلى إبراز مساهمة التعلّم التنظيمي في التحكم في التصرفات وضبط السلوكيات وتثقيف الموارد البشرية وتوعيتهم بالمسؤولية الأخلاقية ومبادئها.

المحور الاول: أخلاقيات الأعمال ودورها في بناء نموذج اقتصادي اخلاقي.

في إطار ما يشهده قطاع الأعمال من إنحرافات أخلاقية وتحديات بيئية وغياب المسؤولية الإجتماعية برزت حتمية إهتمام المنظمات بالتوجه الإستراتيجي نحو إعادة النظر في مسؤولياتها الاخلاقية وضبط قيمها وسلوكياتها بما يساهم في بناء نموذج إقتصادي إجتماعي أخلاقي.

والحاجة الملحة للإهتمام بمجال أخلاقيات الأعمال تعود للأسباب التالية:[1]

- التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمة ؛
- تعقد وتداخل المصالح في المنظمات الحديثة ؛
- إرساء مبادئ الإدارة السليمة أي الحوكمة ؛
- الإهتمام بالتعلّم والتدريب ؛
- الإهتمام بالقانون وأهمية البعد الإجتماعي ؛
- البحث عن إنتاج ما هو مفيد والتحسين المستمر.

أولا: مفهوم أخلاقيات الأعمال

قبل التطرق إلى مفهوم اخلاقيات الأعمال لابد من الإشارة إلى أنّ مصطلح الأخلاق يعرفه Negros على انّه مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهي عن سلوكيات معينة ، وهي إنعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم[2]، أما فيما يتعلق بمفهوم أخلاقيات الأعمال فقد تعددت وتنوعت تعاريفه حيث يصفها Valock بأنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها إختيار ما هو جيّد[3] ويشير Pride et al,2002 إلى انها عبارة عن تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة[4] في حين عرّفها Weihrich et koontz,1993 بأنّها كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في المجتمع والمنافسة النزيهة والعلاقات العامة والمسؤولية الإجتماعية وحرّية الزبائن والتصرّفات السليمة في البيئة المحلية والإقليمية[5] أما Wily عرّف أخلاقيات الأعمال على أنها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك المنظمة وتضع محددات على قراراتها.[6]

وبصفة عامة تعني أخلاقيات الأعمال استخدام الأخلاقيات كإستراتجية عمل لتحسين سمعة وأداء المنظمة. [7] كما تتجلى أهميتها في إكساب المنظمة ميزة تنافسية من خلال إتخاذ قرارات إستراتجية أخلاقية والبحث على تحقيق التوازن بين الرشادة الإقتصادية والإلتزام بالاخلاق والقيم وتحقيق العدالة الإجتماعية.

وفي هذا السياق يشير Daft إلى وجود ثلاث مصادر أساسية للأخلاقيات و هي : [8]

1. القوانين والتشريعات التي تتمثل في المعايير القانونية الموثقة، إذ تتحدد سلوكيات الافراد والمنظمات والقيم الأخلاقية بتطبيق تلك القوانين والتشريعات؛
2. العمليات التربوية والإجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشتركة بين الأفراد؛
3. الإعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوكه وحرّيته في التصرّف المناسب .

ثانيا: مواصفات المنظمات الأخلاقية

إنّ المنظمات الأخلاقية هي المنظمات ذات الاستقامة الأخلاقية العاليةّ التي تمتلك خصائص متميزة تتمثل في الآتي:[9]

1. تمتلك رؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية؛
2. إلتزام من قبل الإدارة العليا بتلك الرؤية ؛
3. تحديد أنظمة المكافأة في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة؛
4. تحديد السياسات والممارسات الأخلاقية في المنظمة طبقاً للرؤية الإستراتيجية فيها ؛
5. تسود المنظمة حالة من الفهم ، وهي أن القرارات الإدارية المهمة تتضمن أبعاداً أخلاقية؛
6. الكل في المنظمة يتوقع أن يمارس عمله في إطار الصراع فيما بين الأفراد الناشئ عن اختلاف القيم .

إلى المبادئ الأربعة الأساسية كمواصفات للمنظمة الأخلاقية :[10] (Pastin) كما أشار

1. هادئة في تفاعلها داخلياً ومع المشاركون، وإن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات هي القيام بتنفيذ كل ما هو جيد لتلك الأطراف؛
2. تركز على مسألة جوهرية تتمثل في أنّ الآخرين ينتفعون منها مثلما تنتفع هي من الآخرين ؛
3. المسؤولية فيها فردية وليست جماعية، وتنشأ بتفويض الأفراد للمسؤولية الفردية عن الأعمال التي يقومون بها، وتكمن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات في هذا المجال في شرعية أنّ الأفراد مسؤولين عن أنفسهم؛
4. إنها ترى أن أنشطتها تتم في إطار الأغراض المحددة سلفاً ، و هذه الأغراض هي الطريق السليم للعمليات التي يمارسها الأعضاء الذين يمتلكون القيم العالية كما أنّ هذه الأغراض تستخدم لتحديد موقع المنظمة في بيئتها.

يتضح مما سبق أن المنظمات الأخلاقية لها من السمات والخصائص ما يميزها عن غيرها من المنظمات في حين نجد أن المنظمات التي تفتقر إلى تلك الخصائص أو بعضاً منها لا بد أن تسعى إلى أن تتحول إلى منظمة أخلاقية من خلال إيجاد الوسائل الملائمة لعمليات التحول .

ثالثا: المقومات الأساسية لبناء منظمات أخلاقية

إنّ التحوّل نحو منظمات أخلاقية قادرة على مواجهة السلوك اللاأخلاقي المتمثل في مظاهر الفساد الإداري وتركز كذلك على التصرّفات والقيم الأخلاقية من خلال الشفافية وترسيخ ثقافة تعلّم الأفراد والمجموعات للانضباط والتمسك بالقيم في اتخاذ قرارات تعزز صورة المنظمة يتطلب ثلاثة مقومات أساسية تتمثل في ما يأتي:

1. **الأخلاقيات الفردية** :أي ضرورة إتصاف الأفراد بالصدق والاستقامة بما ينعكس على قراراتهم وسلوكياتهم حيث يمثل القادة الأساس الأول من أسس المنظمة الأخلاقية فهم القدوة للآخرين في تنفيذ المعايير الأخلاقية والمعاملة الصادقة والعدالة إذ يستوجب عليهم إيجاد بيئة تنظيمية تدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين[11] من خلال:[12]

أ. استخدام مديرو القمة موقعهم القيادي في تجسيد البعد الاخلاقي ضمن القيم التي يركزون عليها؛

ب. تمثيل القيم الأخلاقية في رسالة المنظمة ؛

ج. تفعيل ومباشرة القيم الأخلاقية بصورة عملية .

2. **اخلاقيات المدير**: انّ تحديد السلوك الأخلاقي التنظيمي يتم من خلال الأفعال والتصرّفات التي يقوم بها المدير حيث إذ لم يلتزم الأفراد بالقيم الأخلاقية التي يحددها لهم قادتهم فذلك مؤشرا على أنّ الأفكار التي يحملونها تدور حول عدم أهمية الأخلاقيات في المنظمة .[13]

3. **اخلاقيات المنظمة** وتتمثل في العوامل التالية :

أ. الثقافة التنظيمية : الإطار القيمي والأخلاقي و السلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف؛[14]

ب. الرموز الأخلاقية: هي عبارات تعكس قيم المنظمة المتعلقة بالجوانب الأخلاقية والإجتماعية ومن شأنها أن تبلغ العاملين سبب نشوء المنظمة ويمكن إستخدامها في تحسين المناخ الأخلاقي بالتأكيد على :[15]

_الصدق بين أعضاء المنظمة ومع زبائنها ومجتمعاتها؛

_الإستقامة في القول والمعاني والوعود؛

_الإحترام في التفاوض والإتصالات والعلاقات؛

_الثقة والأمانة على المستوى الفردي والجماعي؛

_المسؤولية على الأفعال الصحيحة والخاطئة ؛

_المواطنة: الإمتثال للقوانين الوطنية التي يتم بموجبها ممارسة الأعمال.

ج. الهياكل الأخلاقية : وتتمثل في الأنظمة المختلفة والبرامج التي تتعهد المنظمة بتطبيق السلوك الأخلاقي من خلالها . وتتضمن هذه الهياكل :[16]

_اللجان الأخلاقية : وهي عبارة عن مجموعة من مدراء الأقسام المعنيين بتفحص الأخلاقيات في المنظمة، ومن المهام الرئيسة لهذه اللجان أنها تقوم بتحديد الأحكام الملائمة للتساؤلات التي تثار حول الموضوعات الأخلاقية في المنظمة ، كما تقوم هذه اللجان بتقدير مسؤولية المخالفات المرتكبة ومسؤولية الجهة المحاسبة عنها؛

_المكاتب الأخلاقية : وهو إجراء تقوم به بعض المنظمات ويتمثل بتخصيص مكاتب أخلاقية في إطار الهيكل التنظيمي ومستوياته وتخصيص كوادر تعمل بوقت كامل في هذه المكاتب ، وتتلخص مهمة هذه المكاتب في التأكد من مدى تكامل المعايير الأخلاقية مع عمليات المنظمة المختلفة؛

-آليات الإبلاغ : وهي الوسيلة التي يمكن من خلالها الإفصاح عن كل الممارسات غير القانونية وغير الأخلاقية وغير المنطقية في السلوكيات وبموجب ذلك لجأت العديد من المنظمات إلى إنشاء برامج مبتكرة موثوق بها لتشجع وتدعم عمليات الإبلاغ لتكون بذلك قد سعت إلى تحديد العوامل الوقائية ضد التصرّفات غير الأخلاقية.

المحور الثاني :آليات التحول إلى منظمات متعلّمة قادرة على اكتساب مبادئ و قيم و سلوكيات أخلاقية.

أولا: مفهوم المنظمة المتعلّمة

يعتبر Peter Senge أوّل من أشار إلى مفهوم المنظمة المتعلّمة أو ما يطلق عليها بمنظمة لمعرفة أو المنظمات المفكرة في عام 1990 إذ وصفها بالمنظمات التي يعمل فيها الجميع لتحقيق النتائج المرجوة من خلال تطوير قدراتهم، تبني أنماط تفكير جديدة وتدعيم روح الجماعة حيث يتعلّم أفرادها بشكل مستمر كيف يتعلّمون جماعيا.[17] ولقد تباينت التعاريف التي قدمها الباحثون والمفكرون حول مفهوم المؤسسة المتعلمّة نظرا لإختلاف تخصصاتهم وتنوّع تجاربهم وفيما يلي عرض لأهم التعاريف .

عرّف (Argyris,1992) المنظمة المتعلّمة على أنّها تلك المنظمة التي يشارك فيها كل فرد بتشخيص وحل المشكلات مما يؤدي إلى تحسين و إثراء قدراتها بشكل مستمر.[18] في حين وصفها Watkins and Marsik, 1993 بتلك المنظمة التي تمتلك القدرة على خلق ثقافة تنظيمية تكيفيّة تسمح بالتغيير والتعلّم المستمرين على كافة المستويات لتدعيم كفاءاتها.[19] ويشير Moilanem,1999 الى انّها منظمة تُدار من خلال التعلّم كعنصر ديناميكي في قيمها، رؤيتها وأهدافها بالإضافة إلى أنها تُدخل تعلّمها في أنشطتها اليومية وتركز على تشخيص عراقيل التعلّم ومواجهتها من خلال بناء أسس هيكلية وثقافية تدعمه باستمرار آخذة بعين الاعتبار الجانب الإنساني المتمثل في أفرادها.[20] أمّا Fillol, 2009 تصفها بالنظام المفتوح الذي يتفاعل مع التغيرات البيئة بفضل ديناميكية السيرورات وتفاعل تعلّم الأفراد والمنظمة، ويكون التعلّم فيها مدّعم برؤية مشتركة والتعاون وهيكل تنظيمي ملائم.[21]

وفي سياق موضوع أخلاقيات الأعمال يمكن القول انّ المنظمة المتعلّمة هي التي تمتلك مرونة في إستجابتها إلى التغييرات الحاصلة في بيئتها سواء الداخلية أو الخارجية في إطار أخلاقي نظرا لتمكنّها من إدارة المعارف والكفاءات بفاعلية في مجال حماية البيئة والمسؤولية الإجتماعية والاخلاقية ، وتوفيرها لظروف عمل ذات جودة تسهل التعلّم المستمر والسريع للقيم الأخلاقية والسلوكيات الصحيحة على مستوى الأفراد والجماعات مما ينعكس إيجابا على تحقيق الأهداف التنظيمية بطريقة تحفظ سمعة المنظمة محليا، إقليميا ودوليا.

ويمكن تحديد أهداف المنظمة المتعلّمة من ناحية أخلاقيات الأعمال حسب الآتي:[22]

1. تحقيق الأداء المتميز والتميّز التنافسي وذلك من خلال تعلم مهارات ومعرفة كيفية إختيار وتنفيذ إستراتجيات تنافسية تساهم في خلق القيمة المضافة ضمن معايير أخلاقية؛
2. التحسين المستمر للجودة وتحقيق مستويات أعلى من الإبداع والابتكار من خلال تعلّم مبادئ ومعايير أنظمة الجودة في مجال حماية البيئة، المسؤولية الإجتماعية ، الأمن الصناعي...؛
3. خلق بيئة ديناميكية قادرة على التحكم في التغييرات من خلال تعلّم سلوكيات والقيم الأخلاقية التنافسية المناسبة لمواجهة التطوّر الدائم في إحتياجات الزبائن؛
4. تحقيق رضا العاملين من خلال تعلّم مهارات وممارسات أخلاقية تضمن العدالة والمساواة في التعامل معهم والنزاهة في اتخاذ القرارات؛

كما يمكن إضافة الأهداف التالية:

1. تعلّم مبادئ وقواعد الحوكمة لمحاربة الفساد الإداري ؛
2. تعلّم مهارات وتقنيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال للإستفادة منها في تحقيق الأهداف وتجنب استغلالها في الجوانب اللاأخلاقية كتسريب المعلومات و مختلف الجرائم الإلكترونية؛
3. تعليم الموارد البشرية للأخلاقيات والقوانين المتعلقة بأداء وظائفهم؛
4. تعليم الموارد البشرية للقيم التنظيمية من خلال نشرها والتشارك فيها بهدف خلق التوازن بينها وبين قيمهم الشخصية مما يؤثر على الأداء؛
5. إنّ تعليم أخلاقيات المنظمة على مستوى الأفراد والجماعات سيساعد في تأهيلهم لإتخاذ قرارات وحل الصراعات وممارسة مهنهم في إطار أخلاقي وقانوني ينعكس ايجابا على مسؤولية المنظمة الأخلاقية والبيئية والإجتماعية.

ثانيا: مبادئ المنظمة المتعلّمة

توصل Marquardt في عام1996 إلى أن التحوّل إلى منظمات متعلّمة يقوم على تكامل وتفاعل خمسة أنظمة فرعية أساسية تتمثل في :[23]

1. نظام التعلّم : يمثل مكونا جوهريا في المنظمة المتعلمّة ويحتل مكانة مهمة في جميع مستوياتها، إذ يشمل نمط أو أسلوب التعلّم، المهارات الأساسية للتعلّم بفاعلية ومستويات التعلّم؛
2. نظام التنظيم: يتكون هذا النظام من أربعة عناصر أساسية متمثلة في الرؤية، الثقافة، الإستراتجية والهيكل التنظيمي، وهي عناصر ذات تأثير واضح على سلوك الأفراد في المنظمة؛
3. نظام الأفراد : تستمد المنظمة المتعلمّة تميزها وقدرتها على النموّ والابتكار من خلال كفاءتها في الاستثمار في المورد البشري بفاعلية لتمكينهم وتطوير قدراتهم على التعلّم، فالموارد البشرية هي القلب النابض للمنظنة ومن دونهم لا يتحقق أي إنجاز، لذا

يعتبرُون أحد أهم الأنظمة الفرعية التي تهتم بها المنظمة المتعلمّة باعتبارهم وسيلتها وغايتها في ممارسة التعلّم التنظيمي وإكتساب القدرة على ممارسة أخلاقيات المهنة؛

4. نظام المعرفة :أي النظام المسؤول عن إدارة عمليات المعرفة في المنظمة حيث يشمل مجموعة من العمليات المستمرة والمتفاعلة والمتسلسلة، وهي تتمثل في توليد المعرفة، اكتسابها، تخزينها ونقلها والمشاركة فيها وتطبيقها والمصادقة عليها؛

5. نظام التكنولوجيا: يتألف النظام التكنولوجي من الأجهزة التقنية لتجميع المعرفة وتنسيقها، الأدوات الإلكترونية والشبكات التي تعمل على تهيئة بيئة تساعد على تبادل المعلومات والمعارف والتعلّم بسرعة وبطرق متطورة.

ثالثا:خصائص المنظمة المتعلّمة

لقد أجمع أغلبية علماء الإدارة والباحثين على أن سرعة التعلّم، الابتكار والتغيير هي المزايا الرئيسية التي تتصف بها منظمات التعلّم التي أصبحت تمثل ضرورة إقتصادية لمواجهة التحديات البيئية ويشير هنا (David Garvin,2003) إلى أن المنظمة المتعلمة تتميز بالمهارة في:[24]

1. حل المشكلات جماعيا؛
2. التعلّم من التجارب الماضية؛
3. تجريب أساليب وطرق جديدة؛
4. التعلّم من الآخرين (زبائن، موردين، شركاء.....)؛
5. نشر المعرفة بفعالية وبشكل سريع على كافة المستويات التنظيمية.

وحسب(Marquardt,2002) تمتلك المنظمة المتعلّمة مجموعة من الخصائص يمكن إيجازها في ما يلي:[25]

1. قدرة التفاعل مع البيئة، أي توقع التغيرات المستقبلية في البيئة والقدرة على التكيّف مع تأثيراتها؛
2. تطوير وإستحداث إجراءات وعمليات وخدمات جديدة بشكل سريع؛
3. نقل المعرفة بين أجزاء المنظمة وبينها وبين غيرها من المنظمات بسرعة وسهولة؛
4. الاستثمار في الموارد البشرية على كافة المستويات الإدارية؛
5. إثارة وتحفيز عمليات التحسين في جميع جوانب المنظمة؛
6. ستقطاب أفضل الكفاءات البشرية المؤهلة؛
7. استخدام التفكير النظمي في التعامل مع المواقف وحل المشكلات وإتخاذ القرارات؛
8. ربط الأداء الفردي بالأداء التنظيمي؛
9. التأكيد على أهمية التعلّم لتحقيق الأهداف.

رابعا:أهم الأساليب الحديثة للتحول إلى منظمات قادرة على تعلّم ممارسة أخلاقيات الأعمال في ظل إقتصاد عالمي جديد

1. التعلّم التنظيمي

يعتبر التعلّم من أهم المواضيع ذات الصلة مباشرة بتسيير المعرفة في المؤسسة حيث يرى فيه المختصون وسيلة لتكوين معرفة جديدة تكون قادرة على إحداث تصرفات ملائمة في محيط المؤسسة الداخلي والخارجي. إنّ موضوع التعلّم تم تناوله في مطلع الخمسينيات والستينيات من خلال الدراسات التي قام بها Herbert Simon حول عملية اتخاذ القرار التي تعد أساس التعلّم التنظيمي، علما أنّه قبل تلك الأعمال كان منطق عملية القرار المبني على النظرية الإقتصادية النيوكلاسكية يرتكز على العقلانية التي ترى أنّه يمكن فهم بشكل دقيق مشكلة القرار وتحديد التصرّفات المختلفة للمقرّر من خلال تقييم دقيق لمجمل النتائج المترتبة عنه، واتخاذ القرار الجديد يكون مبني على متغيرات جديدة وملغيا للتجارب السابقة. لقد انتقد Simon هذا النموذج العقلاني الكامل إذ عمل على إدخال عنصر محدودية التصرّفات الإنسانية و اقترح نموذجا جديدا عرّف بالعقلانية المحدودة الذي يرى أنّه على الرغم من أنّ المقرّر لديه النيّة في أن يكون عقلانيا إلا أنّ محدودية إمكانياته الفكرية ونقص المعلومات التامة في اتخاذ القرارات يشكلان عائقا تحول دون تحقيق العقلانية التامة. وفي هذا الإطار إنّ عملية تكوين القرارات تمر عبر مخزون التجارب الماضية المتفق عليها من طرف الإدارة العليا والتي يمكن اعتبارها النتيجة الطبيعية لعمليات التعلّم أو على الأقل شكلا من أشكال التعلّم بالإعادة، وهذا ما يعرف بمصطلح الروتينيات أي الحالة التي تكون فيها المعرفة متواجدة ضمن الروتينيات التنظيمية. إنّ قدرة العاملين على اتخاذ القرارات تكون آلية أو لا شعورية مما جعل البعض يشبّه الروتينيات بالمعرفة العملية بسبب تكرار العمليات ذات النتائج الايجابية وسريعة التطبيق.[26]

وقد حظي موضوع التعلّم التنظيمي باهتمام واسع من طرف الباحثين والمفكرين حيث قاموا بدراسته من زوايا وجوانب مختلفة أملتها عليهم طبيعة تخصصاتهم ونظرتهم للموضوع ، وفي مايلي أهم التعاريف :

أ. التعلّم التنظيمي هو تلك السيرورة التي تساهم في حل المشكلات من خلال إكتشاف الأخطاء وتصحيحها.[27]

ب. التعلّم التنظيمي لا يؤدي إلى اكتساب المعلومات الجديدة فقط بل هو توسيع القدرة لإنجاز الأهداف.[28]

ج. التعلّم التنظيمي هو عبارة عن ظاهرة جماعية لإكتساب وتنمية الكفاءات بشكل مستمر وعميق، هدفها تغيير نمط تسيير الوضعيات وتغيير الوضعيات في حد ذاتها.[29]

د. التعلّم التنظيمي هو سيرورة جماعية تضمن خلق واكتساب المعرفة في المنظمة.[30]

ربما لا يختلف إثنان على أنّ التعلّم التنظيمي هو أحد أبرز المهارات التي يجب تنميتها من طرف المؤسسات الراغبة في النجاح المتميز في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار. وعملية التعلّم التنظيمي هي واحدة من العمليات الجوهرية اللازمة لبناء منظمة متعلّمة (Takeuchi and Nonaka1995 ,Senge1991) وهي تختلف عن مفهوم منظمة التعلّم، إذ يركز التعلّم التنظيمي على الملاحظة و التحليلات الخاصة بعمليات تعلّم الأفراد والجماعات في المنظمة(Argyris and Schon 1978, Fiol

...and Lyles 1985) بينما تتمثل المنظمة المتعلّمة في التصرّف أو التوجه السلوكي نحو إستخدام طرق وأساليب حديثة لغرض تشخيص وتقييم وتنشيط جودة عمليات التعلّم في المنظمة.[31]

فمن خلال التعلّم التنظيمي يمكن تحديد الطرق والأساليب الضرورية التي يتعلم من خلالها الأفراد والجماعات كيفية أداء الأعمال في إطار أخلاقي حيث يتم إكتساب المعارف والمهارات المناسبة لممارسة الإدارة بالقيم ،تقديم منتجات ذات جودة عالية إذ يتم أخذ بعين الإعتبار حماية المستهلك والبيئة،حل المشكلات والصراعات الناتجة عن التجاوزات الأخلاقية، صياغة توجه إستراتيجي ذو بعد أخلاقي وإجتماعي ، إدارة العلاقة مع الزبائن والبيئة.....أما المنظمة المتعلمة هي التي تركز على خلق جو تنظيمي يدعم تعلم وتطور الكفاءات بإستمرار في كافة المجالات والتي من بينها مجال أخلاقيات الأعمال مما يساهم ذلك في إنشاء وتحديد السلوكيات الصحيحة والخاطئة و تحقيق النزاهة في المنافسة .

2. القيادة التحويلية

إنّ المنظمات التي تريد أن تتعلّم بصفة مستمرة تركز بشكل متزايد على مفهوم القيادة التحويلية، وهي تلك القيادة القادرة على وضع رؤية واضحة للمنظمة وتعمل على خلق أنظمة جديدة تتوافق مع متطلبات المستقبل. فهي عملية تغيير تعمل على بناء اهتمامات مشتركة بين العاملين والقادة لبلوغ رؤية جماعية مشتركة من خلال خلق علاقة تعاونية فيما بينهم . وتشير أغلب الأدبيات إلى أنّ هذا النوع من القيادة ترتبط أنشطتها بإدارة التغيير والتطوير، وبناء قيم ورؤى تنظيمية مشتركة، كما تركّز على بناء الثقافة التنظيمية الملائمة لعمليات التعلّم .[32] فالقيادة التحويلية ترتكز على ثلاثة عناصر أساسية تتمثل فيما يأتي :[33]

أ. التغيير: أي تحويل المنظمة الفعّالة إلى منظمة أكثر فعّالية؛

ب. الإبتكار: التفكير الإبداعي لحل المشكلات المعقدة من خلال الإيمان بأنّ الإبداع هو جوهر الابتكار؛

ج. روح المخاطرة التي يتميز بها القائد التحويلي : أي القدرة على خوض المغامرات وقبول التحدّي والإستمتاع بالمواقف المعقدة.

ويرى الباحثون أنّ القيادة التحويلية تتضمن أربعة أبعاد و هي :

أ. تأثير القدوة الحسنة / التأثير الكاريزمي: ينتج عن سلوك القائد إعجاب التابعين وإحترامهم له، وثقتهم به نتيجة مشاركتهم في المخاطر والأخذ بعين الإعتبار إحتياجاتهم.[34] كما أنّه يؤكد على أهمية نقل الشعور والوعي الجماعي برسالة المنظمة التي يعملون فيها،[35] فالقيم الشخصية للقائد تؤثر في سلوكيات التابعين له من خلال تحديد ما هو مقبول وما هو مرفوض ،كما إلتزام القادة بمختلف القيم المتعلقة بالإدارة، المهنة ، البيئة والعلاقات يتولد عنها إلتزام من طرف العاملين .

ب. الاعتبارات الفردية/الاهتمام الفردي: يسعى القائد نحو إرضاء مرؤوسيه من خلال الإهتمام بإحتياجاتهم الفردية المختلفة، تحفيزهم وتطويرهم عن طريق تعليمهم وتدريبهم، وكذلك تهيئة المناخ التنظيمي الملائم لخلق فرص جديدة للتعلم؛[36] وهنا لابد على

القادة الإهتمام بخلق بيئة ملائمة لتحفيز مرؤوسيه على تعلم قيم منظمتهم والإلتزام بها كما يساعدهم على تحقيق ما يطمحون إليه من قيم خاصة بهم مع عدم التعارض مع القيم التنظيمية.

ج. الإثارة الفكرية/الحافز الفكري : يثير القادة التحويليون الأفكار الجديدة ويشجعون المرؤوسين على حل المشكلات بطريقة خلاقة،[37] وأخلاقية كما يميلون إلى تدعيم الذكاء والعقلانية في حل المشاكل من طرف المرؤوسين وتشجيعهم على التفكير بشكل إبداعي و حل المشكلات المعقدة وتقبل الأفكار الجديدة؛[38] والبحث بصفة مستمرة في تجديد المعايير الأخلاقية والإجتماعية لمواكبة المستجدات.

د. التحفيز الإلهامي: أي قدرة القائد على وضع رؤية واضحة للمستقبل حيث يوضح للمرؤوسين كيفية تحقيق الأهداف، ويعبر لهم عن مدى قدرتهم على فعل ذلك من خلال شفافية الإتصال وخلق التحدّي والدوافع لديهم.[39] والإعتراف بإنجازاتهم وقدراتهم على تحقيق التوجه الإستراتيجي للمنظمة وفق تصرفات صحيحة على المستوى المحلي والدولي.

3. تمكين الموارد البشرية

يعرّف Bowen و laver التمكين على أنّه وسيلة لمنح الموظفين القدرة على إتخاذ القرارات، أما Lashley ربط مفهوم التمكين بأهداف المنظمة من إستخدامه كإستراتيجية لتحقيق إلتزام الموظفين، اكتساب المعلومات منهم وتحسين أسفل الخط،[40] بينما يصف (Shackletor, 1995) التمكين على أنّه فلسفة إعطاء مزيد من المسؤوليات وسلطة إتخاذ القرار بدرجة أكبر للأفراد في المستويات الدنيا، كما عرّف(Etorre, 1997) التمكين على أنّه منح العاملين القدرة والاستقلالية في صنع القرارات وإمكانية التصرّف كشركاء في العمل[41] في حين يرى (أفندي ،2003) أنّ التمكين هو نقل السلطات الكافية للعاملين لكي يتمكنوا من أداء المهام المؤكلة إليهم بحرّية دون تدخل مباشر من الإدارة مع دعم قدراتهم ومهاراتهم بتوفير الموارد الكافية والمناخ الملائم وتأهيلهم والثقة فيهم.[42]

فالتمكين يساعد العاملين على العمل بشكل مستقل وحرّ بعيدا عن الضغوطات والشكوك والبيروقراطية التي تتمخض عنها بعض مظاهر الفساد، الأمر الذي يساهم في تفجير الطاقات الإبداعية للعامل وإكسابه خبرة وحنكة تنظيمية وسرعة في معالجة المشاكل وإتخاذ القرارات وبالتالي تفعيل وتسريع عملية التعلّم في المنظمة[43] والإحساس بالمسؤولية تجاه مهنته حيث تتولد لديه الرغبة في تخصيص وقته لتحقيق التوازن بين أهدافه وأهداف منظمته وذلك نتيجة الثقة في نزاهته واخلاقه لأداء الأعمال بشكل صحيح.

4.التكوين

إنّ الحصول على المهارات والمعارف لتتمكن المنظمة من تحقيق مستويات عالية من الأداء لا يكون كافياً، فالمعارف تتقادم مع مرور الزمن لذا ومن أجل تنميتها لابد من تعلّم الأفراد والجماعات من خلال التكوين المستمر لتحقيق الإبداع والأداء المتميز خاصة في ظلّ إقتصاد المعرفة وما أحدثه من تطورات على مستوى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال . إنّ المعارف والمهارات التي

اكتسبها العامل اليوم بإعتبارها حديثة ستكون قديمة بعد مدة زمنية، وحتى يكون أكثر كفاءة في مجال عمله لابد من ضمان تعلّمه بشكل مستمر، وبالتالي التطور ومواكبة المستجدات، ومن هذا المنطلق تكمن الأهمية الإستراتيجية للتكوين في توفير برامج التعلّم وتنمية الموارد البشرية بطريقة إبداعية و إبتكارية.[44] كما يعتبر التكوين من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية التي تساهم في تعلّم المنظمات من خلال :[45]

أ. تحفيز الموارد البشرية على الاستمرار في عملية التعلّم؛

ب. منح الموارد البشرية فرصاً لتطوير معارفهم وقدراتهم على الأداء؛

ج. جعل الأفراد قادرين على مواجهة المشاكل والصعوبات في العمل بفعّالية؛

د. تنمية القدرات على إتخاذ القرارات.

فتعلّم المنظمة بحاجة إلى تكوين الموارد البشرية حول كيفية العمل ضمن فريق، كيفية خلق المعارف وكيفية تقاسمها، كيفية تحديد المشكلات وتسييرها.[46]

وبصفة عامة يمكن القول أنّ تكوين الموارد البشرية بشكل فردي او جماعي سيساهم في تعليمهم وإكسابهم كفاءات مختلفة حول:

أ. مبادئ تطبيق الحوكمة ؛

ب. القوانين والتشريعات الخاصة بطريقة العمل والمنافسة في قطاع الأعمال؛

ج. ابعاد وممارسات المسؤولية الإجتماعية وكيفية تجسيدها في الواقع؛

د.الانظمة المختلفة للجودة وإجراءات تطبيقها للحصول على شهادة الإيزو؛

إدارة العلاقات مع الزبائن وحماية المستهلك؛

هـ. الممارسات الأخلاقية في تخصصات وميادين العمل المختلفة؛

و.الأمن المعلوماتي والحماية من الجرائم الإلكترونية .

5. إدارة المعرفة

يعرف Frappaoloو Capshaw إدارة المعرفة على أنّها الممارسات والتكنولوجيات التي تسهل عملية توليد والتبادل الكفء للمعرفة على مستوى المنظمة [47]وحسب .wig هي تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق المعرفة والأصول المرتبطة بالرأس مال

الفكري والعمليات والقدرات والإمكانيات الشخصية والتنظيمية بحيث تؤدي إلى تحقيق اكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في نتائج الميزة التنافسية[48]أما Jean François عرّفها على أنها تلك الإدارة التي تتيح أحسن المعلومات إلى الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب لاتخاذ أحسن القرارات.[49]

كما استنتج الباحثون مجموعة من العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة المتكونة من (Survary,2005):[50]

أ. تكوين وتوليد المعرفة : أي جميع الأنشطة التي تسعى من خلالها المنظمة الحصول على المعرفة واقتنائها من مصادرها المتعددة كتلك المحتوية على المعرفة الظاهرة أو الضمنية

ب. تخزين وتنظيم المعرفة :هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها حيث تعد هذه العملية بمثابة الذاكرة التنظيمية .

ج. نقل ومشاركة المعرفة :وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المنظمة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب التدريب والحوار أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والتكنولوجيا.

د.تطبيق المعرفة :وهي غاية إدارة المعرفة وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة حيث توظف في حل المشكلات التي تواجهها ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المنظمة.

وفي هذا السياق يمكن القول أنّ إدارة المعرفة تعتبر من الأساليب الأساسية لبناء منظمة متعلّمة أخلاقية كونها تساهم في إكتساب المعارف من بيئة العمل الخارجية وتوليدها من بيئة العمل الداخلية ، كما لها دور فعال في تخزين تلك المعارف وإتاحتها لجميع العاملين من أجل الإستفادة منها وتطبيقها لتحويلها إلى أداء متميز وهذه المعارف تكون في مجال أخلاقيات الأعمال حيث يتم خلق معارف تركز على القيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية التي من شأنها تعزز صورة المنظمة وتكسبها ميزة تنافسية ذات بعد أخلاقي .

المحور الثالث: العلاقة بين تعلّم المنظمات وممارسة أخلاقيات الأعمال

في خضم بيئة أعمال تصاعدت فيها عوامل التغيير في جميع المجالات العلمية والعملية استوجب على المنظمات أن تتعلّم بشكل مستمر من خلال أفرادها وجماعاتها بهدف مواكبة المستجدات وتجديد معارفها وتطوير كفاءاتها.

فتعلّم المنظمات ينجم عنه تكوين ذاكرة تنظيمية اي مستودع تخزن فيه تجاربها وخبراتها ومعارفها التي تعتبر كمرجع للسلوك الإيجابي يستفيد منه جميع الموظفين حيث توضح القيم والمبادئ والإجراءات والقوانين التي تحدد ماهو صحيح وما هو خاطئ وبالتالي تضبط السلوك الأخلاقي.

ومن أهم المجالات التي يجب أن تحرص المنظمات على تعلّمها يوجد مجال أخلاقيات الأعمال نظرا لما له من أهمية إستراتجية في :

1.المحافظة على سمعة المنظمة ؛
2.كسب ولاء وثقة الزبائن والموردين؛
3.الإستقرار الداخلي للمنظمة؛
4.إكتساب مزايا تنافسية في مجال حماية البيئة، المسؤولية الإجتماعية،الحوكمة، أخلاقيات التسويق، العدالة في نظام الأجور، الإدار ة بالقيم.....الخ

وهنا يمكن القول أنّ تجديد المعارف يكون بالتعلّم المستمر لأخلاقيات الأعمال على عدّة مستويات مثل :[51]

1.تعلّم الموثوقية والنزاهة في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عملية استقطاب المترشحين ؛
2.تعلّم المنافسة الشريفة وعدم سحب العاملين من منافسين آخرين بطرق غير قانونية؛
3.تعلّم الموضوعية والدقة في تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية في مختلف التخصصات؛
4.تعلّم مهارات التحكم في موارد التكوين والعدالة في وضع الأجور والمكافات؛
5.تعلّم الإلتزام الأخلاقي في تقييم الأداء؛
6.تعليم اللجان الأخلاقية مهارات معارف لمتابعة وظائفهم ومهامهم الموكلة إليهم؛
7.تعلّم كيفية تطبيق انظمة الجودة كنظام حماية البيئة، المسؤولية الإجتماعية؛
8.تعلّم المقاييس العالمية للمحاسبة الإجتماعية.

الخاتمة

إنطلاقا مما سبق طرحه يتضح جلّيا أنّ التحوّل من المنظمات التقليدية إلى المنظمات المتعلّمة الأخلاقية أصبح يمثل ضرورة استرتجية في الوقت الراهن بهدف مواجهة عولمة الأسواق والمنافسة في ظلّ إقتصاد المعرفة. فالمنظمات الذكية أو المتعلّمة تتميز بقدرتها الهائلة على الإستثمار في موجوداتها الفكرية من خلال تبني ممارسات إدارية معاصرة لها دور فعال في صنع المعارف والتشارك فيها وتطوير الكفاءات بما يساهم في بناء نموذج إقتصادي أخلاقي يتبني المسؤولية الإجتماعية، ولذلك فإنّ كلّ منظمة تريد البقاء والتميّز في بيئة الأعمال يستوجب عليها التخلي عن أساليب العمل التقليدية وإرساء ثقافة تنظيمية تركز على تعليم الموارد البشرية القيم والمبادئ والأخلاق والمعتقدات التي تحارب مظاهر الفساد الإداري وتوجه السلوك نحو التميز التنافسي الأخلاقي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1.تعتبر المنظمات المتعلّمة أساس بناء الاقتصاد المعرفي من خلال إنتاج ونشر المعارف وتكوين عمال المعرفة ؛

2.المنظمة المتعلمة تعتبر مدخلا استراتجيا مهما يدعم التعلّم المستمر لأخلاقيات الأعمال والنزاهة الوظيفية ؛

3.بناء نموذج اقتصادي أخلاقي يركز أساسا على آلية التعلم الديناميكي والمتواصل للاتجاهات الحديثة للمسؤولية الأخلاقية في المنظمات وسلوكيات المواطنة وممارسات المسؤولية الاجتماعية؛

4.المنظمات الأخلاقية المتعلمة تمثل طرفا فاعلا في المشاريع التنموية للدولة من خلال مساهمتها الفاعلة في الاندماج في الاقتصاد العالمي الجديد .

لذلك توصي الدراسة بمايلي:

1.ضرورة التركيز على إرساء ثقافة التعلّم المستمر لممارسات أخلاقيات الأعمال وبناء منظمة أخلاقية؛

2.التركيز على القيادة الأخلاقية للموارد البشرية للاستثمار في طاقاتهم من خلال قيم أخلاقية محددة تنعكس ايجابيا على ثقة العملاء؛

3.تصميم برامج تدريبية لمساعدة العاملين للتعامل نع القضايا الأخلاقية؛

4.التزام الإدارة العليا بخلق مناخ أخلاقي مناسب ؛

---

[1] بومدين يوسف: اخلاقيات الأعمال وإرتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي ، مجلة الإقتصاد والمالية، العدد 00، 2015، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص84

[2] بن صغير عبد العظيم وبحاش وفاء: أخلاقيات الأعمال كمحدد لتحقيق فعالية التسيير في المؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، نوفمبر 2015، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص13

[3] بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 81

[4] رغدة عابد عطا الله المرايات: أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستيرفي إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص25 ، شوهد يوم 11مارس 2017على 18: 23، على الموقع التالي:

http://www.meu.edu.jo>uploads

[5] ميادة حياوي مهدي ورزاق مخور داود: تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية نموذج إسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة، الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد21، 2011ص123

[6] بن صغير عبد العظيم وبحاش وفاء، مرجع سابق، ص 13

[7] بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 81

[8] رغدة عابد عطا الله المرايات، مرجع سابق ، ص26

[9] ميادة حياوي مهدي ورزاق مخور داود، مرجع سابق، ص 125

[10] المرجع نفسه ، ص 125

[11] المرجع نفسه، ص 126

[12] رغدة عابد عطا الله المرايات، مرجع سابق، ص 39

[13] ميادة حياوي مهدي ورزاق مخور داود، مرجع سابق، ص 128

[14] بن صغير عبد العظيم وبحاش وفاء ، مرجع سابق، ص 19

[15] بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 86

[16] ميادة حياوي مهدي ورزاق مخور داود، مرجع سابق، ص ص :-130-131

[17] Ji Hoon Song , Back –Kyoo and Thomas.J.Chermack :The dimensions of learning organization questionnaire (DLOQ)- A Validation study in Korean context, Human resource Development quarterly, Vailey Periodicals, Vol20,N°1,Spring 2009, published online in wiley Inter Science.P46

[18] محمد تركي البطانية وزياد محمد المشاقبة: إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع،ط1، 2010، عمان، ص 243.

[19] Farhad Alipour, Khairuddin Idris and Roohangiz Karimi: Knowledge creation and transfer- Role of learning organization, International journal business administration ,Vol2, N3,August2011,Published by sciedu press, p63.

[20] Charlotte Fillol : Apprentissage organisationnel et contexte organisationnel - une étude de cas chez EDF , XV éme conférence internationale de management stratégique, centre de recherche en management et organisation , 13/16 juin 2006, université paris DAUPHINE Annecy / Genéve,pp 22-23.

[21] Charlotte Fillol :L'entreprise apprenante-Le knowledge management en question ?Etude de cas chez EDF, L'harmattan,2009,Paris., P43.

سيد محمد جاد الرب: موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف، 2009، ص ص: 491-492[22] بتصرف.

[23] صلاح عبد القادر أحمد النعيمي وباسم فيصل عبد النايف، دور عمليات إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 31، 2012، بغداد،، ص ص: 197-180

[24] Belaid M.C : Guide pratique des ressources Humaines, Les pages Blues Internationales, septembre 2009 , Alger, p168.

[25] Marquardt.M.J: Building the five elements for corporate learning, Davies Black Inc, 2002, Polo Alto USA ,P32.

[26] محمد قويدري وسملالي يحضية: اهمية تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، 27/26/25 ابريل 2005، كلية العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، ص11.

[27] Chris Argyris et Donald.A.Schön : Apprentissage organisationnel-Théorie, Méthode , Pratique-, Traduction de la 1ére édition par Marianne Aussanaire et Pierre Garcia- Melgares, De Boeck Université, 2002, Paris,P58 .

[28] جمال يوسف بدير: اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، عمان، ص87.

[29] Gérard Koenig : L'apprentissage organisationnel -repérage des lieux-,Revue Française de gestion Editions liaisons, N°97, Janvier/Février1994, Paris P78.

[30] Charlotte Fillol :L'entreprise apprenante-Le knowledge management en question ?Etude de cas chez EDF, 2009,OP,cit, P51.

[31] مؤيد سعيد السالم : منظمات التعلم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط2، 2008، القاهرة ، ص45

[32] مؤيد سعيد السالم، مرجع سابق، ص159.

[33] إياد حماد وتيسير زاهر : أثر القيادة التحويلية في إدارة التغيير – دراسة ميدانية على مشفى الهلال الأحمر دمشق–، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العدد04، 2011،ص 392.

[34] محمد مفضي الكساسبة، عبير حمود الفاعوري و كفاية محمد طه عبد الله : تأثير ثقافة التمكين والقيادة التحويلية على المنظمة المتعلمة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد44،العدد01، 2009،ص 29.

[35] Lale Gumusluoglo and Arzu Ilsev :Transformational leadership creativity and organizational innovation, Journal of business research,Elsevier,N°62,2009,P462

[36] Sinen Aydogdu and Baris Askgil : The effect of transformational leadership behaviour on organizational culture- An application in pharmaceutical industry-, International Review of management and marketing,Vol01,N°04,2011,P67.

[37] محمد مفضي الكساسبة، عبير حمود الفاعوري و كفاية محمد طه عبدالله، مرجع سابق، ص 29.

[38] Sinen Aydogdu and Baris Askgil,OP,cit,P67.

[39] Lale Gumusluoglo and Arzu Ilsev,OP,cit,P462

[40] Maragaret Erstad : Empowerment and organizational change, International journal of contemporary Hospitality management,MCB University press,9/7, 1997,PP :325-326.

[41]على الضلاعين : أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي- دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية- ، مجلة دراسات العلوم الإدارية،المجلد37،العدد01،2010، الجامعة الأردنية،ص72.

[42]رامي جمال اندراوس وعادل سالم معايعة : الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع،ط1،2008،عمان،ص54.

[43]بوبكر عباسي :كيفية خلق ديناميكية تسييرية للتعلم التنظيمي من خلال التمكين ، المنتدى الدولي الخامس بعنوان إدارة التعلم وتنمية الموارد البشرية الموارد البشرية تحدي كبير من اجل تنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، 07 و08 ديسمبر2010، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة باجي مختار، عنابة ص 7.

[44]موسى رحماني وصباح ترغيني: التوظيف والتكوين أحد مداخل تسيير الموارد البشرية- مساهمة في تحسين الأداء البشري – دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش ،بسكرة في الفترة 2004-2009، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية بعنوان تسيير المهارات ومساهمته في تنافسية المؤسسات،22و23فيفري2012،قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص14.

[45]مدحت محمود أبو النصر: إدارة العمليات التدريبية – النظرية والتطبيق-، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1،2008، القاهرة، ص ص : 65-66.

[46] Farhad Alipour ,Khairuddin Idris and Roohangiz Karimi,OP,cit,P65

[47]ساسي حسيبة والبز كلثوم :تفعيل ادارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية في ظل الانفتاح على الأسواق ، الملتقى الدولي لإدارة التعلم وتنمية الموارد البشرية، يومي 7و8 ديسمبر 2010،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة باجي مختار ،عنابة .

[48]المرجع نفسه

[49] Jean Francois Soutenaim : Management - LMD- fiches et QSM, Editions Foucher, 2009, Paris,p44ç

[50]فلاق محمد : عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية – ،الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة واستراتجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية (2012/03/08) ، ص9 على الموقع التالي :

http://labocolloque5.voila.net/101mohmedfellag.pdf.

[51] https://hrdiscussion.com/hr92707.html

التخطيط البيئي كآلية لتحقيق البعد البيئي في إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030

أ.بسام سمير الرميدي
جامعة مدينة السادات، مصر
bassam.samir@fth.usc.edu.eg

أ.فاطمة الزهراء طلحي
جامعة سوق أهراس، الجزائر
fz.talhi@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: مع تزايد المشكلات والمخاطر والآثار السلبية للمشروعات علي البيئة، ازداد الاهتمام بضرورة إدراج البعد البيئي في عملية التخطيط بشكل أساسي، وهو ما أدي إلي ظهور ما يسمي بالتخطيط البيئي. وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي مدي مساهمة التخطيط البيئي في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة – مصر 2030 في محورها البيئي "البعد البيئي". وقد توصلت الدراسة إلي أن أهداف المحور البيئي في إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030 تتفق بشكل كبير وشبه كامل مع الفوائد التي يحققها التخطيط البيئي، وكذلك تتوافق مع أهداف التخطيط البيئي، وبالتالي فالتخطيط البيئي سيساهم بشكل فعال في نجاح تحقيق هذه الأهداف.

الكلمات المفتاحية: التخطيط البيئي، التنمية المستدامة، إستراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر 2030، البعد البيئي.

Abstract:
With the increasing problems, risks and negative impacts of projects on the environment, the importance of including the environmental dimension in the planning process has increased, leading to the emergence of so-called environmental planning. The objective of this study is to identify the contribution of environmental planning in achieving the objectives of the strategy of sustainable development - Egypt 2030 in its environmental dimension. The study concluded that the objectives of the environmental dimension in the strategy of sustainable development - Egypt 2030's vision is very much in line with the benefits of environmental planning, as well as the objectives of environmental planning. Therefore, environmental planning will contribute effectively to the achievement of these objectives.

Keywords: Environmental Planning, Sustainable Development, Sustainable Development Strategy, Egypt 2030 Vision, Environmental Dimension.

المقدمة

مع تزايد عدد السكان وزيادة الضغط علي الموارد الطبيعية والبيئية، بجانب استنزاف هذه الموارد بكثافة، مما تسبب في إحداث أضرار ومخاطر كثيرة في البيئة، وظهور العديد من المشكلات البيئية التي دفعت المسئولين إلي البحث عن آليات للتعامل مع هذه المشكلات للحد من تدهور البيئة (قاصدي، 2016؛ كوسام، 2017). كما أن الكثير من دول العالم تعتمد علي التخطيط كوسيلة للتقدم والنمو، إلا أنه صاحب هذه الاتجاه ظهور العديد من المشكلات البيئية، لأن هذه الدول ركزت فقط علي تحقيق الأرباح الاقتصادية (بن أحمد والعيد، 2016)، وأهملت البعد البيئي للمشروعات التي تم تنفيذها، مما تسبب في استنزاف الموارد الطبيعية، والإضرار بمستقبل المجتمعات المحلية، وضياع حقوق الأجيال القادمة (عبد الرازق، 2005) (Alexander et al., 2018). وقد أكد (هاشم، 2009) علي أنه لضمان استدامة المشروعات، فهناك حاجة للحفاظ علي البيئة، وعدم استنزاف مواردها الطبيعية.

ومع زيادة الاهتمام بالبيئية نتيجة العديد من المشاكل التي واجهتها مثل التلوث، وانبعاثات الغازات، والاستخدام الكثيف للموارد (Ghiyasi, 2017; Cobbinah et al., 2017)، ظهر ما يسمي بالتخطيط البيئي، وهو التخطيط الذي يهتم ويركز علي إدراج البعد البيئي في عمليات تخطيط مشروعات التنمية (غواس، 2017). كما يهتم التخطيط البيئي بالحفاظ علي البيئة، ويضع مجموعة من الإجراءات التي تضمن الحفاظ علي التوازن البيولوجي، وتقييم الأثر البيئي للمشروعات المقترح تنفيذها (القريشي، 2015).

وقد أعلنت مصر عن إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية 2030 من خلال وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري. وتمثل هذه الإستراتيجية خارطة طريق لمستقبل مصر وشعبها. وقد شملت هذه الإستراتيجية الأبعاد الثلاث الخاصة بالتنمية المستدامة، حيث اشتملت علي البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي. في البعد البيئي داخل الإستراتيجية؛ تسعي مصر للحفاظ علي البيئة ومنع تدهورها، والحفاظ علي الموارد الطبيعية، وحفظ حقوق الأجيال القادمة. وتهدف مصر في البعد البيئي للإستراتيجية إلي تحسن مستدام لجودة الحياة للأجيال الحاضرة، ورفع الوعي بشأن حماية الطبيعية، والحد من تأثير التغيرات المناخية بغرض توفير بيئة نظيفة آمنة للأجيال المستقبلية من خلال تطبيق سياسات إنمائية، تتميز بدمج البعد البيئي والتوازن بين أولويات النمو الاقتصادي والبعد البيئي، وتكون قادرة علي إيقاف تدهور البيئة والحفاظ علي توازنها، والانتقال إلي أنماط استهلاك وإنتاج أكثر استدامة، وحماية التنوع البيولوجي والاستخدام بطريقة مستدامة وبمشاركة مجتمعية فعالة. كما تهدف إلي الوفاء بالالتزامات الدولية البيئية، وإدارة المخلفات، ومرتكزة علي مفاهيم الحوكمة والاقتصاد الدوار، وذات محتوي معرفي وتقني وبيئي عالي. وبالنظر إلي تلك الأهداف نجد أن التخطيط البيئي له دور كبير وفعال وأساسي في تحقيق تلك الأهداف، وتلك الرؤية (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018).

مشكلة الدراسة

مع تزايد المشاكل والمخاطر والآثار السلبية لمشروعات التنمية علي البيئة، واستنزاف مواردها، نتيجة الممارسات السلبية لها، وعدم مراعاتها للبعد البيئي، ازداد الاهتمام بالتخطيط البيئي الذي يرتكز علي دمج البعد البيئي كعنصر أساسي في جميع خطط التنمية،

وزذلك بهدف وقف تدهور البيئة والحفاظ عليها، وحفظ حقوق الأجيال القادمة. وفي هذا الإطار قامت مصر بعمل إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية 2030، والتي تستهدف في بعدها البيئي الحفاظ علي الطبيعية، ووقف تدهور البيئية، وصون التنوع البيولوجي، ودمج البعد البيئية في عمليات النمو الاقتصادي. وبناءً علي ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما هو الدور الذي التخطيط البيئي في تفعيل إستراتيجية التنمية المستدامة- مصر 2030 في بُعدها البيئي؟

أهداف الدراسة

- التعرف علي مفهوم وأركان وأهمية التخطيط البيئي وأهدافه.
- إبراز مقومات التخطيط البيئي وأدواته وأشكاله.
- عرض أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة – مصر 2030 في محورها البيئي، ومؤشرات قياس تحقيق هذه الأهداف.
- تحليل دور التخطيط البيئي في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة – مصر 2030 في محورها البيئي.

ولتحقيق هذه الأهداف؛ تتناول الدراسة مفهوم التخطيط البيئي، أركانه، أهميته، أهدافه، أدواته، مقوماته، أشكاله، نبذة عن إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030 – أهداف محور البيئية ومؤشرات القياس في إستراتيجية التنمية المستدامة، وأخيراً أهمية التخطيط البيئي في الحد من تدهور البيئة والحفاظ علي الموارد الطبيعية.

مفهوم التخطيط البيئي

علي الرغم من أن التخطيط البيئي هو جزء أساسي من التخطيط الشامل، إلا أنه يختلف عنه في المفهوم والمنهج، فالتخطيط البيئي يركز علي التأثيرات والبعد البيئي للمشروعات المقترحة، ويتمثل هدفه الأساسي في الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية دون الإضرار بالبيئية (ياسين، 2010).

وقد ظهر مفهوم التخطيط البيئي نتيجة للعوامل التالية:

- غياب التشريعات والقوانين البيئية التي تضمن الحفاظ علي البيئة ومواردها.
- عدم الوعي بأهمية وقيمة عناصر البيئة.
- الاستغلال السئ للموارد البيئية واستنزافها.
- التوسع الاقتصادي والصناعي والتكنولوجي بسرعة ودون حساب، وتأثيره السئ علي البيئة.
- قيام بعض الدول باستنزاف مواردها المحدودة بحجة اللحاق بالتطور العالمي في الدول المتقدمة دون مراعاة مدي تجدد هذه الموارد من عدمه، بجانب ضياع حقوق الأجيال القادمة في الاستفادة من هذه الموارد (دعموش، 2010).

والتخطيط البيئي هو التخطيط الذي يركز بشكل كبير علي البعد البيئي والآثار البيئية المتوقعة للمشروعات المقترحة (بن أحمد والعيد، 2016؛ كوسام، 2017). كما أشار عبد الرازق (2005) ومحرز وصيد (2017) إلي أن التخطيط البيئي هو التخطيط بنظرة شاملة وواقعية ومتكاملة لكل ما يقيمه ويستغله الإنسان ضمن الحيز الجغرافي الذي يشغله، كما يتضمن معالجة كافة المشاكل البيئية الناجمة أو التي قد تنجم عن استغلال وتنمية هذا الحيز، وتحسين نوعية البيئية، مع الأخذ في الاعتبار بعدها الإقليمي.

فيما يري المبروك (2016) أن التخطيط البيئي هو التخطيط الذي يهتم بالقدرات أو الحمولات البيئية، بحيث لا تتعدي مشروعات التنمية الحد البيئي الحرج، وهو الحد الذي يجب أن تتوقف عنده ولا تتعداه حتى لا تحدث نتائج عكسية قد تؤدي إلي ضياع كل عوائد مشروعات وخطط التنمية.

بينما عرّف القريشي (2014) والقريشي (2015) التخطيط البيئي علي أنه أسلوب علمي لحصر الموارد الطبيعية واستغلالها بشكل منظم من خلال تنظيم العلاقة بين الإنسان والبيئية، وذلك بالاعتماد علي الاعتبارات التالي:

- البعد الزمني: مراعاة المدي الزمني الكافي لتجدد موارد البيئة.
- البعد الجغرافي: مراعاة مشكلات البيئة التي تنتقل من مكان إلي آخر ولا تعترف بالحدود القائمة.
- الصحة والسكان: تتبع الآثار السلبية للتنمية علي الصحة والسكان.

والتخطيط البيئي أيضاً هو التخطيط الذي يحافظ علي البيئة من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة والتحليلات مثل اتخاذ قرار التنمية، بهدف منع الاستخدام الضار للموارد الطبيعية والحفاظ عليها (الرميدي والزق، 2017؛ Najdeska and Radicevik, 2012).

ويتفق الباحث مع تعريف التخطيط البيئي الذي أشارت إليه وزارة الدولة لشئون البيئة بمصر (2018)، حيث أن التخطيط البيئي هو التخطيط الذي ينتج من خلال عملياته خططاً مدمجة بالبعد البيئي، أي لا يُنتج فقط الخطط البيئية التي تهدف مباشرة إلي حماية البيئية والحفاظ علي الموارد الطبيعية، وإنما يُنتج أيضاً الأنواع الأخرى من الخطط التي تأخذ البعد البيئي بعين الاعتبار. ومن ثم فإن التخطيط البيئي قد يشمل مشروعات ذات طبيعية بيئية خالصة (مثل مشروع إعادة تطهير نهر ملوث، مشروع حماية حيوانات معرضة للإنقراض، مشروع إنشاء محطة رصد بيئي)، كما قد يشمل مشروعات تنموية بيئية (مثل مشروعات السياحة البيئية، مشروع إعادة تدوير المخلفات)، وقد تشمل أيضاً مشروعات تنموية خالصة مثل (مشروع إنشاء مصنع للأسمنت)، إلا أن مثل هذا المشروع يدخل في إطار التخطيط البيئي عندما يتم دراسة تقييم الأثر البيئي له، وإعادة تصميمه بالشكل الذي يخفض آثاره علي البيئة إلي درجة الصفر أو إلي اقل ما يمكن من الدرجات المسموحة.

أركان التخطيط البيئي

أ- وضع الأهداف البيئية المطلوب تحقيقها.

ب- توصيف الأوضاع البيئية الحالية والمستهدفة.

ج- وضع الخريطة البيئية التي توضح استخدامات الأراضي الحالية والمستقبلية، والآثار المتوقعة للمشروع.

د- تقييم الإستراتيجيات المختلفة من وجهات نظر اقتصادية وفنية وبيئية.

هـ- عرض الحلول المقترحة، وآليات التحكم والمراقبة والترويج لها (الفقي، 2008).

أهمية التخطيط البيئي

أصبح تحقيق التنمية المستدامة مرتبطاً بالتخطيط البيئي (القريشي، 2014)، حيث يعد هذا النوع من التخطيط آلية فعالة لاستخدام الموارد البيئية بكفاءة، وبأسلوب لا يضر بالبيئة، ويحقق في نفس الوقت التنمية المطلوبة (المنظمة الإقليمية لحماية البيئة البحرية، 2015). وقد تزايد الاهتمام بالتخطيط البيئي نظراً لأهميته في تحقيق التوازن بين تحقيق أهداف التنمية والحفاظ علي البيئة (العصفور، 2005).

وقد أشار كل من عبد الرازق (2005)؛ دعموش (2010)؛ محرز وصيد (2017) والرميدي (2018) إلي أن التخطيط البيئي له عدد كبير من الفوائد سواء اقتصادية أو اجتماعية أو صحية، والتي يمكن توضيحها علي النحو التالي:

أ- *الفوائد الاقتصادية*:

يساهم التخطيط البيئي في تحقيق نمو اقتصادي كبير، بجانب مساهمته بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق وفورات اقتصادية. ومن أمثلة ذلك:

- وقف استنزاف الموارد الطبيعية، وترشيد استخدامها بشكل يحقق منافع اقتصادية كبيرة.
- يهتم التخطيط البيئي باستخدام مصادر طاقة صديقة للبيئة، وترشيد استخدامها بشكل يحقق منافع اقتصادية.
- البحث عن مصادر للطاقة المتجددة.
- استغلال المخلفات وإعادة تدويرها.
- تحقيق أهداف الخطط التنموية للمجتمع التي تكيف تحقيق التنمية المستدامة

ب- *الفوائد الاجتماعية*:

- تحقيق التنمية المستدامة بما يساهم في الحفاظ علي حقوق الأجيال القادمة في استخدام الموارد الطبيعية، بجانب استفادة الأجيال الحالية باستخدام تلك الموارد وصيانتها.
- القضاء علي الفقر.
- المساهمة في حل مشكلة البطالة.
- حل مشكلة الزيادة السكانية.
- تحقيق التوازن بين نمو السكان واستخدام الموارد المتاحة.
- القضاء علي المناطق العشوائية يؤدي إلي القضاء علي الكثير من المشكلات الاجتماعية مثل الجريمة.

ج- *الفوائد الصحية*:

يساهم التخطيط البيئي في خلق بيئة صحية ونظيفة، مما ينعكس إيجابياً علي صحة المواطنين، حيث يساهم التخطيط البيئي فيما يلي:

- التخطيط الجيد لحركة الطرق والمرور بشكل يقلل من نسب التلوث والضوضاء.
- زيادة المساحات الخضراء في المناطق الحضرية، مما يساهم في تنقية الهواء وتقليل نسب التلوث.
- استخدام الصناعات الصديقة للبيئة والإنتاج النظيف.

- إقامة المناطق الصناعية بعيداً عن المناطق السكنية.
- التخلص الآمن من المخلفات، ومنع نقل الأمراض والتدهور الصحي.

كما أضاف دعموش (2010) أن التخطيط البيئي يحقق الفوائد البيئية التالية:

- حماية البيئة من التلوث والتدهور.
- الحفاظ علي التوازن الأيكولوجي.
- الحفاظ علي البيئة البرية والبحرية.
- إيجاد الحلول للمشاكل البيئية الحالية.
- وضع آلية للتعامل مع المشكلات البيئية المستقبلية.
- تقليل الانبعاثات الضارة للمشروعات القائمة.
- تقليل استخدام المبيدات الزراعية، وتنظيم عملية الري للحفاظ علي جودة التربة.
- الحفاظ علي الكائنات النادرة في المحميات الطبيعية.

فيما ذكر العشماوي (2008) كوسام (2017) أن التخطيط البيئي يساهم في تقديم صورة واقعية للموارد الطبيعية المتاحة، وكيفية استغلالها بكفاءة وعدم استنزافها، وتفادي حدوث المخاطر والمشكلات البيئية، وتحقيق التكامل بين كافة السياسات التي تطبقها الأجهزة والمؤسسات التي لها علاقة بحماية البيئة.

أهداف التخطيط البيئي

ازداد الاهتمام بالبعد البيئية في عمليات التخطيط من أجل الحفاظ علي الموارد البيئية (أحمد، 2011)، ومواجهة مختلف المشكلات البيئية، وتقليل الآثار السلبية للتنمية علي البيئة، وذلك من خلال ما يسمي بالتخطيط البيئي (المنظمة الإقليمية لحماية البيئة البحرية، 2015). وللتخطيط البيئي العديد من الأهداف، منها ما يلي:

- توفير مساحات كبيرة من الأراضي الخضراء لاستخدامها في أغراض ترفيهية.
- الاهتمام بتجانس التركيب العمراني.
- توفير بيئة حضرية صحية.
- الامتداد العمراني المستقبلي المحسوب.
- الاهتمام بتوفير الطاقة النظيفة.
- تعزيز روح المواطنة لدي المجتمع (غضابنة، 2016).
- الحيلولة دون تدهور الموارد الطبيعية، وحماية النادر منها (الإزيرجاوي ومحمود، 2012).
- تشجيع الاستثمار وزيادة عوائده (عبد الحق، 2009).
- تحقيق التنمية المستدامة.
- التخفيف من حدة الفقر.

- ضمان رفاهية المجتمع والمواطنين.
- الحفاظ علي الكائنات الحية النادرة.
- الاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية (محرز وصيد، 2017).
- مكافحة التلوث بمختلف أشكاله.
- إعادة تدوير المخلفات، وإعادة استخدامها.
- استخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة.
- ترشيد استخدام الطاقة (الرميدي، 2018).
- توفيق أوضاع المنشآت الصناعية التي تحدث آثار سلبية علي البيئة.
- إعداد برامج لرفع الوعي البيئي لدي المجتمع المحلي.
- إنشاء محطات للرصد البيئي.
- تطبيق الإدارة البيئية.
- إنشاء المحميات الطبيعية.
- إدراج مواد تعليمية تنمي الوعي البيئي لدي الطلاب ضمن المناهج الدراسية.
- القضاء علي المناطق العشوائية.
- الحفاظ علي التراث العمراني والمواقع التاريخية.
- التوسع في إنشاء المدن الخضراء.
- وضع معايير بيئية لكافة المشروعات المقترح تنفيذها.
- إعداد كوادر مدربة في مجال البيئة ودعم البحث العلمي (عبد الرازق، 2005).
- الحفاظ علي التوازن البيولوجي (Gippoliti and Battisti, 2017; Lodhia et al., 2018).
- استدامة الموارد الطبيعية (Mersal, 2016).
- تحسين الأداء البيئي (Jupp, 2017; Kitamura et al., 2017).

أدوات التخطيط البيئي

1- *تقييم الأثر البيئي*:

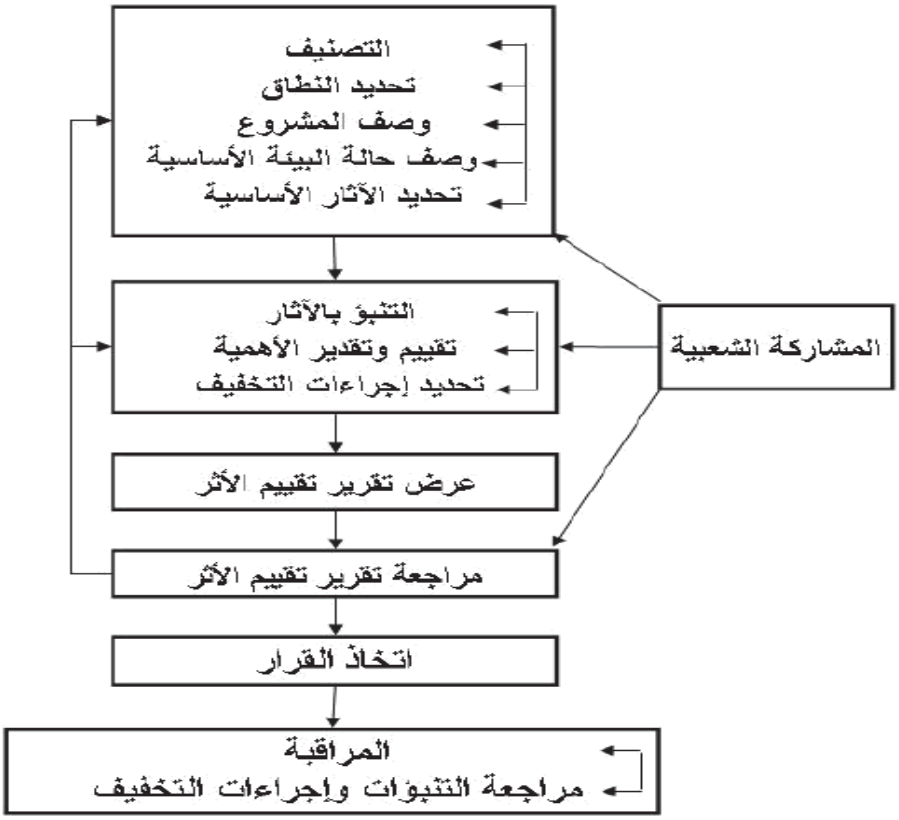
تعد هذه الأداة هي الأداة الرئيسية للتخطيط البيئي، نظراً لفاعلية نتائجها بشكل كبير (الرميدي، 2018). كما يعد تقييم الأداء البيئي أداة تنبؤية لمستقبل المشروعات المقترح تنفيذها (المنشاز، 2017؛ Ellis et al., 2017). وتشمل هذه الأداة تقييم ودراسة وتحليل الأثر البيئي المتوقع للمشروعات المقترح تنفيذها، بهدف التنبؤ بآثارها البيئية المتوقعة، والسعي لوضع عدد من الآليات لبحث تلك الآثار من أجل توفير الأساس لخطط الإدارة البيئية، وضمان استدامة هذه المشروعات (عبد الرازق، 2005)(محرز وصيد، 2017)(Hegazy, 2015 (،،، وزارة الدولة لشئون البيئة، 2018).Ellis et al., 2017

ويساهم تقييم الأثر البيئي في تحديد أفضل الطرق للتعامل مع الآثار السلبية للمشروعات وكيفية الحد منها. ويتم تقييم الأثر البيئي للمشروعات من خلال ما يلي:

- مدي ملائمة موقع المشروع بيئياً، والعوامل الطبيعية التي تؤثر علي الموقع.
- قدرة البيئة علي تحمل الآثار السلبية للمشروع.
- الآثار السلبية للمشروع علي صحة وحياة السكان.
- الآثار السلبية للمشروع علي مدي تحقيقه للتنمية المستدامة.
- الاستفادة من تقييم المشروعات القائمة وآثارها علي البيئة، وذلك لتجنبها في المشروعات التي سيتم تنفيذها (المنشاز، 2017).

وقد أشار الوافي (2012) إلي أن هناك عدد من المؤشرات للأثر البيئي للمشروعات مثل إجمالي المخلفات، واستهلاك الموارد والمياه والطاقة، وانبعاث الغازات.

ويوضح شكل رقم (1) خطوات تقييم الأثر البيئي.



المصدر: الفقي، 2008.

شكل رقم (1) خطوات تقييم الأثر البيئي

ويهدف تقييم الأثر البيئي إلي ما يلي:

- التنبؤ بالمشاكل المتوقع حدوثها نتيجة تنفيذ المشروعات، والتعامل معها مبكراً.
- وضع بعض الآليات لكيفية التعامل مع هذه المشاكل (كوسام، 2017).
- توفير المعلومات التي تعزز من عملية اتخاذ القرارات المرتبطة بمشروعات التنمية.
- ضمان نجاح المشروعات، مع تقليل الآثار السلبية لها علي البيئة قدر الإمكان (العصفور، 2008).

كما أشار العصفور (2005) إلي أن نجاح تقييم الأثر البيئي يتوقف علي عدد من الأسس أهمها التركيز علي القضايا الأساسية الخاصة بالبيئة، وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة، والمشاركة المجتمعية، وتقديم خيارات واضحة وقابلة للتطبيق.

2- *الإدارة البيئية*:

يعد وجود إدارة بيئية داخل كل المشروعات أحد مؤشرات ضمان نجاح هذه المشروعات في الحد من آثارها السلبية علي البيئة (المنشاز، 2017). وتُعرّف الإدارة البيئية علي أنها "أداة إدارية مرنة، تساعد المؤسسات علي فهم وتقييم وتحسين الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها وعملياتها من خلال إطار تكاملي تحقيقاً للإدارة الكفؤ للمخاطر والتأثيرات البيئية الحالية والمحتملة (بلدية دبي،2011، 649).

وتساهم الإدارة البيئية في تحقيق التوازن بين النمو الحالي والنمو المستقبلي للمشروعات علي المدي الطويل، حيث تهتم الإدارة البيئية بوضع سياسات مستقبلية للتعرف علي المشكلات البيئية، وكيفية التعامل معها والحد من آثارها. وتتمثل أهدافها في تقليل الآثار السلبية لأنشطة المشروع، والتأكد من أن أنشطة الإدارة البيئية في تحسن مستمر (الرميدي، 2018).

وتشمل مؤشرات الإدارة البيئية كل ما تقوم به المؤسسة فيما يتعلق بأدائها البيئي مثل إستراتيجياتها، والهيكل التنظيمي للإدارة البيئية، والالتزام الإداري الخاص بأثر أنشطة المؤسسة علي البيئة (45).

وتحقق الإدارة البيئية العديد من الفوائد مثل تحسين الأداء البيئي، وتخفيض النفقات، ورفع الوعي البيئي للعاملين (مخول وغانم، 2009). وتتمثل خصائص نظم الإدارة البيئية فيما يلي:

- تفرض علي المشروع الالتزام بتجنب إحداث التلوث.
- تحدد الأنشطة والخدمات والمنتجات الخاصة بالمشروع والتي تؤثر علي البيئة.
- تحفز المشروعات علي التخطيط البيئي في كافة عملياتها.
- تؤسس خطوط اتصالات واضحة ومرنة.
- تشجع الموردين علي تأسيس أنظمة للإدارة البيئية (بروش ودهيمي، 2011).

3- *نظم المعلومات الجغرافية*:

هي نظام يحتوي علي بعض البرمجيات والتقنيات التي تؤدي إلي عدد كبير من المهام كإدخال وتخزين وتنقيح ومعالج وتحاليل البيانات، وعرض هذه البيانات في صورة يتم الاستفادة بها في اتخاذ العديد من القرارات (عوض، 2010، 22).

وتتمثل فوائد استخدام نظم المعلومات الجغرافية فيما يلي:

- تسهل عملية التخطيط البيئي (McLain et al., 2017).
- ربط البيانات والخرائط وكافة المعلومات في نظام واحد، وتحليلها واستخراج معلومات مترابطة وذات قيمة.
- تساعد متخذي القرارات في اتخاذ قرارات بناء علي معلومات حديثة ودقيقة.
- تقليص الوقت المستغرق لتحليل المواقع للحصول علي نتائج.
- حفظ المعلومات بشكل نهائي، وإمكانية الاستفادة بها فيما بعد في أي وقت (يحياوي وابن أم السعد، 2015).
- تخفيض التكاليف الخاصة بجمع البيانات وتحليلها وعرضها.
- تحسين كفاءة عملية التخطيط للمشروعات (عوض، 2010).

مقومات التخطيط البيئي

هناك مجموعة من المقومات الواجب توافرها لنجاح التخطيط البيئي. تتمثل هذه المقومات فيما يلي:

1- *توافر معلومات بيئية شاملة وتفصيلية*:

يعد توافر المعلومات في أي مجال أساس النجاح، وبالمثل تعد المعلومات البيئية أساس نجاح التخطيط البيئي، فهي تمثل أساس عملية التخطيط البيئي، وتوفر كافة التفاصيل حول المشروعات المقترحة. يجب أن تتسم هذه المعلومات بالدقة والشمول والتفصيل، وأن يتم توفيرها في الوقت المناسب. وتوفر هذه المعلومات القدرات البيئية للمنطقة أو الموقع المراد تخطيطه، كما يجب توافر معلومات دقيقة عن حجم السكان والأنشطة في تلك المناطق، حتى يمكن معرفة مدي تحمل هذه المنطقة للضغوط عليها بيئياً سواء من خلال الأنشطة السكانية أو المشروعات المقترح تنفيذها (عبد الرازق، 2005).

ويعد توافر المعلومات حول حجم السكان، والموارد الطبيعية المتاحة ذا أهمية كبيرة، حيث تيم الاعتماد عليها في اتخاذ إجراءات تضمن استدامة هذه الموارد، وسد الاحتياجات الحالية والمستقبلية للسكان دون إحداث أي أضرار بالبيئة (محرز وصيد، 2017).

2- *وجود إدارة بيئية فعالة*:

تساهم الإدارة البيئية في نجاح تنفيذ أية إجراءات أو خطط تستهدف حماية البيئة، خاصةً وإن كانت هذه الإدارة فعالة، وتمتلك القدرات والخبرات والمعارف في العمل البيئي. ويجب أن ترك الإدارة البيئية علي تنفيذ ومتابعة ومراقبة الخطط البيئية، واتخاذ الإجراءات لتعديلها إذا تطلب الأمر (المنظمة الإقليمية لحماية البيئة البحرية، 2015؛ الرميدي، 2018).

3- *المخطط البيئي*:

يُقصد بالمخطط البيئي بأنه الشخص الذي تتوافر لديه الخبرة والمعرفة الكافية في مجال حماية البيئة والحفاظ عليها، ويعتمد علي خبرته ومعرفته عند قيامه بالتخطيط للمشروعات المختلفة (عبد الرازق، 2005). ويتميز المخطط البيئي بالسمات والخصائص التالية:

- ينظر للموارد الطبيعية بأنها محدودة، وقد تنتهي إذا ما تم استنزافها أو استخدامها بطريقة سيئة.
- لديه خلفية وخبرة ومعرفة علمية واسعة، حيث يسعي دائماً للتعرف علي كل ما هو جديد في المجال البيئي.
- الوعي البيئي العالي، وسعيه المستمر للحفاظ علي البيئة، والحد من النفايات والملوثات.

- يحرص علي عدم استنزاف الموارد الطبيعية نتيجة تنفيذ المشروعات.
- يهتم بتلبية احتياجات المجتمع المحلي، وعدم حرمانهم من حقوقهم.
- التنبؤ بالمشكلات البيئية المستقبلية، ولديه القدرة علي وضع حلول لها (المنظمة الإقليمية لحماية البيئة البحرية، 2015).

4- *الرقابة البيئية*:

تمثل الرقابة والمتابعة المستمر أحد مصادر نجاح التخطيط البيئي، حيث تساهم في التأكد من تطبيق كافة الإجراءات والالتزامات البيئية الموجودة في الخطة وعدم تجاهلها (عبد الرازق، 2005). كما تساهم الرقابة البيئية في التعرف علي الانحرافات أو التجاوزات في تنفيذ الخطة، ومن ثم هناك إمكانية لاتخاذ إجراءات تصحيحية تُعيد الوضع إلي مساره الطبيعي، وبما يحقق الأهداف المستهدفة في النهاية (محرز وصيد، 2017).

5- *التوعية البيئية*:

يجب أن يكون هناك وعي لدي أفراد المجتمع المحلي لضمان نجاح عملية التخطيط البيئي، فانخفاض الوعي قد يتسبب في فشل عملية التخطيط البيئي بشكل كبير (الرميدي، 2018). علي سبيل المثال؛ قد يكون هناك مشروعات تم التخطيط لها لتحقيق أهداف بيئية للمحافظة علي الموارد الطبيعية وتنميتها مثل مشروع تثبيت الكثبان الرملية، وهذا المشروع لا يحقق عائداً اقتصادياً علي المدى القريب، وبالتالي قد يكون هناك معارضة لمثل هذه المشروعات من المجتمع المحلي، حيث أن هذه المشروعات تتكلف مبالغ كبيرة، ولا تحقق أرباح اقتصادية (الرميدي، 2018).

6- *المشاركة المجتمعية*:

يقترن نجاح التخطيط البيئي بمشاركة المجتمع المحلي في إعداد وتطبيق هذه الخطة (الرميدي، 2018)، فهناك ضرورة لإشراك المواطنين المحليين في عملية التخطيط البيئي، لأنهم الأكثر وعياً بمجتمعاتهم ومشاكلها وإمكانياتها، ومن ثم يمثلون مدراً هاماً للمعلومات والبيانات التي تحتاج إليها عملية التخطيط (عبد الرازق، 2005). كما أن مشاركة المواطنين في عملية التخطيط البيئي تجعلهم أكثر قبولاً ودعماً لهذه المشروعات (AbuEltayef, 2014).

كما أضاف دعموش (2010) بعض المقومات الأخرى لضمان نجاح عملية التخطيط البيئي، مثل لا مركزية التخطيط، وتوافر رأس المال بشكل كبير.

إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030

أصبحت إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030 تمثل خارطة طريق لمستقبل مصر، وتعظم الاستفادة من إمكانيات مصر وميزاتها التنافسية، وتعمل علي إعادة إحياء دورها التاريخي في ريادة الإقليم وتوفير حياة كريمة للمصريين (السعيد، 2017).

وقد تم صياغة هذه الإستراتيجية وفقاً لأسلوب التخطيط الإستراتيجي طويل المدى، والاعتماد أيضاً علي التخطيط بالمشاركة، حيث تم إعدادها بمشاركة مجتمع واسعة ضمت الوزارات والمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والجمعيات الأهلية والخبراء والأكاديميين، بجانب مشاركة من المنظمات الدولية (رئاسة مجلس الوزراء، 2018).

وقد نصت رؤية مصر 2030 علي "ستكون مصر الجديدة ذات اقتصاد تنافسي ومتوازن ومتنوع يعتمد علي الابتكار والمعرفة، قائمة علي العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة، ذات نظام أيكولوجي متزن ومتنوع، تستثمر عبقرية المكان والإنسان لتحقيق التنمية المستدامة، ولنرتقي بجودة حياة المصريين" (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018).

كما تسعي مصر لتكون من أفضل 30 دولة في العالم في مؤشر التنافسية العالمية، ومن أكبر 30 اقتصاد في العالم، ومن أفضل 30 دولة في مؤشر التنمية البشرية، وكذلك من أفضل 30 دولة في مكافحة الفساد (sdsegypt2030.com).

وترتبط أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة في مصر بأهداف التنمية المستدامة 2030 التي أعلنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في سبتمبر 2015 (أبو غازي، 2017).

وقد تبنت هذه الإستراتيجية مفهوم التنمية المستدامة كإطار عام يهدف إلي تحسين جودة الحياة في الوقت الحاضر، وبما يحفظ حقوق الأجيال القادمة (رئاسة مجلس الوزراء، 2018). وتشمل الإستراتيجية الأبعاد الثلاث للتنمية المستدامة، حيث تشمل علي ما يلي:

1- البعد الاقتصادي: ويضم محور التنمية الاقتصادية، ومحور الطاقة، ومحور المعرفة والابتكار والبحث العلمي، ومحور الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية.

2- البعد الاجتماعي: ويضم العدالة الاجتماعية، والصحة، والتعليم والتدريب، والثقافة.

3- البعد البيئي: ويضم محور البيئة، ومحور التنمية العمرانية (رضا، 2015؛ الحصري، 2016؛ مرسي،2018).

وتركز الدراسة علي البعد البيئي "محور البيئة"، ومدي أهمية التخطيط البيئي في تحقيق أهداف هذا المحور.

برامج البيئة حتى 2030:

تشمل إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030 في بعدها البيئي "المحور البيئي" عدد من برامج البيئة المستهدفة حتى عام 2030. تتمثل هذه البرامج فيما يلي:

- تعزيز البيئية المؤسسية والتشريعية لمنظومة إدارة الموارد المائية.
- التوسع في إنشاء البنية الأساسية للازمة لتحقيق استدامة منظومة المياه.
- تنفيذ إصلاحات السياسة المالية واستخدام الأدوات الاقتصادية لتغيير السلوك نحو أنماط إنتاج واستهلاك أكثر استدامة للموارد المائية والطبيعية.
- زيادة الوعي بأهمية حماية البيئة والحفاظ علي الموارد الطبيعية، وتحفيز البدائل والتكنولوجيا اللازمة لترشيد وحماية الموارد الطبيعية.
- رفع كفاءة منظومة إدارة المخلفات الصلبة ودعم تحقيق استدامتها.

- تطوير منظومة التخلص من المخلفات الخطرة ورفع كفاءة إدارتها.
- تطوير البنية الأساسية لدعم جهود الحد من تلوث الهواء ومكافحة التغيرات المناخية.
- رفع كفاءة البنية الأساسية والإدارية للازمة لتطوير جهود حماية التنوع البيولوجي.
- متابعة تنفيذ الاتفاقيات الدولية في مجال البيئة.
- زيادة مشاركة القطاع الخاص والأهلي في جهود صون وحماية التنوع البيولوجي.
- رفع كفاءة حماية المناطق الساحلية والبحرية.
- إنشاء مجلس أعلي للتنمية المستدامة.
- تطوير السياسات اللازمة للحد من تلوث الهواء ومكافحة التغيرات المناخية وحماية البيئة (رئاسة مجلس الوزراء، 2018).

أهداف محور البيئية ومؤشرات القياس ضمن إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030:

1- *الهدف الأول: إيقاف تدهور البيئة والحفاظ علي توازنها*:

يوضح جدول رقم (1) الأهداف الفرعية للهدف الأول ومؤشرات القياس

جدول (1) الأهداف الفرعية للهدف الأول ومؤشرات القياس

الأهداف الفرعية	مؤشرات القياس
وقف تدهور عناصر البيئة (المياه والهواء والأرض	التحول نحو البدائل الأقل تلوثاً للبيئة
	الارتفاع بإنتاجية المياه مقارنة بالناتج المحلي الإجمالي من 2.23 دولار للمتر المكعب بنسبة 5% في السنة
	تحسين مؤشر مبل كروفت (Maple Croft Global Risk Analytics) للأمن المائي من 1.2 إلي مستوي أفضل دولة عربية (المغرب 3.0)
	الوصول لنسبة الأيام التي يكون فيها مؤشر جودة الهواء (تركيز ملوثات/الحد الوطني المسموح به للملوثات 100) أقل من 100% أفضل من دول مشابهة في الطبيعة المناخية
خفض معدلات انبعاثات الملوثات والالتزام بالمعايير الوطنية	خفض انبعاث ثاني أكسيد الكربون للفرد مقارنة بالناتج المحلي الإجمالي بنسبة 15% في عشر سنوات أسوة بالانخفاض المحقق في الاتحاد الأوروبي
القدرة علي تبوء مراكز بيئية متقدمة طبقاً للمعايير العالمية والإقليمية لتركيز الملوثات في عناصر البيئة	مؤشر الأداء البيئي The Environmental Performance Index (EPI)

الحفاظ علي التوازن بين النمو السكاني والموارد الطبيعية المتاحة	تفعيل سياسة سكانية متكاملة
	مؤشر استدامة المجتمع
	مؤشر Happy Planet Index
	مؤشر هشاشة البيئة

المصدر: وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018.

2- *الهدف الثاني: الانتقال إلي أنماط استهلاك وإنتاج أكثر استدامة*:

يوضح جدول رقم (2) الأهداف الفرعية للهدف الثاني ومؤشرات القياس

جدول (2) الأهداف الفرعية للهدف الثاني ومؤشرات القياس

الأهداف الفرعية	مؤشرات القياس
إقامة منظومة صناعية مستدامة	البصمة البيئية لوحدة إنتاج كل قطاع صناعي علي حدة
إقامة منظومة زراعية مستدامة	نسبة مساحة الأراضي المغطاة بالغابات
	نسبة الأرصدة السمكية الموجودة ضمن الحدود البيولوجية الآمنة
	خفض نسيب الفرد من الغذاء المهدر علي مستوي المستهلكين، والحد من الغذاء المهدر في سلاسل الإنتاج والاستهلاك (بما في ذلك من خسائر ما بعد الحصاد)
إقامة منظومة مستدامة للطاقة تعتمد علي تأمين الحصول علي الطاقة بأسعار معقولة وموثوق بها ومستدامة وحديثة	زيادة نسبة استخدام الطاقات المتجددة بشكل ملحوظ بحلول عام 2030
	مضاعفة معدل التحسن في فعالية استخدام الطاقة بحلول عام 2030
	التوسع في البنية التحتية والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تقديم خدمات طاقة حديثة ومستدامة بحلول عام 2030
تطبيق نظام للعمارة الخضراء	الوصول لمعدل معالجة مياه الصرف الصحي يساوي الأفضل في المنطقة العربية

المصدر: وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018.

3- *الهدف الثالث: حماية التنوع البيولوجي والاستخدام بطريقة مستدامة وبمشاركة مجتمعية فعالة*:

يوضح جدول رقم (3) الأهداف الفرعية للهدف الثالث ومؤشرات القياس

جدول (3) الأهداف الفرعية للهدف الثالث ومؤشرات القياس

الأهداف الفرعية	مؤشرات القياس
صيانة الموارد الطبيعية	نسبة الموارد المائية الكلية المستخدمة
	نسبة الأجناس المهددة بالانقراض

	نسبة المناطق البرية والبحرية المحمية
استخدامات الموارد الطبيعية والجينية تدار بطريقة مستدامة وبمشاركة مجتمعية فعالة	تقليل مؤشر العجز البيئي إلي مستويات الطاقة البيولوجية لمصر (0.6 هكتار للفرد) طبقاً لمؤشر الشبكة العالمية للبصمة البيئية
تعظيم العوائد الاقتصادية لخدمات التنوع البيولوجي والتقاسم العادل لمنافع استخداماتها	
توفير آليات تمكينية وزيادة الوعي البيئي بمفاهيم صون التنوع البيولوجي	

المصدر: وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018.

4- *الهدف الرابع: الوفاء بالالتزامات الدولية البيئية*:

ويشمل هذا الهدف هدفاً فرعياً واحداً فقط وهو "إطار لا مركزي لحوكمة إدارة المخلفات يضم جميع أطراف المنظومة، ويفرز قدرات بشرية عالية، ويوفر المعلومات بدقة وشفافية.

5- *الهدف الخامس: إدارة للمخلفات مرتكزة علي مفاهيم الحوكمة والاقتصاد الدوار وذات محتوي معرفي وتقني وبيئي عالي:*

يوضح جدول رقم (4) الأهداف الفرعية للهدف الخامس ومؤشرات القياس

جدول (5) الأهداف الفرعية للهدف الخامس ومؤشرات القياس

الأهداف الفرعية	مؤشرات القياس
بنية تحتية متكاملة تلائم الأوضاع معززة لخدمات متكاملة مستدامة لإدارة المخلفات بجميع مراحلها، ونطاق تغطية فعال يشمل ربوع الوطن، واستفادة قصوي من المخلفات وصولاً إلي Zero Waste	الوصول إلي نسبة معالجة (حرق، تدوير، تحويل إلي سماد) النفايات من إجمالي النفايات المنتجة مماثلة لمتوسط منطقة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
أدوات اقتصادية ومعرفية توجه سلوكيات وممارسات التعامل مع المخلفات ومحاسبة ناجزة لقوانين مفعلة	تقليل كثافة توليد النفايات البلدية بالكيلو جرام للفرد إلي مستوي منطقة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (يوازي 1.5 كيلو جرام للفرد في اليوم)
استدامة إدارة منظومة المخلفات مالياً	

المصدر: وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2018.

وكما ذُكر سابقاً أن أهمية التخطيط البيئي تتمثل في المساهمة في وقف استنزاف الموارد الطبيعية والحفاظ عليها، وترشيد استهلاكها، واستخدام مصادر الطاقة صديقة البيئة، واستغلال المخلفات وإعادة تدويرها، والتخلص الآمن من المخلفات، وحماية البيئة من التلوث والتدهور، والحفاظ علي التوازن الأيكولوجي. كما أن للتخطيط البيئي عدد من المقومات منها ضرورة المشاركة المجتمعية في عملية التخطيط والتنفيذ. وبناءً علي ذلك نجد أن التخطيط البيئي يساهم بشكل مباشر وفعال في تحقيق الأهداف الخمس لمحور

البيئية "البعد البيئي" في إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030، وبالتالي يتضح أن مصر ستعتمد بشكل كبير علي التخطيط البيئي الذي يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة، ويحقق أهداف الإستراتيجية في بعدها البيئي، بجانب إدراج البعد البيئي في كافة مشروعاتها المقترحة، إيماناً منها بأهمية حماية البيئة وحفظ حقوق الأجيال القادمة.

وفي هذا الإطار؛ أشارت وزارة الدولة لشئون البيئة أن التخطيط البيئي يساهم بشكل كبير في حماية الموارد الطبيعية والبيئية، والحفاظ علي الطبيعة في مصر في ضوء ما يوضحه جدول رقم (5).

جدول رقم (5) أهمية التخطيط البيئي في حماية الموارد الطبيعية والبيئية والحفاظ علي الطبيعة في مصر

الأهمية	الإجراءات
الاستخدام المستدام للمياه	تطبيق الإدارة المتكاملة لموارد المياه
	ترشيد استخدام المياه
	تشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في مشروعات مياه الشرب، وإعادة استخدام مياه الصرف المعالج
	تشجيع مشروعات إعادة تدوير المياه
	رفع درجة الوعي لدي المواطنين بأهمية الحفاظ علي المياه
	إشراك المواطنين في إدارة وملكية مرافق المياه والصرف
	إتباع لا مركزية المسئوليات التنفيذية لوزارة الموارد المائية والري
	التحكم في تلوث المياه
	تفعيل دور المجلس القومي للمياه لضمان التنسيق بين السياسات والبرامج، ودعم القوانين والتشريعات الخاصة بالمحافظة علي المياه
	وضع غرامات وإجراءات صارمة علي من يلوث المياه
	التعاون المثمر والفعال مع دول حوض نهر النيل لتحقيق التنمية المستهدفة من مياه نهر النيل
الاستخدام الأمثل لموارد الطاقة	تحسين كفاءة محطات توليد الطاقة
	تفعيل دور المجلس الأعلي للطاقة
	التوسع في استخدام التكنولوجيا الموفرة للطاقة
	الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من البترول والغاز الطبيعي
	تقييم الأثر البيئي، وتطبيق معايير حماية البيئة في محطات توليد الطاقة
	إعداد خطة وإستراتيجية لقطاع الطاقة تشمل مصادر الطاقة التقليدية والمتجددة
	الاتجاه إلي الطاقة الشمسية ومحطات الطاقة التي تعمل بالغاز الطبيعي
	تحسين كفاءة نقل الكهرباء، وتقليل الفقد من الشبكة القومية
	التوسع في الأجهزة عالية الكفاءة والإضاءة الموفرة

الحفاظ علي مستوي التنوع البيولوجي	تشجيع المشاركة الشعبية في برامج الحفاظ علي التنوع البيولوجي
	تنفيذ الالتزامات تجاه المواثيق والاتفاقيات الدولية
	بناء القدرات القومية للحفاظ علي التنوع البيولوجي
	وضع التشريعات التي تضمن الحفاظ علي التنوع البيولوجي
	وضع التشريعات التي تضمن تحقيق التنمية المستدامة للموارد الطبيعية
	توجيه الجهود القومية للحفاظ علي التنوع البيولوجي والاستخدام الأمثل لمكوناتها
	تعزيز القدرات العلمية والفنية في برامج الحفاظ علي التنوع البيولوجي والموارد الطبيعية في مناطق التنمية
	اعتبار التنوع البيولوجي كأداة لتنمية الموارد الطبيعية

المصدر: وزارة الدولة لشئون البيئة وخدمة المجتمع، 2018.

ومن خلال ما يوضحه جدول رقم (5) الخاص بأهمية التخطيط البيئي في حماية الموارد الطبيعية والبيئية، والحفاظ علي الطبيعة في مصر، وكذلك انطلاقاً من أهمية وأهداف التخطيط البيئي، نجد أن التخطيط البيئي هو الآلية الفعالية لتحقيق أهداف المحور البيئي في إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030.

خاتمة

أصبح تحقيق التنمية المستدامة مرتبطاً بشكل كبير بالتخطيط البيئي الذي يساهم بشكل كبير في الحد من تدهور البيئة، والحفاظ علي الموارد الطبيعية، وتحقيق التنمية المطلوبة. وقد قامت جمهورية مصر العربية بإعداد وإطلاق إستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030 بناءً علي أهداف التنمية المستدامة 2030 التي أعلنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في سبتمبر 2015. وتشمل هذه الإستراتيجية ثلاث أبعاد هم البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي. بالنسبة للبعد البيئي فقد تضمن محورين هما محور البيئة ومحور التنمية العمرانية. وقد شمل محور البيئة علي خمس أهداف رئيسية، بجانب عدد كبير من الأهداف الفرعية ومؤشرات القياس. ومن خلال الفوائد العديدة التي يحققها التخطيط البيئي، نجد أن التخطيط البيئي سيساهم بشكل فعال وأساسي في تحقيق كافة أهداف المحور البيئي الموجود في البعد البيئي بإستراتيجية التنمية المستدامة – رؤية مصر 2030.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو غازي، عماد (2017) منظومة المعلومات في إستراتيجية التنمية المستدامة في مصر: الإدراك – الواقع – الأمل، مجلة أعلم، السعودية، 20، 29-57.
2. أحمد، أحمد (2011) أثر البعد البيئي علي تخطيط المدن والعمارة الإسلامية، مجلة المنبر، هيئة علماء السودان، السودان، 15، 104-118.
3. الإزيرجاوي، أنيس ومحمود، هديل (2012).إبراز دور التخطيط لتنمية سياحية مستدامة في محافظة كربلاء ، تم الوصول في 2018/8/2 ، علي الرابط: http://www.cpas-egypt.com/pdf/Hadel_Mowafak/Researches/005.pdf
4. الحصري، طارق (2016) إستراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر 2030: محور الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية، مجلة الإدارة، مصر، 53(1)، 14-16.

5. الرميدي، بسام (2018) محاضرات في التخطيط السياحي، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، مصر.
6. الرميدي، بسام والزق، يحيي (2017) التخطيط السياحي المستدام كمدخل لتحقيق التنمية السياحية المستدامة في مصر، مجلة الاقتصاد والقانون بجامعة محمد الشريف مساعديه – سوق أهراس – الجزائر – العدد الأول مارس 2017.
7. السعيد، هالة (2017) إستراتيجية عام 2030م، مجلة المال والتجارة، مصر، 582، 35–38.
8. العشماوي، صباح (2008) المسئولية الدولية عن حماية البيئة، ط1، دار الخلدونية، الجزائر، 2008.
9. العصفور، صالح (2005) التقييم البيئي للمشاريع، مجلة جسر التنمية، الكويت، 4(43)، 2–16.
10. الفقي، عبد المنعم (2008) الإدارة البيئية للعمران الحضري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، مصر.
11. القريشي، علي (2014) جدوى التخطيط البيئي علي تخصيص الموارد الاقتصادية في العراق، مجلة مركز دراسات الكوفة، العراق، 9(32)، 163–180.
12. القريشي، علي (2015) تخطيط وإدارة الموارد الطبيعية، حوض الفرات للطباعة والنشر، العراق.
13. المبروك، فرج (2016) أهمية البعد البيئي لتخطيط التجمعات العمرانية الجديدة، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، كلية الآداب والعلوم بالمرج، جامعة بنغازي، ليبيا، 24، 1–10.
14. المنشاز، عمر (2017) حماية البيئة والتخطيط البيئي للنشاط الصناعي في منطقة الخمس، مجلة القلعة، كلية الآداب والعلوم بمسلاته، جامعة المرقب، ليبيا، 8، 586–608.
15. بروش، زين الدين ودهيمي، جابر (2011) دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات – دراسة حالة شركة الأسمنت، الملتقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 22–23 نوفمبر.
16. بلدية دبي (2011) نظام تقييم الأثر البيئي، إرشاد فني، قسم الدراسات والتخطيط البيئي – إدارة البيئة، حكومة دبي، الإمارات.
17. بن أحمد، عبد المنعم والعيد، بن بولرباح (2016) التخطيط البيئي القطاعي في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 29، 163–173.
18. دعموش، فاطمة (2010) سياسة التخطيط البيئي في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي–وزو، الجزائر.
19. رضا، مصطفي (2015) نحو وضع رؤية للنظرة المستقبلية لمصر حتى عام 2030 والاستفادة من أخطاء الماضي، مجلة المدير العربي، مصر، 209، 59–66.
20. رئاسة مجلس الوزراء (2018) إستراتيجية التنمية المستدامة – مصر 2030، جمهورية مصر العربية. http://www.cabinet.gov.eg/Arabic/GovernmentStrategy/Pages/Egypt%E2%80%99sVision2030.aspx
21. عبد الحق، جمال (2009) توزيع وتخطيط الخدمات والمرافق السياحية في محافظة أريحا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية.
22. عبد الرازق، عادل (2005) التشريعات البيئية العربية ودورها في إرساء دعائم التخطيط البيئي، ندوة حول التشريعات والقوانين في حماية البيئة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربي، الشارقة، الإمارات.
23. عوض، رامي (2010) معوقات تطبيق نظم المعلومات الجغرافية في بلديات قطاع غزة – فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين.
24. غضابنة، ياسمينة (2016) المدينة الجديدة والمواطنة: الحد من مشكلة التلوث بالنفايات المنزلية، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، الجزائر، 22، 104–115.
25. غواس، حسينة (2017) التخطيط وحماية البيئة في ظل التشريع العمراني الجزائري، دراسات، الجزائر، 54، 275–285.

26. قاصدي، فايزة (2016) الأمن البيئي، مجلة جيل حقوق الإنسان، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر، 8، 111-119.
27. كوسام، أمينة (2017) التخطيط البيئية كآلية لحماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة، مجلة جيل حقوق الإنسان، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر، 15، 161-174.
28. محرز، نور الدين وصيد، مريم (2017) التخطيط البيئية كآلية وقائية لحماية البيئة في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 3، 181-195.
29. مخول، مطانيوس وغانم، عدنان (2009) نظم الإدارة البيئية ودورها في التنمية المستدامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2)، 33-51.
30. مرسي، عمر (2018) تصور مقترح لمتطلبات الرؤية الإستراتيجية لمصر 2030م في مجال البحث التربوي، مجلة كلية التربية بأسيوط، مصر، 34(2)، 587-635.
31. المنظمة الإقليمية لحماية البيئة البحرية (2015) السياحة البحرية والسياحة البيئية، نشرة البيئة البحرية، العدد 103/ يناير.
32. هاشم، عقيل (2009) مستوي نتائج التخطيط الشامل والمبرمج للقطاع السياحي في ظل إدارة فعالة، مجلة جامعة بابل (العلوم الإنسانية)، العراق، 17(1)، 89-126.
33. الوافي، الطيب (2012) الريادة في الأداء البيئي: شركة نوكيا نموذجاً، مجلة الباحث، الجزائر، 11، 141-178.
34. وزارة الدولة لشئون البيئة البيئة (2018) تنمية المناطق السياحية. https://goo.gl/PrNnXJ
35. وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري (2018) إستراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030، جمهورية مصر العربية. www.crci.sci.eg/wp-content/uploads/2015/06/Egypt_2030.pdf
36. ياسين، مريخي (2010) التوازن البيئي والتنمية السياحية المستدامة لولاية عنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم الأرض، الجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة منتوري – قسنطينة، الجزائر.
37. يحياوي، نعيمة وابن أم السعد، فتيحة (2015) تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية في التخطيط السياحي، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة، الجزائر، 6، 345-362.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. AbuEltayef, H. (2014) Developing a Conceptual Model of Community Participation in Sustainable Urban Planning for Palestinian Cities and Towns, Unpublished Master Thesis, Faculty of Science, Islamic University-Gaza, Palestine.
2. Alexander, K.; Freeman, S. and Angel, D. (2018) Public attitudes and decision making in environmental resource planning—a perception gap, *Environmental Science & Policy*, *80*, 38-43.
3. Cobbinah, P.; Poku-Boansi, M. and Peprah, C. (2017) Urban environmental problems in Ghana, *Environmental Development*, *23*, 33-46.
4. Ellis, J.; Clark, M.; Rouse, H. and Lamarche, G. (2017) Environmental management frameworks for offshore mining: the New Zealand approach, *Marine Policy*, *84*, 178-192.
5. Ghiyasi, M. (2017) Industrial sector environmental planning and energy efficiency of Iranian provinces, *Journal of cleaner production*, *142*, 2328-2339.
6. Gippoliti, S. and Battisti, C. (2017) More cool than tool: Equivoques, conceptual traps and weaknesses of ecological networks in environmental planning and conservation, *Land Use Policy*, *68*, 686-691.
7. Hegazy, I. (2015) Integrating strategic environmental assessment into spatial planning in Egypt, *Environmental Development*, *15*, 131-144.
8. Jupp, J. (2017) 4D BIM for environmental planning and management, *Procedia engineering*, *180*, 190-201.
9. Kitamura, H.; Hara, T. and Shinojima, T. (2017) Environmental Planning and Evaluation of Office with Funnel Shaped Void, *Procedia engineering*, *180*, 452-461.
10. Lodhia, S.; Martin, N. and Rice, J. (2018) Appraising offsets as a tool for integrated environmental planning and management, *Journal of Cleaner Production*, *178*, 34-44.

11. McLain, R.; Banis, D.; Todd, A. and Cerveny, L. (2017) Multiple methods of public engagement: Disaggregating socio-spatial data for environmental planning in western Washington, USA, *Journal of Environmental Management. 204: 61-74.*, *204*, 61-74.
12. Mersal, A. (2016) Sustainable urban futures: Environmental planning for sustainable urban development, *Procedia Environmental Sciences*, *34*, 49-61.
13. Najdeska, K. and Rakicevik, G. (2012) Planning of Sustainable Tourism Development, *Social and Behavioral Sciences*, 44, 210-220.

ثالثاً: مواقع الانترنت

- sdsegypt2030.com

دور المتغيرات الاقتصادية في التأثير علي سلوك ودوافع السائح

د. محمد زيدان محمد الشربينى
جامعة مدينة السادات، مصر
m_z0055@yahoo.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: يهدف البحث إلي دراسة أثر المتغيرات الاقتصادية علي سلوك ودوافع السائحين. وقد توصلت الدراسة إلي أن هناك معنوية بين المتغيرات الاقتصادية وسلوك ودوافع السائحين، أي أن سلوك ودوافع السائحين يتغير بطريقة سريعة نتيجة التغيير في المتغيرات الاقتصادية. كما توصلت الدراسة إلي أن المتغيرات الاقتصادية من العناصر الهامة التي تؤثر في تغير أنماط السائحين ورغباتهم وأذواقهم، نظراً لمرونة السياحة المرتفعة للعوامل الاقتصادية المختلفة مثل العولمة، والاندماجات، وخصخصة القطاع العام وتحوله إلي القطاع الخاص.

الكلمات المفتاحية: المتغيرات الاقتصادية، سلوك السائحين، دوافع السائحين، أنماط السائحين.

Abstract:
The aim of the research is to study the impact of economic variables on the behavior and motives of tourists. The study found that there is a significance relationship between the economic variables and the behavior and motives of tourists, that is, the behavior and motives of tourists change rapidly because of the change in economic variables. The study also found that the economic variables are important factors that affect the change in tourists' patterns, desires and tastes due to the high tourism flexibility of various economic factors such as globalization, mergers and privatization of the public sector and its transformation into the private sector.

Keywords: economic variables, tourist behavior, tourists' motives, tourist patterns.

مقدمة

لا شك أننا فى العصر الحالى نعيش ثورة تغييرات فى شتى مناحي الحياة المختلفة السياسية والاقتصادية والتكنولوجية ، مما أضفى على هذا العصر صبغة الانتقال و التحديات الكبيرة ، ولم تكن السياحة بمعزل عن هذه التغييرات و التطورات ، بل هى فى معظم الأحيان تكون أكثر من غيرها تأثرا بهذه التغيرات ، حيث أنها نشاط شديد الحساسية لأى تغير فى أى قطاع آخر.

كل هذا جعل الإنسان يعيش حالة من التوتر و الضغط العصبى و النفسى ، مما أدى إلى ظهور نداء عالمى بالرجوع إلى الطبيعة ، ساعد ذلك على حدوث تغير وتنوع فى سلوك و دوافع السائحين و العوامل المختلفة التى تؤثر فى هذا السلوك ، و هذا بطبيعة الحال أدى إلى حدوث تغييرات و تطورات فى الأنماط السياحية ، و دفع المقاصد السياحية إلى تفعيل ما لديها من أنماط سياحية قائمة واستحداث أنماط سياحية جديدة .

أهمية البحث

شهدت السنوات القليلة الماضية العديد من المتغيرات العالمية التى تمخض عنها متغيرات فى قطاعات عديدة أهمها قطاع الخدمات الانتاجية الذى يعد قطاع السياحة أهم عناصره ، وتركزت هذه المتغيرات فى الأسواق السياحية على تغير سلوك و دوافع السائحين تجاه المقاصد السياحية من ناحية و أنماط السياحة بها من ناحية أخرى ، و من ثم تغيرت دوافع السفر من الدوافع التقليدية إلى الدوافع الحديثة التى فرضتها الحياه العصرية بكل مفرداتها ومتطلباتها ، وأدى ذلك بطبيعة الحال إلى ظهور أنماط سياحية جديدة لم تكن موجودة من ذى قبل ، و بالتالى وجب على المقاصد السياحية التعامل مع هذه المتغيرات فى سلوك و دوافع السائحين من خلال خلق و استحداث أنماط سياحية جديدة و تنويع المنتج السياحى بها مما أدى إلى ظهور تنميط سياحى حديث مما أحدث تغييرا فى البرامج السياحية المختلفة ، و أشكال التنمية السياحية ، و توزيع المناطق السياحية فى المقاصد السياحية فى العالم و نخص بالذكر مصر بلد الدراسة .

و من هذا المنطلق تأتى أهمية دراسة التوصيف الحديث لسلوك و دوافع السائحين الناجمة عن المتغيرات الاقتصادية و السياسية و البيئية و الاجتماعية و التكنولوجية المختلفة و أثر هذا التوصيف الحديث على استحداث أنماط سياحية جديدة .

المشكلة البحثية

تتلخص المشكلة البحثية فى دراسة مدى تأثر سلوك و دوافع السائحين بالمتغيرات الحديثة على اختلاف أبعادها و أنواعها و ما نتج عن هذا من ظهور تنميط حديث للسياحة يوجب على المقاصد السياحية تهيئة هيكلها الاستقبالى الاستيعابى و ذلك لمواكبة التغير فى رغبات السائحين بشرائحهم المختلفة .

أهداف الدراسة

- دراسة العوامل المؤثرة و المحددة لسلوك السائح كمستهلك .
- دراسة الدوافع المختلفة لأنشطة السياحة و أوقات الفراغ.

📖 *ادراك أثر المتغيرات الحديثة على تطور صناعة السياحة و السفر .*

📖 *دراسة العلاقة بين المتغيرات الحديثة و تطور سلوك و دوافع السائحين باختلاف شرائحهم السوقية .*

الدراسة النظرية

مقدمة

يختلف سلوك السائح من شخص لآخر ، و من موقف لآخر عند نفس الشخص ، وهناك العديد من الأنواع و الأسباب لهذا السلوك ، و يدخل سلوك المستهلك السياحى (السائح) ضمن دورة التسويق السياحى لاتخاذ قرارات المستهلك تجاه النشاط السياحى ، و يوجد أيضا العديد من العوامل المؤثرة فى سلوك المستهلك السياحى من عوامل(مؤثرات) شخصية و أخرى اجتماعية .

و يختلف هذا السلوك فى وقت الأزمات عن غيره من الأوقات ، و يتدرج سلوك المستهلك السياحى من عدم التفكير فى السياحة و السفر إلى اتخاذ القرار السليم من بين العديد من البدائل .

مفاهيم هامة

مفهوم السلوك

يمكن تعريف السلوك الانسانى على أنه(كل ما يقوم به الإنسان من أعمال وأنشطة تكون صادرة عن بواعث و ضوابط معينة فى حياته) وبذلك يكون السلوك الانسانى هو أي شيء يصدر عن الإنسان فى حياته. **سناء محمد (2000)**

و يعرف(**1999**) **Pizam , A., & Mansfield, Y.,** السلوك على أنه (الاستجابة الصادرة عن عضلات الإنسان أو الكائن الحى عموما و الأفعال والحركات التى يقوم بها) و هذا الرأي يذكر الحركة الخارجية للإنسان و لا يهتم بما يدور فى عقل الإنسان الداخلى .

مفهوم المستهلك

يذكر **يس الكحلى (2000**) أن المستهلك هو (الإنسان الذى لديه مجموعة من الرغبات و لديه دوافع لإشباعها ولديه القدرة الشرائية للحصول على تلك الرغبات سواء كانت سلع أو خدمات) وبذلك يكون المستهلك هو أي شخص تتوافر لدية عنصرين و هما الرغبة فى تحقيق شيء معين و القدرة الشرائية للحصول على تلك الرغبة .

بذلك يوجد لدينا نوعين للمستهلكين و هما:

(**المستهلك الفرد**) هو الفرد الذى يقوم بشراء بعض السلع و الخدمات الخاصة به كفرد أو الخاصة بأسرته كمن يحجز رحلة طيران له ولزوجته و أولاده.

(**المستهلك الصناعى**) هو عبارة عن الفرد أو الجماعة التى تقوم بشراء مجموعة من السلع و الخدمات الخاصة بالمجموعة و التى يتم استخدامها فى عدة وظائف مختلفة.

وبذلك يعتبر المستهلك هو فرد لديه مجموعة من الرغبات والاحتياجات الملحة و يقوم بتوفير القدرة الشرائية من أجل إشباع هذه الرغبات عن طريق شراء السلع والخدمات التى يحتاجها أو تنفيذ بعض الأشياء التى لو قام الفرد بعملها سيصل إلى حالة من الإشباع الكافى لاحتياجاته . (**حميد عبد النبى الطائى ، بشير عباس العلاق ،2000**)

مفهوم سلوك المستهلك

يذكر (**Lenda , p., &George, Z .,2002**) أن سلوك المستهلك هو (أنشطة الفرد أثناء الاختيار وشراء بعض السلع و الخدمات من أجل إشباع رغبات و سد احتياجات المستهلك)

يذكر **حميد عبد النبى الطائي و بشير العلاق (2000)** مفهوم المستهلك الفرد على أنه هو (التصرف الذى يقوم به شخص ما نتيجة تعرضه إلى منبه داخلى أو خارجى تجاه سلعة معينة أو تجاه خدمة معروضة فى السوق أو فى الأماكن التى يتردد عليها) .

فبذلك يكون سلوك المستهلك هو(أى فعل يقوم به الإنسان أثناء رؤيته لسلعة معينة يحتاجها و طرق حصوله على هذه السلعة أو الخدمة.)

مفهوم سلوك المستهلك السياحى :–

هو دراسة كيفية شراء الناس لما يحتاجون و كيفية صنع قرار الشراء لتلك السلع و الخدمات السياحية.

و يذكر تعريف آخر أن **سلوك المستهلك السياحى** هو (التصرف الذى يقوم به السائح تجاه الخدمات السياحية الموجودة فى الأسواق أو فى الأماكن السياحية التى يرتادها السائحين و متوقع أن تشبع احتياجاتهم و رغباتهم) (**Mowen,J.C., & Minor,M.S.,(2000)**.

ويعرف كل من (**Swarbrooke,J.,& Harner,S.,(1999)**, **سلوك المستهلك السياحى** بأنه (تلك الأنشطة المباشرة التى تشتمل على الحصول وامتلاك السلع والخدمات والمنتجات و عملية اتخاذ القرار لشراء تلك الاحتياجات)

و يتضح من هذا التعريف الاهتمام بالنواحي الملموسة و الغير ملموسة كالأفكار و السلع و الخدمات.

📖تعريف الدوافع السياحية

لا تختلف الدوافع السياحية كثيرا عن الدوافع الانسانية حيث أن الانسان هو السائح مع اختلاف الحاجات والرغبات السياحية .

فقام كل من (**حمد الغدير و رشاد الساعد ، 1997**) بتعريف **الدوافع السياحية** على أنها (هى تلك القوى التى تدفع المستهلك السياحى من داخله للقيام بالعملية السياحية من السفر لمناطق السياحية و ممارسة الانشطة المختلفة فى البلد المضيفة للسياحة وذلك كله نتيجة التعرض لمثيرات داخلية وخارجية فى الحياة العملية .)

مثال ذلك نجد أن الانسان يحاول الهروب من ضغوط العمل و ازدحام الحياة والروتين اليومى إلى منطقة هادئة للاستجمام والترفيه عن النفس و الاسترخاء التام فيقوم بالتفكير فى السفر الى منطقة سياحية محددة لدية على أساس قدرته المادية التى تناسب القيام بالسياحة أم لا .

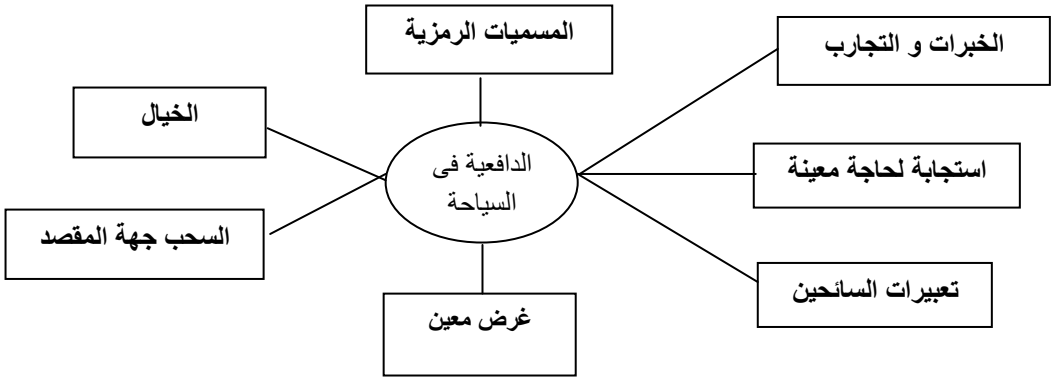
و يعرف كل من (**Leon,G., & Kanuk , L .,2000**) **الدوافع السياحية** على (أنها القوة المدفوعة من داخل المستهلك السياحى والتى تشتمل على مجموعة من الاحداث الناتجة عن حالة ملحة من عدم الاشباع للقيام برحلات ترفيهية للخروج بعيدا عن ضغوط العمل .)

الدافعية فى النشاط السياحى

تتضمن الدافعية فى النشاط السياحى سبعة عناصر رئيسية:

(حميد عبد النبى الطائى،2006)

- إن السفر هو **استجابة لحاجة يفتقر إليها السائح** لكنه يرغب فى اشباعها ، فالسياح تدفعهم الرغبة فى تجربة ظاهرة جديدة عليهم.
- **السحب باتجاه جهة المقصد** ، و ذلك استجابة للدوافع المحفزة للفرد من جهة المقصد السياحى من المغريات السياحية و عوامل الجذب المختلفة.
- **الدافعية كأسلوب لإطلاق العنان للخيال** ، إن السياح ينتقلون من بلدانهم لكى ينتهجوا سلوكا لم يكن بالضرورة محظور عليهم فى بلدانهم الأصلية .
- **الدافعية كغرض محدد** ، و الغرض قد يتضمن زيارة الأقارب والأحباب، أو الاستمتاع بأوقات الفراغ أو الدراسة .
- **المسميات الرمزية للدافعية** ، يتم وضع عدة مسميات مثل **لذة الشمس** و التى تدل على الغرض من الزيارة و هوالإستلقاء فى الشمس أيضا مثل **لذة العجائب** أى المناطق الموجود بها أشياء غير مألوفة للإنسان .
- **الدافعية وخبرات و تجارب السائح** ، أى أن السائح لديه بعض الخبرات التى تجعله على دراية بمعظم الأماكن السياحية .
- **الدافعية كما يعبر عنها السائح** ، أى أن الأسلوب الذى يعبر من خلاله السياح عن مواقفهم يوفر فهما أفضل لدافعيتهم بالمقارنة مع مجرد ملاحظة سلوكهم شكل رقم (1) يوضح **عناصر الدافعية فى النشاط السياحى**



المصدر : إعداد الباحث

تتكون كلمة **الدوافع** (**MOTIVATION**) من 10 حروف كل حرف يعبر عن دوافع الفرد الاستهلاكية كالتالي :-

محمد فريد حجاب (2000)

(**M**) **Major** : يعبر عن المكونات الرئيسية لحاجات و دوافع السائحين وهى الدوافع و الحاجات التى تحتاج توجيه السائحين إليها و الاهتمام بها .

(**O**) **Overt** : يشير إلى مدى علنية دوافع السائحين و يكون الدافع للسفر والسياحة معلنا و ذلك إذا كان الهدف منه اشباع رغبة واضحة و محددة ويتم التعبير عنها صراحة من جانب السائحين.

(**T**) **Tension** : يشير إلى التوتر الداخلى الناتج عن إلحاح حاجة لدى المستهلك السياحى تحتاج إلى إشباع من ناحيته.

(**I**) **Internal** : أى العوامل الداخلية و النفسية للفرد مضافا إليها العوامل الخارجية وهى العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية وهى فى النهاية تشكل البيئة المحيطة بالمستهلك السياحى .

(**V**) **Variations** : يشير إلى مدى التعادل و التكافؤ للخدمات و السلع السياحية لدى المستهلك السياحى و مدى جاذبيتها له ولابد له من أن يقارن بين البدائل المتاحة أمامه ومعرفة عيوب ومميزات كل عنصر .

(**A**) **Approach** : تعنى أسلوب الاقتراب من السلع والخدمات السياحية وهذا يبنى على أن سلوك المستهلك السياحى يقوم على الادراك و المفاضلة بين البدائل المتاحة .

(**T**) **Tendencies** : يمكن القول أن هذا الحرف يدل على ميول السائحين او مجموعة المشوقات و العوامل الجاذبة التى تواجه السائح و تدفعه الى القيام برحلات سياحية وتنفيذ برامج سياحية محددة .

(**I**) **Individual Differences** : يشير هذا الحرف إلى الفروق الفردية بين السائحين و هذه الفروق ترجع إلى عوامل متعددة مثل السن ،العمر ، الدخل ، الجنس .....الخ.

(**O**) **Order** : يشير إلى النسق و النظام الذى يضعه السائح طبقا لتجاربه الذاتية السابقة حول الرحلة أو البرنامج السياحى .

(**N**) **Needs** : يشير هذا الحرف إلى الحاجات و الرغبات التى يرغب المستهلك فى تلبيتها و لكل سائح هرم من الحاجات يريد إشباعه و يسعى الى تحقيق هذه الحاجات ببذل أقصى ما فى وسعه .

ثانياً: دوافع السياحة والسفر

هناك العديد من الدوافع الملحة و الحاجات التى تجعل الانسان يهتم بالسياحة والسفر ، وقد ذكر(**Mcintosh & others ,1972**) أن الدوافع الاساسية للسياحة والسفرهى:

1- الدوافع الطبيعية

و هى الدوافع التى لها علاقة بالاسترخاء الطبيعى و ممارسة الانشطة الترفيهية والرياضية و ممارسة العلاج الطبى ، فكلها دوافع مرتبطة بصحة السائحين .

2 – الدوافع الثقافية

و هى تلك الدوافع التى تدفع السائحين إلى السفر من أجل التعرف على الدول

الاخرى والشعوب و الحضارات و الفنون الشعبية والفلكلور الخاص بها .

3 – دوافع العلاقات الشخصية المتبادلة

و لها علاقة بالرغبة فى زيارة الأقارب و الأصدقاء أو هربا من الأسرة أو من زملاء العمل أو للقاء أصدقاء جدد وتكوين صداقات جديدة والهروب من الروتين اليومى فى العمل .

4 – دوافع الوضع و المكانة الاجتماعية

و هى تتفق و متطلبات التقدير و التطور الشخصى وهذه الدوافع لها علاقة بالسفر لاداء مهمة أو لأغراض علمية و تعليمية .

و إذا دققنا النظر فى هذه الانواع لتلك الدوافع لوجدنا أنها تنصب جميعها فى الدوافع التالية وهى :- (**محمود محمد هويدى ،2000**)

- لإراحة و إنعاش الجسم وصفاء الذهن .
- لأسباب صحية .
- الإشتراك فى ممارسة الرياضات .
- السرور و المتعة و المرح .
- حب الاستطلاع و الثقافة العامة .
- تبادل العلاقات بين الأشخاص .
- أسباب روحانية .
- أغراض مهنية مرتبطة بالعمل .

المتغيرات الاقتصادية

للسياحة آثار عديدة سياسية وإجتماعية وإقتصادية وحضارية ولكن يركز المتخصصون على الآثار الاقتصادية للسياحة على الإقتصاد القومي والدخل والعمالة ورأس المال . من ذلك نلاحظ العلاقة الوطيدة بين السياحة والإقتصاد فالسياحة تشتمل على إنتقال الأموال من دولة إلي أخري من تحرك السائحين لإستهلاك المنتجات والخدمات السياحية التي توفرها الدول المستقبلة للسائحين .

تلعب السياحة دوراً هاماً في تنشيط اقتصاديات كثير من الدول حيث تمثل مصدرا رئيسيا وهاما من مصادر الدخل القومي نتيجة لإنفاق السائحين والذي يأخذ صورا شتي منها : الإقامة ووسائل النقل والمواصلات والغذاء والترفيه والهدايا التذكارية والمشتريات المتعددة بالإضافة إلى الأثر المضاعف للدخل الذي يولده هذا الإنفاق والذي ينشأ من دوران الإيرادات السياحية

في دورات إقتصادية متنوعة إلى جانب ذلك هناك الروابط بين قطاع السياحة والقطاعات الأخري من الزراعة والصناعة والخدمات التي تقدم المنتج السياحي .

(ماهر عبد الخالق السيسى،1999)

لذلك فإن النهوض بالسياحة يتبع دراسة كافة المتغيرات الإقتصادية التي تتعلق بها بما يختص بتدفق النقد و العملات الأجنبية ومعدل الإنفاق وعلاقته بالميزان التجاري و ميزان المدفوعات والإستثمار وتعظيم العائد الإقتصادي لتحقيق رفاهية ورخاء المجتمع .

لذلك لابد من دراسة المتغيرات الإقتصادية المتعددة مثل العولمة وتأثيرها على النشاط السياحي – التكتلات الإقتصادية – الجاتس وتأثيرها على السياحة – الإندماجات – الخصخصة كل ذلك يساعد في فهم الإقتصاد وعلاقتة بالسياحة .

1– الجاتس وأثرها على النشاط السياحي GATs

كان من نتيجة تزايد السياسات التي تتبعها غالبية الدول لحماية تجارتها الخارجية مع البلدان الأخري عرقلة الإنسياب الحر للتجارة الخارجية وهذا كان سببا في الدعوة إلى تحرير التجارة العالمية وإنشاء إتفاقية الجات (GATT) وما ترتب عليها من إنشاء منظمة التجارة العالمية وتعد هذه الإتفاقية بمثابة معاهدة دولية متعددة الأطراف تهدف إلى تحرير التجارة الدولية في السلع وتضع تلك الإتفاقية مجموعة من المبادئ التي تنظم السلوك التجاري للأطراف المشتركة فيها وكذلك الأطر القانونية .(**مصطفى حسنى مصطفى،2000**)

أ) ظهور اتفاقية الجاتس

أخذت الاتفاقية العامة للتعريفات والتجارة جولاتها منذ عام 1947 م في هافانا حتي إنتهت بجولة أورجواي عام 1994 م وتعتبر تلك الجولة من أهم الجولات التي عقدتها الجات حيث شملت جوانب التجارة الدولية في السلع بالإضافة الى إدخال قطاع الخدمات إليها مما غير في شكل هذه الإتفاقية لتصبح (GATS) إهتماماً منها بالخدمات و دورها في تنمية قطاعات التجارة الدولية حيث أن الخدمات تمثل 20 %(**يسرى دعبس،2002**) من التجارة الدولية كما أن إيرادات السياحة تمثل 7 % من إجمالي التجارة الدولية مما يضع السياحة من أهم قطاعات التجارة الدولية .

ب) أهمية الجاتس

تقلل تلك الاتفاقية العوائق والقيود بين الدول وخاصة في التجارة وسهولة إنتقال السلع و الخدمات بين الدول مما يساعد على تقديمها للمستهلكين بسهولة ومن أهميتها ما يلي :–(**داليا فتحى السيد،2002**)

1– الإستفادة من التكنولوجيا الحديثة وخاصة في نظام المعلومات والإتصالات .
2– إمكانية إقامة فروع لمنظمي الرحلات المصريين في أي دولة من دول العالم مما يساعد على تشعب حركة السياحة الوافدة الى مصر .
3– إرتفاع في حجم الإستثمارات السياحية الأجنبية إلى مصر حيث حرية الحركة .
4– تحقيق أعلي جودة في السلع والخدمات المقدمة للمستهلكين في ظل المنافسة الشرسة .
5– رفع مستوي كفاءة العاملين المدربين في مصر لمواكبة برامج الجودة العالمية .
6– توفير فرص عمل نتيجة كثرة المشروعات الاستثمارية الأجنبية الى مصر .

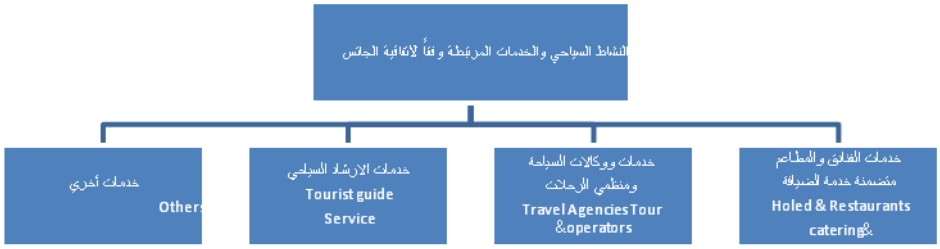
7- فتح أسواق جديدة للمنتجات والخدمات المصرية نتيجة حرية التنقل.

8- قدرة الشركات السياحية المصرية على تنفيذ برامج سياحية في الدول الأعضاء فى هذه الاتفاقية حيث إمكانية عقد اتفاقيات ثنائية عديدة .

ج) *اتفاقية الجاتس والنشاط السياحي*

بموجب تلك الاتفاقية دخل قطاع السياحة بإعتبارة نشاط خدمي تحت مظلة هذه الإتفاقية على الرغم أنها لم تتعرض بصورة مباشرة إلى السياحة وأنها إهتمت بموردي الخدمات السياحية وليس بالسائحين ويمكن حصر النشاط السياحى وخدمات السفر في عدة مجالات، وهي (TTRS) وهي كالتالي :-

شكل رقم (2)النشاط السياحي والخدمات المرتبطة به وفقاً لإتفاقية الجاتس



Source : **wto seminar on GATs implications for tourism**

من الملاحظ على هذا الشكل أنه أهمل بعض الخدمات المرتبطة بالنشاط السياحي مثل المؤتمرات والقاعات الخاصة بها وكذلك تأجير وسائل المواصلات والنقل النهري ونزل الشباب والخدمات الترفيهية الأخري المرتبطة بالسياحة .

د) *أثر تطبيق إتفاقية الجاتس على السياحة في مصر* .

هناك آراء عديدة حول تأثير تلك الإتفاقية على السياحة المصرية يقول البعض أنها سترفع من شأن السياحة المصرية والأخرين يقولون أنها تمثل تهديد للسياحة المصرية ولكن تلك الإتفاقية لن تكون خيراً مطلقاً أو شراً مطلقاً ولكن لها بعض الإيجابيات والسلبيات :

❁ الاثار الإيجابية لتطبيق GATS على السياحة المصرية

1- ازدهار حركة السياحة المصرية متمثلة في الشركات السياحية التي تستطيع فتح فروع لها في شتى دول العالم وكذلك إعطاء فرصة لمنظمى الرحلات السياحية المصريين لعرض برامجهم السياحية على مستوي واسع في الدول السياحية الكبرى .(**المجالس القومية المتخصصة،1999**)

2- يعد تحرير الخدمات المتصلة بالنشاط السياحي مثل قطاع الأعمال , الاتصالات , التكنولوجيا ..... إلخ سيساعد الشركات السياحية فى أن ترتفع بمستوي خدماتها سواء من حيث الجودة أو السرعة فى الأداء أو تقليل التكلفة. (**المجالس القومية المتخصصة،1999**)

3- إرتفاع مستوي جودة الخدمات السياحية وذلك لإستخدام الشركات الأجنبية لأنظمه التكنولوجيا المتطورة مما يؤدي إلى تسابق الشركات المصرية لإدخال تلك الأنظمة الحديثة وبذلك ترتفع جودة خدمتها السياحية وإرتفاع مستوي المنافسة بينهما .(**يسرى دعبس،2002**)

4- سيشهد المنتج السياحي المصري ارتفاعا ملموسا في الأسعار نتيجة إتساع حركة التجارة الدولية والإنتعاش الإقتصادي المتوقع والذي سيؤدي إلى إنتعاش السياحة الدولية فيتريب عليه استخدام التكنولوجيا المتقدمة مما يؤثر على مستوي الأسعار. (**نبيل حشاد،2001**)

❁ الآثار السلبية لتطبيق الجاتس على السياحة المصرية

1- المنافسة الشرسة نتيجة تواجد الشركات السياحية الأجنبية في مصر مما يسبب خسائر كبيرة وخاصة لصغار الشركات السياحية المصرية التي لا تستطيع مواكبة تقدم الشركات الأجنبية مما يدفعها إلى الخروج من السوق السياحي وكذلك الوكلاء السياحيين للشركات الاجنبية سوف ينتهي عملهم نتيجة تواجد الشركات الأجنبية في مصر.(**يسرى دعبس،2002**)

2- قيام بعض منظمي الرحلات الشاملة والشركات الأجنبية بالتعامل المباشر مع موردي الخدمة السياحية في مصر والحصول منهم على أسعار أقل من تلك التي يحصلون عليها من شركات السياحة المصرية مما يؤدي إلى حدوث فرق فى التعامل ما بين الشركات الأجنبية والشركات المصرية مع موردي الخدمات السياحية. (**المجالس القومية المتخصصة،1999**)

مما سبق يتضح لنا الأثار السلبية والإيجابية لتطبيق إتفاقية GATS على السياحة في مصر ، مما لا شك فيه لا بد أن ترفع الشركات السياحية المصرية وكذلك جميع قطاعات السياحة المصرية من جودة خدماتها حتي تستطيع التعامل مع المنافسة الشرسة حيث تواجد الشركات الأجنبية بجوارها واستخدامها أحدث طرق ووسائل التكنولوجيا الحديثة وإعطاء وتقديم خدمات ذات جودة مرتفعة وأسعار أقل .

هـ) تأثير الجاتس على الموارد البشرية السياحية

يوجد عديد من التأثيرات المختلفة لإتفاقية الجاتس على الموارد البشرية السياحية تظهر كالتالى:(**اسلام السيد حسين السيد،2006**)

1- ارتفاع مستوي الموارد البشرية في السياحة وذلك نتيجة الدخول في المنافسات مع الغير .
2- إتاحة الفرص للقوي العاملة الماهرة و المتخصصة للدخول في المشروعات الأجنبية والقضاء على البطالة .
3- ارتفاع مستوي أداء الشركات والوكالات السياحية المصرية لتركيزها على تنمية قوي العناصر البشرية ,
4- الدور الإجتماعي للإستثمار السياحي الأجنبي في مصر للمشاركة في هذه الإتفاقية ورفع مستوي المعيشة للعاملين في القطاع السياحي .

3- العولمة وتأثيرها على السياحة Globalization

يعتبر مصطلح العولمة من أكثر المصطلحات إنتشاراً على مستوي العالم الأن وكثرت الندوات وتعددت أراء الكتاب والفلاسفة والمفكرين لإعطاء التعريفات لهذا المصطلح كل من خلال وجهة نظره الخاصة وظهرت للعولمة مرادفات كثيرة منها الكوكبة والكونية .

أ) ***تعريف العولمة***

📖 هي إرادة لاختراق الأخر وسلبه خصوصيته وجعلها عامة متاحة للجميع.(عمر **صقر،2001**)

📖 هي العملية التي من خلالها تصبح شعوب العالم متصلة ببعضها فى كل أوجه حياتها ثقافياً وإقتصادياً وسياسيا وتكنولوجيا وبيئياً.

بذلك تكون العولمة هي **عبارة عن جعل العالم قرية صغيرة جداً تزول فيها الحدود بين الدول والجمارك وتصبح حرية الحركة هي الميزة الأساسية لها .**

وتأخذ ظاهرة العولمة عدة جوانب من أهمها :(محسن أحمد الخضيري،2001)

1- حرية حركة السلع والخدمات والأفكار وتبادلها الفوري دون حواجز أو قيود .

2- تحول العالم الي قرية كونية بفعل تيار المعلومات وثورة الإتصالات .

3- ظهور وتعدد وسطوة الشركات متعددة الجنسيات عبر الحدود .

4- ظهور آليات جديدة مستقلة عن الدولة تتمثل في المنظمات غير الحكومية .

5- تأكيد فكرة حقوق الإنسان و المحافظة عليه من الإستغلال غير الآدمي .

ب) ***أهداف العولمة***

تسعي العولمة إلي تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها : (مروة فوزي عبد الوارث،2002)

ا – الوصول إلى سوق عالمي واحد مفتوح بدون حواجز أو قيود أو فواصل جمركية أو إدارية أو مادية أو جنسية أي الوصول بالعالم لكتلة واحدة متكاملة. ب– التوصل إلى جعل العالم وحدة متكاملة ومتفاعلة ومندمجة سواء من حيث المصالح والمنفعة المشتركة والجماعية أو من حيث الإحساس بالشعور بالخطر الواحد .

جـ – الوصول إلى شكل من أشكال التجانس العالمي سواء من خلال تقليل الفوارق في مستويات المعيشة أو في الحدود الدنيا لمتطلبات الحياة وكذلك في حقوق الإنسان .

د– تنمية الإتجاه نحو إيجاد لغة اصطلاحية واحدة تتحول بالتدريج نحو لغة وحيدة للعالم يتم استخدمها وتبادلها سواء بالتخاطب بين البشر أو بالحاسبات الإلكترونية .

هـ بعث رؤية جديدة تكون بمثابة حركة تنوير كبري لتحقيق طموحات البشر بإختلاف أجناسهم وشعوبهم ودولهم وكذلك تحقيق أحلامهم وتطلعاتهم .

ج) ***أسباب ظهور العولمة***

هناك أكثر من رأي فى الأسباب التي أدت الى تبني فلسفة العولمة ومنها :-

(M.Lakshami Narasaiah,2004)

ا– التشوق إلى مزيد من الحرية والديموقراطية ورفع القيود والقهر والإستغلال والظلم والمحافظة على حقوق الإنسان وصونها من الإعتداء عليها .

ب– تحقيق الرفاهية الإنسانية والتي تكفل مزيد من المتعة والحياة الجيدة الكريمة للإنسان متمثلة في مزيدا من التعليم والثقافة والرعاية الصحية .

ج– تحقيق وتفعيل الجمال والمتعة والخير وجعل السلوك الإنساني أكثر تهذيبا وجمالا .

د– تحقيق العقلانية الرشيدة في استخدام الموارد بالشكل الذي يحافظ على توازنات البيئة الطبيعية ويحميها من التلوث .

د) *الآثار* ***المختلفة للعولمة على النشاط السياحي***

هناك عدة تأثيرات للعولمة بأنواعها على السياحة منها :–

أولا: أثر العولمة الإقتصادية على السياحة

تتمثل آثار العولمة الإقتصادية على النشاط السياحي في حركة إندماج وتكتل شركات السياحة و الفنادق ومنظمي الرحلات الشاملة ومثل تلك التكتلات تنهض بالنشاط السياحي مثال ذلك في مصرما قامت به شركة (TUI) حيث تملكت نسبة الأغلبية 51 % فى إحدي شركات السياحة المصرية البارزة

(ترافكو) وكذلك بنسبة 60 % في إحدي سلاسل الفنادق . (**المجالس القومية المتخصصة،2002**)

ثانيا: أثر العولمة السياسة على السياحة

تعتمد السياحة في المقام الأول على عنصري الأمن والإستقرار والأوضاع السياسية المستقرة فى دولة المقصد السياحي فكلما كانت الأوضاع السياسية مستقرة كلما ازدادت الحركة السياحية إلى تلك المنطقة فنحن نري ما حدث في الولايات المتحدة عام 2001 من أحداث 11 سبتمبر حيث أثرت تلك التفجيرات والأعمال الإرهابية على السياحة في العالم كلة فبذلك يتضح لنا تأثير السياسة على الحركة السياحية حيث انفتاح العالم على بعضه البعض فينقل التأثير إليه كاملاً . (**محمد صفوت قابل،2003**)

ثالثا: أثر العولمة الثقافية والإجتماعية على السياحة

ساهمت العولمة الثقافية والإجتماعية في تطور نمط السياحة العرقية والذي فحواه دراسة المجتمعات الإنسانية ومعرفة خصائصها حيث أن العولمة ساعدت في الإرتباط بين دول العالم وأيضاً تطور نمط سياحة المغامرات والذي يعتمد على تواجد السائح في أماكن بها مخاطر ولكنه آمن منها وبذلك فإن العولمة الثقافية والإجتماعية لها تأثير على السياحة والأنماط السياحية الحديثة. (**عبد الخالص عبد الله،1999**)

4– الإندماجات وأثرها على السياحة المصرية Mergers

ظهرت **الاندماجات** في قطاع السياحة بعد ظهور العولمة والإنفتاح العالمي حيث قامت العديد من الشركات و المؤسسات العالمية فى القطاعات غير السياحية بالدخول بعدد كبير من الشركات في النشاط السياحي و تكوين إندماج أو تحالف كبير وذلك لإعترافهم أن قطاع الخدمات السياحية أصبح قطاع قادر على جذب الإستثمارات الكبيرة وتحقيق عوائد ضخمة لذلك تخلت تلك المؤسسات عن أنشطتها الأساسية ودخلت قطاع السياحة .

أ) ***تعريف الاندماج***

هو عبارة عن اتحادات تتضمن شركات من بلاد مختلفة المنشأ ويتطلب الإندماج أن تقوم شركة واحدة بالتحكم والسيطرة في جميع أنشطة وأعمال الشركة الأخري ويبقي كيان واحد عند إكتمال الهدف من الإندماج .(**داليا فتحي السيد , 2002**)

الإندماج في مجال السياحة :- عبارة عن اتحاد يتضمن مجموعة من الشركات السياحية والفنادق وموردي الخدمات السياحية وممثلين عن المناطق الترفيهية وذلك لخدمة السائحين.

ب) أنواع الإندماجات السياحية

1- **التكامل (الإندماج)الأفقي**

و هو يعنى اندماج شركات لها نفس النشاط الإنتاجي فتندمج الشركات أفقيا لزيادة القوى الشرائية لدى مورد الخدمات السياحية ، أو لزيادة التحكم فى التوزيع والمبيعات ، على سبيل المثال يكون الاندماج الأفقي بين وكالات السفر والسياحة ، أو بين شركات البواخر البحرية ، أو بين شركات الطيران ، أو بين شركات منظمى الرحلات الشاملة. (**غادة عبد الله محمد ، 1999**).

التكامل (الإندماج) الرأسي

وهو عبارة عن اندماج شركات لها عدة أنشطة مختلفة للتحكم في الإنتاج بجميع مراحله فمثلاً تندمج شركة **طيران مع منظم** رحلات شاملة ، أو أن يندمج منظم رحلات شاملة مع فندق وذلك بهدف التحكم في الإيرادات السياحية .(**غادة عبد الله محمد ،1999**).

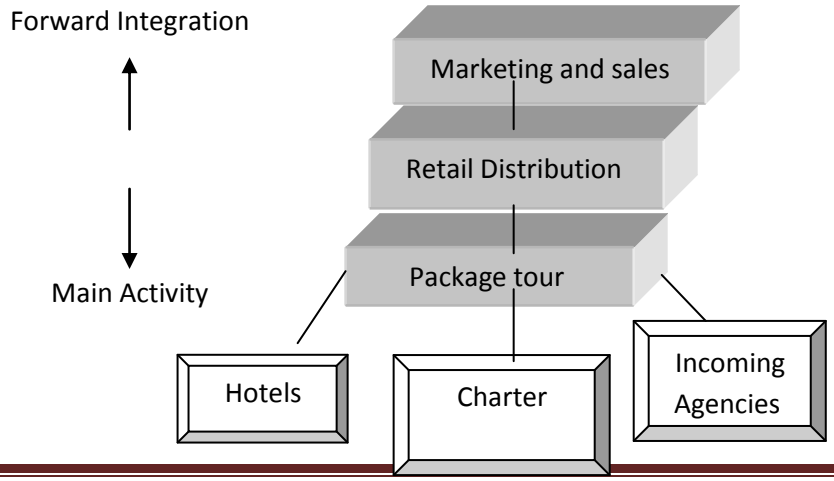
3- **الإندماج المحوري**

ومعني هذا الإندماج هو استخدام الشركات لتكنولوجيا المعلومات مثل أنظمة الحجز بالكمبيوتر وتكنولوجيا الإتصالات للإنطلاق إلى خدمات وأنشطة جديدة وكذلك دخول شركات الخدمات المالية والتأمين والبنوك في إندماج مع شركات السياحة ووكالات السفر و الفنادق وموردي الخدمات السياحية لتحقيق أقصى ربحية.(**غادة على حمودة،2003**)

2- **الإندماج المتنوع**

وهو الإندماج الذي يشمل شركات ذات أنشطة تجارية مختلفة وغير مرتبطة ببعضها من أجل توفير الوقت والجهد على السائح لقضاء إحتاجاته منها . (**حميدة عبد السميع،2004**)

الشكل رقم (3) يوضح تكامل رأسى في مجال السياحة



المصدر : (**داليا فتحي السيد ,2002**)

ج) *مصر وظاهرة الإندماجات*

طرأت فكرة الإندماج على سوق السياحة المصرية منذ عام (1999) حيث قامت الشركات السياحية المصرية الكبيرة في الدخول بإندماجات مع منظمي الرحلات الأوربية واستفادت الشركات المصرية من الخبرات الأجنبية والتكنولوجيا الحديثة إلا أن هذا يهدد بقاء الشركات الأخري التي لم تدخل في مثل هذه الإندماجات مما يضعف موقفها الحالي في السوق السياحي ويهدد بقاءها في السوق السياحي.(**المجالس القومية المتخصصة،2004**)

د) *أهمية الإندماجات*

تتلخص أهمية الإندماجات فى التالى:

1- تؤدي الإندماجات إلى تبادل وتكامل التكنولوجيا وتحقيق قدر كبير من الريادة في السوق .

2- تعتبر الإندماجات هي الأسلوب الوحيد لدخول الأسواق الإقليمية .

3- الإندماجات هي الوسيلة العلمية لتحقيق التعلم وتنشيط المعرفة و تجنب المخاطر والأزمات والمشاركة في تحمل الخسائر .(**فريد النجار،1999**)

4- الإندماجات حل أمثل أمام بعض الشركات التي تعجز عن تحمل تكاليف الإنتاج خاصة في ظل اتساع الأسواق العالمية لذلك تبحث عن شركاء تندمج معهم .

5- زيادة الخبرات خاصة في مجال الموارد البشرية في داخل تلك الشركات والاتساع الجغرافى وزيادة في أعداد فروع هذه الشركات وتعزيز القوي وبالتالي تساهم في تقليل حدة المنافسة بين الشركات وبعضها البعض .

6- سعي الشركات إلى توفير قوي عاملة مؤهلة تسهم في تحسين الإنتاجية وتعزيز الميزة التنافسية لذلك تلجأ إلى عمل إندماجات بدلاً من إنهاك قواها في المنافسات .(**أحمد سيد مصطفي،2000**)

وبذلك ظهرت أهمية الدخول في الإندماجات بكافة أنواعها من أجل مواجهة التحديات الجديدة والمنافسات الحادة التي تعيشها الأسواق خاصة في ظل المتغيرات الدولية الحديثة .

هـ) *سلبيات الإندماجات*

هناك العديد من السلبيات الناتجة عن الإندماجات خاصة التي تتكون عبر حدود الدول إلا أن هذه السلبيات يمكن تفاديها سريعاً إذا ما تم اكتشافها في البداية :- (**يسري دعبس،2002**)

1- زيادة القوي الإحتكارية وحدوث حرب أسعار بين المتحالفين أو المندمجين .

2- مشاكل خاصة بالشركة الدامجة من حيث تغير أسلوب الإدارة ودخول أسواق جديدة وتغير إستراتيجيات التشغيل والإنتاج .

3- التأثر السلبي على سلوك العاملين في الشركتين مما ينعكس على مستوي آدائهم وكفاءتهم وبذلك فإنهم دائماً في حالة قلق وتوتر تجاه مستقبلهم في ظل الإندماجات .

4- تهديد الشركات متعددة الجنسيات المتمثلة في الإندماجات للشركات المحلية وإقتصار المنافع والفوائد على تلك الشركات الضخمة .(**رضا عبد السلام،2002**)

5- دور الخصخصة في السياحة

تعني الخصخصة تحويل الشركات والمنشآت التي تتبع النظام العام والحكومة الى شركات ومنشآت مملوكة للمستثمرين من القطاع الخاص .

أ- *تعريف الخصخصة* :-

هي زيادة دور القطاع الخاص في عملية التنمية الإقتصادية و تقليص دور القطاع العام. و تتخذ الخصخصة عدة أشكال :(يسري دعبس،2002)

1- بيع الشركات الحكومية للجمهور العادي من المستثمرين الأفراد وكذلك الشركات الخاصة التي لا تتبع الدولة أو الحكومة .

2- التأجير طويل الأجل للأصول المملوكة للحكومة للقطاع الخاص .

3- طرح الخدمات الحكومية على القطاع الخاص للتعاقد على إدارتها مع الإلتزام بشروط محددة من أجل حماية المستهلكين من الإستغلال .

ب) الخصخصة والنشاط السياحي

الخصخصة تعني : التحول من القطاع العام الى القطاع الخاص.

قامت العديد من الدول بتطبيق برنامج الخصخصة على الشركات والمنشآت الحكومية المتخصصة في نشاط السياحة والخدمات وتمليكه لمستثمرين من القطاع الخاص مثل الفنادق والمطارات التي تملكها الدولة وذلك من أجل رفع كفاءة هذه الشركات للقدرة على مواجهة التحديات التي تقابلها ويصبح دور الحكومة في تلك الشركات هو الرقابة والحفاظ على أمن وسلامة العاملين وحماية المستهلكين من الإستغلال وينتج عن تطبيق نظام الخصخصة في هذه الشركات ارتفاع مستوي آداء العمل السياحي وبالتالي تم استخدام جزء من هذه العوائد التي تدرها بالنهوض بالنشاط السياحي وعمل توسعات في الشركات والمؤسسات والخدمات السياحية التي ترفع من شأن السائح .(**محمد صالح الحناوي،1998**)

– بالإضافة إلى ذلك ظهر اتجاه جديد نحو مشاركة القطاع الخاص في التسويق السياحي للإعلان عن الصورة السياحية للدولة وذلك كنوع جديد من الخصخصة وكذلك تنشيط حركة السياحة الوافدة إلى مصر .(**منير إبراهيم هندى،1997**) وتلك المشاركة تكون فعالة حيث تنفق على التنشيط والترويج للمقومات وعوامل الجذب السياحية لمصر من أموالها الخاصة دون أخذ دعم من الدولة وتلك الشركات تستفيد من تلك الإعلانات والحملات وذلك عن طريق ارتفاع أعداد السائحين الوافدين إلى مصر وبالتالي تزداد إيراداتها السياحية حيث أنها تعمل في النشاط السياحي وبذلك تكون قد قامت بعمل مزدوج يخدم الدولة في المقام الأول ويخدم مصالحها في المقام التالي . (**Vellas,f., 1999**)

الدراسة الميدانية:

مواد و طرق البحث

يتناول هذا المبحث الطرق المختلفة التى تم استخدامها فى هذا البحث وتحديد مصادر جمع البيانات المختلفة ، و كذلك تحديد الأسلوب العلمى و المنهج المتبع فى الدراسة و كذلك طرق اختيار و تحديد العينة التى قمنا باستخدامها فى هذا العمل ، ودراسة صفات و خصائص عينة البحث ، و عمل التحليلات الإحصائية للبيانات التى تم جمعها من عينة البحث .

مصادر البيانات تشتمل مصادر البيانات على نوعين هما :

أولا: المصادر الثانوية

تلك المصادر التى تقوم بنشرها العديد من الهيئات و الجهات و الأفراد فى صورة كتب و مراجع و مقالات علمية و رسائل ماجستير و رسائل دكتوراه ، و التى تم الاستعانة بها فى هذا البحث لإخراجه فى صورة جيدة حيث تم الاستعانة بها فى التعرف على مفاهيم سلوك المستهلك السياحى وأنواعه والعوامل المؤثرة عليه و التعرف على سلوك السائحين فى وقت الأزمات ، و بعد ذلك التعرف على الدوافع السياحية عند السائح و التوصل إلى أهم المتغيرات الحديثة التى تؤثر فى سلوك المستهلك السياحى و منها المتغيرات الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية و البيئية و التكنولوجية ، والتعرف على تأثير هذه المتغيرات على سلوك المستهلك السياحى .

ثانيا: المصادر الأولية

وهى تلك المصادر التى قام بها الأفراد أو الهيئات أو الجهات و نشرها فى مجلدات مختلفة و استخدام العديد منها فى إثراء الدراسة النظرية فى هذا البحث و من أهم هذه العناصر ما يلى :

- **المجالس القومية المتخصصة**
- **المؤتمرات و الندوات**
- **إصدارات وزارة السياحة**

أسلوب جمع البيانات الميدانية

يعتمد البحث علي العينة و هو يعنى : اختيار عدد من مفردات المجتمع بإحدى الطرق العلمية بحيث تكون تلك المفردات ممثلة للمجتمع كله فى كافة خصائصه ذات العلاقة بموضوع البحث و بكافة قطاعاته و أقسامه.

اختيار عينة البحث

قام الباحث باستخدام أسلوب العينة فى البحث الميدانى ، حيث يتوقف حجم العينة على مدى التباين فى الخصائص بين مفردات العينة مما يؤثر ذلك فى موضوع البحث ، فكلما زاد هذا التباين فى الخصائص كلما زاد حجم العينة.

قام الباحث باختيار بعض المناطق المتفرقة فى أنحاء مصر لتوزيع استمارات الاستبيان على السائحين فيها ، و ذلك حتى تكون العينة ممثلة للسائحين من مختلف دول العالم ، فقام التوزيع فى شرم الشيخ و القاهرة والأقصر و أسوان . تم توزيع عدد 400 استمارة استبيان على السائحين فى المناطق المذكورة ، و وصل عدد الاستمارات التى تم تحليلها إلى عدد 280 استمارة و استبعاد عدد 70 استمارات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ، و تم فقد عدد 50 استمارة استبيان مع السائحين .

معوقات السياحة و السفر

كانت إجابات السائحين تتلخص فى عدة معوقات ترتيبها كالتالى :

1. المعوقات المالية
2. المعوقات الاقتصادية
3. الإرهاب
4. المعوقات السياسية
5. المعوقات الصحية
6. المعوقات النفسية
7. المعوقات الجغرافية
8. معوقات الوقت

و تدل هذه الإجابات على أن المعوق الرئيسى عند السائحين والذى يمنعهم من السفر لممارسة الأنشطة السياحية هو المال و الحالة الاقتصادية التى يعيشها الإنسان ، واقل معوق فى تلك المعوقات هو الوقت حيث أن هناك اتجاه حديث إلى زيادة مدة الأجازات الأسبوعية والسنوية مما يوفر الوقت الكافى لدى السائحين من اجل القيام بالرحلات السياحية .

صفات السائح الحديث

و تلخصت ردود السائحين كالتالى : جدول رقم (1) يوضح صفات السائح الحديث

الصفة	التكرار	النسبة
حب المغامرة	85	30.3
الاهتمام بجودة الخدمات	65	23.2
الحفاظ على البيئة الطبيعية	50	17.8
اختيار المقصد بنفسه	35	12.5
تجربة الأشياء الجديدة	29	10.3
احترام الدولة المضيفة	16	5.7
الاجمالى	280	%100

تدل إجابات السائحين على حبهم الشديد لسياحة المغامرات و حب أنشطة المغامرة مثل تسلق الجبال و سياحة الفضاء ، و كذلك الاهتمام بالجودة واحترام هيبة الدولة المضيفة .

1/6– الإحصاءات الوصفية

أ) سلوك ودوافع السائحين

- كانت عينة البحث عبارة عن 280 (سائح) و تم إتباع مقياس ليكرت (1–5) فى تحليل الاستبيانات حيث (1) يدل على الرفض التام ويدل(5)على الموافقة التامة.

جدول رقم (2) الإحصاءات الوصفية لسلوك و دوافع السائحين

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AvB	280	2	5	3.74	.364
Valid N (listwise)	280				

- بلغ متوسط الإدراك العام للسائحين عن أهمية دراسة سلوك و دوافع السائحين 3.74 ، و يدل ذلك على مدى الاهتمام من السائحين بموضوع السلوك و الدوافع الخاصة بالسائحين و أهميتها ، لمعرفة توجهاتهم ة تفضيلهم للاماكن السياحية دون غيرها .
- و قد بلغ الانحراف المعيارى لسلوك و دوافع السائحين 0.364 و هو يعبر عن انحراف العينة عن متوسطها ، و هذا الانحراف ضعيف مما يدل على دقة النتائج المتوصل إليها .

جدول رقم (3) **اكبر متوسط و اقل متوسط لإحصاءات سلوك ودوافع السائحين**

Descriptive Statistic

Behaviour	N	Minimum	Maximum	Mean
B1	280	1	5	4.20
B8	280	1	5	2.53

- و قد بلغت اكبر قيمة للمتوسط الحسابى (4.20) و ذلك يدل على ارتفاع تأثير عنصر البيئة فى التأثير على سلوك و دوافع السائحين ، سواء كانت البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية فيتأثر السائح بالبيئة الداخلية له من الأسرة (الأب – الأم – ....) منذ الولادة من عادات و تقاليد و اساليب مختلفة للحياة ، و كذلك البيئة الخارجية من المحيطين به من الأصدقاء و الجماعات المرجعية المحيطة به و مدى اكتساب الفرد من خبرات و مهارات .
- و بلغت اقل قيمة للمتوسط الحسابى (2.53) و يدل ذلك على أن دوافع السياحة و السفر ليست فى قمة الأولويات الإنسانية لدى السائحين ولكن ما زالت هناك أولويات أخرى تقع فى قمة اهداف السائحين مثل الاطمئنان على المستقبل الوظيفى و المالى لهم و الزواج و الاستقرار الأسرى .

ب) المتغيرات الحديثة

جدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الحديثة

	N	Minimum	Maximum	Mean	Sta-Deviation
AvC	280	2	5	2.98	0.597

- بلغ المتوسط الحسابى لإدراك السائحين لأهمية المتغيرات الحديثة (2.98) و يدل ذلك على أهمية المتغيرات الحديثة بالنسبة للسائحين فلابد للسائح من معرفة المتغيرات الحديثة (الاقتصادية – الاجتماعية – البيئية – السياسية – التكنولوجية)لتجنب الضار منها مثل الحروب و الصراعات و الكوارث و الأوبئة و الأمراض و الإرهاب ، و بلغ الانحراف المعيارى للمتغيرات الحديثة (0.597).

جدول رقم (5) **اكبر متوسط و اقل متوسط لإحصاءات المتغيرات الحديثة**

Modern changes	N	Minimum	Maximum	Mean
C2	280	1	5	4.12
C13	280	1	5	2.15

➢ و قد بلغت اكبر قيمة للمتوسط الحسابى للمتغيرات الحديثة (4.12) وتدل على أن الحروب و الصراعات الدولية من أهم المتغيرات الحديثة التى تؤثر على السائحين و تغير توجهاتهم الى المقاصد السياحية التى يتوافر فيها عنصرى الأمن و الأمان السياسى ، و عدم وجود العناصر الارهابية او الجماعات المتطرفة.

➢ و قد بلغت اقل قيمة للمتوسط الحسابى (2.15) و يدل على أن مصر لا تتوافر فيها نظم السياحة المحمولة المتقدمة بدرجة عالية، حيث قلة الامكانات المادية المتوافرة لديهم و ايضا ارتفاع تكلفة النفقات الخاصة بادخال النظم التكنولوجية الحديثة فى السياحة المحمولة داخل مصر.

2/6– تحليل التباين

أ) تباين المتغيرات الاقتصادية مع سلوك و دوافع السائحين

جدول رقم (6) **تحليل التباين بين المتغيرات الاقتصادية و سلوك ودوافع السائحين**

	F–test	sig
Between C&B	2.047	0.000

❖ يستخدم هذا المقياس من اجل التأكيد على معنوية العلاقة بين المتغيرات ، وقد تم حساب (**F–test**) لتأكيد معنوية العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية مع سلوك و دوافع السائحين ، و كانت **F** = 2.047 و هى أقل من القيمة الجدولية مما يدل على أن مستوى المعنوية مرتفع (0.001) و ذلك بدرجة ثقة (99%) و أن المعنوية كانت 0.000 مما يدل على :
مدى تأثر و تطور دوافع السفر و أوقات الفراغ و سلوك السائح كمستهلك لأنشطة السياحة و خدماتها بالمتغيرات الاقتصادية التى فرضتها أحداث دولية و إقليمية و محلية و مدى التغير السريع و الديناميكى فى هذه الدوافع ، مما ينشأ عنه تغير فى رغبات السائحين و اتخاذ قراراتهم للتوجه إلى مقاصد سياحية و أنماط سياحية جديدة .

4/6– معاملات الارتباط بطريقة بيرسون للمتغيرات المستقلة و التابعة

أ) ارتباط المتغيرات الاقتصادية مع سلوك و دوافع السائحين

جدول رقم (7) مدى الارتباط بين المتغيرات الاقتصادية و السلوك والدوافع

		AvB	AvC
AvB	pearson correlation	1	**0.22
	Sig .(2-tailed)	0	0.000
	N	280	280
AvC	pearson correlation	**0.22	1
	Sig .(2-tailed)	0.000	0
	N	280	280

❖ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الاقتصادية وسلوك ودوافع السائحين و قد استخدم (معامل الارتباط بيرسون) وذلك لان القيم رقمية ، و يبلغ معامل الارتباط (**0.22) و هو ارتباط من النوع الموجب ، **يدل ذلك على :**

قوة العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية المختلفة و بين تطور سلوك و دوافع السائحين و أن هذا التطور ما هو إلا نتاج لتأثر رغبات السائحين و أذواقهم بمتطلبات الحياه الاقتصادية و التطور الاجتماعى و السياسى و الثورة التكنولوجية و المعلوماتية و التطورات البيئية ، مما يشكل فكرا جديدا للسائح ، و هذا ما يؤكد فرض الدراسة الأول .

❖ كانت العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الاقتصادية و سلوك و دوافع السائحين معنوية بدرجة (0.000) ، وذلك عند مستوى ثقة (99%) ، وخطأ معيارى (0.01) ، مما يدل على قوة الارتباط بين تلك المتغيرات.

5/6– المؤشرات العامة للانحدار

أ) انحدار المتغيرات الاقتصادية على سلوك و دوافع السائحين .

تم استخدام نموذج الانحدار البسيط ، و ذلك لوجود متغير مستقل واحد فى التحليل القائم (الأنماط السياحية) ، من خلال طريقة (Enter) و هى الطريقة الاعتيادية .

جدول رقم (8) انحدار المتغيرات الاقتصادية على سلوك و دوافع السائحين

Model	R	R square	Adjusted R square	Std.Error of the estimate
1	0.220	0.048	0.045	0.356

بلغ معامل الارتباط المتعدد 22% مما يؤكد على وجود علاقة قوية بين المتغيرات الاقتصادية وبين سلوك و دوافع السائحين ، و يؤكد قيم معامل التحديد المعدل و معامل التحديد المتعدد أن التغير فى المتغيرات الاقتصادية تؤثر فى سلوك و دوافع السائحين و ذلك من خلال انخفاض الفارق بينهم (0.048 – 0.045) = 0.003 و مما يزيد أيضا من دقة تلك النتيجة هو انخفاض الخطأ المعيارى إلى 0.356 .

جدول رقم (9) يوضح قيمة t–test لاختبار معنوية معامل الانحدار

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
Constant	3.345	0.108	0.220	30.881	0.000
AvV	0.143	0.046		3.760	0.000

يتضح من الجدول السابق أن هناك تأثير معنوى بين المتغيرات الحديثة وبين الأنماط السياحية ، و يتأكد ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار (0.220) .

و مما يعزز من قوة العلاقة هو قيمة t–test و التى بلغت (3.760) و بذلك يمكن عمل معادلة الانحدار و هى :

$$Y = 3.345 + 0.13$$

$$(0.108) + (0.036)$$

- يدل ذلك على أن الزيادة فى المتغيرات الحديثة بمقدار وحدة واحدة يؤدى إلى التغير فى سلوك و دوافع السائحين بمقدار 0.13 وحدة .
- كل ما سبق بقيمة معنوية مرتفعة جدا حيث بلغت p–value = 0.000 مما يدل على دقة العلاقة و التأثير بين هذه المتغيرات .

النتائج

- تؤثر البيئة الداخلية و الخارجية على السائح تأثيرا كبيرا حيث انه يكتسب منها المهارات و الخبرات التى تؤثر فى توجهاته السياحية
- من الدراسة الميدانية وجد أن دوافع السياحة و السفر ليست فى قمة الدوافع الإنسانية للسائحين ، السائحين و لكن هناك أهداف و أولويات أخرى لدى السائحين ما زالت تحتاج إلى الإشباع ، مثل الاستقرار الأسرى والحرص على المستقبل الوظيفى المستمر و بذلك تعتبر دوافع السياحة و السفر لدى السائح من الأولويات الإنسانية و لكنها لا تقع فى مقدمة تلك الأولويات .
- تفيد النتائج المتحصل عليها من التحليلات الإحصائية (تحليل التباين) بين المتغيرات الاقتصادية و سلوك و دوافع السائحين أن هناك علاقة معنوية بينهما، أى أن سلوك و دوافع السائحين يتغير بطريقة سريعة لأي تغيير يحدث فى المتغيرات الاقتصادية، فمثلا عندما ارتفعت الأحداث الإرهابية في دهب ونويبع 2006 انخفضت أعداد السائحين وغادر معظمهم مصر عائدا إلى بلده
- إن العنصر البشرى هو العنصر الفعال والمؤثر فى النشاط السياحى ، لأنه هو الذى يقوم بممارسة الأنشطة السياحية .
- أن هناك عوامل مختلفة تؤثر فى سلوك و دوافع السائحين منها الديانة و المعتقدات و الأصدقاء و الجماعات المرجعية .
- أن الدوافع السياحية تشكل الوحدات التى تنتج عن عدم الإشباع للعديد من الرغبات للقيام برحلات ترفيهية للخروج بعيدا عن ضغوط العمل والروتين اليومى و التوترات العصبية من الحياه العصرية الحديثة.
- من الدراسة الميدانية يتضح أن مصر ما زالت فى طور النمو للتعامل مع الكوارث البيئية و الأزمات السياحية و لا يوجد لديها إستراتيجية مكتملة للتعامل مع الأزمات حتى الآن .
- من أهم صفات السائح الحديث هى الجودة فى الخدمات و حب المغامرة و الحفاظ على البيئة و تجربة شيء جديد .
- من أهم معوقات السياحة و السفر هى المعوقات المالية و الجغرافية والسياسية و الإرهاب و المعوقات الاقتصادية .
- إن هناك عوامل تؤثر سلبيا على دوافع السياحة و السفر لدى السائحين منها : ارتفاع النفقات و عدم توافر الوقت و الحالة الصحية و العوامل السيكولوجية و المعوقات الجغرافية و الإرهاب و الأحداث المروعة للسائحين و الأزمات السياحية .
- تعد المتغيرات الاقتصادية من العناصر الهامة التى تؤثر فى تغيير أنماط السائحين و رغباتهم و أذواقهم نظرا لمرونة السياحة المرتفعة للعوامل الاقتصادية المختلفة ، مثل العولمة و الإندماجات و خصخصة القطاع العام و تحوله إلى القطاع الخاص .

التوصيات

- انشاء إدارة خاصة بكل مؤسسة سياحية تسمى إدارة المخاطر و الأزمات للتعامل مع الكوارث و الأزمات و التى تعوق حركة السائحين و تؤثر فى وفود أعداد السائحين إلى المقاصد السياحية المختلفة .

- الاهتمام بعمل دورات تدريبية للعاملين فى مجال السياحة و الفنادق والإرشاد السياحى فى مصر لتعلم البروتوكولات الخاصة بحسن التعامل و احترام السائحين .
- تنشيط السياحة الداخلية فى مصر ، و رفع عدد الإجازات مدفوعة الأجر لإتاحة الفرصة أمام المصريين لممارسة الأنشطة السياحية .
- ضرورة قيام شركات الإستثمار السياحى بتنويع منتجاتها السياحية بمستوياتها المختلفة وفق الأنماط السياحية الحديثة و هو ما يجنب الشركات التركيز على نوعيات محددة من الخدمات السياحية .
- توزيع الوزن النسبى للخدمات السياحية بما يراعى احتياجات و رغبات السوق السياحى من حجم و شرائح الطلب و لا سيما فى ظل المتغيرات الإقتصادية الدولية .
- الإهتمام ببحوث التسويق و ذلك لدراسة التغير المستمر فى سلوك ودوافع السائحين مما يجعل المقاصد السياحية مواكبة لهذه الرغبات .
- التوزيع الأمثل للموارد السياحية و الإقتصادية المتاحة للمناطق السياحية لخلق أنماط سياحية جديدة تناسب متطلبات السوق السياحى و تخلق تنوع فى المنتج السياحى .
- تحديد استراتيجية التسعير لكل مقصد سياحى فى مصر طبقا لعدة عوامل تشمل نوعية السياحة فى المنطقة و مدى الأنشطة و تصنيفات الفنادق ونوعية الخدمات المقدمة للسياحة و عامل الموسمية .
- تحسين صورة مصر أمام السائحين ، و ذلك من خلال التعامل الجيد والتحضر أمام السائحين ، و ترك صورة جميلة لديهم عن مصر .
- على مصممي البرامج السياحية مراعاة التنويع فى المناطق و الأنشطة التى يمارسها السائحون بما يلاءم طبيعة كل سائح .
- الاهتمام بتوفير احتياجات السائحين و خاصة السائحين من ذوى الاحتياجات الخاصة و السائحين المسنين ، و ذلك لأنهم يمثلون طائفة كبيرة ذات مستوى إنفاق مرتفع .

المراجع

- حمد الغدير، رشاد الساعد(1997)" **سلوك المستهلك**" (مدخل متكامل)،دار زهران للنشر ، عمان ، ص63.
- حميد عبد النبى الطائى(2006)"**أصول صناعة السياحة**" ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ،ص ص251-252.
- حميدة عبد السميع (2004)" **تأثير الاندماجات على حركة السياحة الوافدة إلى مصر**" ,رسالة ماجستير ,كلية السياحة و الفنادق ،جامعة حلوان, القاهرة ، ص 4 .
- رضا عبد السلام(2002) تقرير سنوي "**دراسة عن محددات الاستثمار الأجنبي في عصر العولمة**"، دار السلام للطباعة والنشر، القاهرة، ص 28
- محسن أحمد الخضيري(2000)" **العولمة الإجتياحية** "،مطبعة النيل الحديثة ، القاهرة ، ص ص81/78/17.
- محمد صالح الحناوي(1998)" **الخصخصة المصرية**" , الدار الجامعية , الإسكندرية , ص 19 .
- مروة فوزي عبد الوارث(2002)" **العولمة كنظام عالمي جديد وأثرها على الشركات السياحية (A) بالتطبيق على القاهرة الكبرى**"، رسالة ماجستير غير منشورة ,كلية السياحة و الفنادق , جامعة حلوان , القاهرة ، ص ص23/ 33-35.
- أحمد سيد مصطفي (2000)" **تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي**" , مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة , ص ص256/59.
- إسلام السيد حسين السيد(2006)"**تنمية الموارد البشرية فى ظل المتغيرات الاقتصادية الجديدة بالتطبيق على القطاع السياحى**" ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية السياحة و الفنادق ، جامعة الفيوم ، ص42.

– المجالس القومية المتخصصة (2000)" **صناعة السياحة المصرية فى عصر العولمة** ، ص 212.
– المجالس القومية المتخصصة(1979)" **السياحة فى سيناء ومستقبلها حتى عام 2000** ", مؤسسة دار التعاون للطبع والنشر , القاهرة , ص ص 43/42.
– المجالس القومية المتخصصة(1999/98)" **السياحة و اتفاقية الجاتس التجارة فى الخدمات** "، الدورة 25، ص ص379، 380 /383/381.
– المجالس القومية المخصصة(1985)" **حصر الثروة السياحية**" , الدورة 11 , ص 208.
– الهيئة العامة للتنمية السياحية(2000) , **نشرة إرشادات عامة لبيئة**
– حميد عبد النبي الطائي ، بشير عباس العلاق(2000)" **سلوكيات السائح والطلب السياحى**"، دار زهران ، عمان ، ص ص96– 124/113/101/100.
– داليا فتحى السيد (2002)" **نحو نموذج أفضل لشركات السياحة المصرية فى ظل تحديات الألفية الثالثة**" ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان ، القاهرة ،ص ص 100–97/78/72.
– غادة عبد الله محمد ، (1999) " **الاتجاهات الحديثة فى السياحة** "، الدار الجامعية ، القاهرة ، ص 45.
– غادة على حمودة(2003)" **السياحة . الماضي الحاضر المستقبل** ", القاهرة، ص188–186/158/96.
– فريد النجار(1999) "**التحالفات الإستراتيجية من المنافسة إلى التعاون**"،(خيارات القرن الواحد والعشرين)،ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 14
– ماهر عبد الخالق السيسى (2004)" **أطور الاتجاهات الحديثة فى السياحة**" ، مطابع الولاء الحديثة ، القاهرة ، ص ص103–112/105 .
– محسن أحمد الخضيرى(2005)" **السياحة البيئية**" , مجموعة النيل العربية ,القاهرة ، ص 107 .
– محمد صفوت قابل(2003)" **الدول النامية و العولمة**" ، دار الحكمة للنشر و التوزيع، القاهرة ، ص 23.
– محمد فريد حجاب(2000)"**الدراسات السلوكية فى السياحة**"، المتحدة للطباعة ، القاهرة , ، ص ص19–124/20.
– محمود محمد هويدى (2000)"**مدخل لدراسة السياحة**" ،دار ابن حنظل للنشر،الفيوم،ص ص82/84–85.
– مصطفى حسنى مصطفى(2000)" **مبادئ الاقتصاد الدولي**"، مطابع الولاء الحديثة ، شبين الكوم ، ص 206.
– منير إبراهيم هندى (1997) "**خصخصة مشروعات البنية الأساسية**"، **المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إدارة الشئون الفنية للنشر، القاهرة ص 54**
– نبيل حشاد(2001)" **الجات و منظمة التجارة العالمية أهم التحديات فى مواجهة الاقتصاد العربي**" ،الهيئة المصرية العامة للكتاب ،القاهرة ، ص420.
– يس الكحلى(2000)" **أسس التسويق السياحى**" ، دار زهران للنشر ، عمان، ، ص41 .
49– عمر صقر(2001)" **العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة**" , الدار الجامعية ، القاهرة ، ص5 .
–مصطفى النجار(2ديسمبر 1999)" **الجولف سياحة الصفوة**" , جريدة الأهرام , سياحة وسفر ,ص 17 , العدد 41267.
– يسرى دعبس(1995)" **تلوث المياه وتحديات الوجود**" ، دار المعارف ، القاهرة ، ص73.

- Lenda , p., &George, Z .,(2002)"Consumers", mhhe , united states, Pp.5-12.
- Leon Les lise ,(1998)"**Consumer Behaviour**" , John Wiley &Sons Ltd , Canada , p..8.
- Mcintosh & others ,(1972)" **tourism principle** , **practices & philosophies**", Johne wiley and Sons , Oxford , Pp.16/57/60-62/478.
- Mowen,J.C., & Minor,M.S.,(2000)" **Consumer Behaviour**", Prentic Hall ,USA, Pp.3-4.
- Pizam,A., & Mansfeld,Y. ,(1999) " **Consumer Behaviour in travel and tourism**", the Haworth hospitality press , London , Pp.8/21/149-152.
- Vellas,F.,(1999)" **the international marketing of travel and tourism**. **Strategic Approach**" , Macmillan press ltd , London , P.231.
- Swarbrooke,J, & Harner,S.,(1999)" **Consumer Behaviour In Tourism**", Butterworth & Heinmann,Oxford, p.6

التمكين كمحور للتنمية البشرية لمواجهة التحديات المعاصرة للشباب في المجتمعات العربية

د. هدى سيد لطيف
جامعة الفيوم، مصر
hsl00@fayoum.edu.eg

د/محمد عبد الفتاح زهرى
جامعة المنصورة، مصر
mohamedalsaied19939@yahoo.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: التمكين يعني إعطاء البشر الصلاحيات والمسئوليات، وتشجيعهم على المشاركة والمبادرة باتخاذ القرارات المناسبة ومنحهم الحرية والثقة لأداء العمل بطريقتهم دون تدخل مباشر من الإدارة،لذا فهو يهتم بشكل رئيس بتوثيق العلاقة بين الإدارة والعاملين، والمساعدة على تحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، وكسر الجمود الإداري، والتنظيمي الداخلي بين الإدارة والعاملين، وهو ما يجعل الاهتمام بمبدأ تمكين الشباب عنصرا أساسيا لنجاح الدول و المنظمات فى مواجهة التحديات المعاصرة.

Abstract: Empowerment means giving people the powers and responsibilities, encouraging them to participate and taking the appropriate decisions and giving them the freedom and confidence to do their work without the direct intervention of the administration, so it is primarily concerned with documenting the relationship between the administration and the employees, and helping to motivate them and participate in decision-making and break the administrative and organizational stalemate. Which makes the interest in the principle of youth empowerment an essential element for the success of countries and organizations in facing contemporary challenges.

المقدمة

الشباب هم طليعة المجتمع، وعموده الفقري، وقوته النشطة والفاعلة والقادرة على قهر التحديات وتذليل الصعوبات وتجاوز العقبات، هذا فضلا عن أن تنمية رأس المال البشرى بشكل عام يفوق في أهميته رأس المال المادي وبالتالي يعد إهداره وبقائه بدون علم و عمل هدر للتنمية المجتمعية الشاملة التي تعد أساس بناء وتقدم المجتمعات. فالتنمية البشرية الشرط الأساسى والمكمل لتحقيق التنمية الشاملة التي تسعى كل الدول لبلوغها لاسيما فى المجتمعات العربية، الشباب هم عماد ذلك و ركيزته الاساسية.

و في ظل التطورات التي يشهدها العالم اليوم لابد للشاب العربي أن يسأل نفسه أين موقعه في خضم هذه الثورات العلمية والصناعية و الادارية، خاصة و ان جزء كبير منه لازال يعتمد على أساليب الادارة التقليدية التي لا تتوافق مع المعطيات العصرية وتفكير الشاب في زمن التكنولوجيا وثورة المعلومات. خاصة مع ظهور العديد من المفاهيم التي تسعى لتطوير وتحسين الأداء البشرى و بالتالى الادارة ومن أبرزها مفهوم التمكين الإداري.

وفي ظل مسئولية القادة والمديرين عن فشل أو نجاح المنظمات، أصبح الاهتمام بالإنسان وبإدارته وتوجيهه وتحفيزه يفوق غيره من الأمور الأخرى المتعلقة بالمال، والتقنية، والهياكل التنظيمية، وذلك لكونه يزخر بقدرات كثيرة ملموسة، وبانطباعات واحتياجات ودوافع لا ترى، وتصعب ملاحظتها وقياسها، لذلك برز من بين الاتجاهات المتعلقة بالبعد البشري موضوع التمكين كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة في الألفية الثالثة.

مفهوم التمكين يعني إعطاء البشر الصلاحيات والمسئوليات، وتشجيعهم على المشاركة والمبادرة باتخاذ القرارات المناسبة ومنحهم الحرية والثقة لأداء العمل بطريقتهم دون تدخل مباشر من الإدارة،لذا فهو يهتم بشكل رئيس بتوثيق العلاقة بين الإدارة والعاملين، والمساعدة على تحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، وكسر الجمود الإداري، والتنظيمي الداخلي بين الإدارة والعاملين، وهو ما يجعل الاهتمام بمبدأ تمكين الشباب عنصرا أساسيا لنجاح الدول و المنظمات فى مواجهة التحديات المعاصرة.

مشكلة البحث وتساؤلاته:

في ضوء ما تقدم تتمثل مشكلة هذا البحث في انخفاض الوعى بأهمية تمكين الشباب فى المجتمعات العربية مما يعوق قيامهم بالدور و المهام المتوقعة و المأمولة منهم.

وللإجابة عن مشكلة هذه الدراسة ينبغي الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1 . ما مفهوم و مقومات التمكين؟.

2 . ما هى نتائج تطبيق التمكين؟

3 . ما مفهوم القيادة بالتمكين؟.

4 . ما هى أهم معوقات تطبيق التمكين في المنظمات العربية ؟.

5 . ما العلاقة بين مفهومي التنمية البشرية والتنمية البشرية المستدامة؟.

6 . ما العلاقة بين التنمية البشرية و ادارة الموارد البشرية ؟.

7 . ما الأبعاد الرئيسية للتنمية البشرية ؟.

8 .كيف يتم تدعيم المبادرين والمبدعين من الشباب ؟.

الهدف من البحث

هو طرح فكرة التمكين كمحور أساسى للتنمية البشرية في العالم العربي، لدعم قدرات الشباب لمواجهة التحديات المعاصرة فى المجتمعات العربية، و هو ما يسهم فى تحديد وجهة الجيل القادم نحو مجتمع ناجح فعال. وزيادة وعي المجتمع بمؤسساته وحكوماته فى ضوء أهمية هذا المفهوم كتحد ادارى معاصر.

منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي في مناقشة الأسئلة المنبثقة عن مشكلتها، وذلك بتوظيف أدبيات التنمية البشرية والتمكين المتعلقة بهذه الاسئلة والاستفادة منها في التوصل لإجابات علمية وعملية.

خطة البحث

اتساقا مع طبيعة المشكلة والهدف من دراستها تنقسم خطة سير الدراسة إلى قسمين:

1 . التعرف على مفاهيم ومقومات ونتائج تطبيق مفهوم التمكين, و التنمية البشرية و العلاقة بين التنمية البشرية وإدارة الموارد البشرية وذلك كما وردت في الأدبيات والوثائق التي عنيت بالتنمية بمختلف مفاهيمها.

2 . القاء الضوء على أهم معوقات تطبيق التمكين في المنظمات العربية و من ثم مقترحات لتطبيقه بكفاءة و فاعلية.

أولا: مفهوم التمكين

قبل مناقشة تعريف مصطلح التمكين، لابد من الاعتراف بأن هنالك آراء مختلفة حول التعريف إلا أنها تجمع في أغلبها على أن التمكين يتمحور حول إعطاء الموظفين صلاحية، وحرية أكبر، في مجال الوظيفة المحددة التي يقوم بها الموظف حسب الوصف الخاص بتلك الوظيفة من ناحية، ومن ناحية أخرى منحه حرية المشاركة وإبداء الرأي في أمور في سياق الوظيفة، أي خارج إطار الوظيفة.

ويعرف التمكين Empowerment بأنه نقل طوعي لملكية الأعمال أو الحالات والظروف إلى مجموعة أو أفراد لديهم القدرة على التعامل مع الحالة المناسبة في محيط ممكن، ويمتلكون السلطة والمسئولية والمهارة والقدرة والفهم لمتطلبات العمل، والدافعية والالتزام والثقة، والإدارة الصادقة في محيط لا يمنع العمل المناسب والإتاحة الكافية لهم لإطلاق إبداعاتهم وطاقاتهم. فالتمكين هو عملية اكتساب القوة اللازمة لاتخاذ القرارات والإسهام في وضع الخطط، خاصة تلك التي تخص و ظيفة الفرد واستخدام الخبرة الموجودة لدى الأفراد لتحسين أداء المنظمة (أفندي،2003).

و يشير آخرون أن التمكين هو الاعتراف بحق الفرد فى الحرية والتحكم، وهذا الأمر يمتلكه الإنسان بما يتوافر لديه من إرادة مستقلة وخبرة ومعرفة ودافع داخلي (Randolph and Sashkin, 2002) . والتمكين لدى البعض ينظر إليه على انه تحرير الإنسان من القيود، وتشجيع الفرد، وتحفيزه، ومكافأته على ممارسة روح المبادرة، والإبداع. (Zemke and Schaaf,1989) . فحين يمثل عند آخرين عدم القيام بالأشياء على أساس القوانين الجامدة بحيث ينظر أصحاب التمكين إلى القوانين على أنها وسائل مرنة لتحقيق غايات المؤسسة وأهدافها. ولكن المدير البيروقراطي التقليدي ينظر إلى القوانين على أنها غاية ووسيلة معاً. لذلك تؤثر البيروقراطية في كبح جماح الإبداع والتفكير المستقل، ولكن التمكين يحرر الفرد من الرقابة الصارمة والتعليمات الجامدة والسياسات المحددة، ويعطيه الحرية في تحمل المسئولية عن التصرفات والأعمال التي يقوم بها، وهذا بدوره يحرر إمكانيات الفرد ومواهبه الكامنة التي حتما ستبقى غير مفعّلة ومستغلة في ظل البيروقراطية الجامدة والإدارات المستبدة. وهناك من وصف التمكين على أنه حاله ذهنية State of Mind (Bowen and Lawler, 1995).

من يمتلكها يمتلك الخصائص الآتية التي يمكن أن نطلق عليها خصائص الحالة الذهنية للتمكين والتي تشتمل على:

1. الشعور بالسيطرة والتحكم في أدائه للعمل بشكل كبير.
2. الوعي والإحساس بإطار العمل الكامل (أي الأعمال والأشياء التي تدور في ذلك العمل الخاص الذي يقوم به الموظف).
3. المساءلة والمسئولية عن نتائج أعمال الموظف.
4. المشاركة في تحمل المسئولية فيما يتعلق بأداء الوحدة، أو الدائرة، وحتى المؤسسة التي يعمل بها.

ولقد وردت كلمة التمكين في القران العظيم بقوله تعالى: " وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُم فِي الأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّن بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَن كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ" النور/55

من أستعراض المفاهيم السابقة للتمكين يتضح انه ينص على توزيع السلطة وحرية التصرف ومنح المرؤوسين الحق في المشاركة الفاعلة وتحمل المسئولية. الامر الذى يتعارض مع أن تبقى السلطة المركزية هي المتحكمة في كل صغيرة وكبيرة في المنظمة، وان يبقى القرار مركزاً ومنوطاً فقط بالرجل الأول أو الادارة العليا بحيث تغيب المأسسة وتكون القرارات عرضة لمزاجية المدير وأهوائه ورغباته. ويزداد التمكين قوّة كلما قامت المنظمة بتهيئة الظروف التي يمارس بها العاملون الرقابة على عملهم من خلال كفاءاتهم؛ ما يزيد من روح المبادرة والإصرار لديهم على أداء المهمات (Cook and Hunsaker, 2001)

ويرى (ملحم، 2006) ان الأسوأ من تكريس المركزية في أي منظمة، هو أن يمنح المدير للمرؤوسين الحق في اتخاذ القرار و الحرية في التصرف، دون توفير متطلبات ذلك الحق وتلك الحرية في المشاركة في تحمل المسئولية والمساءلة. وتؤكد الكثير من الأدبيات على أهمية خلق وتوطيد بعض المقومات الأساسية قبل تمكين العاملين في المنظمة و تشتمل هذه المقومات على أربعة ركائز محورية هى:

- العلم والمعرفة والمهارة (ادارة المعرفة).
- الاتصال وتدفق المعلومات (الادارة على المكشوف و الادارة بالتجوال).
- الثقة بين القائد والمرؤوسين (الادارة بالخوف و تدمير الثقة).
- والحوافز المادية والمعنوية (مفهوم التسويق الداخلى).

ثانيا: نتائج تطبيق التمكين

يعد التمكين من الموضوعات التي لاقت اهتماماً فائقاً من قبل الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث أكد هؤلاء في أبحاثهم ودراساتهم بأن تمكين العاملين يؤدي إلى تحسين الجودة، وتحقيق الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي والفعالية التنظيمية، وإدارة الأزمات (الطاهر ومرزوق، 2004) .

1/ نتائج خاصة بالموظف

يحقق التمكين نتائج و مزايا للعاملين نذكر منها:

أ- تحقيق الانتماء الداخلى للمؤسسة و لمهام عمله و لفريق العمل مما ينعكس على تحسن مستوى الإنتاجية وتدني في التغيب عن العمل وتناقص في معدل دوران العمل.

ب- المشاركة الفاعلة و الايجابية و الهادفة وليس أي نوع آخر من أنواع المشاركة مثل المشاركة السلبية أو المشاركة دون هدف.

ت– تطوير مستوى أداء العاملين ورفع مستوى رضائهم من الأمور الأساسية التي تتمخض عن تطبيق مفهوم التمكين. فالموظف هو المستفيد الأول من برامج التمكين لأن المؤسسة التي تحاول تمكين موظفيها تحاول أيضا أن تمنحهم ثقتها وسلطاتها وصلاحياتها ومكافآتها وتحاول أن تمنحهم استقلالية وحرية في التصرف (Neilson and Pederson, 2003) .

ث– اكتساب المعرفة والمهارة و القدرة التى تتحقق من خلال التدريب الجاد المحترف المبنى على تحليل للاحتياجات التدريبية و تقيمات الاداء وهذا يتطلب في الكثير من الحالات انخراط الموظف بدورات تدريبية وندوات وورش عمل ومؤتمرات يكتسب من خلالها معرفة متنوعة و متقدمة تصبح ثروة يمتلكها أينما حل وأينما ارتحل حتى بعد مغادرته للمنظمة التي كان يعمل بها.

ج– محافظة المنظمة على الموظف الذى قدمت له كل ما تم ذكره من مقدمات تدل على حرصها عليه وخطورة التخلص منه أو فقدانه لصالح منظمات منافسه سيكون حتما من أكبر الأخطاء.

ح– شعور الموظف "بمعنى الوظيفة" فالموظف المكّن يدرك قيمة العمل بشكل أكبر من غيره، خاصة عندما يستشعر سيطرته على مهام العمل ويدرك قيمة نفسه ودوره في التأثير على النتائج ويشعر بأنه عنصر هام له دوره و مساهمته التي تصب في مصلحة المنظمة، ويرى الأمور بنظرة شاملة وليس فقط من زاوية ما يقوم به من عمل منفصل.

خ– تحقيق الرضا الوظيفي الذى يعد من أهم المزايا المحققة من التمكين. فالشعور بحرية التصرف والمشاركة والاستقلالية في العمل من العوامل التي تؤدي إلى زيادة رضا العاملين وشعورهم بالسعادة.

2/ نتائج خاصة بالمنظمة

أن التمكين له نتائج هامة تنعكس على المنظمات تتمثل فيما يأتي:

أ– زيادة ولاء العاملين للمنظمة: فالعامل الذي يشعر بالتمكين وحرية التصرف في العمل يعلم بأن هذه الحرية جزء من علاقة إيجابية وصحية بين الإدارة والعاملين، وهذا بدوره يساهم في تحسين مستوى ولاء العاملين للعمل وانخراطهم فيه.

ب– تحسين مستوى إنتاجية العامل كمّاً ونوعا.

ت– زيادة فرص الإبداع والابتكار نتيجة لحرية التصرف وتشجيع العاملين على روح المبادرة والتفكير الخلاق وتقديم أفكار خلاقة.

ث– مساعدة المنظمة في برامج التطوير والتجديد فالموظف المكن أكثر رغبة في التغيير و أقل مقاومة له. خاصة و ان من أصعب الأمور التي تؤدي إلى فشل مشاريع التغيير هي مقاومتة من قبل الموظفين خوفا منه، لأسباب كثيرة لا توجد لدى الأفراد الذين يتمتعون بالتمكين وحب التغيير والتجديد.

ج– تحقيق نتائج أداء جيدة من حيث الجودة و الربحية والحصة السوقية وسمعة المنظمة وتحقيق مؤشرات مالية أفضل بشكل عام.

ح– تحسين العلاقة بين العاملين من خلال مفهوم التسويق الداخلي Internal Marketing الذي يعدّ من المفاهيم المنسجمة مع مفهوم التمكين من حيث جودة العلاقة بين أعضاء الفريق أو بين العاملين فيما بينهم بشكل يؤدي إلى تغيير جذري في نظرة العامل لزميله في العمل(Rafiq and Ahmed, 2000) .

ثالثا: القيادة بالتمكين

ان دور القيادة في نجاح برامج المشاركة والتمكين يكاد يكون في غاية الأهمية؛ لأن التمكين يتطلب من القيادة والإدارات العليا التنازل عن شيء من النفوذ الذي تتمتع به والاستعداد الفعلى لذلك التنازل وإعادة توزيع هذا النفوذ على العاملين في مختلف مستويات المنظمة.

فالقيادة Leadership تعرف على أنها "عملية إلهام الآخرين لبذل قصارى جهدهم من أجل إنجاز مهام ذات أهمية للعمل. **و** القيادة بالتمكين هو أسلوب قيادي ينسجم مع قوة الخبرة وقوة المعرفة وقوة الإعجاب بشخص القائد (الكاريزما). فالقادة الفعالون هم الذين يقومون بتمكين مرؤوسيهم وبتوفير المعلومات والمسئولية والصلاحية لهم والثقة بهم في اتخاذ القرار والتصرف باستقلالية في مجالات العمل التي يعملون بها.

هؤلاء القادة يعلمون أنهم عندما يمنحون مرؤوسيهم مزيدا من التمكين وحرية التصرف بمسئولية واقتدار، فان ذلك ينعكس على أداء متميز وجودة عالية وانتماء في العمل. و في هذا الإطار يرى (Schemerhorn, 2002) أن تنازل القائد عن شيء من قوته لصالح المرؤوسين لا يعني فقدانه لتلك القوة، لأن القادة الناجحين هم الذين تزداد قوتهم عندما يشاركهم الآخرون بها من خلال تبنيهم وانتمائهم لرؤية القائد والدفاع عنها بشكل ذاتي.

فالقادة العظام هم الذين يلمسون ويملكون قلوب تابعيهم ومرؤوسيهم فيفهمون حاجاتهم ويتلمسون مشاعرهم، وهذا هو الذي يمكُنهم من بناء علاقات وثيقة وعميقة تسمو على المصالح الشخصية والمصلحة الاقتصادية المتبادلة التي روج لها علماء الاقتصاد. وهذه العلاقات أصبحت تعرف بمفهوم الذكاء الوجداني أو العاطفي Emotional Intelligence (Cooper, 1997و من خلال هذا الذكاء الوجداني يتمكن القائد من رؤية الطاقات الكامنة لدى مرؤوسيه تلك الطاقات المتناغمة والمؤيدة للتغيير المنشود على أسس ديموقراطية وتمكينية (Reason, 1998) ومن أهم خصائص الذكاء الوجداني ما يأتي:

- التعامل الايجابي مع الموظفين والعملاء والإنصات لهم وفهم احتياجاتهم ومشاعرهم.
- تشجيع الموظفين على توليد أفكار جديدة من خلال العصف الذهني.
- خلق دافعية حقيقية و مهارات القيادة والتفاوض والإقناع والتأثير في الآخرين وحفزهم.
- خلق رؤية وبصيرة وقدرة على استلهام سيناريوهات مختلفة للمستقبل.
- إدارة ألازمات والكوارث حال وقوعها.

رابعا: التمكين و المفاهيم الادراية الاخرى

(ا) التمكين وتفويض السلطة :

يسود اعتقاد كبير أن تفويض السلطة مرادف للتمكين ، وفي الواقع إنه يختلف عنه لأن تفويض السلطة يعني " تخويل جزء من الصلاحيات إلى الآخرين لتسهيل عملية التنفيذ والوصول إلى الأهداف التنظيمية ، فالتفويض لا يلغي مسئولية المفوض

عن النتيجة النهائية للعمل ،كما أن التفويض حالة مؤقتة تنتهي بانتهاء المهمة التي تم التفويض لها. أما في التمكين فإن الأفراد الذين تم تمكينهم أي إعطاؤهم سلطة اتخاذ القرارات هم المسئولون عن النتيجة النهائية. فالمقصود بالتفويض هو اسناد مهام لاشخاص و محاسبتهم عليها من قبل الادارة حيث تضع الادارة نقاط مراقبة أو نقاط متابعة و علي الموظفين الرجوع للادارة العليا للحصول على الموافقات و اتخاذ القرارات (الهوارى،2008).

(2) التمكين والمشاركة :

هناك خلط لدى البعض بين مفهوم التمكين والمشاركة، فعملية المشاركة تعد هي المفتاح الأول والركن الرئيسي لتمكين العاملين – خاصة في الصفوف الأولى — من التصرف السريع في المواقف الجديدة التي يواجهونها. فالأفراد بدون معلومات لا يمكن أن يتحملوا المسئولية ولا أن يساعدوا في حل الأزمات التي تعترض العمل.

(3) التمكين والإثراء الوظيفي:

يعرف الإثراء الوظيفي بأنه إعادة تصميم الوظائف بحيث تتضمن تنوع في أنشطة الوظيفة ، بجانب الاستقلالية والحرية للعامل في السيطرة على وظيفته ، وتحديد كيفية تنفيذها والقيام بالرقابة الذاتية لأعماله ، علاوة على حصوله على معلومات عن نتائج أعماله واتصاله المباشر بمن يستخدم نتاج وظيفته، وبناءً على ذلك فالإثراء الوظيفي يعد عملية أساسية لتطبيق تمكين العاملين ، حيث يتطلب التمكين إعادة تصميم العمل وإحداث تغيير فيه حتى يشعر الموظف بالفعالية الذاتية وقدرته على التأثير على الأحداث والأفراد والظروف المحيطة بالعمل ومخرجاته (العتيبى، 2005) .

(4) التمكين و الابداع:

يشار الى وجود ارتباط قوى بين التمكين و الابداع، فالمنظمات الناجحة تشجع روح الابداع من خلال التمكين، و ذلك لا يتم الا بدفع مقومات الاستقلالية و الريادية الى مجمل الهرم التنظيمى. فالتمكين يجعل حرية و شفافية فى الاداء مما يتولد عنه الابداع و الابتكار. و قد عرفته منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي على انه مجموع الخطوات العلمية و الفنية و التجارية و المالية اللازمة لنجاح تطوير و تسويق منتجات صناعية جديدة أو محسنة،و الاستخدام لأساليب وعمليات أو معدات جديدة أو محسنة أو إدخال طريقة جديدة في الخدمة الاجتماعية، و ليس البحث و التطوير إلا خطوة واحدة من هذه الخطوات. (اسكو، 2002)

خامسا: معوقات تطبيق التمكين في المنظمات العربية

قد تواجه المنظمات العربية بعض المعوقات التي تحد من قدرتها على تطبيق تمكين العاملين، ومنها ما يلي:

- البناء التنظيمي الهرمي.
- المركزية الشديدة في سلطة اتخاذ القرارات.
- خوف الإدارة العليا من فقدان السلطة.
- عدم الرغبة في التغيير.
- خوف الإدارة الوسطى من فقدان وظائفهم والسلطة.
- خوف العاملين من تحمل السلطة والمسألة.
- الأنظمة والاجراءت الصارمة التي لا تشجع على المبادأة والابتكار.
- السرية في تبادل المعلومات.
- ضعف نظام التحفيز.
- تفضيل أسلوب القيادة الادارية التقليدية.
- ضعف التدريب والتطوير الذاتي.
- عدم الثقة الادارية.
- عدم ملاءمة نظام المكافآت.

ولإنجاح عملية التمكين في بيئة المنظمات العربية، يقترح البحث ما يلي:

- تطبيق الإدارة العقائدية.
- الاتجاه نحو البناء التنظيمي المرن.
- التحول لتطبيق مفهوم القيادة التحويلية.
- بناء المنظمة التي تشجع على التعلم الذاتي.
- السماح بتداول المعلومات.
- التحول من نظام الأشراف القائم على التوجية والتحكم.
- إعادة النظر في نظام المكافآت.
- توفير التدريب الملائم للقيادات الادارية.

سادسا: التنمية البشرية وادارة الموارد البشرية

يستعرض هذا الجزء شرح لمفهوم (التنمية) ومفهوم (البشرية) ثم تعريف مفصل لمفهوم (التنمية البشرية) يليه تعريفا لمفهوم (ادارة الموارد البشرية)، فلقد برز مفهوم التنمية Development بداية في علم الاقتصاد حيث استُخدم للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين، بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراده، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه، بالصورة التي تكفل زيادة درجات إشباع تلك الحاجات، عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة، وحسن توزيع عائد ذلك الاستغلال . ثم انتقل مفهوم التنمية إلى حقل السياسة منذ ستينيات القرن العشرين، حيث ظهر كحقل منفرد يهتم بتطوير البلدان غير الأوربية تجاه الديمقراطية. وظهر ما يسمى بمفهوم التنمية السياسية والذي يمكن تعريفة : "بأنه عملية تغيير اجتماعي متعدد الجوانب، غايته الوصول إلى مستوى الدول الصناعية"، ويقصد بمستوى الدولة الصناعية إيجاد نظم تعددية على شاكلة النظم الأوربية تحقق النمو الاقتصادي والمشاركة الانتخابية والمنافسة السياسية، وترسخ مفاهيم الوطنية والسيادة والولاء للدولة القومية.

ولاحقًا، تطور مفهوم التنمية ليرتبط بالعديد من الحقول المعرفية. فأصبح هناك التنمية الثقافية التي تسعى لرفع مستوى الثقافة في المجتمع وترقية الإنسان، وكذلك التنمية الاجتماعية التي تهدف إلى تطوير التفاعلات المجتمعية بين أطراف المجتمع: الفرد، والجماعة، والمؤسسات الاجتماعية المختلفة، والمنظمات الأهلية. بالإضافة لذلك استحدث مفهوم التنمية البشرية الذي يهتم بدعم قدرات الفرد وقياس مستوى معيشته وتحسين أوضاعه في المجتمع.

و الملاحظ أن جميع تعريفات مفهوم التنمية تشير لانها في الأساس عملية تستهدف النهوض بالمجتمع إلى وضع أفضل مما هو علية في كافة جوانب النشاط الإنساني والاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي ...الخ بقصد تحسين مستوى حياة الفرد والمجتمع في المجالات المشار إليها وفق تخطيط علمي مدروس .

اما مفهوم البشرية فهو مشتق من كلمة (بشر) والتي يراد بها بني الانسان وقد وردت هذه الكلمة في القران الكريم في عدة مواضع منها على سبيل المثال:

- (إِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي خَالِقٌ بَشَرًا مِن طِينٍ) ص **71**.
- (فَاتَّخَذَتْ مِن دُونِهِمْ حِجَابًا فَأَرْسَلْنَا إِلَيْهَا رُوحَنَا فَتَمَثَّلَ لَهَا بَشَرًا سَوِيًّا) مريم **17**.

وعلى ذلك فان مفهوم التنمية البشرية Human Development قد برز في العقد الأخير من القرن الماضي بسبب تزايد الاهتمام بحقوق الانسان اضافة الى تنامي الوعي بقيمة الإنسان ودوره في منظومة التنمية الشاملة، و ايضا ادراك الامم والشعوب بانه لا تنمية اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية دون تنمية الانسان من خلال الحرص على تعليمة وتثقيفة وتدريبة على كل الفنون

والمهارات التي تساعده وتساعد مجتمعه على النهوض والتطور ، فالانسان هو الفاعل الاول والاخير في هذا الكون خاصة اذا ما ادركنا ان الكون موجود لخدمة الانسان ومسخر له وذلك تجسيدا لمفهوم الاستخلاف الذي اراده الله لهذا الانسان ، والغاية من الاستخلاف هي عمارة الكون وبناءة وتشييدة.

وبناء على ذلك زاد الاهتمام بقضية الانسان وحقوقة وزاد الاهتمام بالعناية به تثقيفا وتعليما وتربية وكثرت الدراسات والبحوث والمؤتمرات التي عقدت لتحديد مفهوم التنمية البشرية وتحليل مكوناتها وأبعادها، كإشباع الحاجات الأساسية، والتنمية الاجتماعية، وتكوين رأس المال البشري، أو رفع مستوى المعيشة أو تحسين نوعية الحياة. وتستند قيمة الإنسان في ذاته وبذاته إلى منطلقات قررتها الديانات السماوية التي تنص على كرامة الإنسان الذي جعله الله خليفة في أرضه ليعمرها بالخير والصلاح. كما ترسخ الاقتناع بأن المحور الرئيس في عملية التنمية هو الإنسان.

و أطلق نهج التنمية البشرية في تقرير التنمية البشرية العالمي الأول الذي صدر في عام 1990. ومنذ ذلك الوقت، يصدر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تقرير التنمية البشرية كل عام، فالتنمية البشرية هي عملية ترمي إلى توسيع نطاق خيارات الأفراد وحرياتهم. فالخيارات هي التي يثمنها الأفراد ويرغبون فيها لأسباب وجيهة. وإذا ما تمتع الأفراد بحرية الإختيار، و أُتيحت لهم فرصة إتخاذ القرار، تسنت لهم فرصة الإرتقاء بحياتهم. فالخيارات تتغيّر مع مرور الوقت، و بتغير المكان والزمان وتعتمد على الفرد نفسه. وهذه الخيارات تختلف باختلاف حالة الأفراد والظروف. وللتنمية البشرية عناصر أساسية، هي حسب ما ورد في تقرير التنمية البشرية الأول الصادر في عام 1990، الحياة المديدة والصحية (مستوى الصحة)، وتحصيل التعليم (مستوى التعليم)، والحصول على الموارد اللازمة لبلوغ مستوى المعيشة اللائقة والكريمة (مستوى الدخل). و يوضح الجدول التالي ترتيب مجموعة من الدول العربية ودول الجوار في دليل التنمية البشرية :–

جدول رقم (1): ترتيب مجموعة من الدول العربية ودول الجوار في دليل التنمية البشرية

الدولة / البيان	سنة 2000 *	سنة 2012 **	التغير
البحرين	39	48	9-
قطر	51	36	15
الكويت	45	54	9-
الإمارات	46	41	5
ليبيا	64	64	0
السعودية	71	57	14

عمان	78	84	6-
لبنان	75	72	3
الأردن	99	100	1-
تونس	97	94	3
الجزائر	106	93	13
سوريا	108	116	8-
مصر	115	112	3
المغرب	123	130	7-
إسرائيل	22	16	6
إيران	98	76	22

المصدر :* منى محمد الحسيني عمار – بدون تاريخ – مؤشرات التنمية البشرية في مصر دراسة مقارنة مع بعض الدول العربية كلية التجارة – جامعة الأزهر

** برنامج الأمم المتحدة الإنمائي **2013 –** تقرير التنمية البشرية.

هذا و قد صدر تقرير التنمية عام 1994من الأمم المتحدة الذي أكد فيه ان التنمية البشرية هي نموذج من نماذج التنمية والتي من خلالها يمكن لجميع الأشخاص من توسيع نطاق قدراتهم البشرية إلى أقصى حد ممكن وتوظيفها أفضل توظيف في جميع الميادين. وهو يحمى كذلك خيارات الاجيال التي لم تولد بعد. ويخلص التقرير إلى أن التنمية المستدامة تعالج الإنصاف داخل الجيل الواحد وبين الأجيال المتعاقبة.

وهناك من يطلق عليها اسم التنمية الانسانية وهو يأتي في إطار تطور مضامين مفهوم التنمية، واستحدث مفهوم التنمية الإنسانية، و لقد ورد في تقرير التنمية الانسانية العربية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2002) انه "يمكن أن تعرف التنمية الانسانية ببساطة بأنها عملية توسيع الخيارات، ففي كل يوم يمارس الإنسان خيارات متعددة بعضها اقتصادي وبعضها اجتماعي وبعضها سياسي وبعضها ثقافي، فالإنسان هو محور تركيز جهود التنمية لذا ينبغي توجيه هذه الجهود لتوسيع نطاق الخيارات في جميع ميادين سعي الانسان" وأورد التقرير أن هذا التعريف ينطوي على الدلالات التالية:

- تعزيز الخيارات الإنسانية من خلال إتاحة الفرص والتمكين.
- اعتبار النمو الاقتصادي وسيلة لتحقيق الأهداف وليس غاية في حد ذاته.

– تفعيل مشاركة الناس في القرارات والعمليات التي تشكل حياتهم.

و لقد أصبحت إدارة الموارد البشرية اليوم من أهم وظائف الإدارة لانها تركز على العنصر البشري والذي يعتبر اغلى وأثمن مورد من موارد الانتاج والابرز في مجال اهتمام علم الإدارة والأكثر تأثيرًا في الإنتاجية على الإطلاق. فإدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية. وبما ان الهدف هو تحقيق الربح من خلال التقدم فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف وربح للمنظمة. إن إدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقَع، و الذى على مدى كفاءته، وقدراته، وخبراته وحماسه للعمل تتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول إلى تحقيق أهدافها. لذلك أهتم علماء الإدارة بوضع المبادئ والأسس التي تساعد على الاستفادة القصوى من كل فرد في المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية. هذه الأسس تبدأ من التخطيط والاختيار والتدريب والحوافز والتقييم وكل ما له صلة بالعنصر البشري.

و يمكن تعريف ادارة الموارد البشرية على انها الادارة المسئولة عن كل ما يخص المورد البشرى داخل المنظمة فيما يتعلق بالاستقطاب و الاختيار و التدريب و المكافاة و تقييم الاداء لتحقيق ارضاء العاملين و جعلهم ميزة تنافسية و بالتالى تحقيق أهداف المنظمة.

سابعا: أهمية التنمية البشرية في تحقيق التنمية الشاملة

تجاوزت التنمية بمفهومها الحديث مفهوم النمو الإقتصادى أو التنمية الاقتصادية لتأخذ منحى آخر يعرف باسم التنمية البشرية ، أي ربط العلاقة بين البشر والتنمية ، ليس فقط باعتبار البشر عنصرا من عناصر التنمية بل أيضا باعتباره غاية التنمية 0 ويكون الهدف هو تحسين نوعية حياة الإنسان وضمان توزيع أفضل للدخل وحماية البيئة ، وهو ما تضمنه تقرير التنمية البشرية حيث يؤكد على الربط الجدلي بين النمو الإقتصادى والتنمية البشرية بحيث يكون النمو وسيلة والتنمية غاية ، أي أن الإنسان هو أداة وغاية التنمية وعلى ذلك تكون التنمية البشرية هي تنمية الناس بالناس وللناس.

ثامنا: غايات و أبعاد التنمية البشريه و التنمية البشرية المستدامة

تهدف عملية تنمية الانسان الى تحقيق جملة من الغايات والاهداف التي تصلح بها الحياة الانسانيه وترفع من مستوى معيشة الانسان ومنها :

1– بناء انسان قادر على مواجهة الحياة والتغيرات التى تحدث حوله بشكل ايجابى وفعال.

2- مساعدة الفرد على التفكير بشكل ايجابى وخلاق وتغيير نظرته من نظره سطحيه الى نظرة اكثر عمقا وبشكل مختلف للحياة من حوله.

3- تعليم الفرد اتقان مهارات الاتصال الفعال وذلك من اجل اثراء تواصل الفرد بالمجتمع بشكل اخلاقى ومؤثر يعبر فيه الفرد عن نفسه ويتولد شئ من الارتياح بينه وبين اسرته واصدقائه وزملاء العمل وقائديه .

4- مساعدة الفرد في تطوير ادائة وقدراته وذلك من اجل ايجاد الوظيفة المناسبه له وكيفيه الحصول عليها ومايحتاجه لذلك من مؤهلات ودورات وسمات فى الشخصيه.

5- تعليمة مهارات وفنون التعامل وكيفيه التواصل مع فريق العمل ومع قائد الفريق و زيادة ادراكه انه مهما كان دوره صغيرا الا انه سيكون مؤثرا اذا ما قام به على النحو الامثل وعمل على اظهار ابداعاته الخلاقه به. فهو قائد المهمة التى يقوم بها مهما صغرت.

6- تعليم الانسان قيمة الوقت وتدريبة على مهارات و فنون ادارة الوقت و كيفيه استغلال طاقاته ومواهبه ووضع اهداف لحياته.

7- تدريب الفرد على كيفيه التعامل مع المشكلات التى تواجهه بشكل ايجابى، وفعال والبحث عن المخارج والحلول.

ويمكن تلخيص غايات التنمية البشرية في ما قدمة جيمس سبيث المدير التنفيذي لبرنامج الامم المتحدة الانمائي للتنمية البشرية المستدامة في تقريره "مبادرة من اجل التغيير" على النحو التالي:

"التنمية البشرية المستدامة: هي تنمية لا تكتفي بتوليد النمو وحسب، بل توزع عائداته بشكل عادل ايضا. وهي تجدد البيئة بدل تدميرها، وتمكن الناس بدل تهميشهم؛ وتوسع خياراتهم وفرصهم وتؤهلهم للمشاركة في القرارات التي تؤثر في حياتهم. ان التنمية البشرية المستدامة هي تنمية في صالح الفقراء، والطبيعة، وتوفير فرص عمل، وفي صالح المرأة. انها تشدد على النمو الذي يولد فرص عمل جديدة، ويحافظ على البيئة، تنمية تزيد من تمكين الناس وتحقق العدالة فيما بينهم".

و قد نشأت نظرية التنمية البشرية المستدامة نتيجة للدمج بين منهجين للتنمية. أولهما هو استراتيجية التنمية البشرية التي طرحت في تقرير التنمية البشرية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وثانيهما منهج التنمية المستدامة الذي وضعه أخصائيون بيئيون واعتمده مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة والتنمية في ريو دي جانيرو عام 1992 (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 1997).

وعلى الرغم من توافق الآراء على أن مهارات البشر هي مفتاح التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا انه تجدر الاشارة هنا أن منهج التنمية البشرية المستدامة يختلف عن منهج رأس المال البشري. ففي حين يتعامل المنهج الأول مع البشر كغاية للتنمية يتعامل الثاني مع التنمية البشرية على أساس كون الاستثمار في البشر عملية مفيدة تؤدي إلى النمو الاقتصادي. ومع أن هذين الاتجاهين قد لا

يتناقضان فيما يتعلق بالسياسات التي يوصيان بها، إلا أن كلا منهما يعكس موقفا نظريا مختلفا في تفسير التنمية. ومن ناحية أخرى، يتميز منهج التنمية البشرية المستدامة بتركيزه على ما هو إجماعي أساسا وغير فردي في قدرات الناس، ففي حين يعترف بأن تطوير معارف الأفراد ومهاراتهم ضروري للتنمية، إلا أنه يعتبره غير كاف لتحقيق تنمية مستدامة، بل يؤكد على أن أنماط التفاعل بين الناس هي التي تخلق الفرق بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري. وإضافة إلى ذلك، فإن منهج التنمية المستدامة يتضمن مفهوم الاستدامة الذي يتعلق بتنمية مجتمع بأكمله، ومن هنا فإن الاستدامة لابد أن تعامل كهدف مجتمعي.

ومن أجل ترجمة الرؤية المتطورة للتنمية البشرية المستدامة إلى حقيقة واقعة يرى (السنبل، 2001) انه يجب على منظمات العمل العربي المشترك ومؤسسات المجتمع المدني أن تعتبر نفسها:

- حافزا على التغيير الاجتماعي ومنادية به.
- وكالات تقوم بحشد وتعبئة ذوي المصلحة في التنمية البشرية المستدامة.
- مؤيدة للشركاء المحتملين في العملية.
- أجهزة تقوم بالنقد الذاتي والتقويم الذاتي.
- مشجعة للمؤسسات التي تحسن عمليات مساءلة شركاء في العمل التنموي.

تاسعا: ابعاد التنمية البشرية

يشير كثير من الباحثين في مجال التنمية البشريه ان للتنمية بعدين هما :

1. الاهتمام بمستوى تطوير المهارات والقدرات حيث يهتم بالنمو الإنساني في مختلف مراحل الحياة لتنمية قدرات الإنسان، وطاقاته البدنية، والعقلية، النفسية، والاجتماعية، والمهارية الروحانية .
2. البعد الاقتصادي البشري: حيث أن التنمية البشرية عملية تتصل باستثمار الموارد والمدخلات والأنشطة الاقتصادية التي تولد الثروة والإنتاج لتنمية القدرات البشرية عن طريق الاهتمام بتطوير الهياكل و البنية المؤسسية التي تتيح المشاركة والانتفاع بمختلف القدرات لدى كل الناس .

ولا شك ان التنمية البشرية تساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، والتطور المضطرد في انتاج الثروات، وتحسين الانتاجية، لانها من الشروط الضرورية لتحقيق التنمية، ، حيث يرى كثير من الباحثين ان هناك ارتباط ايجابي بين التنمية البشرية والنمو الاقتصادي خاصة اذا تم اتباع السياسات التالية:

أ- التركيز على الاستثمار في التعليم والصحة، وتطوير مهارات الناس.
ب- التشديد على توزيع اكثر عدالة للدخل والاصول الإنتاجية.
ت- خلق فرص عمل افضل بشكل مستمر.

ث– اعتماد سياسة مناسبة للإنفاق الاجتماعي، تتضمن قيام الدولة بتأمين الخدمات الاجتماعية الأساسية، وإنشاء شبكات الأمان الاجتماعي الضرورية، بالتلازم مع تمكين الناس وتقوية قدراتهم.

عاشرا: أهم عوامل التنمية البشرية

التنمية البشرية يجب ان تتصف بالشمول والسعه لتحتوي كل ما يحيط بالانسان ، اي كل مجالات الحياة التي يتعامل معها ، وهي بلا شك تشمل كل جوانب الحياة الانسانية ، و وفقا (طشطوش والمشاقبة، 2008) ومن ابرز ما تشتمل علية التنمية البشرية من عوامل ما يلى :

1. العوامل الاجتماعية: نمو ثقافة العمل والإنجاز وتغير المفاهيم المقترنة ببعض المهن والحرف.
2. العوامل الطبقية :مرونة البناء الاجتماعى والمساواة الاجتماعية.
3. العوامل السياسية : عدم احتكار السلطة وتحقيق الديمقراطية.
4. العوامل النفسية، ضرورة تهيئة المناخ النفسى العام والتشجيع على التنمية.
5. العوامل السكانية : الاستغلال الامثل للموارد البشرية.
6. الظروف السكانية : ارتفاع مستويات المعيشة وانخفاض الكثافة السكانية.
7. العوامل الصحية : تحسن مستويات الرعاية الصحية وانخفاض الوفيات وارتفاع معدلات الحياة.
8. أوضاع العمل : تطور تقسيم العمل وارتفاع المهارات الفنية والإدارية.
9. العوامل التقنية : استخدام التقنية وتوطينها .
10. الأوضاع الإدارية : تطور أساليب الإدارة واعتماد أسلوب التخطيط.

الحادى عشر: تدعيم المبادرين والمبدعين من الشباب

منذ نصف قرن مضى تقريباً أكدت نظرية أنكلس وسميت ANKLES & SMITH في علم الاجتماع بأن التحديث والتغير دائماً هو فعل الأفراد والمبادرين والمبدعين ، ومثل هذه النظرية كان لها مصداقية كبيرة في وقتها ، واليوم سواء فى البلاد الصناعية والنامية على حد سواء ، فمن المؤكد بأنه ما لم يتوفر مبادرين ومبدعين فإن التحديث والتنمية ستدور في حلقة مفرغة أو تسير في طريق مسدود .

ويمكن أن نستنتج من ذلك إن التمكين هو نوع من التحديث والتنمية للشخص ، والتي ستؤدي في النهاية الى ظهور مبادرين ومبدعين ومجددين وأفراد لهم سمات وخصائص مختلفة الى حد كبير عن بقية زملائهم في مجتمعاتهم.

وفيما يلي مجموعة من المشروعات والأفكار لبناء ثقافة المبادرين والمبدعين في مجال التكوين المهني وفي مجال الاقتصاد والتنمية وسوق العمل ، وهذه الأفكار طورها (نصار و السمان، 2004) وهي :

1. البدء بالتغيير مهما كان صغيراً طالما بني على تحليل منظومي (التعقد بداية الإجابة) .
2. البدء بالبيانات القليلة ومنهجية تعديل متتابع مع وصول معلومات .
3. محاكاة بمعايير إصلاحية واقعية .
4. هندسة اجتماعية .
5. معايير تنافسية وجودة شاملة .
6. مشاركة المحليات في التصميم والمتابعة والاستيعاب .
7. تفكير في حلول مشكلات لم تأتي بعد .
8. جمع وقت العمل بالمتعة .
9. تعليم وتدريب مستمد بالموقع وعن بعد .
10. السرعة وشبكات الاتصال .
11. طرح أسئلة طوال الوقت .
12. الإرادة والإصرار والنفس الطويل وشموليته واستخلاص النتائج .
13. أجهزة وأنشطة الترجمة ونقل التقنية ووضع المواصفات .
14. المشروعات الصغيرة قبل الكبيرة .
15. تقسيم عمل أفضل مع الشركاء ودول الجوار .
16. مكانة أعلى لثقافة واتجاهات الإبداع والمبادرة في كل مجالات الحياة .
17. المبادرة والإبداع تأتي من داخل المجتمع وخارجه وتأتي من داخل التخصص ومن خارجه .
18. تخصصات علمية ومهنية في إطار جامعات وكليات ومعاهد جديدة في الفكر والتدريب والعمل ، وكلها مترابطة ومتداخلة
19. الحوار مع الآخر .
20. الحساسية والتنافس ونظم المكافآت المالية والأدبية .
21. العمل من بعد والتعليم من بعد وخفض التكاليف .
22. تشجيع الاختلاف والمغامرة والإبداع والمبادرة .
23. بيع المعلوماتية والبرمجيات .
24. الجمع بين التعليم والتدريب والعمل .
25. البحث المستمر عن مصادر للثروة في البشر وفي المبدعين والمبادرين بشكل خاص .

26. تشجيع وفتح أبواب الاجتهاد والإبداع والمبادرة البناءة لخلق مشروعات اقتصادية تبدأ صغيرة ومتوسطة ثم تكبر وتنمو وتزدهر.
27. استحداث علوم المبادرين والمبدعين وإجراء دراسات علمية حولهم .
28. تشجيع الشباب على حب التعليم الذاتي والمستمد ، والإطلاع في مختلف مجالات العلم والحياة والاقتصاد .
29. استحداث مناهج تعليمية تدور حول المشروعات الاقتصادية وأساليب إدارتها وحل المشكلات التي تتعرض لها .
30. إنشاء صناعات ريفية وحضرية صغيرة ، وتوفير الدعم المالي والعلمي من قبل القطاعين العام والخاص .

الثانى عشر: أهم التحديات المعاصرة للشباب فى المجتمعات العربية

قامت الكثير من الحكومات بوضع استراتيجيات وسياسات شاملة للشباب، مستعينة برؤيتهم، أو بإنشاء أجهزة لتنمية الشباب، أو بتخصيص موازنات مستقلة لهم لمساعدتهم على التغلب على العوائق التي تواجههم وهم في طريقهم صوب مرحلة الرشد. وليست الدول العربية استثناءً من ذلك، حيث يتم التصدي لظاهرة ضعف مشاركة الشباب، وانخراطهم الضئيل في العمل العام ، وذلك من خلال إنشاء أندية ومراكز رياضية ومراكز لقضاء الوقت .بالإضافة الى ذلك تعمل الأحزاب السياسية على تشجيع عضوية الشباب ومشاركتهم في الحوار السياسي .ويعد ارتفاع معدلات البطالة بين الشباب ، خاصة بالنسبة لمن يطرقون سوق العمل لأول مرة، مصدر قلق كبير للحكومات العربية، لذا تبذل الجهود من أجل الحد بصورة كبيرة من عدم التوافق بين مخرجات التعليم ومتطلبات سوق العمل .وفي الواقع، يجري إصلاح نظام التعليم كله حتى يمكن تطبيق نظم تدريس تؤدي، ليس فقط إلى تنمية المهارات التي يحتاجها السوق، ولكن تؤدي أيضًا إلى تنمية القدرة على التفكير النقدي والقدرة الخلاقة على حل المشاكل، و إلى ترسيخ قيم التسامح والانفتاح بصفة خاصة، و من أهم التحديات المعاصرة للشباب فى المجتمعات العربية ما يلى :–.

– غياب فلسفة واضحة ومكتوبة للتربية ومحددة بوثيقة في أقطار الوطن العربي ، والأرضية المشتركة لتكوين الناشئة، وحماية الحاضر العربي وتحرير موارده وقراره وإرادته، والانتقال به إلى مستقبل تكون فيه أكثر أمنا واقتدارا على التفاعل بعيدا عن التبعية.

– اتجاه الإعلام إلى برامج قتل الوقت والترفيه دون رؤية ومراجعيه من الأمة وعقيدتها وتراثها، ونظرتها إلى المستقبل الذي يجب أن تنتقل فيه من موقف المتفرج والتابع إلى موقف المنتج والمبدع والمشارك بندية في صياغة حركة المجتمع الدولي ومتغيراته.

– الاكتفاء بفتح مؤسسات للتعليم تستوعب الطلاب والتلاميذ، ولا تقدم لهم فرصا حقيقية في تنمية التفكير وصناعة الجديد بامتلاك ناصية الإبداع والابتكار وما يتصل بهذه الحالة من حدوث فجوة كبيرة بين التعليم والتنمية، وما يترتب على ذلك من انعكاسات سلبية على الناشئة والشباب في ميادين العمل والإنتاج.

– انشغال الهيئات الرسمية وغير الرسمية ومراكز الدراسات وقطاع واسع من الباحثين والدارسين بدوامة المصطلح، لدرجة الاستغراق، والدخول في دوامة من الاحتراب اللفظي والتفسيرات على أرضيات متباينة في الموقف السياسي والأيدلوجي مما

أدى إلى تكوين خصومات وعداوات كان أساسها ورأسها المفهوم.

– الانشغال أيضا، بكيفية قراءة التحديات، وتحديد طبيعتها ونوعها والتحديد النظري لكيفية التعامل معها، وعدم التحرك قليلاً إلى الأمام باتجاه تكييف الواقع لمواجهة التحديات ومن ثم إزالتها بمنهجية وموضوعية، بتزامن مدروس وبعمل يؤدي إلى بناء الحاضر، والانتقال إلى المستقبل بأمان وتنمية.

– العيش في مناخ من الانومي anomy –على حد بعض التعبيرات السسيولوجية–تضعف فيه القيم و المعايير الواضحة اللازمة لتوجيه السلوك التي استقرت طويلا حتى لتمتلئ الحياة بالمتناقضات التى تؤدى الى البلبلة و الارتباك – وبخاصة تناقض أنساق القيم بين الأجيال المختلفة وتناقض الحياة اليومية مع نسق القيم والمعايير– إلى حد يتعذر الاتفاق على شيء مشترك يلتزم به المجتمع.

– الى جانب مجموعة من التحديات الاخرى مثل الفقر و الصحة و البطالة.

ويمكن إيجاز مجموعة التحديات التي تواجه الدول العربية في ظل المشهد العالمى المعاصر فيما يلى: تسارع وتيرة العولمة، محدودية الموارد العربية وسوء استغلالها، تحديات الاندماج بالاقتصاد العالمى، الفساد وتدنى مستوى الحوكمة، وبطء معدلات التنمية و تصاعد معدلات التضخم وارتفاع الاسعار.

الخاتمة

يشهد العالم تحولات وتغيرات متعددة، كما تشهد الدول العربية أيضا تحولات وتغيرات ومنعطفات سياسية وثقافية واجتماعية عبر قرن من الزمان، وقد زادت وتيرة هذه التغيرات بشكل ملحوظ، على جسر الألفية الثالثة، وما واكبها من صراعات سياسية وعسكرية وثقافية، تعصف في المنطقة العربية بشكل واضح وخطير.

وطرح موضوع التمكين، قد يساهم في تكريس أهميته والقيام بدراسات ممتدة ومتصلة لمعرفة أبعاده المختلفة، مما قد يساهم في تحسين مستويات الأداء، و ينعكس ايجابيا على تفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لدى العاملين في مختلف مستويات المنظمة.

خاصة فإن نقص الوعي في موضوع التمكين في البلاد العربية قد يعود لأسباب مختلفة، منها: عدم جدية الأنظمة السائدة في تطبيق مفهوم التمكين على المستوى العام للأنظمة العربية، فالعلاقة بين الشعوب والحكومات تقوم على الشك وعدم الثقة بدلا من الحكم الرشيد (الكايد، 2003). والعقبات الرئيسية للتنمية البشرية، تتمثل في الفساد الإداري وضيق الهامش الديموقراطي فبالإضافة إلى التكاليف والخسائر المادية الكبيرة الناجمة عن الفساد وتعطيل فرص التنمية الاقتصادية، من هنا يبرز مفهوم التمكين كمحور للتنمية البشرية لمواجهة التحديات المعاصرة للشباب في المجتمعات العربية.

المراجع

1/ العربية

- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي أسيا (اسكو). (2002) قدرة المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة على الابتكار في بلدان مختارة من منطقة الاسكوا، الأمم المتحدة ، نيويورك .
- السنبل، عبد العزيز بن عبد الله. (2001) دور المنظمات العربية في التنمية المستدامة، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر التنمية والأمن في الوطن العربي
- الطاهر، عبد الباري ومرزوق، عبد العزيز .(2004) تمكين العاملين مدخل لتحسين إدارة أزمات الحج، السعودية :جامعة الملك سعود
- العتيبي, سعد بن مرزوق (2005) جوهر تمكين العاملين: إطار مفاهيمي,ورقة عمل مقدمة الى الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة , الخبر , الرياض–المملكة العربية السعودية 17–18 أبريل 2005
- الكايد، زهير (2003) الحكمانية Governance : قضايا وتطبيقات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الهوارى، سيد. (2008) الادارة الاصول و الاسس العلمية للقرن الـ21.
- افندي، عطية . (2003) تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر، ا لقاهر ة :المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (1997) التنمية البشرية المستدامة ومنهج الاقتصاد الكلي حلقات الارتباط الاستراتيجية ودلالاتها، نيويورك
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2002) تقرير التنمية الإنسانية العربية، الأردن: إيقون للخدمات المطبعية، 2002، ص13
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2013) تقرير التنمية البشرية، نيويورك.
- طشطوش، هايل عبد المولى والمشاقبة، ابراهيم عواد (2008) مهارات تطوير الأداء والذات.
- منى محمد الحسيني عمار ، بدون تاريخ ، مؤشرات التنمية البشرية في مصر دراسة مقارنة مع بعض الدول العربية كلية التجارة ، جامعة الأزهر
- ملحم، يحيى سليم. (2006) التمكين كمفهوم إداري معاص ر .القاهر ة :المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- نصار، على و السمان، أحمد (2004) إبداع الأفراد والمجتمعات الطريق نحو التنمية في مصر والعالم العربي رؤية جيلين وثيقة ، مجموعة الحساب العلمي مشروع مصر 2020 .

2/ الاجنبية

- Bowen, D.E. and Lawler, E. (1995)، Empowering Service Employees, Sloan Management Review، summer, 73-83
- Cooper, R. K. (1997). Executive IQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. New York: Penguin Putnam
- Cook, C.W and Hunsaker, P.L. (2001). Management and Organizational behavior, New york: Mc growHill.
- Nielsen, J. and Pedersen, C. (2003), The consequences and limits of empowerment in financial services, Scandinavian Journal of Management, Volume 19 (1), pp.63-83.
- Randolph and Sashkin (2002), Can Organizational Empowerment? Work in Multinational Settings, Academy of Management Executive, 16 (1), 102-115.
- Rafiq, M. and Ahmed, P.K. (2000), Advances in the Internal Marketing Concept: Definition, Synthesis and Extension, The Journal Of Services Marketing, 14(6), 449-462
- Reason, P. (1998) Political, Epistemological, Ecological, and Spiritual Dimensions of Participation. Working paper, University of Bath.
- Schermerhorn, J (2002), *Management*, 7th ed. John Willey
- Zemeke, R. and Schaaf, D (1989), The Service Edge: 101 Companies That Profit from Customer Care (New York: New American Library, pp. 65-66.

تطوير نموذج لتسيير الكفاءات

د.غيشي عبد العالي
المركز الجامعي ميلة، الجزائر
ghichi.marketing@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تحتل إدارة الكفاءات موقعا مهما أكثر فأكثر داخل الشركات. فما يقرب من 40 بالمئة من الموظفين بالمنظمات أصبحوا ينتمون إلى ما يعرف بـ "العاملين في مجال المعرفة". فتوزيع وتحقيق المعرفة داخل المنظمة يعتمد بشكل مباشر على نظم إدارة الكفاءات، وعلى الرغم من عدم إستخدام بعد كافة جوانب وإمكانات هذا التوجه، فإن هذه الأخيرة قد إنتشرت على نطاق واسع داخل منظمات الأعمال التجارية، الإدارية والاقتصادية خصوصا الأجنبية منها. اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي سعت هذه المداخلة إلى تسليط بعض الضوء على مفهوم الكفاءة والأنظمة المتعلقة بها، كما تم تقديم في الأخير مجموعة من التوصيات والتوجيهات للأعمال البحثية المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة، نظام إدارة الكفاءات، التسيير السلبي.

Abstract:

Competency management took increasingly important positions within companies. Nearly 40 percent of the staff organizations became affiliated with the so-called "knowledge workers". Distribution of implementation of knowledge within the Organization depends directly on competency management systems. Although of no use yet of all aspects and possibilities of this orientation. the competency management systems are spread widely within business, administrative and economic, especially in foreign organizations. At the end we have highlight a set of recommendations and future research directions.

Keywords: Competence, competency management system, Mismanagement.

مقدمة

عرفت المؤسسات العمومية الجزائرية عدة تحولات في ميدان تسييرها، أثرت بشكل مباشر على دور الرؤساء فيها، بداية بالتسيير الذاتي، ثم الاشتراكي، فإعادة الهيكلة وأخيرا نظام الاستقلالية. وفي ظل المراحل التسييرية الماضية برزت بشدة مجموعة من السلوكيات و الممارسات غير الرشيدة كونت ثقافة يصعب تغييرها أو نزعها من ذهن المسير الجزائري، ففي مجال تسيير الموارد البشرية كانت تتخذ مجمل القرارات المتعلقة بالتوظيف والترقيات دون اعتبارات موضوعية، كما غاب التعامل على أساس الفروق الفردية في منح المكافئات، و انعدم الاستثمار في التدريب و التكوين المستمر، مما أحدث حالة من التسيب واللامبالاة و كبح لجماح الإبداع و المبادرة و زيادة التوتر في العلاقات مع ضعف الشعور الجماعي و الانتماء إلى المؤسسة زادها حدة غياب الإجراءات الردعية الصارمة، وعدم حث الدولة على تطبيق الأساليب العلمية التي قد تضمن حد أدنى من الالتزام و التطوير المستمر، بحيث اتجهت أغلب التصحيحات إلى التركيز على الجانب المالي، مهملة الجوانب الأساسية الأخرى التي تنطوي عليها عملية التسيير من تخطيط، تنظيم، توجيه و رقابة (بوخمخم و هروم، 2010). و يرى جون بودان أنّه " لا ثروة و لا قوة إلاّ في البشر"، فبالرغم من السياق التاريخي لهذا الطرح (حيث يعود إلى القرن السادس عشر)، إلاّ أنّ مغزى محتواه جعل منه طرحا معاصرا ينطبق على ما تعيشه المنشآت في بيئة اقتصاديات الألفية الثالثة (عيمر، 2005).

إن تنافسية الدولة تقوم أساسا على نجاح مؤسساتها، والقدرة على التنافس حول الفرص المستقبلية هي التي تحدد مدى نجاح منظمات الأعمال الذي يتحقق من خلال إيجاد طرق سريعة للوصول إلى الفرص المستقبلية المتمثلة في الكفاءات المحورية التي تحقق الريادة للمنظمة، ونظرا لتزايد الاهتمام بالتنافس على أساس الكفاءات المحورية، ظهرت نظرية جديدة تفترض أن المعرفة هي المصدر الأساسي بالنسبة للمنظمة والدولة (G.Hamel et CK . Prahalad, 1995,320) حيث تهدف هذه الأخيرة إلى بناء منظمات متعلمة، يحتل فيها المورد البشري مكانة أساسية، حيث يمكن لهذه المنظمات تنمية معارفها من خلال اختيار أفضل العناصر البشرية والحفاظ على مستوى مرتفع من التعليم والتكوين المستمر لصالحها (بوخمخم و شابونية، 2005). إن تسيير الكفاءات موضوع بحثي غاية في الأهمية في مجال إدارة المعرفة، وغالبا ما يدمج نظام إدارة الكفاءات بطريقة متكاملة مع نظام إدارة التعليم. إن إدارة الكفاءات يمكن أن يقدم الكثير للمنظمة وإلى مستوى الفرد فيها، لأنه يعرف مفاتيح المعرفة التي يحتاجها الموظف أو المنظمة من أجل تحقيق أهدافهم المنشود (Draganidis and Mentzas, 2006).

في هذا الاطار أصبح تطبيق نماذج الكفاءة كأساس لمؤشرات النوعية التي أصبحت استراتيجيات رائدة للشركات التي تسعى لتحديد وتطوير كفاءات العاملين لديها (Wen Wu,2009)، من جهته يرى (Draganidis, Chamopoulou and Mentzas, 2006) أن الإدارة المستندة للكفاءات أصبحت عاملا حاسما في النشاط الفعال للمؤسسة أو المنظمة،

وذلك بفضل الحاجة لمرونة و خفة أكبر في المنظمة لأجل التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق وإعادة توجيه مخططات الأعمال. فغالبية المنظمات على علم بحاجتها لتخطيط الإستخلاف. فتخطيط الإستخلاف، تحديد وتطوير مواهب فائقة عملية جد هامة لأي منظمة تبحث عن اكتساب ميزة تنافسية (Dai, Yii Tang, De Meuse, 2010). فالقضية الأساسية لإدارة المهارات هي المؤهلات والمهارات التي نحتاجها من أجل الإنتاج وخلق الفائض في الشركة (Gronau and Uslar, 2004).

إن تطبيق إدارة الكفاءات في الحقيقة هي الهدف الأساسي من هذا المقال الذي يعد محاولة لمراجعة المعارف النظرية المتعلقة بنظام تسيير الكفاءات، دراسة خصائص تطبيقاتها، وتوضيح آثار التسيير السلبي للكفاءات وما يمكن أن يولده من هروب للعقول المفكرة وزيادة خسائر المنظمة في كل من جوانب التكلفة والمعرفة المتراكمة لدى العقل المتسرب، كما سنحاول في الأخير تقديم بعض التوجهات البحثية المستقبلية.

من أجل إتمام هذا العمل البحثي قمنا بتنظيم هذه المداخلة وفقا للمخطط التالي: قدمنا في الفصل الأول شرحا وجيزا لإدارة الكفاءات، تطرقنا في الفصل الثاني لدورة حياتها كما بينا أهم مجالات تطبيق أنظمة تسيير الكفاءات أما الفصل الثالث فخصصناه لتعريف نموذج الكفاءة، وصف المراحل الأساسية التي يمر بها تطوير نموذج للكفاءات وتحديد الركائز الأساسية التي يتكون منها نظام تسيير الكفاءات تعرضنا في الفصل الرابع لبعض الأمثلة المعروفة عنه لنقترح في الأخير وجهة نظرنا حول مستقبل البحوث في تسيير الكفاءات.

1. مفهوم إدارة الكفاءات

مفاهيم و تعاريف لايعد مفهوم الكفاءة موضوع جديد في علم إدارة الموارد البشرية. فقد مارس الرومان في وقت مبكر شكلاً من أشكال تنميط الكفاءة في محاولات منهم لوضع السمات التفصيلية "للجندي الروماني الجيد." أما العمل بمنهجية الكفاءة داخل بيئة الشركات فقد بدأ حوالي عام 1970 حيث إنتشر استخدامها بشكل سريعاً منذ ذلك الحين وكان. ويعود الفضل للباحث ديفيد ماكليلاند (David McClelland) ، نفساني متميز بجامعة هارفارد الفضل في إدخال فكرة "الكفاءة" في أدب الموارد البشرية (idis and Mentzas, 2006Dragan). إن كلمة كفاءة مستعملة في عدة ميادين ومشتركة بين تخصصات مختلفة. فالكفاءة مستعملة في ميدان علم النفس الذي يهتم بدراسة السلوك الداخلي والخارجي للشخص (الكفاءات المعرفية والعقلية والحركية). ومستعملة في تحليل الوظائف والأفراد (تحديد الكفاءات المتوفرة في وظيفة معينة و الكفاءات اللازمة لشغلها). ومستعملة كطريقة للتكوين المهني والتعليم والتعلم. ولهذا فان تعاريف الكفاءة متنوعة ومختلفة باختلاف المفاهيم و السياقات المستعملة من طرف الباحثين، نقدم أهمها في الجدول التالي.

الجدول رقم 1: تعاريف أهم الباحثين لمفهوم الكفاءة (competency)

الكاتب	التعريف
(Marrelli,1998)	الكفاءات هي قدرات بشرية قابلة للقياس تكون مطلوبة من أجل أداء متطلبات العمل الفعال
(Dubois,1998)	الكفاءات هي تلك الخصائص المتمثلة في – المعرفة، المهارات، الأفكار، أنماط الاعتقاد، وما شابه ذلك– و عند استخدام هذه المتغيرات بشكل فردي أوجماعي تؤدي إلى الآداء الناجح.
XML-HR (www.hr-xml.org)	هي كل معرفة، مهارة أو قدرة تكون قابلة للتحديد، القياس و التعريف و هي على علاقة بخصائص من قبل (المواقف، السلوك و القدرة البدنية أو المادية) و التي يمكن للانسان التعامل معها فهي مهمة له ووسيلة له من أجل أداء نشاط أعمال تجارية في موضوع ما.
(Boyatzis,1982)	وصف بوياتزيس الخصائص الأساسية للكفاءات لدلى الفرد، وجعلها رابطة سببية (حسبه أي تغير في متغير ما يؤدي بالضرورة إلى تغير في متغير آخر) على علاقة بالأداء الوظيفي الفعال.
(Selby et al,2000)	يصفها سيلبي بأنها قدرة يتم التعبير عنها من خلال السلوك
(UK National Vocational Council for Vocational Qualification, 1997)	المجلس المهني الوطني للتأهيل المهني وصف الكفاءة كمعايير للأداء، القدرة على القيام بأدوار العمل أو الوظائف طبقا للمعايير المطلوب في المهنة.
Treasury Board of Canada (1999, Secretariat	"الكفاءات" هي المعرفة، المهارات والقدرات والسلوكيات التي يطبقها الموظف عند أداء عمله وهي المفتاح الرئيسي له من أجل تحقيق النتائج ذات الصلة باستراتيجيات الأعمال التجارية للمنظمة.
Perrenaud (2000)	القدرة على تعبئة مختلف الموارد المعرفية الإدراكية لمواجهة بعض الحالات الممكنة.
LeBoterf (1998)	يقول ليبوتيرف أن الكفاءات ليس معناها أنها موارد لمعرفة كيف نتصرف، أو معرفة كيف نقوم بعمل ما، أو نسلك سلوكا ما، بل هي عملية تعباة، دمج و تناغم لمثل هذه الموارد. و تكون هذه التعباة ذات أهمية في حالة وحيدة، فكل حالة هي فريدة، بالرغم من أنه يمكن قياسها إلى الحالات المعروفة مسبقا.
Jackson and Schuler (2003)	الكفاءات تعرف على أنها "المهارات والمعارف والقدرات ومختلف الخصائص الأخرى التي يحتاجها شخص ما لأداء عمله بفعالية "

Intagliata et al. (2000)	الشيء المبدئي هو أن الكفاءات توفر للمنظمات بالتحديد و من الناحية السلوكية ما يحتاجه القادة من أجل القيام بالأنشطة و تحقيق النتائج و الرغبات التي تطمح لها المنظمة و ذلك بما يتفق معها و يبني ثقافتها. فالكفاءات هي كمعلم النجم القطبي الذي لابد للقادة في كل المستويات الإبحار من خلاله من أجل تحقيق التآزر و تحقيق نتائج مهمة و أكثر إتساقا.
PeopleSoft	هي مجموعة من المعارف، المهارات و السلوكيات التي يمكن قياسها ويمكن ملاحظتها، والتي تساهم في النجاح في المنصب/الموقف.
Gartner group	الكفاءات عبارة عن مجموعة من الخصائص، بما في ذلك المهارات، المعرفة والسمات التي تتوقع أداء أو تسببه.

المصدر: Draganidis, F. Mentzas, G.,(2006), Competency based management: a review of syste ms and Approaches, Information Management & Computer Security Vol. 14 No. 1, p53.

إذا فالكفاءة عبارة عن مزيج من المعرفة الضمنية والصريحة، للسلوكات والمهارات، التي تعطي لشخص ما إمكانية أداء مهمته و أو وظيفته بفعالية.

و يرى (Draganidis and Mentzas, 2006) أن مزيد من التحليل لمفهوم "الكفاءة" يوصلنا إلى استنتاج مفاده أن الكفاءات يمكن أن تفهم من خلال:

كفئة: هي إنتمائها إلى مجموعة متجانسة و/أو متماثلة.

ككفاءة: هي إسم وصفي لمختلف الكفاءات المحددة.

كتعريف: هي بيان يوضح المفاهيم القاعدية لهذه الكفاءات.

كمظهر سلوكي: هي مؤشرات سلوكية لابد أن تظهر على الفرد عند إمتلاكه لها.

نقم مثال تطبيقي عن هذه المفاهيم في الجدوال التالي:

الجدول رقم 2: وصف الكفاءات كفئة، كفاءة، تعريف و مظهر سلوكي

الفئة	الكفاءة	التعريف	المظهر السلوكي
إدارة كفاءات الأفراد	بناء روح الفريق	تقديم الإثارة والرغبة لدى أعضاء الفريقمن أجل التعاون مع بعضهم البعض، والمساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة	تشجيع أعضاء الفريق على مساعدة واحترام بعضهم البعض إنشاء رسالة مشتركة وشعور بالانتماء إلى الفريق بهدف • توفير نقل الخبرة و التوجيه • توفير تغذية العكسية لمواطن القوة والضعف في أعضاء الفريق
	تنمية و تطوير الأفراد	مساعدة أعضاء الفريق في تنمية مسارهم والتوصل إلى إمكانياتهم الكامنة	

المصدر: Draganidis, F. Mentzas, G.,(2006), Competency based management: a review of systems and Approaches, Information Management & Computer Security Vol. 14 No. 1, p54.

دورة حياة الكفاءات:

تتمثل دورة حياة الكفاءة في تجميع لأربعة مراحل كلية، و التي تسعى بصفة دورية إلى تعزيز و تطوير كفاءات الفرد و المنظمة، وتتمثل هذه المراحل الكلية حسب ما جاء بها الباحثين (Draganidis and Mentzas, 2006) في خريطة الكفاءة أو (competency mapping) ، تشخيص الكفاءة (competency diagnosis)، تنمية أو تطوير الكفاءة (competency development)، رصد و مراقبة الكفاءة (competency monitoring).

خريطة الكفاءة أو (competency mapping): تهدف إلى إعطاء المنظمة نظرة عامة لكل ما يمكن أن تحتاجه من أجل تحقيق أهدافها، التي تم تعريفها في مخططها للأعمال (business plan)، و متطلبات المشاريع، و حاجات الفرق و حاجات الأدوار لكل وظيفة. يتم في هذه المرحلة تعريف المهارات اللازمة لكل وظيفة بطريقة واضحة و جلية.

المرحلة الثانية تشخيص الكفاءة (competency diagnosis): وضع مقاربة للكفاءات و مستوى للمهارات المكافئة الحالية لما يملكه كل فرد موظف في المنظمة. إن تحليل فجوة المهارات في هذه المرحلة مهم، من أجل تعريف الفجوة بين عدد المهارات و مستواها لدى الموظفين، وذلك بالمقارنة مع عدد الكفاءات و مستواها في أدوار الوظائف التي تطلبها المنظمة.

تنمية أو تطوير الكفاءة (competency development) هي المرحلة الثالثة: التي تتعامل مع الجدول الزمني للنشاطات بغية الزيادة في عدد و مستوى المهارات للكفاءات الواجب على الموظفين إمتلاكها، و ذلك حسب تحليل فجوة المهارة و المرحليتين السابق ذكرهما.

المرحلة الأخيرة هي رصد و مراقبة الكفاءة (competency monitoring) : هي الفحص الدوري للنتائج المحصلة من خلال مرحلة تطوير الكفاءة.

واستناداً إلى الدراسة التي قام بها (Draganidis and Mentzas, 2006) حول مختلف أنظمة الإدارة المرتكزة على الكفاءات، خلص الباحثان إلى إمكانية استخدام الكفاءات في أجزاء مختلفة من تطبيقات إدارة الموظفين، كما أن لها دور هام في كل جزء من هذه الأجزاء. إن للكفاءات أهمية بالغة تظهر في تطبيقات إدارة الموظفين التالية:

تخطيط القوى العاملة: تستخدم الكفاءات بغية تقييم الوضعية الحالية و المستقبلية للإحتياجات من الكفاءات إتجاه الأفراد و المنظمة. كما يمكن أن يكشف تحليل الفجوة بين الكفاءات التي من المفروض انها مكتسبة لدى العاملين فرادى أو جماعات أو حتى المنظمة كلها، والمساهمة في خطط تطوير القوة العاملة.

إدارة التوظيف: يتم استخدام الكفاءات لمقارنة قدرات المترشح مع متطلبات الوظيفة المعروضة؛ و عندما يتم التعرف على أفضل المترشحين، في هذه المرحلة يشكل تحليل الفجوة الأساس لبداية إستاجار جديدة لخطة التعليم.

إدارة التعليم: يمكن تحديد تحليل الفجوة الكفاءات المطلوبة الكفاءات؛ ويمكن ربط هذه الكفاءات مع التعلم ما يعادل الكائنات.

إدارة الاداء: إن أداء العمال يدرس و يقاس بالنسبة لكل من حاجات الوظيفة من ناحية الكفاءات و الأهداف على حد السواء.

تطور السيرة المهنية: تستعمل الكفاءات من أجل وضع مخطط تطوير الفرد الخاص بالعاملين، هذا الأخير يمكن أن يستعرض الحاجات من الكفاءات اللازمة لكل المواقع الوظيفية،و من خلال المقارنة بين ما تملكه هذه المناصب من كفاءات، ما يسمح لنا بمعرفة الامكانات التي يشتمل عليها كل موقع أو منصب و يمكننا من تطوير مخطط المسار المهني.

تخطيط الخلافة: مفتاح الولوج للمناصب الشاغرة للخلافة بالمنظمة من خلال متطلبات الكفاءة.

تطوير نماذج الكفاءات: طوال هذه السنوات الأخيرة، العديد من الشركات و المنظمات الحكومية عالجة قضايا من مثل التغيير في المنظمة، تحسين الأداء، تطوير الموظفين، تخطيط الاستخلاف الخ. وذلك من خلال تطبيق برامج نمذجة الكفاءة مع إحتياجات الوظائف.

إن نموذج الكفاءة عبارة عن قائمة للكفاءات مستمدة من ملاحظة أداء الموظفين الناجحين و المتميزين في وظيفة معينة. النموذج يمكنه يقديم تحديد لمجموعة الكفاءات اللازمة من أجل تحسين الأداء في المنصب الحالي أو لظائف أخرى من خلال الترقية أو التحويل. هذا النموذج يمكن أيضا أن يكون مفيد في تحليل فجوة المهارات، لدراسة الفروق بين الكفاءات المتوفرة و المطلوبة بالنسبة للأفرد و المنظمات. فتحضير مخطط للتطوير الأفراد لابد منه من أجل القضاء على هذه الفجوة، إن أهم متغير يجب العمل به عند تطوير نموذج الكفاءات هو قاموس أو معجم المهارات، أو إنشاء واحد متخصص في تحديد الكفاءات و طرق التحقق منها من مثل الإستمارات، المقابة، مجموعات التركيز(focus groups)، الخ. إن الكفاءات هي أجزاء البناء لنموذج الكفاءة. فمثلا، نموذج الكفاءة بالنسبة لمسير في مكان للبيع يمكن أن يشتمل على الكفاءات من قبل تخطيط المبيعات، العمل في فريق، منافسة الأسواق، توجهات الصناعة و التفكير الاستراتيجي، كل واحدة ن هذه الكفاءات لابد أن تعرف في النموذج، بما في ذلك إظهار وصف سلوكي للأداء المثالي و المستوى المنخفض للمهارات (nidis and Mentzas, 2006Draga).

و من أجل وضع و تجسيد نموذج الكفاءة لابد من المرور على مجموعة من المراحل نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 3: مراحل تجسيد نموذج الكفاءة

إنشاء فريق نظام أنظمة الكفاءة **Creation of a competency systems team (CST)**	كمرحلة أولى تقوم المؤسسات و المنظمات بإنشاء فريق من المورد البشري مشكلا من أرقى المسيرين و الموظفين الدين يحوزون على معارف حول الوظائف الدروسة في النموذج. لهذا الفريق الحق في الإشراف على كامل المبادرة
تحديد تقييس للأداء و مثال عن سريان التنفيد	يجب تحضير سلم للمهارات لتحديد الأداء الجيد، المتوسط و الضعيف لمختلف الوظائف المدروسة في النموذج.
تطوير قائمة تجريبية للكفاءات	يطور الفريق قائمة تجريبية تشمل مختلف الكفاءات التي يحتاجها المنصب المدروس و تكون أساس لبناء نموذج. يمكن أن يكون تطوير هذه القائمة ناجحا إذا استعنا ببعض النماذج المعروفة و المطورة من طرف منظمات أخرى و التي تعتبره مجال أعمالها الاستراتيجي.

تعريف الكفاءات و مؤشراتها السلوكية	في هذه المرحلة تجمع المعلومات عن ما هي الكفاءات التي نحتاجها من أجل لأداء الوظيفة في النموذج، من خلال المقابلات، مجموعات التركيز و الاستمارات مع كل من المسيرين و الموظفين
تطوير نموذج إبتدائي للكفاءة	يقوم فريق أنظمة الكفاءة بتطوير نموذج إبتدائي للكفاءة بناءا على المراحل السابقة وذلك من خلال تطبيق التحليل الكمي و تحليل المضمون في البحوث الكيفية المتمثلة في المقابلات ونتائج مجموعات التركيز.
الإختبار المتقاطع للنموذج الابتدائي	من المهم أن نتاكد أن النموذج الحالي حديث وذلك من خلال أجراء المزيد من الاختبارات عليه في مجموعات التركيز، الاستمارات، المقابلات مع كل من المسيرين و الموظفين الذين لم يشاركوا في وضع النموذج الأولي
تمحيص النموذج	إن نفس طريقة التحليل المستخدمة في تطوير نموذج الكفاءة الإبتدائي سيستعمل من طرف فريق أنظمة الكفاءة من أجل تمحيص النموذج
وضع النموذج للتنفيد	ينطلق سريان مفعول النموذج حين نبدأ في تحويل الكفاءات إلى إستبيان نستعمله في تصنيف فاعلية الأفراد. إن الأفراد الذين يتم التعرف عليهم باكرا بأن لهم فاعلية كبيرة، أو دنيا يتم تصنيفهم بالاسبيان من خلال مختلف الأفراد إن أمكن، كالمسيرين، و ما شابههم، وذلك من خلال التقارير أيضا. إن تصنيف الكفاءة من خلال الاستبيان مرتبط بتصنيف الأداء لأجل ربط كل كفاءة مع أداء الوظيفة المتعلقة بها
الشكل النهائي للنموذج	المرحلة الأخيرة تستوجب علينا حدف أي كفاءة لا ترتبط بقياسات الأداء التي تؤكد سريان مفعول النموذج الذي يرتبط مباشرة مع الاداء الفعال

المصدر: *Draganidis, F. Mentzas, G.,(2006), Competency based management: a oaches, Information Management & Computer review of systems and Appr .Security Vol. 14 No. 1, p58*

ويقودنا التعريف بأنظمة إدارة الكفاءات إلى وجود 22 نموذج يمكن أن تستخدم بشكل منفرد، نقدم هذه النماذج في الجدول الموالي مع التعريف باسم النموذج و أساس عمله، الشركة المصنعة وموقعها الإلكتروني.

الجدول رقم 4: قائمة أنظمة الكفاءة

نظام إدارة الكفاءة	الشركة	الموقع الإلكتروني
Skills gap management system	CAPSA, Consulting incorporated	www.capsaconsulting.com
SkillBase	Claymore Inc.	www.skillbase.net
On track for training and ontrack online	DKSystems, Inc.	www.dksystems.com
Occupational skills analysis system (OSAS)	Educational Data Systems	www.edsincorporated.com
KSA online	Gyrus Systems	www.gyrus.com
HRScope	HR Technologies	www.hrscope.com
TL4	Humeng	www.humeng.ca
RemoteHR	Illion	www.remotehr.com
Talent management system	KnowledgePool Americas	usa.knowledgepool.com
Learner	LifeTime Media	www.ltmedia.com
Meridian KSI knowledge centre	Meridian Knowledge Solutions	www.meridianksi.com
SkillQuest	People Sciences	www.peoplesciences.com
PeoplePower	People3	www.people3.com
ClickEM	Peopleclick	www.peopleclick.com
HR pulse	Pilat NAI	www.pilat-nai.com
PlanView software	PlanView	www.planview.com
Training and performance management (TAP)	Prismatics	
PROTECH	Proactive Technologies	
CompAssess	Right/Career Directions	www.careerdir.com
SkillView enterprise 5.0	SkillView Technologies	www.skillview.com

www.skillview.com	SKillView Technologies	IntelliSkill and ITG databases
www.syntactsolutions.com	SynTact Solutions	SkillSolutions

المصدر: Draganidis, F. Mentzas, G.,(2006), Competency based management: a review of systems and Approaches, Information Management & Computer Security Vol. 14 No. 1, p59.

الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية توصلنا إلى أن نمذجة الكفاءات، وإنشاء أنظمة من أجل إدارتها أصبح موضوع شائع الاستعمال في المنظمات التي تطمح لخلق ميزة تنافسية في السوق، فموضوع تسيير الكفاءات أصبح يستقطب إهتمام كل من المؤسسات الخاصة و العمومية، فهو يسمح بجذب اليد العاملة الماهرة و الكفاءة، كما يمكن من من تحديد الرجل المناسب للمكان المناسب.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

بوخمخم. ع، هروم. ع، (2010)، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، "دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة.

عيمر. س، (2005)، التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدراسات، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة.

بوخمخم. ع، شابونية. ك، (2005)، تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية. الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة.

المراجع باللغة الأجنبية:

ompetency based management: a review of systems andDraganidis, F. Mentzas, G., (2006), C

Approaches, Information Management & Computer Security Vol. 14 No. 1, 2006

.64-pp. 51

Gronau, N and Uslar, M, (2004), Integrating Knowledge Management an Human Resources via Skill .142-KNOW '04 Graz, Austria, pp 135-roceedings of IManagement, P

Wen Wu.W, (2009), Exploring core competencies for R&D technical professionals, Expert Systems .9579–with Applications , 36, pp 9574

Tool for Competency Draganidis. F, Chamopoulou. P and Mentzas. G, (...), An Ontology Based .Management and Learning Paths. National Technical University of Athens and Microsoft Hellas

Dai.G, Yii Tang. K and P. De Meuse. K, (2010), Leadership competencies across organizational .380-anagement Development Vol. 30 No. 4, pp. 366levels: a test of the pipeline model, Journal of M

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية

د. محمود السيد إمام
جامعة مدينة السادات، مصر
mahmoud_emam999@yahoo.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر الاحتراق الوظيفي علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية. ولتحقيق هدف الدراسة؛ قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها علي عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبري. تم توزيع 390 استمارة، وتم الاعتماد علي تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل. وقد تم استخدام برنامج spss v.25 في تحليل بيانات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلي أن انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي يؤدي إلي تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 43.1%. كما توصلت الدراسة أيضاً إلي أن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بُعد تبلد المشاعر، ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم بعد الإجهاد العاطفي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، أداء العاملين، الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، شركات السياحة، مصر.

Abstract:
The study aimed to identify the impact of job burnout on the performance level of employees in Egyptian travel agencies. To achieve the objective of the study, the researcher designed a questionnaire and distributed it to a random sample of employees in the Egyptian travel agencies category (A) in Greater Cairo. A total of 390 questionnaires were distributed, and 364 valid were analyzed. Spss v.25 was used to analyze the study data. The study found that the low level of job burnout leads to an improvement in the performance of employees in the Egyptian travel agencies by 43.1%..

Keywords: Job burnout, employee performance, emotional stress, sagging feelings, lack of sense of personal accomplishment, travel agencies, Egypt.

مقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد الموجودة في أي منظمة، فهو الذي تسير من خلاله عجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة، بل هو المسيطر علي بقية الموارد الأخري داخل الشركة (العمران، 2015)، كما يعد مصدراً مهماً لتحقيق الميزة التنافسية للشركة، وأصبح الاستخدام الأمثل للعنصر البشري يعتمد علي التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنياً ومعنوياً(البربري، 2016). وعلي الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست علي كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا ان كثيراً من الباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الإنسان تطوير قدراته ومهاراته للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي (الحريري، 2017).

وقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدي الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، باعتباره من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين في الشركات، وكذلك تعد مؤشراً علي مرور الشركات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلي التقليل من كفاءتها وفاعليتها وانخفاض أدائها وذلك لأثارها السلبية علي الشركات والعاملين بها(الشعلان، 2016). ويعتبر هيربرت فرويدنبيرجر المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي إلي حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974، وذلك من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها العاملين بمجالات الخدمات (Kherandish etal., 2016)، وقد عرف الاحتراق الوظيفي بأنه " حالة من الاستنزاف الانفعالي والاستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، إضافة إلي عدم القدرة علي الوفاء بمتطلبات المهنة". ثم جاءت كرستين ماسلاك أستاذ علم النفس بجامعة بيركلي والتي تعد الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، وعرفت الاحتراق بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاذ الإنفعالي والتبلد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني"(هواري، 2014)، وأشارت أن الاحتراق يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يؤدي هذا العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين الصفتين كلما زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الفرد في مكان عمله(الشعلان، 2016)، وأعلنت ماسلاك في عام 1981 أول محاولة جادة لقياس الاحتراق الوظيفي لدي العاملين، ثم طورت المقياس في عام 1986 والذي يتكون من ثلاثة أبعاد وهي الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي (Restrepo, 2013).

ويعود الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي نظراً لما ينتج عنه من آثار نفسية وجسدية ضارة مثل الاكتئاب وأمراض القلب، وإلي ما يسببه من انعكاسات سلبية علي سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل، متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للشركة وارتفاع معدل الغياب، وإلي ما يسببه من آثار سلبية علي أداء الشركات نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية(محمد، 2017). لذا فقد جاء البحث ليلقي الضوء علي تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

مشكلة الدراسة

تسعي جميع الشركات إلي الاهتمام بالعنصر البشري كونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي شركة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، كما يمثل أحد المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية خاصة مع دخول القرن الحادي والعشرين الذي يرتكز علي اقتصاد المعرفة

معتبراً أن الأفراد ذوي المعرفة والمهارات هم القوة الدافعة لبقاء واستمرار الشركات، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية علي العنصر البشري قد تنعكس سلباً علي أداء الشركة بأكملها، وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي علي العاملين، ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء والإصابة بالإجهاد وكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين. وبناء علي ذلك تجيب الدراسة علي السؤال التالي:

– ما مدي تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

– أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، والذي حظي باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما له من أثار عديدة علي الشركات، مما يؤدي إلي التقليل من فاعلية الشركة وكفاءتها وانخفاض أدائها وإنتاجيتها، الأمر الذي يكلف الشركات الكثير من الوقت والجهد، كما أن له تأثير كبير علي العاملين بها خاصة فيما يتعلق بصحتهم النفسية والبدنية والسلوكية، وانخفاض أدائهم وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين.

– يعتبر مفهوم أداء العاملين من الموضوعات الأساسية والهامة، لما يحققه من نجاح للشركة في تحقيق مستويات عالية ممن النمو والاستقرار والنجاح، ولما يمثله من أهمية للوصول إلي الأهداف المرجوة للشركات بكفاءة وفاعلية.

– تساعد نتائج الدراسة العاملين داخل شركات السياحة في معرفة التدابير والطرق المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي :

– إلقاء الضوء علي المفاهيم المتعلقة بظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأداء العاملين.

– التعرف علي أعراض، وأبعاد الاحتراق الوظيفي، والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل الشركات.

– إبراز أهميته تحديد مستوي أداء العاملين، وأهم العوامل التي يمكن أن تؤثر علي أداء العاملين داخل الشركات.

– التوصل إلي مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يتعلق بأثر ظاهرة الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين داخل شركات السياحة المصرية.

فروض الدراسة

تقوم الدراسة علي الفرض الرئيسي التالي:

يؤثر مستوي الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية علي أدائهم.

وينقسم الفرض الرئيسي إلي ثلاث فروض فرعية علي النحو التالي:

- يؤثر الإجهاد العاطفي علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.
- يؤثر تبلد المشاعر علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.
- يؤثر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي علي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

الإطار النظري

أولاً: الاحتراق الوظيفي

1- مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعد مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً، والذي ظهر في أوائل عقد السبعينات من القرن العشرين(السبيعي، 2015)،ولقد حظي باهتمام خبراء الإدارة والسلوك الوظيفي وعلم النفس الإداري(الشمري، 2015)، وذلك لأثاره السلبية كظاهرة سيكولوجية مزمنة علي العنصر البشري في مجال العمل، حيث تشكل هذه الظاهرة معوقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد بدوره بشكل كامل(بوحارة، 2015). ويوضح جدول رقم (1) بعض المفاهيم المتعلقة بالاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (1) مفاهيم الاحتراق الوظيفي

المؤلف	المفهوم
المسعودي، 2016،2	حالة يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة علي تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط.
عاشور وعبدالوهاب، 2017، 74	مجموعة الأعراض النفسية التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين.
محمود وخطاب، 2015، 17	ظاهرة نفسية يتعرض لها الأفراد نتيجة عدم قدرتهم علي التكيف مع ضغوط العمل، مما يؤدي إلي شعورهم بعدم القدرة علي حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل، والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه.
أبو طه، 2010، 530	حالة من الاستنزاف العاطفي، والعقلي والبدني تؤدي إلي فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدي.
الحارثي، 2012، 783	درجة الإرهاق العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله، والتي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي.
مشاقبة، 2016، 3	الآثار الناتجة عن ظروف العمل، عندما تكون الضغوط الوظيفية غير محتملة، ومصادر الرضا الوظيفي غير متاحة.

المصدر: من إعداد الباحث

2- أعراض الاحتراق الوظيفي

هناك مجموعة من الأعراض المختلفة للاحتراق الوظيفي والتي تميزه عن غيره من الظواهر السيكولوجية الأخري،فالاحتراق الوظيفي لا يظهر فجأة عند الفرد، ولكن تكون له مقدمات وأعراض(بوحارة،2012)، وأهم هذه الأعراض ما يلي:.

أ. أعراض جسمية: تتمثل في الإرهاق الجسدي، العزلة النفسية، والصداع وارتفاع ضغط الدم، وآلام في العضلات والظهر،والتعب الشديد الذي يؤدي إلي فقدان الفرد لحماسه ونشاطه(الدويش، 2017)، كما تشمل الشعور الدائم بالإنهاك البدني طوال اليوم والإحساس بالتعب بعد القيام بأي عمل(رحال، 2016).

ب. أعراض نفسية انفعالية: وهي أوضح أعراض الاحتراق النفسي، حيث يشعر الفرد بالإرهاق النفسي والعصبي والملل والإحباط، والإحساس بالعجز واليأس والشعور بالخوف والقلق والاكتئاب وعدم القدرة علي اتخاذ القرارات(Gill, 2017)،وعدم الثقة بالنفس وسرعة الغضب، بالإضافة إلي عدم الرغبة في الذهاب إلي العمل وفقدان الحماس(الفريحات، 2017).

ج. أعراض سلوكية: مجموعة الأعراض التي تظهر علي سلوك الفرد وهي مرتبطة بعلاقته بالآخرين منها العزلة الاجتماعية والنفسية، وفقدان الاتصال الاجتماعي في العمل وعدم الرغبة في الحديث مع زملائه(طايبي، 2013)، والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، بالإضافة إلي ضعف القدرة علي الإنجاز وتدني مستوي الأداء(السبيعي، 2014).

د. أعراض ترتبط بالعمل: تتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل، مثل اللامبالاة والغياب والتأخير والرغبة في ترك العمل(Abu Akar, 2013)، وعدم وضوح الدور وزيادة المسئوليات وتعدد المهام المطلوبة، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، ونقص الإبداع والابتكار في العمل(رمضان، 2011).

وبالإضافة إلي ما سبق، أورد كلاً من (البربري، 2017؛ الضمور، 2008 ودويدار والبصير، 2014) مجموعة من الأعراض التي تظهر علي الأفراد الذين يتعرضون للاحتراق الوظيفي وهي:.

- عدم رغبة الفرد في إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة منه.
- عند الرضا عن العمل، فنجد الفرد دائم الشكوى من ظروف العمل.
- تزايد معدلات غياب الفرد عن العمل.
- تدني مستوي الأداء وقلة الإنتاجية والإبداع.
- عدم الشعور بالولاء والانتماء للشركة.
- قلة الالتزام تجاه العمل.
- النظر إلي الإدارة العليا علي أنها أداة قمع وليست أداة قيادة وتوجيه وإرشاد.

3- أبعاد الاحتراق الوظيفي

تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي:.

أ- الإجهاد العاطفي: يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي (Kheirandish etal., 2016)، ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط (مشاقبة، 2016)، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة علي أداء العمل بشكل جيد (سليمان وآخرون، 2014)، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسئوليات الزائدة عن طاقته(حجاج، 2013). ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد علي الذهاب إلي العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له (محمد، 2016).

ب- تبلد المشاعر: هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي (هواري، 2014)، ويشير إلي الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم (إسحاق، 2016). وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهكم والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين(العمران، 2015)، كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو العملاء المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية بهم (حراز، 2015).

ج- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يتولد الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين (سليمان وآخرون، 2014)، ويقصد بهذا البعد ميل الفرد إلي تقييم ذاته بصورة سلبية (Beyouk, 2015)، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط (السلخي، 2013)، وهو يرجع إلي نقص الشعور بالكفاءة والفاعلية والفشل في العمل(عبدالرحيم، 2013)، وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة علي العمل بكفاءة (الفضلي، 2015).

4- الآليات المناسبة لمواجهة الاحتراق الوظيفي

هناك مجموعة من الآليات والوسائل التي تعتمد عليها الشركات السياحية لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي العاملين لديها، ومنها ما يلي:.

- العمل علي رفع مستوي الثقة بين العاملين في الشركة(حسن، 2008).
- العمل علي تدريب العاملين داخل الشركة بما يتلاءم مع متطلبات العمل الحديثة(الشعلان، 2016).
- تنويع المهام التي يقوم بها الفرد أثناء العمل حتي لا يصبح روتينياً(جرار، 2011).
- الحرص علي تطبيق سياسة التدوير الوظيفي بين العاملين بشكل دوري ومنظم.
- ضرورة تبني الشركات لاقتراحات وطلبات العاملين، والتعامل معها بجدية(البربري، 2016).
- تقديم الحوافز المادية والمعنوية، والتي تزيد من مستوي الكفاءة وتحسين أداء العاملين، مما يساعد علي إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية (Gill, 2017).
- توزيع المهام والمسئوليات بين العاملين بشكل عادل.
- زيادة فرص مواجهة المشكلات والعمل علي حلها.
- إيجاد بيئة عمل تعتمد السلطة فيها علي المعرفة والمهارة.
- تشجيع الاتصال الجيد بين مختلف المستويات التنظيمية.
- تنمية الشعور بالولاء والانتماء للشركة.
- زيادة الدافعية وكسب رضا العاملين بالشركة، وترسيخ مفهوم التعاون بين جميع العاملين(حسن، 2008).
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبما يتلاءم والمؤهل العلمي والمهارات التي يمتلكها.
- تبني اللامركزية في الإدارة، وتفويض الصلاحيات بين العاملين، من أجل سرعة إنجاز الأعمال(البربري، 2016).
- العمل علي إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات(منصوري، 2011).

- ضرورة وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل كل فرد.
- اعتماد الترقيات علي أساس الكفاءة العلمية والعطاء الوظيفي، بغض النظر عن العلاقات الشخصية(البربري، 2016).

ثانياً: أداء العاملين

1- مفهوم أداء العاملين

يعتبر مفهوم أداء العاملين من المفاهيم التي نالت حظاً كبيراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك نظراً لأهمية هذا المفهوم علي مستوي الفرد والشركة(أبو السعود، 2015)، ولما يمثله من أهمية في الوصول إلي للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفاعلية(أبو سلطان، 2011). ويوضح الجدول رقم (2) بعض التعريفات المرتبطة بمفهوم أداء العاملين:

جدول رقم (2) مفاهيم أداء العاملين

المؤلف	المفهوم
محمود، 2016، 120	مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن عملية التنفيذ والخبرات والمهارات المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية العاملين في المنظمة،والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وكفاءة.
عتودي، 2017، 40	درجة التزام الفرد بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه، من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها.
السبيعي، 2016، 26	درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة.
محمد، 2017، 150	الأنشطة والمهام التي يزاولها الفرد في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح، لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات.
عبدالنبي، 2017، 331	تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، للوصول إلي النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

المصدر: من إعداد الباحث

2- عناصر أداء العاملين

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر والمكونات الأساسية والتي بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوي أداء العاملين داخل الشركات (الخليل، 2016). ولقد أورد (أبو نصيب، 2017؛ الخليل، 2017؛ محمود، 2016 ومصلح، 2016) عدة عناصر لأداء العاملين كما يلي:.

أ. المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب. نوعية العمل : وتشمل المعارف والمهارات الخاصة، وتتمثل في مدي ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة علي التنظيم وتنفيذ العمل دون حدوث أخطاء.

ج. كمية العمل المنجز : أي مقدار وحجم العمل الذي يستطيع الفرد انجازه في ظروف العمل العادية، ومقدار سرعة هذا الانجاز، وتقاس المهارة بعاملي الدقة والسرعة في الأداء.

د. المثابرة والوثوق : تشكل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد علي تحمل مسئولية العمل، وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة والإخلاص في أداء العمل والانتماء للوظيفة والمكان، ومدي حاجة وتقبل الفرد للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين عند وجود ملاحظات أو اقتراحات وتقييم نتائج عمله.

3- أهمية تحديد مستوي أداء العاملين

تسعي جميع الشركات السياحية إلي رفع وتحسين مستوي أداء العاملين بها من أجل بقائها واستمراريتها ونموها وتوسعها، وذلك من خلال استخدام أساليب مختلفة منها علي سبيل المثال الاهتمام بالتدريب وتوفير الحوافز المادية والمعنوية (عايض والمطاع، 2017). وتبرز أهمية تحديد مستوي أداء العاملين داخل الشركات بصفة عامة، والشركات السياحية إلي ما يلي:.

1- تستطيع الشركة من خلال تحديد مستوي أداء العاملين بها معرفة جوانب الضعف والقوة وانعكاساتها الإيجابية والسلبية علي إنتاجية الفرد وفاعلية الشركة، وذلك لمعالجة جوانب الضعف، وتدعيم وتعزيز جوانب القوة(بن رحمون، 2014).

2- يساهم تحديد مستوي الأداء في الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة للعاملين داخل الشركة، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد تجاه عمله(العامودي، 2013).

3- يؤدي الأداء الفعال إلي خلق ميزة تنافسية للشركة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء(المسعودي، 2016).

4- تعتبر عملية تحديد مستوي أداء العاملين أحد أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية، يتم من خلالها تقييم برامج وسياسات هذه الإدارة(الأمين، 2016).

5- يؤدي إلي رفع معنويات العاملين وزيادة شعورهم بالمسئولية، وذلك لشعورهم أن جهودهم المبذولة وطاقتهم موضع تقدير واهتمام من إدارة الشركة(الخليل، 2016).

6- يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف الشركة(المسعودي، 2016).

7- يستخدم أداء العاملين كمقياس في ترشيح العاملين لشغل الوظائف الأعلي (اليافعي، 2016).

8- يعد قياس الأداء من العوامل الأساسية في الكشف عن الاحتياجات التدريبية، وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة (عتودي، 2017).

4- العوامل المؤثرة علي أداء العاملين

يتأثر أداء العاملين داخل شركات السياحة بمجموعة من العوامل المختلفة التي تتعدد وتختلف باختلاف الوظائف(براهيم وشوقي، 2017)، فبعض هذه العوامل يساهم في رفع مستوي الأداء، في حين البعض الآخر يؤدي إلي انخفاض مستوي الأداء(محمد، 2017). وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:.

1- غياب الأهداف المحددة: فالشركة التي لا تمتلك خطط محددة وتفصيلية لعملها وأهدافها المطلوب تحقيقها ومعدلات الإنتاج المطلوبة لن تكون قادرة علي قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة الأفراد علي مستوي أدائهم وذلك لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، حيث أن التخطيط يوضح للفرد ما هو مطلوب منه (الحريري، 2016).

2- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط واتخاذ القرارات يؤدي إلي وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الأخري، وبالتالي يؤدي إلي ضعف شعور العاملين بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف الشركة، وكذلك انخفاض مستوي الأداء لعدم مشاركتهم في التخطيط ووضع الأهداف المطلوب انجازها (البارودي، 2015).

3- التسيب الإداري: يتمثل التسيب الإداري داخل الشركات في ضياع ساعات العمل في أمور غير مهمة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي علي أداء الآخرين والتكاسل في إنجاز الأعمال والتهرب من اتخاذ القرارات (دلال، 2015)، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة(النور، 2016).

4- الرضا الوظيفي: يعتبر الرضا الوظيفي أحد العوامل الأساسية الهامة التي تؤثر بشكل كبير علي مستوي أداء العاملين داخل الشركات(محمود، 2016)، ويتمثل الرضا الوظيفي في مدي قناعة العاملين بمهامهم ووظائفهم وشعورهم بالسعادة جراء أداء هذه المهام (أبكر، 2016)، فكلما زاد رضا العاملين زادت كفاءة أدائهم، في حين أن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلي ضعف الأداء وقلة الإنتاجية (البارودي، 2015).

5- التدريب: يرتبط نجاح أي شركة سياحية بمواردها البشرية، فإذا كان العنصر البشري يمتاز بالكفاءة فإن ذلك يصاحبه استغلال فعال لباقي الموارد وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية والعكس صحيح(محمود وآخرون، 2014)، ويهدف التدريب إلي تحسين وتطوير قدرات العاملين وبالتالي تحسين أدائهم وزيادة إنتاجية الشركة ووضعها في مكانة أفضل لمواجهة المنافسة(البلوي، 2008)، وكذلك إكساب العاملين مهارات جديدة وإتاحة الفرصة أمامهم للترقي للوظائف الأعلي ورفع روحهم المعنوية (محمد، 2017).

6- وجود نظام فعال للحوافز: تلعب الحوافز دوراً هاماً في رفع مستوي أداء العاملين وفي زيادة الإنتاج، وتعتبر أداة تستطيع الشركة من خلالها زيادة معدلات الإنجاز لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية(الطيب، 2017)، كما تسهم في زيادة شعور العاملين بالرضا عن العمل وتنمية رغبتهم في الإبداع والابتكار (صليحة، 2010). ويري(محمد، 2011) ان عدم توافر الحوافز المناسبة للعاملين يؤثر سلباً علي أدائهم ويضعف إنتاجيتهم ويقلص من فرص تحقيق أهداف الشركة.

وتنقسم الحوافز إلي نوعين هما : الحوافز المادية والتي تتمثل في زيادة الرواتب ومنح العاملين مكافآت مالية أو نسب من الأرباح لتميز أدائهم وإنجاز المهام المطلوبة منهم، والحوافز المعنوية مثل الترقية وعبارات الشكر والثناء (زراري، 2017).

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

1. **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة علي استخدام المنهج الكمي لمعالجة وتفسير البيانات الأولية التي تم جمعها من أفراد العينة ببعض الطرق الإحصائية لاستخلاص النتائج واقتراح بعض التوصيات.
2. **أداة جمع البيانات:** تم تصميم استمارة استقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم تقسيمها علي النحو التالي:

– **المحور الأول**: يتناول البيانات العامة: وشملت النوع، السن، المؤهل، وعدد سنوات الخبرة.

– **المحور الثاني**: يتناول مستوي الاحتراق الوظيفي: تكون هذا المقياس من 21 عبارة، مقسمة علي ثلاث أبعاد هم الإجهاد العاطفي (9عبارات)، وتبلد المشاعر (5 عبارات)، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي (7 عبارات). وقد تم الاعتماد علي دراسة أبو مسعود (2010) في إعداد عبارات هذا المحور.

– **المحور الثالث**: تناول مستوي أداء العاملين: تكون هذا المقياس من 9 عبارات، وتم الاعتماد علي مقياس البراهيم (2008).

3- **مجتمع وحجم العينة**: تمثلت عينة الدراسة في شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة الكبري، والبالغ عددهم 1240 شركة، وتم توزيع 390 استمارة علي العاملين في شركات السياحة فئة "أ"، وتم استعادة 364 استمارة صالحة للتحليل بنسبة استجابة 93.3% .

4- **تحليل البيانات**: تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Version 25، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل ارتباط سبيرمان، اختبار الانحدار البسيط.

أ– التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المحور الأول: البيانات العامة:

جدول رقم (3) البيانات العامة لأفراد العينة

المتغير	%
النوع	
ذكر	%79.4
أنثي	%20.6
السن	
أقل من 25 سنة	%16.5
25-34 سنة	%49.2
35-44 سنة	%29.9
45-54 سنة	%3.6
55 سنة فأكثر	%0.8
المؤهل	
بكالوريوس أو ليسانس	%95.1
دبلوم دراسات عليا	%2.2
ماجستير	%2.7
دكتوراه	–
عدد سنوات الخبرة	
أقل من 5 سنوات	%22

5-10 سنوات	66.8%
11-15 سنة	9.6%
أكثر من 15 سنة	1.6%

يوضح جدول رقم (3) البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ). بلغت نسبة الذكور حوالي 79.4%، فيما بلغت نسبة الإناث 20.6%. أما فيما يتعلق بالشريحة السنية لأفراد العينة؛ فهناك 49.2% تتراوح أعمارهم بين 25-34 سنة، و 29.9% تتراوح أعمارهم ما بين 35-44 سنة، و 16.5% أعمارهم أقل من 25 سنة، وهناك 3.6% تتراوح أعمارهم ما بين 45-54 سنة، وأخيراً هناك 0.8% تزيد أعمارهم عن 55 سنة. بالإضافة إلي أن 95.1% من أفراد العينة حاصلون علي بكالوريوس أو ليسانس. وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة؛ فهناك 66.8% بلغ عدد سنوات خبرتهم 5-10 سنوات، و 22% تقل عدد سنوات خبرتهم عن 5 سنوات، و 9.6% بلغ عدد سنوات خبرتهم 11-15 سنة، وأخيراً بلغ نسبة من تجاوز عدد سنوات خبرتهم 15 سنة حوالي 1.6%.

المحور الثاني: مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة

جدول رقم (4) مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد العاطفي	1.66	0.45
تبلد المشاعر	1.74	0.33
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	1.59	0.29
الاحتراق الوظيفي	**1.66**	**0.32**

يوضح جدول رقم (4) انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.66، والانحراف المعياري 0.32. أما بالنسبة لأبعاد الاحتراق الوظيفي، فقد جاءت جميعها منخفضة بنسبة كبيرة، وجاء البعد الثالث "نقص الشعور بالإنجاز الشخصي" كأقل بُعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 1.59، والانحراف المعياري 0.29، يليه البعد الأول "الإجهاد العاطفي"، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 1.66، والانحراف المعياري 0.45، وأخيراًً جاء البعد الثاني كأعلي الأبعاد "تبلد المشاعر"، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 1.74، والانحراف المعياري 0.33.

المحور الثالث: مستوي أداء العاملين في شركات السياحة

جدول رقم (5) مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يبذل العاملون مزيد من الجهد في العمل	4.51	0.48
اهتمام الإدارة بملاحظات العاملين حول طرق العمل تساعد علي تحسينه	4.30	0.72
يتميز العاملون بالإبداع والابتكار	4.63	0.22
مشاورة الموظفين في المهام المكلفين بها لها أثر إيجابي علي إنتاجيتهم	4.38	0.58

منح العاملين الصلاحيات الكافية لأداء مهامهم يساعد علي سرعة إنجاز العمل	4.45	0.63
تساهم مشاركة العاملين في صنع القرارات في تحسين الأداء	4.56	0.40
يتوفر مناخ تنظيمي جيد داخل الشركة يساعد علي أداء العمل بكفاءة	4.62	0.37
يلتزم العاملون بتنفيذ القرارات بكفاءة وسرعة	4.48	0.44
يتمتع العاملون بالحماس الكافي لأداء العمل علي أكمل وجه	4.57	0.51
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداء العاملين	**4.50**	**0.39**

يوضح جدول رقم (5) ارتفاع مستوي أداء العاملين في شركات السياحة بشكل كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.50، والانحراف المعياري 0.39. وقد جاءت جميع عبارات محور أداء العاملين مرتفعة بشكل متقارب، حيث أشار هؤلاء العاملون إلي أنهم يتميزون بالإبداع والابتكار (المتوسط الحسابي= 4.63، والانحراف المعياري= 0.22)، كما يتوفر لديهم مناخ تنظيمي جيد داخل الشركة يساعدهم علي أداء عملهم بكفاءة (المتوسط الحسابي= 4.62، والانحراف المعياري= 0.37)، كما يتمتع العاملون بالحماس الكافي لأداء العمل علي أكمل وجه (المتوسط الحسابي= 4.57، والانحراف المعياري= 0.51). بالإضافة إلي أن مشاركتهم في صنع القرار تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء (المتوسط الحسابي= 4.56، والانحراف المعياري= 0.40)، كما يبذل هؤلاء العاملون المزيد من الجهد في العمل (المتوسط الحسابي= 4.51، والانحراف المعياري= 0.48)، بجانب التزامهم بتنفيذ القرارات بكفاءة وسرعة (المتوسط الحسابي= 4.48، والانحراف المعياري= 0.44)، كما أن هناك صلاحيات كافية للعاملين لأداء مهامهم بسرعة (المتوسط الحسابي= 4.45، والانحراف المعياري= 0.63). وقد أكد العاملون علي أن مشاورتهم ي المهام المكلفين بها لها أثر إيجابي علي إنتاجيتهم (المتوسط الحسابي= 4.38، والانحراف المعياري= 0.58)، وأخيراً أشاروا إلي اهتمام الإدارة بملاحظات العاملين حول طرق العمل بشكل يساعد علي تحسين الأداء (المتوسط الحسابي= 4.30، والانحراف المعياري= 0.70).

ب- معاملات ارتباط سبيرمان

جدول رقم (6) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

العلاقة بين المتغيرات	معامل ارتباط سبيرمان	المعنوية
الإجهاد العاطفي وأداء العاملين	0.693-	0.000
تبلد المشاعر وأداء العاملين	0.711-	0.000
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأداء العاملين	0.698-	0.000
الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين	0.684-	0.000

يوضح جدول (6) قيمة معاملات ارتباط سبيرمان بين المتغير المستقل "الاحتراق الوظيفي" بأبعاده الثلاث، والمتغير التابع "أداء العاملين". من وخلال نتيجة معامل ارتباط سبيرمات يتضح أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين جميع متغيرات الدراسة. وقد بلغت قيمة الارتباط بين الإجهاد العاطفي وأداء العاملين -0.693، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000. كما بلغت قيمة الارتباط بين تبلد المشاعر وأداء العاملين -0.711، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000، وبلغت

قيمة الارتباط بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأداء العاملين -0.698، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000. وبلغت قيمة الارتباط بين مستوي الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين في شركات السياحة -0.684، وهو ارتباط عكسي قوي، وبلغت المعنوية 0.000، وهذا يعني أنه كلما قل مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة، كلما زاد وتحسن مستوي أدائهم بشكل ملحوظ.

ج- معامل الانحدار البسيط

جدول رقم (7) معامل الانحدار لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الانحدار المصحح	المعنوية	F
أثر الإجهاد العاطفي علي أداء العاملين	0.411	0.000	255.440
أثر تبلد المشاعر علي أداء العاملين	0.521	0.000	311.122
أثر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي علي أداء العاملين	0.497	0.000	277.652
أثر الاحتراق الوظيفي علي أداء العاملين	0.431	0.000	264.854

يوضح جدول (7) أن هناك علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل بأبعاده الثلاث والمتغير التابع. يوضح الجدول نسبة التغيير في مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية من خلال الاحتراق الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المصحح (0.431)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الاحتراق الوظيفي" يؤثر بنسبة (43.1%) في المتغير التابع "أداء العاملين"، أي أن انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة يؤدي إلي زيادة مستويات أدائهم بنسبة 43.1%، كما بلغت قيمة **F** المحسوبة (264.854) بمستوي معنوية (0.000)، وهذا ما يؤكد صحة الفرض الأول الذي يشير إلي "**يؤثر مستوي الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية علي أدائهم**". كما يوضح الجدول السابق نسبة التغيير في أداء العاملين في شركات السياحة المصرية من خلال الإجهاد العاطفي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.411)، والتي تعني أن المتغير المستقل "الإجهاد العاطفي" يؤثر بنسبة (41.1%) في المتغير التابع "أداء العاملين"، أي أن انخفاض مستوي الإجهاد العاطفي لدي العاملين في شركات السياحة يؤدي إلي تحسين أدائهم بنسبة 41.1%، كما بلغت قيمة **F** المحسوبة (255.440) بمستوي معنوية (0.000)، وهذا ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الأول الذي يشير إلي "**يؤثر الإجهاد العاطفي علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية**". بالإضافة إلي أن هذا الجدول يوضح نسبة التغيير في مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية من خلال تبلد المشاعر، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.521)، والتي تعني أن المتغير المستقل "تبلد المشاعر" يؤثر بنسبة (52.1%) في المتغير التابع "أداء العاملين"، أي أن انخفاض مستوي تبلد المشاعر لدي العاملين في شركات السياحة يؤدي إلي تحسين أدائهم بنسبة 52.1%، كما بلغت قيمة **F** المحسوبة (311.122) بمستوي معنوية (0.000)، وهذا ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني الذي يشير إلي "**يؤثر تبلد المشاعر علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية**". وأخيراً يوضح الجدول نسبة التغيير في مستوي أداء العاملين في شركات السياحة من خلال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.497)، والتي تعني أن المتغير المستقل "نقص الشعور بالإنجاز الشخصي" يؤثر بنسبة (49.7%) في المتغير التابع "أداء العاملين"، أي أن انخفاض نقص الشعور لدي العاملين بالإنجاز

الشخصي يؤدي إلي تحسين أدائهم بنسبة 49.7%، كما بلغت قيمة **F** المحسوبة (277.652) بمستوي معنوية (0.000)، وهذا ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثالث الذي يشير إلي "**يؤثر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي علي مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية**".

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: توصلت الدراسة إلي النتائج التالية:

- انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة المصرية.
- يتميز العاملون في شركات السياحة المصرية بارتفاع مستويات أدائهم بشكل ملحوظ.
- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاد الثلاثة ومستوي أداء العاملين في شركات السياحة.
- يؤدي انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة إلي تحسين مستوي أدائهم بنسبة 43.1%. كما أن انخفاض مستوي تبلد المشاعر يؤدي إلي تحسن أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 52.1%. بالإضافة إلي أن انخفاض نقص شعور العاملين بالإنجاز الشخصي يؤدي إلي تحسين مستوي أدائهم بنسبة 49.7%، ويؤدي انخفاض مستوي الإجهاد العاطفي لدي العاملين في شركات السياحة إلي تحسين أدائهم بنسبة 41.1%.

ثانياً: التوصيات

- تحسين جودة حياة العمل داخل شركات السياحة للحفاظ علي المستوي المنخفض من الاحتراق الوظيفي.
- تحقيق العدالة التنظيمية داخل شركات السياحة من خلال أبعادها الثلاثة (عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات) نظراً لتأثيرها علي شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي.
- الإثناء المستمر علي أداء العاملين يشجعهم علي بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.
- تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة، وإشراك العاملين في إدارة الشركات، والمشاركة في اتخاذ كافة القرارات التي تؤثر عليهم.
- بناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبكر، الهادي (2016) أثر القيادة التحويلية علي أداء العاملين في شركة دال للسيارات، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

2. أبو السعود، محمد (2015) واقع تطبيق الكادر الموحد الحكومي وعلاقته بأداء الموظفين في جامعة الأقصى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.

3. أبو سلطان، مياسة (2011) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.

4. أبو طه، سامي(2010) أثر الاحتراق الوظيفي علي فاعلية الأداء: بالتطبيق علي المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد 3، 519-548.

5. أبو نصيب، عرفة (2017) أثر السلوك القيادي علي تطوير أداء العاملين: دراسة تطبيقية جامعة المجمعة، مجلة الثقافة والتنمية، مصر، 112(17)، 129-168.

6. إسحاق، سميرة (2016) الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي العاملين بقطاع النفط بدولة الكويت، مجلة العلوم التربوية، مصر، 3(2)، 235-283.

7. الأمين، مصطفي (2016) أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين دراسة حالة شركة دانفوديو للمقاولات(2007-2014)، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

8. البارودي، منال (2015) التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الطبعة الأولي، عمان، الأردن.

9. البربري، مروان (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى – غزة، فلسطين.

10. البلوي، محمد (2008) التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه- المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.

11. الحارثي، خالد (2012) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، 36(3)، 771-814.

12. الحريري، ديانا (2017) دراسة العلاقة بين مكونات القيادة والاحتراق الوظيفي لدي العاملين بقطاع الخدمات الصحية بمحافظة الشرقية: دراسة مقارنة، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 39(2)،190-218.

13. الحريري، محمد (2016) علم النفس الإداري- علم النفس وعلاقته بعلم النفس مدخل استراتيجي لعلم النفس الإداري السلوكي، دار القلم للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.

14. الخليل، أحمد (2016) أثر إدارة الموارد البشرية علي أداء العاملين في الشركة السودانية للتوليد الحراري المحدودة، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

15. الخليل، صخر (2017) دور الأمن الوظيفي في تحسين أداء العاملين (أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجوف نموذجاً)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

16. الدويش، ريم (2017) الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدي الأطباء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

17. السبيعي، عبدالله (2014) الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

18. السبيعي، وليد (2016) التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

19. السلخي، محمود (2013) مستويات الاحتراق النفسي لدي معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، مجلة دراسات العلوم التربوية، الأردن، 40(4)، 1207-1229.

20. الشعلان، فهد (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، السعودية، 32(65)، 3-35.

21. الشمري، غربي (2015) علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدي القيادات الجامعية السعودية والأردنية" دراسة عبر ثقافية مقارنة"، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، 27(1)، 107-125.

22. الضمور، ختام (2008) الاحتراق النفسي لدي الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.

23. الطيب، بثينة (2017) أثر الحوافز علي أداء العاملين في المؤسسات (بحث حالة رئاسة الجهاز القضائي-ولاية البحر الأحمر)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة البحر الأحمر، السودان.

24. العامودي، محمد (2013) مستوي كفاءة الأداء الوظيفي وعلاقته بالأنماط القيادية السائدة لدي القيادات الإدارية (دراسة تطبيقية علي سلطة الترخيص بوزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين.

25. الفريحات، هناء (2017) الاحتراق النفسي لدي الطالب الجزائري، أسبابه، أعراضه، طرق التخفيف منه. دراسة ميدانية بكلية الطب جامعة مولود معمري- بتيزي وزو، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 26، 55- 69.

26. العمران، هناء (2015) النموذج النسبي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي والأمن النفسي لدي العاملات بسجن الملز بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

27. الفضلي، خلف (2015) تأثير الاحتراق الوظيفي علي كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة الكويت، مجلة القراءة والمعرفة، مصر، العدد 164، 177-204.

28. المسعودي، آلاء (2016) الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي مستوي أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

29. النور، صديق (2016) أثر الحوافز علي أداء العاملين دراسة حالة شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين فرع نيالا (2012-2014)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

30. اليافعي، غسان (2016) أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين بأكاديمية التفوق الرياضي أسباير في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

31. براهيم، بلقايد وشوقي، بوري (2017) علاقة التحفيز بمستوي أداء العاملين- دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدة وهران، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، (2)17، 255-270.

32. بن رحمون، سهام (2014) بيئة العمل الداخلية وأثرها علي الأداء الوظيفي دراسة علي عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.

33. بوحارة، هناء (2012) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايتي عنابة والطارف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر.

34. بوحارة، هناء (2015) الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمدريتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 21، 9-22.

35. جرار، سنابل (2011) الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدي مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

36. حجاج، خليل، العوامل المؤثرة علي الاحتراق الوظيفي لدي الممرضين في مستشفي الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 31، 129-164.

37. حراز، السيد (2015) أثر تطبيق سياسة التدوير الوظيفي علي الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي جامعة دمياط، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، 37(1)، 193-235.

38. حسن، فوزي (2008) الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي" دراسة مطبقة علي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية بمدينة أسوان"، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.

39. دلال، غلوسي (2015) الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة: دراسة ميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.

40. دويدار، محمود والبصير، سليمان (2014) أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية علي الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية علي المصارف التجارية في منطقة القصيم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد الأول، 411-477.

41. رحال، سامية (2016) الاحتراق النفسي لدي موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئة التنظيمية، دار جامعة نايف للنشر، السعودية.

42. رمضان، رشيدة (2011) الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدي معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة التربوية، الكويت، العدد 101، 189-246.

43. زراري، بثينة (2017) تقييم أثر نظام الحوافز علي أداء العاملين- دراسة عينة المؤسسة الوطنية للخدمات في الآبارENSP ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة، الجزائر.

44. سليمان، محمد ؛ نجم، عبدالحكيم والنجار، حميدة (2014) العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتغيرات التنظيمية: دراسة تطبيقية علي معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مصر، 38(4)، 401-423.

45. صليحة، شامي (2010) المناخ التنظيمي وتأثيره علي الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة "أمحمد بوقرة" بومرداس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

46. طايبي، نعيمة (2013) علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدي الممرضين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، الجزائر.

47. عاشور، علوطي وعبدالوهاب، مغار (2017) علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية علي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، 71-80.

48. عايض، عبداللطيف والمطاع، محمد (2017) جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، اليمن، 3(23)، 1-32.

49. عبدالرحيم، خالد (2013) تأثير الاحتراق النفسي علي الأداء الوظيفي للمدرسين بالتطبيق علي مدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة مبارك الكبير التعليمية في دولة الكويت، مجلة فكر وإبداع، مصر، 75، 515-564.

50. عبدالنبي، دينا (2017) الاغتراب الوظيفي وأثره علي أداء العاملين، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا، مصر، 1(30)، 325-357.

51. عتودي، أحمد (2017) الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

52. محمد، إيمان (2017) تأثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقني/ الزعفرانية، مجلة التقني، 4(30)، 138-165.

53. محمد، عبدالله (2011) أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، عمان.

54. محمد، عوض الله (2017) دور التدريب في أداء العاملين دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني فرع كوستي –ربك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الإمام المهدي، السودان.

55. محمد، هبه (2016) تأثير الاحتراق الوظيفي علي سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية مقارنة علي المستشفيات الجامعية، مجلة فكرة وإبداع، مصر،99، 329-386.

56. محمود، جيهان وخطاب، عايدة (2015) النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز والاحتراق الوظيفي بالتطبيق علي الفاحصين في مصلحة الضرائب علي المبيعات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد 3، 9-24.

57. محمود، محمد (2016) أثر مصادر الاستقطاب علي تحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.

58. محمود، محمد ؛ حسن، سوزان ؛ حسين، إسلام والجندي، سالي (2014) دور برامج التدريب في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، 2(8)، 1-31.

59. محمود، يسري (2016) أثر التمكين الإداري في أداء العاملين علي المستوي الإستراتيجي "دراسة ميدانية تحليلية في شركة البوتاس العربية في الأردن" في الفترة 2010-2015، معهد البحوث والدراسات الإستراتيجية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

60. مسعود، سماهر (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.

61. مشاقبة، محمد (2016) الاحتراق النفسي لدي المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 17(1)، 543-564,

62. مصلح، آلاء (2016) أثر إدارة التعويضات علي أداء العاملين في شركات الأدوية والصناعات الطبية المساهمة العامة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.

63. منصوري، نبيل (2011) مفهوم الذات وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لحكام كرة القدم- دراسة ميدانية لحكام الدرجة الأولي والثانية الاحترافية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد التربية البدينة والرياضية، جامعة الجزائر3، الجزائر.

64. هواري، أحلام (2014) الاحتراق النفسي لدي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

65. Abu Akar, F. (2013) Burnout among Mental Health Workers in Gaza Strip Analytical study, Master thesis, Faculty of nursing, The Islamic University-Gaza, Palestine.

66. Beyouk, M. (2015) Career Path Strategy and its Impact on Burnout: Test of the Moderating Role of Organizational Socialization -An Empirical Study on the Jordanian Insurance Companies , Master thesis, Faculty of Commerce, Middle East University, Amman – Jordan.

67. Gill, R. (2017) Burnout related to occupational stress among Library and Information Professionals (LIS), Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), 22(4), 60-65.

68. Kheirandish, M. ; Farahani, A. and Nikkhoo, B.(2016) The impact of Organizational Culture on employees' Job Burnout, International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management, 3(10), 1-15.

69. Restrepo, M. (2013) The Relationship between Job Structure, Burnout, and Coping Methods among Public School county Bus Drivers, Bus Aides, Mechanics, and Clerical Workers, Doctor thesis, College of Education, Florida International University, Florida.

تطبيق إدارة المعرفة كإستراتيجية لبناء المنظمة المتعلمة

د.عروف راضية
جامعة تبسة، الجزائر
arroufradia@yahoo.fr

ط/د. عطية خديجة
المركز الجامعي افلو، الجزائر
attiakhedidja@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تعتبر إدارة المعرفة ظاهرة حديثة ومعقدة بدأ الاهتمام بها والسعي لتطويرها في منتصف التسعينيات، ذلك أنها ترتبط بالعمليات الداخلية للمنظمة وتساهم في اكتشاف وخلق المعرفة وتوزيعها والاستفادة منها كما أن هذا المفهوم يرجع إلى الأصول الفكرية، وهي الأصول الفريدة والهامة في المنظمة. كما أن المنظمات التي يعتمد في تسييرها على المعرفة، والتي تصب اهتمامها على مختلف عمليات واستراتيجيات إدارة المعرفة، تتسم بخصائص تميزها عن المنظمات التقليدية، هذه الخصائص والميزات تتعلق إلى حد كبير بتحسين خبرات وكفاءات مواردها البشرية لتحقيق وتنمية الإبداع والابتكار في هذه المنظمات بما يمنحها ميزة التعلم المستمر فتصبح منظمة متعلمة. ومن خلال هذه الورقة البحثية سنتناول موضوع إدارة المعرفة كأحد الأساليب الحديثة التي تهتم بإدارة وبناء المنظمة المتعلمة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، المنظمة المتعلمة.

Abstract:
Knowledge management is a modern and complex phenomenon that began to be developed in the mid-1990s. It is related to the internal processes of the organization and contributes to the discovery, creation and distribution of knowledge. This concept is due to the intellectual assets, which are unique and important assets in the organization. In its knowledge management, which focuses on various knowledge management processes and strategies, with characteristics that distinguish them from traditional organizations, these characteristics and features are largely related to improving the expertise and competencies of their human resources to achieve and develop creativity and innovation in it These organizations give them the advantage of continuous learning and become an educated organization. Through this paper, it will address the issue of knowledge management as one of the modern methods of managing and building an educated organization.

Keywords*: knowledge, knowledge management, learning organization.*

مقدمة:

يتسم عالم اليوم بالقدرة المتنامية للمنظمات على استيعاب واستخدام المعرفة، وكذلك الدور المتنامي للمعرفة في نجاح هذه المنظمات وتحولها إلى منظمات تعمل في اقتصاد عالمي جديد يرتكز أساسا على المعرفة، فالمعرفة أصبحت موردا استراتيجيا، وأحد المكونات الهامة للموارد غير المادية في المنظمات.

ولما كانت المعرفة نتيجة تفاعل حيوي بين جميع مكونات المنظومة المعرفية من خبرات بشرية وامكانات مادية وتقنية ووسائل بحث وتطوير ودراسات، فإن اكتساب المعرفة على مستوى المنظمة يتطلب الارتكاز

على هذه المكونات ما يستدعي توفر الشروط لتبادل، تخزين المعارف ونقلها لأجل استعمالها والاستفادة

منها وهي الخصائص التي تتوفر في المنظمة الساعية إلى التعلم. ومن هنا تبرز لنا إشكالية بحثنا والتي تترجم في السؤال الجوهري التالي:

كيف يساهم تطبيق إستراتيجية إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة؟

وتفصيلا لما ذكر أعلاه يكون من الملائم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

- ✓ المحور الأول: إدارة المعرفة المفهوم والنشأة؛
- ✓ المحور الثاني: عمليات، مداخل، نماذج واستراتيجيات إدارة المعرفة؛
- ✓ المحور الثالث: العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة.

المحور الأول: إدارة المعرفة المفهوم والنشأة

لقد أصبحت المعرفة أحدث عوامل الإنتاج وأحد العوامل الأساسية لإنشاء الثروة، الأمر الذي دفع بالمنظمات إلى الاعتماد على المعلومات والمعرفة وبالتالي تزايد الاستثمار في الموارد القائمة على المعرفة، هذا التحول إلى المنظمات القائمة على المعرفة أدى إلى الاتجاه نحو تأكيد المعرفة وبالتالي تبنى مشروعات ومبادرات إدارة المعرفة.

أولا: الخلفية التاريخية لإدارة المعرفة

تعود بداية ظهور مفهوم إدارة المعرفة إلى دون مارشاند (*Don Marchand*) في بداية الثمانينات من القرن الماضي، بإعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات،[1] حيث اتفق العديد من المؤلفين على أن المستقبل هو للأشخاص الذين يتمتعون بالمعرفة ويقول *Drucker* في تعريفه لعمال المعرفة" (*Knowledge Workers*) هي المعرفة التي يتم استخدامها في الإنتاج "و أن عمال المعرفة هم أحد أعظم الموجودات في المنظمة، [2]كما أن *Drucker* تنبأ إلى أن العمل النموذجي سيكون قائما على المعرفة، حيث أكد على الأهمية المتزيدة للمعلومة والمعرفة الصريحة كموارد تنظيمية كما أن (*Senge*)ركز على المنظمة المتعلمة كبعد ثقافي في إدارة المعرفة، كما أنه في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار (*Edward freigne BAUN*)إلى عبارته الشهيرة المعرفة قوة "*Knowledge power* " ومنذ ذلك الوقت ولد حقل جديد أطلق عليه هندسة المعرفة "*Knowledge Engineering*" ومع ولادته استحدثت وظيفة جديدة هي مهندس وبدأ عدد من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان في تأسيس برامج إدارة المعرفة .[3]

وفي عام 1999 خصص البنك الدولي نسبة % 9 من الميزانية لتطوير أنظمة إدارة المعرفة، وكذلك تطوير مبادئ وقوانين وأساليب وممارسات إدارة المعرفة وهذا ما نجده من خلال:

*منتديات المعرفة: التي تزايدت بشكل كبير من أجل تبادل مفاهيم وأساليب وممارسات إدارة المعرفة، كما هو الحال في نادي الياهو (*KM Yahoo !club*) ، والمنتدى الدولي لإدارة المعرفة.

*مؤتمرات إدارة المعرفة: والتي أصبحت تتزايد في كل مكان مثل المؤتمر الدولي الثالث حول ندوة إدارة المعرفة الذي نظمه منتدى المعرفة في باريس، المؤتمر الثالث عشر حول المعلومات وادارة المعرفة في واشنطن...الخ.

*مجلات إدارة المعرفة: لقد تكاثرت الدوريات النادرة في مجال إدارة المعرفة لتلبية الحاجة المتزايدة إلى البنية العلمية لإدارة المعرفة.

*تقارير المنظمات الدولية والإقليمية حول المعرفة: حيث تصدر هذه المنظمات الكثير من التقارير التي تؤكد الإتجاه المتزايد نحو المعرفة وإدارة المعرفة.

*الجمعيات والمنظمات المتخصصة في إدارة المعرفة: مثل الاتحاد الدولي لإدارة المعرفة والجمعية المهنية لإدارة المعرفة.

*مراكز بحوث ومختبرات ومجموعات استشارية.

*شهادات في إدارة المعرفة: تأسست مراكز لمنح شهادات في إدارة المعرفة وجامعات إدارة المعرفة المفتوحة، ومركز تكنولوجيا المعرفة في جامعة نوتنكهام.

*بوابات إدارة المعرفة ومواقع الويب التي لا حصر لها.

ثانيا: مفهوم إدارة المعرفة

1–تعريف المعرفة:

–المعرفة هي حصيلة استخدام البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، [4]وهي التي تمكن من يمتلكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه، وتجعله أكثر قدرة على الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال معرفته.

–المعرفة هي توليفة من المعلومات والتكنولوجيا يزداد تأثيرها ازديادا كبيرا عند تقاسمها[5].

–المعرفة تعني الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الإنسان لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها، [6]كما يمكن أن نحدد المعرفة على أنها عمليات استخلاص واستنتاج يمكن الحصول عليها من عدة مصادر.

2–تعريف إدارة المعرفة:

لقد أجمع العديد من الباحثين على أنه من الصعب التسليم بوجود مفهوم جامع وشامل لإدارة المعرفة، ما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف للعديد من الباحثين في هذا المجال نذكر منها:

–إدارة المعرفة: مصطلح يستند على فكرة أن الموارد الأثمن في المنظمة هي معارف أفرادها.[7]

–إدارة المعرفة: هي العملية التي يمكن من خلالها استخراج قيمة من الموجودات الفكرية للمنظمات.[8]

–إدارة المعرفة: هي عملية محدد ومنهجية ومنظمة لاكتساب، تنظيم، نقل المعرفة الصريحة والضمنية للأفراد العاملين حتى يتسنى لهم الاستفادة منها بهدف تحقيق فعالية وأكثر إنتاجية في عملهم.[9]

–إدارة المعرفة: هي عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل هذه المعلومات العامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، التخطيط الاستراتيجي.[10]

انطلاقا من جملة التعاريف هذه يمكن القول أن إدارة المعرفة ظاهرة حديثة ومعقدة تقوم على فكرة أن الموجودات الفريدة والهامة في المنظمة هي معارف أفرادها، وهي عملية منظمة ومنهجية ترتبط بالعمليات الداخلية في المنظمة وتساعدها على استخراج قيمة من موجوداتها الفكرية حيث تعمل على اكتشاف، خلق المعرفة ونشرها والاستفادة منها لغرض حل المشكلات، اتخاذ القرارات، الابتكار، التخطيط الاستراتيجي...الخ.

3–أهمية إدارة المعرفة:

تنبع أهمية إدارة المعرفة من كونها موضوعا حديثا يتفاعل ويتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، فضلا عن أنها تكتسب أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، حيث أن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم وترجمتها إلى سلوك عملي وبالتالي رفع مستوى أداء المنظمات وتحقيق أهدافها.

يمكن توضيح أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:

- ✓ تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة.
- ✓ تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق اهدافها.
- ✓ تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- ✓ تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- ✓ تعد ادارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- ✓ تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- ✓ تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- ✓ توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- ✓ تدعيم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- ✓ تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

كما أن أهمية إدارة المعرفة تكمن في:

- ✓ تحسين عملية اتخاذ القرارات، إذ تتخذ القرارات بشكل أسرع من قبل المستويات الإدارية الدنيا،

وباستخدام موارد بشرية أقل، وبشكل أفضل كما لو أنها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.

- ✓ تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل، إذ انه ليس هناك حاجة كبيرة لشرح تلك القرارات، ولأن حلقات الاتصال تكون أقل.
- ✓ يصبح الموظفون أكثر قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائفهم وبالوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم، ونتيجة لذلك يصبح هؤلاء الموظفون قادرين على طرح مبادرات لإجراء تحسينات أفضل وتعلم إجراءات جديدة أسرع تتعلق بالعمليات والمساعدة في تحسين العمل بطريقة أكثر خبرة وعقلانية.
- ✓ يصبح الموظفون أكثر وعيا وأفضل خبرة فيما يتعلق بعمليات التشغيل، ومحتوى وطبيعة المنتجات والخدمات وحاجات العملاء، وسياسات الشركة واجراءاتها وبالتالي يصبحون قادرين على تقديم عمل ذو جودة أفضل، ويعملون على تصحيح الأخطاء دون تدخل من قبل المشرفين أو دون حاجة إلى مراقبة الجودة.
- ✓ يصبح الموظفون أكثر وعيا بما يحدث في موقع العمل وفي المنظمة وبالتالي فهم يفهمون ما يحدث بشكل أفضل كما تنخفض نسبة الغياب والدوران الوظيفي، ويصبح مكان العمل أكثر ايجابية.
- ✓ يصبح الموظفون قادرين على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل، إذ يصبح لديهم فهم أكثر حول كيفية اعتماد كل منهم على الأخر، وكيف يعمل كل منهم لمعرفته المعرفة التي يمتلكها الآخرون، وفهم مقاصدهم.
- ✓ يميل الموظفون على البحث عن طرق وأساليب جديدة للعمل أكثر كفاءة، كما أنهم يميلون إلى العمل بجدية أكثر.
- ✓ تصبح قدرة المنظمة على إرضاء العملاء أفضل من خلال تقديم منتجات واستجابات ذات نوعية أعلى.

ثانيا: أهداف وعناصر إدارة المعرفة

1–أهداف إدارة المعرفة:

إن أهداف إدارة المعرفة تتنوع وتختلف تبعا للجهات التي توجد بها والمجالات التي تعمل فيها، إلا أنها تسعى من خلال تحقيق أهدافها إلى تحقيق أهداف المنظمة التي أنشأت بها، وتبعا لذلك فإن إدارة المعرفة تهدف إلى تحقيق الآتي:

- ✓ تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
- ✓ تحسن خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- ✓ تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- ✓ زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية اكبر.
- ✓ تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- ✓ تحسين صورة المنظمة وتطوير علاقاتها بمثيلاتها.
- ✓ تكوين مصدر موحد للمعرفة.
- ✓ إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية.
- ✓ حماية المعرفة في المنظمة.
- ✓ تحديد المعارف والكفاءات في المنظمة وفي بيئتها.

- ✓ تعلم كيفية تحسين الذاكرة العملياتية.
- ✓ اعتراف جماعات تقاسم الممارسات بنجاح المنظمة وتشجيعها.
- ✓ تطوير المعارف والكفاءات الموجودة.

كما أن إدارة المعرفة تهدف إلى:

- ✓ توكيد مبدأ ومفهوم الثقافة المعرفية.
- ✓ المحافظة على الأصول المعرفية وتطويرها.
- ✓ تمكن إدارة المعرفة من رفع أداء الموظفين.
- ✓ إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا وصانع القرار قادرا على كيفية استغلال موارد المنظمة المتاحة بالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب ومستخدما الحكمة والذكاء في التطبيق بدون عناء وجهد كبير.

بالإضافة غلى ذلك تهدف إدارة المعرفة إلى:

- ✓ تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة، لتستخدم في الوقت المناسب.
- ✓ بناء قواعد المعلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة لها.
- ✓ تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم.
- ✓ نقل المعرفة الكامنة (الضمنية) في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.
- ✓ تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة.
- ✓ تحسين عملية صنع القرارات، من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- ✓ الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها.
- ✓ جذب الرأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.
- ✓ تطوير عملية الابتكار بالمنظمة، وتقديم منتجات مبتكرة باستمرار.
- ✓ نشر وتبادل التجارب والخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية.

2–عناصر إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة تتضمن العديد من العناصر الجوهرية التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض مؤلفة نظام معرفي فعال يساهم مباشرة في نجاح المنظمة التي تطبقه1 ، وتشتمل هذه العناصر الرغبة أو الحاجة إلى:[11]

- ✓ الحصول على فهم أفضل حول الكيفية التي تعمل بها المنظمة.
- ✓ تقليل الوقت والجهد في البحث عن المعلومات والوثائق.
- ✓ تجنب تكرار الأخطاء والازدواجية في العمل.
- ✓ التقليص من مدة الإجابة على الأسئلة التي تطرح بشكل متكرر.
- ✓ تحسين نوعية وسرعة اتخاذ القرارات الهامة.

اقترح (Michael H. Zack) أربعة عناصر لإدارة المعرفة وهي: العمليات (Process) ، المكان(Place)، الغرض (Purpose)، المنظور(Perspective) ، وذلك على النحو التالي:[12]

أ –العمليات: تتجه المنظمات المبنية على المعرفة إلى تطبيق المعرفة المتاحة بفعالية وإيجاد معرفة جديدة باستمرار، والهدف من هذه العملية هو التأكيد من أن المعرفة المطبقة في جزء معين من المنظمة تطبق بالمثل على الأنشطة التي تمارس في الأجزاء الأخرى منها، وكذلك التأكيد من أن المعرفة يتم مشاركتها بمرور الوقت كي تنتفع بها المنظمة. وأن المنظمة تستفيد من خبراتها السابقة، كما أنها توفر فرصا وحوافز التدريب والتعليم.

ب –المكان: ويشير إلى حدود المعرفة، والذي عادة ما يتحدى الحدود القانونية التقليدية للمنظمة.

فالمعرفة يتم خلقها ومشاركتها من خلال التفاعلات اليومية مع العملاء والموردين، وحتى المنافسين، فالمنظمات يجب أن تسعى للحصول على المعرفة أينما كانت وأن تتحالف مع أي طرف يمكن أن يساعدها في تعلم ما تحتاج إليه من معارف وخبرات.

ج –الغرض: ويشير إلى استراتيجية التعامل مع المعرفة، وحتى في أكثر عمليات إدارة المعرفة فعالية لا يوجد ضمان أن أداء المنظمة سوف يكون أفضل من أداء منافسيها .فالمنظمات المبنية على المعرفة تدرك أن المعرفة تعتبر موردا استراتيجيا مهما. وتتساءل ما الذي تحتاج إلى معرفته لصيانة وتنفيذ استراتيجية المنظمة ؟ وما الذي تعرفه ؟ وما الذي يعرفه المنافسون ؟ وأن الفجوة بين ما تعرفه المنظمة وما تحتاج أن تعرفه المنظمة يجب أن يلقي اهتماما داخليا من خلال دراسة نقاط القوة والضعف التنظيمية وأن الفجوة بين ما تعرفه المنظمة وما يعرفه المنافسون يجب أن يلقى اهتماما خارجيا من خلال دراسة الفرص والتهديدات ويجب أن تسعى المنظمات لسد هذه الفجوات الداخلية و الخارجية بطريقة أسرع و أكثر فعالية مقارنة بالمنافسين.

د –المنظور: بصرف النظر في طبيعة ما تقدمه المنظمة من منتجات يجب أن يكون لديها صورة ذهنية مهتمة بالمعرفة في حد ذاتها. فيجب أن تأخذ المعرفة في الحسبان في كل جانب من جوانب عملياتها، وأن تعامل كل نشاط باعتباره فرصة محتملة لتدعيم وتعزيز ما لديها من معرفة.

ويجب أن تستخدم المعرفة على أنها معيار أولي لتقييم كل عملياتها وأنشطتها الداخلية وأن توجه كل أنشطتها نحو تعلم المزيد عن العملاء.

ثالثا: متطلبات إدارة المعرفة وعوائق تطبيقها

1–متطلبات تطبيق إدارة المعرفة:

إن تطبيق إدارة المعرفة يتطلب تهيئة مختلف المستلزمات التنظيمية والبشرية وكذلك المادية من أجل تحقيق أفضل استفادة ممكنة من المعرفة لأن عدم تهيئة بيئة المنظمة يؤدي إلى تطبيق غير سليم لتقنيات وآليات إدارة المعرفة، ما ينجم عنه آثار سلبية.

1–1–الهيكل التنظيمي: يعد الهيكل التنظيمي الذي يتسم بالمرونة والتكيف مع البيئة من أكثر الهياكل التنظيمية ملائمة لإدارة المعرفة. بظهور تكنولوجيا المعلومات وتطور وسائل الاتصالات وقنواتها فقد استلزم الوضع التفكير بتصميم تنظيمي يدعم استخدام التكنولوجيا الحديثة من جهة ويسمح بانتقال المعارف وتبادلها بين المنظمة والأطراف التي تتعامل معها في محيط عملها أو بيئة انتشارها الخارجي من جهة أخرى[13].

1-2-القيادة الإدارية: مما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر .حيث تتطلب إدارة المعرفة نمطا غير عادي من القيادة والتي تمكن من قيادة الآخرين، لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية في المنظمة. فالقادة لم يعد يوصفون بأنهم رؤساء، ولكنهم يوصفون بأنهم منسقون أو مسهلون أو مدربون ولذلك فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن يكون قدوة لهم، وأن تكون لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون وداخل أكثر من إطار يهم المنظمة وتعمل المنظمة من خلاله، وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة، والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المنظمة

وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقييم هذه الرؤية وإعادة تشكيلها وتنميتها، كلما لزم الأمر.

1-3-متطلب التكنولوجيا: توافر البنية التحتية اللازمة المتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) التي قوامها الحاسوب والبرمجيات، إذ يتم استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من أجل خلق المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها.

1-4-الموارد البشرية: إدارة المعرفة تستلزم توفر موارد بشرية مبدعة وقادرة على توليد المعارف وتبادلها مع الآخرين، وبالأخص مع شيوع استخدام فرق العمل في إنجاز المهام التنظيمية، فعالم المعرفة يتطلب من العاملين في المنظمة امتلاك القدرة على استخدام المعلومات خارج إطار الأساليب المعيارية، الأمر الذي يتطلب امتلاك قدرة على تحديد المعلومات المطلوبة أولا واستخدام تلك المعلومات المطلوبة بشكل دقيق ثانيا، وفهم نتائج الاستخدام ثالثا .فالتغير في محتوى العمل يتطلب أن تكون الموارد البشرية متطورة بما يواكب المستجدات البيئية، وعملية خلق المعرفة الجديدة تعتمد على نوع العلاقات بين الأفراد العاملين في المنظمة، وبينهم وبين قيادة المنظمة، أي أنها تتطلب بيئة اجتماعية تشجع الإبداع والابتكار.

1-5-المتطلب التنظيمي واللوجيستي للمعرفة: هذا المتطلب يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة، والتحكم بها وادارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفاتها عن كيفية الحصول على المعرفة، وإعادة استخدامها، وبتجديد الوسائل، الطرق والإجراءات والتسهيلات، والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة[14].

1-6-المتطلب الاجتماعي للمعرفة: يتم التركيز على تقاسم المعرفة التي لدى الأفراد العاملين في المنظمة، وبناء جماعات لصنع معرفة جديدة من خلال الابتكار والإبداع وعن طريق الخبرات والقدرات الفاعلة لدى العاملين لدعم القدرة الجوهرية لدى المنظمة

1-7-العامل الثقافي: يعتبر العامل الثقافي مهم لما له من دور في إيجاد ثقافة مجتمع المعرفة، وتداولها بين الأفراد، العاملين في المؤسسة أو المنظمة مما يخلق نوعا من التعلم بالمشاركة، واكتساب الخبرات والمهارات وبناء علاقات بين العاملين التي تدعم المعرفة.

1-8-الالتزام الاستراتيجي المستدام: وهذا يشير إلى التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة تجاه المعرفة بشكل عام، ولا بد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أركان المنظمة، ولا بد أن يشجع المديرون جميع أنواع السلوك المؤدي إلى المعرفة.

1-9-إدارة سلسلة القيم: وتشير هذه إلى القيم التي تتشكل فيما بين المنظمة والمتعاملين معها أي علاقتها بالزبائن والموردين، وهذه مبنية على أساس أن مؤسسات اليوم لا توجد منفردة بل موجودة على وصلات مع الغير تكون سلاسل قيم يكون فيها لكل منظمة زبائنها وقيمهم المنظمية وتكون المنظمة نفسها زبون لدى منظمة أخرى. وبالطبع فإن هذا يتطلب إقامة علاقات جيدة مع الزبون لمعرفة ردود أفعالهم وتجاه المنظمة والخدمات أو المنتجات التي تقدمها، لتقوم بتعديلها حسب الرغبة والحاجة.

2–عوائق تطبيق إدارة المعرفة:

مما لا شك فيه أن تطبيق إدارة المعرفة من قبل أي منظمة تصاحبه مجموعة من العوائق والمشكلات سواء أثناء أو قبل تطبيق إدارة المعرفة، والتي نذكر منها ما يلي:

2–1–العزلة: قد يعمل منفذو نظام إدارة المعرفة في عزلة عن الإدارة العليا للمنظمة، وهذا يؤدي إلى بناء وتطوير قدرات وإمكانات تتلائم مع معتقداتهم الشخصية وقناعاتهم بالأنشطة والممارسات التشغيلية والوظيفية الأفضل، وليست تلك التي تفضلها المنظمة وهذا الأمر يؤدي إلى بناء وتطوير قدرات لن تستخدم بصورتها الكاملة وستؤدي إلى ممارسات معينة لا تكون هي الممارسات المفضلة وفقا لنظام المعرفة الذي جرى بناؤه وهنا تبرز ضرورة و أهمية التنسيق مع الإدارة العليا عند بناء وتطوير نظام إدارة المعرفة للمنظمة.

2–2–عدم توفر الكادر البشري المؤهل: عدم توفر الكادر البشري المؤهل بالشكل الكافي للقيام بمهام نظام إدارة المعرفة وهذا يعني نقص واضح ببرامج التدريب النوعية الهادفة.

2–3–عدم توفر البنية التحتية اللازمة: مما يعني الفشل الذي يؤدي إلى انعكاسات سلبية على المنظمة.

2–4–الفجوة بين الإمكانات والطموح: حيث يتوقع من نظام إدارة المعرفة بعد تطبيقه أن يحقق الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة.

المحور الثاني: عمليات، مداخل، نماذج واستراتيجيات إدارة المعرفة

إن الاهتمام المتزايد بالمعرفة بوصفها من الموجودات الهامة والفريدة في المنظمة، والمصدر الأكثر حيوية في تحقيق القيمة المضافة وكذلك إنشاء واستمرار الميزة التنافسية في المنظمات القائمة على المعرفة، أدى إلى ضرورة الاهتمام بعمليات، استراتيجيات إدارة المعرفة كما أدى إلى تنوع مداخل إدارة المعرفة ونماذجها.

أولا :عمليات إدارة المعرفة

يشير مفهوم عمليات إدارة المعرفة إلى مجموعة العمليات الرئيسية ومختلف الأنشطة الفرعية للحصول على المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وتصنيفها، وتقيمها، وخزنها، واتاحة الوصول إليها، والاستفادة منها، وتحسينها، وحذفها عندما تصبح عديمة الفائدة.

كما تقدم عمليات إدارة المعرفة العناصر اللازمة التي تؤدي إلى فهم وتوضيح إدارة المعرفة وكيفية تنفيذها على أحسن وجه.

وبهذا الصدد يحدد بعض المتخصصين العمليات التي تقوم بها إدارة إدارة المعرفة فيما يلي: إنشاء المعرفة الجديدة، الاستحواذ عليها (بتحديد ماهيتها للوصول إل معرفة ذات قيمة وبطريقة ملائمة، وتنقيحها، وحفظها) ثم الإدارة العملية لها(تقيمها ومراجعتها وتوضيح ملاءمتها ودقتها)، وأخيرا نشرها (أن تكون متاحة لأفراد المنظمة حسب الحاجة في أي وقت وفي أي مكان.[15]

يتفق المفكرون القياديون في هذا المجال على أن هذه العمليات، وإن كانت تختلف في أهميتها حسب نمط المنظمة، فإنها مع ذلك حاسمة لنجاح أي نظام من أنظمة إدارة المعرفة، وبهذا الشأن يمكن عرض أربعة مقاربات:

- ✓ المقاربة الأولى: قدمت *Verna Allee* أربعة عمليات معرفية(خلق المعرفة، توليدها، حيازتها، مزاوجتها) أثناء مناقشتها ديناميكية المعرفة، وتكون دورة المعرفة في هذه المقاربة دورية، بمعنى أن المعرفة، بعد تجديدها يعاد توليدها من جديد وهكذا دواليك.

✓ المقاربة الثانية: هي لمنظمة *Arthur Andersen* للاستشارة في الأعمال، والتي قدمت أداة تقييم لإدارة المعرفة تحدد فيها سبع عمليات دورية ينبغي تطبيقها على المعرفة هي تحديدها وتجميعها وتكييفها وتنظيمها وتطبيقها وتقاسمها وخلقها. وتتطلب كل عملية في هذا النموذج إلى دعم ثقافة المنظمة وقيادتها، وكذلك إلى دعم تكنولوجي وقياس للنتائج.

✓ المقاربة الثالثة: قدمها *Davenport*، تؤكد على أهمية دراسة عمليات المعرفة العامة وتحسينها حيث لا يمكن أن ننسى أن المعرفة تتولد وتستخدم ويجري تقاسمها بعمق ضمن عمليات العمل. وتتضمن سيرورات العمل والعمليات سيرورات المعرفة في خلق المعرفة ونشرها وتنظيمها، وتطبيقها، وتختلف العمليات المحددة التي يمكن أن تقوم بها منظمة ما من منظمة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر.

✓ المقاربة الرابعة: وهي مقاربة *Nonaka & Takeuchi*، الجديرة بالذكر حيث أكد أن خلق المعرفة وتطويرها يحدثان نتيجة التآلف بين المعرفتين الصريحة والضمنية، ويعتمدان على تعريف أربعة أساليب لتحويل المعرفة وهي:

–من الضمنية إلى الضمنية: تشتمل هذه العملية التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة وتعد نوعا من التفاعل الاجتماعي ويحدث عندما يلتقي الأشخاص في أنشطة اتصالية وجها لوجه، حيث يمكن للفرد أن يكتسب المعرفة الضمنية بالتفاعل المباشر مع الآخرين بدون استخدام اللغة وبالتالي يكون مفتاح اكتساب المعرفة الضمنية هو الخبرة.

–من الضمنية إلى الظاهرة: أكثر من لفظ أطلق على هذه الحلقة التصريح، الإظهار، التجسيد، العلانية، الإخراج ...الخ وكلها تستخدم للدلالة على جعل ما لدى الإنسان من مخزون المعرفة معلوما لدى الآخرين وهذه العملية تمثل التعبير الذاتي عن المعرفة لفظا،(ترجمة المعرفة الضمنية بأي وسيلة تأخذ صورة من صور التواصل الإنساني(رموز، مفاهيم، نماذج.)...

–من الظاهرة إلى الظاهرة: نحن هنا أمام معرفة بثها أصحابها فأصبحت متاحة على مصادر شتى، وهذه العملية تتخذ شكل المزاوجة بين هذه المصادر، والدمج بين مفردات المعرفة بغية الوصول إلى معرفة جديدة.

–من الظاهرة إلى الضمنية: وهي عملية تمثيل المعرفة الظاهرة وتحويلها إلى معرفة ضمنية، وذلك بهضم المعرفة أو بالتعلم وحيازة الخبرة، ويرتبط ذلك ارتباطا وثيقا" بالتعلم عن طريق العمل "وعندما يتم إدخال الخبرات المتصلة بالتطبيع الاجتماعي (الضمنية إلى الضمنية) واخراج الضمنية إلى الظاهرة والدمج (الظاهرة إلى الظاهرة) ضمن قواعد المعرفة الضمنية للأفراد في صورة نماذج عقلية مشتركة أو معرفة تقنية، تصبح أصولا قيمة، ولكي تصبح المعرفة الضمنية ظاهرة يكون من المفيد التعبير عنها أو وصفها بالألفاظ أو تمثيلها بيانيا في صورة وثائق أو أدلة أو قصص شفهية.

بالإضافة إلى هذه، يوجد عدد كبير من المقاربات والأعمال الأكاديمية التي تناولت عمليات إدارة المعرفة.

ثانيا : مداخل إدارة المعرفة

إن تنوع مداخل إدارة المعرفة يعود أساسا إلى اختلاف وجهات نظر المنظمات إلى المعرفة فلكل منظمة نظرتها الخاصة إلى المعرفة، إلا أنه ورغم تنوع وتميز هذه المداخل عن بعضها، يمكن إيجاد ترابط فيما بينها.

فيما يلي نستعرض ثلاث مداخل أساسية لإدارة المعرفة وهي: مدخل الرافعة، مدخل التوليفة، مدخل الإبتكار.

1-مدخل الرافعة: وهي المدخل القياسي الذي يقوم على أساس المعرفة المرمزة القياسية ويساوي بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تحت تأثير الإمكانات العظيمة لتكنولوجيا المعلومات[16] والتي تشمل:

-القدرة الفائقة لتكنولوجيا المعلومات: على جمع وتصنيف ومعالجة وخزن المعلومات بسرعة عالية، وهذه القدرة آخذة بالتزايد باستمرار.

-التشبيك الفائق: وهو السمة الأساسية لعمل الشبكات داخل المنظمة أو خارجها، وهو المقياس لكيفية عمل الحواسيب والأجهزة القائمة على الحاسوب في الاتصال والتقاسم للمعلومات بينها بدون تدخل أي طرف بشري وقانونه الأساسي هو قانون متكالف وهو النسخة الجديدة من قانون تزايد الغلة، ومفاده أن قيمة الشبكة تتزايد بالتناسب مع مربع الأجهزة العاملة عليها.

-برمجيات التطبيق: وهي التي استخدمت في المنظمات التقليدية لنمذجة المهام التشغيلية في الإنتاج والأعمال الإدارية والمالية والمحاسبية في السابق ولا زالت.

2-مدخل التوليفة: هذا المدخل يعمل على توظيف المعرفة المتاحة في بعدها الصريح والضمني من أجل إيجاد توليفات وخدمات واستشارات جديدة في مجالها الحالي أو المجالات الأخرى، ويعد هذا المدخل الحالة الوسيطة بين إدارة المعرفة كإدارة قائمة على التوثيق وقواعد ومستودعات البيانات وفق مدخل الرافعة، وبين إدارة المعرفة القائمة على الكفاءات ومبادراتهم لإنشاء المعرفة الجديدة وفق المدخل الابتكاري، وبالتالي يعد مدخل التوليفة هو الأقرب إلى مدخل التحسين، وذلك بإدخاله التعديلات الجزئية الصغيرة في رصيد المعرفة للإستجابة المحسوبة لبعض الحاجات التي تتسم بالقدر العالي من القياسية والقدر المحدود من التنوع.

وفق هذا المدخل يتم توظيف المعرفة الصريحة في المنظمة في استخدامات مغايرة، واستخدامها في مجالات خارج صناعتها، إذ أن هذا المدخل يرتكز على نفس المعرفة، إلا أنه يعدل فيها بهدف استخدامها من جديد، فهو سيعمل على نقل المعرفة الحالية إلى مجال آخر خارج المنظمة أو استخدام المعرفة من مصادر خارجية.

3-المدخل الابتكاري: يقوم هذا المدخل على إنشاء معرفة جديدة كما في توليد براءات إختراع جديدة أو حقوق مؤلفين أو إدخال منتجات وخدمات جديدة تكون مادة لتراخيص وامتيازات جديدة، فهو مدخل إنشاء المعرفة الجديدة وحسب حلزونية المعرفة لنوناكا "***Nonaka***" يعتبر إدارة المعرفة أكثر من آلة معالجة المعلومات القياسية وفق آليات الطبيعة المادية للدماغ وروتينات العمليات المعرفية وإنما هي نشاط خلاق وبناء لإنشاء المعرفة الجديدة. إن الابتكار الذي يعتبر المصنع الحقيقي لمعارف المنظمات يجب أن يكون هو العمل الأكثر أهمية لإدارة المعرفة لأنه ليس فقط المولد للمنتجات والخدمات الجديدة وإنما مصدر التفوق والميزة التنافسية المستدامة للمنظمات في الأمد البعيد.

المحور الثالث: العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وبناء المنظمة المتعلمة

في ظل الاقتصاد المعرفي و تتجدد وتغير المفاهيم الإدارية نحو المعرفة والمعلومة والأفكار اتضحت أهمية تغير المنظمات من طبيعتها التقليدية إلى منظمات ساعية للتعلم مستعينة بمختلف الأساليب الإدارية الحديثة وعلى رأسها إدارة المعرفة.

أولا: مفهوم المنظمة المتعلمة

أظهر الأدب المنشور مسميات أخرى للمنظمة المتعلمة مثل: المنظمة الساعية إلى التعلم المستمر، والمنظمة العارفة، والمنظمة المفكرة. ويمكن إرجاع مفهوم المنظمة المتعلمة من الناحية التاريخية إلى عهد المدرسة العلمية التي من أبرز روادها "فريديريك تايلور" و"هنري فايول" اللذان ركزا على ضرورة تعلم العامل كيف ينجز عمله، إذ يمكن اعتبار ذلك اعتراف ضمنيا بأن لدى العامل ما يمكن أن يسهم به في تطوير المنظمة. إلا أن المفهوم الحديث للمنظمة المتعلمة ظهر أول مرة عام 1990 على يد المفكر بيتر سينج ***Peter Senge*** في كتابه الشهير "الضابط الخامس ***The fifth Discipline***" عندما حول النظرية في التعلم التنظيمي إلى ممارسة عملية، فقد أطلق على المنظمات التي تمارس التعلم المنظمي، والتي أصبح التعلم سمة أساسية في كيانها، اسم المنظمة المتعلمة.[17]

وتعرف المنظمة المتعلمة على أنها:"المنظمة الماهرة في تكوين المعرفة واكتسابها ونقلها، ويصاحب ذلك تغيير في السلوك لتتلائم مع المعارف والرؤى الجديدة".[18] ويعرفها سينج بأنها "المنظمة التي يعمل الأفراد فيها باستمرار على زيادة مدركاتهم في تحقيق النتائج التي يرغبون فيها باتخاذ أنماط من التفكير والطموح الجماعي، ويتعلم الجميع باستمرار كيف يتعلمون معا".[19]

كما تعرف أيضا بأنها "المنظمة التي طورت القدرة على التكيف والتغيير المستمر لأن جميع أعضائها يقومون بدور فعال في تحديد وحل القضايا المختلفة المرتبطة بالعمل".[20]

كما عرفت أيضا بأنها: " المكان الذي يتفوق فيه الموظفون في خلق واقتناء ونقل المعرفة، وتتكون من ثلاث لبنات أساسية، هي : بيئة داخلية داعمة للتعلم، وعمليات وممارسات تعلم ملموسة، وسلوك قيادي يدعم ويعزز التعلم".[21]

ثانيا: خصائص المنظمة المتعلمة

تتميز المنظمة المتعلمة جملة من الميزات والخصائص التي جعلتها تختلف عن باقي المنظمات الأخرى، ويمكن إجمالها فيما يلي:[22]

1. أنها منظمة مرنة ذات قدرة فعالة في التكيف والتغير استجابة للتغيرات المختلفة في بيئتها كوسيلة منها للبقاء والاستمرارية والنجاح.
2. أنها منظمة ذات بيئة تتصف بالثقة والتعاون وتشجع الاتصالات المفتوحة، وتثمن التنوع، وتشجع الأفراد على طرح الأسئلة والنقاش لكافة قضايا التعلم، وعلى المشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرار، وعلى استخدام مقدراتهم ومهاراتهم في إحداث التحسين والتغيير المطلوبين. وعليه فإنها منظمة تعمل على إرساء ثقافة تنظيمية تقوم على احترام الإنسان وتثق بمقدرات العاملين، بمعنى آخر فهي منظمة تعمل على استثمار الطاقات الفكرية للعاملين وتمكينهم في مجال العمل.
3. أنها منظمة تتبنى أسلوب عمل الفرق بدلا من العمل الفردي في سعيها إلى العلم وتحقيق الأهداف المطلوبة.
4. أنها منظمة تتبنى أسلوب التفكير النظمي، ويعني مقدرة أعضاء المنظمة على اتخاذ أنماط تفكيرية حديثة تمكنهم من النظر إلى منظمتهم كنظام شامل متكامل مع إدراكهم لشبكة العلاقات الداخلية والخارجية التي تحكم هذا النظام، مما يساعد على مواكبة التغيرات السريعة المتلاحقة ويزيد من فرص النجاح.

ويرتبط بهذه الخاصية نشاطان مهمان من أنشطة المنظمة المتعلمة:

أ. حل المشكلات نظميا، ويعتمد هذا النشاط على استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات التي تواجهها المنظمة أكثر من اعتماده على التخمين، كما يؤكد على أهمية البيانات والمعلومات أكثر من تأكيده على الافتراضات كأساس لاتخاذ القرار ويستخدم أدوات إحصائية.

ب. التجريب الخلاق، ويشتمل هذا النشاط على البحث النظمي عن المعرفة الجديدة وفحصها باستخدام المنهج العلمي كعنصر أساسي.

5. أنها منظمة تتعلم باستمرار، وتعني هذه الخاصية اكتساب الأفراد والمجموعات داخل المنظمة للمعارف والمهارات الجديدة باستمرار بطرق مختلفة بغرض الارتقاء بمقدراتهم ومهاراتهم في أداء العمل.

ويرتبط بخاصية التعلم المستمر نشاطان من أنشطة المنظمة المتعلمة، وهما:

أ. التعلم من التجارب الماضية، إذ يجب على المنظمة أن تقوم بمراجعة نجاحاتها وإخفاقاتها، وتقييمها على نحو نظمي وأن تقوم بتدوين الدروس المتعلمة بشكل يتيح للأفراد الوصول إليها والاستفادة منها.

ب. التعلم من الآخرين، ويعني ذلك تعلم الممارسات الأفضل من الأفراد الآخرين في البيئة الداخلية للمنظمة، ومن البيئة الخارجية بالنظر إلى المنظمات الأخرى المماثلة والمنافسة بغرض الحصول على أفكار ووجهات نظر جديدة في أداء الأعمال.

6. أنها منظمة تشجع نقل المعرفة وتبادلها، و تعني هذه الخاصية ذلك النظام الذي يمكن المنظمة وأفرادها من تحقيق نشر المعرفة بفاعلية في جميع أنحاء المنظمة، وتبادل كل أنواع المعلومات بين جميع أفراد المنظمة وتشاركها، وبذلك تكون معارف جميع العاملين متاحة للآخرين، ويكون تدفقها في جميع الاتجاهات وبين كل الوظائف وبين الأفراد جميعهم، وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا مهما في هذا المجال.

7. أنها منظمة تقيم ذاتها باستمرار، وذلك للتأكد من تهيئة كل الظروف اللازمة والمناسبة للتعلم والتأكد من توافر التسهيلات اللازمة لذلك.

ثالثا: أهمية إدارة المعرفة بالنسبة إلى المنظمة المتعلمة

بالرغم من وجود علاقة وثيقة بين إدارة المعرفة والمنظمة المتعلمة، إلا أن العديد من الدراسات حول هذا الموضوع لم تتناول أهمية إدارة المعرفة بالنسبة للمنظمة.

وحيث إن إدارة المعرفة تسعى إلى رصد مصادر المعرفة الداخلية والخارجية وتحليلها وتفسيرها، للتعرف على ما تنطوي عليه من تغيرات لها تأثير على عمليات المنظمة، وبذلك تعتبر عملية الرصد والتحليل هي البداية للتعلم التنظيمي، حيث يمكن القول أن المنظمة التي تستثمر في تنمية آليات البحث عن مصادر المعرفة وتحليلها ثم إتاحتها لأعضائها، إنما تهيئ البيئة الصالحة لنشأة التعلم التنظيمي.

ولما كانت منظمة التعلم تتسم بأنها تميل أكثر إلى أن تكون ذات ميزة تنافسية تقوم على المعرفة سواء في اكتساب المعرفة من خارج المنظمة أو توليد المعرفة من داخل المنظمة.

وبالتالي فإن بقاء المنظمات يعتمد بشكل مباشر وأساسي على:

- قدرتها التنافسية على جودة ما تملكه من ثروة وأصول معرفية.

- تطبيقات ناجحة لهذه الأصول في كافة ما تقوم به من أنشطة في إدارة أعمالها.
- إدراكها لقيمة ما تمتلكه من أصول وثروة المعرفة.

وعليه فإن المنظمة المتعلمة تتجه إلى:

- اتخاذ المعرفة أساساً في بناء، توجيه الإدارة لإختيار غاياتها وأهدافها.
- اتخاذ المعرفة أساساً في بناء استراتجيات الإدارة وسياساتها.
- اتخاذ المعرفة ركيزة في بناء الهياكل وتصميم العلاقات التنظيمية.
- اتخاذ المعرفة مصدراً للمعايير وقواعد الاحتكام التي تعتمدها الإدارة في اتخاذ قراراتها.
- اتخاذ المعرفة سبيلاً للبحث عن حلول للمشاكل التي تتعرض طريق الإدارة وتعوق وصولها إلى أهدافها.
- اتخاذ المعرفة منهاجاً للبحث عن الأشكال الأفضل في المنتجات والخدمات والنظم التي تتعامل بها الإدارة.
- اتخاذ المعرفة وسيلة لبناء القرارات الأساسية (المحورية) التي تميز المنظمة وتوفر لها مركزا تنافسيا.
- اتخاذ المعرفة أساساً لتقييم الفرص والإنجازات، والحكم على الأداء.
- توظيف مصادر الإنتاج وتطوير المعرفة داخل وخارج المنظمة.

إذاً فزيادة مستوى جودة المعرفة والأساليب المستخدمة لإدارتها يؤدي إلى نجاح عملية التعلم التنظيمي التي تعتبر الهدف الأساسي للمنظمة المتعلمة والعكس صحيح، كون أن عملية التعلم التنظيمي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكل جوانب ومراحل إدارة المعرفة، كما أنه ومن خلال ما سبق نلاحظ أن العلاقة بين إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة هي علاقة تداخل كون أن دراسة هذه المفاهيم الثلاث تستوجب تناول عناصر من الواجب توافرها في جميع هذه المداخل.

كما أنه يمكن أيضاً ملاحظة علاقة التكامل بينها كون أن هذه العناصر تستدعي ضرورة الإبقاء عليها مجتمعة. فإدارة المعرفة والتعلم التنظيمي هما الركيزتان الرئيسيتان لبناء منظمة التعلم، في نفس الوقت يعد التعلم التنظيمي هدفاً رئيسيًا للمنظمة المتعلمة، وجانبا مهما تحتويه كل الجوانب ومراحل إدارة المعرفة بالإضافة إلى ذلك وكما سبق وأشرنا، فالأفراد العاملون في المنظمات يحتاجون إلى تعلم كيف يتم تطبيق المعرفة بفعالية.

الهوامش:

[1] – سمير محمد عبد الوهاب، **متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية**، دراسة حالة مدينة القاهرة، بحث إلى ندوة مدن المعرفة، المدينة المنورة، المملكة السعودية، يومي 28–30 نوفمبر2005، ص113.

[2] - *Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi ,**The knowledge Creating campany**,Oxford University Press , Oxford, 1995, p.7.*

[3]- صلاح الدين الكبيسي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص205.

[4] – نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة**، جدار للكتاب العلمي للنشر والتوزيع عمان، 2009، ص 10.

[5] – علاء فرحان طالب، **إدارة معرفة الزبون**، دار صفاء للنشر، عمان، 2008، ص56.

[6] – علاء عبد الرزاق السالمي، **نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي**، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 1999، ص209.

[7]- *Nancy Dubois, Tricia Wilkeron,* ***Knowledge Management : Background paper for the development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada*** *, National collaborating centrefor methods and tools , October ,2008,p.16.*

[8]- *Kavindra Mathi,* ***Key success factors for Knowledge Management, Internationals Hochschulinstitut Lindau****, University of APPlied sciences/ FH.Kempten, decambre, 2004, P. 2.*

[9]- *Djida Bahloul,* ***Une approche hybride de la gestion des connaissances basée sur les ontologies****, Application aux incidents informatiques, Ecole doctorale: Informatique et Informations pour la Société (EDIIS), Institut national des sciences Appliquées de lyon, 2006, P.18.*

[10] - داليا عبد العاطي، دينا عبد العاطي، **دور إدارة المعرفة ورأس المال الفكري للنهوض بالمنظمات العربية ومواجهة تحديات المستقبل**، المؤتمر السنوي الثامن، مستقبل الادارة العربية في عالم المعرفة والتقنية العالية، الاسماعيلية، يومي6-8 ديسمبر2006، ص11.

[11] - *Filemon A.Uriarte, JR,* ***Introduction TO Knolweldge Management : A brif introduction To the basic elements of Knowledge management for non-practitioners interested in understanding The subject****, National Academy of science and technology covernment of japon, japan, 2008,P.66.*

[12] -*Michael H.Zacck,* ***Rethinking the Knowledge –Based organization****, Mit Sloan Managment review, Summer 2003, P.67.*

[13]- أحمد، خالد الخطيب، زيغان، **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، للكتاب جدار عمان، العالمي، 2009.13، ص

[14] – جمال يوسف بدير، محمد فؤاد عبد الله، **اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات**، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010، ص53.

[15] – حسني عبد الرحمن الشيمي، **إدارة المعرفة الرأسمعرفية بديلا**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص84.

[16] – عبد اللطيف محمود مطر، **إدارة المعرفة والمعلومات**، دار كنوز المعرفة، عمان،2007، ص46.

[17] – حسني عبد الرحمن الشيمي، **مرجع سبق ذكره**، ص398.

[18]- *Wheelen T, Hunger J,* ***Strategic Management and Business Policy****, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2006, P 77.*

[19]- *Senge, P,* ***The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization,*** *Doubleday, New York, 2006, P 43.*

[20] – إيمان سعود أبو خضير، **التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة: اتجاهات إدارية حديثة لتطوير منظمات القرن21**، دار المؤيد، الرياض، 2007، ص 75.

[21]- *Garvin D, Edmondson A & Gino F,* ***Is Yours a Learning Organization?****, Harvard Business Review, 86(3), 2008, P 109.*

[22] -عامر خضير، **إدارة المعرفة وتطوير المنظمات**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص ص113-114.

خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية
دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري

د. أوصغير الويزة

جامعة برج بوعريريج؛ الجزائر

osghirlouiza@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع توفر خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، حيث أن ما يميز الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية أنها مازالت في مرحلة أولية من خلال إدخال بطاقات السحب، وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي.

ويعتبر القرض الشعبي الجزائري من بين المؤسسات المصرفية العريقة في الجزائر والتي استطاعت تطوير نظم خدماتها المقدمة للزبائن، من خلال إدخال النظام المتطور للبطاقات على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وذلك على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية، الانترنت، وسائل الدفع الالكتروني، الصيرفة الالكترونية.

Abstract:

This study aims to identify the reality of the availability of electronic banking services in Algerian banks, what distinguishes the electronic banking service in the Algerian banks is that are still at an initial stage through the introduction of debit cards and the introduction of some ICT in the banking sector.

The Algerian People's Loan is one of the oldest bank institutions in Algeria which has been able to develop its customer service systems by introducing the advanced system of cards to its banking services, whether by drawing or paying at the national or international level, and to using the method of providing the service across the line.

مقدمـة:

في ظل انتشار التقنية وشيوع استخدام شبكة الانترنيت وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم العولمة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار شبكة الانترنيت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، وفي ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

كما أن المؤسسات المصرفية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة المصرف على البقاء والاستمرار في السوق، فإن هذا يعتمد على قدرتها في الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية، باعتبار أن العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات العملاء.

ويعتمد مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع المصرف على قدرة المصرف في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل كلفة وجهد ووقت ممكن، مراعين في ذلك التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية.

وتماشيا مع هذه التطورات حاولت البنوك الجزائرية مسايرة هذهِ الثورة المعلوماتية والاستفادة من الفرص المتاحة في تطوير خدماتها المصرفية وتعزيز قدراتها التنافسية، من خلال تبني خدمات الصيرفة الالكترونية وذلك تماشيا مع ما تمليه التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية المحلية والدولية.

وفي هذا البحث سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو واقع اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية ؟ وما هي أفاقها المستقبلية ؟.

أهداف البحث: سنحاول من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- توضيح أهمية اعتماد الصرفية الالكترونية في أي بنك؛
- التعرف على واقع وآفاق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية؛
- إبراز أهم خدمات الصيرفة الالكترونية المتوفرة في القرض الشعبي الجزائري.

منهج البحث: لقد اعتمادنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، ذلك أن البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات وتحليلها من جهة، ومن جهة أخرى على منهج دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري من أجل التعرف على أهم الخدمات المصرفية التي يقدمها.

خطة البحث: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى ثلاثة محاور على النحو التالي:

- المحور الأول: سيكون هذا العنصر مدخلا للتعريف بخدمات الصرفية الالكترونية؛
- المحور الثاني: سيتم التطرق في هذا العنصر لواقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.
- المحور الثالث: سيتناول هذا العنصر الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري.

المحور الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية

تعتبر الصناعة المصرفية أحد أهم المساهمين في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجمعات، نظرا لإسهامها الواسع في توفير التمويل اللازم لها وتوفير وسائل الدفع، حيث يمكن قياس مستوى التقدم و التطور الاقتصادي لأي مجتمع ما بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي ونوعية الخدمات المقدمة خاصة المتقدمة منها.

أولا/ مفهوم الصيرفة الالكترونية:

قبل ذكر أهم التعاريف للصيرفة الالكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هياكلها وتسمى بالمصارف الالكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية[1].

أما المقصود بالصيرفة الالكترونية نذكر ما يلي:

1. هو نظام يتيح للزبون الوصول إلى حسابه أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به، أو أية وسيلة أخرى؛[2]
2. هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من ممارسة الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذا يمكنه القيام ببعض العمليات المصرفية مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان.[3]
3. هي تلك البنوك التي أتمتة أعمالها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات بالسرعة والدقة وبأقل تكلفة وأقل جهد في ظل تحقق الأمان، والخدمات المصرفية الالكترونية عني العملية التي من خلالها يؤدي العملاء المعاملات المصرفية إلكترونيا من دون زيارة المؤسسة [4].
4. هي إجراء عمليات مصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ويتم تقديم الخدمات من خلال شبكات اتصال الكترونية عبر منافذ تخضع لشروط العضوية يحددها البنك.[5]
5. هي تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط (**On Line Systems**) للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلاقا من حاسوبه الشخصي يتم ربطه بحواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية القيام بمختلف العمليات المصرفية وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الالكترونية عليهم التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصيرفة الهاتفية الصيرفة بالمراسلة في اغلب

الحالات عمليات غير ضرورة، وتمكن أيضا من إجراء العلميات ليس فقط على مستوى محلي بل على مستوى عالمي دون انقطاع، و يوجد أسلوبين للتعامل وهما: [6]

أ- يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية وحسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم و خط هاتفي لدخول إلى المصرف وإجراء العمليات المصرفية و هناك عدة برامج مستخدمة مثل: **Managing Your Money – Microsoft Money**.

ب- ممارسة الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

من خلال هذه التعاريف نستنتج بأن **الصيرفة الالكترونية هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية عن بعد باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وهذا 24 ساعة / 24 ساعة وكل أيام الأسبوع سواء على المستوى المحلي أو الدولي وبسرعة عالية وبتكلفة اقل وبدقة مع وجود عنصر الأمان في المعاملات وبدون تنقل العميل إلى المصرف.**

ثانيا/ قنوات الصيرفة الالكترونية:

إن تكلفة تقديم الصيرفة الالكترونية تعتبر منخفضة بنسبة كبيرة للبنوك التي تتبناها مقارنة بالقنوات التقليدية، والجدول الموالي يوضح تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر مختلف قنواتها:

الجدول رقم (1): تقدير التكلفة من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية

تقدير التكلفة	قناة الخدمة
295 وحدة	خدمة عبر فرع المصرف
56 وحدة	خدمات من خلال الهاتف مراكز الاتصال
4 وحدات	خدمة من خلال شبكة الانترنت
1 وحدة	خدمة من خلال الصرافات الآلية

المصدر: علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، ص 04، نقلا عن الموقع: iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/02/20.

وبالتالي فإن المصارف من خلال تبنيها للصيرفة الالكترونية فهي تهدف إلى تخفيض التكلفة وتقديم الخدمات بجودة عالية، باستخدام عدة قنوات نلخصها فيما يلي:

1- الصرافات الآلية: (ATM)

وهي أكثر القنوات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها.

ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها عميل البنك ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر الحصول على كشف رصيد مختصر والسحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان. [7]

2- **الصيرفة عبر الهاتف**: أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا، وهناك أشكال لهذه الخدمة ظهرت في بعض الدول ففي أمريكا بدأت هذه الخدمة مع ميدلاند مصرف الذي يقوم بتوفير الخدمة تحت اسم الحساب الأول المباشر ويتم الاتصال بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه، أما في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 وكانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المنزل يتصل مباشرة مع المصرف، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليه، أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون والمصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون. [8]

3- الصيرفة عبر شبكة الانترنت: تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أم المكتب، وذلك بأن يفتح العميل الموقع الالكتروني للبنك ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية.

كما يتم إعطاء العميل رقم شخصي عريفي لهPIN لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية وأمان في عملية الصفح والبحث والعرض، وكذا إمكانية الطباعة لأية معاملة وأحيانا تصميم صفحة خاصة بالحسابات بالشكل الذي يختاره العميل والأسهل له في التصفح.

وتشمل هذه المعاملات ما يلي: [9]

- التحقق من أرصدة الحسابات والودائع؛

- فتح حسابات جديدة؛
- تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا؛
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
- شراء أو بع الاستثمارات؛
- معاملات القروض؛
- إرسال رسائل الكترونية للبنك للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على القروض أو الودائع وغيرها.

4- الصيرفة عبر الهاتف النقال: وهناك من يسمها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية،كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها، وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.

منذ انطلاق فكرة الخدمات المصرفية بواسطة الهواتف الخلوية وتوظيف البطاقات الذكية لهذه الغاية، جرى تطور مذهل في حقل توظيف وسائط وبروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات في بيئة مصرف الهواتف الخلوية ترافق ذلك مع تطور مذهل في حقل البطاقات الذكية، وهي بطاقات أشبه ما تكون بالبطاقة البلاستكية تحتوي على معالجات أو شرائح رقمية تتيح التخزين وتنفيذ التطبيقات، وتحتوي على ذاكرة رقمية للاحتفاظ ببرامج التطبيقات، وتمكن البطاقة الذكية من الدخول إلى قواعد البيانات والتفاعل معها كما أنها وفي الوقت الراهن مدمجة بأنظمة عالية من الأمن تتيح سلامة محتوى البيانات المتبادلة وموثوقية الأطراف محل التفاعل.

وتتشابه هذه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت، ولكنها تتميز عنها بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات ونص مكتوب، فيمكن الاستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة وضع تسوية شيك أو غيرها من الخدمات. [10]

5- الصيرفة عبر التلفزيون: يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الاعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الارسال وهو مااصطلح عليه بالتلفزيون التخاطبي، إذ بدأ التلفزيون التخاطبي في الانتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور. [11]

ثالثا/ مزايا الصيرفة الالكترونية:

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنيت يعود للفوائد الكثيرة التي تعود على البنوك أهمها:[12]

1- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنيت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة. فممارسة البنك، عبر موقعه عبر الإنترنيت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية؛

2- إن دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنيت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛

3- تعزيز رأس المال الفكري وتطويع تكنولوجيا المعلومات؛

4- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متواصلا على مدار الوقت؛

5- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛

6- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛

7- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛

8- يشكل استخدام الإنترنيت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

رابعا/ البنية التحتية اللازمة للصيرفة الالكترونية:

تعمل المؤسسات المالية والمصرفية والمؤسسات المزودة لخدمة الانترنيت معا لتطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات عبر الانترنيت التي تخدم التجارة الالكترونية و تضمن لها العمل في ظل بيئة سليمة آمنة ويتوقع العديد من الخبراء المصرفيين حول العالم نموا سريعا للتبادل التجاري.

ويجب توفر مجموعة من العناصر والمتطلبات لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز المصرفي وذلك قبل الانخراط بالعمل المصرفي عبر الانترنيت وهذه المتطلبات هي:[13]

1- البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات:

إن البنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات وذلك لأن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة التجارة الالكترونية و العامل الرئيسي لضمان نجاحها، وضمان دخول آمن لعصر الاقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات، كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنيت.

2 – تقنية المعلومات:

وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، وتمثل الوجود والاستمرارية والمنافسة، ويجب توفر استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية .

و تتمثل عناصر إستراتيجية البناء التحتي للاتصالات و تقنية المعلومات فيما يلي:

- تحديد أولويات و إغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة؛
- التوجه إلى تحقيق هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة؛
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية لضمان المنافسة في سوق الاتصالات وضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين؛
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات لأطراف العلاقة؛
- تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

3– عنصر الأمان:

إن الخدمات التنفيذية من أخطر الخدمات المصرفية عبر الانترنيت، حيث يمكن لأي كان القيام بالهجوم الالكتروني والدخول إلى أنظمة البنك الداخلية، مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات و أنظمة البنك الداخلية وقد يكون هذا المهاجم من الأفراد الغير مخولين لدخول إلى أنظمة وشبكة المعلومات الداخلية للبنك وقد يكون من الأفراد المخولين للدخول للاستفادة من خدمات البنك إلا أنه يقوم بعمليات غير مصرح له القيام لها.

ولحماية شبكة وأنظمة البنك الداخلية من عمليات الهجوم الالكتروني، تقوم البنوك المتعاملة عبر الانترنيت باستخدام تقنيات وأساليب متعددة لتوفير عنصر الأمان والممثلة أساسا في: استخدام تكنولوجيا الجدران النارية، طرق الحماية والرقابة الأخرى...

المحور الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

لقد سعت البنوك الجزائرية إلى مجارات التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية والمتمثلة أساسا في تقديم خدمات مصرفية الكترونية للتقرب أكثر من العملاء وتسهيل عملية الحصول على الخدمة المصرفية.

أولا/ حقيقة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية:

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر في الخدمات المقدمة من قبلها، حيث تحد هذه الأخيرة من حجم تطوره وتقف حاجزا في وجه الاستثمار نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في حلقة التنمية الاقتصادية تتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة والأداء حتى وان تعلق الأمر بالمستوى المحلي، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية وتنسيق العمل بينها، إن هذه الحالة تفرض حلول جديدة من شانها تقديم خدمات أحسن وأسرع، وذلك بالتعامل بأدوات الدفع الالكتروني.

إذ أصبحت الانترنت ملازمة لجميع الأنشطة الدولية فبفضل الاتصال المباشر مع العملاء والشركاء الشيء الذي يفرض على البنوك الجزائرية ديناميكية اكبر في مجال المنافسة بالاعتماد على المعرفة التكنولوجية التسويق عبر الانترنت لان هذه الطريقة في تقديم الخدمة، هي أولا فرصة تسويقية بإنشاء علاقة جواريه تمكن من الوصول إلى عميل لم يكن بالاستطاعة الوصول إليه في السابق، وثانيا هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتها التجارية.

ومما سبق بادرت بعض المؤسسات التجارية إلى تطور الشبكات الالكترونية للدفع والسداد منتشرة عبر نطاق محدودة في إرجاء القطر الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متواضعة وخصائص السوق الجزائرية لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواطنة تقديمها مثل بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف وبطاقات السحب من المصرفات المالية لمؤسسة البريد والمواصلات، بطاقات السحب والدفع (القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري...الخ).[14]

ثانيا/ استعمال وسائل الدفع الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية:

لقد سعت البنوك الجزائرية إلى تحديث وسائل الدفع وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تماشيا مع التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، منتقلة من وسائل دفع تقليدية إلى وسائل دفع إلكترونية، وفيما يلي سنتعرف على أهم الوسائل الالكترونية المعتمدة في البنوك الجزائرية:

1. **البطاقات البنكية:** يعتمد النظام المصرفي الجزائري بنسبة كبيرة على بطاقات السحب حيث تم إنشاء بطاقات السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي بنك الجزائر الوطني، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الخارجي الجزائري، صندوق التوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحليةن الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة الجزائري، هذه الشركة أنشأت عام 1995م وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دج،[15] وذلك من اجل أهداف الشركة:[16]

أ- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛

ب- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛

ج- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛

د- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية، وتنشا هذه الخدمة عن طريق عقد يبرم المصرف مع شركة SATIM يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم، بالإضافة إلى عملية الربط ما بين الخدمات الآلية ومصالحها SATIM بواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية شاة محمولة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين المصارف.

وقد قامت شركة SATIM بإصدار بطاقة السحب ابتداء من سنة 1997، والتي يتم استخدامها بوجود أجهزة الصرافات الآلية المنتشرة في مختلف ربوع الوطن والتي وصل عددها بنهاية سنة 2017 حوالي 12500 صراف آلي، كما تمكن شركة SATIM كل البنوك الجزائرية من إصدار بطاقة سحب خاصة بها والتي تطور عددها من سنة إلى أخرى كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (2): عدد بطاقات السحب في الجزائر

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015
عدد البطاقات	105608	1075989	1098566	1125689	1142145

Source : la SATIM Alger année 2016.

من الجدول نلاحظ أن عدد بطاقات السحب في الجزائر في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى، خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر، حيث انتقل عدد البطاقات من 105608 بطاقة سنة 2011 إلى 1142145 بطاقة سنة 2015 وهو ارتفاع ملحوظ.

2. الهاتف: لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء تعلق الأمر بالهاتف الثابت أو الهاتف النقال، رغم ما شهدته سوق الهاتف من تطور في السنوات الأخيرة، لذا يجب على المصارف الاستفادة من العدد الكبير لمشتركي الهاتف في الجزائر لتقديم خدماتها.[17]

3.**شبكة الاتصال الالكترونية:** بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد المنتشرة في نطاق محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن إن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل، ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات سحب مثل:[18]

أ- بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد والمواصلات.

ب- البطاقة المصرفية للسحب والدفع للبنوك.

4.**الانترنت:** عملت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي والتقني cerist، الذي أنشئ في مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كان من مهامه الأساسية أنذاك هو العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية دولية.

ومنذ سنة 1994 عرفت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت، ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالانترنت عن طريق إيطاليا تقدر سعة الارتباط بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6 KO)، وهي سرعة جد ضعيفة، وفي سنة 1996 وصلت سرعة الخط إلى 64000 حرف في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس، وفي نهاية 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة واحد ميغابايت في الثانية، وفي مارس 199 أصبحت قدرة الانترنت في الجزائر بقوة 02 ميغابايت في الثانية.[19]

وتمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الانترنيت:[20]

- فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الانترنيت هو www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من البيانات والمعطيات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، يقدم بنك الجزائر خدمات معلوماتية إلكترونية كما يشرف على عمليات المقاصة الالكترونية، وقد تم في هذا السياق استحداث شركة ساتيم SATIM للإشراف والتنسيق بين البنوك في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع الإجمالي كما هو الشأن لدى مواقع البنوك المركزية في العالم والتي يشرف بعضها على أنظمة الدفع الالكترونية لبنوك تلك الدول إنطلاقا من موقعه الإلكتروني.

- أما بالنسبة للبنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة، إضافة إلى بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك كخدمة الإطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المرشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها: تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، إستمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن أمثلة البنوك التي تقدم هذه الخدمات نجد: القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة

والتنمية الريفية، فروع البنوك الأجنبية بالجزائر كبنك "سوسييتي جنيرال" و"بي أن بي باريبا"ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الالكترونية بشكل محدود سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، وعليه يستوجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الانترنيت لتقديم خدمة بنكية متطورة.

ثالثا/ اتجاهات الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

اعتمدت الجزائر على مجموعة من الأنظمة والتي تساعد في اعتماد الصيرفة الالكترونية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- نظام التسوية الفورية RTGS:

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يعرف أيضا بأنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.[21]

أ- **مبادئ وأسس نظام RTGS**: يقوم نظام RTGS على المبادئ التالية:[22]

- **المشاركين**: المشاركة في النظام مفتوحة على كل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر كمسير كبير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسة المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية...الخ .
- **العمليات التي يعالجها نظام RTGS**: يعالج مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة؛
- **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية** .
- **حساب التسوية**: يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام RTGSبفتح في سجلاته اسم كل مشارك في حسابات التسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، تحول حسب الحالات بزيادة أو نقص المبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، والتي تضبطها المحاسبة العمومية لبنك الجزائر.

ب- **أهداف نظام RTGS** : يهدف نظام RTGS إلى: [23]

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المستخدمين باستعمال الدفع الالكتروني؛
- تقليصا أجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الالكترونية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في التسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين المصارف؛
- تشجيع إقامة المصارف الاجنبية.

ج- تقييم نظام RTGS خلال الفترة 2015-2016:

إن لدخول نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة قيد التشغيل في فيفري 2006 وزيادة وتيرة تشغيله تدريجيا، أثر إيجابي على إدارة خزينة المصارف، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين المصارف التي تعادل أو تفوق مليون دينار والمدفوعات المستعجلة، تتمثّل هذه المدفوعات أيضا في التحويلات لحساب المصارف والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية، المشاركة في هذا النظام وكذا التحويلات لحساب زبائنها.

وفي سنة 2016 سجلت العماليات المعالجة على مستوى هذا النظام انخافضا طفيفا بـ 1.9 %، حيث تم تسوية 328404 عملية سنة 2016 مقابل 334749 عملية سنة 2016، مع تسجيل انخفاض معتبر في القيمة بـ 23.9% بما يقدر بـ 201692.3 مليار دينار سنة 2016 مقابل 264140.6 مليار دينار سنة 2015 كمتوسط يومي، وقد عالج النظام 1314 عملية بمبلغ قدره 806.8 مليار دينار سنة 2016 مقابل 1313 عملية سنة 2015 بمبلغ قدره 1039.8 مليار دينار، ويفسر هذا الانخفاض والتراجع في العمليات من حيث القيمة بانخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشتركين.

أما فيما يخص عمليات الدفع المعالجة من طرف هذا النظام فتهيمن دوما التحويلات لصالح زبائن المصارف بحصة قدرها 69.8% سنة 2016 مقابل 71.4% في سنة 2015، بينما لا تمثل المعاملات ما بين المصارف سوى 30.2% سنة 2016 مقابل 28.60% سنة 2015، أما من حيث القيمة فتمثل حصة عمليات التحويل لصالح الزبائن 4.3% سنة 2016 مقابل 4% سنة 2015 من إجمالي المعاملات مقابل 95.7% للعمليات بين المصارف.[24]

2- نظام المقاصة عن بعد ATCI:

دخل نظام المقاصة الالكترونية في الإنتاج في ماي 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات الدفع الأخرى تدريجيا، وخلال سنة 2007 انجز هذا النظام ما يقارب 07 مليون عملية دفع بمبلغ إجمالي يقدر بـ 5452 مليار دينار جزائري.

إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في الوقت نفسه وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية، وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق.[25]

أ- أهداف نظام المقاصة عن بعد: يهدف هذا النظام إلى:[26]

- التسيير المحاسبي اليومي لإعطاء نظرة شاملة عن وضعية الخزينة العمومية في السوق المالي الوطني؛
- تقليص أجال المعالجة، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- تامين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للعملاء في وسائل الدفع الخاصة بالصكوك؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر .

ب-تقييم نظام المقاصة عن بعد ATCI خلال الفترة 2015-2016:

يسمح نظام المقاصة الالكترونية المسمى أتسي الذي دخل حيز الإنتاج في ماي 2006 بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات).

وقد عرف حجم العمليات المعالجة في هذا النظام خلال سنة 2016 ارتفاعا طفيفا بنسبة 1.1 % ليبلغ ما يقارب 21 مليون عملية مقابل 20.8 مليون في سنة 2015، أما من حيث القيمة بلغ حجم التداول في النظام 17639.5 مليار دينار سنة 2016 مقابل 15892 مليار دينار في سنة 2015 أي ارتفاعا قدره 11% بمتوسط يومي، وقد عالج النظام سنة 2016 82296 عملية بقيمة قدرها 69.2 مليار دينار.

يبقى حجم التعاملات المعالجة في هذا النظام ما دون إمكانياته وأقل بكثير من حجم التعاملات المعالجة في أنظمة الدفع للبلدان المماثلة، يرجع هذا خصوصا إلى كون حجم المدفوعات ما بين المصارف العمومية المهيمنة وذات شبكات وكالات واسعة كبيرا جدا، ويمثل أكثر من خمسة أضعاف حجم المدفوعات ما بين المصارف.

ويبين حجم التعاملات في نظام أتسي من حيث العدد الارتفاع القوي وهيمنة المدفوعات عبر التحويلات الذي انتقل من 8.75 مليون معاملة في سنة 2015 إلى 10.06 مليون معاملة في سنة 2016 من بينها 8.5 مليون فيما يخص الشيكات، أي ارتفاع بـ 15% بلغت نسبة التحويلات إلى الحجم الإجمالي للمعاملات في هذا النظام بـ 47.9% مقابل 40.4% بالنسبة للشيكات.

أما من حيث القيمة يبرز هيكل التبادلات في النظام في سنة 2016 الهيمنة المعتبرة للشيكات بـ 16353.3 مليار دينار مقابل 14695 مليار دينار سنة 2015، أي 92.7% من القيمة الكلية، كما عرف حجم العمليات عن طريق البطاقة المصرفية الضعيف أصلا انخفاضا قويا من جديد في سنة 2016 بما يقدر بـ 2.2 مليون عملية مقابل 3.1 مليون سنة 2015، وهو ما يمثل 10.5% من إجمالي عمليات الدفع مقابل 14.9% في سنة 2015، ومع ذلك فقد سجلت عمليات السحب عن طريق البطاقة والتي يقوم بها العملاء على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصارف وبريد الجزائر، والتي لا تمر عن طريق النظام أتسي حجما أكبر.

فيما يخص حجم الأوراق التجارية (الكمبيالات والسندات الأمر) فإنها لا تمثل في سنة 2016 إلا 1.15 % من الحجم الكلي لوسائل الدفع المتبادلة في النظام.[27]

المحور الثالث: خدمات الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أعرق وأقدم البنوك التجارية قي الجزائر، وقد حاول تطوير خدماته المصرفية لتماشى مع التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية المحلية والعالمية.

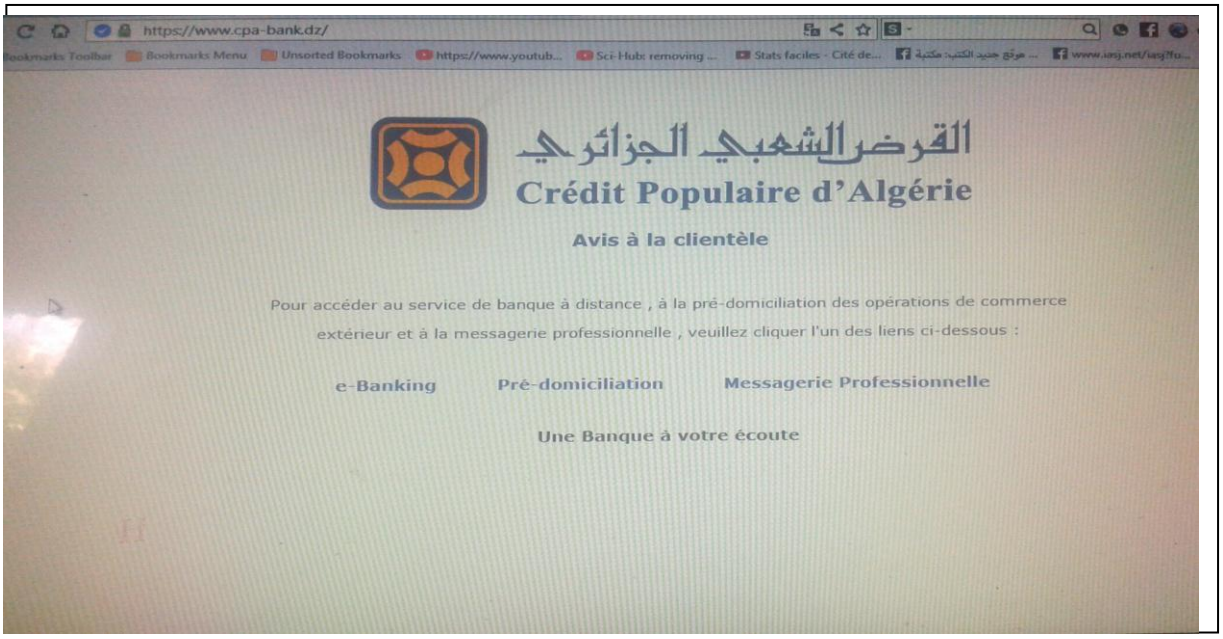
أولا/ استعمال الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري:

لقد سعى القرض الشعبي الجزائري إلى مواكبة التطورات الحديثة في الساحة المصرفية ومن أبرزها إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال:

1- تقديم الخدمات المصرفية على الموقع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري:

بادر القرض الشعبي الجزائري في إستراتيجيته لتبني الصيرفة الالكترونية إلى إنشاء موقع له عبر الشبكة العنكبوتية والمتمثل في https://www.cpa-bank.dz/، يمكن الزبائن من القيام ببعض العمليات المصرفية كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): الصفحة الرئيسية لموقع القرض الشعبي الجزائري



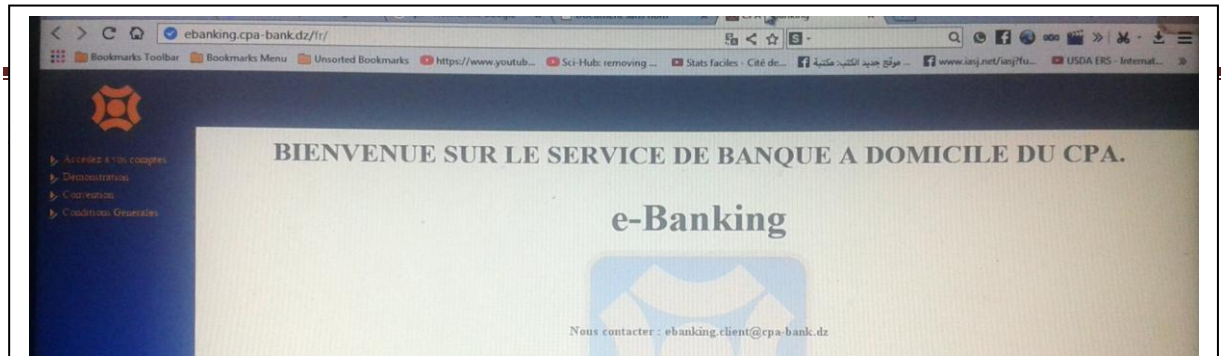
المصدر: الموقع الرسمي للبنك، www.cpa-bank.dz، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

من الشكل نلاحظ أن الموقع الالكتروني للبنك يتيح للعملاء القيام بخدمات البنك الالكتروني، عمليات التوطين المصرفي، بالإضافة إلى إمكانية مراسلة البنك للاستفسار على بعض المعلومات.

2- تقديم خدمات البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري (بنك عن بعد):

يتيح موقع البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري على الشبكة الالكترونية (www.ebanking.cpa-bank.dz) لزبائن البنك من القيام بمجموعة من العمليات وذلك بشرط أن يكون لدى العميل حساب لدى البنك، كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الالكتروني، http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

من الشكل نلاحظ أن البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري يتيح له القيام بعدة عمليات على حسابه البنكي والمتمثلة أساسا في:[28]

أ- الاطلاع على رصيد حسابه الجاري عبر الانترنيت؛

ب- تحميل كشوف حساباته المفصلة؛

ج- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس؛

د- تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة.

ويتم زيارة الموقع باستخدام جهاز حاسوب أو الهاتف المحمول في أي وقت وفي أي مكان، كما يتعرف العميل أيضا على شروط الحصول على هذه الخدمة ومختلف العمولات التي يتحصل عليها البنك جراء تقديمه لهذه الخدمة.

3- خدمة الهاتف المصرفي:

تتيح خدمة الهاتف المصرفي للقرض الشعبي الجزائري للعملاء من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها، تقديم نصائح، الإجابة على الاستفسارات، من خلال الاتصال بمركز الاتصالات للقرض الشعبي الجزائري على الرقم 021641515 وهذا أيام الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 إلى 30: 16.[29]

4- نظام البطاقة الالكترونية: تعتبر البطاقات البنكية من أهم معالم تبني الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري، حيث يعتمد البنك على إطار شامل من البطاقات الموجهة للمستوى الوطني وكذا المستوى الدولي للقيام بكل عمليات السحب والدفع:

أ- **البطاقات البنكية على المستوى الوطني**: وتتمثل هذه البطاقة في بطاقة CPA CIB التي إصدارها القرض الشعبي الجزائري لأول مرة سنة 1989، وتم تجديدها سنة 2000 مع إدخال جهاز الصرف الآلي، وفي سنة 2007 بلغ عدد البطاقات 82357 بطاقة[30] والتي تنقسم الى نوعين من البطاقات وهي كالآتي:

- البطاقة الكلاسيكية العادية Carte Classique Normale؛
- البطاقة الذهبية العادية Carte golde Normale.

وقد تم تسجيل سنة 2007 القيام بـ154460 عملية باستخدام البطاقة البنكية بما يمثل 558 مليون دينار جزائري، وها مايدل على الاستخدام الوطني للبطاقة البنكية للقرض الشعبي الجزائري.

ب- البطاقات البنكية على المستوى الدولي: وتتمثل في بطاقة فيزا الدولية وبطاقة ماستركارد الدولية وتعتبر بطاقة فيزا الدولية هي الأكثر استخداما حيث بدأ استخدامها سنة 1989، وهي عبارة عن بطاقة دولية ممغنطة تنقسم إلى نوعين بطاقة فيزا كلاسيك وذهبية تستخدم في السحب والدفع في آن واحد، والشكل الموالي يوضح بطاقة فيزا الدولية:

الشكل رقم (03): بطاقة فيزا الدولية للقرض الشعبي الجزائري



Source : CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2008, p20.

وتسلم بطاقة فيزا لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى البنك، حيث يفرض عليهم الاحتفاظ بقيمة يحددها القرض الشعبي الجزائري في حسابهم بالعملة الصعبة وقيمة أخرى في حسابهم بالدينار الجزائري طيلة فترة التعامل بهذه البطاقة، وهي صالحة لمدة سنة وقابلة للتجديد تلقائيا وأيضا في حالة الضياع والسرقة ونسيان الرقم السري مع تحمل جميع التكاليف من طرف الزبون، وقد بلغ عدد البطاقات المستخدمة 3518 بطاقة سنة 2007 منها 2431 بطاقة فيزا كلاسيك و 1087 بطاقة فيزا ذهبية، ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني أو خارجه لتسديد قيمة المشتريات والخدمات لدى المحلات والمعلن عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية وماستر كارد الدولية.

5- اعتماد أجهزة الدفع الالكتروني والصراف الآلي: يتمثل جهاز الدفع الالكتروني في جهاز مدمج لدى التجار تجرى من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي للبنك، ومن خلال استخدام هذه الوحدات يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك، وقد تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري من 743 جهاز سنة 2007 منها 287 دولية إلى 1689 جهاز سنة 2015 مسجلا الصدارة مقارنة بالبنوك الأخرى.[31]

أما بالنسبة لأجهزة الصراف الآلي فتم إدخالها ابتداء من سنة 1989، حيث كان جهاز الصراف الآلي المستخدم آنذاك ملكا للبنك، ويعمل الجهاز على مستوى البنك والوكالات التابعة له مع عدم وجود شبكة تربط بين الوكالات، كما أن استخدام الجهاز يتم خلال فترة عمل البنك فقط، وفي سنة 2000 تم تغيير هذا الجهاز بجهاز آخر من إنتاج شركة SATIM، وقد بلغ عدد الصرافات الآلية المنتشرة عبر التراب الوطني حوالي 743 صراف آلي سنة 2007.

ثانيا/ أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري:

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري يمكنه من تحقيق العديد من المزايا خاصة في ظل بيئة مصرفية تنافسية، ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا فيما يلي:

1. تخفيض النفقات التي يتحملها القرض الشعبي الجزائري في أداء خدماته خاصة تكلفة إصدار الشيكات؛
2. توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للقرض الشعبي الجزائري خاصة في المناطق الجديدة البعيدة
3. تمكن القرض الشعبي الجزائري من تسويق خدماته المصرفية وتوسيع نطاق زبائنه الحاليين والمحتملين والتقرب أكثر منهم؛
4. التعامل على المستوى المحلي والدولي مما يزيد من أرباح البنك؛
5. توفير خدمات مصرفية الكترونية للعملاء (24ساعة على 24 ساعة و7ايام على 7ايام) .
6. تقديم خدمة مستمرة خارج أوقات العمل 24 سا/24 سا، وعلى مدار أيام الأسبوع 7 أيام /7؛
7. الحصول على عمولات وفوائد من خلال التعامل بالصيرفة الالكترونية.

وعلي الرغم من هذه المزايا التي يحققها القرض الشعبي الجزائري من خلال اعتماد خدمات الصيرفة الالكترونية إلا أنه معرض لعدة مخاطر أهمها مخاطر القرصنة بالإضافة إلى تعرض أجهزة الصراف الآلي للتخريب...

خاتمة:

لقد أدت معالجتنا لهذا الموضوع للوصل للنتائج التالية:

- أدت التطورات الحديثة التي شهدتها الساحة المصرفية إلى إحداث تغيير جذري في أساليب تقديم الخدمات المصرفية، والتي انتقلت من خدمات تقليدية تقدم في عين المكان أي عن طريق اتصال مباشر بالبنك إلى خدمات الكترونية تقدم عن بعد باستعمال وسائل الاتصال الحديثة وذلك تماشيا مع نمو التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي وآثارها على المصارف ونشاطها؛

- يعتمد تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية على وجود أنظمة دفع إلكترونية ووسائل دفع إلكترونية تتلاءم مع متطلبات العملاء، وتتميز بالسهولة والوضوح؛

- يساعد اعتماد الصيرفة الإلكترونية إلى تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى ظهور مصارف تعمل على الشبكة أي المصارف الإلكترونية، تتعامل بوسائل دفع خاصة بها تتمثل أساسا في النقود الإلكترونية، الشيك الإلكتروني والمحفظة الإلكترونية؛

- إن ما يميز الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري أنها مازالت تقليدية ولا تتناسب مع المعايير الدولية، أما عن الخدمة المصرفية الإلكترونية، فمزال في مرحلة أولية من خلال إدخال البطاقات المصرفية، وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي؛

- يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك الجزائرية التي سعت لتبني الصيرفة الالكترونية منذ وقت مبكر، سعيا منها لمجارات التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الحديثة من خلال إدخال النظام المتطور للبطاقات على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وذلك على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط، وعبر الهاتف.

التوصيات:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع فإننا نوصي بما يلي:

- نشر الوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري وتعريفه بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية، مما يرفع من حجم التعاملات وزيادة الثقة فيها؛

- تطوير أدوات الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري والاعتماد بالأكثر على الأدوات الالكترونية مع تهميش الأدوات التقليدية للرفع من حجم المعاملات بها؛

- تطوير الموارد البشرية في البنوك الجزائرية وذلك لحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتطبيق مفهوم الصيرفة الالكترونية؛

- استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة في مجال تقديم الصيرفة الالكترونية؛

- زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية بما يساعد على تطوير الخدمات المصرفية مع الاهتمام بالبحث والتطوير للمنتجات المصرفية في القرض الشعبي الجزائري.

المراجع المستعملة:

أولا / الكتب:

- أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
- عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

ثانيا /المذكرات:

- بوعافية الرشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري (آفاق و تحديات)، مذكرة ماجستير (غير منشورة)في العلوم الاقتصادية ، جامعة سعد دحلب بالبليدة ، 2005؛
- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية – دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2010-2011.
- سليماني هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وآفاق تطبيق معايير بازل، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2013/2012.

ثالثا/ المقالات والملتقيات:

- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي 2007.
- إضاءات، الخدمات المصرفية الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، العدد 12، الكويت، 2013.
- بن عياد محمد سمير وسماحي احمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة بشار، يومي25/24افريل 2006.
- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية ولتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات-، جامعة شلف، يوم 14و15ديسمبر 2004.
- زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة- حالة الجزائر-، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي ميلة، جوان 2017.
- زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 46، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2016.
- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد8، 2012.
- محمد منصف تطار، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد رقم 02، جوان 2002، الجزائر.

- منية خليفة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011.

رابعا/ التقارير:

- بنك الجزائر، التقرير السنوي 2016 – التطور الاقتصادي والنقدي في للجزائر، بنك الجزائر، سبتمبر 2017.
- CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007-2008..

خامسا/ مواقع الأنترنت:

- آيت زيان كمال، حورية أيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، نقلا عن الموقع: http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/%، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 22-02-2018.
- علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، نقلا عن الموقع: iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/02/20.
- الموقع الرسمي للبنك الالكتروني، http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/، اطلع عليه يوم 21-02-2018.
- الموقع الرسمي للبنك، www.cpa-bank.dz، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

الهوامش:

[1] – محمد منصف تطار، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد رقم 02، جوان 2002، الجزائر، ص 190.

[2]– عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص320.

[3] – رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية ولتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات-، جامعة شلف، يوم 14و15ديسمبر 2004، ص 316.

[4] – أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 102.

[5]– عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص65

[6] – محمد منصف تطار، مرجع سبق ذكره، ص 189.

[7]– إضاءات، الخدمات المصرفية الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، العدد 12، الكويت، 2013، ص2.

[8]– علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، ص 03، نقلا عن الموقع: iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/02/20.

[9]– إضاءات، مرجع سبق ذكره، ص3

[10]– أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص104.

[11]– عبد السلام لفتة سعيد، مرجع سبق ذكره، ص322.

[12]– أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي 2007، ص203.

[13]- بن عياد محمد سمير وسماحي احمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة بشار، يومي25/24افريل 2006، ص 05.

[14] - المرجع نفسه، ص 13.

[15]- بوعافية الرشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري (آفاق و تحديات)، رسالة ماجستير (غير منشورة)في العلوم الاقتصادية ، تخصص : نقود مالية وبنوك ، جامعة سعد دحلب بالبليدة، 2005، ص180.

[16]- آيت زيان كمال، حورية أيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، ص5، نقلا عن الموقع: http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/%، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 22-02-2018.

[17]- سليماني هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وآفاق تطبيق معايير بازل، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2013/2012، ص130.

[18]- المرجع نفسه، ص 129.

[19]- منية خليفة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص5.

[20]- زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 46، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2016، ص348.

[21]- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية – دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2010-2011، ص145.

[22]- بتصرف من: آيت زيان كمال، حورية أيت زيان، المرجع السابق، ص9.

[23] - بوعافية الرشيد، المرجع السابق، ص 196.

[24]- بنك الجزائر، التقرير السنوي 2016 – التطور الاقتصادي والنقدي في للجزائر، بنك الجزائر، سبتمبر 2017، ص102.

[25]- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد8، 2012، ص21.

[26]- آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، المرجع السابق، ص 12.

[27]- بنك الجزائر، المرجع السابق، ص103-104.

[28] - CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2008, p15.

[29] - ipid, p14.

[30] - CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007, p21.

[31]- بتصرف من:

- زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة- حالة الجزائر-، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي ميلة، جوان 2017، ص 595-596.

- CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007, p21.

واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
دراسة حالة: قطاع الصناعة الإلكترونية-الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج

أ. العرابي خديجة
جامعة بشار؛ الجزائر
khadijaamal028@gmail.com

د. دحماني عزيز
جامعة بشار؛ الجزائر
dahmani.aziz.univ@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تسعى هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي بأبعاده الثلاثة اليقظة الاستراتيجية، حماية المعلومة والتأثير في المؤسسات الاقتصادية وبصفة خاصة مؤسسات الصناعة الإلكترونية والكهرومنزلية المتواجدة في ولاية برج بوعريريج. ومن أجل تحقيق ذلك تمَّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج الدراسة الحالة للمؤسسات وتكوَّن مجتمع الدراسة وعينته من كافة إطارات المؤسسات، وُزعت عليهم استمارات الاستبانة. كما إعتمدنا في تحليل البيانات على أساليب الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى ممارسة اليقظة الاستراتيجية جاء مرتفعا مقارنة مع الأبعاد الأخرى حماية المعلومة والتأثير من حيث إجابات أفراد عينة الدراسة. أما ممارسة الذكاء الاقتصادي بأبعاده الثلاثة اليقظة الاستراتيجية وحماية المعلومة والتأثير كان هناك قصور، مما يدل أنا المؤسسات مازالت تعمل على مراقبة البيئة الخارجية فقط من خلال اليقظة الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: تأثير، ذكاء اقتصادي، حماية معلومة، مؤسسات الصناعة الإلكترونية-الكهرومنزلية، يقظة استراتيجية.

Abstract: This study seeks to know the reality of the practice of economic intelligence in its three dimensions of strategic vigilance, protection of information and influence in economic institutions, in particular the electronic and electromechanical institutions located in the state of Bordj Bou Arreridj. In order to achieve this, the analytical descriptive approach, the methodology of the case study of the institutions, the study society and its sample from all institutional frameworks, were distributed to the questionnaires. We also relied on data analysis on descriptive statistical methods using SPSS.

The study found several results, the most important of which is that the level of exercise of strategic alertness was high compared to other dimensions, the protection of information and the impact in terms of responses of the sample members of the study. The exercise of economic intelligence in its three dimensions of strategic vigilance and protection of information and influence was deficient, which shows that institutions are still working to monitor the external environment only through strategic vigilance.

Key words: influence, economic intelligence, information protection, electronic industry-electronics, strategic alertness

مقدمة:

تواجه المؤسسات الاقتصادية العديد من التحديات منها تحقيق أهدافها بالبقاء في السوق ومجابهة المنافسة وكذا متابعة تغيرات بيئة الأعمال المتسارعة. مجابهة هذه التحديات يستلزم اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب، هذا ما ألزم البحث عن المناهج الإدارية الحديثة التي تحقق ذلك.

ولعل من بينها الذكاء الاقتصادي الذي أصبح يحتل مكانة مرموقة في أنشطة الدول والحكومات والأفراد والمؤسسات لصياغة استراتيجياتهم. إذ يعد الذكاء الاقتصادي من أهم وأحدث المناهج الإدارية التي تضمن ليس فقط للمؤسسات الحفاظ على مكانتها، وإنما حتى الحكومات والدول على اعتبار أن المعلومة والمعرفة من أهم الموارد التي تحاول المؤسسة الوصول إليها واستخدامها بما يحقق الهدف والغاية.

ولقد برز الذكاء الاقتصادي في المؤسسات المعاصرة كأسلوب ومنهج عمل يجعلها في حالة يقظة تامة ومستمرة بما يجري حولها، بالإضافة إلى حماية معلوماتها، وكذا التأثير على المحيط من خلال الإستغلال الأمثل للمعلومة.

بناءا على ما سبق تسعى الورقة البحثية إلى الإجابة على الاشكالية التالية:

" ما هو واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي في مؤسسات الصناعة الإلكترونية-الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج؟"

الهدف من الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى توضيح مفاهيم الذكاء الاقتصادي، بالتركيز على أبعاده الثلاثة ومراحله. ومن تم تسليط الضوء على واقع ممارسته في مؤسسات الإلكترونية-الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج.

يستند **البحث أهميته** من كونه يتناول دراسة منهج اداري حديث، بالإضافة إلى معرفة مدى ممارسة الذكاء الاقتصادي من طرف مؤسسات الإلكترونية-الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج.

منهج الدراسة:

إن المنهج المتَّبع لإنجاز هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من أجل الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الدراسة وصفاً كميا ونوعياً وتحليل البيانات والمعطيات المتوفرة عن هذا الموضوع، بالإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد إعتمدنا في بناء استمارة الاستبانة على الإطار النظري والدراسات السابقة للموضوع .كما تم استخدام أدوات الإحصاء

الوصفي من أجل وصف خصائص عينة الدراسة، والتعرف على مستوى ممارسة الذكاء الاقتصادي في مؤسسات الإلكترونية–الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج.

خطة الدراسة: سيتم تغطية هذه الدراسة من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاقتصادي؛

المحور الثاني: واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي بمؤسسات الصناعة الإلكترونية–الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج.

المحور الأول: الأدبيات النظرية للذكاء الاقتصادي.

من خلال هذا المحور سوف نستعرض ما المقصود بالذكاء الاقتصادي؟ وما هي أهدافه، خصائصه، وما هي أعمدته؟.

أولا– تعريف الذكاء الاقتصادي: يعد الذكاء الاقتصادي من المفاهيم الحديثة بالنسبة لعلم الاقتصاد، فلقد حضي بإهتمام كبير منذ أن بدأ يفرض نفسه كموضوع للبحث إلا أنه إتسم بلبس كبير نظرا لتعدد المصطلحات المقترحة من يقظة إستراتيجية، الذكاء التنافسي، الذكاء الاستراتيجي، ذكاء الأعمال، والذكاء الاقتصادي.

لقد كان الاستخدام الأول لمصطلح نظام ذكاء الأعمال سنة **1958** من طرف أحد الباحثين العاملين في شركة (IBM) (HANS Peter Luhn) وعرفه في إحدى مقالاته: كل نظام الإتصال المستخدم المؤدي إلى قيادة الأعمال في المعنى الواسع يمكن إعتباره نظام الذكاء. وأعطى أهمية لنشاط البحث عن المعلومة والقدرة على فهم العلاقات بين الوقائع المتوفرة لقيادة العمل نحو الهدف المرجو.[1]

إلا أن أول التعريف العملي للذكاء الاقتصادي (Intelligence économique) قدم من طرف مجموعة العمل في المحافظة العامة للتخطيط بفرنسا سنة 1994 من طرف (Henry Martre) حيث عرفه: مجموع النشاطات المرتبطة بالبحث، معالجة، وبث المعلومة المفيدة[2] للأعوان الاقتصاديين، مختلف هذه النشاطات موجهة بطريقة شرعية مع توفير كل ضمانات الحماية الأساسية لممتلكات المؤسسة في ظل أحسن الظروف سواء من حيث الوقت، الجودة، أو التكلفة.[3]

أما (Alain Juillet) المسؤول الأعلى للذكاء الاقتصادي بفرنسا على أنه أسلوب تحكم يعمل وعرفه على السيطرة على المعلومة الإستراتيجية من أجل الوصول إلى المنافسة، الأمن الاقتصادي و أمن المؤسسات[4].

أما (B.Besson , J.C.Possin) أعطيا التعريف التالي : الذكاء الاقتصادي هو السيطرة على المعلومة و إنتاج المعارف الجديدة، هو فن اكتشاف الفرص والتهديدات، بالإضافة إلى تحصيل، اختيار، تخزين، مصادقة، تحليل ونشر المعلومة المفيدة أو

الإستراتيجية لمن هم بحاجة إليها، كما يتضمن حماية ملائمة لكل مراحل الإعداد (تحصيل، معالجة واستغلال المعلومة) وممتلكات المؤسسة[5].

وفي سنة 2009 أكدت (S.LRIVET) على أن: الذكاء الاقتصادي هو عبارة عن تركيبة لثلاث وظائف هي الاستخبارات (اليقظة)، تسيير الخطر المعلوماتي (الحماية)، والتأثير[6].

أما وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية سنة 2010 عرفته بـ: مجموع عمليات مراقبة المحيط الداخلي والخارجي من أجل جمع ودراسة وتحليل وتوزيع المعلومات المفيدة للأطراف الاقتصادية. كما يشمل عملية حماية المعلومات المنتجة وإستعمالها في عمليات التأثير والعمل الضغطي[7].

ثانيا- أهداف الذكاء الاقتصادي: يحقق الذكاء الاقتصادي العديد من الأهداف نذكر منها مايلي :

- إكتساب المزايا التنافسية خاصة مع التحرير الكلي للأسواق وإلغاء جميع القيود الكمية والنوعية للمبادلات الخارجية ما نتج احتدام شدة المنافسة على الصعيد الدولي؛
- الحفاظ على الميزة التنافسية بين المنافسين، ويفرض على المؤسسات أن تكون سباقة في الحصول على المعلومات والإشارات التي تسمح لها بالتنبؤ بالاحتياجات، إضافة إلى استيعاب استراتيجيات المنافسين؛
- المعرفة الكلية بكافة أسواق نطاق الممارسة، وتوقع الأسواق المستقبلية؛
- الإنسياب المحكم للمعلومات داخل المؤسسة؛
- الاستغلال الفعال للمعلومة في تطوير الإبداع، لذلك فإن ضرورة أخذ واستغلال إشارات وحركات المحيط بطريقة مستمرة؛
- تطوير المنتجات والوسائل الإنتاجية وإتخاذ القرارات الرشيدة؛
- حماية الإرث المعرفي من الممارسات غير المشروعة وتحقيق الأمن الاقتصادي.

ثالثا- خصائص الذكاء الاقتصادي: يهتم الذكاء الاقتصادي بدراسة التفاعل التكتيكي والاستراتيجي بين كافة مستويات النشاط المعنية به انطلاقا من القاعدة (المستوى الداخلي للمؤسسة) مرورا بالمستويات الوسيطة (الجماعات المحلية) وصولا إلى المستويات الوطنية (الاستراتيجيات المعتمدة لدى مراكز اتخاذ القرار في الدولة)، ثم المستويات المتعددة الجنسيات (المجمعات المتعددة الجنسيات) أو الدولية (استراتيجيات التأثير الخاصة بكل دولة). ومن بين الخصائص الرئيسية للذكاء الاقتصادي نذكر مايلي:[8]

- الإستخدام الإستراتيجي والتكتيكي للمعلومة ذات المزايا التنافسية في اتخاذ القرارات.

- وجود إدارة قوية لتنسيق جهود الأعوان الاقتصاديين.
- وجود علاقات قوية بين المؤسسات والجامعات والإدارات المركزية والمحلية.
- تشكيل جماعات الضغط والتأثير.
- إدماج المعارف العلمية، التقنية، الاقتصادية، القانونية والجيوسياسية.
- السرية في نشر المعلومات والحصول عليها بطريقة شرعية.

رابعا– أبعاد الذكاء الاقتصادي: يقوم الذكاء الاقتصادي على الأبعاد التالية:

1– اليقظة الاستراتيجية: تعرف بأنها عملية مستمرة تؤدي إلى الجمع المخصص والمتكرر لبيانات أو معلومات ومعالجتها وفقا لغرض أو أكثر من أغراض المستخدمين باستخدام الخبرة ذات صلة بالموضوع أو طبيعة المعلومات المجمعة[9]، وهي أيضا ذلك النشاط الذي يبقينا على علم بكل المستجدات في القطاع الذي نشغله كما أنها تعتبر عملية رصد للبيئة وتتبع ونشر مستهدف للمعلومات المعالجة لغرض اتخاذ القرارات، كما أنها عملية منظمة من بحث وانتقاء للمعلومات التي تقدم مزايا تنافسية[10]، وتشمل اليقظة الاستراتيجية عدة مجالات وهي: اليقظة التكنولوجية التي تهتم بتحليل البيئة التكنولوجية والعمل على الابتكار والسبق التقني، اليقظة التنافسية وتهتم برصد المنافسين الحاليين والمرتقبين وفهم استراتيجياتهم لأجل اتخاذ الاستراتيجية المناسبة للمؤسسة، اليقظة التجارية وتركز على دراسة الموردين والزبائن وتحليل الطلب وقياس الولاء والرضا، اليقظة المجتمعية وتهتم بقياس التوجه الاجتماعي للمؤسسات المنافسة، التوجه البيئي، وغيرها من المفاهيم الدالة على المسؤولية الاجتماعية المبكرة.

2– الحماية: الحماية من كل التهديدات والحرص على عدم تسرب وسرقة المعلومات الهامة بإتقان أساليب إدارة المشاريع والمهارات والتحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والإتصال. المعروفة بوظيفة تسيير الخطر المتعلق بالمعلومات، لكي تحافظ على المعلومات التي حصلتها والمعلومات التي قامت بتبليغها لدى هيئة أو عون معين. وأكده (Baumard PH) : الذكاء الاقتصادي ليس مجرد فن الملاحظة ولكنه ***ممارسة هجومية ودفاعية*** للمعلومات، للربط بين العديد من المجالات لخدمة الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية للمؤسسة، فهو أداة للربط بين سلوك المؤسسة ومعرفتها[11].

3– التأثير[12]: إن استراتيجية التأثير تشمل الأنشطة التي تنفذ بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من قبل الأفراد، المنظمات، المجتمعات المحلية و/أو الدول لتوجيه القرارات في الاتجاه المطلوب، وهي العملية التي نفذت عمليات الاتصال عن طريق العامل الاجتماعي، السياسي والاقتصادي من أجل التوصل إلى هيكلة الأعمال والممارسات من الجهة الفاعلة المستهدفة. فعملية التأثير

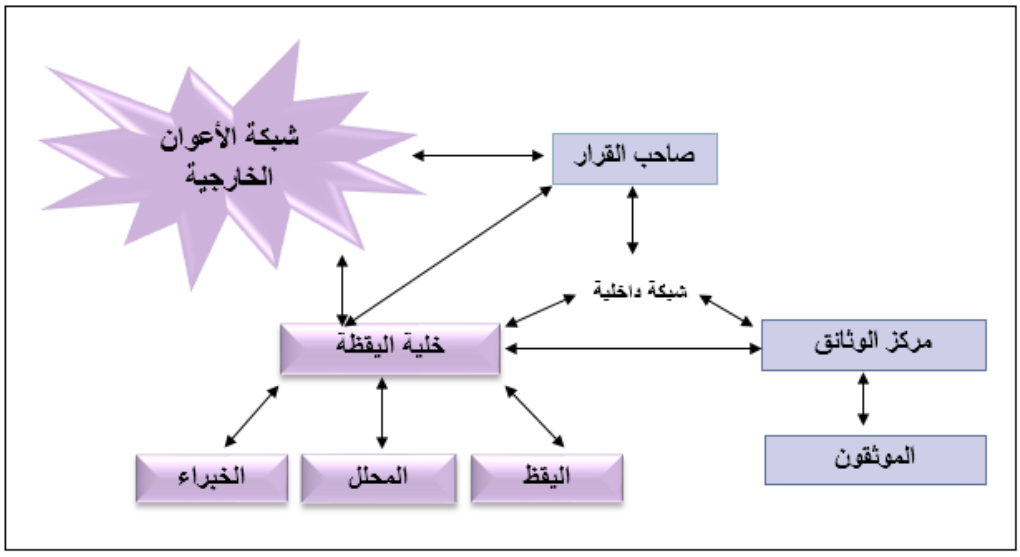
على البيئة تكون من خلال وسائل الضغط المعلوماتية، وأعمال الضغط تعتبر تطبيق للتأثير كلاسيكية التي تمارسه الشركات، فالضغط هو حالة خاصة من التأثير العملي لأنه يركز على البعد السياسي لاستراتيجية الشركة، ولكن هناك غيرها من السياسات التي يمكن تصنيفها الى فئتين التنسيق، وإحباط (تثبيط).

وللتأثير عدة وسائل أهمها التأثير عن طريق حملات الاتصال وهذا للتأثير على المستهلك، التأثير باستخدام التفكير للتأثير على قادة الرأي، وأخير التأثير عن طريق الضغط أو ما يطلق عليه (Lobbying).

خامسا– أعوان الذكاء الاقتصادي في المؤسسة:

يمكن إبراز أربعة أعوان الذكاء الاقتصادي في المؤسسة حسب وظائفهم كما هو موضح في الشكل التالي.

الشكل رقم (01): أعوان الذكاء الاقتصادي في المؤسسة



Source : Ilhème GHALAMALLAH, **Proposition d'un modèle d'analyse exploratoire multidimensionnelle dans un contexte d'intelligence économique** , doctorat de **spécialité : Informatique** l'université de toulouse , Décembre 2009 ,p:52.

1– **أصحاب القرار**: هؤلاء يتدخلون في المراحل الأولية والنهائية لعملية الذكاء الاقتصادي.ويعملون على ترجمة مشاكلهم في اتخاذ القرار على شكل مجموعة أهداف متسلسة تحول إلى خلية اليقظة، فبمجرد حصولهم على المعرفة حول أهدافهم يتدخلون في اختيار القرارات التي يجب إتخاذها.

2– خلية اليقظة: هذه الخلية هي تحت مراقبة مسؤول اليقظة فهو المكلف بإرساء نظام اليقظة وتنسيق، وتدفق المعلومات وإدارتها، فأنه له دور منشط شبكة اليقظة . وهو المسؤول عن الأعوان هذه الخلية والذي يمكن تصنيفهم إلى ثلاثة أنواع:

أ– اليقظون:هم الأعوان الذين يتكلفون بالمهمة اليومية لتنفيذ عمليات البحث وجمع المعطيات عن طريق استخدام نظام المعلومات، يتمثل دورهم الرئيسي في البحث عن المعلومات المفيدة وتصديقها. ويعملون بالتعاون مع خلية التوثيق والمحللين.

ب– المحللون: المكلفون بمعالجة وتحليل المعطيات التي تمت عملية جمعها من طرف اليقظون. ويتضمن عملهم تطبيق تقنيات التنقيب عن المعطيات ومنهجية دراسة المكتبية بغية إجراء تحليلات احصائية تمكن من تحديد مؤشرات..

ج– الخبراء: هم الأعوان الذين يمتلكون الخبرة والمهارات مميزة في مجال أو عدة مجالات. وهم يتدخلون لكي يقدموا خبراتهم فيما يخص جودة المعطيات التي تم تحديدها. يمكن للخبراء العمل بالتعاون مع خبراء آخرين خارج المؤسسة ولكن لديهم مهارات مختلفة. هذا التعاون يتم في هيكل منظم يسمى الشبكة الخارجية، التي تهدف إلى تعزيز وتدفق تبادل المعرفة وخلق المعرفة.

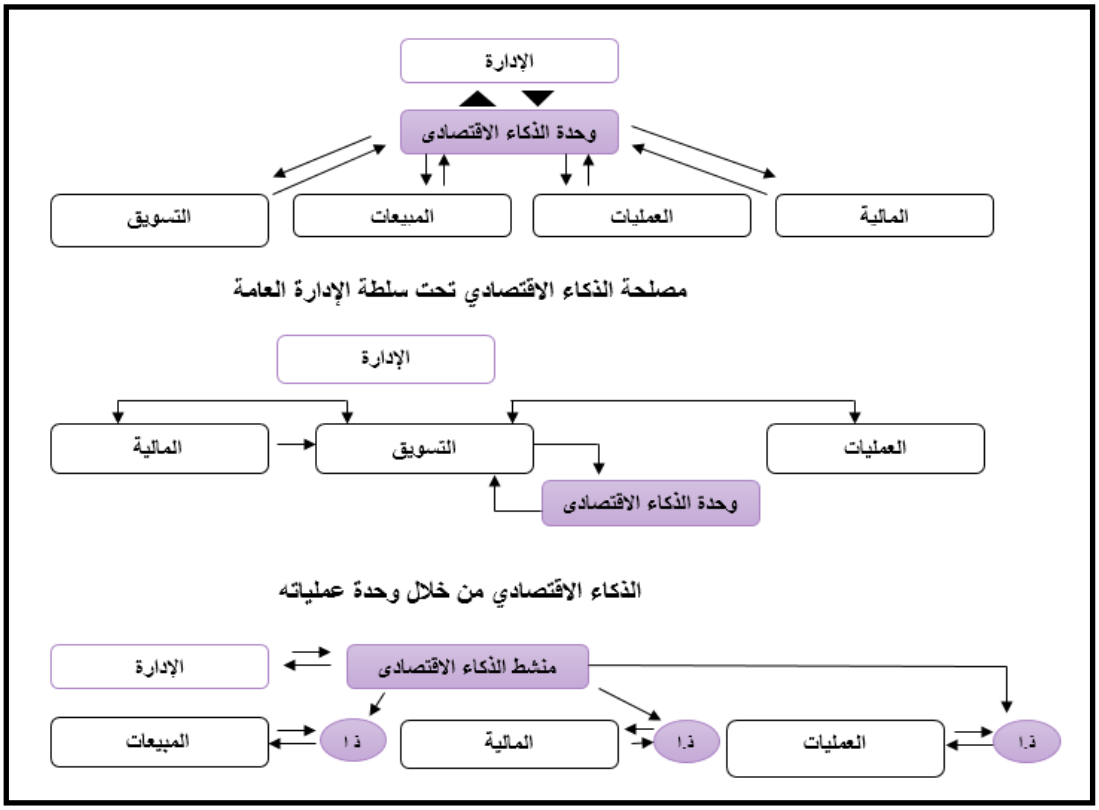
3– مركز الوثائق: تحت مسؤولية منشط المركز. وهو الذي يسير استراتيجيات جمع المعلومات وتنسيق شبكة التوثيق.

_ الموثقون يهتمون بجمع المعلومات الرسمية وغير الرسمية التي تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة. وتشكل عملية البحث وجمع المعلومات مهمتهم اليومية. كما أنهم يعملون على التحقق من صحة وتنظيم المعلومات غير الرسمية من الأعوان في المؤسسة. كل المعلومات المجموعة يتم تخزينها في قاعدة المعطيات بالمؤسسة التي تحتوي على المواد الخام لعملية اليقظة.

سادسا– أشكال الذكاء الاقتصادي في المؤسسة

يأخد الذكاء الاقتصادي عدة أشكال في المؤسسة نختصرها في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): أشكال الذكاء الاقتصادي في المؤسسة



Source: Intelligence Economique ; **un guide pour débutants et praticiens,** p:16.

نلاحظ في الجزء الأول من الشكل رقم (02) أن الذكاء الاقتصادي عبارة عن وحدة مستقلة لها علاقة مباشرة مع مختلف مصالح المؤسسة والإدارة العامة، أي التعامل يكون بصفة مباشرة دون أي وسيط. أما الجزء الثاني نلاحظ أن الذكاء الاقتصادي يتعامل بصفة خاصة مع مصلحة التسويق لإعتبارها عصب المؤسسة والرابط بينها وبين الزبون والتي بدورها لها علاقة مباشرة مع الإدارة العامة ومع مختلف المصالح الأخرى. أما الجزء الثالث نلاحظ أن الذكاء الاقتصادي متواجد في مختلف مصالح المؤسسة أي لكل منها وحدة ذكاء خاصة بها، وتكون تحت إشراف منشط الذكاء الاقتصادي الذي يختص كذلك بالإدارة العامة.

سابعا– شروط فعالية استراتيجية الذكاء الاقتصادي في المؤسسة

الاعتبارات الأساسية التي قد تكون مفيدة عند إدخال الذكاء الاقتصادي في المؤسسة هي:

1– دعم الإدارة : الادارة لا بد أن تأخذ على مسؤوليتها دعم المجهودات التي تخص نشاطات الذكاء الاقتصادي بصفة مكثفة

ولابد أن تطبق وتشجع نمط تشغيله على مستوى كل الموظفين. وبدون هذا النشاط الأعوان الداخلون في عملية الذكاء الاقتصادي يجدون أنفسهم جد معزولون ونشاطهم يكون ذا أثر محدود.

2- تكوين الموظفين: في المؤسسة لكل عون من عناصر الذكاء الاقتصادي دورا يلعبه. الكل لابد أن يكون على علم بالمصادر، وأن يتم تشجيعه على العلم بإستراتيجية المؤسسة ونقل كل معلومة إلى الاشخاص المعنيين. ومن جهة أخرى تكوينه وتحسيسه بثقافة تشارك المعلومة في الواقع ارساء نظام معرفة التشجيع وتحفيز الموظفين من عناصر ضرورية لنجاح العملية .

3- مقاربة الفريق: مشروع الذكاء الاقتصادي لابد أن يعني كل قطاعات المؤسسة (المبيعات الموارد البشرية الأنتاج الاتصالات....)، لهذا فينصح بإدراج أكبر عدد ممكن من الاشخاص في تنظيم نظام الذكاء الاقتصادي، لأنه لابد من تعليم الموظفين كيف يمكنهم أن يلعبوا دورا، ولماذا مشاركتهم ضرورية للسير الحسن للمشروع وكيف لهذا أن يحقق اهداف المؤسسة.

4- الاتصالات: الاتصال هو مفتاح النجاح لأي نشاط الذكاء الاقتصادي، هدا الاتصال لابد أن يكون فعال بفضل استعمال البريد الالكتروني في شبكة الأنترنت، لوحات الإعلانات، الاجتماعات، وكشوف المعلومات...الخ. تبادل المعلومة بصفة معتادة في المؤسسة يمنع الاشخاص والمصالح من أن يستحوذ وعلى المعلومات[13]. ناهيك أن المعلومات لابد أن تنزل وتصعد داخل المؤسسة.

5- تكنولوجيات المعلومة: من الضروري ضمان تدفق سهل وسريع للمعلومات بفضل للأنظمة المعلومات، مثل معالجة النصوص وجداول البيانات، قواعد البيانات، وسائل الاتصال الالكتروني مثل بريد الالكتروني ومتصفحين الويب، والتطبيقات الشبكية...الخ.

6- المسؤول (animation): لابد من تعيين المسؤول عن عملية الذكاء الاقتصادي داخل المؤسسة، علاوة على ذلك من الأفضل أن يحال الدور إلى محقق جيد، ومنحه الوقت اللازم لأجل إتمام وظيفته بشكل فعال.

سابعا- مراحل الذكاء الاقتصادي[14]: تتمثل مراحل الذكاء الاقتصادي في تحديد الحاجة إلى المعلومة، حيازة المعلومة، معالجتها وبثها من أجل استعمالها لإتخاذ القرار ويمكننا عرضها كالتالي:

1- تحديد الحاجة إلى المعلومة: أي ماهي المعلومات التي نرغب في الحصول عليها، وهو ما يتطلب من المتخصصين في الذكاء الاقتصادي معرفة جيدة بتنظيم المؤسسة.

2– جمع المعلومة: بمجرد تحديد الحاجة للمعلومة يتم إختيار أشكال للبحث عنها من مصادرها، إذ تختلف المعلومات المطلوبة تبعا للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتتفاوت الحاجة إليها طبقا لتباين أحجام المؤسسات، وطبيعة مشكلتها، وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من خلال مصدرين هما[15]:

2–أ– المصادر الداخلية يتم الحصول عليها عن طريق: العمال، إدارات داخل المؤسسة مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم، معلومات متعلقة بقسم الانتاج، معلومات متعلقة بقسم الموارد البشرية، معلومات متعلقة بقسم المحاسبة والمالية، معلومات متعلقة بقسم التسويق (التوزيع) إلخ.

2–ب– المصادر الخارجية يتم الحصول عليها من خارج المؤسسة، إذ نجدها تمد المؤسسة بالمعلومات البيئية والتنافسية، ومن أهم مصادرها النشرات المهنية، المنافسين، الموردين، الزبائن.

ويمكن القول بأنّ المعلومة مصنفة تصنيفا لَوْنِيًا إلى ثلاثة أنواع حسب معيار[16] AFNOR XPX50-53 لسنة 1998 وهي:

– المعلومة البيضاء (Information blanche): وهي معلومة يمكن التحصّل عليها بكل سهولة طريق القنوات الإعلامية، المعارض والتظاهرات التجارية، دلائل الاستعمال، المنشورات العلمية، إلخ .هذه المعلومات هي في الغالب ذات قيمة استراتيجية ضعيفة ولكنها تمثل معظم المعلومات المتداولة، وأنّ الصعوبة التي تتلقاها منظومة الذكاء الاقتصادي بخصوصها تتمثل في تسهيل معالجتها التي تظهر مُكَلفة مقارنة مع قيمتها.

– **المعلومة الرمادية(Information grise):** وهي المعلومة التي يمكن الحصول عليها بشرعية ولكنها تتميز بصعوبات في معرفة وجودها أو كيفية الحصول عليها (مثل المعلومات التي تتضمنها بنوك المعلومات، أطروحات الدكتوراه أو المحادثات مع الخبراء). وهي قيمة للمؤسسات وتتميّز بالتكلفة العالية للحصول عليها سواء من الناحية المادية أو من الناحية البشرية، وعادة ما يتمّ التحصّل عليها بفضل شبكة العلاقات غير الرسمية الداخلية أو الخارجية في المنظمات العمومية أو الخاصة.

– **المعلومة السوداء (Information noire)**: وهي معلومة محدودة الإطلاع عليها، إذ الحصول عليها أو استعمالها محمي، وهي تتطلب ترخيصا صريحا للحصول عليها بصفة شرعية. وبصفة عامة يتعلق الأمر بمعلومة محمية بصفة كبيرة وأنّ نشرها سواء داخليا أو خارجيا – كما سبق وأن ذكرنا – محدود جدّا.

3– معالجة المعلومات: حيث أن معالجة المعلومات هي أساس الذكاء الاقتصادي فهذا الإجراء يعتمد أساسا على قيمة المعلومة بالنسبة للمستعمل، وتعني المعالجة تجميع كل المعطيات المحصل عليها من أجل تحليلها بشكل متجانس، وتعتبر ترجمة المعلومة خطوة أساسية لإجراء المعالجة فهي تعطي صورة تحليلية، غنية لكل المعلومات التي تكون مختفية دائما في سطور الوثائق.

4– نشر المعلومة من أجل اتخاذ القرار: أي إعطاء قيمة لهذه المعلومات ببثها داخل المؤسسة حتى تساهم في خلق قيمة مضافة من أجل اتخاذ القرار المناسب.

الشكل رقم (03): مراحل الذكاء الاقتصادي.



Source : zakaria diakité, **Qu'est-ce que l'intelligence économique (IE) et quelle est son utilité pour l'Afrique**, Séminaire de formation en intelligence Economique en Afrique francophone, mars 2011, p : 6.

7– الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الجزائرية:

يلعب الذكاء الاقتصادي دورا هاما في تحقيق أهداف المؤسسة في البيئة التنافسية، ففي الجزائر تم استحداث قسم اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي والإحصائيات ملحق بالمديرية العامة لليقظة الاستراتيجية والدراسات الاقتصادية و الإحصائيات يتمثل دوره في:

- ضمان اليقظة الاستراتيجية وترقيتها في القطاع الصناعي؛
- تكوين بنك معطيات خاص بالمعلومة المتعلقة بالميادين الاقتصادية والصناعية والتكنولوجية والأسواق؛
- إقامة شبكة تبادل للمعلومات مع الهيئات والمنظمات المكلفة بالمعلومة الاقتصادية والصناعية؛
- تحليل ومعالجة المعطيات المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا التي لها آثار على الصناعة والاستثمار وضمان حمايتها ونشرها؛
- حث المؤسسات على تطوير قدرات الذكاء الاقتصادي؛

- المساهمة بالاتصال مع الهيئات والأجهزة المعنية، في تصميم ووضع جهاز للذكاء الاقتصادي والذي يسمح بالتأثير على محيط المؤسسة؛
- إنشاء بنك للمعطيات خاص بالقطاع الصناعي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار بالاتصال مع الهيئات المعنية؛
- جمع ونشر المعطيات الإحصائية الخاصة بإنتاج وتسويق المنتوجات الصناعية وكذا تلك الخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- إعداد مذكرات إحصائية ظرفية حول وضعية وتطور القطاع الصناعي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار.

المحور الثاني: واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي بمؤسسات الصناعة الإلكترونية–الكهرومنزلية لولاية برج بوعريريج.

بعد تحديد الإطار النظري ولمعرفة واقع ممارسة الذكاء الاقتصادي، تم إختيار جميع مؤسسات الصناعة الالكترونية والكهرومنزلية النشطة بولاية برج بوعريريج، لما يتميز به هذا القطاع في هذه الولاية من حدة المنافسة لمؤسسات تقدم نفس المنتوجات وتتواجد في منطقة واحدة.

أولا– مجتمع وعينة الدراسة:

تم استهداف جميع مؤسسات الصناعة الالكترونية والكهرومنزلية المتواجدة بولاية برج بوعريريج، وذلك بالإعتماد على المعلومات المقدمة من الهيئات العمومية لمعرفة عددها والإطلاع على مختلف المعلومات الخاصة بها.

عينة الدراسة:

نظرا لخصوصية مصطلحات الذكاء الاقتصادي تم توزيع استمارات الاستبانة على 230 إطار لكل المؤسسات، وكانت عملية إختيار عدد من إطارات عشوائيا. وعليه تم دمج العينة العشوائية مع العينة الطبقية، والجدول التالي يوضح عدد الاستمارات المسترجعة من كل مؤسسة.

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة

الرقم	المؤسسات	التكرارات	النسبة المئوية
01	Condor	109	54,2
02	Arcodym	24	11,9
03	GEANT	18	9,0

04	PACIFIC	10	5,0
05	SPACE	8	4,0
06	MAXTOR	7	3,5
07	TCL	7	3,5
08	UPAC	6	3,0
09	COBRA	5	2,5
10	KRIDOR	5	2,5
11	BRAND ARINA	2	1,0
المجموع		201	100,0

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24.

تمت معالجة الاستبانات إحصائيا بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS الإصدار رقم 24، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية.

المتغير	فئات المتغير	التكرارات	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	123	61,20
	أنثى	78	38,80
العمر	من 18 سنة الى أقل من 25 سنة	13	6,5
	من 25 سنة الى قل من 35سنة	98	48,8
	من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة	78	38,8
	أكثر من 50 سنة	12	6,0
الأقدمية في المؤسسة الحالية	أقل من سنة	30	14,9
	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	45	22,4
	من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات	70	34,8
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	47	23,4
	أكثر من 10 سنوات	9	4,5
المؤهل العلمي	مستوى ثانوي و أقل	6	3,0
	التكوين المهني	15	7,5
	بكالوريا	15	7,5
	ليسانس، ماستر، مهندس، ماجستير	162	80,6

	دكتوراه	3	1,5
المنصب	إطار	119	59,2
	مسير إطار	33	16,4
	أخرى	49	24,4
المجموع		201	100

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV24.

ثانيا– إجراءات معالجة الاستبانة:

صممت الاستبانة حسب سلم ليكرت بيانات الخماسي (Likert scale) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الرأي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1,79-1	2,59-1,80	3,39-2,60	4,19-3,40	5-4,20

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، **مقدمة في الاحصاء الوصفي و الاستدلالي**، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007، الطبعة الأولى، ص:540.

ومن أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها قبل تحليل البيانات واستخراج النتائج، قمنا بإجراء اختبار وصدق فقرات الاستبانة، حيث تم تقييم ثبات الاستبانة بحساب معامل ألفا كرونباخ. وكذلك صدقه بإستعمال الجذر التربيعي لنفس المعامل، والجدول الموالي يوضح معامل ثبات و صدق كل محور من محاور الدراسة:

الجدول رقم (04): معامل الصدق و الثبات للذكاء الاقتصادي (ألفا كرونباخ).

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ α	معامل الصدق $\sqrt{\alpha}$
اليقظة الاستراتيجية	09	0,718	0,847
حماية المعلومة	08	0,814	0,902
التأثير	08	0,838	0,915
الذكاء الاقتصادي	25	0,892	0,944

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24.

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ للذكاء الاقتصادي بلغ 0,892، وهي تفوق نسبة 60% . أما معامل الصدق الذي هو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ والذي يرتبط به طريا، فقد بلغ بالنسبة للاستبانة ككل 0,944. وعليه معامل الثبات والصدق للذكاء الاقتصادي يمثل نسبة مقبولة تدل على صحة الاستبانة و صلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

ثالثا– المقاييس الإحصائية المستعملة:

قصد بلوغ أهداف الدراسة إعتمدنا على إجابات إطارات المؤسسة على الاستبانة المقدّمة، ولتحليلها إستخدمنا مقاييس إحصائية التالية بالاعتماد على برنامج SPSS 24.

– المتوسّط الحسابي: تم إستخدامه هذا المقياس لمعرفة مستوى متوسّطات عبارات الاستبانة، و نظرا لكون مقياس الاستبانة هو مقياس (likert) ليكرت الخماسي، فإنّ المتوسّطات الدّالة على مستوى قويّ هي تلك التي تفوق المتوسّط الفرضي والمقدّر ب 3 نظرا لكونها الدرجة المحايدة في المقياس.

– **الإنحراف المعياري:** وهو واحد من أهمّ مقاييس التشتّت والّذي استخدمناه لمعرفة الفروق في إجابات العمال حول عبارات الاستبانة، أو بعبارة أخرى مدى إجماعهم على المستويات الدّالة.

رابعا– عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي للذكاء الاقتصادي في مؤسسات الصناعة الالكترونية والكهرومنزلية بولايــة برج بوعريريج:

الجدول التالي يوضح أهم النتائج محاور الدراسة.

الجدول رقم (05): التحليل الوصفي للذكاء الاقتصادي في المؤسسات الالكترونية والكهرومنزليــة لولايــة برج بوعريريج

رقم المحور	االمحور	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	القرار
01	اليقظة الاستراتيجية	09	3,485	0,424	1	موافق
02	حماية المعلومة	08	3,322	0,581	2	محايد
03	التأثير	08	3,296	0,602	1	محايد
الذكاء الاقتصادي		25	3,372	0,444	محايد	

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24.

- المحور رقم (01) **اليقظة الاستراتيجية** والذي شمل 09 فقرات في الاستبانة، كان المتوسط الحسابي يساوي 3,485، وقدر الانحراف المعياري بـ0,424 أي عدم وجود تباين بين أراء إطارات المؤسسات وإحتل المتوسط الحسابي لهذا المحور المرتبة الأولى مما يدل على قوة محور، أي أن المؤسسة تعمل على مراقبة كل التغيرات البيئة الحارجية، و من جهة أخرى يدل على أن إطارات المؤسسات يوافقون على ممارسة اليقظة الاستراتيجية كبعد أول للذكاء الاقتصادي.
- المحور رقم (02) **حماية المعلومة** والذي شمل 08 فقرات في الاستبانة، كان المتوسط الحسابي يساوي 3,322، وقدر الإنحراف المعياري بـ0,581 أي عدم وجود تباين بين أراء إطارات المؤسسات. وهذا يدل على بعض القصور في حماية المعلومة بالمؤسسات وذلك نتيجة عدم توفر بعض عناصر الحماية الخاصة بالذكاء الاقتصادي كالإجراءات المتخذة ضد التجسس الإقتصادي، وإدراج بعض البنود في عقود الموظفين.
- المحور رقم (03) **التأثير** والذي شمل 08 فقرات في الاستبانة، كان متوسطه الحسابي أقل من متوسطات المحاور الأخرى حيث كان يساوي 3,296 والانحراف المعياري بـ 0,602. وهذا يدل على انخفاض مستوى التأثير في المحيط بالنسبة للمؤسسات.

أما **الذكاء الاقتصادي** الذي شمل 25 فقرة للاستبانة موزعة على المحاور الثلاثة، كان متوسطه الحسابي 3,372 والانحراف المعياري بـ 0,444، أي عدم وجود تباين بين أراء إطارات المؤسسات، وهذا يدل على قصور في ممارسة الذكاء الاقتصادي بأبعاده الثلاثة اليقظة الاستراتيجية، حماية المعلومة، والتأثير، و أن هذه المؤسسات تعمل على مراقبة المحيط من خلال اليقظة الاستراتيجية كبعد أول للذكاء الاقتصادي.

خاتمة:

في ظل التغيرات المتلاحقة لبيئة أعمال المؤسسات الاقتصادية، أصبح البحث عن المناهج الادارية الحديثة التي تتماشى مع هذه التغيرات قصد اتخاذ القرارات المناسبة وفقا لأهداف المؤسسات. وعليه أصبحت ممارسة الذكاء الاقتصادي حتمية ملحة للبقاء في السوق ومجابهة المنافسة. ويعرف بتلك المجموعة المنسقة من نشاطات البحث، المعالجة، النشر وحماية المعلومة، تشترك في إقامتها الدولة والمؤسسات والهيئات المختلفة حيث تمتد المعلومة في بعدها الاستراتيجي إلى المجال التنافسي، العلمي، التكنولوجي، القانوني، ... إلخ.

نتائج الدراسة: توصل البحث الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

1- يقوم الذكاء الاقتصادي على ثلاثة أعمدة تتفاعل فيما بينها وهي اليقظة الاستراتيجية، حماية المعلومة، والتأثير؛

2- الذكاء الاقتصادي عبارة عن مجموعة من المراحل تنطلق بتحديد الحاجة للمعلومة، جمع المعلومة، معالجة المعلومة، ونشر المعلومة من أجل إتخاذ القرار؛

3- المعلومة ضمن الذكاء الاقتصادي ثلاثة أنواع: البيضاء، الرمادية، والسوداء؛

4- خلق العديد من هيئات الذكاء الاقتصادي في الجزائر مما يدل على تشجيعه قصد مساعدة المؤسسات لمجابهة المنافسة؛

5- تمارس مؤسسات الصناعة الالكترونية والكهرومنزليـة بولايـة برج بوعريريج اليقظة الاستراتيجية كبعد أول للذكاء الاقتصادي؛

6- جاءت أبعاد كل من حماية المعلومة، والتأثير منخفضة، وبالتي عدم ممارسة الذكاء الاقتصادي بأبعاده الثلاثة في المؤسسات الصناعة الالكترونية والكهرومنزليـة بولايـة برج بوعريريج.

---

[1] Sophie Larivet, **intelligence économique : acceptation française et multidimensionnalité**, Xième conférence de l'association internationale de management stratégique, 13,14 et 15 juin 2001, Faculté des sciences de l'administration, Université de Laval, Québec, Canada , p :4.

[2] **المعلومة المفيدة:** هي التي تلبي حاجيات مختلف المستويات التي لها القدرة على اتخاذ القرار في المؤسسة أو الجماعة، من أجل التطوير ووضع حيز التشغيل إستراتيجية متماسكة من الأساليب اللازمة لتحقيق الأهداف المؤسسة من أجل تحسين موقعها في بيئتها التنافسية.

[3]: **Intelligence économique et stratégie des entreprises**, rapport du Commissariat général du plan, p:11.

[4] Jean Pierre Legendre, « **L'intelligence économique » Guide pratique pour les PME**, Rapport 2006 du CIE (le Cercle d'Intelligence Economique) du MEDEF Paris, Novembre 2006, p5.

[5] أسماء فيلالي ، **الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الجزائرية الواقع والمجهودات**، مذكرة ماجستير ، جامعة تلمسان، 2014، ص:29.

[6] سليمان مرابط ، **الذكاء الاقتصادي والقيمة التنافسية للمعلومة دراسة حالة قطاع النسيج والملابس في الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، 2014،2015، ص: 20.

[7] **Manuel de formation en Intelligence économique en Algerie ,** Ministère de l'Industrie, de la Petite et Moyenne Entreprise et de la Promotion de l'Investissement, **p :12 .**

[8] Ludovic .E, **L'intelligence économique et stratégique: les systèmes d'information au cœur de la démarche**, Rapport CIGREF, France, 2003, p 18.

[9] خديجة بوخريصة، **اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص استراتيجية، جامعة وهران2، 2015، ص 41.

[10] حسان بوبعاية، **فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية في ترشيد ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه علوم تخصص علوم تجارية، جامعة المسيلة، 2014، ص221.

[11] BAUMARD P, Stratégie et surveillance des environnements concurrentiels, Masson, 1991, p.29.

[12] مغمولي نسرين، **دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة فرتيال عنابة**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015–2016، ص:18–19.

[13] Étude menée avec le soutien du programme de la Commission européenne, Intelligence Economique Un guide pour débutants et praticiens, Iorraine, 2002, P

[14] آمنة بلحاج ، **واقع الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "مع دراسة حالة"**، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص الإدارة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان،2014–2015، ص:32.

[15] محمد الهلة ، **الذكاء الاقتصادي وتأثيره على المحيط التنافسي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 20، جامعة غرداية، 2014، ص:140.

[16] HERMEL (L), **Maîtriser et pratiquer la veille stratégique**, AFNOR, Paris, 2001:حسب

دور الشراكة الصناعية للمؤسسة الاقتصادية في التعلم وخلق القيمة المضافة في المؤسسة الشريكة -دراسة حالة الشراكة بين مؤسسة ميناء بجاية والمؤسسة السنغافورية بورتيك PORTEK-

د. بوبكر ياسين

المركز الجامعي ميلة؛ الجزائر

yacin_84@yahoo.co.uk

أ. وسيلة بوطاعة

الجزائر 3؛ الجزائر

wassila.boutaa@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:

اختارت المؤسسة الجزائرية لميناء بجاية الشراكة مع المتعامل السنغافوري في مجال تدريب الكوادر وتأهيل البحارة والتعلم، كخيار استراتيجي لدعم امكانياتها وإثراء مهاراتها حتى تتمكن من خلق قيمة مضافة لمؤسستها وخاصة وان طبيعة هذه الصناعة تتسم بسرعة التجديد والابتكار، ما جعل الحاجة الى دعم وخبرة وكفاءات من مؤسسات ذات خبرة وذلك لضمان النمو والاستمرار. ولفهم علاقة الأثر الذي تصدّره الشراكة الاستراتيجية على الأداء الاستراتيجي للمؤسسة الشريكة، ننظر في مدى استجابة هذه الأخيرة للمعلومات والخبرات ولبرامج التدريب والتقنية، ومدى اعتمادها على الكوادر البشرية التي تمتلكها، ومدى تحفيزهم عن التعلم والابتكار والمشاركة في صياغة الفكرة والرؤية وبلورة الاستراتيجية وصناعة القرار.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة الاقتصادية، الشراكة، التعلم، القيمة المضافة.

Abstract: The Economic institution chooses the partnership as a strategic choice to support its skills to face rivalry, also it's a way to obtain a learning and experience those play an essential role in creating the competitive advantage, Because those the one that can make the Value Added through the innovation. So, To get the exported effect by the strategic partnership on the Performance of the partner institution, We take a look on the response of experience and shared date of this one, and so to the training programs and technical ones, and how much it depends on human resources that it has, and how much that have been motivated and collaborated in editing ideas and creating decisions

Key words: the Economic institution, the partnership, learning, Value Added.

I. مقدمة:

1. إشكالية الدراسة:

ساهم قطاع الصناعة على مرّ التاريخ العالمي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية لكل الدول خاصة الدول المتقدمة، وما الثورة التكنولوجية الحديثة والمستوى المتقدم للرفاه الاجتماعي والاقتصادي لعديد من بلدان العالم اليوم إلا نتاج طبيعي للثورة الصناعية الأولى والتقدم الصناعي، وحيث أن قطاع الصناعة من العوامل الهامة والمؤثرة في دفع مسيرة التنمية الاقتصادية، أصبحت الدول تتسابق في تطويره وزيادة مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي، وأدى ذلك إلى إحداث تغييرات هامة وهيكلية في بنائها الاقتصادي والاجتماعي، كالتحول من مجتمع استهلاكي إلى مجتمع منتج، وتحقيق الأمن الاقتصادي وزيادة الرفاهية.

وتعمل المؤسسة الاقتصادية الناجحة على الاستثمار الواعي للطاقات البشرية وتوظيفها في البحث والتطوير لتعظيم إمكانياتها وزيادة أنشطتها وإنتاجها، وبذلك نجد العنصر البشري المتميز بالقدرة على الإبداع والابتكار في منظومة إدارة ناجحة هو الأداة الرئيسية في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة.

ولكي تتمكن المؤسسة الاقتصادية من مواكبة التقدم والنجاح عليها التركيز على نقاط قوتها وضعفها من أجل تعديلها على النحو الذي يمكنها من تحقيق معايير التميز، وكسب المهارة وخلق القيمة المضافة، ولتحقيق هذه الغاية تحتاج المؤسسة الاقتصادية إلى استراتيجيات تنظيمية جديدة وملائمة ومن بينها إستراتيجية الشراكة، حيث تبعث هذه الأخيرة على نسج روابط مختلفة للتعاون مع أصحاب الخبرة التي تساهم في كسب المهارة وخلق القيمة المضافة.

ولذلك وبناءا على هذا، يمكننا صياغة السؤال الرئيسي كالتالي:

كيف تؤثر الشراكة في التعلم وخلق القيمة المضافة في المؤسسة الاقتصادية الشريكة؟

2.الأسئلة الفرعية:

1. ما هي دوافع المؤسسة الاقتصادية نحو الشراكة؟
2. ما القصد بالتعلم وكيف يساهم فيخلق القيمة المضافة؟
3. كيف تؤثر الشراكة على عنصر التعلم ؟ وماذا ينتج بالنسبة إلى المؤسسة الاقتصادية؟

3. فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المشتقة منه يمكن افتراض ما يلي:

1. تواجه المؤسسة الاقتصادية محيط تنافسي شديد للتطورات السريعة في التكنولوجيات والمعارف ومن أجل مواكبة هذه التغيرات تلجأ بعض المؤسسات إلى إستراتيجية الشراكة مع المؤسسات المتخصصة قصد مواكبة التطور؛

2. يعتبر التعلم واحدا من أهم الثروات الحقيقية للمؤسسات الاقتصادية، باعتباره أهم عنصر في تفعيل العملية الابتكارية والقادر على تحويل المعرفة إلى قيمة مضافة؛

3. الهدف من الشراكة ليس فقط كسب لموقع تنافسي فعال وإنما تطوير مهارات وكسب خبرات من الشريك قصد تنمية سلسلة القيمة لدى المؤسسة الاقتصادية.

4. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق بعض النقاط، نذكر منها:

- ✓ تبيان أهمية الشراكة بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية من أجل النجاح والتفوق؛
- ✓ إبراز دور التعلم في خلق القيمة المضافة في المؤسسة الاقتصادية؛
- ✓ معرفة مدى نجاعة الشراكة في التأثير في العنصر البشري؛
- ✓ التعرف على شراكة المتعامل السنغافوري مع ميناء بجابة.

5. منهج الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الظاهرة المدروسة وهي الشراكة الصناعية للمؤسسة الاقتصادية وعلاقتها بالتعلم وخلق القيمة المضافة في المؤسسة الشريكة، من خلال جمع أهم المعلومات المتعلقة بالموضوع وتحليلها وتفسيرها وإسقاطها على الشراكة بين مؤسّسة ميناء بجاية والمؤسسة السنغافوريّة بورتيك (PORTEK)-.

6. هيكلة الدراسة: تحوي الدراسة أربع محاور أساسية ونذكر:

1. **الإطار المنهجي للدراسة:** وهو الإطار الذي يوضح إشكالية الدراسة وأهدافها وأهميتها ومنهجها؛

2. **الإطار النظري:** الذي سيخصص لأهم الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع؛

3. **الإطار التطبيقي:** والذي يتناول تجربة شراكة المتعامل السنغافوري مع ميناء بجاية؛

4. الخاتمة: و نعرض فيها أهمما توصلنا إليه في هذه الدراسة.

II. الإطار النظري للدراسة:

1. مدخل إلى إستراتيجية الشراكة الصناعية.

الشراكة عبارة عن نموذج من علاقات التقارب والتعاون بين المؤسسات الاقتصادية لأجل تحقيق بعض الفوائد كتبادل الخبرات والحصول على التكنولوجيا والتسهيلات الإنتاجية والصناعية وكذلك النفاذ إلى أسواق جديدة[1]، وقد ظهر هاد النوع من الشراكة بسبب تطور وتعقيد مسار التصنيع من خلال صعوبة مسايرة أساليب الإنتاج الحديثة، وكذا التطور التكنولوجي، وتبرز ضرورة إقامة ما يعرف بالتعاون الفني انطلاقا من ضخامة التكاليف المخصصة للمشاريع الصناعية من جهة وكذا ما تطلبه من تكنولوجيا عالية، وفي هذا الإطار تلجأ بعض الشركات العالمية إلى التقارب وإنشاء فرق أو جماعات متخصصة في المشاريع التكنولوجية والصناعة المتطورة.

1.1. مفهوم الشراكة: مصطلح الشراكة متداول في مجالات مختلفة، في السياسة والاقتصاد ومجال المؤسسات الخيرية، المدنية، الصحية والرياضية،...الخ. فاختلفت وجهة النظر في تحديد مفهوم شامل الشراكة، ولتعدد التعريف يمكن التطرق للبعض منها.

تعني الشراكة أدبا العمل المشترك. يمكن تحديد هذا المفهوم للعمل المشترك من خلال تعريف ماركس حيث تعتبر الشراكة "مجموعة أفراد يعملون معا بشكل مخطط في نفس نسق العمل، وفي أنساق مختلفة، لكن مرتبطة فيما بينها"[2].

وتعني "الشراكة هي مجموعة تتكون من مؤسستين فأكثر يعملان معا من أجل تحقيق أهداف مشتركة"[3]

كما تعني "اتفاقية تعاون طويلة أو متوسطة المدى، بين مؤسستين أو أكثر مستقلتين قانونيا، متنافسة أو غير متنافسة، تهدف إلى تحقيق أرباح مشتركة من خلال مشروع مشترك"[4].

وكما تعني "العلاقة بين أطراف مختلفة –اثنين على الأقل– لهم أهداف متلائمة ويتفقون على تحقيقها مع بعض"[5].

وأخيرا عرفت الشراكة "على أنها طريقة العمل مع الآخرين، والمصممة لتعظيم المنافع من خلال التعاون، وتقتضي الشراكة في الموارد، الجهود، المسؤوليات، صنع القرارات، السلطة والمزايا والمساوئ والمخاطر"[6].

ومن خلال التعاريف السابقة تعقد الشراكة الصناعية بين المؤسسات بموجب عقد متوسط أو طويل الأجل، ذو طابع تعاوني يختلف الهدف منه باختلاف نوع المؤسسة الاقتصادية، وقد تكون بين المؤسسات متنافسة او غير متنافسة. ويمكن ان تعقد الشراكة لوجود أهداف متلائمة بين الشركاء تسمح لهم بالعمل معا لتحقيقها، وتدوم الشراكة طالما تضمن لكل طرف مصلحته فيها.

1. 2. أهمية الشراكة الصناعية بين المؤسسات الاقتصادية:تكمن أهمية الشراكة في الاحتكاك مع الشريك حيث يتيح للمؤسسة مجموعة من الفرص التي يجب أن تستغلها خلال فترة الشراكة أحسن استغلال وكذا تعظيم الاستفادة منها، ويمكن تلخيص هذه الفرص المتاحة فيما يلي:

✓ **تطوير الكفاءات**:تكمن أهمية الشراكة في الدور الأساسي في تمكين المؤسسة من تطوير كفاءات محورية تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية لأطول مدة ممكنة، وتعتبر هذه الأخيرة موارد غير ملموسة، إذ تحتاج المؤسسة لمهارات وخبرات جديدة في مجال عملها تكتسبها من خلال شريك يتمتع بالخبرة والمهارات المطلوبة.

✓ **توليد عوائد إضافية**: تؤدي الشراكة إلى رفع معدلات العوائد على الاستثمار أو توليد عوائد إضافية لانخفاض تكاليف الأعمال، أو التوسع الجغرافي أو دخول أسواق جديدة، في مرحلة الشراكة. ما يمكنها من الاستغناء على هذه الأخيرة في تحقيق أهدافها المستقبلية لتمكن المؤسسة من الحصول على الثقة والسمعة الجيدة لمزاولة نشاطها لوحدها.

✓ **تحقيق ميزة تنافسية**: تتعرض المؤسسات إلى تهديد نتيجة المنافسة الغير متكافئة التي تجدها من مؤسسات تنشط في الأجزاء الرئيسية في السوق، والشراكة مع مؤسسة كبيرة الحجم في السوق يمكنها من تجميد المنافسة ودخول السوق بحصص أكبر.

✓ **مكسب للتعلم**:الشراكة بالنسبة للمؤسسات قليلة المعارف والخبرة، والتي لا يمكنها بناء كفاءات محورية بسرعة، مصدرا للتعلم واكتساب معارف جديدة، والتعرف على الممارسات الناجحة للشريك، وتسمح بتطوير كفاءات فردية وتنظيمية داخلية بدلا من الاعتماد على كفاءات خارجية. فالتعلم يمكنها من مسايرة ممارسات على المستوى العالمي.

✓ **تطوير منتجاتها**:الشراكة تمكن المؤسسة من الاستفادة من فرص نمو لا يمكن استغلالها بإمكاناتها لوحدها، ولذلك بتحسين وتطوير منتجاتها وتشجع الإبداع من أجل صناعة مسؤولية اتجاه البيئة والطبيعة والمجتمع الذي تنشط فيه، والمساهمة في التنمية المستدامة.

✓ **مصدر للقيمة المضافة**: تركز الشراكة على الأصول الغير ملموسة والتي تعتبر مصدرا للقيمة المضافة بنسبة تتراوح بين %75 -%85.[7]

1. 3. دوافع المؤسسة الاقتصادية للشراكة:إن معرفة العوامل التي تدفع المؤسسة الاقتصادية لتشكيل شراكة هو معرفتها لنقاط ضعفها ولأهدافها المستقبلية التي تطمع من تحقيقها من خيار الشريك، ومن بين هذه الدوافع ما يلي:

✓ **الحاجة إلى كفاءات ومهارات جديدة**: وتعتبر هذه الأخيرة موارد غير ملموسة، ضرورية لتنمية وتطوير منتجات المؤسسة، فعندما لا يتسنى للمؤسسة تنمية مواردها وكفاءاتها داخليا، تكون الشراكة الطريقة المثلى لبناء كفاءاتها المحورية من خلال ميزة التعاون التي تنشأ بين أطراف الشركاء، وفي نفس الإطار تطرق الباحثون للتعبير عن نفس الاحتياج بوجود دوافع فرعية وهي:

– التعلم وتطوير المهارات: ويقصد به المعرفة والمعلومات، ويحدث التعلم من خلال إيجاد ظروف لتبادل المعرفة المحتملة والتي تشمل كل ما يتعلق بتطوير المنتجات ونظم وممارسات التسيير وتصميم العمليات والخبرات التسويقية الجديدة وتقنيات ومهارات وقدرات التحكم في الشراء والتصنيع والترويج والتوزيع[8].

– نقل التكنولوجيا: تعتبر التكنولوجيا عاملا مهما لتطوير المؤسسة الاقتصادية وخاصة المؤسسة الصناعية، التي تعتمد على التكنولوجيا في العملية الإنتاجية بنسبة عالية تكلفها مبالغ مرتفعة، والشراكة تسمح لها باكتساب هذه التكنولوجيا والمعرفة وتضمينها في المنتجات والأصول الثابتة وعمليات الإنتاج.

– تشجيع الإبداع: يسمح التعاون من خلق أفكار جديدة وتطبيقها في تنمية المنتج وتحسين جودته، والهدف من الإبداع الحصول على أفكار جديدة عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة وأكبر سرعة وبدلا من استراد المؤسسة لأفكار مؤسسات ذات خبرة، في المقابل يمكن لها تصدير أفكارها التي تلقى استعمالا أفضل وكسبت بها ميزة تنافسية.

✓ **البحث عن فرص جديدة:** تتعرض المؤسسة الاقتصادية لمخاطر فقدانها الميزة التنافسية وتفقد بذلك حصصها من السوق، وللتصدي لهذا النوع من المخاطر تلجأ إلى الشراكة مع المنافسين أو مع مؤسسة مكملة لمنتجاتها الصناعية، وهذا المدخل له دوافع فرعية نذكر منها:

– تطوير المنتجات الحالية، وإيجاد منتجات جديدة؛

– تسريع الوصول إلى الأسواق؛

– دخول الأسواق الدولية؛

✓ **اعتماد الشراكة لحل المشكلات وتجاوز الوضعيات الغير مرغوبة:**الدافع الرئيسي لتشكيل الشراكة كنتيجة لوضعيات بيئية خارجية للمؤسسة التي تستجيب بعض ظهور احتياجات يتم تلبيتها من خلال بناء علاقة مع مؤسسة أخرى، ومن بين هذه الوضعيات التي يمكن تجاوزها:

– ضعف الأداء الحالي: إن ضعف الأداء العالي يؤدي بالمؤسسة إلى تنمية علاقة تعاون مع طرف خارجي لتحسين الأداء وزيادة البحث والتطوير.

– تخفيض المخاطر المالية: وهي المتعلقة بارتفاع تكاليف الإنتاج وعدم قدرتها على تكاليف مسايرة سرعة التغير أو تلبية طلب عملائها، وتكون الشراكة طريقة للحصول على موارد لازمة للعملية الإنتاجية واستغلالها، ومن ثم الاستمرار في التصنيع.

2. التعلم ودوره في خلق القيمة في المؤسسة الاقتصادية.

المعرفة هي التي تنشئ الثروة والعائد الحدي الأعلى مقارنة بكل عوامل الإنتاج الأخرى. وان المؤسسات القائمة على المعرفة تنفق على عليها الجزء الأكبر من مواردها (في البحث والتطوير والتصميم والتحسينات المستمرة, بحوث السوق....)، التعلم والخبرة تلعب الدور الأساسي في صنع الميزة التنافسية، وهذه المعرفة الجديدة لا بد من نشر ميزتها في كل المؤسسة وكذلك في الاقتصاد ككل. وهذا لا يمكن أن يتم إلا من خلال التعلم.

إن المؤسسة الساعية للتعلم والتي تبنى على أسس متينة من الموارد المعلوماتية والمعرفية، والموارد البشرية القادرة على الإبداع والابتكار تستطيع أن ترسم استراتيجياتها ضمن سيناريوهات واضحة المعالم تحاكي المستقبل الذي يتسم بالمخاطرة وعدم التأكد. وذلك بسبب دورها الفاعل في توظيف قدرات العاملين ومهاراتهم وخبراتهم في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة وخلق القيمة.

2. 1. الرأس المال الفكري: في ظل اقتصاد المعرفة أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية والمورد الاستراتيجي لثروة المؤسسة وازدهارها، وان نجاحها في بيئة المنافسة مرهونا بقيمة هذه الموجودات وإستراتيجية إدارتها.

أ. **مفهوم الرأس المال الفكري** : يعرف الرأل المال الفكري على أنه "الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الآليات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة"[9]. ويشير هذا التعريف إلى أن الرأس المال الفكري هو المعرفة والتي يقصد منها المهارات، الخبرات والتعلم المتراكم في العنصر البشري.كما يمثل "القدرات المتميزة التي يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تمكنهم مت تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة". ويعرف على أنه "عملية تحويل المعرفة التي تمتلكها المنظمة إلى قيمة مضافة، فهو عبارة عن طاقة ذهنية تمثل تشكيلة من المعرفة التي تعتبر المواد الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم القائم على المعرفة" ومن خلال التعاريف يتضح أن رأس المال الفكري يشمل الجوانب التالية:

- أن الرأس المال الفكري يمثل جزء من رأس مال المنظمة ولكنه يتسم بالطابع المعنوي غير الملموس؛
- يمثل نظام متكامل يشمل على مكونات بشرية وتنظيمية وعلاقية؛
- يتضمن مجموعة من الأفراد الذين يمتلكون قدرات معرفية ومتميزة؛
- يساهم في تطوير الوضع الحالي بالإضافة إلى إنتاج أفكار جديدة ابتكاريه ومستحدثة؛
- يساعد على البقاء في بيئة الأعمال الديناميكية والمتغيرة؛
- يساهم في تنمية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة في الأجل الطويل.

ب. **مواقع تواجد رأس المال الفكري:** يتواجد رأس المال الفكري في ثلاثة مواقع رئيسية في المؤسسة وهي:

– العاملون: فإذا قدم العامل اقتراحاً لزيادة أرباح المؤسسة فهو يعتبر بمثابة رأس مال فكري لها وذلك ينطبق على كل ابتكار من شأنه أن يقدم حلولاً مفيدة للمؤسسة؛

– نظام العمل: حيث يؤدي هيكل العمل الجيد إلى تبادل ونقل ونشر المعرفة المفيدة إلى مواقع الحاجة إليها من خلال نظام ملائم لتدفق المعلومات؛

– العملاء: باعتبارهم هم الوحيدون القادرون على إعطاء أكبر قدر من المعلومات عن الفائدة الحقيقية للمنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسة.

لهذا لابد من العمل على تكامل هذه العناصر والاهتمام بكل المعلومات التي يتميز بها كل عنصر، ومحاولة الاستفادة منها لأنها تعمل على تحقيق الميزة التي تجعل المؤسسة تتميز عن غيرها من المؤسسات المنافسة التي تعمل في نفس المجال.

ج. فوائد الاهتمام برأس المال الفكري:تبرز أهمية رأس المال الفكري من كونه يمثل في حد ذاته ميزة تنافسية للمؤسسة، خاصة وأن الشركات تتنافس اليوم على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها، لذا فإن الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر، ومن بين الفوائد التي تجنيها المؤسسة من خلال الاهتمام بالرأس المال الفكري ما يلي:

– زيادة القدرة الإبداعية؛

– إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم؛

– تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه؛

– خفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية؛

– تحسين الإنتاجية؛

– تعزيز القدرة التنافسية.

نستنتج أن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الأصول قيمة في القرن الحادي والعشرين، لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المؤسسات، فضلاً عن أنه أصبح من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، بل ربما يعتبر أفضل إستراتيجية لاستثمار الفئة المتميزة في المجتمع من حيث المعارف والمهارات.

2. 2. العلاقة بين الرأس المال الفكري وتحقيق القيمة المضافة[10]:

لما كان رأس المال الفكري يمثل مجموعة العناصر المتوافرة في المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على الوصول بها للعالمية من خلال مجموعة الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير المستمر والاستراتيجي المعتمد على الابتكار والتجديد، فهو يمثل

أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي للمؤسسة الاقتصادية ويمكنها من الاستمرار في مزاولة نشاطها ويساعدها على اكتساب المعرفة وتجديد رصيدها المعرفي، والتخلص من المفاهيم التقليدية السائدة في بيئة العمل، كما يوفر القدرات الإبداعية و الابتكارية التي تساهم في حل المشاكل وتطوير أساليب الأداء في المؤسسات، الأمر الذي يجعل لرأس المال الفكري (المعرفي) أهمية متنامية لدوره الحيوي والمحوري في خلق المزايا التنافسية المستدامة للمؤسسة، هذا بالإضافة إلى أن الفشل في فهم عملية خلق القيمة وإهمال رأس المال الفكري قد يترتب عليه حدوث الخسائر على مستوى السوق، إن إهمال رأس المال الفكري قد يؤدي إلى تخصيص غير كفئ لموارد المؤسسة، الأمر الذي يترتب عليه مردود سلبي يتمثل في عدم قدرتها على تقدير إمكانياتها ورقم أعمالها في المستقبل، وعلى مستوى السوق، فقد يؤدي الفشل في عملية خلق القيمة إلى سلوك غير سوي أو خاطئ للسوق. وكما أن التوسع في الخطط الإستراتيجية للمؤسسات ضرورة حتمية لاستيعاب رأس مالها الفكري بجانب رأس مالها المادي، وأصبح رأس المال الفكري يمثل رأس المال الحقيقي الذي يمكن الاعتماد عليها في خلق القيمة المضافة وتحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.

3. إستراتيجية التعلم من خلال الشراكة من أجل خلق القيمة المضافة.

تدل مهارة الشراكة على اختيار الشريك الملائم بشكل مميز وبدمج سلسلة قيمته مع تلك الخاصة بالمؤسسة مع ضمان خلق القيمة المضافة، تعتمد مهارة الشراكة على إقامة علاقة رابح–رابح لكل الأطراف، والتي تمكن المؤسسة من الاستفادة من تنافسيتها والتي تسمح بتحقيق الأهداف الاقتصادية والإستراتيجية.

3. 1. الشراكة من أجل التعلم: يمكن اعتبار الشراكة أداة للبحث عن مهارات محددة، فيصبح التعلم العنصر المفتاح لها، أساسها عدم تماثل معرف وموارد الشريكين فيتمكن أحدهما من الوصول إلى قاعدة مهارات الثاني وتحويل جزء منها له، يكون شكل تحويل جزء منه تعاقديا، مرتبط بحقوق الملكية والجزء الأخر تنظيمي يتعلق بتفاعل من نوع معلم طالب، يركز هذا النوع من التفاعل خاصة على التأهيل والتنسيق الفني، فيكون هذا النسق تبادليا.

تحتاج هذه العلاقة إلى تهيئة مزدوجة: واحدة من أجل التعلم والأخرى من أجل التحويل، تعد مرحلة تحديد المعارف والمهارات المراد تحويلها حاسمة بالنسبة للمؤسسة، وترتبط بالرهانات التنافسية والغايات الإستراتيجية، كما انه من المهم أيضا تعيين الأفراد الخط الأول، الذين سيكونون على اتصال مباشر بالشريك، كذلك آليات دمج المعارف الجديدة في باقي المؤسسة.

قد يكون التعلم في اتجاهين مثل أن تتبع المؤسسة المدخل التكنولوجي وشريكها المدخل التسويقي، فيتم دمج معارف جديدة. تدور المشكلة الأساسية التي ترتبط بهذه العمليات التي تمثل ديناميكية التعلم في خطر الانحراف نحو التسابق ونحو التعلم وبشكل مؤذ يعكس منطق المنافسة الكامنة.

III. الإطار التطبيقي: شراكة المتعامل السنغافوري في مجال الموانئ مع ميناء بجاية.

تمثل العمالة البحرية الماهرة والمدربة أحد الموارد الاقتصادية الهامة للدولة التي تتميز في هذا المجال، من حيث مستويات التدريب والتأهيل والخبرات، ولأنها احد العناصر الرئيسية الداخلة في الصناعة النقل البحري وتشمل جميع الأشخاص الذين يعملون على ظهر السفينة التي تقوم بالملاحة البحرية والأشخاص الإداريون في المؤسسات البحرية. فالمورد البشري جزء لا يتجزأ من الثروة الوطنية ولا بد لها من ضوابط تنظيمية وقواعد تدريب، خاصة في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، وثورة المعلومات والتكنولوجيا المتطورة، وعصر الميزة التنافسية والجودة الشاملة.

1. دور التدريب في رفع كفاءة وتشغيل أطقم الأسطول البحري الوطني: للشراكة في مجال تسيير الموانئ مع مؤسسات ذات ميزة تنافسية أهمية بالغة في إعداد وتعليم العنصر البشري وفي اكتساب المهارات لتحقيق تنمية وتطوير الأسطول، من خلال الاطلاع على جميع النواحي التشغيلية، الفنية، والإدارية والتي نوجزها فيما يلي[11]:

- ✓ **النواحي التشغيلية:** وتتمثل في خدمات الوكلاء بالخارج والرقابة عليهم، عمليات السفينة وشحن وتفريغ، الحملات التسويقية والترويج.
- ✓ **النواحي الفنية:** وتشمل الرقابة على التشغيل، الصيانة والإصلاح والعمرات، الرقابة على توريدات قطع الغيار وتخطيط الصيانة الوقائية والعمرات.
- ✓ **النواحي المالية:** تتمثل في الموازنات التخطيطية والرقابة على التشغيل وتقييم الأداء، تخطيط وإدارة الأموال، معايير التكاليف والرقابة عليها والرقابة على النفقات.
- ✓ **النواحي الإدارية:** تشمل تخطيط الموارد البشرية والتعرف على الاحتياجات، الاختبار والتعيين، التدريب والتنمية، العلاقات الخارجية والتسويقية.

ويعتبر التدريب عن طريق الشراكة مع المؤسسات المتميزة بأسلوبها المحترف أفضل تدريب كونه يتم في مجال العمل الفعلي، ولا يعتبر بديلا للتعلم في قاعات التدريس، ولكنه يضيف اكتساب المهارات السلوكية والخبرة العملية إلى الدراسات النظرية، حيث يواجه المتدرب المواقف الفعلية المختلفة ويعمل على التصرف السديد حيالها، وبذلك يكتسب المهارات اللازمة في الفنون البحرية والملاحة.

2. الشراكة بين مؤسّسة ميناء بجاية والمؤسسة السنغافوريّة بورتيك(PORTEK): تهتم مؤسسة ميناء بجاية بتقنية المعلومات والاتصالات، كونها محرك أساسي لتطوير أعمالها وتحسين الخدمات المقدمة لعملائها وأداة مهمة في الارتقاء بالميناء أمام المنافسة الإقليمية، لذلك وضعت المؤسسة برنامجا شاملا خاصة بعد تخصصه في مجال نقل الحاويات التي تتطلب تقنية عالية وطاقات

تشغيلية تواكب مع التطورات الحديثة في مجال تسيير الموانئ، فلجأت الدولة الجزائرية إلى عقد الشراكة مع موانئ سنغافورة "المتعامل السنغافوري" للاستفادة من تجربته في مجال تطوير موانئ الحاويات.

يتضمن أول شراكة من نوعها في الجزائر، ففي سنة 2005 وعلى أساس اتفاقية امتياز بين مؤسسة ميناء بجاية والمتعامل السنغافوري **(Portek International)** (لمدة 20 سنة) تم إنشاء مشروع مشترك: نهائي حاويات بجاية المتوسطي، وتعود ملكيته لمؤسسة ميناء بجاية بنسبة 51 في المائة وبنسبة 49 في المائة لـ **(Portek International).**

النشاط الرئيسي للمتعامل السنغافوري هو تسيير واستغلال نهائي الحاويات وللقيام بذلك تم تجهيزه بمعدات عالية الأداء لتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة. وقد سمحت هذه المعدات الحديثة بزيادة حركة الحاويات إذ ارتفعت من 33000 حاوية مكافئة في سنة 2005 إلى 249032 حاوية مكافئة في سنة 2013، كما أصبح هذا النهائي يعالج من 20 إلى 25 حاوية مكافئة في الساعة مقابل 8 إلى 10 حاوية مكافئة في الساعة بالنسبة للموانئ الجزائرية الأخرى.

بفضل أداء المحطة النهائية للحاويات (BMT)*وتسييرها الحديث،تم اختيار الميناء للمشروع الأوروبي " الطرق الملاحية السريعة" من قبل المفوضية الأوروبية على حساب ميناء الجزائر العاصمة، وهو ما يمنحه الزيادة على المستوى الوطني من حيث الكفاءة وجودة الخدمات.

كما سمح هذا المشروع المشترك بدخول ميناء بجاية السلسلة اللوجستية وتعزيز الشراكة بين موانئ مرسيليا ،برشلونة وبجاية. ويعتبر أيضا أول ميناء على المستوى الوطني اندماج في سنة 2009 في سلسلة متعددة الوسائط من خلال استغلال خدمة نقل الحاويات بالسكك الحديدية بين ميناء الجزائر العاصمة فيما يتعلق بحركة البضائع المختلفة، منتقلا من المركز الرابع إلى المركز الثاني على المستوى الوطني.

3. **أثر الشراكة على عنصر التعلم بميناء بجاية:**يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر في أداء وكفاءة التشغيل في الميناء، واهتمت هذه الشراكة بعنصر التعليم وتأهيل الكوادر بالميناء على كافة المستويات لما يحمله من خبرات ورصيد من التجربة الاحترافية ومصدر لإنتاج القيمة المضافة ، وتهدف إلى تطوير معارفهم ومهاراتهم، فالتعليم والتدريب يعتبر استثمارا يوازي به شراء وصيانة المعدات وغيرها من وحدات الإنتاج، حيث تلعب هذه الأيدي العاملة دورا رئيسيا في مجال التشغيل والصيانة والإدارة، الأمر الذي يحتاج إلى عملية مستمرة ومنظمة من الإعداد والتدريب.

*BMT : Bejaia Méditerranean Terminal.

والفرص التي توفرها الشراكة هي الدورات التدريبية التي يقضيها بعض العاملين في القطاع لدى الشركات الصانعة لبعض المعدات وقطع الغيار، طيلة فترة الشراكة.

IV. الخاتمة:

تعتبر الشراكة بين المؤسسات من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين، لما لها من دور في المؤسسات ذات أقل خبرة أو كفاءة، فالشراكة ساهمت وبشكل كبير في تطور وازدهار المؤسسات ومواكبة كافة التغيرات التي تشهدها البيئة المحيطة، كما تعلم دور فعال في تنمية الرأس المال البشري للمؤسسة محل الشراكة من أن تصبح مدربة ومؤهلة وذات معرف ومهارات وخبرات التي تمكنها من الإبداع والابتكار، وتساهم بذلك في زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة، فالتعلم يساهم في توليد المعرفة بين الأفراد وتبادلها ثم تطبيقها وبهذا خلق للقيمة المضافة للمؤسسة.

V. قائمة المراجع:

[1]– متناوي أمحند، أهمية الشراكة الأجنبية بالنسبة للقطاع الصناعي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 13، جانفي 2015، ص 70.

[2]- Michael A. Hitt et al, "The BlackwellHandbook of Strategic Management", Blackwellpublishing, 2006, P.215

[3]- Gregory OsagieAkhibi, StrategiePartnership, PM WORLD TODAY , Vol 11, Issue 10, September 2010, p2.

[4]- BoualemAliouat, "Les Stratégies de coopération Industrielle", Ed Economica, Ed econonomica, 1996, P.14.

[5]- Flo Frank et Anne Smith, "Guide de Partenariat", Unité de l'apprentissage et du perfectionnement liés au marchédu travail Développement des ressources humaines Canada, Québec, P13.

[6]- Brian Hardy et al, "AssissingStrategicPartnership", Office of the deputy prime minister, UK, P.47www.odpm.gov.uk

[7]- Ron Person, "Focusingyourorganization on strategic performance", 2006 (available on http://torconsulting.com, accessed: 24/11/2016.

[8]- Sazali, "The Effects of Partner Protectiveness and Transfer Capacity on Degree of Inter-Firm Technology Transfer in International Joint Ventures", International journal of economics and management, 2010. P.336

[9]– عفاف السيد بدوي عبد الحميد، رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الخبرة التنافسية –دراسة ميدانية_2012، vu : 26/11/2016.Https://www.researchgate.net.

[10]– عصام الدين محمد متولي، صلاح علي احمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري ، المؤتمر السنوي الدولي الخامس والعشرون حول إدارة المعرفة: الاستراتيجيات والتحديات، كلية التجارة، جامعة المنصورة، في الفترة من 4-6/ 2010، ص 16.

[11] أيمن النحراوي، الأسطول التجاري البحري الأسس الاقتصادية والإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، 2007، ص 458-459.

أثر الاتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج

د. خالد قاشي
المركز الجامعي تيبازة–الجزائر
khaledgachi2000@yahoo.fr

أ.رابح دارم
جامعة البليدة2–الجزائر

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:
إنّ الحديث عن دور الاتصال المؤسساتي في بناء وتحسين صورة المؤسسات لجزائرية في الخارج يعتبر من المواضيع المهمّة جدا خاصة في ظل الظروف الراهنة، المتّسمة بتراجع أسعار النفط ما يستوجب اللجوء إلى اقتصاد متنوّع بديلا للاقتصاد الريعي.
من خلال هذه الدراسة استطعنا أن نبيّن صورة المؤسسات الجزائرية لدى المتعاملين الأجانب، كما حدّدنا أهمّ الأدوات الاتصالية التي يمكن الاعتماد عليها لتدعيم و تحسين هذه الصورة، فنجد أنّ الاتصال التظاهري وجماعات الضغط تعتبر أهمّ أداتين يمكن توظيفهما لتحقيق تلك الغاية المتمثّلة في تحسين صورة المؤسسات الجزائرية لدى المتعاملين الأجانب.
الكلمات المفتاحية: صورة المؤسسة، الاتصال المؤسساتي، صالونات، معارض.

Abstract :
The discourse on the role of corporate communication in strengthening and improving the image of Algerian companies abroad is one of the most important subjects, especially given the current circumstances, characterized by lower prices which require the use of a diversified economy that offsets the rentier economy.
This study was able to present the image of Algerian companies to its foreign partners, identify the most important corporate communication tools that can be invoked to reinforce and improve this image, we find that lobbies and event communication are considered the Tools that can be used to achieve the objective of improving the image of Algerian institutions among their foreign partners.
Keywords: Corporate image, corporate communication, Trade fairs, Fairs.

المقدمة

إنّ تراجع أسعار النفط في أواخر 2014 يُعدّ بمثابة صاعق كهربائي للدولة من أجل التخلّص من الاقتصاد الريعي، و التفكير في اقتصاد متنوّع، وهذا ما بدأت الحكومة الجزائرية في العمل عليه في الآونة الأخيرة.

إنّ السعي إلى تحقيق فائض في الميزان التجاري مع تراجع أسعار النفط أصبح أكثر من ضرورة، و ذلك من أجل استقرار المؤشرات الكلية للاقتصاد الوطني، و من أجل ذلك يجب العمل على تقليص الواردات و زيادة حصة الصادرات خارج قطاع المحروقات، لزيادة هذه الأخيرة فإنّ الاهتمام بالتصدير يُعدّ أولويّة من الأولويات، من هنا بات واجبا على الدولة و على المؤسسات أن تهتمّ بصورتها لدى زبائنها بالخارج.

من أجل بناء صورة قوية و جيدة عن المؤسسات الجزائرية يجب الاعتماد على الاتصال المؤسساتي corporate communication استنادا إلى هذا المنطلق رأينا أنّ دراسة أثر الاتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية المصدّرة يعتبر **موضوع مهما نظرا للاعتبارات التالية:**

- الحاجة إلى مثل هذه المواضيع في الوقت الراهن؛
- عدم اهتمام المؤسسات الجزائرية ببناء و تحسين صورتهم في الخارج؛
- جهل و تجاهل المؤسسات الجزائرية لأهمية و دور الاتصال المؤسساتي.

إنّ المؤسسات الناجحة هي المؤسسات التي تعتبر استمراريتها أولوية، لذا تسعى لتحقيقها من خلال الاهتمام بصورتها لدى الجمهور فتعمل على بناء صورة قوية و تُحسّنها باستمرار، كما تتساءل دائما عن أثر نشاطاتها الاتصالية على صورتها.

كخلاصة لما سبق ارتأينا طرح التساؤل التالي: **كيف يؤثر الاتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج؟**

و تتفرع عن هذا التساؤل **الأسئلة الفرعية التالية:**

- ما المقصود بالاتصال المؤسساتي و صورة المؤسسة؟
- ماهي الادوات الاتصالية المناسبة لتحسين و تدعيم صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج؟
- كيف هي صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج؟

و كإجابة على هذه التساؤلات **نورد الفرضيات التالية:**

- المؤسسات الجزائرية تلجأ إلى الصالونات و المعارض كأداة للاتصال المؤسساتي.
- صورة المؤسسات الجزائرية بالخارج تتّصف بالضعف و الغموض.

من خلال التساؤل الرئيسي يمكننا تحديد متغيريّ الدراسة التاليين:

- الاتصال المؤسساتي كمتغير مستقل.
- صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج كمتغير تابع.

المحورالأول:الأدبيات النظرية

1/ الاتصال المؤسساتي

سواء كان الحديث عن الاتصال المؤسساتي أو اتصال الشركة أو المنظمة فان توجه المؤسسات إلى الحديث عن شخصهاالمعنوي ، عن نفسها و عوض الحديث عن منتوجها و خدماتها أصبح ظاهرة جديرة بالاهتمام.

يعتبر مختصون أن الاتصال المؤسساتي أولى و أهم من الاتصال التجاري فالاتصال المؤسساتي يعتبر ذو أهميةاستراتيجية للمؤسسة خاصة في ظل الظروف الراهنة التي تجعل الزبون يفكر في مع من يتعامل ؟قبلأن يفكر في ماذا يتعامل ؟

لشرح معنى الاتصال المؤسساتي وأهميةأدواته ودوره في المؤسسة سوف نتطرق في هذا الجزء من الدراسة إلىعموميات حول الاتصال المؤسساتي مع ذكر أهمأدواتهوأهدافه.

1-1/ تعريف الاتصال المؤسساتي

يعتبر الاتصال المؤسساتي حديث المؤسسة عن نفسها ،رسالتها، قيمها و وجودها كشخص معنوي بغض النظر عن منتجاتها و خدماتها .

إنالمهمة الأساسية للاتصال هي تأكيد و دعم قضية المؤسسة مع إيجاد هوية متناغمة ومتميزة يهدف أيضا إلى بناء ونسج علاقات ايجابية مع شركاء المؤسسة كما يهدف كذلك إلى إدارة صورة المؤسسة

يعرف فانريلVan Riel*الاتصال المؤسساتي على انه "هو إدارة تسمح المؤسسة بتنسيق نشاطاتها الداخلية والخارجية لجعلها أكثر فعالية و تأثيرا "(**1**).

كما يعرفه كورنيلسون**CORNELISSEN**** "هو أداة توظفها المؤسسة لتنسيق وتكييف نشاطاتها الاتصالية الداخلية و الخارجية و بناء صورة المؤسسة وسمعة لها و الحفاظ عليها "(**2**).

من خلال التعريفين يمكننا القول أن الاتصال المؤسساتي هو أداة من أدوات التميز التي تسمح للمؤسسة بتنسيق الجهود الاتصالية من اجل خلق صورة ايجابية عن المؤسسة و بناء سمعة جيدة لها ، لذا فان قرارات الاتصال المؤسساتي تعتبر قرارات استراتيجية .

1-2/ عناصر الاتصال في المؤسسة

الجدول 1: ترتيب عناصر الاتصال في المؤسسة :

1	الاتصال المؤسساتي
2	التسويق /اتصال العلامة و الاتصال مع المستهلك
3	اتصالالأزمات
4	العلاقات العامة و جماعات الضغط

المصدر:European Communication Monitor2009

من خلال الجدول يتّضح لنا أنّ الاتصال في المؤسسة يتكوّمن مجموعة من الاتصالات المتكاملة فيما بينها، منها الاتصال المؤسّساتي، الاتصال التجاري، اتصال الأزمات والعلاقات العامة.

1-3/ وظائف الاتصال المؤسساتي :يسعى مسؤولو الاتصال في المؤسسات إلى تحقيق الأهداف التالية :

- بناء و إدارة صورة و سمعة المؤسسة
- تقديم النصح لمتخذ القرار
- وضع و تطوير سياسة اتصالية تتوافق مع الأهدافالاستراتيجية للمؤسسة

ولتحقيق هذه الأهدافيستعين المسؤولون بالاتصال المؤسساتي الذي له ثلاث وظائف و هي(**3**) :

- **وضيفة إصدار النشر** :أيأن يكون الاتصال المؤسساتي مصدر للمعلومات حول المؤسسة للعاملين بها والمتعاملين معها و حتى مع المجتمع
- **وظيفة إنصات** :بحيث يسمح الاتصال المؤسساتي للمؤسسة ليس فقط بمتابعة الرأي العام وتوجيهات الأطراف الفاعلة بل أيضا يسمح بالكشف عن هذه التوجيهات و التنبؤ بها .
- **وظيفة الواجهة** :يسمح الاتصال المؤسساتي بإدارة العلاقة مع المتعاملين الخارجيين و مع الموظفين كما يساعد على تنظيم الرسالة الاتصالية و الإجابة على تطلعات الأطراف الفاعلة .

1-4/ أدوات الاتصال المؤسساتي :ان الاتصال المؤسساتي يعتمد على أدوات يمكن للمؤسسة أن توظفها من اجل الوصول إلىأهدافها الرئيسية وقبل التطرق إلى الوسائل نذكر بإيجازأهداف الاتصال المؤسساتي و هي(**4**) :

- إعطاء معنى للمؤسسة من خلال تقديم المؤسسة كعنصر فاعل في المجتمع وليس فقط على انها تبحث عن الربح
- تدعيم الصورة الايجابية للمؤسسة من خلال استقطاب الجمهور للتجارب و التفاعل مع مبادئ المؤسسة
- تدعيم مصداقية المؤسسة وتناغم اتصالها

كما سبق و إن ذكرنا فان المؤسسة توظف عدة أدوات لتحقيق هذه الأهداف و من أهم هذه الأدواتنجد :

- **العلاقات الصحفية** :هي تواصل المؤسسة مع الإعلام و الصحافة و تكوين علاقات مهنية متميزة مع الصحافيين تهدف إلىأن يتم بث معلومات و أخبار تبني و تطور صورة المؤسسة لدى الرأي العام ،فان العلاقات الصحفية تكون على المدى البعيد كون تأثيرها يكون تدريجيا من خلال تكرار الرسائل يجب على المؤسسة أن تسم الصحافة إلى :

- الصحافة اليومية الوطنية
- الصحافة اليومية الجهوية
- الصحافةالأسبوعية
- المجلات الدورية
- الصحف الدورية المتخصصة و الموجهة للجمهور العام
- الصحف الدورية المتخصصة و الموجهة للحرفيين و المختصين
- الصحف المجانية

كما يمكن إضافة الدوريات والمنشورات التي تصدرها هيئات إداريةأو جماعات محلية ومن اجل فعالية اكبر يمكن التعامل مع وكالات الأنباء الوطنية أو الدولية مثل وكالة الأنباء الجزائرية ، رويترز ، بلوم بيرغ .

ويمكن التواصل مع الصحافة من خلال البيانات الصحفية أو من خلالالصحافة هذه الأخيرة يحتاج صحافيوها غالبا إلى نبذة تاريخية عن المؤسسة أهدافها و ثقافتها ، بالإضافةإلى نموذج الإدارة و أهمالأرقام المتعلقة بنشاط المؤسسة . يمكن كذلك التواصل مع الصحافة و الإعلام من خلال نشر التقرير السنوي للنشاط أو التقارير الدورية ،أونشراتإخبارية.

يعتبر الاتصال الشفهي مع الصحافة من أهم عناصر العلاقات الصحفية وذلك من خلال ما يوفره من فرص لمسؤول الاتصال من اجل أن يوضح رؤيته بالفاضة وعباراته بدل ألفاظ و عبارات الصحافة كما يمكن أن يظهر شغفه اهتمامه بمبادئ وقيم المؤسسة التي ينتمي اليها مما يسمح للمتلقي أن يشعر بصدق الرسالة ما يجعل هذه الأخيرة تؤثر و تترسخ في ذهنه و من بين أدوات الاتصال الشفهي نجد(**5**) :

- **الندوات الصحفية**: تعتبر الندوات الصحفية عمليات تحمل خطوات معبرة كون أسئلة الصحفيين لا يمكن التنبؤ بها لذا يجب :
  - الاستعداد الجيد و توقع الأسئلة.
  - دعوة الصحافيين الذين يمكن التنبؤ بأسئلتهم .
  - دعوة الصحافيين الذين يملكون وزنا في المجال الإعلامي.
  - تحضيرالأدلة و الأرقام التي تدعم الصورة التي تريد المؤسسة إيصالها للصحافة و منها الرأيالعام .
  - اختيار الزمان والمكان و المدة ، من اجل حضور الصحافة و المدعوين للندوة ،كما أن التحكم في هذه الأمور يسمح للمؤسسة أن تُظهر مدى حِرفيتها و تحكمها في الاتصال و هو ما يعتبر في حد ذاته رسالة ايجابية تخدم المؤسسة.
- **مأدبات الغداء أو العشاء الصحفي**: وهو دعوة مجموعة من الصحفيين المختصين، إلى الغداء أو العشاء على حساب المؤسسة تتم من خلاله توطيد العلاقة بين الصحافة و المؤسسة كما يسمح الحديث الجانبي بإرسال رسائل بسيطة ولكنها مؤثرة .
- **تجربة المنتجات** : هذا النوع من النشاط يقتصر فقط على الصحافة المختصة سواء كانت موجهة للمحترفين أو الجمهور العام .و يمكن أن يكون المنتوج قابلا للنقل وغير ثقيل يمكن للمؤسسة أن تمنح عيّنات منه لمجموعة من الصحافيين المختصين أماإذاكانت ثقيلا و غير قابلا للنقل يمكن للصحافيين تجربته في محلات أو مصانع المؤسسة .
- **زيارة المصنع** : وذلك من خلال برمجة زيارات للصحافيين من اجل تفقد ومعاينة سيرورة الإنتاج.
- **سفريات و رحلات للصحافيين**: يتم اللجوء إلى هذا النوع من النشاطات بالنسبة للمؤسسات السياحية والفندقية خاصة يعتبر هذا النشاط مكلفا جدا إذ يجب على المؤسسة أن تحظر الرحلة جيدا و أن تتوقع أي خلل يمكن أن يعكر أجواءالرحلة .

❖ **العلاقات العامة** :هي تلك العلاقات التي تربط المؤسسة مع جمهورها الواسع بصورة دقيقة و مباشرة . يجب على المؤسسة جره أصناف الجمهور الذي تسعى إلى التواصل معه و ترتيبهم حسب الأولية .كما يمكن أن نجد أشكالا متعددة للعلاقات العامة نذكر منها :

- الأبواب المفتوحة
- تظاهرة إطلاق منتوج جديد
- تدشين فرع جديد أو نقطة بيع للمؤسسة

- المؤتمرات و الندوات
- الصالونات و المعارض
- الرعاية ، التمويل و الأعمال الخيرية.

من اجل نجاح العلاقات العامة يجب إتباع الخطوات التالية :

- تحليل الوضعية
- اختيار الفئة المستهدفة بدقة
- اختيار النشاط المناسب
- التخطيط للحدث أوالنشاط
- تحديد الميزانية
- تقييم مدى نجاعة و فعالية النشاط

❖ **الاتصال التظاهري**:يهتم تنظيم تظاهرات أو استغلال تظاهرة قائمة من اجل الاتصال المؤسساتي يستدعي الاتصال التظاهري التعامل مع وسائل الإعلام الثقيلة توجد وكالات خاصة لهذا النوع من النشاط يمكن الاستعانة بها .

الجدول2: أنواع التظاهرات حسب الجمهور المستهدف

جمهور داخلي	جمهور مستهدف	جمهور عام	مختلف الجماهير
مؤتمرات منتديات إطلاق منتوج	جمعية عامة صالونات و معارض	مناسبات تاريخية مناسبات ثقافية رياضية تنشيط المبيعات	عيد ميلاد المؤسسة أبواب مفتوحة تدشينات تقديم الجوائز

المصدر: *بتصرف ThieryLibeart et KarrineJohanns, **Op Cit**, p p 44 48*

❖ **النشاطات الخيرية** :غالبا ما يتم الخلط بين التمويل sponsoring و الأعمال الخيرية mécénat فالأول يعتبر نشاطا ترويجيا و ليس مؤسساتيا فهو يهدف إلى تحسين صورة العلامة أو المنتوج و ليس صورة المؤسسة ، كما يهدف إلى زيادة المبيعات وتعظيم الأرباح بينما الثاني يعتبر ذلك النشاط الذي يعني بتخصيص مجموعة من الموارد من اجل غاية غير ربحية تسمى الصالح العام ،أو ما يطلق عليه الآن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .

يتميز هذا النوع من النشاطات بقلة الظهور الإعلامي للمؤسسة بناء النشاط و ذلك لتجنب أي تأويل من شانه أن يضر بصورة المؤسسة .

1-5/ مجالات الاتصال المؤسساتي :يمكن أن تحدد عدة مجالات للاتصال المؤسساتي نجدها في النقاط التالية :

- **الاتصال الجماهيري** : يهدف هذا الاتصال إلى تشكيل رأي عام ايجابي حول المؤسسة و نشاطاتها كما يهدف إلى كسب تعاطف الجمهور الواسع مع المؤسسة مثل استعمال تبييض صورة المؤسسة .

- **الاتصال الداخلي** :يهدف إلى تحسين صورة المؤسسة لدى موظفيها و المساهمين فيها من اجل تحفيز و كسب ولاء و زيادة دافعية الموظفين من أهمأدواته نجد :
  - التشجيع
  - الإعلام
  - الانضباط
  - التوحيد
  - التجنيد
- **الاتصال المالي** :يهدف إلى تحسين صورة المؤسسة من خلال نشر أرقام و نتائج المؤسسة المالية خاصة بالنسبة للمؤسسات المتواجدة على مستوى البورصة و الأسواق المالية .
- **اتصال الأزمات** :هو الاتصال الذي تلجأ إليه المؤسسة لمواجهة الأزمات التي تعترضها ،تستعين المؤسسة بمجموعة من الاستراتيجيات حسب وضعيتها بالنسبة للازمة ، ،ففي بداية الأزمة تعتمد المؤسسة على اليقظة و تشخيص المخاطر، أماأثناءالأزمة فإنها تلجأ إلى إحدى الاستراتيجيات التالية:

الرفض أو الإنكار : وهو رفض التصريحات الإعلامية أو إنكار مسؤولية المؤسسة اللازمة .

الاعتراف : وهو أن تعترف المؤسسة بأخطائها و تتحمل مسؤولياتها محاولة توجيه الأزمة لصالحها ، اعتمادا على ما لديها من رصيد لدى الجمهور .

الهجوم : وتقوم هنا المؤسسة بتحويل و توجيه الرأي العام من خلال الحملات الإعلامية و جماعات الضغط من المشكل أوالأزمة الحقيقية إلى موضوع هامشي لصرف انتباه و اهتمام الجمهور.

وبعد الأزمة تقوم المؤسسة بتقييم النتائج و أثارها على خبرة المؤسسة .

- **جماعات الضغط و الاتصال لدى السلطات العمومية** :تعتمد المؤسسة على جماعات الضغط للتأثير غلى قرارات السلطات العمومية أولإنشاء صورة ايجابية حول المؤسسة لدى هذه السلطات(**6**) .

يمكن للمؤسسة أن تقوم بذلك من خلال الأشكالالتالية :

- التعاون
- التدخل الانتقائي
- العمل السياسي المباشر
- العمل السياسي غير المباشر

تتمثل إجراءات اللجوء إلى جماعات الضغط قيما يلي :

- تحديدالأهداف
- تحديد النقاط التي يستوجب تدخل جماعات الضغط .
- تحديد الفئات المستهدفة من التدخل و الوقت المناسب

- اختيار التقنية المناسبة للتدخل و تكلفتها .
- التنفيذ و التقييم .

▪ **الاتصال الصناعي** :يهدف هذا الاتصال إلى تحسين صورة المؤسسة لدى المتعاملين الصناعيين الآخرين مع تفويض المؤسسة لديهم من خصائص هذا النوع من الاتصال إن الفئات المستهدفة غير متجانسة مما يشده على بذل جهد كبير من طرف المؤسسة .

2/ **صورة المؤسسة** :

2-1/ تعريف صورةالمؤسسة وخصائصها:

أ. **تعريف صورة المؤسسة:**هناك عدة تعاريف حول صورة المؤسسة ، نذكر منها :

-تعريف *Kotler& Dubois*: الصورة عبارة عن جميع الجوانب التي أدركها الفرد على شيء معين.(**7**)

-و يعرفها *Lendrevie&Lindon*: على أنها مجموعة من التمثيلات التي تتميز بأنها شخصية ، منحازة ، مستقرة ، انتقائية و مبسطة .(**8**)

-و يعرف *J.J Combin*: صورة المؤسسة عبارة عن مجموعة من التمثيلات الذهنية ، الإدراكية و الحسية لفرد أو مجموعة من الأفراد اتجاه مؤسسة معينة(**9**) .

-كما تعرفها CatherineParis : على أنها عبارة عن حوصلة لمجموعة من الصور المختلفة فيما بينها كل واحدة منها خاصة بجمهور معين و جانب من جوانب المؤسسة ، وهي تتفاعل فيما بينها لتعطي في النهاية صورة واحدة هي صورة المؤسسة(**10**).

وحسب تعريف معهد البحث و الدراسات الإعلانية I.R.E.P : فإن صورة المؤسسة لدى جمهور معين تتمثل في جميع التمثيلات المادية و غير المادية التي تتكون عند الأفراد الذين ينتمون إلى هذا الجمهور(**11**).

. من خلال هذه التعاريف ، يمكننا أن نقول بأن الصورة هي عبارة عن خلاصة ذهنية ، شخصية ، منحازة ، مستقرة ، انتقائية و مبسطة ، يقوم بها الفرد لعناصر البيئة التي تعيش فيها أو هي نتيجة لتفاعل مجموعة من الصور التي تتمتع بها مختلف العناصر المكونة لها لدى الجماهير المستهدفة.

ب. **خصائص الصورة:** الصورة هي عبارة عن مجموعة من التمثيلات الذهنية ، وفيها الصورة التلقائية (spontanée) ، و الصورة الكامنة (Latent) . فعندما نسأل الزبون بطريقة غير موجهة ، فإنه يتذكر جزءا من الصورة فقط ، و هو مليمثل الصورة التلقائية .

و عندما نسأله بأكثر عمق من خلال أسئلة دقيقة أو باستعمال تقنيات الإسقاط فإنه سيتذكر تداعيات (associations) أخرى تمثل الصورة الكامنة .

. الصورة الشخصية و المنحازة: يمكن للصورة أن تكون مختلفة بدرجة كبيرة من شخص لآخر، و لهذا فإنه لا يمكننا الاكتفاء بصورة متوسطة في السوق ككل، و إنما يجب تحديد الصورة المدركة في كل قطاع سوقي(**12**) .

. الصورة المستقرة نسبيا: تمثل صورة المؤسسة تعبيرا عن معارف و اتجاهات الأفراد في فترة معينة، هذه الاتجاهات بطبيعتها تتميز بأنها مستقرة نسبيا. أما الرضا و عدم الرضا فهما لا يؤثران في الصورة إلا بتكرار التجربة في نفس الاتجاه او في حالة ما إذا كانت درجتهما عالية ، كما يضاف إلى هذا أن التغيرات الهامة التي تحدث في الصورة تعود إلى أحداث كبرى ، نذكر منها ، على سبيل المثال : حالة تقديم منتجات جديدة حققت نجاحا كبيرا ، القيام بحملة إعلانية متميزة ، حدوث أزمة شاملة ، تسجيل مشاكل حقيقية في الجودة لم يتم التحكم فيها بسرعة ...الخ . ويعتبر الاستقرار النسبي للصورة، إذا كانت جيدة، ميزة تتمتع بها المؤسسة. بحيث إن هذا الاستقرار يمثل أساسا لكسب وفاء المستهلكين، وهي ميزة ممتدة في الزمن لأن المنافسة لا يمكنها القضاء بسهولة على صورة جيدة.

و في المقابل ، فإن هذا الاستقرار يعتبر عيبا في حالة ما إذا كانت الصورة غير جيدة ، بما أنها تتطلب وقتا وجهدا كبيرين من أجل تعديلها(**13**) .

. الصورة الانتقائية و المبسطة : الصورة هي ملخص عن المؤسسة ، يقوم بها الفرد من أجل تبسيط إدراكه للعديد من المؤسسات التي غالبا ما تكون متشابها فيما بينها . لذلك فعندما نقوم بتحليل الصورة يجب التركيز على الأهم ، فالصورة التلقائية في الغالب تكون معبرة بشكل كبير ، و أما الصورة الكامنة فتحليلها يمكن ان يكون مهما ، لكن يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة في ذلك .

2-2/ مكونات الصورة: تتمثل مكوّنات الصورة في :

أ . المؤسسة في حد ذاتها : تسعى المؤسسة إلى التعريف بنفسها و ذلك من خلال الاتصال و كلما كانت شهرتها جيدة ، كانت ثقة الجمهور فيها كبيرة ، ومن اجل تدعيم هذه الثقة ، يمكنها إبراز على مختلف عوامل الاتصال التي تعتمدها رمزا (Logotype) مرفقا أولا بشعار .

و من خلال الاتصال أيضا تسعى المؤسسة إلى تكوين الصورة التي ترغب فيها ، و هذا بالعمل على إبراز ماهيتها ، إمكانيتها التقنية ، البشرية و المالية ، القيم التي ترتبط بها (حماية المستهلك ، المساهمة في التطور .... الخ) ، و يعمل الجمهور على تثمين الاتصالبالاستناد إلى جودة الرسالة و الوسائل المستعملة

في بعض الأحيان ، يتم ربط صورة المؤسسة بصورة مديرها ، وهذا خاصة في حالة المؤسسات التي يديرها أشخاص يعرفون كيفية استعمال طرق الاتصال المتاحة لهم . وهناك الكثير من العناصر الأخرى التي يمكن لها أن تساهم في تكوين صورة المؤسسة منها : نوعية المستخدمين ، الزي الخاص بهم ، كيفية استقبال الزبائن ، التحدث عبر الهاتف . إلخ (**14**).

ب . المنتجات :تعتبر المنتجات من العناصر التي تساهم في بناء صورة المؤسسة لدى الجماهير المستهدفة . هذه الأخيرة تحدد أراءها واتجاهاتها من خلال الإعلانات ، نقاط البيع ، كيفية عرض المنتجات ، الغلاف و المعلومات التي يحملها ، التصميم ، سعر البيع (السعر المرتفع يدل على الجودة ،أما السعر المنخفض يقابله انخفاض في الجودة) . كما يمكن تثمين المنتجات من خلال الذوق ، الجودة ، سهولة الاستعمال ، جودة الخدمات ما بعد البيع ..... الخ (**15**).

ج . العلامة :وهي اسم ، كلمة ، إشارة ، رمز ، رسم أو تشكيلة مما سبق . الهدف منها هو تعريف منتجات المؤسسة و تمييزها عن منتجات المنافسة .

و ما يميز المنتجات عن العلامة هو أن هذه الأخيرة تتميز بأنها دائمة ،و هي بمثابة الروح التي تسمح بالمنتجات الجديدة بالاستمرار بعدما تختفي تلك المنتجات القديمة . وتتشكل صورة العلامة من جميع التمثيلات التي ترتبط بها ، وهي تتعلق بشهرة العلامة ، خصائص وجود المنتجات ، الأسعار المطبقة ،أماكن البيع الخاصة بها ، نوع المستهلكين الذين يشترونها . كما أنها ترتبط أيضا بالقيمة الذهنية المنسوبة إليها خاصة في حالة المنتجات ذات الجودة العالية(**16**) .

2-3/ أهمية الصورة: تظهر أهميتها من خلال العناصر التالية :

أ . الصورة تعمل كمرجع للاختيار :من خلال صورتها ، يمكن للمؤسسة أن تكتسب الثقة أو أن تثير أحكام سلبية لا تتماشى مع مصالحها لدى الأطراف الذين هم على علاقة بها، فالصورة تساهم في إنشاء هوية مميزة ، من خلالها يتم توجيه الزبون في اختياراته و المواطن في أرائه .

فإذا كانت المنتجات المتنافسة ذات خصائص متماثلة فإن قرارات الزبون ستتوجه بالصورة التي يدركها حول المنتج ، العلامة أو المؤسسة(**17**) .

ب . الصورة أداة للتميز :تعمل الصورة على تمييز المؤسسة عن منافسيها ، وهي تسمح بتطوير اتجاهات إيجابية فيصالحها ، من شأنها استمالة المستهلك و اكتساب و فائه .إن إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة معناه إنشاء قيمة خاصة بها ، وهذا يساعد على:

. تسهيل عمليات تقديم المنتجات الجديدة ، بحيث أنها تستفيد مباشرة بالصورة المكتسبة من قبل .

. سهولة التفاوض مع نقاط البيع لأنها تفضل علامات ذات شهرة واسعة و سمعة جيدة .

. إفشال المنافسة من الاستثمار في نفس القطاع .

ج. صورة المؤسسة تساعد الزبون في معالجة المعلومات :و هذا راجع على أنها تمثل ملخصا لمجموعة من الاعتقادات ، و هي عملية تبسيطية ، كما أنها تسهل عملية التعرف على المنتجات و تكرار السلوكيات اتجاهها أو كسب وفاء الزبائن(**18**) .

2-4/ أنواع الصورة: هناك عدة تصنيفات لتحديد المختلفة للصورة المؤسسة ، و تختلف هذه الأنواع باختلاف نوع و موقع الدارس ، نستطيع القول أن أول و أبسط تصنيف هو تصنيف الصورة في المؤسسة إلى صورة داخلية و صورة خارجية(**19**) .

أ) الصورة الداخلية للمؤسسة :ويكون هنا الجمهور المستقبل هو مستخدمي المؤسسة (عمالها و إطاراتها) و يكون الاتصال أكثر سهولة و مرونة ، وذلك عن طريق الخطابات التي يقدمها مسؤولو المؤسسة ، و كذا كيفية التعامل داخل المؤسسة (الصرامة ، الجدية ، الحوافز) بالإضافة إلى كيفية تعامل المؤسسة مع زبائنها عملائها و حتى الموردين بصفة مختصرة هي تلك الصورة التي تحاول المؤسسة نقلها إلى الجمهور القريب .

كل العوامل السابقة الذكر هي التي تتحكم في رأي العامل في مؤسسته و كذا متعامليها ، هذا العامل سينقل الصورة الداخلية للمؤسسة إلى الخارج بحسب تأثره و كيفية تعامل المؤسسة معه هو الذي يحدد نوع الصورة التي سينقلها سيئة كانت أم جيدة .

ت. الصورة الخارجية للمؤسسة: إذا كانت الصورة الداخلية هي الصورة الموجهة للجمهور الداخلي للمؤسسة فالصورة الخارجية هي تلك الموجهة لأشخاص من خارج المؤسسة ، و الوسائل المستخدمة في الحالتين مختلفة جدا ، كما أن أساس جودة و رداءة الصورة مختلف ، ففي هذه الحالة الاتصال المتعلق بالصورة يكون اتصالا خارجي و يرتكز أساسا على الترويج ، بحيث أن الجمهور (الزبائن) يحكم على صورة المؤسسة من خلال : جودة منتجاتها ، مستوى إعلاناتها، علامتها التجارية ، شارتها

(Logo) مشاركتها في التظاهرات الرياضية (Sponsoring parrainage) مشاركتها في الأعمال التطوعية و الخيرية (Mécénat)(**20**) .

لكن هذا لا يكفي لإطلاق حكم على المؤسسة إنما هناك عناصر أخرى تأخذ بعين الاعتبار و هي : الحالة المالية للمؤسسة ، و وضعيتها في السوق المالية ، حجم و نوع قنواتها التوزيعية ، خبرتها في مجال نشاطها ، و حتى شكلها العام (المباني ، سيارات ، البدلات الرسمية للعمال ، وثائقها الرسمية بالإضافة إلى بطاقاتها الخاصة (carte visites) دون أن ننسى عاملا مهما في تحديد صورة المؤسسة ألا وهو الصورة الداخلية التي ينقلها العمال عن مؤسستهم .

لذا الصورة الداخلية مع الصورة الخارجية سوف تعطينا الصورة العامة للمؤسسة و اختلال واحدة من هاتين الصورتين سوف يؤدي حتما إلى اختلال الصورة العامة لذا يجب الاهتمام دائما بالصورتين معا ، ولبناء استراتيجية عامة للصورة ، لابد من الانطلاق من الداخل إلى الخارج لتكون الاستراتيجية أكثر قوة و استمرارا .

كما تمت الإشارة إليه في السابق هناك عدة تقسيمات للصورة العامة للمؤسسة، ففي البداية قسمناها إلى صورة داخلي و خارجية أما التقسيم الثاني فيبني على عدد آخر من العناصر أكثر تفصيلا و أكثر إلماما بواقع المؤسسة حيث نميز بين ثلاثة أقسام هي:

أ) **الصورة المرجوة (***L'image voulue***)** :و تعبر عن ما تتمنى المؤسسة إيصاله لجمهورها المختلف و ذلك عن طريق تقنيات الاتصال لدى المؤسسة ، وتكون متعلقة بالموقع الذي تسعى المؤسسة لاحتلاله بمعنى أن أحد أهداف المؤسسة الحالية و المستقبلية ، بالإضافة إلى أنها لا تمثل واقعا معاشا ، لكن المؤسسة تحاول بكل قوتها الوصول إليها ، و تكون هذه الصورة إلى حد ما مثالية .

ب) **الصورة المنقولة (***l'image transmise***)** :وهي ترجمة الصورة المرجوة لجمهور المؤسسة من خلال تقنيات الاتصال المختلفة بحيث تتصل بطريقة تسهل عليها إيصال الصورة التي ترغبها إلى الزبون و ذلك من أجل زرع صورة جيدة للمؤسسة و ذلك عن طريق تمويل بعض نشاطاتها الريادية و الأعمال الخيرية للوصول إلى الهدف(**21**) .

ج) **الصورة الظاهرة (***L'image perçu***):** وهي الصورة التي تترسخ في أذهان الجمهور فيما يخص المؤسسة ، و ذلك بعد استقبالهم لمختلف الرسائل الاتصالية التي استخدمتها المؤسسة ، بحيث تكون متعلقة بالطريقة التي ظهرت بها الرسالة ، بالإضافة إلى طريقة تحليل وفهم الرسالة من طرف المتلقي لها ، بصيغة أخرى ، هي النتيجة المتحصل عليها بعد القيام بعملية الاتصال .

نظريا يجب أن تتطابق الصور الثلاثة التي تطرقنا إليها سابقا بحيث لا يمكننا فصل الواحدة منها عن الأخرى إلا أنه في المجال العملي، هذا التقسيم يساعدنا كثيرا على تحديد المشاكل التي تحدث عند نقل الرسالة إلى المتلقي و معرفة مصدر الخطأ بالتحديد.

كما أن هناك تقسيمات أخرى لا تتميز عن التقسيم السابق كثيرا ، بحيث تقسم الصورة هنا إلى :

أ. **الصورة الحقيقية أو الفعلية للمؤسسة (***L'image réelle***).**

ب. **الصورة الموضوعية (***L'image subjective* **)**: و هي الصورة التي تظهر للجمهور ، أو أنها الطريقة التي يرى بها الزبون المؤسسة و الأحكام التي يقدمها بخصوصها .

ت. **الصورة التي تبحث عنها المؤسسة (***L'image recherchée* **):**و هي معادلة للصورة المرجوة التي تناولناها سابقا ، هذه الصورة التي تبحث عن جعلها واقعها(**22**) .بالإضافة إلى التقسيمات السابقة هنالك من قسم الصورة في المؤسسة إلى:

أ) **الصورة المرسلة (***l'image diffusée***)** :و تتكون من مجموع الرسائل المنقولة عن و من طرف المؤسسة و تنتج عن كل التظاهرات الإدارية و الغير الإدارية للمؤسسة ، هنا حوامل الرسائل تكون متعددة بالإضافة إلى صور أخرى مثل صورة القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة ، صورة منتجاتها و علاماتها أو حتى صورة البلد الذي تنتمي إليه ... إلخ .

تأتي لتقوي أو لتضعف هذه الصورة و للتحكم في مجموع هذه الصور علينا القيام بتحليل موضوعي أو تشخيصي للمؤسسة ذاتها (مقراتها ، منتجاتها ، قنوات التوزيع ... إلخ) و ما يقال عن المؤسسة في الجرائد و وسائل الإعلام بصفة عامة .

ب) الصورة المودعة (*L'image déposée***)** :تتكون أساسا من مجموع وجهات نظرات الأفراد المكنونين للجمهور الداخلي و الخارجي و نستطيع التحكم فيها من خلال تحليل مضمون اللقاءات النوعية أو اجتماعات المجموعة أو بطريقة أكثر إحصائية عن طريق إدارة سلم السلوكيات(**23**) .

2-5/ أهداف بناء إستراتيجية للصورة في المؤسسة: المؤسسة في سهرها المستمر على تحسين صورتها لدى الجمهور تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف يمكن صياغتها فيما يلي :

أ. بناء إستراتيجية للصورة في المؤسسة تسعى في البداية إلى إضفاء المشروعية على المؤسسة ، بمعنى إعطاء المؤسسة حقوق لم تكن تتمتع بها من قبل ، بالإضافة إلى جعلها عنصرا فاعلا في المجتمع كما قلنا سابقا ، و حتى إن هذه المشروعية تجعلها معروفة لدى الجمهور بمعنى التعريف بالمؤسسة لدى الجمهور .

ب. من الممكن أن تكون سياسة الصورة تهدف أساسا للقضاء على إشاعة تم ترويجها عن المؤسسة ، فالتركيز على الإتصال عن طريق الصورة ينهي الإشاعة سواء كانت داخلية أم خارجية و يعيد للمتعاملين ثقتهم في المؤسسة .

ت. الهدف الأخير نشير إليه هنا ، هو الهدف المالي ، بمعنى زيادة المبيعات ، فالهدف الرئيسي للمؤسسات يبقى دائما وهو تحقيق الربح ، فالمؤسسة تسعى من خلال سياسة الصورة إلى زيادة المبيعات .

ث. بالإضافة إلى ماسبق قد تهدف سياسة الصورة كأداة لتوصيل الرسالة و خاصة من خلال إمضاء المؤسسة أو حتى مساهمتها في النشاطات الإجتماعية و الثقافية(**24**) .

2-6/ شروط صورة المؤسسة و علاقتها بهوية و شهرة المؤسسة.

أ. **شروط الصورة** :من أهمها :

- **أن تكون الصورة حقيقية** :إن انحراف الصورة عن الحقيقة سرعان ما يلحق المساس بمصداقية المؤسسة . بحيث أنه يكفي إجراء إتصال واحد بها لكي ندرك هذا الإنحراف ، و هذا من شأنه أن يبعث الشك و فقدان الثقة لتي لطالما عملت على تأسيسها من خلال الصورة . لذالك فإنه يجب على المؤسسة أن تعرف نفسها على حقيقتها و أن تكون صادقة في الداخل كما في الخارج .
- **أن تكون صورة إيجابية** :هنا يتعلق الأمر بتثمين مؤهلات و محاسن المؤسسة (Atouts) . لكن في المقابل ، يجب عدم المبالغة في ذلك بشكل يؤدي إلى لفت الأنظار إلى المؤسسة و مساوئها(**25**) .
- **أن تكون الصورة دائمة** :أي أن تمثل صورة للمؤسسة لعدة سنوات و إن أمكن ، فديمومة الصورة تدل على فعاليتها .

- **أن تكون مميزة** : و هذا خاصة داخل القطاعات التي تتميز بتشابه منتجاتها ، حيث أنه يجب على المؤسسة العمل على تطوير خاصية بها ، بمعنى بناء صورة مميزة و فريدة .
- **الاستهداف من خلال الصورة** :يجب أن تكون الصورة متجانسة مع قيم و معتقدات الجماهير المستهدفة
- **أن تكون الصورة جذابة** : الصورة الجذابة هي التي تجذب أو تستميل الجماهير التي هي محل اهتمام لدى المؤسسة(**26**).

ب. شهرة المؤسسة و صورتها:الشهرة تقيس مدى حضور إسم المؤسسة في الأذهان ، و ذلك إما بطريقة موجهة أو تلقائية . كما أنها تفترض توفر القدرة لدى الزبون على ربط اسم المؤسسة بأحد منتجاتها أو مجال نشاطها . و يمكن أن نميز بين ثلاثة أنواع للشهرة و هي :

- **الشهرة التلقائية (*spontanée*)**: و هي تمثل نسبة الأفراد الذين بإمكانهم ذكر وبصفة تلقائية اسم المؤسسة ، وهذا بعد ان نحدد لهم قطاع نشاطها . و يمكن الحصول عليها بطرح سؤال من النوع : ما هي مؤسسات السيارات التي تعرفها ؟
- **الشهرة الموجهة (*assistée*)**:يتم الحصول عليها عن طريق تقديم ، للأفراد المستجوبين ، قائمة تتضمن مجموعة من المؤسسات ، ثم يطلب منهم تحديد تلك التي يعرفونها من هذه القائمة .
- **الشهرة في قمة الذهن (*topofmind*)** :وهي تتمثل في النسبة المئوية للأفراد الذين يذكرون اسم المؤسسة بصفة تلقائية و في المرتبة الأولى(**27**) .

و يمكن لمستويات الشهرة التي نتحصل عليها وفقا لكل طريقة أن تكون متفاوتة فيما بينها، و هذا هو الحال في غالب الأحيان.

2-7/ فوائد صورة المؤسسة: تتلخص الفوائد الأساسيةللصورة الايجابية و القوية للمؤسسة فيما يلي :

- زيادة فرص الاختيار من طرف الجمهور مما يعتبر إضافة مهمة للميزة التنافسية للمؤسسةوتموقعها؛
- تضن علامات ومنتوجات المؤسسة على التموقع و يدعم إدراك الجمهور لعلامات المؤسسة و منتوجاتها ؛
- تسهل نجاح مشاريع المؤسسة من خلال القبول الملتقى الموجود لدى السلطات، الشركاء، الموردون و الموزعون؛
- تضمن علامات و منتوجات المؤسسة فهي بمثابة ختم يساعد المؤسسة على التموقع ويدعم إدراك الجمهور لعلامات المؤسسة و منتوجاتها؛
- نشأةألفة بين الجمهور و طموحات ثقافة المؤسسة و حتى وجهات نضرها مما يوضح توجهاتها المستقبلية؛
- تقوي و تدعم انتماء الجمهور الداخلي للمؤسسة كما تعتبر عنصر جاذبا للجمهور الخارجي؛
- تساعد على تجاوز العقبات ومواجهة الأزمات من خلال الرصيد الذي كسبته المؤسسة.

المحور الثاني: الأدبيات التطبيقية

رغم البحث الحثيث عن دراسات سابقة تناولت هذا الموضوع، إلّا أنّنا لم نتمكن من إيجاد دراسات عالجت موضوع الاتصال المؤسساتي و صورة المؤسسة على المستوى الدولي، إنّما وجدنا دراسات تناولت أحد المتغيّرين أو هما معا لكن على المستوى المحلّي، و فيما يلي نوجز بعض هذه الدراسات.

❖ ورقة بحثية بعنوان *Savoir mesurer l'image de la marque pour pouvoir l'améliorer* من تقديم عبير أسماء و علّيوي يوسف من جامعة القنيطرة بالمغرب في مجلّة *International Journal Economics and strategic management of business process* سنة 2015 حاول الباحثان من خلالها تقديم الادوات اللازمة لقياس صورة البلد و أثرها على القطاع السياحي، و ركّزوا على المقاربة النفسية للقياس من خلال عامل الادراك، توصّل الباحثان في الخلاصة إلى أنّ:

- صورة العلامة تلعب دورا أساسيا في تحديد الوجهة السياحية؛
- أساليب القياس سواء كانت كمّيت أم نوعية فإنها تعتبر ناقصة كون قرار تحديد الوجهة السياحية لا يعتبر قرارا عقلانيا دائما؛
- ضرورة تغيير المقاربة التسويقية في دراسة الوجهة السياحية، بحيث ترتكز على المقاربة الجغرافية الجزئية أي منطقة بمنطقة، ليس البلد ككل.

❖ ورقة بحثية بعنوان *Proposition d'une échelle de mesure des pratiques éthiques des grandesenseignes généralistes : une étude auprès des clients* مقدّمة من طرف *Lore LAVORATA* من جامعة باريس 7 تقترح من خلالها سلّم قياس للصورة الأخلاقية للمساحات الكبرى سنة 2005، هدفت هذه الدراسة التي شملت 366 فردا إلى إيجاد سلّم لقياس الصور الأخلاقية للمساحات الكبرى، و توصّلت الدراسة في الأخير إلى:

- الصورة الاخلاقية للمساحات الكبرى ترتكز أساسا على الحملات الاتصالية للمساحة الكبرى؛
- الصورة الاخلاقية للمساحات الكبرى تتغيّر من مساحة إلى أخرى؛
- 60% من رواد المساحات الكبرى يعتبرون ممارسات هذه المساحات الكبرى أخلاقية لكنّهم ينتقدون ظروف عمل الموظفين في هذه المساحات؛
- تحمّل المساحة الكبرى لمسؤوليتها الاجتماعية و اهتمامها بالبيئة بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل وتهيئة المحل تعتبر أهمّ المحاور الواجب التركيز عليها لتحسين الصورة الأخلاقية و كذلك لقياسها.

❖ مذكرة التحكم في إدارة الأعمال بجامعة الكيبك موريال كندا 2008 بعنوان *l'indice de l'image organisationnelle, de la réputation organisationnelle et de la performance sociale des entreprises sur l'attraction organisationnelle* مقدّمة من طرف *Catherine BERUBE* ركّزت فيها على الصورة التنظيمية للمنظمات و أثرها على الجاذبية التنظيمية.

❖ أطروحة دكتورا فرع العلوم التجارية تخصص تسويق بجامعة أبو بكر بالقايد تلمسان من إعداد الطالب محّور حاج أحمد بعنوان *le positionnement de l'image perçue de l'entreprise* ركّز فيها الباحث عن تموقع الصورة في مجال الصناعات الغذائية؛ تعتبر هذه الدراسة الأقرب لموضوعنا كونها هدفت إلى دراسة صورة المؤسسات الجزائرية مقارنة بالمؤسسات الجنبية في سوق الصناعات الغذائية الجزائرية، من خلال استجواب 260 عائلة في الغرب الجزائري و 10مؤسسات جزائرية، وتوصّل الباحث إلى النتائج التالية:

- دور الغلاف و الاشهار في تحسين صورة المؤسسات؛

- صورة المؤسسات الجزائرية تختلف حسب القطاع فالمؤسسات الناشطة في مجال المشروبات الغازية تمتلك صورة حسنة مقارنة بالمؤسسات الجزائرية الناشطة في مجال صناعة البسكويت و الياغورت؛
- عامل بلد المنشأ ليس له تأثير في مجال المنتجات العادية.

❖ بحث مقدّم من طرف جمعية تطوير التربية في إفريقيا ADEA التابعة للبنك العالمي بموضوع *techniques*et *outilsdelacommunicationinstitutionnelle* ديسمبر 2000 لخّص أهم أدوات الاتصال المؤسساتي المستخدمة لبناء صورة المؤسسة أو العلامة، تطرّق البحث إلى خصائص الصورة المثالية وهي الايجابية و الصدق، الاستمرارية، الأصالة، كما حدّد الادوات الاتصالية المناسبة للاتصال المؤسساتي بـ:

- أدوات مرتبطة بهوّية المؤسسة كالشعار و الخطاب المعلن من المؤسسة نحو الجمهور؛
- المعلومات التي تنشرها المؤسسة عن نفسها أو تنشرها هيئات خارجية عنها كرقم الأعمال و نتائج المؤسسة،...؛
- الرعاية و النشاطات الخيرية؛
- الاتصال التظاهري ممثلا في الأبواب المفتوحة و الصالونات و المعارض،....؛
- العلاقات الصحفية مثل الحوارات و الندوات الصحفية، مأدبات الغداء و العشاء الصحفي و الملف الصحفي؛
- أدوات الاتصال الداخلي كالاجتماعات، السفريات، التحفيزات، ....

بعد هذا الجانب النظري ننتقل الآن إلى الجانب التطبيقي و التحليلي لواقع صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج، ودور الاتصال المؤسساتي في ذلك.

I/الطريقة و الأدوات: بعد أن تطرّقنا في الصفحات السابقة إلى الأدبيات النظرية حول كلّ من الاتصال المؤسساتي و صورة المؤسسة، سوف نتطرّق فيما تبقّ من المقال إلى دراسة حالة المؤسسات الجزائرية سواء المصدّرة أم المستوردة من خلال تقديم أهمّ الأدوات الاتصالية التي تستخدمها هذه المؤسسات و الهيئات المرافقة لها *ALGEX - SAFEX - CAGEX – LE MINISTAIRE DU COMMERCE* ودراسة صورتها لدا الشركاء الأجانب.

1/ الطريقة: لدراسة هذا الموضوع استعنّا بمجموعة من الأدوات الاحصائية سواء تعلّق الأمر بالأدوات الوصفية أو التحليلية مثل المنوال و معامل الارتباط ***Tau-B de Kendall***، وذلك من خلال مخرجات برنامج *SPSS21*.

- **تقديم المتغيرات:** لدينا المتغير المستقل متمثّلا في الاتصال المؤسّساتي التي يعرّف على أنّه هو أداة توظفها المؤسسة لتنسيق وتكييف نشاطاتها الاتصالية الداخلية و الخارجية و بناء صورة المؤسسة وسمعة لها و الحفاظ عليها، ومن أدواته نجد العلاقات العامة و الصحفية، الاتصال التظاهري، جماعات الضغط، الاشهار. بالنسبة لدراستنا هذه سوف نحدّد الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية و الهيئات المرافقة لها من أجل تنفيذ استراتيجيتها في مجال الاتصال المؤسّساتي.

و المتغير التابع يتمثّل في صورة المؤسسات الجزائرية لدى شركائها في الخارج، و تعرّف صورة المؤسسة على أنّها خلاصة ذهنية ، شخصية ، منحازة ، مستقرة ، انتقائية و مبسطة ، يقوم بها الفرد لعناصر البيئة التي تعيش فيها أو هي نتيجة لتفاعل مجموعة من الصور التي تتمتع بها مختلف العناصر المكونة لها لدى الجماهير المستهدفة. و كتدقيق فإنّنا سوف نتطرّق في دراستنا فقط إلى فئة

من الجمهور متمثّلة في المتعاملين التجاريين سواء كانوا زبائن أو مورّدين وذلك بسبب صعوبة الوصول إلى الفئات الأخرى السلطات العمومية الجنبية و الجمهور الواسع.

- **تقديم الطريقة:** قمنا أوّلا بإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة التصدير بوزارة التجارة، وذلك لمعرفة الصورة المرغوبة لدى الوزارة عموما ولدى المؤسسات الجزائرية بالخصوص، و التي تسعى لبنائها لدى المتعاملين الأجانب، وكذلك معرفة أهمّ الأدوات المستخدمة في ذلك.بعد ذلك قمنا بإجراء استبيان وُجّه إلى عينة من المتعاملين التجاريين الأجانب لمعرفة الصورة المدركة للمؤسّسات الجزائرية لديهم، و أهم جوانب الصورة التي يمكن التركيز عليها لتحسين صورة المؤسسات الجزائرية أو تدعيمها.

2/ الأدوات: كما ذكرنا سابقا فقد استعنّا بأداتين من أدوات جمع البيانات و مجموعة من الأدوات الإحصائية سوف نفصّلها لاحقا.

- **تقديم المقابلة:** أُجريت المقابلة يوم 12مارس 2017 على الساعة العاشرة مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية بوزارة التجارة، تمّ طرح خمس أسئلة تتعلّق بالصورة المدركة، الصورة المرغوبة، الأدوات الاتصالية المستخدمة و النتائج المحقق في مجال الاتصال المؤسّساتي.
- **تقديم الاستبيان:**

✓ **أهداف الدراسة** : الاستبيان الذي وضعناه يسمح لنا بالإجابة عن إشكالية هذا البحث و الذي تتمحور حول تأثير الاتصال المؤسّساتي على صورة المؤسّسات الجزائرية لدى المتعاملين الأجانب .و لذا هذا الاستبيان سيكون موجها بالسؤالين الفرعيين التاليين:

- كيف هي صورة المؤسسات الجزائرية لدى متعامليها الأجانب؟.
- هل هناك علاقة بين أدوات الاتصال المؤسّساتي وصورة المؤسّسات؟

✓ **أسلوب تنفيذ الدراسة:** لتحقيق أهداف البحث تم انتهاج الاستطلاع عبر الاستبيان ولهذا نستهل البحث بتقديم بعض المفاهيم الخاصة بالدراسة:

- البحث باستطلاع الرأي :من خلال دراستنا الميدانية قمنا باختيار عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في المتعاملين الأجانب سواء كانوا مورّدون أم زبائن للمؤسّسات الجزائرية (العينة القصدية)
- العينة: تتكون هذه العينة من 30 فردا (متعاملا أجنبيا) تم استرجاع 22 استبيانا ، اذ أن معدل الاسترجاع هو $\frac{22}{30}$ الذي يقدر بـ 0.73 اي ما يعادل 73 %

حيث يتكون هذا الاستبيان من 16 سؤالا، منها 3 أسئلة شخصية تتمثل في :

– مجال النشاط – طبيعة المؤسسة –طبيعة العلاقة مع المؤسسة الجزائرية

ومنها 13 سؤالا موضوعيا تتمثل في محورين الأوّل حول بعض مكوّنات الصورة المرغوبة من طرف المؤسّسات الجزائرية و الهيئات المرافقة لها، و المحور الثاني حول بعض الأدوات الاتّصالية الممكن الاعتماد عليها لتحسين و تدعيم الصورة المرغوبة. من خلال اختبار الفرضيات توصلنا الى دراسة نتائج التحليل باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي متمثّلة في التوزيع التكراري و حساب

المنوال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وأدوات الاحصاء التحليلي متمثّلة في اختبارات التحليل الثنائي كاختبار العلاقة كي تربيع للمتغيرات الإسمية و اختبار **Tau-B de Kendall** للمتغيرات الترتيبية.

❖ **قاعدة البيانات:**

- **تحديد مجتمع الدراسة:** يتمثّل مجتمع الدراسة في مجموع المتعاملين الأجانب الذي يتعاملون مع المؤسّسات الجزائرية سواء كمورّدين أم كزبائن.
- **تحديد حجم العينة و إجراءات سحبها:** إن طريقة اختيار العينة من أهم المراحل و الخطوات التي ينبغي اتباعها في الدراسة الاقتصادية لان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع و أسلوب الدراسة فهذا يفرض على الباحث الاعتماد على أسلوب المعاينة إذ لا نستطيع أن ندرس كل أفراد المجتمع بل نقتصر على دراسة جزء من المجتمع هو العينة .

فمجتمع الدراسة يشمل جميع المتعاملين التجاريين الأجانب و نظرا لكبر حجم المجتمع المدروسة و لتقيدنا بعامل الوقت ومحدودية الإمكانيات البشرية و المادية فقد قررنا استخدام أسلوب العينة و اعتمدنا طريقة العينة القصدية .

بعد الدراسة السطحية للمجتمع اعتمدنا عينة من 30 فردا تم سحبها بطريقة عشوائية. حيث تم توزيع الاستمارات عليهم بطريقة شخصية بالنسبة للموردين الأجانب أثناء المعرض الدولي المقام بالجزائر يوم 12 ماي 2017، و عن طريق البريد الإلكتروني بالنسبة للزبائن الأجانب بمساعدة رئيس مكتب التصدير بوزارة التجارة.

II/النتائج و المناقشةسوف نتطرق في هذه النقطة إلى تقديم و تحليل نتائج المقابلة و الاستبيان اللذان قمنا بهما اثناء دراستنا، محاولين اختبار فرضيات البحث كما تقتضيه أصول البحث العلمي.

1/ نتائج المقابلة و مناقشتها: كما سبق وأن وضّحنا فإنّ المقابلة تمّت مع مسؤول التجارة الخارجية بوزارة التجارة، و كانت مكوّنة من خمس أسئلة مفتوحة تهدف إلى معرفة الصورة المرغوبة التي تريد الهيئات المرافقة للمؤسسات الجزائرية و المؤسسات الجزائرية بناءها و تدعيمها لدى المتعاملين الاجانب، معرفة الادوات الاتصالية التي تعتمد عليها لبناء تلك الصورة المرغوبة و تدعيمها، وهل هناك تقييم لصورة المؤسسات الجزائرية لدى المتعاملين الأجانب؟

كانت إجابة المسؤول لدى وزارة التجارة أنّ الصورة المرغوب في بناءها تتميّز بالجديّة و الثقة المتبادلة حتى تكون العلاقة (**win–win** رابح –رابح) ، و اعتمدت الهيئات المرافقة و المؤسسات الجزائرية على أداتين أساسيتين من أدوات الاتصال المؤسّساتي هما:

- **المعارض:** إنّ أجاكس التي تسعى إلى ترقية الصادرات تعمل على تسهيل مشاركة المؤسّسات الجزائرية في عدّة معارض و صالونات نذكر منها في 2016 : – معرض الخرطوم السودان 25جانفي/1فيفري 2016
  –معرض القاهرة مصر 25/16 مارس 2016
  –معرض هانوي فييتنام 16/13 أفريل 2016
  –معرض هافان كوبا 31أكتوبر/4نوفمبر2016
  و في سنة 2017: – صالون اسطنبول تركيا 10/7 سبتمبر2017
  –صالون كوالالمبور ماليزيا 29/26 سبتمبر 2017
  –صالون كولن ألمانيا 11/7 أكتوبر 2017

من خلال هذا العرض نرى مدى حرص ألجاكس على تمكين المؤسسات الجزائرية الراغبة في التصدير من المشاركة في هذه المعارض الدولية المهمة، لكن ما يعاب على هذه المشاركات هو أنّها تهدف إلى الحصول على طلبيات من الخارج و بالتالي فالهدف الأساسي هو هدف تجاري قصير الأجل وليس هدف استراتيجي يُعنى بترسيخ صورة المؤسسة في الخارج، والمنتدى الاقتصادي الافريقي الأخير بالجزائر يعكس هذه الحقيقة المؤسفة.

- **جماعات الضغط**: الجزائر معروفة بعملها الدبلوماسي و الصامت في المجال السياسي بالدرجة الأولى والاقتصادي بدرجة اقل وذلك منذ عهد مسعود زغّار، اليوم يعمل منتدى رؤساء المؤسّسات على تفعيل هذه القناة المهمة جدّا لدخول أسواق أجنبية بأفضل الشروط مثلما حدث في زيارة رئيس المنتدى إلى إيرلندا و الاستعانة برجل أعمال جزائري مقيم منذ 30 سنة بإيرلندا.

- بالنسبة للصورة المرغوبة كانت إجابة المسؤول المستجوب أنّ الوزارة و الهيئات المرافقة تسعى إلى عكس صورة إيجابية عن الجزائر أوّلا و المؤسّسات الجزائرية ثانيا خاصة المؤسسات المصدّرة، وذلك بالتركيز على جودة المنتجات الجزائرية وجدّية و مهنية المؤسسات الجزائرية.

- أمّا بالنسبة للسؤال حول الصورة المدركة من طرف المتعاملين الأجانب فإنّ المسؤول اقرّ بأنّه ليست هناك دراسة حول هذه النقطة، لكن هناك أصداء عن أنّ المتعاملين الأجانب راضون عن علاقتهم بالمؤسسات الجزائرية.

كتعقيب عن أجوبة المقابلة يمكننا أن نقول أنّ السلطات العمومية تعي جيّدا دور صورة البلد و المؤسسات من أجل النهوض بالاقتصاد الوطني خارج الريع، لكن العمل على بناء هذه الصورة في بدايته فقط إذ أنّ الأدوات الاتصالية المستخدمة لا تتعدّى المشاركة في المعارض الدولية و بعض الضغط من طرف جزائريين مقيمين بالخارج كمحاولة لإنشاء لوبي جزائري.بالنسبة لبقية الأدوات فإنّنا نجد المؤسسات الجزائرية لا تلجأ إليها لعدة أسباب منها:

- عدم دراية القائمين على المؤسسات الجزائرية بأهمية التسويق المؤسساتي و أثره؛
- صعوبات قانونية تمنع التمويل و الرعاية و النشاطات الخيرية بالخارج بسبب القيود على تحويل الأموال إلى الخارج؛
- عدم التحكّم في أدوات الاتصال المؤسساتي؛
- غياب ثقافة اللجوء إلى مكاتب الاستشارة؛
- التفكير في الجانب التجاري و البحث عن الربح وإهمال جانب الاستمرارية (غياب التفكير الاستراتيجي).

هذه الأسباب تجعلنا نقول أنّ الاهتمام بالاتصال المؤسساتي و صورة المؤسسة لا يمثّلان أولوية بالنسبة للمؤسسات الجزائرية ما يستوجب التحسيس بأهميتهما و دورهما في تحقيق أهداف المؤسسة من استمرار و ربح على المدى الطويل.

2/ نتائج الاستبيان و مناقشتها:

- **ثبات الاستبيانAlpha Cronbach**: قبل البدء في تقديم و تحليل نتائج الاستبيان نقوم بدراسة معامل الثبات آلفا كرونباخ.

الجدول رقم03 معامل الثبات

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,701	16

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

نلاحظ من خلال الجدول أنّ معامل الثبات هو 0.701 أي 70% وهو أكبر من 60% مايعني أنّ ثبات الاستبيان قوي نسبيا و بالتالي يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان من أجل بقية الدراسة.

تمّت الاستعانة بسلّم ليكارت الخماسي والذي يكون ميزانه التقديري كما يلي:

الجدول رقم 10 الميزان التقديري لسلم ليكارت

الاستجابة	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.80	عدم الموافقة التامة
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	عدم الموافقة
بدون رأي	من 2.60 إلى 3.40	المحايدة
موافق	من 3.41 إلى 4.20	الموافقة
موافق تماما	أكبر من 4.20	الموافقة التامة

✓ **تحليل المجموعة الأولى**

الجدول رقم 11مؤشّرات صورة المؤسسات الجزائرية لدى المتعاملين الاجانب

الاسئلة	غير راض تماما	غير راض	بدون رأي	راض	راض تماما	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
	%	%	%	%	%		
احترام الآجال	-	6	-	12	4	3.64	الرضا
	-	27.3	-	54.5	18.2		
احترام بنود العقد	1	2	4	12	3	3.64	الرضا
	4.5	9.1	18.2	54.2	13.6		
سهولة التفاوض	1	2	8	9	2	3.41	الرضا
	4.5	9.1	36.4	40.9	9.1		
الثقة	-	-	1	14	7	4.27	الرضا التام
	-	-	4.5	63.6	31.8		
الجدية	-	-	1	15	6	4.23	الرضا التام
	-	-	4.5	68.2	27.3		
المتوسط المرجح العام						3.83	الرضا

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة بمخرجات SPSS21

من خلال نتائج الجدول يمكن القول أنّ الرضا هو الاتجاه العام لدى المتعاملين الأجانب حول علاقتهم بالمؤسّسات الجزائرية، و هو ما يفيد أنّ صورة المؤسّسات الجزائرية حسنة عند هؤلاء المتعاملين و من أهم خصائصها الثقة و الجدية.

يتبيّن لنا من خلال النتائج أنّ ما يميّز بين الطرفين الجزائري و الأجنبي هي الثقة و الجدّية بالدرجة الأولى، و سهولة التفاوض، احترام الآجال و شروط العقد بالدرجة الثانية، ما يعني أنّ النقاط الواجب التركيز عليها لبناء صورة جيدة وإيجابية عن المؤسسات الجزائرية هي العمل احترام آجال و شروط العقود المبرمة و تسهيل عملية التفاوض من خلال التحكم في سير عملية التفاوض.

✓ **تحليل المجموعة الثانية**

الجدول رقم 12 أدوات الاتصال المؤسساتي للمؤسسات الجزائرية

الاسئلة	غير موافق تماما	غير موافق	بدون رأي	موفق	موافق تماما	المتوسط المرجح	الاتجاه العام
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
	%	%	%	%	%		
المعرض مهمة لإنشاء العلاقات	-	-	-	6	16	4.73	الموافقة التامة
	-	-	-	27.3	72.7		
المؤسسات الجزائرية تلجأ الى مكاتب الاستشارة	2	5	10	1	4	3.00	المحايدة
	9.1	22.7	45.5	4.5	18.2		
العلاقات الدبلوماسية تسهل العلاقة بين المؤسسات	2	1	6	10	3	3.50	الموافقة
	9.1	4.5	27.3	45.5	13.6		
الصور المحلية للمتعامل الجزائري هي معيار لاتخاذ القرار	-	1	2	9	10	4.27	الموافقة التامة
	-	4.5	9.1	40.9	45.5		
رأي مكاتب الخبرة مهم لاتخاذ قرار الشراكة	2	2	4	8	6	3.64	الموافقة
	9.1	9.1	18.2	36.4	27.3		
العلاقة مع المتعامل الجزائري استراتيجية	-	-	1	10	11	4.45	الموافقة التامة
	-	-	4.5	45.5	50		
المتوسط المرجح العام						3.93	الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة بمخرجات SPSS21

من خلال نتائج الجدول يمكن القول أنّ الموافقة هي الاتجاه العام لدى المتعاملين الأجانب حول عناصر الاتصال المؤسّساتي، و بالتالي على المؤسّسات الجزائرية و الهيئات المرافقة لها الاهتمام بالصالونات و المعارض لأنها تعتبر أهمّ أداة للتواصل مع المتعاملين الأجانب، كما يجب أن تهتم هذه المؤسّسات بصورتها المحلية كون الصورة الدولية هي انعكاس للصورة المحلية حسب متوسط 4.27 الذي يشير للموافقة التامة على أنّ الصورة المحلية مهمة جدا لاتخاذ قرار التعامل مع المؤسّسات الجزائرية، كما أنّ اللجوء إلى مكاتب الاستشارة يعتبر أحد العناصر المهمّة لذا على المؤسسات الجزائرية الاعتماد عليها أكثر فأكثر و هذا ما يؤكده المتوسط المرجح 3.64 وهو ما يعني موافقة العينة على دور مكاتب الاستشارة .

✓ **التحليل الاحصائي**:نبدأ بدراسة الارتباط بين مجموعة من المتغيرات وذلك باستخدام اختبار ***Tau– BdeKendall***الذي تكون نتيجته ذات دلالة ابتداء من sig = 0.05وsig= 0.01وكانت النتائج كالتالي:

تحلّل النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 13 تفسير معامل الارتباط

نوع الارتباط	نتيجة معامل الارتباط

منعدم	r=0
ضعيف	0.00< r <0.25
متوسط	0.25< r <0.75
قوي	0.75< r <1
تام	r=1
r سالب علاقة عكسية rموجب علاقة طردية	

- **علاقة مدة التعامل مع الرضا عن احترام شروط العقد**

الجدول رقم 14معامل الارتباط بين مدة التعامل والرضا عن احترام شروط العقد

Corrélations

			A quand remontes votre relation avec le partenaire Algérien ?	satisfactions du respect des termes du contrat
Tau-B de Kendall	A quand remontes votre relation avec le partenaire Algérien ?	Coefficient de corrélation	1,000	,535**
		Sig. (bilatérale)	.	,006
		N	22	22
	satisfactions du respect des termes du contrat	Coefficient de corrélation	,535**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,006	.
		N	22	22

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من خلال نتيجة الاختبار يتبيّن لنا أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية متوسطة القوة كون معامل الارتباط محصور بين 0.25 و 0.75 ما يعني أنّه كلّما زاد الرضا عن احترام شروط العقد زادت مدة التعامل ، بالتالي يجب على المؤسسات الجزائرية احترام التزاماتها قدر المستطاع ما يعطي صورة إيجابية عنها و بالتالي يسمح للتعامل أن يستمر ما يحقق مصلحة الطرفين، وهذا ما يحقق هدف المؤسّسة المتمثّل في الاستمرارية.

- **علاقة الرضا عن الثقة بالرضا عن الجديّة:**

الجدول رقم 16 معامل الارتباط بين الثقة و الجديّة

Corrélations

			satisfaction du sérieux	satisfaction de la confiance
Tau-B de Kendall	satisfaction du sérieux	Coefficient de corrélation	1,000	,435*
		Sig. (bilatérale)	.	,038
		N	22	22
	satisfaction de la confiance	Coefficient de corrélation	,435*	1,000
		Sig. (bilatérale)	,038	.
		N	22	22

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من خلال نتيجة الاختبار يتبيّن لنا أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية متوسطة القوة كون معامل الارتباط محصور بين 0.25 و 0.75 ما يعني أنّه كلّما زادت الجدية في التعامل زادت الثقة، و منه يمكن القول أنّ التركيز على إظهار الجديّة كمكوّن من مكوّنات صورة المؤسسة يعتبر عنصرا مهمّا.

تتمثّل جدّية المؤسّسة في احترامها لشروط العقد و الآجال المتفق عليها، و سهولة فضّ النزاعات إن وُجِدت، وهذا ما أكّدناه في الجدول رقم 11، هذه الجدّية سوف تسمح للمؤسّسات الجزائرية بكسب ثقة المتعامل الأجنبي و بالتالي بناء صورة إيجابية تسمح لها باستثمارها على المدى البعيد بجعل هذا المتعامل مدافعا عن المؤسّسة وهي أعلى درجات الوفاء والولاء.

- **علاقة أهمّية الصالونات و المعرض بكون العلاقة مع المتعامل الجزائري استراتيجية:**

الجدول رقم 17 معامل الارتباط بين أهمّية الصالونات بكون العلاقة مع المتعامل الجزائري استراتيجية

Corrélations				
			Les foires et salons sont importants pour tisser des relations avec des partenaires étrangers	Votre relation avec le partenaire Algérien est stratégique
Tau-B de Kendall	Les foires et salons sont importants pour tisser des relations avec des partenaires étrangers	Coefficient de corrélation	1,000	,535*
		Sig. (bilatérale)	.	,012
		N	22	22
	Votre relation avec le partenaire Algérien est stratégique	Coefficient de corrélation	,535*	1,000
		Sig. (bilatérale)	,012	.
		N	22	22
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من خلال نتيجة الاختبار يتبيّن لنا أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية متوسطة القوة كون معامل الارتباط محصور بين 0.25 و 0.75 ما يعني أنّ بداية العلاقة عن طريق الصالونات و المعارض يمكنها أن تتطوّر إلى مستوى استراتيجي.

ذكرنا أثناء تحليلاتنا للجداول السابقة دور وأهمّية التظاهرات التجارية في بناء علاقة جيدة مع المتعامل الأجنبي، و نتيجة هذا الارتباط تزيد تحليلنا عمقا و تأكيدا كونها بيّن أن دور الصالونات و المعارض ليس فقد قصير الأجل من خلال إبرام صفقة تجارية، بل هو دور استراتيجي طويل الأجل يسمح للمؤسّسة الجزائرية بالاستفادة منه كما ذكرنا في تحليلنا لنتيجة الاختبار أعلاه.

- **علاقة رأي مكاتب الاستشارة بأهمية العلاقات الدبلوماسية بين البلدين:**

الجدول رقم 18 معامل الارتباط بين رأي مكاتب الاستشارة بأهمية العلاقات الدبلوماسية بين البلدين

Corrélations				
			L'avis des bureaux de consulting est primordial pour la prise d'une décision de partenariat	Les relations diplomatiques facilitent les accords entre partenaires économiques
Tau-B de Kendall	L'avis des bureaux de consulting est primordial pour la prise d'une décision de partenariat	Coefficient de corrélation	1,000	,398*
		Sig. (bilatérale)	.	,030
		N	22	22
	Les relations diplomatiques facilitent les accords entre partenaires économiques	Coefficient de corrélation	,398*	1,000
		Sig. (bilatérale)	,030	.
		N	22	22
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من خلال نتيجة الاختبار يتبيّن لنا أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية متوسطة القوة كون معامل الارتباط محصور بين 0.25 و 0.75 ما يعني أنّ العلاقات الدبلوماسية بين البلدين و رأي مكاتب الاستشارة لديهم علاقة طردية معتبرة، ما يعني واجب الاهتمام براي مكاتب الاستشارة و التركيز على جماعات الضغط لتحسين العلاقات الدبلوماسية بين البلدين و بالتالي بناء علاقة استراتيجية بين المتعاملين الجزائريين و الأجانب.

إنّ دور العلاقات الدبلوماسية في الاقتصاد يتمثّل في مدى سعي الجهات السياسية لاستغلال علاقاتها من أجل جلب مشاريع و صفقات لمؤسسات البلد، هذا السعي يكون من خلال بناء صورة جيدة عن البلد و مؤسّساته الرسمية، و من خلال لعب دور الضامن بالنسبة للمتعاملين الأجانب، لا نقصد هنا تدخّل الدولة في التعاملات التجارية ولكن مجردّ التسويق و الترويج لصرامة الدولة و التزامها بحماية حقوق الطرفين في حالة النزاعات بصفة موضوعية وحيادية يُعتبر مؤشرا موجبا يساعد على وجود علاقات جيدة بين المتعاملين الجزائريين و الأجانب، فالنشاط الدبلوماسي يعتبر بمثابة مؤشّر إيجابي يحسّن صورة البلد و بالتالي صورة المؤسسات التابعة له.

تمتلك الجزائر جالية ذات مستوى عالي و في مناصب مرموقة بأغلب دول العالم، كما أنّها تمتلك من الصداقات ما يسمح لها بتشكيل لوبيات في هذه البلدان للدفاع عن المصالح الاقتصادية و السياسية للجزائر، و تعتبر جماعات الضغط من الأدوات الاتصالية الدولية المهمة جداّ نظرا لفعّاليتها و تأثيرها الكبير على اتخاذ القرار في تلك الدول، كما تعتبر اليقظة الاستراتيجية و الذكاء الاقتصادي مفتاحان آخران يمكن التركيز عليهما لبناء صورة جيدة عن المؤسسات الجزائرية في الخارج.

- **علاقة الثقة بطبيعة العلاقة بين الطرفين:**

الجدول رقم 19 علاقة الثقة بطبيعة العلاقة بين الطرفين

Tableau croisé satisfaction de la confiance * relation à l'import ou à l'export				
Effectif				
		relation à l'import ou à l'export		Total
		fournisseur	client	
satisfaction de la confiance	sans avis	0	1	1
	Satisfait	2	12	14
	complètement satisfait	2	5	7
Total		4	18	22

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من الجدول أعلاه يتبيّن أن عامل الثقة متوفّر بين الطرفين خاصة في مجال التصدير وهو نقطة قوّة على المؤسسات الجزائرية الاستثمار فيها من أجل تدعيم صورتها لدى المتعامل الأجنبي.

إنّ واقع المبادلات التجارية الجزائرية يستدعي استغلال كلّ نقاط القوة المتاحة للمؤسسات الجزائرية من أجل زيادة نسبة المبادلات خاصة في مجال التصدير، و بما أنّ الشركات الجزائرية تتمتّع بثقة المتعاملين الأجانب في مجال التصدير خصوصا بات واجبا عليها استغلال هذه النقطة وذلك بالترويج لها و التأكيد عليها أثناء نشاطها الترويجي عموما و الاشهاري خصوصا.

- **علاقة الجديّة بطبيعة العلاقة بين الطرفين:**

الجدول رقم 20 علاقة الجدّية بطبيعة العلاقة بين الطرفين

Tableau croisé satisfaction du sérieux * relation à l'import ou à l'export				
Effectif				
		relation à l'import ou à l'export		Total
		fournisseur	client	
satisfaction du sérieux	sans avis	0	1	1
	Satisfait	2	13	15
	complétement satisfait	2	4	6
Total		4	18	22

المصدر: مخرجات برنامج SPSS21

من الجدول أعلاه يتبيّن أن عامل الجدّية في نظر المتعامل الأجنبي متوفّر في الطرف الجزائري خاصة في مجال التصدير وهو نقطة قوّة على المؤسسات الجزائرية الاستثمار فيها من أجل تدعيم صورتها لدى المتعامل الأجنبي.

يوضّح الجدول نقطة قوة أخرى للمؤسسات الجزائرية بعد نقطة الثقة وهي نقطة الجدّية، هتان النقطتان تعتبران من أهمّ المؤشّرات التي ترتكز عليها الصور الجيدة لأي مؤسّسة، فكما بيّنا في الجدول رقم 11 و الجدول أعلاه فإنّ المؤسسات الأجنبية راضية عن احترام الآجال و شروط العقد و راضية تماما عن الجدية و الثقة لدى المؤسسات الجزائرية، و هذا يعتبر مفتاحا لتدعيم صورة المؤسسات الجزائرية لدى المتعاملين الأجانب.

الخاتمة:

إنّ موضوع الاتصال المؤسساتي و صورة المؤسسة على المستوى الدولي يعتبر من المواضيع الهامة و التي تستدعي الدراسة و الاهتمام، وهذا ما جعلنا نحاول معالجة هذا الموضوع رغم قلّة المراجع و عدم تجاوب المؤسسات معنا.

بعد أن قمنا بتوضيح الصورة المرغوب بناؤها من طرف المؤسسات الجزائرية و الهيئات المرافقة لها، و بعد أن أبنّا عن أدوات الاتصال المؤسّساتي المستخدمة لهذا الغرض، حاولنا دراسة الصورة المدركة لدى المتعاملين الأجانب عن المؤسسات الجزائرية، و **جاءت نتائج الدراسة كالتالي:**

- المؤسسات الجزائرية و الهيئات المرافقة لها تسعى إلى إظهار المؤسسات الجزائرية على أنها أهل للثقة وذلك من خلال الجدية و المهنية التي تميّز المؤسسات الجزائرية؛
- المشاركة في التظاهرات الدولية هي الأداة الأهم التي تلجأ إليها المؤسسات الجزائرية من أجل محاولة بناء صورة إيجابية لدى المتعاملين الأجانب؛
- يعتبر المتعاملون الأجانب أنّ المؤسسات الجزائرية أهل للثقة و هو عنصر مهم يدعّم الصورة المرغوبة؛
- عنصر الجدية و الاستعانة بمكاتب الخبرة يعتبران من العناصر الاساسية التي يعتقد المتعاملون الاجانب أنّها تسهم في تحسين صورة المؤسسات الجزائرية؛
- اعتبار المتعاملين الأجانب أنّ علاقتهم مع المؤسسات الجزائرية هي علاقة استراتيجية يبيّن أهمّية أن تكون الصورة المدركة إيجابية إلى أقصى ما يمكن؛

- تعتبر العلاقات الدبلوماسية بين بلد المتعامل الأجنبي و الجزائر من العناصر التي تدعم و تقوّي الرغبة في إنشاء علاقة مع المؤسسات الجزائرية، و هو ما يبيّن أهمّية صورة البلد لتدعيم صورة المؤسسة الجزائرية، فأثر بلد المنشأ معلوم لدى كل مهتم بهذا المجال، كما يعكس هذا العنصر دور اللوبيات و أهمّيتها في هذا المجال؛
- من العناصر المهمّة الواجب على المؤسسات الجزائرية الاهتمام بها هي صورتها محلّية، كون ما يدفع الأجانب إلى التعامل مع مؤسسة جزائرية أو عدم التعامل معنا هو صورة هذه المؤسسة على المستوى المحلّي.

من خلال النتائج السابقة يمكننا القول أنّ فرضيات البحث و لمتمثلة في:

- المؤسسات الجزائرية تلجأ إلى الصالونات و المعارض كأداة للاتصال المؤسساتي.
- صورة المؤسسات الجزائرية بالخارج تتّصف بالضعف و الغموض.

قد تمّ تأكيد الفرضية الأولى من خلال المقابلة مع مسؤول وزارة التجارة و نفي نسبي للفرضية الثانية كون المتعاملين الأجانب بيّنوا أن عنصري الثقة و الجدّية متوفّرين في المؤسسات الجزائرية، ولكن يبق الكثير من العمل لتدعيم هذه الصورة.

يمكننا بعد هذه النقاط **اقتراح التوصيات التالية**:

- تكوين مسيّري المؤسسات و العاملين في مجال التصدير بالخصوص في موضوع الاتصال المؤسّساتي وصورة المؤسسة؛
- على الهيئات المرافقة و وزارة التجارة القيام بدراسات حول صورة البلد و المؤسسات الجزائرية في الخارج؛
- السماح للمؤسسات الجزائرية بتنفيذ الاستراتيجية الاتصالية بالخارج؛
- سعي المؤسسات الجزائرية إلى تحسين صورتها المحلية من خلال تحمّلها لمسؤوليتها الاجتماعية، و تقوية مساهمتها في الجانب الاجتماعي؛
- استغلال الجالية الجزائرية في الخارج لتشكيل جماعات ضغط في المجال الاقتصادي و التجاري؛
- سعي السلطة السياسية و الدبلوماسية إلى العمل على التسويق لصورة البلد و المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال الزيارات الرسمية، تقديم محاضرات، مداخلات صحفية،...

في الختام و كآفاق لهذا البحث نقترح على الباحثين المهتمين بهذا الموضوع الجوانب التالية:

- دور الاتصال المؤسساتي في تدعيم أثر بلد المنشأ؛
- دور جماعات الضغط في تدعيم صورة المؤسسة.

قائمة المراجع والهوامش حسب ورودها في البحث:

(1)*Eric Gevily,* ***la communication institutionnelle****, presses universitaires, Paris ;France, 2eme edition,2009 p 39* بتصرف

(2)*Thiery Libeart et KarrineJohanns,* ***la communication corporate****, édition Dunode, Paris, France, 2010 p 36* بتصرف

**Cornelis Bernardus Maria (Cees) van Riel (né le 15 juin 1951) est un théoricien d'organisation néerlandais, consultant et professeur de communication d'entreprise à Rotterdam School of Management et directeur du Corporate Communication Center de l'Université Erasmus, connu pour son travail en Le domaine de la communication d'entreprise et la gestion de la réputation.*

***JoepCornelissen est professeur de communication et de gestion d'entreprise à Rotterdam School of Management, Université Erasmus.*

[i] ***(3)****Eric Gevily,* ***OpCit****, p 40*بتصرف

(4)*ThieryLibeartetKarrineJohanns,* ***Op Cit****, p p 44 48*بتصرف

[i] ***(5)****ThieryLibeart et KarrineJohanns,* ***Op Cit****, p p 44 48*بتصرف

[i] ***(6)****Philippe Morel,* ***la communication institutionnelle****, édition Vaibert, Paris, France, 2012 p 39*بتصرف

(7)*P.Kotler, B.Dubois,* ***marketing management*** *,Unibert ; paris 10[e]ed 2000,P 554.* بتصرف

(8)*J.Lendrevie,* ***marcator : théorie et pratique du marketing****,Dalloz ;paris ,5[e] ed,1995,p 613.*بتصرف

(9)*Jean –Jaques Conibin , Ruben Champitaz ,****marketing stratégique et opérationnel, du marketing a l'orientation marché ,*** *DUNOD, paris,5[e] éd, 2002,p246.*بتصرف

(10)*Cathrine Paris,****40 fiches marketing,*** *les mémentos ,2002, p 99 .* بتصرف

(11)*J.Lendrevie, D.lindon ,****mercator :théorie et pratique du marketing*** *,Dallaz ;paris,7[e]ed ,2003,P770 .*بتصرف

[i] ***(12)****J.Lendrevie, D.Lindon , 7[e] éd,****op-cit****,P774.*بتصرف

(13)*J.Lendrevie, D.Lindon , 7[e] éd,****Idem****,P775.*بتصرف

(14)*L.Dément et autres,* ***communication des entreprises, stratégies et pratique,*** *Nathan, 2000, p7.*بتصرف

(15) *Frans Pons , André Richelieu , « La concurrence :entre affrontement et connivence . »* ***La Revue Française de gestion,*** *N 148,2004,P 167.*بتصرف

(16)*Frans pons , André Rechélieu , « La concurrence :entre affrontement et conivence . »* ***La Revue Française de gestion,*** *N 148,2004,P 167.*بتصرف

(17)*L.Dément et autres* ***op-cit****p 09-10* بتصرف

(18)*J.Lendrevie, B.brochand,****publicitor,****Dalloz,paris, France 5[e] éd 2001,p149.*بتصرف

*(19)Michel ratier****.La perception de l'image d'une marque automobile par le consommateur : proposition d'un modèle,*** *thèse doctorat en science de gestion, université de Toulouse1, 2006* ***.****p05.*بتصرف

(20) *Michel ratier .****op-cit*** *.p 06.*بتصرف

*(21) Michel ratier .****op-cit*** *.p 06.*بتصرف

(22) *Michel ratier .****Op Cit****p7* بتصرف

(23) *Marie Hélène Westfalen ,****Communicator : le guide de la communication marketing,****DUNOD,Paris , 3[e] éd ,2002 p 13.*بتصرف

(24) *Marie Hélène Westfalen ,****op-cit,*** *p 14.*بتصرف

(25)*J.Lendrevie, D.Lindon , 7[e] éd,****op-cit****,P75.*بتصرف

التحوط كأداة لإدارة مخاطر التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية

أ.عائشة لمحنط
جامعة الوادي، الجزائر
lemehannet2015@gmail.com

أ. فوزي الحاج أحمد
جامعة الوادي، الجزائر
faouzi571@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تهتم هذه الورقة بدراسة التحوط كأداة لإدارة مخاطر التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية؛ حيث تتم الإشارة إلى أهم صيغ التمويل الإسلامية التي يتم استخدامها لتمويل القطاع الزراعي بشقيه النباتي والحيواني، سواء تلك الصيغ التي تختص بتمويل القطاع الزراعي أو غيرها من الصيغ التي يمكن أن تستخدمها البنوك الإسلامية في تمويل الأنشطة الزراعية. كما يتم تسليط الضوء على أهم المخاطر المرتبطة بالتمويل الزراعي. لتنتهي الدراسة بعرض أهم الآليات المقترحة للتحوط من مخاطر التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية . وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها هو أن تطبيق صيغ التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية مع الأخذ بآليات التحوط المناسبة من شأنه تفعيل دور هذه البنوك في إنعاش القطاع الزراعي وتطويره وهو ما يؤدي إلى تحقيق مزايا اقتصادية عديدة.

الكلمات المفتاحية: التمويل الزراعي، الاستثمار الزراعي، المخاطر، التحوط، البنوك الإسلامية.

Abstract:

This paper focuses on the study of hedging as an instrument to manage the risks of agricultural finance in Islamic banks. The study refers to the most important forms of Islamic finance, which are used to fund the agricultural sector, both vegetable and animal, either those that are specialized in financing the agricultural sector or other formulas that can be used by Islamic banks in the funding of agricultural activities. The main risks associated with agricultural financing are highlighted too. The study ends with the presentation of the most important mechanisms proposed to hedge the risks of agricultural finance in Islamic banks. The paper concludes with a set of results; the most important of these is that the application of the Islamic agricultural finance, with the introduction of appropriate hedging mechanisms, will activate the role of these banks in rehabilitating and developing the agricultural sector, which lead to realize many economic advantages.

Keywords: Agricultural Finance, Agricultural Investment, Risk, Hedging, Islamic Banks.

تمهيد:

إن أهم ما يميز التمويل الإسلامي عن التمويل التقليدي هو الابتعاد عن استخدام سعر الفائدة سواء الدائنة أو المدينة؛ وهو ما حتم تقديم البديل الشرعي لاحتساب تلك الفوائد، وبالتالي ظهور صيغ تمويلية وأخرى استثمارية تتوافق في مجملها مع الشريعة. والبنوك الإسلامية –كغيرها من البنوك التقليدية– تواجه في تطبيق هذه الصيغ صعوبات في المواءمة بين الموارد والاستخدامات؛ أين يكون الهدف من تلك العملية هو الحصول على فجوة موجبة بين الاستخدامات والموارد محققة بذلك الأرباح وهو ما يبرر دورها التجاري، فضلا عن تحقيق الأهداف الاجتماعية التي يفرضها الدور الاجتماعي التنموي الذي تختص به البنوك الإسلامية، بينما يتميز تحقيق الربحية بارتباطه الوثيق بالمخاطر المختلفة التي تتزايد مع زيادته.

وفي الواقع نجد أن المخاطر التي تثيرها الصيغ التمويلية أو الاستثمارية تتباين بحسب طبيعة تلك الصيغ، إضافة إلى خصوصية مخاطر التمويل الإسلامي ذو الطبيعة التشاركية والذي يقوم على تقاسم الأرباح والخسائر ما يعرض البنوك الإسلامية إلى مزيد من المخاطر أثناء تطبيقها لهذا النوع من التمويل. ولعل التمويل الإسلامي الذي يستهدف القطاع الزراعي يتميز أكثر من غيره بارتفاع نسبة المخاطرة؛ فبالإضافة إلى المخاطر الاعتيادية التي ترتبط بالقطاعات غير الزراعية – والتي يشاركها القطاع الزراعي في إثارتها– نجد أن التمويل الزراعي يتميز بمخاطر أخرى إضافية، تفرضها حالة عدم التأكد التي تسببها التقلبات المناخية ومختلف الأمراض والآفات التي تفتك بالمحاصيل فتدنيها أو تقضي عليها نهائيا. لذلك فإنه من الجدير الاهتمام بالبحث في الآليات والأساليب التي تمكن البنوك الإسلامية من تعزيز دورها في تنمية القطاع الزراعي عبر صيغ تمويلية مناسبة مع الأخذ بأسباب التحوط قدر الإمكان.

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف يمكن للبنوك الإسلامية التحوط من مخاطر التمويل الزراعي ؟

ومن أجل التعرف على أهم المخاطر المرتبطة بالتمويل الزراعي في البنوك الإسلامية بحسب الصيغ المختلفة وأساليب التحوط من تلك المخاطر، سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور:

- المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتمويل الإسلامي الزراعي.
- المحور الثاني: مخاطر التمويل الزراعي.
- المحور الثالث: الأساليب المقترحة للتحوط من مخاطر التمويل الزراعي.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتمويل الإسلامي الزراعي.

أولا:مفهوم التمويل الزراعي الإسلامي:

1.التمويل الزراعي: هو فرع من فروع الاقتصاد الزراعي، يبحث في الطرق والوسائل التي يمكن بواسطتها جمع رأس المال الذي تحتاجه المزرعة، حيث يدرس امكانات توافر الأموال من مصادر مختلفة. وهو بذلك يهدف إلى حل مشكلة الندرة التي تواجه رأس

المال الزراعي، وكيفية استخدامه الاستخدام الأمثل بغرض زيادة الإنتاج ورفع الإنتاجية في القطاع الزراعي وتقليل التكاليف الإنتاجية وزيادة نسبة الأرباح التي تعود على المقتصد الزراعي.[1]

2.التمويل الإسلامي: هو تقديم ثروة؛ نقدية كانت أو عينية، بقصد الاسترباح من مالكها إلى شخص آخر يديرها ويتصرف فيها مقابل عائد تبيحه الأحكام الشرعية.[2]

3.التمويل الزراعي الإسلامي: هو الطرق والوسائل الشرعية التي يمكن من خلالها توفير الأموال اللازمة- نقودا كانت أو عروض – للاستثمار في النشاط الزراعي وفق مبادئ الاقتصاد الإسلامي.[3]

4.مبادئ التمويل الإسلامي: يرتكز التمويل الإسلامي على مجموعة من المبادئ؛ منها ما هو خاص بطبيعة المعاملات محل التمويل وضوابطها الشرعية ومنها ما يتعلق بعملية التمويل الإسلامي بوجه عام:

- الالتزام بالضوابط الشرعية للمعاملات المالية وأهمها تحريم الربا، تحريم الاكتناز، وأداء حقوق الله والمجتمع في المال، استثمار المال في الطيبات والابتعاد عن المحرمات، الالتزام بالأخلاق الإسلامية في المعاملات.[4] بالإضافة إلى: [5]
- الالتزام بقاعدة الغنم بالغرم أو الخراج بالضمان.
- استمرار الملك لصاحبه.
- ارتباط التمويل بالجانب المادي للاقتصاد.

ثانيا:صيغ التمويل الزراعي: تمول البنوك الإسلامية الأنشطة الزراعية من خلال مجموعة من الصيغ؛ منها ما ينحصر على القطاع الزراعي وهي صيغ استثمارية تقوم على مبدأ المشاركة، وصيغ أخرى لا ينحصر تطبيقها في المجال الزراعي، لكن يمكن استخدامها أيضا لتمويل العمليات الزراعية.

1.الصيغ الخاصة بالاستثمار الزراعي:

1.1.المزارعة:

1.1.1.تعريفها: لغة هي من الزرع أي الإنبات وهو المعنى الحقيقي للمزارعة، أما معناها المجازي فيعني طرح الزرعة أي إلقاء البذر على الأرض، وفي اصطلاحا هي عقد على الزرع ببعض ما يخرج منه بشروط. وهي شركة في الزرع حيث يتم دفع الأرض لمن يعمل عليها والزرع بينهما.ويتم معاملة العامل في الأرض بحصة معلومة وبأجل معلوم.[6]

2.1.1.شروط صحة عقد المزارعة: لصحة عقد المزارعة يجب توفر شروط معينة؛ هي:[7]

- يجب أن تتوفر فيها جميع الشروط التي يجب توفرها في العقد.
- صلاحية الأرض للعقد.
- معرفة البذر من حيث الجنس والنوع والصفة.
- معرفة من عليه البذر (على صاحب الأرض أو العامل).

- التأقيت، لأن المزارعة تنعقد إجارة ابتداء، ولأنها ترد على منفعة الأرض والعامل فلابد من تحديد المدة، ويجب أن تكون كافية لتحقيق حصة من الناتج لكلا الطرفين.
- تحديد حصة كل طرف من الناتج.

3.1.1.أنواعها: تتنوع المزارعة بحسب طرق الجمع بين العناصر الثلاثة الأساسية لعقد المزارعة وهي: [8]

أ- الأرض الصالحة للزراعة.

ب- العمل الزراعي.

جـ- رأس المال العامل اللازم للزراعة من بذر وسماد آلات .

ومنه، فقد تأخذ المزارعة الأشكال التالية:

- أن تكون الأرض ورأسمال العامل من طرف والعمل من طرف ثان.
- أن تكون الأرض من طرف، والعمل ورأس المال العامل من طرف ثان.
- أن تكون الأرض والآلة من طرف، والعمل وباقي مكونات رأس المال العامل من طرف ثان.

وهكذا تتعدد أنواع المزارعة تبعا لتعدد طرق تجميع العناصر المكونة لعقدها.

4.1.1.تطبيق المزارعة في البنوك الإسلامية: يمتاز الإنتاج الزراعي بالتذبذب، والاستثمار فيه تطبعه درجة كبيرة من المخاطرة من حيث الإنتاج والأسعار، وبسبب ذلك تحجم البنوك التقليدية عن تمويله أو الاستثمار فيه وبالمقابل يمتاز التمويل الإسلامي المبني أساسا على المشاركة بالغنم والغرم بأنه أكثر ملائمة لتمويل هذا القطاع، وذلك عن طريق عقود المزارعة، أين يقوم البنك الإسلامي بتمويل رأس المال العامل لمالك الأرض أو للعامل حسب نوع عقد المزارعة.[9] كما تقوم البنوك الإسلامية أحيانا بتطبيق عقد المزارعة بإدخال طرف ثالث بتراضي الطرفين الأولين و الذي يقدم التمويل لنفقات الزراعة الجارية بأي صيغة من صيغ التمويل الإسلامي ويكون له نسبة شائعة من الخراج.[10]

2.1..المساقاة :

1.2.1.تعريفها :لغة هي من السقي وتعني قيام شخص على سقي النخيل والكرم، ومصلحتهما ويكون له ريع ذلك جزء معلوم. واصطلاحا معاقدة على دفع الشجر والكروم إلى من يصلحها بجزء معلوم من ثمرها، وهي أيضا دفع شجر مغروس معلوم ذي ثمر مأكول لمن يعمل عليه بجزء شائع من ثمره ، ويقال لرب الشجر مساق، والآخر عامل.[11]

2.2.1.تطبيق المساقاة في البنوك الإسلامية : تعتبر المساقاة من صيغ توظيف أموال البنك الإسلامي في القطاع الزراعي وهي مكملة لصيغ المزارعة وبيع السلم. ويستخدم البنك الإسلامي هذا النوع من العقد في تمويل متطلبات المساقاة من عمالة ومياه ومبيدات كيماوية، وتظهر أهمية هذه الصيغة عندما يتعلق الأمر بالمزارع الكبرى أين يتعذر على فرد واحد العمل عليها وبالتالي تتولاها شركات خدمات زراعية تأخذ تمويل من البنك الإسلامي لاستئجار العمالة وشراء المياه والمبيدات الحشرية والكيماوية

اللازمة لصيانة ورعاية هذه المزارع. فيربطهما عقد مشاركة في المساقاة على أن يقتسما بينهما حصة العامل من الخارج من الزرع، كما يمكن أن يؤسس البنك الإسلامي شركات للخدمات الزراعية بهدف الحصول على عقود المساقاة مع أصحاب المزارع والكروم الكبيرة.[12]

3.1.المغارسة : لغة هي من غرس، والغرس هو الشجر الذي يغرس. واصطلاحا هي عقد على تعمير الأرض بالشجر بقدر معلوم كالإجارة أو كالجعالة وهي أن يدفع الرجل أرضه لمن يغرس فيها شجرا بعوض معلوم لمدة معلومة على أن يكون الثمار بينهما.[13]

4.1.شركة الحيوان :تقوم شركة الحيوان على اشتراك طرفين أو أكثر في الرعاية والإشراف على تربية الحيوانات، فتكون الحيوانات من طرف والعمل من طرف،أو قد يشتركان في كليهما.[14]

2.صيغ يمكن تطبيقها في التمويل الزراعي:

1.2.المشاركة والمضاربة:

1.1.2.تعريف المشاركة: هي عبارة عن شراكة بين البنك الإسلامي والعميل طالب التمويل، يقوم من خلالها البنك الإسلامي بتقديم التمويل الذي يطلبه العميل ليس على أساس احتساب الفائدة وإنما على مبدأ المشاركة بينهما في ناتج المشروع ربحا كان أم خسارة، حسب قواعد وأسس في نسب التوزيع متفق عليها بين البنك وطالب التمويل وبما يتفق مع الضوابط الشرعية.[15]

2.1.2.المضاربة: هو اتفاق بين طرفين على أن يبذل احدهما فيه المال، ويبذل الآخر جهده ونشاطه في الاتجار والعمل بهذا المال، على أن يشتركا في الربح بحسب ما يتفقان عليه (النصف، الثلث، الربع،...الخ)، واذا لم يتحقق الربح فإن لصاحب المال رأس ماله فقط ويضيع على المضارب جهده، أما الخسارة فيتحملها صاحب المال في ماله والمضارب في جهده على أن لا يثبت عليه التقصير أو الإهمال. [16]

2.1.2.تطبيق المشاركة والمضاربة في التمويل الزراعي: تطبق صيغة المشاركة في تمويل عمليات الشراء والتخزين والتسويق المحلي للمحاصيل؛ من طرف البنوك التي تقبل بالإشراف المشترك عل المحاصيل بدلا من طلب الضمانات الأخرى، لتأتي عمليات التسويق الخارجي لاحقا والذي تركز عليه البنوك كون هذا النشاط التصديري يتميز بعوائد العملات الحرة.هذا بالإضافة إلى المضاربة التي يمكن تمويل النشاط الزراعي من خلالها وذلك في مرحلة تصدير المحاصيل الزراعية وهو ما دأبت المصارف الإسلامية في السودان على استخدامه بحسب مقتضيات السياسة التمويلية المتعلقة بالصادرات التي تصدر عن بنك السودان المركزي. [17]

2.2.بيع السَّلَم:

1.2.2.تعريف السَّلَم: لغة السلم هو التقديم والتسليم.[18] واصطلاحا هو بيع آجل بعاجل أو هو بيع يتقدم فيه رأس المال الثمني (الثمن) ويتأخر فيه المثمن أي الشيء المباع، لأجل مسمى (محدد)، وهو بيع موصوف بالذمة.[19]

2.2.2.شروط السَّلَم: يشترط لصحة عقد بيع السلم توفر الشروط التالية:[20]

- أن تكون السلعة من الأموال التي يمكن تعيينها بالوصف كالقمح أو التمر.
- أن تكون السلعة من النوع الذي يكون موجودا في العادة في الوقت الذي يتم تحديده للتسليم.
- أن يتم وصف المبيع بدقة في العقد، من حيث النوع والصفة والمقدار ووقت ومكان التسليم.
- دفع الثمن في مجلس العقد.
- أن لا يشترك المبيع في الثمن في علة ربوية، فلا يجوز إسلام التمر بالتمر مثلا.

ويجوز السَّلَم في كل السلع إذا توفرت جميع شروطه.

3.2.2.تطبيق السَّلَم في البنوك الإسلامية لتمويل الزراعة: وذلك بتمويل عمليات زراعية حيث يشتري البنك الإسلامي من المزارعين محاصيلهم الزراعية المتوقع الحصول عليها بثمن عاجل على أن يبيعها بثمن أكبر في وقت استلامها.[21] وغالبا ما يقوم البنك الإسلامي بإبرام عقد سلم آخر مستقل – يسمى عقد السلم الموازي –، وذلك لبيع ذات المحاصيل الزراعية محل عقد السلم الأول لتاجر آخر وبسعر أعلى من سعر الشراء، على أن يتم التسليم في نفس وقت استلام البنك للمحصول كمسلم له أو بعده بمدة معينة.[22]

3.2.الإجارة:

1.3.2.تعريف الإجارة: الإجارة بصفة عامة هي بيع منفعة معينة لمدة معينة،[23] وهي التكييف الفقهي لصيغة مصرفية من صيغ الاستثمار، وهي الإجارة التشغيلية.[24] ويمكن أن ينتقل ملك العين المؤجرة إلى المستأجر عبر الصيغة التالية:

2.3.2.الإجارة المنتهية بالتمليك : وهي إجارة يقترن بها الوعد بتمليك العين المؤجرة إلى المستأجر في نهاية مدة الإجارة أو في أثنائها بمعنى أن يعد المؤجر (البنك) المستأجر (العميل) بأن يملكه السلعة أو العقار المؤجر في نهاية المدة أو أي مدة يتفق عليها، ويعد المستأجر (العميل) المؤجر (البنك) بأن يتملك السلعة أو العقار في نهاية المدة أو أي مدة يتفق عليها.[25]

3.3.2.تطبيق الإجارة في البنوك الإسلامية لتمويل القطاع الزراعي: يقوم البنك الإسلامي بشراء أصل من الأصول الثابتة كالأراضي والمباني والآلات والمعدات، وذلك بهدف تأجيره إلى الغير من خلال عقود إجارة تتضمن بدل الإجارة والمدة الزمنية للعقد التي يعود الأصل بعدها للبنك ليؤجرها مجددا. وفي المجال الزراعي يمكن للبنك الإسلامي أن يؤجر الأرض الزراعية، أو الآلات الزراعية كوحدات الحفر أو الجرارات أو الحاصدات أو أي آلات أخرى تستخدم في العملية الزراعية.[26]

4.2.المرابحة للآمر بالشراء:

1.4.2.تعريفها: هي أحد بيوع الأمانة، بحيث يطلب شخص من شخص آخر أن يشتري سلعة معينة ووعده بأن يشتريها منه بهامش ربح معين،[27]

2.4.2.تطبيق المرابحة للآمر بالشراء في البنوك الإسلامية لتمويل الزراعة: حيث يكون طالب الشراء هنا هو المزارع أو صاحب الأرض، أو المؤسسة الزراعية ككل بصفتها شخصية اعتبارية تقبل الالتزام والإلزام، فيقوم احد هؤلاء بتقديم طلب المرابحة للآمر بالشراء من البنك الإسلامي، وبعد دراسة الطلب، يقوم البنك بشراء أحد المدخلات الزراعية (الآلات الزراعية، البذور والأسمدة)، ليبيعها لاحقا إلى الآمر بالشراء أقساطا، وإلى أجل.[28] وقد طبقت صيغة المرابحة في البنوك لتمويل تسويق المنتجات الزراعية، وقد يضطر البنك لتخزينها في انتظار الأسعار المناسبة، كما استخدمت الصيغة في شراء وبيع المنتجات الزراعية إما من المزارعين المنتجين أو من الوسطاء لصالح تجار المحاصيل. [29]

5.2.الاستصناع:

1.5.2.تعريفه: لغة هو سؤال الصنع أو طلبه، وفي الاصطلاح هو طلب عمل شيء خاص، على وجه مخصوص، مادته من الصانع.[30] فهو عقد مع صانع على عمل شيء معين في الذمة، وصورته أن يطلب المستصنع من الصانع (أي المشتري من البائع) أن يصنع له شيئا يحدد جنسه ونوعه وصفته ومقداره ويتفقان على ثمنه واجل تسليمه وكيفية أداء الثمن.[31]

2.5.2.تطبيق الاستصناع في البنوك الإسلامية لتمويل الزراعة: تقوم البنوك الإسلامية بعقد الاستصناع، كمقاول يقوم بأعمال إنشائية، تصب في خدمة العملية الزراعية، مثل حفر الآبار في الأراضي الزراعية، وبناء البيوت البلاستيكية الزراعية بمواصفات معينة.[32]

6.2.القرض الحسن:

1.6.2.تعريفه: القرض الحسن هو قيام شخص أو جهة ما بتقديم جزء من ماله لشخص آخر على أن يقوم هذا الأخير برد المبلغ المقتَرَض لصاحبه في الموعد المحدد وهو مباح شرعا طالما لم يتم تقاضي أية زيادة أو عمولة أو منفعة نظير الأجل.[33]

2.6.2. تطبيق القرض الحسن في البنوك الإسلامية لتمويل الزراعة: تطبيقه جد قليل في البنوك الإسلامية التي تسعى إلى الربح، بحكم طبيعتها التجارية الربحية، ومع ذلك، فقد قامت انطلاقة البنوك الإسلامية في باكستان في بداية ستينات القرن الماضي، على إقراض صغار المزارعين قروض صغيرة بدون فوائد، ولكن بعمولة بسيطة لتغطية المصاريف الإدارية. [34]

إن تطبيق صيغ التمويل الإسلامي في القطاع الزراعي السابقة الذكر وغيرها لم يكن فقط بديلا عن التمويل التقليدي القائم على سعر الفائدة الربوي، بل أحدث عند تطبيقه في السودان ثورة في التنمية الزراعية في مجالات متعددة وبأرقام قياسية.[35] كما أن تطبيق هذه الصيغ يساهم بشكل فعال في إعادة إحياء الأراضي الزراعية وزيادة الناتج والدخل الوطنيين، والحد من النزوح الريفي، ومن جهة أخرى فإن تفعيل هذه العقود في البنوك الإسلامية من شأنه أن يساهم في زيادة هامش الضمانات لدى هذه البنوك، وذلك أنها لن تتردد في قبول الأراضي الزراعية كضمانات لأنواع التمويل الأخرى، وعند اضطرارها لوضع اليد على هذه الضمانات

فهي لن تضطر لبيعها بأثمان بخسة ولن يشكل الاحتفاظ بها عبئا على البنك، بل ستكون الفرصة ملائمة أمامه لاستغلال هذه الأراضي لتطبيق صيغ الاستثمار الزراعي وتحقيق عوائد مجزية.[36]

المحور الثاني: مخاطر التمويل الزراعي

أولا: المخاطر المصرفية:

1.مفهوم المخاطر المصرفية: هي احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة و غير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار ما بما قد يؤثر على تحقيق أهداف البنك و على تنفيذها بنجاح، كما يمكن أن تؤدي –في حال عدم التمكن من السيطرة عليها و على آثارها– إلى القضاء على البنك و إفلاسه، كما تعرف على أنها احتمال حصول خسارة إما مباشرة من خلال خسائر في نتائج الأعمال أو خسائر في رأس المال، أو غير مباشرة من خلال وجود قيود تحد من قدرة البنك على تحقيق أهدافه وغاياته، حيث أن مثل هذه القيود تؤدي إلى إضعاف قدرة البنك على الاستمرار في تقديم أعماله و ممارسة نشاطه من جهة، و تحد من قدرته على استغلال الفرص المتاحة في بيئة العمل المصرفي من جهة أخرى.[37]

2. أنواع المخاطر المصرفية: تواجه البنوك الإسلامية مجموعة من المخاطر، منها ما هو مشترك مع البنوك التقليدية، ومنها ما يرتبط فقط بصيغ التمويل الإسلامي. وبينما هناك عدة تقسيمات للمخاطر بحسب عدة عوامل، نجد أنه وبحسب لجنة بازل فإن المخاطر المصرفية تنقسم إلى: مخاطر الائتمان، مخاطر التشغيل، مخاطر السوق ومخاطر السيولة. ومن المهم هنا التأكيد على أن هذه المخاطر وإن كانت تشترك البنوك الإسلامية في تحملها مع البنوك التقليدية، إلا أن وجه الأثر يختلف بينهما في كثير من الجوانب وهو ما سيتضح في العرض الموالي، هذا بالإضافة إلى مخاطر أخرى تختص بها البنوك الإسلامية دونا عن التقليدية.

1.2.المخاطر المشتركة:

1.1.2.مخاطر الائتمان: تتعلق مخاطر الائتمان بتعثر أو عدم قدرة الطرف المقابل (العميل) على تسديد التزاماته تجاه البنك في الوقت المحدد، وهو ما يظهر في صيغ البيوع التي تقوم على المداينات أو الإجارة،[38] بينما هذه المخاطر لا تظهر كثيرا في أصل صيغ الاستثمار التي تقوم على المشاركة، وإنما تنشأ أكثر في بعض الحالات التطبيقية لهذه الصيغ؛ مثل عدم تسديد المضارب لما عليه تجاه البنك في حالة إثبات التقصير، أو عدم قدرة الشريك على سداد التزاماته تجاه البنك بعد التخارج لصالح البنك في حالة المشاركة المتناقصة المنتهية بالتمليك.

2.1.2.مخاطر التشغيل: تنتج هذه المخاطر عن أخطاء ترتكب داخل البنك بصفة متعمدة أو غير ذلك، ومن أهمها: أمانة الموظفين، الأخطاء المهنية وعدم ملاءمة برامج الإعلام الآلي لطبيعة عمل البنوك الإسلامية.[39]

3.1.2.مخاطر السوق: وتشمل هذه المخاطر كل من:[40]

- مخاطر الاستثمار: سواء الاستثمار في الأسهم المتداولة في البورصة أو الاستثمار المباشر في الأعمال التجارية أو المشاريع عبر صيغ المضاربة أو المشاركة، وتتمثل أهم المخاطر الاستثمارية في معدل العائد، التغير في القيمة السوقية لسعر السهم بسبب مختلف قوى السوق والظروف الاقتصادية للبلاد.
- مخاطر أسعار الأصول أو السلع: كبيع البضاعة بسعر لا يغطي تكاليفها أو عدم التمكن من بيع البضاعة على الإطلاق. وينشأ هذا المخطر في حالات الإجارة والمرابحات والسَّلم والاستصناع بسبب التقلبات المحتملة في أسعار السلع خلال فترة الوعد وفترة تسليم المنتج.
- مخاطر معدل العائد: هي مخاطر عدم الحصول على العائد المتوقع على معاملة معينة بسبب الظروف الاقتصادية أو التغير في مؤشر التسعير.
- إخلاف الوعد من قبل العميل: رفض العميل، بعد الوعد بشراء المنتج و مبادرة البنك الإسلامي لعرضه على مشتري آخر أو في السوق المفتوحة.
- مخاطر أسعار الصرف: تنشأ مخاطر أسعار الصرف عن التأثير السلبي على العملة المحلية بسبب التغير في أسعار صرف العملات الأجنبية.

4.1.2.مخاطر السيولة: ينشأ هذا المخطر عند عدم قدرة البنك الإسلامي الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها أو تمويل أي أصل مطلوب، دون تحمل تكاليف أو خسائر غير مبررة، كما تتضمن مخاطر تسييل الأصول في الوقت المناسب وبأسعار معقولة. ومن جهة أخرى تواجه البنوك الإسلامية –على غرار التقليدية– بسبب التوقع والحكم غير الصحيح على تدفقاتها النقدية، والتغيرات غير المتوقعة في تكلفة رأس المال، والسلوك غير الطبيعي للأسواق المالية وانهيار نظام الدفع . كما أن حالات التعثر الائتماني ومعدل العائد الذي لا يمكن التنبؤ به بالتحديد في إطار المضاربة والمشاركة قد تؤدي كل هذه العوامل إلى إضافة مشاكل السيولة لدى البنوك الإسلامية، كما تنطوي كل من صيغ الإجارة والمشاركة المتناقصة وكل أنماط المضاربة على مخاطر السيولة في حالات تأخر الأقساط من قبل العملاء.[41]

2.2.المخاطر الخاصة بالبنوك الإسلامية: وهي مخاطر لا تُعنى بها البنوك التقليدية كونها ترتبط بجوهر التمويل الإسلامي، وتتمثل هذه المخاطر في:[42]

- **مخاطر صيغ النشاط:**أغلب الصيغ المستخدمة في البنوك الإسلامية مازالت تثير جدلا فقهيا حول مشروعيتها وأركانها بين مذهب وآخر، وهو ما يحول دون تطبيقها بشكل موحد من قبل هذه البنوك.
- **مخاطر السمعة أو الثقة:** إن الثقة في البنوك الإسلامية لا تستمد فقط من مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية نحو عملائها، بل بمدى التزامها بقواعد الشريعة الإسلامية، لأن أدنى شك يؤدي إلى تسويتها بالبنوك التقليدية ويفقدها مصداقيتها فتخسر عملائها.
- **مخاطر الإزاحة التجارية:** إنه وبسبب الضغط الكبير الذي تمارسه البنوك التقليدية بضمانها للودائع ودفعها معدلات فائدة مقابلها، فإن البنوك الإسلامية ورغبة منها في الحفاظ على المودعين، تقوم بدفع أرباح لأصحاب الحسابات الاستثمارية، حتى في

حال عدم تحققها، وذلك باستقطاعها من أرباح المساهمين، وهو ما يؤثر سلبا على وضعية البنك حيث يخفض من ربحيته، كما يحرمه من أموال يستثمرها في توسيع نشاطه مستقبلا.

- **المخاطر الأخلاقية:** ينشأ هذا النوع من المخاطر في عملية المضاربة، أين يمكن أن يتصرف الوكيل (المضارب الذي يمول مشروعه من قبل البنك عن طريق صيغة المضاربة) في غير صالح الأصيل (البنك)، أو قد يلجأ الوكيل إلى إخفاء بعض المعلومات بقصد الحصول على ما لا يستحقه من المنافع.

ثانيا: المخاطر المصرفية المرتبطة بصيغ الاستثمار والتمويل الزراعيين في البنوك الإسلامية:

تتعرض البنوك الإسلامية في استخداماتها الموجهة نحو القطاع الزراعي إلى مجموعة من المخاطر التي تثيرها مختلف الصيغ المطبقة والموجهة للأنشطة الزراعية، سواء الاستثمارية منها أو التمويلية،

1. مخاطر صيغ الاستثمار الزراعي: وهي تلك المخاطر المتعلقة بصيغ المزارعة والمساقاة والمغارسة على حد السواء؛ وهي مخاطر خاصة نظرا لطبيعة هذه الصيغ والتي تقوم على المشاركة، وتقسم بحسب تصنيف المخاطر كالآتي:[43]

1.1.مخاطر التشغيل: تختلف هذه المخاطر بحسب مصدرها؛ مخاطر تنشأ عن العميل (المزارع) وأخرى تنشأ عن البنك:

- **مخاطر مصدرها العميل (المزارع):**

– لا يميل المزارعون إلى مسك الدفاتر والحسابات، بالإضافة إلى تواضع مهاراتهم المالية والمحاسبة والإدارية.

– غياب ثقافة التمويل الزراعي عن طريق المشاركات، وصعوبة تقبل المزارع لتدخل البنك الإداري أو المحاسبي.

– المشروعات الزراعية أغلبها فردية وغير رسمية حيث تكون منشآت غير مسجلة، وبالتالي ليس لها أي إطار قانوني أو أنظمة داخلية وإدارية.

– لا توجد ضمانات غير الأرض الزراعية التي يصعب بيعها عند إثبات التقصير أو التعدي على العميل (المزارع)، كما أن التدفقات النقدية لهذه لفئة المزارعين متواضعة في أغلب الأحيان أو موسمية.

- **مخاطر مصدرها البنك:**

– عدم امتلاك البنوك لكفاءات وكوادر متخصصة في المجال الزراعي لدراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع قيد التمويل وتقييمها، أيضا غياب الكوادر الفنية المتخصصة في التمويل الزراعي.

– تعدد صيغ التمويل وعدم نمطيتها ما يستدعي وبصفة متكررة تدريب العاملين لرفع قدراتهم ومنه التقليل من المخاطر التشغيلية.

– ارتفاع تكاليف المعاملات بهذه الصيغ، بسبب الزيارات الميدانية الرقابية المتكررة للبنك واللازمة للمتابعة والتقييم وتقديم المشورة المحاسبية والإدارية وهو ما يطلق عليه في التمويل الزراعي"المنهاج التمويلي المراقب" الذي يهدف إلى تقليل مخاطر التمويل الزراعي، والمساهمة في إنجاح المشروعات الزراعية الممولة من البنك الزراعي.

2.1.المخاطر الائتمانية: تنشأ المخاطر الائتمانية عند تطبيق هذه الصيغ والتي تتمثل في عدم تحويل حصة البنك من عوائد عملية الاستثمار الزراعي، إما لعدم القدرة المالية للمزارع أو قيامه بالتصرف في حصص البنك من عوائد المشروع الذي يقوم عليه،

أو لأسباب أخلاقية بعدم الرغبة في دفع حصص البنك من العوائد مع عدم وجود ضمانات كافية لحماية البنك من مخاطر عدم التسديد.

3.1.مخاطر السوق:

- **تذبذب عائد الأنشطة الزراعية:** بسبب المخاطر الجوية الطبيعية فإن القدرة على التنبؤ بالعائد، وبالتالي لا يستطيع البنك الوقوف عل النتيجة إلا بعد نهاية الموسم الزراعي.
- **التقلبات في الأسعار:** أين لا يتمكن البنك من توقع العائد المنتظر.
- **الاختناقات التسويقية:**نظرا لزيادة العرض وقت الحصاد، فإن ذلك يؤدي إل انخفاض الأسعار.
- **تآكل رأس المال:** حيث تكون عوائد رأس المال الزراعي أقل من المبلغ المستثمر.
- **عدم ضمان حد أدنى للأسعار:** حيث تتوانى الحكومات عن وضع حد أدنى لأسعار المنتجات الزراعية، وهو ما يزيد من مخاطر البنك والمزارع.

4.1.مخاطر السيولة:

الاستثمار بصيغة المغارسة هو تمويل طويل الأجل؛ حيث تطول مدة العقد لغاية بدو ثمر الشجر وهو ما يهدد السيولة ومصادر الأموال في البنك وبالتالي فإن دخول البنك في هذه الصيغ الاستثمارية يعرضه لمخاطر كبيرة متعلقة بالسيولة.

5.1.مخاطر أخلاقية:

– التقصير من طرف المزارع أو إخفاء المعلومات حول المشروع الممول أو الذي يرغب في تمويله بنية تضليل البنك، أو عدم بذل مجهود لإنجاح المشروع،

2.مخاطر صيغ التمويل الزراعي:

1.2.مخاطر التمويل الزراعي عن طريق بيع السلم:

1.1.2.مخاطر التشغيل:

يواجه البنك الإسلامي مخاطر تشغيلية عند تطبيقه لصيغة السلم، وأهم هذه المخاطر:[44]

- مخاطر تتعلق بإجراءات تسلم سلعة السلم ونقلها وتخزينها وتسويقها.
- انخفاض جودة المسلم فيه بسبب الكوارث الطبيعية.
- عدم القدرة على بيع السلعة المستلمة بواسطة البنك، وهو ما يحمل البنك تكاليف إضافية كالتخزين والتأمين...الخ

2.1.2.المخاطر الائتمانية:

- **مخاطر عدم السداد:** والمتمثلة في عدم تسليم "المسلم فيه" في الوقت المتفق عليه العقد، لأسباب غير متعلقة بالملاءة المالية للعميل.[45] فبعد الحصاد من الممكن أن ترتفع الأسعار أو تنخفض – بسبب التفاوت بين العرض والطلب – لذلك فقد يحس المزارع (في حالة ارتفاع الأسعار) بأنه قد أُغتبن من طرف البنك فيماطل في التسليم. كما قد تتسبب الكوارث الطبيعية في إتلاف

المحصول جزئيا أو كليا، وهو ما يؤدي إلى مماطلة المزارع في تسليم المنتجات، وبالمقابل البنك لا يجوز له تحميل العميل أي شرط جزائي أو غرامات؛ فقط يستطيع البنك استرجاع المبلغ المدفوع في بداية العقد، وهو بذلك يكون قد خسر العائد المتوقع من المعاملة أو فرصتها البديلة.[46]

- **انخفاض جودة المسلم فيه:**[47] يقوم المزارع أحيانا بتسليم المنتوج الأقل جودة؛ ويكون ذلك إما بسبب إحساسه بالغبن نتيجة ارتفاع الأسعار وقت التسليم، أو بسبب تعرض المحصول الزراعي لمختلف العوارض الطبيعية كالأمراض أو الآفات أو الكوارث الطبيعية والتي تأتي على جودة المخرجات الزراعية.

3.1.2.مخاطر السوق:

- **تغير السعر**:الأسعار معرضة للتغير بين وقت إبرام عقد السلم ووقت التسليم.[48]
- **عدم مقدرة البنك عل بيع المسلم فيه:** فقد يتعذر عل البنك بيع المنتجات الزراعية المتسلَّمة نتيجة لظروف السوق.[49]
- **البيع بسعر أقل من سعر الشراء:** بسبب سرعة تلف المنتجات الزراعية والحيوانية فإن البنك يضطر في أحيان كثيرة للاستعجال في بيع المنتجات المسلمة بسعر أقل من السوق.[50]

4.1.2.مخاطر أخلاقية: يقوم التمويل بالسلم على الثقة التي يوليها المشتري (البنك) للبائع (العميل) في قدرته على الوفاء بما التزم به وتسليم السلعة المتفق عليها بالكميات والمواصفات والأجل المتفق عليه، لكن هناك من العملاء من يسيء استغلال ثقة البنك، وذلك من خلال استخدام التمويل لأغراض غير إنتاجية وبالتالي يضعف قدرته على السداد، أو عدم الالتزام بالسداد في الأجل المحدد، أو عدم الالتزام بمواصفات السلعة المتفق عليها...الخ [51]

2.2.مخاطر التمويل الزراعي بصيغة الاستصناع:

1.2.2.مخاطر التشغيل: يواجه التمويل عن طريق الاستصناع مخاطر التشغيل مثله مثل بقية الصيغ التمويلية والاستثمارية الأخرى، خاصة المتعلقة بعدم الالتزام بتطبيقات المرشد الفقهي لصيغة الاستصناع.[52]

2.2.2.المخاطر الائتمانية: تواجه البنوك الإسلامية مخاطر ائتمانية في التمويل الزراعي بالاستصناع في حالات:[53]

- فشل البنك في تسليم السلعة في موعدها أو تكون سلعة رديئة مخالفة للمواصفات المتفق عليها؛ ما يعرضه لفقدان أحقيته بباقي الثمن.
- عجز المشتري (المزارع) عن تسديد ما عليه في تواريخ الاستحقاق المتفق عليها.
- التراجع عن العقد من طرف طالب الاستصناع الذي قد يحدث في حالة عدم إلزامية عقد الاستصناع.

– إن حدوث هذه المخاطر يؤدي إلى ظهور مخاطر متعلقة بسعر السلعة وكيفية تصريفها.

2.2.2.مخاطر السوق:

- خلال المدة بين التعاقد والانجاز يمكن أن يتعرض البنك لاحتمالية تغير أسعار المواد الخام.[54]

- في حالة عدم إلزامية عقد الاستصناع ، فإن نكول طالب الاستصناع عن وعده بالشراء سيتسبب في تحمل البنك لتكاليف تخزين السلع وتسويقها وبيعها، وهو ما قد يثير مخاطر سوقية.[55]
- صعوبة تسويق السلع المصنعة في حالة التراجع عن العقد من طرف طالب الاستصناع الذي يمكن أن يحدث في حالة عدم إلزامية عقد الاستصناع، وخاصة في القطاع الزراعي حيث تكون السلعة المصنعة تكون بمواصفات ومقاييس خاصة قد يصعب معها إيجاد مشتري لها.

2.3.مخاطر التمويل الزراعي عن طريق بيع المرابحة للآمر بالشراء:

1.3.2.المخاطر التشغيلية: عند التمويل بالمرابحة للآمر بالشراء فإن البنك يواجه مخاطر التشغيل نفسها التي يواجهها مع بقية الصيغ التمويلية والاستثمارية الأخرى، خاصة فيما يتعلق بعدم الالتزام بالتوافق مع المبادئ الشرعية.

2.3.2.المخاطر الائتمانية: إن تمويل القطاع الزراعي بصيغة المرابحة للآمر بالشراء يضع البنك تحت وطأة مخاطر الائتمان لهذه الصيغة، والتي من أهمها:[56]

- عدم وفاء العميل بوعده؛ وهو ما يعني تفويت الفرصة على البنك في استيفاء المبلغ المستحق أو القسط الأول، فضلا عن كونه سببا لتحميل البنك تكاليف إضافية كتكاليف التخزين، التغير في الأسعار...الخ،
- تأخر العميل في التسديد أو المماطلة مع عدم قدرة البنك على فرض غرامات تأخير أو زيادة في السعر، مما يحتم على البنك مواجهة خطر الخسارة.

3.3.2.مخاطر السوق:

- مخاطر تقلب الأسعار.[57]
- إخلاف الوعد بالشراء الذي يمكن أن يحدث في حالة عدم إلزامية الوعد بالشراء.
- في حالة التراجع عن العقد من طرف الآمر بالشراء فإن البنك سيتحمل تكاليف إضافية من أجل التخزين وعناء البحث عن مشتري آخر يحتاج ذات السلعة.

3. مخاطر صيغ الإجارة لتمويل القطاع الزراعي:

1.3.مخاطر التشغيل: في صيغة التمويل بالإجارة يتعرض البنك لمخاطر تشغيلية كثيرة تشترك في ذلك مع بقية الصيغ التمويلية والاستثمارية الأخرى، خاصة فيما يتعلق بعدم الالتزام بالمبادئ الشرعية للتمويل بالإجارة.

2.3.المخاطر الائتمانية:

- مخاطر عدم الإيفاء بمدفوعات أقساط الإيجار التي هي في ذمة المستأجر (المزارع).[58]
- مخاطر عدم التسديد في حالة الإجارة المنتهية بالتمليك لصالح المزارع.

3.3.مخاطر السوق:

- يتعرض البنك إلى مخاطر تسويقية عند شراء الأجهزة والمعدات –بغرض تأجيرها – بدون مراعاة احتياجات السوق والطلب على هذه المعدات، حيث يكون عرضة لعدم الإقبال على استئجارها وبالتالي تجميد رأس المال المستثمر وهو ما يتسبب في خسائر كثيرة.[59]
- في حالة عدم رغبة المستأجر في تنفيذ العقد، وهو ما يدفع بالمؤجر (البنك) إلى إعادة أقساط الشراء بعد خصم المبالغ المستحقة، وتكون قيمة الأصل المسترد أقل من المبلغ المراد إعادته ومنه فإن الفرق يعد خسارة للمؤجر (البنك).[60]

المحور الثالث: الأساليب المقترحة للتحوط من مخاطر التمويل الزراعي.

أولا: مفهوم التحوط:

يرتبط الاستثمار الإسلامي بتحمل المخاطر وتحملها لا يعني الإقدام عليها بل القبول بوجودها. والحماية والتحوط من المخاطر لا يتعارض مع مبدأ القبول بالمخاطرة فهناك فرق بين الحماية والأمان الذي يعني الضمان، ومسألة بحث البنك عن وسائل وإجراءات لحماية الأموال التي يستثمرها أمر مطلوب. والتحوط في هذا السياق يعني التخفيف من مستويات المخاطر وآثارها ومضارها.[61] وتعامل البنك الإسلامي مع القطاع الزراعي سواء بالاستثمار أو التمويل لا يخرج عن هذا الإطار، بل هو معني أكثر من غيره بمسألة التحوط نظرا لارتفاع مستويات المخاطرة في الأنشطة الزراعية مقارنة بباقي القطاعات، وسيتم فيما يلي تناول أهم أساليب وآليات التحوط التي يمكن استخدامها لإدارة مخاطر الاستثمار والتمويل الزراعي.

1.تعريف التحوط في الاصطلاح المالي: هو تبني الإجراءات والترتيبات واختيار صيغ العقود الكفيلة بتقليل المخاطر إلى الحد الأدنى مع المحافظة على احتمالات جيدة للعائد على الاستثمار.[62]

2.شروط مشروعية التحوط: يشترط لمشروعية التحوط ما يلي:[63]

- أن المخاطر التي يراد التحوط منها أو التقليل منها هي بحد ذاتها متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- إدارة المخاطر يجب أن تكون بطرق وعقود شرعية.
- أن يكون الهدف هو إدارة المخاطر وتقليلها فقط وليس إزالتها أو التربح منها بجعلها منتجات مالية.

3.أشكال التحوط: يأخذ التحوط في المؤسسات المالية أشكالا مختلفة يمكن اختصارها في ما يلي:[64]

- **التحوط الاقتصادي:** هو أسلوب التحوط الذي لا يتطلب الدخول في ترتيبات تعاقدية مع أطراف أخرى فهو تحوط ينفرد به الشخص الراغب في اجتناب المخاطر كتنويع الأصول الاستثمارية مثلا.
- **التحوط التعاوني:** يشمل الجانب التعاوني وهو قائم على علاقة تبادلية لا تهدف للربح كما هو الحال في التأمين التعاوني بصوره المختلفة.
- **معالجة المخاطر التعاقدية:** للعقد أهمية كبيرة في المعاملات المصرفية فالقاعدة أن العقد شريعة المتعاقدين طبعا فيما لا يخالف المبادئ الشرعية الملزمة، ولهذا كان على المؤسسات صياغة عقودها مع المتعاملين بدقة بالإضافة إلى أن اختيار صيغة التعاقد لعملية

ما يؤثر تأثيرا فعالا على إدارة المخاطر التي يمكن أن تنجم عن العملية المذكورة، لذلك يمكن تضمين العقود بعض البنود المشروعة التي تخفف من ق واالمخاطر المحتملة.

ثانيا:آليات التحوط من مخاطر التمويل والاستثمار الزراعي:

إن البنوك الإسلامية وفي سياق استخدام أموالها لتمويل القطاع الزراعي مجبرة على الأخذ بكل آليات وأساليب الحيطة والحذر المتاحة والتي تمكنها من التخفيف من مخاطر صيغ التمويل الزراعي أو الاستثمار الزراعي التي تتميز بارتفاعها، وقد تأخذ هذه الآليات صفة التحوط الاقتصادي أو التعاوني أو المعالجة التعاقدية؛

1. التحوط من مخاطر صيغ الاستثمار الزراعي: وهي المخاطر التي تشترك فيها الصيغ التي تقوم على المشاركة كالمزارعة والمساقاة والمغارسة بدرجة أولى، والمشاركة بدرجة أقل.

1.1.التحوط من المخاطر السوقية:

وذلك من خلال بعض الإجراءات التي يمكن للبنك القيام بها من جهته أو يفرض على المزارع القيام بها:[65]

- يقوم البنك بتوجيه وإرشاد المزارعين من خلال تحديد أصناف المزروعات ومواعيد حصادها المتوقع بهدف مساعدة المزارع من النواحي الفنية والتقنية لإنتاج محاصيل قابلة للتسويق والبيع بسعر مناسب وفي الوقت المناسب.
- قيام البنك بتقديم جملة من الخدمات غير المالية للمزارعين؛ كخدمات الإرشاد الزراعي، التدريب والتشبيك...الخ
- يمكن للبنك التخفيف من مخاطر السوق بالتعاون مع الدولة حيث يتم تحديد أسعار المنتجات مسبقا والالتزام بشرائها وتوريدها للصوامع والمخازن الحكومية، ويتلاءم هذا الإجراء في حالة تمويل البنك للمزارعين الذين يتبنون منهجيات الزراعة التعاقدية أو لديهم عقود سلم أو زراعة محاصيل إستراتيجية كالقمح والشعير.
- يمكن للبنك تخفيض درجة المخاطر من خلال التنويع في تمويل المشاريع الزراعية، من حيث التنويع القطاعي (الإنتاج النباتي، الإنتاج الحيواني، التصنيع الغذائي، الميكنة الزراعية)، وأيضا من خلال التنويع تحت القطاعي؛ مثل تنويع المزروعات في مجال الإنتاج النباتي أو الحيواني في ذات المشروع الممول، بالإضافة إلى التنويع الجغرافي في ذات القطر، إلى غير ذلك من آليات التنويع التي من شأنها تخفيض مستوى المخاطر.
- للبنك أن يشترط على المزارع في أحد برامج التأمين التعاوني الزراعي المحصولي، أو التأمين التكافلي على الأصول والموجودات المزرعية.

ومن المهم الإشارة إلى أنه قد تم تطبيق التأمين التبادلي – وهو أحد أنواع التأمين التعاوني– في البنك الإسلامي الأردني عام 1994 م بالاعتماد على فتوى مجمع الفقه الإسلامي في دورته الأولى القاضية بحرمة التأمين التجاري بكافة أنواعه، وجواز التأمين التعاوني واعتباره بديلا للتأمين التجاري؛ وتقوم العملية على اشتراك البنك الإسلامي والمدينون لديه كل بنسبة معينة من دينه بحيث يتم تسديد دين من يتوفى منهم أو من تعرض لخطر معين يحول دون تسديده لدينه للبنك الإسلامي، ويعتبر المشترك متبرعا للصندوق بالمبلغ الذي دفعه ولا يجوز له المطالبة باسترداده، وفي حال تصفية البنك يتم التبرع برصيد هذا الصندوق في أوجه الخير.

وفي العادة تقوم لجنة تابعة للبنك إدارة الصندوق حيث تتولى مراقبة أموال الصندوق ودراسة الحالات واتخاذ القرارات المتعلقة بدفع التعويضات وغيرها.[66]

2.1.التحوط من المخاطر الائتمانية: ويتأتى ذلك من خلال قيام البنك بما يلي:[67]

- اشتراط تقديم ضمان أو كفالة من طرف المزارع يمكن التصرف بها في حال إثبات التقصير أو التعدي من طرف المزارع.
- اشتراط توريد عوائد مبيعات المشروع إلى حساب مشترك بين المزارع والبنك، وعلى دفعات وعدم الانتظار لغاية نهاية السنة المالية أو الموسم الزراعي.
- التركيز على تمويل زراعات تعاقدية أو السلم أو الزراعات الإستراتيجية الحكومية، ومشاريع التصنيع الغذائي.
- الاستعلام الجيد عن المزارع طالب التمويل وسمعته المصرفية والتجارية.
- دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع.

3.1.التحوط من المخاطر التشغيلية: حيث يمكن للبنك تخفيف مخاطر التشغيل لمختلف صيغ المشاركة الزراعية من خلال بعض الإجراءات، مثل:[68]

- الدراسة الائتمانية الجيدة والاستعلام المصرفي وسمعة العميل، من شأنها المساهمة في التخفيف من المخاطر التشغيلية الصادرة عن المزارع الشريك.
- توفير موظفين وكوادر اقتصادية زراعية وهندسية في البنوك الزراعية والتنموية المتخصصة، أو الاستعانة بدور الخبرة في حالة البنوك غير المتخصصة.
- اشتراط مسك دفاتر محاسبية من طرف المزارع الشريك، وكذا اشتراط تدخل البنك في الشؤون الإدارية للمشروع والتدقيق والرقابة المالية والإدارية على عمليات المشروع وسجلاته.

2.التحوط من مخاطر صيغ التمويل الزراعي:

1.2.التحوط في صيغة السلم:

1.1.2.التحوط من المخاطر التشغيلية:

- تصميم العقود والعمليات بالشكل الذي يحمي البنك من الأخطاء القانونية والشرعية التي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر تشغيلية تنعكس وتعظم من المخاطر الأخرى الائتمانية والسوقية.[69]

2.1.2.التحوط من المخاطر الائتمانية:

- توكيل البائع بتسويق المسلم فيه مقابل أجر محدد، شريطة أن لا يكون هناك اتفاق مسبق مرتبطا بعقد السلم حتى لا يكون هناك جمع عقدين في عقد واحد، وحتى لا تفضي العلاقة بين الطرفين إلى تمويل بقرض ربوي.[70]
- ترتيب التسديد على مراحل وأقساط تتناسب والعمليات الزراعية في الحقول والمزارع.[71]

اشتراط التأمين التكافلي الزراعي المحصولي أو التأمين التكافلي على الأصول الإنتاجية والموجودات الرأسمالية للمزرعة.[72]

3.1.2.التحوط من المخاطر السوقية والفنية: يمكن للبنوك إتباع بعض الأساليب التي من شأنها أن تخفف من المخاطر السوقية لصيغة السلم:

- توكيل البائع المسلم إليه في عقد السلم ببيع السلعة: بسعر يتفق عليه بحيث يضمن التكلفة و ربحا مقبولا للمصرف وما زاد فللبائع الوكيل أو نسبة كبيرة من الزيادة له.[73]
- السلم الموازي المعاكس: وهي أن يبرم البنك أولا عقد سلم موازي بعد تسلمه لطلبات كثيرة من طرف كبار التجار ومصانع السلع الغذائية...الخ، ثم يبرم عقد السلم الأصلي مع المزارع.[74]
- تطبيق مبدأ الإحسان في عقود السلم؛ أين يتم تضمين العقد إمكانية زيادة السعر عن السعر المتفق عليه.[75]
- تطبيق التسعير العادل الذي يقوم على أسس علمية ودراسات سوقية؛ والذي يراعي مصالح كل من البنك والمزارع بدون تعدي أو استغلال طرف لآخر، وهو ما يمكن أن يساهم في حماية المزارع من التقلبات السعرية والتعثر في الالتزام تجاه البنك.[76]

2.2.التحوط في صيغة الاستصناع:

1.2.2.التحوط من مخاطر التشغيل:

– تصميم العقد والعمليات بالشكل الذي يجنب البنك الأخطاء القانونية والشرعية التي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر تشغيلية تسبب من المخاطر الأخرى الائتمانية والسوقية.[77]

2.2.2.التحوط من مخاطر الائتمان:

- **الاستصناع الموازي** : وصورته أن يبرم البنك عقد استصناع بصفته صانعاً مع عميل يريد صنعة معينة، فيجرى العقد على ذلك، و تتعاقد المؤسسة مع عميل آخر باعتبارها مستصنعاً، فتطلب منه صناعة المطلوب بالأوصاف نفسها.[78] وهو ما يمكن أن يجنب البنك مخاطر عدم قدرته على تسليم المنتج المصنع في آجاله وبالمواصفات المطلوبة، بحكم أن البنك بطبيعته يفتقر لمهارات وتقنيات التصنيع والانتاج.

3.2.2.التحوط من مخاطر السوق:

- **استخدام بيع العربون:** وهو سداد جزء من الثمن مع خيار فسخ العقد وترك العربون كجزاء مالي، و يستخدم ذلك بديلا عن عقود الخيارات.[79] وهو ما يمكن أن يثني طالب الاستصناع عن التفكير في الرجوع عن وعده بالشراء، وبالنسبة للبنك يمكن أن يخفف من زيادة التكاليف الإضافية المتحملة بمناسبة تخزين وتسويق المنتج المصنع.

3.2.التحوط في صيغة المرابحة للآمر بالشراء:

- **القسط الأول في عملية المرابحة:** سداد مقدم كبير من ثمن شراء السلعة أو ما قد يسمى بهامش الجدية قد يخفف من المخاطر أيضا،[80] خاصة المخاطر الائتمانية والتي بدورها تثير مخاطر أخرى سوقية.
- **عقود الخطوتين:** حيث يكون دور البنك كضامن في تسهيل الائتمان لصالح مستخدميه؛ حيث يساهم في عملية التمويل كمشتر حقيقي، ففي عقد المرابحة إذا سيكون للبنك عقدين: عقد مرابحة كمورد مع العميل، وعقد مرابحة كمشتر مع المورد الأصلي للسلعة.[81]

3.التحوط في صيغة الإجارة:

- **استخدام صيغة المعدل المتغير**: فعقود الإجارة التشغيلية ذات السعر الثابت على المدى الطويل تنطوي على مخاطر عالية، يمكن تجنبها بتطبيق عقود الإجارة ذات المعدل المتغير.[82]

الخلاصة:

من خلال عرض أهم صيغ التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية، وأهم المخاطر المرتبطة بتطبيقها وكذا أهم الآليات المقترحة للتحوط من مخاطر التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية، يمكن استخلاص النتائج التالية:

1. التمويل الزراعي بصفة عامة يتميز بمخاطر عالية نظرا لارتباطه بطبيعة الأنشطة الزراعية الممولة المعرضة لمخاطر عديدة.
2. تواجه البنوك الإسلامية عند استخدام أموالها في تمويل القطاع الزراعي أو الاستثمار فيه مخاطر متنوعة بتنوع الصيغ المستخدمة.
3. تتعرض صيغ الاستثمار الزراعي القائمة على المشاركة على غرار المزارعة، المساقاة، المغارسة والمشاركة إلى مخاطر تشغيلية، ائتمانية، سوقية، مخاطر السيولة والمخاطر الأخلاقية والشرعية.
4. تتعرض صيغ التمويل الزراعي القائمة على المداينات؛ السلم، الاستصناع، المرابحة للآمر بالشراء إلى مخاطر تشغيلية، ائتمانية، سوقية، مخاطر السيولة، ومخاطر أخلاقية وشرعية.
5. تملك البنوك الإسلامية اختيارات عديدة للتحوط من مخاطر التمويل والاستثمار الزراعي؛

– التحوط الاقتصادي من خلال تنويع المشاريع الممولة سواء من حيث الأجل، أو طبيعة الإنتاج نباتي كان أو حيواني أو غذائي صناعي، أو من حيث المناطق الجغرافية، فالتنويع على مستوى آجال التمويل يمكن البنك من المواءمة بين موارده ذات الآجال المختلفة واستخداماته وبالتالي خلق فجوة موجبة تجنبه مخاطر سوقية وائتمانية عديدة. في حين التنويع من حيث نوع الانتاج الممول يمكن البنك من التخفيف من مخاطر سوقية تطرأ على منتوج أو محصول دون غيره. أما التنويع الجغرافي فإنه يمكّن من تخفيف أثر الجوائح والكوارث الطبيعية التي تفتك بالمحاصيل والمواشي في مناطق معينة دون غيرها.

– التحوط التعاوني المستمد من مفهوم التأمين التكافلي الذي يمكن البنك من نقل المخاطر إلى جهة أخرى في الإطار الشرعي القانوني.

– بالتحوط عن طريق المعالجة التعاقدية والتي تشمل كل من: الخيارات الشرعية على غرار بيع العربون والقسط الأول في المرابحة وعقد الخطوتين، العقود الموازية كعقد السلم الموازي المعاكس وعقد الاستصناع الموازي، بالإضافة إلى آليات تضمين يد الأمانة في عقود المشاركات في حالات التعدي والتقصير إلى غير ذلك من الآليات الفعالة.

6. إن آليات التحوط الواردة والمقترحة في هذه الدراسة يمكن تطبيقها مجتمعة في ذات الصيغة؛ بصفة متناسقة غير متعارضة وهو ما من شأنه الوصول إلى تقليل المخاطر إلى الحد الأدنى الممكن مع المحافظة على العوائد الأعلى الممكنة.
7. إن التمويل الزراعي المركب أي المتكون من توليفة من الصيغ التي تستهدف ذات المشروع الزراعي بإمكانه أن يكون أسلوبا تحوطيا فعالا؛ وذلك من خلال اختيار الصيغة المناسبة والأقل مخاطرة لكل مرحلة أو عملية في النشاط الزراعي، وهو ما سيساعد في تحقيقه ثراء وتنوع الصيغ الإسلامية للتمويل والاستثمار.
8. مساهمة البنوك الإسلامية في تنمية القطاع الزراعي يتفق والدور التنموي المفترض لهذه البنوك.

9. إن تطبيق صيغ التمويل الزراعي في البنوك الإسلامية مع الأخذ بآليات التحوط المناسبة من شأنه التخفيف من مخاطر تمويل الأنشطة الزراعية مرتفعة المخاطر، هذه الأخيرة التي تقف وراء عزوف البنوك الإسلامية وغيرها عن تمويل هذا القطاع الهام. وهو ما يؤدي بدوره إلى تفعيل دور هذه البنوك في إنعاش القطاع الزراعي وتطويره؛ وبالتالي تحقيق مزايا اقتصادية عديدة على غرار تحقيق الأمن الغذائي، إحلال الواردات الزراعية بصفة عامة والغذائية بصفة خاصة، تعزيز الصادرات الزراعية، توفير مناصب عمل إضافية وبالتالي التخفيف من البطالة، التخفيف من الفقر الذي كثيرا ما يميز فئة المزارعين.

الهوامش:

[1] .رحمن حسن الموسوي، **الاقتصاد الزراعي**، دار أسامة، الطبعة:01، عمان، 2013، ص:155

[2]. منذر قحف، **مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي**، بحث تحليلي رقم 13، البنك الإسلامي للتنمية- المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، الطبعة:3، 2004، ص:12.

[3] .خلف بن سليمان النمري، **التنمية الزراعية في ضوء الشريعة الإسلامية**-مع دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية والمملكة العربية الهاشمية، ج1، جامعة أم القرى،1995، ص:231.

[4]. سليمان ناصر ،مبادئ التموين الإسلامي في عمليات البنوك الإسلامية، الملتقى الدولي :**أخلاق الإسلام واقتصاد السوق**، الجزائر العاصمة، أيام 27-28-29 مارس 2006، ص: 1-2

[5]. نفس المرجع أعلاه، ص ص: 13-15

[6]. محمد محمود العجلوني، **البنوك الإسلامية؛أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية**، عمان، دار المسيرة، الطبعة 01، 2008، ص:275، 276.

[7] . محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، **المصارف الإسلامية؛ الأسس النظرية والتطبيقات العملية**، دار المسيرة، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2012، ص: 253

[8]. محمد محمود العجلوني، مرجع سبق ذكره، ص: 276.

[9]. نفس المرجع أعلاه، ص: 277-278.

[10].حسين حسين شحاتة، **الأسس المحاسبية لصيغ شركات المزارعة كما تمولها المصارف الإسلامية**، سلسلة بحوث ودراسات في الفكر الاقتصادي الإسلامي، ص:6.

[11]. نزيه حماد : مرجع سابق، ص : 412

[12]. محمد محمود العجلوني، مرجع سبق ذكره، ص: 280

[13]. نفس المرجع أعلاه، ص: 281

[14]. موسى مبارك خالد ،**صيغ التمويل الإسلامي كبديل للتمويل التقليدي في ظل الأزمة العالمية**،رسالة ماجستير،غير منشورة،جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة،2013،ص:128

[15]. نعيم نمر داوود، **البنك الإسلامية ؛نحو اقتصاد إسلامي**، دار البداية ،الطبعة الأولى، 2012 عمان ، ص : 126

[16]. قادري محمد الطاهر وآخرون، **المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول**، مكتبة حسن العصرية، الطبعة 01، بيروت، 2014، ص:46.

[17] . عثمان بابكر أحمد، **تجربة البنوك السودانية قي التمويل الزراعي بصيغة السلم**، البنك الإسلامي للتنمية- المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، بحث رقم: 49، 1418 هـ، ص:93.

[18]. أحمد الشرباصي ،**المعجم الاقتصادي الإسلامي**، دار الجيل،1981،ص:225.

[19]. عصام أحمد عمر مندور، **البنوك الوضعية و الشرعية–النظام المصرفي–نظرية التمويل الإسلامي–البنوك الإسلامية**، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية،201 ، ص: 276.

[20].محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص: 246-247.

[21]. موساوي زهية وخالدي خديجة، التمويل الإسلامي؛ فرص وتحديات، **مجلة الباحث**، عدد 2006/04، ص:52

[22]. محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص: 161

[23]. حمد فاروق الشيخ، **المفيد في العمليات البنوك الإسلامية**، بنك البحرين الإسلامي، 2010، ص: 60

[24]. بشر محمد خنفر، **المصارف الإسلامية والتقليدية وعقود المزارعة**، دار أسامة، الطبعة 01، عمان، 2016، ص: 163

[25]. حمد فاروق الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص: 60

[26]. المرجع السابق، ص: 163

[27]. محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص: 159

[28]. بشر محمد خنفر، مرجع سابق، ص:162-163

[29]. عثمان بابكر أحمد، مرجع سابق، ص:93.

[30]. نزيه حماد، **معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء**، دار القلم، الطبعة 01 دمشق، 2008، ص:55

[31].حسني عبد العزيز يحيى، **الصيغ الإسلامية للاستثمار في رأس المال العامل**، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 2009، ص:79

[32]. بشر محمد خنفر، مرجع سابق، ص:164

[33]. نعيم نمر داوود ،**البنوك الإسلامية ؛نحو اقتصاد إسلامي**، دار البداية، الطبعة 01، عمان، 2012، ص:203.

[34]. بشر محمد خنفر، مرجع سابق، ص:164

[35].فخري حسين عزي، **صيغ تمويل التنمية في الإسلام**، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 2003، ص:124.

[36]. محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص: 255

[37].كمال رزيق وسهام مداور، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، **المؤتمر العلمي الدولي حول "التحوط و إدارة الخطر بالصناعة المالية الإسلامية"**، الأردن، 27- 30 نوفمبر 2016، ص:8.

[38] .Imran Hussain Minhas, Managing Risks in Islamic Finance, **Journal of Islamic Banking & Finance**, Volume 31 July-Sept 2014 No.3, pp:14-25 p:16.

[39].كمال رزيق، تقييم البنوك الإسلامية بالجزائر في ادارة المخاطر الائتمانية، **ملتقى التحوط وادارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية**، الخرطوم، 5-6 أفريل 2012، ص:8.

[40].Imran Hussain Minhas, Op.Cit.p.17.

[41].Ibid, p.17.18

[42].كمال رزيق، مرجع سابق، ص:8-9

[43]. سليم فيصل النابلسي، مخاطر التمويل الزراعي بالصيغ الإسلامية، **مجلة الدنانير**، العراق، العدد الخامس، 2014، ص ص:78-105، ص ص: 93-95

[44].هيثم ادريس اسماعيل، **نموذج مقترح لقياس وتقويم مخاطر السلم في البنك الزراعي السوداني**، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الرباط الوطني–كلية الدراسات العليا، 2015، ص:44-45

[45] .طاهر بعداش ومحمد السعيد جوال، السيطرة الرقابية على مخاطر صيغ التمويل التجارية الإسلامية ومبرراتها الاقتصادية، الملتقى الدولي حول "**الاقتصاد الإسلامي، الواقع... ورهانات المستقبل**"، أيام 24/23 فيفري 2011، المركز الجامعي بغرداية، ص:8.

[46] .سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص: 85

[47] . طاهر بعداش ومحمد السعيد جوال، مرجع سابق، ص: 8

[48] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص ص: 85

[49] . طاهر بعداش ومحمد السعيد جوال، مرجع سابق، ص: 8

[50] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص ص: 85-86

[51] . هيثم ادريس اسماعيل، مرجع سابق، ص ص: 45-46

[52] . بدر الدين قرشي مصطفى، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، ملتقى الخرطوم للمنتجات المالية الإسلامية بعنوان " **التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية** "، النسخة الرابعة، 5-6 أبريل 2012، ص:9

[53] . طاهر بعداش ومحمد السعيد جوال، مرجع سابق، ص:7

[54] . بدر الدين قرشي مصطفى، مرجع سابق، ص:9

[55] . فضل عبد الكريم محمد، **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**، مقال منشور على الموقع: www.iefpedia.com/arab/?p=18786 (2017/12/16)، ص:20

[56] . بدر الدين قرشي مصطفى، مرجع سابق، ص:8

[57] . نفس المرجع ، ص:8

[58] . طاهر بعداش ومحمد السعيد جوال، مرجع سابق، ص: 9

[59] .صالح مفتاح، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، الملتقى العلمي الدولي حول: **الأزمة المالية الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية**، أيام 20-21 أكتوبر 2009،جامعة فرحات عباس، سطيف، ص:6

[60] .نفس المرجع، ص:9

[61] . عبد الستار أبو غدة، **التمويل بالمشاركة؛ الآليات العملية لطويره**، اللندوة الفقهية الثالثة لمصرف أبو ظبي الإسلامي يوم 22 جويلية 2011، ص:17-18

[62] .محمد علي القري، آليات التحوط في العمليات المالية الإسلامية، **المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية**، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ص:2

[63] . حسين حامد حسان، **آليات إدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية**، مؤتمر الهيئات الشرعية الحادي عشر في البحرين، ص:11

[64] . بدر الدين قرشي مصطفى، مرجع سابق، ص:16

[65] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص ص: 95-96

[66] . محمود حسين الوادي وحسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص: 180

[67] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص ص: 96-97

[68] .نفس المرجع، ص:96.

[69] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص :87

[70] . فضل عبد الكريم محمد، مرجع سابق، ص :23

[71] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص :87

[72] .نفس المرجع، ص: 87-88

[73] .كمال رزيق وسهام مداور، إدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سابق ،ص:16

[74] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص: 87

[75] .بدر الدين قرشي مصطفى، مرجع سابق، ص:17

[76] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص ص: 86-87

[77] . سليم فيصل النابلسي، مرجع سابق، ص :87

[78] . مداني أحمد،نحو تطبيق عملي مقترح لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالإستصناع في الجزائر، الملتقى العلمي الأول: **بحث في سبل تطوير البدائل التمويلية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**،25/24 نوفمبر 2008، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، ص:10

[79] . كمال رزيق وسهام مداور، مرجع سابق، ص :16

[80] . نفس المرجع، ص :16

[81] . طارق الله خان وأحمد حبيب، **إدارة المخاطر– تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية**– ترجمة عثمان بابكر ومراجعة رضا سعد الله، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، 2003، ص:169

[82] .نفس المرجع، ص:170-171

الإبتكار في الخدمة وأثره على الإحتفاظ بالزبون
دراسة حالة متعامل الهاتف النقال أوريدو بالجزائر

أ. حسان بوزيان
جامعة قسنطينة 02؛ الجزائر
Hacene.bouziane@univ-constantine2.dz

أ. مهدي شباركة
جامعة قسنطينة 02؛ الجزائر
chebarka.mehdi@univ-constantine2.dz

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: باستخدام نموذج (2000) Hertog للإبتكار في الخدمة، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر الإبتكار في الخدمة على الاحتفاظ بالزبون وكذا تحديد طبيعة العلاقة بين الإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبون لدى شركة أوريدو للاتصالات في الجزائر. ولقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على المراجع العربية والأجنبية المتخصصة في مجال الدراسة ومنهج البحث الميداني في الجانب التطبيقي من خلال توزيع إستبيان على عينة الدراسة حيث شارك 76 مستخدم حالي لخدمات مؤسسة Ooredoo للاتصالات، ولقد أجري تحليل الانحدار من أجل تحليل العلاقة بين الإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبون حيث أشارت النتائج بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبون، وجود ضعف في معالجة الشكاوي بسرعة لدى شركة أوريدو بالإضافة إلى نقص في إستخدام الأنظمة الإلكترونية وكذا التوفر على أجهزة ومعدات حديثة خلال عملية تقديم الخدمات للزبائن. ومن خلال النتائج المتوصل إليها تم تقديم الإقتراحات الآتية: العمل على استحداث أنظمة جديدة لتقديم الخدمات للزبائن، الإهتمام بمعالجة الشكاوي المقدمة من طرف الزبائن بسرعة والعمل على حلها وعدم إهمالها بالإضافة إلى إستخدام الأنظمة الالكترونية خلال عملية تقديم الخدمات للزبائن مما يسهم في تحسين كفاءة مقدمي الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الإبتكار في الخدمة، خدمة جديدة، طريقة تفاعل جديدة، نظام جديد لتقديم الخدمة، التكنولوجيا، الإحتفاظ بالزبون.

Abstract:
Using Hertog (2000) model of service innovation, this study aimed to highlight the impact of service innovation on customer retention as well as defining the nature of relationship between service innovation and customer retention in ooredoo telecomunication company in Algeria. descriptive approach was used in the theoretical part relying on the Arabic and foreign references specialized in the field of this study, and the field research methodology in the applied side of the study by distributing a questionnaire to the study sample. A total of 76 current users of ooredoo services participated in this study. Regression analysis was conducted to test the relationship between service innovation and customer retention. Results indicated that there is a statistical significance effect of service innovation on customer retention, lack of quick response to customer complaints by Ooredoo, the lack of using electronic systems as well as the modern equipment during the providing services to customers. Based on the results the following recommendations were given: Developing new systems to provide services to customers, responding to customer complaints very quickly and never neglecting it, in addition to using electronic systems when providing services to customers, which contributes to improving the efficiency of service providers.

Key words: service innovation, new service concept, new customer interface, new service delivery system, Technology, customer retention.

تمهيد:

أصبح قطاع الخدمات يحتل مركزا هاما في إقتصاديات الدول المتطورة وحتى الدول غير المتطورة، نظرا لقدرته على التقليص من حدة البطالة، وتوفير مناصب شغل بصفة كبيرة، هذا وبالإضافة إلى مساهمته في تطوير إقتصاديات الدول التي تهتم بهذا القطاع الهام؛ مع ذلك، فإن الإبتكار في الخدمات لا يزال أحد المفاهيم الأقل فهما ودراسة في أدبيات التسويق، نظرا للتركيز الكبير على الإبتكار في القطاع الصناعي واعتبار الخدمات على أنها أنشطة غير مبتكرة وأن الإبتكار في الخدمة منحصر في تبني واستخدام التكنولوجيا الجديدة فقط.

إن عملية الإحتفاظ بالزبائن صارت مسألة ملحة على نحو متزايد في الوقت الراهن وأكثر من أي وقت مضى خاصة مع اشتداد المنافسة محليا ودوليا، وبالأخص في مجال الخدمات، ولا شك أن هناك إجماع بين الباحثين على أن التركيز على الحفاظ على الزبائن يمكن أن يحقق العديد من الفوائد الاقتصادية لجميع المؤسسات باختلاف أنواعها.

وبهدف الإحاطة الشاملة بالموضوع، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية كما يلي:

- **المحور الأول: منهجية البحث**
- **المحور الثاني: الإطار النظري للبحث**
- **المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث**

المحور الأول: منهجية البحث

الإشكالية: على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: هل يوجد أثر للابتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر؟

إنطلاقا من هذه الإشكالية التي تمثل أساس البحث الحالي يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية

الأسئلة الفرعية:

- هل يساهم طرح الخدمات الجديدة في الإحتفاظ بالزبائن؟
- هل تساهم الطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن في الحفاظ عليهم؟
- هل تساهم الطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن في الحفاظ عليهم؟
- هل يساهم إستخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن في الحفاظ عليهم؟

الفرضيات:

H0- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الجديدة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التأكيد على أهمية الإبتكار في الخدمة وعلاقته بالاحتفاظ بالزبائن، وخاصة في مجال الخدمات، كما يهدف أيضا إلى إبراز العلاقة بين الإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

أهمية البحث:

تتزايد المنافسة داخل قطاع الإتصالات في الجزائر يوما بعد يوم، الأمر الذي جعل المؤسسات التي تنشط في هذا القطاع تهتم بإيجاد إستراتيجيات جديدة تسمح لها بالمنافسة من جهة وبتحقيق حاجات ورغبات الزبائن المتزايدة وبالتالي المحافظة عليهم من جهة أخرى. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية بحيث تبرز الدور الذي يلعبه الإبتكار في الخدمة في المحافظة على الزبائن لدى مؤسسة أوريدو في الجزائر.

منهج البحث:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال استعمال مختلف المقالات العلمية والمجلات المتخصصة في موضوع الدراسة، في حين تم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي باستعمال برنامج spss 18 في تحليل اتجاهات زبائن متعامل الهاتف النقال ooredoo نحو الإبتكار في الخدمات المقدمة لهم.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

الفرع الأول: ماهية الإبتكار في الخدمة

أولا: مفهوم الخدمة وخصائصها

لقد تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم الخدمة نظرا لتعدد الزوايا التي ينظر إليها فيعرفها فيليب كوتلر kotler بأنها كل تصرف أو أداء يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون هذه الخدمة أساسا غير ملموسة ولا ينتج عن انتقالها أي ملكية خاصة على الإطلاق، حيث إنتاج هذه الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون.(1)

وتعرف أيضا بأنها كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها، وتقدم قيمة مضافة (كالراحة، التسلية، الأمن...الخ).(2)

وتتميز الخدمة بعدد من الخصائص التي تميزها عن السلعة وتؤثر في أسلوب تسويقها، حيث أجمع عدد من الباحثين على أن هذه الخصائص لا تخرج في كل الأحوال عن الخصائص التالية:

1- **اللاملموسية:** عدم قابلية الخدمة للّمس هي الصفة الرئيسية التي تميزها عن السلعة، فالخدمات لا يمكن رؤيتها، لمسها أو تذوقها قبل شرائها. فالعديد من المشاكل التي يواجهها تسويق الخدمات راجع إلى هذه الخاصية.(3)

2- **التلازمية:** خاصية التلازمية تمثل تكثيف المعيارين التاليين "الناس جزء من المنتج" و"زيادة مشاركة الزبائن"، ومعناه أن في الخدمات يجب على المنتج والزبون أن يتفاعلا معا وفي آن واحد من أجل إتمام عملية تقديم الخدمة، وعلى عكس السلع فإن الخدمات لا يمكن لها أن تنتج بعيدا أو بدون انقطاع.(4)

3- **القابلية للتلف:** لكل سلعة وقت معين يمكن للسلعة أن تخزن خلاله، و على عكس ذلك لا يمكن للخدمة أن تحفظ أو تخزن من أجل إعادة استعمالها لاحقا، كما لا يمكن إعادة بيعها أو إرجاعها. فعدم حضور الزبائن إلى المكتبة على سبيل المثال يجعل من الخدمة بلا معنى.(5)

فالمنفعة من استخدام سيارة النقل المؤجرة وبسعر معين هي الانتقال من مكان إلى آخر خلال فترة زمنية معينة، لكن عقب هذه الفترة وبمغادرة السيارة دون استخدامها فإن المنفعة لا يظهر لها أي أثر يذكر وعلى المسافر الانتظار مثلا لموعد السيارة القادم وبوقت قد لا يناسبه.(6)

4- **قابلية التغيير:** عدم التجانس يعكس إمكانية التفاوت الكبير في تقديم الخدمات، وتظهر هذه المشكلة بشكل واضح في الخدمات ذات المحتوى العال من العمل أين يتم تسليم أو أداء الخدمة من طرف عدة أشخاص يختلف أداؤهم من يوم لأخر. (7)
هذا التغير يعتمد على مقدمي الخدمات كما يعتمد أيضا على وقت ومكان تقديم الخدمات، حيث يمكن للزبائن إدراك هذا التغير لهذا على المؤسسات الخدمية بذل مجهود كبير لجعل خدماتها نمطية، وذلك من أجل تزويد الزبائن بخدمة ذات جودة عالية، ولا يمكن الوصول إليها إلا عن طريق اختيار موظفين مؤهلين أو ذو كفاءة عالية.(8)

ثانيا: الإبتكار في الخدمة وأبعاده

ليس هناك خدمة يمكن أن تستمر لفترة طويلة بدون تغيير أو تحسين، وخصوصا عندما تكون هناك خدمات منافسة أو بديلة عنها، حيث أصبح النجاح في تسويق الخدمات لا يعتمد فقط على الأداء الجيد في توفير الخدمات القائمة وإنما يعتمد بشكل متزايد على تطوير خدمات جديدة، لذا فإن الإبتكار في مجال الخدمات أصبح من الضروريات الإستراتيجية التي تحقق للمؤسسة العديد من أهدافها التي تسعى لتحقيقها.(9)

كما يعرف الإبتكار في الخدمة بأنه "عرض جديد لزبائن المؤسسة لم يكن متاحا في السابق والناتج عن إضافات أو تغييرات في مفهوم الخدمة".(10)

ويتعلق الإبتكار في الخدمة بتقديم خدمة جديدة أو تحسين كبير في مفهوم الخدمة. ويمكن أن يكون على سبيل المثال إنشاء طريقة جديدة للتفاعل مع الزبون، نظام جديد لتقديم الخدمة أو تكنولوجيا جديدة أو مزيج من الجميع.(11)

وتجدر الإشارة إلى أن معظم الباحثين يتّفقون على أن الإبتكار في المؤسسات الخدمية له طابع مختلف عن المؤسسات الصناعية نظرا لطبيعة الخدمات في حد ذاتها. والجدول التالي يوضح بعض عناصر هذا الاختلاف.

جدول(1): طبيعة الإبتكار في مجال الخدمات مقارنة بالمجال السلعي

الباحث	الاختلاف بين الإبتكار في المجال الخدمي وبين المجال السلعي
Brouwer (1997)	- لا يتطلب الإبتكار في الخدمة الكثير من البحث والتطوير؛ - يميل الإبتكار في الخدمة إلى استثمار أقل في الأصول الثابتة لدعم الإبتكار؛ - تنفق المؤسسات الخدمية القليل من المال من أجل شراء براءات إختراع وتراخيص.
Atuahene-Gima (1996)	- الإبتكارات الخدمية أكثر سهولة من ناحية التقليد؛ - إستراتيجية الموارد البشرية الواضحة لديها تأثير أكبر على نجاح الخدمات الجديدة عكس السلع المادية.
OECD (2000)	- الإبتكار في الخدمة لا يقتصر على التغييرات في خصائص المنتج، فعادة ما ينطوي على تغييرات في عملية التسليم وواجهة الزبون كذلك.

Source: J.p.j. de jong, a. bruins and others, innovation in service firms explored: what, how and why? Eim business and policy research, 2003. p16.

ولقد قدم (2000) Hertog نموذج الأبعاد الأربعة للابتكار في الخدمة والذي يجسد فكرة الإبتكار في الخدمة ويتكون هذا النموذج من الأبعاد التالية: (12)

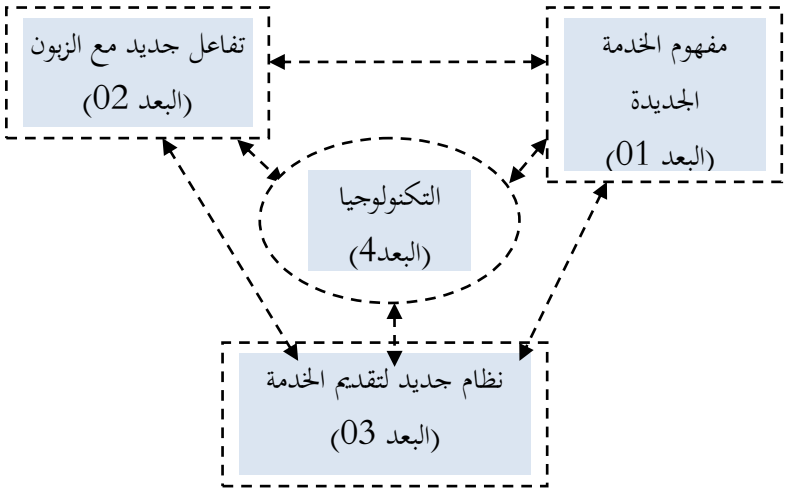
1- مفهوم الخدمة الجديدة new service concept: ويشير إلى طرح خدمات جديدة في السوق.

2- تفاعل جديد مع الزبون new customer interface: يشير إلى الطرق الحديثة للتفاعل مع الزبون وتبادل المعلومات معه وإشراكه في إنتاج الخدمة.

3- نظام جديد لتقديم الخدمة new service delivery system: ويشمل إيجاد طرق حديثة لتسليم الخدمات الحالية للزبائن.

4- التكنولوجيا Technology: والتي تضمن تقديم الخدمات إلى الزبون بكفاءة.

شكل (1): نموذج الأبعاد الأربع للابتكار في الخدمة لـ (2000) Hertog



Source: J.p.j. de jong, a. bruins and others, innovation in service firms explored: what, how and why? op.cit. p19.

الفرع الثاني: الإحتفاظ بالزبون

تطرق العديد من الباحثين والكتاب إلى موضوع الإحتفاظ بالزبون والمنافع التي تعود على المؤسسات التي تتبنى هذا المفهوم، فهناك إجماع على أن تكلفة جذب زبون جديد هي أعلى بكثير من تكلفة الإحتفاظ به. ولقد أشار(1996) Reichheld بأن الإحتفاظ بـ 5% من الزبائن سوف يترجم إلى حوالي 35% إلى 95 % من أرباح المؤسسة ولهذا السبب أصبح الحديث عن الإحتفاظ بالزبائن هو الأكثر تداولا بين الممارسين والمختصين في مجال التسويق؛

يعرف كل من (2001) Gerpott, Rams And Schindler الإحتفاظ بالزبون بأنه "إستمرارية العلاقات التجارية بين الزبون والمؤسسة". (13)

يتضح من خلال التعريف أن الإحتفاظ بالزبون هو مقياس لاستمرار العلاقة وهو نتيجة لنوع من السلوك المتكرر والذي يهدف في نهاية المطاف إلى تحقيق ولاء الزبون.

ويعرف أيضا بأنه" النشاط الذي تقوم به المؤسسة من أجل الحد من انتقال أو هروب (Switch) الزبون إلى مؤسسات منافسة". (14)

كما يوضح Blattberg Et Al (2001) بأن الإحتفاظ بالزبون يحصل عندما يواصل الزبون شراء نفس المنتج أو استعمال نفس الخدمة لفترة زمنية طويلة". (15)

يمكن القول من خلال التعريفين السابقين بأن الإحتفاظ بالزبون ما هو إلا عملية المحافظة على علاقة طويلة الأجل مع الزبائن من أجل توليد سلوك إعادة الشراء.

ولقد أصبحت العديد من المؤسسات تتبنى نظرية الإحتفاظ بالزبون بشكل عام وذلك للأسباب الآتية: (16)

1- إن عملية الإحتفاظ بالزبائن الحاليين تكون أسهل وأقل تكلفة مقارنة مع جذب أو استقدام زبائن جدد.

2- لا تقوم المؤسسة ببذل الكثير من الجهود التسويقية والمالية من أجل إرضاء الزبائن القدامى.

3- يمكن أن يكون ولاء الزبائن بمثابة ضمان للربحية المستمرة للمؤسسة مع مرور الوقت.

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

الفرع الأول: دراسة حالة لعينة من مشتركي شبكة اتصالات أوريدو

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع زبائن متعامل الهاتف النقال Ooredoo في الجزائر. ولقد تم إستخدام أسلوب العينة القصدية (التحكمية) وذلك بتوزيع 80 استمارة على طلبة قسم التجارة بجامعة قسنطينة2، وبعد مراجعة الاستمارات المسترجعة تم استبعاد 4 إستمارات لعدم اكتمال الإجابة عن كل الأسئلة التي فيها، وبالتالي تم اعتماد 76 استمارة للاستخدام الإحصائي.

ولقد تم إستخدام مقياس ليكرت الثلاثي في قياس إتجاهات الزبائن نحو متغيرات الدراسة كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول(2): مقياس ليكرت الثلاثي

الرأي	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الباحثين

وكما هو موضح في الجدول فإن مقياس ليكرت (Likert)يتكون من 3 نقاط حيث يمثل رقم 1 درجة الموافقة المتدنية بينما يمثل رقم 3 الموافقة المطلقة في حين يمثل رقم 1 حيادية المقياس . ولتحديد طول مقياس ليكرت الثلاثي تم حساب المدى (2=1-3) وهو عبارة عن الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة في مقياس ليكرت، وللحصول على طول الخلية الصحيح وهو عبارة عن المدى مقسوما على عدد فئات ليكرت أي 4/5=0.66 وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلية كما يأتي:

[1-1.66] درجة الموافقة متدنية

[1.66-2.33] درجة الموافقة متوسطة

[2.34-3] درجة الموافقة عالية

ثانيا: ثبات الاستمارة

فيما يخص ثبات أداة الاستمارة فقد تم التأكد منه عن طريق معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha

جدول(2): معامل الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الإبتكار في الخدمة.

الأبعاد	معامل Cronbach Alpha
مفهوم الخدمة الجديدة	0.79

طريقة تفاعل جديدة	0.76
نظام جديد لتقديم الخدمة	0.86
تكنولوجيا جديدة	0.79
المجموع	**0.85**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الـ spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بأن قيم معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha بالنسبة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة، وإجمالي الأبعاد قد فاقت 60% وهي النسبة المقبولة إحصائيا، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ الإجمالي 0.85 وهذا يعني ثبات الأداة المستخدمة وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها في قياس الإبتكار في الخدمة.

ثالثا: تحليل بيانات أبعاد الإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبون

جدول (3): تحليل بيانات بعد الخدمات الجديدة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	مدى تقديم الخدمات المبتكرة مقارنة بالمنافسين.	2.43	0.83	عالية
2	مدى ملائمة الخدمات المبتكرة مع حاجات ورغبات الزبائن	2.37	0.84	عالية
3	درجة التغييرات على الخدمات الجديدة	2.74	0.59	عالية
4	مدى القيام بالتحسينات على الخدمات القديمة	2.49	0.75	عالية
5	توفر المؤسسة على حزمة خدمات إبتكارية	2.83	0.5	عالية
6	مدى توفر حزمة من الخدمات مع العديد من الخيارات للزبائن	2.53	0.77	عالية
	المجموع	**2.56**	**0.71**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أفراد العينة يقيمون بعد الخدمات الجديدة في المؤسسة تقييما عاليا، وهو ما يوضحه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2.56 وبانحراف معياري قدره 0.71 وهو ما يعكس اهتمام مؤسسة ooredoo على تقديم خدمات جديدة ومبتكرة لزبائنها خلال السنوات الأخيرة.

جدول (4): تحليل بيانات بعد تفاعل جديد مع الزبون

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تحسين الموظفين لطريقة تواصلهم مع الزبون	2.47	0.80	عالية
2	درجة الاهتمام بمعالجة الشكاوي بسرعة	2.26	0.87	متوسطة
3	التبادل الإلكتروني للبيانات مع الزبائن من خلال موقع المؤسسة	2.57	0.75	عالية
	المجموع	**2.43**	**0.8**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أفراد العينة يقيمون بعد التفاعل مع مقدمي الخدمات في المؤسسة تقييما عاليا باستثناء مسألة معالجة الشكاوي فجاء التقييم حولها متوسطا حيث قدر بـ 2.26، أما المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2.43 وبانحراف معياري قدره 0.80 فهو يعكس عموما حرص مؤسسة ooredoo على إيجاد طرق تفاعل جديدة للتواصل مع زبائنها.

جدول(5): تحليل بيانات بعد نظام جديد لتقديم الخدمة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	مهارات الموظفين في التعامل مع الزبائن والإجابة عن استفساراتهم	2.75	0.59	عالية
2	طلب والحصول على الخدمات من خلال الهاتف أو الإنترنت.	2.51	0.75	عالية

3	تحسين وتسريع إجراءات تقديم الخدمة للزبائن	2.51	0.80	عالية
	المجموع	**2.59**	**0.71**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أفراد العينة يقيمون بعد النظام الجديد لتقديم الخدمات في المؤسسة تقييما عاليا، وهو ما يوضحه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2.59 وبانحراف معياري قدره 0.71 وهو ما يعكس اهتمام مؤسسة ooredoo على تطوير نظام جديد لتحسين إجراءات تقديم الخدمات لزبائنها.

جدول(6): تحليل بيانات بعد التكنولوجيا

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	استخدام الأنظمة الإلكترونية خلال عملية تقديم الخدمات للزبائن	2.26	0.88	متوسطة
2	استخدام التكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمات الجديدة للسوق.	2.45	0.82	عالية
3	مدى توفر المؤسسة على أحدث المعدات والتكنولوجيا	2.28	0.85	متوسطة
4	أسبقية المؤسسة إلى السوق في استعمال أحدث التكنولوجيا.	2.58	0.73	عالية
	المجموع	**2.39**	**0.82**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة لا تهتم بشكل كاف باستخدام الأنظمة الالكترونية خلال عملية تقديم الخدمات لهم وهو ما يوضحه المتوسط الحسابي الذي قدر بـ2.26 وبانحراف معياري 0.88، كذلك جاء تقييم عبارة مدى توفر المؤسسة على أحدث المعدات والتكنولوجيا متوسطا حيث قدر المتوسط الحسابي 2.28 وبانحراف معياري 0.85 ورغم ذلك فإن التقييم الإجمالي لبعد التكنولوجيا جاء عاليا وهو ما يفسره المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2.39 وبانحراف معياري قدر بـ0.82. وهو ما يشير إلى اهتمام المؤسسة باستخدام التكنولوجيا في عملية تقديمها للخدمات.

جدول(7): تحليل بيانات بعد الإحتفاظ بالزبون

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم	2.47	0.75	عالية
2	نية إستخدام خدمات المؤسسة دائما	2.47	0.79	عالية
3	نية إستخدام الخدمات التي تبتكرها المؤسسة مستقبلا.	2.63	0.69	عالية
	المجموع	**2.52**	**0.74**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن معظم أفراد العينة راضون عن الخدمات المقدمة لهم من طرف المؤسسة، وكذلك لديهم نية في البقاء في التعامل معها وهو ما يوضحه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2.52 وبانحراف معياري 0.74

رابعا: إختبار الفرضيات والنتائج المستخلصة

H0- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر

وتنقسم هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية تتمثل فيما يلي:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الجديدة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

H1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في الخدمة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

لاختبار هذه الفرضيات نقوم باختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression

جدول(8) إختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R مربع	إحصائية T	مستوى المعنوية	درجة الحرية	نتيجة الفرضية الصفرية
$H0_1$	0.51	0.26	5.16	0.000	26.7	رفض

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح لنا أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الخدمات الجديدة والاحتفاظ بالزبون حيث قدر معامل الارتباط بـ 51% ومعامل التحديد قدربـ 26% وهو ما يعني أن 26% من التغيير الحاصل في الإحتفاظ بالزبون يفسره تقديم الخدمات الجديدة.

وكذلك يؤكد النتائج مستوى المعنوية الذي قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين الخدمات الجديدة وبين الاحتفاظ بالزبون وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الجديدة على الاحتفاظ بالزبون من طرف مؤسسة ooredoo. ومنه نرفض الفرضية الفرعية H01

جدول(9) إختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R مربع	إحصائية T	مستوى المعنوية	درجة الحرية	نتيجة الفرضية الصفرية
$H0_2$	0.31	0.09	2.85	0.006	8.13	رفض

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح لنا أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن والاحتفاظ بالزبون حيث قدر معامل الارتباط بـ 31% ومعامل التحديد قدربـ 9% وهو ما يعني أن 9% من التغيير الحاصل في الإحتفاظ بالزبون يفسره الطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن.

وكذلك يؤكد النتائج مستوى المعنوية الذي قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين الطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن وبين الاحتفاظ بالزبون وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن على الاحتفاظ بالزبون من طرف مؤسسة ooredoo. ومنه نرفض الفرضية الفرعية H02

جدول(10) إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R مربع	إحصائية T	مستوى المعنوية	درجة الحرية	نتيجة الفرضية الصفرية
$H0_3$	0.55	0.30	5.71	0.000	32.65	رفض

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح لنا أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن والاحتفاظ بالزبون حيث قدر معامل الارتباط بـ 55% ومعامل التحديد قدربـ 30% وهو ما يعني أن 30% من التغيير الحاصل في الإحتفاظ بالزبون يفسره الطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن.

وكذلك يؤكد النتائج مستوى المعنوية الذي قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين الطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن وبين الاحتفاظ بالزبون وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن على الاحتفاظ بالزبون من طرف مؤسسة ooredoo. ومنه نرفض الفرضية الفرعية H03

جدول(11) إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R مربع	إحصائية T	مستوى المعنوية	درجة الحرية	نتيجة الفرضية الصفرية
$H0_4$	0.18	0.03	1.64	0.001	2.71	رفض

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح لنا أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن والاحتفاظ بالزبون حيث قدر معامل الارتباط بـ 18% ومعامل التحديد قدربـ 03% وهو ما يعني أن 03% من التغيير الحاصل في الإحتفاظ بالزبون يفسره استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن.

وكذلك يؤكد النتائج مستوى المعنوية الذي قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن وبين الاحتفاظ بالزبون وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن على الاحتفاظ بالزبون من طرف مؤسسة ooredoo. ومنه نرفض الفرضية الفرعية H04

جدول (12): نتائج إختبار علاقة الارتباط بين الإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبون (الفرضية الرئيسية)

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R مربع	إحصائية T	مستوى المعنوية	درجة الحرية	نتيجة الفرضية الصفرية
H0	0.42	0.18	4.04	0.000	16.33	رفض

المصدر: من إعداد الباحثين على حسب نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح لنا أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الأبعاد الأربعة للإبتكار في الخدمة والاحتفاظ بالزبون حيث قدر معامل الارتباط الإجمالي بـ 42% ومعامل التحديد قدربـ 18% وهو ما يعني أن 18% من التغيير الحاصل في الإحتفاظ بالزبون تفسرها الأبعاد الأربعة للإبتكار في الخدمة.

وكذلك يؤكد النتائج مستوى المعنوية الذي قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط بين الأبعاد الأربعة مجتمعة والتي تمثل الإبتكار في الخدمة وبين الاحتفاظ بالزبون وبالتالي هناك أثر للابتكار في الخدمة على الاحتفاظ بالزبون من طرف مؤسسة ooredoo. ومنه نرفض الفرضية الرئيسية H0 ونقبل بالفرضية البديلة H1.

خاتمة:

حاولنا من خلال هذا البحث التوسع في أدبيات الإبتكار من خلال محاولة تحديد الدور الذي يلعبه الإبتكار في الخدمات على عملية الإحتفاظ بالزبائن وذلك في قطاع الإتصالات في الجزائر وتحديدا على شركة أوريدو للاتصالات. وبعد إختبار فرضيات الدراسة يمكن أن نوجز أهم النتائج في النقاط التالية:

نتائج الدراسة:

1- بينت الدراسة اهتمام مؤسسة ooredoo بتقديم خدمات جديدة ومبتكرة، القيام بتحسينات على الخدمات القديمة، وتقديم حزمة خدمات إبتكارية لزبائنها.

2- وجود ضعف في توجه مؤسسة ooredoo نحو معالجة الشكاوي بسرعة.

3- بينت الدراسة اهتمام المؤسسة بتحسين نظام تقديم الخدمات لديها من خلال تكوين موظفيها وتطوير مهارات الاتصال لديهم وكذلك من خلال تمكين الزبائن من الحصول على الخدمات من الإنترنت والهاتف.

4- بينت الدراسة وجود نقص في إستخدام الأنظمة الإلكترونية وكذا التوفر على أجهزة ومعدات حديثة من طرف ooredoo خلال عملية تقديم الخدمات للزبائن.

5- بينت الدراسة أن الزبائن راضون عموما عن الخدمات المقدمة لهم من طرف ooredoo وكذلك نيتهم على البقاء في التعامل مع المؤسسة مستقبلا.

6- وجود أثر للخدمات الجديدة على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

7- وجود أثر للطرق الجديدة في التفاعل مع الزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

8- وجود أثر للطرق الحديثة في تسليم الخدمة للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

9- وجود أثر لاستخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديم الخدمات للزبائن على الإحتفاظ بالزبائن لدى متعامل الهاتف النقال ooredoo في الجزائر.

الإقتراحات:

1- العمل على تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تتناسب مع توقعات الزبائن بغرض الإحتفاظ بهم وذلك من خلال تشجيع عملية الإبداع لدى جميع الموظفين في المؤسسة وتقديم حوافز لأصحاب الأفكار الإبداعية.

2- العمل على استحداث أنظمة جديدة لتقديم الخدمات للزبائن باعتبار هذا العنصر الأكثر تأثيرا على الإحتفاظ بالزبائن وذلك من خلال تكوين وتحسين مهارات الموظفين في التعامل مع الزبائن والإجابة عن جميع استفساراتهم وتحسين إجراءات الحصول على الخدمات بسرعة.

3- الإهتمام بمعالجة الشكاوي المقدمة من طرف الزبائن بسرعة والعمل على حلها وعدم إهمالها، نظرا لدورها الكبير في عملية الإحتفاظ بالزبائن.

4- إستخدام الأنظمة الالكترونية خلال عملية تقديم الخدمات للزبائن مما يسهم في تحسين كفاءة مقدمي الخدمات.

5- الحرص على توفير أحدث المعدات والأجهزة لتقديم الخدمات للزبائن.

الهوامش:

(1) rajaselkhara mouly, an assessment of Ethiopian telec customer satisfaction, global journal of management and business research, vol 110, issue 04, 2010. P10.

(2) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002. ص01.

(3) Veronika Zertova, Analysis of Customer's Satisfaction in the Interhotel Mosk VA A, Faculty of Humanities, Bachelor Thesis, Tomas Bata University, Zlin, Czech Republic, *2010.*p14

(4) Stephen L.Vargo, Robert F.Lasch, The Four Service Marketing Mythes, Journal Of Service Research, Volume6, N 04, May, USA, 2004.p06.

(5) Singh Rajesh, Marketing Culture of Finish Research: An Analysis of Marketing Attitude, Knowledge and Behaviour, Abo Akademi University Printing House, Finland, 2005. P14.

(6) علي توفيق الحاج أحمد، سمير حسين عودة، تسويق الخدمات، مكتبة المجتمع العربي ودار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011. ص44.

(7) Russell Wolak, Stavros Kalafatis and Patricia Harris, an Investigation into Four Characteristics of Services, Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science, Volume 3, 1998. P26

(8) Le. Phan Cam Tu, How to Market Service Packages to European Customers, Business Economics and Tourism, University of Applied Sciences, Zurich, 2011. P13.

(9) وهيبة مربعي، دور التسويق الإبتكاري في المحافظة على الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012. ص42.

(10) Lucy atieno owano, dr ondiek alala and others, relationship between customer service innovation and customer satisfaction in the banking industry: a case study of Kenya commercial bank, iosr journal of business and management, volume 16, issue 6. Ver. i (jun. 2014), pp 22-31. P25
(11) J.p.j. de jong, a. bruins and others, innovation in service firms explored: what, how and why? Eim business and policy research, 2003. P17
(12) Susanne durst, anne-laure mention and others, service innovation and its impact: what do we know about? Investigaciones europeas de direccion y economia de la empresa 21 (2015) 65–72. P66.
(13) Inamullah khan, impact of customers satisfaction and customers retention on customer loyalty, international journal of scientific and technology research volume 1, issue 2, 2012. p107.
(14) Milna Susan joseph, anusree unnikrishnan, relationship bonding strategies and customer retention: a study in business to business context, iosr journal of business and management, pp 38-44, 2016. P38.
(15) D.J. petzer, customer retention practices of small, medium and large hotels in South Africa: an exploratory study, African journal of marketing management, vol 1(1). pp 32-42, 2009. P33.
(16) S m Asif Ur rahman, Muhammad rehan masoom, effects of relationship marketing on customer retention and competitive advantage: a case study on grameen phone ltd, Asian business review, volume 1, issue 1, 2012. P98.

أحكام الوديعة النقدية البنكية لدى البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية

ط/د. نذير زماموش — جامعة الجزائر 1، الجزائر — *nadir.zemamouche@yahoo.fr*

ط/د. لمياء حدرباش — جامعة الاخوة منتوري–قسنطينة، الجزائر — *lhaderbache@gmail.com*

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:

يعالج هذا المقال أحكام الوديعة النقدية البنكية لدى البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية وذلك من خلال توضيح ماهيتها و صور هذه الأخيرة بالإضافة الى الآثار المترتبة عن ابرام العقد لدى كل من البنوك التقليدية (الربوية) والإسلامية وذلك من خلال مبحثين باعتبار الوديعة النقدية البنكية تشكل المصدر الرئيسي لأموال وموارد هذه الأخيرة، على اختلاف مدتها وشكلها والمعيار المعتمد في تصنيفها.

فالوديعة النقدية البنكية أيا كانت صورتها، ومتى أبرم العقد صحيحا، رتب اثاره القانونية بالنسبة لأطرافه شأنه في ذلك شأن سائر العقود الأخرى فيرتب عقد وديعة النقود التزامات وحقوق متقابلة في ذمة كل من العميل المودع والبنك المودع لديه، مع مراعاة طبيعة البنك المتعامل معه: بنك تقليدي أو اسلامي ،ذلك أن طبيعة البنك ومبدأ وأسلوب عمله له دور في تحديد الاثار المترتبة عن العقود التي يبرمها.

الكلمات المفتاحية: الوديعة النقدية البنكية، البنوك التقليدية البنوك الإسلامية، التشريع الجزائري.

Abstract :

This essay tackles definition of Cash Deposit Bank and their types and effects on all Conventional Banks (usury) and Islamic Banks through two sections. By considering, Cash Deposit Bank is the primary source of funds and the resource of this latest .Whatever its duration, form and standard used in its classification.

When a valid contract entered into, howsoever its forms, Cash Deposit Bank results legal consequences for its parties as other contracts. Also Cash Deposit contract results engagements and rights for both depositor and depository.

With account, the nature of Bank, we're dealing with Conventional or Islamic Bank. That's why, the nature, principle, and method of its work play a big role to define the effects resulted from a concluded contract.

Key words :

Cash Deposit Bank; Conventional Banks; Islamic Banks; Algerian legislator

مقدمة:

تعتبر البنوك من أهم المؤسسات الاقتصادية خاصة في ظل الانفتاح على اقتصاد السوق،ومن أكثرها انتشارا وتأثيرا في معظم الاقتصاديات ،مما أكسب القطاع البنكي أهمية استراتيجية باعتباره المحرك الأساسي لمختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى.ذلك أنها تحصل منه على الموارد اللازمة لتمويل نشاطها،ما يسمح بتطور الاقتصاد ودعم القدرة التمويلية له،خاصة وأن مدى تطور النظام البنكي وفعاليته أصبح مؤشرا يعكس الوضع الاقتصادي للدولة.وهذا ما يجعل البنوك في حاجة دائمة للأموال لتتمكن من تأدية الوظائف المخولة لها قانونا ويستوي في ذلك أن يكون البنك تقليديا باعتباره منشأة مالية تتخذ شكل شركة مساهمة وتحترف القيام بالعمليات المصرفية بهدف تحقيق الربح وتتعامل في سبيل ذلك بالفائدة التي تعتبر ركيزة العمل فيه،أو بنكا اسلاميا يقوم بدوره بذات الأعمال لكن يراعي مبادئ الشريعة الإسلامية ولا يتعامل بالفائدة.

لذلك فإن أهم العمليات المصرفية وأكثرها مرد ودية وتوفيرا للسيولة للبنك هي الودائع التي تحتكر البنوك ممارستها دون سائر المؤسسات الأخرى، كامتياز تنفرد به منحه لها المشرع الجزائري بموجب قانون النقد والقرض في المادة (70) من الأمر 03-11 المعدل والمتمم بالأمر 10-04.

لما كانت الوديعة النقدية البنكية تمثل المصدر الرئيسي الخارجي لأموال البنك،إذ يتمكن من خلال الأموال التي يتلقاها من العملاء من القيام بالنشاط المنوط به ومواجهة الالتزامات الملقاة على عاتقه،خاصة وأن توفر السيولة لديه يعتبر مسألة حياتية بالنسبة له،وتدعم ثقة واطمئنان الجمهور للتعامل معه.

فإن هذا ما يقودنا للتساؤل عن الاطار القانوني الذي نظم به المشرع الجزائري الوديعة النقدية البنكية خاصة وأن نشاط البنك يعتمد بشكل أساسي على أموال المودعين.وعن مدى خضوعها لنفس الأحكام إذا تعلق الأمر بالإيداع لدى بنك تقليدي أو بنك إسلامي،وهل أن للطبيعة الخاصة للبنوك الإسلامية تأثيرا على هذه الأخيرة وتجعل لها خصوصية وأحكاما خاصة،لا سيما فيما يتعلق بأنواعها وكذا الاثار التي تترتب على ابرام عقد الوديعة النقدية البنكية لديها ؟

وعليه سنحاول الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال محورين خصصنا الحور الأول لتحديد مفهوم الوديعة النقدية البنكية وصورها لدى كل من البنوك التقليدية والإسلامية.أما المحور الثاني فتناولنا فيه الاثار المترتبة عن ابرام عقد الوديعة النقدية البنكية.

المحور الأول:مفهوم الوديعة النقدية البنكية وصورها:

تعتبر الوديعة النقدية البنكية من أهم العمليات التي تمارسها البنوك،وتتلقى بمقتضاها الأموال من عملائها ،لتتمكن من القيام بمختلف عملياتها الائتمانية وتطبيقا لذلك فإن دراسة الوديعة النقدية يقتضي التعرض لمفهومها وشروط تكوين العقد أولا ،ثم إلى التطرق لصورها والمعيار المعتمد في تصنيفها في ثانيا.

أولا:مفهوم الوديعة النقدية البنكية:

إن تحديد مفهومها يقتضي توضيح المقصود بالوديعة النقدية البنكية،انطلاقا من تقديم تعريف لها وتحديد كيفيات نشأة العقد،بالإضافة الى تحديد طبيعتها القانونية التي أثيرت بشأنها العديد من الاختلافات في الرأي.

أ–تعريف الوديعة النقدية البنكية:

لقد تعددت التعاريف التي أعطيت للوديعة النقدية البنكية ولأجل الاحاطة بها سنتطرق للبعض منها على سبيل المثال :
هي عقد بمقتضاه يسلم العميل مبلغا من النقود للبنك ويترتب على هذا العقد الذي يخول يخول البنك ملكية النقود المودعة لديه والتصرف فيها بما يتفق ونشاطه المهني،مع التزامه برد مبلغ الوديعة للعميل في الميعاد المحدد حسب الاتفاق والذي قد يكون عند الطلب أو بعد أجل معين(1).
كما عرفت على أنها:النقود التي يعهد بها الأفراد أو الهيئات الى البنك والتي يستخدمها في نشاطه المهني ،على أن يتعهد هذا الاخير بردها أو برد مبلغ مساو لها اليهم أو إلى شخص اخر معين لدى الطلب أو بالشروط المتفق عليها.(2)
هذا وعرفها المشرع الجزائري في المادة (67) من الأمر03–11 المؤرخ في 26 أوت 2003،المتعلق بالنقد والقرض (3) والمعدل والمتمم بالأمر 10–04 المؤرخ في 26 أوت 2010 (4):" تعتبر أموالا متلقاة من الجمهور الأموال التي يتم تلقيها من الغير لا سيما في شكل ودائع،مع حق استعمالها لحساب من تلقاها ،بشرط اعادتها..."

وعليه تستخلص مما سبق أن الوديعة النقدية البنكية هي اتفاق بين طرفين العميل المودع الذي يقوم بإيداع أمواله لدى الطرف الاخر وهو البنك المودع لديه،الذي يتقرر له حق استعمالها مع الالتزام بردها في تاريخ محدد أو عند الطلب.

ب–تكوين عقد الوديعة النقدية البنكية:

لما كانت الوديعة النقدية البنكية عقد يتم بين البنك والمودع سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا،فإن هذا يستلزم توافر الشروط الموضوعية العامة التي تقوم عليها سائر العقود الأخرى،فضلا عن ضرورة توافر شروط موضوعية خاصة تتطلبها الطبيعة القانونية الخاصة لهذا العقد.

1–الشروط الموضوعية العامة:

نص عليها المشرع الجزائري في المواد 59 إلى 98 من القانون المدني (5) وهي الرضا،الأهلية، المحل ،السبب، نلخصها كما يلي:

1–1–الرضا:

الأصل في العقود الرضائية أي يكفي لابرامها اتفاق ارادة الطرفين ،ويتجسد الرضا في عقد الوديعة في تقديم المودع طلب الايداع وتعتبر موافقة البنك المودع لديه على طلب الايداع بمثابة القبول .ولا يكفي أن يكون الرضا موجودا بل لا بد أن يكون صحيحا خاليا من عيوب الإرادة،وإلا كان العقد قابلا للإبطال(6).
إلا أنه جرت العادة أن تكون عقود الودائع البنكية مطبوعة تحتوي الشروط المنظمة لعملية تلقي الأموال (7) لكن هذا لا يخرجها عن طبيعتها كعقود رضائية.

1–2–الأهلية:

لا يكفي الرضا وحده لابرام العقد بل يجب أن يكون صادرا عن ذي أهلية سواء كان شخص طبيعي أو معنوي،فسن الأهلية للشخص الطبيعي حددته المادة (40) من القانون المدني ب 19 سنة كاملة،لكن أجاز قانون النقد والقرض للعميل القاصر فتح حساب توفير دون تدخل وليه الشرعي،ويمكنه بعد بلوغ 16 سنة كاملة أن يسحب مبالغ من مدخراته دون هذا التدخل(8)

أما عن أهلية الشخص المعنوي فإنه حسب المادة (549) من القانون التجاري(9)يكتسبها من تاريخ اكتسابه الشخصية المعنوية من يوم قيده بالسجل التجاري وعلى البنك التأكد من صحة اجراءات التأسيس ومن صفة الممثل القانوني له وحدود سلطاته(10)وينطبق نفس الأمر بالنسبة للطرف المودع لديه (البنك) باعتباره شخصا معنويا وينشأ في شكل شركة مساهمة حسب نص المادة (83) من الأمر 03–11 المعدل والمتمم.

1–3–المحل:

هو الشيء الذي يرد عليه العقد(11).يجب أن يكون مشروعا غير مخالف للنظام العام وإلا كان باطلا حسب نص المادة (93) من القانون المدني.خاصة بالنظر الى انتشار ظاهرة تبييض الأموال التي تعتبر البنوك المحور والأداة فيها لإضفاء المشروعية على الأموال غير المشروعة.

وعليه ينصب محل عقد الوديعة النقدية البنكية على الأموال التي يتلقاها البنك من الجمهور على سبيل الوديعة ،حسب ما نصت عليه المادة (67) من الأمر 03–11 المعدل والمتمم بالأمر 10–04،إلا أن الفقرة 02 من نفس المادة استثنى:

–الأموال المتلقاة أو المتبقية في الحساب والعائدة لمساهمين يملكون على الأقل 5 بالمائة من رأس المال ولأعضاء مجلس الادارة وللمديرين.

–الأموال الناتجة عن قروض المساهمة

ولم يعتبرها أموالا متلقاة من الجمهور،وبالتالي لا يمكن اعتبارها محلا لعقد الوديعة.

1–4–السبب:

نصت عليه المواد 96 الى 98 من القانون المدني،والسبب هو الدافع الباعث الذي يقصد المتعاقدين الوصول اليه من وراء التزامه(12)،ويجب أن يكون مشروعا وغير مخالف للنظام العام والآداب العامة وإلا كان العقد باطلا .

فالدافع الذي يقصد المودع الوصول اليه قد يكون بهدف المحافظة على أمواله من الضياع أو السرقة أو الرغبة في الادخار والاستثمار.أما بالنسبة للبنك المودع لديه،فالسبب غالبا يكون الرغبة في الحصول على الأموال لمباشرة نشاطاته التمويلية لا سيما الاقراض قصد تشجيع الادخار للمساهمة في خدمة الاقتصاد(13).

2–الشروط الموضوعية الخاصة:

إن عقد الوديعة النقدية البنكية يتطلب إضافة الى توفر الشروط الموضوعية العامة شروطا موضوعية خاصة تتمثل في الشكلية وكيفية اثبات هذا العقد.

2-1-الشكلية:

تعتبر الشكلية من الشروط الموضوعية الخاصة،إذ لا يمكن ابرام العقد دون الخضوع لإجراءات شكلية وهي لازمة في كل وديعة أيا كان نوعها.فالغالب هو أن يتقدم العميل الراغب في ايداع أمواله إلى البنك بطلب ابرام العقد،فيقوم البنك بإعداد استمارة خاصة مطبوعة بحسب نوع الحساب المراد فتحه.وبموافقة المصرف على طلب ابرام عقد الوديعة المقدم من العميل يبادر الى مباشرة جملة من الاجراءات أهمها مسك سجل يثبت فيه التفاصيل المتعلقة بالوديعة كتاريخ الايداع،رقم الوديعة،بيانات المودع...كما يقوم بتنظيم بطاقة لكل مودع تتضمن البيانات والمعلومات الشخصية عنه(14)فهذه الشكلية لازمة قبل فتح الحساب،أثناء الايداع والسحب،فكل عملية لها شكلية معينة.

فإذا كان عقد الوديعة النقدية البنكية يستلزم شكلية معينة،فإن الطبيعة الخاصة له تدعو إلى التساؤل عن كيفية اثباته.

2-2-اثبات عقد الوديعة النقدية البنكية:

إن أعمال البنوك تعتبر من الأعمال التجارية بحسب الموضوع حسب نص المادة (02)من القانون التجاري.مما يعني جواز اثبات المعاملات البنكية بكافة طرق الاثبات حسب المادة (30) من القانون التجاري.خاصة الوثائق والمستندات التي يتم تحريرها عند اجراء الايداع أو السحب كالوصولات مثلا التي يوقعها المودع والمستخدم الذي يتلقى النقود المسلمة من قبل هذا الأخير تنفيذا لهذه العملية (15).

ج-الطبيعة القانونية للوديعة النقدية البنكية:

لقد اختلفت الاراء فيما يتعلق بتكييف عملية الايداع النقدي لدى البنوك بين اعتبارها وديعة عادية،وديعة ناقصة وأخرى عقد قرض نوضحها كما يلي:

1-الوديعة النقدية البنكية وديعة عادية:

ذهب جانب من الفقه إلى القول بأن الوديعة النقدية البنكية هي وديعة عادية تخضع لأحكام القانون المدني،الذي عرفها في نص المادة (590) منه بأنها:"عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا إلى المودع

لديه على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يرده عينا".وبالتالي لا يحق للمودع لديه الانتفاع منها لأنه ملزم بالمحافظة عليها وردها بعينها.وهذا ما لا يتفق مع مفهوم الوديعة البنكية،لأن البنك يهدف من وراء تلقيه

لتلك النقود الى استخدامها،والتصرف فيها مع التزامه برد مثلها أو قيمتها وليس الوديعة عينها،وذلك عند طلبها من أصحابها أو عند حلول الأجل المتفق عليه(16).

فالبنك في الوديعة البنكية يضمن للمودع حقه في استرداد مثل ما أودعه من نقود وعليه فهي ليست وديعة عادية.

2–الوديعة النقدية البنكية وديعة شاذة (ناقصة):

في حين يرى جانب اخر من الفقه أن الوديعة النقدية البنكية هي وديعة ناقصة وهي التي يأذن في اطارها المودع للبنك باستخدامها على أن يرد ما يماثلها(17)إلا أن الوديعة الناقصة تحتم على المودع لديه الاحتفاظ بما يساويها أو ما يماثلها في خزائنه تحسبا لأي طلب سحب أو استرداد من أصحابها(18)إلا أن هذا الرأي انتقد بدوره ذلك أن حق البنك في تملك الأموال المودعة واستعمالها على أساس أنه مأذون له بذلك،يسقط عنه الالتزام بالحفظ(19)وإلا ترتب عن ذلك تقييد حرية البنك في توظيف أمواله وتعطيل نشاطه التمويلي والائتماني.وعليه فكرة الوديعة الناقصة لا يمكن تصورها إلا في نوع واحد من الودائع البنكية ألا وهو الوديعة المخصصة لغرض معين والتي سيتم التطرق اليها فيما سيأتي.

3– الوديعة النقدية البنكية عقد قرض:

يرى أصحاب هذا الرأي أن الوديعة هي عقد قرض،ويتضمن انتقال ملكية المبالغ المقرضة من المقرض الى المقترض،والذي يلتزم بدوره برد مثلها لا عينها.أي أن المودع يقرض البنك المودع لديه مبالغ من النقود ويتملكها ويتحمل خطر هلاكها بقوة قاهرة،فلا تبرأ ذمته من التزامه بالرد،ويمكنه التمسك بالمقاصة بين طلب الاسترداد وما يكون لها من حقوق اتجاه العميل المودع (20).ولا يعتبر البنك مرتكب لجريمة خيانة الأمانة إذا تعذر عليه ردها خاصة وأن المادة (598) من القانون المدني تنص على أنه:"إذا كانت الوديعة مبلغا من النقود أو شيء اخر مما يستهلك وكان المودع لديه مأذونا له في استعماله،اعتبر العقد قرضا".كما أن الفقه الاسلامي يميل الى اعتبارها عقد قرض،والإسلام لم يحرم القرض ولكنه حرم الزيادة على أصله وقيمته مقابل الأجل الذي يستفيد فيه البنك منها،لصبح في هذه الحالة القرض ربويا(21).إلا أن هذا الرأي أيضا لم يسلم من النقد فعقد القرض يفترض وجود أجل لرد المبالغ المقترضة،في حين أن الوديعة البنكية قد تكون واجبة الرد لدى الطلب.

وفي هذا الصدد نجد أن القضاء الفرنسي قد تأثر بهذا الاختلاف بشأن تحديد الطبيعة القانونية للوديعة،ولم يستقر ولم يأخذ بإحدى النظريات السابقة،بل إنه أخضع الوديعة البنكية في بعض الأحكام لأحكام الوديعة العادية المنظمة بموجب الأحكام العامة في القانون المدني وذلك في قرار صادر عن محكمة النقض الفرنسية.وقرر في أحكام أخرى أنها عقد قرض ووديعة شادة وذلك في قرار اخر صادر عن محكمة الاستئناف بباريس،حيث أقرت في نزاع يتعلق بطلب المقاصة بين البنك والعميل المودع بأحقية البنك في التمسك بالمقاصة ضد هذا الأخير وهو بذلك يكون قد طبق هنا النظرية التي تقول بأن الوديعة البنكية في عقد قرض.(22)

وهذا ما يجعل من الصعوبة بمكان الحسم في تحديد الطبيعة القانونية الوديعة النقدية البنكية،ذلك أنها تجتمع فيها صفات النظريات السابقة.وعلى الرغم من ذلك فإننا نرى بأنها عقد ذو طبيعة خاصة لأن الوديعة العادية لها أحكامها الخاصة،وكذلك القرض باعتباره عملية مصرفية قائمة بذاتها حسب المادة (66) من الأمر 03–11 المعدل والمتمم بالأمر 10–04.فالوديعة البنكية تخضع فيما يخص تحديد اطارها القانوني ،وجزء مهم من اثاره الى قواعد القانون البنكي وعادات وأعراف المهنة المصرفية، فتتضح هذه الخصوصية أساسا في الاثار المترتبة عن ابرام العقد والتي سنوضحها لاحقا.

ثانيا:صور الوديعة النقدية البنكية :

تتخذ الوديعة النقدية البنكية صورا عديدة تختلف حسب الوظيفة التي تؤديها والهدف الذي يسعى اليه كل من العميل المودع والبنك المودع لديه من عملية الايداع،وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى هذه الصور لدى البنك التقليدي ومقارنتها بمثيلتها لدى البنوك الاسلامية.

أ–صور الوديعة النقدية البنكية في البنوك التقليدية :

تعددت المعايير المعتمدة في تصنيف الوديعة النقدية لدى البنوك التقليدية،لكن يبقى الاتجاه الفقهي الأكثر اعتمادا ،هو الذي يصنف الوديعة النقدية وفق معيارين:حسب موعد استردادها إلى وديعة تحت الطلب،وديعة لأجل ،وديعة بشرط الإخطار المسبق،وحسب حرية البنك في التصرف فيها الى:وديعة عادية ووديعة مخصصة لغرض معين.

1–الوديعة النقدية من حيث موعد استردادها :

إن القانون رقم 86-12 المتعلق بنظام البنوك والقرض الملغى (23)،كان ينص على هذه الودائع ،وعدد أنواعها ،وذلك في نص المادة (34) منه التي تنص على أنه : " ترتب الأموال التي تجمعها مؤسسات القرض في شكل ودائع في حسابات فورية ،أو ذات اشعار مسبق أو أجل مسمى..."

وعليه فالوديعة النقدية حسب موعد استردادها تنقسم الى :

1–1–الوديعة النقدية تحت الطلب :

وهي تلك التي يكون فيها للعميل حق استردادها والسحب منها في كل وقت، وعادة لا يمنح البنك فائدة على هذا النوع من الودائع لأنه مقيد في استعمالها (24).فالبنك يكون مطالبا بالاحتفاظ في خزانته بمبالغ كافية لمواجهة طلبات السحب على هذا النوع من الودائع (25)

فالودائع تحت الطلب تعتبر مصدرا تمويليا مهما للبنك خاصة وأنها تتميز بعدم الثبات وارتفاع عمليات

السحب فيها مقارنة بالأنواع الأخرى،كما سيأتي بيانه.

1–2– الوديعة النقدية لأجل :

هي عقد يقوم بمقتضاه العميل بوضع أمواله لدى البنك وتوظيفها ،ويكون ذلك بالتزام المعني بالأمر أي العميل بأن لا يطالب بها ويتركها لدى البنك وتحت تصرفه طيلة المدة المتفق عليها (26)،مما يعطي للبنك حرية كبيرة في استخدامها باطمئنان حتى حلول تاريخ استحقاقها، مقابل سعر فائدة مرتفعة نسبيا (27).لكن قد يحدث أن يضطر العميل الى سحب الوديعة قبل حلول الأجل ، في هذه الحالة يفقد حقه في الفائدة المتفق عليها،والمقررة على هذا النوع من الودائع.

1–3– الوديعة النقدية بشرط الإخطار المسبق :

هي وديعة غير محددة المدة،لكن لا يجوز للمودع استردادها إلا بعد اخطار البنك بمدة معينة يتم الاتفاق عليها في العقد المبرم بينهما (28).وهذا النوع من الودائع جاء وسطا بين الودائع تحت الطلب والودائع لأجل ، حيث يقوم البنك باستعمال الأموال المودعة لديه بموجب الاتفاق مع العميل ،

والغرض من اشتراط الإخطار المسبق هو تمكين البنك من تأمين المبالغ اللازمة للرد، وعليه يتفق هذا النوع من الودائع مع الودائع تحت الطلب في كونها غير محددة المدة ويمكن السحب منها في أي وقت دون انتظار حلول تاريخ استحقاق معين.كما تتفق مع الوديعة لأجل في كون البنك يدفع فائدة عليها، كما يملك الحرية في استعمالها ،ذلك لأن شرط الإخطار المسبق يمنحه فرصة ومهلة تدبير وتأمين السيولة اللازمة دون أن يضطر الى الاحتفاظ في خزائنه بمبالغ مالية لمواجهة طلبات السحب.

2–الوديعة النقدية من حيث حرية البنك في التصرف فيها :

تصنف الوديعة النقدية حسب هذا المعيار الى:وديعة عادية ووديعة مخصصة لغرض معين.

2–1– الوديعة العادية :

هي اتفاق بين البنك والعميل على ايداع أموال لديه، دون أن يكون للعميل أهداف أخرى سوى الايداع (29) حفاظا على أمواله من الضياع أو السرقة،فيكون للبنك حق تملك المبالغ المودعة وحق التصرف فيه واستعمالها كما يشاء دون قيد أو شرط ،مقابل دفع نسبة فائدة عليها (30).

2–2–الوديعة المخصصة لغرض معين :

نصت عليها المادة (73) من الأمر 03–11 المعدل والمتمم بالأمر 10–04،ونظمت أحكامها،وهي اتفاق بين البنك والعميل يتم بموجبه ايداع أمواله لديه،ليس بهدف الايداع فقط ،وإنما استعمالها في غرض معين ،كما

يدل عليه اسمها.فقد يكون الهدف منها الاكتتاب في أسهم شركة معينة أو شراء أسهم وسندات وغيرها كما تشير الفقرة الأولى من المادة (73) .

وعليه متى تبين أن هدف العميل من تسليم الأموال ليس الإيداع فقط ،فإن الوديعة تخرج هنا من صورتها العادية التي تعتبر فيها قرضا،وتصبح وديعة شاذة (31)،كما نصت على ذلك الفقرة الثانية من المادة (73) بقولها: " لا تعتبر ودائع في مفهوم المادة 67 أعلاه بل تبقى ملكا لأصحابها ".

وتضيف المادة (73) السالفة الذكر بأن هذه الودائع :

– لا تنتج فوائد.

– تبقى مودعة لدى بنك الجزائر في حساب خاص إلى حين توظيفها في الغرض المخصص لها .

– تتطلب ابرام عقد بين المودع والمودع لديه يوضح كيفية وجهة التوظيف.

– تتم المساهمة في أجل 6 أشهر على الأكثر من تاريخ أول دفع يؤديه المساهمون.إذا لم تتحقق المساهمة أو أصبحت غير ممكنة لأي سبب كان ،فيجب على البنك اعادة الأموال التي تلقاها ووضعها تحت تصرف أصحابها في أجل أسبوع يلي التحقق من عدم امكانية المساهمة.

– تأخذ البنوك والمؤسسات المالية عمولة توظيف حتى ولو لم تتحقق المساهمة،بالإضافة الى عمولة سنوية تحصل عليها مقابل توظيفها.

ب– صور الوديعة النقدية في البنوك الاسلامية :

تتلقى البنوك الاسلامية نوعان من الودائع تصنف بحسب تاريخ استحقاقها ،كما في البنوك التقليدية وهي : ودائع تحت الطلب وودائع استثمارية.

1– الودائع النقدية تحت الطلب :

هي عبارة عن مبالغ يودعها أصحابها في البنك الإسلامي بغرض الحفظ، وللمودع الحق في أن يسحب منها متى أراد (32).

حيث أن الفقه الاسلامي أجمع على اعتبار الودائع عقد قرض،والإسلام لم يحرم القرض، ولكنه حرم الربا،فالودائع تحت الطلب في البنك الاسلامي تعتبر عقد قرض حسن قابل للرد عند الطلب،وهذا الأخير هو عبارة عن عقد يلتزم بموجبه المقترض برد المبالغ المقرضة عند نهاية المدة المتفق عليها دون أن تدفع عنه فوائد ودون أن يكون للمقرض الحق في المشاركة في الأرباح أو الخسائر الناتجة عن استثمار قيمة القرض. (33)

ومن خصائصها أنها:

– ودائع لا تستحق أية أرباح ولا تحتمل أية خسائر.

– يضمن البنك الاسلامي كامل قيمة الوديعة.

– يفوض المودع البنك بحرية التصرف في الوديعة ما دام ضامنا لها.

– للمودع حرية السحب منها متى أراد.

– يجوز للبنك تقاضي عمولة مقابل خدمة هذه الحسابات الجارية (34) .

وعليه فإن الودائع تحت الطلب في البنوك الاسلامية تتساوى مع الودائع تحت الطلب في البنوك التقليدية وتتطابق معها في خصائصها وصفاتها وأهميتها.

2–الودائع الاستثمارية:

هي أموال يتم ايداعها من قبل أصحابها بقصد استثمارها في مختلف المشاريع،ولا يحق لأصحابها السحب منها خلال المدة المتفق عليها مع البنك المودع لديه،وفي حال السحب قبل حلول الأجل يفقد صاحبها حقه في المشاركة بالربح (35).

إن الودائع الاستثمارية تقابل الودائع لأجل في البنوك التقليدية ، وتخرج من مفهوم القرض وتكيف بأنها عقد مضاربة ،أي عقد اشتراك بين أرباب رأس المال وبين أهل الخبرة في الاستثمارات،فيقدم رب المال ماله،ويقوم المضارب بالاستثمار ويقدم الخبرة (36)،ولا يضمن البنك الاسلامي الوديعة الاستثمارية ،ولا أرباحها إلا في حالة التقصير والتعدي أو في حالة مخالفة شروط العقد (37)،خلافا للوديعة لأجل لدى البنوك التقليدية أين يكون استرداد مبلغ الوديعة مضمونا،فضلا على منح الفائدة التي تكون محددة سلفا بغض النظر عن نتائج عمل البنك.

كما أن العلاقة بين البنك التقليدي والمودع الناشئة عن الوديعة لأجل هي علاقة مديونية لصالح المودع في ذمة البنك المودع لديه، حيث يلتزم هذا الأخير برد مثل المبالغ المودعة في تاريخ استحقاقها، بالإضافة إلى الفائدة الثابتة المحددة مسبقا.

في حين أن العلاقة بين البنك الإسلامي والمودع والناشئة عن الوديعة الاستثمارية ليست علاقة مديونية، فالبنك لا يلتزم برد الوديعة في تاريخ استحقاقها، ذلك أن أصحابها قبلوا المشاركة في المخاطرة وتحمل الربح والخسارة، فأودعوا أموالهم للمضاربة فيها.

كما أن البنك لا يدفع فائدة عنها ،لأن البنك الاسلامي لا يتعامل بالفائدة أخذا أو عطاء، بل يتحدد العائد وفقا لطبيعة الاستثمار ومدته،ووفقا لنتائج توظيف هذه الأموال (38).

تنقسم هذه الودائع الاستثمارية إلى نوعين:

- ودائع استثمارية مخصصة أو مقيدة.
- ودائع استثمارية مطلقة أو عامة.

2-1-الودائع الاستثمارية المخصصة أو المقيدة :

تعرف بأنها تلك الأموال التي يودعها أصحابها لدى البنك الاسلامي رغبة منهم في استثمارها في مشروع محدد أو غرض معين:تجاري،عقاري،زراعي...،فيتولى البنك استثمارها بصفته مضاربا ،ويقوم بتوظيفها حسب الاتفاق ،وعلى ضمانة أصحابها الذين يتحملون مخاطر الاستثمار،ويتم توزيع الأرباح بين أصحاب هذه الودائع والبنك المودع لديه حسب النسب المتفق عليها مسبقا،أما في حالة حدوث خسارة فيتحملها أصحاب هذه الودائع المخصصة ،بشرط عدم وجود تقصير أو تعدي من البنك الإسلامي (39).

أما بالنسبة للسحب من هذه الودائع فهو غير مسموح خلال فترة الاستثمار.

2-2- الودائع الاستثمارية المطلقة أو العامة :

يهدف أصحاب هذه الودائع إلى المشاركة في العمليات الاستثمارية التي يقوم بها البنك الإسلامي، بهدف الحصول على عائد (40).

البنك لا يدفع فوائد عليها، وفي حالة الخسارة فإن البنك لا يضمن مبلغ الوديعة، ولا العائد خلافا للودائع لأجل لدى البنوك التقليدية. فيقوم البنك بصفته وكيلا عن المودعين باستثمار هذه الودائع المطلقة، ويقوم في نهاية مدة الاستثمار بتوزيع الأرباح المستحقة على أصحابها، ويأخذ حصته كمضارب، بعد خصم المصاريف التي تحملها بمناسبة عملية الاستثمار (41).

يقسم الفقه الودائع الاستثمارية المطلقة الى:

– ودائع استثمارية توفيرية.

– ودائع استثمارية لأجل.

– ودائع استثمارية خاضعة لإشعار مسبق.

2–2–1– الودائع الاستثمارية التوفيرية :

هي عبارة عن تلك الأموال التي يودعها أصحابها لدى البنك، والتي يقصد منها تشجيع صغار المستثمرين على المشاركة في عمليات الاستثمار.

تتفق هذه الودائع مع الودائع تحت الطلب في امكانية السحب منها في أي وقت ،لكن تختلف عنها في إمكانية الحصول على العائد الناتج عن توظيفها،كما أن البنك لا يدفع عليها فوائد محددة مسبقا،ذلك أن البنك الاسلامي لا يتعامل كمبدأ بالفائدة أخذا أو عطاء.

2–2–2 الودائع الاستثمارية لأجل:

تمثل الأموال التي يودعها أصحابها لدى البنك لمدة معينة ، حيث لا يحق لهم السحب منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة،وهذا ما يجعلها تمتاز بالثبات ،مما يمنح البنك حرية أكبر في توظيفها (42)،في مقابل حصوله على نسبة من الأرباح المتفق عليها في نهاية مدة الاستثمار.

2–2–3– الودائع الاستثمارية الخاضعة لإشعار مسبق: هي ودائع يحق لأصحابها السحب منها متى شاءوا ،شريطة تقديم إشعار للبنك قبل السحب بمدة معينة،وهي تتطابق بذلك مع الودائع الخاضعة لإشعار مسبق لدى البنوك التقليدية،مع مراعاة عدم حصول أصحابها على فوائد مقابل استثمارها.

إن الوديعة النقدية البنكية ،أيا كانت صورتها ، ومتى أبرم العقد صحيحا ومستوفيا لشروطه ،فإنه وكسائر العقود الأخرى يرتب آثاره القانونية بالنسبة لأطرافه : العميل المودع والبنك المودع لديه،والتي ستكون محل دراستنا في المحور التالي.

المحور الثاني : آثار عقد الوديعة النقدية البنكية: كل عقد أبرم صحيحا واستوفى جميع أركانه،رتب اثاره القانونية بالنسبة لأطرافه،وكذلك هو الحال بالنسبة لعقد الوديعة النقدية البنكية،الذي يترتب على ابرامه حقوقا والتزامات في ذمة كل من المتعاقدين:العميل المودع والبنك المودع لديه سواء كان بنكا تقليديا أو إسلاميا،والتي سنتطرق اليها كالتالي:

أولا: آثار عقد الوديعة النقدية البنكية بالنسبة للمودع: يلتزم العميل المودع في عقد الوديع النقدية البنكية بنقل ملكية النقود محل العقد وتسليمها للبنك،وفي مقابل ذلك له الحق في استرداد تلك الأموال المودعة.

أ–الالتزام بنقل ملكية النقود المودعة وتسليمها للبنك:

إن نقل ملكية النقود التي يتم ايداعها للبنك هو أول التزام يقع على عاتق العميل المودع ،وهو ما نصت عليه المادة (450) من القانون المدني (43) بقولها : "...عقد يلتزم به المقرض أن ينقل إلى المقترض ملكية مبلغ من النقود...".

وانتقال ملكية الأموال المودعة لا يتم إلا بالتسليم الفعلي وليس بمجرد ابرام العقد ،فالتسليم ليس ركنا في عقد الوديعة النقدية ،وإنما التزاما تبعيا لنقل الملكية التي لا تتم إلا بإتمامه (44).والتسليم هو وضع النقود تحت تصرف البنك مهما كان الأسلوب فقد تتم عملية التسليم عبر عدة طرق،سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق شيك أو إصدار أمر بالتحويل المصرفي... (45).

هذا الالتزام يترتب عن عقد الوديعة النقدية التي يكون فيها المودع لديه بنكا تقليديا،ذلك أن الأمر يختلف إذا كان التعامل مع بنك إسلامي،أين يكون المودع ملزما بتسليم الأموال المودعة للبنك،دون نقل ملكيتها إليه لأن هذا الأخير في هذه الحالة يعمل بصفته مضاربا بتلك الأموال ،ووكيلا عن أصحابها إذا تعلق الأمر بطبيعة الحال بالوديعة الاستثمارية (46).أما بالنسبة للوديعة تحت الطلب فيلتزم العميل بتسليم الأموال للبنك وكذا نقل ملكيتها له،لأنها تكيف على أنها قرض حسن كما سلف الذكر،وبهذا لا يختلف التزام العميل فيها سواء كان المودع لديه بنك تقليدي أو إسلامي.

ب–الحق في استرداد النقود المودعة: يرتب عقد الوديعة النقدية حقا للعميل يتمثل في استرداد تلك الأموال المودعة حسب الطريقة المنصوص عليها في العقد، وتبعا لنوع الوديعة، فإذا تعلق الأمر مثلا بوديعة تحت الطلب ، فهنا يحق لأصحابها السحب منها متى شاءوا دون الحاجة الى انتظار أجل معين أو تقديم اشعار مسبق، لكن الأمر يختلف إذا كانت الوديعة لأجل، فهنا لا يمكن استردادها إلا بعد حلول تاريخ استحقاقها.

وكمبدأ عام فإن حق العميل في استرداد الأموال المودعة أيا كانت الصورة المعتمدة في إيداعها(وديعة تحت الطلب، استثمارية...) يكون مؤكدا ومضمونا من طرف البنك مهما كانت نتائج توظيف تلك الأموال إذا كان المودع لديه بنكا تقليديا،لأن أهم التزام يقع على هذا الأخير هو ضمان الوديعة وفوائدها في كل الأحوال، كما سيأتي بيانه.في حين يكون حق العميل المودع في استرداد ما أودعه لدى البنك الاسلامي احتماليا ،لأنه يتحمل مخاطر الايداع،ويكون استرداده لأمواله مرتبطا بنتائج توظيفها،وهذا ما يخلق نوع من التوازن والتكافؤ بين طرفي العقد.

ثانيا: آثار عقد الوديعة النقدية البنكية بالنسبة للبنك :

إن عقد الوديعة النقدية يرتب في ذمة البنك المودع لديه مجموعة من الالتزامات تتمثل في:

تسلم الأموال المودعة، الالتزام بردها ودفع فوائد عنها، والتي تقابلها حقوقا له هي: تملك الأموال المودعة وحق استعمالها، والتي سنوضحها كما يلي:

أ– التزامات البنك المترتبة عن عقد الوديعة النقدية البنكية :

يرتب عقد إيداع النقود كما سلف الذكر التزامات في ذمة المودع لديه نجملها كالآتي:

1– الالتزام بتسلم الأموال المودعة :

يقابل التزام العميل المودع المتمثل في تسليم الأموال المودعة التزام البنك المودع لديه بتسلمها،حيث تنص المادة (591) من القانون المدني على أنه: "على المودع لديه أن يتسلم الوديعة ".

ويكون ذلك بالاستيلاء المادي عليها، بعد أن يضعها المودع تحت تصرفه (47)، مهما كان الأسلوب المتبع في ذلك. وهذا الالتزام يقع على عاتق المودع لديه سواء كان بنكا اتقليديا أو إسلاميا.

2–الالتزام برد الأموال المودعة :

تنص المادة (67) من الأمر 03-11 المعدل والمتمم بالأمر 10-04 على أنه: " تعتبر أموالا متلقاة من الجمهور ...،**بشرط إعادتها** ".

وعليه فإن الالتزام برد الأموال المودعة هو التزام يقع على عاتق البنك المودع لديه ،إذا كان بنكا تقليديا ذلك أن البنك الإسلامي لا يضمن مبلغ الوديعة ولا أرباحها،إلا في حالة التقصير أو التعدي أو في حالة مخالفة شروط العقد ،على عكس الوديعة في البنك التقليدي أين يكون استرداد مبلغ الوديعة مضمونا ومؤكدا بغض النظر عن عمل البنك ونتائجه،باستثناء الودائع تحت الطلب التي تتساوى فيها مسؤولية البنكين التقليدي والإسلامي والتزامهما في رد مثلها ،لأنها تعتبر في نظر البنوك الاسلامية قرض دون فائدة. كما أن الالتزام بالرد يكون إلى العميل شخصيا أو إلى من يمثله قانونا كالوكيل أو الورثة في حالة وفاته،أيا كان الأسلوب المعتمد في ذلك،سواء كان تسليم مادي مباشر للأموال أو اصدار شيك...، كما أن أجل رد الأموال المودعة يخضع لنوع الوديعة نفسها (48).

3– الالتزام بدفع الفوائد :

إن المادة (67) من الأمر 03-11 المعدل والمتمم بالأمر 10-04، لم تنص على التزام البنك بدفع فائدة عن الأموال المودعة لديه للمودع إلا أن هذا لا يمنع من ذلك إذا تم الاتفاق على أن الأموال المودعة تنتج فوائد، والتي يكون هدف البنك منها هو جلب المدخرات خاصة وأن المشرع في المادة (455) من القانون المدني أجاز ذلك بقوله: " يجوز لمؤسسات القرض في حالة إيداع أموال لديها أن تمنح فائدة يحدد قدرها بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية لتشجيع الادخار ". والفائدة هي ما يلتزم به المدين في مقابل الانتفاع بمبلغ من النقود يكون في ذمته للدائن لأجل معين.

والحديث عن الالتزام بدفع فوائد للمودع مقابل إقراضه أموال للمودع لديه ، يعني أننا نتعامل مع بنك تقليدي ذلك أن البنوك الاسلامية ولأنها تعمل وفقا لمبادئ الشريعة الاسلامية ،فإنها لا تتعامل بالربا أو الفائدة أخذا أو عطاء لأن الشريعة الإسلامية تحرم التعامل بالربا.

لذا فالالتزام بدفع الفوائد لا يعتبر أثرا مترتبا عن ابرام عقد الوديعة النقدية ،إلا اذا كان الشخص المودع لديه بنكا تقليديا. أما نسبة ومبلغ هذه الفائدة فيختلف باختلاف نوع الوديعة ،وكذا أجل استحقاقها.

ثانيا: حقوق البنك المترتبة عن عقد الوديعة النقدية:

مثلما يرتب عقد الوديعة النقدية البنكية التزامات تقع على عاتق المودع لديه،فإنها بالمقابل تمنح له حقوقا تتمثل في :

– تملك الأموال المودعة واستعمالها لحسابه الخاص :

إن حق البنك في تملك الأموال المودعة يختلف باختلاف طبيعة البنك المتعامل معه أي المودع لديه،فإذا كنا أمام عملية إيداع لدى بنك تقليدي فإن أحقية البنك في تملك هذه الأموال مقررة من لحظة التسليم الفعلي لها،دون حاجة للنص على ذلك في العقد المبرم بينهما ويكون له بموجب ذلك حرية التصرف فيها واستعمالها إلى حين حلول تاريخ استحقاقها باستثناء الوديعة المخصصة لغرض معين والتي لا يملك البنك توظيفها إلا في الغرض الذي خصصت لأجله ،كما سبق وذكرنا.

يترتب على تملك البنك التقليدي النقود المودعة لديه وحقه في استعمالها نتائج تتمثل في:

* لا يتعرض البنك المودع لديه إلى الحكم بجريمة خيانة الأمانة في حالة استهلاكه للنقود المودعة لديه، ولو أصبح البنك في وضع لا يمكنه من تنفيذ التزامه بالرد.

* تحمل البنك تبعة هلاك الوديعة حتى لو كان هذا الهلاك بسبب أجنبي وذلك تطبيقا لقاعدة هلاك الشيء على مالكه، وبما أن البنك أصبح مالكا للوديعة فإنه يتحمل تبعة مخاطر الحوادث والظروف التي تؤدي إلى فقدانها كالسرقة القوة القاهرة.... وبالتالي لا تبرأ ذمته من التزامه بالرد (49).

أما إذا كنا بصدد التعامل مع بنك إسلامي أين تكيف العلاقة بين البنك المودع لديه والعميل المودع على أنها عقد مضاربة كما هو الحال في الوديعة الاستثمارية ،بحيث يشكل العميل المودع صاحب المال والبنك المضارب ، فيتولى البنك توظيفها بصفته مضاربا على ضمانة أصحابها الذين يتحملون مخاطر توظيفهما لم يوجد تقصير أو تعدي من البنك .فلا ضمان عليه لأن ملكيتها لم تنتقل إليه إلا في حالة التقصير أو التعدي كما سبق وذكرنا بل يتحملها العميل المودع نفسه باعتباره المالك.

أما اذا كانت الوديعة تحت الطلب فإن البنك وباعتباره مالكا لها، فإنه يتحمل نتائج استثمارها من ربح أو خسارة ويلتزم برد مثلها لأصحابها في كل الظروف (50).

خاتمة:

يتضح من خلال هذه الدراسة أن المشرع الجزائري لم يكرس قواعد ونصوص خاصة تحكم الوديعة النقدية البنكية، فنجد أن قواعد هذا العقد موزعة ومتناثرة بين نصوص قانون النقد والقرض، وكذا الأحكام العامة في القانون المدني الذي ينظم الوديعة العادية فحسب.لذا كان يجدر بالمشرع أن ينظمها في وعاء قانوني واحد كقانون النقد والقرض مثلا،خاصة بالنظر إلى الأهمية والخصوصية التي تتميز بها الوديعة النقدية البنكية.

كما تبين لنا أيضا من خلال المقارنة بين صور الوديعة النقدية البنكية والآثار المترتبة عنها في كل من البنك التقليدي والإسلامي،أنه ورغم التشابه الموجود بينهما ،كما هو الحال بالنسبة للوديعة تحت الطلب التي تتطابق أحكامها سواء كان البنك المودع لديه بنك تقليدي أو إسلامي.إلا أن هناك العديد من الاختلافات أهمها:

– الاختلاف في طبيعة تكوين هذه الودائع ،حيث أن معظمها في البنوك الاسلامية هي ودائع استثمارية، بينما في البنوك التقليدية فتمثل الودائع لأجل.

– أن البنوك التقليدية تمنح فوائد عن الأموال المودعة لديها على اختلاف صورها،فهي تضمن الوديعة والفائدة عنها المحددة سلفا،وهذا ما قد يكون سببا لانهيار البنك واقتصاد الدولة ككل،إذا عجز البنك عن رد تلك المبالغ المودعة لأصحابها أيا كان سبب ذلك.في حين أن البنوك الإسلامية ذات الطبيعة الخاصة وباعتبارها تعتمد على مبدأ تقاسم الربح والخسارة،فهي لا تضمن الوديعة ولا تتعامل بالفائدة أصلا لأنها تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، وبهذا تكون المخاطر التي يتعرض لها المودعون لديها أكبر مقارنة بما يتعرض له المودعون في بنك تقليدي.

كما اتضح لنا أيضا أن لطبيعة البنك –تقليدي أو إسلامي – دور في تحديد **الا**ثار المترتبة عن عقد الوديعة النقدية البنكية على المتعاقدين ،والتي تتشابه في بعض منها كالتزام العميل المودع بالتسليم الفعلي للأموال للبنك المودع لديه. لكن تختلف في أغلبها، والشيء الذي يفسر ويبرر ذلك هو التباين في المبادئ والأسس التي يعمل وفقها كل من البنك التقليدي والإسلامي خاصة.

ومن تم فإن الآثار التي يرتبها عقد الوديعة النقدية البنكية المبرم مع بنك تقليدي تختلف إجمالا عن تلك التي يرتبها عقد الوديعة النقدية البنكية المبرم مع بنك إسلامي،خاصة بالنسبة لدفع الفوائد،وكذا الاثار المترتبة عن انتقال ملكية الأموال المودعة من عدمه لا سيما تحمل تبعة هلاكها. لهذا فعلى المشرع الجزائري وضع إطار قانوني خاص وموحد بالوديعة النقدية البنكية،نظرا لطبيعتها الخاصة والمتميزة عن الوديعة العادية التي نظمها المشرع بأحكام خاصة في القانون المدني.كما أنه

وبالنظر الى الاختلاف الموجود بين أحكام الوديعة البنكية لدى البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية،فإنه يجدر بالمشرع وضع نظام قانوني خاص بعمل البنوك الاسلامية يتماشى ويتناسب مع طبيعتها الخاصة بالمقارنة مع البنوك التقليدية،وينظم مختلف عملياتها بما في ذلك الودائع.

قائمة الهوامش والمراجع

(1) محمد اليونسي ،التزامات البنك في عقد ايداع النقود ،جامعة محمد 05 اكدال ،كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية،دراسة في اطار دبلوم الدراسات المعمقة،فرع قانون خاص،قانون الاعمال ،2001،2000 ،ص15

(2) جمال الدين عوض،عمليات البنوك من الوجهة القانونية،1993،ص 35.

(3) الجريدة الرسمية العدد 52،المؤرخة في 27 أوت 2003، ص03.

(4) الجريدة الرسمية العدد 50، المؤرخة في 01 سبتمبر 2010،ص11.

(5) الأمر رقم 75–58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المدني المعدل الى غاية القانون رقم 07–05 المؤرخ في 13 ماي 2007،الجريدة الرسمية العدد 78.

(6) وذلك حسب نص المادة (81) وما بعدها من القانون المدني).

(7) منير محمد الجنبيهي،ممدوح محمد الجنبيهي،أعمال البنوك، طبعة 2000، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،ص23.

(8) المادة 119 من الأمر 03-11 المعدل والمتمم بالأمر 10-04 السالف الذكر.

(9) الأمر رقم 05-02 المؤرخ في 06 فيفري 2005،المعدل والمتمم للأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975،المتضمن القانون التجاري،جريدة رسمية العدد 11 .

(10) نايت جودي مناد،النظام القانوني لضمان الودائع المصرفية،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون،فرع قانون الأعمال،جامعة بومرداس،2006،2007، ص39.

(11) محمود فائق الشماع ، الإيداع المصرفي والإيداع النقدي –دراسة قانونية مقارنة– الجزء الأول، طبعة 2011 ،دار الثقافة،ص73.

(12) المرجع نفسه،ص76.

(13) المرجع نفسه،ص76.

(14) المرجع نفسه،ص 90،94.

(15) محمد لفروجي، العقود البنكية بين مدونة التجارة والقانون البنكي،دراسة تحليلية نقدية في ضوء القاون المغربي والقانون المقارن والاجتهاد القضائي ونشرات غرفة التجارة الدولية،طبعة 02،دار النجاح الجديدة،الدار البيضاء،ص 183.

(16) محمد محمود العجلوني،البنوك الاسلامية:أحكامها،مبادئها،تطبيقاتها المصرفية،الطبعة الثانية،دار المسيرة،الأردن ،2010،ص181.

(17)هاني دويدار،الوجيز في العقود التجارية والعمليات المصرفية، طبعة 2003، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،ص209.

(18) أحمد بركات مصطفى،العقود التجارية وعمليات البنوك،مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،الطبعة الأولى،مصر،2006،2005، ،ص190.

(19) محمد محمود العجلوني،المرجع السابق،ص19

(20) أحمد بركات مصطفى،المرجع السابق،ص191.

(21)منير ابراهيم هندي،،شبهة الربا في معاملات البنوك التقليدية والإسلامية "دراسة اقتصادية وشرعية"،المكتب العربي الحديث،الاسكندرية،2000 ،ص63.

(22) محمد لفروجي،المرجع السابق،ص185.

(23) القانون رقم 86-12 المتعلق بنظام البنوك والقرض ،المؤرخ في 19 أوت 1986،الجريدة الرسمية العدد 34 ،المؤرخة في 20 أوت 1986،ص 1425.

(24) هاني دويدار،المرجع السابق ،ص 206 .

(25) مصطفى كمال طه،عمليات البنوك، طبعة 2005 ، دار الفكر العربي، الاسكندرية ،ص 301.

(26) محمد اليونسي،المرجع السابق ،ص 23،24

(27) مدحت صادق،أدوات وتقنيات مصرفية، طبعة 2001،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة، ص 216.

(28)جمال الدين عوض ،ص 36.37).

(29) منير محمد الجنبيهي ، ممدوح محمد الجنبيهي ، منير محمد الجنبيهي،أعمال البنوك، طبعة 2000، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،المرجع السابق، ص14 .

(30) المرجع نفسه،ص15.

(31) وهي تلك التي يأذن فيها المودع للبنك المودع لديه باستخدامها على أن يرد له مثلها ،إلا أنها تحتم على البنك الاحتفاظ بما يساويها في خزائنه تحسبا لأي طلب استرداد،مما يعطل ويقيد حرية البنك في توظيف تلك الأموال.

(32) محمد محمود المرجع السابق، ص 183.

(33) منير ابراهيم هندي ،المرجع السابق ، ص63.

محمد محمود العجلوني ،المرجع السابق،ص 186.

(34)محمد محمود العجلوني،المرجع السابق،ص 186.

(35) عبد القادر قائد سعيد المجيدي،مسؤولية البنوك الاسلامية عن خدماتها المصرفية وأعمالها الاستثمارية، الطبعة الأولى،دار الفكر والقانون،المنصورة ،2015 ،ص 104.

(36) أحمد سليمان خصاونة، المصارف الاسلامية :مقررات بازل –تحديات العولمة–استراتيجية مواجهتها، الطبعة الأولى، عالم الكتاب الحديث، 2008،الأردن ،ص 81.

(37) عبد المجيد تيماوي ،مداخلة بعنوان نظم حماية الودائع في البنوك الاسلامية،الأردن ،ص 5.

(38) فائق محمود الشماع ،المرجع السابق، ص44،43.

(39)منير ابراهيم هندي،المرجع السابق، ص 30،29.

(40) Farouk bouaakoub ,l'entreprise et le financement bancaire, casbah, edition,alger,2000,page273.

(41) أحمد سليمان خصاونة، المرجع السابق،ص 72.

(42) أحمد سليمان خصاونة ،المرجع السابق،ص 73 .

(43) الأمر رقم 75–58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 ، يتضمن القانون المدني المعدل إلى غاية القانون 07–05 المؤرخ في 13 ماي 2007،الجريدة الرسمية العدد 31،المؤرخة في 13 ماي 2007،ص 03.

(44) أحمد بلودنين، الوجيز في القانون البنكي الجزائري، طبعة 2009 ،دار بلقيس، الجزائر، ص 57.

(45) المرجع نفسه ،ص55 .

(46) عبد القادر قائد سعيد المجيدي، المرجع السابق، ص 107.

(47) أحمد بلودنين، المرجع السابق،ص55.

(48) أحمد بلودنين، المرجع السابق، ص 57.

(49)فائق محمود الشماع، المرجع السابق، ص 109.

(50) منذر قحف، ضمان الودائع في المصارف الاسلامية في الأردن، بحث مقدم لمؤسسة ضمان الودائع في المملكة الأردنية الهاشمية، نوفمبر،2005، ص08.

العلاقة بين المخاطر النظامية وعوائد الأسهم في البورصة
دراسة قياسية لحالة بورصة الدار البيضاء 2008- 2016

أ. بديار امينة
جامعة مستغانم؛ الجزائر
Clairance-89@hotmail.com

د.بكريتي لخضر
المركز الجامعي البيض؛ الجزائر
bakreti2@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: تهدف هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين العائد والمخاطر ولتحديد فيما اذا كان هناك أثر للمخاطر النظامية على أسهم بورصة الدار البيضاء ،وقد اعتمدت الدراسة في ذلك على تقدير واختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية استنادا على البيانات التاريخية لعينة مختارة من سوق الدار البيضاء المالية خلال الفترة ما بين 2008 الى 2016. وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي spss وقد خلص البحث الى أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين تقلبات عائد السوق وبين تقلبات عوائد أسهم الشركات المدروسة. كما بينت نتائج الاختبار الاحصائي أن نموذج تسعير الأصول الرأسمالية غير صالح للاستخدام في بورصة الدار البيضاء .وقد أوصى البحث بإعادة هذه الدراسة عندما يصبح عدد الشركات كبيرا مما يمكن الباحثين من تجنب أثر المخاطر غير المنتظمة لكل شركة على حدى من خلال تكوين محافظ متنوعة، كما أوصى باختبار نماذج أخرى لتسعير الأصول تعتمد على عوامل متعددة، كنظرية تسعير المراجحة (Arbitrage pricing Theory) ،ونموذج فاما متعدد العوامل.

الكلمات المفتاحية : عوائد الاسهم، المخاطرة النظامية، بورصة الدار البيضاء، نموذج CAPM.

Abstract:
The objective of this study is to examine the relationship between return and risk and to determine whether there is a systemic risk impact on the shares of the Casablanca Stock Exchange, The study relied on the estimation and testing of the capital asset pricing model based on the historical data of a selected sample of the Casablanca financial market between 2008 and 2016. Using the statistical program spss. The research concluded that there is a statistically significant relationship between the fluctuations in market returns and the fluctuations in the returns of the studied companies, The results of the statistical test also showed that the capital asset pricing model is not valid for use on the Casablanca Stock ExchangeThe study recommended that this study be repeated when the number of companies becomes large, enabling researchers to avoid the impact of irregular risks for each company by creating a diversified portfolio. It also recommended testing other asset pricing models based on various factors such as arbitrage pricing theory), And the multi-factor FAMA model..

Key Words: Shares incomes, systemic risk, Casablanca Stock Exchange, CAPM model**.**

تمهيد

لقد شغلت العلاقة بين العائد والخطر المستثمرين والمهتمين بالقرار الاستثماري مدّة طويلة من الزمن، وقد بدت هذه العلاقة ضمن اطار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية عرضة للمزيد من الدراسات والبحوث وعلى الرغم من كل الانتقادات التي شهدها النموذج ومنذ سنة 1964 ولحد هذا اليوم ،الاّ أنه يعد بمثابة النظرية الأساس التي تقوم على العلاقة بين العائد والخطر وكما يعد من أشهر نماذج تقدير العائد والمخاطرة للاستثمار في الأوراق المالية ،فهو نموذج مبسط نسبيا تم تصويره من قبل ماركويتز وتطويره من طرف شارب ،كما تم تحسينه من طرف لينتر وفاما ثمّ انتشر استعماله بعد ذلك في مختلف المنشآت الدولية .

ترتكز نظرية تسعير الأصول الرأسمالية على كفاءة السوق المالية ومدى توافر المعلومات وتماثلها بالنسبة لجميع المستثمرين من حيث سرعة تدفقها وانخفاض تكاليف الحصول عليها وذلك من أجل التقييم العادل للعائد والمخاطرة ،وتحديد معدل العائد المطلوب على الاستثمارات المختلفة وفقا لدرجة المخاطرة المرتبطة بها .

يعد الاستثمار في الأوراق المالية من القرارات التجارية الصعبة في ظل الحركة الثلاثية الدولية للعولمة المالية وظروف عدم التأكد المحيطة بعملية اتخاذ القرار، حيث من الصعب توقع عائد السهم بدقة، ومن أجل تشجيع المستثمرين على الاستثمار في السوق المالية لابد من تزويدهم بأشهر الأساليب العلمية والرياضية لتقييم الاستثمارات وتوجيه مدخراتهم نحو هذا السوق، ممّا يرفع من مستوى دخلهم ومعيشتهم من جهة، ويساهم في التنمية الاقتصادية للدولة ككل من جهة أخرى، وخاصة أنّ بورصة الدار البيضاء من البورصات الناشئة التي يغيب فيها تطبيق مثل هذه النماذج والتي تقوم على افتراضات بعيدة عن الواقع والتي قد لا تكون موجودة في بورصة الدار البيضاء وأهمها فرض فعالية السوق.

وبناء على ما سبق يتناول هذا البحث تطبيق واختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في سوق الدار البيضاء المالي بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين العائد والمخاطرة في السوق ،وتحديد مدى قابلية استخدامه من قبل المستثمرين على أشكالهم (مؤسسات ،أفراد) ،من أجل مساعدتهم على استخراج معدل العائد المطلوب على الاستثمار في الأوراق المالية وحساب تكلفة التمويل. وعليه وفي ظل هذا السياق نطرح الاشكالية التالية :

ما مدى تأثير تقلب عائد السوق على عوائد الأسهم في بورصة الدار البيضاء؟

- هل بورصة الدار البيضاء فعّالة عند المستوى الضعيف؟
- هل توجد هناك علاقة سببية ذات دلالة احصائية بين تقلبات عائد السوق و تقلبات عوائد الأسهم في بورصة الدار البيضاء ؟
- هل يعتبر نموذج تسعير الأصول الرأسمالية، نموذجا صالحا للاستخدام والتطبيق في بوصة الدار البيضاء ؟

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أنه يقدم طريقة علمية، تمكن المستثمرين من تحديد معدل العائد المطلوب على الاستثمار في الأسهم المدرجة في بورصة الدار البيضاء، بغرض تقييم الأسهم واحتساب تكلفة التمويل .

وقد قامت هذه الدراسة باختبار العلاقة بين العائد والمخاطر في بورصة الدار البيضاء للأوراق المالية وهو ما يمثل اضافة علمية لما تم من دراسات في الأسواق الناشئة وما يميز هذه الدراسة هو استخدامها لأساليب احصائية قياسية من خلال تطبيق نموذج CAPM كمقياس للمخاطر المنتظمة .

أهداف البحث

- اختبار فعالية بورصة الدار البيضاء عند المستوى الضعيف .
- اختبار العلاقة بين العائد والمخاطرة في بورصة الدار البيضاء.
- توضيح آلية استخدام نموذج تسعير الأصول الرأسمالية لتحديد العائد المتوقع على الأسهم .

فرضيات البحث

- تتميز بورصة الدار البيضاء بالفعالية عند المستوى الضعيف.
- توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة احصائية بين تقلبات عائد السوق و تقلبات عوائد الأسهم في بورصة الدار البيضاء.
- إنّ ثابت معادلة انحدار خط بورصة الدار البيضاء للأوراق المالية يختلف عن الصفر.

عينة ومنهج البحث

تضمنت عينة البحث عددا من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء خلال الفترة الممتدة ما بين 2008/01/01 الى 2016/12/31، وتم اعتماد هذه الفترة كونها تقابل الأزمة المالية العالمية التي شهدها الاقتصاد العالمي وتأثرت بها الأسواق المالية العالمية ،وقد تم اعتماد المنهجين الوصفي التحليلي من خلال الجانب النظري لمختلف مفاهيم البحث ،والمنهج القياسي التحليلي من خلال جانب النمذجة الرياضية والقياسية باستخدام البرامج الاحصائية، Eviews وSPSS .

متغيرات البحث

يرتكز (CAPM) على أن تقلبات عائد الورقة المالية تخضع لتقلبات متغير وحيد وهو عائد محفظة السوق ،ولكن سينوب عليه معدل العائد على مؤشر بورصة الدار البيضاء (Masi)،وبالتالي تصبح متغيرات البحث للحصول على معادلات انحدار خط خصائص السوق كما يلي :

المتغير المستقل : العائد الاضافي لمؤشر بورصة الدار البيضاء .

المتغير التابع : العائد الاضافي لكل شركة من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء .

وتم استخدام العائد على الودائع بدلا من العائد على أذونات الخزينة كممثل للعائد الخالي من المخاطر (RF)، بسبب عدم توافر بيانات متواترة لعائد أذونات الخزينة خلال فترة الدراسة .

ومن أجل اختبار صلاحية (CAPM) للتطبيق في بورصة الدار البيضاء لابد من استنباط معادلة خط سوق الأوراق المالية ،عن طريق اجراء تحليل الانحدار للمتغيرات التالية :

المتغير المستقل : معامل بيتا.

المتغير التابع : عائد كل شركة من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء.

نموذج البحث

يرتكز نموذج هذا البحث على تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغيرات البحث السابقة وفق مرحلتين، حيث في المرحلة الأولى نقوم باشتقاق معادلة خط خصائص الورقة المالية لعينة الشركات المختارة من بورصة الدار البيضاء ،عن طريق استخدام العائد الاضافي لمؤشر بورصة الدار البيضاء (RM –RF) كمتغير مستقل و العائد الاضافي لكل شركة من الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء (Ri –RF) كمتغير تابع. بعدها وفي المرحلة الثانية نقوم باستخراج معادلة خط سوق الأوراق المالية للمغرب بالاعتماد على معاملات بيتا للشركات المدرجة في البورصة (Bi) كمتغير مستقل، ومتوسط العائد لكل الشركات خلال فترة الدراسة (ER) كمتغير تابع.

المحور الاول : العلاقة بين العائد والمخاطرة في ظل نموذج تسعير الأصول الرأسمالية

أولا: نموذج تسعير الأصول الرأسمالية لوليام شارب 1964

تعتبر نظرية تسعير الأصول الرأسمالية امتداد لنظرية ماركويتز حيث جاءت لتبيّن العلاقة بين العائد الذي يتوقعه المستثمر والمخاطرة، وقد قدم شارب أوّل مرة هذه النظرية عام 1964 لاستخدامها كأساس لتقييم الاستثمارات في الأوراق المالية من جهة و لحساب معدل العائد المطلوب للشركة من جهة أخرى.

فحسب ما جاء في نظرية ماركويتز فإن تنويع الاستثمارات يسمح بالتقليل من المخاطر الغير منتظمة فقط أمّا المخاطر المنتظمة فلا يمكن التخفيف منها عن طريق التنويع لذلك جاء نموذج شارب ليبين أن المخاطر المنتظمة يمكن الحصول في مقابلها على تعويض يتمثل في معدل العائد المطلوب واذا لم يتحقق هذا العائد فيمكن للمستثمر اللجوء الى الاستثمار الخالي من المخاطرة .كما خلص الى أن المخاطر المنتظمة هي دالة للعائد المتوقع وأن هذه المخاطر تقاس بمعامل بيتا وأن العلاقة بين العائد المتوقع و معامل بيتا هي علاقة خطية يطلق عليها باسم خط سوق رأس المال (CML) اذ يسمح هذا الخط بتسعير المخاطر المنتظمة ولذلك سميت النظرية بنظرية تسعير الأصول الرأسمالية .

كما تعتبر نظرية تسعير الأصول الرأسمالية نظرية توازنيه توضح التوازن بين العائد المتوقع والمخاطرة للاستثمارات الكفؤة و غير الكفؤة من خلال خط سوق الأسهم (SML) من جهة و توضح العلاقة بين العائد المتوقع و المخاطرة للاستثمارات الكفؤة في حالتها التوازنية من خلال خط سوق رأس المال .

أ – فرضيات النظرية

تستند نظرية تسعير الأصول الرأسمالية على افتراضات غالبا ما تناقشها البحوث و الدراسات و تتعرض لها بالنقد ،وقد كانت ولا زالت محل جدل ومناقشة منذ سنة 1964 بحجة أنها أبعد عن الواقع .وهذه الافتراضات هي كالآتي : [1]

1- أن يوزع المستثمر محفظته بين الاستثمارات عديمة المخاطرة والاستثمارات ذات المخاطرة .

2- يتم الاقراض و الاقتراض بين المستثمرين وفقا لمعدل العائد الخالي من المخاطرة ،وأن هذا المعدل متماثل لجميع المستثمرين.

3- يقيم المستثمر المحافظ البديلة على أساس عائدها و مخاطرتها .

4- يقيم المستثمر الورقة المالية لفترة واحدة .

5- يتمتع السوق بكفاءة تامة (عدم وجود تكاليف للمعاملات و عدم وجود ضرائب كما أن المعلومات متماثلة لجميع المستثمرين).

6- جميع المستثمرين لديهم نفس الرؤية الاقتصادية، ويتماثلون في توزيعاتهم الاحتمالية للعائد و المخاطرة.

لقد قامت نظرية المحفظة لماركوفيتز على أساس التعامل مع المخاطر الكلية، وقياسها بالانحراف المعياري، أما نموذج (CAPM) فقد قسم المخاطر الى مخاطر نظامية ،ومخاطر غير نظامية كما يلي :

ب- المخاطر النظامية أو مخاطر السوق

وهي تلك المخاطر المتعلقة بالسوق ككل ،حيث تؤثر على جميع الأوراق المالية المتداولة في السوق، وترجع هذه المخاطر الى عوامل مشتركة تؤثر في السوق ،مثل الظروف الاقتصادية التي من شأنها أن تشمل السوق بكامله. كما لا توجد وسيلة لحماية الاستثمارات من المخاطر النظامية فلا يمكن تجنبها بالتنويع لأنها عامة، ولكن من المفيد أن يعرف المستثمر مقدما مقدار احتمال تأثر الأسهم التي يحملها بهذا النوع من المخاطر .يمكن قياسها باستخدام نظرية تسعير الأصول الرأسمالية وذلك عن طريق تحديد البيتا للورقة المالية مما يسمح بقياس درجة ارتباط عوائد أسهم شركة معينة بعوائد سوق الأسهم الكلي. وتحتسب البيتا رياضيا من خلال استخدام بيانات عن معدلات العائد لأسهم شركة معينة أو محفظة معينة لفترات تاريخية سابقة وكذلك معلومات عن معدلات العائد لأسهم السوق عن الفترة نفسها ويعبر عنها رياضيا بالنسبة للورقة المالية بالمعادلة الآتية :[2]

$$Bi = \frac{cov(Ri, Rm)}{var(Rm)}$$

حيث :

Bi: معامل المخاطرة النظامية للسهم i.

$cov(Ri, Rm)$: التباين المشترك لعائد السهم i مع عائد محفظة السوق.

$var\ Rm$: تباين عائد محفظة السوق.

ج- المخاطر غير النظامية أو المخاطر المتبقية

وهي المخاطر التي تتبقى بعد طرح المخاطر النظامية من اجمالي المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها السهم في السوق. و يرجع هذا النوع من المخاطر الى عوامل خاصة بالشركة وأرباحها وعملياتها و مخاطرها المالية ويمكن للمستثمر الفرد أو المؤسسة توفير الحماية

ضد هذه المخاطر عن طريق تنويع المحفظة المالية بأنواع متعددة من الأوراق المالية لا يمكن أن تتأثر جميعها في وقت واحد بمثل هذه المخاطر .[3]

ثانيا: تقدير العلاقة بين العائد و المخاطرة

تكمن أهمية نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في تحديد العلاقة بين العائد و المخاطرة في حالة التوازن ، وذلك من خلال صيغته التوازنية التي تسمح بتسعير المخاطر المنتظمة للأصول الرأسمالية من خلال حساب قيمة معامل البيتا في بادئ الأمر ومن ثم تحديد العائد المتوقع للأصول المالية بالاعتماد على حساسيتها اتجاه المخاطر المنتظمة (السوقية)[4] كمرحلة ثانية وهذه العملية تشمل على علاقتين مهمتين وهما :

- ✓ خط خصائص الورقة المالية Security Characteristique Line.
- ✓ خط سوق الورقة المالية Security Market Line.

أ- خط خصائص الأوراق المالية

تعتبر معادلة خط خصائص الورقة المالية معادلة خطية هامة في (CAPM) ،حيث يحدد خط خصائص الورقة المالية (SCL) العلاقة الخطية للموازنة بين العائد والمخاطرة لورقة مالية مفردة ،أي أنه يظهر العلاقة بين العائد الاضافي لورقة مالية مفردة والعائد الاضافي لمحفظة السوق في أي

فترة زمنية[5]،ويمكن صياغة هذه $R_i - Rf = \alpha_i + \beta_i(Rm - Rf) + \mu_i$

العلاقة بمعادلة الانحدار الخطي البسيط التالية [6]:

حيث أن :

$R_i - Rf$: علاوة المخاطرة للاستثمار في الأصل" i "وهي المكافأة المقدمة للتعويض عن المخاطر النظامية للأصل "i."

$Rm - Rf$: علاوة المخاطرة بالنسبة للسوق المالي ككل .

α_i : ثابت معادلة الانحدار.

β_i : مقياس المخاطر المنتظمة .

μ_i : الخطأ العشوائي وقيمته المتوقعة تساوي الصفر .

ب -خط سوق الورقة المالية: يعتبر خط الأوراق المالية تمثيلا بيانيا لنظرية تسعير الأصول الرأسمالية ،أي أن هذه النظرية تبين العلاقة بين العائد الذي يتوقعه المستثمر والمخاطرة ،وهي تنص على أن معدل العائد المطلوب على الاستثمار في ورقة مالية (أو محفظة استثمارية) يتكون من جزئين هما العائد الخالي من المخاطرة ،وعلاوة المخاطرة[7]،و ذلك حسب معادلة الانحدار التالية [8] :

$$E(R) = Rf + B(ERm - Rf)$$

$E(R)$: معدل العائد المطلوب

Rf : معدل العائد الخالي من المخاطرة .

$E(Rm)$: العائد المتوقع على الأسهم السوقية .

المحور الثاني :اختبار العلاقة بين العائد والمخاطر في سوق الدار البيضاء المالية

إنّ من أهم فرضيات نموذج تسعير الأصول الرأسمالية تحقق فرض فعالية السوق المالية، لذلك ومن أجل تطبيق نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في بورصة الدار البيضاء سنقوم أولا باختبار فعالية السوق باستخدام التوزيع الطبيعي وتوزيع جارك بيرا.

أولا: اختبار فعالية سوق الدار البيضاء المالية عند المستوى الضعيف

انّ اختبار كفاءة الصيغة الضعيفة لفعالية السوق المالية في المغرب وفقا لمؤشري Masi تعتمد على اختبار التوزيع الطبيعي لعوائد الأسهم في سوق المغرب :

الطريقة وأدوات الدراسة

تتكون بيانات السلسلة الزمنية المستخدمة في هذه الدراسة من سلسلة الأسعار الشهرية (سعر الاغلاق) للمؤشر العام لسوق الدار البيضاء المالي Masi ،حيث تتكون السلسلة من 107 مشاهدة شهرية ،ممتدة من 2008/01/01 الى 2016/12/31، ولقد تم الحصول على جميع البيانات من الموقع الالكتروني الرسمي لسوق الدار البيضاء ،وتم احتساب العوائد الشهرية Rt باستخدام اللوغاريتم الطبيعي للبيانات بالاستعانة ببرنامج Eviews 9,5 وفقا للمعادلة التالية : $Rt = Log(\frac{St}{St-1})$

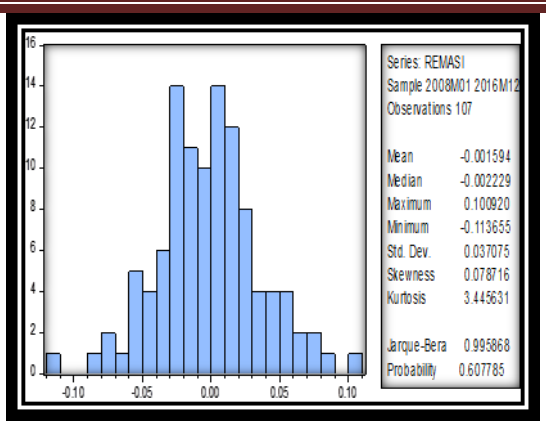
حيث: Rt : عوائد المؤشر في الشهر t ، St : سعر الاغلاق الشهري للمؤشر خلال الفترة الحالية t،

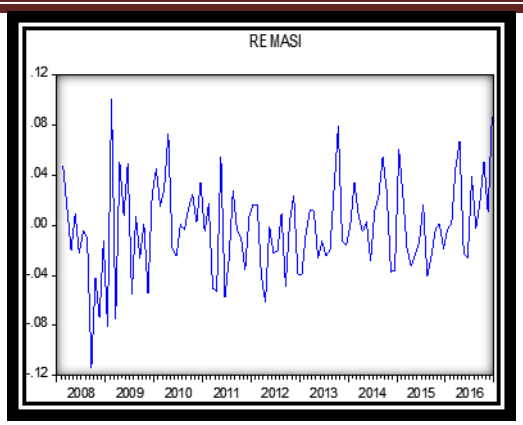
$St-1$: سعر الاغلاق الشهري للمؤشر خلال الفترة السابقة t-1 .

أ- اختبار التوزيع الطبيعي

سنحاول دراسة التوزيع الطبيعي لعوائد المؤشر العام لبورصة الدار البيضاء ($RMasi$) عن طريق اختبار فرضيتي التناظر والتفلطح باستعمال معامل Sekewness و معامل Kurtosis و Jarque –Bera حيث الشكل التالي يبين نتائج معاملات التوزيع الطبيعي للسلسلة :

الشكل(01) : تطور عوائد مؤشر المغرب **الشكل(02) : معاملات التوزيع الطبيعي لعوائد مؤشر المغرب**





المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 9,5

يلاحظ من خلال سلسلة العوائد للمؤشر مازي أنها تلتف حول محور الفواصل ،حيث أنها تدور تقريبا حول الصفر،أي أن المتوسط الحسابي لها يساوي الصفر وتباينها ثابت عبر الزمن،بمعنى عدم وجود اتجاه عام في السلسلة ،لكن نلاحظ وجود تذبذبات عشوائية وخاصة خلال الفترة (2008– 2009) وهي الفترة التي تصادف الأزمة المالية التي مست مختلف البورصات العالمية ،وكذلك خلال عام 2011 تبين أن هناك انخفاض في عوائد المؤشر نتيجة أزمة الديون السيادية الأوروبية.

الفرضيات

– H_0 :سلسلة عوائد المؤشر العام لسوق الدار البيضاء تتميز بتوزيع طبيعي عند مستوى معنوية 5%.

– H_1 :سلسلة عوائد المؤشر العام لسوق الدار البيضاء تتميز بتوزيع غير طبيعي عند مستوى معنوية 5%.

اذا كان العزم المركزي من الرتبة K للسلسلة yt :

$$uk = \frac{1}{n\sum_{t=1}^{n}(y_i - \bar{y})^k}$$

$$\text{Sekewness} = \beta_1{}^{1/2} = \mu_3/\mu^{\frac{2}{3}} \sim N(0, \sqrt{\frac{6}{108}})$$

$$\text{Kurtosis} = \beta_2 = \mu_4/\mu_2{}^2 \sim N(3, \sqrt{\frac{24}{108}})$$

ب– اختبار Sekewness

لاختبار فرضية العدم (فرضية التناظر) :$v_1=0$ H_0 ،نقوم بحساب الاحصائية :

$$V_1 = B_1{}^{\frac{1}{2}} - \frac{0}{\sqrt{\frac{6}{n}}} = |0{,}078716| - \frac{0}{\sqrt{\frac{6}{107}}} = 0{,}332413 < 1{,}96$$

لدينا V_1<1,96 ومنه نقبل $H_0: v_1 = 0$، وبالتالي فسلسلة عوائد مؤشر المغرب متناظرة.

ج- اختبار Kurtosis

لاختبار فرضية التفلطح الطبيعي :H_0 :v_2= 0 ،نقوم بحساب الاحصائية :

$$V_2 = B_2 - \frac{3}{\sqrt{\frac{24}{107}}} = 3{,}445631 - \frac{3}{\sqrt{\frac{24}{107}}} = 0{,}940939 < 1{,}96$$

لدينا V_2<1,96 ومنه نرفض فرضية التفلطح الطبيعي لعوائد مؤشر المغرب.

ثانيا: اختبار جارك بيرا (Jarque –Bera)

هو اختبار يجمع بين نتائج الاختبارين : Sekewness و Kurtosis ،اقترحه Bowman و Shenton عام 1975، فإذا كانت S، k تتبعان التوزيع الطبيعي،فإن القيمة JB تتبع توزيع Chei- Deux بدرجات حرية 2 حيث :[9]

$$JB = \left[\frac{n}{6}\right][s^2 + (k-3)^2/4] \sim x1-\alpha \quad (2)$$

$$JB = \left[\frac{108}{6}\right][(0{,}078716)^2 + (3{,}445631-3)^2/4] = 0{,}16014$$

لدينا $JB = 0{,}16014 < X^2_{0{,}05}(2) = 5{,}99$، ومنه نقبل فرضية التوزيع الطبيعي H_0 بمعنوية 5% وهذا يدل على أن عوائد مؤشر بورصة الدار البيضاء تتوزع توزيعا طبيعيا. وهو ما ينفي فرضية السير العشوائي لعوائد مؤشر بورصة المغرب وبالتالي نستنتج أنّ بورصة الدار البيضاء غير فعّالة عند المستوى الضعيف.

المحور الثالث: تقدير نموذج تسعير الأصول الرأسمالية

أولا: اشتقاق معادلة خط خصائص الورقة المالية للمغرب

تم تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج (SPSS) للوصول الى معادلة خط خصائص الورقة المالية لعينة الشركات المختارة من بورصة الدار البيضاء ،عن طريق استخدام عائد مؤشر السوق وكانت مخرجات التحليل الاحصائي كما يلي :

الجدول01 : نتائج تقدير الانحدار الخطي لخط خصائص الورقة المالية.

الشركة	قيمة الثابت α	β	$F-stat$	R^2	DW
لوسيور كريسطال	1,271 -	0,72	6,34	0,51	2,02
كارتي السعادة	1,735	0,93	42,64	0,87	2,06
دسواي	2,318 -	0,70	5,78	0,49	1,79
مجموعة م2	1,024 -	0,82	12,48	0,67	2,33

الشركة المغربية للنقل	1,911 -	0,56	2,85	0,32	2,52
مغرب باي	0,016	0,78	9,48	0,61	2,03
سلفين	0,356 -	0,78	9,19	0,60	2,96
اكدوم	0,289	0,64	4,34	0,42	0,92
المغربية للايجار	0,779 -	0,75	7,84	0,56	1,71
نكسانس المغرب	1,588 -	0,62	3,81	0,38	2,17
التجاري وفابنك	0,521 -	0,70	5,76	0,49	2,61
البنك الشعبي المركزي	0,402 -	0,68	5,10	0,46	2,37
البنك المغربي للتجارة الخارجية	1,205	0,77	8,76	0,59	2,14
اتصالات المغرب	0,297 -	0,76	8,17	0,57	2,61
سوطيما	2,896 -	0,25	0,41	0,06	1,98
أغماهلوتازي	1,069	0,76	8,43	0,58	2,01
الوفاء للتأمين	1,301 -	0,58	3,07	0,34	1,91
أفريقيا غاز	0,738 -	0,56	2,70	0,31	2,93
الشركة المعدنية امطير	3,500 -	0,12	0,09	0,01	1,89
الضحى	0,872	0,88	22,44	0,78	3,10
بروموفارم	1,639 -	0,67	5,03	0,45	3,32
دلاتر لفيفي المغرب	1,958 -	0,53	2,35	0,28	1,80
دلتاهولدينغ	1,961 -	0,44	1,48	0,19	1,58

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS19.

– تحليل ومناقشة نتائج الانحدار الخطي لخط خصائص الورقة المالية

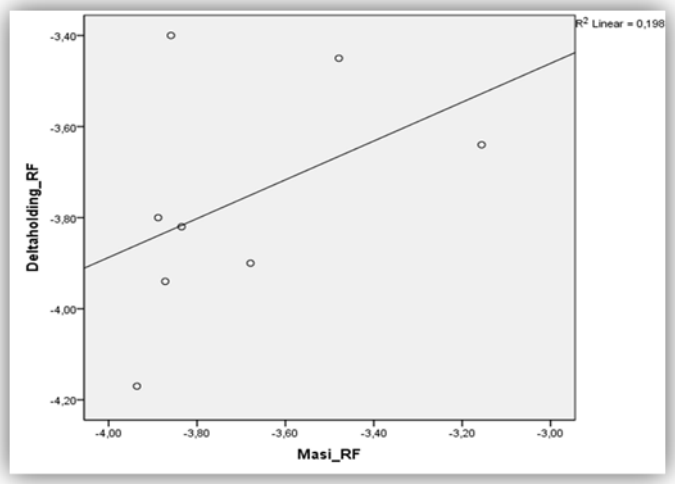
يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الثابت (α) سالبة عند مستوى معنوية 5% وذلك لمعظم الشركات عينة الدراسة وموجبة عند مستوى معنوية 5% للشركات :كارتي سعادة، مغرب باي، اكدوم، البنك المغربي للتجارة الخارجية، أغماهو تازي والضحى. يلاحظ أيضا أن قيم معامل بيتا كلها كانت موجبة وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% ،حيث لم تتجاوز قيمة الواحد لدى كل الشركات ما يثبت انتماء هذه الشركات الى القطاعات الدفاعية وبلغت أعلى قيمة لبيتا (0,93) كانت لدى شركة كارتي سعادة، ما يدل على وجود علاقة موجبة بين محفظة السوق وعوائد هذه الشركة التي تعتبر أكثر حساسية للتغيرات التي تحدث في السوق .

تعتبر قيم معامل التحديد (R^2) في الإجمال منخفضة حيث تراوحت ما بين 87% كأعلى قيمة لدى شركة كارتي السعادة و78% عند شركة الضحى ولم تتجاوز 50 % لدى أغلب الشركات عينة الدراسة ويرجع ذلك لأن نموذج تسعير الأصول الرأسمالية لا يفسر الا نسبة ضعيفة من التباين في العوائد والمتمثلة في المخاطر السوقية ويهمل المخاطر الخاصة التي تتعرض لها الشركات .تشير احصائية فيشر معامل F التي كانت قيمتها المحسوبة لمعظم الشركات أقل من القيمة الجدولية (5,99) عند مستوى معنوية 5 % الى أن النموذج المقدر ليست له معنوية كلية، وفيما يخص احصائية درابين واتسون (DW) اتضح عدم وجود ارتباط ذاتي في البواقي وهذا لأن القيم المحسوبة كلها فاقت قيم الحد الأعلى والذي يقدر ب 1,33.

يتضح من الجدول أن جميع معادلات الانحدار السابقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%،وبالتالي تعتبر صالحة للاستخدام في اشتقاق معادلة خط خصائص الورقة المالية. ومن خلال الجدول نستخرج معادلة خط خصائص الورقة المالية لشركة دلتا هولينغ كما يلي : $R_i - Rf = -1{,}961 + 0{,}44(Rm - Rf)$

ويمكن رسم خط خصائص الورقة المالية "دلتاهولدينغ" بالاستعانة ببرنامج SPSS كما يلي :

الشكل (03): خط خصائص الورقة المالية



المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS19

يمثل الشكل خط خصائص الورقة المالية (SCL) ،لأحد الأوراق المالية المتداولة في بورصة الدار البيضاء، وهذه الورقة هي سهم شركة دلتاهولينغ، والمنحنى يوضح العلاقة بين العائد الاضافي لسهم شركة دلتاهولدينغ والعائد الاضافي لمحفظة السوق للفترة 2009– 2016.

ثانيا: استخراج معادلة انحدار خط سوق الأوراق المالية

تم تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج ال SPSS للوصول الى معادلة خط سوق الأوراق المالية للمغرب ،باعتماد معاملات بيتا للشركات المدرجة في البورصة كمتغير مستقل ،واعتبار أن متوسط العائد لكل الشركات خلال فترة الدراسة متغيرا تابعا لمعاملات بيتا ،وكانت مخرجات تحليل الانحدار كما يلي :

الجدول 02 : مخرجات تحليل الانحدار الخطي لبورصة المغرب

	R^2	β	F	T	DW	α
بورصة المغرب	0,39	- 0,62	13,60	3,88	2,25	- 0,21

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS19.

تحليل ومناقشة نتائج الانحدار الخطي لخط سوق الأوراق المالية

يلاحظ من خلال الجدول انخفاض معامل التحديد R^2 والذي يفسر حوالي 39 % من التغير الحاصل في المتغير التابع وان النسبة الباقية والبالغة 61% تمثل تأثير متغيرات أخرى لم تدخل في المعادلة. يلاحظ أيضا أن معامل بيتا كان سالبا بقيمة (-0.62) والذي يفسر بتحرك الأسهم عكس اتجاه السوق، كذلك نلاحظ أن قيمة الثابت α كانت سالبة بقيمة (-0.23)،

ومن الناحية الاحصائية ،نلاحظ من نتائج الجدول أن معادلة انحدار خط سوق الأوراق المالية المغربية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% ،وبالتالي تعتبر صالحة للاستخدام في اشتقاق معادلة خط سوق الأوراق المالية المغربية وبالتالي اختبار (CAPM) ،ويظهر ذلك من خلال قيمة احصائية فيشر المحسوبة F_c=13,60 التي هي أكبر تماما من قيمة احصائية فيشر الجدولية $F_c = 5,99$ عند مستوى معنوية 5% ودرجتي حرية 1 و2-n، وبالتالي نقول أن النموذج له معنوية كلية. وبالنظر الى احصائية DW نلاحظ عدم وجود ارتباط ذاتي في البواقي وهذا لأن القيمة المحسوبة فاقت حجم الحد الأعلى والذي يقدر ب 1,33 عند مستوى معنوية 5%. كذلك نلاحظ أن قيمة احصائية T المحسوبة (3,88) أكبر من قيمة احصائية T المجدولة (2,44) عند مستوى معنوية 5% ودرجة حرية 2-n.

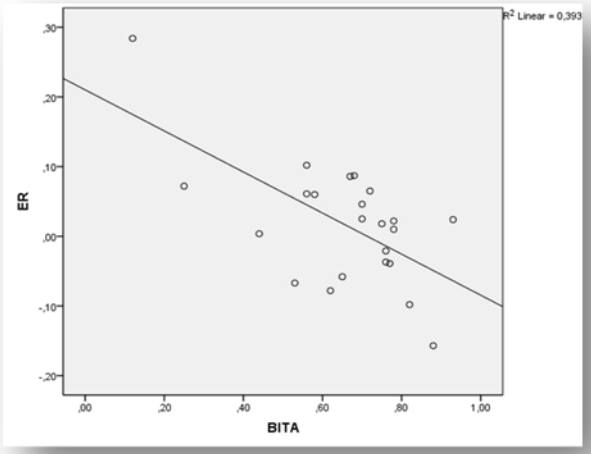
ومن خلال الجدول نستخرج معادلة خط سوق الأوراق المالية للمغرب كما يلي :

$$E(R) = -0,21 - 0,62\ (ERm - Rf)$$

يظهر من خلال المعادلة أن هناك علاقة سالبة بين العائد والمخاطرة النظامية المعبر عنها بمعامل بيتا.

وبالاستعانة ببرنامج SPSS نقوم بالتمثيل البياني للمعادلة كما يلي :

الشكل 04: خط سوق الأوراق المالية للمغرب



المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS19

يمثل الشكل (04) خط سوق الأوراق المالية للمغرب، حيث تظهر العلاقة بين العائد المتوقع والمخاطرة المنتظمة والمعبَّر عنها بمعامل بيتا (Bita) سالبة وتامة في بورصة المغرب والتي يبررها انخفاض معامل التحديد $R^2 = 0,39$، والذي يفسر حوالي 39 % من التغير الحاصل في المتغير التابع.

ثالثا: اختبار معادلة خط سوق الأوراق المالية للمغرب

نعتمد في اختبارنا لنموذج تسعير الأصول الرأسمالية على طريقة الاختبار المتبعة من قبل جون لينتنر (1965) أحد مؤسسي (CAPM) ،والتي اعتمدها ميرتون وميرون سكولز (1972) أيضا ،وماتزال متبعة حتى اليوم لاختبار (CAPM) الأصلي وليس الاضافات المقترحة له ،وتعتمد هذه الطريقة على أن ثابت معادلة انحدار خط سوق الأوراق المالية يجب أن يساوي الصفر ،وتعتمد أيضا على وجوب المساواة بين ميل خط سوق الأوراق المالية وبين متوسط العائد الاضافي لمحفظة السوق ،ويجب تحقق الفرضيتين معا لاعتبار (CAPM) صالح للتطبيق .

وبناء على ما سبق يمكن صياغة معادلة خط سوق الأوراق المالية لغرض الاختبار كما يلي :

$$E(R) = Y_0 + Y_1 (ERm - Rf)$$

الفرضيات

1- ثابت معادلة انحدار خط سوق الأوراق المالية (Y_0) يجب أن يساوي الصفر.

$$Y_0 = 0$$

2- ميل معادلة انحدار خط سوق الأوراق المالية (Y_1) يجب أن يساوي متوسط العائد الاضافي لعائد مؤشر السوق خلال فترة الدراسة .

$$Y_1 = E(rm - rf)$$

وانطلاقا من معادلة خط سوق الأوراق المالية للمغرب نجد أن :

$$Y_0 = 1{,}63$$

نلاحظ أن قيمتها لا تساوي الصفر وبالتالي يرفض الباحث الفرضية الأولى.

$$Y_1 = -1{,}66$$

نلاحظ أن قيمتها لا تساوي قيمة متوسط العائد الاضافي لمؤشر السوق (-0,0196) وبالتالي يرفض الباحث الفرضية الثانية.

واذا أخذنا بعين الاعتبار عدم تحقق شروط (Y_0, Y_1)،ورفض الفرضيتين على الرغم من معنوية معادلة الانحدار فإننا نستنتج أن (CAPM) أو نموذج تسعير الأصول الرأسمالية غير صالح للاستخدام في سوق الدار البيضاء المالية.

نتائج وتوصيات البحث

خلص البحث الى أن بورصة الدار البيضاء لا تتميز بالفعالية عند المستوى الضعيف وبالتالي نرفض الفرضية الأولى وتوصل أيضا الى أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية ما بين تقلبات عائد السوق وبين تقلبات عوائد الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء، ويوضح ذلك معنوية معادلات الانحدار، ولكن لا يمكن اعتبار عائد مؤشر السوق على أنه المتغير المستقل الوحيد الذي يؤثر على تقلبات العوائد لأسهم الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء ويؤكد ذلك قيم معامل التحديد المنخفضة كما وجد أيضا أن نموذج تسعير الأصول الرأسمالية غير صالح للاستخدام في بورصة الدار البيضاء خلال فترة الدراسة لأن ثابت معادلة خط سوق الأوراق المالية لا يساوي الصفر، ولأن ميل خط سوق الأوراق المالية لا يساوي متوسط العائد الاضافي للشركات المدروسة.

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنه يمكن ادراج التوصيات التالية :

- إعادة هذه الدراسة عندما يصبح عدد الشركات كبيرا مما يمكن الباحثين من تكوين محافظ منوعة، تتيح للأبحاث القادمة إمكانية تحييد أثر المخاطر غير المنتظمة الخاصة بكل شركة لوحدها.
- استخدام نماذج أخرى لتسعير الأصول تعتمد عوامل متعددة، كنظرية تسعير المراجحة، ونموذج فاما متعدد العوامل، حيث أظهرت قيم معامل التحديد أن عائد مؤشر السوق لا يمكن أن يفسر لوحده تقلبات عوائد أسهم الشركات المدروسة.
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة والتي تتلخص في وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين تقلبات عائد السوق وبين تقلبات عوائد الشركات المدرجة في بورصة الدار البيضاء، إن هذه النتيجة من شأنها ترشيد قرار المستثمر، وبالتالي تحديد القيمة العادلة لتلك الأصول. وينصح المستثمر بالشراء إذا كانت القيمة العادلة (المحسوبة) أكبر من القيم السوقية، وينصح بالبيع إذا كانت القيمة العادلة أقل من السوقية.

---

[1]- منير ابراهيم هندي ، "**الفكر الحديث في الاستثمار**" ،الطبعة الثانية، توزيع منشأة المعارف، الاسكندرية ،2004،ص 248-249.

[2]- ابراهيم الدسوقي،" **التوزيع الأمثل لمحفظة أسهم عادية في دولة نامية**" ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية،1990،ص 67 .

[3]- عدنان عبد الفتاح صوفي، غازي عبيد مدني، ياسين عبد الرحمان جفري، " **امكانية الاستفادة من التنويع الاستثماري في سوق الاسهم في المملكة العربية السعودية**" ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 1989 ،ص 114 .

[4] -William F .Sharpe, **" Capital asset prices :a theory of market equilibrium under conditios of risk",** in journal of finance,vol .xix ;no.3,1964,p436

[5]– حسن مشرقي، أيمن الشهاب، "**اختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية في سوق دمشق للأوراق المالية** «، **مجلة** جامعة البعث، العدد الأوّل ،2014، ص. 268

[6]– عبد القادر محمد عبد القادر عطية ،"**الحديث في الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق** "،الأردن ،2004،ص 770 .

[7]– محمد مطر، فايز تيم،"**ادارة المحافظ الاستثمارية**" ،دار وائل للنشر ،الطبعة الأولى ،عمان ،2005،ص225 .

[8]– أنس غريب الله أحمد ابراهيم ،"**اختبار نموذج تسعير الأصول الرأسمالية (CAPM) : دراسة تطبيقية على سوق الخرطوم للأوراق المالية**"، مجلة جامعة بخت الرضا العلمية ،العدد الثامن عشر ،2016،ص 160 .

[9] - Keya Rani Das.A.H.M.Rahmatullah Imon, **"A Brief Review of tests for normality "**,Review Article published in American journal of theoretical and Applied statistics ,2016,p10.

أثر بعض خصائص المؤسسات الجزائرية في مستوى إدارة الأرباح
– دراسة استكشافية –

د. كيموش بلال
جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة؛ الجزائر
kimouchebilal@gmail.com

د. شرون عز الدين
جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة؛ الجزائر
ch.azizon@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى فحص مدى تأثير حجم المؤسسة، قطاع النشاط، طبيعة ملكية المؤسسة، والإدراج في السوق المالي على مستويات إدارة الأرباح في المؤسسات الجزائرية؛ وقد شملت 14 مؤسسة بين 2003 و2015، وكان عدد المشاهدات 117 مشاهدة. وبالاعتماد على نموذج للانحدار الخطي المتعدد، أشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الأرباح في المؤسسات الجزائرية تتحدد بحجم المؤسسة وقطاع النشاط والإدراج في السوق المالي، حيث تبين وجود تأثير لهذه الخصائص على مستويات إدارة الأرباح، في حين لم يتم تسجيل أي تأثير لطبيعة الملكية على مستويات إدارة الأرباح.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأرباح، المستحقات الاختيارية، حجم المؤسسة، قطاع النشاط، ملكية المؤسسة.

Abstract: study included 14 companies over 2003 to 2015 (117 observations), depending on multiple leaner regression. The results show that earnings management in Algerian companies has determined by firm size, activity sector and the quotation in stock exchange. We find that these characteristics affect earnings management. However, we do not find any effect of firm property on earnings management.

Key words: Earnings management, Discretionary accruals, Firm size, Activity sector, Firm property.

مقدمة

يهدف العمل المحاسبي إلى إعداد وعرض القوائم المالية، من أجل تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات، التي تساعدهم في اتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بتخصيص مواردهم المالية، وتقييم مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها وتحقيق تطلعاتهم. لذا يتم تنفيذ مجموعة من الإجراءات في إطار العمل المحاسبي، كما يتم اختيار وتطبيق السياسات المحاسبية، بما يتيح تحديد أداء المؤسسة ومركزها المالي؛ ورغم أن العمل المحاسبي تحكمه المبادئ والاتفاقيات المحددة في الإطار التصوري، كما أن اختيار وتطبيق السياسات المحاسبية يستند إلى المعايير أو القواعد المحاسبية، إلا أن المسيرين غالبا ما يعتمدون على المرونة التي تنطوي عليها الممارسة المحاسبية للتحكم في عملية إعداد وعرض القوائم المالية.

تعتبر إدارة الأرباح من الممارسات التي يقوم بها المسيرون، سواء عن قصد أو عن غير قصد، من أجل تكييف القوائم المالية، والإفصاح عن مستويات معينة من الأرباح؛ وتعتمد إدارة الأرباح على مجموعة من الأساليب والتقنيات، من خلال التحكم في بعض البنود والعمليات، من أجل تحقيق أهداف محددة أو استجابة لدوافع معينة؛ وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن إدارة الأرباح تتحدد بمجموعة من العوامل، تؤدي إلى اختلاف مستويات إدارة الأرباح بين المؤسسات، ومن بينها العوامل المتعلقة بخصائص المؤسسات، على غرار: الحجم، النشاط، الملكية، والإدراج في السوق المالي... إلخ.

أولا: مشكلة الدراسة

أشارت دراسة "كيموش وبوسنة" عام 2016[1] إلى وجود ممارسات لإدارة الأرباح في المؤسسات الجزائرية، وانطلاقا من تلك الدراسة تم صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الآتي:

هل هناك تأثير لخصائص المؤسسات الجزائرية في مستوى إدارة الأرباح ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة، تم وضع أربع فرضيات، تصف الأثر المحتمل لبعض خصائص المؤسسات الجزائرية في مستوى إدارة الأرباح، كالآتي:

1. **الفرضية (1)**: هناك علاقة طردية بين حجم المؤسسات الجزائرية ومستوى إدارة الأرباح.
2. **الفرضية (2)**: هناك تأثير لقطاع النشاط على مستوى إدارة الأرباح في المؤسسات الجزائرية.
3. **الفرضية (3)**: المؤسسات الخاصة أكثر ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات العمومية.
4. **الفرضية (4)**: المؤسسات الجزائرية المدرجة أكثر ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات غير المدرجة.

ثالثا: هدف وأهمية الدراسة: تهدف الدراسة لفحص مدى تأثير حجم المؤسسة، قطاع النشاط، طبيعة ملكية المؤسسة، والإدراج في السوق المالي على مستوى إدارة الأرباح. وتنبع أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الأرباح في تحديد شكل ومحتوى القوائم المالية، مما يتطلب فهم آليات هذه الممارسات، وعلاقتها بمختلف خصائص المؤسسات، بما يساهم في الحد منها، من أجل زيادة موثوقية القوائم المالية.

المحور الأول: الإطار النظري

أولا: مفهوم إدارة الأرباح

عرف (Schipper) إدارة الأرباح بأنها "تدخل متعمد من طرف الإدارة في عملية إعداد المعلومات المالية للأطراف الخارجية بهدف تحقيق منافع ذاتية"[2]؛ وحسب (Degeorge et al.) فإن إدارة الأرباح تعبر عن "استخدام المرونة الإدارية للتأثير في النتيجة المعلنة"[3]؛ أما "اتحاد المصارف العربية" فعرف إدارة الأرباح بأنها "تدخل هادف في عملية إعداد التقارير المالية الخارجية بنية الحصول على بعض المكاسب الخاصة"[4]؛ ويرى "عبد الفتاح" أنه في حالة توسيع ذلك ستشمل كذلك إدارة الأرباح الحقيقية التي تمارس من خلال تغيير قرارات التمويل بغرض تعديل الأرباح المقرر عنها أو تعديل بعض عناصرها[5].

يستخدم (Stolowy et Breton) مصطلح "إدارة البيانات المحاسبية" للتعبير عن إدارة الأرباح، ويعرفانه بأنه "استغلال المرونة المتاحة للمسيرين فيما يخص الاختيار المحاسبي أو هيكلة العمليات، بهدف تغيير مخاطر تحويل الثروة المرتبطة بالمؤسسة...، مما يؤثر سلبا على مصداقية نتيجة المؤسسة ومركزها المالي"[6]؛ وحسبهما فإن إدارة البيانات المحاسبية لا تعتبر خطأ محاسبيا لأنها تتم عن تخطيط مسبق، كما أنها لا تعتبر غشا لأنها لا تتم من خلال خرق القوانين أو التنظيمات.

تتفق التعاريف السابقة في اعتبار إدارة الأرباح "تدخل من طرف المسيرين في عملية إعداد القوائم المالية"، غير أنها تختلف حول آليات هذا التدخل، فيما إذا كانت إدارية أو محاسبية أو الاثنين معا؛ ورغم أن أغلب التعاريف تشير إلى الدوافع الانتهازية، إلا أنها تختلف حول أهداف إدارة الأرباح، كما تختلف حول اعتبار إدارة الأرباح سلوكا عاديا أو سلوكا سلبيا يجب الحد منه، وفي هذا الصدد لخص (Ronen and Yaari) مختلف التعاريف، وصنفها ضمن ثلاث مناطق كالآتي[7]:

1. **المنطقة البيضاء:** تعبر إدارة الأرباح عن استغلال خاصية المرونة المحاسبية لأغراض الاتصال المالي، من خلال إرسال إشارات المستثمرين حول التدفقات النقدية المستقبلية.
2. **المنطقة الرمادية:** تعبر عن استخدام المرونة المحاسبية بشكل انتهازي لتحقيق منافع معينة.
3. **المنطقة السوداء:** تعبر عن استخدام أساليب للتحايل تؤدي إلى تحريف كلي للتقارير المالية.

يمكن القول أن إدارة الأرباح تعبر عن القرارات المتخذة من طرف المسيرين، للتأثير في شكل ومحتوى القوائم المالية، والتحكم في مستوى النتائج المحاسبية، ويمكن أن ترتبط بعملية إعداد وعرض القوائم المالية (إدارة الأرباح المحاسبية)، أو بعمليات التشغيل والاستثمار والتمويل (إدارة الأرباح الحقيقية).

ثانيا: أساليب إدارة الأرباح

حسب "الأشقر"[8] فإن أساليب إدارة الأرباح تشمل جانبين، يتناول **الجانب الأول** شكل المعلومات المحاسبية، أي ما يتعلق بتبويب وعرض القوائم المالية، والتحكم في مستوى تجميع الأرقام المحاسبية؛ أما **الجانب الثاني** وهو الأهم، فيتناول مضمون المعلومات المحاسبية ويضم ثلاث مستويات:

1. **المستوى الأول:** يشمل الأساليب التي تعتمد على القرارات التشغيلية والاستثمارية والتمويلية للتلاعب بالإيرادات والمصروفات، من أجل إحداث التأثير المرغوب على نتيجة الدورة (إدارة الأرباح الحقيقية)؛ وحسب "أبو المكارم" فإن هذه

الأساليب ينتج عنها تأثير حقيقي على المعلومات المحاسبية، مما يؤثر بدوره على صافي التدفقات النقدية، الأمر الذي قد تتجنبه كثير من المؤسسات.

2. **المستوى الثاني**: ويعتمد على المرونة التي تنطوي عليها عملية اختيار وتطبيق السياسات المحاسبية، وذلك بطبيعة الحال في ظل التوافق مع المبادئ المحاسبية المقبولة عموما؛ ويعبر هذا المستوى عن إدارة الأرباح المحاسبية التي ترتكز على المستحقات، من خلال التحكم في توقيت الاعتراف بالإيرادات والمصروفات وتوزيعها على الفترات، أو الاعتماد على التقديرات والأحكام الشخصية.

حسب (Betty et al.) فإن الإدارة قد تنظر لبعض المعلومات بأنها غير مهمة نسبيا لذا لا تفصح عنها، كما قد تلجأ إلى تأجيل الاعتراف بالمصروفات، أو تعجيل الاعتراف بالإيرادات. وحسب (Wayman) فإن المسيرين يقومون بإدارة الأرباح من خلال الاعتراف بعناصر استثنائية على أنها عناصر عادية في النتيجة، أو تخفيض مخصصات الدورة، أو عدم إدراج تكلفة اقتناء الأصول الثابتة وإدراج عقد إيجار وهمي تدفع مقابله مصاريف إيجار ثابتة لأصل مملوك[9].

3. **المستوى الثالث**: وهي أساليب تعتمد على عمليات وهمية، أو تتم من خلال الخروج عن المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، وحسب (Jackson) فإن ذلك يعتبر غشا فعليا.

المحور الثاني: الدراسات السابقة

أجريت الدراسات الأولى حول العوامل المؤثرة في إدارة الأرباح في الولايات المتحدة الأمريكية؛ ومن أهمها دراسة (Smith) عام 1976[10]، التي وجدت أن المؤسسات التي يسيرها مدراء بخلاف الملاك أكثر ميلا لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات التي يسيرها الملاك، ودراسة (Belkaoui and Picur) عام 1984[11]، التي أثبتت اختلاف مستويات إدارة الأرباح بين المؤسسات وفقا لأنشطتها؛ كما أثبتت دراسة (Hagerman and Zmijewski) عام 1981[12]، (Moses) عام 1987، و(Ashari et al.) عام 1994، أثر كل من حجم المؤسسة والربحية وقطاع النشاط وجنسية المؤسسة في إدارة الأرباح[13].

في فرنسا، نجد دراسة (Jeanjean) عام 2001[14]، بهدف تحليل العوامل المحددة لإدارة الأرباح في المؤسسات المدرجة، بالاعتماد على نموذج (Jones)، وقد شملت عينة مكونة من 745 مؤسسة بين 1995 و1999؛ وحسب النتائج فإن افتراضات النظرية الإيجابية غير محققة، نظرا لاختلاف الطابع الاقتصادي والاجتماعي بين فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية. ومن جانبه حاول (Mard) عام 2004[15]، التركيز على العلاقة بين إدارة الأرباح في المؤسسات الفرنسية المدرجة وبعض خصائصها، باستخدام 264 مؤسسة بين 1994 و1998، وبالاعتماد على نموذج (Jones)، وقد وجد أن إدارة الأرباح تتحدد بحجم المؤسسة وقطاع النشاط. أما (Aman et al.) عام 2006[16]، فقد وجدوا أن إدارة الأرباح في المؤسسات الماليزية المدرجة تتحدد بحجم المؤسسة وهيكل الملكية، وذلك بعد دراسة العلاقة بين إدارة الأرباح ومجموعة من العوامل خلال الفترة بين 1995 و1999.

اهتمت دراسة (Kammoun et Bouazizi) عام 2011[17] بتحليل أثر هيكل الملكية على جودة الأرباح المحاسبية، معبرا عنها بالمستحقات المحاسبية وقدرة الأرباح على تفسير العوائد السوقية، وقد شملت الدراسة 14 مؤسسة تونسية غير مالية بين

1999 و2006؛ ومن أهم النتائج المتوصل إليها وجود تأثير إيجابي لملكية الإدارة في رأس المال وتأثير سلبي لملكية المستثمرين المؤسساتيين في رأس المال على إدارة الأرباح، في حين لم يوجد أي تأثير لحجم المؤسسة على إدارة الأرباح.

بالنسبة للدراسات العربية، نجد دراسة "هويدي" عام 1994[18]، والتي اهتمت بالعوامل المحددة لتمهيد الدخل كأحد أشكال إدارة الأرباح، وقد أجريت على 41 مؤسسة مساهمة مدرجة في بورصة الكويت خلال مدة خمس سنوات إلى غاية 1995؛ وحسب النتائج فإن المؤسسات الكويتية المدروسة قامت بتمهيد الدخل، مع وجود تأثير مهم للربحية وهيكل الملكية، وتأثير ضعيف لحجم المؤسسة، وعدم وجود أي تأثير لقطاع النشاط على مستوى تمهيد الدخل، حيث تتميز المؤسسات الممهدة للدخل بأنها ذات ربحية عالية وصغيرة الحجم وتقل مساهمة الدولة في رأسمالها.

أما دراسة "القثامي والخيال" عام 2010[19]، فكانت بهدف الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح في المؤسسات المساهمة السعودية، واختبار مدى تأثير بعض العوامل على اتجاه هذه الممارسة، وقد تم إجراؤها على 78 مؤسسة مدرجة، باستخدام نموذج (Jones) المعدل لقياس إدارة الأرباح، وقد أشارت النتائج إلى ممارسة المؤسسات المساهمة السعودية لإدارة الأرباح، مع عدم وجود أي تأثير لحجم المؤسسة وقطاع النشاط على هذه الممارسة، في حين هناك تأثير للمديونية والربحية عليها.

حاولت دراسة "حمدان" عام 2012[20] اختبار مدى جودة الأرباح المحاسبية للمؤسسات العامة الصناعية المدرجة في بورصة عمان، واختبار تأثير بعض العوامل عليها، وتم قياس جودة الأرباح من خلال الاستمرارية (Persistance) والمستحقات الاختيارية؛ وقد شملت الدراسة 50 مؤسسة بين 2004 و2009، وحسب النتائج فإن الأرباح المحاسبية للمؤسسات المدروسة تتميز بجودة عالية، كما أثبتت النتائج وجود تأثير لحجم المؤسسة وعقود الدين وجودة التدقيق على جودة الأرباح المحاسبية.

من بين الدراسات الحديثة، نجد دراسة (Braam et al.) عام 2015[21]، والتي حاولت اختبار فيما إذا كانت المفاضلة بين استراتيجيات إدارة الأرباح الحقيقية، وتلك المرتكزة على المستحقات، تختلف بين المؤسسات التي لها والتي ليس لها ارتباطات سياسية؛ وبالاعتماد على 5493 مشاهدة لمؤسسات مدرجة في 30 بلدا بين 1997 و2001، أثبتت الدراسة أن المؤسسات التي لها ارتباطات سياسية أكثر ميلا لإدارة الأرباح الحقيقية بدلا من إدارة الأرباح المرتكزة على المستحقات.

اهتم (Nagar and Sen) عام 2016[22] بدراسة مدى إدارة الأرباح بالاعتماد على الربح التشغيلي في المؤسسات الهندية المدرجة، وذلك انطلاقا من 14386 مشاهدة خلال الفترة بين 2006 و2011؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن مديري المؤسسات الهندية يركزون على الربح التشغيلي في إدارة الأرباح، من خلال تحويل وإعادة تصنيف المصاريف والإيرادات التشغيلية ضمن قائمة الدخل من أجل تضخيم الربح التشغيلي، مع وجود تأثير لبعض خصائص المؤسسة على ذلك ومن أهمها الوضع المالي.

المحور الثالث: منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتستند إلى الطريقة الإحصائية، فمن أجل الإجابة على الإشكالية، تم اختيار مجموعة من المؤسسات الجزائرية التي أمكن الحصول على قوائمها المالية، وجمع البيانات الضرورية لقياس المتغيرات، ثم اختبار الفرضيات بالاعتماد على الطرق الإحصائية المناسبة.

أولا: نموذج الدراسة

يأخذ نموذج الدراسة شكل الانحدار الخطي المتعدد، يربط بين المتغير التابع وهو إدارة الأرباح، والمتغيرات المفسرة ممثلة في خصائص المؤسسات، وذلك من أجل قياس الأثر المشترك والأثر المنفرد لكل خاصية على إدارة الأرباح، وقياس قدرتها على تفسير اختلاف مستويات إدارة الأرباح بين المؤسسات.

$$EM_{it} = a_0 + a_1 SIZE_{it} + a_2 SEC_{it} + a_3 PRO_{it} + a_4 COT_{it} + a_5 NFS_{it} + \varepsilon_{it} \qquad (1)$$

حيث:

EM_{it}: مستوى إدارة الأرباح في المؤسسة (i) خلال الفترة (t). SEC_{it}: قطاع النشاط للمؤسسة (i).

$SIZE_{it}$: حجم المؤسسة (i) في نهاية الفترة (t). PRO_{it}: طبيعة ملكية المؤسسة (i).

COT_{it}: الإدراج في السوق المالي من عدمه بالنسبة للمؤسسة (i) في نهاية الفترة (t).

NFS_{it}: طبيعة القوائم المالية للمؤسسة (i) في نهاية الفترة (t).

a_0: ثابت يعبر عن مستوى إدارة الأرباح عند عدم وجود اختلاف في الخصائص المفسرة بين المؤسسات.

a_1، a_2، a_3، a_4، a_5: ثوابت تمثل معاملات انحدار النموذج، وتسمح باختيار طبيعة العلاقة بين إدارة الأرباح وخصائص المؤسسات، وقياس أثر هذه الخصائص على مستوى إدارة الأرباح في المؤسسات.

ε_{it}: متغير عشوائي يعبر عن البواقي المعيارية.

ثانيا: جمع البيانات

يتطلب تقدير نموذج الدراسة جمع البيانات الضرورية، لذا تم اختيار 14 مؤسسة جزائرية، وذلك على أساس إمكانية الحصول على قوائمها المالية؛ وبهدف الحصول على عدد كاف من المشاهدات، تم أخذ أطول فترة ممكنة بين 2003 و2015، حيث بلغ عدد المشاهدات 117 مشاهدة.

الجدول (1): توزيع المؤسسات المدروسة خلال فترة الدراسة.

السنوات	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	211	2012	2013	2014	2015
المؤسسات	7	9	9	11	11	12	12	8	8	8	9	8	5

المصدر: الباحثين.

ثالثا: قياس المتغير التابع (إدارة الأرباح)

تعتبر إدارة الأرباح المحاسبية الأكثر ممارسة من طرف المسيرين مقارنة بإدارة الأرباح الحقيقية، لسهولتها وانخفاض تكلفتها، لأنها ترتكز على المستحقات من خلال استغلال المرونة المحاسبية المتاحة؛ وفي هذا الصدد "تتضمن المستحقات المحاسبية كل البنود التي تسمح الانتقال من محاسبة الخزينة إلى محاسبة التعهد، وتعبر عن العمليات التي ينتج عنها تغيير مخطط النتائج المحاسبية عبر الزمن، حيث تسمح للمسيرين بتحويل النتائج بين مختلف الفترات المالية"[23]. ويعتبر (Healy) أول من استخدم المستحقات المحاسبية كمؤشر لإدارة الأرباح عام 1985، وقد عرفها باعتبارها "مجموع التسويات المحاسبية على التدفقات النقدية، والمسموح بها

من طرف الهيئات مصدرة المعايير المحاسبية"[24]. وتميز الأدبيات بين المستحقات غير الاختيارية، التي تعتبر طبيعية بالنظر لمستوى أداء المؤسسة، استراتيجياتها واتفاقيات الصناعة؛ والمستحقات الاختيارية التي تنشأ نتيجة استغلال المسيرين للمرونة المحاسبية والهوامش المتاحة عند اتخاذ القرارات المحاسبية، وتعتبر حسب أغلب الدراسات أفضل مقياس لإدارة الأرباح.

من أجل قياس إدارة الأرباح اعتمدت هذه الدراسة على المستحقات الاختيارية، وقد تم تقديرها بالاعتماد على نموذج "**جونز**" المعدل من طرف (Dechow et al.) عام 1995[25]، والذي يسمح بالحصول على نتائج أكثر موثوقية مقارنة بالنماذج الأخرى، ويعطى بالمعادلة الآتية:

$$TAC_{it}/A_{it-1} = \alpha_1(1/A_{it-1}) + \alpha_2[(\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it})/A_{it-1}] + \alpha_3(PPE_{it}/A_{it-1}) + e_{it} \qquad (2)$$

حيث:

TAC_{it}: المستحقات الكلية للمؤسسة (i) خلال الفترة (t).

A_{it-1}: إجمالي أصول المؤسسة (i) في بداية الفترة (t).

ΔREV_{it}: التغير في رقم أعمال المؤسسة (i) بين الفترتين (t) و(t - 1).

ΔREC_{it}: التغير في زبائن المؤسسة (i) بين الفترتين (t) و(t – 1).

PPE_{it}: إجمالي التثبيتات العينية للمؤسسة (i) في نهاية الفترة (t).

e_{it}: الخطأ العشوائي ويعبر عن قيمة المستحقات الاختيارية.

α_1، α_2، α_3: معاملات الانحدار.

1. **حساب المستحقات الكلية (TAC_{it})**: في البداية تم حساب المستحقات الكلية لكل مؤسسة خلال كل سنة من سنوات الدراسة بالاعتماد على المعادلة الآتية[26]:

$$TAC_{it} = \Delta BFR + PRC_{it} - DOT_{it} \qquad (3)$$

حيث:

ΔBFR: التغير في احتياجات رأس المال العامل للمؤسسة (i) بين الفترتين (t) و(t - 1).

PRC_{it}: النواتج غير النقدية للمؤسسة (i) خلال الفترة (t)، وتشمل الإنتاج المثبت، الأعباء المحولة، استرجاعات الاستغلال والاسترجاعات المالية.

DOT_{it}: مخصصات الاهتلاكات والمؤونات وخسائر القيمة للمؤسسة (i) خلال الفترة (t).

2. **تقدير معاملات نموذج "جونز" المعدل**: بعد جمع البيانات الضرورية تم تقدير معاملات نموذج "جونز" الموضحة في المعادلة (2) وهي: α_1، α_2 وα_3؛ بالاعتماد على طريقة المربعات الصغرى، وباستخدام بيانات جميع المؤسسات خلال كامل فترة الدراسة (Pooled regression).
3. **حساب المستحقات غير الاختيارية ($NDAC_{it}$)**: وذلك انطلاقا من المعادلة (4) الموضحة في الأسفل، وبالاعتماد على معاملات نموذج "جونز" المقدرة (α_1، α_2 وα_3).

$$NDAC_{it}/A_{it-1} = \alpha_1(1/A_{it-1}) + \alpha_2[(\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it})/A_{it-1}] + \alpha_3(PPE_{it}/A_{it-1}) \qquad (4)$$

4. **حساب المستحقات الاختيارية *(DAC_{it})*:** وتمثل الفرق بين المستحقات الكلية المحسوبة من خلال المعادلة (3) والمستحقات غير الاختيارية المحسوبة من خلال المعادلة (4).

5. **مؤشر شر إدارة الأرباح *(EM_{it})***: حسب (Herlin) فإن البيانات المالية تتميز بالتشتت، لذا من الخطأ اعتماد النماذج المالية على افتراض الطبيعية، وبالتالي ضرورة ربط البيانات المالية بمنحنى لوغاريتمي[27]؛ وعليه تم قياس مستوى إدارة الأرباح باللوغاريتم الطبيعي للقيمة المطلقة للمستحقات الاختيارية أي: $$EM_{it} = LN(|DAC_{it}|) \quad (5)$$

رابعا: قياس المتغيرات المفسرة

1. **حجم المؤسسة:** انطلاقا من الربيعيات الخاصة بإجمالي الأصول، تم وضع مقياس فئوي، حيث تم تقسيم المشاهدات إلى أربع فئات متساوية، تضم كل فئة ربع المشاهدات.

الجدول (2): كيفية قياس متغير حجم المؤسسة.

الربيعيات (دج)		الفئات	رمز الفئة بغرض التحليل
الربيع الأول (Q_1)	7 989 093	$Q_1 =< A_{it}$	1
الربيع الثاني (Q_2)	27 704 548	$Q_2 =< A_{it} < Q_1$	2
الربيع الثالث (Q_3)	111 936 089	$Q_3 =< A_{it} < Q_2$	3
		$Q_3 > A_{it}$	4

المصدر: الباحثين.

2. **ملكية المؤسسة:** هناك شكلين بارزين للملكية في المؤسسات الجزائرية، ينتج عنهما اختلاف كبير في نظام الحوكمة، وهما الملكية العمومية والملكية الخاصة؛ لذا فقد تم قياس متغير الملكية باعتباره متغيرا ثنائيا، يأخذ القيمة "0" بالنسبة للمؤسسات العمومية، والقيمة "1" بالنسبة للمؤسسات الخاصة.

3. **قطاع النشاط:** يتطلب الأمر الاعتماد على مقياس اسمي، حيث تم حصر المؤسسات المدروسة في خمس قطاعات أساسية تم ترقيمها من "1" إلى "5" [أنظر الجدول (4)].

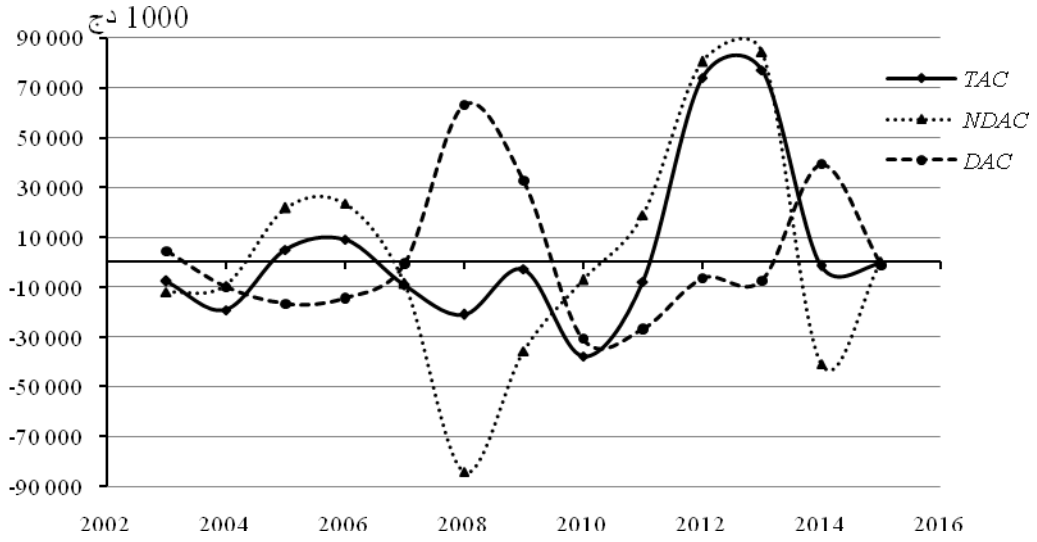
4. **الإدراج في السوق المالي:** تم تعريف هذا المتغير باعتباره متغيرا ثنائيا، يأخذ القيمة "0" بالنسبة للمؤسسات غير المدرجة في بورصة الجزائر، والقيمة "1" بالنسبة للمؤسسات المدرجة.

5. **طبيعة القوائم المالية:** هناك اختلاف بين القوائم المالية للمؤسسات المدروسة، نظرا لوجود قوائم مالية مجمعة وأخرى منفصلة، لذا تم إضافة هذا المتغير كمتغير رقابي، وتم تعريفه باعتباره متغيرا ثنائيا يأخذ القيمة "0" في حالة القوائم المالية المنفصلة، والقيمة "1" في حالة القوائم المالية المجمعة.

المحور الرابع: عرض ومناقشة النتائج

أولا: الإحصاء الوصفي للبيانات: يوضح الشكل (1) تطور المستحقات المحاسبية المقدرة بالاعتماد على نموذج "جونز" المعدل، معبرا عنها بالمتوسط الحسابي خلال كل سنة من سنوات الدراسة لكل من: المستحقات الكلية (TAC)، المستحقات غير الاختيارية ($NDAC$) والمستحقات الاختيارية (DAC).

الشكل (1): تطور المستحقات المحاسبية للمؤسسات المدروسة.



المصدر: الباحثين.

بشكل عام يتضح من الشكل أن حركة المستحقات الاختيارية كانت معاكسة تماما لحركة المستحقات غير الاختيارية، هذه الأخيرة كانت حركتها مماثلة لحركة المستحقات الكلية، وباستثناء عامي 2008 و2014 فقد كان مستوى المستحقات غير الاختيارية أكبر من مستوى المستحقات الاختيارية، هذه الأخيرة كانت في الغالب سالبة، مما يعني أن المؤسسات الجزائرية تمارس إدارة الأرباح بشكل سالب في المتوسط، من خلال التحكم في المستحقات الاختيارية وخفض المستحقات المحاسبية.

يوضح الجدول (3) الإحصاء الوصفي للمتغير التابع، والذي يعبر عن مستوى إدارة الأرباح فقط دون اتجاهها، لأنه مقاس بالقيمة المطلقة؛ ويتضح من الجدول أن تشتت البيانات ضعيف، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير التابع 14,90 بانحراف معياري 2,60، كما نلاحظ وجود تقارب كبير بين المتوسط الحسابي (14,90) والوسيط (14,47)، مما يعني أن توزيع البيانات قريب من الطبيعية.

الجدول (3): المقاييس الوصفية للمتغير التابع (إدارة الأرباح).

	N	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
EM	117	14,90	14,47	2,60	6,07	22,47

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

يوضح الجدول (4) توزيع المشاهدات حسب قطاع النشاط، حيث تم تجميع المؤسسات في خمس قطاعات تم ترميزها من "1" إلى "5"، وقد تم تسجيل أعلى عدد من المشاهدات بالنسبة لقطاع الخدمات، الذي ضم أربع مؤسسات وهي: "الجوية الجزائرية"، "الأوراسي"، "سونلغاز" و"أليانس"؛ يليه قطاع المحروقات، الذي ضم أربع مؤسسات أيضا وهي: "سوناطراك"، ENTP، ENAFOR، وHYPROC SC؛ أما باقي القطاعات فقد ضم كل واحد منها مؤسستين وهي على الترتيب: SPA DAHLI وETRHB، "سيفيتال" و"رويبة"، "صيدال" و"بيوفارم".

الجدول (4): توزيع المشاهدات حسب قطاع النشاط.

قطاع النشاط	1: الخدمات	2: المحروقات	3: الأشغال العمومية	4: الصناعات الغذائية	5: صناعة الأدوية
المشاهدات	40	30	14	18	15

المصدر: الباحثين.

فيما يخص باقي المتغيرات، فقد تم توزيع المشاهدات توزيعا ثنائيا، حيث تم تسجيل 70 مشاهدة للملكية العمومية، و47 مشاهدة للملكية الخاصة، بالنسبة لمتغير طبيعة الملكية؛ وبالنسبة لمتغير الإدراج في السوق المالي، فقد تم تسجيل 61 مشاهدة للمؤسسات المدرجة، مقابل 56 مشاهدة للمؤسسات غير المدرجة؛ أما بالنسبة لمتغير طبيعة القوائم المالية، فقد تم تسجيل 56 مشاهدة للقوائم المالية المنفصلة، و61 مشاهدة للقوائم المالية المجمعة.

الجدول (5): توزيع المشاهدات حسب الملكية، الإدراج في السوق المالي وطبيعة القوائم المالية.

طبيعة الملكية	**المشاهدات**	**الإدراج في السوق المالي**	**المشاهدات**	**طبيعة القوائم المالية**	**المشاهدات**
0: عمومية	70	0: غير مدرجة	61	0: منفصلة	56
1: خاصة	47	1: مدرجة	56	1: مجمعة	61

المصدر: الباحثين.

ثانيا: دراسة الارتباط

يلخص الجدول (6) قيمة معاملات الارتباط (Pearson) بين متغيرات الدراسة، حيث يتضح من الجدول عدم وجود أي علاقة ارتباط خطي بين الإدراج في السوق المالي ومستوى إدارة الأرباح، لأن معامل الارتباط بينهما لم يكن معنويا، كما يتضح وجود علاقتي ارتباط ضعيفتين بين مستوى إدارة الأرباح من جهة، وطبيعة القوائم المالية (0,224) وقطاع النشاط (0,247) من جهة أخرى، أين كان معاملي الارتباط معنويين عند مستوى 5% و1% على الترتيب.

الجدول (6): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

	SIZE	SEC	PRO	COT	NFS
EM	,764**	-,247**	-,356**	-,150	,224*
SIZE	1	-,188*	-,418**	-,096	,326**
SEC		1	,355**	-,137	-,020
PRO			1	-,262**	-,471**
COT				1	,439**
N	117	117	117	117	117

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (*SPSS*).

بالنسبة لعلاقة الارتباط بين مستوى إدارة الأرباح وطبيعة الملكية، فقد كانت معنوية عند مستوى 1% ومتوسطة، حيث بلغت 0,356؛ في حين كانت علاقة الارتباط بين حجم المؤسسة ومستوى إدارة الأرباح قوية ومعنوية عند مستوى 1% وبلغت

0,764. في الأخير، وبالنسبة لعلاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة فلم تسجل أي علاقة ارتباط قوية ومعنوية في الوقت نفسه، حيث كانت جميع علاقات الارتباط إما معنوية ومتوسطة أو ضعيفة، وإما غير معنوية تماما.

ثالثا: القيم الشاذة (المتطرفة)

تم الاعتماد في البداية على "تحليل البواقي المعيارية"، (Casewise Diagnostics)، من خلال تحديد المشاهدات التي لديها بواقي معيارية تزيد عن ثلاث مرات المدى الربيعي في الاتجاهين السالب والموجب، حيث تم التخلي عن المشاهدة 27 لأن لها بواقي معيارية تقع خارج المجال [3 ,3-].

الجدول (7): المشاهدة التي تم التخلي عنها بعد تحليل البواقي المعيارية لبيانات الدراسة.

Casewise Diagnostics[a]

Case Number	Std. Residual	EM	Predicted Value	Residual
27	-3,887	6,06684	12,5611068	-6,49426684

a. Dependent Variable: EM

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

كما تم تطبيق اختبار (Chi-square) على مسافات (Mahalanobis) المحسوبة، حيث يتم التخلي عن جميع المشاهدات التي لها مسافات أكبر من قيمة (Chi-square)؛ ويوضح الجدول (8) النتائج المحصل عليها، أين بلغت قيمة (Chi-square) 51,121، وكانت معنوية عند مستوى معنوية 1%، وقد كانت جميع مسافات (Mahalanobis) أقل من تلك القيمة، مما يعني عدم وجود أي مشاهدات شاذة.

الجدول (8): اختبار *(Chi-square)* لمسافات *(Mahalanobis)*.

	Mahalanobis Distance
Chi-square	51,121[a]
Df	26
Asymp. Sig.	,002

a. 27 cells (100,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 4,3.

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

رابعا: دراسة صلاحية نموذج الدراسة

يتطلب تقدير نموذج للانحدار الخطي المتعدد بالاعتماد على طريقة المربعات الصغرى توفر أربع شروط وهي: طبيعية التوزيع الاحتمالي للبواقي، تجانس البواقي، الاستقلال الذاتي للبواقي، وعدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة.

1. فيما يخص شرط الطبيعية، يتضح من الجدول (9) أن مستوى المعنوية لكل من اختبار (Kolmogorov-Smirnov) واختبار (Shapiro-Wilk) كانا أكبر من مستوى 5%، لذا نرفض الفرض الصفري، ونقبل الفرض البديل، الذي ينص على أن التوزيع الاحتمالي للبواقي الناتجة عن تقدير نموذج الدراسة يتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فإن شرط الطبيعية متوفر.

الجدول (9): اختبار طبيعية التوزيع الاحتمالي للبواقي.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Standardized Residual	,046	116	,200*	,993	116	,844

a. Lilliefors Significance Correction
*. This is a lower bound of the true significance.

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

2. فيما يخص التجانس، تم تطبيق اختبار (Goldfield - Quandt)، الذي ينطلق من ترتيب البيانات تصاعديا وفق أحد المتغيرات، ثم تقسيمها إلى سلسلتين بعد إلغاء 20% من المشاهدات في المنتصف، حيث تشمل السلسلة الأولى 40% من المشاهدات الأولى، وتشمل السلسلة الثانية 40% من المشاهدات الأخيرة، ليتم بعدها تقدير نموذج الدراسة بالاعتماد على السلسلتين. وانطلاقا من نتائج تحليل التباين في الحالتين والموضحة في الجدول (10)، يمكن حساب قيمة (F)، والتي بلغت 1,22، وهي أقل من قيمة (F) الجدولية المحصل عليها من جدول (Fisher-Snedecor) عند درجات حرية 5 (عدد المتغيرات المفسرة) و46 (عدد المشاهدات)، وعند مستوى معنوية 2,5% من الجهتين، والتي بلغت 2,86، وعيه يمكن الحكم على تجانس البواقي الناتجة عن تقدير نموذج الدراسة، علما أن:

قيمة F = مجموع مربعات البواقي (2) ÷ مجموع مربعات البواقي (1) = 56,187 ÷ 46,007 = 1,22

الجدول (10): تحليل التباين بعد تقسيم البيانات إلى سلسلتين إحصائيتين.

ANOVA[b]

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
السلسة الأولى (46 مشاهدة الأولى)	Regression	7,112	5	1,422	1,237	,310[a]
	Residual	46,007	40	1,150		
	Total	53,120	45			
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
السلسة الثانية (47 مشاهدة الأخيرة)	Regression	72,362	5	14,472	10,561	,000[a]
	Residual	56,187	41	1,370		
	Total	128,549	46			

a. Predictors: (Constant), NFS, COT, SEC, SIZE, PRO
b. Dependent Variable: EM

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

3. فيما يخص الاستقلال الذاتي للبواقي، وبالعودة إلى الجدول (12) نلاحظ أن قيمة (Durbin-Watson) المحسوبة بلغت 2,115، وهي قريبة من 2 وأقل من 2,353، علما أن:

$2,353 = 4 - d_u = 4 - 1,647$

***d_u**: هي القيمة الحرجة العليا المحصل عليها من جدول (Durbin-Watson)، عند عدد متغيرات مفسرة ($k' = 5$)، وعند عدد مشاهدات ($n = 100$)، وعند مستوى معنوية 1% من الجهتين.*

انطلاقا من هذه النتائج يتضح وجود استقلال ذاتي للبواقي الناتجة عن تقدير نموذج الدراسة.

4. بالنسبة لشرط الازدواج الخطي، يبدو من الجدول (13) أن معاملات تضخم التباين (VIF) المتعلقة بجميع المتغيرات المفسرة كانت ضعيفة لم تتعدى 2، مما يعني عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المفسرة، وبالتالي فإن علاقات الارتباط المسجلة بين المتغيرات المفسرة لا يمكن أن تؤثر على علاقاتها بالمتغير التابع، لأنها إما غير قوية أو غير معنوية، وهو ما يمكن تأكيده من الجدول (6).

بعد التأكد من توفر الشروط الأربعة لتطبيق طريقة المربعات الصغرى بغرض تقدير نموذج الدراسة، يتضح صلاحية النموذج المحصل عليه لاختبار فرضيات الدراسة.

خامسا: اختبار فرضيات الدراسة

من الجدول (11) نلاحظ أن نموذج الدراسة كان معنويا عند مستوى 1%، حيث كان مستوى المعنوية لاختبار (Fisher) أقل من 1%، وبلغت قيمة (F) 36,737، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية؛ وهو ما يعني أن معامل التحديد لنموذج الدراسة يختلف عن الصفر بشكل جوهري، وأن واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوي ويختلف عن الصفر؛ وبناء على نتائج تحليل التباين، يمكن القول أن واحدة على الأقل من خصائص المؤسسات المدروسة تؤثر في مستوى إدارة الأرباح، وتفسر جزء مهما من التغيرات التي تحدث فيه خلال فترة الدراسة.

الجدول (11): تحليل التباين لنموذج الدراسة. **ANOVA[b]**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	442,084	5	88,417	36,737	,000[a]
Residual	264,746	110	2,407		
Total	706,831	115			

a. Predictors: (Constant), NFS, SEC, SIZE, COT, PRO
b. Dependent Variable: EM

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

يمكن تأكيد نتائج تحليل التباين من خلال الجدول (12)، أين بلغ معامل التحديد لنموذج الدراسة 60,80%، أي أن خصائص المؤسسات المدروسة تفسر نسبة معتبرة قدرها 60,80% من التغيرات التي مست مستوى إدارة الأرباح خلال فترة الدراسة، أما باقي التغيرات فترجع للعوامل الأخرى بخلاف الخصائص المدروسة ومن بينها الأخطاء العشوائية.

الجدول (12): ملخص نموذج الدراسة. **Model Summary[b]**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	,791[a]	,625	,608	1,55138067	2,115

a. Predictors: (Constant), NFS, SEC, SIZE, COT, PRO
b. Dependent Variable: EM

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

يلخص الجدول (13) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج الدراسة، والمتعلقة بكل متغير مفسر، ومن الجدول نلاحظ أن معامل الانحدار المتعلق بطبيعة الملكية، ومعامل الانحدار المتعلق بطبيعة القوائم المالية، لم يكونا معنويين، حيث كان مستوى المعنوية لاختبار (Student) أكبر من 5%، وهو ما يدل على أن طبيعة ملكية المؤسسات (خاصة أو عمومية) وطبيعة القوائم المالية (منفصلة أو مجمعة) لا تؤثر في مستوى إدارة الأرباح، وعليه يمكن القول بعدم وجود اختلاف في مستوى إدارة الأرباح بين المؤسسات الخاصة والعمومية، وبين القوائم المالية المجمعة والمنفصلة للمؤسسات. ويمكن تفسير ذلك بعدم وجود اختلاف بين المؤسسات العمومية والخاصة فيما يخص المرجعية المحاسبية، حيث تعتمد جميع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خاصة أو عمومية كانت على النظام المحاسبي المالي عند إعداد قوائمها المالية، مما يوفر نفس الفرص لمسيري المؤسسات بغرض إدارة الأرباح؛ وتسمح هذه النتائج بنفي صحة **الفرضية (3)**، فالمؤسسات الخاصة لا تعتبر أكثر ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات العمومية، نظرا لعدم وجود اختلاف بين المؤسسات الخاصة والعمومية فيما يخص مستوى إدارة الأرباح.

نلاحظ من الجدول أيضا أن معامل الانحدار المتعلق بالحجم كان معنويا عند مستوى 1%، وبلغت قيمته 1,516، حيث كان مستوى المعنوية لاختبار (Student) أقل من 1%، لذا يمكن القول أن حجم المؤسسات الجزائرية يؤثر في مستوى إدارة الأرباح، أي هناك اختلاف في مستوى إدارة الأرباح وفقا لحجم المؤسسات، وبما أن معامل الانحدار كان موجبا، فإن مستوى إدارة الأرباح يزيد كلما زاد حجم المؤسسات، مما يعني أن المؤسسات الكبيرة هي الأكثر ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات الصغيرة، وهو ما يؤكد صحة **الفرضية (1)**، أي هناك علاقة طردية بين حجم المؤسسات الجزائرية وإدارة الأرباح. وتتفق هذه النتائج مع نظرية التكاليف السياسية، حيث تعتبر المؤسسات كبيرة الحجم أكثر استهدافا من طرف السلطات، لذا يعمل المسيرون على التحكم في مستوى الأرباح بما يتوافق مع الأوضاع السائدة، وتجنب أي إجراءات تشريعية أو تنظيمية تؤثر سلبا على قيمة المؤسسة، ويمكن أن يكون ذلك بهدف تخفيف الأعباء الضريبية، أو الاستفادة من الامتيازات والإعانات... إلخ.

الجدول (13): معاملات انحدار نموذج الدراسة. **Coefficients**[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	12,080	,598		20,215	,000		
SIZE	1,516	,156	,682	9,752	,000	,696	1,437
SEC	-,264	,112	-,152	-2,348	,021	,818	1,222
PRO	-,291	,377	-,058	-,773	,441	,605	1,652
COT	-,638	,342	-,129	-1,864	,065	,710	1,409
NFS	,304	,377	,062	,806	,422	,584	1,713

a. Dependent Variable: EM

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *(SPSS)*.

بلغ معامل الانحدار المتعلق بقطاع النشاط 0,264-، وكان معنويا عند مستوى 5%، حيث كان مستوى المعنوية لاختبار (Student) أكبر من 1% وأقل من 5%، ما يثبت وجود تأثير لقطاع النشاط على مستوى إدارة الأرباح في المؤسسات

الجزائرية، أي أن مستوى إدارة الأرباح يختلف بين المؤسسات في مختلف القطاعات، مما يؤكد صحة **الفرضية (2)**. ويمكن تفسير ذلك بوجود بعض الاختلافات بين القطاعات فيما يخص القواعد المحاسبية المطبقة، نظرا لاختلاف العمليات الاقتصادية بينها، وكل تلك الاختلافات تؤدي إلى اختلاف الهوامش المحاسبية المتاحة للمسيرين في مختلف القطاعات؛ وتتفق هذه النتيجة مع نماذج قياس إدارة الأرباح، التي تأخذ قطاع النشاط بعين الاعتبار عند تقدير المستحقات المحاسبية.

أما معامل الانحدار المتعلق بالإدراج في السوق المالي فبلغ 0,638-، وكان معنويا عند مستوى 10%، حيث كان مستوى المعنوية لاختبار (Student) أكبر من 5% وأقل من 10%، مما يعني أن الإدراج في السوق المالي يؤثر في مستوى إدارة الأرباح، وهناك اختلاف في مستوى إدارة الأرباح بين المؤسسات المدرجة والمؤسسات غير المدرجة في بورصة الجزائر، وتشير إشارة معامل الانحدار إلى وجود تأثير سالب للإدراج في السوق المالي على مستوى إدارة الأرباح، أي أن المؤسسات غير المدرجة في بورصة الجزائر هي الأكثر ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات المدرجة. وتسمح هذه النتيجة بنفي صحة **الفرضية (4)**، فنقيضها هو الأصح، أي أن المؤسسات الجزائرية المدرجة أقل ممارسة لإدارة الأرباح مقارنة بالمؤسسات غير المدرجة، ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود آليات للرقابة الخارجية أكثر فعالية في المؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر مقارنة بالمؤسسات غير المدرجة، وخاصة الرقابة من طرف هيئة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة (COSOB)، كما أن المؤسسات المدرجة ملزمة بنشر قوائمها المالية للجمهور، مما يفرض عليها الالتزام بحد أدنى من الشفافية وعدالة الإفصاح، وضمان مستوى معين من جود المعلومات المالية.

خلاصة الدراسة

تعتبر إدارة الأرباح من الممارسات الموجودة في جميع المؤسسات مهما كانت، بسبب وجود هامش من المرونة المحاسبية، يتيح للمسيرين المفاضلة بين البدائل المحاسبية، وإصدار التقديرات والأحكام الشخصية، عند اختيار وتطبيق السياسات المحاسبية، وذلك في إطار العمل المحاسبي، الذي يهدف إلى إعداد وعرض القوائم المالية؛ إضافة إلى المرونة التشغيلية، التي تتيح للمسيرين التحكم في قرارات الاستغلال والاستثمار والتمويل. وإلى جانب ذلك، هناك العديد من العوامل التي تدفع المسيرين إلى تبني سياسات لإدارة الأرباح، سواء تعلق الأمر بالدوافع التعاقدية أو التنظيمية أو دوافع الاتصال والإشارة.

رغم أن إدارة الأرباح تعتبر ممارسة شائعة في المؤسسات، إلا أن مستويات إدارة الأرباح تختلف بين المؤسسات، حيث تتحدد بمجموعة من العوامل؛ ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة بهدف فحص مدى تأثير بعض خصائص المؤسسات الجزائرية على مستوى إدارة الأرباح، وتتمثل هذه الخصائص في: حجم المؤسسة، قطاع النشاط، طبيعة ملكية المؤسسة، والإدراج في السوق المالي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم دراسة العلاقة بين الخصائص السابقة، ومستوى إدارة الأرباح معبرا عنها بالمستحقات الاختيارية، وذلك من خلال نموذج للانحدار الخطي المتعدد؛ وقد شملت الدراسة مجموعة من المؤسسات الجزائرية، ضمت 14 مؤسسة خلال 13 سنة (بين 2003 و2015)، ليكون عدد المشاهدات الكلية هو 117 مشاهدة خلال فترة الدراسة.

حسب نتائج الدراسة فإن إدارة الأرباح تتحدد بحجم المؤسسة وقطاع النشاط والإدراج في السوق المالي، حيث تبين وجود تأثير لهذه الخصائص على مستويات إدارة الأرباح في المؤسسات، في حين لم يتم تسجيل أي تأثير لطبيعة الملكية على مستويات إدارة الأرباح، أي عدم وجود اختلاف بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة فيما يخص مستويات إدارة الأرباح.

وتؤكد هذه الدراسة نتائج عدة دراسات، على غرار دراسة (Smith) عام 1976، دراسة (Hagerman and Zmijewski) عام 1981، دراسة (Belkaoui and Picur) عام 1984، دراسة (Moses) عام 1987، دراسة (Ashari et al.) عام 1994، دراسة "هويدي" عام 1994، دراسة (Aman et al.) عام 2006، ودراسة (Kammoun et Bouazizi) عام 2011، والتي أثبت جميعها تأثير كل من حجم المؤسسة وطبيعة الملكية وقطاع النشاط على مستوى إدارة الأرباح. وتختلف مع دراسة (Jeanjean) عام 2001، التي وجدت أن افتراضات النظرية الإيجابية غير محققة في فرنسا، ودراسة "هويدي" عام 1994، والتي وجدت أن قطاع النشاط لا يؤثر في مستوى تمهيد الدخل في المؤسسات الكويتية؛ كما تختلف مع دراسة "القثامي والخيال" عام 2010، والتي أثبتت عدم وجود أي تأثير لحجم المؤسسة وقطاع النشاط على مستوى ممارسات إدارة الأرباح في المؤسسات السعودية.

الهوامش:

[1] كيموش، بلال وبوسنة، حمزة (2016)، إدارة الأرباح المحاسبية من خلال المستحقات الاختيارية (دراسة استكشافية للشركات المدرجة في بورصة الجزائر)، ***دراسات العلوم الإدارية***، 43 (01)، ص ص. 495-509.

[2] Schipper, K. (1989), Commentary on Earnings management, ***Accounting horizons***, 03 (04), p. 93.

[3] Degeorge, F., Patel, J. and Zeckhauser, R. (1999), Earnings management to exceed tresholds, ***Journal of Business***, 72 (01), p. 02.

[4] الأشقر، هاني محمد (2010)، ***إدارة الأرباح وعلاقتها بالعوائد المتوقعة للسهم ومدى تأثر العلاقة بحجم الشركة: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية***، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، ص. 22.

[5] أنظر: إبراهيم، محمد معتصم والنجيب، إسماعيل محمد (2015)، بدائل القياس المحاسبي ودورها في إدارة الأرباح في المنشآت الصناعية (بالتطبيق على المنطقة الصناعية الخرطوم بحري)، ***مجلة العلوم الاقتصادية***، جامعة السودان للعلوم، 16 (01)، ص. 141.

[6] Stolowy, H. et Breton, G. (2003), La gestion des données comptables : une revue de littérature, ***Comptabilité, Contrôle et Audit***, 09 (01), p. 130.

[7] كانة، محمد موري (2014)، ***دور لجان المراجعة في الحد من ممارسة إدارة الأرباح في ضوء حوكمة الشركات مع دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المسجلة في السوق المالية السعودية***، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية، ص ص. 31-32.

[8] الأشقر، هاني محمد (2010). نفس المرجع السابق، ص ص. 27-28.

[9] السرطاوي، عبد المطلب وآخرون (2013)، أثر لجان التدقيق في الشركات المساهمة العامة الأردنية على الحد من إدارة الأرباح "دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية ما قبل الأزمة المالية العالمية"، ***مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)***، 27 (04)، ص. 826-827.

[10] Smith, E.D. (1976), Effects of separation of ownership from control on accounting policy decision, ***The Accounting Review***, (October 1976), pp. 707-723.

[11] Belkaoui, A. and Picur, R. O. (1984), The smoothing of income numbers: some empirical evidence on systematic differences between core and periphery industrial sectors, ***Journal of Business Finance & Accounting***, 11 (04), pp. 527-545.

[12] Zmijewski, M. E. and Hagerman, R. L. (1981), An income strategy approach to the positive theory of accounting standard setting/choice, ***Journal of Accounting and Economics***, 03, pp. 129-149.

[13] هويدي، علي محمد (1998)، محددات تمهيد الدخل في الشركات المساهمة الكويتية، ***الإدارة العامة***، 38 (02)، ص. 380.

[14] Jeanjean, T. (2001), Contribution à l'analyse de la gestion du résultat des sociétés cotées, ***22e congrès de l'AFC***, France.

[15] Mard, Y. (2004), Gestion des résultats comptables: l'influence de la politique financière, de la performance et du contrôle, ***25e congrès de l'AFC - Normes et Mondialisation***, France.

[16] Aman, A., Takiah, M. I., Pourjalali, H. and Teruya, J. (2006), Earnings management in Malaysia: a study on effects of accounting choices, ***Malaysian Accounting Review***, 05 (01), pp. 185-209.

[17] Kammoun, A. et Bouazizi, S. (2011), Structure de propriété, accruals discrétionnaires et pouvoir informationnel du bénéfice : Etude sur des entreprises tunisiennes, ***La Revue Comptable et Financière***, 06, pp. 57-78.

[18] هويدي، علي محمد (1998)، نفس المرجع السابق، ص ص. 373–413.

[19] القثامي، فواز سفير والخيال، توفيق عبد المحسن (2010)، إدارة الأرباح في الشركات المساهمة السعودية (دراسة تطبيقية)، ***مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية – جامعة الإسكندرية***، 47 (01)، ص ص. 240–309.

[20] حمدان، علام محمد موسى (2012)، العوامل المؤثرة في جودة الأرباح: دليل من الشركات الصناعية الأردنية، ***مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية***، 20 (01)، ص ص. 265–301.

[21] Braam, G., Nandy, M., Weitzel, U. and Lodh, S. (2015), Accrual-based and real earnings management and political connections, ***The International Journal of Accounting***, 50, pp. 111-141.

[22] Nagar, N. and Sen, K. (2016), Earnings management in India: Managers' fixation on operating profits, ***Journal of International Accounting, Auditing and Taxation***, 26, pp. 1-12.

[23] Chalayer, S. (1995), La manipulation des variables comptables à des fins de lissage de résultats, ***Actes du XVIème Congrès de l'AFC : Modèles d'organisation et modèles comptables***, France, p. 04.

[24] Healy, P. (1985), Evidence on the effect of bonus schemes on accounting decisions, ***Journal of accounting and economics***, 07, p. 89.

[25] Dechow, P., Sloan, R. and Sweeney, A. (1995), Detecting earnings management, ***The Accounting Review***, 70 (02), pp. 193-225.

[26] أنظر: كيموش، بلال (2014)، دور المصاريف والنواتج غير النقدية واحتياجات رأس المال العامل في إدارة الأرباح – حالة المؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر (2005–2009)، ***مجلة الباحث***، جامعة ورقلة ، 14، ص ص. 41–54.

[27] Herlin, P. (2010), ***Finance : le nouveau paradigme***, Groupe Eyrolles, Paris, pp. 73-121.

واقع الابتكار الحكومي في الدول العربية وسبل تطويره، تجربة الجزائر، الإمارات والمغرب

د. عبد الحميد رولامي — جامعة خميس مليانة، الجزائر — *a.rolami@univ-dbkm.dz*

أ. ليلى فراح — جامعة بسكرة، الجزائر — *leilafarah1991@gmail.com*

أ. صفاء بياضي — جامعة بسكرة، الجزائر — *katysafa6@gmail.com*

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الابتكار الحكومي في ثلاث دول عربية هي الجزائر المغرب والإمارات العربية المتحدة، وقد اعتمدنا في المقارنة على مؤشر الابتكار العالمي ومؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا، وقد حاولنا في هذه الورقة العلمية استعراض أهمية الابتكار الحكومي في تقديم الخدمة العمومية وفي التنمية الاقتصادية أيضا،

وكحوصلة قدمنا بعض المقترحات والتوصيات التي رأينا أنها تكفل تطوير الابتكار الحكومي في هذه الدول بما يتيح تطوير أداء خدمات حكوماتها.

الكلمات المفتاحية: الابتكار الحكومي ، الحكومة الالكترونية.

Abstract :

This study highlihts the reality of innovation in the governments of three Arab countris : Algeria, Morocco, and United Arab Emirates. We relied on comparing the Global Innovation Index with the Global Development Indicators of Science and Technology, We tried to know the impor e of innovation in the provision of public service and in economic development as well.

As a conclusion, we have made some suggestions and recommendations that may help these governments to invest in government innovation to develop their performance.

Key words: Government innovation; Electronic government

مقدمة:

تواجه الحكومات حول العالم اليوم متطلباتٍ جديدة وتوقعاتٍ متزايدة من مواطنيها. وفي الوقت نفسه تعيش المجتمعات ضمن منظومةٍ متسارعة النموّ من التكنولوجيا والأدوات التي يمكن للحكومات استغلالها لتلبية تلك المتطلبات والتوقعات. إلا أن هذه الأدوات لن تنجح في سياق العمل الحكومي البيروقراطي والتقليدي وتحتاج حكومات اليوم أن تركز أكثر على الابتكار والإبداع للوصول إلى حلول وآليات حديثة وملائمة لتحديات وفرص القرن 21، وقد أجمع معظم الكتاب والباحثين على أن المنظمات والدول عامة بحاجة ملحة للإبتكار لما له من دور هام في بقاء المنظمات وتطورها من جهة، ولارتقاء الدول من جهة أخرى، فهو أداتها في التكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وغيرها من المحيطة بها، كما أنه يساعدها في مواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات المستقبل وذلك من خلال ما يقدم لها من حلول للتعامل مع هذه المشكلات، فالابتكار منذ عقود قليلة أصبح هو المنشئ للثروة وهو الذي يعطي للثروة القدرة على المنافسة، والجدير بالذكر أن أبرز أنواع الابتكار هو الابتكار الحكومي الذي أضحى اليوم مؤشر للمقارنة بين بلد وآخر. ودول العالم العربي كغيرها من الدول بحاجة الى قاعدة معرفية تستطيع من خلالها مواجهة كافة التحديات واتخاذ كافة السياسات للنهوض بالبحث والتطوير والابتكار، بحيث تكون هذه السياسات ليس الهدف منها فقط اكتساب المعرفة والتكنولوجيا وإنما كذلك ادارة المشاريع البحثية والابتكارات من خلال دفع التغيير الثقافي للبحث والابتكار وزيادة الانفاق عليه للوصول للمعايير الدولية واستغلال نتائج البحوث وربطها بالصناعات المحلية، لذا سعت دول العالم العربي الى زيادة الاهتمام بالبحث والابتكار وجعله اكثر انتاجية وإعادة النظر في صياغة سياساتها.

– **إشكالية:** نحاول من خلال هذه الدراسة الاجابة على الاشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى هناك وجود فعلي للابتكار الحكومي في الدول العربية – مقارنة بين الجزائر ، الإمارات والمغرب؟

– **أهمية الدراسة:** تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع "الابتكار الحكومي"، فهو مؤشر للمقارنة بين الدول وقياس مدى تطورها، وفي هذه الدراسة قمنا بمقارنة ثلاث دول عربية: الجزائر، الامارات، المغرب، وذلك عن طريق مؤشرات عالمية تمثلت في مؤشر الابتكار العالمي، و مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا.

– **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع الابتكار الحكومي في الدول العربية، تحديدا الجزائر، الامارات، المغرب، ومقارنتها ومحاولة معرفة أهم مؤشرات الابتكار، والتعرف على تجارب هذه الدول والتدابير المتخذة للتطوير والابتكار الحكومي.

– **المنهج المستخدم في الدراسة:** بغرض الاجابة على الاشكالية المطروحة من عدمها اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وذلك من أجل تحديد العلاقة والربط بين مؤشرات الابتكار والى أي مدى يمارس الابتكار الحكومي في الجزائر والإمارات والمغرب بالمقارنة بينهما.

– **محاور الدراسة:** تطلبت دراسة هذا الموضوع تناول ثلاث محاور رئيسية هي:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي حول الابتكار الحكومي

المحور الثاني: تجارب الابتكار الحكومي في المغرب، الإمارات والجزائر

المحور الثالث: واقع الابتكار الحكومي مقارنة بين (الجزائر – المغرب – الإمارات)

المحور الأول: الاطار المفاهيمي للابتكار الحكومي

من أجل فهم الإطار العام للابتكار الحكومي نقوم أولا بالتفرقة بين الابتكار والإبداع والاختراع، ثم نقوم بالتفصيل في موضوع الدراسة وهو الابتكار الحكومي.

أولا: مفهوم الابتكار

تتداول كثيرا كلمة ابتكار في شتى المجالات للدلالة على شيء جديد، كما نجد مفهومان متقاربان للابتكار و ذات صلة به ألا وهما الإبداع والاختراع، ولرفع اللبس والغموض بات من الضروري تحديد والتفريق مابين المصطلحات قبل أن نتعرض بالتفصيل إلى الابتكار عامة والى الابتكار الحكومي خاصة.

إن الابتكار كما نستخدمه هو ترجمة لكلمة بالتجديد والذي قد يترجمه البعض Innovation، مع التأكيد أن التجديد يعني تجديد المنتج الحالي في حين استخدم Druker Peter في كتابه التجديد و المقاولاتية الإبتكار بمعناه (الجذري و التدريجي) أكثر مما يعني التجديد[1].

فبعض الكتاب يعتقدون أن الإبداع يعتبر سببا في الإبتكار، ويرى آخرون أن الابتكار يولد أفكارا إبداعية ويورد في دراسة جونمان ما تحدث به رئيس وزراء سنغافورة Goh chok tong حيث اعتبر أن الأفكار الإبداعية تظهر في تغيير ايجابي فقط بعد التطبيق و اعتبر أن الأفكار وحدها غير كافية ، ولكن التطبيق الناجح لهذه الأفكار يمكن اعتباره ابتكار حقيقيا[2]

كما أشار كل من Garand et Carrier " أن الإبداع يتعلق باستكشاف فكرة جيدة مميزة، أما الابتكار فيتعلق بوضع هذه الفكرة موضع التنفيذ على شكل عملية، أو سلعة أو خدمة تقدمها المنظمة لزبائنها" فإذا كان الإبداع متعلق بالأشخاص فإن الابتكار يتعلق بالمنظمة وبنشاطها الإنتاجي و التسويقي، فالتعريف الأوضح للابتكار هو أن " الابتكار هو التطبيق العملي للأفكار المبدعة أما الإبداع فهو موهبة نظرية يولدها الإنسان مع مجموعة من المهارات المكتسبة واستخدامها من خلال حل المشكلات اليومية"[3]، إذن هناك علاقة تلازمية بين الإبداع والابتكار ويمكن أن نعبر عن العلاقة بينهما بالمعادلة التالية [4]:

الابتكار= الإبداع + التطبيق

أما علاقة الإبتكار بالاختراع [5]: يلاحظ أن الاختراع هو من فعل الاكتشاف أما التطبيق فهو من فعل الاستعمال وكلاهما يؤثران على الابتكار، فالأفكار الجديدة لتحسين السلع والخدمات تنشأ من خلال الاختراع، وتظهر القيمة التي تتحقق للمنظمة من خلال التطبيق. فالاختراع مختلف عن التجديد، حيث أن العديد من الاختراعات تفشل في الوصول إلى الأسواق، ويعبر الاختراع عن منتج جديد، وفائدة جديدة وأن المستهلكين لا يريدون منتجات جديدة بل حلولا توفر فوائد جديدة ومتفوقة. إذن العلاقة بين الابتكار و الاختراع يعبر عنها بالمعادلة التالية:

الابتكار = الاختراع + التطبيق

1– تعريف الابتكار: تتعدد تعاريف الابتكار بتعدد وجهات نظر الباحثين لكن أبرز هذه التعاريف لجوزيف شومبيتر حيث حدد خمسة أشكال للإبتكار وهي:

- طرح منتج جديد تماما في السوق.
- إدخال طريقة جديدة للإنتاج.
- فتح سوق جديدة.
- غزو أو استغلال مصدرا جديدا للمواد الخام أو المنتجات النصف مصنعة.
- تحقيق منظمة جديدة في السوق[6]

يقول ألكسندرو روشكا " أن الابتكار عملية معقدة جدا ذات وجوه و أبعاد متعددة"[7]، من خلال هذه المقولة يتضح لنا أن عملية ضبط تعريف واحد للابتكار أمرا صعبا نوعا ما، حيث تناوله العديد من الكتاب والباحثين في تخصصات مختلفة كعلماء النفس والاقتصاديين ولهذا نجد أن كل منهم يعرفه حسب وجهة نظره، ومن التعريفات المتعلقة بالابتكار نجد تعريف عالم الاقتصاد والاجتماع الألماني Schumpeter والذي عرفه بأنه: " القوة الدافعة للتحسين"[8]. وحسب تعريف Schumpeter نجد أن الابتكار يمثل خمس معاني[9]:

- منتوج جديد
- تقديم طريقة انتاج او تسويق جديدة
- دخول سوق جديدة
- استخدام مصادر جديدة للمواد الأولية
- إدماج تنظيم جديد في الوحدة الإنتاجية

أما منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OCDE فقد عرفت الابتكار بأنه " تطبيق الحلول الجديدة أو المحسنة بشكل كبير والتي تم التوصل إليها في المنظمة سواء كانت في شكل منتجات، عمليات، طرق تنظيمية أو تسويقية، مع هدف أساسي هو تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة، تحسين أدائها وزيادة معارفها"[10]

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الابتكار بأنه: تغيير قواعد اللعبة في تقديم المنتجات / الخدمات، طرق العمل أو طرق التسويق...الخ والعمل على تطويرها بشكل مختلف عما يعرضه المنافسون أو تقديم شئ جديد ومختلف.

2– خصائص الابتكار:

من خلال التعاريف السابقة نجد أن الابتكار يتميز بالخصائص التالية[11] :

– **الابتكار يعني التمايز**: أي الإتيان بما هو مختلف عن المنافسين، حيث ينشئ شريحة سوقية من خلال الاستجابة المنفردة لحاجاتها عن طريق الابتكار .

– **الابتكار يمثل الجديد**: أي الإتيان بالجديد كليا أو جزئيا، و هو بذلك يمثل مصدرا من أجل المحافظة على حصة المؤسسة السوقية وتطويرها.

– **الابتكار هو القدرة على اكتشاف الفرص**: وهي خاصية من خصائص الابتكار التي تستند على قراءة جديدة للحاجات والتوقعات ورؤية خلاقة لاكتشاف قدرة المنتج الجديد في خلق طلب فعال ولاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير معروف لحد الآن.

– **الابتكار أن تكون المتحرك الأول في السوق**: وفي هذا تمييز لصاحب الابتكار أن يكون الأول في الوصول إلى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين وحتى في حالة التحسين عليه أن يكون الأول بما أدخل على المنتج من تعديلات وهذه ميزة المؤسسات المبتكرة، أي أن صاحب الابتكار أسرع من منافسيه في التوصل إلى الفكرة وإدخال ما هو جديد.

ثانيا: الابتكار الحكومي

تسعى الحكومات حول العالم جاهدة إلى استخدام التقنيات الرقمية الجديدة والناشئة بطرق مبتكرة لتعزيز أساليب تقديم خدماتها. وفي يومنا الراهن تلعب هذه التقنيات الرقمية دورا كبيرا في حياة المواطن والمنظمة معا، لتغير بذلك المواقف تجاه طبيعة وطرق تقديم الخدمات الحكومية فهم يتوقعون التمتع والوصول إلى هذه الإمكانيات بسرعة وسهولة ودقة وأمان أكثر. وهذا ما شجع على ظهور أسمى وأحدث أنواع الابتكار و هو الابتكار الحكومي هذا الأخير الذي يعمل على خلق دولة قائمة على الاقتصاد المعرفي وتحقيق التنمية المستدامة.

1– مفهوم الابتكار الحكومي: يشهد عصرنا الحالي العديد من التطورات الهائلة مما أدى إلى توليد جملة من التحديات خاصة في القطاع الحكومي مما استوجب على الحكومة العمل على الحفاظ على استقرارها ونموها في ظل تغيرات المحيط فاتجهت نحو الابتكار لإنجاز مهامها بنجاح .

حيث يعرف الابتكار الحكومي بأنه " خدمة جديدة أو محسنة بشكل كبير في القطاع العام، ومنهجية للتواصل وعملية وطريقة تنظيمية"، كما أنه يعرف على أنه مجمل العمليات التي تقوم بها الحكومة بغية تقديم أفضل و أجود الخدمات لمواطنيها لكسب ثقتهم وتلبية احتياجاتهم".

والذي يشمل الأنشطة التالية:

– الخدمات: يأتي الابتكار من خلال الخدمات الجديدة ، وتحسين جودة تقديم الخدمات أو تكييف الخدمات.
– الإدارة /التنظيم /العمليات: الابتكارات في الهياكل التنظيمية وإجراءات وعمليات صنع القرار ووضع السياسات.
– المفاهيم والرؤى : تطوير رؤى جديدة ، وتحدي الفرضيات و إنشاء طرق جديدة لجمع و استخدام البيانات.

– النظام/ العلاقات /أشكال التفاعل: طرق جديدة أو محسنة للتفاعل مع المؤسسات الأخرى و استخدام مصادر المعرفة بما في ذلك التواصل وتعزيز سلوك المستخدم والتأثير عليه[12].

2– اتجاهات وأهداف الابتكار الحكومي :

إن ظهور الابتكار الحكومي كان وليد عدة دوافع و اتجاهات ساهمت كلها في التشجيع و الحث على تبنيه والإنفاق عليه لما له من دور كبير في رقي الدولة والمواطن بشكل كبير وذلك لما يتميز به من أهداف سامية يسعى إلى تحقيقها .

أ. الاتجاهات التي ساهمت في تحقيق وتبني الابتكار الحكومي: أبرز الاتجاهات التي حثت على تبني الابتكار الحكومي هي:

– التحول الجذري للعمليات: تكييف المعارف والتقنيات في العمليات الحالية للتوصل الى منهجيات جديدة ومبتكرة للتعامل مع التحديات.

– البنية التحتية المرنة: إقامة بنية تحتية مرنة ومتعددة الأغراض وقادرة على الاستجابة للتحديات بسرعة.

– التطوير المستوحى من الأنماط السلوكية: الاستفادة من أنماط السلوك البشري بغرض تطوير السياسات والبرامج الحكومية وزيادة فعاليتها.

– الابتكار في استخدام التكنولوجيا: توظيف التقنيات الموجودة والمبادئ العملية لمواجهة التحديات الحديثة.

– الذكاء الجماعي: الاستفادة من المدخلات والأفكار من مختلف فئات المجتمع في عمليات اتخاذ القرار.

– الكفاءة الناتجة عن البيانات: إتاحة البيانات للمواطنين ككل وتسهيل استخدامها في مختلف التطبيقات الحكومية[13]

ب. أهداف الابتكار الحكومي: إن تبني استراتيجية للابتكار الحكومي في أي دولة يسعى في العموم إلى تحقيق أهداف أهمها:

– يجعل الحكومة تتسم بالانسيابية: إن تكاليف البحوث والمعاملات التي يتكبدها المستخدمون يجري تخفيضها للمواطنين ويمكن للحكومة توسيع الخدمات لتشمل الموطنين الذين كانوا محرومين منها وذلك ما يسهم بشكل كبير في تعزيز التكاتف الاجتماعي والإقليمي والثقافي في الدولة، كما أن الحلول الرقمية توفر أيضا فرص تحسين التكلفة للحكومة كالحد من استخدام وتخزين المراسلات الورقية.

– تجدد الثقة بالحكومة: وذلك عبر تبسيط الإجراءات الإدارية و تنفيذ التغييرات المؤسسية، يمكن الابتكار الحكومي أن يسهم في تجديد وتعزيز العلاقات بين الإدارات والمواطنين.

– تخفيض للتكاليف وللوقت .

– يساهم في تعزيز القدرة التنافسية[14]

– تحسين رضا العملاء

– تحقيق الكفاءة والجودة

3- أسباب التنافس في لتبني الابتكار الحكومي من طرف الحكومات: إن أبرز مبررات التوجه نحو الابتكار الحكومي هي:

- تحسين الأداء و رفع الكفاءة والفعالية
- تعزيز القدرة التنافسية.
- تخفيض التكاليف و الأعباء التي كانت تتحملها الدولة
- تسهيل وتسريع وصول الخدمات إلى المواطنين وإتاحة البيانات والمعلومات لتسهيل عملية حصول المواطن عليها.
- مواكبة التطور التكنولوجي و الاستفادة منه لسرعة الاستجابة لتغيرات المحيط.

المحور الثاني: تجارب الابتكار الحكومي في المغرب، الإمارات والجزائر

في ظل تسارع التكنولوجيا والعلوم، وبانتقال عالم الخدمة العمومية من مرحلة "أريد الخدمة" إلى مرحلة "أريد الخدمة الآن"، تسارعت حدة المنافسة بين الدول في مجال الإبتكار الحكومي، وذلك سعيا منها لتلبية طلبات المواطن بأسهل طريقة وأسرع وقت، وكذلك تحسين الأداء الحكومي ليكون ميزة تنافسية في مجال الإدارة المهتمة بالجانب الإستثماري.

أولا: تجربة المغرب:

تعتبر تجربة المغرب في مجال الابتكار الحكومي مهمة في الوطن العربي على العموم وفي البلاد المغاربية على وجه الخصوص، وتنطلق هذه التجربة أساسا من استراتيجية المغرب الرقمي 2013.

1- إستراتيجية المغرب الرقمي 2013: تعتبر البوابة الحقيقية لمخططات المغرب في الابتكار الحكومي، وهدفت لتحويل المغرب إلى مجتمع للمعلومات في خلق قيمة مضافة وتحسين مستوى العيش والرفاهية الاجتماعية للمواطنين، وقد ركزت على أربع أولويات هي[15]:

- **التحول الاجتماعي:** تمكين المواطنين من الولوج إلى الإنترنت ذي التدفق العالي وتشجيع الولوج إلى المبادلات والمعرفة.
- **إنجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة:** تقريب الإدارة من حاجيات المتعاملين معها من حيث الفعالية والجودة والشفافية بواسطة برنامج طموح للإدارة الإلكترونية.
- **اعتماد المعلوميات في المقاولات الصغرى والمتوسطة:** الحث على اعتماد المعلوميات في المقاولات الصغرى والمتوسطة للرفع من إنتاجيتها.
- **تنمية صناعة تكنولوجيات المعلومات:** تنمية فرع محلي لتكنولوجيات المعلومات بدعم إنشاء ونمو فاعلين محليين وبتشجيع انبثاق أقطاب تميز قادرة على التصدير.

2- أهم تطبيقات وبرامج الابتكار الحكومي المغربية

قصد تفعيل الابتكار داخل نظام الخدمة العمومية في المغرب أطلقت الحكومة عدة تطبيقات وبرامج نذكر أهمها في الآتي:

أ. تطبيق ServicePublic: تطبيق ثنائي اللغة (عربي – فرنسي)، يتيح الولوج إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية، وعناوين المصالح العمومية ، وإعلانات مباريات التوظيف الخاصة بمصالح الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات والمقاولات العمومية، وتقدم خدماتها لعموم المواطنين والمهنيين. وتسهر وزارة الوظيفة العمومية و تحديث الإدارة على تدبير مضامين هذا التطبيق بشراكة و تعاون مع مختلف القطاعات الوزارية. ويعد هذا "التطبيق" خدمة توفرها بوابة الخدمات العمومية التي تعتبر أول بوابة حكومية مغربية متخصصة في مجال نشر المعلومات المتعلقة بالمساطر و الإجراءات الإدارية[16].

ب. بوابة البيانات المكانية: قامت وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة بإحداث بوابة البيانات المكانية للمرافق العمومية ، بغاية تمكين عامة المواطنين من الحصول على البيانات المكانية ومعلومات الاتصال الخاصة بأكثر من 14000 مرفق عمومي، موزعة على مجموع التراب الوطني ، مما سيسهل عليهم الاتصال بهذه المرافق وتحديد أماكنها أثناء قيامهم بإجراءاتهم الإدارية[17].

ج. إدارتي ماب IDARATI MAP: تطبيق ثنائي اللغة (عربي – فرنسي)، يستطيع من خلاله المواطن الحصول على معلومات الاتصال الخاصة بالمصالح والمرافق الإدارية وتحديد مواقعها الجغرافية على خريطة المغرب، الشيء الذي سيسهل عليه إنجاز إجراءاته الإدارية[18].

د. الجائزة الوطنية السنوية للإدارة الإلكترونية "امتياز": هي جائزة تنظمها وزارة إصلاح الإدارة و الوظيفة العمومية منذ سنة 2005 الجائزة الوطنيّة للإدارة الإلكترونيّة "امتياز". وهي جائزة رمزية تهدف إلى إذكاء قيم التنافس الإيجابي بين مختلف مكونات المرفق العام (إدارات، مؤسسات ومقاولات عمومية، جماعات محلية، شركات التدبير العمومي المفوض) في تطوير الخدمات الإلكترونية العمومية[19]. واستطاعت الجائزة إلى غاية نهاية 2016 توفير 26 خدمة إلكترونية عمومية جديدة للمغرب.

ثانيا: تجربة الجزائر

بدأت الجزائر مسيرتها عمليا في خوض غمار الابتكار الحكومي بإقرارها لخطة "الحكومة الإلكترونية الجزائر 2013" والتي حاولت من خلالها رسم استراتيجية وطنية تتيح تطوير الامكانيات التكنولوجية للبلاد من أجل التحضير لاقتصاد قائم على المعرفة، وقد ركزت الخطة على محاور هي[20]:

- الإسراع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة
- الإسراع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات
- تطوير آليات وحوافز وصول المواطنين إلى معدات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تطوير الاقتصاد الرقمي وتعزيز البنية التحتية للاتصالات عالية وعالية السرعة
- تنمية المهارات البشرية في مجالات التكنولوجيا والمعرفة
- تعزيز البحث والتطوير والابتكار

- تحسين الإطار القانوني الوطني الخاص بتكنولوجيا المعلومات
- تطوير قطاع الاعلام والاتصال بما يخدم اقتصاد المعرفة
- تقنين وتثمين التعاون الدولي في مجالات المعرفة
- وضع آليات التقييم والرصد
- تقنين الحكومة الالكترونية من خلا وضع التدابير التنظيمية

وابتكرت الحكومة من أجل تفعيل هذه الأهداف عدة تطبيقات تهدف في العموم إلى تحسي جودة الخدمة العمومية، ونذكر من هذه التطبيقات:

1– بوابة المواطن el Mouwatine: وهو موقع حكومي يسمح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر و واضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية و قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة و إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له.

2– مشروع الطب عن بعد: يتمثل هذا المشروع الذي تم إنهاءه في جويلية 2015، في ربط خمسة (05) مراكز استشفائية جامعية و 12 مؤسسة عمومية استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج و التداوي عن بعد، بدءا من مجرد تحويل الملفات الطبية، ووصولا إلى الفحص عن بعد. كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة و الخبرة و التكوين عن بعد. وهذا ما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر لمجرد فحص أو استشارة طبيب مختص[21].

3– تطبيق التصديق الإلكتروني: التصديق الالكتروني هو عملية تضمن أربعة (04) جوانب أمنية لتبادل المعلومات على شبكة الإنترنت وهي: السرية والتوثيق والنزاهة وعدم الاستنكار. كون هذه الجوانب تسمح في إرساء مناخ ثقة عن طريق إقامة بنية ذات مفتاح عمومي «PKI». ويمكن تطبيق التصديق الإلكتروني في مجالات مختلفة بما في ذلك: الحكم الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، والشركات الصغيرة والمتوسطة[22].

ثالثا: تجربة الإمارات العربية المتحدة: تعتبر دولة الإمارات من أهم البلدان التي أقامت قطاعا عموميا مبنيا على الابتكار في الوطن العربي، وقد تجسد هذا الأمر انطلاقا من إطلاق " الإستراتيجية الوطنية للابتكار" عام 2014، وقد هدفت الإستراتيجية إلى "جعل الإمارات ضمن الدول الأكثر ابتكاراً على مستوى العالم خلال السنوات السبع القادمة"[23].

وقد تضمنت الإستراتيجية أربعة مسارات تنفذ على مدى ثلاث سنوات إلى نهاية عام 2017، وتمثلت المسارات الأربعة في[24]:

يركز المسار الأول على إرساء بيئة محفزة للابتكار من خلال توفير بيئة مؤسسية وتشريعات محفزة وداعمة للابتكار والتوسع في دعم حاضنات الابتكار والتركيز على البحث والتطوير في مجالات الابتكار وتوفير بنية تحتية تكنولوجية تدعم وتحفز الابتكار في كافة القطاعات.

- يركز المسار الثاني على تطوير الابتكار الحكومي من خلال تحويل الابتكار الحكومي لعمل مؤسسي وتطوير منظومة متكاملة من الأدوات الحديثة لمساعدة الجهات الحكومية على الابتكار وتوجيه جميع الجهات الحكومية بخفض مصروفاتها بنسبة 1 % ليتم تخصيصها لدعم مشاريع الابتكار وإطلاق برامج تدريبية وتعليمية في مجال الابتكار على مستوى الدولة.

- يركز المسار الثالث للاستراتيجية الوطنية للابتكار على دفع القطاع الخاص نحو مزيد من الابتكار عبر تحفيز الشركات على إنشاء مراكز الابتكار والبحث العلمي وتبني التكنولوجيات الجديدة وتشجيع ودعم الشركات الوطنية لتنمية منتجات وخدمات مبتكرة واستقطاب الشركات العالمية الرائدة في مجال الابتكار في كافة القطاعات ذات الأولوية الوطنية بالإضافة لتعزيز مكانة الدولة كمركز عالمي لاختبار الابتكارات الجديدة وإنشاء مجتمعات ومناطق مخصصة للابتكار في بعض القطاعات وتشجيع المؤسسات البحثية للتركيز على البحوث التطبيقية في القطاعات ذات الأولوية الوطنية .

- يركز المسار الرابع للاستراتيجية الوطنية للابتكار على بناء أفراد يمتلكون مهارات عالية في الابتكار من خلال بناء المواهب والقدرات الوطنية في مجال الابتكار مع التركيز على العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات واستحداث مواد تعليمية في المدارس والجامعات خاصة بالابتكار وترسيخ ثقافة وطنية تشجع على الابتكار وريادة الأعمال وتحترم وتكافئ الإقدام على المخاطرة من خلال التعاون بين الحكومة والقطاع الخاص والمؤسسات الإعلامية.

ولتحقيق رؤيتها لدعم الابتكار الحكومي انشأت الإمارات عدة برامج ومشاريع أهمها:

1- مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي: تأسس لتحفيز وإثراء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي من خلال وضع منظومة متكاملة للابتكار بحيث يصبح ركيزة أساسية من ركائز حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيقاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الهادفة إلى تطوير العمل الحكومي، وتعزيز تنافسية دولة الإمارات بحيث تكون حكومة دولة الامارات في مصاف الحكومات الأكثر ابتكاراً على مستوى العالم.

2- مختبر الابتكار الحكومي: هو عبارة عن مجموعة من جلسات وورش عمل مبنية على منهجية مدروسة تستخدم طرق ووسائل مبتكرة للتوصّل إلى أفكار مبتكرة وإيجاد حلول واقعيّة للتحديات التي تواجه الجهات الحكوميّة. ويتمّ ذلك من خلال جمع كافة الأطراف المعنيّة بالمختبر لمناقشة مواضيع ضمن فرق عمل محدّدة.

المحور الثالث: واقع الابتكار الحكومي مقارنة (الجزائر – المغرب – الإمارات)

يشهد العالم اليوم تحولات سريعة جاءت نتيجة لسرعة الابتكارات والاستثمار في أنشطة البحث والتطوير، وحققت الدول المتقدمة تجارب ناجحة في مجال العلوم والتكنولوجيا، بينما تسعى الدول النامية اللحاق بركب هذه الدول والاستفادة من تجاربها الناجحة،كما أن الدول العربية تسعى جاهدة لمواكبة هذا التطور، ومن خلال هذا المحور سنحاول دراسة واقع الابتكار الحكومي في (الجزائر-المغرب-الإمارات) من خلال مؤشر الابتكار العالمي ومؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا كالتالي:

أولا: مقارنة (الجزائر – المغرب – الإمارات) من خلال مؤشر الابتكار العالمي:

منذ العام 2007، يصدر ما يُعرف بـ" مؤشر الابتكار العالمي" وهو تقرير يشارك في نشره كل من جامعة كورنيل والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال INSEAD والمنظمة العالمية للملكية الفكرية WIPO التابعة للأمم المتحدة المتخصصة. ويقرّ التقرير بدور الابتكار كمحرّك للنمو والازدهار في الميدان الاقتصادي، ويقوم على مؤشرين فرعيين أساسيين هما: المدخلات والمخرجات، ويشير مؤشر المدخلات إلى المؤسسات الاقتصادية والتشريعية، ومؤسسات رأس المال البشري مثل التعليم والتعليم العالي والبحث والتطوير والبنية التحتية للتكنولوجيا، والبيئة المحفزة للابتكار والأسواق ومناخ الاستثمار، وتشابك قطاع الأعمال من حيث عمال المعرفة والروابط الإبداعية واستيعاب المعرفة. أما المؤشر الفرعي الثاني وهو مؤشر المخرجات، فيشمل المعرفة والتكنولوجيا من حيث الإنتاج والنشر والتأثير المعرفي، ومنتجات التكنولوجيا ومنتجات وخدمات المعرفة والمعلومات على الشبكات.

يوضح مؤشر الابتكار العالمي للعام 2017 حدة الفجوة في مؤشرات الابتكار ومؤشرات المعرفة التي تظهر في قيمة مؤشرات "الابتكار العالمي" وترتيبها وتطورها في المنطقة العربية، وفي الجدول التالي نحاول استعراض مؤشرات الابتكار الكلية لسنة 2017 لدولة الجزائر، المغرب والإمارات ومقارنتها بسنة 2016[25].

الجدول رقم 01: مؤشر الابتكار العالمي لدولة (الجزائر– المغرب– الإمارات) لسنة 2017

	النتيجة (0–100) أو القيمة			المرتبة		
المؤشرات	**الجزائر**	**المغرب**	**الإمارات**	**الجزائر**	**المغرب**	**الإمارات**
مؤشر الابتكار العالمي	24,3	32,7	43,2	108	72	35
مؤشر فرعي لمخرجات الابتكار	15,6	24,8	28,5	117	68	56
مؤشر فرعي لمدخلات الابتكار	33,1	40,6	58,0	105	79	23
نسبة فاعلية الابتكار	0,5	0,6	0,5	111	71	104
مؤشر الابتكار العالمي 2016	24,5	32,3	39,4	113	72	41

Source : Cornell University, INSEAD, WIPO.(2017). The Global Innovation Index 2017 , http://www.wipo.int/publications/en/details.jsp?id=4193 .

من خلال مؤشر الابتكار العالمي لسنة 2017 نجد أن الجزائر احتلت المرتبة 108 عالميا وهي مرتبة ضعيفة متقدمة بـ 5 مراتب مقارنة بسنة 2016، أما المغرب فقد بقيت محافظة على مرتبتها 72 عالميا، بينما نجد أن الإمارات حققت المرتبة الأولى عربيا حسب التقرير والمرتبة 35 عالميا وقد تقدمت بـ 6 مراتب مقارنة بسنة 2016. أما بالنسبة لمؤشر مخرجات الابتكار نجد أن

الإمارات احتلت المرتبة 56 عالميا متقدمة بذلك عن المغرب والجزائر، أيضا فيما يخص مؤشر مدخلات الابتكار فقد تقدمت دولة الإمارات عن كل من الجزائر والمغرب كما توضحه الأرقام في الجدول أعلاه.

الجدول رقم 02: مؤشرات الابتكار الفرعية لدولة (الجزائر- المغرب- الإمارات) لسنة 2017

المؤشرات	النتيجة (0-100) أو القيمة			المرتبة		
	الجزائر	المغرب	الإمارات	الجزائر	المغرب	الإمارات
المؤسسات	47,0	58,1	80,6	103	70	25
رأس المال البشري والبحوث	25,8	32,3	51,0	86	63	22
البيئة التحتية	42,3	50,0	57,5	79	51	29
التطور في السوق	29,5	42,1	52,9	122	89	33
مخرجات المعرفة والتكنولوجيا	14,4	20,3	20,9	107	77	71
مخرجات ابداعية	16,7	29,4	36,1	116	68	47

Source : Cornell University, INSEAD, WIPO.(2017). The Global Innovation Index 2017 , http://www.wipo.int/publications/en/details.jsp?id=4193 .

وفيما يخص **المؤشرات الفرعية** التي تندرج تحت مؤشر مدخلات الابتكار والمتمثلة في: المؤسسات، رأس المال البشري والبحوث، البنية التحتية، التطور في السوق، تطور بيئة الأعمال، نلاحظ أن الإمارات تقدمت كثيرا عن الجزائر والمغرب كما هو موضح في الجدول، وهذا راجع لاهتمام الإمارات المتزايد بالبيئة الخارجية للمؤسسات وقطاع التعليم التي حققت فيه نتائج ممتازة، واهتمامها بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومجال المعرفة وهذا ما يقره مشروع " رؤية الإمارات 2021" الذي أطلقه سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم سنة 2010 الذي يسعى أن تكون دولة الامارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد، كما نجد أيضا أن المغرب تطور لأنه اقر بعض الخطط الطموحة مثل استراتيجية "المغرب الرقمي 2013".

وبالنسبة للمؤشر الفرعي لمخرجات الابتكار الذي ينقسم إلى: مخرجات المعرفة والتكنولوجيا، مخرجات إبداعية، نلاحظ أيضا تقدم الإمارات على الجزائر والمغرب، كما أن المغرب حققت مراتب لابأس بها مقارنة بالإمارات أما الجزائر فقد احتلت مراتب ضعيفة رغم تبنيها استراتيجية طموحة في مجال الادارة الالكترونية تمثلت في مشروع " الجزائر الالكترونية 2013" ورغم الموارد الكبيرة المتاحة لديها.

ثانيا: مقارنة (الجزائر – المغرب – الإمارات) من خلال مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا:

مؤشر التنمية البشرية (Human Development Index HDI) هو مؤشر ابتكرته هيئة الأمم المتحدة يشير إلى مستوى رفاهية الشعوب في العالم .وتصدر له تقريرا سنويا منذ عام 1990 وما يقوم برنامج التطوير للأمم المتحدة (UNDP) بغرض تنمية الدول وتحسين أوضاع المواطنين في الدول المختلفة.

تنقسم مؤشرات التنمية العالمية إلى عشرين مؤشراً رئيسياً يتكون كل منها من العديد من المؤشرات الفرعية أو الموضوعات بحيث يشير إجمالي هذه المؤشرات إلى مستوى التنمية في كل من البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة، ويصدر في ذلك تقرير سنوي يحدد ترتيب البلدان اعتمادا على هذه المؤشرات.[26]

في هذا الصدد سوف نقوم بمقارنة واقع الابتكار في الدول العربية من خلال مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا الصادرة عن البنك الدولي، وقد اخترنا ثلاث مؤشرات أساسية متمثلة في معدل الإنفاق على البحث والتطوير من إجمالي الناتج المحلي، عدد المقالات المنشورة في مجال العلوم والتكنولوجيا، وعدد الباحثين في هذا المجال.

الجدول رقم 03: مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا

المؤشرات		الجزائر	المغرب	الامارات
معدل الإنفاق على البحث والتطوير من إجمالي الناتج المحلي (%) (2015)		0,07	0,71	0,7
عدد المقالات المنشورة (2013)		3653	2536	1679
عدد الباحثين في مجال العلوم والتكنولوجيا(2015)	الباحثين	168	857	/
	التقنيين	34	43	/

المصدر:مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا، البنك الدولي، http://wdi.worldbank.org/table/5.13، سنة 2016.

من خلال مؤشرات التنمية العالمية للعلوم والتكنولوجيا نلاحظ مايلي:

- من حيث معدل الانفاق على البحث والتطوير من اجمالي الناتج المحلي، نجد أن كل من المغرب والإمارات تنفق ما يقارب 70 % من اجمالي الناتج المحلي لها، أما الجزائر تنفق ما نسبة 7 % فقط وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة مع المغرب والإمارات.

– من حيث عدد المقالات العلمية والتكنولوجية المنشورة، نجد أن الجزائر قد تفوقت عن المغرب والإمارات في نشر المقالات العلمية بـ 3653 مقالة، تليها المغرب بـ 2536 مقالة، ثم الإمارات بـ 1679 مقالة.

– من حيث عدد الباحثين في مجال العلوم والتكنولوجيا، نجد أن الجزائر لديها 168 باحث و34 تقني في مجال العلوم والتكنولوجيا، بينما تتفوق عليها المغرب بـ 857 باحث و43 تقني في نفس المجال، أما عن الإمارات فلا تتوفر لدينا معلومات.

النتائج والتوصيات

من خلال ما تم استعراضه من مؤشرات لدولة (الجزائر–المغرب–الإمارات) لمعرفة واقع الابتكار الحكومي في هذه الدول، نجد أن:

– دولة الامارات تفوقت على كل من الجزائر والمغرب في العديد من المؤشرات، ثم تأتي في المرتبة الثانية دولة المغرب وفي الأخير دولة الجزائر، وما يفسر هذه النتيجة هو التبني الفعلي لإستراتيجية واضحة من قبل الدولة والوعي الكبير بأهمية ذلك في تطوير البلاد والسير بها إلى الأفضل والسعي إلى اللحاق بركب الدول المتقدمة، حيث نجد أن دولة الامارات استطاعت قطع شوط كبير في مجال اقتصاد المعرفة وذلك من خلال تبني استراتيجية " رؤية الامارات 2021"[27] التي أطلقها سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، في اجماع مجلس الوزراء سنة 2010، تهدف هذه الرؤية أن تكون الإمارات ضمن أفضل دول العالم.

– كما أن دولة المغرب أقرت استراتيجية " المغرب الرقمي 2013"[28] وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تعزيز وتطوير التكنولوجيات الجديدة للمعلومات بالمغرب وتركز على مبدأ التحول الاجتماعي من خلال تمكين شرائح واسعة من المواطنين من الاستفادة من خدمات الأنترنت وتبادل المعرفة، كما أن الجزائر تبنت مشروع " الجزائر الالكترونية 2009–2010" الذي تم اطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، بهدف تحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية وتمكين المواطن من الاستفادة منها، لكن رغم هذه الجهود المبذولة من طرف الحكومة تبقى الجزائر متأخرة كثيرا.

الهوامش والإحالات

[1] سمية بروبي، دور الابداع و الابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة حالة مؤسسة المشروبات الغازية مامي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف 2011–2012، ص100.

[2] محمد حسن، محمد حمادات، **السلوك التنظيمي**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص30.

[3] تيقاوي العربي، دور التغيير في تطوير الابتكار في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين في منظمات الاتصالات الجزائرية: دراسة ميدانية تحليلية، محور المشاركة: العلاقة بين التغيير التنظيمي و الابداع، تخصص إدارة أعمال، جامعة العقيد أحمد دراية ، أدرار 2014، ص10.

[4] بوبعة عبد الوهاب، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال – موبيليس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص ادارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012–2013، ص28.

[5] وفاء صبحي، صالح تميمي، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في المصارف التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد10، العدد1، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، 2007، ص102.

[6] Pascal C , Technologie innovation ; stratégie . lesxtenso edition . France . Ghalino ,2009 , p14.

[7] مدحت أبو النصر، **تنمية القدرات الابتكارية لدى المنظمة**،مجموعة النيل العربية، القاهرة ، 2004 ، ص74.

[8] Atalay .M , Sarvan.F. The relationship between innovation and firm performance : an ampirical evidence from Turkish automative supplier industry , procedia social and behavioral sciences 2nd conference ,Turkey 2013,p227.

[9] Sassi .H, Stratégie de l'innovation et sémiotique du positionnement marketing , unpublished doctoral dissertation , Universiy of Limoges , Paris, 2007 , p50.

[10] Morotti ,A& Marx,R , Innovative capacity and competitive advantage: a case study of brazilian firms, journal of administration and innovation vol (5),N(2) ,Brazil ,2008, p59.

[11] بلال خلف السكارنة، ، **الريادة وإدارة المنظمات**، دار المسيرة، عمان، الاردن، 2008، ص48.

[12] تقرير المنتدى الاقتصاد العالمي لمجلس الأجندة العالمية حول مستقبل الحكومات ، التكنولوجيا ومستقبل الحكومات ، جانفي 2014 ، ص65.

[13] تقرير للقمة العالمية للحكومات مكتب رئاسة مجلس الوزراء لدولة الامارات العربية المتحدة، ابتكارات الحكومات الخلاقة " ابتكارات حكومية حول العالم"، بموقع https://worldgovernmentsummit.org/api/publications/document/d09e6ac4-e97c-6578-b2f8-ff0000a7ddb ، فيفري 2016، ص4.

[14] تقرير المنتدى الاقتصاد العالمي لمجلس الأجندة العالمية حول مستقبل الحكومات ، التكنولوجيا ومستقبل الحكومات(بتصرف)، مرجع سابق، ص28.

[15] المغرب الرقمي 2009–2013 الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، المملكة المغربية، ص21.

[16] موقع وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، www.mmsp.gov.ma/ar/decline.aspx?m=12&r=336

[17] موقع وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، www.mmsp.gov.ma/ar/decline.aspx?m=12&r=337

[18] موقع وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، www.mmsp.gov.ma/ar/decline.aspx?m=12&r=339

[19] موقع الجائزة الوطنية السنوية للإدارة الإلكترونية "امتياز"، www.emtiaz.ma/page.asp?p=5

[20] E - Algérie 2013, République Algérienne Démocratique et populaire, Décembre 2008, p07-11

[21] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات و الرقمنة، www.mpttn.gov.dz/ar/content/الحكومة-الإلكترونية-التطبيقات-الشاملة، تصفح يوم 02 ديسمبر 2017

[22] موقع سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الجزائرية،www.arpt.dz/ar/gd/ce/?AspxAutoDetectCookieSupport=1، تصفح يوم 02 ديسمبر 2017.

[23] الاستراتيجية الوطنية للابتكار، الموقع الرسمي لمجلس الوزراء بدولة الإمارات، https://uaecabinet.ae/ar/the-national-strategy-for-innovation، تصفح يوم 04 ديسمبر 2017.

[24] الاستراتيجية الوطنية للابتكار، الموقع الرسمي لمجلس الوزراء بدولة الإمارات، https://uaecabinet.ae/ar/the-national-strategy-for-innovation، تصفح يوم 04 ديسمبر 2017.

[25] ماجدة أيت لكتاوي، استراتيجية المغرب الرقمي 2013 تقترب من نهايتها، جريدة هيسبريس المغربية، الصادرة يوم الخميس 05 يوليو 2012، على الموقع، https://www.hespress.com/sciences-nature/57623.html ، شوهد: 2017/10/19، على الساعة 20:30.

[26] الباحثون السوريون، ما هي مؤشرات التنمية العالمية، نشر المقال في: 2015/10/20، https://www.syr-res.com/article/8129.html، شوهد يوم 2017/08/25، 18:29.

[27] رؤية الامارات 2021، https://www.uaecabinet.ae/ar/uae-vision ، موقع مجلس الوزراء، شوهد: 2017/10/19، على الساعة 20:21.

[28] ماجدة أيت لكتاوي، استراتيجية المغرب الرقمي 2013 تقترب من نهايتها، مرجع سابق.

أثر التسويق الداخلي على ضمان جودة خدمة التعليم العالي
من وجهة نظر الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة

د. منصوري إلهام
جامعة ورقلة؛ الجزائر
Ilhem37@live.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:
هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية التسويق الداخلي ودرجة تبني الجامعة لهذا المفهوم، وأثر هذا المفهوم على تحسين جودة مخرجاتها التعليمية، وقد تمثلت عينة الدراسة في جميع الموظفين في كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة والبالغ عددهم 30 موظف. ولاختبار تقييمات وجهات نظرهم تم تصميم استبانة وزعت عليهم، مكونة من محورين محور التسويق الداخلي بأبعاده المتمثلة في: التدريب، التمكين، الحوافز، فرق العمل، والمحور الثاني جودة خدمة التعليم العالي.ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).
وقد توصلت الدراسة إلى هناك أهمية لكل من بعد التدريب والتمكين وفرق العمل وانعكاس ذلك ايجابيا على جودة الخدمة التعليمية، في حين كان هناك قلة الاهتمام لبعد الحوافز. وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة اللاهتمام أكثر بالحوافز الممنوحة للموظفين خاصة الذين يحققون أداء متميز في تقديم الخدمة التعليمية.
الكلمات المفتاحية: التسويق الداخلي، التدريب، التمكين، الحوافز، فرق العمل،خدمة التعليم العالي.

Abstract:
The study aimed to identify the importance of internal marketing and the degree of adoption by the university of this concept, and the effect of this concept on improving the quality of their educational outputs. The sample of the study was in all employees in the faculty of modern information technologies and communication at the University of Kasdi Merbah Ouargla, which has 30 employees. In order to test the evaluations of their views, a questionnaire was designed, composed of two pillars of the internal marketing hub: Training, Empowerment, Incentives, Working Groups. The second axis is the quality of the higher education service.

The study found that there is importance to both after training, empowerment and teams and a positive reflection on the quality of educational service, while there was a lack of attention to the dimension of incentives. The study recommended that more attention should be paid to the incentives granted to employees, especially those who achieve outstanding performance in providing educational services.
Keywords: Internal Marketing, Training, Empowerment, Incentives, Task Forces, Higher Education Service.

مقدمة:

يركز التسويق من الناحية التقليدية على عمليات التبادل بين المنظمة الخدمية مقدمة الخدمة وبين الزبائن طالبي الخدمة، إلا أن طبيعة الدور الذي يؤديه الموظفون بالمنظمة في تحديد مستوى الجودة التي تلبي حاجات الزبائن والموظفين له أكبر الأثر في زيادة قدرة المنظمة ونموها، وهذا النوع من التبادل وجه النظر إلى شكل آخر من أشكال التبادل، وهو ما يمكن أن يتم بين المنظمة والموظفين فيها. ونظرا للسمات الخاصة التي تنفرد بها الخدمات من حيث التلازمية لإنتاج الخدمة، وضرورة اشتراك كل من مقدمي الخدمة وطالبيها في عملية انتاجها وإخراجها بصورتها النهائية، إضافة إلى صعوبة تطويرها أو تعديلها بعد انتاجها كونها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، مما زاد من أهمية التركيز على جودة الخدمة المقدمة من خلال المدخلات الخاصة بإنتاجها. ويتمثل جوهر جودة الخدمة المقدمة في تلبية توقعات زبائنها أو ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للزبائن. وعليه فإن أداء الموظفين في مجال الخدمات يمثل المنتج الذي يشتريه الزبون الخارجي، وأحد الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة لتحقيق التميز في السوق.

ونظرا لاعتماد جودة الخدمة على الموظفين مقدمي الخدمة، ظهر مفهوم التسويق الداخلي الذي ينظر إلى وظائف الموظفين على أنها منتجات داخلية ومن ثم يجب عرضها بالطريقة التي تشبع حاجات ورغبات الزبون الداخلي، وبما يساهم في إزالة المعوقات الوظيفية لزيادة الفعالية التنظيمية، ومن ثم تقديم خدمة للزبون الخارجي، تتسم بالجودة وتحقق رغبات الزبائن وأهداف المؤسسة في البقاء في السوق. فمفهوم التسويق الداخلي يشير إلى تصميم السياسات والبرامج الموجهة للموظفين بالمنظمة (الزبائن الداخليين) بهدف تحقيق مستويات عالية من الرضا لديهم، والذي بدوره يمكن أن يؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن الخارجيين.أي أن الاعتراف بأهمية دور الموظفين في تسويق الخدمة يستوجب من الإدارة النظر إليهم على أنهم يمثلون السوق الأول للمنظمة، وأن وظائفهم تمثل منتجات داخلية لهم، والتي يجب تصميمها وتطويرها بما يتفق وحاجاتهم ورغباتهم، ومن ثم زيادة درجة رضاهم. وتنطوي سياسات التسويق الداخلي وبرامجه على بعض الأنشطة المخططة والموجهة للموظفين بها والخاصة بالتدريب والتمكين والحوافز والعمل مع فريق العمل.

المحور الأول: منهجية الدراسة

أولا: مشكلة الدراسة وعناصرها

إن ما يواجه المنظمات الخدمية في الجزائر خاصة قطاع التعليم العالي من صعوبات في نشاطها يؤثر على مدى فعاليتها وقدراتها التنافسية. فالتعليم الجامعي في الجزائر شهد محاولات جادة لتحسينه وتطويره حيث ازداد الاهتمام مؤخرا بالخدمات التي تقدمها الجامعة، ونتيجة للمشاكل التي تعترض أداء هذه الخدمات فقد قامت الجامعة بالاهتمام بنوعية وجودة الخدمة، حتى صار تحقيق

الجودة مطلبا يستلزم وضع مؤشرات ومعايير واضحة يمكن استخدامها للحكم على مستوى الجودة. وإن كانت هذه الجودة تعتمد على عناصر عديدة إلا أن أهمها هم الموظفون الذين هم مصدر انتاج وتقديم هذه الخدمات لزبائن الجامعة، ومن هنا برزت أهمية التسويق الداخلي كأحد المدخلات الرئيسية للعملية التعليمية ودوره في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة، لكن هذا المدخل لم يلق الاهتمام الكافي بجامعات الجزائر، وبناءا على ذلك فإن إشكالية الدراسة تتمثل في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر التسويق الداخلي في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة؟

ويمكن أن يتفرع على السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما أثر التدريب في رفع مستوى جودة خدمة التعليم العالي التي تقدمها كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة؟
- ما أثر التمكين في رفع مستوى جودة خدمة التعليم العالي التي تقدمها كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة؟
- ما أثر الحوافز في رفع مستوى جودة خدمة التعليم العالي التي تقدمها كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة؟
- ما أثر فرق العمل في رفع مستوى جودة خدمة التعليم العالي التي تقدمها كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة؟

ثانيا:أهداف الدراسة

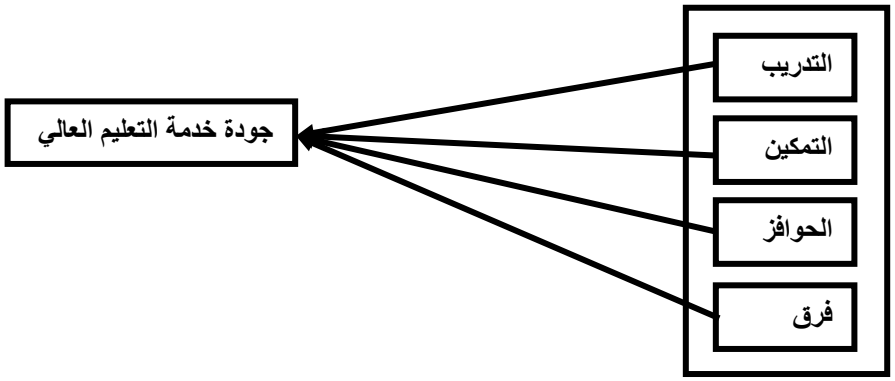
هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تبني مفهوم التسويق الداخلي واختبار مدى استخدام الجامعة(التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال) لنشاطات التسويق الداخلي، ومدى إدراك الموظفين لهذا المفهوم والعناصر المكونة له، وأثر تطبيقه على الأداء الكلي للجامعة(كلية التكنولوجيات الحديثة للمعومات والاتصال) متمثلا في جودة مخرجاتها التعليمية .

ثالثا:أهمية الدراسة

تتحدد أهمية الدراسة من طبيعة الأنشطة التي تمارسها المنظمة لتحقيق غاياتها وأهدافها من خلال مفهوم التسويق الداخلي بتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي للموظفين، وانعكاس ذلك على الأداء الكلي للموظفين بتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق الرضا والإشباع للزبائن طالبي الخدمة التعليمية.

رابعا:أنموذج الدراسة

المتغير المستقل : التسويق الداخلي **المتغير التابع: جودة خدمة التعليم العالي**



المصدر: من إعداد الباحثة

خامسا:فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدريب ومستوى جودة خدمة التعليم العالي

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التمكين ومستوى جودة خدمة التعليم العالي.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحوافز ومستوى جودة خدمة التعليم العالي.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فرق العمل ومستوى جودة خدمة التعليم العالي.

سادسا:التعريفات الاجرائية

I. التسويق الداخلي: وظيفة تعنى بالاختيار والتدريب والتحفيز الجيد لجميع الموظفين في المنظمة، وخاصة أولئك الذين يرغبون بتقديم خدمات متميزة لزبائنهم.

II. جودة خدمة التعليم العالي: هي ملائمة ما يتوقعه الزبائن من الخدمة التعليمية مع إدراكهم الفعلي للخدمة المقدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبائن هي التي تتطابق مع توقعاتهم.

المحور الثاني: الإطار النظري

أولا:خدمة التعليم العالي

I. مفهوم جودة خدمة التعليم العالي

يرتكز هدف المنظمة التعليمية الأساسي في خدمة (الزبائن / الطلبة)، لأنهم محور وجودها ونموها واستمرارها، من خلال تقديم أفضل خدمة تعليمية وخبرة عملية لهم، و بالرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين في تحديد تعريف جودة الخدمة التعليمية المقدمة، فقد عرفها Parasuraman بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها[1]. كما

يعرفها الدراكة والشبلي بأنها:"جودة الخدمة المقدمة سواء المدركة أو المتوقعة في الواقع الفعلي وتعد المحدد الرئيسي لرضى الزبون لتعزيز جودة الخدمة المقدمة"[2].

من خلال التعريفين يتضح أن الخدمة التعليمية تبدأ بالزبون ومدى ادراكه بخلوها من العيوب وملائمتها للغرض الذي تشترى من أجله، وهذا ما يراه الطالب بعد إدراكه للأداء الفعلي من الخدمة التعليمية المقدمة.

تتصف الخدمة بخصائص هي:

- اللاملموسية: كونه لا يمكن مشاهدتها من قبل مقدم الخدمة أو متلقيها.
- عدم الانفصالية:وتعني عدم إمكانية الفصل بين الخدمة ومقدميها.
- التغير في مخرجات الخدمة(جودة الخدمة): اعتمادا على من يقدمها ومتى وأين وكيف يقدمها؟.
- النفاذية: أي أنها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، أي لا يمكن تخزينها.

II. أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

توصلParasuraman في دراسة استطلاعية أجراها على العديد من المنظمات الخدمية في الولايات المتحدة الأمريكية في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات وقد تمكن من التوصل إلى خمسة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي الأبعاد الخاصة بمقياس Servqual ، وذلك بعد إدخال التعديلات المناسبة عليه ليتناسب مع الخدمة التعليمية، والأبعاد هي[3]:

1. الجوانب المادية الملوسة: وتشمل:جاذبية المبنى، مظهر الموظفين، التصميم والتنظيم الداخلي للمبنى، التوسع في إنشاء الأقسام التي تحتاجها المنظمة التعليمية، حداثة الأجهزة التي تساعد الموظفين على سرعة تقديم الخدمة.

2. الاستجابة: وتشمل:رغبة الموظفين في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية، السرعة في تقديم الخدمة التعليمية المطلوبة، إخبار الزبون عن وقت تقديم الخدمة التعليمية والانتهاء منها، وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمام الإدارة.....

3. الاعتمادية: وتشمل: الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في المواعيد المحددة، الدقة وعدم الخطأ في حل مشاكل الطلبة، التزام الادارة بالوعود المقدمة،.....

4. الأمان: ويشمل: الشعور بالأمان في التعامل مع الزبائن ، استمرارية متابعة الحالات التي بها مشاكل، سرية المعلومات الخاصة بالزبائن الطلبة، تبادل عامل الثقة داخل المنظمة الخدمية.

5. التعاطف: ويشمل: مراعاة ظروف الزبائن الداخليين، التعرف على احتياجات الزبائن.....

ثانيا:التسويق الداخلي

I.مفهوم التسويق الداخلي

بدأ الحديث عن مفهوم التسويق الداخلي عام 1950 ، حيث تمت مناقشته بشكل غير مباشر في أدبيات إدارة الجودة الشاملة.بينما يرى Saad et al أن أول من أدخل مفهوم التسويق الداخلي هما Sasser and Arbeit اللذان قالا أن الأفراد هم أول سوق لخدمات المنظمة. وتعود جذور التسويق الداخلي إلى تسويق الخدمات، حيث أن الهدف من تطبيقه هو

تحفيز الموظفين على الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية لإرضاء الزبون، على اعتبار أن الفرد الجيد هو الذي يخدم الزبون جيدا[4].وبالرغم من تعدد الدراسات التي اهتمت بالتسويق الداخلي، إلا أنه لا يوجد اتفاق حول معناه الدقيق،ف Berry يرى أن التسويق الداخلي: هو النظر إلى الموظفين على أنهم زبائن داخل المؤسسة والنظر إلى الوظائف التي يقومون بها على أنها منتجات داخلية والعمل على تقديم هذه المنتجات بشكل يرضي الزبائن الداخلين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة[5].

وهذا ماذهب إليه Kotler الذي اعتبر أن منظمة الخدمة الناجحة يجب عليها أن تبيع وظائفها للعاملين بها قبل أن تبيع خدامتها للزبائن في الخارج.

من خلال ما سبق يمكن القول أن التسويق الداخلي يعتبر متطلبا سابقا لأداء التسويق الخارجي، حيث تعتبر المنظمة موظفيها شركاء لها تتعاون معهم بهدف تقديم منتجات تميزها عن بقية منافسيها وتحافظ وتكتسب بها زبائن جدد.

II. مراحل تطور التسويق الداخلي

يبدأ التسويق الداخلي بفهم اتجاهات الموظفين والإدارة نحو المنظمة والخدمات المقدمة لزبائنها ثم الاهتمام بالتدريب وفرق العمل ،ولقد تم تحديد ثلاث مراحل لتطوير التسويق الداخلي هي[6]:

1. **المرحلة الأولى :رضا الموظفين وتحفيزهم**:كان افتراض التسويق الداخلي هو" إرضاء الموظف"، حيث إن في هذه المرحلة كانت المنظمات تعامل موظفيها على أنهم زبائن دخليون، وتتعامل مع الوظائف على أنها منتجات داخلية .وتحقيق رضا الموظف يحفزه على تقديم تفاعل أفضل مع الزبون يؤدي إلى تحقيق رضاه. لكن تم انتقاد هذه المرحلة باعتبارها تركز على رضا الزبون الداخلي مما قد يؤثر سلبا على الاهتمام بحاجات الزبون الخارجي ورغباته، وقد تواجه المنظمة تكاليف مالية كبيرة حتى تتمكن من تقديم التحفيز المادي للموظفين باستمرار.

2. **المرحلة الثانية :التوجه نحو الزبون** :في هذه المرحلة أصبح التسويق الداخلي يركز على بناء تفاعل بين الخط الأمامي للموظفين والزبائن، وتعرف العملية بالتسويق التفاعلي، الذي يبنى على اعتقاد أن تكامل كل وظائف المنظمة، إضافة إلى ذلك فإن هدف التسويق الداخلي في المنظمة يعد عمود المنظمات الخدمية .هذه المرحلة تركز على خلق تناسق فعال بين الموظفين في الخط الأمامي وباقي الموظفين. أهم ما ميز هذه المرحلة هو نشر الوعي بضرورة الاهتمام بالزبون والسعي نحو تحقيق أهداف التسويق في كل الأقسام، كما أن التوجه بالزبون يستلزم تطبيق التقنيات التسويقية في جميع أنحاء المنظمة. وأهم خاصية اكتسبها المفهوم هي أن التسويق الداخلي يعد مفتاح تعظيم الخدمات ونجاح التسويق الخارجي.

3. **المرحلة الثالثة:التطبيق الاستراتيجي وإدارة التغيير**: في هذه المرحلة تم تقديم التسويق الداخلي على أنه أداة لتطبيق استراتجيات المنظمة، حيث يعد التسويق الداخلي منهجية ووظيفة لإدارة الموارد البشرية، تهدف إلى جعل الأفراد موردا لوظيفة التسويق .كما أنها تلغي انعزال الوظائف وتخفض من مقاومة التغيير بين الوظائف. حيث إن تطبيق الاستراتيجيات بفعالية أكثر يسهل من التغلب على الصدمات الداخلية ويحسن من الاتصال الداخلي. ولكي تكون المنظمة أكثر استعدادا لإشباع حاجات

الزبون ومواجهة تهديدات المنافسين، فهي تحتاج إلى تحفيز جميع موظفيها وتدريبهم ليتمكنوا من تقديم المستوى الملائم من الخدمات للزبائن.

III. عناصر التسويق الداخلي

هناك العديد من عناصر التسويق الداخلي التي حددتها الدراسات السابقة التي تتضمن الاتصال والتدريب وتتضمن أيضا الدوافع والتطوير وتدريب العاملين، إضافة إلى جذب الموظفين وتعيينهم والمحافظة عليهم.

تستمد استراتيجية التسويق الداخلي أهميتها من أهمية عملية التفاعل بين الموظفين بالجامعة والهيئة التدريسية والإدارية والزبائن المتمثلين في الطلاب طالبي الخدمة التعليمية، حيث تتزامن عمليات تقديمها واستهلاكها، ويسيطر العنصر البشري على عملية تقديمها ويشارك كل من الموظفين بالجامعة والزبائن الطلاب في إنتاج الخدمة التعليمية ذاتها. وتهدف استراتيجية التسويق الداخلي إلى استقطاب أفضل الموظفين والمحافظة عليهم وحثهم على أداء وظائفهم على أفضل وجه ممكن، وذلك من خلال تطبيق كل من فلسفة وأساليب التسويق الخارجي على السوق الداخلي للعاملين[7].

1. التدريب:

تلجأ المنظمة إلى تدريب الموظفين لديها من أجل تأهيلهم للأعمال التي سوف تنسب لهم أو بهدف رفع إنتاجيتهم أو اكسابهم المهارات المطلوبة التي تنشأ نتيجة التغيرات التكنولوجية التي تتطلب مهارات جديدة. فإدراك الزبون الطلاب لجودة الخدمة التعليمية يتأثر مباشرة بأداء وسلوكيات مقدمي الخدمة التعليمية، والذي يعتبر بمثابة محصلة لأداء بقية الموظفين في المنظمة، لذلك يجب أن يتمتع الموظفين في الجامعة بدرجة عالية من المهارات التي تمكنهم من تقديم ما هو أفضل[8].

2. التمكين:

كلمة التمكين لغة هي التعزيز ،وجاء التمكين في الفكر الإداري ليطالب بالتخلي عن النموذج التقليدي للقيادة، الذي يركز على التوجيه إلى قيادة تؤمن بالمشاركة والتشاور لزيادة الاستفادة من الفرد، وهذا بدوره يتطلب تغييرا جذريا بأدوار العمل[9]. وقد عرف Eccles التمكين على أنه:" منح العاملين ما يكفي من السلطة والقوة والموارد وحرية العمل لتجعل منهم أفراد قادرين على خدمة المنظمة بفاعلية[10].

يشير gori On أن تمكين الموظفين في موقع اتخاذ القرار وتشجيع مشاركتهم يساهم في زيادة الاستجابة السريعة لأي تغيرات في المحيط وبهذا يساهم في زيادة الرضاء الوظيفي[11].

وإذا ما اختارت الجامعة تمكين عامليها يمكنها أن تحقق النتائج التالية[12]:

- سرعة استجابة العامل لاحتياجات الزبائن (الطلاب)، وكذلك العمل على حل مشاكلهم باعتبار العاملين لديهم المعرفة والصلاحية للتصرف في الوقت المناسب.
- زيادة تفاعل الموظفين مع الزبائن الخارجيين الطلبة.

- اتساع نظرة الموظف وذلك فيما يخص عمليات الخدمة التعليمية وبهذا يكون مصدراً للأفكار الجيدة لتطوير الخدمة التعليمية

3. الحوافز:

يتحدد سلوك الفرد لعوامل ثلاثة هي: السبب المنشئ للسلوك، وهدف يسعى الفرد إلى بلوغه وهو يسلك سلوكا معينا، وأخيرا قوة دفع توجه السلوك بعد أن تثيره وتسهم في توجيهه إلى تحقيق الهدف. والحوافز هي وسائل إشباع متاحة أو أدوات يتم بموجبها الإشباع، أو أن الحوافز هي مجموعة الظروف التي تتوافر في جو العمل وتشكل ثقافته[13]. وفي هذا السياق عرفها الديري بأنها:" مجموعة العوامل التي تعمل على التأثير على سلوك الفرد من خلال إشباع حاجاته"[14]. و الحوافز أنواع هي[15]:

أ. حوافز مادية:هي حوافز ملموسة تتخذ أشكالا متنوعة مثل الرواتب الشهرية، الأجور اليومية والزيادات السنوية.

ب.حوافز معنوية: تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام الموظف الذي له أحاسيس وتطلعات اجتماعية. و يمكن أن تشمل: فرص الترقية، تقدير جهود الموظفين، اشراك الموظفين في الإدارة، توسيع العمل، إثراء العمل، تحسين ظروف ومناخ العمل.

4. فرق العمل:

هي مجموعة من الأفراد الذين يعملون مع بعضهم لتحقيق أهداف محدودة ومشتركة[16].

تتصف فرق العمل بمجموعة من الخصائص هي:

- يعتمد عمل الفريق على المشاركة والعمل الجماعي، فهو يسمح لكل عضو أن يؤدي عدد من المهمات ويحفز الأعضاء على استخدام مختلف المهارات ويقلل من روتين العمل.
- مشاركة الأعضاء في تحمل مسؤولية تحقق النتائج والأهداف من الأعمال التي يقومون بها.
- تتمتع فرق العمل بالعمل الجماعي من خلال المرونة لإنجاز المهام، ومنح العاملين صلاحيات أوسع.
- تتولى فرق العمل إدارة العمل بشكل ذاتي بحيث تكون لديهم الحرية في وضع أهدافهم وتحديد الوقت المطلوب لإنجازها ضمن خطة المنظمة.

المحور الثالث: الإطار التطبيقي

أولا:مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال بجامعة ورقلة، أما عينة الدراسة فقد استهدفت جميع أفراد المجتمع والبالغ عددهم 30 موظف.

ثانيا:أداة الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة تم تصميم استبانة، مكونة من محورين محور التسويق الداخلي بأبعاده المتمثلة في: التدريب، التمكين، الحوافز، فرق العمل، والمحور الثاني جودة خدمة التعليم العالي. وقد تم توزيع 30 استبانة على عينة الدراسة، حيث استردت 30 استبانة، وكلها صالحة للتحليل أي بنسبة استرداد 100%.

ثالثا:اختبار الثبات

استخدم اختبار الثبات(كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس، حيث بلغت قيمته 93% وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة 70%.

رابعا:اختبار فرضيات الدراسة

I. **اختبار الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب ومستوى جودة خدمة التعليم العالي، ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة لبعد التدريب والمجموع الكلي لهما(الجدول رقم 1)

الجدول رقم1: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات التدريب

الرقم	متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تهتم الجامعة بتدريب الموظفين وتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع الطلبة	3.20	1.407
02	تعتبر البرامج التدريبية التي توفرها الجامعة للموظفين كافية	3.83	1.109
03	تقيس الجامعة درجة استفادة الموظفين من البرامج التدريبية	3.73	1.375
04	البرامج التدريبية زادت من قدراتي وإمكانياتي العملية والعلمية	3.10	1.748
05	يتم تطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع التغيرات التكنولوجية	3.50	1.500
06	المجموع الكلي	3.47	1.427

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

بينت نتائج تحليل الاحصاء الوصفي الواردة في الجدول رقم 1 على موافقة المبحوثين على أهمية التدريب باعتباره مكونا رئيسيا لجودة خدمة التعليم العالي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لبعد التدريب ما بين(3.10-3.83)، فكان أعلاها للفقرة رقم(2) التي تنص على: "أن البرامج التدريبية التي توفرها الجامعة كافية".

ومن أجل اختبار الفرضية الأولى طبق تحليل الانحدار

الجدول رقم2: نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients للتدريب

المتغير المستقل	R	r^2	ß	T	F	Sig.	النتيجة
التدريب	0.461	0.2123	0.461	2.752	7.574	0.010	نرفض فرض العدم

يبين الجدول رقم 2 أن معامل الارتباط بين البرامج التدريبية التي تقدمها الجامعة وجودة خدمة التعليم العالي قد بلغ(r=0.461) ، وأن قيمة معامل التحديد(r^2) فسر ما نسبته(21.33%) من حيث أهمية بعد البرامج التدريبية على جودة خدمة التعليم العالي، وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها0.461=ß)، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F البالغة 7.574، وهي قيمة دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدراها0.01، وبناءا على القرار الاحصائي ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب وجودة خدمة التعليم العالي. وقبول الفرضية البديلة التي تنص على : وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب وجودة خدمة التعليم العالي.

II. **اختبار الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التمكين ومستوى جودة خدمة التعليم العالي، ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة لبعد التمكين والمجموع الكلي لهما(الجدول رقم (3)

الجدول رقم3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات التمكين

الرقم	متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تمنح إدارة الجامعة صلاحيات واسعة للموظفين	3.03	1.757
02	تتيح إدارة الجامعة للموظفين صلاحيات اتخاذ القرار لتسريع الاستجابة لحاجات الطلبة	3.10	1.541
03	تحرص إدارة الجامعة على توفير التسهيلات اللازمة لأداء مهام الموظفين	3.23	1.702

04	تتيح إدارة الجامعة للموظفين المعلومات اللازمة لتطوير عملهم	3.40	1.697
05	تتيح الجامعة للموظفين إبداء الرأي في حل المشكلات وطرح الأفكار	3.13	1.430
06	المجموع الكلي	3.18	1.625

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

بينت نتائج تحليل الاحصاء الوصفي الواردة في الجدول رقم 3 على موافقة المبحوثين على أهمية التمكين باعتباره مكونا رئيسيا لجودة خدمة التعليم العالي لكن بدرجة متوسطة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لبعد التمكين ما بين(3.03-3.40)، فكان أعلاها للفقرة رقم(4) التي تنص على: "أن إدارة الجامعة تتيح للموظفين المعلومات اللازمة لتطوير عملهم".

ومن أجل اختبار الفرضية الثانية طبق تحليل الانحدار

الجدول رقم 4: نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients للتمكين

المتغير المستقل	R	r^2	ß	T	F	Sig.	النتيجة
التمكين	0.701	0.491	0.701	5.198	27.024	0.000	نرفض فرض العدم

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم 4 أن معامل الارتباط بين التمكين وجودة خدمة التعليم العالي قد بلغ0.701 =r، وأن قيمة معامل التحديد(r^2) فسر ما نسبته (49.1%) من حيث أهمية بعد التمكين على جودة خدمة التعليم العالي، وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها0.701 =ß)، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F البالغة 27.024، وهي قيمة دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدراها0.000،

وبناءا على القرار الاحصائي ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التمكين وجودة خدمة التعليم العالي.

وقبول الفرضية البديلة التي تنص على : وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التمكين وجودة خدمة التعليم العالي.

III. **اختبار الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الحوافز ومستوى جودة خدمة التعليم العالي ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة لبعد الحوافز والمجموع الكلي لهما(الجدول رقم5)

الجدول رقم5: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات الحوافز

الرقم	متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	المرتب الذي أحصل عليه يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به	2.80	1.476
02	تعتبر المرتبات في الجامعة عالية بالمقارنة بالمؤسسات الأخرى	3.10	1.541
03	يشعر الموظفون بالجامعة أن هناك نظام مرضي للحوافز	3.27	2.064
04	تقوم الجامعة بتقديري بحوافز معنوية مثل شهادات التقدير	3.07	1.609
05	تتناسب المكافآت والحوافز مع متطلبات المعيشة المعقولة	3.67	1.609
06	المجموع الكلي	3.18	1.660

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

بينت نتائج تحليل الاحصاء الوصفي الواردة في الجدول رقم5 على عدم موافقة المبحوثين على أهمية الحوافز باعتباره مكونا رئيسيا لجودة خدمة التعليم العالي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لبعد الحوافز ما بين(2.80-3.67).

ومن أجل اختبار الفرضية الثالثة طبق تحليل الانحدار

الجدول رقم6: نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients للحوافز

المتغير المستقل	R	r^2	ß	T	F	Sig.	النتيجة
الحوافز	0.151	0.023	0.461	4.705	0.651	0.426	قبول فرض العدم

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم 6 أن معامل الارتباط بين الحوافز التي تقدمها الجامعة وجودة خدمة التعليم العالي قد بلغ 0.151، وأن قيمة معامل التحديد(r^2) فسر ما نسبته(2.3%)فقط، وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها0.461=ß)، وهي لا تؤكد معنوية هذه العلاقة فقيمة F بلغت 0.651، وهي قيمة غير دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدراها0.426 ، وبناءا على القرار الاحصائي تقبل فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الحوافز وجودة خدمة التعليم العالي.

IV. **اختبار الفرضية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فرق العمل ومستوى جودة خدمة التعليم العالي، ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة لبعد فرق العمل والمجموع الكلي لهما(الجدول رقم 7)

الجدول رقم7: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات فرق العمل

الرقم	متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تشجع إدارة الجامعة الموظفين على العمل بروح الفريق	3.20	2.270
02	تسود الثقة بين أعضاء فرق العمل داخل الجامعة	3.17	1.147
03	تمكن فرق العمل من تبادل الخبرات والأدوار بين الموظفين	2.97	1.245
04	تسهم فرق العمل المختلفة في تطوير الخدمات المقدمة للطلبة	2.70	1.119
05	تعزز فرق العمل لدى أعضائها قيم الشعور بمسؤولية مساعدة الزملاء في أداء عملهم	2.73	1.258
06	المجموع الكلي	2.96	1.408

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

بينت نتائج تحليل الاحصاء الوصفي الواردة في الجدول رقم7 على موافقة المبحوثين على أهمية فرق العمل باعتباره مكونا رئيسيا لجودة خدمة التعليم العالي لكن بدرجة متوسطة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لبعد فرق العمل ما بين(2.70-3.20)، فكان أعلاها للفقرة رقم(1) التي تنص على: "أن إدارة الجامعة تشجع الموظفين على العمل بروح الفريق".

ومن أجل اختبار الفرضية الرابعة طبق تحليل الانحدار

الجدول رقم8: نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients لفرق العمل

المتغير المستقل	R	r^2	ß	T	F	Sig.	النتيجة
فرق العمل	0.626	0.392	0.626	4.252	18.080	0.000	نفي فرض العدم

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم8 أن معامل الارتباط بين فرق العمل وجودة خدمة التعليم العالي قد بلغ0.626 =r، وأن قيمة معامل التحديد(r^2) فسر ما نسبته (39.2%) من حيث أهمية بعد فرق العمل على جودة خدمة التعليم العالي، وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها0.626=ß، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F البالغة 18.080، وهي قيمة دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدراها 0.000، وبناءا على القرار الاحصائي ترفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فرق العمل وجودة خدمة التعليم العالي.

وقبول الفرضية البديلة التي تنص على : وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فرق العمل وجودة خدمة التعليم العالي.

خامسا: مناقشة نتائج الدراسة

1. تبين من خلال الدراسة أن البرامج التدريبية التي تقدمها الجامعة للموظفين تزيد من فرص تطوير مهاراتهم مما يسهم إيجابا على مخرجات العملية التعليمية.
2. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين التمكين وجودة الخدمة التعليمية، ويعزى ذلك إلى العدد القليل للموظفين الذين يتعاملون وجها لوجه مع الطلبة، مما يفرض عليهم أن يكونوا أصحاب قرار في الوقت المناسب ويتحملون جزء من المسؤولية، وهذا يساعدهم في رفع درجة تقديمهم لخدمات ذات جودة عالية ومتميزة طبعا إذا كان قرارهم صائب.
3. أوضحت الدراسة أن الموظفين لا يتلقون تحفيزات تنشط وتنمي أدائهم مما ثبط ذلك من معنوياتهم، وهذا ما يعيق العمل المطلوب منهم وينعكس على أداء المنظمة ككل.
4. كما بينت الدراسة وجود علاقة بين فرق العمل وجودة الخدمة التعليمية، وهذا ما يوفر بيئة عمل يسودها التعاون والذي ينعكس على الأداء الكلي للموظفين وبالتالي تحقيق الجودة في الخدمة.

سادسا: التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بالحوافز بأنواعها للموظفين الذين يحققون أداء متميزا في تقديم الخدمة بالشكل المناسب للزبائن/ الطلاب، وذلك لرفع جودة الخدمة المقدمة.
2. ضرورة التقييم المستمر لجودة خدمة التعليم العالي المقدمة للطلبة بأبعادها كافة لضمان رضاهم عنها.

قائمة الهوامش والمراجع

[1]:يوسف حسين، عاشور وطلال عثمان، العبادلة:قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا-حالة برنامجMBA في الجامعة الاسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد11، الهدد الأول،2007،ص105.

[2]:أميرة شكر، ولي البياتي وندى اسماعيل، جبوري القماج: تأثير جودة خدمة التعليم العالب على رضا الزبون-دراسة استطلاعية في كليات طب الأسنان الأهلية في بغداد، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد3، العدد2،2017،ص656.

[3]:نوال إسحاق أحمد، الكندري:نموذج مقترح لدور الرضا الوظيفي في العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمات التعليمية–دراسة مقارنة بين الجامعات الحكمومية والجامعات الخاصة في دولة الكويت–، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال(غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر،2016، ص ص65-67.

[4]: جوهرة،أقطي:أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة–دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية–، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير(غير منشورة)، جامعة بسكرة، الجزائر،2014،ص86.

[5]:Berry Leonard .E, **The Employee as customer**, Journal of Rating Banking, Vol3, No: 01, 1981,P 35.

[6]: سها سمير، أبو حمرة:التسويق الداخلي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية لديها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستر(غير منشورة)، في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الاسلامية،غزة،فلسطين،2017.

[7]:إسماعيل شاكر، تركي: التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة التعليمية–دراسة تطبيقية على كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الأردنية الخاصة–، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات،العدد2011،23،ص187.

[8]:سهام موسى:واقع وممارسات التسويق الداخلي وأثرها على الرضا الوظيفي–دراسة حالة على الكادر الطبي والتمريضي في المستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)،جامعة اليرموك،أربد، الأردن،2009،ص25.

[9]:آمال، مطابس: واقع تطبيق ممارسات التسويق الداخلي من وجهة نظر الموظفين الاداريين في فرع مؤسسة موبليس بالأغواط، مجلة دراسات،جامعة الأغواط،العدد2016،27،ص 289.

[10]: مؤيد، الساعدي: السلوك التنظيمي وإدارة المواد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 167.

[11] :Bruce, Manuela:**Measuring Empowerment**,Leadership & Organization Development Journal, Vol 24, N 2,2003,p23.

[12]:أيمن عبد الله محمد، أبو بكر: أثر ممارسات التسويق الداخلي على رضا العاملين–دراسة حالة بنك أبو ظبي الاسلامي،الامارات فرع مدين العين–، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد16(1)،2015،ص15.

[13]:علي، السلمي: الدوافع والحوافز، المنظمة العربية للعلوم الادراية، القاهرة، مصر،2000.

[14]: عطا الله عزت، أبو عودة: واقع اتسويق الداخلي في شركات الاتصالات الخلوية الفلسطينية وأثره على جودة الخدمة المقدمة–قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستر(غير منشورة)، في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية،غزة، فلسطين،2015،ص21.

[15]: إسماعيل شاكر، تركي: مرجع سابق،ص188.

[16]:فالح عبيد الله ،خوالدة: تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية، أطروحة دكتوراه(غير منشورة)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن،2009،ص49.

اقتصاد المعرفة ودوره في تفعيل مؤشرات التنمية البشرية في الجزائر

د. نشاد حكيم — المركز الجامعي البيض، الجزائر — *Hakim.nechad@yahoo.fr*

أ.بن قرين جمال — المركز الجامعي البيض، الجزائر — *djamel_tlemcen@hotmail.fr*

د.علي دحمان محمد — جامعة عين تموشنت، الجزائر

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

ملخص:

نحيا في هذا العصر مرحلة جديدة ابرز ملامحها الاستخدام واسع النطاق وغير المشهود لافرازات الثورة المعلوماتية وما تبعها من ثورة معرفية اثرت على كافة القطاعات ، وحتى العقود الاخيرة لم تكن التكنولوجيا والمعرفة والمواد غير الملموسة هي من محددات النمو الرئيسية ، بل كان الاعتماد على الاصول المادية والأصول الملموسة، الا ان ذلك اختلف اختلافا كبيرا في السنوات الاخيرة حيث بدا الاهتمام بشكل كبير ومتسارع بالموارد غير الملموسة المتمثلة بالمعرفة بوصفها ، واحدة من أهم محاولات لتحقيق التنمية المنشودة وزيادة دخلهم والنهوض باقتصاداتها.

وعلى هذا الأساس فقد حاولنا من خلال هذه الورقة إبراز الدور الكبير الذي يلعبه اقتصاد المعرفة باعتباره نموذجا اقتصاديا حديثا في تفعيل مؤشرات التنمية البشرية بالجزائر(الصحة والتعليم والدخل) .

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة – التنمية البشرية – مؤشرات اقتصاد المعرفة

Abstract:

In this era, we have witnessed a new phase whose most prominent feature is the widespread and unrecognized use of the information revolution and the subsequent knowledge revolution that affected all sectors. Until recent decades, technology, knowledge and intangible materials were not the main determinants of growth. , But this has differed significantly in recent years as the interest in the vast and accelerating interest in intangible resources of knowledge, as one of the most important attempts to achieve the desired development and increase their income and the advancement of their economies.

This paper is trying, we have tried to highlight the great role played by the knowledge economy as a modern economic model in activating human development indicators in Algeria (health, education and income).

key words: Knowledge Economy - Human Development - Knowledge Economy Indicators

I. الإطار النظري للدراسة:

1. مقدمة

إنّ التّطوّرَ العلميَّ والتّكنولوجيَّ الذي عرفته البشريّةُ في السّنوات الأخيرة وما أحدَثه من' انفجارٍ معرفي ،وثورةٍ تكنولوجيّة ، وتحوّلاتٍ جوهريّة في أنماط التّفكير ووسائلِ الإنتاج وفي جميع مناحي الحياة، إلى جانب ظاهرةِ العَوْلَمَة وما أوجدَته من منافسةٍ دَوليّةٍ غيرِ مسبوقةٍ في مجال اقتصادات المعرفة، وضع بلدانَ العالم، ومن بينها البلدان العربية، أمام تحدّياتٍ كبيرة يرتبط مآلُها بمدى التّحكّمِ في المعرفة وضبْطِ مُكوّناتها، والقدرةِ على التحوّل من منظور التّنميةِ القائمةِ على الموارد الماديّةِ والطّبيعيّة إلى تنميةٍ ذكيّةٍ قائمةٍ على الموارد المعرفيّة .وعلى هذا الأساس موضوعُ المعرفةِ اليومَ قد غدا من القضايا الجوهريّة في مشروع التّنميةِ البشرية ، إذ لم يعُدْ معيارُ الفصل بين الرُّقيِّ والتخلّف يُقاس بضَعْف الدَّخل، ولم تَعُد مقدّراتُ بلدان العالم تُحدَّد بما لديها من مواردَ ماديّةٍ وطبيعيّةٍ، أو بمساحتِها أو عددِ سكّانها، أو حجمِ قوّتها العسكريّة، وإنّما بقدرتها على إنتاج المعرفة وتطويرِها والتّحكّم فيها. وعلى مستوى الجزائر يلعب اقتصاد المعرفة دورا كبيرا في تحسين مؤشرات التنمية البشرية خاصة في مجال التعليم بمختلف مراحله (الابتدائي ،المتوسط ،الثانوي والتعليم العالي)،اضافة الى تحسين الأوضاع الصحية (من خلال تخفيض من نسبة الوفيات ،تقليص من معدل الأمراض...الخ)،اضافة الى تقليص من ظاهرة الفقر من خلال الحد من ظاهرة البطالة وتحسين من مستوى الدخل.وضمْنَ هذا المنعطف التاريخيِّ الهامّ ، تحتاج الجزائر أكثر من أي وقت مضى إلى الانكباب على ردْم الفجوات المعرفية والتّغلبِ على مَوطن الخلل والقصور، وفتحِ وِرَشِ التّنمية بمختلف أشكالها، خصوصًا التّنميةَ البشرية ،باعتبارها المفتاحَ والمدخلَ الأساسيّ لرفاه الإنسا وجودةِ الحياة .

2. مشكلة الدراسة: ان التركيز العالمي على اقتصاد المعرفة كإحدى سبل تفعيل مؤشرات التنمية البشرية لا يترك للجزائر أي مجال للتردد والمماطلة في الاندماج بسرعة وبشكل إيجابي في القاطرة الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة الاقتصادية نحو اقتصاد المعرفة.وبالتالي الإشكالية المطروحة للبحث النقاش تتعلق بالتساؤل التالي:**الى أي مدى يؤثر اقتصاد المعرفة في تفعيل مؤشرات التنمية البشرية بالجزائر؟**

3. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوعا حيويا وحديثا خصوصا بالنسبة للدول العربية وهو اقتصاد المعرفة وتتجلى أهمية اقتصاد المعرفة في أنه نموذج مثالي تسعى من خلاله الدول إلى تطوير مؤشرات التنمية البشرية.كما تسلط الدراسة الضوء على الجزائر باعتبارها دولة نامية تسعى إلى مواكبة التطور الحاصل الذي تشهده معظم الدول المتقدمة في ميدان المعرفة والإبداع.

5. فرضيات البحث:ينطلق البحث من فرضية مفادها أن هناك علاقة وثيقة بين بين اقتصاد المعرفة والتنمية البشرية ،فاقتصاد المعرفة يلعب دورا كبيرا في تفعيل مؤشرات التنمية البشرية في الجزائر ،خاصة التعليم ،الصحة ومكافحة الفقر.

6. منهجية البحث:في ظل فرضية البحث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي الذي يقوم بتحليلي مختلف الدراسات والأبحاث حول اقتصاد المعرفة ،وتطبيقي حيث أننا سنحاول اسقاط المفاهيم التي تم التطرق اليها في الدراسة النظرية على الجزائر.

II. اقتصاد المعرفة: مفاهيم أساسية

1.تعريف المعرفة: هناك تعاريف عديدة للمعرفة كل حسب توجهه وتخصصه، ولذلك سوف نقدم تعريفين شاملين للمعرفة"[1]":

- يعرفها Davenport و Prusak (1999) على أنها " مزيج من الخبرة المؤطرة، القيم، معلومات ذات سياق، وكذلك البصيرة والحدس، والذي يوفر بيئة وإطار لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، حيث أنها تصبح جزءا لا يتجزأ من الروتينات التنظيمية والعمليات والممارسات والقواعد".
- ويعرفها Alavi وLeidner (2001) على أنها " المعلومات الكامنة في عقول الأفراد؛ فهي معلومات شخصية مرتبطة بالحقائق، الإجراءات، المفاهيم، التفسيرات، الأفكار، وكذلك المشاهدات والأحكام".

2– تعريف اقتصاد المعرفة: لقد كانت الأرض، والعمالة، ورأس المال هي العوامل الثلاثة الأساسية للإنتاج في الاقتصاد القديم، وأصبحت الأصول المهمة في الاقتصاد الجديد هي المعرفة الفنية، والإبداع، والذكاء، والمعلومات وصار للذكاء المتجسد في برامج الكمبيوتر والتكنولوجيا عبر نطاق واسع من المنتجات أهمية تفوق أهمية رأس المال، أو المواد أو العمالة، وتقدر الأمم المتحدة أن اقتصاديات المعرفة تستأثر الآن 7% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وتنمو بمعدل 10% سنوياً، وجدير بالذكر أن 50 % من نمو الإنتاجية في الاتحاد الأوروبي مثلا هو نتيجة مباشرة لاستخدام وإنتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "[2]"، وفي ظل الاقتصاد المبني على المعرفة والتوجه عديم الخيارات نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت منظمات الأعمال وأغلب المهن تواجه ضغوطًا متزايدة نحو أحداث التغيير والتطوير في وقت أصبحت فيه المعرفة المورد الاقتصادي الرئيسي. وعلى هذا الأساس فقد استخدمت عدة تسميات لتدل على اقتصاد المعرفة كاقتصاد المعلومات، واقتصاد الانترنت والاقتصاد الرقمي، الاقتصاد الافتراضي، لاقتصاد الالكتروني،الاقتصاد الشبكي واقتصاد اللاملموسات...الخ، وكل هذه التسميات إنما تشير في كليتها إلى اقتصاد المعرفة. وفي الغالب تستخدم بطريقة متبادلة، مما يبين أن مسالة تحديد تعريف جامع مانع لهذا الاقتصاد لم تلقى إجماعاً بعد بين أوساط الباحثين والمنظرين، وعليه سنحاول عرض أهم تلك التعاريف على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- يرى ألفن توفلر Alvin toffler بأن :"اقتصاد المعرفة يعد فرعا جديدا من فروع العلوم الاقتصادية وهو يرتكز على المعرفة وعلى رأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتطور المجتمعات البشرية"[3]".
- أما سالمي جمال فقد عرفه بأنه : "نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة في التجارة الإلكترونية، مرتكزاً بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال."[4]"

ويعرف كل من Powell (2004) وSnellman اقتصاد المعرفة بأنه :" الإنتاج والخدمات القائمة على المعرفة والتي تتميز بكثافة النشاطات المساهمة في تسارع وتيرة التطور التكنولوجي والعلمي، فضلا عن الاهتلاك السريع لها، فالمكونات الأساسية لاقتصاد المعرفة تتمثل أساسا في زيادة الاعتماد على القدرات الفكرية بدلا من الموارد الطبيعية أو المادية، إضافة إلى الجهود المبذولة من أجل إدخال التحسينات المستمرة في كل مراحل الإنتاج انطلاقا من مخابر البحث والتطوير إلى الورشات إلى غاية وصولها للعملاء".

أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية فعرفته بأنه :" ذلك الاقتصاد المبني أساساً على إنتاج ونشر واستخدام المعرفة والمعلومات.""[5]

أما المجموعة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادي:"الاقتصاد المعرفي هو الاقتصاد المبني أساسا على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها كمحرك أساسي للتطور وتحصيل الثروات والعمالة عبر القطاعات الاقتصادية كافة" .

وقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الاقتصاد المعرفي بأنه:" نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاية في جميع مجالات النشاط المجتمعي، ألاقتصادي والمجتمع المدني، والسياسة، والحياة الخاصة وصولاً لترقية الحالة الإنسانية ؛ أي إقامة التنمية الإنسانية باطراد، ويتطلب ذلك بناء القدرات البشرية الممكنة والتوزيع الناجح للقدرات البشرية على مختلف القطاعات الإنتاجية. أما فيما يتعلق بمحفزات الاقتصاد المعرفي فتتمثل في العولمة وانتشار الشبكات مما أدى إلى زيادة انتقال المعلومات بشكل أسرع وإتاحته للجميع".

مما سبق يمكن ابراز خصائص الاقتصاد المبني على المعرفة في ما يلي "[6] :

- ✓ لا تمثل المسافات أياً كان أبعادها أي عائق أمام عملية التنمية الاقتصادية أو الاتصال أو التعليم أو نجاح المشروعات أو الاندماج الكامل في المجتمع بشكل عام.
- ✓ المعرفة متاحة بشكل متزايد لكافة الأفراد ويتم توفيرها بصورة تتوافق والاحتياجات الفردية والاجتماعية بما يمكن كل فردمن اتخاذ القرارات بصورة أكثر حكمة في كافة مجالات الحياة.
- ✓ إن كل فرد في المجتمع ليس مجرد مستهلك للمعلومات، ولكنه أيضاً صانع أو مبتكر لها.

اذن من خلال النقاط السابقة يتأكد لنا بأن اقتصاد المعرفة اقتصادٌ منفتح على العالم، لأنه لا يوجد اقتصاد يمكنه خلق واحتكار المعرفة دون أن يشارك أو يستورد المعارف الجديدة من الآخرين، كما أن المناخ الاقتصادي على المستوى الكلي في الاقتصاد المبني على المعرفة يجب أن يكون مشجعاً للاستثمار في المعرفة والمعلومات والقدرة على الابتكار، وهو أمر في غاية الأهمية، لأن ضمان ديمومة الاقتصاد المبني على المعرفة يقتضي ضرورة تشجيع الاستثمار في المستقبل، والذي قد تكون معدلات العائد عليه منخفضة أو محدودة، ولذا تحتاج مثل هذه المجالات إلى دعم السياسة الاقتصادية في الدول التي تسعى نحو تحقيق الاقتصاد المبني على المعرفة "[7].

II. مؤشرات اقتصاد المعرفة وعلاقتها بالتنمية البشرية:

1.مؤشرات اقتصاد المعرفة: تعد المعرفة ومكونات اقتصاد المعرفة الأخرى من المواد غير الملموسة لذلك بات من الصعب قياسها ولذلك أنشأ البنك الدولي ما يعرف بـ"منهجية تقييم اقتصاد المعرفة" K4D (Knowledge assessment Methodology) وهي عبارة عن مؤشرات الهدف منها مساعدة الدول على تحديد الفرص والتحديات في عملية التحول إلى اقتصاد المعرفة لتصبح أكثر تنافسية وتحسن من النمو والرفاه، وذلك عن طريق تقييمها مع 146 دولة في قدرتها على المنافسة في الاقتصاد العالمي القائم على المعرفة، الإبداع والابتكار ، (Economic Incentive Regime)"[8] .

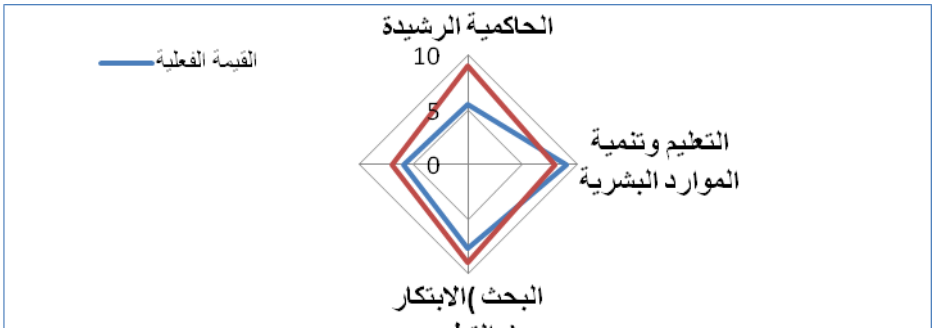
تضم هذه المنهجية 109 مؤشرا (أو متغيرا) مقسما على 4 أسس أو ركائز لقياس أداء الدول في مجال اقتصاد المعرفة، هذا المقياس يمتد من درجة الصفر (0) إلى درجة العشرة (10)، فكلما اقترب المؤشر من العشرة كان ذلك دليلا على مستوى أفضل من اقتصاد المعرفة ويبين على أن الدولة في الطريق الصحيح من التحوّل إلى اقتصاد المعرفة ،وكلما اقترب المؤشر من الصفر كان ذلك دليلا على الدولة مازالت في بداية الطريق"[9]". وهناك ست (06) حالات لعرض وتحليل هذه النتائج لكننا سنذكر حالتين رئيسيتين مع تفصيلنا للحالة الأهم: بطاقة النتائج الأساسية (Basic scorecard): تحتوي على 14 مؤشرا أساسيا، حيث أن كل أساس من أسس اقتصاد المعرفة له ثلاث مؤشرات بالإضافة إلى مؤشر المعرفة (KI) الذي يعطي المعدل الأساسي لأداء المؤشرات الرئيسية الثلاثة (التعليم، الإبداع وتكنولوجيات الإعلام والإتصال) وكذلك مؤشر إقتصاد المعرفة (KEI) الذي يقيس أداء كل المؤشرات الرئيسية"[10] .

بطاقة النتائج المتخصصة (Custom scorecard): ويحتوي على كل المؤشرات 109 التفصيلية التي تحدد مدى اندماج الدول في اقتصاد المعرفة.أما بالنسبة للقيمة المعيارية للمؤشر فتحسب كما يلي:

القيمة المعيارية للمؤشر= (عدد الدول الادنى ترتيبا / مجموع الدول المشمولة بالمقياس)* 10.

ولتوضيح الركائز الأساسية التي وضعها البنك الدولي لاقتصاد المعرفة،التمثيل البياني الموالي يوضح ذلك بأكثر تفصيل:

الشكل (01): مؤشرات اقتصاد المعرفة



المصدر: بيانات البنك الدولي (KAM 2012) Knowledge Assessment Methodology.

من خلال الشكل الباني يتضح أن الاقتصاد المعرفي يستند في أساسه على أربعة ركائز (Four pillars)وهي على النحو التالي"[11]":

1- **الابتكار(البحث والتطوير)**:وهو نظام فعال من الروابط التجارية مع المؤسسات الاكاديميه وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات المحلية.

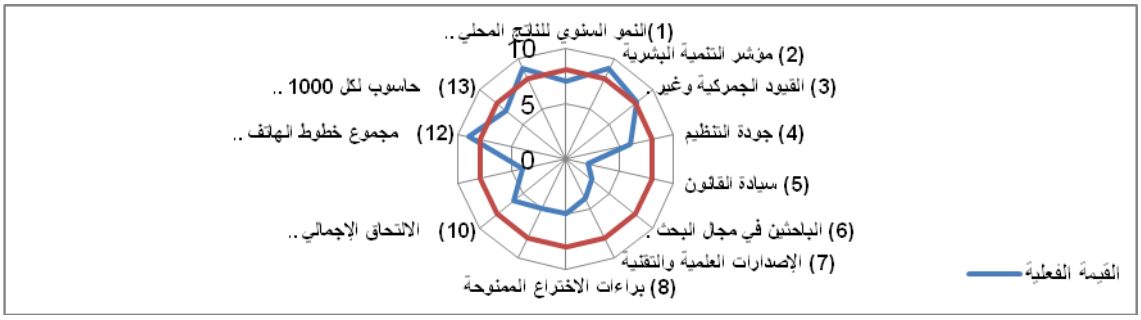
2- **التعليم**: وهو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية. حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل.

3- **البنية التحتية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**: التي تسهل نشر وتجهيز المعلومات والمعارف وتكييفه مع الاحتياجات المحلية، لدعم النشاط الاقتصادي وتحفيز المشاريع على إنتاج قيم مضافة عالية.

4- **الحاكمية الرشيدة**: والتي تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والنمو. وتشمل هذه السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات تكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أما بالنسبة للمؤشرات الفرعية لـ (K4D) فيتضمن هذا المقياس وحدات قياس تمتد من درجة الصفر(0) إلى العشرة (10) حيث يشير مركزه إلى الصفر والمحيط الخارجي يشير إلى العشرة وكلما اقترب المؤشر إلى المحيط يعني انه في وضع أفضل من حيث درجة المعرفة واقتصاد المعرفة،كما هو موضح في الشكل الموالي"[12]":

الشكل (02) :المؤشرات الفرعية اقتصاد المعرفة



المصدر: بيانات البنك الدولي (KAM 2012) Knowledge Assessment Methodology

اضافة الى مؤشر البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي ،واستنادا الى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي فقد اته بعض الخبراء الاقتصاديين العرب الي بناء مؤشر عربي لقياس الوضع المعرفي في الاقطار العربية سنة 2015 "[13]"،والذي كان الهدف من خلالها هو اقامة مجتمع يقوم على مركزية المعرفة المبدعة والخلاقة كقاطرة للتنمية ومستثمرة للمكاسب التي ركمتها التجارب السابقة في هذا المجال وذلك ووعيا بالطبيعة المركبة للمعرفة وتعدد مجالاتها ،واعتبارا لواقع البلدان العربية ومتطلباتها التنموية الراهنة ،اتجه الاختيار في بناء هذا المؤشر علي ستة مكونات حيوية تمثل رافعات التنمية في البلدان العربية وهي :

☜**التعليم ما قبل الجامعي** يمثل التعليم المكون الأم في منظومة نشر المعرفة ،وهو يحقق صانع التنمية والنمو وفي هذا المنطلق يعتبر التعليم والتنمية وجهين لعملية واحدة يركزان كلاهما على رأس مال البشري.بحيث أنه وفي ظل الاقتصاد العالمي الجديد القائم على المعرفة صار القدر الذي يتمتع به أي شعب من التعليم أفضل سبيل لتأمين مستقبله.

☜**التعليم العالي** : لقد أصبحت قضية تنمية الكفاءات البشرية من أهم القضايا وأكثرها إلحاحا من خلال تزويد الفرد بالمعارف والمعلومات والمبادئ والفلسفات والتي من شأنها أن تزيد من طاقاته في عملية الإنتاج، وذلك باعتبار أن التعليم من الدعائم الأساسية والمقومات الرئيسية التي من شأنها صقل هذه الكفاءات"[14]".

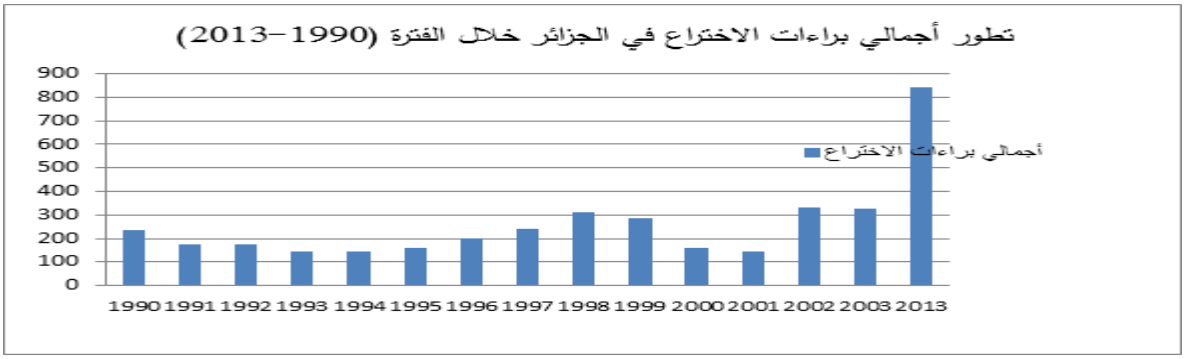
وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار أن التعليم العالي المرتبط بالبحث العلمي هو بوابة لتحضير الشعوب لدخول الى المجتمعات الجديدة المتحوّلةِ إلى الاقتصاد الجديدِ المبنيِّ على المعرفة التي تُحسِّن التّنميةَ وتَرقى بالإنسان .فمؤسّساتُ التّعليم العالي، كما ورَد في تقرير المعرفة الثالث هي المنتِجُ لرأس المالِ البشريِّ الذي تتطلَّبه التّنميةُ الشاملة وسوقُ العمل ويُعتبر عاملًا حاسمًا ورئيسيًّا في التقدم الاقتصاديِّ والاجتماعيّ في أي مجتمع،وذلك من خلال التركيز على المؤشرات التالية:

☜**التعليم التقني والتدريب المهني**: أصبح لعامل التّعليمِ الفنيِّ والتدريبِ المِهْنيِّ دوْرٌ في تسيير دفّة الحياةِ الاقتصاديّةِ والاجتماعيّة،لأنه رافدٌ أساسيٌّ في إعداد الكوادرِ الوطنية وأحدُ أهمِّ الأسلحة لمكافحة الفقر .ولا يُؤثِّر هذا العاملُ على نحوٍ مباشرٍ في محاربة البطالة ودعمِ دخْل الفردِ ومستوى المعيشةِ فحسْب، بل يُكوِّن أيضًا المِحَكَّ الذي تتمَحوَر حولَه الخططُ التنموية لأهدافها المتعلقة بالإعداد التِّقْني والمِهْني للشباب؛ كما أنه المسؤولُ عن التكيُّف السريعِ مع طبيعة التحوُّلاتِ المتسارِعة، المصاحِبةِ لثورَتَيِ التِّقْنيّة والمعلومات، جنْبًا إلى جنْبٍ مع مؤسّسات التّعليمِ العالي الأُخرى

☜ **البحث والتطوير والابتكار**:يعد البحثُ العلميُّ والتطويرُ والابتكار من السّمات الأساسيّة التي تُميّز اقتصادياتِ البلدان المتقدّمة عن نظيراتها النامية المرتكزة على المعرفة المبتكِرة والمقتدِرة .واعتبارًا لحاجة البلدان العربية إلى تطوير العلوم والبحوثِ والتكنولوجيا كقاعدةٍ لدعم مجتمعٍ المعرفة في القرن 21 وإقامةِ مجتمعٍ مبتكِر، كان التوجّهُ نحو بناء مؤشر للبحث والتطويرِ والابتكار يُصمَّم بحيثُ يُبرز العلاقة التفاعلية بين هذه الركائزِ الثلاث في ما بينها ومع مجموعةٍ من المتغيّرات البيئيةِ والبنْيَوية ،كما هو موضح في الشكل الموالي:

على الرغم من توفر الموارد المادية في الجزائر الى أن عملية البحثُ العلميُّ والتطويرُ والابتكار لا تزال دون المستوى المطلوب،حيث تبين المؤشرات الإحصائية العالمية احتلال الجامعة الجزائرية ذيل الترتيب من بين ترتيب أفضل الجامعات على المستوى العالمي والإقليمي، كما أنها لم تدخل ضمن سلم ترتيب أحسن أو أفضل 500 جامعة ولا مرة من مطلع التسعينات إلى

يومنا، حيث احتلت الجامعة الأولى في الجزائر (جامعة هوراي بومدين) سنة 2013/2012 المرتبة 29 افريقيا والمرتبة 2756 عالميا،وهي مرتبة غير مشرفة للتعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.



Source :office national de statistique (ONS)

تبين معطيات الشكل البياني أعلاه أن حجم براءات الاختراع انخفض في الجزائر من 235 براءة اختراع سنة 1990 إلى 174 براءة اختراع سنة 1992، ليرتفع هذا العدد مجددا إلى 200 براءة اختراع سنة 1996، وينخفض إلى 159 براءة اختراع سنة 2000 ليصبح 326 براءة اختراع سنة 2003 و840 براءة اختراع سنة 2013.لا كن و على الرغم من ذلك يمكن اعتبار أن الجزائر لازالت من البلدان المستوردة للمعرفة العلمية والأفكار والخبرات المعرفية وذلك باعتبار أن الجامعة والتعليم العالي لا تصب في مصلحة البحث العلمي والمعرفي.

☜**الاقتصاد**: ما من شكٍّ في أنّ الاقتصادَ هو عصبُ الحياةِ اليوم، لأنّ معظمَ المشكلات التي تُواجه جهودَ التّنمية في مختلف الأقطارِ تَرتبط بنواحي الاقتصاد مباشرةً أو بشكلٍ غيرِ مباشر .فالعديدُ من المعوّقات في وجه المشاريعِ التّنمَويّة وتوفيرِ مُقوّماتِها الأساسيّة ترتبط بالوضع الاقتصاديِّ السائد. يَنبني مؤشّرُ الاقتصاد على ثلاثِ ركائزَ رئيسيّةٍ تتفرّع إلى عددٍ من المؤشّرات الفرعيّة كما يلي:

☜ **تكنلوجيا المعلومات والاتصال**: يتميّز هذا القطاع بخصوصيةٍ شديدة نظرًا إلى تأثيره على نحوٍ مباشر في كلّ الأنشطة والخدمات لجميع قطاعات الدَّولة،بحيث أصبح يحتلّ مكانَ القلب فى استراتيجيّات البلدانِ التي تستهدف المعرفةَ كمرتكزٍ أساسيٍّ في رؤيتِها المستقبلية .في الوقت نفسِه، تتأثَّر عناصرُ هذا القطاع على نحوٍ شديدٍ بجودة القطاعاتِ الأُخرى المكوِّنةِ لمنظومة المعرفة،وذلك من خلال التفاعل الديناميكي بين العناصر الأساسية التالية:

2.العلاقة بين اقتصاد المعرفة والتنمية البشرية:يعتبر اقتصاد المعرفة من العناصر الأساسية للإنتاج وهو الأمر الذي يميزه عن الاقتصاد التقليدي الذي يعتمد على العناصر التقليدية الثلاثة للإنتاج(الأرض ،العمل ،رأس المال).

من المعروف سابقا أن الانفاق على رأس المال البشري (كالتعليم مثلا) في ظل الاقتصاد التقليدي كان يمثل تكلفة ليس لها أي عوائد اقتصادية، لكن ومنذ اعلان برشلونة 1995 فقد تأكد للدول المتقدمة أن تنمية الموارد البشرية في كافة المجالات أمرا

ثابتا في كافة الأنشطة ، إذ يجب أن يحل محل النموذج الحالي نموذجا آخر يقوم على أساس النمو المستدام والعادل مرتكزا على المحاور التالية"[15]": تحسين الحكامة بشكل مستمر، وملائمة النظم التدريبية–التعليمية بشكل أكبر لمتطلبات الاقتصاد المستدام، وتنمية البحوث والابتكارات، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والوساطة، كأسلوب لحل الصراعات، وتبني قيم المشاركة والتعاون من قبل كافة الجهات الاجتماعية.

أما بالنسبة للدول النامية فالمأزق التنموي الحالي الذي تعاني منه (وبالأخص الدول العربية) يعود لحد كبير الى إغفال السياسات التنموية المطبقة في تلك الدول للأبعاد الديناميكية وعلاقات التأثير المتبادل والتغذية العكسية بين ما يخصص من استثمارات مادية لأغراض تصحيح الاختلال في الهيكل الاقتصادي ، وما يخصص من استثمارات لبناء راس المال البشري والثقافي وتعزيز المقدرة الإنسانية ،وقد أنعكس ذلك الإهمال بشكل فجوة عميقة وواسعة بين ما تحقق من نمو في المؤشرات الاقتصادية الكمية ، وبين التراجع المستمر الذي شهدته المؤشرات الهيكلية وفي مقدمتها مؤشرات التنمية الإنسانية"[16]". وعلى عكس ذلك اذ اثبتت تجارب البلدان المتقدمة أن الانفاق على رأس المال البشري يعد انفاق استثماريا.وكي يتحقق مجتمع المعرفة فلا بد من تهيأت الظروف من أجل ايجاد المعرفة واستيعابها وتنظيمها لكي عملية التنفيذ.وما لا شك فيه أن اقتصاد المعرفة يتطلب قاعدة عريضة من المعلومات.

ولتحقيق هذا الهدف فقد دعت الأمم المتحدة الى تعميم كل المبادرات العلمية والتكنولوجية التي تهدف الى الجمع بين المعرفة العلمية والخبرة التكنولوجية ،وتعمل على تشجيع سياسات التصنيع وسياسات الترويج التجاري للسلع والخدمات وقد أطلق على هذه المبادرة اسم (المدينة التكنولوجية)"[17]".وتعرف مدن التكنولوجيا بأنها مبادرة تقوم على أساس الملكية العقارية التي لها صلة وطيدة بالجامعات وغيرها من المؤسسات البحثية.وعلى هذا الاساس يشير ألفن توفلر"Alvin Toffler"بأن اقتصاد المعرفة يلعب دورا كبيرا بهذه المدن والتي يمكن أن تصبح مركزا هاما لاقتصاديات العالم.

هذا ويشير الاقتصاديون أن 50% من الناتج المحلي الإجمالي الذي يتحقق في البلدان المتقدمة انما يعتمد على اقتصاد المعرفة. لكن يحتاج حفز البحث العلمي والتطوير إلى رغبة سياسية جادة في توطين العلم ، وتأسيس البنية التحتية اللازمة له ، وهو أمر يحتاج إلى مخصصات مالية عالية ، وهذه المخصصات نجد نسبتها تتفاوت من بلد لآخر ، وللمقارنة نجد أن النسب في البلدان المتقدمة تتراوح بين (2,5%– 5%) إضافة إلى أن ذلك الإنفاق يأتي من قطاعات إنتاجية وخدماتية بنسب تزيد عن (50%) في الدول المتقدمة.وتدني تمويل البحث العلمي من قبل القطاعات الإنتاجية والخدمية كما هو في البلدان العربية يفسر إلى حد ما محدودية النشاط الابتكاري خصوصاً إذا أخذنا في الاعتبار أن التمويل الحكومي تصل قيمته 89% من مجمل التمويل يستهلك معظمه في تغطية رواتب العاملين"[18]".

III. مؤشرات التنمية البشرية في الجزائ

لقد أعطت الجزائر أولوية واضحة للتنمية البشرية والاجتماعية من أجل تحقيق مستويات هامة من التنمية ومستويات عالية من الرفاهية للمواطنين وقد كانت وتيرة التطور سريعة خاصة وأن ظروف السكان الاجتماعية والاقتصادية كانت تتسم بفقر شديد وبطالة ، ظروف صحية مزرية والأمية في الأوساط المختلفة وبنسبة متفاقمة في المناطق القروية،وقد عملت على تلبية معظم احتياجات السكان لمعالجة التأخر الذي ساير المرحلة الإستعمارية مما أدى إلى تحقيق نتائج إيجابية حيث تحسنت مؤشرات التنمية البشرية ورفاهية الطفولة وقد تم اعتماد أربع مؤشرات مختلفة لقياس التنمية البشرية " دليل التنمية البشرية (IDH) ، دليل التنمية البشرية الخاص بالجنس (ISDH) ، مؤشر مشاركة النساء (IPF) ، وأخيرا مؤشر الفقر البشري (IPH)".

1– تطور دليل التنمية البشرية (IDH):

لقد سجل مؤشر التنمية البشرية في الجزائر ارتفاعا مستمرا منذ سنة 1960، لكن تطوره كان أقل سرعة من مؤشر بعض البلدان المجاورة، أما من حيث التصنيف الدولي فاحتلت المرتبة 93 من أصل 182 دولة وبمعدل 0,717 وبهذا المعدل صنفت من بين الدول ذات الدخل المرتفع سنة 2013 ومع ذلك يعد هذا الترتيب إذا ما قورن مع المجهودات المبذولة لا يزال دون المستوى المطلوب.

الجدول رقم (01): تطور مؤشر التنمية البشرية والمؤشرات المركبة له في الجزائر خلال الفترة 1995–2013.

السنوات	1995	1998	1999	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
مؤشر التنمية البشرية	0,647	0,689	0,695	0,705	0,722	0,704	0,750	0,761	0,760	0,733	0,684
مؤشر معدل الحياة عند الولادة	0,704	0,778	0,783	0,792	0,807	0,75	0,830	0,827	0,845	0,778	0,880
مؤشر الناتج الداخلي الخام بالنسبة للقدرة الشرائية	0,640	0,651	0,661	0,666	0,66	0,69	0,708	0,726	0,719	0,711	0,613
مؤشر مستوى التعليم	\	0,643	0,659	0,659	0,681	0,69	0,711	0,730	0,715	0,711	0,592

السنوات	2009	2010	2011	2012	2013
مؤشر التنمية البشرية	0,681	0,699	0,698	0,713	0,717
مؤشر معدل الحياة عند الولادة	0,878	0,889	0,837	0,842	0,804
مؤشر الناتج الداخلي الخام بالنسبة للقدرة الشرائية	0,596	0,614	0,621	0,617	0,692
مؤشر مستوى التعليم	0,603	0,626	0,648	0,677	0,686

المصدر:– تقارير لسنوات مختلفة صادرة عن المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر ،والتقارير الدولية للتنمية البشرية.

لقد عرفت مؤشرات التنمية البشرية منذ سنوات التسعينيات تحسنا معتبرا ولا يزال هذا التطور متواصلا وظاهرا إلى حد الساعة ،إلا أن المؤشر ظل محافظا على مراتب لا بأس بها، بل كان يفوق حتى بعض الدول المغاربية وكان هذا ناتجا عن السياسات الاجتماعية المنتهجة والمرافقة للإصلاحات الاقتصادية المتبعة خلال الفترة واحتلت مرتبة 107 من أصل 174 دولة وبمعدل 0,683 سنة 1998 ، ومرتبة 100 سنة 1999 بمعدل 0,693، إلا أنها تراجعت في الترتيب بداية من سنة 2000 إلى غاية 2002، فاحتلت المرتبة 93 من أصل 182 دولة وبمعدل 0,717.

صنف التقرير العالمي حول التنمية البشرية لسنة 2002 الجزائر في المرتبة 106من أصل 150 بلدا، وبقيمة مؤشر التنمية البشرية قدرها 0,697 بالنسبة لسنة 2000،أما التقرير العالمي لسنة 2001 فقد منح الجزائر قيمة قدرها 0,693 بالنسبة لسنة 1999 والمرتبة 100 من حيث الترتيب.إلا أنه تراجعت مرتبة الجزائر لمؤشر التنمية البشرية خلال سنة 2000، ويعود هذا التراجع إلى إدخال بلدان ضمن فئة البلدان ذات التنمية البشرية المتوسطة (يتراوح مؤشر تنميتها البشرية بين 0,500 و0,799). لم تكن موجودة في التقارير السابقة والتي يتجاوز مستوى تنميتها البشرية مستوى الجزائر.

انتقل المؤشر الوطني للتنمية البشرية الوطني من **0,683** سنة **1998** إلى **0,778** سنة **2008** أي بارتفاع قدره 13% خلال هذه الفترة نتيجة تحسن عناصره الثلاثة.

2– مؤشر الأمل في الحياة عند الولادة:

يعتبر العمر المتوقع عند الولادة مؤشرا هاما للوضعية الصحية للسكان، وللتنمية في آن واحد كما يدل على مدى فعالية أنظمة الوقاية والاهتمام المخصص لصحة الأم والطفل لذلك اعتمده برنامج الأمم المتحدة الإنمائي كأحد مؤشرات التنمية البشرية وعليه انتقل العمر من حوالي 47 سنة في 1962 إلى 53,5 سنة في 1970 ثم إلى 61,6 سنة في 1981، ثم إلى 67,8 سنة في 1993، أي بمعدل تطور قدره 6,2 سنوات في غصون 12 سنة، ومن الملاحظ أن العمر المتوقع عند الميلاد أعلى عند النساء مما هو عليه عند الرجال ويقدر الفرق بين الصنفين بسنة أ سنتين في غالب الأحوال، ارتفع من 67,3 سنة عام 1991 إلى 70,7 سنة عام 2001. ويقدر الفرق بين العمر المتوقع بين الرجال والنساء بـ: 2,7 سنوات لصالح النساء، بمعنى 72,1 سنة للنساء و69,4 سنة للرجال، فاق 73 سنة عام 2002 وبهذا نكون قد تحصلنا على ربح في العمر البشري أكثر من 20 سنة بالنسبة لسنة 1970 وخلال عشرية حقق ربح يقدر6,1 سنة منها 6,6 سنة للنساء و5,6 سنة للرجال فقدر معدل الأمل في الحياة 72,5 سنة عند الرجال و74,4سنة للنساء سنة 2002 وبهذا يكون فارق العمر 1,9 للنساء مقارنة بالرجال "[19]"،وبلغ 76,5 سنة عام 2011 قدر عمر النساء منه 77,4 سنة و75,6 سنة الرجال أي بفارق 1,8 سنة وبهذا يكون

قد سجل ربحا في عمر السكان خلال الفترة من 2000 إلى 2011 قدره 4 سنوات ، 4 سنوات في عمر النساء و4,1 سنة للرجال.

أما معدل"مؤشر" العمر المتوقع عند الولادة حقق ربحا gain بما يقارب 1,03 نقطة مئوية بين الفترة 1995 إلى 2005 ، إذ انتقل من 0,704 إلى 0,827 أي ما يعادل 7,3 سنوات كما بلغ هذا المؤشر 0,845 سنة 2006 ، مقابل 0,704 في 1995 و0,792 في 2000 ، حين أن زادت مدة الحياة وهنا قد سجل ربحا بحوالي 3,2 سنة خلال الفترة"[20]"، انتقل من 0,778 سنة 1998 إلى 0,847 سنة 2008، أي بنسبة ارتفاع قدرها 9% ومعدل تزايد سنوي يقارب نسبة 1%، كما سجل الأمل في الحياة عند الولادة زيادات معتبرة حيث بلغ قيمة من بين القيم المرتفعة التي سجلتها بلدان منطقة الشرق الأوسط وبلدان شمال إفريقيا (MENA)،وأدى ذلك إلى ارتفاع في امتداد العمر يفوق 04 سنوات بالنسبة للجنسين (72 سنة 1998) أي 4 سنوات ونصف بالنسبة للرجال و3 سنوات بالنسبة للنساء، أي بمعدل 5 أشهر سنويا تقريبا وعليه تصنف الجزائر التي بلغ الأمل في الحياة لديها 76 سنة عام 2008 في عداد البلدان التي تعرف مستوى تنمية بشرية مرتفعا"[21]".

وفي سنة 2010 بلغ 0,889 وسجل سنة 2009 قيمة 0,878 وهو ما يمثل معدل نمو 7% سنويا خلال العشرية 2000إلى 2010 وما يعادل ربح في العمر البشري بمقدار 3,7 سنوات"[22]".

وتجدر الإشارة إلى أن العمر المتوقع عند الميلاد مرتبط ارتباطا وثيقا بعدة عوامل ، وكل هذه المعطيات السالفة الذكر تشير إلى أن تحسن معدل الحياة عند الولادة راجع إلى انخفاض معدل الوفيات عند الولادة وعند الأطفال ، مع انخفاض معدل الوفاة عند النساء الحوامل وتحسين بعض الخدمات الأساسية المكملة لبرامج الرعاية الصحية مثل التزود بالمياه الصالحة للشرب والربط بقنوات الصرف الصحي وتنظيم الولادات من خلال انتشار استعمال وسائل منع الحمل، وتعميم خدمات التلقيح بالنسبة للأطفال والنساء الحوامل ومتابعتهن،بالإضافة إلى تطور مستوى التعليم ، والتربية للذكور والإناث ، تراجع سن الزواج دخول المرأة إلى عالم الشغل...الخ.

الجدول رقم (02):تطور العمر المتوقع عند الولادة خلال الفترة 1995– 2013

البيان	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
الرجال	66,9	66,8	67,5	70,5	70,9	71,5	71,9	72,5	72,9	73,9	73,6	74,6	74,7
النساء	67,8	68,4	70,3	72,9	72,9	73,4	73,6	74,4	74,9	75,8	75,6	76,7	76,8
المجموع	67,3	67,7	68,9	71,7	72,0	72,5	72,9	73,4	73,9	74,8	74,6	75,7	75,7

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	2013
الرجال	74,9	74,7	75,6	75,6	\	\
النساء	76,7	76,3	77	77,4	\	\
المجموع	75,7	75,5	76,3	76,5	73,4	71

Source : office national des statistiques

3.–مؤشر الدخل،"نصيب الفرد من الناتج المحلي":

إن النمو الاقتصادي له الأثر البالغ في زيادة الرفاه الاجتماعي شريطة أن يكون معدّل النمو الديموغرافي أقل وتوزيع الدخل يتمّ بشكل عادل، لو تحققا هذان الشرطان فإن حصة الفرد الواحد من الإنتاج الإجمالي يتحسن من سنة إلى أخرى ويترتب على ذلك ارتفاع المستوى المعيشي، لكن توجد عوائق أخرى تحول دون تحقيق هذا الهدف منها الفجوة بين دخول الأغنياء والفقراء من جهة (يمكن قياس الفجوة بالاستعانة بمؤشر جيني ومنحنى لورنز) وارتفاع الأسعار من جهة أخرى .فطالما هناك فجوة كبيرة بين الدخول العالية والدخول الدنيا فإن النمو الاقتصادي ينفع الفئة الغنية وبدرجة أقل الفئة الفقيرة، كما أن تضخم الأسعار يؤدي إلى انخفاض القدرة الشرائية لنصيب الفرد من الدخل الوطني، ولتلافي هذا المشكل نعمل بالقيم الحقيقية بدل القيم الاسمية"[23]"،وخلال فترة السبعينات ساهمت الإيرادات البترولية من زيادة الناتج الداخلي الخام في الجزائر نتيجة لزيادة حجم الاستثمارات المنفذة خلال تلك الفترة، إلا أنه وفي سنوات الثمانينات شهد الناتج الداخلي الخام تراجعا نتيجة للأزمة النفطية والتي أثرت سلبا على حجم المداخيل المتأتية من قطاع المحروقات، إلا أن تطبيق الإصلاحات الهيكلية على الاقتصاد الوطني سنوات التسعينيات بالتعاون مع صندوق النقد الدولي حفزت معدل النمو الحقيقي خاصة من خلال مساهمة القطاعات الإقتصادية ، وبدأت معدلات النمو الاقتصادي في تسجيل نتائج إجابية منذ سنة 1995"[24]"، يساهم قطاع المحروقات، منذ أواسط الثمانينيات بنسبة 30% في إجمالي الناتج الداخلي ويضمن 60% من مداخيل الميزانية، كما يساهم بنسبة 95% في تصدير السلع.

تراجع الناتج الداخلي الإجمالي للفرد الواحد من 2.906 دولار إلى 2.278 دولار، أي بانخفاض قدره 21,6%، بين سنتي 1987 و1996"[25]"، وعلى الرغم من هذا التراجع ، ظل مؤشر التنمية البشرية في سنة 1995 مرتفعا نسبيا وكان يفوق مستوى مؤشر البلدان المغاربية الأخرى.

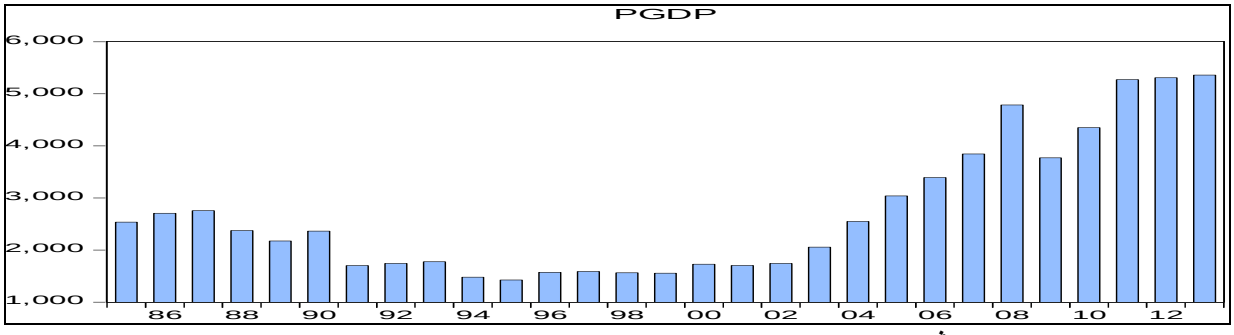
كما بلغ إجمالي الناتج الداخلي 4.000 مليار دينار في عام 2000 وبهذا يكون قد نمو سنوي قدره 2,9% خلال الفترة 1998–2000،كما أشار التقرير العالمي للتنمية البشرية إلى تحسن معدل دخل الفرد الواحد بنسبة 5% إذ أن مستوى الناتج الداخلي الخام للفرد الواحد بمقارنة القدرة (PPA) الشرائية بلغ 5.308 في سنة 2000 مقابل 5.063 (PPA) في سنة 1999، وقد ارتفع بثلاث أضعاف، منتقلا من 49 مليار دولار عام 1999 إلى ما يقارب 170 مليار دولار عام 2008، ومن جهته أيد البنك العالمي بشكل عام نتائج النمو التي أحرزتها الجزائر في سنة 2008 والتي بلغت نسبته خلالها 4,9% مقابل 3,1% سنة 2007، بينما تواصلت وتيرة ارتفاع هذا النمو ليقارب 6% خارج المحروقات، لاسيما في قطاع البناء والأشغال العمومية والخدمات ذات الصلة بمشاريع المنشآت"[26]" ، فيما عرف مؤشر الناتج الداخلي الخام بتكافؤ القدرة الشرائية ارتفاعا قدره 14% خلال الفترة الممتدة بين 1998 و2008،وفي الواقع تحسنت الوضعية الاقتصادية للأسر بشكل ملحوظ

بفضل عودة النمو التي سايرتها التحويلات الاجتماعية الهامة، والنفقات الاجتماعية للدولة التي سجلت معدل نمو قدره 18% خلال هذه الفترة نجم عنه تحسن المداخيل، فيما يعرف معدل الفقر العام تراجعا مستمرا منذ سنة 1998"[27]".

وانتقل مؤشر دخل الفرد بتعادل القوة الشرائية من 0,719 سنة 2006 إلى 0,728 سنة 2007 ليصل إلى 0,747 سنة 2008 وبهذا يكون قد سجل معدل نمو 1,86% منذ سنة 2006 كما قيمته المتوسطة خلال

الفترة 2000 إلى 2006 بـ 0,697 أي بزيادة أكثر من 1% بين سنتي 2006 و2007، و2,5% بين سنتي 2007و2008، وجاءت تطورات هذا المؤشر تزامنا مع التحسنات التي شهدها الناتج الداخلي الخام بين سنتي 2007 و2008 حيث عرف معدل نمو يفوق 2% سنة 2006 و3% سنة 2007 واستقر في هذه النسبة سنة 2008 نتيجة للأزمة العالمية التي كانت سببا في تراجع الاقتصاد العالمي، كما بلغ نصيب الفرد من الناتج الداخلي الخام 3.936$ سنة 2007 و5.034 $ سنة 2008 أي بمعدل زيادة قدره 28%"[28]"مع العلم أنه بلغت قيمة الناتج الداخلي الخام 138.146مليار دولار سنة 2009 وارتفعت إلى 161.975 مليار دولار، سنة 2010 ، نصيب الفرد من الدخل الوطني الخام هو الآخر شهد زيادة محسوسة خلال السنتين كذلك حيث انتقل من 7837 دولار بتعادل القوة الشرائية سنة 2009 إلى 8.816 دولار بتعادل القدرة الشرائية سنة2010 ، وهو ما يمثل معدل نمو 12% ، وكانت سبب هذه الزيادات المعتبرة إلى الإرتفاع في أسعار النفط وخاصة منذ سنة 2005، بلغ مؤشر الدخل 0,596 سنة 2009 و0,614 أي سجل نسبة تطور 3% خلا سنة واحدة ،هذا الأخير شهد معدل زيادة سنوي 3,7% سنة 2008 مقارنة بسنة 2007، ثم بعدها تراجع بـ 3% سنة 2009، ثم بعدها استرجاع هذا الانخفاض سنة 2010 وقدر معدل التطور 3% وهذا كان نتيجة لارتفاع سعر برميل النفط بنسبة 33,4% سنة 2008، ثم انخفض بنسبة 38% سنة 2009،وليرتفع بنسبة 29,7% خلال سنة 2010 ،وتشير معطيات الديوان الوطني للإحصاء أن الفرق بين الناتج الداخلي الخام والدخل الوطني الخام يتراوح بين 1% و4% خلال فترة 2000 و2010"[29]".

الشكل رقم (04):تطور نصيب الفرد من الناتج الداخلي الخام بتعادل القوة الشرائية خلال الفترة 1985–2013



Source :World Bank: http://databank.worldbank.org, (WDI).ث

4.مؤشر مستوى التعليم"المعرفة":

يتكون مؤشر مستوى المعرفة من مؤشرين فرعيين فهو يضم ثلث 3/1 المعدل الإجمالي للتمدرس للفئة من 6 إلى 24 سنة، وثلثي 3/2 بالنسبة لمحو الأمية لفئة 15 سنة فأكثر ، إن تحسن قيمة هذا المؤشر يدخل بالموازاة ضمن أهداف الألفية للتنمية المدعوم من طرف الهيئات الدولية المتخصصة في ميدان الاستراتيجيات التنموية الطويل المدى والذي يعتبر أحد المتغيرات لقياس أثر السياسات العمومية العمومية

فقد عرف خلال الفترة الممتدة من 1995 إلى 2005 زيادة تفوق 2% في المتوسط السنوي،وقدر هذا المؤشر بـ 0,715 سنة 2006 ،وقد سجل ارتفاع بقيمة 0,034 نقطة و0,081 نقطة بين سنتي 1998 و2002 ،ومن الملاحظ أيضا أن مؤشر المعرفة لدى الفتيات سجل ارتفاعا منتظما فارتفع من 0,617 سنة 2002 إلى 0,659 سنة 2006 بعدما كان يساوي 0,548 سنة 1998، رغم ذلك يبقى دوما اقل من القيم المسجلة عند الذكور ويبقى الفارق مستمرا حيث بلغ 0,155 نقطة سنة 1998 و0,127 نقطة سنة 2002 ،و0,112 نقطة سنة 2006 وهذا راجع نتيجة إلى التحسنات الحاصلة في نسب التمدرس الإجمالية ومحو الأمية والقرائية لدى الكبار الذي عرف تطورا بنسبة 1,23 نقطة و0,91 نقطة خلال الفترة 1998 و2006"[30]"،وانتقل المؤشر من 0,643 سنة 1998 إلى 0,740 سنة 2008 مسجلا ارتفاعا قدره 17% ومعدل نمو سنوي قدره 2%، وتدل هذه الأرقام على التقدم الكبير، والمجهود الجبار المبذول في سبيل استفادة السكان من التعليم عبر مختلف مناطق الوطن،بالإضافة ارتفاع في نسب مشاركة الفتيات "[31]"، وقد سجل المؤشر ربحا قدره 0,178 سنة 2010 مقارنة بسنة 1998 أي بمعدل تطور سنوي في المتوسط قدره 3%، أما بين سنتي 2009 و2010 قد ارتفع المؤشر بـ0,023 نقطة حيث انتقل من 0,603 إلى 0,626 وما يعادل ارتفاع 4% وبهذه القيم صُنِّفت الجزائر في فئة الدول التي لها مستوى متوسط من التعليم.

- **نسب التمدرس**: لقد تحسنت معدلات التمدرس خاصة منذ من سنة 1976، بفضل الإصلاحات المنجزة في ميدان التعليم من خلال جعله إجباريي ومجاني لجميع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و15 سنة، مما ساهم في تطوير نسبة التمدرس سواء تعلق الأمر بالذكور أو الإناث.

في سنة 1998 سجل تباطؤ في نسب التمدرس، حيث قدر المعدل الإجمالي للتمدرس خلال تلك السنة 81,6%، أي ما يعادل ارتفاعا قدره +1,7% بالمقارنة مع سنة 1987، والأخطر من ذلك تم تسجيل انخفاض في نسبة تمدرس الذكور بـ – 3,7% أما بالنسبة للإناث فتم تسجيل العكس، حيث عرفت ارتفاعا بنسبة بـ +7,6% ونتج عن ذلك تقلص الفوارق بين نسبة تمدرس الإناث والذكور فقد أصبح الفارق يقدر بـ 4,8% بعدما كان 16,1% سنة 1987"[32]"، وخلال السنوات الأربع 1998-2001، شهدت زيادة العدد الإجمالي للتلاميذ بـ 2,45 نقطة، وذلك، ما يعادل زيادة بطيئة مرتين عند الذكور

+ 1,73% مقابل تلك المسجلة عند الإناث بـ: 3,84 نقطة،حيث بلغت نسبة مشاركة الفتيات 46,82% في التعليم الابتدائي و48,06% في التعليم المتوسط و56,15% في التعليم الثانوي"[33]".

كما سجل معدل التمدرس للفئة العمرية [6-24] نموا قدره 1,2% وكانت نسبة الإرتفاع لدى الفتيات أكثر من الذكور فكانت النسبة 2,3% و0,9% على الترتيب، وفي 2006 بلغ71,25% مقابل 59,1% سنة 1998 ليرتفع وبهذا يكون قد كسب ربح كلي 9,86 نقطة خلال هذه الفترة أي بمعدل زيادة 1,23 نقطة سنويا وبالمقارنة بنسبة 2002 وهذا المعدل ازداد ب 4,36 نقطة"[34]"، بالإضافة إلى كل هذا العمر المتوقع الدراسي لدى الأطفال البالغين من العمر 6 سنوات قدر 13,4 سنوات سنة 2010 وبهذا يكون قد سجل مكسبا أو ربحا في العمر الدراسي قدره 3,9 سنة مقارنة بسنة 1998 ، وبين سنتي 2009 و2010 العمر المتوقع للتمدرس عرف تحسنا بأكثر من 8 أشهر وبلغ هذا العمر 13,6 سنة 2012 و14 سنة عام 2013 هذا من جهة ومن جهة أخرى كانت مدة المتوسطة لمستوى المعرفة للأفراد الذين يبلغون أكثر من 25 سنة في الجزائر 7,2 سنة عام 2010 وبهذا تكون المدة عرفت ربحا قدره 2 سنة مقارنة بسنة 1998 وبين سنتي 2009 و2010 اكتسبت ربح شهرين فقط"[35]".

أما من حيث الجنس ، فقد بلغت النسبة عند الإناث 55,89% في 1998 لتزداد إلى 64,5% في 2002 ثم 69,44% في 2006، كما تراجع الفارق بين الذكور والإناث ليصبح 1,87نقطة أي تراجع بـ -0,48 نقطة ، و 0,94نقطة على التوالي.

وتبقى نسبة التمدرس كما في الماضي أعلى في المناطق الحضرية عما هي عليه في المناطق الريفية، في حين تؤثر العديد من العوامل في المناطق الريفية على نسب التمدرس "إنخفاض المداخيل، النزوح الريفي المتفاقم بسبب الهروب من الإرهاب، ونتج عن ذلك بصفة عامة غلق المدارس في المناطق الريفية التي يصعب الوصول إليها".

- **محو الأمية و تعليم الكبار**:كانت الأمية في سنة 1966 تمس ثلاثة أرباع من السكان البالغين سن العاشرة فما فوق، وشملت ظاهرة الأمية الرجال والنساء على حد سواء بنسب جد عالية، فقدرت بـ 62,30% بالنسبة للرجال و85,40% بالنسبة للنساء، وبدأت هذه النسبة في التراجع تدريجيا فيما بعد رغم أنها كانت بدرجة أقل عند النساء، واستمر الإنخفاض لهذا لمعدل في الفترة الممتدة بين سنة 1992 و1995 وما بعد سنة 1995. وكانت نسبة الإنخفاض لدى النساء بنسبة أسرع من النسبة عند الرجال قدرها – 16,40% خلال الفترة الممتدة بين 1987و1998 ،وكانت الظاهرة منتشرة بكثرة في المناطق المعزولة حيث قدرت نسبتها 51,5% في المناطق القوية وفي التجمعات السكنية الثانوية 34,9% ،ونسبة 25,7% من الأميين في المراكز الحضرية وحسب معطيات الإحصاء العام للسكان والسكن لسنة 1998 سجلت الفئة العمرية 15-24سنة نسبة محو الأمية قدرها 87%"[36]".

قدرت نسبة محو الأمية للأفراد البالغين من العمر أكثر من 15 سنة عام 2006 72,8% حيث تطورت بـ 7,3نقطة من المائة خلال الفترة 1998– 2006 ،ومقارنة بسنة 2002 سجلت ربحا قدره 2,9 نقطة ويعتبر معدل النمو لمستوى محو الأمية ضعيفا بتغير سنوي 0,91 نقطة في السنة .وهذا المعدل الكلي لا يتماشى على نحو ملائم مع الجهود التربوية المبذولة منذ الاستقلال.

وحسب الجنس، إن معدل محو الأمية عند النساء ازداد بأكثر من ضعفين مقارنة بتطور معدل محو الأمية عند الرجال خلال الفترة 1998– 2006 وهذه النسبة تبقى ضعيفة وغير كافية بالنظر إلى التطور المحقق في نسبة التمدرس للشريحة [6–24] فقد بلغت نسبة النساء المتعلمات 54,3%في 1998 لتصل إلى 60,3% في 2002 وبلغت 64,1% في 2006 وبالنسبة للذكور 75,7% في 1998 و814% في 2006.

حسب ما أفاد به الإحصاء العام للسكان سنة 2008 بلغ عدد الأميون حوالي 6.108.000 أي شهد ارتفاع سنوي بنقطة واحدة بين سنتي 2006 و2008 إذ انتقل من 72,8% سنة 2006 إلى 73,8% سنة 2007 وأخيرا نسبة 74,9 سنة 2008، أما الفوارق بين الجنسين دائما النساء في المرتبة الأولى بفارق قدره 15,2 نقطة سنة 2008 و17,3 نقطة سنة 2006"[37]،وحسب نفس الإحصاء قدرت نسبة الأمية 22,1% منها 28,9% في أوساط النساء مقابل 15,5% للرجال، وقد اتبعت الجزائر إستراتيجيتين لمحو الأمية ،الأولى تتمثل في تخفيض النصف في أفق 2012 والثانية استئصالها والقضاء عليها في أفق 2016"[38].

وتندرج الإستراتيجية الوطنية لمحو الأمية ضمن الأهداف المحددة من قبل المجتمع الدولي الذي يرمي إلي خفض العدد الحالي للاميين بنسبة 50% إلى غاية سنة 2012 وعليه تطمح الجزائر إلى محو الأمية نهائيا كما تنوي تكريس الموارد المادية، المالية والبشرية الضرورية للقضاء على هذه الآفة،من الآن إلى غاية سنة2016 .وترتكز خطة العمل التي شرع في تطبيقها، على الكيفيات التالية"[39]:

– قدر عدد الأميين في الجزائر سنة 2005 بـ: 6,2 مليون، وابتغاء في خفض العدد الحالي للاميين بنسبة 50 %، لا بد من تعليم 3.100.000 أميا من الآن إلى غاية سنة 2012 ، وهي النتيجة الدنيا التي يجب تحقيقها من طرف الجزائر التي تطمح إلى محو الأمية من الآن إلى غاية سنة 2016.

–للقيام بهذه المهمة الواسعة على أكمل وجه، تقوم إستراتيجية تعليم الأميين على مبدأ توسيع مسؤولية محو الأمية في كل القطاعات المعنية للدولة والمجتمع المدني .ويتمثل الشركاء الرئيسيون في مؤسسات الدولة، ونقصد بذلك الوزارات التي تتمتع بمؤهلات خاصة لاستقبال أو تأطير عمليات محو الأمية وتعزيز الجهود المبذولة من منشآت، موارد بشرية ومهارات بالطريقة ذاتها.

– كما أن تقديم مختلف العوامل المتدخلة قد يكون بأشكال متعددة مثل :الخبرة والمعونة الفنية، التزويد بالوثائق والتجهيزات،

وضع المحلات تحت التصرف، استقبال وتطبيق برامج محو الأمية.

- تهدف عمليات محو الأمية إلى تعليم جميع الأميين، بحيث تبقى فئة العمر الموجودة بين 15 و 49سنة هي الأولوية.
- يتم إيلاء السكان المتضررين بشكل أكثر من الأمية اهتماما كبيرا، من النساء وسكان المناطق الريفية الذين سيستفيدون من برامج ملائمة ومكيفة مع ظروفهم الاجتماعية والثقافية.
- كما ستشمل هذه العملية، الطبقات الاجتماعية المعوزة، مثل المعاقين، المساجين والبدويين، بحيث سيتم إعداد برامج خاصة من اجلهم.
- تستهدف عمليات محو الأمية الولايات المتضررة أكثر من الأمية في المقام الأول.

الجدول رقم (03): تطور مؤشر مستوى المعرفة "INT" خلال الفترة 1995– 2008

	1995	1998	1999	2000	2002	2004	2005	2006	2007	2008
المعدل المشترك الصافي (6–24)	58,79	59,10	58,58	65,30	64,60	68,96	66,24	71,25	71,27	73,96
الذكور	53,26	57,76	59,10	63,92	64,02	68,50	65,58	71,48	71,11	73,78
الإناث	58,79	55,89	57,21	65,79	64,50	69,44	66,92	71,02	71,42	74,11
معدل محو الأمية 15 سنة فما فوق	\	65,50	66,60	74,00	69,90	72,80	76,30	72,80	73,84	74,90
الذكور	\	76,50	77,40	80,00	79,60	81,40	84,50	81,40	81,95	82,50
الإناث	\	54,30	55,70	63,00	60,30	64,10	68,00	64,10	65,68	67,30
مؤشر مستوى المعرفة "INI"	\	0,634	0,639	0,711	0,681	0,715	\	0,723	0,730	0,746
الذكور	\	0,703	0,713	0,746	0,744	0,771	\	0,781	0,883	0,796
الإناث	\	0,548	0,562	0,639	0,617	0,659	\	0,664	0,676	0,696

Source: - Rapport national sur le développement humain « RNDH » de CNES, réalisé en coopération avec PNUD, Algérie, ANNEE 2007 ; JUILLET, 2008p :102

- Rapport national sur le développement humain « RNDH » de CNES, réalisé en coopération avec PNUD, Algérie, ANNEE 2006 ,:84

– Rapport national sur le développement humain « RNDH » de CNES, réalisé en coopération avec PNUD, Algérie, ANNEE 2008, p :96

الخاتمة:

لقد تبين لنا من خلال هذه الورقة البحثية بعد تحليل المعلومات مدى أهمية اقتصاد المعرفة في تحسين مؤشرات التنمية البشرية كالتعليم،الصحة(كأمل الحياة عند الولادة...الخ)،الفقر،والتي تمثل وسيلة بيد الانسان لاستمرار عيشه .وعلى هذا الأساس تبقى التنمية البشرية الغاية المنشودة وهذا ما يتطلب على الفاعلين إعادة النظر في السياسات المنتهجة بهذه القطاعات .

ومن جهة أخرى يتوجب على الجزائر الانفتاح أكثر على التجارب العالمية التي حققت تقدما محرزا في مجال اقتصاد المعرفة والذي هو أساس تحسين مؤشرات التنمية البشرية بالجزائر. وعلى هذا الاساس فقد توصل الباحثان من خلال هذه الدراسة الى ما يلي:

- ان اقتصاد المعرفة قائم على تسارع وتيرة المعرفة والتطور التقني، الذي له أهمية بالغة في بلورة عقلية افراد المجتمع، وتبين من خلال الدراسة وجود علاقة تبادلية بين اقتصاد المعرفة من جهة،والتنمية البشرية من جهة اخرى، حيث توثر المعرفة على التنمية البشرية فكلما ارتفعت درجة المعرفة تحققت مستويات تنمية بشرية عالية والعكس صحيح.
- أظهرت نتائج الدراسة ايضا وجود اقتران بين كفاءة النظام التعليمي وتوفير المخصصات المالية التي تنهض بمتطلبات تطويره نجد أن سر تقدم النمور الآسيوية وفي مقدمتها كوريا الجنوبية يكمن في التركيز على التربية والتعليم في استخدام الانترنت في ربط مدارس التعليم الابتدائي والمتوسطة والثانوية والجامعات عن طريق الانترنت ومن ثم ربطها بالمدارس والجامعات في الدول الأخرى وخاصة الأمريكية والعمل على زيادة عدد العلماء والمهندسين العاملين في الأبحاث والتنمية بعد تأسيس مدينة "دايديوك العلمية."

اذن هذه النتائج تبين أن الجزائر ملزمة برفع التحدي في ظل تسارع الدول نحو تطوير قطاعاتها المبنية على أساس اقتصاد معرفي وذلك من خلال:

- الاهتمام بمنظومة اقتصاد المعرفة من خلال ايجاد أرضية لها وتفعيلها في كافة المؤسسات العاملة في الجزائر.
- إنشاء بيئة تسمح بتدفق المعرفة والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع أنشطة الأعمال بما يساعد على التنمية والتدريب تمهد للسير في تيار اقتصاد المعرفة.

- العمل على رسم مسار لاستراتيجية تعليمية متكاملة وتحسين النوعية في ظل نمو قطاع المعلومات على المستوى العالمي وعلاقة تلك المعلومات بالتنمية البشرية الذي يصب في تيار دعم نظام الإبداع والإبتكار.
- .ضرورة الإنفتاح على التجارب العالمية في مجال اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونذكر تجربة كوريا الجنوبية، والإفادة من خبرات هذه التجارب في تطوير برامج اقتصاد المعرفة بالجزائر وما له من ودور في تفعيل التنمية البشرية .

المراجع:

1. حوحو مصطفى ،العشعاشي مصطفى،دور اقتصاد المعرفة في الحد من البطالة (دراسة حالة الجزائر)،مداخلة مقدمة في اطار المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي (ICIEF) النمو والعدالة والاستقرار من منظور اسلامي 9-10 سبتمبر 2013، استنبول، تركيا،ص 03.

2. محمد محمود عبدالله يوسف، اقتصاد مدن المعرفة... خصائص وتحديات مع التعرض للتجربة المصرية، دار القاهرة،2011،ص 03
3. الشبيب ،دريد كامل ،تاثير عناصر اقتصاد المعرفة على كفاءة الاسواق المالية، 2010،ص 02.
4. منعم دحام العطية :اقتصاد المعرفة ودوره في تفعيل مؤشرات التنمية البشرية ،مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والادارية ،المجلد 13،العدد 03،2011،ص 40
5. –عيسى خليفي وكمال منصوري، البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي: الواقع والآفاق، الملتقى الدولي حول : المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي: 13/12 نوفمبر 2005، ص: 69.
6. عبد الرحمان الهاشمي وفائزة عزاوي، المنهج واقتصاد المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص: 25.
7. جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 ص: 19–24. (بتصرف).
8. قرين ربيع، منهجيات قياس إدارة المعرفة في الوطن العربي، مداخلة مقدمة في اطار المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي (ICIEF) النمو والعدالة والاستقرار من منظور اسلامي09–10 سبتمبر 2013، استنبول، تركيا،ص05
9. حوحو مصطفى ،العشعاشي مصطفى،دور اقتصاد المعرفة في الحد من البطالة (دراسة حالة الجزائر)،مرجع سابق ،ص 06
10. - Knowledge Economy Index (KEI) 2012 Rankings,» World Bank (2012),
11. - ماهر حسن المـحروق، دور اقتصاد المعرفة في تعزيز القدرات التنافسية للمرأة العربية، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة العمل القومية لتنمية المهارات المهنية والقدرات التنافسية للمرأة العربية ، التي تعقدها منظمــة العمـل العربيـة في دمشق (سوريا) ،7–8–2009،ص 07
12. www.worldbank.org/kam ,Knowledge Assessment Methodology 2012
13. أنظر تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول مؤشر المعرفة العربي ،اصدار مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم والمكتب الإقليمي للدول العربية ،الامارات العربية المتحدة،2015
14. محاضرة من إعداد ، عبلة عبد الحميد بخاري ، مقدمة في اقتصاديات التعليم ، الجزء الأول ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز بتاريخ 16 مارس 2011 ص20
15. تقرير المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي بالجزائر،نحو إستراتيجية اقتصادية وإستراتيجية العمالة تقوم على مجتمع،المعرفة في منطقة يوروميد"،2009،ص02
16. - falah.K.Ali, An Analysis to human development indicators in the Arab States Munich Personal RePEc Archive, Almukhtar ,University, 05. April 2006,p03
17. منعم دحام العطية،اقتصاد المعرفة ودوره في تحسين مؤشرات التنمية البشرية في العراق ،مرجع سابق ،ص 43
18. داود درويش حلّس، الإنفاق على البحث العلمي ودوره في جودة نوعية الإنتاج العلمي في الجامعات الفلسطينية، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الثالث حول:دور التعليم العالي في التنمية الشاملة المنعقد في جامعة الأزهر بغزة ، كلية التربية الفترة من 18–19 نوفمبر 2009،ص 09
19. Rapport national de, ministère de la santé et de la population et de la reforme hospitalière, décembre 2003, p : 16.
20. Rapport national sur , " le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, 2007 , p :20
21. النتائج العامة للتقرير الوطني حول،"التنمية البشرية لسنة 2008"،المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي،ابريل2009،ص:07
22. Rapport national sur, " le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2009-2010 ,AVRIL 2012,p :16

23. دحماني محمد دريوش،"إشكالية التشغيل في الجزائر:محاولة تحليل"،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد التنمية، جامعة تلمسان،2014،ص:156.

24. موري سمية،"أثر تقلبات أسعار البترول على التنمية الاقتصادية في الجزائر دراسة قياسية"،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص مالية دولية، جامعة تلمسان،2015،ص:197

25. Rapport national sur, " le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD, Algérie, ANNEE 1998 ,MAI , 1999 ,p :113

26. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، "ملخص حول الوضع الاقتصادي والاجتماعي للأمة سنة 2008"، ديسمبر 2009،ص:07

27. النتائج العامة للتقرير الوطني حول،"التنمية البشرية لسنة 2008"،المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي،ابريل2009،ص: 09

28. Rapport national sur, " le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie 2008, p :31

29. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2009-2010 ,AVRIL 2012 ,p :17-18

30. Rapport national sur, " le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD, Algérie, ANNEE 2007 ,JUILLET, 2008p :26

31. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2009-2010 ,AVRIL 2012 ,p : 16-17

32. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2000 , NOUV, 2001,p :84.

33. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2001 , DEC, 2002,p 57

34. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2007 , JUILLET, 2008,p :27

35. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2009-2010, AVRIL 2012 , p : 17

36. -Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2000 , NOUV, 2001,p :84.

37. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2001 , DEC, 2002,p 57

38. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2007 , JUILLET, 2008,p :27

39. Rapport national sur ," le développement humain « RNDH »" de CNES, réalisé en coopération avec PNUD Algérie, ANNEE 2009-2010, AVRIL 2012 , p : 17

Les services financiers : l'innovation vue de la Banque Nationale d'Algérie

Dr. Safia ZOURDANI

Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, Algérie

safiazourdani@hotmail.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

Résumé : La Banque Nationale d'Algérie (BNA) a joué un rôle important dans le financement de l'économie à travers les différents plans de développement institués par les autorités grâce à une politique qui a su allier solidité financière, stratégie de croissance et de proximité commerciale. Aujourd'hui, la BNA est un intermédiaire sur le marché. Elle continue à œuvrer en adaptant ses métiers au service de la monétique, de la bancassurance, des crédits à la consommation, l'E-banking et la MED solution. En s'appuyant sur la détermination de son encadrement et la mobilisation de l'ensemble de ses collaborateurs autour d'un double objectif, par la contribution au financement de l'économie et la satisfaction de sa clientèle. Cet article permet de revenir sur le riche parcours de cette institution par la recherche de réponse à la question suivante : est ce que réellement les effets attendus par la BNA en terme d'innovation de produits sont atteints ?

Mots clés : modernisation, E-banking, banque à distance, bancassurance.

ملخص:

لعب البنك الوطني الجزائري دورا هاما في تمويل الاقتصاد من خلال خطط التنمية المختلفة التي وضعتها السلطات من خلال سياسة جمعت بين القوة المالية وإستراتيجية النمو والقرب التجاري .اليوم، البنك الوطني الجزائري هو وسيط في السوق. وتواصل العمل من خلال تكييف أعمالها لخدمة الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتأمين المصرفي، والائتمان الاستهلاكي، والبنوك الإلكترونية وحلول MED من خلال الاعتماد على تصميم إدارتها وتعبئة جميع موظفيها حول هدف مزدوج من خلال المساهمة في تمويل الاقتصاد وإرضاء عملائها .تسمح لنا هذه المقالة بالعودة إلى التاريخ الغني لهذه المؤسسة من خلال البحث عن إجابات للسؤال التالي: هل الآثار المتوقعة من قبل البنك الوطني الجزائري من حيث ابتكار المنتجات قد تحققت بالفعل؟

الكلمات المفتاحية: التحديث ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، الخدمات المصرفية عن بعد ، التأمين المصرفي.

Introduction

« *Les banques sont le passage obligé du financement de l'économie* [1]». Dés lors, la banque est définit comme : « *est l'appellation générique habituellement utilisée pour désigner des entreprises à fonctions, statuts ou activités fort différents. Il convient donc, de définir plus précisément ce que ce terme recouvre en adoptant successivement trois approches, une approche théorique où la fonction d'intermédiaire financier est privilégiée, une approche institutionnelle liée à la notion d'établissement de crédit et une approche plus professionnelle qui reconnait la diversité du métier de banque*[2] ». Ayant plus d'un demi-siècle d'exercice durant lequel la Banque Nationale d'Algérie (BNA) a capitalisé une forte expérience à travers son rôle d'intermédiation et le développement de produits et services à l'endroit de la clientèle. Toutefois, cette dynamique doit se poursuivre par un plan de développement et de modernisation afin d'améliorer de façon permanente la qualité de ces prestations toute en respectant les instructions de la banque centrale. Cette dernière, « *met en circulation la monnaie officielle du pays ou de la zone monétaire* [3]».

La BNA compte un réseau dense de 211 agences et plus de 90 espaces automatiques répartis sur l'ensemble du territoire national qui constitue un atout non négligeable en termes de proximité avec la clientèle. Cependant, la concurrence de plus en plus accrue remet l'activité commerciale au centre des préoccupations de la Banque qui doit, tout en consolidant les acquis de ses cinquante années d'existence, poursuivre sa démarche commerciale visant à fidéliser sa clientèle[4] et attirer de nouveaux segments grâce aux nouveaux produits et services adaptés.

La Banque a mis les moyens nécessaires et continue à le faire au profit du réseau d'exploitation afin qu'il puisse accomplir au mieux sa mission, nous citerons à titre d'exemple: la création du poste de chargé de clientèle, la mise en place de la nouvelle organisation de l'agence…Par ailleurs et afin d'améliorer ses performances commerciales et différencier son offre, la Banque propose une nouvelle gamme de produits et services modernes sécurisés tels que le e-paiement et le e-banking et participe activement dans la mise en place et le développement de moyens de paiement électroniques de proximité à travers le déploiement d'un parc de TPE aussi bien au niveau des commerçants qu'au niveau des grands facturiers à travers les contrats de partenariats. La BNA s'est engagée sur le chemin de la modernisation pour améliorer sa compétitivité et consolider sa notoriété et son image de marque. Le projet est ambitieux et repose sur l'engagement et la mobilisation de l'ensemble de son personnel. Selon Mr Achour ABBOUD, PDG de la BNA : *«le challenge est à la hauteur de la taille de notre Banque, nous devons le relever par le professionnalisme, la détermination et la rigueur».*

1. Rappels sur la Banque Nationale d'Algérie

Cinquante deux années durant lesquelles la Banque Nationale d'Algérie a accompagné le développement économique du pays (13 juin 1966-13 juin 2018). Plus d'un demi-siècle d'activités, d'engagements et de valeurs. Cette banque constitue une halte qui permet de revenir sur son riche parcours, l'opportunité d'exprimer sa reconnaissance à l'égard de sa clientèle et l'engagement de poursuivre sa stratégie d'accompagnement du développement économique du pays.

Selon HAKIKI Habib ex PDG de la BNA entre (1977-1982) : « *la Banque Nationale d'Algérie a été créée à partir d'anciennes banques françaises, le crédit foncier, BNCI, le comptoir des comptes. C'était vraiment une très grande aventure à cette époque-là que de mettre en place un système financier parce que l'Algérie, après l'indépendance était vraiment démunie sur le plan institutionnel, sur le plan des structures administratives, sur le plan de l'organisation économique. C'était donc un énorme chantier, un énorme défi que les dirigeants de l'époque ont assumé pour mettre en place les bases qui devaient conforter l'indépendance politique*». Voici comme rappel quelques dates importantes dans le parcours de la BNA.

Tableau n°01 : bref aperçu sur les faits marquants de la BNA

Année	Evénements marquants
1966	La première banque commerciale nationale, la Banque Nationale d'Algérie (BNA), a été créée le 13 juin 1966. Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était chargée en outre du financement de l'agriculture.
1982	La restructuration de la BNA a donné naissance à une nouvelle Banque, (BADR), spécialisée dans le financement et la promotion du secteur rural.
1988	La loi n° 88-01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises économiques vers leur autonomie, avait des implications incontestables sur l'organisation et les missions: 1-Le retrait du Trésor des circuits financiers et la non centralisation de distribution des ressources par le Trésor ; 2-La libre domiciliation des entreprises auprès des banques ; 3-La non automaticité des financements.
1990	La loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit quant à elle, a provoqué une refonte radicale du système bancaire en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays. Elle a mis en place des dispositions fondamentales dont le passage à l'autonomie des entreprises publiques. La BNA à l'instar des autres banques, est considérée comme une personne morale qui effectue, à titre de profession habituelle principalement des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle, des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci.
1995	la BNA était la première Banque qui a obtenu son agrément par délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit le 05 septembre 1995.
2009	Au mois de juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de dinars algériens à 41,6 milliards de dinars algériens.

Source : document interne BNA.

Aucune institution de quelque nature que ce soit, au niveau des entreprises comme au niveau des banques, ne peut fonctionner valablement et avec efficacité sans une forme de

culture. Et cette culture se construit à travers l'histoire et à travers l'expérience ainsi qu'à travers le savoir. C'est un relais qui est transmis d'une génération à l'autre.

La banque nationale d'Algérie est la doyenne des banques algérienne, elle compte au début de l'année 2017 un réseau de 211 agences contre 210 en 2015 réparties sur le territoire national chapotées par 17 directions régionales. L'activité principale de la banque est la collecte de l'épargne totalisant ainsi à la même année 2.593.529 comptes de clientèle contre 2.513.197 en 2015, 142 DAB contre 138 en 2015 et 92 GAB contre 90 en 2015. La dynamique de la BNA est motivée par 5 288 collaborateurs contre 5 250 en 2015 et qui interviennent tous pour « ***un esprit de changement*** ».

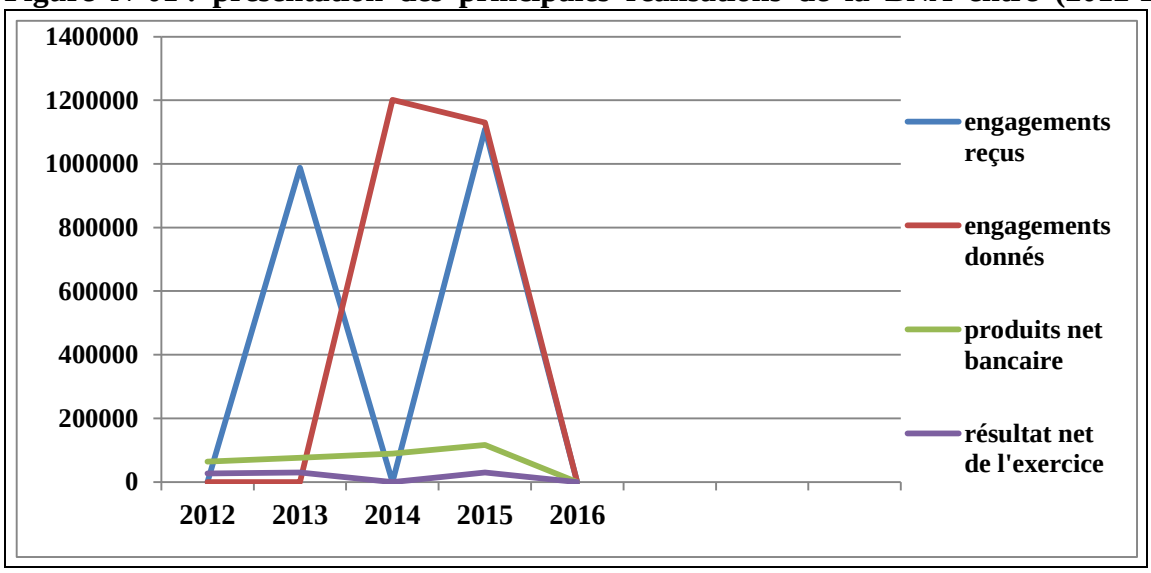
Ces dernières années ont été une étape déterminante pour la maturation de la conduite des projets de modernisation inscrit comme priorité dans le plan de développement de la banque qui vise une amorce de changements profonds et accélérés du compartiment commerciale. L'ensemble des chantiers engagés sont orientés vers la refonte de l'activité commerciale sur tous ces aspects notamment, dans son approche, sa composante humaine, son organisation et son offre de produits et services. Sur un autre plan, les performances commerciales et financières enregistrées ces dernières années confortent la dynamique de croissance engagée et corroborent la pertinence des choix opérés par la banque. Nous allons présenter quelques réalisations de la banque durant les dernières années sur le tableau ci-dessous.

Tableau n°02 : évolution des réalisations de la BNA entre (2012-2016) (En millier de DA)

Libellé	2012	2013	2014	2015	2016
Produit net bancaire	64 150 440	76 451 412	89 106 580	116 641 247	103 558 825
Engagements reçus	961 176 703	988 423 684	1 096 270 618	1 108 724 815	995 757 495
Engagements donnés	1 003 415 673	1 007 845 590	1 201 719 003	1 129 826 423	873 975 119
Résultat net	27 180 498	30 238 400	29 784 457	29 537 515	31 419 896

Source : auteur, par compilation des rapports annuels de la BNA.

Figure N°01 : présentation des principales réalisations de la BNA entre (2012-2016)



Source : auteur par les données du tableau N°02.

La lecture du tableau N° 02 et la figure N° 01, nous renseigne sur les efforts déployés par la BNA durant ces dernières années. La clôture des exercices en question dégage ***un résultat positif*** et en nette évolution exception faite aux années 2014 et 2015, puis connait une augmentation en 2016 de l'ordre de 1.883 MDA soit (6,38%) par rapport à 2015, et ce, en dépit d'un contexte de resserrement de la liquidité et une concurrence accrue sur le marché. Cette performance qui s'est révélée nettement meilleure que celle observée en 2014/2015 (-0,83%), a permis la consolidation des fonds propres de la banque (316 MDA), en augmentation de 8% par rapport a l'année 2015. Sous l'effet de la contraction des engagements sur le secteur public suite au rachat de créances par le Trésor Public, ***le produit net bancaire a connu un repli*** de 11,22% par rapport a 2015.

2. Présentation des principaux indicateurs financiers de la BNA

Il s'agit principalement des principaux ratios et les agrégats financiers qui nous permettent d'apprécier les réalisations de la BNA durant les deux années consécutives 2015 et 2016.

Tableau n°03 : les principaux ratios de la BNA durant les années 2015 et 2016

Libellé	2015	2016
Résultat net/PNB	**30,32%**	**30,34%**
Masse salariale/PNB	**5,88%**	**6,9%**
Coefficient d'exploitation	**15,73%**	**22%**

Rentabilité des fonds propres	**10,10%**	**9,93%**
Rentabilité des actifs	**1,09%**	**1,11%**
Ratio de solvabilité	**22,30%**	**25,32%**

Source : auteur, par compilation des rapports annuels de la BNA.

L'interprétation des résultats du tableau N°03, montre que le ratio de solvabilité quant à lui, s'est établi à 25,32% en 2016 contre 22,30% en 2015, soit une amélioration de 3,02 points. Ce ratio illustre la solidité de l'assise financière de la Banque et vient renforcer ses capacités d'intermédiation.

S'inscrivant dans les orientations stratégiques de ses organes sociaux, la Banque poursuit ses interventions dans différents secteurs de l'économie avec toutefois, une nouvelle politique de crédit orientée vers la diversification et la restructuration de son portefeuille, pour une croissance graduelle de la part des PME/PMI et des particuliers. En effet, le volume des crédits pour le secteur privé maintient sa tendance haussière (+10,62%), répartie entre les engagements en faveur de la clientèle des PME/PMI (+22,63%), et des particuliers (+16,72%).

Tableau n°04 : les principaux indicateurs financiers de la BNA durant les années 2015 et 2016 **(En millier de DA)**

Libellé	**2015**	**2016**
Ressources clientèles (hors devise)	1 619 764	1 565 522
Emplois clientèles	1 516 086	1 410 164
Total bilan	2 719 081	2 843 371
Fonds propres	292 376	316 490

Sources : auteur, compilation des rapports de la BNA.

La dynamique engagée par la banque sur le plan commercial a permis, en dépit d'une conjoncture difficile, de stabiliser le niveau des ressources atteignant les 1.565.522 MDA soit une variation de (-3,35%) par rapport à 2015. Cette variation résulte essentiellement de la forte baisse ayant affecté les dépôts du secteur public. En revanche, les dépôts à terme privés ont connu une légère évolution de leur niveau qui s'inscrit à 347.181 MDA en 2016, contre 343.685 MDA en 2015.

Quant aux emplois clientèle, l'encours des crédits a légèrement fléchi de 6,99% s'établissant ainsi à 1.410.164 MDA conséquemment au fléchissement des emplois du secteur public suite au rachat d'une partie des créances sur Sonelgaz par le Trésor. Cependant le volume des crédits sur le secteur privé a poursuivi sa tendance haussière avec un flux de

25.373 MDA (+10,62%), attribuable à la croissance des engagements en faveur de la clientèle des PME/PMI (22,63%) et des particuliers (16,72%).

En matière de bancarisation, la dynamique engagée par la banque s'est traduite par l'ouverture de 80.332 nouveaux comptes clientèle, toutes natures confondues. La BNA, en tant que banque de proximité poursuit sa politique de diversification de l'offre de produits et services à travers la mise en place du produit d'épargne junior et la relance de la nouvelle formule du livret d'épargne à taux zéro. Cette offre a été soutenue par des compagnes de communication durant le dernier trimestre 2015. Durant la même année, la structure des comptes de la clientèle se présente ainsi 36,83% représente des comptes en devises, 25,88% des comptes chèques, 18,72% des comptes épargne, 13,81% des comptes courant et 4,77% autres comptes.

3. L'activité de trésorerie et de marché

Les soldes de trésorerie sont en moyenne quotidienne négative avec un solde de (-254 045 MDA) en 2016 contre un solde positif de l'ordre de 65 650 MDA à la même période de 2015 et 54 210 MDA en 2014. Soit une variation de (-319 695 MDA).

La BNA a eu recours au marché monétaire avec un volume d'emprunt atteignant les 37 929 350 MDA. Quant au refinancement auprès de la Banque d'Algérie, leur volume atteint 29 110 660 MDA réalisé sous forme d'opérations de réescomptes. Durant la même période, des placements ont été effectués pour un montant global de 1 184 000 MDA dont 762 000 MDA sous forme de facilité de dépôts de 24h et de prêt d'un montant de 422 000 MDA ; ce qui permis la réalisation de produits d'un montant de 596,71 MDA. Le portefeuille titre de la banque affiche un montant total de 836 298 MDA, réparti comme suit : actions (0,1 MDA), obligations (11 896 MDA), valeur d'Etat (824.402 MDA), le volume des transactions réalisées sur les valeurs d'Etat durant l'année 2016 a atteint 33 338 MDA.

Tandis que pour 2015, le portefeuille titre de la BNA affiche un montant de 232.529 MDA, réparti comme suit : actions (219KDA), obligations (12.908 millions de DA), valeurs d'Etat (218.621 million de DA). Le volume des transactions réalisées sur ces titres durant l'année 2015 a atteint plus de 60,7 millions de DA.

Tableau n°05: le portefeuille titre de la BNA durant les années 2015 et 2016

Libellé	2015	2016
OAT	**74%**	**59,44%**
BTC	**20%**	**39,49%**
BTA	**6%**	**1,07%**
Total :	**100%**	**100%**

Sources : auteur, compilation des rapports de la BNA.

4. L'activité internationale

L'année 2016 a été caractérisée par une baisse sensible touchant certains volets de l'activité internationale, et ce, suite aux mesures de rationalisation des dépenses extérieures mises en place par les pouvoirs publics. Les mouvements de transferts de fonds émis vers l'étranger par la clientèle ont connu un recul de 15,02% par rapport à l'exercice 2015 ce dernier est en diminution de 13,47% par rapport à l'année 2014, et ce, en raison des fléchissements des règlements effectués dans le cadre des opérations de crédits documentaires qui constituent une part importante dans les flux globaux vers l'étranger. Les règlements liés aux remises documentaires quant à eux ont enregistré une hausse de 24,19%. Nous allons présenter les principaux chiffres dans le tableau ci-dessous :

Tableau n°06: l'activité internationale de la BNA durant les années 2015 et 2016 (En M DA)

Libellé	2015	2016
Crédits documentaires	**2 778**	**2 281**
Remises documentaires	**60 187**	**79 393**
Transferts libres	**143 947**	**127 618**
Rapatriement	**489 94**	**336 77**
garanties internationales	**566 038**	**44 926**

Sources : auteur, compilation des rapports de la BNA.

Concernant les rapatriements des fonds reçus de l'étranger, l'exercice 2016 a enregistré une régression de 18,15% par rapport à l'année 2015. Cette baisse s'explique, entre autre, par le rallongement des délais réglementaires de rapatriements qui ont été ramené à 360 jours au lieu de 180 jours.

De leurs cotés, les ouvertures de crédits documentaires ont connu une baisse de 17,89% par rapport à 2015. Le renforcement des mesures d'encadrement prudentielles instaurées par l'autorité monétaire et la réhabilitation des paiements des transactions commerciales par remises documentaires, revenant à moindre frais par rapport au crédit documentaire, ont contribué sensiblement à ce recul. Tandis que le règlement des remises documentaires se sont accrus de 24,19% par rapport à 2015, confirmant ainsi la reprise progressive de ce type de paiement depuis 2014. Les transferts libres, se sont repliés de 11,34% comparés à ceux atteints en 2015.

L'encours des garanties internationales accuse une régression de 21,57% par rapport à l'année 2015 induit notamment, la baisse des garanties contractuelles à l'import mises en place en 2016 en faveur de la clientèle (-21,20%) et la libération partielle ou totales

d'anciennes garanties suites à la réalisation des contrats des projets de grandes envergures dans le secteur de l'énergie, de l'industrie et autre.

5. L'activité de la monétique

La monétique est « *toute valeur monétaire représentant une créance qui est stockée sur un support électronique*[5] ». Cependant, les actions de modernisation et de développement de l'activité de la monétique se sont poursuivies durant 2016, venant compléter celle de 2015 et traduisant la dynamique engagée par la banque dans sa quête d'une offre variée intégrant les nouvelles technologies et répondant aux attentes de sa clientèle pour combler la carence en monnaie fiduciaire[6] et divisionnaire. Néanmoins, la pratique du chèque[7] et le virement n'est pas arrêté. Les principales actions dans ce cadre ont porté sur les projets suivants :

- la généralisation de l'équipement de la clientèle en carte CIB ;
- la relance de l'opération de paiement de proximité par la redynamisation de l'action commerciale au niveau des agences pour élargir le réseau de commerçants acceptant les cartes CIB ;
- la mise en place de la fonctionnalité livret épargne électronique sur GAB[8] ;
- l'achèvement du projet MOBILGAB, permettant aux utilisateurs d'ATM Mobilis, d'effectuer des transactions bancaires via leurs téléphones mobiles ;
- le lancement du projet « Interface BNA SATIM » qui permet à la banque via son système d'information, d'autoriser en temps réel les transactions effectuées par les porteurs BNA sur l'ensemble des DAB affiliés au réseau monétique interbancaire ;
- l'extension du parc d'automates par la mise en service de (02 GAB et de 04 DAB supplémentaires) ;
- la densification des démarches préalables requises visant l'extension du réseau d'acceptant et ciblant en priorité les grands facturiers ;
- la poursuite des actions préalables pour le lancement su service BNA.net ;
- le lancement du projet d'extension des services à distance via le site « ebanking.bna.dz » ;
- le lancement du service « e-paiement » à travers l'introduction progressive à la plate forme du paiement en ligne de grands facturiers et autres Web Marchands.

Fidèle à son image de marque qui réside dans l'esprit du changement et de la modernisation, la Banque Nationale d'Algérie s'est projetée dans une dimension digitale à travers la refonte de son site internet www.bna.dz. Lancé le 26 Mai 2016, le nouveau site institutionnel totalement relooké, se veut un point d'accès simple et intuitif au service de la clientèle et des prospects. Le site web est conçu pour un usage mobile (tablette, Smartphone,…), il est présenté dans les deux langues Arabe et Française. Il tient compte de la charte graphique de la Banque sous une forme esthétique et conviviale qui offre toutes les facilités de navigation.

Grâce à une structure entièrement repensée et plus dynamique, la nouvelle interface est simplifiée et plus accessible. La page d'accueil permet désormais de présenter l'historique de la banque et met en avant ses activités et son actualité. Parallèlement, les sept grandes rubriques du menu principal simplifient l'accès aux divers produits et services, tout en

réservant une place de choix aux clients particuliers, professionnels et entreprises, en leur permettant d'accéder, d'un simple clic, aux produits et services qui leurs sont destinés.

Par ailleurs, un dispositif a été mis en place à travers l'espace réservé à la qualité de service pour permettre aux clients d'introduire leurs réclamations et de participer à l'enquête de satisfaction qui est mise à leur disposition. Ce site est mis à jour périodiquement en fonction des événements qui marquent l'actualité de la banque afin de mettre en valeur et d'accompagner ses activités, ses produits et ses services.

6. L'Algérie se lance dans l'ère de (e-paiement)

Le service du paiement électronique a été officiellement lancé le 04 octobre 2016 par l'Association des Banques et Etablissements Financiers (ABEF) en présence du Ministre des Finances, du Gouverneur de la Banque d'Algérie, du Ministre Délégué chargé de l'Economie Numérique et de la Modernisation des Systèmes Financiers ainsi que celle des Premiers Responsables des Banques et Etablissements Financiers. Ont pris part également à cet important événement, les entreprises ayant ouvert ce service à leurs clients, à savoir Algérie Telecom, Mobilis, Air Algérie, la Société des Eaux et d'Assainissement d'Alger (SEAAL), Djezzy, Oeredoo et Amana Assurances. Grace à ce service, les clients détenteurs de la carte CIB pourront procéder au règlement de leurs factures, à l'achat d'unités téléphoniques ou de billets d'avion ainsi qu'à la souscription d'une assurance voyage via les sites web des entreprises sus citées.

Le service e-paiement dans sa première phase concernera le règlement des services des grands facturiers à l'instar d'Algérie Telecom, Mobilis et Air Algérie pour ensuite être dans une deuxième phase, généralisé à tous les opérateurs de services. Cette importante réalisation qui permettra sans aucun doute d'améliorer la qualité de service à la clientèle est à mettre à l'actif des banques algériennes qui ont entrepris d'importantes actions de réformes. La BNA à l'instar des autres banques s'est inscrite dans cette démarche, et des travaux ont été réalisés en interne pour le respect des échéances fixées. Au même titre, la BNA a introduit deux facturiers (Algérie Telecom et ATM Mobilis) à la plateforme de paiement par internet et est en phase d'introduction d'autres grands facturiers. Aussi et afin d'assurer un déploiement massif du paiement en ligne, la BNA a décidé d'activer gratuitement le service e-paiement pour tous les clients de la Banque porteurs de carte CIB.

Il est à noter que la Banque Nationale d'Algérie « BNA » et l'opérateur de téléphonie mobile «MOBILIS» ont signé le 20 Juillet 2016 au siège de la BNA, une convention ayant pour objet la dotation des différentes agences commerciales de MOBILIS en Terminaux de paiement électronique (TPE). Cette action s'inscrit dans le cadre de l'orientation stratégique de la banque visant à promouvoir les moyens de paiements électroniques, modernes et sécurisés, permettant à la clientèle l'accès à une gamme de services flexibles et de qualité. Cette solution permettra aux clients de l'opérateur Mobilis d'effectuer leurs diverses opérations en utilisant leurs Cartes Interbancaires (CIB). Dans ce cadre, 10 TPE ont été installés dans 10 agences commerciales de Mobilis à travers le territoire national. L'opération de déploiement se poursuit pour couvrir les 200 agences restantes.

7. Modernisation du système de paiement et de système d'information

Plusieurs efforts ont été déployés par la banque pour stabiliser le système d'information en vue d'optimiser l'exploitation de l'ensemble de ses fonctionnalités pour améliorer le traitement des opérations et la qualité des services offerts, a cet effet, plusieurs actions ont été réalisées à savoir :

- la participation et l'accompagnement des projets de la monétique et de banque à distance (e-banking et e-paiement) ;
- le développement d'applications relatives aux crédits à la consommation, centrale des impayés et l'extraction automatique des domiciliations à l'échelle nationale pour la plate forme du centre national de l'informatique et des statistiques « CNIS » ;
- le paramétrage du système d'information permettant la mise à jour de la TVA, en application des dispositions de la nouvelle loi de finance ;
- le déploiement d'applications développées dans le cadre du lancement de la télé déclaration fiscale ;
- pour le renforcement de la sécurité du système d'information, la BNA a procédé à la mise à niveau du câble de l'étiquetage de l'acheminement des câblés réseaux des structures centrales ;
- le renouvellement des licences d'antivirus et migration de 23 serveurs antivirus avec une mise à jour sécurisée ;
- la réalisation de plusieurs workshops avec le partenaire Microsoft dans différents volets (gestion des mises à jour, des catalogues,…).

Par ailleurs, la BNA a élaboré un cahier des charges visant l'acquisition d'une solution de traitement et de consolidation des opérations du système de règlement ARTS, permettant d'améliorer la gestion et la fluidité des virements ARTS ainsi que les instruments de paiement de masse (télécompensation).

8. Le contrôle interne

Plusieurs travaux ont été engagés après le règlement BA 08/11 instituant le nouveau cadre réglementaire du contrôle interne, notamment :

- actualisation annuelle de la cartographie globale des risques avec la mise en place d'un système d'autoévaluation ;
- la réalisation des tests de la solution d'alerte automatisée, en préparation de son implémentation ;
- le renforcement des procédures de contrôle, le respect des règles prudentielles, et l'engagement des missions de contrôle et de suivi ;
- le respect des instructions organiques régissant l'activité bancaire ;
- La sensibilisation et la formation du personnel par rapport aux dispositifs légaux pour la lutte contre le blanchiment d'argent.

9. Les ressources humaines

En application de sa vision stratégique favorisant la mise en avant de la fonction commerciale, l'amélioration continue de la qualité de ses services, la banque a réalisé un programme de formation ciblé et adapté, mené en partenariat avec les grandes écoles (IFID, ESAA, ESB,…), en faveur du personnel versé dans le réseau d'exploitation notamment, les chargés de clientèle et les managers d'agences.

Ainsi, la banque continue d'investir dans la formation pour accompagner les besoins de ses collaborateurs et favoriser leurs mises à niveau professionnelle pour l'acquisition de nouvelles compétences à travers des formations aussi bien professionnelles, qualifiantes que diplomantes.

Tableau n°07: collaborateurs, budget et type de formation de la BNA durant les années 2015 et 2016

Libellé	**2015**	**2016**
Collaborateurs	5 250 (dont 53% de cadres universitaires)	5 288 (dont 65% de cadres universitaires)
Part du budget (masse salariale) consacré à la formation	2,2%	2,8%
Répartition de l'effectif formé par type de formation	▪ formation diplômante 2% ▪ formation opérationnelle 42% ▪ formation qualifiante 24% ▪ cours de banque 03% ▪ Séminaires 29%	▪ formation diplômante 03% ▪ formation opérationnelle 42% ▪ formation qualifiante 26% ▪ cours de banque 05% Séminaires 24%

Source : auteur, à base des rapports de la BNA.

La lecture du tableau N° 07 montre que la banque accorde une intention particulière à travers l'adoption d'un programme destiné à l'actualisation des connaissances et leurs qualifications, ainsi que des formations métiers (qualifiantes, diplomantes et opérationnelles), les réalisations dans ce cadre témoignent de l'investissement fourni par la banque pour l'amélioration de son potentiel humain.

10. La stratégie marketing adoptée par la BNA pour capter l'épargne

La BNA propose son « **livret épargne à bande magnétique** ». Ce nouveau produit offre, en plus des caractéristiques du livret épargne bancaire ordinaire, la possibilité d'effectuer toutes les opérations bancaires sur les GAB de la BNA. Ce nouveau produit permet aux clients d'automatiser les transactions sur leur compte épargne bancaire et de disposer de cette dernière à tout moment.il procure également un confort aux clients par :

- **la modernité :** bénéficiez du nouveau design du livret épargne avec son format de poche ;
- **le confort :** disposez de l'argent librement y compris en dehors des horaires de travail des agences ;
- **l'autonomie :** réalisez les opérations sur compte épargne sans aucune assistance du personnel avec quelques clics sur les espaces GAB (disponible 24h/24 et 7j/7) ;
- la sécurité : bénéficiez d'un code confidentiel, garantissant une sécurité optimale des opérations bancaires.

Ce produit permet le retrait à partir des GAB, le versement de billets dans le compte du titulaire du livret et le versement de billets dans le compte d'un tiers.

La BNA propose son « **compte épargne sans intérêts ».** Il permet d'épargner le surplus d'argent en toute sécurité et en disposer à tout moment pour ceux qui ne désirent pas percevoir des intérêts. La BNA propose son produit livret d'épargne sans intérêts. Ce mode de placement « sans intérêt » permet de :

- Constituer une épargne ;
- Y accéder à tout moment ;
- Contrôler les dépenses et faire face aux aléas de la vie.

La BNA propose aussi son «**compte épargne (avec intérêt)»**. Dans l'objectif de fructifier l'épargne et en vue de concrétiser des projets. Le compte épargne **BNA LEB** est possible à taux d'intérêts de 2,5%/an. Ce mode de placement, permet de rentabiliser l'argent et en disposer à tout moment pour en bénéficier des conditions préférentielles lors d'un octroi de crédit immobilier.

Un autre produit est proposé par la BNA. Il consiste en **livret épargne junior «MOUSTAKBALY»** est un produit de placement, sûre et flexible, destiné aux enfants (âgés de 0 à 15 ans), ce produit leur permet de constituer une épargne qui leur servira à financer leurs études, acheter une voiture ou lancer un projet. Ce livret donne droit à une rémunération avantageuse. Par ailleurs, la BNA donne la possibilité d'opter pour la formule sans intérêts selon la convenance de la clientèle. Ce compte est rémunéré à un taux fixe et très compétitif atteignant le 3% l'an (pour la formule avec intérêt).

Un nouveau produit est celui de l'épargne retraite « CH'HIHTI **». *Ce dernier est Proposé aux salariés, agriculteurs, commerçants ou autres. La BNA offre la possibilité d'acheter des actions du Fonds de Soutien à l'Investissement et à l'Emploi (FSIE). Ces actions permettront d'accroitre le capital épargné et de bénéficier d'un rendement et d'un bonus lors de départ à la retraite. Les clients peuvent Bénéficiez de la formule épargne/retraite de CH'HIHTI disponible uniquement dans les guichets de la BNA. Il permet également de profitez de la bonification de l'Etat sur l'achat des actions CH'HIHTI et la possibilité d'augmenter ou de réduire le montant des actions, suspendre ou arrêter à touts moments.***

La BNA met à la disposition de la clientèle un nouveau produit de financement, c'est celui du crédit à la consommation «**Crédit Auto »**. Le **Crédit Auto** finance l'achat de véhicule, produit ou assemblé en Algérie pour les clients sans puiser dans leurs économies. La particularité de ce mode de financement, c'est que les dossiers sont traités dans 5 jours maximum et donne la possibilité au client de bénéficier jusqu'à 85% du prix du véhicule à taux concurrentiel, le remboursement se fait entre 12 à 60 mois.

En plus de l'ancienne gamme de produits de financement voir (crédit immobilier, crédits spécifiques, crédit bail, crédits par caisse et par signature et crédits à long et moyen termes), la BNA propose une nouvelle formule qui est **le crédit (Med-solution).** Il est destiné au financement de l'installation d'un nouveau cabinet médical (création nouvelle) et/ou de l'extension d'un cabinet existant, c'est un crédit d'investissement à moyen ou long terme (CMT/CLT) destiné aux médecins, chirurgiens, dentistes, ou toutes autres personnes exerçant dans le domaine médical en général et qui veulent créer leurs propres cabinet ou rénover une ancienne affaire, la BNA a trouvé la solution grâce à son nouveau produit « **Med-solution »**. Il concerne principalement :

- les médecins généralistes;
- les médecins spécialistes;
- les chirurgiens-dentistes;
- les pharmaciens;
- les psychiatres;
- les vétérinaires;
- les psychologues cliniciens.

11. Les principaux partenaires de la BNA

La BNA a signé plusieurs conventions de partenariats avec différents organismes tels que (la SNTF, le CNRC, la CNMA, la SONELGAZ, l'EMA, la FCE, MOBILIS et la SAA). Les accords ont pour finalité plusieurs objectifs tels que détaillé dans le tableau ci-dessous :

Tableau N° 08 : les principaux partenaires de la BNA entre (2016-2017)

Date	Partenaire	Objectifs des Contrats
28/09/2017	la Société Nationale des transports Ferroviaires « SNTF » 58.52 Milliards DA, au taux d'intérêt bonifié de 1.5% sur 30 ans dont 10 ans de différé.	La mise en œuvre de cette Convention, permettra à la Société de Transport de poursuivre son Plan de développement et la modernisation de son matériel roulant et de ses équipements.
26/09/2017	le Centre National du Registre du Commerce « CNRC »	la signature d'un Contrat portant « Adhésion du CNRC au système d'acceptation de paiement en ligne

		par carte bancaire CIB ».
02/04/2017	la Caisse Nationale de Mutualité Agricole « CNMA »	Ces conventions, portent essentiellement sur : - l'adhésion de la CNMA et des CRMA au système d'acceptation de paiement en ligne par carte interbancaire CIB, - la dotation, par la BNA, des agences du CNMA et des CRMA en Terminal de Paiement Electronique (TPE), - La mise à disposition par la BNA au profit de la CNMA et des CRMA de services de banque à distance.
05/03/2017	la Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz « SONELGAZ »	Ce partenariat, offrira la possibilité à tous les abonnés du Groupe de régler leurs factures d'électricité et du gaz en utilisant leur carte interbancaire « CIB » par internet via les 04 sites web des Sociétés de Distribution ou via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) mis à leur disposition au niveau des guichets des agences SONELGAZ à travers le territoire national.
18/01/2017	l'Entreprise Métro d'Alger «EMA»	Cette convention offre la possibilité, aux citoyens usagers de ces moyens de transport, de payer leurs cartes d'abonnement ou tickets en utilisant leurs cartes CIB via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) déployés au niveau des guichets

		des stations.
17/10/2017	le Forum des Chefs d'Entreprises « FCE »	A travers cet accord, la BNA exprime son engagement visant à encourager l'entreprenariat féminin par la mise en place des conditions favorables permettant une participation plus dynamique dans le développement de l'économie nationale.
20/07/2016	l'opérateur de téléphonie mobile « MOBILIS »	la convention porte sur l'installation de Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) aux niveaux des agences commerciales de MOBILIS. Cette démarche s'inscrit dans la poursuite de la mise en œuvre de l'orientation stratégique de la BNA visant à promouvoir auprès de ses clients des moyens de paiement innovants, modernes et sécurisés leurs permettant l'accès à une gamme de services flexibles et de qualité.
18/04/2016	la Société Algérienne d'Assurance « SAA»	la convention porte sur l'installation de Terminaux de Paiement Electronique (TPE) au niveau du réseau de la Société Algérienne d'Assurance. Il s'agit de terminaux de paiement électronique permettant le règlement de la prime d'assurance aux clients de la « SAA », en utilisant leur carte « Carte Inter Bancaire (CIB) ».

Source : auteur, compilation des différentes conventions cosignées entre la BNA et les différents partenaires.

Conclusion

Dans le cadre de la dynamique bancaire face aux nouveaux défis générés par l'évolution des attentes de la clientèle. La BNA a signé plusieurs accords de partenariat, qui intervient dans le sillage de la démarche entreprise par la banque et qui s'est concrétisée par la signature d'une série de conventions avec les grands facturiers et les entreprises de services. L'objectif étant de promouvoir les moyens de paiement électroniques auprès de l'ensemble des citoyens algériens, à travers la mise en place de solutions innovantes, modernes et sécurisées leurs permettant l'accès à une gamme de services flexibles et de qualité. La Banque confirme également à travers cette action, sa détermination à contribuer activement au développement du paiement électronique en Algérie conformément aux orientations des pouvoirs publics visant la consolidation du processus de réforme et de modernisation du système bancaire et financier.

En effet, la BNA a lancé un nouveau service « **BNA.net** » qui s'inscrit dans une démarche d'enrichissement et de la modernisation de l'offre de produits et services en destination de la clientèle aussi bien, Corporate (Entreprises et professionnels) que celle des particuliers, de même qu'elle vise l'amélioration de la qualité de la relation de la banque avec ses clients et de la hisser aux standards internationaux. A travers cet article, nous reconnaissons les efforts qu'à déployer la BNA en vue de moderniser sa politique de financement et sa stratégie marketing pour garder une bonne position sur le marché ou la concurrence est rude.

Au terme de cet article, et pour répondre à la question initialement posées, nous pouvons dire que la BNA effectivement à contribuer à l'activité économique du pays. Aussi à l'innovation étant placée au cœur du développement socio-économique dans tout pays, elle dépend donc, de son évolution et de la politique adoptée. Les efforts déployés par la BNA, dans le cadre de la réintégration de la monétique, notamment, l'encouragement de l'usage des cartes bancaires et les TPE contribue efficacement à faciliter les échanges entre les opérateurs et a permis l'articulation des deux objectifs économiques et sociaux. Néanmoins, les effets escomptés n'ont pas été atteints.

En ce qui concerne l'usage des TIC, nous soulignons qu'il reste beaucoup d'effort à fournir, du fait que ce dernier connait plusieurs entraves parmi elles, la prédominance des agences installées au niveau des zones rurales, ce qui engendre à son tour d'autres aléas tel que la contrainte locomotive. Il faudrait signaler aussi, la défaillance de la BNA quant à la mise en œuvre de sa politique interne qui consiste à la modernisation et la promotion de la bancarisation. Néanmoins, beaucoup d'efforts méritent d'être investit pour réaliser les résultats assignés.

Au terme de notre travail, et comme suggestions et perspectives, nous recommandons à la BNA de s'investir pleinement dans l'usage de la technologie moderne (la Fintech), la diversification des moyens de paiement et la rapidité de l'exécution des opérations à la clientèle pour rester concurrentielle sur le marché.

Notes révérencielle

[1] KARYOTIS Catherine [2017], « *l'essentiel de la banque* », Gualino, 4e édition, France, pp 4.
[2]COUSSERGUES Sylvie, BOURDEAUX Gautier et PERAN Thomas [2017], « *gestion de la banque* », DUNOD, 8e édition, Paris, pp 4.
[3] ANDRE Peters [2016], « *de la dictature financière à la démocratie* », l'Harmattan, Paris, pp 47.
[4] SIDABE Tidiani [2016], « *l'essentiel du management d'une banque commerciale* », l'Harmattan, Paris, pp 22.
[5] BRANA Sophie et CAZALS Michel, [2014], « *la monnaie* », DUNOD, 3e édition, Paris, pp15.
[6] DELAPLACE Marie [2017], « *monnaie et financement de l'économie* », DUNOD, 5e édition, paris, pp 15.
[7] BERNET-ROLLANDE Luc [2015], « *principes de technique bancaire* », DUNOD, 27e édition, Paris, pp 91.
[8] DUCLOS Thierry [2013], « *dictionnaire de la banque* », SEFI, 6e édition, Paris, pp143.

Bibliographie

1. ANDRE Peters [2016], « *de la dictature financière à la démocratie* », l'Harmattan, Paris ;
2. BERNET-ROLLANDE Luc [2015], « *principes de technique bancaire* », DUNOD, 27e édition, Paris ;
3. BRANA Sophie et CAZALS Michel, [2014], « la monnaie », DUNOD, 3e édition, Paris ;
4. COUSSERGUES Sylvie, BOURDEAUX Gautier et PERAN Thomas [2017], « *gestion de la banque* », DUNOD, 8e édition, Paris ;
5. DELAPLACE Marie [2017], « *monnaie et financement de l'économie* », DUNOD, 5e édition, paris ;
6. DUCLOS Thierry [2013], « *dictionnaire de la banque* », SEFI, 6e édition, Paris ;
7. KARYOTIS Catherine [2017], « *l'essentiel de la banque* », Gualino, 4e édition, France ;
8. SIDABE Tidiani [2016], « *l'essentiel du management d'une banque commerciale* », l'Harmattan, Paris ;
9. Les résultats consolidés de la BNA pour les années 2012, 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
10. Les rapports d'activités de la BNA, 2014, 2015 et 2016 ;
11. Les principales conventions signées entre la BNA et les partenaires, la « CNMA », la « SAA», le « FCE », la « SNTF », le « CNRC », la « SONELGAZ », l'«EMA» et « MOBILIS» ;
12. Circulaire BNA N° 1973 du 07/01/2010 portant sur la plate forme d'Echange de Donnée Informatisées (EDI) ;
13. Circulaire BNA N° 2129 du 21/07/2016 portant sur la mise en place de nouveaux services bancaires à distance « BNA.net » ;
14. Bulletin d'information édité par la DMC, « la BNA à l'ère du numérique », N° 02 décembre ;
15. Document interne BNA relatif au 50eme anniversaire de la BNA, « 50 ans au service du développement économique », (13/06/1966-13/06/2018) ;

16. Document interne relatif à la présentation de son nouveau produit de banque à distance « BNA.net» ;
17. DANIEL A., SIMON M.O [2001], *« L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux »*, rapport d'enquête réalisé par le CREDOC pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris.
18. www.bna.dz sur http://www.bna.dz/index.php/fr/ le 20/06/2018 à (15 :52).
19. http://www.bank-of-algeria.dz/html/communicat2016.htm , 15/04/2018 (13:10).
20. https://www.aeronautique.ma/Air-Algerie-et-la-banque-nationale-d-Algerie-signent-une-convention-de-credit-pour-l-acquisition-de-9-avions-d-ici-2017_a3363.html , 26/04/2018 (21:02).

Pratiques de GRH et performance organisationnelle dans les PME Algériennes: cas de la laiterie « le Fermier »

M^me^. BENHALIMA Khayra
Université de Mostaganem ,Algérie
kira27000@live.fr

Mr.YOUCEFI Rachid
Université de Mostaganem ,Algérie
youcefi20022002@yahoo.fr

Mr. TAGRARET Yazid
Université de Oum el bouaghi, Algérie
yazidtagraret400504@gmail.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

Résumé :

La gestion des ressources humaines (GRH) est devenue actuellement en cours, une activité stratégique produisant un avantage concurrentiel essentiel à l'entreprise.

En effet plusieurs auteurs ont démontré que les ressources humaines (RH) constituent un élément nécessaire à la compétitivité et à la performance organisationnelle. C'est-à-dire les pratiques des RH doivent s'intégrer aux objectifs spécifiques de l'entreprise afin d'accroitre la performance organisationnelle.

L'objectif de cet article est d'essayer de répondre à la question suivante :

Quel est l'effet des pratiques de GRH sur la performance sociale et organisationnelle des PME Algériennes?

Conclure que les pratiques de gestion des ressources humaines identifiées semblent avoir un effet positif sur plusieurs aspects de la performance et que la productivité du travail ne repose pas seulement sur les nouveaux techniques et l'augmentation du capital. L'organisation du travail, en général, et ces pratiques en particulier, aideront également l'Algérie à relever les nouveaux défis auxquels elle est confrontée dans un environnement économique mondial de plus en plus compétitif.

Mots clés : Gestion stratégiques des ressources humaines, performance organisationnelle, performance sociale, petites et moyennes entreprises.

الملخص:

أصبحت في الآونه الأخيرة تسيير الموارد البشرية نشاط استراتيجي يعتمد عليه في تحقيق القدره التنافسيه للمؤسسة. الواقع أن العديد من المؤلفين أظهروا أن الموارد البشرية (هر) عنصر ضروري للتنافسية والأداء التنظيمي. أي أن ممارسات الموارد البشرية يجب أن تكون متكاملة مع أهداف الشركة المحددة من أجل زيادة الأداء التنظيمي. الهدف من هذا البحث هو محاوله الإجابة علي السؤال التالي:

ما هو تأثير ممارسات تسيير الموارد البشرية على الأداء الاجتماعي والتنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟

في الأخير نستنتج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تم تحديدها تبدو لها أثر إيجابي على عدة جوانب من الأداء وأن إنتاجية العمل لا تستند فقط إلى التقنيات الجديدة وزيادة رأس المال. وسيساعد تنظيم العمل بشكل عام وهذه الممارسات على وجه الخصوص الجزائر على مواجهة التحديات الجديدة التي تواجهها في بيئة اقتصادية عالمية تتزايد فيها المنافسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، الأداء التنظيمي، الأداء الاجتماعي، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

Introduction :

La gestion des ressources humaines (GRH) est devenue actuellement en cours, une activité stratégique produisant un avantage concurrentiel essentiel à l'entreprise.

En effet plusieurs auteurs ont démontré que les ressources humaines (RH) constituent un élément nécessaire à la compétitivité et à la performance organisationnelle. C'est-à-dire les pratiques des RH doivent s'intégrer aux objectifs spécifiques de l'entreprise afin d'accroitre la performance organisationnelle.

Cette démarche accorde aux décisions et aux activités de GRH une dimension stratégique dans la conduite des organisations.

L'objectif de cet article est d'essayer de répondre à la question suivante :

Quel est l'effet des pratiques de GRH sur la performance sociale et organisationnelle des PME Algériennes?

L'organisation de cet article est la suivante : dans la première partie, nous aborderons, en premier lieu, les définitions de la gestion stratégique des ressources humaines, en second, la définition de la performance organisationnelle et sociale, ainsi que nous essayerons d'exprimer la relation entre la gestion des ressources humaines et la performance organisationnelle. La seconde partie est réservée pour démontrer les caractéristiques générales des PME algériennes, sa définition et ses évolutions. La méthodologie de recherche sera indiquée dans la troisième partie. Quand à la dernière partie est consacrée pour exposer les résultats de l'étude de cas.

1. La gestion stratégique des ressources humaines et performance sociale et organisationnelle :

1.1. Définition de la gestion stratégique des ressources humaines :

Une lecture des principaux ouvrages en gestion stratégique des ressources humaines (GSRH) montre qu'il existe plusieurs définitions de ce concept, chaque auteur y allant de sa propre définition (voir tableau N°1). Le fondement de ces diverses définitions semble similaire à plusieurs égards.

Tableau N° 1 : Les définitions de la gestion stratégique des ressources humaines

Auteur	Définition
Guest (1987)	*La GSRH se donne quatre priorités :* *– L'intégration des activités RH aux stratégies de l'organisation ;* *– Une structure organisationnelle flexible ;* *– Un personnel et des pratiques internes de grande qualité pour des produits de grande qualité;* *– Une implication forte des employés envers, les buts et les activités de l'entreprise.*
Miller (1989)	*la GSRH comprend toutes les décisions et les actions relatives au management des employés, à tous les niveaux de l'organisation, et dirigées vers la création d'un avantage concurrentiel durable.*
Hendry et Pettigrew (1990)	*La GSRH regroupe quatre éléments principaux :* *– L'utilisation de la planification ; la conception et le management de systèmes RH basés sur un ensemble de politiques du personnel cohérentes et guidées par une " Philosophie " ;* *– L'adéquation des politiques et des activités à la stratégie explicite de marché ;* *– Regarder les personnes dans l'organisation comme une " ressource stratégique " indispensable à la réalisation de " l'avantage compétitif ".*
Sisson (1990)	*La GSRH est caractérisée par quatre préoccupations :* *– La tension dans l'intégration des politiques de RH tant entre elles qu'avec la planification stratégique plus généralement ;* *– Le glissement de la responsabilité RH des spécialistes de la fonction RH vers l'ensemble de l'encadrement ;* *– Le passage d'une relation dirigeants-syndicats à une relation dirigeant-employé, du collectivisme à l'individualisme ;* *– L'engagement et l'initiative des individus confèrent aux dirigeants un rôle de " révélateur ", de "responsabilisation "et de " facilitateur ".*
Walker (1992)	*La GSRH concerne les moyens d'ajustement de la GRH au contenu des stratégies de l'organisation.*
Schuler (1992)	*La GSRH se base sur trois éléments fondamentaux :* *– L'intégration des activités de GRH aux principaux objectifs stratégiques de la firme ;* *– La cohérence entre les politiques de GRH et les autres politiques organisationnelles ;* *– La présence de ces pratiques de GRH dans l'exécution quotidienne des activités de production.*
Wright et McMahan (1992)	*La GSRH est un pattern d'activités et de déploiement planifié des RH dans le but de permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs.*
Boxall (1994)	*La GSRH a comme préoccupation centrale d'intégrer la GRH au management stratégique.*

La source: Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Gestion Stratégique des Ressources Humaines : Fondements et modèles, Revue internationale des

relations de travail, Vol 2 N°1.sur le site : *https://oraprdnt.uqtr.uquebec.ca,* consulté le 28/03/2015.

À la lumière de ces définitions, nous pouvons faire ressortir trois constats marquant une nette différence avec la gestion de personnel et la gestion des RH. Premièrement, nous constatons l'idée d'intégration stratégique des RH, entendue comme processus de conception des stratégies de RH et de leur alignement avec la stratégie globale de l'organisation. Ainsi, la nécessité d'une cohérence interne entre les pratiques de GRH, jumelé à une cohérence externe avec la stratégie de la firme constitue le premier constat. Deuxièmement, ces définitions nous amènent à considérer les RH comme étant parties prenantes des grandes orientations stratégiques de l'organisation tout autant qu'élément de premier plan dans les opérations productives de la firme. Finalement, les diverses définitions exposées soutiennent que la GSRH n'a de sens réel que dans la mesure où elle contribue à améliorer les différents paramètres liés à l'efficacité de l'organisation[1].

1.2. Définition de la performance :

La performance est un concept complexe car elle repose non seulement sur l'existence d'un décideur qui va juger de la performance, mais aussi sur l'existence d'une perception d'un modèle de causalité. Il peut y avoir plusieurs décideurs, chacun ayant des critères de jugement et une vision du modèle de causalité qui lui sont propres, d'où la difficulté de trouver une définition de la performance. Il y a autant de définitions de la performance que de parties prenantes à la vie de l'entreprise, ce qui fait dire à plusieurs que la performance est une notion subjective. La performance est donc un concept tout à fait spécifique à un utilisateur de signaux descriptifs, soit de diagnostic du positionnement de cet état par rapport à une intention ou à un souhait d'informations[2].

Dans une perspective managériale, une entreprise performante est une entreprise qui est capable d'atteindre les objectifs que lui donne la coalition dirigeante. Dans le domaine du management comme dans les définitions présentes dans les dictionnaires, l'usage courant de

la notion de performance reflète le résultat d'actions passées. Cohen (1994) présente pour sa part, une définition à la fois originale et synthétique de la notion de performance qui pour l'auteur, se doit d'être multidimensionnelle[1]. Les différentes approches proposées par l'auteur sont décrites dans le tableau N°2.

Tableau N°2 : Différentes approches de la performance selon Cohen (1994)

Approche	Caractéristiques et indicateurs	Acteurs concernés
Stratégique	• Orientation globales de l'entreprise. • Adéquation des structures aux orientations.	• Dirigeants • Concurrents
Organisationnelle	• Adéquation des structures, de la répartition des tâches, des procédures, du fonctionnement par rapport aux missions dévolues à l'entreprise.	• Dirigeants • Concurrents
Sociale	• Appréciation des relations professionnelles et de travail dans l'entreprise. • Evaluation de l'aptitude des dirigeants et de l'encadrement à réguler les relations entre groupes sociaux, à anticiper ou traiter les conflits, à susciter une adhésion aux objectifs et projets de l'entreprise et de ses composantes.	• Dirigeants • Salariés et représentants des salariés • Pouvoirs publics.
Technico-économique	• Efficacité des processus productifs • Appréciation de la capacité d'adaptation à court et moyen termes face à une évolution de l'environnement, des marchés et des technologies.	• Dirigeants
Marketing	• Appréciation de la capacité à percevoir les besoins et les pressions du marché. • Appréciation de l'efficacité des méthodes d'études et d'actions	• Dirigeants

	commerciales.	
Financière	• Appréciation de la capacité de l'entreprise à maintenir un niveau de rémunération satisfaisant sur sa production et ses ventes. • Appréciation de la capacité de l'entreprise à assurer la rémunération des capitaux mis à sa disposition.	• Dirigeants • Bailleurs de fonds • Propriétaires, actionnaires et prêteurs.

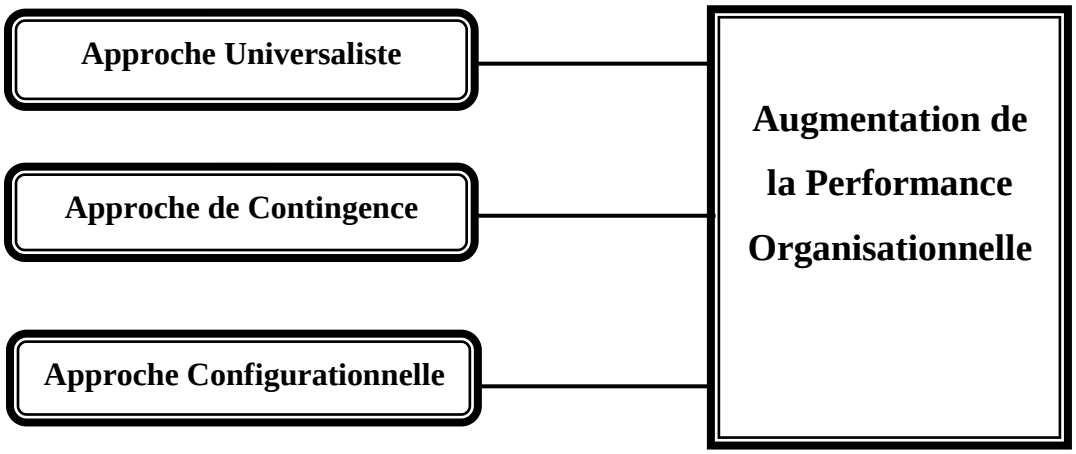
La source : Hachimi Sanni Yaya(2003), La problématique de la performance organisationnelle, ses déterminants et les moyens de sa mesure : une perspective holistique et multicritérielle, sur le site : *http: //www.fsa.ulaval.ca/rd,* consulté le *29/03/2015.*

1.3. La relation entre les pratiques de GRH et performances organisationnelle :

L'importance stratégique des ressources humaines a été identifiée par différents auteurs (Huselid, 1995; Pfeffer et Veiga, 1999). On associe la GRH à l'augmentation de la productivité (MacDuffie, 1995), au meilleur service à la clientèle (Fox et al. 1999), à l'amélioration de l'efficacité (Becker et Gerhart, 1996), à l'accroissement de la valeur de la firme (Huselid, 1995), à une plus grande rentabilité ou retours financiers (Delery et Doty, 1996; Becker et Gerhart, 1996)[1].

De nombreuses recherches ont tenté de démontrer la relation entre les pratiques RH et la performance (Arcand, 2000; Arcand 2006). Progressivement, les chercheurs reconnaissent que les pratiques RH améliorent la performance organisationnelle. Par contre, ils ne s'entendent pas nécessairement sur les façons d'y arriver. Nous pouvons distinguer trois approches en GRH établissant la relation entre les pratiques RH et la performance organisationnelle[2] par la figure N°1 qui nous en fait la synthèse :

Figure N° 1 : Les approches en gestion stratégique des ressources humaines



La source : *construit par le chercheur.*

Dans un premier temps, l'approche universaliste des ressources humaines ne reconnaît qu'une seule véritable hypothèse. En effet, il existerait des pratiques de GRH qui, indépendamment du contexte stratégique, permettraient aux organisations d'accroître de manière significative leur niveau de performance organisationnelle (Allani et al., 2005; Becker et Huselid, 1998). Cette approche se caractérise donc par la croyance que certaines pratiques RH seraient meilleures ou à haut rendement, produisant dans chaque cas un effet positif sur l'organisation. Parmi les pratiques de GRH les plus souvent citées pour leur caractère stratégique, notons les activités liées à la rémunération incitative, la participation des employés, la formation et le développement de la main-d'œuvre, ainsi que l'aspect sécurité en emploi (Becker et Gerhart, 1996; Guest, 1997; Delery et Doty, 1996; Pfeffer, 1998; Pfeffer et Veiga, 1999)[1].

Deuxièmement, l'approche de la contingence soutient la prémisse que pour être efficaces, les politiques de ressources humaines doivent être compatibles avec les contingences qui prévalent dans l'environnement interne et externe de l'entreprise (Dyer, 1985). Elle met donc l'accent sur la contextualisation (Chandler, 1962; Miles & Snow, 1978; Porter, 1985) de la GRH. Les tenants de cette approche affirment qu'il existe autant de pratiques appropriées

qu'il existe de contexte (Dyer, 1984). Il faut donc rejeter d'emblée l'idée de supériorité ou de meilleures pratiques, et se rattacher au postulat que le facteur de contingence dicte la marche à suivre (Dyer, 1985; Devanna, Fombrun et Tichy, 1984; Schuler, 1998)[1].

Finalement, l'approche configurationnelle se veut le raisonnement le plus complet mais le plus complexe dans les trois approches de GSRH (Delery et Doty, 1996; Barette et Carrière, 2003). Elle postule que pour valider l'accroissement de la performance de la firme, les activités de GRH doivent être regroupées dans des systèmes cohérents et finis dans lesquels ces dernières, de par leur nature et leur finalité commune, pourront s'influencer mutuellement créant, pour ainsi dire, une véritable réaction en chaîne (Delery et Doty, 1996; Baron et Kreeps, 1999)[2].

2. Les caractéristiques générales des PME algériennes :

En janvier 2017 l'Algérie redéfinir la PME algérienne. En effet cette définition est fondée sur trois critères : les effectifs, le chiffre d'affaires et l'indépendance de l'entreprise). Elle stipule: « la PME est définie, quel que soit son statut juridique, comme étant une entreprise de production de biens et de services employant de 1 à 250 personnes, dont le chiffre d'affaire annuel n'excède pas quatre (4) milliards de dinars algériens ou dont le total du bilan annuel n'excède pas un (1) milliard de dinars algériens qui respecte le critère d'indépendance. La moyenne entreprise est définie comme une entreprise employant de 50 à 250 personnes et dont le chiffre d'affaires et compris entre quatre cent (400) millions de dinars algériens et quatre (4) milliards de dinars algériens ou dont le total du bilan est compris entre deux cent (200) et un (1) milliard de dinars algériens. La petite entreprise est définie comme une entreprise employant de 10 à 49 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas quatre cent (400) millions de dinars algériens ou dont le total du bilan n'excède pas deux cent (200) millions de dinars algériens. La très petite entreprise «TPE», est définie comme une

entreprise employant de un (1)à neuf (9) personnes et réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur à quarante (40) millions de dinars algériens , ou dont le total du bilan n'excède pas vint (20) millions de dinars algériens »[1].

Le recul de l'activité économique des années 80 à cause de la chute des prix du pétrole et la montée de la contestation sociale, ont poussé les pouvoirs publics algériens à se lancer dans un long processus de réformes économiques. En fait ces réformes commencées en 1989 et permettent de libéraliser l'économie du pays, et qui ont donné à la PME et à l'initiative privée une place importante dans le développement et la modernisation économique. Une volonté qui s'est traduite par une augmentation importante du nombre des PME.

Tableau N°2 : Evolution des PME 2005-2015

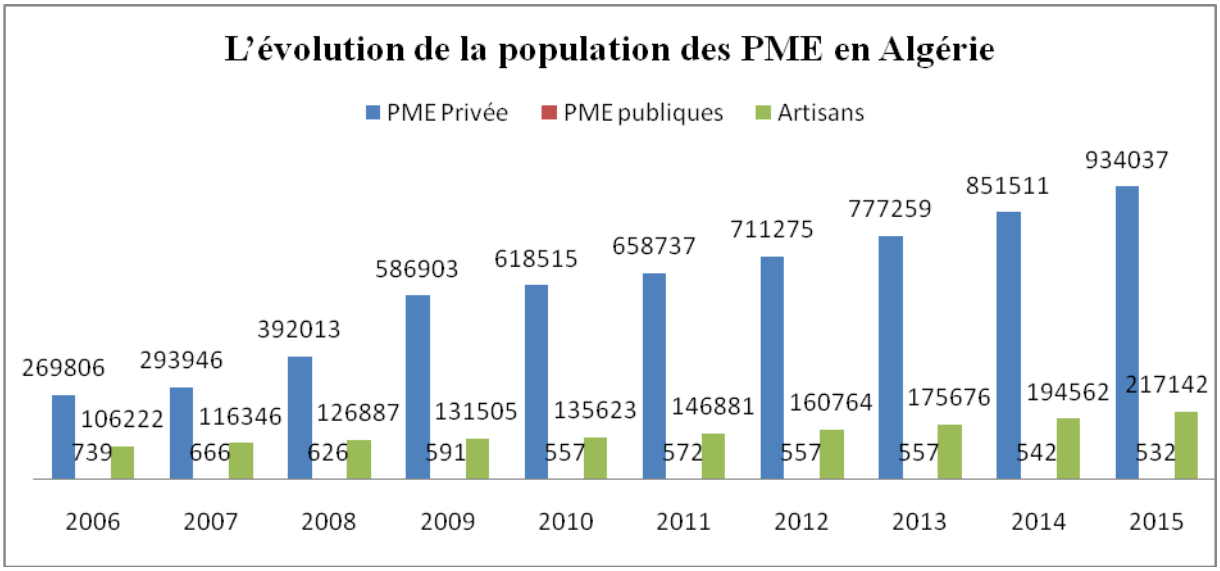
Année	*2006*	*2007*	*2008*	*2009*	*2010*	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
PME Privée	**269806**	**293946**	**392013**	**586903**	**618515**	**658737**	**711275**	**777259**	**851511**	**934037**
PME publiques	**739**	**666**	**626**	**591**	**557**	**572**	**557**	**557**	**542**	**532**
Artisans	**106222**	**116346**	**126887**	**131505**	**135623**	**146881**	**160764**	**175676**	**194562**	**217142**

La source : *Etabli par l'auteur à partir de différentes statistiques disponibles sur le site du Ministère de la PME et de l'Artisanat, http://www.pmeart-dz.org*

Les dispositions relatives au développement des investissements productifs concernant les PME ont renforcé par les pouvoirs publics en 2001, afin de visant la promotion l'entrepreneuriat. En fait le nombre des PME a considérablement accru pour atteindre 376767 PME en 2006, soit une augmentation de 9% par rapport à 2005, pour passer à 934569 PME en fin 2015.

Le graphique suivant illustre bien l'évolution de la population des PME en Algérie :

Graphique N°1 : Evolution de la population des PME en Algérie



La source : *Graphique construit par le chercheur.*

Le nombre de PME crée chaque année durant la période 2006-2015, a connu une croissance continue, surtout la PME privée avec un nombre de créations le plus important en passant de 269806 créations en 2006 à 716895 en 2015, soit une augmentation de 62.36%. Contrairement au nombre des PME publiques qui a enregistré une chute continue de 207 en 10 années. Par contre le total des artisans durant la période 2006-2015, a connu une évolution nette et a passé de 106222 entreprises artisanales en 2006 à 217142 entreprises à la fin de 2015.

L'évolution des nouvelles naissances du PME sur ces dernières 10 années est le résultat des politiques d'encouragement à la création d'entreprises privées, qui passent par trois principaux cadres de créations, à savoir : le fameux processus classique de création d'une entreprise privée, caractérisé par l'apport personnel (fonds propres) 70% : les micro-entreprises créées dans le cadre du dispositif d'aide initié par de l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des jeunes chômeurs 29% et les PME créées dans le cadre des rachats par les employés des entreprises publiques en faillites avec des mesures d'aides à la reprise 1% (Crédits avantageux).

Aujourd'hui, et suite aux décisions successives de l'Etat algérien d'impliquer le privé dans le circuit économique national. Il est constaté sa prédominance dans la plus part des secteurs d'activités économiques. Malgré les difficultés et les obstacles que rencontrent les petits entrepreneurs depuis des années et la stigmatisation dont fait l'objet l'initiative privée, l'analyse des statistiques du ministère de la PME nous montre une forte croissance continue du parc des PME et des artisans.

3. Méthodologie :

Cet article a tenté de démontrer la relation entre les pratiques de GRH et la performance organisationnelle, ainsi que tentera de comprendre et d'expliquer pourquoi l'application des pratiques de GRH permet d'augmenter la performance sociale et organisationnelle.

Dans ce contexte la question de recherche est la suivante :

Quel lien peut-on établir entre ces pratiques de GRH et la performance organisationnelle et sociale des PME Algériennes ?

Afin de répondre à la question de recherche, l'étude de cas sera la méthode retenue puisqu'elle permet de répondre efficacement aux objectifs visés. L'étude de cas permet de se rapprocher de son objet de recherche et de l'observer dans son milieu naturel, ce qui permet une lecture et une compréhension du phénomène qui collent au maximum à la réalité. L'étude de cas est caractérisée par l'utilisation de plusieurs sources de preuve pour offrir une validité accrue aux données recueillies. Règle générale, des outils tels l'analyse de la documentation secondaire, l'entretien ou encore l'observation seront requis. Il s'agit là des outils les plus fréquemment utilisés pour ce genre de stratégie de recherche[1].

4. Cas de la laiterie « Le fermier » :

4.1. Présentation de l'entreprise :

La laiterie EURL SLTD[1] intitulée : Le fermier est une unité privée qui se charge la production des produits laitiers et dérivés à base de lait de vache et de chèvre cru à 100% prévenant des éleveurs de la région. Elle à été crée en avril 2004, actuellement le fermier à une capacité de transformation de 350000 litres/jour ; et elle produit les différents produits suivants :

- Lait pasteurisé conditionné
- Fermier fromage à pate molle (camembert)
- Le brie du fermier/ fromage à pâte molle
- La chèvre du fermier/ fromage à pâte molle
- Fromage à pate pressée
- L'ben

L'unité SLTD appartient à Mr AMYOUD et travail actuellement avec un effectifs de 167 employés et comporte plusieurs services afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise, qui sont :

- service commercial
- service directeur
- caisse
- moyens généraux
- comptable
- réception
- qualité
- collecte
- secrétariat
- gérant
- laboratoire
- emballage

Lors de la création de cette laiterie, cette dernière a fixé des missions et des objectifs afin de fabriquer des produits de meilleure qualité, et qui sont :

- Établir des normes propres à l'entreprise pour le choix de la matière première par excellence (qualité bactériologique, physico-chimique, organoleptique)
- Diversifier la production et lancer de nouveaux produits.
- Régler les problèmes de contaminations rencontrés au cour de production.

4.2. Les pratiques de la gestion des ressources humaines au niveau de la laiterie :

Dans cette partie nous voulons d'exprimer les pratiques de la GRH qui sont adoptés par la laiterie «le fermier» comme suit :

a) l'évaluation des salariés : les résultats montrent que l'évaluation des salariés est une activité pour la laiterie et se fait quotidiennement.

Toute fois, l'analyse révèle qu'à chaque fois que la laiterie réalise plus de profit, les employés sont récompensés à travers des primes, pour les motiver et les impliquer à leurs différentes tâches. Ce qui démontre que la stratégie de l'entreprise est un facteur de contingence des pratiques des ressources humaines.

b) Partage des gains selon l'efficacité de l'employé : à partir de notre étude de terrain nous retenons que le partage des gains selon l'efficacité des salariés est une activité au sein de la laiterie.

Il apparait que l'évaluation des salariés est une pratique très significative et importante dans l'atteinte des objectifs fixés de la laiterie.

c) rémunération :

- ***Primes individuelles pour les meilleurs employés :*** les résultats montrent, qu'il existe des facteurs de contingence subjectifs qui influencent les pratiques de GRH où la culture familiale a un impact direct sur les pratiques de rémunération. Cependant, les résultats montrent l'existence de primes de rendement individuelles pour les meilleurs employés.
- ***Base du système de rémunération :*** la laiterie prend en considération la productivité individuelle et la qualification dans la rémunération de ses employés puisqu'elle considère que c'est la formation de l'individu qui indique sa rémunération.
- ***Existence des avantages sociaux flexibles :*** notre étude démontre que l'entreprise «le fermier» dispose de plusieurs avantages sociaux à savoir : le transport, les cantines. Ces avantages aident l'entreprise à fidéliser ses employés.

Nous pouvons conclure que la rémunération est une pratique importante pour la réussite et la performance de l'entreprise.

d) Formation : en ce qui concerne la formation, l'entreprise enquêtée applique un système de formation qui tien compte à ses besoins actuels ou futurs et accorde une grande importance pour cette pratique, puisque c'est celle qui permet à l'entreprise de répondre aux nouvelles normes comptables ou de gestion et qui permet de maitriser les nouvelles machines et les processus de productions. d'après notre interview avec le dirigeant de la laiterie, les formations sont obligatoires. l'Etat et les services de contrôle exigent qu'une partie du chiffre d'affaire de l'entreprise soit orienté vers les programmes de formation. Mais d'après cette étude, actuellement, les programmes de formation sont assurés par les fournisseurs.

- ***Existence de programmes de formation qui répondent aux exigences des postes :*** à partir de notre enquête, nous observons l'existence de programmes de formation spécifiques aux employés permettant de remplir les exigences de leurs postes.
- ***Existence de programmes de formation permettant aux employés de répondre aux besoins futurs de l'organisation :*** à partir de notre enquête, nous observons que la laiterie utilise des programmes de formation permettant de répondre aux exigences futurs.
- ***Formation du personnel lors de l'adaptation d'une nouvelle stratégie :*** l'entreprise enquêtée a répondue affirmatif pour l'utilisation de programmes de formation pour répondre aux besoins de nouvelle stratégie.

On conclu donc que la formation est importante au sein d'une entreprise notamment, au sein des secteurs agro-alimentaires puisque y a un renouveau en matière de produits qui permet de convaincre et fidéliser les clients.

e) Recrutement :

Le recrutement est une pratique très représentative pour l'entreprise et qui a un impact significatif et positif sur la performance de l'entreprise à savoir la performance économique puisque le recrutement influence directement sur la productivité.

À travers notre étude nous ne constatons que l'entreprise enquêtée :

- Fait recours au recrutement externe parce qu'il productif et apporte une qualification, par contre le recrutement interne est productif à travers la connaissance, la confiance, qu'il détient de son ancienneté.
- Applique le contrat à durée indéterminée selon la réglementation en vigueur qui oblige cette application, le contrat à durée déterminée est appliqué uniquement sur une période d'essai.
- utilise une multitude de critères de sélection des candidats telle que : le curriculum vitae, expérience professionnelle, motivation, le diplôme obtenus.

f) Communication :

En ce qui concerne la communication nous n'observons que l'entreprise enquêtée :

- Implique moyennement le degré d'implication du personnel.
- Affirme la présence de cercles de qualités, et les réunions de consultation avec les employés se tiennent annuellement.
- Ne dispose pas de cellules syndicales, tous les conflits se règlent administrativement.
- faire appel à des employés pour travailler dans d'autres postes de niveaux supérieurs à titre temporaire est une activité au sein de toutes les entreprises. En premiers lieu cela s'avère être une obligation au niveau de l'entreprise enquêtée et en deuxième lieu cette entreprise estime qu'un poste vacant sans employé n'est pas productif.

A travers l'enquête, il semble que la communication est un axe important au sein d'une entreprise, il exerce un grand impact sur la performance des employés qui se répercute sur la performance de l'entreprise car lorsqu'un employé est écouté et considéré il apportera plus à son entreprise.

g) Information :

Notre analyse indique que :

- Les informations relatives à la stratégie et les informations financières ne sont pas vraiment divulguées au sein de l'entreprise. le dirigeant et le propriétaire estiment que ce sont des informations qui dépassent le niveau de quelques employés à savoir les ouvriers.
- L'entreprise enquêtée informe leur employés des nouveaux produits lancés ou à lancer étant donné que les employés forment le comité de dégustation des nouveaux produits.

- Les informations relatives à la concurrence ne sont pas partagées avec les employés sauf avec les livreurs car d'après notre enquête, d'une part les employés ne sont pas intéressés et d'autre part l'entreprise ne voie aucune rentabilité venant du partage de cette information.

L'information en tant que variable influente sur la performance, n'est pas une pratique au sein de notre entreprise. Nous estimons que c'est une pratique non-significative sur la performance.

A partir de cette étude sur l'application des pratiques de GRH au sein de l'entreprise enquêtées, nous allons essayer d'analyser l'impact de ces pratiques à travers les réponses concernant la dernière phase du questionnaire qui est la performance sociale et organisationnelle.

4.3. La performance sociale et organisationnelle de l'entreprise :

4.3.1. La performance sociale :

L'enquête a révélée que la majorité des employés sont mobilisés pour la réalisation des objectifs de leur entreprise. Le degré de satisfaction des employés est neutre.

S'agissant du nombre de plaintes des employés, l'étude a montré la relative importance des plaintes des employés. Le dirigeant de l'entreprise estime que la majorité de ses employés sont satisfaits par rapport au climat de travail et la rémunération ce qui explique le départ restreint des employés et le nombre limité de licenciement.

En ce qui concerne le taux d'absentéisme, l'analyse indique que le taux d'absentéisme est relativement faible, ainsi que le taux de rotation de la main d'œuvre est peu important.

4.3.2. La performance organisationnelle :

La performance organisationnelle s'explique à travers le degré d'innovation et de nouveauté dans le produit et dans le processus de production élevé. Ceci se reflète à travers le nombre de nouveaux produits lancés sur le marché.

A travers notre étude nous constatons que le degré d'innovation dans l'entreprise enquêtée est moyennement élevé ainsi que le degré de nouveauté de produit est peu élevé.

4.4. Synthèse des résultats de l'enquête :

Cette enquête avait pour but de vérifier l'impact de certaines pratiques de gestion des ressources humaines sur la performance sociale, organisationnelle des petites et moyennes entreprises.

À partir des différences observées dans les réponses de dirigeant de l'entreprise enquêtée, nous ne constatons que les pratiques de GRH différent en fonction de ces facteurs de contingence internes et externes.

nous retenons aussi de cette enquête que la stratégie d'affaire trace les pratiques de gestion des ressources humaines à appliquer car pour l'atteinte des objectifs fixés par la stratégie d'affaire que l'entreprise met en place les pratiques de gestion des ressources humaines à savoir le recrutement, la rémunération et la formation.

En résulte que différentes pratiques de gestion des ressources humaines exercent un effet positif sur la performance sociale et organisationnelle des petites et moyennes entreprises s'avère supportée par les résultats obtenus, plusieurs des pratiques étudiées apparaissant clairement associées à une amélioration de la performance sociale et organisationnelle de l'entreprise étudiée.

Toute fois, notre enquête nous amène à conclure qu'une entreprise ayant atteint la performance requise, améliore ses pratiques de gestion des ressources humaines en l'occurrence la rémunération et la formation.

Globalement, nos résultats en premier lieu, vont dans le même sens que ceux obtenus par d'autres chercheurs quant aux effets positifs que peuvent exercer, sur la performance d'entreprises, les pratiques d'analyse des emplois (Lacoursière 2001), d'accueil (Mikkelsen et Folman 1983), d'évaluation du rendement (Delery et Doty, 1996 ; Arcand, 2000 ; Lacousière, 2001), de rémunération incitative (Wagar, 1998 ; Barrette et Simeus, 1997 ; Berg, 1999 ; Arcand,2000), de formation (Liouville et Bayad, 1995 ; Patterson et al., 1998).En second lieu, ils insistent sur le rôle et l'importance de la complémentarité des pratiques de GRH dans la prédiction de la performance organisationnelle.

Conclusion :

Dans le cadre de cette recherche, nous avons réalisé une démarche conceptuelle et méthodologique afin de vérifier les relations entre les pratiques de GRH, et la performance organisationnelle de la PME en prenant en compte les facteurs de l'environnement interne et externe.

Le premier apport de cette recherche vise à contribuer, d'un point de vue théorique, à l'avancement des connaissances en matière de GRH en s'intéressant au rôle des RH et leur apport à la performance organisationnelle dans la PME algérienne.

La présente recherche s'attache à apprécier de la relation entre les pratiques de GRH et la performance de l'entreprise sous l'influence des facteurs environnementaux internes et externes en Algérie.

Les résultats obtenus lors de la collecte de données font ressortir des éléments qui sont un fait dans la compréhension du lien entre les pratiques de GRH et la performance de l'entreprise.

L'entreprise « le Fermier » dispose d'un bon potentiel humain qui permet un corps administratif à haut potentiel que ce soit du coté expérience ou qualification. Ce qui pousse l'entreprise pour être performantes et productives.

Nous avons constaté que la rémunération reste fixe accompagnée par des primes collectives dans l'entreprise enquêtée.

En ce qui concerne l'information, au sein l'entreprise étudiée, elle n'informe pas ses employés en matières de stratégie appliquée ou à appliquer, et ne communique pas ses informations financières ou concurrentielles pour ses employés ; le dirigeant estime que ce sont des informations qui dépassent les employés.

En effet notre étude démontre qu'il existe une relation significative de certaines pratiques de GRH et la performance de l'entreprise.

Conclure que les pratiques de gestion des ressources humaines identifiées semblent avoir un effet positif sur plusieurs aspects de la performance et que la productivité du travail ne repose pas seulement sur les nouvelles technologies et l'augmentation du capital. L'organisation du travail, en générale, et ces pratiques en particulier, aideront également

l'Algérie à relever les nouveaux défis auxquels elle est confrontée dans un environnement économique mondial de plus en plus compétitif.

Bas de page :

1. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Gestion Stratégique des Ressources Humaines : Fondements et modèles, Revue internationale des relations de travail, Vol 2 N°1.sur le site : *www. oraprdnt.uqtr.uquebec.ca/:*consulté le *28/03/2015.*
2. Hachimi Sanni Yaya(2003), La problématique de la performance organisationnelle, ses déterminants et les moyens de sa mesure : une perspective holistique et multicritérielle, sur le site : *www.fsa.ulaval.ca/rd*, consulté le *29/03/2015.*
3. Hachimi Sanni Yaya(2003), Ibid.
4. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Op.cit.
5. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Ibid.
6. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Ibid.
7. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Ibid.
8. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Ibid.
9. Journal officiel de la république algérienne N°2, 11 janvier 2017, P : 5.
10. Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani (2004), Idem.
11. Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL), société de transformation de lait et dérivée (STLD)

Bibliographie :

– Bulletin d'information statistique de la PME N° 16 -17-18-19-20-22-23-24-25-26-28 disponibles sur le site du Ministère de la PME et de l'Artisanat, http://www.pmeart-dz.org.

– CNES, pour une politique de développement de la PME en Algérie, Rapport Avril 2002.

– Gazier B., Les stratégies des ressources humaines, Edition : La découverte, 1993.

– Guérin et Wils, Gestion des ressources humaines : du modèle traditionnel au modèle renouvelé, Canada, Les Presses de l'Université de Montréal, 1992.

– Mohamed Bayad,Guy Arcand, Michel Arcand et Nada Allani , Gestion Stratégique des Ressources Humaines : Fondements et modèles, Revue internationale des relations de travail, Vol 2, N°1, janvier 2004.

– Olivier Gagnon et Guy Arcand, les pratiques de GRH comme catalyseur de la performance organisationnelle, Revue internationale sur le travail et la société, vol 9, N°2,2011.

– Rim Maâlej Benzaied, Habib Affes, la Relation entre les sources externes de connaissances, l'innovation organisationnelle application au contexte tunisien, la revue gestion et organisation, volume7, septembre 2015.

– Rispal, H.M, La méthode des cas : Application à la recherche en gestion, édition : De Boeck, 2002.

– Schuler, R. et al. La gestion des ressources humaines, tendances, enjeux et pratiques actuelles. Éditions du Renouveau Pédagogique Inc., Montréal (Québec), 2002.

– Way, High performance work systems and intermediate indicators of firm performance within the US small business sector, journal of management, Vol28, N° 6.

– Yin, R. K., Case study research: design and methods, edition : Thousand Oaks, 1994.

L'intelligence économique en faveur de la dynamique entrepreneuriale par les pôles économique intelligents
Étude exploratoire a l'entreprise sonatrach aval

M. DERFOUF Mohammed Amine
Université Tlemcen, Algérie
derfouf_amine@yahoo.fr

Pr .Wassila TABET-AOUEL
Université Tlemcen, Algérie
tabet_wassila@yahoo.fr

Dr. HAID Zahia
Université Tlemcen, Algérie
h_zahia86@live.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

Résumé

Dans un contexte économique difficile causé par la chute des prix des hydrocarbures. Le gouvernement algérien a adopté une nouvelle approche économique centrée sur le développement local. Ainsi en mettant en avant un nouveau mode de management participative permettant d'enclencher une dynamique entrepreneuriale à travers la création des pôles économiques. Les résultats obtenus à l'issu de cette recherche démontrent que l'intelligence économique représente une alternative prometteuse pour le gouvernement algérien, pour insuffler l'élan de l'investissement productif, en stimulant les actions entrepreneuriales par une interconnexion entre l'ensemble des intervenants dans le domaine de création et d'accompagnement des entreprises.

Les mots clés: Entrepreneuriat, Intelligence économique, Facteurs clés de succès, Pôles économique intelligents, Développement local.

Abstract

In a difficult economic context caused by Low oil prices. The Algerian government has adopted a new economic approach centered on local development. Thus, by putting forward a new mode of participative management allowing triggering an entrepreneurial dynamic through the creation of economic poles. The results we have achieved show that economic intelligence represents a promising alternative for the Algerian government, to instil the momentum of productive investment, by stimulating entrepreneurial actions, through an interconnection between all actors economies in the domain of enterprises creation and support.

Keywords: Entrepreneurship, Economic intelligence, key factors of success, intelligent economic poles, Local development.

1- Introduction

Face à un contexte de crise économique et financière causée par la chute des prix des hydrocarbures. Le gouvernement algérien a adopté une nouvelle approche économique en vue de redynamiser le développement local, et libérer l'infinitive économique. Ainsi en mettant en avant une synergie constructive afin de rendre le climat des affaires plus propice à la création des entreprises en matière de promotion de l'investissement et d'accompagnement de l'activité économique.

Cette nouvelle vision, est tournée vers un nouveau mode de management permettant d'enclencher une dynamique entrepreneuriale à travers la création des pôles économiques. Dans cette perspective, l'intelligence économique (Notée par la suite **IE**) se présente comme une solution prometteuse pour le gouvernement algérien, en stimulant les actions entrepreneuriales par une synergie participative basée sur une interconnexion entre l'ensemble des intervenants dans le domaine de création et d'accompagnement des entreprises.

Nous tenterons par cette contribution, à travers une approche descendante (Pelissier, M., Pybourdin, I. 2009)[1], de démontrer le rôle prépondérant de l'IE dans l'équation stratégique du développement local, en tant qu'un mode de management en faveur des reformes économiques engagées par le gouvernement algérien.

Dès lors, notre problématique est axée sur la question centrale suivante :

Quelle contribution pour l'IE dans la nouvelle stratégie économique adoptée par le gouvernement Algérien ?

Afin de répondre à cette problématique, le présent travail de recherche sera organisé autour des axes suivants :

- Revue de la littérature sur l'entrepreneuriat et l'intelligence économique en visant les aves d'articulation entre les deux disciplines ;
- L'IE un levier pour le nouveau modèle de croissance économique adopté par le gouvernement algérien ;
- L'IE en faveur de la dynamique entrepreneuriale par les pôles économiques intelligents ;
- Les facteurs clés de succès (Noté par la suite **FCS**) d'un système d'IE indispensables pour mettre en place une dynamique entrepreneuriale ;

2- L'intelligence économique de quoi s'agit-il ? :

Depuis quelques années, l'IE ne cesse de se développer pour devenir actuellement une discipline à part entière avec son propre objet d'étude et de ses méthodologies. De

[1] Cette approche consiste en la déclinaison de l'IE au niveau du territoire.

nombreuses définitions de l'IE ont été données depuis le rapport de (Martre, H 1994. P : 16)[1], elles sont toujours d'actualité et prennent différentes orientations en fonction des structures observées : entreprise ou état. Dans notre travail, nous optons pour la définition donnée en 2015 par Claude Revel, déléguée interministérielle à l'IE en France. Cette dernière définition considère l'IE comme un mode de gouvernance fondé sur la maîtrise de l'exploitation de l'information stratégique pour créer de la valeur durable dans un établissement. L'IE lie étroitement pensée et action, contribue à réduire l'incertitude, sert à la mise en œuvre des stratégies et vise à créer de la valeur. Cette définition est globale, car elle prend en compte tous les aspects informationnels de la compétition (Claude REVEL, 2015. P : 11).

2-1 L'intelligence économique, vers une relation dynamique entre l'entreprise et l'environnement.

Selon (Juillet A, 2006) la complexification de nos économies modernes a donné à l'information une valeur inestimable. Il est désormais essentiel de maîtriser les informations pour détecter les opportunités et y répondre. Mais au moment où l'on détecte une opportunité, il faut aller très vite, car d'autres la repèrent également, et il faut alors allier rapidité et réactivité. C'est alors qu'intervient l'IE comme outil permettant d'avoir les yeux ouverts sur le monde. Dans ce sens l'IE peut être définit selon (Larivet, 2004.P :142) comme un comportement interactif avec l'environnement qui s'accompagne d'une anticipation des évolutions de l'environnement, et d'une vigilance régulière aux changements en cours. En effet, l'IE dote l'entreprise d'une capacité à comprendre son environnement et à anticiper les changements à travers une veille permanente, pour cela elle se base sur la maitrise de l'information pour réduire l'incertitude et produire des nouvelles connaissances actionnables et à haute valeur ajoutée en vue d'être en situation de décider et d'agir. Dans cette perspective, c'est l'attitude à comprendre l'information à produire et maitriser la connaissance nouvelle et à agir d'une façon coordonnées qui fonde la performance d'une entreprise ainsi que sa prospérité. Désormais les entreprises ne peuvent plus considérer leur environnement comme une ressource externe passive, qui est donnée, mais bien comme une dimension active de leur stratégie. (Levet, Jean-Louis, 2001. P :1)

2-2. L'intelligence économique en faveur de la décision stratégique pour une meilleure compétitivité.

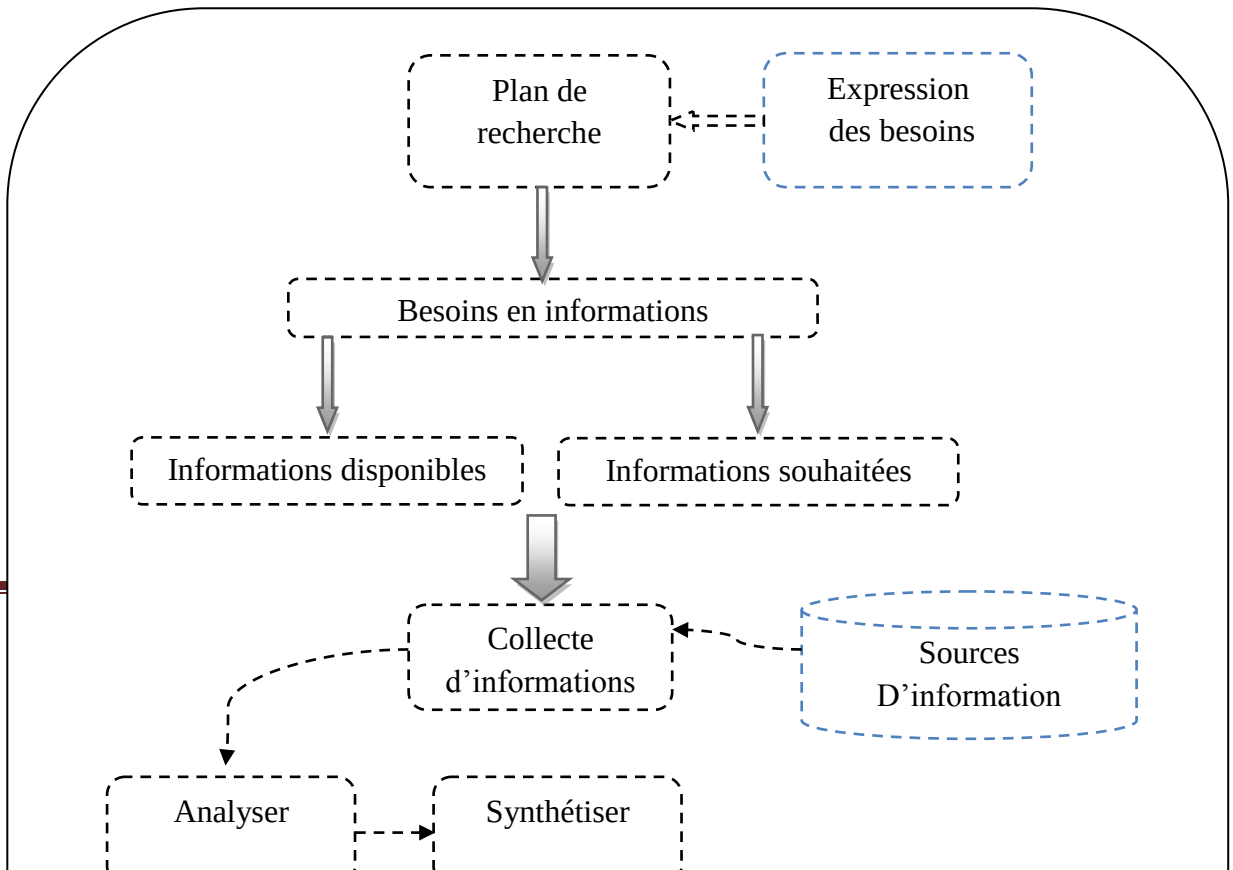
L'IE est directement en interaction entre l'environnement et l'entreprise. Elle est fondée sur la maîtrise de l'information et la production de connaissances, dans la perspective d'une

[1] Le commissariat général du plan 1994, définit L'IE comme suit: « L'IE est l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information utile aux acteurs économiques ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coût »

meilleure compréhension des environnements économiques et d'une meilleure anticipation des changements. En effet, le rôle premier de l'IE est de contribuer à la réalisation de l'avantage compétitif pour l'entreprise en augmentant l'efficacité du processus décisionnel, elle permet d'éclairer les zones d'ombre, par la compréhension des informations externes et internes. Le décideur dispose ainsi d'éléments qui sont fondamentaux pour la réduction du taux d'incertitude dans sa prise de décision.

L'IE a pour objectif de permettre aux décideurs et dirigeants de l'entreprise de disposer d'une information de valeur, à laquelle ils puissent se fier dans le cadre de leurs prises de décisions (Alain Bloch, 1999.P :17) pour cela, il s'agit de produire de l'information pertinente et à forte valeur ajoutée, cette exigence doit se retrouver à travers les différentes phases du cycle du renseignement « voir le schéma si après ».

Figure N°01: Schéma de cycle du renseignement.



Source Schéma fait par nous même, inspiré des références suivantes :

- CIGREF, & Binot, C. (2003). Intelligence économique et stratégique: les systèmes d'information au cœur de la démarche.
-Alain Bloch, (1999) intelligence économique, 2éme Edition, paris, Economica,

3- L'entrepreneuriat de quoi s'agit-il ? :

L'entrepreneuriat peut se définir comme une activité impliquant la découverte, l'évaluation et l'exploitation d'opportunités, dans le but d'introduire de nouveaux biens et services, de nouvelles structures d'organisation, de nouveaux marchés, processus, et matériaux, par des

moyens qui, éventuellement, n'existaient pas auparavant. (Yvon Pesqueux, 2015.P :3). L'entrepreneuriat repose sur les postulats suivants :

- Il requiert l'existence d'opportunités ;
- Des différences existent entre les personnes ;
- Le rapport au risque (l'entrepreneur et risques) ;
- C'est un processus qui tresse des rapports avec des activités d'innovation et d'organisation ;

Partant des travaux de Paturel (2007), il existe sept approches de l'entrepreneuriat à savoir : l'approche par les traits, les faits, l'impulsion d'une organisation, les opportunités, les processus, l'innovation, et l'approche par la création de valeur nouvelle ou de captation de la valeur existante. En considérant que l'IE est une démarche qui vise à orienter la vision stratégique de l'entrepreneur vers l'action et la création de nouvelles valeurs part : la détection des opportunités et des menaces, l'innovation, et la maitrise du renseignement économique. Notre travail se positionnera au centre de trois paradigmes susceptibles d'articuler l'IE et l'entrepreneuriat :

- Paradigme de l'opportunité d'affaires : selon lequel l'entrepreneuriat est considéré comme un processus de découverte, évaluation et exploitation des opportunités. (Venkataraman 1997. P : 120 et Shane et Venkataraman 2000. P : 218)[1], (Girard, 2007)[2], (Paturel 2007)[3].
- Paradigme de processus entrepreneurial : qui consiste à décrire et d'analyser les différentes étapes de la création d'une nouvelle entreprise et donne une place majeure a l'entrepreneur en tant qu'individu cognitif et social évoluant dans un environnement. (Gartner 1993)[4], (Johansson 2003)[1], (Hernandez et Marco, 2006. P :9)[2]. Ce paradigme est

[1](Venkataraman 1997, et Shane et Venkataraman 2000) : Pour lesquels l'entrepreneuriat est l'analyse académique de la façon dont sont découvertes, créées et exploitées les opportunités de mettre sur le marché de nouveaux biens et services. "we define the field of entrepreneurship as the scholarly examination of how, by whom, and with what effects opportunities to create future goods and ser- vices are discovered, evaluated, and exploited"

[2] (Girard, 2007) : affirme que la saisie d'une opportunité assure la durabilité au projet.

[3] (Paturel 2007) : propose une définition syncrétique de l'entrepreneuriat : Celui-ci « est, à partir d'une idée, l'exploitation d'une opportunité dans le cadre d'une organisation impulsée, créée de toutes pièces ou reprise dans un premier temps, puis développée ensuite, par une personne physique seule ou en équipe qui subit un changement important dans sa vie, selon un processus qui aboutit à la création d'une valeur nouvelle ou à l'économie de gaspillage de valeur existante ». Dans cette perspective, l'entrepreneuriat est indissociable de l'approche projet.

[4] De même (Gartner 1993) définit l'entrepreneuriat comme un processus d'organisation qui conduit à la création d'une nouvelle organisation.

fortement corrélé avec le paradigme de l'opportunité d'affaire selon (Timmons, 1994. P7): « *Entrepreneurship is the process of creating or seizing an opportunity and pursuing it regardless of the ressources currently controlled* ».

- Paradigme de l'innovation considère l'entrepreneur comme l'innovateur qui engendre de nouveaux produits, de nouvelles méthodes de production, ou d'organisation, nouveaux marchés, nouvelles sources d'approvisionnement. (Schumpeter 1987)3, (Friedrich Von Hayek, 1945. P : 521)[4], (Paturel, 2007. P : 31)[5].

Après avoir présenté une synthèse bibliographique sur l'entrepreneuriat et l'IE en visant les paradigmes qui peuvent constituer des axes d'articulation entre les deux disciplines. Nous essayerons par la suite de mettre en évidence le rôle de l'IE en faveur d'une vision stratégique de l'entrepreneuriat.

4- L'intelligence économique un vecteur pour l'entrepreneur stratège.

Partant des trois paradigmes de l'entrepreneuriat (Innovation, Processus entrepreneurial, et opportunités d'affaires), l'IE peut s'avérer un vecteur pour l'entrepreneur stratège afin de concrétiser son projet d'affaire (BRUYAT, 1993)[6]. En effet, l'IE permet d'anticiper les changements et d'orienter la trilogie cognitive (Conception- Problématisation-Traduction) de l'entrepreneur vers l'action. Pour cela elle se base sur la maitrise de l'information pour réduire l'incertitude et d'être en situation de décider et d'agir. Dans cette perspective, l'IE fournit de véritables scénarios (Tugrul Atamer, 1998. P : 174 et Monti, R., & Roubelat, F. 1998. P : 135)[7] permettant à l'entrepreneur stratège de réduire le taux d'incertitude et d'éclairer les

[1] (Johannisson 2003) : considère l'entrepreneuriat comme un processus dans lequel des ressources, indépendantes à l'origine, sont réorganisées d'une nouvelle façon pour saisir une occasion d'affaires.

[2] D'après Hernandez et Marco, (2006) : L'entrepreneur est l'initiateur d'un processus complexe de détection et d'exploitation d'opportunités.

[3] (Schumpeter 1987) : L'entrepreneur est l'innovateur à l'origine des créations des entreprises, des emplois et participe au renouvellement et à la restructuration du tissu économique.

[4] (Friedrich Von Hayek, 1945) : Distingue deux types de connaissances génératrices d'innovation à savoir : les connaissances scientifiques et les connaissances ordinaires.

[5] (Paturel, 2007) : Le caractère d'entrepreneur impose une innovation.

[6] (BRUYAT, 1993) : Un projet entrepreneurial vise, la création de valeur.

[7] (Tugrul, Atamer, 1998) : Un scénario est une représentation simplifiée d'un futur possible, il se compose de plusieurs événements liés entre eux. En plus d'après (Monti, R., Roubelat, F. 1998) : La construction du scénario consiste à construire un ensemble de représentations de l'état actuel du système constitué par l'organisation et son environnement. En ce sens (Guy Massé et François

zones d'ombre afin prendre des décisions proactives. Dès lors, l'IE se présente comme un appui pour le processus de réflexion chez l'entrepreneur à travers le captage des signaux annonciateurs de changement (Coggia, V. 2009.P : 11, 18).

Selon (Marmuse 1996), l'IE est : « La capacité à identifier les opportunités stratégiques et à en évaluer la qualité potentielle » cité par (Chelly, L, A, 2003. P : 4). Cette définition démontre que l'IE se place dans l'interaction entre l'environnement et l'entreprise, en ce sens, elle permet de saisir et d'exploiter les opportunités qui se présentent ou éviter des menaces (Venkataraman, 1997. P : 123)[1]. Dans le but d'assurer la création et le développement de son entreprise, il est désormais essentiel pour l'entrepreneur de répondre vite aux opportunités qui se présentent. C'est alors qu'intervient l'IE comme un comportement interactif avec l'environnement qui s'accompagne d'une anticipation[2] des évolutions de l'environnement, et d'une vigilance régulière aux changements en cours afin d'en tirer un avantage ou bien d'éviter un risque (Larivet S, 2004. P : 142). Par ailleurs, l'adoption des pratiques d'IE notamment dans la phase-projet permet à l'entrepreneur de bien formuler sa vision stratégique par une veille permanente (captage de signaux faibles [3] et d'informations anticipatives) permettant d'optimiser le succès de son affaire.

Dés lors, l'IE constitue un vecteur pour l'entrepreneur stratège, dans la mesure où elle le permet d'augmenter son intelligence (El Haoud, N. 2011.P : 172) pour mieux choisir entre les opportunités qui se présentent en situation d'incertitude. En effet, l'IE favorise la création de valeurs par une représentation anticipative de l'environnement favorisant ainsi le processus d'innovation afin d'avoir une avance de compétitivité.

5- Aperçu sur l'entrepreneuriat en Algérie

Thibaut, 2001) : Définissent l'IE ainsi « L'IE c'est créer des règles à partir d'expérience passées pour gérer l'avenir »

[1] (Venkataraman 1997) : pour que les opportunités, exister est une chose, être identifiées et exploitées en est vraiment une autre .

[2] (Lesca 2003) : Il y a deux façons de s'intéresser à l'avenir, l'une consiste à accumuler des informations sur le passé pour faire des tendances : c'est la prévision, l'autre façon consiste à traquer des informations susceptibles d'annoncer à l'avance des changements nouveaux et d'anticiper certains d'entre eux (signes d'alerte précoce) c'est l'anticipation, pour ce qui concerne l'IE, c'est cette dernière vision qui oriente la recherche d'information.

[3] Un signal faible, ou « weak signal », est défini comme étant des informations souvent d'aspect anodin, imprécis et peu structuré, qui sont annonciatrices de possibles ruptures ou de discontinuités stratégique. Définition donné par Marciniak, R. (2009).

Dans son édition 2017, Doing Business de la Banque Mondiale a classé l'Algérie dans le domaine de création d'entreprises à la 156éme place sur 190 économies [1], pourtant la population des PME a dépassé le 1 022 621 en 2016 avec un taux de croissance entre l'année 2015 et 2016 de 9,42% représentant un accroissement net total de 88 052 PME.

Tableau N°01: Evolution de la population globale des PME (2015/2016)

Population globale de la PME	Année 2015	Année 2016	L'évolution
	934 569	1 022 621	9,42

Source : Bulletins d'information statistique de la PME n° 30 : mai 2017

Outre, le nombre de PME privées créées durant l'année 2016, est de 108 538 PME. Les réactivations des PME privées ont touché 14 127 PME. Tandis que 34 471 PME privées étaient radiées.

Tableau N° 02 : Mouvements constatés dans la démographie des PME privées

Nature des PME	2015	Mouvements PME de l'Année 2016				2016
		Création	Radiation	Réactivation	Croissance	
Personnes morales	537 901	41 635	11 686	8 056	38 005	575 906
Personnes Physiques	396 136	66 903	22 785	6 071	50 189	446 325
Total PME privées	934 037	108 538	34 471	14 127	88 194	1 022 231

Source : Bulletins d'information statistique de la PME n° 30 : mai 2017

Ces chiffres illustrent une augmentation dans la population des PME sans une réelle valeur ajoutée, En effet, la croissance économique hors-hydrocarbures s'est établie à 3.1% en 2017 avec une hausse de 0.6% par rapport à l'année 2016, tirée essentiellement par les activités industrielles, agricoles et le bâtiment, travaux publics et hydraulique (BTPH).[2] En parallèle, le taux de chômage a atteint 12,3% en avril 2017 contre 10,5% en septembre 2016, cela est relativement en rapport avec la faible croissance dans le secteur hors hydrocarbures. Selon la banque mondiale, la croissance en Algérie devrait ralentir à 2,9 % en raison d'un recul des dépenses en travaux publics et des retards dans les réformes du régime fiscal et des subventions.

[1]Doing Business mesure le nombre de procédures ainsi que les délais, le coût et le capital minimum versé nécessaires pour qu'une société à responsabilité limitée (ou son équivalent légal) puisse entrer officiellement en fonction.

[2] Selon le rapport de la Banque d'Algérie publier en 2017 et les statistiques données par l'ONS (l'office national des statistiques).

Tableau N° 03 : Prévisions du PIB pour l'Algérie

PIB aux prix du marché (USD)	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	3.8	3.9	3.6	2.9	2.6	2.8

Source : Données de la banque mondiale 2017.

Ces résultats démontrent que malgré les mesures prisent afin de stimuler l'investissement, l'impact des PME reste très faible, par apport aux efforts consentis par l'état pour relancer l'économie.

Conscient que le travail collectif et innovant est la meilleure alternative pour enclencher une réelle dynamique entrepreneuriale, le gouvernement Algérien a adopté une nouvelle approche économique qui place l'entreprise au centre des préoccupations à travers un nouveau mode de management permettant une proximité entre l'ensemble des intervenants dans le domaine des PME par la création des pôles économiques. En effet, l'état a mis en place plusieurs mesures pour impulser le développement d'une culture entrepreneuriale basé sur les associations, et les groupements de PME. Ces mesures concernent notamment la création d'un département de la sous-traitance au sein de l'ANDPME (l'Agence nationale de développement et de modernisation des PME)[1] introduit par la nouvelle loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise adoptée récemment par le parlement[2]. Cette agence a pour mission de mettre en œuvre la politique de l'état en matière de développement de la sous-traitance :

- Assurer l'intermédiation entre les donneurs et les receveurs d'ordres ;
- Collecter et analyser l'offre et la demande nationale en matière de capacités de sous-traitance ;
- Valoriser le potentiel des PME en matière de sous-traitance à travers des programmes spécifiques visant l'amélioration de leurs performances ;
- Promouvoir les activités de sous-traitance et partenariat par le soutien aux bourses de sous-traitance ;
- Assurer la mission de point focale dans le cadre d'un système d'information unifié des bourses de sous-traitance ;
- Elaborer des contrats-types selon une approche filière, se rapportant aux droits et obligations des donneurs et de receveurs d'ordres,

[1] L'agence assure la mise en œuvre de la politique de développement des PME en matière d'émergence, de croissance et de pérennisation, y compris l'amélioration de la qualité, la promotion de innovation et le renforcement des compétences et des capacités managériales des PME.(ART 18 de la Loi n° 17-02)

[2] Loi n° 17-02 du 11 Rabie Ethani 1438 correspondant au 10 janvier 2017 portant loi d'orientation sur le Développement de la petite et moyenne entreprise (PME) qui modifie et complète la loi n° 01-18 du 27 Ramadhan 1422 correspondant au 12 Décembre 2001. (JO n° 02)

- Elaborer et actualiser un guide juridique de sous-traitance ;
- Assurer la médiation entre le donneur et le receveur d'ordre en cas de litiges ;

En outre, la nouvelle loi prévoit la création des centres d'appui et de conseil à la PME, ayant pour principales missions l'appui à l'émergence, à la croissance et à la pérennisation des PME, ainsi que leur accompagnement. Le texte érige aussi auprès du ministère chargé de la PME, des fonds de garantie des crédits et un Fonds d`amorçage pour promouvoir les start-up dans des projets innovants.

6- L'intelligence économique un levier pour le nouveau modèle de croissance économique.

Le nouveau modèle de croissance économique adopté par le gouvernement, a pour objectif de préserver nos équilibres financiers et de diversifier d'avantage notre économie. Ce modèle vient mettre en cohérence et en synergie les éléments de l'action économique, visant une meilleure performance de l'économie. L'état algérien considère l'économie locale comme un grand facteur de la diversification économique et un animateur de l'acte de développement sur tout le territoire national. Les actions en vue de sortir progressivement de la dépendance des hydrocarbures, seront engrangées sur quatre grands axes suivants[1] :

- L'élaboration d'une stratégie multisectorielle cohérente sur le long terme à l'horizon 2035 ;
- Placer l'entreprise au centre de la politique économique et généraliser les critères de performance dans la gestion des entreprises publiques ;
- Renforcer les capacités de gouvernance des administrations économique de l'Etat ;
- Instituer l'évaluation des politiques publiques ;

La mise en œuvre de cette nouvelle politique économique consistera principalement à :

- Stimuler la création d'entreprises ;
- Financer l'investissement à fort impact économique, en s'appuyant sur un système bancaire moderne et un marché des capitaux rénové ;
- Mise en œuvre des politiques industrielle, d'emplois, et de diversification qui auront pour cibles une croissance soutenue des valeurs ajoutées des secteurs hors hydrocarbures ;
- Sécuriser et diversifier les ressources énergétiques ;

Aussi, la mise en service, d'un portail dédié à la création d'entreprises de façon dématérialisée «www.jecreemonentreprise.dz », et d'un espace promoteur dans le cadre ANSEJ « https://www.ansej.org.dz » conjuguent les efforts de l'Etat pour promouvoir l'entrepreneuriat afin de relancer l'économie nationale.

[1] Selon les déclarations des différents ministres à l'occasion de la rencontre Gouvernement-Walis, tenue le 12 et 13 novembre 2016, au palais des nations au club des pins – Alger–

Ces Orientations indiquent que le gouvernement algérien opte pour une forme de gouvernance plus participative pour enclencher une dynamique entrepreneuriale constructive où l'ensemble des acteurs économiques contribuent au développement local. C'est dans ce contexte que s'impose la question de la déclinaison des actions de l'IE en tant qu'un système qui répond aux besoins du développement local[1]. En Effet, le nouveau mode de gouvernance adopté par le gouvernement algérien, implique une fluidité de circulation d'informations entre les acteurs économiques. Dans ce contexte, l'IE permet une plus grande proximité et une communication permanente entre l'ensemble des intervenants dans le domaine de création des entreprises, sous l'impulsion d'une maîtrise du renseignement économique et l'anticipation du changement. Cette approche postule que l'ensemble des acteurs locaux doivent s'adapter à l'environnement par la mise en œuvre d'une stratégie cohérente permettant la transformation du territoire national en une organisation par projet (Moinet, N.al, 2014. P : 142).

7- L'intelligence économique en faveur des pôles économiques intelligents.

Selon Michael Porter, la compétitivité nationale passe par l'implantation locale de savoir-faire et d'institutions interconnectées « *Méme si nous devrons penser en termes de concurrence mondiale, les sources de l'avantage concurrentiel se trouve avant tout au niveau local* » (Porter, M. E 1993). L'apport principal de Michael Porter a été de faire émerger un concept majeur dans l'approche de la compétitivité des territoires, celui de Cluster traduit par la notion Grappe d'entreprises. Dans notre travail et en partant des réflexions d'Antoine Saïd ,(2006), nous considérons les pôles de compétitivité comme une forme aboutie de Cluster au sens d'un milieu innovateur (L'innovation est le produit d'un milieu) qui représente un mix de PME, de grandes entreprises (privé et public)[2], les institutions étatiques, universités et centres de recherche, collectivités publiques locales plus ou moins liés entre eux via des réseaux et une culture locale.

Dans cette optique, nous constatons l'émergence de véritables pôles économiques diversifiés dans le territoire national et dans des filières nouvelles à l'exemple de l'automobile sur l'axe Oran – Relizane – Tiaret, de la mécanique sur l'axe Constantine – Batna, de la

[1] Dans une logique descendante des actions de l'état dans le territoire national.

[2] Dans le cadre d'un partenariat public-privé (PPP) visant la rationalisation de la dépense publique afin d'optimiser le rapport coûts-résultats.

sidérurgie dans l'axe Jijel – Annaba et du pôle minier sur l'axe Tébessa, Sous-Ahras, Annaba, Skikda, le pôle électrique et électronique qui se renforce sur l'axe Bordj Bou-Arreridj et Sétif.

Cette nouvelle configuration de notre économie, reflète la tendance du gouvernement algérien à s'orienter vers la création des pôles économiques pour encourager la dynamique entrepreneuriale favorisant la création des activités, d'emploi et donc la richesse. Dès lors, il est capital de mettre en place un réseau permettant l'échange d'informations entre les acteurs économiques et leur mise en synergie afin d'élaborer par chaque territoire des projets d'investissement en tenant compte de ses atouts. Dans cette perspective, l'IE se propose de relier *information / action* dans le cadre d'un espace de cohérence et d'échange, au service des pôles économiques intelligents. En effet, l'IE va permettre une meilleure gestion des pôles économiques par des réactions intelligentes face au changement de l'environnement à travers des combinassions innovantes. Il est à noté aussi, que l'IE représente un levier majeur des pôles économiques intelligents à travers un système interprétatif qui débute par l'entrepreneur puis l'entreprise pour finir au niveau des pôles économiques, favorisant ainsi l'action collective et la création de nouvelles connaissances qui constitueraient la source d'un avantage concurrentiel pour nos entreprises (Berchet et Desreumaux 2005).[1]

À la lumière des conclusions obtenues, nous pouvons considérer que l'IE représente une alternative prometteuse pour le gouvernement algérien, afin d'encourager la dynamique entrepreneuriale, par la création des pôles économiques intelligents. La stratégie du développement local tracé par le gouvernement exige de nos entreprises de reconfigurer leur système d'information dans le but d'assurer un appui pour l'économie nationale. Dès lors, il nous semble capital d'identifier les facteurs clés de succès[2] d'un système d'IE indispensable pour mettre en place une dynamique entrepreneuriale, et les valider dans un contexte algérien.

8- Etude empirique

La mise en place d'un système d'IE dans une organisation ou entreprise n'est pas une chose aisée, plusieurs variables doivent être prises en compte pour garantir son succès. Afin de dégager les atouts permettant de répondre aux besoins d'une éventuelle intégration du système d'IE dans les pratiques managériales nos entreprises, nous avons mené une enquête

[1] Berchet et Desreumaux (2005) soulignent que le projet est au cœur de toute action collective.

[2] Dans notre travail nous considérant les facteurs clés de succès comme : des leviers d'action sur lesquels l'entreprise doit agir pour atteindre la réussite.

exploratoire de type qualitative. Notre ambition vise à obtenir l'opinion des dirigeants et cadres des entreprises en sein du groupe « SONATRACH AVAL[1] » vis-à-vis les FCS identifiés susceptibles d'enclencher une dynamique entrepreneuriale.

En se référant au model d'évaluation de la réussite d'un système d'IE (MERSIE) établit par (Chedia Dhaoui, 2008), nous avons recensé 24 FCS répertoriés en cinq classes (facteurs culturels, organisationnels, individuels, informationnels, stratégiques). Le choix des Facteurs était basé sur une articulation entre le champ entrepreneurial et la dimension stratégique de l'IE basé sur les réflexions de (Miller & Frien, 1982, Stevenson et Jarillo, 1990, Hitt et al, 2001, Ireland et al, 2003, Mazzei et al, 2017) notamment, la culture entrepreneuriale, l'organisation entrepreneuriale, l'entrepreneuriat stratégique et la valorisation des opportunités.

Par ailleurs, pour contourner le problème d'absence des experts algériens en IE qui pourraient nous aider à valider notre liste de FCS, nous nous sommes orientés vers les cadres des entreprises visitées qui ont une expérience dans des domaines en relation directe avec ce système : la veille, la gestion du SI et de communication, les réseaux ,et la sécurité industrielle.

Les 34 cadres et dirigeants que nous avons eu la possibilité d'interviewer étaient approchés par une grille d'évaluation où ils ont porté leurs jugements sur les facteurs en cochant (selon l'échelle de Lickert) l'une des cases appropriées, à savoir : *Pas d'accord du tout, Plutôt pas d'accord, Indécis, Plutôt d'accord, Totalement d'accord*. En vue de procéder a une analyse statistique, nous avons introduit les réponses dans le logiciel SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences*) en calculant : la moyenne, la médiane, le mode relatif à chaque facteur et la variance. Par la suite, et dans le but d'aboutir à un consensus relatif à la pertinence des facteurs clés identifiés, nous avons calculé un degré de consensus par facteur, ce qui représente le nombre de cadres ayant accepté le facteur par rapport au nombre total des cadres ayant répondu à notre grille, c'est-à-dire la propension de cadres ayant répondu, « Plutôt d'accord » et « Totalement d'accord ». Nous avons enfin calculé des scores en vue d'une hiérarchisation des FCS selon leur importance chez les cadres contactés dans le processus de la mise en place d'un système d'IE au sein de leurs entreprises. Pour se faire, nous avons procédé à une pondération des réponses des cadres en s'attribuant à elle:

- Pas d'accord du tout, la pondération (-2).
- Plutôt pas d'accord, la pondération (-1).
- Indécis (0)[2].
- Plutôt d'accord, la pondération (+1).

[1] Le groupe Aval situé à la wilaya d'Oran, a en charge l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de développement et d'exploitation de l'aval pétrolier et gazier.

[2] Pour éviter d'avoir des réponses du type : indifférent/sans avis

- Totalement d'accord, la pondération (+2).

Le score est obtenu en multipliant le nombre de réponses des cadres relatifs à chaque facteur par le coefficient (pondération) lui correspondant.1 Le tableau suivant regroupe les résultats obtenus

Tableau N°04 : Les résultats obtenus après la pondération.

Classement	Les facteurs clés de succès hiérarchisés	Catégories des facteurs	Scores	Degré de consensus
1	FCS24 : Protéger le patrimoine immatériel de l'entreprise contre le risque de fuites d'informations stratégiques.	informationnels	54	0.971
2	FCS23 Diffuser l'information pertinente au bon moment, aux bons destinataires et selon un format adapté.	informationnels	51	0.941
3	FCS16 : Mettre en place une procédure d'évaluation des compétences dans l'entreprise.	individuels.	50	1.000
4	FCS3 : Développer un état d'esprit favorable au changement, à la nouveauté et à la créativité pour être en phase avec l'évolution incessante de l'environnement.	culturels.	49	0.912
5	FCS11 : Développer des stratégies proactives pour développer un renouveau stratégique fondé sur l'innovation en fonction de la dynamique environnementale.	stratégiques.	48	0.912
6	FCS15 : L'organisation de l'entreprise en mode réseau (réseaux internes et externes).	organisationnels.	47	1.000
7	FCS8 : Maîtriser le facteur temps dans la décision et l'action stratégiques : prendre des décisions stratégiques au moment opportun.	stratégiques.	47	0.912
8	FCS19 : Protéger les compétences clés de l'entreprise contre le risque de débauchage du personnel qualifié.	individuels.	46	0.971

[1] Cette méthode a déjà était utiliser dans le travail de recherche de M, Boulifa I., Mamlouk Z., Lesca H, « Identification des Facteurs Critiques de Succès pour la mise en place de la veille stratégique, thèse doctorat 2008 », en vue de valider des facteurs dans le domaine de l'intelligence économique

9	FCS21 : Mettre en place une écoute active et permanente de l'environnement	informationnels	46	0.941
10	FCS22 : Mettre en place une procédure de traitement (analyse, synthèse et mise en forme) des informations brutes collectées.	informationnels	46	0.941
11	FCS17 : Diagnostiquer régulièrement les besoins en compétences clés nécessaires au fonctionnement du SIE.	individuels.	45	1.000
12	FCS9 : Développer des stratégies réactives pour s'y adapter le plus rapidement possible.	stratégiques.	44	0.941
13	FCS12 : Le rattachement de l'unité de l'IE au niveau élevé de la direction générale.	organisationnels.	43	0.912
14	FCS10 : Développer des stratégies pré actives : prendre en considération les changements prévisibles et s'y préparer.	stratégiques.	43	0.912
15	FCS1 : Développer une culture de discrétion et de confidentialité pour protéger le patrimoine immatériel de l'entreprise du risque de fuite des informations stratégiques.	culturels.	42	0.912
16	FCS18 : Anticiper l'évolution des compétences des acteurs en fonction de la dynamique environnementale.	individuels.	39	0.941
17	FCS14 : Structurer l'entreprise en un SIE afin que tous les acteurs puissent participer activement à la réussite du SIE	organisationnels.	38	0.882
18	FCS2 : Instaurer une culture d'ouverture sur l'extérieur qui permet à l'entreprise d'interagir avec son environnement (anticiper, s'adapter et influencer celui-ci).	culturels.	36	0.853
19	FCS4 : Instaurer une véritable culture informationnelle en interne.	culturels.	36	0.853
20	FCS6 : Développer des stratégies flexibles et malléables pour un ajustement permanent de la stratégie.	stratégiques.	36	0.853
21	FCS5 : Savoir communiquer avec succès dans un contexte culturel différent	culturels.	35	0.824
22	FCS20 : Décrire le plus finement possible la demande informationnelle	Informationnels.	34	0.853
23	FCS7 : Instaurer une vision stratégique explicite et partagée	stratégiques.	30	0.794
24	FCS13 : L'organisation du SIE (centralisée et/ou décentralisée).	organisationnels.	29	0.824

- **Discussion des résultats**

À travers les résultats obtenus, nous pouvons constater que le degré de consensus réalisé par tous les facteurs est supérieur à % 79, ce qui nous permet de retenir tous les FCS que nous avons identifié. Ce résultat concorde parfaitement avec le traitement analytique que nous avons effectué avec le logiciel SPSS, du fait que, la moyenne, le mode et la médiane étaient positionnés entre les deux derniers échelons, c'est-à-dire dans les intervalles « plutôt d'accord » et « totalement d'accord ». Il est à noté aussi que la variance était située entre 0.22 et 0.75, ce qui indique que les réponses sont peu dispersées et convergentes vers la moyenne. Dès lors, les facteurs soumis au jugement ont fait l'objet d'un consensus par la majorité des cadres consultés quant à leurs importances pour la mise en place d'un système d'IE.

Outre, parmi les contraintes jugées grave par les entreprises algériennes privés ou publics nous trouvons : la concurrence déloyale, les difficultés liées à l'accès à l'information, en plus du coût et la qualité de la main d'œuvre. [1] Nous pouvons constater à travers le classement hiérarchique des FCS une domination des facteurs liés à ces contraintes, ce qui témoigne de l'importance de l'IE comme une pratique managériale qui répond aux besoins de nos entreprises à travers une synergie basée sur une interconnexion entre les acteurs économiques :

Fact-24 : « Protéger le patrimoine immatériel de l'entreprise contre le risque de fuite des informations stratégiques », à la première place avec un score de 54 points dont 22 cadres ont affirmé être totalement d'accord sur la pertinence de ce facteur et un degré de consensus égale à 0.971. Ce qui témoigne de la nécessité vitale d'introduire des procédures de protection des informations à caractère stratégique, afin de permettre un partage des informations avec l'ensemble des partenaires économiques dans une confidentialité totale en faveur d'un lien bénéfique entre la recherche, les entreprises et les territoires.

Fact-23 : « Diffuser l'information pertinente au bon moment, aux bons destinataires et selon un format adapté », à la deuxième place avec un score de 51 points dont 20 cadres ont affirmé être totalement d'accord sur la pertinence de ce facteur et un degré de consensus égale à 0.941. Ce résultat nous démontre que la diffusion de l'information est cruciale pour saisir des opportunités ou éviter des menaces, car une information non diffusée ou diffusée trop tardivement n'a plus d'intérêt puisqu'elle ne pourra pas être utilisée dans le processus décisionnel.

Fact-16: « Mettre en place une procédure d'évaluation des compétences dans l'entreprise », à la troisième place du fait qu'il a réalisé un score de 50 points, dont 100% des cadres ont accepté ce facteur avec un degré de consensus égale à 1.00. Il est donc capital pour nos entreprises de recenser ses compétences afin d'en ressortir celles qui sont les clés pour son

[1] Selon le Bulletins d'information statistique de la PME. Bulletin PME n° 30 : mai 2017, établit par le ministère d'industrie et des mines.

développement stratégique, ce qui impose une collaboration entre recherche, formation, et entreprise.

Fact-3 : « Développer un état d'esprit favorable au changement à la nouveauté et à la créativité pour être en phase avec l'évolution incessante de l'environnement » à la quatrième place avec un score de 49 points dont 20 cadres ont affirmé être totalement d'accord sur l'importance de ce facteur et un degré de consensus égale à 0.912. Ceci indique que l'entreprise doit stimuler l'innovation par une culture de changement et de créativité en faveur d'une dynamique entrepreneuriale proactive.

Fact-11 : « Développer des stratégies proactives pour développer un renouveau stratégique fondé sur l'innovation en fonction de la dynamique environnementale » à la cinquième place avec un score de 48 points dont 19 cadres ont affirmé être totalement d'accord sur la pertinence de ce facteur, et un degré de consensus égal à 0.942. Ce facteur nous indique que pour créer un avantage concurrentiel durable, l'entreprise doit contrôler son environnement au lieu d'être contrôlée par celui-ci à travers des stratégies proactives. Cependant, il faut souligner qu'il est impératif de mener des stratégies d'accompagnement des pôles compétitives afin d'assurer leur rôle d'incubateur pour les nouvelles entreprises avec l'implication de tous les intervenants dans les domaines de création des entreprises.

Fact-15 : « L'organisation de l'entreprise en mode réseau (réseaux internes et externes) » à la sixième place du fait qu'il a obtenu un score de 47 points, avec un degré de consensus égal à 1.00. Ce résultat nous confirme que l'organisation en réseau est la plus adaptée pour le fonctionnement d'un système d'IE, ce qui concorde parfaitement avec la logique des pole économiques intelligents. Il est donc nécessaire de construire ces pôles autour des institutions étatiques, centres de recherche, universités, grandes entreprises, collectivités publiques locales afin d'imposer un décloisonnement entre ces différents mondes visant l'excellence.

Fact-8 : « Maîtriser le facteur temps dans la décision et l'action stratégiques, prendre des décisions stratégiques au moment opportun » à la sixième place aussi avec le même score de 47 points dont 18 cadres ont affirmé être totalement d'accord sur la pertinence de ce facteur et un degré de consensus égale à 0.912. En effet, un chef d'entreprise doit aller plus vite que ses concurrents dans l'anticipation des opportunités et des menaces susceptibles de survenir dans l'environnement pour avoir le temps de réflexion au moment de décider et de passer à l'action.

Dès lors, nous disposons d'une liste des FCS, validé auprès d'un échantillon de cadres du groupe SONATRACH AVAL et qui peut être considérer comme une feuille de route pour instaurer les mécanismes susceptibles d'enclencher la dynamique entrepreneurial à travers les pôles économique intelligents. Nous tenons à préciser que nous ne prétendons pas généraliser les résultats obtenus du fait qu'ils dépendent des spécificités des cas étudiés.

9- Conclusion

L'environnement actuel des entreprises nationales est marqué par des changements multidimensionnels considérables, favorisant le passage d'une économie rentière à une économie de production et d'investissement. Le gouvernement algérien a adopté une nouvelle approche économique en vue de redynamiser le développement local, et libérer l'infinitive économique. Notre contribution s'inscrit dans cette nouvelle trajectoire tracée par le gouvernement qui confère un rôle prépondérant à l'entreprise pour diligenter une diversification économique. En effet, les résultats auxquels nous avons abouti à travers notre recherche démontrent que l'IE constitue une pratique managériale au service des pôles économiques intelligents afin d'assurer leur rôle d'incubateur pour les nouvelles entreprises. En ce sens, l'IE permet l'installation de nouveau mécanismes innovant dans une perspective de coopération et de coordination entre les acteurs locaux. Ainsi, l'IE représente une alternative prometteuse pour le gouvernement algérien, afin d'enclencher la dynamique entrepreneuriale, à travers une démarche axée sur les besoins et les attentes des entrepreneurs pour une meilleure anticipation des opportunités et des menaces environnementales. Toutefois, l'adoption de l'IE par nos entreprises ne peut aboutir sans un engagement incitatif de l'état conjugué avec une stratégie d'accompagnement impliquant tous les acteurs économiques afin de les aider à se mettre à l'heure de l'IE pour une meilleure performance économique.

Bibliographies

Livres

1- Atamer, T. (1993). Diagnostic et décisions stratégiques.
2- Alain Bloch. (1999), L'intelligence économique, Économica 2é édition.
3- Coggia, V. (2009). Intelligence économique et prise de décision dans les PME: le défi de l'adaptation des procédés d'intelligence économique aux particularités culturelles des petites entreprises. Editions L'Harmattan
4- Levet, J. L. (2001). L'Intelligence économique. mode de pensée, mode d'action, Economica
5- LESCA, H. (2003). Veille stratégique : La méthode L.E.SCAnning ®, Editions EMS
6- Larivet S (2004). Les manifestations de l'intelligence économique dans les PME, in Guilhon A. (dir.), L'intelligence économique dans la PME : visions éparses, paradoxes et manifestations, L'Harmattan, Paris.
7- Massé, G., Thibaut, F., & De Rosnay, J. (2001). Intelligence économique (un guide pour une économie de l'intelligence). Ouvertures économiques. Série balises.
8- Porter M, (1993). L'avantage concurrentiel des nations, Inter éditions.
9- Schmitt, C. (2008). Regards Sur L'évolution Des Pratiques Entrepreneuriales. PUQ.
10-Timmons, J. A., Spinelli, S., & Tan, Y. (1994). New venture creation: Entrepreneurship for the 21st century (Vol. 4). Burr Ridge, IL: Irwin.

Revues

11-Bréchet, J. P., & Desreumaux, A. (2005). Note critique. Sociologies pratiques, (1), 121-136.
12-Chabaud, D., & Messeghem, K. (2010). Stratégie et entrepreneuriat. Revue française de gestion, (7), 87-92.
13-Chabaud, D., & Messeghem, K. (2010). Le paradigme de l'opportunité. Revue française de gestion, (7), 93-112.
14-El Haoud, N. (2011). L'intelligence économique au service de l'entreprise innovante. Revue internationale d'intelligence économique, 3(2), 175-187.

15-Girard, B. (2007). Au début, il y a le salariat... Revue internationale de psychosociologie, 13(31), 219-233.
16-Ireland, R. D., Hitt, M. A., & Sirmon, D. G. (2003). A model of strategic entrepreneurship: The construct and its dimensions. Journal of management, 29(6), 963-989.
17-Miller, D., & Friesen, P. H. (1982). Innovation in conservative and entrepreneurial firms: Two models of strategic momentum. Strategic management journal, 3(1), 1-25.
18-Marciniak, R. (2009). Les grandes approches théoriques du système d'information, François-Xavier de Vaujany. Systèmes d'information & management, 14(4), 109-110.
19-Mazzei, M. J., & Noble, D. (2017). Big data dreams: A framework for corporate strategy. Business Horizons, 60(3), 405-414.
20-Shane, S., & Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. Academy of management review, 25(1), 217-226.
21-Pelissier, M., & Pybourdin, I. (2009). L'intelligence territoriale. Les cahiers du numérique, 5(4), 93-109.
22-Paturel, R. (2007). Grandeurs et servitudes de l'entrepreneuriat... Revue internationale de psychosociologie, 13(31), 27-43.
23-Said, A. (2006). L'intelligence économique au service des pôles de compétitivité. Vie & sciences de l'entreprise, (1), 175-206.
24-Stevenson, H. H., & Jarillo, J. C. (2007). A paradigm of entrepreneurship: Entrepreneurial management. In Entrepreneurship (pp. 155-170). Springer, Berlin, Heidelberg.
25-Venkataraman, S. (1997). The distinctive domain of entrepreneurship research. Advances in entrepreneurship, firm emergence and growth, 3(1), 119-138.

Thèses

26-Bruyat, C. (1993). Création d'entreprise: contributions épistémologiques et modélisation (Doctoral dissertation, Université Pierre Mendès-France-Grenoble II).
27-Boulifa, I. (2008). Identification des facteurs critiques de succès pour la mise en place de dispositifs de veille stratégique. Doctorat en gestion. ISG. ETHICS Tunis–CERAG/UPMF Grenoble, 3.
28-Dhaoui, C. (2008). Les critères de réussite d'un système d'intelligence économique pour un meilleur pilotage stratégique: Proposition d'un Modèle d'Évaluation de la Réussite d'un Système d'Intelligence Économique MERSIE (Doctoral dissertation, Nancy 2).

Support web

29-Bulletins d'information statistique de la PME n° 30 : mai 2017.
30-Chelly, L. A. (2003). L'intelligence économique au service de l'identification d'opportunités entrepreneuriales.
31-Club informatique des grandes entreprises françaises, & Binot, C. (2003). Intelligence économique et stratégique: les systèmes d'information au cœur de la démarche. CIGREF.
32-Claude Revel, (2015), Références et notions clés d'intelligence économique D2IE.
33-Général du Plan, C. (1994). Rapport du Groupe 'Intelligence économique et stratégie des entreprises'. Paris: La Documentation française.
34-Juillet A. (2006), De la pratique de la veille au développement de l'innovation et de la compétitivité : une démarche d'intelligence économique. 8ième Forum Européen sur l'intelligence économique, Nice France
35-Jaziri, R. (2009, April). Une vision renouvelée des paradigmes de l'entrepreneuriat: Vers une reconfiguration de la recherche en entrepreneuriat. In Entrepreneuriat et Entreprise: nouveaux enjeux et nouveaux défis.
36-Monti, R., & Roubelat, F. (1998). La boîte à outils de prospective stratégique et la prospective de défense: rétrospective et perspectives. Actes des Entretiens Science & Défense.
37-Moinet, N., & Coussi, O. (2014, May). L'intelligence économique territoriale en France: de l'impulsion politique à la paralysie bureaucratique. In Séminaire international sur l'intelligence économique: un enjeu majeur pour la compétitivité (pp. 13-pages).
38- Pesqueux, Y. (2015). De l'entrepreneur et de l'entrepreneuriat.

La RSE un outil de développement des territoires et de ces acteurs
Cas de l'entreprise Cevital

Sabrina DJEMAI
Université A. Mira, Bejaia, Algérie
sabrina_djemai@yahoo.fr

Abderrahmane ABEDOU
CREAD, Alger
Abedou@yahoo.fr

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

Résumé: Aujourd'hui, la contribution des entreprises au développement des territoires où elles sont implantées est devenue une préoccupation majeure. L'entreprise ne doit plus se préoccuper seulement des bénéfices financiers pour les actionnaires mais elle doit aussi être un des vecteurs de création de richesses et de redistribution des richesses dans leur territoire de localisation. La RSE comme outil de développement du territoire et des acteurs va être approchée dans le cadre de ce papier sous deux angles complémentaires. D'un côté, nous allons analyser la mise en place de la RSE sous l'angle du modèle de gouvernance qui renvoie selon la littérature économique à une logique de « contrôle ». De l'autre, nous allons également analyser la mise en place de la RSE sous l'angle du l'ensemble des parties prenantes du territoire afin d'aboutir à des compromis dans le cadre modèle de la négociation dans la mesure où la RSE devient un outil de négociation de l'entreprise avec transactionnel.

Mots clés : **RSE, parties prenantes, gouvernance, territoires, Cevital, Algérie.**

ملخص:

أصبحت مساهمة الشركات في تنمية الأقاليم التي تتواجد فيها من الشواغل الرئيسية. يجب على المؤسسات ألا تركز فقط حول الفوائد المالية للمساهمين ولكن يجب أيضا أن تكون واحدة من المساهمين في خلق الثروة وإعادة توزيعها على الاقاليم التي تتموقع فيها. وسيتم تناول المسؤولية الاجتماعية للشركات كأداة لتنمية الأقاليم والجهات الفاعلة في هذه الورقة من زاويتين تكميليتين .من ناحية، سوف نقوم بتحليل تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات من وجهة نظر نموذج الحكم الذي يشير، وفقا للدراسات الاقتصادية، إلى منطق المراقبة من ناحية أخرى، سوف نقوم أيضا بتحليل تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات من وجهة نظر نموذج التفاوض، بقدر ما تصبح المسؤولية الاجتماعية للشركات أداة مساومة للشركة مع جميع أصحاب المصلحة في الإقليم للوصول إلى حلول تسوية من اجل تنمية اقتصادية في إطار المعاملات مع مختلف اصحاب المصالح.

الكلمات المفتاحية:: المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأصحاب المصلحة، الحوكمة، الأقليم، سيفيتال، الجزائر.

Introduction

Dans ce contexte de mondialisation qui caractérise ce début de siècle, l'entreprise prend ou reprend toute sa place dans les débats de société comme en témoigne l'apparition, dans le vocabulaire économique, des expressions «entreprise citoyenne», « entreprise éthique » ou encore «entreprise socialement responsable **», (**Michel Capron **&** Françoise Quairel-Lanoizelée, 2007**).** La RSE est devenu un défi pour les entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, publique ou privées. Les entreprises, sont plongées dans des univers complexes (environnementaux, sociétaux et économiques), qu'il faut harmoniser. Il apparaît de plus en plus clairement aux gestionnaires des entreprises et aux Etats que la prise en compte de ces multiples dimensions (économique, sociale, environnementale) est le défi qui se pose en cette époque. *« Même si la recherche de la rentabilité reste un objectif essentiel, elle doit être combinée au respect de l'environnement, de la société et de l'Homme »* (Chiraz GHOZZI-NÉKHILI, 2009).

L'Algérie par son désir d'adhésion à l'OMC et l'ouverture de ses marchés à l'extérieur se voit rattrapée par ce concept et ses entreprises se retrouvent obligées de suivre le mouvement. Cependant les démarches en faveurs de la RSE sont embryonnaires, et marquent un retard par rapport à l'élan enregistré par la RSE dans les autres pays. Néanmoins, aucune preuve ne peut être avancée, par rapport à la faiblesse notable de la présence de la RSE en Algérie, que les entreprises algériennes sont irresponsables (Hamidi Youcef & Khelfaoui Mounia, 2012). En Algérie, on constate une prise en compte accrue de critères sociaux, sociétaux et environnementaux dans les stratégies des entreprises. Les partenariats entre des entreprises et des acteurs de la société civile ou des pouvoirs publics sur des enjeux de RSE (conditions de travail, égalité femme-homme, formation, prévention santé etc.) sont également plus fréquents[i]. La RSE se développe progressivement mais inégalement selon les secteurs et la taille des entreprises.

[i] http://www.rse-algerie.org/

Pour l'entreprise CEVITAL, la RSE est de plus en plus en plus exigée par les parties prenantes de l'entreprise : donneurs d'ordres, utilisateurs finals, bailleurs de fonds. La RSE apparaît comme une condition nécessaire pour gagner des parts de marchés et participer à la chaîne de valeur dans l'espace économique mondial. Une partie de leurs exportations dépend à présent de la capacité d'engagement des managers en faveur de la RSE. Cet engagement se concrétise par la certification de leur entreprise, par une démarche attentive aux valeurs humaines fondamentales et respectueuses de l'environnement, par un comportement éthique et des investissements citoyens. (Daniel Labaronne & Emna Gana-Oueslati, 2010). Cela impose à cette entreprise de moderniser ca gouvernance car ça pérennité suppose une compétitivité imposant un changement dans leur management dans ses deux dimensions :

- La redéfinition de leur stratégie qui appelle un changement organisationnel et une gestion durable des actifs matériels et humains,
- La prise en charge de la dimension environnementale et sociale en tant que démarche volontaire sinon contraignante du fait du dispositif institutionnel.

L'objectif de cet article est de présenter le processus RSE de l'entreprise Cevital toute en présentant la bonne gouvernance au sein de l'entreprise étudiée. Nous posons la question suivante *: comment la bonne gouvernance contribue développement des territoires et de ces acteurs ?* Nous posons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : La RSE constitue un souci des responsables ainsi les attentes des parties prenantes sont intégrer dans la stratégie des entreprises

Hypothèse 2 : La consultation des parties prenantes des entreprises constitue une étape importante dans la prise des décisions en matière de RSE au sein de l'entreprise Cevital.

Revue de la littérature

1. Contexte d'émergence de la RSE

La RSE à émerger aux Etats-Unis en 1953, suite à la publication de l'ouvrage de Bowen intitulé «Social Responsibilities of the Businessman», à un moment où le capitalisme américain avait pris de l'ampleur et entraînait une dégradation de l'environnement socio-économique de la nation. Dans cet ouvrage pionnier, l'auteur incite les hommes d'affaires à s'engager dans des démarches socialement responsables en leur demandant de développer des

politiques, de prendre des décisions et de suivre des lignes de conduite qui répondent aux objectifs et aux valeurs qui sont considérés comme désirables dans la société. *« La perception que l'on peut avoir de la responsabilité sociale des entreprises est très variable selon les époques et les pays et dépend des règles institutionnelles, du degré d'implication de l'État et des modes de gouvernance. Elle fait l'objet de débats récurrents depuis le début du XXe siècle notamment aux États-Unis »*. (Capron Michel & Petit Pascal, 2011).

La RSE restée jusqu'alors un phénomène quasi-exclusivement nord-américain et perçue dans ce contexte comme une entrave à la logique libérale. Par la suite, la RSE connaîtra un regain d'intérêt en redevenant un phénomène de plus en plus présent sur la scène politique et économique en ce début de siècle mais, cette fois-ci, bien au-delà du seul continent nord-américain. En Europe, on a commencé à s'intéresser à la RSE dès le milieu des années 1990 suite aux actions des organismes de la société civile à l'encontre des entreprises ayant causé un tort environnemental (Shell, Total …), social (Danone, Renault…) ou sociétaire (Parmalat, Vivendi…). D'un autre côté, le regain d'intérêt pour la question s'est accentué à partir du début des années 2000 aux États-Unis avec les faillites touchant de grands groupes américains (Enron, Arthur Andersen, Worldcom, Xerox…). Il y a donc deux éléments qui expliquent le regain d'intérêt pour la RSE : la montée de la société civile, d'un côté, et les scandales financiers des grandes entreprises, de l'autre. (Moez Ben Yedder et Férid Zaddem, 2009). Les responsabilités de l'entreprise se sont de plus en plus élargies, notamment pour compenser les pouvoirs accrus que les entreprises ont acquis dans le monde économique, voir politique.

1.1 Evolution du concept de RSE

La théorie dite des parties prenantes ou théorie des Stakeholders est très fréquemment mobilisée lorsque l'on s'interroge sur la thématique de la RSE. Elle se positionne comme une approche résolument pragmatique et utilitariste des rapports entretenus par l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ces détenteurs d'enjeux. Aujourd'hui, la théorie des parties prenantes (*stakeholders*) est la plus mobilisée, autant par les chercheurs que par les acteurs dans les entreprises. Elle inscrit l'entreprise au coeur d'un ensemble de relations avec des partenaires qui ne sont plus uniquement les actionnaires (*shareholders*), mais des acteurs intéressés ou

concernés par les activités et les décisions de l'entreprise. Elle présente l'entreprise comme une « constellation » d'intérêts coopératifs ou concurrents. La traduction de " *stakeholders* " par parties prenantes n'est pas unanimement reconnue ; certains préfèrent parler de « parties intéressées » ou de « porteurs d'enjeux ». Quelle que soit la traduction, les définitions données par les différents auteurs sont plus ou moins larges et donc plus ou moins opératoires.

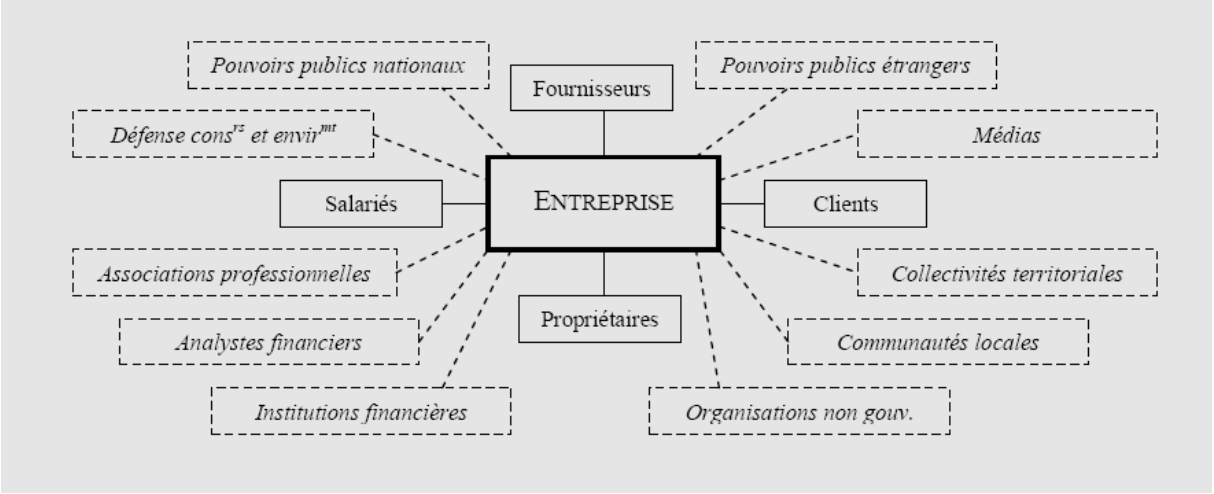
Alors, le défi des décideurs est donc de réorienter leur façon de penser le processus managérial externe, dans le but de tenir compte des diverses parties prenantes. Il y a trois niveaux, dans le processus de management (Emmanuelle Champion, Manon Lacharité et Corinne Gendron, 2005), où se reflètent les interrelations avec les parties prenantes. Le premier est le niveau rationnel, qui comprend l'élaboration des cartes des parties prenantes ainsi que de la détermination de leurs intérêts. Le second est le niveau processuel, c'est-à dire une analyse du processus organisationnel en vue d'une adéquation avec l'environnement externe, qui comprend les parties prenantes. Le dernier niveau est le niveau transactionnel, qui est le reflet des interrelations entre les membres de l'organisation et les parties prenantes.

Il y a deux raisons fondamentales pour intégrer les attentes des parties prenantes dans les décisions des entreprises.

La première raison, conforme à la théorie néoclassique, est orientée «*business*» : l'intérêt des parties prenantes est alors une condition de la performance économique et financière de l'entreprise.

La deuxième raison, plus générale, est orientée «éthique» : dans cette approche que l'on peut qualifier de normative, l'entreprise est redevable envers la société, et dès que ses dirigeants reconnaissent l'existence et la légitimité de plusieurs groupes de parties prenantes, ils doivent intégrer les attentes de ces groupes dans les objectifs de l'entreprise. Cependant, qu'elles soient orientées «*business*» ou « éthique», la théorie des parties prenantes présente quelques limites.

Figure 1: Parties prenantes de premier et deuxième rang



Source: Didier Cazal « RSE et parties prenantes: quels fondements conceptuels? » Les Cahiers de la Recherche, Centre Lillois d'Analyse et de Recherche sur l'Evolution des Entreprises, 2005.p.5

1.2 L'intégration de la RSE dans les bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise

Aujourd'hui, la gouvernance représente l'une des dimensions de la Responsabilité sociale d'entreprise qui s'ajoute à la triade: efficacité économique, bien-être social et préservation de l'environnement. La théorie des stakeholders inscrit la RSE dans une gouvernance plurielle où les shareholders ne sont plus les partenaires uniques et dans laquelle les acteurs sont associés aux décisions et à l'activité de l'entreprise (Sonia GROCHAIN, 2009). Afin d'intégrer ces derniers dans le processus de décision les dirigeants de l'entreprise doivent revoir la composition des organes de gouvernance (André Sobczak, 2011). Il s'agit en fait, de se donner les moyens d'un bon équilibre des pouvoirs au sein de l'organisation afin d'éviter les dérives personnelles et les malversions les plus graves. La brutalité des grises actuelles amènent plus que jamais les actionnaires et les autres parties prenantes de l'entreprise, à exiger les dirigeants qu'ils assurent que leur organisation est bien sous contrôle et le démontrent.

Il y a en fait deux modalités d'intégration des parties prenantes dans le processus de décision :

l'organisation de rencontre régulière entre les organes spécifiques permettant la représentation des parties prenantes, soit sur le modèles des parties prenantes consultés pour donner une ou deux fois par ans un avis sur les projets et réalisations de l'entreprise, soit sur le modèle d'un comité de suivi chargé de manière plus permanente des engagement pris en matière de responsabilité.

l'association des parties prenantes à la mise en œuvre de la stratégie de responsabilité sociale peut même aller jusqu'à une intégration de leurs représentants dans les organes de direction de l'entreprise. Ainsi, les entreprises peuvent attribuer des sièges au sein de leur conseil d'administration à des représentants des salariés, voire à d'autres catégories de parties prenantes, en particulier des représentants de la société civile. Un tel choix semble pourtant cohérent avec une stratégie qui consiste à élargir les responsabilités de l'entreprise pour améliorer l'impact de ses activités sur son environnement économique, social et naturel.

2. Les modalités d'interaction avec les parties prenantes

Connaître l'ensemble des parties prenantes est une nécessité pour l'organisation. Ces dernières peuvent jouer un rôle important en termes de bénéfices/opportunités et de risques (images, sociaux, environnementaux,). Les parties prenantes ont des attentes diverses vis-à-vis de l'organisation (information, connaissance, implication,…) qu'il s'agira d'identifier. Afin d'éviter tout malentendu avec ses parties prenantes, il est nécessaire de préciser le sens des mots et de hiérarchiser les modes de dialogue et de communication. La question qui se pose est comment choisir la bonne modalité d'interaction avec les parties prenantes?

Echanger et communiquer avec les parties prenantes dépend des attentes et des objectifs de l'organisation. Deux axes aident à distinguer les différents niveaux de participation des parties prenantes[i] :

• *Le niveau d'impact* : C'est le niveau de prise en compte des avis des parties prenantes sur le projet.

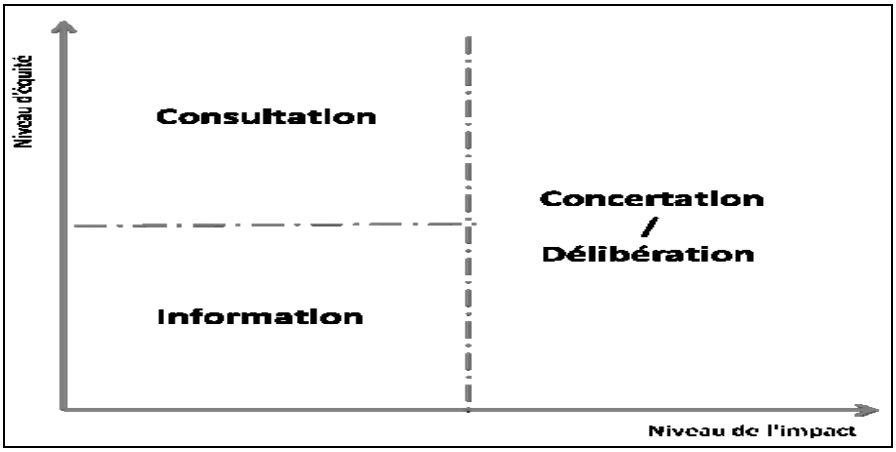
• *Le niveau d'équité* : Il permet de hiérarchiser le niveau de considération (en termes de pouvoir,

[i] Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'énergie, France : www.developpement-durable.gouv.fr

savoir, autorité, influence,…) porté, par l'organisation, aux parties prenantes concernées.

La validité et la légitimité de la responsabilité sociétale de l'organisation dépendent de la manière dont elle s'attache à trouver un juste dosage entre les différentes modalités de communication et de participation avec ses différentes parties prenantes selon leurs sujets d'intérêt. La figure suivante illustre les différentes modalités d'interactions avec les parties prenantes.

Figure 2: Les différents niveaux de participation des parties prenantes



Source: Guide du dialogue avec les parties prenantes, Ministère de l'écologie, du Développement durable et de l'énergie www.developpement-durable.gouv.fr.2013. p. 18

L'information : consiste à transmettre des données qui présentent un intérêt ou peuvent avoir un impact sur les parties prenantes

La consultation : désigne des situations et des modalités où l'entreprise est en attente et demande un avis à ses parties prenantes. De nombreuses formes de consultation sont notamment utilisées réglementairement telles que : enquête publique, débat public, référendum, sondage, …

La concertation : C'est la mise en place, par l'entreprise, de moyens et de dispositions constructives pour se comprendre, délibérer, échanger et agir. La concertation avec les parties prenantes permet de considérer les informations, les opinions de chacun en vue d'une compréhension mutuelle, d'aboutir à prendre des mesures, individuellement, ou collectivement sur l'élaboration, la mise en œuvre et la révision de la stratégie de responsabilité sociétale.

L'association : est un processus dans lequel les participants sont impliqués et ont la possibilité d'influencer l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de responsabilité sociétale. La figure suivant les champs d'activité et de dialogue avec les parties prenantes

3. Méthodologie de recherche

Pour tester le cadre d'analyse proposé, nous avons choisi de privilégier l'étude de cas qui permet de conjuguer l'observation directe des différentes sources documentaires relatives aux pratiques de la bonne gouvernance pour l'objet d'étude. Un cas est un objet, un événement, une situation constituant une *unité d'analyse*. Cette unité est découpée dans la réalité et s'inscrit dans un contexte qui ne doit pas être négligé. En conséquence, il nous a semblé opportun d'utiliser cette méthode pour comprendre le contexte de l'entreprise et sa démarche RSE. Nous avons ainsi utilisé les données disponibles publiés par cette entreprise, les informations publiées sur Internet, ainsi questionnaire adressé aux responsables de l'entreprise (DG, DRH, responsable marketing, responsable HSE, formation, achats, responsable Labo).

Le choix de Cevital dans cette étude exploratoire est motivé par trois raisons : cette entreprise figure parmi les leaders mondiaux dans ses métiers. Adoption d'une gouvernance de classe mondiale. Cette nouvelle gouvernance peut se résumé comme suit : l'ouverture de son conseil d'administration à des membres externes, séparation de la fonction de président du conseil d'administration et de directeur général de l'entreprise[i]. L'entreprise Cevital active dans un secteur à forts impacts sociaux et environnementaux. La RSE représente un nouvel horizon pour cette grande entreprise et un nouvel axe de contrôle pour ses parties prenantes.

3.1 Présentation de l'entreprise Cevital

En effet, depuis 2000, la RSE et les Investissements Socialement Responsables (ISR) prennent une importance croissante dans les pratiques et les discours de l'entreprise Cevital. Pour l'entreprise que nous proposons d'étudier, la RSE est un marqueur d'évolution. A travers un nouveau paysage organisationnel, elle a pour objectif de tendre vers un changement social,

[i] www.cevital.dz

une protection environnementale, et ce en assurant la sécurité de ses installations et en préservant celle de la population riveraine. Le groupe Cevital est le deuxième groupe industriel privé d'Algérie, présent dans plusieurs secteurs porteurs tels que l'agroalimentaire, l'industrie, la logistique ou la distribution, automobile et services. En reprenant l'historique du groupe Cevital qui passe du statut de petite entreprise localisée à la zone industrielle de Rouïba à Alger à une entreprise algérienne (rayonnant sur tout le territoire national) ensuite à un groupe mondialisé. En 2010 le groupe est présent activement avec un panel de produits au Maghreb, en Afrique, dans le moyen orient, en Asie, en Europe et aux Amériques.

Le Groupe Cevital s'est constitué au fil des investissements, autour de l'idée forte de bâtir un ensemble économique. Porté par plus de 10200 collaborateurs, elle représente le fleuron de l'économie algérienne. Le fondateur du Groupe, M. Issad REBRAB, résume les clefs du succès en sept points: "le réinvestissement systématique des gains dans des secteurs porteurs à forte valeur ajoutée, la recherche et la mise en oeuvre des savoir-faire technologiques les plus évolués, l'attention accordée au choix des hommes et des femmes, à leur formation et au transfert des compétences, l'esprit d'entreprise, le sens de l'innovation, la recherche de l'excellence et la fierté et la passion de servir l'économie nationale".[i]

Dans le domaine de l'agroalimentaire, le groupe Cevital est la troisième plus grosse entreprise africaine, immédiatement après deux entreprises sud-africaines. Le classement de Jeune Afrique tient compte du chiffre d'affaires et du résultat opérationnel. Ce classement confirme la dynamique de croissance que le groupe Cevital a su imprimer depuis sa création en 1998. Le groupe Cevital a atteint aujourd'hui une taille qui lui permet d'acquérir le statut de "global player" régional et continental. Un statut déjà consacré par le rapport The African challengers de BCG, le prestigieux cabinet américain de stratégie.

Le rapport 2010 avait placé le groupe Cevital parmi les 40 meilleures entreprises africaines au regard de leur taille, de leur dynamique de croissance et de leur ouverture à

[i] Groupe Sup de Co La Rochelle, http://www.institut-irsi.org

l'international. Ce succès est enfin dû à un management fondé sur des valeurs fortes qui sont la marque du groupe : intégrité, innovation, qualité, respect du client, citoyenneté. Ce sont probablement ces valeurs qui ont amené les analystes de Jeune Afrique à distinguer Issad Rebrab, le fondateur et PDG du groupe Cevital, parmi les 30 meilleurs managers dans son classement 2011. Avec le développement en plein essor de ses exportations et la mise en production de ses nouvelles installations industrielles, nul doute que le groupe Cevital va encore gravir des échelons dans les futurs classements internationaux des entreprises les plus performantes.

3.2 La gouvernance au sein CEVITAL

Le Groupe Cevital a connu, au cours des *quinze* dernières années, une croissance soutenue à deux chiffres et une diversification importante de ses activités. Pour soutenir sa croissance et assurer sa pérennité, le Groupe Cevital, à l'image des grandes entreprises internationales les mieux gérées, a décidé d'adopter une gouvernance de classe mondiale.

Cette gouvernance nouvelle peut se résumer en trois axes complémentaires :

- l'ouverture de son conseil d'administration à des membres externes ;
- la séparation de la fonction de président du conseil d'administration et de directeur général du Groupe ;
- la mise en place d'une structure organisationnelle par divisions pour regrouper en cinq pôles d'activités les 21 principales unités d'affaires du Groupe.

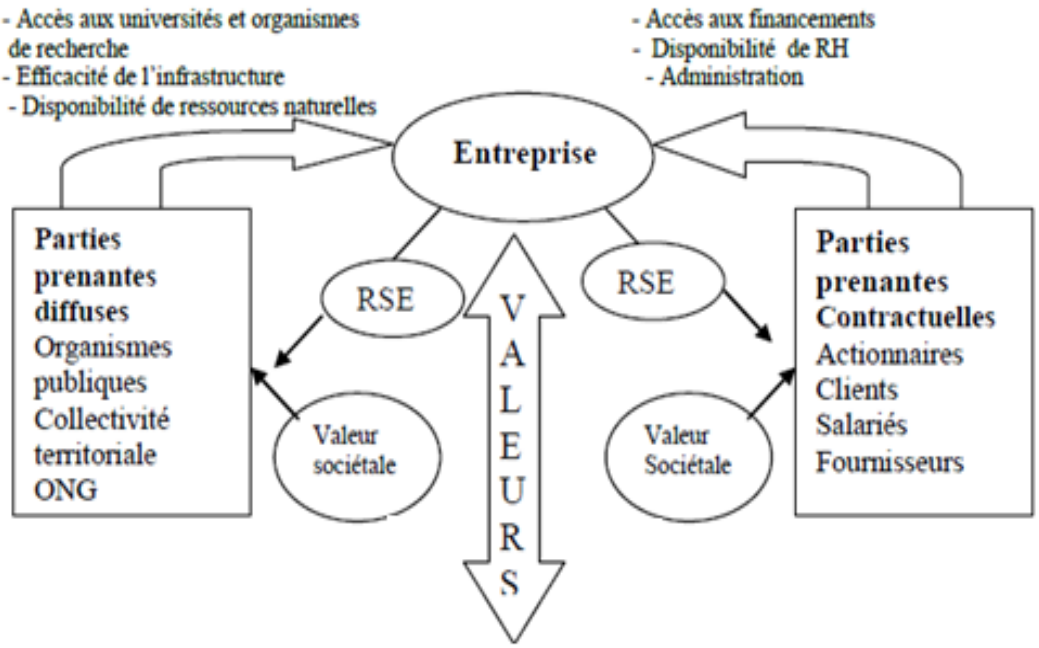
Dans cette optique, l'apport d'un conseil d'administration choisi pour ces compétences permet de mieux cerner ces risques et réduire ainsi le coût des erreurs des décisions du management. Le second est le facteur crédibilité des informations diffusées par l'entreprise, car c'est sur la base de ces informations que les analyses et investisseurs se font une idée des performances de l'entreprise. Et il est clair que la validation de ces informations par un conseil d'administration les valorise et les crédibilise permet :

- d'instaurer la confiance partenariale (clients, fournisseurs, État…) ;
- de développer et consolider la compétitivité de l'entreprise ;
- de faciliter l'accès au financement ;

- d'attirer des ressources humaines compétentes.

La figure suivante retrace les différentes relations qu'entretienne l'entreprise avec ces différentes parties prenantes.

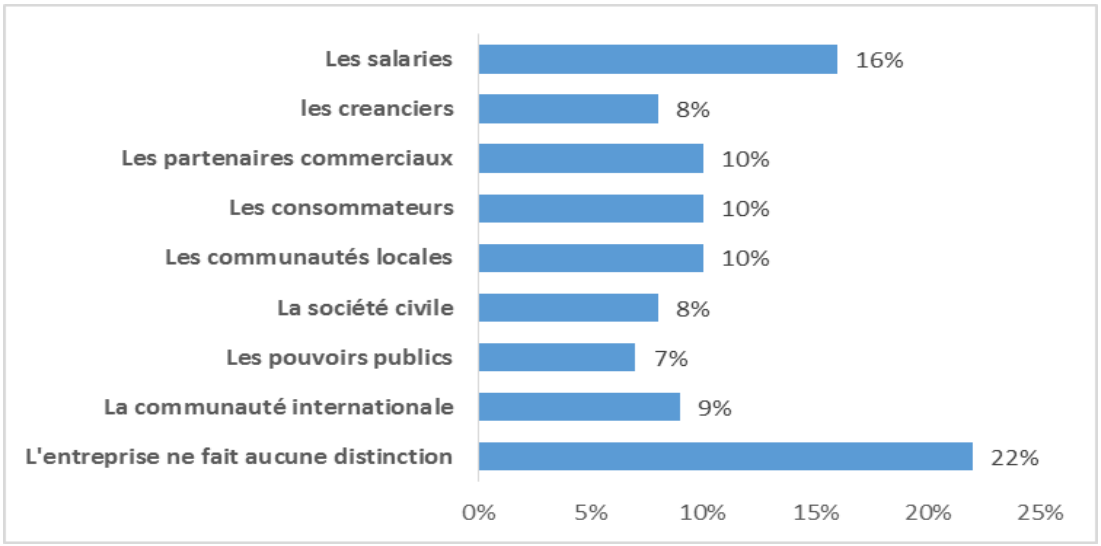
Figure 1 : les relations entre différentes parties prenantes et RSE au sein de Cevital.



Source : élaborer par nous-même suite aux entretiens effectués

Importance accordée aux avis formulés par les parties prenantes dans la définition de la politique RSE

Figure 2 : importance accordée aux avis des parties prenantes dans la définition de la politique RSE



Source : établie à partir de l'enquête du terrain

Dans l'objectif de savoir la place accordée aux différentes parties prenantes dans la définition de la politique de RSE (Salaries, créanciers, partenaires commerciaux, consommateurs, communautés locales, société civile (association, organisations non gouvernementales), pouvoir publics, communauté internationale), nous avons intégré la question du regard porté sur la politique RSE menée par l'entreprise. 22 % des responsables interrogés soulignent que l'entreprise ne fait aucune distinction entre les parties prenantes dans la politique de RSE.

3.3 La démarche RSE au sein de CEVITAL

Il est important de prouver aux tiers clients, partenaires, collectivités, Etat et ses démembrements et à eux-mêmes (l'ensemble du personnel) que Cevital est une entreprise citoyenne au sens propre du terme. Cevital a eu la possibilité de le faire en inscrivant son action dans une démarche RSE. L'entreprise Cevital, s'est engagée dans la démarche RSE car elle constitue, un véritable rempart contre les attaques de toutes sortes, les rumeurs insensées qui circulent désignant du doigt Cevital comme une entreprise polluante et également, la protection contre les attaques malveillantes de demain. Le tableau suivant illustre les engagements RSE de cevital.

Tableau 1 : l'engagement de Cevital dans des pratiques RSE

Domaines de RSE identifiés	Cadre des actions menées
Dans le domaine du respect des normes	-Les comptes sont vérifiés et certifiés par KPMG -La réglementation sociale (droits de l'homme) est respectée et appliquée sur le terrain. -Les réglementations relatives à la sécurité alimentaire sont rigoureusement appliquées. -Les situations relatives à l'acquisition des terrains, l'obtention des permis de construire, la régularisation du bâtiment, la mise en conformité des installations, les études d'impact sur l'environnement sont prises en charge.
Dans le domaine social	-La création d'emplois directs et indirects -L'impact sur le développement du business (l'entreprise avec son existence fait travailler les hôtels, les instituts de formation, les fournisseurs de toutes sortes, les sous-traitants, les compagnies aériennes…).
Participation à la vie de la cité	-Cevital est disposée à apporter son concours à la résolution des problèmes de la ville -Reçoit jusqu'à 1100 étudiants et stagiaires par an Accorde des aides aux associations -Sponsoring des congrès et rencontres scientifiques -Apporte un soutien aux clubs sportifs -Participation des collaborateurs à la vie de l'entreprise : Emergence d'une comite de participation qui gère les œuvres sociales -Nombreuses actions sociales à l'endroit des salariés et de leurs ayant droits (assurances, mutuelle, avantages en nature…)
Dans le domaine d'éthique	Respect des valeurs de Cevital : -Formation ADN touchant l'ensemble du personnel (qui somme nous, d'où venons-nous et où allons-nous) qui permet de renforcer le sentiment d'appartenance. -Donner du sens à ce que nous faisons Comprendre la signification de chaque valeur et la mettre en œuvre au quotidien (nouvel état d'esprit) -Corriger et circonscrire les comportements déviants.

Source: documents émis par l'entreprise

Conclusion

Aujourd'hui, la contribution des entreprises au développement local des territoires où elles sont implantées est devenue une préoccupation majeure. L'entreprise ne doit plus se préoccuper seulement des bénéfices financiers pour les actionnaires mais elle doit aussi être un des vecteurs de création de richesses et de redistribution des richesses dans leur territoire

de localisation. Pour répondre aux enjeux du développement durable, la responsabilité sociale des entreprises est sollicitée. La contribution des entreprises telle que la Cevital à l'émergence d'un développement plus durable est une nécessité incontournable pour éviter des désastres sociaux et environnementaux qui coûteront à elles, aux Etats et aux citoyens.

A travers les résultats de notre étude, nous avons essayé de répondre à notre question principale de l'importance d'une bonne gouvernance sur la création de valeur sociétale. L'entreprise Cevital est caractérisée par un engagement explicite cela s'est justifié par la progression au niveau de la divulgation de l'information sociale au sein des rapports d'activités, ainsi que le budget consacrés au développement de cette fonction. L'engagement dans des pratiques RSE peut s'expliquer partiellement par une pression institutionnelle et un niveau de contrôle élevé de la part des parties prenantes de l'entreprise. Cevital, de par ses objectifs stratégiques joue un rôle proactif et anticipateur en la matière face aux pressions et incitations institutionnelles du pays qui se serre de jour au lendemain. D'autant que le secteur privé est plus sensible aux pressions et incitation institutionnelles.

Nous tenons à souligner que de nombreux travaux se sont intéressés à la mise en œuvre de la RSE dans les entreprises privées des économies développées, des publications ont étudié le cas des petites firmes privées des économies en développement. Cependant, peu de recherches se sont penchées sur le cas des entreprises publiques des pays en voie de développement. L'article fournit ainsi un premier support de réflexion sur l'impact potentiellement positif des pratiques de RSE sur le développement et le rôle d'adoption d'une gouvernance de taille mondiale. L'apport théorique de ce travail vise à enrichir le cadre conceptuel de la RSE dans le secteur étudié à travers l'étude de cas.

Bibliographie

André Sobczak : « responsabilité globale : manager le développement et la responsabilité des entreprise » edition vuibert, 2011.paris

BOUALAM (Fatima) : « Un Etat de la Responsabilité Sociale des Entreprises Mondialisées et Politiques Publiques en Algérie », Université de Montpelier, www.univtlemcen.dz

Chiraz GHOZZI-NÉKHILI : « Associations et TPE : quelle relation pour un développement durable dans les régions défavorisées tunisiennes ? »Colloque international : La vulnérabilité des TPE et des PME dans un environnement mondialisé », 11es Journées scientifiques du Réseau Entrepreneuriat, 27, 28 et 29 mai 2009, INRPME, Trois-Rivières, Canada. p.3

Capron Michel & Petit Pascal « responsabilité sociale des entreprises et diversité des capitalismes », Revue de la régulation, 2011.p.24

Daniel Labaronne & Emna Gana-Oueslati : « Analyse comparative du cadre institutionnel de la RSE au Maroc et en Tunisie », Troisième Dialogue Euro-Méditerranéen de Management Public Tunis, Tunisie, 7 et 8 octobre 2010.

Emmanuelle Champion, Manon Lacharité et Corinne Gendron : « Historique et fondements de la responsabilité sociale corporative » Recueil de textes CÉH/RT-01-2002, p.5 Chaire de responsabilité sociale et de développement durable ÉSG-UQÀM.

Hamidi Youcef & Khelfaoui Mounia : « La perception de la RSE chez les dirigeants d'entreprises (PME) algériennes : Quelle forme de RSE implicite ou l'explicite ? Séminaire national, université Kasdi Merbah. Ouargla « comportement des entreprises économiques face aux enjeux du développement durable et de l'équité sociale. 20 et 21 novembre Mna 2012.p.23.

JOBERT Annette : « Enjeux et dynamique du dialogue social territorial », POUR n°192, décembre 2006.

JUAN Pacita : « L'entreprise, un acteur clé de son territoire : comment l'entreprise peut exercer sa responsabilité sociétale en contribuant au développement locale », World forum Lille

JOËL (Ernult) &ARVIND (Ashta) : « Développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise, théorie des parties prenantes : Évolution et perspectives » .Cahiers du CEREN 21(2007)

VAILLANCOURT(Yves): « L'économie sociale au Québec et au Canada: configurations historiques et enjeux actuels. Cahiers du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales. École de travail social Université du Québec à Montréal.

Michel Capron & Françoise Quairel-Lanoizelée : « la responsabilité sociale des entreprises» Edition la Découverte, 2007. Dossier réalisé par Philippe Deubel : Ressources pédagogiques pour les professeurs de sciences économiques et sociales des lycées (SES), Melchior, 2008

Matten Dirk and Moon Jeremy: « 'Implicit' and 'Explicit' CSR", A conceptual framework for understanding CSR in Europe » Research Paper Series International Centre for Corporate Social Responsibility, 2004.

Moez Ben Yedder et Férid Zaddem : « La Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), voie de conciliation ou terrain d'affrontements », Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail (REMEST), 2009, vol. 4, Nº 1, p. 96-99.

Sonia GROCHAIN *: «* La Responsabilité Sociale d'Entreprise, entre gouvernance d'entreprise et gouvernance locale ». Institut Agronomique Néo-Calédonien. Site Internet de l'université de Lille. Juin 2009. p.11

VERGER Olivier et WHITE Gavin, « *L'ancrage des entreprises dans les pays en développement : étude exploratoire* », IMS – Entreprendre pour la cité, juin 2004

ZIMMERMANN Jean-Benoît, « Entreprises et territoires : entre nomadise et ancrage territorial », Revues de l'IRES n°47 – 2005/1 36

Green Practices in Quick Service Restaurants: Dimensions and Obstacles

Ahmed Saleh Saleh
Mansoura University, Egypt

Mohamed Ahmed Elsaied
Mansoura University, Egypt
mohamedalsaied19939@yahoo.com

Received: *May 2018* ***Accepted:*** *July 2018* ***Published:*** *September 2018*

Abstract:

Environmental sustainability is become an essential part of business practices in all industries. The restaurant industry has tended to be slower to adopt green practices than other segments of the hospitality industry, but they are currently following suit and are adopting practices that are beneficial for the environment and reduce the negative impacts. This research aims to identify to what extent the investigated quick service restaurants (QSRs) chains in Greater Cairo implement the green practices. In order to achieve this aim, personal interviews questions were prepared with a random sample of the managers with 96 managers in investigated international QSRs chains in Greater Cairo. The results of the filed study showed that the majority of the investigated restaurants indicated that the level of implementation of green practices was moderate. Also the results showed that from the obstacles of the implementation of green practices; Lack of knowledge of the managers and employees with green practices and the dimensions of its implementation, lack of financial resources. Also the results showed that from the benefits of implementation of green practices; increase profitability by reducing operation, increase customer satisfaction by providing safe organic products.

Keywords: Quick Services Restaurants, Green Practices, Dimensions, Challenges.

ملخص:

أصبحت الإستدامة البيئية جزءًا أساسيًا من ممارسات الأعمال في جميع الصناعات. تميل صناعة المطاعم إلى أن تكون أبطأ في تبني الممارسات الخضراء مقارنة بقطاعات أخرى من قطاع الضيافة ، ولكنها تحذو حذوها في الوقت الحالي وتعتمد ممارسات مفيدة للبيئة وتقلل من التأثيرات السلبية. يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى تنفيذ سلاسل مطاعم الخدمة السريعة في القاهرة الكبرى للممارسات الخضراء. من أجل تحقيق هذا الهدف ، تم إعداد أسئلة المقابلات الشخصية مع عينة عشوائية من المديرين مع 96 مدير في سلاسل مطاعم الخدمة السريعة الدولية التي تم التحقيق فيها في القاهرة الكبرى. أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية المطاعم التي تم التحقيق فيها أشارت إلى أن مستوى تنفيذ الممارسات الخضراء كان معتدلاً. كما أظهرت النتائج أنه من العقبات التي تعترض تنفيذ الممارسات الخضراء ؛ عدم معرفة المديرين والموظفين بالممارسات الخضراء وأبعاد تنفيذها ، ونقص الموارد المالية. كما أظهرت النتائج أن من فوائد تنفيذ الممارسات الخضراء. زيادة الربحية عن طريق الحد من تكاليف التشغيل ، وزيادة رضا العملاء من خلال توفير منتجات عضوية آمنة.

الكلمات المفتاحية: مطاعم الخدمة السريعة, الممارسات الخضراء, الأبعاد , التحديات.

Introduction

The hospitality industry will no longer be able to ignore its environmental responsibilities as it will have to respond to a number of pressures. For example, environmental management has become one of the most critical management issues facing companies in a wide range of industries, as well as hospitality firms as a result of growing environmental awareness among consumers, governmental and social groups and employees **(DiPietro *et al*., 2013)**.

Becoming green or "Going Green" has become a widespread slogan in several industries around the world. There are many business practices and products which are characterized as organic, sustainable, energy efficient, eco-friendly, locally produced and green. Many of these green terms are confusing and it is not easy for investors to make a decision to invest in these green practices based on the lack of information provided. Therefore, the hospitality industry implemented some of these practices in diverse forms. Restaurants have followed slower way to implement green practices compared to other sectors in the hospitality industry, however currently, there are pursuing the same approach and adopting green practices, that have positive impacts on the surrounding environment and reduce the negative impacts **(Dutta *et al*., 2008; First, 2008; Deveau, 2009 and Gise, 2009).**

Review of literature

Schubert *et al* (2010) and DiPietro and Gregory (2012) defined green practices as "*Those practices that used by organizations to minimize their carbon foot-print and reduce harm to the environment, including the over use of resources as well as any use of non-recyclable products, ineffective recycling processes, and harmful chemical products*".

Jang *et al*. (2011) defined green restaurant as "*The restaurant that implements green practices, including recycling and composting, water and energy efficiency, and waste management, as well as the option of locally grown or organic foods*".

According to Pacific, Gas and Electric's Food Service Technology Center, restaurants consume a large amount of total energy consumption in all over the world; this is compared to the consumption of other commercial buildings **(Jeong *et al*., 2014)**. In addition to that, the restaurants and food service facilities use 2.5 times more energy per square foot than other commercial buildings **(Dewald *et al* ., 2014**). In addition, restaurants especially QSRs generate a greater amount of garbage daily than most other retail businesses **(Horovitz, 2008)**. Restaurants are responsible for about 33% of the total energy consumed in the US and the average consumption of the water in restaurants about 200.000 gallons annually **(DiPietro *et al*., 2013)**. Therefore, the negative impact on the surround environment which is produced by the operation process in restaurant industry will be serious if the green practices are not implemented **(Chou *et al* ., 2012).**

As part of the environmental programme enhancement practices, human resource managers have to encourage employees to participate and initiate green and eco-friendly ideas through empowering employees **(Ahmad, 2015)**.

Sloan *et al*. (2013) indicated that the Green Restaurant Association (GRA), a US non-profit organization, with the mission of creating an ecologically sustainable restaurant industry, established several environmental guidelines for restaurants and promoted examples of best practices to facilitate achieving environmental sustainability. Any restaurant want to get green certification it must apply the seven environmental categories as follow; water efficiency, energy, sustainable food, waste reduction and recycling, sustainable furnishings and building materials, chemical and pollution reduction and disposables.

Carbonara (2007) mentioned that it was previously thought that implementing green practices in restaurants were very expensive, and these will an opposite in front of the production of high quality products. But with increased demand for eco-friendly products, this has become easier to implement and less expensive. This is due to the union of restaurant operators to negotiate on prices when purchasing raw materials and equipment for the operation, and get them at the lowest prices and high quality. So, it is become easy to implement green practices in recent times.

Energy Conservation Practices

NRA (2010) mentioned that restaurants consume 5 times more energy per square foot compared to other organizations, kitchen consume five times more energy than other departments. In addition, energy costs represent 30 % of annual budgets of buildings. A 10% decrease in energy costs has an equivalent impact on operating income as a 1.26% increase in sales. Taking all of this into consideration, energy conservation is a wonderful place to start when greening your restaurants operations **(Energy Star, 2011)**.

Food Service Technology Center (2011) and Sustainable Food Service Consulting (2013) stated some practices to save energy such as: Utilize Energy Star equipment which that Energy efficient equipment can cost more upfront but will save money in the long run. It helps restaurants to calculate energy cost for equipment's, establish a comprehensive energy management program, implementation of the periodic maintenance plan for equipment's and devices according to the schedules, upgrade lighting systems by use LED's on exit signs and LED's or CFL's for all other lighting, install occupancy sensors, Set operating schedules for all devices and equipment's for optimum usage when these devices are not in use. The same goes for lights and water left on.

Water Conservation Practices

According to **U.S. Environmental Protection Agency (2012)**, the hospitality industry adds to this problem by accounting for 15% of the total water use in commercial and institutional facilities in the United States.

Department of Environment and Natural Resources (2011) stated that leaky faucet or toilet can lead to more than just a high water bill. Leaks also raise a restaurant's sewer bill and electric or gas bill if it is a hot water leak.

From rationalizing practices of water consumption in the restaurants mentioned by **Holland Board of Public Works (2011) and Robinson (2011)** is to start by: Promoting behavioural changes for the restaurant staff and start by reducing the amount of loads ran through a dishwasher each day by only running full racks through the machine, save money

and water by turning off faucets when they are not in use, thawing frozen food in the refrigerator rather than under running water.

Sustainable Food Practices

LaVecchia (2008) showed that food is a way to vitalize and deliver green practices to consumers in the food service sector. In general, organic, locally, and sustainably grown food can be considered to constitute green food.

According to **Dalmeny and Reynolds (2007),** sustainable food choices – local, seasonal, organic – often overlap as restaurants make complex choices guided by a number of factors from cost, convenience, availability, and demand. A food item may be local, organic, and seasonal, yet in other cases tradeoffs may be required. Many restaurants begin their sustainability journey by sourcing local and seasonal food. Restaurants can support local food economies with the attendant environmental, social, and economic benefits. Some of the options open to restaurants supporting local food economies are: growing their own food, farmers markets, community supported agriculture, fair trade, and smaller suppliers.

Waste Reduction and Recycling Practices

Waste defines as "A material that is not used, wanted, or damaged; unusable remains or by products of something"**(Waste definition, 2013).**

Chen *et al*. (2009) added that in the restaurant industry, food and beverage involve pre consumer (preparation), post- consumer (leftovers), and packaging waste. Strategies around reducing, reusing, and recycling waste can be employed by restaurants e.g. composting, and co-procurement.

Motives of Implementation of Green Practices

Making a decision to implement environmentally friendly practices is a crucial decision in the hospitality industry **(Best, 2008)**.So what motivates managers or owners to implement environmentally friendly practices? These motives are divided into three broad categories; the first motive: efficiency and cost motives. The second motive: external pressures and influence. The third motive: internal forces **(Bramwell and Alletorp, 2001; Bohdanowicz, 2005 and Ayuso, 2007)**.

Obstacles of Implementation of Green Practices

According to **Chan (2008)**, there are three obstacles to the implementation of green practices. The first obstacle; lack of knowledge, understanding and availability of advice. The second obstacle; lack of resources. The third obstacle; high implementation and maintenance cost

Benefits of Implementation of Green Practices

Schubert *et al*. (2010) mentioned that commitment with green practices resulting many benefits for organizations such as increasing customer attraction to businesses. Previous literature has shown that the implementation of green practices has an impact on the

sustainability of natural environments **(Dutta *et al.*, 2008),** Reduce operating costs **(First, 2008; Schubert *et al.*, 2010 and Susskind, 2014)**, Improving the image of the organization **(Hu *et al.*, 2010 and Namkung and Jang, 2013)**, increased purchasing intentions of consumers **(Manaktola and Jauhari, 2007).**

Research Methodology

The population of this research consisted of the managers of international QSRs in Greater Cairo which classified as tourists restaurants. The investigated restaurants were chosen for these reasons. Firstly, because the number of branches of QSRs chains in Greater Cairo (124) is greater than the rest of other Governorates (60), according to the statistic of the **Chamber of Tourism Establishments (CTE) (2017)**. Secondly, restaurants consume a large amount of total energy and water consumption in all over the world this compared to the consumption of other commercial organizations **(DiPietro *et al.*, 2013and Jeong *et al.*, 2014)**, and generate large amounts of waste daily compared to waste generation of other establishments **(Horovitz, 2008)**.

Table 1: The investigated Sample of International QSRs chains.

No	Restaurants chains	Population	The Investigated Branches	Number of Managers
1	MacDonald's	35	14	28
2	Pizza Hut	23	9	18
3	Tikaa	10	6	12
4	K.F.C	32	15	30
5	Hardees	6	3	6
6	Domino's Pizza	1	1	2
Total		107	48	96

According to **CTE (2017),** the total numbers of QSRs chains branches in Egypt are 184 which are affiliated to international chains and that got the tourist classification from CTE. In Greater Cairo there are about 14 chains of tourists QSRs chains and there are 124 branches of these chains. A sample of six (43%) chain and 48 (44.9%) restaurants were selected randomly from 107 restaurants branches from branches of investigated chains to adopt the filed study.

Research Aims

This research aimed to study the extent of the implementation of green practices in the investigated restaurants. This aim achieved through several objectives as follows:

- ❖ Measuring managers awareness towards Environmental Issues.
- ❖ Studying the implementation of green practices in investigated restaurants.
- ❖ Determining the motives, benefits, and obstacles of implementation of green practices.

The personal interviews questions consisted of three parts; the first part intended to reveal awareness of managers towards environmental issues. The second part aimed to study the implementation of green practices in QSRs. The third part aimed to study the motives, benefits and obstacles of the implementation of green practices in QSRs.

Results and discussions

The following part presents the response of the managers on the study dimensions.

Part One: Awareness of Managers towards Environmental Issues

1.1 Does the Restaurant have any Environmental Goals? If your Answer is yes please mention those Goals.

Table 2: The Manager's Answers on The Question "Does the Restaurant have any Environmental Goals?".

Answers	Freq.	%
Yes	43	44.8
No	53	55.2
Total	96	100%

The results of this question showed that 44.8% of managers have environmental goals in their restaurants and 55.2% of managers don't have environmental goals. The majority of managers who don't have any environmental goals were focused on gaining customers satisfaction while providing a quality product and increasing sales rate.

On the other hand, the responses of managers who have environmental goals indicated that, from the environmental were as follows; working on the use of the policy of separating waste and recycling again and encouraging employees to do that and customers to reuse their products, some restaurant managers also mentioned that the use of solar energy in all chains of restaurants in the long- term in 2030 are among their environmental goals, and a few of managers mentioned that among their environmental goals are obtaining the green certificate. A few of managers mentioned that some of the chain's branches had obtained the green certificate from LEED and that the management of the chain aims at having all branches to get green certificate.

1.2. What do you think are Fields of Future Growth and New Initiatives that can help the Restaurant to achieve its Goals?

Findings of these interviews showed that some managers suggested maximizing opportunities for operational efficiency and minimizing environmental impacts in their restaurants. They also stated that addressing the issue of energy is a key priority. This means adopting best practices, investing in energy, saving equipment's and exploring options for the utilization of renewable sources, and adopting a slogan "A Collective Commitment towards Clean Energy".

1.3. Do you agree that there are Negative Impacts of QSRs on the Surrounding Environment? If you agree, what are the Negative Impacts?

Table 3: Agreement or Disagreement of the Managers with the Negative Impacts of QSRs on the Surrounding Environment.

Answers	Freq.	%
Agreement	83	86.5
Disagreement	13	13.5
Total	96	100%

The results showed that the frequency and percentage of the respondents are illustrated in Table 3. The results stated clearly that the majority of respondents 86.5% agreed that the QSRs have negative impacts on the surrounding environment.

It is clear that the majority of the managers agreed that there are negative impacts. Some of these impacts were as follows; fumes rising from QSRs that have not been treated well may have a negative impact on the surrounding environment, cooking oils used (shorting) that is discharged directly into drainage, waste of food that is disposed of directly in the environment, solid waste from plastic, paper, and glass which is disposed in the surrounding environment of the restaurants.

1.4. Do Restaurants encourage Managers to Communicate with any Local Suppliers?

The results showed that some managers do not have any contact with the companies contracted with the chain, but all contracts are between the management of the chain and the supply chain. They also have limited knowledge of some of the names of those chains. On the other hand, some of the manager mentioned that management chain encourage their chefs and managers to stay in communication with local suppliers. They also confirmed that reaching out to local suppliers whether for food raw materials or supplying the equipment's to the restaurant has many advantages and positive benefits, including knowledge of local food information materials, being able to answer customers' questions, in addition to knowing the optimal usage of environmentally friendly devices and equipment's.

1.5. In your Opinion, What is the Appropriate Description of the Concept of "Green Practices"?

It was noticed from the results of the interview with the managers of QSRs that their level of knowledge of the concept of green practices may be low for some investigated managers. But, on the other hand, a few managers have a good knowledge of the concept of green practices .Some common concepts among managers who are aware of green practices are the following concepts:

- Some managers see green practices as "Environmentally friendly practices which aims to minimize negative impacts on the surrounding environment".
- Others also believe that green practices are "Practices that are implemented in order to rationalize the consumption of water and energy as well as rationalizing the consumption of resources".

On the other hand, the responses of the managers who have a high knowledge of green practices were as follows "Environmentally friendly practices that are implemented in restaurants to conserve energy and water, to recycle waste, to use local food, and to reduce chemical pollution to become green restaurants or eco-friendly restaurants".

1.6 Do you have Knowledge of Green Practices? If Yes, What do you know about the Dimensions of the Implementation of Green Practices?

Table 4: The Knowledge of the Managers with Green Practices**.**

Answers	Freq.	%
Yes	33	34.4

No	63	65.6
Total	96	100%

The percentages of the respondents of the managers as illustrated in Table 4 show that the respondents of the managers who had knowledge of green practices in investigated restaurants were 34.4%. This result indicating that the percentage of knowledge with green practices is low. Compared to the rest of the managers' answers, which showed that they hadn't knowledge with green practices 65.6%. These answers agreed with the previous question. When a question was asked to find out what is the appropriate description of the concept of green practices, their level of knowledge was weak.

Part Two: The Implementation of Green Practices in QSRs

2.1 Do you think that Green Practices can be implemented in Restaurants?

Table 5: The Appropriateness of implementing Green Practices in QSRs**.**

Answers	**Freq.**	**%**
Yes	62	64.6
No	34	35.4
Total	96	100%

Table 5 revealed that, 64.6% of the managers agreed that green practice can be implemented in restaurants. On the other hand, 35.4% disagreed that green practices can be implemented in restaurants.

From the previous results, it is clear that the majority of managers believe that green practices can be implemented in restaurants, reflecting the extent to which these practices can be implemented. This helps to know what benefits are expected from the implementation of green practices and what are the obstacles that prevent restaurants from implementing green practices.

2.2. What are the Energy Rationalization Practices that the Restaurant Management is interested in implementing?

The personal interviews with the managers showed that the implementation of energy rationalization practices were not optimal. The results showed that an acceptable number of investigated restaurants cared about the implementation of energy rationalization practices. On the other hand, the responses of some managers revealed that their restaurants don't care about the implementation of energy conservation practices and don't have any plans to invest in such of these practices.

From energy rationalization practices implemented in different levels among restaurants which were care about the implementation of these practices were as follows:

- Usage of the operating schedules of the equipment's (Fired-up schedules) to rationalize the consumption of energy.
- Periodic maintenance of devices and equipment's used in operation, usage of LED energy-saving bulbs compared to fluorescent bulbs.

- Separating air conditioners in places where there are no customers in the restaurant to reduce energy consumption.
- Usage of posters to encourage employees to rationalize energy.
- A few of restaurants use environmentally friendly equipment's that consume less energy.

Some of the managers in restaurants interested in implementing green practices mentioned that their restaurants depended on natural lighting throughout the daylight by using motion sensors for outdoor lights. That is, when the daylight goes out, the bulbs begin to brighten. This is implemented in a few numbers of restaurants of the total number of investigated restaurants. The results of other respondents clearly showed that all the QSRs in the malls don't care about implementing of energy conservation practices, because any rationalization of consumption does not benefit the management of the restaurant, but returns to the mall. This is because the consumption bill for the mall is dividing on all restaurants and shops within the mall equally.

2.3. What are the Water Rationalization Practices that the Restaurant Management is interested in Implementing?

The results of discussion showed that the implementation of water consumption rationalization practices in QSRs may be somewhat limited compared to energy conservation practices that QSRs seek to implement. Some of water rationalization practices were implemented by the majority of investigated restaurants in different levels was as follow:

- Use of triple washes basins to rationalize water consumption, rather than using running water, use of water taps when needed to rationalize consumption.
- Use of posters to encourage employees to rationalize water consumption to reduce waste, continuous monitoring of the water consumption.
- Use of pressure water taps for a5 seconds or 10 seconds according to their preparation in order to control the quantities of used water.

On the other hand, the results of managers in restaurants which care about the implementation of green practices showed that these restaurants work on installation of automatic shut-off valves operated by sensors through infrared radiation, and installing low-flow faucet in the restrooms. In their answers, some managers stated that the implementation of energy and water conservation practices differ from restaurant to another in the same chain. This depends on the location and target market as well as sales volume for the restaurant.

2.4. What are the Sustainable Food Practices that the Restaurant Management is interested in Implementing?

Out of the results of interviews with managers, the results showed that the vast majority of investigated restaurants don't care about the implementation of sustainable food practices sufficiently and said that the management of restaurants does not have any long-term plans to invest in this type of practices. They also said that this is due to the high cost of investing in implementation of sustainable food practices, which if implemented, will lead to an increase in prices of products and items sold. This reflects which reflects in the impact on the decision to buy with customers.

Some managers said that some restaurants implement some sustainable food practices such as:

- Purchasing locally sourced food products used for food preparation.
- Adjusting the menu to use seasonal food products and purchasing food directly from the local farms.
- Contracting with certain companies of high quality to supply the raw materials used in operating processes.

2.5. What are Waste Reduction and Recycle Practices that the Restaurant Management is interested in implementing?

The results of the personal interviews with the managers revealed that many restaurants are interested in implementing waste reduction practices in order to reduce the negative impacts on the environment in addition to achieving the financial gains from reducing waste. In these practices include; the approach "reduce and reuse" is followed, grease and oil waste is collected and properly disposed or reused and staff and suppliers are trained accordingly. And the majority of restaurants use sensor dryers in toilets to reduce waste of tissue paper, which they mentioned as one of the most consumed materials, resulting in loss and are not used again. Using this alternative has helped to save on operating costs to manage the restaurant.

As for recycling in restaurants, all managers agreed that QSRs didn't recycle the waste, but some restaurants began to apply this approach through implementation of the waste separation policy. Some restaurants started recycling policy by sorting and collecting for waste with separate boxes exist and contracting with certain companies to recycle that waste with a known revenue. In addition, some restaurants that are concerned with the implementation of waste reduction and recycling practices which are concerned with collecting waste of food and oils used and contracting with certain companies for safe disposal without any negative effects on the environment and recycling fryer used oil.

2.6 Has the Restaurant you manage got Green Certification? If Yes, please specify, Which Organization has the Restaurant been accredited from?

Table 6: Managers' Answers on getting the Green Certification.

Answers	Number of Restaurants	%	Number of Managers	%
Restaurants that has got the green certification.	3	6.3%	9	9.4%
Restaurants that hasn't got the green certification.	45	93.7	87	90.6%
Total	48	100%	96	100%

The data in Table 6 indicated that total numbers of restaurants which have implemented green practices, and has got green certification from green certifiers' organization were very

limited 6.3% compared to the rest of investigated restaurants 93.7% hasn't got the green certification.

The results also indicated that all mangers of the QSRs which are implementing green practices and had got green certification said that the management of the chain has got the green certification from green certifier organization LEED.

Part Three: The Motives, Benefits, and Obstacles of the Implementation of Green Practices in QSRs.

3.1. What are the Motives of Implementation of Green Practices in QSRs?

The results of the personal interviews showed that the motives of implementation of green practices were represented in the following motives:

- Reducing operation costs such as cost of water consumption, energy consumption and raw materials through the optimal usage, which is reflected in the increase in restaurant profit rate.
- Using of raw materials from a good supply chains according to standard specifications.
- Improving of the restaurant image in front of customers as well as increase customer satisfaction.
- Increasing the market share and benefit more than competitors,
- Compliance with laws and the reduction of the negative impacts on the surrounding environment,
- Keeping up of global changes in the implementation of environmentally friendly practices.

3.2. What are the Benefits of Implementation of Green Practices in QSRs?

The results of the interviews with the managers indicated that the benefits of implementation of green practices in restaurants were represented in the following benefits:

- Increase profitability by reducing operation costs (as a result of rationalizing water and energy consumption and reducing waste).
- Increase interests of employees of eco-friendly practices, resulting in optimal use of available resources and cost reduction.
- increase the interest in the environment and reduce the negative impacts on the environment, Increase customer satisfaction by providing safe organic products.
- Getting a larger segment of green customers from target markets.
- The chain that obtains green certification gets a competitive advantage compared with other chains.

3.3. What are the Obstacles of the Implementation of Green Practices in QSRs?

The results of respondents of this question indicated that the obstacles that face the implementation of green practices in investigated restaurants were mentioned in the following obstacles;

- Lack of knowledge of the managers and employees with green practices and the dimensions and benefits of its implementation.

- Lack of financial resources to implement green practices in QSRs.
- Lack of qualified and trained employees to implement green practices.
- The majority of customers don't support the implementation of green practices significantly.

One of managers said that in the malls the management of the mall divide the bills of consumption of all the restaurants and shops which are located in the mall equally, and therefore the implementation of water and energy conservation practices in the restaurants did not back benefit to the management of the restaurant, but the benefit goes back to the management of the mall. So, this is considered barrier in front of the restaurant chain on the implementations of green practices.

Conclusion and Recommendation

This research aimed to study awareness of managers with environmental issues and to study the extent of the implementation of green practices in QSRs in Greater Cairo. Also aimed to identify the motives, benefits, and obstacles of implementation of green practices. From the previous results it clear that manager's awareness of environmental issues were moderate level. The results also showed that the investigated restaurants care about the implementation of energy conservation practices and waste reduction and recycling; on the other hand not care about the implementation of sustainable food practices.

It's clear that, from the motives that push the restaurants to implement green practices improving of the restaurant image in front of customers as well as increase customer satisfaction. Also the results showed that from the benefits of the implementation increase profitability by reducing operation costs (as a result of rationalizing water and energy consumption and reducing waste). And it concluded that, from the obstacles of the implementation lack of financial resources to implement green practices in QSRs.

Recommendations for Ministry of Tourism and Chamber of Tourism Establishments

- Establishment of a special unit in Ministry of Tourism responsible for the implementation of green practices in restaurants similar to the green unit responsible for the implementation of green practices in hotels sector.
- Continuous cooperation between Ministry of Tourism and the green certifier's organizations in order to improve the performance of managers and employees towards the optimal implementation of the standards of green practices.
- The authorities responsible for the restaurant industry should update and develop documented databases on water and energy consumption within the restaurants sector, with the adoption of standard indicators of water and energy efficiency, and rates of use of the unit of the product, and the issuance of encouraging standards for this.

Recommendations for Restaurant Chains

- Establish a separate department within QSRs chains which follows the quality department. It will be responsible for evaluating and following up the implementation of green practices within chain restaurants according to green accreditation standards.
- Raising the level of employees' performance to be more effective and efficient through: establishing a set of training courses and programs that help employees and managers to improve their personal, practical, and behavioral skills to have a high level of implementation of green practices.
- Linking employees' incentives with actual performance for implementing green practices in restaurants, which motivate them to increase their interests of the optimal implementation.

References

- Ayuso, S. (2007)."Comparing Voluntary Policy Instruments for Sustainable Tourism: the Experience of the Spanish Hotel Sector. Sustainable Tourism, Vol.15, No.2, PP.144-159.
- Ahmad, S., 2015. Green human resource management: policies and practices. Cogent Business & Management, 2, 1030817.
- Bramwell, B. and Alletorp, L. (2001)."Attitudes in the Danish Tourism Industry to the Roles of Business and Government in Sustainable Tourism". Tourism Research, Vol.3, No.2, PP.91-103.
- Bohdanowicz, P. (2005)."European Hoteliers Environmental Attitudes: Greening the Business. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.46, No.2, P.188.
- Best, M. (2008)." Environmental Management in the Accommodation Sector in the Anglophone Caribbean. University of Florida, PP.221- 224.
- Carbonara, J. (2007)."It's Not Easy Being Green -- Or Is It?" Food Service Equipment and Supplies, .60(9), PP. 13-13.
- Chan, E. (2008)."Barriers to EMS in the Hotel Industry". International journal of Hospitality Management, Vol.27, No.2, PP.187-196.
- Chen, J., Legrand, W., and Sloan, P.(2009)."Sustainability in the Hospitality Industry".Principles of Sustainable Operations. Oxford. Elsevier.
- Chou, C., Chen, K., and Wang, Y. (2012)."Green Practices in the Restaurant Industry from an Innovation Adoption Perspective": Evidence from Taiwan. International Journal of Hospitality Management, Vol. 31, No.3, PP.703-711.
- Chamber of Tourism Establishments. (2017). "Statistics of quick service restaurants". Unpublished. Electronic copy.
- Dalmeny, K. and Reynolds, B. (2007). "One Planet Dining: London's Growing Market for eating out sustainably". London: Sustain, P.18.
- Dutta, K., Umashanker, V., Choi, G., and Parsa, H. (2008)." A Comparative Study of Consumers' Green Practice Orientation in India and the United States": A Study from the Restaurant industry, Journal of Foodservice Business Research, 11(3), PP. 269-285.
- Deveau, D. (2009)."Fight the Power". Food Service and Hospitality, 41(11), PP. 47–52.
- Department of Environment and Natural Resources. (2011A Fact Sheet for Restaurant Waste Reduction". Division of Pollution Prevention and Environmental Assistance. P2pays.org. NC, Oct. 1999. Retrieved from web.7Apr.2011.<http://www.p2pays.org/ref/03/02790.pdf
- DiPietro, R. and Gregory, S. (2012)."A Comparative Study of Customer Perceptions Regarding Green Restaurant Practices": Fast Food vs. upscale Casual. FIU Hospitality Rev. 30(1), PP.1–22.

- DiPietro, R., Gregory, S., and Jackson, A. (2013)."Going Green in Quick-Service Restaurants: Customer Perceptions and Intensions", International Journal of Hospitality and Tourism Administration, Vol.14, No.2, PP.139-156.
- Dewald, B., Bruin, B., and Jang, Y. (2014)."US Consumer Attitudes towards "Green" Restaurants", Anatolia: International Journal of Tourism and Hospitality Research, 25(2), PP. 171-180.
- Energy Star. (2011)."ENERGY STAR for Retail". Home: ENERGY STAR. Retrieved from web. 01Apr. 2011. <http: //www. Energy star. Gov/index. Comic=retail. Bus retail>.
- First, D. (2008)."The Greenest of them all". Retrieved fromhttp://www.boston.com/lifestyle/food/articles/2008/12/03/the_greenest_of_them_all/.
- Food Service Technology Center. (2011)."Fisher-Nickel, Inc, Retrieved from Web. 01 Apr. 2011. <http://www.fishnick.com/>.
- Going Green. (2008)."Nation's Restaurant News", 42(49), P. 55.
- Gise, M. (2009). "Eco-friendly Baby Steps can grow Green Initiatives". Nation's Restaurant News, 43(21), P. 44.
- Horovitz, B. (2008)."Can Restaurants go Green, earn Green? USA Today, Retrieved from http://usatoday30.usatoday.com/money/industries/ environment/2008-05-15-green-restaurants-eco-friendly n.htm
- Hu, H., Parsa, G., and Self, J. (2010)."The Dynamics of Green Restaurant Patronage". Cornell Hospitality Quarterly, Vol.51, No.3, PP. 344-362.
- Holland Board of Public Works. (2011)."Water Conservation", Retrieved from Web. 1Apr. 2011. Http: //www. Hollandbpw. com/Site Collection Images/ Water/ Water %20Conservation.jpg.
- Jang, Y., Kim, W., and Bonn, M. (2011)."Generation Consumers' Selection Attributes and Behavioural Intentions Concerning Green Restaurants", International Journal of Hospitality Management, 30(4), PP.803-811.
- Jeong, E., Jang, S., Day, J., and Ha, S. (2014)."The Impact of Eco-Friendly Practices on Green Image and Customer Attitudes": An Investigation in Cafe Setting, International Journal of Hospitality Management, Vol.41, PP. 10-20.
- LaVecchia, G. (2008)."Green: the New Gold. Restaurant Hospitality, Vol. 92, No.4, P. 36.
- Manaktola, K. and Jauhari, V. (2007)."Exploring Consumer Attitude and Behaviour towards Green Practices in the lodging industry in India". International Journal of Contemporary Hospitality Management, 19(5), PP. 364-377.
- National Restaurant Association. (2010)."Restaurant Industry Operations report". Retrieved from www.restaurant.org/research/ operations/ report.cfm.
- Namkung, Y. and Jang, S. (2013)."Effects of Restaurant Green Practices on Brand Equity Formation: Do Green Practices Really Matter?" International Journal of Hospitality Management, Vol.33, No.2, PP.85-95.
- Robinson, B. (2011)."Decoupling Infrastructure Services from Unsustainable Resource Use: Cases from Cape Town Mphil Thesis". Stellenbosch University.
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., and Kralj, A. (2010)."Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US". Tourism and Hospitality Research, Vol.10, No.4, PP. 286–300.
- Sloan, P., Legrand, W. and Chen, J.S. (2013). Sustainability in the Hospitality Industry: Principles of Sustainable Operations, Rutledge, retrieved February 10, 2017.
- Sustainable Foodservice Consulting. (2013)."Energy Conservation. Retrieved from http://www.sustainablefoodservice.com/cat/energy-efficiency.htm
- Susskind, A. (2014)."Guests Reactions to in-room Sustainability Initiatives: An Experimental look at Product Performance and Guest Satisfaction. Cornell Hospitality, Vol.55, No.3, PP. 228–238.
- U.S. Environmental Protection Agency. (2012)."Saving Water in Restaurants (EPA-832-F-12-032)".Retrieved from website: http://www.epa.gov/watersense/commercial/
- Waste Definition. (2013)."Merriam-Webster Dictionary and Thesaurus". Retrieved from http://www.merriam-webster.com/.