رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد24ديسمبر2017

ISSN : 2392- 5418 الورقي

ISSN:2520- 7423 الالكتروني

الإيداع القانوني24352015

رمـــاح

للبحـــــوث والدراســـــات

مجله دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية
تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد24ديسمبر2017

ISSN : 2392- 5418 الورقي
ISSN:2520- 7423 الالكتروني
الإيداع القانوني24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة
متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية
تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح عمان الأردن

مدير المجلة: الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير: الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

هيئة التحكيم العلمي:

أ.د.فرنسوا بونو		فرنسا
أ.د. جون بيار ديتري		فرنسا
أ.د.وليام أنطوني		الولايات المتحدة الأمريكية
أ.د.فليب جيمس		الولايات المتحدة الأمريكية
أ.د. خليل الرفاعي	جامعة البلقاء التطبيقية	الأردن
أ.د.أمين نهاري ثالث	جامعة الملك فهد	السعودية
أ.د.عبد الحميد مانع الصيح	جامعة صنعاء	اليمن
أ.د.محمود الوادي	جامعة الزرقاء	الأردن
أ.د.عبد الرزاق الشحادة	جامعة الزيتونة	الأردن
أ.د.سماح سيد محمد المرسي	جامعة القاهرة	مصر
أ.د .رمضان الشراح	جامعة الكويت	الكويت
أ.د.حيدر عباس	جامعة دمشق	سوريا
أ.د.ماضي بلقاسم	جامعة عنابة	الجزائر
أ.د.فريد كورتل	جامعة 1 فـي طس	الجزائر
أ،د.كمال رزيق	جامعة البليدة	الجزائر
أ.د رامز الطنبور	جامعة الجنان	لبنان
أ.د.درمان سليمان	جامعة الموصل	العراق
أ.د.إبراهيم توهامي	جامعة الشارقة	الإمارات
أ.د. عبد الحفيظ بلعربي	جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا	الإمارات
أ.د.سالي محمد فريد	جامعة القاهرة	مصر
أ.د وائل جبريل	جامعة عمر المختار	ليبيا
أ.د.شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د.مروان درويش	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د. خالد الخطيب	مركز رماح	الأردن

شروط النشر:

-تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.

-ألا تتجاوز صفحات البحث 20صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث ، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم الباحث و الكلمات المفتاحية.

-تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman)قياس 12باللغةالإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج(Microsoft Word)

-يرقم التهميش والإحالات و يعرض في أسفل الصفحة : المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر،الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة.

-تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.

-على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث:أحدهما باللغة العربية والآخر بلغة أجنبية ثانية إنجليزية ، فرنسية ،ألمانية، إيطالية، روسية إن كان البحث محرر بالعربية،على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة.منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع،أسلوب إم إل أي(MLA) أو أسلوب شيكاجو (Chicago)في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي(APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.

-المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبّر إلا عن آراء أصحابها.

-يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدّمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع . -ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

khalidk_51@hotmail.com أو remah@remahtrainingjo.com

confino2016@gmail.com **أو إلى العنوان البريدي:شارع الجاردنز عمان الأردن**

هاتف: 00962799424774 أو00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع: http /www. ebsco.com
قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع http www.mandumah.com
قاعدة بيانات المنهل http// www.almanhal.com
قاعدة ASKZED على الموقع http/www.ASKZED.com
قاعدة معرفة على الموقع http//www.maarifa.com
قاعدة بوابة الكتاب العلمي : http//www.theleambook.com

افتتاحية العدد

البحث العلمي بحر ليس له حدود ،كلما غصت فيه إكتشفت أشياء وأشياء ،والإكتشافات تعطيك طعما متميزا بنكهة خاصة،لا يمكن تصورها ،لذا نجد العلماء ينغمسون في ابحاثهم ويصنعون عالمهم الخاص بهم، ليس هربا من شيء وإنما سعادة لا يفهما غيرهم، تلك حقيقة فريق العمل بمجلة رماح للبحوث والدراسات الساهرين على كل كبيرة وصغيرة فيها،والطامحين دوما للارتقاء بها للمصف العالي ،

نقترب من السنة 14 على صدور أول عدد من المجلة ،التي كانت ككل المجلات العربية ،ولكن في ظرف قياسي دخلت لكبريات القواعد العالمية ، وأصبح يعتمد عليها في التصنيفات العالمية للجامعات .إنطلاقا من قاعد EBSCO الأمريكية.

وهكذا تبقى مجلة رماح للبحوث والدراسات مفخرة مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح ،والفريق الساهر على إدارتها.

ونتوخى من كل الباحثين الدعم والمساهمة في إثراء محتوياتها ، حتى تتماشى والتطورات الراهنة.

رئيس التحرير

الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

1–علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية 11

الدكتور عيد أبو بكر الاردن

2–واقع التعليم المحاسبي في الجامعات الليبية ودوره في الحد من أزمة الأخلاقيات لمهنة المحاسبة 31

ناصر نوري الفيتوري جامعة عمر المختار ليبيا

3–التغيير الثقافي للمؤسسات ودوره في تطوير المستقبل الوظيفي للموظفين بمؤسسات القطاع العام.....53

الدكتور محمد منور العقيلي المطيري جامعة شقرة السعودية

4–خطط الطوارىء ودورها في مواجهة الأزمات 70

الدكتور بلال خلف السكارنه .جامعة الاسراء الخاصة الاردن

5–دورالمشروعات الصغيرة في الحد من مشكلة البطالة في الأردن 100

الدكتور ممدوح الزيادات جامعة العلوم التطبيقية الاردن

6–واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية: دراسة تحليلية من وجهة نظر المديرين والمستفيدين.....122

د. ذياب جرار أ. تغريد القواسمي جامعة القدس المفتوحه فلسطين

7– دراسة أثر دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على المنافع المحققة بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.....162

أ.د. بوقلقول الهادي أ. لموي أمينة . جامعة باجي مختار ، عنابة الجزائر

8–مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية للحد من أزمة البطالة.....182

د.حاوشين ابتسام د. عزازي فريدة . جامعة لونيسي علي البليدة02 الجزائر

9–التنمية المستدامة و الطاقة المتجددة في الجزائر.....197

د/ عاقلي فضيلة بنت العربي. .الجزائر

10–انعكاس تطبيق معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات و أثره على قيمة الشركة.....226

أ.د.هوام جمعة الأستاذة برايس نورة . جامعة باجي مختار عنابة الجزائر

11– مقومات في إدارة الأزمات، قصة يوسف عليه السلام نموذجا.....246

د. روشام بن زيان . جامعة بشار الجزائر

12–انعكاسات ارتفاع أسعار الغذاء عالميا على الأمن الغذائي في الجزائر دراسة تحليلية.....261

د.لطرش ذهبية د.كتاف شافية جامعة فرحات عباس سطيف 1 الجزائر

13–أثر استخدام تكنولوجيا الانترنت ودرجة انتشارها على تحسين أداء التسويق المباشر وتحقيق المزايا التنافسية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية.....280
الأستاذ:سفيان مسالته الأستاذ الدكتور:الطاهر بن يعقوب جامعة فرحات عباس سطيف 1 الجزائر
14 –دور حوكمة الشركات في تقييم فعالية الأداء المالي والإداري للمؤسسة الجزائرية.....301
أ.نورالدين بهلول جامعة محمد الشريف مساعدية سوق اهراس الجزائر
15–إدارة محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك PNB Paribas.....321
أ.مشروم نوال جامعة الشاذلي بن جديد الطارف الجزائر
16–تقدير العلاقة التوازنية طويلة الأجل بين الإنفاق الحكومي والنمو الاقتصادي حالة الجزائر.....338
الدكتور جاب الله مصطفى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة الجزائر
17–ضرورة تحرير المنظومة المصرفية الجزائرية كأداة لتسيير أزمة البترول الراهنة.....354
الدكتور بن كابو زواوي جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس رئازجلا

علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية في مدينة جنين

The relationship of the balanced performance card to the decision-making process in commercial banks in the city of Jenin

الدكتور عيد أبو بكر

Dr. Eid Abu Bakr

الأردن

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واجريت الدراسة بطريقة المسح الشامل على جميع موظفي البنوك التجارية في مدينة جنين، البالغ عددهم (120) موظف موظفة، استجاب(110) منهم، وهم الذين خضعوا للاختبار، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية قوية بين تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين. وقد أوصت الدراسة بضرورة استمرار اعتماد أصحاب القرار في البنوك التجارية على بطاقة الأداء المتوازن كأداة قياس عند اتخاذ القرارات الإدارية لما لها من اثر ايجابي على البنك. وان يتم الاستفادة من بطاقة الأداء المتوازن كأداة لاتخاذ القرارات الإدارية في كافة مؤسسات القطاعات الاقتصادية لما تمتلك من ميزات تعود بالإيجاب على أداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: بطاقة الاداء المتوازن، القرارات الادارية.

Abstract:

The aim of this study is to know the relationship between the balanced performance card and the decision making process in commercial banks in the city of Jenin.

The questionnaire was used as a tool for study. The study was conducted in a comprehensive survey of all 120 employees of the commercial banks in Jenin. 110 of them responded to the test. There is a strong positive correlation between the implementation of Balanced Scorecard and its dimensions (financial dimension, after customers, after internal processes, after learning and growth) on the decision making in commercial banks in Jenin. The study recommended that the decision makers in commercial banks should continue to adopt the balanced performance card as a measurement tool when making administrative decisions because of their positive impact on the bank. And that the Balanced Scorecard is used as a tool for making administrative decisions in all economic sector institutions because of its advantages that are positive for the performance of the institution.

Keywords: balanced performance card, administrative decisions.

مشكلة الدراسة واهميتها

مقدمة:

تواجه بيئة الأعمال المعاصرة العديد من المتغيرات التي من أبرزها المنافسة الشديدة وظهور ثورة تكنولوجية في مجال الإنتاج وأنظمة المعلومات والتغيرات الجذرية في نظام وفلسفة الإدارة ومداخل اتخاذ القرارات، حيث أصبحت تلك المتغيرات تشكل تحديات تواجه الوحدات الاقتصادية. (إبراهيم، 2013، ص: 345)

وقد ولد انتقال منظمات الأعمال من المنافسة في العصر الصناعي إلى المنافسة في عصر المعلومات لدى الإدارات اتجاهات وأفكار حديثة انعكست بشكل أساسي على تطوير نظم قياس وتقييم الأداء وذلك بهدف إنتاج معلومات تدعم القرارات الإدارية. (الأسطل، 2011، ص: 2)

وتسعى منشآت الأعمال دائماً إلى إحداث تغيير في سياستها بما يحقق إنتقالها من الوضع القائم إلى الوضع الذي تسعى أن تكون فيه مستقبلاً، فإن هذا الانتقال يتطلب غالباً منها اتخاذ قرارات إدارية معينة ومدروسة، وقد جرت العادة على أن اتخاذ هذه القرارات يتم بعد مرحلة قياس وتقييم، حيث تعتبر بطاقة الأداء المتوازن أسلوب جديد في تقييم الأداء كأحد المقاييس الإدارية المعاصرة. (نديم، 2013، ص: 2)

لذا، تعد بطاقة قياس الأداء المتوازن منهج تفكير متوازن وأداة عمل تنفيذية تُمكن المنظمة في حال تبنيها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية ومن تقييم أدائها التشغيلي والمالي والإستراتيجي وفق إطار متكامل من المقاييس المالية وغير المالية بشكل متوازن بحيث توفر معلومات شاملة عن أدائها. (أبو قمر، 2009، ص: 3)

وتساعد بطاقة الأداء المتوازن في توصيل المعلومات والبيانات لكافة أعضاء المنظمة وذلك من خلال ترجمة المعلومات والبيانات إلى مجموعة مترابطة ومتصلة من الأهداف التشغيلية المقاسة والمفهومة، واسترشاداً ببطاقة قياس الأداء المتوازن يتخذ المديرون والموظفون أفعالاً وقرارات تهدف إلى تحقيق إستراتيجية المنظمة. (الأسطل، 2011، ص:3)

وبذلك فإن بطاقة الأداء المتوازن تهدف إلى الربط بين الرقابة المالية على المدى القصير مع الرؤية الإستراتيجية المستقبلية في المدى الطويل ودراسة مدى تأثيرها على التنمية في المستقبل، كما يعتمد مفهوم البطاقة على المحاور الزمنية الثلاث وهي الماضي، الحاضر، وبالتالي التحول من مجرد مراقبة العمليات اليومية إلى إضافة أبعاد أخرى ذات تأثير على القرارات الإدارية المستقبلية للمؤسسة. (أبو شرخ، 2012، ص:32).

مشكلة الدراسة

تواجه البنوك العديد من المتغيرات والتحديات في ظل التطورات المحلية والعالمية وبالتالي فهي بحاجة إلى اتخاذ قرارات سليمة تتلائم مع الأوضاع الحالية لا سيما أن اتخاذ القرارات في عصرنا الحالي أصبح يعتمد على العديد من المقاييس والمؤشرات والطرق، وبالتالي يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين؟

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1- هل يوجد اثر لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين؟

2- هل تختلف العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين باختلاف: المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة.

فرضيات الدراسة

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين تعزى للمتغيرات: المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:-

1- التعرف إلى العلاقة بين تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) واتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين.

2- معرفة فيما إذا اختلفت العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين باختلاف: المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة في النقاط التالية:-

1- تسلط الدراسة الضوء على بطاقة الأداء المتوازن كأداة فعالة لاتخاذ القرارات الإدارية لما توفره من معلومات عن البيئة الحالية والمتنبأ بها ورؤية الأداء من مواقع مختلفة داخل البنوك وخارجها في آن واحد.

2- تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من أساليب القياس الحديثة ، وبالتالي فإنه على إدارة البنوك أن تستخدمها في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

3- تعد هذه الدراسة مصدراً للمتهمين لمعرفة علاقة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

4- تعد هذه الدراسة أحد متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال.

حدود الدراسة

سيتم إجراء هذه الدراسة ضمن المحددات التالية:-

1- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول للعام (2015 – 2016 م).

2- الحدود المكانية: مدينة جنين.

3- الحدود البشرية: متخذي القرارات في البنوك التجارية.

مصطلحات الدراسة

بطاقة الأداء المتوازن: هي نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنشأة على ترجمة رسالتها وإستراتيجيتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الإستراتيجية المترابطة، وتساعد على تطبيق وضبط ومراقبة النمو المؤسسي بطريقة سهلة، وتشتمل البطاقة على أربعة محاور رئيسية وهي: المحور المالي، ومحور العملاء، ومحور العمليات الداخلية، ومحور التعلم والنمو. (نديم، 2013، ص: 10)

اتخاذ القرار: عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف واحد أو عدة أهداف ويكون من مسؤولية إدارة المنشأة. (فهمي، 2004، ص: 60)

البنوك التجارية: هي البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تحت الطلب أو لآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، كما تباشر عمليات تنمية الإدخار والاستثمار المالي في الداخل والمساهمة في إنشاء المشروعات وما تطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية. (يونس ومبارك، 2003، ص: 215)

مدينة جنين: جنين مدينة كنعانية عريقة أنشئت حوالي عام 2450 ق.م وتقع مدينة جنين على خط عرض 33.27 شمالاً وخط طول 35,18 شرقاً على إحداثيات 208 عرض و 177 طول وتمثل الرأس الجنوبي لمثلث مرج ابن عامر في شمال فلسطين . وتبعد جنين عن البحر الأبيض غرباً حوالي 40 كم وعن

نهر الشريعة شرقاً حوالي 50 كم واقرب المدن الفلسطينية القديمة إليها بيسان شرقاً والناصرة شمالاً وحيفا غرباً ونابلس جنوباً، فهي واقعة على الطريق الموصل بين القدس والناصرة فتربط الساحل بالداخل والأغوار بالجبال. (الحاج حسن، 2008، ص: 2)

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن إحدى الوسائل الإدارية المعاصرة التي قدمها كل من (Kaplan and Norton) لتبح مدخلاً غير تقليدي لقياس أداء المنظمات وما الذي تفعله لتحقيق الرسالة والأهداف ويختلف عن المفهوم التقليدي الذي كان يقيس الأداء بالربحية المباشرة متجاهلاً عوامل أخرى من شأنها التأثير على أداء المنظمة..(جوران وآخرين، 2003، ص: 11)

تُعرف بطاقة الأداء المتوازن بأنها: إطار متكامل لقياس الأداء الإستراتيجي، تتكون من مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية والتي تتلاءم مع أهداف وإستراتيجية المنظمة وكذلك مع أهداف وإستراتيجيات الوحدات الفرعية في المنظمة (الأقسام)، وترتبط هذه المقاييس بين بعضها البعض بعلاقة السبب والنتيجة، وهذه العلاقة هي التي تعمل علي تحسين النتائج المالية في الأجل الطويل، بدلاً من الارتكاز على المقاييس المالية فقط والتي تعمل على تحسين النتائج المالية في الأجل القصير. (أبو قمر، 2009، ص: 32)

ويعرف البعض بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها: أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة إستراتيجية المؤسسة إلي أهدافاً محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المؤسسة. إن فكرة بطاقة قياس الأداء المتوازن تركز على وصف المكونات الأساسية لنجاح المؤسسة وأعمالها، وذلك بمراعاة الاعتبارات التالية: (أبو شرخ، 2012، ص: 33)

1. الاعتبار الزمني: تهتم عمليات قياس الأداء بثلاثة أبعاد زمنية هي الأمس واليوم وغداً.
2. الاعتبار المالي وغير المالي: حيث تراقب النسب الرئيسية المالية وغير المالية بصورة متواصلة.
3. الاعتبار الاستراتيجي: تهتم عمليات قياس الأداء بربط التحكم التشغيلي قصير المدى برؤية وإستراتيجية المؤسسة طويلة المدى.
4. الاعتبار البيئي: تهتم عمليات قياس الأداء بكل من الأطراف الداخلية والخارجية عند القيام بتطبيق المقاييس.

مزايا استخدام بطاقة الأداء المتوازن:

يوفر استخدام بطاقة الأداء المتوازن العديد من المزايا منها: (إبراهيم، 2013، ص:357)

1. يتضمن نموذج بطاقة الأداء المتوازن إطاراً شاملاً لترجمة الأهداف الإستراتيجية إلى مجموعة متكاملة من المقاييس التي تنعكس في صورة مقاييس أداء إستراتيجية.
2. تترجم بطاقة الأداء المتوازن رؤية الوحدة الاقتصادية وإستراتيجيتها في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء، تشمل كلاً من مقاييس المخرجات ومحركات أداء هذه المخرجات، ويؤدي الربط بين المخرجات التي ترغب الوحدة الاقتصادية في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات في مساعدة المدراء في توجيه الطاقات والقدرات والمعلومات تجاه تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية في الأجل الطويل.
3. يقدم نموذج بطاقة الأداء المتوازن العديد من التوازنات مثل الموازنة بين الأهداف طويلة الأمد وقصيرة الأمد، والموازنة بين المقاييس المالية وغير المالية، والموازنة بين المقاييس الداخلية والخارجية.
4. تساعد بطاقة الأداء المتوازن على الإدارة الفعالة للموارد البشرية من خلال تحفيز العاملين على أساس الأداء.
5. تحسين الأنظمة التقليدية للرقابة بإدخال الحقائق غير المالية.
6. تمد الإدارة بصورة شاملة عن عمليات الوحدة الاقتصادية.
7. تُمكن بطاقة الأداء المتوازن الوحدة الاقتصادية من ادارة متطلبات الأطراف ذات العلاقة (المساهمين، الزبائن، العمليات الداخلية، العاملين).
8. بطاقة الأداء المتوازن هي الأداة الأفضل لجعل إستراتيجية الوحدة الاقتصادية مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك من خلال تمثيل هذه الإستراتيجية بمجموعة من مقاييس الأداء.

مكونات بطاقة الأداء المتوازن:

تضم بطاقة الأداء المتوازن ثمانية عناصر أساسية تتبلور من خلالها آلية عمل هذه البطاقة وهي على النحو التالي:- (المدهون والبطنيجي، 2013، ص: 47)

1. الرؤية الإستراتيجية: والتي تبين إلى أين تتجه المنظمة وما هي الهيئة المستقبلية التي ستكون عليها.
2. الإستراتيجية: والتي تتألف من مجمل الأفعال والإجراءات المهمة لتحقيق الأهداف أو خطط تحقيق الأهداف التي قامت منظمة الأعمال بتحديدها.

3. البعد: مكون يدفع باتجاه تبني إستراتيجية معينة وفق تحليل لمؤشرات مهمة في هذا البعد أو المكون ومن ثم العمل على تنفيذ هذه الإستراتيجية للوصول إلي المؤشرات الواردة في البعد، وهناك أربعة أبعاد أساسية في بطاقة الأداء المتوازن وهي: البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو، والبعد هو عنصر رئيس في الإستراتيجية غالباً يمثل فئة حملة الأسهم أو وجهة نظر المستخدمين.

4. الأهداف: إن الهدف بيان عرض (معنى) الإستراتيجية وهو يبين كيفية القيام بتنفيذ الإستراتيجية المعتمدة، ويعبر عنها بالمستويات المحددة وال قابلة للقياس لتحقيق الإستراتيجية.

5. المقاييس: تعكس قياس أداء التقدم باتجاه الأهداف، ويفترض أن يكون المقياس ذو طابع كمي وتوصل القياسات إلى الأعمال المطلوبة لتحقيق الهدف ويصبح الكشف الممكن وضعه على شكل فعل لكيفية تحقيق الأهداف الإستراتيجية، فالمقاييس ما هي إلا تنبؤات عن الأداء المستقبلي، وهذه المقاييس هي التي تدعم تحقيق الأهداف

6. المستهدفات: والتي تمثل البيانات والتصورات الكمية لمقاييس الأداء في وقت ما في المستقبل.

7. ارتباطات السبب والنتيجة: والتي تعبر عن علاقات الأهداف أحدهما بالآخر وتكون مشابهة لعبارات (إذاً – إذن).

مقومات نجاح تطبيق بطاقة الأداء المتوازن:

هناك العديد من المقومات الأساسية اللازمة لتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن والتي يمكن عرضها على النحو الآتي: (الأسطل، 2011، ص: 37)

1. دعم الإدارة العليا وإدراك العاملين بالمنظمة لهذا الدعم مما يسهل ويسرع خطوات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

2. التركيز على منح الحوافز المادية والمعنوية لكل من يساهم في تعميم البطاقة أو تطبيقها، كما أن العمل الجماعي من أهم مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

3. ضرورة إدراك أن اختلاف ظروف البيئة الداخلية والخارجية المؤثرة على المنظمات لا توفر حلول معيارية تناسب كل المنظمات.

4. ينبغي التركيز على عملية الاتصال بالشكل السليم وذلك من خلال الاعتماد على مدخل الاتصال من أعلى لأسفل ومن أسفل لأعلى وذلك لإدراك التغيرات المستمرة.

5. ضرورة إدارة التغيير داخل المنظمة لمواكبة كافة التغيرات البيئية ي على ظاهرة إغراق الإدارة بالكم الهائل من المعلومات التي تعيق العمل الإداري.

6. يجب البدء بالتحليلات البسيطة والتقريبية بهدف التعلم والتحسين مع توسيع الاستخدام بالتدرج حتى لا تكون هناك فجوة بين التحليل والتطبيق.

7. دراسة الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية مما يضع المنظمة في وضع أفضل للاستفادة من نقاط القوة والفرص المتاحة وتلافي التهديدات الخارجية وتقليل نقاط الضعف الداخلية.

القرارات الإدارية:

اتخاذ القرار هو: عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف واحد أو عدة أهداف ، ويرى عالم الإدارة (هيربرت سيمون) أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي المرادف لعملية الإدارة كلها. (فهمي، 2004، ص: 60)

كما يعرف اتخاذ القرار بأنه" عملية اختيار بين مجموعة من البدائل للتوصل إلى البديل المناسب بشأن مسألة أو موضوع معين"، أو هو "عملية أساسها الاختيار لبديل واحد من بدائل متعددة لا تقل عن اثنين وفقاً لبعض المقاييس المرغبة"، أو هو "عملية اختيار بديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية, والموارد المتاحة لمنظمة" (حجازي, 2006, ص:105)

عناصر عملية اتخاذ القرارات الإدارية:

إن عملية اتخاذ القرار الإداري، يتكون من مجموعة من العناصر الأساسية، وفيما يلي هذه العناصر: (الصيرفي، 2006، ص: 139)

1. متخذ القرار: قد يكون فرداً أو جماعة، وأياً كان متخذ القرار فهو لديه الصلاحية الرسمية بموجب القانون تعطيه حق اتخاذ القرار.

2. موضوع القرار: ويمثل المشكلة التي تستوجب من متخذ القرار تبني حل.

3. الأهداف والدوافع: أي مبررات اتخاذ القرار وأهمية الهدف المراد تحقيقه.

4. المعلومات والبيانات: لا بد من جمع معلومات وبيانات كافية قبل اتخاذ القرار عن طبيعة المشكلة أو الموضوع وأبعادها.

5. التنبؤ: معظم القرارات تتعامل مع متغيرات مستقبلية معظم اتجاهاتها مجهولة، ولذا يجب التنبؤ بها وتقديرها، وتحديد آثارها على المنظمة.

6. البدائل: لا بد من وجود بديل أو حل يمثل مضمون القرار، ولا يجب أن تكون البدائل كثيرة كي لا يختلط الأمر على متخذ القرار.

7. القيود: يواجه متخذ القرار عدداً من القيود الداخلية والخارجية تضع معيقات أمامه عند اتخاذه القرار، وهذه القيود عليه أن يحسن التعامل معها.

علاقة بطاقة الأداء المتوازن باتخاذ القرارات الإدارية:

أصبحت عملية اتخاذ القرارات في القرن الواحد والعشرين في غاية من التعقيد بحيث لا يمكن الاعتماد إلى القدرات الذاتية الموروثة لمتخذ القرار، حيث أن طبيعة التعاملات والعملية الإدارية تميزت بسيادة قواعد الهيمنة والسيطرة والإحتكار والمنافسة المبنية على أساس قاعدة البقاء للأصلح، ومن هنا برزت الحاجة إلى تعزيز القدرات الذاتية لمتخذ القرار من خلال استخدام عدد من الأساليب العلمية والأدوات الكمية المستندة إلى تقنيات الحاسوب والبرمجيات العلمية ذات العلاقة، التي من شأنها أن تمكن متخذ القرار من ترشيد القرار الإداري في ظل حالات البيئة المختلفة من مخاطرة وعدم التأكد، وبذلك تحل المنهجية العلمية والعقلانية في عملية اتخاذ القرارات، بدلاً من الحدس والتخمين وغيرها من الأساليب التقليدية. (الفضل، 2004، ص: 15)

وعلى ضوء ذلك تعتبر بطاقة الأداء المتوازن إطاراً شاملاً لترجمة الأهداف الإستراتيجية إلى مجموعة متكاملة من المقاييس التي تنعكس في صورة مقاييس أداء إستراتيجية تترجم بطاقة الأداء المتوازن رؤية الوحدة الاقتصادية وإستراتجيتها في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء، تشمل كلاً من مقاييس المخرجات ومحركات أداء هذه المخرجات، ويؤدي الربط بين المخرجات التي ترغب الوحدة الاقتصادية في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات في مساعدة المدراء في اتخاذ القرارات الإدارية. (إبراهيم، 2013، ص: 357)

الدراسات السابقة:

دراسة الحواتمة (2015) التي هدفت الدارسة إلى تحليل إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في اتخاذ القرارات وترشيدها في البنوك الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة تم تصميمها وتطويرها واعتمادها على الإطار النظري للدراسة، وتم توزيعها على مجتمع الدراسة الذي يتكون من البنوك الأردنية وذلك من خلال عينة الدراسة المكونة من ثلاثة عشر بنكاً، وتم اختبار الفرضيات بتطبيق اختبار (T)، وأظهرت نتائج الدراسة انه يوجد مجموعة من العوامل تتعلق بحاجة البنوك الأردنية متخذي القرارات لتصميم وتفعيل دور بطاقة الأداء المتوازن، مما يعكس ضرورة وأهمية واستخدام بطاقة الأداء المتوازن في

قطاع البنوك الأردنية، حيث بلغت نسبة التأثير لهذه العوامل مجتمعة (70,22%). (الحوامة، 2015، ص: 369)

دراسة ملكاوي (2015)التي هدفت الدراسة إلى تحديد مجموعة من المعايير التي على أساسها يمكن قياس مدى فاعلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات العامة الأردنية وذلك للتعرف على المقومات الأساسية لضمان تطبيق مقياس الأداء المتوازن، وقد تكون مجتمع الدارسة من موظفي المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي – اربد من مديري الدوائر ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين، وتم استخدام عينة عشوائية مكونة من (50) موظفاً وموظفة، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المعايير والتي إن توفرت في المؤسسات العامة ستعمل على ضمان نجاح تطبيق مقاييس الأداء المتوازن، واهمها دعم الإدارة العليا متطلبا أساسها لازماً لنجاح تطبيق مقاييس الأداء المتوازن في المؤسسات العامة.(ملكاوي، 2015، ص: 60)

دراسة حمودي (2013) التي هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية تطبيق النماذج الحديثة لقياس الأداء ومدى ملاءمتها في ظل التغيرات البيئية المعاصرة ، منها بطاقة الأداء المتوازن، كأداة لتطوير نظام تقويم الأداء، بهدف توفير معلومات أكثر ملاءمة وموثوقية وبالتوقيت المناسب للإدارة العليا لترشيد قراراتها الإدارية ودعم إستراتيجيتها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدم كفاية مقاييس الأداء المالية التقليدية في تقييم الأداء، وأن الشركات الصناعية العراقية بحاجة إلى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن باعتبارها إحدى تقنيات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية والتي تجمع بين مقاييس الأداء المالي ومقاييس الأداء غير المالي لتقييم الأداء، بما يعزز دور نظام معلومات المحاسبة الإدارية. (حمودي، 2013، ص: 195)

دراسة النجار (2013) التي تهدف هذه الدراسة إلى كشف مدى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لدى المؤسسات في قطاع غزة، ومعرفة أهم المقاييس المستخدمة فعلاً من قبل هذه المؤسسات بهدف تقويم مركزها التنافسي الاستراتيجي، إضافة إلى بيان أثر التطبيق التام لبطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة (المالي، العملاء، العمليات التشغيلية، التعلم والنمو) على تدعيم المركز التنافسي وقد طبقت الدراسة على البنوك وشركات التأمين العاملة في قطاع غزة، حيث أخذت عينة من المديرين التنفيذيين، ومديري الفروع، وبعض العاملين المكلفين بأعمال إدارية إلى جانب أعمالهم الفنية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن المؤسسات المالية العاملة في قطاع غزة تطبق أثناء قياس أدائها مقاييس مالية، أخرى وغير مالية، إلا أن ذلك لم يتم ضمن إطار التطبيق الكامل والشامل لنموذج بطاقة الأداء المتوازن. (النجار، 2013، ص: 342)

دراسة الأسطل (2011) التي هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف الوطنية بقطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من متخذي القرارات بالمصارف الوطنية والبالغ عددهم (78) فرداً، وقد استخدم أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى ي وجود قدرة عالية على اتخاذ القرارات الإدارية بالمصارف الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة ووفق المنهجية العلمية، كما تقوم المصارف باستخدام مقاييس مالية وأخرى غير مالية لتشخيص مشاكل العمل وتحديد الانحرافات في الأداء واتخاذ القرارات الإدارية التصحيية.(الأسطل، 2011، ص: 5)

دراسة أبو قمر (2009) التي هدفت الدراسة إلى تقويم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن، كما هدفت إلى تطوير بطاقة قياس الأداء المتوازن عن طريق إضافة بعد خامس وهو (البعد الاجتماعي)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة نظراً لقلة عدد أفراد مجتمع الدراسة والمكون من 133 فرد، واعتمدت الدراسة على إستبانة تم تصميمها خصيصاً لخدمة هدف الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى إن إدارة بنك فلسطين تأخذ بأسباب الإدارة الإستراتيجية ولا تأخذ بمنهجية بطاقة قياس الأداء المتوازن كنظام متكامل وشامل للإدارة الإستراتيجية، وإن الأهداف الإستراتيجية لبنك فلسطين تتركز حول أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن، ويتم استخدم مقاييس أداء إستراتيجية "مالية وغير مالية"، ولكن هذا لا يعني أن البنك يطبق بطاقة قياس الأداء المتوازن، وإن أداء بنك فلسطين جيد ومناسب وفقاً للأبعاد الخمسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي لجميع مجالات الإستبانة 78.94% ويتفاوت اهتمام البنك بأبعاد البطاقة بنسب بسيطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي للأبعاد (بعد العمليات الداخلية 82% وبعد العملاء 82% والبعد المالي 79.6% وبد التعلم والنمو 78% والبعد الاجتماعي 73%) ويساهم بنك فلسطين في دعم المجتمع، ولكن اهتمامه بالبعد الاجتماعي لم يكن بنفس درجة الأهمية للأبعاد الأخرى. (أبو قمر، 2009، ص:3)

دراسة (Iselin and other, 2008) التي هدفت الدراسة إلى معرفة أثر بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها المختلفة (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد الاجتماعي) على الأداء، وقد طبقت هذه الدراسة على (145) شركة صناعية بأستراليا التي تزيد عائدات مبيعاتها عن (100) مليون دولار، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها وجود علاقة إيجابية بين وضوح الأهداف الإستراتيجية ونظام قياس الأداء مع أداء المنظمة الكلي، كما أثبتت الدراسة وجود أثر للأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) مع أداء المنظمة، ومن أهم مقاييس الأداء التي مثلت أبعاد بطاقة الأداء (مالياً "الربح والتدفقات النقدية"- رضا العملاء- مشاركة السوق- جودة المنتج- الابتكار- البحوث التسويقية- زمن تقديم المنتجات للسوق- كفاءة العمال- معدل ترك العاملين- تكنولوجيا المعلومات) وكلها كان لها أثر على أداء المنظمة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود أي أثر لكل من مقياس (المسئولية الاجتماعية، التكاليف، إعادة العمل، فاقد الزمن) على أداء المنظمة.

دراسة (Jakobsen, 2008) التي هدفت الدراسة إلى تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن على الشركات الهندسية الاستشارية وذلك لتحقيق الكفاءة والفاعلية وتعزيز المركز التنافسي لتلك الشركات، كما هدفت إلى تزويد تلك الشركات بالخطوط العريضة لتطوير بطاقة قياس الأداء المتوازن من خلال التركيز على المنافع المتوقعة من الناحية النظرية والعملية، ومعرفة جدوى توافق بطاقة قياس الأداء المتوازن مع نظام الحوافز والمكافآت للموظفين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن يؤدي إلى تحسين جوهري في العمليات الداخلية، وتقوم الشركات الهندسية الاستشارية بتطبيق أسلوب الإدارة الموجه بالمهام، وإن استخدام طريقة "من أسفل إلى أعلى" في تطوير بطاقة قياس الأداء المتوازن تعتبر طريقة فعالة، حيث تبادر الإدارة العليا بتصميم البطاقة، ويتم الاعتماد على آراء الموظفين في تطوير البطاقة من خلال التغذية العكسية، وكذلك استخدام طريقة "من أعلى إلى أسفل" تعتبر طريقة معقولة من الناحية النظرية ولكنها غير فعالة، وهذه الطريقة معمول بها في الشركات الهندسية الاستشارية في ليثوانيا، ويوجد تأييد لفكرة وجود توافق بين بطاقة قياس الأداء المتوازن وبين نظام المكافآت والحوافز.

دراسة (Jesica Handoko And Gudono, 2006) التي هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الجوانب المعرفية والوجدانية لدى صناع القرار في عملية صنع القرار، عن طريق بطاقة الأداء المتوازن (BSC).

تم اختيار مائة وستين ثمانية من طلاب الدراسات العليا في تخصص المحاسبة والإدارة من جامعة غادجاه مادا عشوائياً.

وأظهرت نتائج الدراسة أن لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) أثر ذو دلالة إحصائية لدى صناع القرار في عملية صنع القرار.

تعقيب على الدراسات السابقة:

نلاحظ من استعراض الدراسات السابقة أنها تناولت بطاقة الأداء المتوازن في ضوء عدد من المتغيرات وأماكن مختلفة، ونجد أن من الدراسات المتفقة مع أهداف دراستنا الحالية هي دراسة كل من: الحواتمة (2015) ودراسة حمودي (2013) ودراسة الأسطل (2011) ودراسة (Jesica Handoko And Gudono, 2006)، حيث أثبتت نتائج هذه الدراسة فاعلية بطاقة الأداء المتوازن على اتخاذ القرارات.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بحثها حول علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة :تم استخدام المنهج الوصفي ، كون الدراسة تقوم على جمع بيانات وتضمينها وتحليلها وهو المنهج الملائم لتحقيق الغرض.

مجتمع الدراسة:تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنوك التجارية في مدينة جنين البالغ عددهم (120) للعام الدراسي 2016/2015 م.

عينة الدراسة:تم إجراء الدراسة بطريقة المسح الشامل، حيث تم اختبار جميع الموظفين، حيث استجاب (110) موظف وموظفة، والجداول التالية تبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها:-

جدول رقم (1)توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	25	22.7
بكالوريوس	85	77.3
المجموع	110	%100

جدول رقم (2)توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
إدارة اعمال	30	%27
محاسبة	30	%27
علوم مالية ومصرفية	45	%40.5
اقتصاد	15	%5.5
المجموع	110	%100

جدول رقم (3)توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	50	%45.5
من 5-10 سنوات	50	%45.5
أكثر من 10 سنوات	10	%9
المجموع	110	%100

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لمعرفة (علاقة بطاقة الأداء المتوازن بعملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين) بإتباع الخطوات التالية:-

1- الرجوع إلى الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

2- الإطلاع على عدد من الإستبانات السابقة حول موضوع الدراسة.

3- كتابة فقرات الإستبانة.

وتكونت الإستبانة بالصورة النهائية من قسمين:

1- القسم الأول: يتضمن بيانات شخصية عن المبحوثين.

2- القسم الثاني: يتضمن فقرات الاستبانة البالغ عددها (50) فقرة، موزعة على مجالين: المجال الأول وينقسم إلى أربعة محاور تمثل أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وهي: البعد المالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو، أما المجال الثاني: عملية اتخاذ القرارات.

صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، تم عرض الإستبانة على محكمين من ذوي الكفاءة والخبرة في مجال العلوم الإدارية وبعد إدلاء آرائهم حولها تم إعادة صياغة الفقرات وإعدادها بصورتها النهائية.

ثبات الأداة

تم استخراج معامل الثبات (كرونباخ – ألفا) على عينة الدراسة, وبلغ عددها (42) استبانة، وقد بلغ معامل ثبات ألفا (0.965) درجة وهي درجة مناسبة للأبحاث الإدارية والاقتصادية.

إجراءات الدراسة:

تم إجراء الدراسة وفق الخطوات التالية:-

1- بناء أداة الدراسة.

2- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من إدارة الجامعة.

3- توزيع الإستبانات على البنوك التجارية في مدينة جنين.

4- تحليل الاستبانات إحصائيا من أجل الحصول على النتائج.

متغيرات الدراسة:

1- متغيرات مستقلة وتشمل:-

أ- بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة.

ب- المتغيرات الديمغرافية للمبحوثين.

2- المتغيرات التابعة وتشمل:-

عملية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين.

مناقشة وتفسير نتائج إجابات المبحوثين

للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة وهو: "هل يوجد اثر لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين؟" ويرتبط بهذا السؤال الفرضية التي تنص على (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين) ، تم إجراء اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية، والجداول التالية توضح النتائج:

جدول (4)نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين البعد المالي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

المجال		البعد المالي	اتخاذ القرارات الإدارية
البعد المالي	معامل ارتباط بيرسون	-	.844**
	قيمة الدلالة	-	.000
اتخاذ القرارات الإدارية	معامل ارتباط بيرسون	.844**	-
	قيمة الدلالة	.000	-

نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين البعد المالي واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.844) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين البعد المالي واتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن البعد المالي في بطاقة الأداء المتوازن يقيس ويعطي صورة شاملة عن الوضع المالي للبنك لذا فإن متخذي القرار في البنوك يعتمدون على هذه النتائج عند اتخاذهم للقرارات.

جدول (5)نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد العملاء وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

المجال		بعد العملاء	اتخاذ القرارات الإدارية
بعد العملاء	معامل ارتباط بيرسون	-	.651**
	قيمة الدلالة	-	.000
اتخاذ القرارات الإدارية	معامل ارتباط بيرسون	.651**	-
	قيمة الدلالة	.000	-

نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين بعد العملاء واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.651) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد العملاء واتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن بعد العملاء يهتم بمعرفة مدى رضا الزبائن عن الخدمات التي يقدمها البنك ومن خلالها يتم معرفة أية خلل أو أية قصور تجاه تقديم الخدمة للزبائن وبالتالي فإنه سيتم اتخاذ قرارات ادارية

تتعلق بالخدمات التي تقدم للزبائن، لذا كانت هنالك علاقة ايجابية بين بعد العملاء واتخاذ القرارات الإدارية.

جدول (6)نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد العمليات الداخلية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

المجال		العمليات الداخلية	اتخاذ القرارات الإدارية
العمليات الداخلية	معامل ارتباط بيرسون	-	.892**
	قيمة الدلالة	-	.000
اتخاذ القرارات الإدارية	معامل ارتباط بيرسون	.892**	-
	قيمة الدلالة	.000	-

نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين بعد العمليات الداخلية واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.892) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد العمليات الداخلية واتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن بعد العمليات الداخلية يوفر معلومات بشكل دائم عن عمليات البنك الداخلية المختلفة، وبالتالي فإنها تبين اوجه القصور في الاعمال الداخلية وبناء عليها يتم اتخاذ قرارات ادارية لتجنب القصور.

جدول (7)نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد التعلم والنمو وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

المجال		التعلم والنمو	اتخاذ القرارات الإدارية
التعلم والنمو	معامل ارتباط بيرسون	-	.805**
	قيمة الدلالة	-	.000
اتخاذ القرارات الإدارية	معامل ارتباط بيرسون	.805**	-
	قيمة الدلالة	.000	-

نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين بعد التعلم والنمو واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.805) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (α=0.05)

وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد التعلم والنمو واتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن بعد التعلم يقيس درجة النمو والتعلم لدى الموظفين، ومدى حاجتهم للتدريب ومدى فاعليتهم في العملية الإدارية، وإن توفير هذه المعلومات سيؤدي إلى اتخاذ القرار الإداري السليم فيما يتعلق بالأمور الداخلية والتنموية داخل البنك.

جدول (8)

نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

المجال		أبعاد بطاقة الأداء المتوازن	اتخاذ القرارات الإدارية
أبعاد بطاقة الأداء المتوازن	معامل ارتباط بيرسون	-	.894**
	قيمة الدلالة	-	.000
اتخاذ القرارات الإدارية	معامل ارتباط بيرسون	.894**	-
	قيمة الدلالة	.000	-

نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.894) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في مدينة جنين، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ويعزى سبب ذلك إلى التطورات السريعة التي يشهدها العصر الحالي من التقدم الإداري والاقتصادي والتكنولوجي، كما أن التنافس بين البنوك احد العوامل الهامة التي تؤدي بالبنوك باستخدام أساليب قياس حديثة لاتخاذ القرارات الإدارية السليمة كبطاقة الأداء المتوازن

جدول (13)نتائج اختبار (LSD) على مجال بعد العمليات الداخلية

المجال	المجموعة	اقل من 5 سنوات (4.2925)	من 5-10 سنوات (4.0488)	أكثر من 10 سنوات (3.7125)
الأداة الكلية	اقل من 5 سنوات	–	.43000*	.65000
	من 5-10 سنوات	–	–	.22000
	أكثر من 10 سنوات	–	–	–

نلاحظ من خلال استعراض الجدول السابق، أن الفرق يكمن بين الموظفين الذين خبرتهم اقل من 5 سنوات ومن 5-10 سنوات بفرق بلغ (0.43000) وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لسنوات الخبرة نجد أن الفرق كان لصالح الموظفين الذين خبرتهم اقل من 5 سنوات بمتوسط حسابي بلغ (4.2925) مقابل الموظفين الذين خبرتهم أكثر من 5 – 10 سنوات بمتوسط حسابي بلغ (4.0488)، ولعل السبب في ذلك الى ان الموظفين الأقل خدمة في البنوك قد تلقوا دورات مكثفة حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن أكثر من الذين خبرتهم من 5-10 سنوات، لذا تبين ان الفرق كان لصالحهم.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. إبراهيم، سحر. (2013). تقويم أداء الوحدات الاقتصادية باستعمال بطاقة الأداء المتوازن (دراسة تطبيقية في شركة زين السعودية للاتصالات). عدد (35). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العراق.
2. إدريس، ثابت. (2005). إدارة الأعمال. الدار الجامعية. الإسكندرية.
3. أسطل، فادي. (2011). بطاقة الأداء المتوازن و علاقتها بعملية اتخاذ القرارات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر. غزة.
4. جوران وآخرين، نيلز. (2003). الأداء البشري الفعال بقياس الأداء المتوازن. ترجمة: علا صلاح. مركز الخبرات المهنية (بميك). القاهرة.
5. حاج حسن، مخلص. (2008). جنين ماض وحاضر. المكتبة الوطنية. الأردن.
6. حجازي, محمد. (2006). دعم القرارات في المنظمات. المعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي. الإسكندرية.
7. حمودي، جنان. (2013). استخدام بطاقة الأداء المتوازن في ترشيد القرارات لزيادة فاعلية المحاسبة الإدارية : دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركات الصناعية. س36, ع95. مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد. الجامعة المستنصرية. العراق.

8. حواتمة، زيد. (2015). إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في اتخاذ القرارات وترشيدها في البنوك الأردنية دراسة ميدانية. مج19, ع1. مجلة الفكر المحاسبي. مصر.

9. شرخ، جمال. (2012). مدى إمكانية تقويم أداء الجامعة الإسلامية بغزة باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.

10. صيرفي، محمد. (2006). القرار الإداري ونظم دعمه. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية.

11. فضل، مؤيد. (2004). الأساليب الكمية في الإدارة. دار اليازوري. الأردن.

12. فهمي، علي. (2004). نظم دعم اتخاذ القرار والأنظمة الذكية. دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع. القاهرة.

13. قمر، محمد. (2009). تقويم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.

14. مدهون والبطنيجي، منى وعبير. (2013). التخطيط الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على مركز التدريب المجتمعي وإدارة الأزمات– غزة. رسالة دبلوم عالي. الجامعة الإسلامية. غزة.

15. ملكاوي، أحمد. (2015). قياس مدى فاعلية بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الأداء الاستراتيجي في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية على مؤسسة الضمان الاجتماعي–إربد. مج. 21، ع. 84. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية : مجلة علمية محكمة فصلية تعنى بالشؤون الاقتصادية والإدارية والمحاسبية والإحصائية.

16. نجار، جميل. (2013). أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) على تعزيز المركز التنافسي الاستراتيجي دراسة تطبيقية على قطاع المؤسسات المالية العاملة في قطاع غزة. عدد (29) جزء (1). مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات.

17. نديم، مريم. (2013). تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة اختبارية في شركة طيران المملكة الأردنية). رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

18. يونس ومبارك، محمود وعبد النعيم. (2003). النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية. الدار الجامعية. مصر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Jesica Handoko and Gudono. (2006). The Effect of Cognitive and Affective Aspects in Decision Making Using Balanced Scorecard. JRAI Vol 9 No 3. http://jrai-iai.org/home/index.php/catalog/articles/235-the-effect-of-cognitive-and-affective-aspects-in-decision-making-using-balanced-scorecard

2. Jakobsen, Morten, (2008). Balanced scorecard development in Lithuanian companies: Case study of the Lithuanian consulting engineering company, MSc in Finance and International Business. Master thesis, Aarhus School of Business, University of Aarhus, Lithuanian.

3. Iselin, E.R amd other. (2008). "The effects of the balanced scorecard on performance", Journal of General Management, Vol.33, No.4, pp.71-85. http://works.bepress.com/errol_iselin/1/

واقع التعليم المحاسبي في الجامعات الليبية ودوره في الحد من أزمة الأخلاقيات لمهنة المحاسبة

دراسة تطبيقية على جامعة بنغازي

The reality of accounting education in the Libyan universities and its role in reducing the ethics crisis of the accounting profession applied to Benghazi University

أ. ناصر نوري الفيتوري

Naser Nouri Elfituri

جامعة عمر المختار ليبيا

كلية الاقتصاد درنة

elfieturinasser@yahoo.com

ملخص :

هدفت هذا لدراسة إلى إظهار أهمية تفاعل الجامعات الليبية من حيث تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة و دورها في الحد من أزمة الأخلاق لمهنة المحاسبة. حيث توصلت الدراسة إلى إن ممارسة مهنة المحاسبة بطريقة سليمة وفق متطلباتها الأخلاقية ينعكس ايجاباً على المهنة و ذلك بتوفير صورة صادقة عن البيانات المالية ويحد من الممارسات غير الأخلاقية التي تؤثر سلباً على المهنة. كما تناولت الدراسة اتجاهات اراء المشاركين حول موضوع الدراسة، وبالاعتماد على نتائج الدراسة اتضح ان المشاركين يولون اهتمام كبير بتدريس أخلاقيات المهنة ضمن برنامج تدريس المحاسبة في الجامعات الليبية،كما أيدوا المشاركين التركيز على النقل المعرفي للمعلومات المحاسبية ومن أهمها أخلاقيات المهنة لأن الطالب الليبي في المحاسبة لا يحصل على المعرفة الكافية لأخلاقيات المهنة لذا فإن الدراسة أوصت على وجوب أن يكون للجامعات الليبية دوراً فاعلا في مكافحة الفساد الأخلاقي للمهنة بوضع مناهج تدريسية حديثة تهتم بإعلاء القيم الاخلاقية ونشر ثقافة المعرفة و التعليم الرافض للفساد مما يعمل على تنمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

الكلمات المفتاحية / المحاسبة : المحاسبة والمراجعة ، والتعليم الجامعي ، أخلاقيات مهنة المحاسبة.

Abstract :

This study aims at showing the importance of the interaction of Libyan universities in terms of teaching the ethics of the accounting profession and its role in reducing the moral crisis of the accounting profession. The study concluded that practicing the profession of accounting in a proper manner according to its ethical requirements is positively posited on the profession by providing a true picture of the financial statements and limiting immoral practices that negatively affect the profession.The study also focused on the knowledge transfer of accounting information, the most important of which is the ethics of the profession because the Libyan student in accounting does not study ethics of the profession. Therefore, the study recommended that the Libyan universities should play an active in combating moral corruption of the profession.

Keywords/ Accounting**:** Accounting and Auditing, University Education, Accounting Ethics

مقـدمة:

ألقت الأزمة المالية العالمية بضلالها على كافة مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية واضافت تحديا جديدا أمام المؤسسات المهنية والأكاديمية لتطويرأدواتها بما يحقق متطلبات سوق العمل لمواجهة التحديات ، ونظرا لأهمية الدور الذي تلعبه مهنة المحاسبة في عملية التنمية الاقتصاديةوالاجتماعية وذلك لما تقدمه من معلومات تستخدم لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القراراتوتقييم الأداء سواء كانت للمستخدمين الداخليين أوالخارجيين.

ويعد المحاسب مجموعة من القوائم والتقارير المالية ، يعتمد عليها في اتخاذ القرارات ويجب أن تكون المعلومات التي تحتويها صادقة ودقيقة وموضوعية وهذا كله يتأثر بقيم وأخلاق المحاسب ولذلك لا يمكن الفصل بين قيم واخلاق وسلوكيات المحاسب وبين تكوينه العلمي والمهني.

لذلك بدأ الاتجاه الحديث بالاهتمام بأخلاقيات المحاسب وذلك من خلال المنظمات المهنية المحاسبية العالمية ، كما طالب العديد من كتاب الأدب المحاسبي بتدريس القيم والأخلاق للمحاسبين من ضمن المناهجالدراسية في دور العلم المختلفة مثل المعاهد و الكليات تتضمن قيم و أخلاق المهنة.

ويرى كلا من(George, & Kaler,2003) أن مفهوم الأخلاقيات في عالم الأعمال يحمل معاني ومضامين كثيرة تدور معظمها حول قواعد السلوك الإنساني من حيث ماهو مقبول وغير المقبول لدى الأخرين ويتفق المختصون والباحثون في تعريفات الأخلاقيات من حيث المضمون و الجوهر وإن اختلفوا من حيث الشكل والأسلوب على أن أخلاقيات الأعمال تمثل المسائل الأخلاقية حول ماذا يجب أن يكون وما لا يجب أن يكون لإنجاز أنواع مختلفة من الأعمال والأخلاقيات لكل مهنة ينتظم بموجبها الأفراد المنتمون إليها وتعد مرجعا لهم يحدد المقبول وغير المقبول من تصرفاتهم.

وبناءاً على ذلك أصبح من الأهمية بمكان عرض الإطار العام لميثاق قيم وأخلاق المحاسب في البيئة الليبية التي أصبحت اليوم خالية من أخلاقيات مهنة المحاسبة إلى حد كبيرلدرجة أصبحت أزمة أخلاق مهنة لوجود فجوات كثيرة وكبيرة بين المهنة والأطراف الأخرى ذات العلاقة بالمهنة كإدارة الضرائب والمؤسسات التمويلية والاستثمارية وحتى على مستوى المهنة نفسها أصبح هناك فجوة أخلاق بين أعضاءها الأمر الذي يؤدي الى تدني مستوى خدمات المهنة ومن ثم خروجها من السوق.

ويقصد بالأزمة**Crisis**– توقف الحوادث المنتظمة والمتوقعة ، ومن الناحية ادارية يقصد بها اضطراب في كيان المنظمة أو يؤدي إلى اختلال مجموعة العلاقات المنظمة ، وبالتالي يفقد متخذ القرار قدرته على السيطرة عليهـا أو التعامل معها تعاملا سليما ، كما أنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ،

ويخرج عن اطار العمل المعتاد و يتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ، إن لم يكن في الحدوث فهو في التوقيت ، الأمر الذي يتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة ودقة في ردة الفعل ويفرز أثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصاللتحسين والتعليم.(**فوزي الشربجي** ،**www.knoll.bete**).

مشكلة الدراسة:

لقد بدأنا نلمس جميعا من خلال معايشتنا للأحداث الاقتصادية سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العربي بما يسمى أزمة ثقة والتي تكون بدون شك ناتجة عن أزمة أخلاق ، ومن المعروف أن المحاسب القانوني (المراجع الخارجي) في ليبيا يواجه أزمة ثقة بصفة عامة ومن جانب إدارة الضرائب بصفة خاصة (**المعتز الشيخي** ، **2004**)، ولعل ذلك راجع من شعور المقدرين في إدارة الضرائب أن المحاسب القانوني يقوم بمساعدة الممولين في التهرب من دفع الضرائب أو دفعها بصورة أقل مما يجب أن يكون وأيضا عدم معاقبة المحاسب القانوني عندما يثبت أن الحسابات المدققة غير أصولية ، وفي حالة وجود خلاف على مكونات الوعاء الضريبي نجد أن عدم ثقة إدارة الضرائب تصل إلى عدم الاعتماد على تقرير المحاسب القانوني المرفق حول القوائم المالية للعميل ، كذلك النقص الحاد في التشريعات المهنية والتي لم تقم نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين باستكمالها تطبيقا لأحكام قانون تنظيم مزاولة مهنة المراجعة والمحاسبة والتي من بينها (أخلاقيات المهنة) حسب رأي الباحث كان من بين الأسباب المؤدية إلى تدني مستوى الثقة في المراجعين الخارجين من قبل إدارة الضرائب.

واضافة لما سبق ، هناك مقابلة أجراها أحد الباحثين مع كل من المحلل المالي ومدير الشؤون القانونية لمصرف الوحدة (الإدارة العامة بنغازي) ، ومقابلة أخرى مع مديرإدارة الضرائب بالوكالة بنغازي ، اتضح منهما عدم الاعتماد على تقرير المراجع الخارجي بشكل كبير وذلك لوجود محاباة في إعداده (**المعتز الشيخي** ، **2004**).وبناءًالماسبق،يمكنصياغةمشكلةالدراسةفيالسؤالالتالي:

" **ما هو واقع التعليم المحاسبي في الجامعات الليبية ودوره في الحد من أزمة أخلاقيات مهنةالمحاسبة**".وتم الإجابة على السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة الرئيسية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ماهي درجة أهمية تدريس أخلاقمهنة المحاسبة في الجامعات الليبية؟

2- ماهي درجة أهمية تدريس أخلاق المهنة في المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية؟

3- ماهي درجة مستوى تغطية أخلاقالمهنة أثناء التدريس الجامعي استنادا إلى متطلبات معايير التعليم المحاسبي الدولية ودورها في الحد من أزمة أخلاقالمهنة؟

4- ماهيدرجة أهمية وجود منظماتمهنية بالتزامن مع مؤسسات التعليم في ممارسة أخلاق المهنة؟

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الاتي :

1- الرغبة الشديدة في رفع مستوى أداء مهنة المحاسبة ،حيث هناك علاقة سببية قوية بين الالتزام بقيم أخلاق المهنة ومستوى أداء المحاسب.

2- المحافظة على الثقة في المعلومات المحاسبية التي يقدمها المحاسب إلى المستفيدين من هذه المعلومات حيث أن غياب اخلاقيات مهنة المحاسبة ينعكس سلبا على المهنة ويفقدها الثقة.

3- الحاجة إلى حماية المهنة من انحرافات بعض أعضائها الذين لا يلتزمون بأخلاق المهنة والتي تسول لهم أنفسهم بالتزوير والكذب وعدم الحيادية لتحقيق مآرب ماديةوشخصية.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاتي :

1- مدى أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة في الجامعات الليبية؟

2- معرفة أهمية تدريس أخلاقيات المهنة في المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية؟

3- مدى درجة مستوى تغطية أخلاقيات المهنة أثناء التدريس الجامعي استنادا إلى متطلبات معايير التعليم المحاسبي الدولية ودورها في الحد من أزمة أخلاقيات المهنة؟

4- التعرف على أهمية وجود منظمات ومؤسسات مهنية بالتزامن مع مؤسسات التعليم في ممارسة أخلاقيات المهنة؟

منهجية الدراسة :

استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي النوعي للبيانات التي تم تجميعها للتعرف على كيفية تحسين كفاءة وفعالية التعليم المحاسبي للحد من أزمة الثقة في مهنة المحاسبة ،حيث أن استخدام هذا النوع من مناهج البحث العلمي له أهمية كبيرة فيفهمطبيعة التعليم المحاسبي نحو الثقة في المهنة.

مجتمع و عينة الدراسة:

ويتكون مجتمع الدراسة من كل المؤسسات التعليمية في ليبيا التي تقوم بتدريس المحاسبة والمتمثلة في الجامعات الليبية.

أما العينة – فإنها تشمل جامعة بنغازي العاملة في المنطقة الشرقية فقط وذلك لأن القوانين واللوائح المعمول بها في الجامعات الليبية موحدة وكذلك السياسات الإدارية داخل هذه المؤسسات العلمية متشابهة إلى حد كبير.

أداة تجميع البيانات:

للإجابة على أسئلة الدراسة فقد تم استخدام استمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات اللازمة.

طرق تحليل البيانات:

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة لتحليل بياناتها بعد تجميعها.

الإطار النظري:

التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة:

أن التعليم المحاسبي يحتل أهمية كبيرة نظراً لخصوصية النظرة إلى المحاسبة والحاجة المستمرة إلى العمل المحاسبي في أي مجتمع من المجتمعات ، ولابد من الاهتمام بعملية التعليم المحاسبي للوفاء باحتياجات المجتمع من المحاسبة التي يمكن من خلالها تهيئة الكوادر الأكاديمية والمهنية القادرة على سد احتياجات الطلب المتزايد على المحاسبة وإن احتياجات هذا المجتمع متنوعة ومتعددة ويلزم من يقدمهاأن يراعي الموضوعيةوالمصداقية والأمانة والنزاهة والشفافية عند تقديمه المعلومات المحاسبية للمستخدمين الداخليين والخارجيين على حد سواء.

لا شك أن مسؤولية اعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية المطلوبة تقع على عاتق عدد من الجهات ومن أبرز هذه الجهات مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال تبني ومواكبة سياسات وأساليب تعليمية حديثة تركز على إكساب الطالب الجامعي القدرات والمهارات المهنية اللازمة وتنمي لديه التفكير التحليلي والابتكاري والتي دعت إليه المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين إلى ضرورة التحرك في اتجاهها.

إن الأسلوب التقليدي المتبع حاليا لا يؤهل الطالب الجامعي بالقدر المطلوب ليمارس مهنة المحاسبة باقتدار،كما أن هذا الأسلوب لا يأخذ في اعتباره مفهوم شاع حديثا في الأوساط التعليمية وهو مفهوم المهـارات القابلة للنقل – **Transferable Skills** – بمعنى أن المهارات التي يتم تطويرها خلال المراحل التعليمية، يمكـن أن تفيد مكتسبها عند انتقاله إلى مرحلة التوظيف،وبذلك فإن جودة التعليم المحاسبي تلعب دور هام في تطوير مهنة المحاسبة(**Nassar et al., 2013**).

وعلاوة على ما سبق ، فإن مهنة المحاسبة بقطاع الأعمال هذه الأيام تمر بأزمة ثقة عميقة يمكن اعتبارها بدرجة كبيرة أزمة أخلاق نابعة من سيطرة الجشع والمصالح الخاصة بصورة واضحة على جزء كبير من القطاعات وإن كان أثرها يظل محدودا أو غير منظور بسبب ضعف الرقابة الإدارية والمالية والرقابة المهنية منالمجالس المهنية المعتمدة بالإضافة إلى عدم كفاءة المحاسب في الإجراءات المحاسبية وعدم الالتزام بالمعايير المحاسبية لعدم إلمامه بقواعد أصول المهنة ، حيث أثرت هذه الأزمة بوضوح على مهنة المحاسبة وكشفت الحال الذي وصلت إليه أخلاقيات المهنة ولهذا كانت هناك مجموعة من المسببات الاجتماعية والدينية والاقتصادية وكذلك السياسية ، الأمر الذي قد يؤدي لانعكاسات خطيرة ومدمرة على المهنة وعلى اقتصاد الدول إذا لم يتم اتخاذ خطوات واضحة وجريئة لمعالجة هذا الخلل.

إن التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة(Ali and Ahmed, 2007) ، مجالان لايمكن فصلهما عن بعضهما البعض فالتعليم المحاسبي الجيد يجب أن يؤدي إلى اخراج محاسب جيد مؤهل أكاديميا ليقوم بدوره المهني في سوق العمل بكل كفاءة وبأخلاق مهنية عالية ، كما ان عدم التعاون والتنسيق بين التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة سوف يؤدي إلى بطء تطوير مهنة المحاسبة وبالتالي عدمالاستجابة السريعة للتحدياتالاقتصاد الحديث أوالتعامل مع الأزمات المالية والاقتصادية.

إن المتمعن لمهنة المحاسبة في ليبيا ، يري بوضوح تدني ملحوظ للمستوى العلمي لخريجي الجامعات من حيث نقص اكتسابهم للمعرفة في جوانب محددة وافتقارهم أيضاً وبدرجة ملموسة للمهارات اللازمة لممارسة مهنة المحاسبة ومتطلباتها سواء متطلبات تشريعية مهنية أي منظومة المعايير الضابطة لممارسة مهنة المحاسبة أو متطلبات تشريعية قانونية ترتبط بقوانين ذات صلة وثيقة بممارسة المحاسب ، بالإضافة إلى متطلبات ممارسة المهنة الأخلاقية.

كما أن غياب التعليم المستمرفي البيئة الليبية بما فيها تعليم أخلاقيات المهنة وكذلك غياب الرقابة المهنية ، بالإضافة إلى غياب الرقابة للممارسات الأخلاقية لأصحاب المهنة والافتقار إلى مجلس مهني قوي يرسم ويوضح منهجية وسلوكيات المهنة، أدى بدون شك إلى زعزعة الثقة في مهنة المحاسبة من قبل الجمهور المالي وتدنيها إلى أن اصبحت أزمة ثقة ناتجة عن أزمة أخلاق مهنة لأنه لا يوجد منظومة محكمة لهذه المهنة وكيفية عملها بشكل رادع للمحاسب عن أي انحرافات قد تصدر عنه.

وقد يكون من عوامل الضعف بالمحاسبة هي البرامج التدريسية بالجامعات والتي تتمسك بالطرق التقليدية ، حيث أن الأسلوب التقليدي المتبع في الجامعات لا يؤهل الطالب بالقدر المطلوب ليمارس

المهنة باقتدار ولم يعد المحاسب الذي يقوم بالأعمال المحاسبية المحدودة من تسجيل وإعداد التقارير هو القادر على التطوير المهني(Nassar et al.., 2013).

أخلاقيات مهنة المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد:

تعرف أخلاقيات المهنة(Arens et al.2013) – على أنها مجموعة من المبادئ والقيم التي يلتزم بها الأفراد والجماعات خلال أدائهم مسؤولياتهم وواجباتهم.

كما عرفتها(رحاب , 2016) – بأنها "مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الأنسان المحترف في مهنته تجاه عمله وتجاه المجتمع ككل وتجاه نفسه وذاته ".

وهناك مجموعة من العوامل (عمر ، 2000) - تبرز مدىالحاجة للأخلاق المهنية ودورها في مكافحة الفساد وهي:

1- إذا كانت المحاسبة تقوم على وجود مبادئ أو قواعد تصاغ بعد ذلك في صورة معايير محاسبية يعتمد عليها في اعداد البيانات ،ومن أجل ان تكون هذه البيانات مفيدة يجب أن يتوافر فيها الصدق والعدالة والأمانة ، الأمر الذي يتطلب عند اعداد معايير المحاسبة مراعة القيم الأخلاقية وهو ما يوفره المدخل الأخلاقي لنظرية المحاسبة.

2- إذا كانت المعايير المحاسبية معدة على أساس اخلاقي ، يبقى الأمر مرهونا بأخلاقيات المحاسب كالمحاسب الذي يعلم أن هناك رشاوي دفعتها الشركة ومع ذلك يسجلها في الدفاتر على أنها عمولات وغيرهاكالمبيعات الصورية ، والتي لا سبيل إلى تلافيها إلا بالتزام المحاسب بالأخلاق الحميدة.

3- توجد اختيارات عديدة يسلكها المحاسب في المهنة، يمكن أن يوصف بأنه أخلاقي إذا روعي فيه العمل على التوازن بين المصالح ومنها ما هو غير أخلاقي إذا روعي فيه تحقيق نفع أكثر مما يستحقه لذا يجب أن يكون المحاسب أميناً وعادلاً في تحديد حقوق والتزامات الغير.

4- هناك أطراف عدة يستخدمون المعلومات المحاسبية في اتخاذ قراراتهم بدون التعاقد مع المحاسب مثل العملاء والموردين وغيرهم الذين يعتمدون على موضوعية المحاسبفي اعداد المعلومات المحاسبية.

5- أن وجود قواعد أخلاقية ملزمة للمحاسبين من شأنها أن تحد من تدخل أطراف خارجية في العمل المحاسبي مثل تدخل إدارة الشركة لإثبات عمليات غير حقيقية لتظهر أنهم أكفاء على خلاف الحقيقة أوطلب اخفاء معلومات تظهر انحرافهم ، وبدون وجود هذهالقواعد الأخلاقية سوف يستجيب المحاسب لطلباتهم مما يضر بمصالح أطراف أخرى ويؤدي بالتالي الى فقدان الثقة في المهنة.

كما أن في العقود الأخيرة (**Schroeder et al.,2011**) ، تحدثت صحف كثيرة عن الفضائح المالية التي طالت أكبر شركات العالم مثل أنرون (الولايات المتحدة) أو بارمالات (الإيطالية) وغيرها من الشركات ، مما اضطر العديد من الدول لإصدار قوانين وتشريعات لتحد من العمليات اللاأخلاقية التي قد يقوم بها المحاسب مثل قانون " ساربنأوكسي" أو غيره. إن الدور الرقابيوالتشريعي على العملية المحاسبية وتنظيم المهنة بواسطة منظمات مهنية يعزز بشكل أو بأخر من ثقة المحاسب بنفسه ويعزز شعوره بأن هناك جهة تحميه من تغول الإدارات ، وقد نشطت المنظمات المهنية المحاسبية لوضع مواثيق أخلاقية لأعضاء المهنة وعملت على تدعيم الالتزام بها مثل الـ AICPA الأمريكية وجمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين وغيرها.

أهمية تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعات الليبية:

من وجهة نظر الباحث ، تعتبر ليبيا واحدة من أكثر الدول العالم العربي التي يكون فيها التعليم الجامعي المحاسبي مازال مبنياً على التعليم النظري التقليدي حيث لا تزال الطريقة التقليدية لتدريس المحاسبة في جامعاتنا هي الشائعة ،كما تدرس الموضوعات المحاسبية كالمحاسبة والمراجعة والضرائب والنظم المحاسبية وغيرها دون ترابط فيما بينها ،أي ينعدم فيها الربط ما بين الجانب العملي والنظري والذي لا يتضمن تعليم الممارسات المحاسبية الأخلاقية في الجامعات الليبية ، و دائماً هناك تساؤلات تدور في قلم الباحث من بينها ، هل البرامج التعليمية المحاسبية المطبقة حالياً في الجامعات الليبية كافية لتزويد خريج المحاسبة بالمعرفة والمهارات والممارسات الأخلاقية التي يتطلبها سوق العمل؟.

وقد بين (Arens et al., 2013) أن هناك ثلاثة عوامل رئيسية للتضليل وهي الفرص والدافع والقيم الأخلاقية ، كما يوضح عمر (2000) أهمية الأخلاق المحاسبية في ترشيد السلوك الإنساني ، حيث أن هذا السلوك يرتبط بالضرورة بعلاقات مع أخرين ، وأن كل طرف من أطراف هذه العلاقات يسعى نحو تعظيم منفعته مما يحدث تعارضاً بين هذه المنافع ، وعدم وجود ضوابط أخلاقية سيؤدي إلى الاضرار بأطراف العلاقة مما يلزم معه وجود موازين تعمل على تحقيق التوازن بين المصالح المتعارضة وهذه الموازين هي القيم الأخلاقية.

دليل أخلاق المحاسب الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) :(حسين حسين شحاته).

أصدر الاتحاد الدولي للمحاسبين دليلاً يتضمن القواعد الأخلاقية للمهنة، وقد قسم إلى ثلاثة أجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول : A – ويطبق على كافة المحاسبين الممارسين للمهنة.

الجزء الثاني : B – ويطبق على المحاسبين الممارسين للمهنة من خلال المكاتب الخاصة.

الجزء الثالث:C- ويطبق على المحاسبين الموظفين.

وفيما يلي عرض لأهم المبادئ الأخلاقية الواردة في كل جزء من تلك الأجزاء بشيء من الإيجاز.

مبادئ الجزء الأول (A)/ و يتضمن سبع مبادئ أخلاقية على النحو التالي:

قسم (1) – النزاهة و الموضوعية.

قسم (2) – معالجة التعارضات الأخلاقية المرتبطة بالمهنة.

قسم (3) – الكفاءة المهنية و العناية الواجبة.

قسم (4) – السرية التامة (حفظ أسرار العمل).

قسم (5) – ضوابط القيام بمهام ضريبية.

قسم (6) – الأنشطة المهنية التي تعدى حدود الدولة.

قسم (7) – الإعلان و الدعاية عن الخدمات.

مبادئ الجزء الثاني (B)/ ويتضمن سبع مبادئ أخلاقية على النحو التالي:

قسم (8) – الاستقلالية.

قسم (9) – الكفاءة المهنية.

قسم (10) – الأتعاب و العمولات.

قسم (11) – الأنشطة المتعارضة مع مزاولة مهنة المحاسبة.

قسم (12) – التعامل مع أموال العملاء.

قسم (13) – العلاقة مع الزملاء المحاسبين في المهنة.

قسم (14) – الإعلان و اجتذاب العملاء.

مبادئ الجزء الثالث (C)/ ويتضمن أربع مبادئ أخلاقية على النحو التالي:

قسم (15) – تعرض الانتماء و الولاء.

قسم (16) – دعم ومعاونة الزملاء في المهنة.

قسم (17) – الكفاءة المهنية.

قسم (18) – عرض المعلومات.

كما نادت المنظمات المحاسبية المهنية العالمية بتدريس علم الأخلاق للمحاسب ، فقد رأت لجنة " بيد فورد الأمريكية " أن محاسبي المستقبل لا يتلقون الإعداد الذي يحتاجونه لمقابلة الطلب المتزايد على

خدمات المهنة التي ينتمون إليها ولذلك أوصت بضرورة تزويدهم بالمهارات الفنية وغرس المعايير الأخلاقية والمسؤولية المهنية وهذا لن يتحقق إلا بتدريس الأخلاق لطلبة المحاسبة فيالجامعية.وقداستعرض(**الذنيبات، 2012**)أهمقواعدأخلاقياتالمهنةكما يلي:

1–الاستقامة و النزاهة: وهذا يتطلب من المحاسب ألا يقوم بتقديم أي معلومة تحتوي على بيانات مالية محرفة أو مضللة أو اعدت بإهمال أو فيها نوع من الغموض الذي يؤدي إلى التضليل.

2الموضوعية: أي على المحاسب أن يظهر قدراعاليامن عدم التحيز والمحاباة واظهار المعلومة لكافة الجهات المخولة بكل صدق و أمانة.

3– الكفاءة والعناية المهنية:يتوجب على المحاسب أن يعمل على تطوير المعرفة والمهارة التي يملكها ومتابعة المستجدات في المهنة.

4السرية:لايجوز للمحاسب تقديم البيانات التي يعدها أو يطلع عليها إلى أي طرف غير مخول حيث ذلك يعتبر إخلالا بالأمانة المهنية والموكلة له و لا يجوز الكشف عن معلومات عميله إلافي الحالات التالية:(**الذنيبات، 2012**):

1- إذا كان الكشف عن هذه المعلومات مسموح بها قانونا وبموافقة العميل.

2- إذا كان الكشف ضمن المتطلبات المهنية ، مثل:الاستجابةللمتطلباتالأخلاقية.

أو لحماية مصالح المحاسبخلال الإجراءات القانونية أو حالةالرقابةعلىالجودةومراجعةالنظير.

وقد شجع عمر(**2000**) على ربط المحاسبة بالأخلاق الإسلامية في مهنة المحاسبة ووضع لذلك منهجا في دراستها. ومما لا شك فيه أن الوقاية خير من العلاج ، أي أن زرع القيم الأخلاقية وتنميتها لدى المحاسب وهو على مقاعد الدراسة سيحد بشكل كبير من الممارسات اللاأخلاقية وتدني مستوى الثقة بالمهنة.

الدراسة الميدانية.

تهدف الدراسة الميدانية إلى قياس الوضع القائم للتعليم المحاسبي و أخلاقيات المهنة وكذلك دوره في تحسين الممارسات الأخلاقية لمهنة المحاسبة والحد من الفساد من خلال أدوات التحليل الإحصائي الوصفي.

منهجية الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة هذه الدراسة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها ، فإن الباحث اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي إذ قام بالاطلاع على الدراسات المختلفة في مجال التعليم المحاسبي وأخلاقيات المهنة ، كما استخدم المنهج التحليلي في تحليل الاستبيان الذي جرى تصميمه كجانب من

الدراسة الميدانية ،إذ تم التعرف على واقع التعليم المحاسبي وأخلاقيات المهنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة بجامعة بنغازي.

مجتمع و عينة الدراسة:

يتكون **مجتمع الدراسة** من جميع الجامعاتالتي تقوم بتدريس المحاسبة في ليبيا -**أما عينة الدراسة** فتتكون من اعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة بجامعة بنغازي، وذلك لكبر حجم العينة بهذه الجامعة والبالغ عددها (62) عضو هيئة تدريس بقسم المحاسبة حسب سجلات إدارة أعضاء التدريس في جامعة بنغازي، وهم متخصصين في تدريس المحاسبة وكذلك لأن القوانين واللوائح المعمول بها بجامعة بنغازي شبه موحدة لحد كبير جدا مع الجامعات الليبية الأخرى وأيضا لمرجعية كل هذه الجامعات لجهة إدارية واحدة والمتمثلة في وزارة التعليم العالي والتي تنفرد بوضع القوانين والسياسات الإدارية والتعليمية لكل الجامعات الليبية ، وعليه فإن نتائج هذه العينة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة في البيئة الليبية.وعلاوة على ذلك تم توزيع 62 استبانة على عينة الدراسة،وجمع الباحث(43) استبانة ولم يكن بإمكانها سترداد البقية بسبب عدم تعاون بعض أفرادالعينة،وبعد فرز استبانات الدراسة تبين وجود (5) استبانات غيرصالحة للتحليل،وذلك لعدم إجابة بعض فقرات الاستبانةبشكل جيد،ليستقر عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الاحصائي إلى (38) استبانة فقط. أيمانسبته 61.29% من اجمالي الاستبانات. والجدول(1) يوضحذلك.

جدول (1)الاستبانات الموزعة و المستبعدة و الخاضعة للتحليل

الاستبانات	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستبعدة	الاستبانات الخاضعة للتحليل الاحصائي
العـــــدد	62	24	38
النسبة المئوية	%100	%38.71	% 61.29

المصدر: تصميم الباحث

كما تم تحديد المتوسط الحسابي المرجح بأوزان حددت اعتماداً على مقياس ليكرت ذي الأبعاد الخمس (Five Point Likert)لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند على النحو التالي:

جدول(2)المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت

درجات الموافقة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
الوزن النسبي	5	4	3	2	1
الوزن المئوي	%100	%80	%60	%40	%20

المصدر : من خلال مراجعة دراسات سابقة

صدق وثبات أداة القياس:

تم اختبار درجة المصداقية Reliability Test من خلال استخدام اختبار كرونباخ ألفا Alpha Cronbach من أجل الحكم على صدق وثبات أداة القياس(قائمةالاستبيان) المستخدمة في الدراسة،وذلك من خلال قياس درجةالاعتمادية على أسئلة الاستبانة حيث بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة حسب معيار كرونباخ ألفا(81.81%)وهي نسبة جيدة لاعتماد نتائج هذه الدراسةإذ أن النسبة المقبولة لتعميم نتائج مثل هذه الدراسات هي 60% (Malhotra,2004)، والجدول(3) يوضح معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة.

جدولرقم (3)معاملات الثبات لمتغيرات الدراسةباستخدام معامل الفاكرونباخ

الفقرات	المتغير	معامل الثبات	المصداقية
8-1	درجة اهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة في الجامعات.	%62.04	%78.76
20-9	درجة أهمية تدريس أخلاق المهنة في المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية؟	%80.04	%89.46
31-21	درجة مستوى تغطية أخلاقالمهنة أثناء التدريس الجامعياستنادا إلى متطلبات معايير التعليم المحاسبي الدولية ودورها في الحد من أزمة أخلاقيات المهنة؟	%78.13	%88.39
42-32	درجة أهمية وجود منظمات ومؤسسات مهنية بالتزامن مع مؤسسات التعليم في ممارسة أخلاقيات المهنة؟	%86.77	%93.15
42-1	**المعدل العام للصدق والثبات**	%81.81	%90.45

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي Spssللاستبانات

الأساليب الاحصائية المستخدمة لتحليل بيانات الدراسة :

يعرض هذا المبحث التحليل الوصفي للبيانات التي تم تجميعها من خلال استمارة الاستبيان للوصول إلى نتائج مبدئية حول أسئلة الدراسة. حيث تم تصنيف وجدولة بيانات الدراسة لسهولة تحليلها إحصائياً من خلال المقاييس الإحصائية المناسبة والتي تتمثل في:

أولا– الإحصاء الوصفي :

ولغرض تحليل البيانات وصفيا تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل:

1- التكراراتFrequency والتكرارات النسبيةPercent للتعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث عدد المشاركينوالمؤهل العلمي والخبرة العملية في التدريس ، أما بالنسبة للتكرارات النسبية فتم استخدامها لبيان أهمية النسبة المئوية لكل فئة من الفئات إلى المجموع الكلي.

2- الوسط الحسابي Mean، وتم استخدامه للتعرف على أهمية كل بند من بنود المتغيرات بالنسبة للوسط الفرضي(3) وذلك عن طريق مقارنته مع الوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

3- الانحراف المعياري Standard Deviation، و تم استخدامه من أجل التعرف على مقدار التشتت في الإجابات حولالوسط الحسابي.

ثانيا– الاختبار (T) لعينة واحدة:

وتم استخدامهذاالأسلوبمنالاختباراتالإحصائيةفيهذهالدراسةبهدف اختبار متوسطات الإجابات ،ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق معنوية ذات دلالة احصائية في أراء المشاركين أم لا.

تحليل خصائص عينة الدراسة:

المؤهل العلمي:

يظهر الجدول(4) أن غالبية أفراد العينة من حملة شهادة الماجستير وبلغ عددهم 32 وبنسبة مئوية 84.2% ، ومن ثم حملة شهادة الدكتوراه الذي بلغ عددهم 6 وبنسبة مئوية 15.8%.

جدول (4) المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	التكرار النسبي
الدكتوراه	6	15.8
الماجستير	32	84.2
المجموع	**38**	**%100**

المصدر : اعداد الباحث استناداً نتائج التحليلي الإحصائي spss

الخبرة العلمية في مجال المحاسبة:

أظهر الجدول(5) أن الذين خبرتهم (من 10 إلى 15 سنة) هم أكثر تدريس للمحاسبة حيث كانوا خبرتهم كبيرةوبنسبة مئوية بلغت (39.5%).ثم تليها الفئات الأخرى من الخبرات.

جدول رقم (5) الخبرة العلمية في مجال المحاسبة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	5	%13.2
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	%23.7
من 10 إلى أقل من 15 سنة	15	%39.5
أكثر من 15 سنة	9	%23.7
المجموع	**38**	**%100**

المصدر: اعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

الخبرة العلمية في مجال المراجعة:

أظهر الجدول رقم (6) أن من يدرسون المراجعة همالذينتقلخبرتهمعن 5 سنواتأيمانسبته 42.1% ،أما الذين خبرتهم أكثر من 15 سنة فكانوا الأقل في تدريس المراجعة.

جدول رقم (6) الخبرة العلمية في مجال المراجعة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	16	%42.1
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12	%31.5
من 10 إلى أقل من 15 سنة	8	%21.1
أكثر من 15 سنة	2	%5.3
المجموع	**38**	**%100**

المصدر: إعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

1- تحليل البيانات المتعلقة بدرجة أهمية تدريس أخلاق مهنة المحاسبةفي الجامعات الليبية؟

يبين الجدول(7)الإحصائياتالوصفيةللإجابة على سؤال الدراسة،وباستخدام الوسط الحسابي تم ترتيب عبارات أهمية تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعات الليبية حسب أهميتها تنازليا مع ملاحظة أن العبارات التي تحصل على الوسط الحسابي يفوق 3 تعتبر مهمة و إذا كانت أقل من 3 تعتبر غير مهمة و إذا كانت

مساوية لـ 3 فهي محايدة تمشياً لمقياس ليكرتكما استخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى وجود التشتت من عدمه بين أراء المشاركين في الدراسة.

جدول (7). لبيان درجة أهمية تدريس أخلاق مهنة المحاسبة في الجامعات الليبية.

الإحصائياتالوصفية / عبـــــارات السؤال الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تدريس اخلاقالمهنة لطلبة المحاسبة بالجامعات الليبية يحد كثيرا من الفساد المهني.	3.86	1.04
للتعليم المحاسبي الجامعي دور رئيسي في رفع مستوى الإدراك والمعرفة والمهارات للممارسات الأخلاقية مما يساهم في الحد من مكافحة الفساد.	3.86	0.77
الأزمات المتلاحقة التي يشهدها العالم الأنوما يترتب عليها من فساد مالي واقتصادي تؤكد على ضرورة الاهتمام بالجانب الأخلاقي في تعليم المحاسبة	3.73	0.97
دراسة أخلاقيات المهنة في لطلبة المحاسبة لا يحد من أزمة الثقة بالمهنة	3.57	1.00
يتم تدريس طلبة المحاسبة لمواضيع أخلاق المهنة ضمن مواد متطلبات قسم المحاسبة	3.10	1.22
عدم الاهتمام بتدريس طلبة المحاسبة وتدريبهم على الممارسات الأخلاقية للمهنة كان له دوراكبيرا في ما نشهده حاليا من فساد و فشل اداء مهني.	3.10	1.20
عدم تدريس أخلاقيات المهنة لطلبة المحاسبة في الجامعات الليبية يعتبر عنصرا هاما لما نلاحظه من تدني معرفة الطلبة بالممارسات الأخلاقية في ممارسة المهنة.	2.76	1.21
ليس من الضروري تدريس أخلاقيات المهنة في كليات المحاسبة	1.68	1.11
المتوسط الحســـابي العام و الانحراف المعياري العام	**3.21**	**0.56**

المصدر : اعداد الباحث بناءا على نتائج التحليل الاحصائي Spss

يتضح من الجدول السابق ،أن اتجاهات المشاركون في الدراسةتؤكد على تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة في الجامعات الليبية ،حيث بلغ اتجاههم العام (3.21) ،وهذا يؤكد مدى أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة ،أما الانحراف المعياري ظهر (0.56) وهذا الانحراف يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع العبارات وهذه القيمة المنخفضة عني أن إجابات عينة الدراسة متقاربة و متشابهة إلى حد ما.

ويوضح الجدول (8) استخدام اختبارOne Sample T.Testلاختبار معنوية الوسط الحسابي عما إذا كانت هناك فروق جوهرية أملا، عند مستوى دلالة (0.05).

حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بالجدول (8)أن القيمة المعنوية P.Valueأقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذايشير إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اجابات المشاركين حول أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة في الجامعات الليبية.

الجدول رقم (8) يبين نتائج اختبار (T) لمتوسط الإجابات

البيـــــــــيان	الفئة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	P-Value
العامل الأول	أعضاء التدريس	38	3.21	0.56	2.33	0.025

المصدر : إعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

2- **تحليل أهمية تدريس أخلاق المهنة في المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية**.وقد تم ترتيب عبارات هذا السؤال حسب أهميتها تنازلياً والجدول(9) يوضح ذلك:

جدولرقم (9) أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة و دورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية.

الاحصائيات الوصفية / عبارات السؤال الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
من المهم في مهنة المحاسبة أن تتوفر فيها الموضوعية.	4.28	0.69
الممارسات الغير أخلاقية لمهنة المحاسبة والمراجعة تنعكس سلبا على المهنة والمجتمع.	4.23	0.75
من المهم في مهنة المحاسبة و المراجعة أن تتوفر فيها النزاهة.	4.21	0.62
وجود جسم مهني للمحاسبين ينظم المهنة أخلاقيا مما يساعد في رفع مستوى الممارسات الأخلاقية للمهنة وبالتالي مكافحة الفساد.	4.15	0.82
زيادة ثقافة المحاسب والمراجع بالمعرفة حول أخلاقيات المهنة هي عملية مهمة في مهنة المحاسبة.	4.10	0.72
من المهم في مهنة المحاسبة و المراجعة أن تتوفر فيها السرية التامة.	4.07	0.74
هناك ارتباط قوي بين الالتزام بأخلاقيات المهنة في المحاسبة ومكافحةالفساد.	4.05	0.86
زيادة ثقة المهنة لدى المستفدين منها تتأتى بممارسة أخلاقيات مهنية عالية في المحاسبة قبل الكفاءة المهنية.	4.00	0.77

من الضروري أن يتوافر لدى المحاسب إدراك للمسؤولية الاجتماعية.	3.97	0.91
مكافحة الفساد لا يرتبط بقضايا التدريس الجامعي و إنما يرتبط بوجود منظومة تشريعية و قانونية صحيحة و تطبق بفاعلية على جميع أفراد المجتمع دون محاباة.	3.84	1.17
هناك علاقة طردية بين كفاءة المحاسب والضوابط الأخلاقية.	3.84	1.07
هناك ترابط قوي بين الأخلاق المهنية للمحاسبة و تطوير المهنة	3.84	0.75
المتوسط الحسـابي العام و الانحراف المعياري العام	**4.05**	**0.47**

المصدر : إعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

ويتضح من الجدول (9) انه هناك اجماع ايجابيلدى المشاركين في الدراسة حول درجة أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبةودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية لحصول كل العبارات على وسط حسابي أعلى من (3) ، مما يدل على أنه ذو أهمية بالغة والذي يؤكد ذلك اتجاههم العام البالغ (4.05). كما أن الانحراف المعياري بلغ (0.47)وهذا يشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

ولاختبار معنوية الوسط الحسابي عما إذا كانت هناك فروق جوهرية عند مستوى دلالة (0.05) تم استخدام اختبار One Sample T.Test . والجدول(10) يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (10) لبيان نتائج اختبار (T) لمتوسط الإجابات

البيـــــــــان	الفئة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	P–Value
السؤال الثاني	أعضاءالتدريس	38	4.05	0.47	13.78	0.000

المصدر : إعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

حيث أظهرتنتائج اختبار (T) أن القيمة المعنوية P.Value أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يشير إلى وجود اختلاف معنوي إحصائياً بين اجابات المشاركين. أي يوجد اتجاه ايجابي من المشاركين حول أهمية تدريس أخلاقيات مهنة المحاسبة ودورها في مكافحة الفساد في البيئة الليبية.

3- درجة مستوى تغطية أخلاقيات المهنة أثناء التدريس الجامعي استنادا إلى متطلبات معايير التعليم المحاسبي الدولية ودورها في الحد من أزمة أخلاقيات المهنة.

فقد أظهر التحليل الإحصائي أن اتجاهات المشاركين كانت ايجابياً حول هذا السؤال كما هو مبين في الجدول (11).حيث تم ترتيب متطلبات هذا السؤال في الجدول حسب أهميتها تنازلياً.

جدول(11)درجة مستوى تغطية أخلاقيات المهنة أثناء التدريس الجامعي استنادا إلى متطلبات معايير التعليم المحاسبي

الاحصائيات الوصفية / عبارات السؤالالثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا تتضمن الخطط الدراسية لتخصصات المحاسبة أثناء التدريس الجامعي تدريس أخلاقيات المحاسبة استناداً الى متطلبات معايير التعليم المحاسبي الدولية.	4.34	0.62
لا يحصل طلبة المحاسبة في الجامعات الليبية على المعرفة الكافية و التدريب المناسبين حول اهمية أخلاقيات ممارسة المهنة.	4.28	0.69
اثناء الدراسة الجامعية يجب أن يتدرب الطالب المحاسبي على الأخلاقيات العملية المرتبطة بالسلوك الأخلاقي في المهنة وكيفية معالجتها	4.13	0.87
اثناء الدراسة الجامعية يجب أن يتدرب الطالب المحاسبي على الأخلاقيات المرتبطة بعملية اتخاذ قرارمالي أو حتى إداري.	4.13	0.90
تغطية أخلاقيات المهنة في التدريس الجامعي لا يكفي لتدريب الطلبة على ممارسة أخلاقيات المهنة بالشكل المطلوب.	4.05	0.92
اثناء الدراسة الجامعية يجب أن يتدرب الطالب المحاسبي على الأخلاقيات المرتبطة بالسلوك الأخلاقي في المهنة و المعايير المرتبطة بالأخلاق.	3.84	1.12
العديد من أعضاء هيئة التدريس لا يعيرون الاهتمام الكافي للفصول الدراسة التي تغطي أخلاقيات الممارسة المهنية في المحاسبة الضريبية.	3.84	1.07
العديد من أعضاء هيئة التدريس لا يعيرون الاهتمام الكافي للفصول الدراسة التي تغطي أخلاقيات الممارسة المهنية في مراجعة الحسابات.	3.76	1.07
أخلاقيات المهنة وممارستها لا يمكن أن يكتسب بالتدريس الجامعي.	3.76	1.07
لا يتوفر لدى أعضاء الهيئة التدريسية في أقسام المحاسبة المعرفة الكافية حول معايير التعليم المحاسبي الدولية الصادرة عن IAESB	3.73	1.05
أن الأخلاق المهنية يكتسبها الفرد من البيت والمجتمع وليس من الدراسة الجامعية	3.73	1.10
المتوسط الحســـابي العام والانحراف المعياري العام	**3.96**	**0.54**

المصدر : اعدادالباحث بناءا على نتائج التحليل الاحصائيSpss

حيث أظهر الجدول (11) أن هناك اجماع ايجابي لدى المشاركين في الدراسة حول السؤال الثالث لحصول كل العبارات على وسط حسابي أعلى من (3)وما يؤكد ذلك اتجاههم العام البالغ (3.96).كماأنالانحرافالمعياريقدبلغ (0.54) مما يعني ذلك أن إجابات المشاركين والتي شملتهم عينة الدراسة كانت متقاربة ومتشابهة إلى حدما.

ولاختبار معنوية الوسط الحسابي عما إذا كانت هناك فروق جوهرية عن القيمة المحايدة (3) عند مستوى دلالة (0.05) تم استخدام اختبار One Sample T.Testكما هو بالجدول(12).

الجدول رقم (12) لبيان نتائج اختبار (T) لمتوسط الإجابات

البـــــــــيان	الفئة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	P-Value
السؤال الثالث	أعضاء تدريس	38	3.96	0.54	10.92	0.000

المصدر : اعداد الباحث بناءا على نتائج التحليل الاحصائيSpss

حيث أظهرت نتائج اختبار (T) بالجدول (12) أن القيمة المعنوية P.Valueأقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذايشير إلى وجود اختلاف معنوي إحصائياً بين اجابات المشاركين.

4-درجة أهمية وجود منظمات مهنية بالتزامن مع مؤسسات التعليم في ممارسة أخلاق المهنة:

تم ترتيب عبارات هذا السؤال حسب أهميتها تنازلياً و تمشيا مع مقياس ليكرت كما في الجدول(13).

جدول (13) درجة أهمية وجود منظمات مهنية بالتزامن مع مؤسسات التعليم في ممارسة أخلاقيات المهنة

عبارات السؤال الرابع / الاحصائيات الوصفية	لوسطالحسابي	الانحراف المعياري
عدم وجود منظمات مهنية تنظم المهنة بشكل جيد تزيد من أزمة أخلاقيات المهنة	4.36	0.63
عدم وجود ارتباط قوي بين المنظمات المهنية ومؤسسات التعليم المحاسبي الجامعي لا يؤثر سلبا على ممارسة أخلاقيات المهنة.	4.15	1.02
يتوجب أن تكون المنظمات المهنية بمثابة اختبارات لخطط التعليم المحاسبي الجامعي فيما يتعلق بأخلاقيات المهنة.	4.26	0.82
يتوجب أن يكون هناك معايير أخلاقيات للمهنة المحاسبة والمراجعة في البيئة الليبية.	4.47	0.72

مراقبة ممارسة سلوكيات المحاسبومعاقبته يجب أن تكون من مسؤولية المنظمات المهنية لهذه المهنة لكسب ثقة الجمهور المالي.	4.50	0.55
عدم قيام المنظمات المهنية بترشيد أقسام المحاسبة في الجامعات بكيفية أخلاق المهنة يجعل التعليم المحاسبي يتخذ الأسلوب النظري والتقليدي والبعد عن الواقع المهني .	4.42	0.75
الربط بين المنظمات المهنية المنظمة للمهنة في البيئة الليبية و القوانين الرادعة للسلوكيات الغير أخلاقية الناتجة عن مهنة المحاسبة تحد من أزمة أخلاقيات المهنة.	4.55	0.55
وجود شهادات تقدير مهنية صادرة عن المنظمات المهنية لفترة زمنية للمحاسب الملتزم بمعايير أخلاق المهنة ترفع من مستوىالمهنة وتحد من تدني الثقة بالمهنة.	4.42	0.72
وجود معايير محاسبية صادرة عن الجمعيات أو المنظمات الليبية بالتعاون مع مؤسسات التعليم المحاسبي الجامعي بما يخدم البيئة الليبية بشكل جيد تزيد من ضبط سلوكيات و أخلاقيات مهنة المحاسبة	4.31	0.73
المنظمات والجمعيات المهنية المنظمة لمهنة المحاسبة والمراجعة تعتبر امتداد للتعليم المحاسبي الجامعي من الناحية العملية.	4.44	0.68
عدم وجود تعليم محاسبي مستمر من المنظمات المهنية حول أخلاق المهنة يجعل من مهنة المحاسبةبعيدة عن الواقع والتطورات المهنية والعلمية وبالتالي ارتفاع أزمـة الثقة.	4.55	0.60
المتوسط الحســابي العام و الانحراف المعياري العام	**4.40**	**0.47**

المصدر : إعداد الباحث استنادا على نتائج التحليل الاحصائي spss

حيث نلاحظ من الجدول،أن هناك اجماع ايجابي لدى المشاركين في الدراسة حول السؤال الرابع لحصول كل العبارات على وسط حسابي أعلى من (3) ،ويؤكد ذلك اتجاههم العام (4.40). وأن الانحراف المعيار يبلغ (0.47) ويعني ذلك أن إجابات المشاركين في عينة الدراسة قد كانت متقاربة و متشابهة إلى حدما،ومايؤكد ذلك الجدول (13).

وقد جاء الجدول (14) لاختبار معنوية الوسط الحسابي عند مستوى دلالة (0.05) وقد تم استخدام اختبار One Sample T.Test.

الجدول رقم (14) لبيان نتائج اختبار (T) لمتوسط الإجابات

البـــــــــيان	الفئة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	P-Value
السؤال الرابع	أعضاء تدريس	38	4.40	0.47	18.26	0.000

المصدر : اعدادالباحث بناءا على نتائج التحليل الاحصائيSpss

حيث أظهرت نتائج اختبار (T) الموضحة بالجدول (14) أن القيمة المعنوية P.Value أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يشير إلى وجود اختلاف معنوي إحصائياً بين اجابات المشاركين.

النتائـــج و التوصيات:

أولا – النتـائـج:

بناءاً على التحليل الوصفي و نتائج الاختبارات الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية يمكننا استخلاص النتائج التالية:

1-بينت الدراسة على ان هناك دور كبير جدا للتعليم المحاسبي للحد من ازمة الثقة لمهنة المحاسبة مما يعكس رغبة جميع المشاركين في الدراسة على ان يجب ان يكون التعليم المحاسبي في الجامعات يشمل مواد تدريس أخلاق مهنة المحاسبة. ويرون أن ذلك يعمل على الحد من الفساد المالي بشكل كبير.

2يرى المشاركون وبشكل ايجابي ان مراقبة سلوكيات وممارسات المحاسب المهنية ومعاقبته يجب ان تكون من مسؤولية المنظمات المهنية التابع لها،مما يساهم ذلك في ارتفاع مستوى الثقةفي المهنة.

3- يؤكد المشاركون على أن هناك ترابط قوي بين أخلاقيات وتطوير المهنة ،حيث يرون أن زيادة ثقة المهنة تتأتى بممارسة أخلاقيات مهنية عالية قبل الكفاءة المهنية.

4- تؤكد اجابات المشاركين على ضرورة وجود جسم مهني للمحاسبين بحيث ينظم المهنة بشكل جيد مما ينعكس ذلك ايجابياً على رفع مستوى الممارسات الأخلاقية للمهنة.

5- أظهرت الدراسة أن الطالب الليبي في المحاسبة لا يحصل على المعرفة الكافية حول اخلاقيات المهنة وأن الخطط الدراسية لتخصص المحاسبة لا تتضمن تدريس اخلاقيات المهنة استناداً الى معايير التعليم المحاسبي الدولية.

6- يؤكد المشاركون بضرورة وجود معايير محاسبية ليبية صادرة عن منظمات مهنية بالتعاون مع مؤسسات التعليم المحاسبي الجامعي ، الأمر الذي يزيد من ضبط سلوكيات واخلاقيات مهنة المحاسبة.

ثانياً – التوصيـــــات :

بناءاً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالاتي :

–يجب أن تتقلد الجامعات الليبية دوراً فاعلا في مكافحة الفساد الأخلاقي للمهنة بوضع مناهج تدريسية حديثة تهتم بإعلاء القيم الاخلاقية ونشر ثقافة المعرفة والتعليم الرافض للفساد مما يعمل على تنمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

المراجع العربية :

1-العطني،رحابعبدالله (2016)، أخلاقيات مهنة المحاسبة ،بوابةالمحاسبات.Acpnu.esy.es/28/02/2016،

2- الذنيبات ، علي عبد القادر (2012) ، تدقيق الحسابات في ضوء المعايير المحاسبية، الطبعة الثالثة ، عمان، شركة مطابع الأرز.

3- عمر، محمد عبدالحليم (2000) ، القيم الأخلاقية والإسلامية و الاقتصاد ، ندوة جامعة الأزهر ، القاهرة.

4- شحاته ، حسين حسين (بدون سنة نشر) الإطار العام لميثاق وأخلاق المحاسب في الفكر والتطبيق الإسلامي، سلسلة دراسات و البحوث في الفكر المحاسبي الإسلامي.

References English:

1- Nassar,M., Al Khadash,H.,Mah'd,O.(2013) " Accounting Education and Accountancy profession in Jordan: The current status and the processes of Improvement " Research Journal of Finance and Accounting,Vol.4,No.11

2- Ali,M.J & Ahmed,K. (2007). The legal and institional framework for corporate financial reporting practices in South Asia. Research inAccounting Regulation, 19.

3- Arens, A. A, Elder,R.J and Beasley,M.S,(2013)." Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach ", 15thed,pearson,New york.

4- Schroeder, R., Clark , M., and Cathey, J (2011)" Financial Accounting :Theory and Analysis " 10th Ed., Wiley, Danvers.

التغيير الثقافي للمؤسسات ودوره في تطوير المستقبل الوظيفي للموظفين بمؤسسات القطاع العام

Cultural change of institutions and its role in the development of career prospects for employees in public sector institutions

الدكتور محمد منور العقيلي المطيري

Dr. Mohamed Manour Al – Aqili Al – Mutairi

جامعة شقرة السعودية

ملخص :

تمثل الثقافة المؤسسية المحرك لنجاح أي مؤسسة، فهي تلعب دورا في غاية الأهمية في تماسك أعضاء المؤسسة والحفاظ على بقاءها وهوية جماعتها. فالثقافة أداة فعالة في توجيه سلوك العاملين ومساعدتهم على إنجاز أعمالهم بصورة أفضل، وهي تعتبر نقطة البداية لباقي التغيرات عند إحداث التغيير، فإذا ما تم إحداث التغيير في الثقافة المؤسسية، فإنه يكون من السهل أن تتبعه التغيرات التنظيمية والهيكلية والتكنولوجية الناجحة نظرا للارتباط الوثيق بينها. والتغيير الثقافي في أسلوب عمل المؤسسات من النمط التقليدي إلى الأساليب الحديثة يسهل عليها كيفية التخطيط لمستقبلها الوظيفي بهدف تطويره وتحسينه من خلال قيامها بتصميم وإعداد أنظمة خاصة بمستقبلها الوظيفي ووضعها على الكمبيوتر.

الكلمات المفتاحية : ثقافة المؤسسة، التغيير ، تطوير المستقبل الوظيفي.

Abstract:

Institutional culture is the engine for the success of any institution. It plays a very important role in the cohesion of the members of the institution, maintaining its survival and the identity of its community. Culture is an effective tool in guiding employees' behavior and helping them to do their jobs better. They are the starting point for other changes in making change. If change is made in institutional culture, it is easy to follow successful organizational, structural and technological changes because of their close association. And the cultural change in the work methods of institutions from the traditional to modern methods easy to how to plan for the future career to develop and improve through the design and preparation of systems for the future career and put it on the computer.

Keywords: corporate culture, change, career development.

مقدمة :

تتسم المؤسسات الناجحة بثقافة تنظيمية قوية وأن أهم ما يميزها هو أنها ثقافة متشابهة، فجميع أفرادها يعملون داخل إطار قيمي واحد واضح ومفهوم للجميع، وهذا التجانس يساهم في خلق الإبداع حيث أن المؤسسة تركز على حاجات ومطالب زبائنها الداخليين والخارجيين، والأهداف القصيرة والطويلة، كما أنها تمتلك القدرة على التكيف فهي تتسم بدرجة عالية من المرونة والتكيف مع التغيرات الناشئة حولها. ويعد

التغيير الثقافي عامل مهم في تطوير المستقبل الوظيفي للمؤسسات، فالتغيير الثقافي ينعكس على الجانب التنظيمي والهيكلي والتكنولوجي للمؤسسة، مما يسهل إعداد أنظمة خاصة تسهل التخطيط للمستقبل الوظيفي.

مشكلة الدراسة :

تظهر مشكلة الدراسة في محاولة معرفة مدى مساهمة التغيير الثقافي للمؤسسات والهادف للتغيير ومسايرة التطورات التكنولوجية في تطوير المستقبل الوظيفي. وهكذا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

❖ **ما مدى مساهمة التغيير الثقافي للمؤسسات في تطوير المستقبل الوظيفي ؟**

أسئلة الدراسة :

وقصد الإجابة على التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة ،نورد الأسئلة الفرعية التالية :

1-فيما تكمن أهمية الثقافة المؤسسية ؟

2-ما هي أسباب قيام المؤسسة بتطوير مستقبلها الوظيفي ؟

3-هل توجد علاقة بين التغيير الثقافي للمؤسسات وتطوير المستقبل الوظيفي ؟

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في توضيح دور التغيير الثقافي للمؤسسات في تطوير المستقبل الوظيفي للمؤسسات. ويندرج ضمن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية :

-إبراز أهمية التغيير الثقافي للمؤسسات.

-تبيان دور التغيير الثقافي للمؤسسات في تطوير المستقبل الوظيفي.

-إبراز أهمية تبني المؤسسات للاستخدامات التقنية الحديثة في التخطيط للمستقبل الوظيفي.

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث أنه يعتبر من أنسب المناهج البحثية لتحقيق أهداف هذه الدراسة. وقد استندت الدراسة إلى الأسلوب النظري ويتم عن طريقه مراجعة عدد من الكتب المؤلفة والمقالات والبحوث المنشورة، لتوضيح الخلفية العلمية للثقافة المؤسسية ودور التغيير الثقافي للمؤسسات في تطوير مستقبلها الوظيفي.

أولا : الثقافة المؤسسية

1- مفهوم الثقافة المؤسسية :

إن كل مؤسسة لها ثقافة خاصة تتميز بها عن غيرها من المؤسسات الأخرى وبسبب الاهتمام المتزايد بهذه الظاهرة جعل الباحثين يضعون تعريفات لها انطلاقا من ميدان الدراسة، ولوحظ عدم وجود اتفاق تام على معنى مصطلح ثقافة المؤسسة. [1]

ومن التعاريف نذكر : [2]

عرفها ديفس بأنها : "مجموعة القيم والمعتقدات المشتركة، والتي تعد كدليل ينتج من خلاله معايير تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة".

تعرف على أنها : "مجموعة خاصة من القيم والأعراف والقواعد السلوكية التي يتقاسمها الأفراد والجماعات في المؤسسة، والتي تحكم الطريقة التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض والتي يتعاملون بها مع باقي الأفراد ذوي المصلحة، إن قيم المؤسسة تشكل المعتقدات والأفكار المرتبطة بأنواع الأهداف التي يتعين على أعضاء المؤسسة تبنيها ومعايير السلوك التي يجب أن يتحلى بها أعضاء المؤسسة لتحقيق تلك الأهداف".

تعرف بأنها : "نظام من القيم والمعتقدات المشتركة التي تتفاعل مع كل من العاملين وهيكل المؤسسة والنظم المختلفة بهدف إنتاج أعراف أو أنماط سلوكية خاصة بكيفية انجاز الأعمال في المؤسسة".وبعد عرض هذه التعاريف التي أعطت تصورا عن مفهوم ثقافة المؤسسة يمكن القول أن ثقافة المؤسسة هي مجموعة القيم والمفاهيم التي يؤمن بها العاملين في المؤسسة. ووجود ثقافة قوية في المؤسسة يساعد على التكامل الداخلي والتفاعل الخارجي، وتجعل العاملين لديهم من المبادئ وأسلوب العمل ما يجعلهم مختلفين عن كثير من المؤسسات الأخرى وما يجعلهم متحدين على مفاهيم واحدة.

2- خصائص الثقافة المؤسسية :

تعمل كل مؤسسة على تطوير ثقافتها الخاصة بها وذلك بالاعتماد على فلسفتها وتاريخها وأنماط الاتصالات المعمول فيها، وقيمها ومعقداتها. وقد لا تتشابه ثقافة مؤسسة مع مؤسسة أخرى لأن لكل مؤسسة خصوصيتها الخاصة. وبما أن الثقافة المؤسسية مرتبطة بمفهوم الثقافة لذا نبدأ بعرض خصائص الثقافة ثم خصائص الثقافة المؤسسية فيما يلي :

1.2- خصائص الثقافة :

توجد عدة خصائص للثقافة يمكن تحديدها وفقا للتعاريف التي كتبها الأدب الإداري بما يلي : [3]

- أن الثقافة هي نماذج ؛

- أنها شيء قابل للتعلم ؛
- أنها قابلة للانتقال من مكان إلى مكان ؛
- أنها شيء يشترك به الناس ؛
- أنها تختلف من مجتمع إلى مجتمع ؛
- أنها شيء غير ملموس ولا يمكن تعلمها عن طريق الإحساس بل من خلال ملاحظة الأثر الذي تحدثه.لذلك تكون الثقافة ظاهرة اجتماعية تأخذ مكانها في عقول أفراد المجتمع حيث يساهم كل فرد في تكوينها، لذلك ترتكز الثقافة على مجموعة من المقومات التي يمكن إيرادها كما يلي : [4]

اللغة ؛العلم ؛ الفن والأدب ؛ الفلسفة ؛ الأعراف ؛ القوانين.

2.2- خصائص الثقافة المؤسسية :

إن الثقافة التنظيمية، تتضمن في معناها، مفهوم الثقافة المؤسسية التي تعد موضوعا جديدا من الثقافة التنظيمية، وقد بدأ البحث في هذا المجال في بداية الثمانينات، وظهرت مدرسة ثقافة المنظمات التي عالجت هذه الموضوعات بأن ثقافة المنظمة هي كثقافة المجتمع تشتمل على أشياء غير محسوسة كالقيم والمعتقدات والمفاهيم والسلوك التي تختلف من بيئة تنظيمية أو مؤسسية إلى بيئة تنظيمية ومؤسسية أخرى، وهذا الاختلاف يبنى على مجموعة من الأسس تتمثل في : [5]

-اختلاف المؤسسات في أهدافها وتوجهاتها يترتب عليه اختلاف في أشكال وملامح الثقافة التنظيمية أو المؤسسية.

-كل ثقافة مؤسسية ترتبط بشكل أو بآخر بثقافة المجتمع الموجودة فيه، فاختلاف المجتمعات يؤدي إلى اختلاف الثقافات.وميز Martin وفق منطق إدارة الثقافة بين نوعين من الخصائص، وهما : [6]

-الخصائص المادية : هنالك تنوع واسع في الخصائص المادية للأفراد داخل المحيط الثقافي إضافة إلى عدد من الخصائص المهيمنة.

-الخصائص السلوكية : هي خصائص اجتماعية وتلك التي يكتسبها الأفراد عند انتمائهم لجماعات فرعية، والعمر، والعائلة، والعمل نفسه، والثقة بالنفس، وأهمية المسار الوظيفي وتأثيرها جميعا على الثقافة والسلوك بمحيط المؤسسة، وكذلك التمسك بتقاليد الاتصال والجوانب الاعتبارية، والأديان وما يرتبط بها من معتقدات وتأثيرها على الأعمال.

وهكذا يمكن القول، أن الثقافة ما هي إلا حصيلة العلاقات الاجتماعية المتكررة بين العاملين والتي تشكل أنماطا سلوكية للنظام الاجتماعي، وتكمن أهمية الثقافة المؤسسية في أنها توفر إطارا جيدا لتوجيه السلوك

المؤسسي من خلال توجيه سلوكيات الأفراد، وبالتالي فإن الثقافة المؤسسية قابلة للتعليم، ومن السهل نقلها للأجيال والأفراد الجدد، كما أنها مشتركة بين جميع العاملين داخل المؤسسة، وتعمل على توحيد البناء المؤسسي وتمنع حدوث الصراعات والنزاعات. (7)

3- نظريات الثقافة المؤسسية :

كأي ظاهرة تنظيمية أو إدارية فإنه لابد من وجود خلفية نظرية تساعد في فهم وتحليل هذه الظاهرة والاستفادة منها والعمل على توجيهها بما يخدم مصلحة التنظيم الإداري، وتتمثل هذه النظريات في : (8)

1.3- نظرية الثقافة القوية :

تشير هذه النظرية إلى أن قوة المؤسسة تعود إلى قوة ثقافتها الناتجة عن إجماع وموافقة كل العاملين على قيمها، ومفاهيمها، وعاداتها وقواعدها السلوكية، الأمر الذي يعني أن هذه القوة تنعكس بشكل جيد على الأداء، كون البناء المؤسسي بكل عناصره متماسك وقوي، ويترتب على هذه القوة أداء وانجاز جيد من خلال :

- الأهداف مشتركة لجميع العاملين.
- الأهداف المشتركة يترتب عليها دوافع وحوافز قوية.

2.3- نظرية التوافق :

وتشير هذه النظرية إلى مفهوم القوانين والتكامل بين ما تقدمه المؤسسة من سلع وخدمات وبين أهدافها وسياساتها واستراتيجياتها المعمول بها، حيث تتأثر الثقافة هنا بعدة خصائص منها : بيئة المؤسسة الموجودة بها إذا كانت ساكنة أو متحركة، ومتطلبات الجمهور الخارجي، والتوقعات الاجتماعية، ويساعد هذا التوافق والتجانس الإدارة على اتخاذ القرارات الإدارية الناجحة.

3.3- نظرية التكيف :

وضمن هذه النظرية، يكون تميز المؤسسات ذات الأداء المتميز نتيجة لوجود ثقافات تساعدها في القدرة على التكيف مع التغيرات المحيطة، فوجود ما يسمى بالثقافة المؤسسية التكيفية يترتب عليه توافر درجة عالية من المرونة في بيئة العمل وهي التي تساهم في زيادة كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية، وتخلق هذه الثقافة لدى العاملين شعورا ايجابيا يتمثل في عدة نواح منها : زيادة التزام العاملين بالعمل، وزيادة انتمائهم وشعورهم بالارتباط والولاء والإبداع.

4- عناصر الثقافة المؤسسية :

الثقافة التنظيمية نظاما يتكون من مجموعة من العناصر أو القوى التي لها تأثير شديد على سلوك الأفراد داخل المؤسسة، والتي تشكل المحصلة الكلية للطريقة التي يفكر ويدرك بها الأفراد كأعضاء عاملين بهذه المؤسسة، والتي تؤثر على أسلوب ملاحظة وتفسير الأشياء بالمؤسسة، وتتمثل هذه العناصر في : [9]

القيم: وهي ما يتعلق بالأفكار والمعتقدات والفلسفة التي يتقاسمها الأفراد وتقود سلوكياتهم لتحقيق الانسجام الذي يعكس كفاءة المؤسسة التي من شأنها خلق قيمة أساسية تساهم في تعبئة كل الطاقات على كافة المستويات ويعتبرهاWATERMAN و PETER أساس النجاح الدائم والمستمر، أما MAURICE THEVENET فيعتبر القيم تلك التي تسمح لكل الأفراد بتقييم الأشياء أو الحكم عليها والتأثير فيها كما تنشأ أيضا من التجارب المعاشة للفرد في الجماعات التي ينتمي إليها.

وتساهم القيم في تفسير وتوجيه وكفاءة السلوك التنظيمي للفرد وللجماعة، كما يمكن تصنيف القيم إلى صنفين في المؤسسة: القيم المصرح بها والقيم العملية هي الأكثر أهمية لارتباطها بالمؤسسة وبالتسيير، حيث تقوم القيم التنظيمية بتوجيه سلوك العاملين في بيئة العمل، ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين.

المعتقدات: وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وطريقة إنجاز الأعمال والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات نجد المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

الأعراف والتوقعات: يقصد بالأعراف تلك المعايير المدركة وغير الملموسة التي يلتزم بها العاملون داخل المؤسسة، أما التوقعات التنظيمية فتتمثل في التعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المؤسسة كلا منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة، مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية.

الرموز: يمثل الرمز علاقة خاصة بمعلومة تتعلق بالنظام الثقافي كنمط اللباس، المكافآت والعلاقات التي تميز نظام المشاركة في النشاط الرمزي للمؤسسة ويبرز تطور الرموز والإشارات إلى درجة تصبح مشابهة للثقافة أحيانا، تمثل الرموز مرجعية المؤسسة في تكيفها وتلاؤمها مع البيئة فالرمز ذلك الذي يحمل في طياته معنى معين وتبرز الرموز في عدة مجالات: تبرز من خلال الهيكل التنظيمي، فهي تميز النظام العام

للمؤسسة كما تعكس المستوى الحضاري للمؤسسة، تبرز في أساليب ظهور المؤسسة اتجاه البيئة الخارجية، في قوانين السلوكيات الداخلية للمؤسسة، في تهيئة و ترتيب الفضاء المكاني، و في خطابات المؤسسة.

الطابوهات (الممنوعات): وهي ما تود المؤسسة إخفاءه ورفضه وتعني المواضيع التي يجب عدم الخوض فيها أو الكلام عنها أو تداولها داخل المؤسسة، وهي نتاج لتجارب مأساوية مرت بها المؤسسة، كإخفاقات تجارية، مدير فاشل، والتي من شأنها إحداث اضطراب في صورة العاملين داخل المؤسسة وكذا الصورة الخارجية للمؤسسة مما قد يؤثر سلبا على أداء العاملين والمؤسسة ككل.

الأساطير: تعتبر الأسطورة رواية من تمثيل أشخاص خياليين ويمكن تعريفها بأنها:" المعتقدات المشبعة أو المحملة بالقيم والمبادئ التي يعتنقها الناس والتي يعيشون بها أو من أجلها ويرتبط كل مجتمع بنسق من الأساطير بعيد عن الصورة الفكرية المعقدة التي تتضمن في الوقت نفسه كل النشاط الإنساني"، فهي عبارة عن أحداث ماضية، الهدف منها نقل أو تدعيم بعض القيم لدى عمال المؤسسة، فهي تحمل تعليما لأفراد المؤسسة في شكل صور مثالية عن أشخاص غير محددين سبق لهم أن حققوا نتائج مرضية بالمؤسسة، ويسمى الأشخاص الذين تنسب إليهم هذه الأساطير بأبطال المؤسسة.

الطقوس أو الشعائر: إن الرموز تولد الطقوس بشكل يجعلها تحقق: تطوير الشعور بالانتماء للمؤسسة، إعطاء أهمية للأحداث التي تحمل القيم الأساسية، تثبيت و بقاء الثقافة و ذلك لتفادي التقلبات الناتجة عن تقلب الأنماط.

تخص الطقوس حجم معين من الأفعال اليومية وهو ما يجعل أغلب النشاطات اليومية يمكن أن تكون شعائرية، كل من طريقة الكلام والكتابة وكيفية مقاطعة محادثة ومناداة الأفراد وكذا طريقة تحضير وتسيير الاجتماعات كلها عناصر بإمكانها أن تقنن اكتساب قيمة شعائرية؛ كما تعتبر بعض الأفعال من أفضل الشعائر في المؤسسة وتعتبر كعمود ممتاز في تثبيت الثقافة منها الوجبات الجماعية التي تتناول في المؤسسة من طرف المسئولين مع مرؤوسيهم ، كما تعتبر أيضا التجمعات مواقع وأماكن شعائرية غنية بالمعاني كممارسة الرياضة الجماعية في نهاية الأسبوع مثلا ولقد أوصى Peter و watermanبالعودة إلى هذه الممارسات كونها تعطي وتبرز قيمة كبيرة وبشكل بارز للقيم الأساسية للمؤسسة.

الإشاعات: من التشكيلات الرمزية لثقافة المؤسسة نجد الإشاعات والتي تعتبر أخبارا لا أساس لها من الصحة، تكون في شكل سيناريوهات خيالية توفر نوعا من الترويح وإزالة القلق وحالة عدم اليقين لدى العاملين في المؤسسة، وهي تعتبر نوعا من الأساطير المتداولة يوميا في المؤسسة.

5- دور ثقافة المؤسسة في تحقيق النجاح والتميز :

تمتلك الثقافة كظاهرة إنسانية واجتماعية معقدة الخصائص، والأبعاد والوظائف دورا حيويا في حياة المؤسسة، فهي تمثل : [10]

-إحدى خصائص المؤسسة، وعناصرها، ومكون لرأسمال الثقافي، والاجتماعي، والفكري، والبشري والمعرفي.

-محدد أساسي لسلوك إدارتها، ومديريها، والعاملين فيها والمتعاملين معها في الأمدين البعيد والقريب.

-المرآة العاكسة لمختلف صور المؤسسة وأنشطتها الظاهرة وغير الظاهرة، وهي تكسب المؤسسة هويتها، ووعيها، وفلسفتها، وقيمها، وتوجهاتها، وإدارتها، ونسيجها، وعملياتها ونتائجها الملموسة وغير الملموسة.

-إحدى الجدارات الجوهرية والمناخ الذي يهيئ احتضان فطنة المؤسسة، وذكائها، وعبقريتها، وتفوقها، وتميزها.

-الفضاء الذي تلد في رحمه خيارات استراتيجيات، وخطط، وهياكل المؤسسة، وأسلوب قيادتها، وحوكمتها، وشفافيتها، ونجاحها، وبقائها، والتحسين المستمر لعملياتها، وتكيفها، وتكاملها، واندماجها، وتحولها وارتقائها.

-نظم حية تضفي على المؤسسة طابع الحركية، والمرونة والقدرة على التعامل مع الخطر والتحدي بلغة القائد الملهم الكارازماتي التفكير البراجماتي التصرف.

-وهي تخلق روحية فريق العمل وروح العمل الجماعي معززة الإدارة والالتزام داعمة الولاء.

-مساهمتها في بناء المناخ الأخلاقي القيمي الموجه لسلوك العاملين نحو الأداء المتميز جودة، وكلفة، وتوقيتا، وموقعا وقيمة.

-وعاء يحتوي أسرار المؤسسة وما يعلن من نتائج أعمالها، فلا قيمة لنجاح المؤسسة وتميزها دون حواضن ثقافية ترسخ مبادئ العمل، وتقاليده، وطقوسه، ورموزه وشعاراته.

وهكذا فإن العنصر المشترك في مفهوم ثقافة المؤسسة هو القيم، وتشير هذه القيم إلى الاتجاهات والمعتقدات والأفكار في مؤسسة معينة، ولذلك تعتبر القيم المفهوم الأساسي لتقييم تصرفات الأفراد وسلوكهم في المؤسسات.

ثانيا : القيم المؤسسية

1- تعريف القيم المؤسسية :

تظهر أهمية دراسة القيم في الثقافة المؤسسية كونها تشكل أساس فهم واستيعاب اتجاهات الأفراد ودوافعهم وأهدافهم وتطلعاتهم، فالقيم قد يكون لها آثار سلبية أو ايجابية على سلوك الأفراد وأدائهم، لذلك فمعرفة القيم أصبحت من متطلبات العمل الإداري الناجح.

ومن التعاريف نذكر : [11]

-هي عبارة عن الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمؤسسة التي يدركها أعضاؤها ويتعايشون معها ويعبرون عنها.

-وعرفها كل من David Francis et Micheal Woodcock بأنها : "معتقدات بخصوص ما هو حسن أو سيئ وما هو مهم أو غير مهم، إذا إن قيم الأفراد هي التي تحدد اتجاهات سلوكهم، وبالتالي فإن قيم الأفراد العاملين داخل المؤسسة هي التي تعكس شخصية التنظيم".

2- مراحل تطور القيم المؤسسية :

مرت هذه القيم بمراحل عدة، نتيجة للتغير والتطوير، فقد أثر التطور في تشكيل وإعادة تشكيل هذه الثقافة المؤسسية، لذلك يمكن تحديد مراحل تطور الثقافة المؤسسية بالمراحل التالية : [12]

1.2- المرحلة العقلانية : وفي ظل هذه المرحلة تم النظر للفرد العامل من منظور مادي، بحيث يتم تحفيزه بحوافز مادية لأداء مهامه، وكان تايلور من رواد هذه النظرة التي نظرت للإنسان نظرة ميكانيكية، وفي هذه المرحلة تم إفراز قيم مادية رسخت هذه النظرة، إلا أن هذه القيم قد تغيرت، ويمكن ملاحظة هذا التغير في مراحل تطور الفكر الإداري حيث تغيرت القيم في المرحلة الأولى، من قيم مادية إلى قيم معنوية، وهذا يمكن ملاحظته في المرحلة الكلاسيكية وكذلك مرحلة العلاقات الإنسانية.

2.2- مرحلة المواجهة : وفي هذه المرحلة ظهرت قيم مؤسسية جديدة، فظهور النقابات العمالية والاهتمام بالعنصر الإنساني ومحاسبة الإدارة في حالة إهمال العنصر الإنساني وإعطاؤه حقوقه وواجباته أدت إلى إفراز قيم الحرية والاحترام والتقدير.

3.2- مرحلة الإجماع في الرأي : وأظهرت هذه المرحلة قيم الحرية في العمل حيث تم نقل الإدارة من المديرين إلى العاملين، وفي هذه المرحلة عزز Doglas Macregar مفهوم وأهمية القيم الإدارية، وتطرقت هذه المرحلة من خلال هذه المفهوم إلى فرضيات X و Y لترسيخ مجموعة من القيم في كل فرضية.

4.2– المرحلة العاطفية : وقد كانت القيم الجديدة التي أظهرتها هذه المرحلة امتدادا لتجارب هوثورن، والتي شددت على أهمية المشاعر والأحاسيس، وأن الإنسان هو كتلة من المشاعر والأحاسيس وليس مجرد آلة ميكانيكية.

5.2– مرحلة الإدارة بالأهداف : وفي هذه المرحلة كانت القيم تركز على المشاركة بين الإدارة والعاملين في ما يتعلق بالعمليات التنظيمية من اتخاذ قرار وتخطيط وتنسيق وإشراف....الخ، إضافة إلى العمل بشكل جماعي في تحديد أهداف التنظيم وكذلك المسؤولية المشتركة.

6.2– مرحلة التطوير التنظيمي : يعرف التطوير التنظيمي على أنه : " خطة طويلة المدى لتحسين أداء المؤسسة في طريقة حلها للمشاكل وتجديدها وتغييرها لممارساتها الإدارية، وتعتمد هذه الخطة على مجهود تعاوني بين الإداريين، وعلى الأخذ في الحسبان البيئة التي تعمل فيها المؤسسة، وعلى التدخل من طرف خارجي، وعلى التطبيق العملي للعلوم السلوكية ". (13)

ويشير مفهوم التطوير التنظيمي إلى ذلك الجهد المخطط المدروس والمدعوم من الإدارة العليا للعمل على زيادة كفاءة وفعالية التنظيم الإداري، وفي هذه المرحلة كان هناك قيم جديدة تمثلت في تحليل الأفكار والمعلومات الإدارية واستخدام منهجية البحث العلمي التي يمكن من خلالها إيجاد ما يعرف بالتطوير التنظيمي من خلال وضع خطط مستقبلية، وقد صاحب ذلك ظهور مفاهيم وقيم جديدة مثل الاهتمام بالعلاقات الإنسانية، والجوانب النفسية ودراسة ضغوط العمل، والإجهاد وحالات التوتر والانفعال. (14)

7.2– مرحلة الواقعية : يمثل تطوير القيم في هذه المرحلة مزيجا من مراحل التطور السابقة التي مرت بها القيم، عبر إدراك عمل المديرين لمفهوم القيادة وأهميتها ومراعاة ظروف البيئة المحيطة، والتنافس، وظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة. فالثقافة والقيم المؤسسية تكون على درجة من الوضوح إذا تمت دراستها من مداخل دراسة قيم وثقافة الأفراد العاملين في مؤسسات الأعمال، حيث تلعب قيم الأفراد دورا مهما في اتخاذ القرارات، وأنماط الإدارة والعلاقات التنظيمية، فالقيم الفردية هي الأفكار والمعتقدات والفلسفة التي يعتنقها العاملون والتي تحرك سلوكهم وتعكس درجة التماسك والتكامل بين أعضاء التنظيم. (15)

ثالثا : التغير الثقافي في المؤسسات

1– مفهوم التغير الثقافي :

التغير الثقافي هو تلك العملية الداخلية التي تهدف من خلالها المؤسسات للتكيف مع عمليات التغير الخارجي. وما تجدر الإشارة إليه عند الحديث عن التغير الثقافي داخل المؤسسة هو أن عملية تغير الثقافة التنظيمية يعتبر من أصعب أنواع التغير لأن التعامل يكون مع قيم وسلوكيات الأفراد، لذا نجد أن تغير

الثقافة التنظيمية التي تكونت في المؤسسة عبر العديد من السنوات يستغرق وقتا أطول خاصة إذا كانت هذه الثقافة تتميز بنوع من القوة والجمود. (16)

2- خطوات وآليات إحداث التغيير الثقافي :

لا سبيل للبقاء والاستمرار في ظل التحولات المحلية والدولية إلا من خلال إتباع خطوات عملية لإحداث التغيير الثقافي : (17)

*تغيير سلوكياتنا واتجاهاتنا وقيمنا وافتراضاتنا اتجاه العمل، الوقت، النظام، السلطة، المؤسسة، القادة، أنفسنا، الآخرين، وبالإقلاع عن الخلط بين العلاقات الإنسانية والشخصية وهدف ومصالح المؤسسة، مع التأكيد على أهمية التقويم المستمر.

*قيام الإدارة بدراسة وفهم الثقافة السائدة، قصد التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية والعمل على استثمار ما هو إيجابي والتخلص من كل ما هو سلبي.

* إسهام القيادات الإدارية بأنماط السلوك الإيجابي المرغوب والمطلوب باعتبارهم القدوة والمثل في المؤسسة، وأن يتعلموا شيئا مهما هو كيفية حب العاملين وتقييمهم والنظر إليهم كمورد وليس كتكلفة.

*العمل بجد على التخلص من الاعتقادات الخاطئة وممارسات الإدارة بالأزمات وإخلالها بمبادئ إدارة الأزمات.

*تنشيط وتفعيل الندوات والملتقيات قصد التعرف برصيد ومعارف وتجارب المؤسسات الرائدة.

* وضع نظام فعال للاتصال لتسهيل حركة الأفكار والممارسات بالشكل الذي يثري وينمي ثقافة المؤسسة.

*وضع نظام استحقاق يستجيب للحاجات غير المشبعة وينمي الحاجة إلى الإنجاز والتميز.

* تثمين وتفعيل نظم الاختيار والتعيين والتدريب والترقية وتقييم الأداء والحوافز باعتبارها الركائز الأساسية لزرع الانضباط والنظام والمسؤولية وتنمية روح الالتزام، والانتماء والولاء وترويضهم على الإبداع والابتكار وإبداء الرأي والرقابة الذاتية والعمل الجماعي.

*الأقلمة والمواءمة الاجتماعية.

*نقل الأعضاء الذين يقاومون التغيير والذين تتسم اتجاهاتهم بالسلبية أو إحلالهم بأفراد راغبين في التغيير ولهم الاستعداد للتكيف.

*وضع آليات تحول دون سيطرة غير الأكفاء على الأكفاء.

ويوجد العديد من الآليات التي تستملها المؤسسات للتغير الثقافي ومن أهمها : (18)

*التعليم والتكوين : تسعى معظم المؤسسات إلى الرفع من فعاليتها وذلك من خلال زيادة كفاءة ومهارة أفرادها وجعلهم يقومون بتأدية واجباتهم على أحسن ما يرام وانجاز مهامهم ومتطلبات عملهم بنجاح، ولا يكون ذلك إلا من خلال تلك البرامج التدريبية التي تعد من أهم المستلزمات لتقليص الفجوة بين قابلية الأفراد للعمل ومتطلبات العمل.

*اللغة والاتصال : تظهر أهمية الاتصال كأحد الآليات الفعالة لإحداث وتطبيق برامج التغير من خلال تهيئة المناخ والجو العام داخل المؤسسة لتقبل هذا التغير وتسهيل تنقل المعلومات وسرعة اكتشاف المشاكل والعوائق التي تعترضه، حيث نجد أن الاتصال الجيد والقوي داخل المؤسسة يساهم بشكل كبير في نجاح عملية التغير.

*الرؤية والتوقع المعياري : إن المؤسسات التي يتميز مدراها وقادتها ببعد النظر في قيادتهم يكون باستطاعتها النجاح في التأقلم مع محيطها الخارجي، وهذا لقدرتهم على توقع التهديدات التي ستواجه المؤسسة وسعيهم إلى نقل ذلك إلى كافة عمال المؤسسة وذلك بهدف مواجهة هذه التهديدات وتفادي الخسائر المحتملة التي قد تؤدي إلى زوال المؤسسة.

*الموضة والنماذج : تستخدم هذه الظاهرة بهدف تكوين وخلق رغبة أو دافعية لدى الأفراد لتطبيق بعض التعديلات والتغيرات بداخل المؤسسة ومن ثم جعل الأفراد يقومون بهذه التعديلات انطلاقا من تقليد الموضة الجديدة التي ظهرت في المؤسسات الرائدة والمبدعة.

رابعا : تطوير المستقبل الوظيفي

1- تعريف المستقبل الوظيفي :

المستقبل الوظيفي مجموعة من التصرفات الفردية أو التنظيمية المتتابعة والمرتبطة بالعمل (أو بمهنة) خلال حياة الفرد، وتسعى هذه التصرفات إلى إحداث التوافق بين الفرد والوظيفة. ويمكن توضيح معنى التعريف من خلال توضيح مكوناته كالأتي : [19]

- مجموعة : نعني بها "كل" وهي تظهر الصبغة المتكاملة للجوانب الشخصية والموضوعية للمستقبل الوظيفي للفرد.

- تصرفات فردية : هي إشارة لدور الفرد في تنمية مستقبله الوظيفي، حيث يجب أن يكون لديه تبصر بذاته وبقدراته وبرغباته، وذلك قبل أن يقوم بعمل اختياراته المهنية واختيار المؤسسة التي سيعمل بها، والطريقة التي يواجه بها أي مشاكل في مستقبله الوظيفي.

- تصرفات تنظيمية : وهذا إشارة للممارسات التنظيمية التي تساعد المؤسسة على إدارة المستقبل الوظيفي للعاملين مثل سياسات النقل، والترقية، والفصل، والتدريب، وتقديم الموظف الجديد للعمل وغيرها من الممارسات.

- المتتابعة : تشير إلى استمرارية عملية النمو والتطور كنشاط ملازم لحياة الإنسان، وإلى تراكم التجارب والخبرات الوظيفية.

- مرتبطة بالعمل : يفرق التعريف بين ما هو مرتبط بالمستقبل الوظيفي وما هو غير مرتبط بذلك، وهي تشمل جميع التصرفات التي تغطي الجوانب المهنية، والحرفية، والوظيفية، التي تهدف لزيادة كفاءة الفرد داخل عمله.

- التوافق بين الفرد والوظيفة : ويعني هذا وضع الفرد المناسب في الوظيفة المناسبة، ويتحقق بذلك إنتاجية عالية ورضا عالي، كما يتحقق بذلك أهداف كل من الفرد والمؤسسة.

وخلاصة القول، فإن المستقبل الوظيفي هو عبارة عن تصرفات فردية وتنظيمية متتابعة ومرتبطة بالعمل وتهدف إلى إحداث التوافق بين الفرد والوظيفة.

2- أهمية قيام المؤسسة بتطوير المستقبل الوظيفي :

تسعى المؤسسات إلى بناء أنظمة عمل تقوم بتخطيط وتنمية المسار الوظيفي ، وذلك لكي تحقق الأهداف التالية:[20]

توفير وظائف جيدة : يساعد تخطيط المسار الوظيفي على توفير وظائف جيدة، وذلك انطلاقا من مبدأ (وضع الشخص المناسب في المكان الناسب). والمكان المناسب هو الوظيفة، والوظيفة المناسبة تتوافر فيها شروط معينة مثل : أعمال متكاملة، ولها بداية ونهاية، وبها سلطات محددة، وتتيح حرية العمل والتصرف، وتطلق ملكة الإبداع والابتكار، وتكون متحدية لقدرات الفرد، وتوفر مقدار عالي من المعلومات عن التقدم في الانجاز والعمل. إن مثل هذه الصفات كفيلة بأن يؤدي إلى رضا وأداء عاليين.

توفير عاملين مناسبين : تساعد أنظمة تخطيط المسار الوظيفي على البحث عن العاملين المحتملين، وجذبهم، والمفاضلة بينهم، واختبارهم بشكل يتناسب مع الوظائف الشاغرة.

ضمان الاحتفاظ بالعاملين : هناك مجموعة أخرى من الأنظمة التي تشجع العاملين المناسبين من البقاء في أعمالهم، وإمكانية الترقية والتدريب. مما يساهم في تطوير مهارات العاملين وجعلها مناسبة للوظائف. كما أنها تعمل على تطوير الأفراد وتنميتهم داخل المؤسسة، مما يشعر العامل بأن المؤسسة تهتم به.

رفع مستوى الرضا وتحقيق طموحات العاملين : لقد أصبح العامل في هذا العصر يهتم بالعمل في وظائف تحقق له إشباع أكثر وتسعى إلى رضاه.

رفع الإنتاجية : إن الهدف النهائي من الاهتمام بالمستقبل الوظيفي للعاملين هو امتزاجهم بالعمل، وشعورهم بأنهم جزء من الوظيفة، لكي يرتفع أدائهم فيها، وهو ما يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين.

تعميق الاستفادة من الموارد البشرية : إن سعي المؤسسة للتعرف على إمكانيات موظفيها في جانب، وفي جانب آخر احتياجات الوظائف والمؤسسة ككل يعني الاستفادة القصوى مما هو متاح من موارد بشرية دون اللجوء للخارج، وهو ما يقوي التزام العاملين تجاه أعمالهم ومؤسساتهم.

المرونة من حل المشاكل : تسعى أنظمة المستقبل الوظيفي إلى تحقيق توافق عالي بين العاملين ووظائفهم، وذلك من خلال التدريب ، والنقل، والإرشاد الوظيفي، وهو ما يعني أن المؤسسة مرنة في حل مشاكلها ومشاكل عامليها.

توظيف أفضل لنظم معلومات الموارد البشرية : إن تحليل ومعالجة البيانات الخاصة بالموارد البشرية تعطي المؤسسة قدرة أعلى على فهم مشاكلها، وقدرة أعلى على اتخاذ قرارات سليمة، وذلك بفضل استخدام ما هو متاح من أنظمة معلومات خاصة بالموارد البشرية بالمؤسسة.

3- علاقة التغيير الثقافي للمؤسسات بتطوير المستقبل الوظيفي :

تظهر العلاقة بين التغيير الثقافي للمؤسسات وتطوير المستقبل الوظيفي من خلال الثقافة المؤسسية المرنة نحو تبني أنظمة حديثة في التخطيط للمستقبل الوظيفي وهذا من خلال تصميم وإعداد أنظمة خاصة بها للمستقبل الوظيفي، ثم وضعها على الكمبيوتر، وذلك لكي يتم استخدام الأنظمة بدقة وسرعة عالية. وأخيرا يتم تدريب العاملين عليها. وتختلف مشاكل تطبيق إدارة أنظمة المستقبل الوظيفي من مؤسسة إلى أخرى، وذلك حسب خصائص كل مؤسسة وبالتالي يجب تصميم أنظمة المستقبل الوظيفي لكي تناسب طبيعة المؤسسة.

المستقبل الوظيفي

أن تصميم أنظمة المستقبل الوظيفي يبدأ بإعداد الاستراتيجيات الخاصة بالمستقبل الوظيفي، وهي بالطبع تتأثر باستراتيجيات المؤسسة ككل، كما تتأثر بكل من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والهيكل الوظيفي فيها. يلي ذلك إعداد الأنظمة الخاصة بإدارة المستقبل الوظيفي في شكل متكامل، مع تحديد علاقته بأنظمة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة. [21]

أما فيما يخص إدخال أنظمة المستقبل الوظيفي على الكمبيوتر ففيه نركز على تحديد نوعية آلات الكمبيوتر، تحديد سلطة الدخول على البيانات، إعداد نظام متكامل للمستقبل الوظيفي، أهمية شكل المخرجات والتقارير، ذلك أن طريقة تنظيم المخرج، وتبويبه، وكثافته، وبساطته، ووضوحه هامة جدا في مساعدة المستخدم في اتخاذ القرارات بسرعة ودقة. كما أنه لابد من تحديد درجة التكامل بين نظام المستقبل الوظيفي، وبين الأنظمة الأخرى التي تمس الأفراد والموارد البشرية بالمؤسسة مثل نظام الأفراد، نظام التوظيف، نظام الأجور، نظام التأمينات والمعاشات، ونظام الحوافز. ولابد لهذا النظام أن يتسم بالسهولة والبساطة، وأن يتفاعل مع المستخدمين بشكل ودود ودون تعقيدات كبيرة. [22] وأهم أنظمة المستقبل الوظيفي التي سيتم إدخالها ووضعها في الكمبيوتر هي ما يلي : [23]

- قاعدة بيانات العاملين ؛
- أنظمة الالتحاق بالمؤسسة ؛
- أنظمة مراجعة مدى التوافق بين الفرد والوظيفة ؛
- أنظمة علاج عدم التوافق بين الفرد والوظيفة ؛
- أنظمة الخروج من المؤسسة ؛
- أنظمة مساعدة ضرورية وذات صلة بالمستقبل الوظيفي مثل أنظمة : الأجور، والحوافز، والمزايا والخدمات، والتأمينات والمعاشات، وتخطيط القوى العاملة، والهيكل التنظيمي، والهيكل الوظيفي.ويلي ذلك خطوة هامة هي تدريب كل من كانت له صلة بالموضوع على استخدام الكمبيوتر للاستفادة من أنظمة المستقبل الوظيفي.

خاتمة :

لقد أسفرت الدراسة على نتيجة هامة مفادها أن للتغيير الثقافي دور في تطوير المستقبل الوظيفي للمؤسسات وهذا من خلال النتائج التالية :

❖ تكمن أهمية الثقافة المؤسسية من خلال :

–وجودُ ثقافة قوية في المؤسسة يساعد على التكامل الداخلي لأن العاملين يكون لديهم نفس المبادئ عن أسلوب التعامل وما هو مقبول وما هو مرفوض.

–الثقافة القوية تساعد على التفاعل الخارجي حيث أن جميع العاملين يعرفون أسلوب المؤسسة في تحقيق أهدافها و التعامل مع المتغيرات الخارجية.

-ثقافة المؤسسة تجعل العاملين في هذه المؤسسة لديهم من المبادئ وأسلوب العمل ما يجعلهم مختلفين عن كثير من المؤسسات الأخرى وما يجعلهم متحدين على مفاهيم واحدة.

-المؤسسة الناجحة هي التي تتيح الفرصة للأفراد أن يبرزوا مهاراتهم لخدمة المؤسسة وتحقيق طموحاتهم الشخصية . فنجاح المؤسسة لا يضمنه جودة المنتجات أو تعدد الأسواق، أو كثافة رأس المال، وإنما العنصر البشري والمواهب والطموحات والطاقات الكامنة تدفع المؤسسة لمواكبة التغيير والتجديد.

❖ إن قيام المؤسسة بتطوير مستقبلها الوظيفي والاهتمام بتحقيق الطموحات هو مطلب الأفراد وأيضا مطلب المؤسسة. وأهم الأسباب التي تدعو المؤسسات للاهتمام بالتطوير الوظيفي :

-زيادة جاذبية المؤسسة التي تحتفظ بعامليها وتهتم بتطويرهم.

- تساعد الموظفين في تحديد الخيارات والفرص المتاحة أمامهم، وتوضح لهم توقعاتها من الأداء المطلوب منهم.

-يساعد الموظفين على تنمية مهاراتهم وقدراتهم وسد الفجوة بين قدراتهم ومتطلبات الوظيفة.

-المستوى التعليمي في تطور، وبالتالي لا بد من زيادة الطموحات.

-التعرف على الأفراد المؤهلين لتولي المناصب القيادية ، والمهنية، والإدارية.

-يساعد على إرضاء الموظفين.

* علاقة ثقافة المؤسسة بتطوير المستقبل الوظيفي من خلال تبني المؤسسة لأنظمة حديثة في إعداد وتصميم المستقبل الوظيفي

اقتراحات الدراسة :

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وتأكيدا على مدى مساهمة التغيير الثقافي للمؤسسات في تطوير المستقبل الوظيفي، نقترح ما يلي :

-محاولة تضييق الهوة الموجودة بين النظرة الخيالية للوظيفة والشكل الواقعي لها.

-إضفاء روح جديدة على الوظيفة لتجنب ظاهرة الركود الهيكلي والذي ينشأ من عدم وجود ترقيات متاحة في نفس المؤسسة.

الهوامش والمراجع :

(**1**) يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 435.

(**2**) المرجع نفسه، ص ص 435 -437.

(**3**) موسى اللوزي، التنظيم واجراءات العمل، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص ص 225 – 226.

(**4**) المرجع نفسه، ص ص 226 – 227.

(**5**) المرجع نفسه، ص 227.

(**6**) نعمة عباس الخفاجي، ثقافة المنظمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 37 – 40.

(**7**) موسى اللوزي، مرجع سبق ذكره، ص ص 227 – 228.

(**8**) المرجع نفسه، ص ص 228 – 229.

(**9**) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2014/07/05:**http://www.hrdiscussion.com/hr38887.html**

نعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص ص 46 -47.

(**10**) موسى اللوزي، مرجع سبق ذكره، ص ص 231 – 232.

(**11**) المرجع نفسه، ص ص 232 – 233.

(**12**) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي – مدخل لبناء المهارات –، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003،ص 412.

(**13**) موسى اللوزي، مرجع سبق ذكره، ص 234.

(**14**) المرجع نفسه، ص 234.

(**15**) زين الدين بروش، لحسن هدار، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية – دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ENAMC بالعلمة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الأول، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007، ص ص 61 – 62.

(**16**) الدكتور محمد خير أبو جيب، خطوات هامة في التغيير ضمن المؤسسات. تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2014/07/06، على الموقع :

http://www.dampress.net/?page=show_det & category_id=23 & id=19142.

(**17**) المرجع نفسه، ص ص 62 – 64.

(**18**) أحمد ماهر، المستقبل الوظيفي – دليل المنظمات والأفراد في تخطيط وتطوير المستقبل الوظيفي –، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 28.

(**19**) المرجع نفسه، ص 173.

(**20**) المرجع نفسه، ص 173.

(**21**) المرجع نفسه، ص ص 188 - 189.

المرجع نفسه، ص 190

خطط الطوارىء ودورها في مواجهة الأزمات

Emergency Plans of their role in the face of Crises Prepared

الدكتور بلال خلف السكارنه

Dr. Bilal khalaf sakarneh

جامعة الاسراء الخاصة الاردن

ملخص

ان الدور الذي تلعبه خطط الطوارىء في التقليل من المخاطر والاضرار المترتبه عن الأزمات يشكل رافدا اساسيا يساعد منظمات الاعمال في تحقيق الغاية من وجود هذه الخطط ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة الى القاء الضوء على مدى اهمية خطط الطوارىء في مواجهة الأزمات وذلك من اجل تقليل المخاطر والخسائر المترتبه عليها اما الموضوعات التي سوف يتم تناولها في هذه الدراسة من خلال ما يلي :

1. مفهوم خطط الطوارئ والإخلاء.
2. التعرف على عمليات إدارة الأزمات والكوارث وكيفية تطبيق وتنفيذ خطط الطوارئ والإخلاء.
3. كيفية تقييم ومواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات.
4. ألية وضع الخطط البديلة لمواجه أي أزمة .
5. أبرز المعوقات التي تحد من دور خطط الطوارىء في مواجهة الأزمات.

اما اهم النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة ما يلي :

1-ان خطط الطوارىء لها دور بارز ومهم في مواجهة الأزمات والكوارث .

2-ان على منظمات الاعمال ان تقوم بوضع خطة متكاملة ومعد مسبقا لمواجهة الأزمات وامكانية السيطرة عليها من خلال تحضير وتدريب العاملين لديها على كيفية مواجهة هذه الأزمات .

3-ان وجود غرفة عمليات لادامة العمل بعد وقوع الأزمات يعتبر من المستلزمات الاساسية لنجاح ادارة الأزمات.

4-وضع كافة الترتيبات اللازمة وتوضيح المهام المطلوبة من العاملين في حالة وقوع الأزمات .

اما اهم التوصيات التي تم التوصل اليها ما يلي :

1-ان على منظمات الاعمال ان تقوم بوضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة من اجل معالجة الأزمات في حالة وقوعها .

2-ان على منظمات الاعمال ان تقوم بتدريب الموظفين لديها على كيفية مواجهة الأزمات من خلال تطبيقات وتمارين عملية تساعدها في الاستفادة منها في حالة وقوع الأزمات .

الكلمات المفتاحية: الأزمة ، إدارة الأزمات، الطوارىء

ABSTRACT

The role played by Emergency plans to reduce the risk and damage resulting from a crisis depends on key business organizations to help achieve the goal of the existence of these plans and this study came to spot light on the importance of Emergency plans in the face of crisis in order to reduce risks and losses implications topics of that will be addressed in this study through:

1-The concept of emergency and evacuation plans.

2- Identification of crisis management operations and disaster and how to apply

3. How to assess and address the impacts of the crisis.

4-The development of alternative plans for the opposite of any crisis.

5. Highlighted the obstacles that limit the role of maps plans in the face of crisis.

The most important findings in this study as follows:

1. The plans have maps prominent and important role in confronting crises and disasters.

2. That the business organizations to develop an integrated plan, prepared in advance to cope with crises and the possibility of control through the preparation and training their employees on how to address these crises.

2. The existence of an operation room to sustain the work after the occurrence of crises is one of the prerequisites for the success of crisis management.

4. Developing all necessary arrangements and to clarify the tasks required of workers in the event of a crisis.

5The most important recommendations that have been reached:

6. That the business organizations that are developing plans and appropriate strategies for dealing with crises if they occur.

7. That the business organizations are training their staff on how to deal with crises through applications and practical exercises will help it take advantage of them in the event of a crisis.

Keywords: Crisis, Crisis Management, Emergency

الفصل الاول: الأطار العام للدراسة

1-1مقدمة

التخطيط لمواجهة أعباء الأزمات ومخاطرها أسلوب تنظيمي تقوم به الدول لتقابل متطلبات المواقف برؤية مسبقة الدراسة، ولذلك فالخطة تعني في نظر البعض الوقوف على الإمكانات المتاحة تحت اليد، وما هو مطلوب فعلاً وإيجاد حالة من التوازن بين المطلوب وبين الموجود. وكذلك إجراء مفاضلة بين توفير تلك المتطلبات بتكاليفها المالية الباهظة وبين الزمن الذي ربما تحدث فيه كارثة وربما لا تحدث، وهو من غيبيات القدر التي تذهب ميزانيات الدول خاصة تلك الدول الشحيحة الموارد.

لكن الخطة الشاملة التي يضعها المخططين ذوي الخبرة والكفاءة الإدارية وذوي المهارات الإبداعية يستطيعون عمل خطة مواجهة شاملة لكافة عناصرها حلولاً وبدائل تراعي فيها إيجاد حالة متوازية بين الاستعداد المبكر للكارثة وبين المتطلبات الفعلية لها، بما يمكن أن يؤدي الغرض، ويسمح بعمليات التدخل بكفاءة عالية.

نظراً لوقوع هزات أرضية وظاهرة تتابع حدوثها في الآونة الأخيرة وما زالت الدراسات تؤكد استمرارية النشاط الزلزاتلي بشكل ملحوظ على طول مكناطق البحر الأحمر.

فالأمر أولاً وقبل أي شئ أمر الله وما شاء الله فعل. وطالما الأمر كذلك، فإن أهم خصائص الزلزال هو فجائية وقوعه، ومباغته الناس، ربما في هجعة ليلهم أو أوقات استراحتهم. الأمر الذي لا يستطيع إنسان اتخاذ احتياطات وقائية من نتائج مخاطر وقوعه وتجنب آثاره قدر المستطاع.

وان الهزات أرضية عادة ما تولد شئ من الرهبة والفزع خاصة إذا نجم عنها أو فيما قبلها شئ من التدمير وتهدم المنشآت نتيجة لارتجاج الأرض المقامة عليها تلك المنشآت الذي يتوقف على قوة الهزة ومدتها ونوعية المباني ومدى استجابتها للهزات الأرضية.

إذ أن المباني في المناطق المتوقع تعرضها للهزات الأرضية كثيراً ما ينادي المختصين في علوم الأرض بأن يؤخذ في الاعتبار بعض الموصفات كشروط لإنشاء مبنى هنا أو هناك لكي تستطيع مقاومة الهزة على قدر قوتها. وهناك هيئات علمية وجهات حكومية معنية بهذا، وقد سبق الإشارة إليه. ولا نهب إلا وقد نشر في الصحف المحلية، ونوقشت في المنتديات العلمية والمؤتمرات الحوارية التي أقيمت على هامش تلك الحوادث أو في أعقاب وقوعها.

لكن ما يعنينا هنا هو إسداء شئ من النصح والتنبيه الى بعض القواعد البسيطة في مظهرها الكبيرة في معناها بعد توفي الله تعالى وعنايته بعباده. وهي اجراءات نود التنبيه عليها لعل فيها سد بعض الحاجة

لمثلها عند وقوع خطر لا سمح الله. ونحن إذ ننشر ذلك للناس ليس بالضرورة أن يكون مثل هذه الحوادث قريبة الوقوع لأن علم وقوعها عند الله. ولا زال الإنسان عاجزاً عن إعطاء تنبؤات دقيقة بوقت وقوعها – لكن من باب الاحتياط والحيطة بوقت مسبق لعل فيها ما يساعد على اتقاء بعض المحاذير التي ربما تزيد الوضع سوءاً وبتلافيها قد تعطي فرص لتجنب بعض الأخطار أو على الأقل تقلل من تفاقم الآثار المترتبة عليها.

وهنا يأتي دور حشد الطاقات العاملة الوطنية في القطاع العام أو الخاص وتسخيرها لأغراض التدخل ومواجهة مخاطر الكارثة ويحقق بها أهداف الاستجابة السريعة والتفاعل مع الأحداث وتفرعاتها في الوقت المناسب وبفعالية وقدرة متوافقة مع الموقف.

يتعرض الإنسان الى مخاطر الأزمات في أي بقعة من العالم ولا تخلو أي دولة منها، الأزمات من أخطر ما يهدد حياة الإنسان على وجه الأرض بما تخلفه من دمار وتجره من خراب وقد بدأت الدول والهيئات والمجتمعات الإنسانية الاهتمام بالأخطار الناتجة عن الأزمات والاستعداد لمواجهتها وفق مناهج تحوطية لتخفيض حدتها ولتلافيها إن أمكن ولتقليل احتمالاتها. واجتهدت المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة ومنظمات إقليمية ودولية أخرى وتناد لتتضافر جهودها في مواجهة الأزمات دولياً وإقليمياً وقد توصلت اللقاءات والاجتماعات بأن أمثل ما يمكن به مواجهة الأزمات هو الاستعداد المبكر والتوقعات المسبقة والتخطيط وتنظيم اجراءات التدخل والاستجابة الأولية العاجلة لاحتواء الحدث ثم التكليف مع الوقع وإعادة تأهيل النشاطات الحياتية وإصلاح البنية التحتية وإعادة الأوضاع الى سابق ما كانت عليه قبل وقوع الكارثة.

وانطلاقا من أهمية الدراسة فقد جاءت هذه الورقة البحثية للالقاء الضوء على مدى اهمية خطط الطوارىء في مواجهة الأزمات وذلك من اجل تقليل المخاطر والخسائر المترتبه عليها وذلك من خلال ما يلي :

6. التعرف على مفهوم خطط الطوارئ والإخلاء.
7. التعرف على عمليات إدارة الأزمات والكوارث وكيفية تطبيق وتنفيذ خطط الطوارئ والإخلاء.
8. التعرف على كيفية تقييم ومواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات.
9. التعرف على ألية وضع الخطط البديلة لمواجه أي أزمة .
10. التعرف على أبرز المعوقات التي تحد من دور خطط الطوارىء في مواجهة الأزمات.
11. طرح تصورات علمية مشتركة لرؤية مستقبلية أفضل نحو تحقيق خطط طؤارى من اجل تكامل الجهود بين المؤسسات والأجهزة المختصة.

1-2 مشكلة الدراسة

الغرض من هذه الدراسة التعرف على دور واهمية خطط الطوارىء في مواجهة الأزمات وذلك من اجل تقليل المخاطر والخسائر المترتبه عليها وذلك من خلال ان لهذه الخطط من اهمية بارزة في الحد من مخاطر الأزمات المتنامية والمضطردة بشكل سريع وبالتالي سارت تشكل هاجسا خطيرا لا بد من الحد من خطورته لما لها من تاثير على امن واستقرار منظمات الاعمال ومن هنا فان هذه الدراسة قد جاءات للاجابة على التساؤلات التالية :

1. ما دور خطط الطوارئ والإخلاء في مواحهة الأزمات.
2. التعرف على عمليات إدارة الأزمات والكوارث وكيفية تطبيق وتنفيذ خطط الطوارئ والإخلاء.
3. التعرف على كيفية تقييم ومواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات.
4. التعرف على ألية وضع الخطط البديلة لمواجه أي أزمة .
5. التعرف على دور غرفة العمليات في المساعدة على مواجهة الأزمات .

1-3أهمية الدراسة

تاتي اهمية هذه الدراسة وذلك من خلال اهمية ودورخطط الطوارىء في مواجهة الأزمات وذلك من اجل تقليل المخاطر والخسائر المترتبه عليها الى جانب دراسات تقوم بها الهيئات والمنظمات العالمية والإقليمية الأمر الذي يقودنا الى النظر الى مواجهة الأزمات وإدارة معالجتها والتعامل معاً بنظرة ايجابية شاملة من خلال خطة وطنية تشتمل على عناصر ذات أهداف تحشد لها جميع الإمكانات والقدرات لتتكامل ولتحصر لصالح مواجهة الكارثة والسيطرة على الوضع الماثل لحفظ التوازن والتماسك وتوفير قدر من الأمان للناس عن طريق حماية ما تبقى من المرتكزات الاساسية للبقاء وإصلاح ما تعطل أو تعويض أو فقد واحتواء الموقف بما يضمن حياة الناس وتخفيف الآلام والأعباء الفادحة ويعتمد التخطيط الاستراتيجي الشامل على القوى السياسية والاقتصادية والعلمية والطاقات البشرية والمادية وتوظيفها لخدمة الهدف الذي تسعى إليه في مواجهة الازمة بتخفيف حدتها نوعها وتلطيف أجواء معاناتها وتقليل الخسائر ما أمكن ذلك ومساعدة المتضررين على اجتياز أضرارها.

وبلورة شعور اجتماعي عام لدى المواطنين جميعاً أفراد وجماعات مؤسسات ومنظمات أهلية أو حكومية كي يشعر كل فرد وجماعة أنه جزء من الوضع العام وأن عليه واجب ديني ووطني واجتماعي تتعاون جميعها في مصلحة مو اجهة الأزمات لتأتي المعالجة سريعة وقوية قدر الإمكان بجهود منظمة موجهة توجيهاً دقيقاً وفعالاً.

وللخطط الطوارىء ذات مرونة وقوة فعالية للتدخل ومباشرة التعامل مع الحدث وعلى أي مستوى هو فيه ويندرج تحت مفهوم خطط الطوارىء وضع خطة وطنية عامة وأخرى بديلة محلية أو إقليمية داخل حدود الدولة وقد تتجاوزها الى وضع تعاوني مع الدول المجاورة.

ثم تندرج الخطة لتصل الى المنشآت بحيث تتبنى كل مؤسسة أو منشأة خطة لمواجهة أي حادث قد يصل الى حد الكارثة ويتوفر به احتمالات امتدادها الى منشآت أخرى قد يهدد المنطقة أو المدينة مما يجعل التدخل ميسور بوجود خطط مسبقة فيها.

1-4 اهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف التي يمكن توضيحها على النحو التالي :-

1. التعرف على دور خطط الطوارئ والإخلاء في مواجهة الأزمات.
2. التعرف على عمليات إدارة الأزمات والكوارث وكيفية تطبيق وتنفيذ خطط الطوارئ والإخلاء.
3. التعرف على كيفية تقييم ومواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات.
4. التعرف على ألية وضع الخطط البديلة لمواجه أي أزمة .
5. التعرف على دور غرفة العمليات في المساعدة على مواجهة الأزمات .
6. التعرف على ألية تفادي الأزمات وتقليل النتائج السلبية لها.
7. الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد في تقليل مخاطر الأزمات .

1-5 اسئلة الدراسة

ستحاول هذه الدراسة الوصول إلى الإجابات المناسبة عن الأسئلة التالية:

1-ما هومفهوم و دور خطط الطوارئ والإخلاء في مواجهة الأزمات.

2-ما هي عمليات إدارة الأزمات والكوارث وكيفية تطبيق وتنفيذ خطط الطوارئ والإخلاء.

3-ما هي الية تقييم ومواجهة الآثار الناتجة عن الأزمات.

4-ما هي ألية وضع الخطط البديلة لمواجه أي أزمة .

5-ما هو دور غرفة العمليات في المساعدة على مواجهة الأزمات .

6-ما هي ألية تفادي الأزمات وتقليل النتائج السلبية لها.

7-ما هي الاستراتيجيات المناسبة لمواجهة الأزمات .

1-6 منهج البحث

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستطلاعي وعلى ما كتب عن هذا الموضوع في الدراسات والابحاث والكتب سواء في المكتبة والمجلات والدوريات وعبر الانترنت والمواقع الالكترونية .

الفصل الثاني الأزمات والكوارث

2-1 مفهوم الأزمة:

لغوياً: يعرف قاموس مختار الصحاح الأزمة بأنها الشدة والقحط و (أزم) عن الشئ أمسك عنه وفي الحديث أن عمر رضي الله عنه سأل الحارث بن كلدة الدواء فقال " الأزم " يعني الحميه وكان طبيب العرب. و " المأزم " المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم. وموضع الحرب أيضاً مأزم ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر وبيت عرفه مأزمين.

أما القواميس العربية المتخصصة في السياسة أو الاجتماع أو الاقتصاد فتعرف الأزمة بأنها " نقطة تحول وحالة متوترة للانتقال ووضع أو فترة حرجة وخطرة وهي حالة علمية تطورية يحدث فيها انفصام توازن يعلن الانتقال الحتمي تقريباً الى حالة أخرى ".

أما ترجمة " الأزمة " باللغة الانجليزية Crisis وبأنها تعني:

أ- حالة خطيرة وحاسمة أو نقطة تحول.

ب- أوضاع غير مستقرة في الشؤون السياسية أو الاقتصادية أو العالمية.

ت- تغيير فجائي في مرض مزمن إما للتحسن أو للتدهور.

أما إصطلاحاً: فبالرغم من تعدد تعريفات الأزمة من قبل العديد من الكتاب والباحثين وذلك بتعداد خلفياتهم ومشاربهم والزاوية التي ينظرون منها الى كلمة الأزمة. إلا أن هناك تشابهاً كبيراً بين هذه التعريفات ومدلول الأزمة وما تعنيه هذه اللفظة. ونورد فيما يلي بعضاً من هذه التعاريف:

أ- " الأزمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الإنسان ".

ب- الأزمة بمعناها العام والمجرد " هي تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها، إما الى الأفضل وإما الى الاسوأ الحياة أو الموت، الحرب أو السلم لإيجاد حل لمشكلة ما أو انفجارها ".

ج- الأزمة هي عبارة عن " خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام ".

د- أما هنا فنستطيع تعريف الأزمة بأنها " حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة".

ويلاحظ من استعراض هذه التعريفات أن هناك عناصر مشتركة بينها تشكل ملامح الأزمات وهي:

أ- وجود خلل وتوتر في العلاقات.

ب- الحاجة الى اتخاذ قرار.

ج-عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة.

د- نقطة تحول الى الأفضل أو الأسوأ.

2-1-2 الكارثة:

لغوياً: عرف قاموس اكسفورد الكارثة(Disaster) بأنها حدث يسبب دماراً واسعاً ومعاناة عميقة وهو سوء حظ عظيم. وكلمة كارثة مشتقة من اللاتينية (DIS) وتعني القوة السلبية (Astrum)وتعني النجمة وبذلك فإن "كارثة " حرفياً تعني النجم السئ أو سوء الطالع.

أما إصطلاحاً فقد تعددت تعريفاتها من قبل العديد من الكتاب والباحثين وكذا المؤسسات الدولية ومنظمات الإغاثة. وفيما يلي بعض من هذه التعريفات:

أ- الكارثة هي " حدث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة المختلفة ".

الكارثة هي " حادثة محددة زمنياً ومكانياً ينجم عنها تعرض مجتمع بأكمله أو جزء من مجتمع الى أخطار شديدة مادية وخسائر في أفراده تؤثر على البناء الاجتماعي بإرباك حياته وتوقف توفير المستلزمات الضرورية لاستمرارها ".

ب- وتقدم المنظمة الدولية للحماية المدنية تعريفاً دولياً للكارثة بأنها " حادثة كبيرة ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات. وقد تكون طبيعية Natural Disasters مردها فعل الطبيعة " سيول – زلازل – عواصف ... الخ) وقد تكون كارثة فنية Technical Disasters أي مردها فعل الانسان سواء أكان إرادياً " عمداً " أو ل ا إرادياً " بإهمال " وتتطلب لمواجهتها معونة الوطن أو على المستوى الدولي إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية ".

ج- أما مكتب الولايات المتحدة للمساعدة الأجنبية للكوراث فإنه يستخدم مؤشرات أخرى في تعريفه للكارثة وذلك كالتالي:

1-إذا أدى الزلزال أو البركان الى قتل 6 أشخاص على الأقل.

2-إذا كا إجمال الوفيات والجرحى 25 حالة على الأقل.

3-إذا وصل عد المتضررين من هذا الحدث الى الف (1000) سواء شردوا أو تأثروا بما حدث.

4-إذا بلغ إجمالي الخسائر الى مليون دولار أمريكي (1000000$) على الأقل.

أما بالنسبة لكوارث المناخ مثل الفياضانات أو الإنزلاقات الأرضية فإنها تتحول الى كارثة إذا توفر أحد هذه الشروط:

5-إذا بلغ إجمالي الوفيات أو الجرحى خمسين حالة على الأقل.

6-إذا وصل عدد المتضررين سواء بالتشريد أو خلافه الى الف (1000) شخص على الأقل.

7-إذا بلغ إجمالي الخسائر مليون دولار أمريكي على الأقل.

هـ- أما نظام المعنيين بالمملكة العربية السعودية فقد عرف الكارثة في مادته الثامنة بأنها " كل ما يحدث من حريق أو هدم أو سيل أو زلزال أو أي حادث آخر من شأنه لأن يلحق الضرر أو يهدد بالخطر حياة الأفراد أو الممتلكات العامة أو الخاصة ".

ويتضح من استعراض هذه التعريفات للكوارث أن هناك عناصر مشتركة تضمنها هذه التعريفات تشكل في مجموعها ملامح الكارثة. ومن هذه العناصر:

فجائية الحدوث.

تحدث الكارثة خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات.

الكارثة قد تكون طبيعية وقد تكون بفعل الإنسان عمداً أو إهمالاً.

د- تتطلب الكارثة دعماً وطنياً أو إقليمياً وأحياناً مساعدات دولية.

2-2 إدارة الأزمات:

برزت " إدارة الأزمات " كحقل أكاديمي من خلال عدة جذور اقتصادية واجتماعية وسياسية. ونتيجة لذلك فإن تعريف هذا المصطلح يختلف باختلاف الإطار الأكاديمي الذي يتم التعريف من خلاله ونورد هنا بعضاً من تعاريف إدارة الأزمات:

أ- إدارة الأزمات تعني " العمل على تجنب تحول النزاع الى صراع شامل بتكلفة مقبولة، لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية. ويقصد بالنزاع هنا أي نزاع ينشأ على أي مستوى من مستويات

العلاقات الإنسانية وفي أي مجال من مجالاتها، من العلاقات الأسرية الى الأنماط المختلفة من العلاقات الاجتماعية الى العلاقات الدولية ".

ب- إدارة الأزمات " هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة وأخيراً دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً مع محاولة تنظيم الفائدة الناتجة عنها الى أقصى درجة ممكنة ".

ج- إدارة الأزمة " هي عملية إدارة خاصة من شأنها انتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقين مسبقاً والمدربين تدريباً خاصاً والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة الى اجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر الى الحد الأدنى ".وتعني إدارة الأزمة بكافة الأزمات على مختلف أنواعها كالأزمة العسكرية والأزمة الأمنية والأزمة السياسية والأزمة الاقتصادية... الخ. إلا أن كل نوع من هذه الأزمات يستلزم استخدام أساليب وطرق تكتيكية تتناسب وطبيعة الحدث.

ومن خلال هذه التعريفات المختلفة يمكن تحديد عناصر إدارة الأزمة بما يلي:

أ- عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الاجراءات الاستثنائية تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية.

ب- استجابات استراتيجية لمواقف الأزمات.

ج- تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفء والمدربة تدريباً جيداً في مجال مواجهة الأزمات.

د- تهدف إدارة الأزمة الى تقليل الخسائر الى الحد الأدنى حيث أن الوفورات التي تتحقق من خلال إدارة الأزمة تزيد الى حد كبير على تكاليف مواجهة الأزمة.

هـ- إنها عملية إدارية تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

2-3 أنواع الأزمات والكوارث:

الواقع أن تصنيف الأزمات والأزمات يعتمد في الأصل على الجانب الذي ننظر منه الى الحادثة... كما يتأثر أيضاً هذا التصنيف بطبيعة الحقل والتخصص. وقد تعددت تصنيفات الأزمات بتعدد الكتاب

والباحثين في هذا المجال ، إلا أنه لنا بعد الإطلاع على الأبحاث والمؤلفات في هذا الشأن أن نصل الى التصنيف الآتي:

(ا) من حيث طبيعة الحدوث:

درجت معظم الدراسات على تقسيم الأزمات حسب طبيعة الحدوث الى قسمين رئيسيين هما:

1- أزمة بفعل الإنسان:

وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل إنساني مثل:

*التهديد بالغزو العسكري.

*عمليات الإرهاب كخطف الطائرات والسفن واحتجاز الرهائن والتفجيرات.

*الاضطرابات العامة والفتن المختلفة.

*حوادث تلوث البيئة مثل تسرب الاشعاع أو المواد الكيميائية أو الصناعية الى الهواء والأرض والماء.

*الإهمال الذي ينتج عنه انهيار السدود أو انقطاع الكهرباء والماء في المدن الكبرى.

*الحرائق الكبيرة

*حوادث الطائرات والقاطرات وغرق السفن الضخمة ...الخ.

2- أزمة طبيعية:

وهي الأزمة التي لا دخل للنشاط الانساني بحدوثها مثل:

*الزلازل والبراكين والأعاصير.

*الفيضانات وما شابه ذلك.

*الجفاف ونضوب الموارد المائية ...الخ.

ب _ من حيث طبيعة الوقوع

والى جانب هذا التقسيم الرئيس للأزمات فإن هناك من يقسمها الى فروع أكثر دقة حسب الأسس التألية:

1) من حيث المستهدف بالإعتداء:

أ- إعتداء على شخصيات.

ب- إعتداء على ممتلكات.

2) من حيث الهدف:

أ- إرهاب الطرف الآخر.. كتفجير الطائرات دون تحديد مطالب وخلافهما.

ب- الإبتزاز... كفرض مطالب معينة كشرط لإنهاء الأزمة.

3) من حيث مسرح الأزمة:

أ- أزمة خلقتها الظروف في مسرح الحادث كالذي يدث عندما يطلب مختطف طائرة الهبوط في مطار ما للتزويد بالوقود " أزمة ترانزيت ".

ب- أزمة حدد فيها مسبقاً مسرح الحادث الذي وقعت فيه.

4) من حيث المصدر:

أ- أزمة مصدره... كالذي يحدث عندما يتم تفجير معين فب بلد ما لاعتبارات معينة لها أهميتها في بلد آخر.

ب- أزمة لها جذورها في بلد الحادث سواء كانت هذه الجذور سياسية أو غيرها.

5) من حيث العمق:

أ- أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير.

ب- أزمة عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية التأثير.

6) من حيث التكرار:

أ- أزمة ذات طابع دوري متكرر الحدوث.

ب- أزمات فجائية عشوائية وغير متكررة.

7) من حيث المدة:

أ- أزمات قصيرة الأمد يتم إخمادها والقضاء عليها في مدة قصيرة.

ب- أزمات طويلة الأجل وهي التي تستمر معالجتها لمدة طويلة نصل أحياناً الى سنوات.

8) من حيث الآثار:

أ- أزمات ذات آثار وخسائر بشرية.

ب- أزمات ذات آثار وخسائر مادية.

ج- أزمات ذات آثار وخسائر معنوية.

9) من حيث القصد:

أ- أزمات عمدية تحبكها إحدى القوى وتنفذها لتحقيق أهداف معلومة.

ب- أزمات غير عمدية وإنما نتيجة إهمال وسوء تقدير...مثل بعض الأزمات الصناعية.

ج- أزمات قضاء وقدر لا حيلة للإنسان فيها أمثال الأزمات الطبيعية كالزلازل والأعاصير... وأمواج البحر العاتية.

10) من حيث مستوى المعالجة:

أ- أزمة محلية تتعلق بدولة واحدة أو منشأة بعينها داخل الدولة وتتطلب معالجة محلية.

ب- أزمة إقليمية تتعلق بعدة دول في المنطقة وتتطلب تنسيقاً إقليمياً لمواجهتها.

ج- أزمة دولية تتعلق بعدة دول أجنبية وتتطلب تنسيقاً وجهوداً دولية لمعالجتها.

4-2 تصنيف الأزمات

يمكن تصنيف الأزمات وذلك حسب الشكل التالي الى ما يلي :

الكارثة زمن وقوعها: فجائية غير ممكن توقعها ، موسمية يمكن توقعها

من حيث نطاقها: محلية دولية

من حيث شدتها: كوارث كلية ، محدودة

5-2 إستراتيجية مواجهة الأزمات:

يتعرض الإنسان الى مخاطر الأزمات في أي بقعة من العالم ولا تخلو أي دولة منها، الأزمات من أخطر ما يهدد حياة الإنسان على وجه الأرض بما تخلفه من دمار وتجره من خراب وقد بدأت الدول والهيئات والمجتمعات الإنسانية الاهتمام بالأخطار الناتجة عن الأزمات والاستعداد لمواجهتها وفق مناهج تحوطية لتخفيض حدتها ولتلافيها إن أمكن ولتقليل احتمالاتها. واجتهدت المنظمات الدولية التابعة للأمم المتحدة ومنظمات إقليمية ودولية أخرى وتناد لتتضافر جهودها في مواجهة الأزمات دولياً وإقليمياً وقد توصلت اللقاءات والاجتماعات بأن أمثل ما يمكن به مواجهة الأزمات هو الاستعداد المبكر والتوقعات المسبقة والتخطيط وتنظيم اجراءات التدخل والاستجابة الأولية العاجلة لاحتواء الحدث ثم التكليف مع الوقع وإعادة تأهيل النشاطات الحياتية وإصلاح البنية التحتية وإعادة الأوضاع الى سابق ما كانت عليه قبل وقوع الكارثة.

1-5-2 التخطيط الاستراتيجي الشامل لمواجهة الأزمات

يقوم بعض المشتغلين في مجال الأزمات وأعمال الإغاثة بدراسات بحثية لتحديد حجم الخسائر في الأرواح والمكتسبات الحضارية من أجل تقدير حجم الخطر والوقوف على فواجعه وتأثيرات يترتب عليه من ويلات ففي دراسة قامت بها هي هيئة تابعة للأمم المتحدة (ANARWA)لقياس خطوات ومدى تأثير بعض أنواع الأزمات الطبيعية فأوضحت الدراسة أن المتأثرين من بني البشر خلال الفترة من 1980 – 1985

ما يقارب 21608 مليون من البشر، وبلغت الخسائر المادية بحوالي 78 مليون دولار أمريكي. كما ورد في كتاب الأزمات الطبيعية للدكتور ابراهيم بن سليمان الأحيدب من جامعة الإمام محمد بن سعود الى جانب دراسات تقوم بها الهيئات والمنظمات العالمية والإقليمية الأمر الذي يقودنا الى النظر الى مواجهة الأزمات وإدارة معالجتها والتعامل معاً بنظرة ايجابية شاملة من خلال خطة وطنية تشتمل على عناصر ذات أهداف تحشد لها جميع الإمكانات والقدرات لتتكامل ولتحصر لصالح مواجهة الكارثة والسيطرة على الوضع الماثل لحفظ التوازن والتماسك وتوفير قدر من الأمان للناس عن طريق حماية ما تبقى من المرتكزات الاساسية للبقاء وإصلاح ما تعطل أو تعويض أو فقد واحتواء الموقف بما يضمن حياة الناس وتخفيف الآلام والأعباء الفادحة ويعتمد التخطيط الاستراتيجي الشامل على القوى السياسية والاقتصادية والعلمية والطاقات البشرية والمادية وتوظيفها لخدمة الهدف الذي تسعى إليه في مواجهة الكارثة بتخفيف حدتها نوعها وتلطيف أجواء معاناتها وتقليل الخسائر ما أمكن ذلك ومساعدة المتضررين على اجتياز أضرارها.

وبلورة شعور اجتماعي عام لدى المواطنين جميعاً أفراد وجماعات مؤسسات ومنظمات أهلية أو حكومية كي يشعر كل فرد وجماعة أنه جزء من الوضع العام وأن عليه واجب ديني ووطني واجتماعي تتعاون جميعها في مصلحة مو اجهة الكارثة لتأتي المعالجة سريعة وقويةقدر الإمكان بجهود منظمة موجهة توجيهاً دقيقاً وفعالاً.

وللتخطيط الاستراتيجي الشامل مرونة وقوة فعالية للتدخل ومباشرة التعامل مع الحدث وعلى أي مستوى هو فيه ويندرج تحت مفهوم التخطيط الاستراتيجي وضع خطة وطنية عامة وأخرى بديلة محلية أو إقليمية داخل حدود الدولة وقد تتجاوزها الى وضع تعاوني مع الدول المجاورة.

ثم تندرج الخطة لتصل الى المنشآت بحيث تتبنى كل مؤسسة أو منشأة خطة لمواجهة أي حادث قد يصل الى حد الكارثة ويتوفر به احتمالات امتدادها الى منشآت أخرى قد يهدد المنطقة أو المدينة مما يجعل التدخل ميسور بوجود خطط مسبقة فيها.

2-5-1-1مكونات التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات:

تقوم نظرية التخطيط الاستراتيجي على تحليل عدة عوامل رئيسية لاستنتاج ما يمكن أن يفضي إليه الواقع عند حدوث كارثة يستخلص منها المخطط سبل التوصل الى أمثل الصيغ لضمان تدخل سريع وفاعل في الوقت المناسب وقبل أن تستفحل الأوضاع وتتطور الى الأسوأ.

العوامل الرئيسية للتخطيط الاستراتيجي للازمات:

1- العامل الجغرافي للدولة: ومنه نقف على المساحة الكلية للبلاد وبعد المناطق التي يمكن أن تسندها في أسرع ما يمكن، وفي هذا الصدد يمكن معرفة الحدود مع الدول المجاورة وإمكانية تعاونها معها في الاسناد العاجل للمنطقة الحدودية إن أمكن وهذا يتوقف على الوضع السياسي بين هذه الدول.

2- العامل السكاني: وهذا يتيح لنا التعرف على التعداد السكاني للمناطق وتوزيع القوى البشرية فيها ومواقع التوزيع السكاني وكثافته.

3- عامل النشاطات للأعمال في داخل المنشات وطبيع انشطة العاملين .

4- العامل الطبيعي للمنطقة* أي النوعية الجيولوجية الخطرة (زلزالية، بركانية، انزلاقية ....الخ)

5- عامل المناخ: لمعرفة إن كانت أي من المناطق في موضع المدارات الموسمية، أو منطقة أعاصير، أو فيضانات، أمطار وسيول...الخ.

6- العامل التاريخي: أي الاطلاع على حوادث المنطقة وسجل الأزمات التي سبق أن وقفت فيها عبر تاريخها، والاستفادة من قدر المستطاع من الارجاءات التي أخذت مع الفارق في عامل الزمن.

إن تحليل كل عامل من هذه العوامل تعطينا مؤشرات لملامح خطة متكاملة بحيث تتكامل حزئيتها في صورة واحدة عامة واضحة المعالم محددة المسار. وهذا ما يطلق عليه في عرف خبراء المعنيين بتحليل المخاطر.

ومن التحليل المنطقي لمخاطر البلاد كوحدة ثم أجزائها المناطقية كوحدات إقليمية ثم على مستوى المدن داخل المنطقة حتى نصل الى الحي والمنشآت والمؤسسات وإن كان هذا الوضع لم يصل بعد الى مفهوم الفكر العربي حيث يكتفي بخطط عامة على مستوى الدولة أو المنطقة.

2-5-2عناصر الخطة الإستراتيجية لمواجهة الأزمات:

1. تقدير حجم الأخطار المتوقعة على ضوء معطيات العوامل الرئيسية.
2. تحديد المواقع الأكثر خطورة ونوعية الأخطار.
3. حصر الجهات المسؤولة المباشرة والجهات المساندة ومعرفة إمكاناتها المتوفرة.
4. معرفة مدى سرعة الجهات على الاستجابة الأولية.
5. الاطلاع على سوابق الأحداث المماثلة، والدروس المستفادة من عمليات التدخل فيها وكيفية إدارتها.
6. تحديد مواقع إتخاذ القرارات وتدرج السلطة المنفذة.
7. تحديد قنوات الاتصال المباشر بالمسؤولين عن تنفيذ الخطة وبدائلها بالتسلسل القيادي.

2-5-3 تنفيذ الخطة ومسؤولية المواجهة:

يتم تنفيذ الخطة من قبل مسؤول العمليات الذي يتلقى البلاغات الأولى عن الكارثة، ويمكن تقدير الموقف ودراسة الحالة والقيام بإجراءات فورية للتدخل وتقدير حجم المساندة من الجهات الأخرى والإمكانات المطلوبة للمواجهة بالتنسيق العاجل مع الجهات حسب ما رسم في المبلغة له.

مسؤولية مواجهة الحوادث:

وهي مسؤولية يضطلع مباشرة في التعامل مع الكارثة طبيعية كانت أم صناعية، وتتمثل هذه المسؤولية في ثلاث حالات رئيسية وذلك لمواجهة احتمالات وآثار الحوادث المباشرة والغير المباشرة، المادية أو المعنوية، وهو وإن كان معني بالتعامل المباشر مع الحادث، فإن احتواءه بكافة عناصره لا تقع على كاهل المعنيين لوحده دون جهات أخرى.

فقد أثبتت التجارب على مر الأزمان أن مواجهة أعباء الأزمات هي مسؤولية كافة العاملين وعلى كل دور يتكامل فيه مع الدفاع المجني التي تصب فيه كل المساعدات والإمكانات من الجهات الأخرى، حكومية كانت أو أهلية لتدعيم موقفه في التصدي للحادث بالسيطرة عليه ومنع استفحالة وتخفيف حدة خسائره باضعاف عوامل قوته.

وهذا ينسحب أيضاً على المواطن القادر بجهده العقلي أو جهده المادي أو المعنوي ليصب في مجهود التعامل مع الكارثة ورفع المعاناة عن الناس المصابين بها.

وفي هذا الشأن فإن تقع على عاتقه مسؤولية جسيمة ذات اهتمامات متعددة فهو بقدر ما يحاول المحافظة على الأرواح فإنه يهمه ايضاً المحافظة على الممتلكات وبقدر ما يهتم بمعالجة آثار الكارثة يهتم أيضاً بأعمال إعادة الأوضاع الى ما كانت عليه وبذل الجهد من أجل البقاء على عادية الحياة والعمل على امتصاص مشاعر الخيبة لدى الآخرين والتخفيف من أعباءهم وأحزانهم ومواساتهم.

2-6 التعامل مع الأزمات:

يتم التعامل مع الأزمات من عدة أوجه، وفق سياسة متعددة الاتجاهات في ثلاث محاور ينقسم كل محور الى تقسيمات ويتفرع الى تفرعات منها:

المحور الأول – ما قبل الأزمة:

ويقع على كاهل المعنيين وضع سياسة التعامل مع الأزمة قبل وقوعها وهو ما يتمثل في وضع تصورات واحتمالات وقوع الأزمات وفق منظور علمي والتجارب الستبقة للدول الأخرى وخاصة المجاورة لوضع

سلبيات التعامل في الحسبان، والاستفادة من تجارب الآخرين وذلك برسم خطط عملية متفقة مع السياسة العامة للبلاد ومعطيات الوضع العام.

المحور الثاني أثناء وقوع الأزمة:

وهذا يعني وقوع الخطر الذي كان متوقعاً، أو ذلك الخطر الغير متوقع، وبدت آثاره تحصد الأرواح وتحطم الممتلكات وتدمير البنية الأساسية لحياة الإنسان، وتأتي على كل شئ أمامها دون استثناء وهنا يمكن التعامل الدقيق وتنفيذ الخطط وإبراز المهارات الابداعية في تفعيل الموقف والوقوف على الأزمة والتعامل معها في صبر وأناة وشجاعة وتضحية ومثابرة لتناسق الأفعال، وتتكاتف الأعمال والامكانات بحيث يمكن التصدي لتحديات الكارثة وخوض أعبائها لتخفيف ماعناة الناس وتقديم المساعدة لهم وهو خوض معركة حاسمة مع الحدث والذي جاء بمثابة رد فعل لها.

وفي هذه الحالة يأتي دور المعنيين محورياً للقيام بعمليات المواجهة والقيام بعمليات التدخل المباشرة في الأحداث التي عادة ما تكون كبيرة الحجم وحادة التأثير مفجعة تضرب ما يقع في نطاقها وتحيله دماراً وخراباً إلا ما شاء الله.

فأول ما يقع على عاتق المعنيين تقدير حجم الأزمة ومن ثم تقييم الموقف ثم تحديد عناصر المواجهة من قوى بشرية أو آلية وأجهزة ومعدات التي تتناسب مع نوع الكارثة، وضمن هذا الدور يبرز المعنيين كمنسق لأدوار الجهات الأخرى وتفصيل مشاركتها كل حسب اختصاصه وتخصصه، وما تحت يديه من الإمكانات فعلاً، وما يستطيع توفيره فيما بعد لتأتي عمليات التدخل واقعية مبنية على أسس فعلية حسب ما تفرزه الخطة وتفرضه الترتيبات السابقة المنسقة مع تلك الجهات للتدخل الفوري لأداء مهام الانقاذ والإسعاف وتلبية نداء الاستغاثة ونجدة الملهوف والمحتجز تحت الأنقاض، خاصة من العجزة والمرضى والأطفال. ومحاولة التعرف على متطلبات الموقف، فكم من الموتى، وكم من المصابين وكم من الحطام، وما هي أولويات العمل، مما يفترض أن يكون قد فصل تفصيلاً دقيقاً في خطة سابقة.

المحور الثالث ما بعد الأزمة:

وهي التي بدأت تستقر فيها الأوضاع بشكلها المائل، وتوقفت عمليات التدخل لتبدأ عملية أخرى، هي عمليات إعادة الاوضاع الى ما كانت عليه، أو عمليات إعادة البناء وإصلاح الأعطال، البدء فيها بأولويات ملحة يحتاجها الناس. ويتوقف عليها حياتهم، كالماء، والكهرباء، وتهيئة المساكن ومخيمات الإيواء وتوفير بعض الخدمات العامة. وتمثل هذه المرحلة هموم على درجة كبيرة من الأهمية وتحتاج الى عمل

متواصل لانجازها فما بني في سنين هدمته الكارثة في لحظات وما استنفذ مبالغ من طائل المال، أزيل في قصير سويعات الوقت.

2-7 درجات خطط المواجهة:

التخطيط لمواجهة أعباء الأزمات ومخاطرها أسلوب تنظيمي تقوم به الدول لتقابل متطلبات المواقف برؤية مسبقة الدراسة، ولذلك فالخطة تعني في نظر البعض الوقوف على الإمكانات المتاحة تحت اليد، وما هو مطلوب فعلاً وإيجاد حالة من التوازن بين المطلوب وبين الموجود. وكذلك إجراء مفاضلة بين توفير تلك المتطلبات بتكاليفها المالية الباهظة وبين الزمن الذي ربما تحدث فيه كارثة وربما لا تحدث، وهو من غيبيات القدر التي تذهب ميزانيات الدول خاصة تلك الدول الشحيحة الموارد.

لكن الخطة الشاملة التي يضعها المخططين ذوي الخبرة والكفاءة الإدارية وذوي المهارات الإبداعية يستطيعون عمل خطة مواجهة شاملة لكافة عناصرها حلولاً وبدائل تراعي فيها إيجاد حالة متوازية بين الاستعداد المبكر للكارثة وبين المتطلبات الفعلية لها، بما يمكن أن يؤدي الغرض، ويسمح بعمليات التدخل بكفاءة عالية.

نظراً لوقوع هزات أرضية وظاهرة تتابع حدوثها في الآونة الأخيرة وما زالت الدراسات تؤكد استمرارية النشاط الزلزاتلي بشكل ملحوظ على طول مكناطق البحر الأحمر.

فالأمر أولاً وقبل أي شئ أمر الله وما شاء الله فعل. وطالما الأمر كذلك، فإن أهم خصائص الزلزال هو فجائية وقوعه، ومباغته الناس، ربما في هجعة ليلهم أو أوقات استراحتهم. الأمر الذي لا يستطيع إنسان اتخاذ احتياطات وقائية من نتائج مخاطر وقوعه وتجنب آثاره قدر المستطاع.

وان الهزات الأرضية عادة ما تولد شئ من الرهبة والفزع خاصة إذا نجم عنها أو فيما قبلها شئ من التدمير وتهدم المنشآت نتيجة لارتجاج الأرض المقامة عليها تلك المنشآت الذي يتوقف على قوة الهزة ومدتها ونوعية المباني ومدى استجابتها للهزات الأرضية.

إذ أن المباني في المناطق المتوقع تعرضها للهزات الأرضية كثيراً ما ينادي المختصين في علوم الأرض بأن يؤخذ في الاعتبار بعض الموصفات كشروط لإنشاء مبنى هنا أو هناك لكي تستطيع مقاومة الهزة على قدر قوتها. وهناك هيئات علمية وجهات حكومية معنية بهذا، وقد سبق الإشارة إليه. ولا نهب إلا وقد نشر في الصحف المحلية، ونوقشت في المنتديات العلمية والمؤتمرات الحوارية التي أقيمت على هامش تلك الحوادث أو في أعقاب وقوعها.

لكن ما يعنينا هنا هو إسداء شئ من النصح والتنبيه الى بعض القواعد البسيطة في مظهرها الكبيرة في معناها بعد توفي الله تعالى وعنايته بعباده. وهي اجراءات نود التنبيه عليها لعل فيها سد بعض الحاجة لمثلها عند وقوع خطر لا سمح الله. ونحن إذ ننشر ذلك للناس ليس بالضرورة أن يكون مثل هذه الحوادث قريبة الوقوع لأن علم وقوعها عند الله. ولا زال الإنسان عاجزاً عن إعطاء تنبؤات دقيقة بوقت وقوعها – لكن من باب الاحتياط والحيطة بوقت مسبق لعل فيها ما يساعد على اتقاء بعض المحاذير التي ربما تزيد الوضع سوءاً وبتلافيها قد تعطي فرص لتجنب بعض الأخطار أو على الأقل تقلل من تفاقم الآثار المترتبة عليها.

وهنا يأتي دور حشد الطاقات العاملة الوطنية في القطاع العام أو الخاص وتسخيرها لأغراض التدخل ومواجهة مخاطر الكارثة ويحقق بها أهداف الاستجابة السريعة والتفاعل مع الأحداث وتفرعاتها في الوقت المناسب وبفعالية وقدرة متوافقة مع الموقف.

2–8 متى يعتبر الحدث خطيراً:

لإذا وقع حدث ما في نطاق خارج المدن وبعيداً عن المنشآت العمرانية العامة والخاصة في البر والبحر، فهل نعتبر ذلك الحادث كارثة ؟

يعتقد كثير من الناس الى الكارثة لا تعتبر بذات الوصف إن لم تكون تمس فعلاً أرواح الناس أو ممتلكاتهم سواء كانت بالقرب أو البعد، فإن كانت آثارها تطولهم أو تطول ممتلكاتهم فهي كارثة ينبغي التعامل معها كما هو التعامل مع الأزمات المشابهة.

وعلى العكس إن كان الحدث في المناطق المأهولة بالسكان وأغراض حياتهم ومظاهر العيش فيها فإن الحدث مهما كان بسيطاً – لكن آثاره طالت الناس ومعايشهم وكانت آثارها قاسية وحادة وأتت على كل شئ وانطبعت بعنصر المفاجأة وتحطيم قوي لآلة الحياة والإنسان. فإنه مهما كانت بسيطة فإنها تعتبر كارثة لأن قياس الكارثة هنا يتوقف على قوة تأثيرها وانعكاساتها المتواصلة في الحاضر وقد تمتد الى المستقبل، فلكي نعتبر الحادث كارثة من عدمه، فهي حالة نسبية تعتمد على الخسائر الفادحة التي يتسببها الحدث، وليس على صغر أو كبر الحدث، بل المعول على مدى التأثير به ومقدار ما يحدثه من فواجع حتى وإن كان صغيراً، ففي بعض الأحيان يحدث حدث كبير – لكنه لا يشكل خطر ملموس على حياة الناس أو معايشهم، فهذا الحدث مع كبره لا مسنيه كارثة لأن الكارثة كما في مفهومها تقاس بمدى ما يحدث من خسائر وتلفيات وأضرار روحية أو مادية.

نطاق الازمة: الأزمة قد تكون ذات نطاق محدد وبتأثرل جزئي أو قد تضرب على نطاق واسع يعم جزء كبير من الدولة أو المنطقة وتتجاوز حدود الدولة الى الدول المجاورة كالأعاصير ذات السرعة العالية أو الزلازل.

تأثير الازمة: يأتي تأثير الازمة في حالتين تأثير مباشر، وهو الدمار الذي تسببه الكارثة عند وقت وقوعها وما يترتب عليه من ويلات وأضرار على الأرواح والممتلكات ويتبع ذلك اجراءات وعمليات التدخل والتعامل في حين وقوعها ومعالجة انعكاساتها.

وقد تأتي تأثر الازمة في حالة غير مباشرة وهي التي تظهر بزمن كالتأثيرات البيئية من تلوث المياه، أو الهواء، أو المأكولات أو المزارع أو ما يستخرج منها وكلها تأثيرات صحية لاحقة للكارثة مثل كارثة تشرنوبل التي وقعت عام 1986 والتي ربما نسى الناس الكارثة نفسها في حين لا زالت آثارها ماثلة في الدول المجاورة.

الفصل الثالث خطط الطوارئ والأخلاء

3-1 خطط الطوارئ والأخلاء .

هي مجموعة من الخطط والاجراءات التي تقوم بها المنشات من اجل مواجهة اي ازمات او كوارث طبيعية محتملة الوقوع وذلك من اجل تقليل الخسائر المحتملة التي يمكن ان تنجم عنها

3-1-1 خطط الطوارئ .

يجب ان توضع بكل منشأة خطط لمواجهة هذه الأخطار حسب الظروف الخاصة، ويلزم أن يتم تدريب كافة العاملين الذين يشتركون في العمل في حالات الطوارئ على دور كل منهم في العمل في أثنائها. كما يلزم أن تمتاز خطة الطوارئ بالمرونة الكافية لمواجهة الظروف غير المتوقعة، وتشمل خطة الطوارئ بصفة عامة:

1- محاصرة المنشأة لمنع الدخول والخروج إذا لزم الأمر وتعزيز الحراسة الموجودة.

2- مواجهة الخطر الموجود واستدعاء قوات الطوارئ والمتطوعين والجهات التي تشارك في: أ. إنقاذ الأرواح.

ب. المحافظة على الأموال .

ج. ضبط المعتدين.

ويلزم لمواجهة حالات الطوارئ وجود:

1- قوة احتياطي داخل المنشأة من عدد مناسب من الإفراد لمواجهة ما يحتمل وقوعه من أخطار عند انتقالها للعمل فور صدور الأمر أليها.

2- نظام سهل ومباشر للاتصال بقوة الطوارئ وبالجهات التي يحتاج العمل الى تعاونها في مواجهة الخطر الموجود.

3- احتياطات مناسبة للتقليل من لخسائر في الأرواح والأموال وقد تعرضنا عند شرح كل نوع من الأخطار للاحتياطات الكافية لمواجهته.

4- إشراك كل من يمكن إشراكه من العاملين بالمنشأة في مواجهة الخطر الموجود على أن يتم ذلك في حدود الخطة الموضوعة والتدريب المعلوم ويجب إشعار الموظفين عن كيفية طلب المساعدة اللازمة من إخصائيي الإسعافات الأولية في حالة حدوث إصابة أو مرض أو حريق أو أي طارئ آخر.

يتم إعداد هذه الإشعارات وإثباتها في مواقع مهمة مختلفة من المبنى حيث يمكن للموظفين رؤيتها كجزء من عملية التعليم المذكورة. كما يشعر الموظفين بالكيفية التي يجب عليهم التصرف بها في حالة حدوث طارئ كحريق أو انفجار أو إنذار قنبلة أو غير ذلك.

على مدير المباني أن يتأكد، بموجب إشعار إدارة الأمن بذلك، من توفر ما يكفي من:

-الإضاءة عند الطوارئ.

-لوحات الطوارئ.

-أجهزة مكافحة الحريق.

-إمكانيات الخروج الآمن والسريع عند حدوث طارئ.

يكون مدير إدارة المباني مسئولا عن الخدمات الأساسية وصيانة المعدات المبينة أعلاه. كما يجب إعداد السجلات اللازمة حسب الموقع بخصوص الصيانة الوقائية وطلبات الحصول على المساعدة الفنية والرد عليها.

ويقوم بالتأكد مما يلي:

-فحص أنوار ولوحات الطوارئ مرة كل أسبوعين.

-القيام بفحص بالنظر لأجهزة إطفاء الحريق إسبوعيا.

-التأكد من خلو مخارج الطوارئ من العوائق في كافة الأوقات.

على المدراء المسؤولين عن المكاتب ومدراء الفروع إبلاغ مدير المباني أو إدارة الأمن مباشرة بأي مشاكل تتعلق بالمعدات المذكورة أعلاه.

ويكون مدير المباني أو مدير الفرع مسؤولا عن خزانة الإسعافات الأولية وعليه أن يتأكد من وجودها في الفرع وسهولة وإمكانية الوصول لها من قبل كافة الموظفين.

يجب عدم إغلاق الخزانة ووضعها بطريقة تسهل استخدامها من قبل الموظفين في كل الأوقات. خزانة الإسعافات الأولية يجب أن توضع في مكان ثابت ومعروف.يجب إعداد قائمة بمحتويات الخزانة وتوضع هذه القائمة قرب خزانة الإسعافات الأولية . يتم إعداد إجراءات مبسطة مع الإدارة ذات العلاقة لتزويد محتويات الخزانة عند نفاذها.

من الضروري ملاحظة ضرورة وسرعة العناية بكافة الإصابات بما في ذلك البسيطة منها تجنبا لإمكانية الإصابة بالالتهابات بسبب العوامل الجوية أو الظروف المحيطة.على مدير المكتب/ مدير الفرع التأكد من كتابة رقم هاتف طبيب وخدمات سيارة إسعاف ومستشفى قريب على خزانة الإسعافات الأولية.

الموظفين إبلاغ مدرائهم مباشرة عن حالات الحريق عند اكتشافها، يتم إعلام فرق الحريق المدربة عن الأنواع المختلفة للحرائق وأنواع معدات المكافحة. يمكن معالجة حالات الحريق الصغيرة باستخدام طفايات الحريق اليدوية أو خراطيم المياه بتوجيهها إلى قاعدة الحريق. يجب إبلاغ مدير المكتب/ الفرع بمثل هذه الحرائق للإطلاع والتسجيل.

في حالة إمتداد الحريق وخروجه عن السيطرة وفي الأحوال التي لا يجدي فيها استخدام طفايات الحريق اليدوية أو معدات الإطفاء الصغيرة الأخرى، على الشخص الذي يكتشف الحريق أن يقوم بإطلاق جرس إنذار الحريق في المبنى وعليه أيضا أن يتصل بأي مسئول آخر يقوم بدوره بالإتصال بالدفاع المدني.

يجب عند إطلاق إنذار الحريق إخلاء المبنى من الموظفين ويتم في هذه الحالات الطارئة قطع التيار الكهربائي عن المبنى لتجنب الصعق بالكهرباء.ويجب إبلاغ مدير إدارة الأمن عن كافة حالات الحريق للعلم والتسجيل.ويجب إزالة كافة المخلفات من المبنى ويعتبر ذلك من الأمور الهامة في حالة المواد القابلة للاشتعال مثل الورق والدهانات ومواد التخفيف وغيرها. ويمنع تراكم القمامة والمخلفات داخل المبنى وتحفظ هذه المخلفات في أوعية خاصة بذلك توضع خارج المبنى وتفرغ يوميا.

3-1-2 الإنذار.

عند وقوع كارثة فإن البلاغات تتوالى من أكثر من جهة وأكثر من وسيلة وخاصة إن كانت الكارثة قوية فإن التأثر بها قد تجعل البلاغات متواترة ومرتبكة لكتها في الغالب تكون واضحة. وهنا يستوجب الأمر سرعة الاستجابة ومعالجة التدخل وفق الخطط المعدة لها مسبقاً وتبعاً لنوع الكارثة وفي كل الأحوال ينبغي معرفة نوع الخطر الداهم أو ما يمكن أن يصيب الناس وعادة ما تكون بعض الأزمات الطبيعية سريعة وضاربة في اتجاهات مختلفة وقد تستمر ثواني كالزلازل لكن دمارها يعاني منه الإنسان سنين وسنين. وقد

تستمر أيام كثيرة كالبراكين والفيضانات وقد تستمر ساعات كالرياح الشديدة والأعاصير وهنا قد لا يسعفنا الوقت لتنبيه الناس وإنذارهم بوجود خطر للوقاية منه. ووسيلتنا الى التنبيه ما يعرف بالإنذار.

ما هو الإنذار: هو الإعلام عن قرب بخطر داهم أو عند وقوعه فعلاً بواسطة نغمات ذات معاني محددة وإشارات واضحة ومعلومة لدى الجمهور.

أساليب الإنذار: يأتي بواسطة نغمات متفق عليها وهي إما:

1. بصافرات إنذار موزعة في الأحياء ثابتة أو متحركة.
2. عبر وسائل الإعلام المسموعة والمرئية (التلفاز والراديو).
3. مكبرات صوتية.
4. عبر الأجراس الداخلية في المصانع والمستشفيات والمدارس والمساجد.

أهمية التحذير: يعتبر الإنذار بوجود كوارث أمر في غاية الأهمية لإبلاغ الناس بوجود خطر سوف يداهمهم أو هو فعلاً حل بهم.

وذلك للتوقي من أخطاره أو على الأقل تلافي فرص وقوع إصابات وتأتي أهمية الإنذار من كونه أداة تنبيه للجهات الأخرى لرفع درجة استعدادها للمباشرة الفورية مع فرق المعنيين لمواجهة الأخطار وكذلك يفيد الإنذار في إعطاء إشارة للمتطوعين في الانضمام الى فرقهم حسب ما هو مرسوم في خطط المواجهة.

نغمات الإنذار:هي على ثلاث أنواع:

النغمة الأولى: نغمة طويلة:

نغمة مستمرة تستمر لمدة دقيقة واحدة ثم تنقطع لمدة اثنتي عشر ثانية (12) ثم تواصل لمدة دقيقة أخرة وتدل على الإنذار بقرب وقوع خطر.وعند سماع هذه النغمة فإنه يتوجب اتباع بعض الاجراءات:

أ- محاولة الهدوؤ والسيطرة على الأعصاب قدر الإمكان.

ب- تحليل الموقف بسرعة لاتخاذ قرار البقاء في المنزل أو الخروج منه حسب نوع الخطر.

ج- اقفال الأجهزة الكهربائية ومصادر النار.

د- الابتعاد عن الأماكن التي قد تشكل خطر بهدم أو كسر أو سقوط أو انهيار الى غير ذلك.

هـ- محاولة الاستماع الى وسائل الإعلام لاتباع التعليمات التي تذاع للناس عن الخطر.

النغمة الثانية:نغمة مذبذبة وتستمر لمدة دقيقة واحدة ثم تنقطع لمدى اثنتي عشر ثانية (12) ومن ثم تستمر لمدة دقيقة واحدة. وتدل على وقوع الخطر فعلاً.وهنا يتوجب اتخاذ خطوات وقائية حسب نوع الخطر الذي وقع –كالاحتماء بالمكان الذي أنت فيه أو الخروج منه واستخدام بعض الكمامات والبعد

عن الأماكن التي تشكل خطلا – وإقفال المصابيح والأجهزة الكهربائية ومصادر النار والمهم أن تحاول الاستماع الى الراديو أو التلفزيون لمعرفة ماهية الخطر وطرق الحماية.

النغمة الثالثة:وهي نغمة زوال الخطر وهي نغمة عادية تستمر لمدة خمسة عشر ثانية (15) ولكن إذا وقع المحظور وداهم الخطر ووقعت إصابات ووفيات وتهدمت المنازل واتهارت المساكن وتحطمت المنشآت وبات الناس في العراء بلا مأوى وتكدس عاجلة لإخلاء السكان من أماكنهم الى أماكن آمنة.

3-1-3 ما هو الإخلاء:الإخلاء هو نقل الناس من المنطقة الخطرة الى منطقة آمنة وتوفير مستلزمات الرعاية اللازمة لهم.والإخلاء قد يكون جماعياً لمجموعة من الناس أو جزئياً لفئة معينة متضررة أو إخلاء منطقة معينة من سكانها وقد يكون إجباري أو اختياري.

أهمية الإخلاء: قد يكون الإخلاء من الأهمية بمكان قبل وقوع الخطر لتلافي وقوع ضحايا – المحافظة على الأرواح – المحافظة على الأموال والممتلكات.

الإيواء:عند قرار الإخلاء فلا بد من توفير مناطق إيواء مجهزة بالمستلزمات الضرورية لحياة الإنسان فالإيواء هو الخطوة اللاحقة مباشرة لعملية الإخلاء والإيواء هو " إسكان المتضررين في أماكن ىمنة غير معرضة للخطر بمساكن عاجلة في مخيمات أو مواد سريعة البناء موزعة توزيعاً معقولاً غير عشوائي ومهيئ على شكل مساكن منفردة أو جماعية وتدخل كل جهة خدماتها وفق خطط مسبقة لذلك تحت إشراف المعنيين والجهات الأمنية الأخرى.

وهناك مناطق إيواء أخرى مؤقتة يمكن استعمالها كإجراء عاجل لإسكان المحتاجين من الناس كالمدارس والنوادي وقصور الأفراح ...الخ. وتسري على مناطق الإيواء اجراءات وتنظيمات السكن المؤقت حتى ينتهي الوضع للعودة الى الأماكن الاصلية.

الإنقاذ:عند وقوع الكارثة فإنه عادة ما بصاحبها انهيارات مباني وتهدم المنشآت حيث تحتجز تحت انقاصها بعض ممن كانوا بداخلها وقت وقوع الكارثة وهذا يعني أن منهم من قد وافته المنية وقد يكون بعضهم ما زال على قيد الحياة محتجزاً وأنه فقط ينتظر من يساعده لاخراجه من ورطته.. ولهذا فإن عمليات الإنقاذ ينبغي أن تتسم دائماً بطابع السرعة لإنقاذ حياة المحتجزين أو المحاصرين في دائرة الخطر وفرق الإنقاذ عادة ما تكون مجهزة بتجهيزات متكاملة ومتوافقة مع نوعيات الأعمال التي تنتظرهم وتنقسم الى عدة تقسيمات في الموقع حسب المهمة التي ستقوم بها ونوعية المباني التي سوف تخوض عملياتها وأن يكون ضمن تشكيلاتهم من ذوي الاختصاصات المهنية كالكهربائي والسباك والنجار وعمال البناء ويراعى عند تشكيل فرق الإنقاذ أن ينصف فرد الإنقاذ من ذوي البنية القوية ويتصفون بالشجاعة والتماسك

والسيطرة على العواطف وحسن التصرف والاتزان كما يحافظ رئيس فرقة الإنقاذ على سلامة أفراده وحمايتهم ليواصلوا عملياتهم التي تتطلب السرعة لنجدة الآخرين.

التجهيزات الضرورية للإنقاذ:

1- أجهزة الوقاية الشخصية وهي أدوات حماية لأفراد المجموعة الذين قد يتعرضون لما قدي عوقهم عن القيام بمهامهم.

2- أجهزة الإنارة وهي مجموعة مسؤولة عن توفير الإنارة في مواقع العمليات التي انقطعت عنها الكهرباء وكذلك توفير لمبات إتارة فردية وفي الأماكن المظلمة.

3- مجموعة أدوات القطع: وتستخدم لقطع مواد البناء والحديد والسقوف المعلقة والأخشاب بواسطة أدوات مختلفة لهذه الأغراض.

3-2 آلية أدراه الأعمال في الأزمات .

هي الاستراتيجيات والادوات والاليات التي يتم استخدامها من قبل الموسسات والمنشات من اجل القدرة على مواجهة الأزمات ووضع الخطط والاجراءات السابقة لذلك من اجل تقليل المخاطر والاضرار المرتبطة بها والخروج باقل الخسائر من ذلك وكيفية المحافظة على الاعمال واستمراريتها والقدرة على التواصل مع الزبائن وتقديم الخدمات والمنتجات .

لا يمكن لإدارة ناجحة للازمات إلا بتخطيط جيد لمواجهتها – ولا يكون التخطيط جيداً ومفيداً إلا إذا توفرت معلومات صحيحة ومتكاملة عن كل ما يحيط ويرتبط بالكارثة. كم أن جودة المعلومات وصدقها والتعرف عليها بالسرعة المطلوبة وتوفيرها في الزمان والمكان المحدد يتطلب اتصالات حديثة وذات تقنية عالية الجودة. والاتصالات هي شريان الحياة للمعلومات والمعلومات هي الغذاء الضروري والحيوي للتخطيط السليم.

وإذا كانت المعلومات بمثابة المادة الحيوية والاساسية في تنفيذ خطة الطوارئ التي تستهدف السيطرة على الكارثة فإن الاتصالات تمثل القنوات التي تمر عبرها هذه المعلومات. لذلك فإن ربط وتشغيل وسائل الاتصال الحديثة تحت أقصى الظروف يعتبر من الأمور الحيوية التي يعتمد عليها نجاح أو فشل تنفيذ خطة مواجهة الكارثة.

ولإنجاح الخطة من خلال المعلومات والاتصالات فإنه ينبغي قيام غرفة للعمليات وتجهز هذه الغرفة بشبكة اتصالات فعالة ومتطورة وتعتمد غرفة العمليات هذه على أحدث أجهزة الاتصالات الأصلية والبديلة بما يحقق الاتصال الجيد بين الغرفة ومختلف الأجهزة المشتركة في مواجهة الكارثة. وكذلك بينها وبين العمليات

الميدانية في موقع الكارثة. وبما يكفل سهولة استقبال المعلومات من غرفة العمليات الميدانية الموجودة بموقع الكارثة وإرسال التعليمات والتوجيهات من غرفة العمليات الرئيسية.إن هذا يتطلب قاعدة بيانات ومعلومات حديثة تشمل كافة الامكانات البشرية والمادية التي يمكن توظيفها لمواجهة الكارثة مثل فرقة الإطفاء والإنقاذ والإسعاف وفرق إصلاح المرافق العامة وفرق الإغاثة كالمعدات والتجهيزات الهندسية بمختلف أنواعها وكل ما يرتبط بمواجهة الكارثة وكل ذلك بما يكفل التوظيف السليم لهذه الامكانيات المتاحة بالسعة المطلوبة وبما يحقق السيطرة على الكارثة ويقلل من آثارها وهنا لا بد من استخدام أحدث الأجهزة الخاصة بالمعلومات والاتصالات والاحتفاظ بقاعدة معلومات متطورة تحقق الأغراض التي تنشأ من أجلها.

كل ذلك كما تمت الإشارة يكون داخل غرفة العمليات التي تمثل الشريات الرئيسي لإدارة الكارثة، وهنا نفصل بعض ما هو هام عن غرفة العمليات:

3-3-1 المعلومات والاتصالات وغرف العمليات:

يتم تكوين فريق للعمل يتولى إدارة غرفة عمليات الطوارئ لمواجهة الأزمات وتكون مهام هذا الفريق كالآتي:

1- الاحتفاظ بإدامة المعلومات كما تمت الإشارة لذلك من قبل – التي تحتاج لها الغرفة لإدارة شؤون الكارثة قبل وأثناء وبعد وقوعها.

2- أحكام السيطرة على زمام المبادرة في جميع مراحل مواجهة الكارثة ومن قبل جهة واحدة مختصة مما يكفل وحدة القرار ويوفر السرعة الواجبة في تنفيذ اجراءات المواجهة.

3- توفير المعلومات الضرورية عن مكان وقوعها نتيجة لذلك. وإرسال واستقبال هذه المعلومات من ومع المصادر ومن يراد ارسال المعلومات له لزيادة فعالية مواجهة الأزمات.

4- تحقيق التناسق والتنسيق بين الجهات المختصة العاملة في مجال مواجهة الكارثة – وكذلك تحقيق درجة عالية من الفعالية – وذلك لما يتوافر لفريق إدارة الكارثة من امكانيات وصلاحيات تمكنه من التنسيق بين جميع المستويات والأجهزة.

5- تحديد الاحتياجات الحقيقية لمواجهة الكارثة والإنقاذ مع تحديد مصادر الاحتياجات والاستخدام الأمثل للإمكانات.

6- تنسيق الاحتياجات للمعونة الخارجية : إذا كانت هنالك حاجة لامكانات خارجية. وتحديد تلك الاحتياجات وتوفير المعلومات الصحيحة لطلب هذه الاحتياجات. إن عوامل نجاح غرفة العمليات يعتمد على توافر الامكانيات والصلاحيات التي تمكنه من الأداء الفعال.

لذلك يتطلب – لذلك النجاح – أن تتوفر لفريق غرفة العمليات لإدارة الأزمات الآتي:

1- أن تكون لديه سلطات وصلاحيات كافية في إدارة وتوجيه العمل في مواجهة الكارثة.

2- أن يتوفر له أسس التنظيم الإداري الجيد لفرق العمليات بما يحقق أقصى درجة من المرونة والتكيف السريع مع المتغيرات المتتابعة – بما يكفل تحقيق عناصر المواجهة للكارثة والتصدي لآثارها.

3- أن يتوفر لغرفة العمليات شبكة اتصالات فعالة ومتطورة يمكن من خلالها تحديد أبعاد الكارثة والسيطرة عليها في أسرع وقت ممكن.

4- أن تتوفر قاعدة معلومات حديثة داخل غرفة العمليات بما يكفل التوظيف السليم للامكانيات المتاحة بالسرعة، وتحقيق السيطرة على الكارثة.

5- أن يتفرغ فريق غرفة العمليات كلياً لأداء المهام الخاصة بالغرفة لأغراض التعامل والسيطرة على الكارثة فمن المهم إنشاء غرفة عمليات رئيسية وغرف عمليات فرعية في مواقع الكارثة. والتعامل الأساسي للسيطرة على الكارثة يتم من خلال غرفة العمليات الرئيسية. فغرفة العمليات الرئيسية هو المكان المناسب الذي يتم تهيئته وتجهيزه مسبقاً للقيام بهذه المهمة في أوقات الطوارئ والأزمات، وكلما كان التجهيز والإعداد وفقاً للأساليب العملية الحديثة – كلما كانت قدرة فريق إدارة الكارثة أكثر نجاحاً وأسرع إنجازاً.

3-3-2 المعايير التي تحكم اختيار موقع غرفة العمليات الرئيسية:

1- أن تكون الغرفة في مكان يسهل الوصول إليه ومرتبط بشبكة الطرق الرئيسية بما يتيح لأعضاء فريق مواجهة الازمة الالتحاق يه في أسرع وقت ممكن عند الأزمات .

2- أن يتم إنشاء غرفة العمليات تحت سطح الأرض قدر الإمكان ووفقاً لاشتراطات ومواصفات هندسية معينة تستهدف حمايته وتأمينه من مخاطر الانفجار مع تحصينه ضد أي أعمال تخريبية.

3- أن يتم اختيار الموقع بعيداً عن المناطق السكانية المزدحمة.

4- أن يكون موقع غرفة العمليات غير معلوم للكافة ويستحسن أن يحاط المبنى بأساليب الإخفاء والتمويه بما يعوق إمكانية سهولة التعرف عليه بما يكفل تحقيق الحماية والأمن له ضد أي محاولات للتخريب.

5- أن يكون بعيداً عن خطر انفجار المواسير الرئيسية للمياه والصرف الصحي وبعيداً عن المباني المرتفعة.

6- أن تكون للغرفة أكثر من مدخل ومخرج وأن تكون المداخل في عكس إتجاه المخارج بما يكفل تأمين وسلامة أفراد فريق إدارة الكارثة عند الطوارئ.

إنه من الأهمية بمكان تجهيز غرفة العمليات الرئيسية بامكانيات فنية عالية ومتقدمة كأجهزة ارسال الكترونية ودوائر تلفزيونية مغلقة بما يتيح لفرقة غرفة العمليات معايشة الموقف على الطبيعة في منطقة الكارثة دون الحاجة الى الانتقال إليها وهذا يساهم في سرعة إصدار القرارات.

كما أنه يتطلب أن تتوفر لفرقة العمليات خرائط مساحية للمناطق المرتبطة أو المحتملة لوقوع الأزمات وتحدد المنشآت الهامة والحيوية وشبطة الطرق الرئيسية على هذه الخرائط. وكذلك توفير مجموعة من اللوحات البيانية توضح المعلومات الرقمية عن الاحتياجات المطلوبة والمتوفرة تحت سيطرة غرفة العمليات.

إن المنطق أن تكون غرفة العمليات تحت إدارة الهيئة المسئولة عن الأزمات إذا كانت هيئة مستقلة – أو تحت إدارة الوزارة أو المصلحة المسؤولة عن إدارة الأزمات في البلاد ولكت يمكن أن يتكون فريق إدارة غرفة العمليات من ممثلين لكل الأجهزة العاملة في مواجهة الكارثة ويراعى عند اختيار الجهات المختصة أن يكونوا من الذين يتمتعون بالخلفية العلمية والخبرة والقدرة والكفاءة على اتخاذ القرارت الفورية. وأن تكون رئاسة الفريق للهيئة المسؤولة عن إدارة الأزمات كالمعنيين أو الوزارة المسؤولة كوزارة الداخلية.

كما أنه من المهم اختيار منسق لغرفة العمليات أو ضابط اتصال للتنسيق بين أعضاء فريق غرفة العمليات – وأن يكون المنسق أو ضابط الاتصال بين الإدارة المسئولة عن إدارة الكارثة كالمعنيين ويتوقع أن تكون داخل غرفة العمليات أربعة وحدات فنية تتعاون مع هيئة إدارة الغرفة وهذه الوحدات هي:

1- وحدة المعلومات.
2- وحدة الاتصالات.
3- وحدة التجهيزات.
4- وحدة العمليات.

3-3-3 نظام العمل بغرفة العمليات:

منذ إعلان حالة الطوارئ بحدوث كارثة تصبح غرفة العمليات الرئيسية هي جهة الاختصاص الوحيدة المهيأة لاستقبال المكالمات والمعلومات الخاصة بالكارثة والتي ترد من موقع الكارثة ومن غيرها وكذلك المعلومات المتعلقة بالحوادث والاضرار. كما أنت الغرفة هي صاحبة الصلاحيات لتحريك الفرق المختلفة

للمواجهة وفرق الإغاثة والفرق الأخرى الى مكان الكارثة. وهذا الاختصاص الغرض منه هو ضمان وتأكيد السيطرة على التعامل مع الكارثة في جميع مراحله المختلفة.

نظام عمل غرفة العمليات الرئيسية:

1- تلقي الاتصالات والمعلومات أو نداءات ال استغاثة وكافة الإخطارات.

2- يتم فوراً تدوين المعلومات التي تصل من الاتصالات ويتم ذلك على نماذج معدة خصيصاً لذلك.

3- يتولى منسق غرفة العمليات توزيع النماذج المتعلقة بالقرارات على أعضاء هيئة الغرفة.

4- أن يقوم مندوبي الجهات المشتركة بالإخطار الفوري لهيئاتهم ليتم التنفيذ الفوري.

5- منسق الغرفة عليه مسؤولية متابعة تحريك الإشارات على اللوحات البيانية الموجودة لغرفة العمليات لتكون واضحة لكل من هو موجود بالغرفة.

6- المنسق يكون مسؤول عن المتابعة لوصول الفرق والمعدات الى مكان الكارثة.

7- عند انتهاء الكارثة يقوم المنسق بتقدير الموقف للنتائج وتعرض على اعضاء هيئة الغرفة.وإن الضرورة تتطلب إنشاء غرفة بديلة لغرفة العمليات الرئيسية لاستخدامها وقت الطوارئ وذلك في حالة تعذر استخدام غرفة العمليات الرئيسية لأي سبب.

وفي هذه الحالة فإنه يجب أن تتوافر في هذه الغرفة كافة المقومات الأساسية لغرفة العمليات الرئيسية – وذلك لتقوم بكافة المهام لغرفة العمليات الرئيسية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

4-1 النتائج

1. ان خطط الطوارىء لها دور بارز ومهم في مواجهة الأزمات والكوارث .
2. ان على منظمات الاعمال ان تقوم بوضع خطة متكاملة ومعد مسبقا لمواجهة الأزمات وامكانية السيطرة عليها من خلال تحضير وتدريب العاملين لديها على كيفية مواجهة هذه الأزمات .
3. ان وجود استراتيجة مسبقة على كيفية التعامل مع الأزمات يساعد في تقليل الاخطار والخسائر المترتبة عليها حال وقوعها .
4. ان وجود غرفة عمليات لادامة العمل بعد وقوع الأزمات يعتبر من المستلزمات الاساسية لنجاح ادارة الأزمات.
5. وضع كافة الترتيبات اللازمة وتوضيح المهام المطلوبة من العاملين في حالة وقوع الأزمات

6. ان يتم وضع خطط طؤارى يتم الاستفادة منها في حالة وقوع الأزمات .

7. ان خطط الطوارىء والاخلاء تساعد منظمات الاعمال على تقليل الخسائر في حالة وقوع الأزمات .

8. ان تكون غرفة العمليات مهيئة بكافة التجهيزات اللزمة لاداة العمل في الأزمات

4-2 التوصيات

1-ان على منظمات الاعمال ان تقوم بوضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة من اجل معالجة الأزمات في حالة وقوعها .

2-ان على منظمات الاعمال ان تقوم بتدريب الموظفين لديها على كيفية مواجهة الأزمات من خلال تطبيقات وتمارين عملية تساعدها في الاستفادة منها في حالة وقوع الأزمات .

3-ان تقوم منظمات الاعمال بالتعاون مع كافة الاجهزة الحكومية المختصة في كيفية معالجة الأزمات .

4-ان تقوم منظمات الاعمال بوضع الخطط البديلة لمواجهة الأزمات وكذلك ادامة الاعمال للاستفادة منها من قبل الزبائن في حالة وقوع الأزمات ما يسمى (استراتيجيات ادامة العمل) .

5- المراجع

1. السكارنه . بلال .2008 . محاضرات عن أدارة الأزمات في المركز التدريبي / وزارة المالية /شباط /2008 /عمان /الأردن .

2. السكارنه . بلال . 2008 . دراسات ادارية معاصرة . دار المسيرة للطباعة والنشر . عمان . الاردن .

3. Anderson,Alex(2008) **Crisis Management** activities include forecastingpotential.www.**managementhelp.org/crisis/crisis**.htm 10/1/2008

4. **Armond ,George .(2008).Crisis Management** is the systematic attempt to avoid organizational crises
en.wikipedia.org/wiki/**Crisis_management.10/1/2008**

5. Bravado, wliam . (2008) **Crisis Management** specialists providing **crisis** response, prevention, planning and training services.www.**bernsteincrisismanagement.com**11/1/2008

6. **Carla,Cardoso.(2008).**The most effective **crisis management** occurs when potential crises are detected **.**
www.**valuebasedmanagement.net**.11/1/2008 .

7. John Dudley .(2008).School **Crisis Management .** When Grief Visits School. www.**schoolcrisis.org** .20/1/2008.

8. Linda , Armond .(2008).**Crisis Management**, Media **Management**, Damage Control, **Crisis** Communications, Strategy,Coporate.www.**crisismanagementincorporated.com** -12/1/2008 .

9. Marem,Werver .(2008).Aon offers a comprehensive range of **crisis** consulting services and products to help you face, and financial loss, **crisis management** planning and loss **.**
9.www.**aon.com**/risk_**management/crisis_management**/default.jsp - 22/1/2008

دورالمشروعات الصغيرة في الحد من مشكلة البطالة في الأردن

The role of small enterprises in reducing the problem of unemployment in Jordan

الدكتور ممدوح الزيادات

Dr. Mamdouh al Ziadat

جامعة العلوم التطبيقية

ندرألا

ملخّص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه المشروعات الصناعية الصغيرة في تحقيق التنمية المتوازنة في المملكة ، من خلال قدرتها الكبيرة على إيجاد فرص عمل لعدد كبير من الأيدي العاملة وكذلك خلق دخول لهم ولأصحاب هذه المشاريع، الأمر الذي يسهم في رفع المستوى المعاشي لفئات كثيرة من أفراد المجتمع. ولهذا فقد تم تبيان أهمية المشروعات الصغيرة ودورها التاريخي في بناء وتطوير الصروح الاقتصادية العملاقة، وتوضيح خصائصها وأنواعها وكذلك الآثار الإيجابية لتنميتها وتشخيص المشاكل والعقبات التي تواجهها إضافة إلى تقديم مجموعة متكاملة من المقترحات والتوصيات التي من شأنها المساهمة في تذليل هذه المشاكل وإيجاد الحلول العلمية لها.

الكلمات المفتاحية: البطالة، المشروعات الصغيرة، التشغيل

Abstract

This study aims to highlight the importance of the role that small industrial projects can play in achieving balanced development in the Kingdom through its great ability to create jobs for a large number of labor force as well as to create income for them and for the owners of these projects, Pension for many categories of community members. Therefore, the importance of small projects and their historical role in building and developing huge economic monuments, explaining their characteristics and types as well as the positive effects of their development and diagnosing the problems and obstacles facing them have been shown in addition to presenting an integrated set of proposals and recommendations that will contribute to overcoming these problems and finding scientific solutions.

Keywords: Unemployment, Small Enterprises, Employment

الفصل الاول

مقدمة:

أن للمشاريع الصغيرة أهمية استثمارية وتنموية كبيرة ناتجة عن انتشارها الواسع جغرافياً, الأمر الذي يهيئها لإحداث تنمية إقليمية شاملة وفعالة تسهم في رفع معدلات النمو الاقتصادي والاجتماعي، وتساعد على تحقيق ترابطاً رأسياً وأفقياً بين القطاعات الاقتصادية المختلفة (النعيمات، 1999).

إن ما وصلت إليه الدول المتقدمة من نمو وازدهار اقتصادي لم يكن ليتحقق بدون المساهمة الفاعلة للمشروعات الصغيرة ، حيث كانت وما زالت أداة تنموية فاعلة تعمل على خلق الملايين من فرص العمل وزيادة الطاقة الإنتاجية الموجودة وتعمل أيضا على خلق طاقة إنتاجية جديدة وعلى رفع إنتاجية العمل ورفع المستوى المعيشي لأصحابها والعاملين فيها، كما وتعمل على زيادة القدرة التصديرية للاقتصاد ككل، الأمر الذي ينعكس على معدلات النمو في الناتج المحلي الإجمالي وعلى ميزان المدفوعات وعلى التوازن التنموي والجغرافي،مما ينعكس على ابرز المؤشرات الاقتصادية لهذه الدول.(المحروق،ص2).

ويلاحظ المتتبع للأحداث والتحولات الاقتصادية التي حدثت في أواخر القرن الماضي وما زالت تحدث في معظم دول العالم، أن هناك توجهاً كبيراً في وقتنا الراهن لدى معظم الدول وخصوصاً بعد تزايد الاتجاه نحو العولمة وتحرير الاقتصاد لإعطاء القطاع الخاص والمشاريع الصغيرة وخاصة الصناعية منها دوراً أكبر من الدور الذي لعبته في السنوات الماضية، ولهذا فأن أهمية وعدد المنشآت والمشاريع الصغيرة، بدأ يتزايد بشكل كبير ومستمر في اقتصاديات الدول المتقدمة والنامية كافة . تختلف الأرقام والنسب التي تبين الأهمية النسبية لهذه المشروعات وتلك المتعلقة بمساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي والميزان التجاري والتوظيف من دولة إلى أخرى، إلا انه يمكننا القول أنها تشكل نحو 90% من إجمالي المشروعات في معظم اقتصاديات العالم، كما أنها تشغل بحدود 60% من إجمالي القوى العاملة، وتساهم بنسبة كبيرة في الناتج المحلي للعديد من الدول، فعلى سبيل المثال تساهم المشروعات الصغيرة والمتوسطة بنحو 85% ،51% من إجمالي الناتج المحلي في كل من إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية على التوالي[1].

ان المعلومات التي اشير اليها اعلاه حفزت الباحث على القيام بهذه الدراسة المتواضعة في محاولة جادة للتعرف على الدورالذي تلعبه المشروعات الصغيرة في الحد من مشكلة البطالة في المملكة الاردنية الهاشمية .

مشكلة الدراسة:

[1] البنك الأهلي المصري، المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر في ظل القانون رقم 141 لسنة 2004 ،النشرة الاقتصادية،العدد الرابع ،المجلد السابع والخمسون، القاهرة ،ص 74.

تعاني المملكة الأردنية الهاشمية حاليا من ازدياد نسبة البطالة فيها اذ وصلت نسبتها الى اكثر من 14% بسبب ازدياد معدلات النمو السكاني وتوافد العمالة الخارجية ، والهجرة من الريف إلى المدينة وغيرها ، ولعبت المشروعات الصغيرة دورا هاما وبارزا في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية في حياة الاردنيين من خلال الحد من مشكلة البطالة وتشغيل اكبر عدد ممكن من الطاقات الشبابية المعطلة ، ورغم ذلك إلا أننا نجد أن معظم المشروعات الصغيرة مازالت تواجه الكثير من الصعوبات والعقبات التي تواجه عملها ولم تتمكن من استقطاب كل الفئات العاطلة عن العمل .

لذا فان الدراسة ستحاول تسليط الضوء على واقع البطالة في الاردن ، ودور المشروعات الصغيرة في الحد منها ومساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع ووضع اهم التصورات والمقترحات لتفعيلها .

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من :

1-أن المشروعات الصغيرة تحتل مكانة خاصة في اقتصاديات معظم الدول على اختلاف درجات تطورها وتقدمها الحضاري لما لها من أهمية كبيرة في تنمية وتطوير الاقتصاد (ميا ،2005)

2-تعمل على زيادة إنتاجية الفرد وذلك لما يتمتع به صاحب العمل من حرية في ممارسة الأعمال واختيار العمل المناسب مما يجعل من ذلك النشاط الاقتصادي عاملا مهما في تنمية وتطوير المجتمع .

3- تعمل المشاريع الصغيرة على خلق فرص عمل لأفراد المجتمع واستقطاب الخبرات والمهارات من الأيدي العاملة وتحسين المستويات المعيشية لهم (صيام ,2000)

تساؤلات الدراسة :

تهدف الدراسة الإجابة على الأسئلة آلاتية :

السؤال الأول : ما هو واقع البطالة في المملكة الأردنية ؟

السؤال الثاني : ما طبيعة المشروعات الصغيرة المتوافرة في الأردن ؟

السؤال الثالث : ما أهم المشاكل والعقبات التي تواجه المشروعات الصغيرة في الأردن ؟

السؤال الرابع : ما دور المشروعات الصغيرة في الحد من البطالة ؟

التعريفات الإجرائية

البطالة : تعرف البطالة على إنها ظاهره اجتماعيه اقتصادية وجدت مع وجود الإنسان وخاصة في المجتمعات الحديثة ,واغلب التوقعات تشير إلى أنها ستظل باقية ببقائها على وجه الأرض .

المشروعات الصغيرة : بأنها كيان اقتصادي أو وحدة اقتصادية تتألف من مجموعة من العناصر البشرية يستخدمون وسائل وطرائق مختلفة وفق سياسات وإجراءات وبرامج وأشكال تنظيمية محددة لتحقيق أهداف لهذا الكيان واهداف المالك، وهداف المد راء واهداف العاملين،إلى جانب الأهداف الاجتماعية .(المنصور و جواد ،2000)

الفصل الثاني

الاطار النظري

اولا : البطالة ، المفهوم ، الانواع ، الاسباب :

عرفت البطالة بأنها ظاهره اجتماعيه اقتصاديه وجدت مع وجود الإنسان وخاصة في المجتمعات الحديثة ,واغلب التوقعات تشير إلى أنها ستظل باقية ببقائها على وجه الأرض .

بل والأدهى من ذلك هو أنها في رأي مجموعة كبيرة من الاقتصاديين والاجتماعين تتفاقم على مر الزمان وخاصة في ظروف الدول النامية (التي ما زال الوطن العربي كله يقع في دائرتها).

حيث تؤكد الإحصاءات من انتشار البطالة على نطاق واسع بالدول العربية , فضلا عن اتجاه الزيادة في معدلاتها ، بوجود فائض كبير في القوى العاملة التي تتجاوز معدلات الاستيعاب في مختلف القطاعات ألاقتصاديه ليس في الوقت الحالي فقط , وإنما استمرار هذا الاتجاه في المستقبل

والبطالة أيضا موجود اجتماعي لا يخلو منها حديثا مكان او زمان , كما انها مشكلة تعاني منها جل المجتمعات متقدمة ونامية ، وأنها واحده من المصطلحات الاجتماعية والاقتصادية المعقدة التي لا تزال تلقى عند محاوله التعريف بها الكثير من الخلاف , والى الدرجة التي يمكن معها القول إن تعريفا جامعا مانع لها من الصعب الوصول إليها .

لقد أوضحت دائرة المعارف الامريكيه إن البطالة مصطلح يقصد به حاله عدم الاستخدام الكلي التي تشير إلى الأشخاص القادرين على العمل والراغبين فيه والباحثين عنه ولكنهم لا يجدونه (annabaa.org)

انواع البطالة

هناك انواع عديدة للبطالة وباشكال مختلفة منها : (حويتي وآخرون 2007) و(ميا،2005) و(صوفان ،2001:34) و(شديفات ،2007 :20)

1– البطالة الدورية : البطالة الدورية (Critical Unemployment) هي البطالة الناجمة عن عدم سير النشاطات الاقتصادية على وتيرة واحدة أو منتظمة في فترات زمنية مختلفة .وبمعنى آخر هي البطالة الناتجة عن الأزمات الاقتصادية أو هبوط الإنتاج .

2– البطالة الموسمية : (Seasonal Unemployment)او ما يعرف بالبطالة المؤقتة (Unemployment Temporary) وهي ذلك النوع من البطالة التي يكون الأفراد بمقتضاها يعملون فترات ولا يعملون فترات أخرى .

3– البطالة الجزئية : Fractural Unemployment رغم التداخل الكائن بين البطالة الموسمية والبطالة الجزئية فان الأخيرة توجد إذا كانت القوى العاملة المتاحة غير المستخدمة استخداما تاما

4–البطالة الاحتكاكية : هي البطالة التي تحدث بسبب التنقلات المستمرة للعاملين بين المناطق والمهن المختلفة وعدم تلاقي العرض والطلب لقوة العمل يعود لنقص المعلومات لدى كل من صاحب العمل والباحثين عنه .

5– البطالة الهيكلية: وهي ما يعرف بالبطالة البنائية وهي ذلك النوع من البطالة الذي يشير إلى التعطل الذي يصيب جانبا من قوى العمل بسبب تغيرات هيكلية تحدث في الاقتصاد القومي وتؤدي إلى إيجاد حالة من عدم التوافق بين فرص العمل المتاحة وخبرات الباحثين عن العمل .

6– البطالة الإجبارية : تعرف أيضا بالبطالة الاضطرارية وهي تكون عندما يضطر أو يجبر العامل على ترك عمله لسبب أو لاخر كان يعلن مشروعا إفلاسه مثلا أو يغلق إحدى المصانع أبوابه ويستغني عن العاملين فيه أو بعضهم بغير إرادتهم

7– البطالة الاختيارية : يعرف هذا النوع من البطالة بالبطالة الإرادية أو الطوعية كما قد يطلق عليها أيضا مصطلح التبطل الذي هو تعبير يقصد به ترك الشخص للعمل اختياريا رغم قدرته عليه ووجود فرصا متاحة أمامه دون إن يكون له موردا ثابت لرزق أو وسيلة مشروعة للعيش أما البطالة الاختيارية أو الإرادية فهي تكون حين يقدم العامل استقالته من العمل الذي كان يعمل به بمحض إرادته .

8– البطالة المقنعة : وتعرف البطالة المقنعة بالبطالة المستترة وهذا النوع من البطالة هو الأشهر في الفكر الاجتماعي الاقتصادي وعلى اعتبار أن كل ما سبق من أنواع وأشكال البطالة يمكن أن تنطوي – بصورة أو بأخرى – تحت مضلتها . وفي الوقت نفسه فان هذا النوع من البطالة كان (متفشيا بين الدول التي كانت تدور في فلك الاقتصاد الاشتراكي) وما زال هذا الأكثر انتشارا في بناء الاقتصاد العربي عامة والاقتصاد الزراعي خاصة .

ثانيا : المشروعات الصغيرة :

المفهوم :

عرف **المشروع الصغير** بأنه المنشاة المستقلة في الملكية والإدارة ويستحوذ على نصيب محدود من السوق .(علام ،2002 :4) .

كما **عرف بأنه** تلك المنشاة التي تعتمد في نشاطها الإنتاجي على العمل اليدوي مع الاستعانة ببعض المعدات اليدوية و الآلات و الأدوات البسيطة (يوسف،2002 :16).

كما عرف أيضا انه منشأة شخصية مستقلة في الملكية والإدارة تعمل في ظل سوق المنافسة الكاملة في بيئة محلية غالباً،وبعناصر إنتاج محصلة استخدامها محدودة مقارنة بمثيلاتها في الصناعة.(لبيب،2002، 16) ونا بدوري أتبنى تعريف علام والذي يؤكد على استقلالية المشروع الصغير ماليا وإداريا.

أهمية المشروعات الصغيرة

تشكل المشروعات الصغيرة أهم مكونات النشاط الاقتصادي في كل دول العالم ومنها الاردن فهي تنتشر في مجالات الصناعة والتجارة والتوزيع والخدمات .

إن المشروعات الصغيرة لها أهمية كبيرة لما تتميز بها من مرونة وقدرة على التكيف مع الحاجات والرغبات للعميل ،بالإضافة إلى قدرتها على خدمة قطاعات من المجتمع لا يمكن للمشروعات الكبيرة على تقديم تلك الخدمات ، ففي المناطق النائية والصحراوية والريفية تعتمد في خدمتها على المشروعات الصغيرة التي تقوم بخدمة المجتمع بشكل افضل هذا كله من **منظور اقتصادي** أما من **منظور اجتماعي** فأنها تعطي الفرصة للأفراد لإشباع رغباتهم واحتياجاتهم وحل مشاكلهم الاجتماعية منها والتعبير عن آراءهم ، وخلق فرص عمل سواء لصاحب المشروع أو لغيره ، وبالتالي المساهمة في حل مشكلة البطالة وكذلك تقوية الأواصر الاجتماعية وعملت المشروعات الصغيرة على وقف التراجع المتسارع في الاقتصاد الوطني.(علام ،2002 :9-10)و(المنصور وجواد ،2000 :44) و(احمد و ابراهيم ،1998 ،68-70)

دور المشروعات الصغيرة في الاقتصاد الوطني

إن التطور الاقتصادي لاي دولة يعتمد على مدى قدرة مؤسساتها على الانتاج وفق المعايير الاقتصادية وكان لانتشار الشركات الكبيرة دورا كبير في ذلك التطور والنهوض في الاقتصاد وكذلك لا احد يستطيع تجاهل دور المشروعات الصغيرة في النهوض في الاقتصاد القومي واهميتها في المنظور الاقتصادي لجميع الدول بغض النظر عن درجة تقديمها حيث تشكل المشروعات الصغيرة ما نسبته 97% من اجمالي عدد المشروعات في الولايات المتحدة الامريكية وتساهم ب 34% من الناتج القومي الاجمالي الامريكي

وتساهم في خلق 58% من اجمالي فرص العمل المتاحة في أمريكا . وكذلك في كندا حيث تساهم في توفير 33% من فرص العمل بينما في اليابان تساهم في توفير 55،7 % من فرص العمل وهناك دول تساهم المشروعات الصغيرة بشكل كبير في حل مشكلة البطالة لديها مثل اندونيسيا اذ تساهم هذة المشروعات ما نسبة 88% من فرص العمل وكذلك غانا حوالي 85% أيضا (يوسف 2004 :22-24).

مميزات المشروعات الصغيرة على اختلاف أنواعها (علام ،2002 :21-24) و(احمد و ابراهيم ،1998، 68-70)

1- الطابع الشخصي للخدمات المقدمة للعميل

يتميز المشروع الصغير بقلة عدد العاملين فيه ،ومحلية النشاط وهذا يؤدي الى الالفة والمحبة والعلاقة الطيبة بين المنظمة والعميل .

2- المعرفة التفصيلية بالعملاء والسوق

سوق المشروعات الصغيرة محدود نسبيا والمعرفة الشخصية بالعملاء يجعل من الممكن التعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتحليلها وبالتالي الاستجابة لهم لأي تغير في اتجاهاتهم ومواقفهم

3- قوة العلاقات بالمجتمع

نظرا إلى الطبيعة الشخصية التي يتميز بها التعامل مع العملاء والمعرفة الشخصية بظروفهم وظروف وأحوال المجتمع المحلي ، تكاد تكون لديهم معرفة كاملة بأحوالهم ويشاركون عملائهم أفراحهم واتراحهم والمجتمع بصفة عامة خير عون وسند لاصحاب المشروعات الصغيرة عند مواجهة المشكلات التي تعوق العمل.

4- المنهج الشخصي في التعامل مع العاملين

من المزايا الهامة التي تتمتع بها المشروعات الصغيرة التي تجعلها تتفوق على المشروعات الكبيرة هي العلاقات الشخصية التي تربط صاحب العمل بالعاملين نظرا لقلة العاملين واسلوب وطريقة اختيارهم والتي تقوم احيانا على اعتبارات شخصية.

5- مرونة الإدارة

أي بمعنى القدرة على التكيف مع ظروف العمل المتغيرة ، وهي اكثر قدرة على تقبل التغير وتبني سياسات جديدة بما يتلائم مع المستجدات والمتغيرات التي تحدث في السوق .

6- المحافظة على استمرارية المنافسة

لا يمكن تجاهل أهمية المنافسة في اقتصادنا ففي عصر التطور السريع تصبح المنافسة إدارة التغيير من خلال الابتكار والتحسين وتظهر على المنافسة الحديثة في عدة أشكال منها السعر وشروط الائتمان والخدمة وتحسين جودة الإنتاج إلى غير ذلك .....الخ

7- التجديد

إن الأفراد والمشروعات الصغيرة هي المصدر الرئيسي للأفكار الجديدة خاصة في الولايات المتحدة خلال خمسة عشرون سنة الماضية ، لذلك أن أصحاب المشروعات الصغيرة والمستقلة لهم الدور المهم في طرح وابتكار ما هو جديد واثبات جدواه على نطاق ضيق قبل أن يصل مرحلة النمو والتكامل إذا كان بالإمكان التوصل إليها .

8- رواج الامتيازات

اصبح من المألوف في المدن الكبرى رؤية مواقع أصحاب الامتياز التي تعمل بموجب امتيازات من الأعمال التجارية الكبرى .

أنواع المشروعات الصناعية الصغيرة:(ميا ،2005 ،14-15)

تنقسم المشروعات الصغيرة إلى أربعة أقسام هي:

1-المشروعات الصناعية المنزلية :

وتضم الصناعات التي تمارس داخل المنزل وغالباً ما تكون وسائل الإنتاج فيها بدائية وبسيطة وتعتمد على أيدي عاملة ماهرة وتتبع الأساليب التقليدية المتوارثة في العمل وهي تنتشر في الأرياف والمدن على حد سواء مثل صناعة السجاد اليدوي والحياكة والتطريز... الخ.

2-المشروعات الصناعية الحرفية:

تعرف المشروعات الصناعية الحرفية بأنها المنشآت التي لا يزيد عدد العاملين فيها عن تسعة عمال في بعض الدول. ومن هذا التعريف يلاحظ خروج قطرنا عما تعارفت عليه معظم الدول في تعريفها للمشروعات الصغيرة حيث اعتمد قطرنا على معيار الدخل الصافي (الربح) عوضاً عن معيار رأس المال المستثمر في هذه المشاريع.

3–المشروعات الصناعية الصغيرة الريفية:

وتشرف على هذه المشروعات الصناعية وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والهدف منها تشجيع استمرار صناعة البسط والسجاد اليدوي والحرير الطبيعي وتطويرها في القرى التي تتواجد فيها، بالإضافة إلى صناعات ريفية أخرى يمارسها الريفيون لتلبية احتياجاتهم الاستهلاكية مثل تربية النحل والأبقار وصناعة الألبان والأجبان...الخ.

4–المشروعات الصناعية الصغيرة الحديثة:

وهي المشروعات الصناعية التي يعمل بها عدد محدد من العمال لا يزيد عددهم عن عشرة وتتم في منشآت صغيرة تعتمد على الآلات والمعدات الحديثة، وهي تقوم إلى جانب إنتاجها للسلع الاستهلاكية بتزويد المشروعات الصناعية المتوسطة والكبيرة ببعض المستلزمات والمواد الأولية المصنعة والوسيطة التي تدخل في صناعات تجميعية أكبر منها كصناعة التريكو والنسيج وقطع الغيار وغيرها.

عوامل النجاح والفشل في المشروعات الصغيرة .(المنصور وجواد،2000 : 50-53)

أولا : عوامل النجاح

إن من أهم عوامل النجاح للمشروعات الصغيرة هي:

أ – عوامل متعلقة بكفاءة الإدارة :

معنى ذلك إذا كانت كفاءة الجهاز الإداري في المشروع جيدة فان المشروع سوف يحقق النجاح وتعتمد هذه الكفاءة على العناصر التالية :

- قدرة الإدارة على التجاوب والتأقلم مع المتغيرات البيئية (الداخلية والخارجية) .
- قدرة الإدارة في إحداث التغيير لصالح المشروع .
- قدرة الإدارة على توفير الموارد المناسبة .
- قدرة الإدارة تخطيط وتنظيم ومراقبة سير العمل .
- قدرة الإدارة التنبؤ بمستقبل السوق المنافسة .

ب– عوامل مساعدة في نجاح المشروع الصغير وتتمثل في التالي :

- تحديد الهدف بدقة
- التخطيط ويشمل التنبؤ بالمستقبل
- التنظيم وامكانية التعامل مع القوانين والأنظمة

ثانيا : عوامل الفشل فتتحدد بما يلي :

إذا كانت كفاءة الإدارة ضعيفة فانه من المتعذر على مشروعات الأعمال الصغيرة تحقيق نجاحا متميزا وربما تفشل هذه المشروعات وهناك عدة أسباب لفشل هذه المشروعات منها:

- الكساد التجاري
- عدم كفاءة الإدارة .
- عدم كفاية راس المال .
- الديون الهالكة .
- المنافسة .
- تغيرات غير ملائمة في منطقة العمل .

الدراسات السابقة :

دراسات ذات علاقة بالبطالة :

– قام كل من (**Winefield&Tiggemann,1991**) بدراسة حول الآثار النفسية للبطالة مقارنة بالآثار النفسية للوظيفة لدى الراضين عن وظائفهم وغير الراضين . وقد بلغت عينة الدراسة في المجموعات الثلاث (554) فردا من الذكور والإناث. وقد تم استخدام عدة مقاييس للكشف عن بعض السمات النفسية لدى عينات الدراسة مثل ذلك مقياس تقدير الذات ،مقياس مشاعر الاكتئاب ،ومقياس المزاج السلبي . وقد أظهرت النتائج أن العاطلين عن العمل والموظفين غير الراضين اظهروا راحة نفسية اقل من الموظفين الراضين عن عملهم .كما أظهرت النتائج أن الحالة النفسية للإناث غير الراضيات عن عملهن كانت أسوأ من الإناث العاطلات عن عملهن .

– وأجرى (**Cassidy,1994**) دراسة حول الصحة النفسية لدى عينة الموظفين والعاطلين عن العمل من الخريجين الجدد.وقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الوضع الوظيفي (موظف ،غير موظف) والصحة النفسية لدى الخريجين الجدد. وقد طبقت الدراسة على عينة من الخريجين الجدد بلغ عددهم (181) كان عدد الموظفين منهم (88) وكان عدد الأفراد غير الموظفين(93) مشاركا وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخريجين الجدد كانوا اكثر تفاؤلا وقدرة على التحمل من الأفراد الخريجين العاطلين عن العمل، في حين بينت النتائج أن الخريجين العاطلين عن العمل يتمتعون بأسلوب اكثر إيجابية من الخريجين الموظفين تجاه حل المشكلات والأنشطة الترفيهية .

– ومن جهة اخرى قام (**Goldsmith&Veum,1996**) بدراسة طويلة بين عامي (1979-1997)هدفت إلى اختبار العلاقة بين البطالة وتقدير الذات وذلك على عينة تكونت من (12.686) من الذكور والإناث في ولاية كاورلينا في الولايات المتحدة . وقد استخدم مقياس تقدير الذات كأداة للبحث وتوصلت الدراسة إلى آن فقدان العمل يؤدي إلى انخفاض قيمة الذات لدى الإناث اكثر من الذكور.كما بينت الدراسة انه كلما زادت فترة الانقطاع عن العمل كلما انخفض مستوى تقدير الذات .

– وقام (**Borgen,1999**) بدراسة هدفت بناء برنامج لتقييم حاجات العاطلين عن العمل وتدريبهم على اتخاذ القرارات المهنية المناسبة . وقد ساهم في بناء البرنامج المسؤولون عن البرامج بالإضافة إلى عينة بلغت 61 مشارك من العاطلين عن العمل من الذكور والإناث . وقد تم جمع بيانات الدراسة عن طريق المقابلة الشخصية من لعاطلين عن العمل . وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن برامج تقييم الحاجات الإرشادية قد حقق الأهداف المرجوة. فبعد إحساس العاطلين عن العمل بالضياع والارتباك والتشويش عند البدء بالبرامج عمل البرامج على تعديل شعورهم بالهوية المهنية ورفع مستوى دافعيتهم للعمل والشعور بالتفاؤل حول المستقبل المهني .

– قام كل من (Wiener&Oei,1999) بدراسة هدفت إلى التعرف على الاختلاف بين مجموعة من العاطلين عن العمل ومجموعة من الأفراد العاملين على متغيرات الصحة النفسية والكفاءة الذاتية والالتزام بالمهنة وقد استخدم في الدراسة أدوات منها مقياس الثقة بالذات واستبيان الصحة العامة ومقياس الالتزام بالوظيفة . وتألفت عينة الدراسة من (238)منهم (118)عاطلا عن العمل و(120)من الأفراد العاملين . وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الالتزام بالبحث عن الوظيفة يعتبر مؤشر جيد للنجاح في العثور على وظيفة .

الدراسات ذات العلاقة بالمشروعات الصغيرة

– دراسة المصري(1996) وكانت بعنوان استثمارات المشاريع الصغير في الأردن حيث هدفت الدراسة إلى شرح مفهوم إقامة المشاريع الصغيرة حيث دعت الدراسة الى إقامة هذه المشروعات لما لها من أهمية اقتصادية في النشاط الاستثماري وفي معالجتها للبطالة غير انها تعاني من بعض المعوقات المتعلقة بالتمويل والتسويق.

– دراسة **سلمان(1997)**, حيث قامت بإجراء دراسة على المشاريع الصناعية الصغيرة بعنوان :"المشاكل والمعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة في الأردن وتأثير القوانين والأنظمة المحاسبية في تطورها " **وهدفت** الدراسة إلى تقييم دور المشاريع الصغيرة في تنشيط الاقتصاد ، ودورها في امتصاص الأيدي العاملة العاطلة

عن العمل ، وخلق دخول لأصحابها ،ودور الدولة في دعم تلك المشاريع ، وبرر الباحث قيامه بتلك الدراسة بما تلعبه المشاريع الصناعية من دور مميز في جميع دول العالم ، وقدرة أصحابها على اختيار العمل المناسب وحرية التصرف وتجميع راس المال من مدخراتهم . وخلصت الدراسة إلى تشجيع المشاريع الصغيرة يساعد إلى حد ما على تزايد القدرة الإنتاجية والتصديرية للأردن وهذا بدوره يعمل على تقوية المركز التجاري للأردن .

– دراسة البندقجي (2005) وكانت بعنوان المشاريع الصغيرة في مدينة جرش حيث هدفت الدراسة إلى استكشاف حقيقة أوضاع المشاريع الصناعية الصغيرة العاملة في مدينة جرش وكذلك المشاكل والمعوقات والصعوبات المالية والاقتصادية المتصلة بإقامة المشاريع الصناعية الصغيرة وكذلك التعرف على مواقف أصحابها من تلك المشاكل والمعوقات. وكما هدفت أيضا إلى استكشاف مدى اهتمام أجهزة الدولة بتلك المشاريع من خلال أعمال الدعم والتشجيع التي تقدمها تلك الأجهزة ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها إن أصحاب المشاريع الصغيرة لا يواجهون مشاكل في إدارة ظروف العمل عند بداية التأسيس وان الدولة تدعم مشاريعهم وأيضا عدم وجود دراسات كافية تتعلق بإيجاد حلول لمشاكل التسويق والتمويل , كما أظهرت بمعاناة أصحاب تلك المشاريع من المشاكل الاقتصادية بسبب ارتفاع ضريبة المبيعات.

الفصل الثالث نتائج الدراسة :

يتناول هذا الفصل الإجابة على تساؤلات الدراسة وهي كما يأتي :

السؤال الأول : ما هو واقع البطالة في المملكة الأردنية ؟

مرت البطالة في الأردن بعدة مراحل يمكن إجمالها كما يلي :

المرحلة الأولى : (1950-1972) تفاقمت نتيجة حرب 1948 مما أدى إلى مضاعفة عدد السكان بينما لم تزد الموارد الاقتصادية بنفس الدرجة فظهرت مشكلة البطالة ثم تفاقمت عام 1972 اثر الهجرة الثانية من الضفة الغربية .

المرحلة الثانية :(1973-1976) وهي الناتجة عن ارتفاع أسعار البترول والتي تأثر بها الأردن بشكل واضح.

المرحلة الثالثة :(1977-1982) الناتجة عن اختلالات في سوق العمل المحلي تمثلت بالعجز في بعض المهن والتخصصات مع بداية تطبيق الخطة الخمسية (1976-1980) .

المرحلة الرابعة :(1982-1988) بدأت أسعار البترول بالتراجع وصاحب ذلك انكماش في الأنفاق العام لدول النفط ،تراجع الطلب على القوى العاملة العربية ،انخفاض المساعدات المقدمة للأردن ،ارتفاع أعداد العمالة الوافدة للأردن .

المرحلة الخامسة :(1989-2007) جاء في بداية هذه الفترة انخفاض سعر صرف الدينار ،ارتفاع حجم المديونية ليؤثر على قدرة القطاع العام على إيجاد فرص عمل نتيجة تقلص الأنفاق الحكومي .(صوفان،35،2001)

إن المتتبع لدراسات تقييم البطالة والفقر في الأردن يجد ان معدلات البطالة تجاوزت نسبة 50% لدى الشباب ممن تقل أعمارهم عن 30 سنة وهم يشكلون ما يزيد عن 60% من سكان الأردن البالغ عدد نفوسها اكثر من (5,600,000) مليون نسمة آخر إحصائية لسنة 2004.(دائرة الإحصاءات العامة ،2004)

مما يعني إن هذه الأعداد الكبيرة من الشباب هم معرضون للوقوع في براثن الفقر وعدم الحصول على العمل ، بسبب عدم توفر فرص العمل وانخفاض الحد الأدنى من الأجور السائدة ونقص المؤهلات العلمية والقدرات الفنية للباحثين عن العمل فضلا عن عدم ملائمة ظروف العمل وغياب الاستقرار الوظيفي ونقص راس المال المتوفر واللازم للبدء بتنفيذ مشروعات خاصة بهم .

كما يلاحظ أن نسبة نمو العمالة في الأردن والبالغة 1.7% خلال عام 2006 غير منسجمة ومتوازنة مع نمو معدل السكان في سن العمل المقدرة 3,4% حيث اثر ذلك على الجنسين من الذكور والإناث إلا أن درجته طالت الذكور اكثر من الإناث .

ووفقا للدراسة المعدة من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية بالتعاون مع البنك الدولي فقد ترتفع معدلات البطالة بين الشباب والنساء وتتفشى لدى الشباب الفقراء بمعدل اكبر مما هو عند شباب الأسر غير الفقيرة 42% مقابل 36% ، كما أشارت الدراسة إلى أن نسبة الفقر تتقلص كلما ارتفع مستوى التحصيل العلمي للأفراد وترتفع لدى العاطلين عن العمل عند الفقراء الأقل تعليما .(وزارة التخطيط)

وتراجعت نسبه البطالة بالأردن خلال الربع الثالث من العام الحالي 2007 إلى 14.3% مقارنه مع الفترة نفسها في عام 2006. وذكرت نتائج مسح العمالة والبطالة الذي نفذته دائره الإحصاءات العامة الاردنية إن معدل البطالة للذكور 10.2% مقابل 3.1% للإناث.وكان معدل البطالة في الربع الثالث من عام 2006 قد بلغ 15.4%.

أوضحت إحدى الدراسات بأن الاقتصاد الأردني يحتاج الى توفير 50 ألف فرصة عمل سنوياً حتى يحافظ على معدلات البطالة كما هي اليوم. وكما هو معروف فإن توفير فرص العمل للداخلين الجدد إلى سوق العمل أو المتعطلين يعتبر من أهم أولويات أي دولة في العالم بقصد تحقيق النمو والازدهار وتحقيق الاستقرار السياسي و والامني. والسؤال الأهم هو كيف ومن خلال أي قطاع يمكن توفير فرص العمل هذه للحفاظ على البطالة على حالها في اسواء الحالات. وما هي المشروعات والمنشآت التي سيكون لها دور دون غيرها في خلق وإيجاد فرص للعمل مما ينعكس على تخفيض معدلات البطالة.

جدول(2): معدلات البطالة في الأردن خلال الفترة 1998-2007

السنة	معدل البطالة (%)
1998	15.2
1999	12.3
2000	14.0
2001	14.7
2002	15.3
2003	14.5
2004	12.5
2005	14.8
2006	14.0
*2007	14.3

المصدر: دائرة الإحصاءات العامة، 2006، التقرير السنوي.

* معدل البطالة في العام 2007 تقديراً كما هو الحال في الربع الأول.

أما أسباب ارتفاع نسبه البطالة في الأردن فهي : (عريقات ،2002 :76-91)

- النمو السكاني

- تباطؤ معدلات النمو في الاقتصاد الأردني منذ بداية عقد الثمانينات .

- العمالة الوافدة وتعني العاملة غير الاردنيه داخل الأردن .

-عدم وجود حالة من الاستقرار السياسي وهذا بدوره يؤثر على الاستثمار .

-عدم موائمة مخرجات النظام التعليمي مع متطلبات سوق العمل الأردني .

-الأزمة الاقتصادية عام 1988 والناجمة عن انخفاض قيمة الدينار الأردني مقابل الدولار الأمريكي .

السؤال الثاني : ما طبيعة المشروعات الصغيرة المتوافرة في الأردن ؟

قبل البدء بالحديث عن طبيعة المشروعات الصغيرة في الأردن لابد من تعريف المشروعات الصغيرة كما حددتها دائرة الإحصاءات العامة فالمشروعات الصغيرة إنها تلك المشاريع التي تشغل عدد من العمال يتراوح عددهم ما بين 1-4 عمال، والمتوسطة على إنها تلك التي توظف 5-19 عامل. حيث لم يكن ووجد للمشروعات الصغرى (الميكروية ومتناهية الصغر) فلا يوجد لها تعريف. إلا أنه في العام 2000 بدأت دائرة الإحصاءات في تضمين المشروعات التي توظف أقل من 5 عمال ضمن عيناتها الإحصائية وأصبحت هذه المنشآت التي توظف أقل من 5 عمال منشآت ميكروية أو متناهية الصغر. في حين أن المنشآت التي توظف من 5-19 عامل تعتبر منشآت صغيرة الحجم، في حين أن المنشآت المتوسطة هي التي توظف من 20 – 99 عامل. ولا يوجد حتى هذه اللحظة أي تحديد حول المعيار الأفضل والذي يمكن استخدامه لتعريف المشروع الصغير جداً والصغير والمتوسط. ولكن وكما يبدو للجميع فإن هناك اعتماد أكبر ولو بصورة نسبية على استخدام معيار عدد العمال فقط .

ويتصف الاقتصاد الأردني بأنه اقتصاد صغير ومنفتح، كما وأنه يعاني من نقص في الموارد الطبيعية، ومن أبرز الموارد المتوفرة بكميات اقتصادية هي البوتاس والأسمنت والفوسفات. وهذا الاقتصاد الصغير يولد انطباعا بأن معظم المشروعات العاملة في الاقتصاد الوطني هي منشآت صغرى وصغيرة ومتوسطة. فقد أشارت البيانات الإحصائية المتوفرة إلى أن (98%)من إجمالي عدد المنشآت في القطاع الصناعي والخدمي هي مشروعات ميكروية وصغيرة ومتوسطة(Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs، في حين أنها تشكل كل مؤسسات القطاع الزراعي والتجاري تقريباً. وتمكنت هذه المشروعات من توفير ما يقرب من ثلثي فرص العمل المتاحة في الاقتصاد الوطني وبمساهمة تبلغ بحدود ثلث الناتج المحلي الإجمالي. وعلى الرغم من ذلك ما زال الاقتصاد الوطني يعاني من عدم القدرة على تخفيض معدلات البطالة فيه. وهذا بعيدا عن التزايد في عدد البرامج والمشاريع التي يتم تبنيها على المستوى الوطني لمكافحة هذه الآفة التي بدأت تتخذ صفة الملازمة للاقتصاد الأردني إلى حد ما.

من المحاولات العملية التي اعتمدها الأردن للقضاء على مشكله البطالة تبرز تجربه صندوق التنمية والتشغيل الذي يتولى تقديم قروض إلى الإفراد والأسر متدنية الدخل لتمكينهم من إنشاء مشروعات صغيره وتصل كلفه المشروع الواحد منها إلى خمسه آلاف دينار .

ومن المؤسسات التي تدعم المشروعات الصغيرة في الأردن منها (دليل مؤسسات التمويل الميكروي،2007)

1- البنك الوطني للتمويل .

2- صندوق إقراض المرأة .

3- الشركة الأردنية لتمويل المشاريع الصغيرة .

4-الشركة الأهلية لتنمية وتمويل المشاريع الصغيرة .

5- مشروع القروض الصغيرة في الأردن .

السؤال الثالث : ما أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة في الأردن :

فيما يلي أهم المشكلات التي تعاني منها المشروعات الصغيرة في الأردن وهي:(النسور،1999: 47-49)

1-**المشاكل التمويلية (كلفة راس المال)** : إن هذه المشكلة تنعكس مباشرة على ربحية هذه المشروعات من خلال الطلب من المشروعات الصغيرة بدفع سعر فائدة مرتفع مقارنة بالسعر الذي تدفعه المنشآت الكبيرة ، إضافة إلى ذلك تعتمد المنشآت الصغيرة على الاقتراض من البنوك مما يؤدي إلى زيادة التكلفة التي تتحملها .

2-**التضخم** :من حيث تأثيره في ارتفاع أسعار المواد الأولية وكلفة العمل مما سيؤدي حتما إلى ارتفاع تكاليف التشغيل . وهنا تتعرض هذه المنشآت مشكلة رئيسية وهي مواجهتها للمنافسة من المشروعات الكبيرة مما يمنعها ويحد من قدرتها على رفع الأسعار لتجنب اثر ارتفاع أجور العمالة وأسعار المواد الأولية .

3-**مشاكل توفير الموارد الأولية** : تعتمد المشروعات الصغيرة في معظم الأحيان على المواد الخام المحلية ونجد في حالات كثيرة قيامها باستيراد مواد أولية لإنتاج سلع بديلة لسلع مستوردة وهذا الأمر يعرضها لصعوبات تتعلق بكيفية الحصول على هذه الموارد مثلا بسبب ارتفاع أسعارها .

4-**ضعف أساليب التخطيط وعدم الاهتمام بوسائل البحث العلمي والتطوير**، الأمر الذي يقلل من مستوى الإنتاج والإدارة والتنظيم فيها .

5-**مشاكل نقص الإحصاءات والمعلومات المتوفرة** : إن عملية اتخاذ القرار في معظمها تعتمد على التقدير الشخصي لصاحب العمل دون الاعتماد في ذلك على المعلومات والإحصاءات الرسمية حول برامج التوجه الاقتصادي

6-**انخفاض نسبة الإنفاق على برامج البحث والتطوير في الأردن** : تشهد معظم الدول النامية ومنها الأردن شحا في الموارد والإمكانات المالية والتي تنعكس في عرقلة تنفيذ البرامج والخطط التنموية في حين ان الدول المتقدمة تمتاز بوفرة في رؤوس الأموال وفي إمكانياتها المالية والمادية التي تكفل وضع وتنفيذ البرامج التنموية المختلفة .

7-**المشاكل التسويقية** : يرى البعض إن هذه المشروعات تعاني من اختنا قات تسويقية ناجمة عن ضيق السوق المحلي والتشابه الكبير بين منتجات هذه المشروعات لاتباعها أسلوب المحاكاة في الإنتاج وتراكم الإنتاج والمخزون السلعي بسبب المنافسة التي تواجهها من قبل منتجات المشاريع الكبيرة والسلع المستوردة من الخارج .

السؤال الرابع : ما دور المشروعات الصغيرة في الحد من البطالة ؟

أشارت التقديرات الإحصائية للعام 2004 إلى أن إجمالي عدد هذه المنشآت في الاقتصاد الأردني بحدود 141,228 منشأة موزعة على مختلف القطاعات الاقتصادية، من أصل 141,677 منشآه عاملة في الاقتصاد الوطني، حيث تشكل المنشآت الميكروية والصغيرة والمتوسطة ما يفوق 99% من إجمالي تلك المنشآت، وهذه المنشآت هي المنشآت العاملة في القطاع الخاص. وتوفر تلك المنشآت بحدود 421 ألف فرصة عمل وهو ما يعادل 70% من إجمالي القوى العاملة في المشروعات الخاصة في الاقتصاد الأردني. وهذه البيانات وفقا للتعريف المتبع من قبل دائرة الإحصاءات العامة مؤخراً والذي أستند على أن المشروع الميكروي هو الذي يشغل أقل من 5 عمال، في حين أن المشروع الذي يشغل من 5-19 وتلك التي تشغل عاملين بين 20-99 هي منشآت صغيرة ومتوسطة الحجم على التوالي. حيث يتضح ذلك من خلال الجدول (3) والذي يظهر توزيع المنشآت العاملة في الاقتصاد الأردني حسب الحجم. ويوضح الجدول المشار إلية بأن المنشآت الميكروية تشكل ما يقارب من 89% من إجمالي عدد تلك المنشآت، وتشغل هذه المنشآت ما يقرب من 40% من إجمالي العاملين في هذه المنشآت، وتعادل هذه النسبة ما لا يقل عن 50% من إجمالي القوى العاملة الأردنية[2]. في حين أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة تشكل ما نسبته 9% و1.6% من إجمالي عدد المنشآت، وتوفر فرص عمل لما نسبته 17% و 15% من القوى العاملة في تلك المنشآت على التوالي.

وعليه، نلاحظ بأن المنشآت الميكروية والصغيرة والمتوسطة MSMEs تشكل بحدود 99% من إجمالي عدد المنشآت العاملة والنشطة اقتصاديا في الأردن. وتشغل ما يقرب من ثلثي القوى العاملة في الاقتصاد الوطني وهذه الأرقام تعكس مدى المساهمة الفاعلة التي تتميز بها المنشآت الصغيرة والمتوسطة من

يبلغ عدد القوى العاملة الاردنية حوالي 1،2 مليون عامل تشمل على ما لايقل عن 200 ألف عامل يعملون في منشآت القطاع الخاص وهذا العدد يشمل العاملين في القطاع الحكومي من تعليم وصحة وخلافه أي يتم إستثناء 200 الف عامل على الأقل. ويضاف الى ذلك نسبة البطالة في ذلك العام ويكون الناتج النهائي هو القوى العاملة في الاقتصاد. وهذا بدوره يوضح مدى مساهمة تلك المنشآت في التشغيل وخلق فرص العمل.

حيث قدرتها على استيعاب الأيدي العاملة وتوظيفها. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الإطلاع على إجمالي عدد أفراد القوى العاملة خلال عام 2004 والبالغ 1،185،390 ويستثنى من هذا الرقم القوى المتعطلة عن العمل في عام 2004 والقوى العاملة التي تعمل في المنشآت الحكومية والعامة. هذا كله يجعل مساهمة المشروعات MSMEs في التشغيل وخلق فرص العمل عالية جداً لتصل إلى ثلثي القوى العاملة في الاقتصاد. وبالإضافة إلى ذلك ترجع هذه الأهمية والمساهمة الفاعلة لهذا النوع من المنشآت لمجموعة من الأسباب والعوامل ومن أبرزها ما يلي:

1. مدى ملاءمة هذا الحجم من المنشآت لاقتصاد صغير الحجم مثل الاقتصاد الأردني.
2. القدرة الرأسمالية المحدودة لأصحاب هذه المنشآت.
3. تكلفة خلق فرصة العمل في هذه المنشآت.

جدول (3): أعداد المنشآت والعاملين فيها موزعة حسب الحجم في الاردن لعام 2004

الحجم	العدد	%	عدد العاملين	%
ميكروية	126,194	89.1	227,075	38
صغيرة	12,759	9.0	105,519	17
متوسطة	2,275	1.6	88,000	15
كبيرة	449	0.3	182,927	30
المجموع	141,677	100	603,521	100

المصدر: دائرة الاحصاءات العامة، 2007 التقرير السنوي.

ومن مقارنة البيانات الواردة في الجدول(3) أعلاه مع مثيلتها كما كانت عليه في العام 2000 يلاحظ بأن عدد المنشآت ارتفع من 117409 منشآه إلى 138953 ميكروية وصغيرة وبنسبة نمو تصل الى 20%. وقد رافق هذه الزيادة في عدد المنشآت زيادة في عدد القوى العاملة المشتغلة في تلك المنشآت وبنسبة 31%، حيث كان عدد العاملين في تلك المنشآت في العام 2000 بحدود 360 ألف عامل. ويلاحظ من ذلك بأن ما يقارب من 42% من هذه الفرص الوظيفية تم إيجادها من خلال المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة التي تتميز بتدني رؤوس أموالها ومستلزماتها الاستثمارية وتكلفة خلق فرص العمل فيها. ويتضح ذلك من خلال متوسط عدد العاملين في المنشأة في قطاع المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة حيث يبلغ 3 عاملين لكل منشآه بحد متوسط. في حين أن متوسط عدد العاملين في المنشآت الكبيرة بحدود 400 عامل. وهذا الرقم كما هو واضح خارج إمكانيات العدد الكبير من الراغبين بتنفيذ مشروعاتهم الخاصة. نتيجة لارتفاع تكلفة خلق فرصة العمل في المنشآت الكبيرة.

أما الجدول رقم (4) أدناه فيوضح التوزيع القطاعي للمنشآت بين القطاعات الاقتصادية المختلفة ووفقاً لأحجام تلك المنشآت من خلال أعداد العاملين فيها، حيث يلاحظ بأن هذه المنشآت موزعة بين القطاعات الاقتصادية على النحو التالي: القطاع الصناعي ويستحوذ على ما يقرب من 14% من إجمالي عدد تلك المنشآت ويشغل بحدود 28% من إجمالي القوى العاملة فيها. ويلاحظ من الجدول أدناه بأن 99% من منشآت ومشروعات القطاع الصناعي هي منشآت ميكروية، صغيرة ومتوسطة وهذه توفر 60 من فرص العمل المتاحة في القطاع. أما فيما يتعلق بقطاع الإنشاءات فإنه لا يختلف عما هو عليه توزيع المنشآت الصغيرة والمتوسطة للقطاع الصناعي إلا أن إجمالي منشآت قطاع الإنشاءات لا تتجاوز 1,3 % من إجمالي عدد المنشآت وبنسبة تشغيل بحدود 4%.

ويشكل قطاع تجارة الجملة والتجزئة وقطاع الخدمات العامة معاً ما نسبته 84% من إجمالي المنشآت العاملة في الاقتصاد الأردني وبذلك فإنهما يشكلان القطاع الرئيس في الأنشطة الاقتصادية. ويبلغ إجمالي المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة في هذا القطاع مايفوق 98% من إجمالي عدد المنشآت العاملة في هذين القطاعين ويشغلان ما يفوق 68% من إجمالي القوى العاملة منشآت القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني. وهذا يعكس الوضع الفعلي لتركيبة المنشآت العاملة في الاقتصاد الوطني. كما ويوضح الجدول المذكور متوسط عدد العاملين في تلك المنشآت حيث يلاحظ تدني مثل هذه المعدلات إذ تبلغ النسبة العامة لمتوسط عدد العاملين في المنشآة والبالغ بحدود 5 أفراد وهذه النسبة تعكس طبيعة المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة العاملة في الاردن وخصائص تلك المشروعات التي تتصف بأنها مكثفة لعنصر العمل وبأنها مشاريع عائلية في غالبيتها.

القطاع	حجم المنشآة	عدد المنشآت		عدد العاملين		متوسط عدد العاملين للمنشآة
		العدد	%	العدد	%	
الصناعي	الميكروية	15948	76.6	35827	21.4	2.2
	الصغيرة	3922	18.9	33744	20.2	8.6
	المتوسطة	728	3.5	29538	17.6	40.6
	الكبيرة	208	1	68277	40.8	328.5
	المجموع	**20806**	***14.7**	**167386**	**27.7**	**8**
الانشاءات	الميكروية	824	46	1827	**7.4**	2.2
	الصغيرة	725	40.5	7646	**31**	10.5
	المتوسطة	213	12	8473	**34.4**	39.8
	الكبيرة	27	1.5	6679	**27.2**	247.7
	المجموع	**1789**	***1.3**	**24625**	**4.1**	**13.8**
تجارة الجملة والتجزئة	الميكروية	78397	95.4	129269	58	1.6
	الصغيرة	3320	4	25185	11.3	7.6
	المتوسطة	400	0.5	13096	5.9	32.7
	الكبيرة	47	0.1	55506	24.8	1181
	المجموع	**82164**	***58**	**223056**	**37**	**2.7**
الخدمات	الميكروية	31026	84	60152	31.9	2
	الصغيرة	4790	13	38944	20.6	8.1
	المتوسطة	936	2.5	36895	19.6	39.4
	الكبيرة	166	0.5	52465	27.9	316
	المجموع	**36918**	***26**	**188456**	**31.2**	**5.1**
المجموع		**141677**	**100**	**603523**	**100**	**4.5**

المصدر: دائرة الاحصاءات العامة، 2006، التقرير السنوي.

الاستنتاجات والتوصيات :

تعد البطالة من المشاكل الرئيسة التي تواجه الاقتصاد الأردني خلال العقدين المنصرمين. هذا ويعد الحفاظ وإيجاد الوظائف الجديدة سواء للمتعطلين عن العمل أو الداخلين الجدد إلى سوق العمل أمر مهم وضروري. وهذا ما جعلها محور اهتمام وتركيز أصحاب القرار وصانعي السياسات. وقد بينت هذه الدراسة أن المشروعات الصغيرة في الأردن لديها القدرة على إيجاد فرص العمل واستيعاب التزايد في أعداد الداخلين لسوق العمل اكثر من نظيراتها من المنشآت الكبيرة وذلك يعود إلى مجموعة من العوامل والأسباب التي تم الإشارة أليها في الدراسة.

ولكن المنشآت الصغيرة في الأردن حالها حال الكثير من المنشآت في دول العالم حيث تعتبر تلك المنشآت أفضل مشغل ومساهم في معالجة مشكلة البطالة في الدول التي تعاني منها. وهنا نؤكد مرة أخرى على مدى الدور والمساهمة الفعالة التي تستطيع أن تقوم بها هذه المشروعات لمواجهة مشكلة البطالة ونحن لا ندعي بأنها الحل الأمثل لمشكلة البطالة ولكنها من أفضل الوسائل التي لديها القدرة على ذلك.

المصادر:

1- البندقجي ،2005) المشاريع الصغيرة في مدينة جرش /مشاكل ومعوقات – دراسة ميدانية مجلة دراسات العلوم الإدارية المجلد 32 العدد 1 الجامعة الأردنية ص ص62-67.

2- حويتي ،احمد و بدر،عبدالمنعم ويالو دميا تيرنو (2007) البطالة ودورها في نشر الجريمة والانحراف أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية – الرياض .

3-سلمان، صفاء هادي، (1997)، المشاكل والمعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة في الأردن وتأثير القوانين والأنظمة المحاسبية في تطورها، الإداري، السنة 19، العدد 70.

4- شديفات ،امين جابر (2007) البطالة في الاردن وعلاقتها بالجريمة ، رسالة ماجستير ،/الجامعة الاردنية ،عمان .

5-صيام، وليد (1999) دور وسائل التمويل في تنمية المشروعات الاقتصادية الصغيرة، جامعة إربد أهلية .

6.صيام، وليد زكريا،(2000)، تنمية المشروعات الصغيرة، البنوك في الأردن، م 19، ع.1

7- صوفان ، ذكريات يوسف (2001) توحيد صناديق العون الاجتماعي ودورها في معالجة الفقر والبطالة في الأردن ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان .

8-الضبع، عبد الرؤوف (1989). البطالة ومشكلات الشباب: دراسة ميدانية على خريجي المدارس الفنية والمتوسطة والجامعات في الريف والحضر، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ص 5.

9-علام، سمير، (2002)، إدارة المشروعات الصناعية الصغيرة ،كلية التجارة جامعة القاهرة، مصر.

10- عبد السلام ،عبد الغفور والحلبي ،رياض وثمارة ،حازم، ط1 ،عمان ، الأردن .

11- عريقات ،حربي ،محمد (2002) البطالة في الأردن واقعها والآفاق المستقبلية ، مجلة اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الامارات العربية المتحدة ، المجلد (23) ،العدد (91) ، ص ص 76-91.

12-المحروق ، ماهر ،(2007)، الدور الاقتصادي والاجتماعي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، ورقة عمل مع المركز العربي لتنمية الموارد البشرية .

13-ميا، علي (2005) دراسة ميدانية وتحليلية للمشاكل والعقبات التي تواجه المشروعات الصغيرة في القطر العربي السوري .

14- المصري، سلوى ضامن، (1996) ، استثمارات المشاريع الصغيرة في الأردن، مجلة العمل، وزارة العمل، وزارة العمل الأردنية، م 79، ع 73.

15- المنصور كاسر ،جواد وشوقي ،(2000) ادارة المشروعات الصغيرة ،دار الحامد للنشر الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن

16-النسور ، عبدالفتاح (1999) دور المؤسسات التمويلية الحكومية في تنمية المشروعات الصغيرة ، رسالة ماجستير
17-النعيمات، السيد عبد السلام(1999) دور المشروعات الصناعية الصغيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية – جامعة اربد الأهلية.
18-الور، فؤاد، (1999)، النظام التمويلي الجديد للمشاريع الصغيرة، البنوك في الأردن، مج 18، ع 29.
19- يوسف،توفيق عبدالرحيم،(2002) ، إدارة الأعمال التجارية الصغيرة،دار صنعاء للنشر ط1،عمان الأردن .
20- دائرة الإحصاءات العامة التقرير السنوي 2004 ، 2006 ،2007 .
21-(دليل مؤسسات التمويل الميكروي ،2007

-Borgen,W. (1999). Implementing “Starting points”: a follow-up study. Journal of Employment Counseling. 36,98-112.
-Cassidy, T. (1994). The psychological health of employed and unemployed recent graduates as a function of their cognitive appraisal and coping. Counseling Psychology Quarterly, Vol. 7, 385 –399.
-Goldsmith, A., & Veum, J. (1996) The psychological impact of unemployment and joblessness. Journal of Socio-Economics, Vol, 25 (6) 333-358.
-Wiener, K., & Oei, T. (1999) Prediction fob seeking frequency and psychological well being in the unemployed. Journal of Employment Counseling, Vol. 36(2) 67-82.
-Winefield, A. & Tiggemann, M. (1991). The Psychological impact of unemployment and unsatisfactory outcome employment in young men and women. British Journal of Psychology, Vol. 82 (4) 473 - 488.
www.annabaa.org\nbanews\65\038.htm

واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية: دراسة تحليلية من وجهة نظر المديرين والمستفيدين

The reality of total quality management in the Palestinian Ministry of National Economy: An analytical study from the point of view of managers and beneficiaries

د. ذياب جرار **أ. تغريد القواسمي**

Dr.. Diab Jirar Taghreed Al Kawasmi

جامعة القدس المفتوحه **وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينيه**

ملخص :

يهدف البحث إلى استكشاف تصورات العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على مستوى رضى المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من الوزارة. ولتحقيق الهدف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانتين وفقاً لنظام ليكرت الخماسي، وزعت الأولى على عينة مكونة من 155 مفردة من العاملين ، والثانية على 40 مفردة من المستفيدين. وتوصلت الدراسة الى نتيجة رئيسة مفادها أن اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، وكذلك مستوى رضى المستفيدين عن خدمات الوزارة كانت بمستويات متوسطة الدرجة. وأوصت الدراسة بضرورة تكريس وتعزيز الجودة الشاملة في الوزارة كي تكون أقدر على تقديم خدماتها إلى المستفيدين بكفاءة وفاعلية

Abstract:

The aim of this research paper is to explore the attitudes of employees in the ministry of National Economy towards the application of TQM principles. The paper also aims at Identifying the degree of beneficiaries' satisfaction regarding the quality of services provided to them. To achieve this purpose, the descriptive Analytical research methodology was employed where two questionniars were prepared In accordance with likert -5- scale system, the first one distributed to 155 ministry employees, and the second distributed to 40 beneficiaries. The paper came up with a main conclusion that the attitudes of employees and beneficiaries were positive but at a mediam degree. The study recommended the necessity of devoting and inhansing TQM, so as to make the ministry able to provide services to beneficiaries efficiently and effectively.

توطئة :

أصبحت التنظيمات الحكومية والخاصة على حد سواء في معظم دول العالم على معرفة بأهمية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة، وذلك لغايات رفع الإنتاجية وتحسين الأداء وتحقيق الجودة في السلع المنتجة والخدمات المقدمة من خلال استخدام أساليب حديثة في الإدارة تحافظ على استمرارية المنظمات وبقائها

في وسط الازدحامات التنافسية بين المنظمات والحكومات في العالم، وتقوم بعض المنظمات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال طلب الاستشارات وعقد اللقاءات لزيادة وعي العاملين لديها بأهمية استخدام إدارة الجودة الشاملة وأثرها الإيجابي على التنظيم والأفراد. وقد أصبحت الحاجة ضرورية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشامله كمدخل من مداخل التطوير التنظيمي الهادف إلى تحسين الأداء، والمحافظة على استمرارية البناء التنظيمي ومواجهة التحديات (اللوزي، موسى، 2004). ويرجع مفهوم الجودة (quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الاثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية، وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة، سنتناولها في ثنايا هذا البحث. (الدرادكة والشبلي، 2002، جامعة القدس المفتوحة، 2007).

مشكلة البحث وأسئلته:

تتمثل المشكلة الرئيسة للبحث في الانطباع العام لدى جمهور المستفيدين، والمؤسسات ذات العلاقة حول ضعف الأداء الإداري والتنظيمي لمؤسسات السلطة الفلسطينية، وأن هذه المؤسسات توظف عدداً كبيراً من العاملين بدرجات وظيفية مختلفة، وتستنزف من مقدرات الشعب الفلسطيني الكثير دون أن يكون لهذه المؤسسات إسهاماً ملحوظاً في تقديم الخدمات المنوطة بها بكفاءة وفاعلية، ويحاول البحث استشراف تصورات العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، والتصدي للتشوهات في البيئة الإدارية والتنظيمية، ثم العمل على اقتراح سبل تطبيق إدارة الجودة وتكريسها في الوزارة كمنهج عمل تحتذي به الوزارات الأخرى، وبناءً عليه يحاول البحث الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية؟
- ما مدى تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية؟
- ما مدى رضا الجمهور المستفيد عن الخدمات المقدمة من الوزارة؟

أهمية البحث:

- تأتي أهمية هذا البحث من أهمية قطاع الخدمة نفسه، ودوره في الاقتصاد الوطني، وأهمية إدارة الجودة الشاملة كعامل هام وحاسم في تحقيق ميزة تنافسية.

- يعتبر هذا البحث من الأبحاث الهامة والاستكشافية لتقييم مدى تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية، خاصة وأن منظمات الخدمة تحاول الانفتاح على الفكر الإداري العالمي.
- يتعرض البحث لمفهوم إداري حديث، له بناء علمي فلسفي متميز، إلا أنه لم يلق في وطننا الاهتمام الكافي من جانب الكتاب والباحثين، وتنبع أهمية البحث كذلك من كونه يوضح مفهوم إدارة الجودة الشاملة وركائزه، وإطاره الفكري والفلسفي، كأسلوب ونموذج حديث نتج من خلال تطور الفكر الإداري المعاصر.
- إن نتائج وتوصيات هذا البحث ستكون مهمة ومفيدة لكل من الجهات الحكومية، والجهات المستفيدة من الخدمات الحكومية نظراً لتزايد الاهتمام بمتطلبات نجاح تطبيق هذا المفهوم، وتطوير المؤسسات، وبالتالي المجتمع نفسه لا سيما وأن القطاع الحكومي يعد من القطاعات الهامة والحيوية في فلسطين.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- معرفة مدى تطبيق مبادىء إدارة الجودة في وزارة الاقتصاد الوطني من وجهة نظر العاملين.
- معرفة درجة اختلاف تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة باختلاف الجنس، والعمر، والمستوى الإداري،وسنوات العمل في الوزارة، وموقع العمل، والإدارة العامة والمديرية التي يتبع لها الموظف، والدورات التدريبية التي حصل عليها.
- معرفة مدى اسهام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في حل المشكلات الإدارية والتنظيمية في الوزارة.
- التعرف على مستوى رضا الجمهور المستفيد من الخدمات التي تقدمها الوزارة.
- معرفة درجة الاختلاف في اتجاهات العاملين في الوزارة نحو مبدأ التركيز على الجمهور، ومستوى رضا الجمهور المستفيد من خدمات الوزارة.

محددات البحث:

- يقتصر البحث على دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية في الضفة الغربية، وتم استثناء فرع الوزارة في قطاع غزه نظراً لصعوبة الاتصال والتواصل مع العاملين هناك، وخاصة في الظروف الراهنة (بسبب الإضراب الجاري).

- يقتصر البحث على استجواب ثلاث فئات وظيفية في الوزارة هي: المديرون العامون، والمديرون، ورؤساء الأقسام، على اعتبار أن هذه الفئات الثلاث هي القادرة على تشخيص مدى تطبيق الوزارة لمبادىء إدارة الجودة الشاملة.
- سيتم قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني من خلال تسعة أبعاد رئيسة هي: دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة، والهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية، وصنع القرارات، وفرق العمل والعمل الجماعي، والمشاركة والدافعية، والتدريب والتطوير، والتحسين الشامل والمستمر، وأهداف الوزارة والعاملين، والتركيز على الجمهور، وهذه الأبعاد عليها إجماع من قبل الباحثين، كما أنها تناسب مؤسسات القطاع الحكومي

فرضيات البحث

يحاول البحث اختبار الفرضيات الآتية:

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير الجنس.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير العمر.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير المستوى الإداري.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير سنوات العمل في الوزارة.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال إدارة الجودة.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير موقع العمل.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير المديرية.

-لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة تعزى لمتغير الإدارة التي يتبع لها الموظف.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا الموظفين في وزارة الاقتصاد الوطني عن مبدأ "التركيز على الجمهور"، ودرجة رضا الجمهور المستفيد عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة.

أدبيات البحث:

أولا: الإطار النظري والمفاهيمي:

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

لقد قدمت تعريفات كثيرة لهذا المفهوم، وأصبح لكل تعريف معنى ودلاله تعكس وجهة نظر الباحث واجتهاداته ومنهجيته، إلا أن ذلك لم يؤثر ولم يغير من مفهوم ومعنى الجودة.

فقد عرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي على أنها" شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية، وذلك من خلال فرق العمل، وهي منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات". (الدرادكة والشبلي، 2002). وعرفها (اللوزي، 2004) "على أنها التطوير والمحافظة على إمكانات المنظمة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بمعرفة رضاه عن الخدمات أو المنتجات المقدمة. ووفقاً لتعريف (British Rail ways Board) "فإن إدارة الجودة الشاملة هي العملية التي تسعى لتحقيق كافة المتطلبات الخاصة بإشباع حاجات المستهلكين الخارجيين والداخليين، بالإضافة إلى الموردين" (حمود، 2001) . وأما وزارة الدفاع الأمريكية فقد عرفتها على "أنها تحسين مستمر للأنشطة، يقوم على اشتراك كل الأفراد في التنظيم، مدراء وعاملين، بجهد متكامل وشامل نحو تحسين الأداء في مختلف المستويات، وتحقيق رضا الزبائن (1997,Goetsch & Davis). أما (السقاف، 1995) فيرى "أن الجودة تعني التحسين المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها باستبعاد المهام والوظائف عديمة الفائدة، وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة، مستهدفين في جميع مراحل التحسين متطلبات واحتياجات العميل أو المستفيد". وهناك من يرى الجودة الشاملة على أنها "فلسفة إدارية صممت لتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المنظمة سريعة في استجابتها ومرنة في تعاملها وتكثيف جهودها بالتركيز على

الزبون، فيشجع في المنظمة مناخ تنظيمي صحي وبيئة تساهم بزيادة مشاركة العاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر لمواجهة احتياجات الزبائن" (Hoffur,1999). كما عرفها (بن سعيد، 1997) بأنها "أسلوب للإدارة الحديثة يلتزم بتقديم "قيمة" value لكل العملاء من خلال إيجاد بيئة يتم فيها التحسين والتطوير المستمر لمهارات الأفراد ولنظم العمل وصبغ كل جانب من جوانب المنشأة ونشاطاتها بصبغة التفوق، إضافة إلى الالتزام بمبادىء نظام الجودة الشاملة التي تتمثل في إرضاء العميل، ودعم العمل الجماعي، واستخدام الوسائل الإحصائية البسيطة لمراقبة سير العمل وتحديد أنواع الانحرافات". ويرى (Oakland,2001) أن الجودة الشاملة هي "منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة من خلال التخطيط والتنظيم، وفهم كل نشاط وإشراك كل فرد في كل مستوى، وهي تتضمن تبني الإدارة الاستراتيجية للجودة، وتركز على المنع لا المعالجة للمشاكل وتتطلب الإهتمام بالتغيير لإزالة الحواجز الموجودة". وفي نفس السياق نلاحظ أن ديمنج (Deming) عرفها بأنها "درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق مع انخفاض التكلفة". (بكري،2004)، ويعتبر ديمنج من أوائل الرواد الذين لهم الفضل في نشر الرقابة على الجودة في اليابان في أوائل الخمسينيات من القرن الماضي وهو ينظر إليه كالأب الروحي للجودة (المنيف، 1998). وبالرغم من تعدد التعريفات إلا أن هناك عوامل مشتركة متفق عليها وتعطي إطاراً موحداً لمضمون إدارة الجودة الشاملة، ومن بين هذه العوامل:

* استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات. * اشتراك جميع الأفراد في إدارة الجودة الشاملة. *التحسين الشامل والمستمر للعمليات. *التركيز على العمليات والأنشطة بدلاً من النتائج. *تلبية احتياجات العميل وتوقعاته، سواء كان العميل داخلياً أو خارجياً. *استعمال الأساليب الكمية لقياس الجودة.

مبادىء إدارة الجودة الشاملة وأبعادها:

تعد إدارة الجودة الشاملة إحدى أنواع التفكير المنظوماتي، ولفهمها فهماً عميقاً لا بد من تحليل وتشخيص جوانبها المختلفة للوصول إلى الرؤية الشاملة لها في إطار بيئة ديناميكية متغيرة تسعى للتطوير والتحسين المستمر، ويكاد يكون هناك إجماع كبير على تحديد المبادىء الرئيسة لنظم إدارة الجودة الشاملة، ومنها على سبيل المثال، ضرورة التركيز على العميل واحتياجاته، والدور الذي تقوم به القيادة، وكذلك عنصر توسيع مشاركة الموظف والتعاون بين الأفراد بدلاً من المنافسة. (بن سعيد، 1997)

وهناك من حصر مبادىء الجودة الشاملة بسبعة وهي: التركيز على الزبون، والتركيز على العملاء، وشحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، واتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق، والتغذية الراجعة، والتحسين المستمر (زين الدين، 1996. العديلي، 2001).

وبعد مراجعة معمقة للأدبيات ذات العلاقة تبين أنها اشتركت جميعها بثلاثة عشر مبدءاً من مبادىء إدارة الجودة الشاملة، واعتبرت مقومات أساسية لها، وهذه المبادىء هي: إلتزام القيادة الإدارية ودعمها للجودة الشاملة، إدارة الموارد البشرية وتطويرها، التمكين أو التوسع في نقل السلطة وتفويضها إلى المستويات الأدنى، ثقافة المنظمة، النظام الفني، إدارة المعرفة والمعلومات وتحليل النظم، عمل مرجع قياسي تنافسي، التحسين المستمر، التركيز على العملاء وأصحاب المصالح، الشراكة مع النقابات والمؤسسات المهنية، القيام بالمسؤولية الاجتماعية، تنمية روح العمل الجماعي.

وكما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول أبعاد الجودة إلى الحد الذي يعتبر العديد من الباحثين مبادىء الجودة وأبعادها وجهين لعملة واحدة، حيث يرى بعض الباحثين أن جودة الخدمة لها بعدان أساسيان هما الجودة المادية والتي تتضمن الجوانب المادية الملموسة التي يتعرض لها العميل حال حصوله على الخدمة، والجودة التفاعلية وهي تمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع العملاء. وفي نفس الاتجاه يميز البعض بين ثلاثة أبعاد للخدمة هي العناصر المادية، والتسهيلات، والأفراد. ومن خلال مراجعة الأدبيات تبين أن هناك عشرة أبعاد أساسية للجودة وهي التي تحدد جودة الخدمة وفقاً لإدراك العملاء والتي تم تحديدها على النحو الآتي: الاعتمادية، ودرجة الاستجابة، وكفاءة مقدمي الخدمة، وإمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمة، والمجاملة، والاتصال، والمصداقية، والأمان، والاهتمام والرعاية والعناية، والجوانب المادية والبشرية (عبد المحسن، 2005)

ثانياً: الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

في دراسة قام بها (القحطاني، 1993) بعنوان إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي في السعودية، سعت هذه الدراسة إلى العمل على تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتقصي مراحل تطورها، والتعرف على تأثيرات نظام إدارة الجودة الشاملة على الجوانب الإدارية في القطاع الحكومي، وإلقاء الضوء على بعض المشكلات التي يجب على الدول النامية أن تتلافاها في حال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج النظري والاستنباطي إذ تم استعراض المفاهيم والأسس العلمية التي قام عليها نظام إدارة الجودة الشاملة، وكذلك تجارب بعض الدول في تطبيق

هذا النظام. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: العمل على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أساس من التخطيط والتروي لخلق نظام مثالي حتى يتمكن القطاع الحكومي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة تدريجياً، وأيضاً العمل على تطوير برامج لإدارة الجودة الشاملة بما يتناسب مع الوضع التنظيمي والثقافي للجهاز الحكومي، والعمل على إنشاء وحدات تنظيمية جديدة تعمل على تنسيق أمور تحسين الجودة والإشراف على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .

أما دراسة (البستنجي، 2001) حول "اتجاهات المديرين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة في الأردن" فقد هدفت إلى التعرف على مدى وعي المديرين لمفهوم ومبادىء إدارة الجودة، ومدى قناعتهم بضرورة تطبيق هذه المبادىء في مؤسساتهم، والوقوف على المعوقات الداخلية والخارجية التي تؤثر على تطبيق الجودة، من خلال منهجية علمية طبقت على جميع أعضاء مجلس الإدارة والمديرين العامين ومساعديهم ومديري الدوائر والفروع في المؤسسات العامة التي يبلغ عددها سبع عشرة مؤسسة مستقلة لعينة بلغت 489 مفردة تم اختيارها بشكل عشوائي طبقي. وقد ركزت الدراسة على المبادىء الرئيسة التي تتمثل في التركيز على الجمهور، مشاركة العاملين وتمكينهم، والتحسين المستمر، وبناء فرق العمل، والتعليم والتدريب، وحدة أهداف المؤسسة والموظفين، واستخدام الأسلوب العملي في اتخاذ القرارات، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها: أن هناك وعياً ومعرفة بمبادىء إدارة الجودة الشاملة بدرجة فوق المتوسط لدى المديرين في المؤسسات العامة، واتجاهات إيجابية قوية لديهم نحو تطبيق هذه المبادىء، وخرجت الدراسة بالتوصيات الآتية: ضرورة العمل على زيادة الوعي والمعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى المديرين من خلال عقد البرامج التدريبية والندوات، وقيام الإدارة العليا بتبني تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة، واعتماد مبدأ الاستمرارية والثبات في القيادات الإدارية.

وأجرى (طراونة، 2003) دراسة حول "اتجاهات العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة"، هدفت إلى التعرف على اتجاهات العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة بالمجالات الآتية: الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل ومشاركة الموظفين، وبناء فرق العمل، وتقدير واحترام الموظفين، وتدريب وتنمية الموظفين، والوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من مختلف المستويات الإدارية والوظيفية، وأظهرت الدراسة النتائج الآتية: توجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين في المؤسسة نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة وعلى كافة أبعادها المختلفة، لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تبعاً للعوامل الديمغرافية

والمتمثلة في الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي نحو إدارة الجودة الشاملة، ويوجد عدد من المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة والتي كان أهمها عدم وجود أخصائيين في مجال إدارة الجودة.

الدراسات الأجنبية:

لاحظ (Kabolian & Brazaley,1990) في دراسة مسحية تم إجراؤها من قبل عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية كندي الحكومية بجامعة هارفارد، وتم تطبيقها على 72 شخصاً من مديري المواقع العليا في الحكومة الفيدرالية، أن إدارة الجودة الشاملة تنال تقديراً أو مكانة جوهرية في نطاق الحكومة الفيدرالية باعتبارها طريقة لتحسين الأداء الوظيفي، وقد وجد أن 61% من أولئك الذين أجريت عليهم الدراسة المسحية قد تلقوا تدريباً في إدارة الجودة الشاملة، وأن 90% كانوا قادرين على إيضاح المعتقدات والقيم الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة، كما وجد أن هناك اهتماماً كبيراً بإدارة الجودة الشاملة فيما بين هؤلاء المديرين.

قدم (Brown, and Jacqueline,1995) دراسة حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم في ولاية اورغن، هدفت إلى استقصاء العلاقة بين اتجاهات الموظفين في تلك المديرية وأثر هذه الاتجاهات على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية: أ. هل هناك اختلافات في اتجاهات الموظفين في المديرية تعود إلى الخصائص الشخصية (مستوى التعليم، والعمر، والجنس، ومدة الخدمة، والدائرة التي يعمل بها الموظف، والخلفية العرقية). ب. هل يمكن تحديد اتجاهات الموافقين والمعارضين. وقد تكونت عينة الدراسة من 400 موظف يعملون في وزارة التربية والتعليم في المديرية العامة في ولاية اورغن، وقد خلصت إلى عدم وجود فروقات تتعلق بأمر بمدة الخدمة، والجنس على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكذلك وجود اختلافات مرتبطة بالمتغيرات الباقية (المستوى التعليمي، والعمر، والخلفية العرقية، ومكان العمل) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث كانت أكثر الفروق في متغيرات مستوى التعليم والخلفية العرقية، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقات تعزى إلى بعض الصفات الشخصية وأن اتجاهات الموافقين والمعارضين قد أمكن تحديدها.

أما دراسة (Longenker & Scazzero, 1996) حول التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الامريكية، فقد هدفت إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المدراء لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومدى ممارسة هؤلاء المدراء لهذا المفهوم. كما هدفت إلى تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المدراء، وقد أجريت الدراسة على عينة شملت (137)

من المدراء المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة يعملون في عشر مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أجمع المديرون على أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، ولكن مؤسساتهم لم تطبقها بعد، وعلى الرغم من إدراك المديرين لأهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة فعالة لتحسين النوعية، إلا أن دعمهم لنشاطات إدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت، وفي ظل إدراك معظم المديرين لوجود مجموعة من المشاكل التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم، إلا أن تركيزهم على معالجة هذه المشاكل ما زال محدوداً، وكان من ابرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعّال، وقلة التدريب للعاملين، وعدم فعالية إجراءات التصحيح.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المتأنية للدراسات السابقة والتي تناولت إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وخاصة مؤسسات القطاع العام تبين ما يأتي:

* ان معظم الدراسات هدفت إلى دراسة الأطر النظرية والمفاهيمية لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك التحقق من مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المبحوثة وأثر ذلك على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، وكذلك الميزة التنافسية لهذه المؤسسات.

* لتحقيق الأهداف المطلوبة استخدمت معظم الدراسات المنهج ألوصفي التحليلي، واستخدم أسلوب المسح الميداني عن طريق إعداد استبانة تعكس أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومبادىء تطبيقها.

* ان معظم نتائج الدراسات السابقة أظهرت بأن هناك وعياً نسبياً ومعرفة بمبادىء إدارة الجودة الشاملة في معظم المؤسسات المبحوثة، وأظهرت النتائج وجود بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومنها على سبيل المثال عدم وجود استراتيجية واضحة لبعض المؤسسات، والتركيز على الأداء قصير الأجل، وغياب نظام الاتصال الفعّال ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وغياب مفهوم العمل كفريق داخل المؤسسة، وضعف مستوى ومهارات العاملين.

* إن غالبية الدراسات السابقة أوصت بضرورة نشر الوعي بأهمية ومنافع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، وإيجاد نظام متطور وفعّال لقياس جودة الخدمات وتحقيق طموحات العاملين والجمهور المستفيد، وتوجيه دعوة إلى الباحثين والمهتمين إلى ضرورة إجراء دراسات مماثلة.

* إن هدف البحث الحالي ينسجم مع هدف معظم الدراسات السابقة والمتمثل في التحقق من مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإدراك مفاهيمها من قبل العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية وعلاقة

ذلك برضا المستفيدين، ولذات الغرض تم استخدام ذات المنهج الذي استخدمته غالبية الدراسات السابقة وهو المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة الدراسة تعكس الأبعاد المختلفة للجودة الشاملة.

* لقد تبنت الدراسات السابقة أبعاداً عدة للجودة الشاملة، إلا أنها اشتركت معظمها بتسعة أبعاد تمثل الإطار المفاهيمي والعملي للجودة الشاملة، وهذه الأبعاد هي: دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة، والهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية، وصنع القرارات، وفرق العمل والعمل الجماعي، والمشاركة والدافعية، والتدريب والتطوير، والتحسين الشامل والمستمر، وأهداف الوزارة والعاملين، والتركيز على الجمهور. وعليه يرى الباحثان تبني ذات الأبعاد في الدراسة الحالية نظراً لشموليتها وتمثيلها للجودة في مؤسسات القطاع الحكومي.

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث فئات وظيفية هي: المدراء العامون، والمدراء، ورؤساء الأقسام، وعددهم 219 موظفاً موزعين على محافظات الضفة الغربية من خلال استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية. وتم اختيار الفئات الثلاث على اعتبار أنها القادرة على تشخيص مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوزارة. وتم توزيع الاستبانة على الفئات الثلاث، رفض تعبئتها 30 موظفاً، ووجد أن 25 موظفاً في حالة سفر، وعليه يكون عدد الاستبانات المسترجعة هو 164 استبانة، أي بنسبة استرجاع (75%)، استبعد منها 9 استبانات بعد التدقيق لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبالتالي يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي هو 155 أي بنسبة (71%)، أما عينة الجمهور المستفيد، فقد بلغت 50 استبانة، حيث تم اختيار خمسة رجال أعمال من كل محافظة بالأسلوب القصدي (تم اختيار رجال الأعمال الأكثر تعاملاً مع وزارة الاقتصاد الوطني)، استرجع منها 46 استبانة، استبعد منها ست استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وتم إخضاع 40 استبانة للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة وصدقها:

تم الاعتماد في الدراسة على تصميم استبانتين تغطي كافة المتغيرات والتي تم اشتقاقها من الأدبيات ذات العلاقة، وتم عرضهما على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، أما بالنسبة للاستبانة الأولى والتي وزعت على فئات العاملين في الوزارة فقد تكونت من 114 فقرة وزعت على تسعة محاور تمثلت في: دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة وعدد فقراتها 13، الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية وعدد فقراتها 15، صنع القرارات وعدد فقراتها 9، فرق العمل والعمل الجماعي وعدد فقراتها 11، المشاركة والدافعية

وعدد فقراتها 15، التدريب والتطوير وعدد فقراتها 11، التحسين الشامل والمستمر وعدد فقراتها 10، أهداف الوزارة والعاملين وعدد فقراتها 8، التركيز على الجمهور وعدد فقراتها 20. أما استبانة المستفيدين فقد اشتملت على 28 فقرة تقيس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الوزارة. صيغت جميع فقرات الاستبانتين بصورة ايجابية، وأعطيت وزناً مدرجاً وفق سلم ليكرت الخماسي.

ثبات الأداة: الجدول أدناه يظهر نتائج قياس معامل كرونباخ ألفا لأداتي الدراسة:

جدول رقم (1.1) معامل كرونباخ ألفا لأداتي الدراسة:

المحور	معامل الثبات (كرونباخ الفا)
دعم الإدارة العليا	.9143
الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية	.8191
صنع القرارات	.8146
فرق العمل والعمل الجماعي	.7181
المشاركة والدافعية	.8112
التدريب والتطوير	.8488
التحسين الشامل والمستمر	.8514
أهداف الوزارة والعاملين	.8420
التركيز على الجمهور	.8985
معامل الثبات لجميع المحاور (كامل الاستبانة)	**0.9625**
معامل الثبات لإستبانة المستفيدين	**0.8757**

تشير نتائج مقياس كرونباخ ألفا في الجدول أعلاه إلى أن معامل ثبات الاستبانة الأولى بمحاورها، وكذلك الاستبانة الثانية هو أكبر من 70% (النسبة النمطية لمثل هذا النوع من الدراسات) بكثير وبالتالي يمكن القول وبكل ثقة أن الاستبانتين تتمتعان بدرجة عالية من الاعتمادية والثبات.

المعالجة الإحصائية

لغرض تحليل البيانات تم استخدام النماذج الإحصائية الآتية:

* المتوسطات الحسابية، والمتوسط الحسابي العام، لفقرات الاستبانة ومحاورها المختلفة، فإذا كانت قيمة المتوسط 4 فأكثر تكون درجة الموافقة عالية جداً، 3.5-3.99 درجة عالية، 3-3.49 درجة متوسطة، 2.5-2.99 درجة قليلة، أقل من 2.5 درجة قليلة جداً.

* (T-Test): استخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كان هناك تشابه أو اختلاف بين طبقات مجتمع الدراسة في آرائهم التي تتناول موضوع الدراسة ومحاورها، وتم استخدام هذا الاختبار عندما يراد المقارنة بين مجموعتين مستقلتين فقط (ذكور وإناث مثلاً). ولغرض تحديد الفروقات في الاتجاهات تم مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة مع الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05، فإذا كانت الأولى اكبر من الثانية فان ذلك يشير إلى عدم وجود فروقات في الاتجاهات بين الفئات نحو المتغير التابع قيد الدراسة والعكس صحيح.

* تحليل التباين الأحادي (ANOVA): استخدم هذا الاختبار لمعرفة الفروق بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة تجاه متغيرات الدراسة. ويستخدم في حالة المقارنة بين 3 مجموعات مستقلة أو أكثر (المؤهل العلمي، أو الأقدمية مثلاً).

* اختبار LSD: (Least square difference) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية، وهذا الاختبار يتبع اختبار ANOVA أو اختبار T-test في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وذلك لمعرفة المجموعات التي بينها فروق ولصالح من هذه الفروق.

وصف خصائص العينة (التحليل الوصفي لعينة الدراسة)

جدول 2.1: توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	122	78.7
أنثى	33	21.3
المجموع	155	%100

يشير الجدول (2.1) إلى أن الغالبية العظمى (79%) من عينة البحث هم من الذكور، وأن نسبة الإناث شكلت (21.3%)، وهذا يؤكد أن النسبة العظمى من المواقع الإدارية العليا والوسطى في الوزارة يشغلها الذكور، وهذا يتفق مع الواقع الوظيفي في الأراضي الفلسطينية والذي يسيطر فيه الذكور على الوظيفة العامة.

جدول 3.1 : توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
من 25 إلى اقل من 30	15	9.7	9.7
من 30 إلى اقل من 35	42	27.1	36.8
من 35 إلى اقل من 40	51	32.9	69.7
من 40 إلى اقل من 45	23	14.8	84.5
من 45 إلى اقل من 50	17	11.0	95.5
50 سنة فأكثر	7	4.5	4.5
المجموع	155	%100	%100

يتبين من الجدول (3.1) أن السواد الأعظم من عينة البحث (85%) هم أقل من 45 سنة، وهذا يظهر أن غالبية العاملين في الوزارة هم من الفئة الشبابية الأكثر اندماجاً وعملاً في الوسط العامل والمنتج، والذي يتمتع بقدرة عالية من الطموح والتجدد.

جدول 4.1 : توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ثانوية عامة	2	1.3	1.3
دبلوم	14	9.0	10.4
بكالوريوس	106	68.4	78.7
ماجستير	30	19.4	98.1
دكتوراه	3	1.9	100
المجموع	155	%100	

يظهر الجدول (4.1) أن حملة شهادة البكالوريوس هم الفئة الأكبر والتي يبلغ عددها (106) من اصل 155 ونسبتها (68.4)، ثم يليها حملة الشهادات العليا ونسبتهم (21.3) وهي نسبة لا بأس بها مقارنة مع الفئات الأخرى، وهذا يؤكد اهتمام الوزارة باستقطاب ذوي الكفاءات العالية والمؤهلات العليا لشغل المواقع الإدارية العليا .

جدول 5.1 : توزيع العينة حسب المستوى الإداري

الإدارات	التكرار	النسبة المئوية
إدارة عليا	13	8.4
إدارة وسطى	142	91.6
المجموع	155	%100

يظهر الجدول (5.1) أن الإدارة الوسطى والتي تضم فئة مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام هي الأكثر عدداً ونسبة، والإدارة الوسطى تتوسط الإدارتين العليا والدنيا، مما يوحي بأنها تحمل العبء الأكبر على كاهلها وتتحمل الجزء الأكبر من المسؤولية. وللتذكير فإن الإدارة العليا تضم المدراء العامين والوكيل المساعد والوكيل والوزير، وأما الإدارة الوسطى فتضم مدراء الدوائر التخصصية ورؤساء الأقسام في هذه الدوائر.

جدول 6.1 : توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسب المئوية
5 سنوات أو اقل	19	12.3
من 6 سنوات إلى 10	112	72.3
من 11 إلى 15 سنة	24	15.5
المجموع	155	%100

يشير الجدول (6.1) أن الفئة (6- 10) سنوات هم الأكثر أقدمية في مجال العمل في الوزارة، حيث بلغت نسبتها (72.3) يليها الفئة (11-15) وتبلغ نسبتها (15.5) وهؤلاء تسلموا مهام عملهم في الوقت الذي انتقلت فيه الصلاحيات إلى السلطة الوطنية الفلسطينية على أثر اتفاق إعلان المبادىء في العام 1993، وقد واكب هؤلاء فترة طويلة واكتسبوا خبرة في عمل السلطة والمؤسسات وتقديم الخدمات.

جدول 7.1 : توزيع العينة حسب الدورات في مجال الجودة

الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية
لم احصل على أي دورة	97	62.6
دورة واحدة	29	18.7
دورتين	14	9.0
ثلاث دورات	3	1.9
أكثر من ذلك	12	7.7
المجموع	155	%100

يشير الجدول (7.1) أن نسبة (63) من الموظفين لم يحصلوا على أي دورة تدريبية ذات علاقة بإدارة الجودة الشاملة، وهذه نسبة مرتفعة جداً، هذه المؤشرات تعكس عدم اهتمام الوزارة بتدريب العاملين وتطويرهم وتأهيلهم في مجال إدارة الجودة الشاملة، والسبب في ذلك قد يعود إلى ضعف الامكانات المتاحة وأن وزارات السلطة الفلسطينية في الغالب تتلقى مقترحات التدريب من الخارج (مؤسسات ودول)، وقلما يكون للوزارة دور يذكر في تحديد مجالات الدورات التدريبية الملائمة لموظفيها.

جدول 1. 8.: توزيع العينة حسب موقع العمل

المقر	التكرار	النسبة المئوية
المقر الرئيسي	83	53.5
المديريات في المحافظات	72	46.5
المجموع	155	%100

يشير الجدول (1. 8) إلى أن نسبة (53.5%) من العاملين يعملون في المركز الرئيس للوزارة، وان نسبة (47%) يعملون في المكاتب الفرعية التابعة لها، وهذا يشير إلى اهتمام الوزارة بتجنيد المكاتب الفرعية في المحافظات بالعدد الكافي من الأفراد كي تستطيع تقديم خدماتها إلى المستفيدين مباشرةً.

جدول 1. 9: توزيع العينة حسب المديرية التي يتبع لها الموظف

المديرية	الخليل	بيت لحم	القدس	رام الله	نابلس	قلقيلية	طولكرم	جنين	سلفيت	طوباس	اريحا
التكرار	14	9	6	10	11	5	9	6	2	5	4
النسبة المئوية	9.0	5.8	3.9	6.5	7.1	3.2	5.8	3.9	1.3	3.2	2.6

يبين الجدول (1. 9) أن النسبة الأكبر من الموظفين المستجوبين في المكاتب الفرعية هم من مكتب محافظة الخليل (9%)، يليه مكتب محافظة نابلس علماً بأن مكتب محافظتي الخليل ونابلس يعتبران من المكاتب الإقليمية الممثلة للوزارة نظراً لكبر المساحة وعدد السكان، وأقلها مكتب سلفيت، وسبب ذلك قلة عدد الموظفين في مكاتب المحافظات الصغرى.

جدول 1 . 10: توزيع العينة حسب الإدارة العامة التي يتبع لها الموظف

الإدارات	التكرار	النسبة المئوية
الإدارة العامة للدراسات والتحليل والإحصاء	20	12.9
الإدارة العامة للتجارة والصناعة وخدمات المستهلك	50	32.3
الإدارة العامة للشركات	18	11.6
الإدارة العامة للملكية الفكرية	16	10.3
الإدارة العامة للموارد البشرية والشؤون المالية	12	7.7
الإدارة العامة للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	11	7.1
الإدارة العامة للمكاتب والفروع	20	12.9
الإدارة العامة للعلاقات الدولية	8	5.2

يبين الجدول (1. 10) أن الإدارة العامة للتجارة والصناعة وخدمات المستهلك تضم العدد الأكبر من العاملين، حيث أن نسبتهم تبلغ (32.3) والسبب في ذلك أن هذه الإدارة العامة تضم ثلاث دوائر فرعية هي (التجارة، والتنمية الصناعية، وخدمات المستهلك) وتعتبر هذه الدوائر هي المحرك الأساس للوزارة من خلال تقديم خدمات تتعلق بالاستيراد والتصدير، والتراخيص الصناعية، وحماية السوق والسلع وغيرها.

تحليل البيانات ومناقشة النتائج:

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث الرئيسة (استبانة العاملين)

السؤال الأول: ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني؟

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات العاملين في الوزارة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة ككل هو (3.0415)، مما يشير إلى وجود اتجاهات متوسطة الدرجة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، ورغم ذلك، هناك نسبة كبيرة من العاملين ما زال لديها اتجاهات متدنية الدرجة نحو تطبيق إدارة

الجودة الشاملة ، وهذا ربما يعزى إلى عدم الاهتمام الكافي من الوزارة بتدريب العاملين على كيفية تطبيق الجودة الشاملة من خلال الخدمات التي يقدمونها، أو عدم فهم العاملين لطبيعة الجودة ومفهومها وأسس تطبيقها.

السؤال الثاني: ما مدى تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني؟

جدول 1.2 : قياس استجابات العاملين نحو (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
.1	يستحوذ مفهوم إدارة الجودة الشاملة على تفكير الإدارة العليا في الوزارة	3.3871
.2	تدعم الإدارة العليا في الوزارة كافة الجهود التي تؤدي إلى تحقيق الجودة الشاملة	3.2968
.3	تعمل الإدارة العليا في الوزارة على مواكبة التغييرات والمستجدات في مجال إدارة الجودة	2.9226
.4	توفر الإدارة العليا في الوزارة كافة المستلزمات المادية لتعزيز الجودة في أنشطتها	2.4581
.5	تعمل الإدارة العليا في الوزارة على استقطاب أفضل الكفاءات للعمل فيها	2.5226
.6	تثمن الإدارة العليا الإنجازات المتميزة في الوزارة	2.8258
.7	تثمن الإدارة العليا الخبرات المتميزة في الوزارة	2.7484
.8	يتوفر لدى الإدارة العليا في الوزارة خطة استراتيجية متطورة	3.1419
.9	تتقبل الإدارة العليا أية اقتراحات قد تساهم في تحقيق الجودة الشاملة	2.5935
10.	يوجد لدى الإدارة العليا في الوزارة أهداف واضحة لتبني الجودة في أنشطتها	2.7161
11.	تعمل الإدارة العليا في الوزارة على توعية العاملين بمنافع تطبيق إدارة الجودة	2.4645
12.	تقوم الإدارة العليا بتزويد العاملين بتعليمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	2.4516
13.	تعمل الإدارة العليا على تبني النظم الإدارية العصرية لتحقيق الجودة الشاملة	2.8710
	المتوسط الحسابي العام	**2.8**

يشير الجدول (1.2) إلى أن اتجاهات العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني نحو البعد الأول "دعم الإدارة العليا" تعد متدنية الدرجة، وهذا ما أكده مؤشر المتوسط الحسابي العام للبعد، حيث بلغت قيمته 2.8، وعلى الرغم من ذلك فإن بعض أفراد العينة لديهم اتجاهات متوسطة إلى عالية الدرجة نحو بعض مكونات هذا البعد، حيث أكد غالبيتهم أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستحوذ على تفكير الإدارة العليا في الوزارة (3.387) وان الإدارة العليا تدعم كافة الجهود التي قد تؤدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة (3.296) وأنه يتوفر لدى الوزارة خطة استراتيجية للنهوض بها (3.14)، إلا أن معظم البنود الأخرى هي على محور السلبية، فهي تؤكد على عدم توفير الإدارة العليا للمستلزمات المادية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة، وأيضا لا تعمل على استقطاب الكفاءات للعمل بها، وعدم تثمين الخبرات والإنجازات المتميزة في الوزارة، وعدم تقبل الإدارة العليا أية اقتراحات قد تساهم في تحقيق الجودة، وعدم توعية العاملين بمنافع تطبيق إدارة الجودة في الأعمال والخدمات المقدمة وأن الإدارة العليا في الوزارة لا تعمل على تبني النظم الإدارية العصرية لتحقيق الجودة الشاملة، كل ذلك ساهم في بلورة اتجاهات سلبية من قبل العاملين عن مدى دعم الإدارة العليا في الوزارة للجودة الشاملة. في الحقيقة، إن عدم دعم الإدارة العليا في الوزارة للجودة الشاملة قد يكون مرده ضعف الإمكانات المتاحة وكذلك تخوف الإدارة العليا من أن تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة قد يهمش البعض ويقلل من قوتهم ونفوذهم، ناهيك عن أن هناك جهلا وعدم وعي لدى العديد من أعضاء الإدارة العليا في الوزارة لمبادىء الجودة الشاملة وسبل تطبيقها.

جدول 2.2: قياس استجابات العاملين نحو (الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
14	يمتاز الهيكل التنظيمي في الوزارة بالمرونة	3.3355
15	تسند الوظائف في الوزارة بناءً على اعتبار متطلبات العمل	2.6968
16	هناك تنسيق بين المستويات الإدارية في الوزارة	2.7355
17	يراعى التخصص عند تنظيم العمل وتقسيمه	2.7677
18	العلاقات غير الرسمية ظاهرة موجودة بين العاملين في الوزارة	3.0710
19	غالباً ما يؤخذ بتوصيات اللجان التي تشكل لمعالجة موضوع معين في الوزارة	2.7548
20	هناك مساءلة للعاملين عن النتائج التي حققوها نتيجة أعمالهم	2.4710

21	هناك توازن بين السلطة الممنوحة للموظف ومسؤولياته	2.6516
22	قوانين الوزارة وأنظمتها متاحة للجميع ويمكن الإطلاع عليها	3.5742
23	يلتزم العاملون في الوزارة بالأنظمة والقوانين إلزاما تاماً	3.4065
24	يتلقى الموظف الأوامر والتعليمات من مسئوله المباشر فقط	3.3097
25	إن أساليب العمل وإجراءاته المتبعة في الوزارة تسهل القيام به	3.2323
26	هناك وصف وظيفي يوفر تحديداً واضحاً لواجبات ومسؤوليات كل وظيفة	3.7548
27	خطوط الاتصال في الوزارة سلسة وتسهل إنجاز العمل	3.3742
28	يقوم المسئولون بتفويض جزء من صلاحياتهم إلى المستويات الإدارية الأدنى	2.5548
	المتوسط الحسابي العام	**3.046**

يشير الجدول (2.2) إلى أن تصورات العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني نحو البعد الثاني "الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية" متوسطة الدرجة، وهذا ما أكده مؤشر المتوسط الحسابي العام للبعد، حيث بلغت قيمته 3.046، وهذا التوجه مرده أنه في الفترة الأخيرة تم ومن خلال لجنة خبراء بناء هياكل تنظيمية عصرية لكافة وزارات السلطة الفلسطينية ومنها وزارة الاقتصاد الوطني، كما تم تسكين الموظفين في هذه الهياكل التنظيمية كل حسب تخصصه وخبرته، كما قدم العاملون مؤشراً متوسط الدرجة على بعض أشكال العلاقات التنظيمية في الوزارة، فقد أكدوا على أن العلاقات غير الرسمية ظاهره موجودة ومتطورة في الوزارة (3.07)، وهذا نابع، في الحقيقة، من قلة المهام الموكلة للموظفين ووقت الفراغ المتاح لهم مما شجع العلاقات غير الرسمية بينهم، كما أكد العاملون على أن قوانين الوزارة وأنظمتها وتعليماتها واضحة ومتاحة للجميع، وأن هناك التزاماً تاماً من قبلهم بها، وأن الموظف يتلقى الأوامر والتعليمات من مسئول واحد فقط، وقدم العاملون مؤشرات متوسطة الدرجة عن أن خطوط الاتصال والتواصل بين العاملين في الوزارة سهلة وغير معقدة، وأن هناك وصفاً وظيفياً يوفر تحديداً واضحاً لواجبات ومسؤوليات كل وظيفة. على أية حال، ورغم هذا التوجه المقبول نحو الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية، إلا أن العاملين أبدوا اتجاهات سلبية نحو العديد من مكونات هذا البعد، فقد أكدوا على أن الوظائف تسند في الوزارة بناءً على اعتبارات غير موضوعية، وأن التعيينات وإسناد المهام كانت تتم بقرارات رئاسية واعتبارات شخصية وحزبية لا علاقة لها بالمهنية والتخصص، مما يؤثر على أداء هؤلاء العاملين، كما أشار العاملون إلى أن العلاقات التنسيقية بين الوحدات الإدارية في الوزارة غائبة مما يجعل العاملين يعملون بأصوات ومناهج مختلفة، وهذا يؤثر سلباً على كفاءة العمل وفاعليته. ومن الأمور الملفتة للانتباه والتي أكد عليها العاملون

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول هو ضياع العلاقة المتوازنة بين مبدئي السلطة والمسؤولية وهذا يعد انتهاكاً صارخاً لمبدأ رئيسي من مبادىء ممارسة العملية الإدارية، وهذا شيء ليس بغريب في مؤسسات السلطة الفلسطينية، حيث تجد أن بعض الموظفين يعطون صلاحيات وسلطات أكثر من حجم المسؤولية عن نتائج أعمالهم مما يؤدي قطعاً إلى إساءة استخدام السلطة من قبلهم- وتجد كذلك أن بعض الموظفين يحمّلون مسؤوليات بقدر أكبر من الصلاحيات الممنوحة إليهم مما لا يمكنهم من ممارسة مهامهم وإتمامها. وهناك أيضاً غياب لمبدأ هام جداً من مبادىء العملية الإدارية ألا وهو تفويض الصلاحيات، فأصول العمل الإداري تؤكد ضرورة قيام المسئول بتفويض جزء من صلاحياته إلى المستويات الإدارية الأدنى كون أن المسئول لا يستطيع وحده إنجاز العمل بكافة جوانبه، ناهيك عن أن تفويض الصلاحيات يساهم في تطوير إمكانات وقدرات الموظفين في المستويات الإدارية الأدنى. على أية حال هذه الممارسة ليست غريبة في مؤسسات السلطة الفلسطينية، وأن بعض المسئولين يعتبرون التفويض انتقاصاً من سلطاتهم وقوتهم ونفوذهم.

جدول 3.2 : قياس استجابات العاملين نحو (صنع القرارات)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
29	لدي تفويض باتخاذ القرارات في نطاق عملي	3.6452
30	تؤخذ القرارات في الوزارة بشكل جماعي	2.5935
31	تؤخذ القرارات في الوزارة بعد دراسة تامة لنوعية المشكلات وطبيعتها	2.6387
32	يوجد آلية واضحة تتيح للموظف الاعتراض على أي قرارات تتخذ عند شعوره بعدم معقوليتها	2.2903
33	القرارات الصادرة عن المسئولين في الوزارة منسجمة مع بعضها البعض	2.4903
34	متخذو القرارات في الوزارة يمتازون بمهارات عالية في اتخاذها	2.6903
35	غالباً ما يكون المسئولون حازمين في قراراتهم	2.7935
36	إن القرارات التي تؤخذ من المسئولين تتلاءم مع الأهداف المرسومة للوزارة	3.1226
37	يعتمد المسئولون في صنع قراراتهم على نظام المعلومات المحوسب المتوفر لدى الوزارة	3.0452
	المتوسط الحسابي العام	**2.812**

يشير الجدول (3.2) إلى أن تصورات العاملين نحو البعد الثالث "صنع القرارات" في وزارة الاقتصاد الوطني متدنية الدرجة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (2.81) مما يؤكد أن القرارات في الوزارة تؤخذ من المسئولين دون مشاركة فعّالة من العاملين في المستويات الإدارية الأدنى، وان القرارات تؤخذ دون دراسة كافية لنوعية المشكلات وطبيعتها، وهذا يؤدي إلى شعور الموظف بأنه متلقٍ للتعليمات وفقط ينفذ القرارات، وبالتالي يؤدي ذلك إلى تشويه عملية تنفيذ هذه القرارات نظراً لعدم المشاركة في صنعها، كما أكد المستجوبون على أن متخذي القرارات في الوزارة لا يمتازون بمهارات عالية في اتخاذها، وهذا مرده ضعف الإمكانات والمهارات لديهم والناتج عن أسلوب التعيين المتبع في مؤسسات السلطة الفلسطينية. وأكد العاملون أن المسئولين غير حازمين في اتخاذ قراراتهم، فقد تتخذ القرارات ويتم التراجع عنها لاحقاً مما يؤكد أنها لم تؤخذ بعد دراسة وتمحص. ورغم هذه الاتجاهات السلبية إلا أن العاملين اعترفوا بوجود تفويض جزئي باتخاذ القرارات ولكن على نطاق عملهم، وان القرارات التي تؤخذ من المسئولين تنسجم إلى حد ما مع الأهداف العامة للوزارة، وأن المسئولين يعتمدون بدرجة محدودة في صنع قراراتهم على نظام معلومات محوسب، وهذا برأينا يتناقض مع الواقع العملي، فنظام المعلومات المتوفر لدى الوزارة ما زال في بداياته المتواضعة وبحاجة إلى تطوير.

جدول 4.2 : قياس استجابات العاملين نحو (فرق العمل والعمل الجماعي)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
38	يشجع المسئولون في الوزارة العمل الجماعي والعمل بروح الفريق	3.3742
39	تعمل الوحدات الإدارية (الأقسام والإدارات) في الوزارة بروح الفريق الواحد	2.6903
40	يتحمل فريق العمل المسؤولية عن نتائج أعماله وليس عضواً بحد ذاته	2.5355
41	تتم مكافأة أعضاء فريق العمل كل حسب مساهمته في الإنجاز	1.9742
42	أدى أسلوب العمل الجماعي إلى تحسين الأداء في مهام وأنشطة الوزارة	3.2194
43	يجتمع العاملون في القسم بشكل غير رسمي لمناقشة قضايا ذات علاقة بأعمالهم	3.1871
44	تستدعي مهام وأنشطة الوزارة العمل بروح الفريق	4.0645
45	أحبذ العمل ضمن فريق ولو كان ذلك خلافاً لمصالحي الشخصية	3.6645

46	تشجعني العلاقات الاجتماعية السائدة في الوزارة على التعاون والعمل الجماعي	3.4710
47	أحبذ العمل ضمن فريق لأنه يسهل عملية الاتصال والتواصل مع أعضاء الفريق	4.0581
48	تقوم الوزارة بتدريب العاملين على الأنماط والأساليب الحديثة في العمل الجماعي	2.3355
	المتوسط الحسابي العام	**3.4574**

يبين الجدول (4.2) أن اتجاهات العاملين نحو البعد الرابع " فرق العمل والعمل الجماعي" متوسطة الإيجابية، وهذا ما يظهر من مؤشر المتوسط الحسابي العام (3.45)، فقد أكد أفراد العينة وبدرجة عالية أن مهام وأنشطة الوزارة تستدعي العمل بروح الفريق وأن المسئولين يشجعون ذلك، كما أكد أفراد العينة تفضيلهم العمل الجماعي ضمن فريق لأنه يسهل عملية الاتصال والتواصل مع بعضهم بعضاً، وأن العلاقات الاجتماعية غير الرسمية السائدة بين العاملين تحفزهم على العمل بروح الفريق. ومن النتائج أُلملفته للانتباه هو اعتراف العاملين بدرجة متوسطة بأنهم يقومون بعقد اجتماعات غير رسمية خارج إطار الدوام الرسمي وذلك لمناقشة قضايا ومشاكل ذات علاقة بأعمالهم، وهذه النتيجة تؤكد العمل جزئياً بحلقات الجودة (QUALITY CIRCLES) والتي تعد من أهم ملامح ممارسة الجودة في العمل المؤسساتي. وعلى الرغم من هذه التوجهات الايجابية في بعضها، إلا أن العاملين أبدوا اتجاهات سلبية نحو بعض بنود هذا البعد، فقد أكد العاملون أن هناك ضعفا في التنسيق بين الوحدات الإدارية في الوزارة مما يؤثر على مستوى المشاركة والعمل الجماعي، كما أشار العاملون إلى أن الوزارة لا تقوم بجهود كافية لتدريب العاملين على الأنماط والأساليب الحديثة في العمل الجماعي، وأن الوزارة لا تقوم بمكافأة أعضاء الفريق كل حسب مساهمته في الإنجاز مما يشير إلى وجود أسس غير موضوعية في الثواب والعقاب.

جدول 5.2 : قياس استجابات العاملين نحو (المشاركة والدافعية)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
49	يشارك العاملون بوضع الأهداف الخاصة بأعمالهم	2.6517
50	يشارك العاملون بوضع السياسات والخطط الخاصة بأعمالهم	2.8710
51	تعالج المشكلات التي تحصل في مستوى إداري معين في المستوى نفسه دون إحالتها إلى المستوى الأعلى	2.7806
52	إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يعتمد على مستوى النضوج لديهم	3.0258
53	يعتبر المسئولون مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات تطويراً لامكانات العاملين	2.9742
54	إن طبيعة المهام والأنشطة في الوزارة تستدعي المشاركة الإدارية	3.9226
55	يحرص المسئولون في الوزارة على احترام العاملين وتقديرهم	3.4903
56	هناك عدالة ومساواة بين العاملين في الوزارة	1.8323
57	اعتبر العمل الذي أقوم به نزهه أتمنى استمراريتها	3.0516
58	أتمتع بدرجة معقولة من الاستقلالية في عملي	3.5871
59	العمل الذي أقوم به يوفر لي درجة عالية من الإبداع والابتكار	2.9742
60	يحرص المسئولون المحافظة على روح معنوية عالية للعاملين	3.1419
61	أشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي إلى وزارة الاقتصاد الوطني	3.8968
62	مقاييس الأداء واضحة لجميع العاملين في الوزارة	2.5484
63	يجري تقييم أداء العاملين وفق معايير منطقية وعلمية	2.2839
	المتوسط الحسابي العام	**3.002**

تظهر النتائج في الجدول (5.2) أعلاه وجود مستوى متوسط الدرجة من المشاركة والدافعية لدى العاملين في الوزارة (3.002) وهذه النتيجة تتفق إلى حد ما مع النتيجة التي تم الوصول إليها بخصوص البعد الرابع (فرق العمل والعمل الجماعي). فالعمل الجماعي قد يعزز المشاركة الإدارية لدى العاملين ويخلق لديهم

دافعية أكثر للعمل. وقد أكد العاملون وبدرجة متوسطة أن المشاركة الإدارية للعاملين في الوزارة تعتمد على مستوى النضوج لديهم، وهذا يتطابق مع نظرية هيرسي وبلانشارد Herzey & Blanchard الشهيرة والتي تؤكد ضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات ورسم السياسات كلما ارتفعت مستويات النضوج لديهم. كما وتشير النتائج في الجدول إلى أن هناك احتراما وتقديرا من قبل المسئولين في الوزارة لمرؤوسيهم، وان هناك حرصا من قبلهم للمحافظة على معنويات عالية للعاملين. كما أبدى العاملون افتخارهم واعتزازهم كونهم موظفين لدى وزارة الاقتصاد الوطني مما أثر إيجابا على مستوى دافعيتهم للعمل. وعلى الرغم من هذه التوجهات الايجابية في بعضها، إلا أن العاملين أبدوا اتجاهات سلبية نحو بعض مكونات هذا البعد، فقد أكد العاملون على وجود ضعف في مشاركة العاملين في وضع الأهداف والخطط والسياسات الخاصة بأعمالهم، وأن المشكلات التي تحصل على مستوى إداري معين لا تعالج في المستوى نفسه بل يتم إحالتها إلى المستويات الإدارية الأعلى مما يؤكد عدم العمل بمبدأ الإدارة بالاستثناء (management by exception) والذي ينص على ضرورة قيام المسئولين بإحالة المشاكل والقضايا الجوهرية والهامة إلى المستويات الإدارية العليا، وأن تعالج القضايا الأخرى في المستوى الإداري نفسه. وأظهر العاملون عدم وجود عدالة ومساواة بينهم، وهذا يظهر من خلال الترقيات العشوائية وغير المبنية على أسس علمية وموضوعية وغياب الأسس السليمة لتقييم الأداء.

جدول 6.2 : قياس استجابات العاملين نحو (التدريب والتطوير)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
64	أدرك أن لدي التأهيل الكافي للقيام بمهام وظيفتي	3.7613
65	أنا على علم بوجود سياسة للوزارة تهدف إلى تطوير كفايات العاملين فيها	2.7742
66	تقوم الوزارة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين قبل تنفيذ الدورات التدريبية المختلفة	2.6129
67	لقد استفدت كثيراً من الدورات التدريبية التي تزودت بها في الوزارة	3.2323
68	العمل الذي أقوم به يستدعي درجة عالية من المهارة والتدريب	3.8903
69	لقد منحت الفرصة لاستغلال معرفتي ومهارتي في مجال عملي	3.0839
70	يعتبر المسئولون في الوزارة التدريب استثماراً سيؤتي أكله في المستقبل	3.0323

71	عملية التدريب مبرمجة وتخضع للتقييم المستمر	2.2903
72	تحرص الوزارة بتدريب العاملين على أحدث النظم الإدارية في العمل	2.7161
73	يتوفر في الوزارة مدربون متخصصون وأكفاء قادرون على التأهيل وبناء القدرات	2.2968
74	تطال برامج التدريب والتطوير كافة المستويات الإدارية في الوزارة	2.3419
	المتوسط الحسابي العام	**2.9120**

يبين الجدول (6.2) أن اتجاهات العاملين نحو بُعد التدريب والتطوير سلبية وهذا ما أظهره مؤشر المتوسط الحسابي العام (2.912)، فقد اتفق أفراد العينة على أن هناك شحاً في الفرص التدريبية للعاملين، وان هناك معايير غير موضوعية في تزكية العاملين لبرامج التدريب والتطوير، وأن الوزارة لا تقوم بتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين، حيث أن هناك غيابا لسياسة تدريبية واضحة المعالم تحدد البرامج التدريبية الملائمة وتقيمها، كما أكد العاملون على أن برامج التدريب والتطوير لا تطال كافة الإدارات والمستويات الإدارية، حيث تجد دائرة معينة حصل العاملون فيها على دورات تدريبية عدة بينما لم تحصل دائرة أخرى على دورة تدريبية واحدة. في الواقع إن العجز في تدريب العاملين وتطويرهم يعود إلى ضعف الإمكانات، وغياب سياسة تدريب وتطوير واضحة المعالم ومواكبة، بالإضافة إلى أن البرامج التدريبية غالباً ما يحدد مضمونها ومحتواها من قبل الدول المانحة والتي تقدم على شكل مساعدات فنية لصالح الشعب الفلسطيني (Technical Assistance)

جدول 7.2 : قياس استجابات العاملين نحو (التحسين الشامل والمستمر)

	الفقرات	**المتوسط الحسابي**
75	تعمل الوزارة على مواكبة ما هو حديث في مجال أعمالها	3.1935
76	تعمل الوزارة على تحليل الوظائف دورياً بهدف التعرف على ضرورات التحسين والتطور اللازم	2.3677
77	تعمل الوزارة وباستمرار على تحديث معايير التوظيف لديها بما ينسجم مع متطلبات أعمالها	2.3355
78	تعمل الوزارة على توثيق إجراءات التحسين المعتمدة لديها	2.6516

79	يتوفر لدى الوزارة قسم بحث وتطوير فعال	2.7032
80	تشجع الوزارة العاملين ضرورة إدخال تحسينات مستمرة على أدائهم	2.8968
81	تشجع الوزارة استخدام وسائل العمل الالكتروني لتحسين الأداء في العمل	3.9290
82	تتيح قوانين الوزارة وأنظمتها فرص التحسين المستمر	3.2323
83	تقوم الوزارة بمراجعة إجراءات العمل بشكل مستمر بهدف تحسينها	2.6000
84	تعتمد الوزارة منهج الوقاية من الأخطاء بدلاً من تصحيح الأخطاء بعد وقوعها	2.4516
	المتوسط الحسابي العام	**2.8361**

أظهرت النتائج في الجدول (7.2) تصورات سلبية نحو بعد "التحسين الشامل والمستمر" (2.8361) وهذا ليس غريبا على مؤسسة لا يتوافر لديها سياسة تدريب وتطوير واضحة المعالم، فالوزارة ومن خلال النتائج أعلاه لا تقوم بجهود ذات قيمة لتحسين أعمالها وخدماتها، وأن جهود التحسين التي تقوم بها هي موضعية وليس شاملة مما أثر على مستوى جودة أعمالها. كل ذلك مرده ضعف الإمكانات المادية والبشرية والفنية وأن فرص التحسين والتطوير مربوطة بما تقدمه الدول المانحة من مساعدات مالية وفنية.

جدول 8.2 : قياس استجابات العاملين نحو (أهداف الوزارة والعاملين)

	الفقرات	**المتوسط الحسابي**
85	الأهداف العامة للوزارة واضحة بالنسبة لي	3.5484
86	الأهداف الخاصة بدائرتي أو قسمي واضحة بالنسبة لي	4.1290
87	تضع الوزارة أهدافا ممكنة التنفيذ	3.4645
88	تعكس الأهداف الخاصة بالدوائر والأقسام الأهداف العامة للوزارة	3.5806
89	تعكس الأهداف العامة للوزارة احتياجات جمهور المستفيدين	3.5677
90	تعمل الوزارة على بناء سياسات عملية وواقعية لتحقيق الأهداف المرسومة	2.9677
91	تنسجم الأهداف الخاصة للعاملين مع الأهداف العامة للوزارة	2.7935
92	عندما تتعارض الأهداف الشخصية للعاملين مع الأهداف العامة للوزارة تخضع الأولى لصال الثانية	2.6065

93	يقوم المسئولون في الوزارة بتقييم أداء العاملين بين الحين والآخر بهدف معرفة مدى قربهم أو بعدهم من تحقيق الأهداف المنشودة	2.4258
94	الأهداف المرسومة هي المرشد العام للعاملين في الوزارة	3.1355
	المتوسط الحسابي العام	**3.2219**

يعكس الجدول (8.2) اتجاهات متوسطة الدرجة للعاملين نحو بعد "أهداف الوزارة والعاملين" (3.2219)، حيث أكد العاملون وبدرجة متوسطة على وضوح الأهداف العامة للوزارة وكذلك تلك الخاصة بأقسامهم ودوائرهم، وأن الأهداف العامة للوزارة تعكس الاحتياجات الفعلية لجمهور المستفيدين. كما أكدوا على أن الأهداف العامة والخاصة تعد المرشد الرئيس لهم في أعمالهم. وعلى الرغم من ذلك إلا أن العاملين أكدوا على أن الوزارة لا تقوم ببناء سياسات عملية وواقعية لتحقيق الأهداف المرسومة وهذا، بلا شك، يعود إلى التشوهات الإدارية والتنظيمية في الوزارة، وكذلك ضعف الإمكانات المادية والبشرية والفنية، كما أظهر العاملون عدم وجود انسجام بين الأهداف العامة للوزارة والأهداف الخاصة بهم، فقد أظهرت نتائج المقابلات مع العاملين أن الأهداف الخاصة للعاملين تتمحور حول الحصول على ترقيات وكذلك صلاحيات ونفوذ أكبر بصرف النظر عن مدى تلاؤم ذلك مع أهداف الوزارة وتطلعاتها. كما أكد العاملون على عدم قيام المسئولين في الوزارة بتقييم أداء العاملين بين الحين والأخر لمعرفة مدى قربهم أو بعدهم من تحقيق الأهداف المرسومة، وهذا يتناقض مع المبدأ الإداري المعروف وهو الإدارة بالأهداف (MBO) Management By Objective.

جدول 9.2 : قياس استجابات العاملين نحو (التركيز على المستفيدين)

	الفقرات	المتوسط الحسابي
95	تحرص الوزارة على تقديم خدمات ملائمة للجمهور المستفيد	4.1419
96	تحرص الوزارة على تقديم خدماتها إلى الجمهور المستفيد بأقصى سرعة ممكنة	4.0065
97	تقوم الوزارة بين الحين والآخر بقياس مستوى رضا الجمهور عن خدماتها	3.0387
98	يوجد لدى الوزارة نظام متكامل لكيفية تقديم الخدمة للجمهور المستفيد	3.0129
99	تقوم الوزارة بتدريب العاملين على أنماط وأساليب التعامل مع الجمهور المستفيد	2.4000
100	تتقبل الوزارة اقتراحات الجمهور لتحسين نوعية الخدمة المقدمة له	3.1871
101	تحرص الوزارة على تقديم خدماتها إلى الجمهور المستفيد الكترونياً	4.0000
102	تقدم الوزارة صلاحيات واسعة للمديريات في المحافظات لتقديم كافة الخدمات إلى الجمهور بهدف توفير الوقت والجهد على المراجعين	3.1742
103	تحرص الوزارة على وضع معايير محددة لكل خدمة تقدمها للجمهور	3.1226
104	تحرص الوزارة على تقديم المعلومات والبيانات المتوفرة إلى الجهات المستفيدة بالوقت الملائم	3.4387
105	تحرص الوزارة على تقديم المعلومات المتوفرة لديها إلى الجهات المستفيدة بالنوعية الملائمة	3.2452
106	تقوم الوزارة بحملات توعية إلى الجهات المستفيدة حول كيفية الاستفادة من خدماتها	2.9161
107	تحرص الوزارة على بناء علاقات ايجابية مع مؤسسات القطاع الخاص من خلال رعاية الفعاليات الاقتصادية، الزيارات الميدانية، المعارض التجارية،وورش العمل... الخ.	3.9548
108	تعمل الوزارة على ربط مؤسسات القطاع الخاص مع العالم الخارجي (مؤسسات شبيهه، منظمات دولية،اتحادات صناعية،جمعيات مستثمرين ... الخ.	3.5806

109	الرسوم التي تتقاضاها الوزارة لقاء خدماتها معقولة	3.6000
110	تتم المتابعة القانونية لأولئك الذين يخالفون تعليمات الوزارة وأنظمتها	2.8645
111	تشرك الوزارة القطاع الخاص في التحضير للاتفاقيات الاقتصادية مع الدول والمنظمات	3.2516
112	تشرك الوزارة القطاع الخاص في وضع القوانين والتشريعات ذات العلاقة	3.2387
113	تقوم الوزارة بحماية الوكالات التجارية المسجلة لديها	3.2581
114	تقوم الوزارة بتقديم الاستشارات الممكنة إلى مؤسسات القطاع الخاص	3.6774
	المتوسط الحسابي العام	**3.3554**

يشير الجدول (9.2) إلى أن اتجاهات العاملين نحو البعد التاسع "التركيز على الجمهور" بدرجة متوسطة، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغت (3.2554) مما يؤكد قيام الوزارة بتطبيق مبدأ التركيز على الجمهور وأن الوزارة تحرص على تقديم الخدمات إلى الجمهور المستفيد بكفاءة وفاعلية، وهذا واضح من خلال غالبية الفقرات الواردة في البعد. وبالرغم من ذلك يوجد عدم رضا عن بعض الفقرات، فقد أكد العاملون على أن الوزارة لا تقوم بتدريب العاملين على أنماط وأساليب التعامل مع الجمهور المستفيد، ولا تقوم بحملات توعية إلى الجهات المستفيدة حول كيفية الاستفادة من خدماتها، كما أكدوا على أن الوزارة لا تقوم بالمتابعة القانونية لأولئك الذين يخالفون تعليمات الوزارة وأنظمتها، وهذا ناتج عن ضعف تطبيق ومتابعة تنفيذ الأنظمة والقوانين المعمول بها في الأراضي الفلسطينية، نتيجة الوضع الاستثنائي الذي يعيشه الشعب الفلسطيني.

السؤال الثالث: ما مدى رضا الجمهور المستفيد عن الخدمات التي تقدمها الوزارة

جدول 1.3 : قياس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات التي تقدمها الوزارة

	الفقرات	المتوسط الحسابي
1	الوقت الذي تستغرقه الوزارة لإنجاز المعاملة	3.3500
2	الإجراءات التي تقوم بها الوزارة لإنجاز المعاملة(تسجيل شركات، تراخيص صناعية،منح وكالات تجارية،منح رخص استيراد وتصدير،تصديق شهادات منشأ وغيرها	3.6000
3	أسلوب تعامل الموظفين في الوزارة معك عند المراجعة	4.4750
4	نوعية المعلومات والبيانات التي تقدمها لك الوزارة	3.7000
5	الرسوم التي تتقاضاها الوزارة لقاء خدماتها	3.6250
6	نوعية الخدمات التي تقدمها لك الوزارة	3.6000
7	متابعة الوزارة للاقتراحات والشكاوى المقدمة لها	3.0750
8	جهود التوعية التي تقوم بها الوزارة للجمهور المستفيد	3.2500
9	دور الوزارة في تحديث القوانين والأنظمة ذات العلاقة بالشركات،الصناعة، التجارة، المدن والمناطق الصناعية، المنافسة، المواصفات و المقاييس، تشجيع الاستثمار ،الملكية الفكرية، و الوكالات التجارية و غيرها	3.1000
10	مدى إشراك القطاع الخاص بالتحضير للاتفاقيات الاقتصادية مع الدول والمنظمات	2.7000
11	مدى إشراك القطاع الخاص في وضع القوانين والتشريعات ذات العلاقة	2.7250
12	دور الوزارة في توطيد العلاقة مع القطاع الخاص من خلال الاتحادات الصناعية والاتحاد العام للصناعات والغرف التجارية	3.6500
13	تطوير سياسات وآليات عمل تكون مبنية على حقائق بالتشاور مع القطاع الخاص فيما يتعلق بالتجارة والصناعة والتموين والاقتصاد الوطني	3.0500
14	متابعة المؤشرات الاقتصادية لقياس أداء القطاع الخاص بالتعاون مع مراكز الإحصاء والأبحاث	3.1250

15	دور الوزارة في حماية الوكالات التجارية المسجلة لديها	3.3000
16	التنسيق بين الوزارة والجانب الإسرائيلي فيما يخص العمليات التجارية والمعابر	2.5750
17	المتابعة القانونية من الوزارة لأولئك الذين يخالفون التعليمات والقوانين	2.4250
18	دور الوزارة في تنمية العلاقات الاقتصادية مع العالم الخارجي(تدريب وبناء قدرات،مؤتمرات وورش عمل،الحصول على حقوق وامتياز،اتفاقيات تجارية واقتصادية وغيرها	2.9000
19	مدى اهتمام الوزارة بقياس رضا الجمهور المستفيد	3.0750
20	الخدمات الالكترونية التي تقدمها لك الوزارة	3.0500
21	دور الوزارة في تقديم الاستشارات (الاقتصادية والإدارية والفنية) لمؤسسات القطاع الخاص	2.9250
22	دور الوزارة في الرقابة والتفتيش داخل السوق	2.8250
23	مدى حرص الوزارة على إنهاء معاملات المراجعين في المكاتب الفرعية دون الحاجة للمتابعة مع المركز الرئيس للوزارة	3.3500
24	الوقت الذي تستغرقه الوزارة للبت في قضية معينة	3.1000
25	تمثيل الوزارة للقطاع الخاص في المحافل الدولية	2.9750
26	الاتفاقيات التي أبرمتها الوزارة مع الخارج	2.8250
27	دور الوزارة في الإشراف على تطبيق المواصفات والمقاييس	3.2000
28	رعاية الوزارة للفعاليات الاقتصادية	3.1250
	المتوسط الحسابي العام	**3.17**

يشير الجدول (1.3) إلى أن درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة تعد متوسطة بوجه عام، وهذا ما أظهره مؤشر المتوسط الحسابي العام (3.17) ، وقد أظهر الجمهور المستفيد رضا عاليا عن الإجراءات التي تقوم بها الوزارة لإنجاز معاملات تسجيل الشركات والتراخيص الصناعية وغيرها، وأبدوا رضا تاما عن أسلوب تعامل موظفي الوزارة معهم واعتبروا المعلومات التي تقدمها لهم الوزارة متكاملة من حيث الكم والنوع، كما اعتبر الجمهور المستفيد الرسوم التي تتقاضاها الوزارة لقاء خدماتها معقولة، وأن نوعية الخدمات التي تقدمها الوزارة جيدة بوجه عام، ورغم ذلك أبدى الجمهور المستفيد رضا متدنيا

عن مدى إشراك الوزارة القطاع الخاص في التحضير للاتفاقيات الاقتصادية، وكذلك إشراكهم في وضع القوانين والتشريعات ذات العلاقة. وأكد الجمهور أن هناك قصوراً من جانب الوزارة في المتابعة القانونية لأولئك الذين يخالفون الأنظمة والقوانين، وأن دور الوزارة في الرقابة والتفتيش داخل السوق ليس كما يجب. كما أبدى الجمهور عدم رضا عن دور الوزارة في تقديم الاستشارات لمؤسسات القطاع الخاص، وان الوزارة لا تقوم بالدور المطلوب لتنمية العلاقات الاقتصادية مع العالم الخارجي. وأظهر الجمهور عدم رضا عن دور الوزارة في تمثيل القطاع الخاص في المحافل الدولية، وكذلك الاتفاقيات التي أبرمتها الوزارة مع العالم الخارجي.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة تعزى لمتغير الجنس".

إتضح من خلال اختبار t أن قيمة الدلالة الاحصائية المحسوبة (0.935) هي أكبر من الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05، مما يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة تبعاً لمتغير الجنس، أي أن اتجاهات الذكور والإناث نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها التسعة متشابهة أو متقاربة، لذا نقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية الثانية:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير العمر".

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي Anova أن الدلالة الإحصائية المحسوبة (0.506) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05، مما يؤكد عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير العمر، وهذا يعني أن كافة العاملين باختلاف فئاتهم العمرية لديهم اتجاهات متشابهة نحو إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، وهذه النتيجة تقودنا إلى قبول الفرضية الصفرية المعطاة. وعلى الرغم من عدم وجود فروقات تعزى لمتغير العمر نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوجه عام، إلا أن النتائج تشير إلى وجود اختلاف في التصورات تبعاً لمتغيرالعمر نحو بعد (أهداف الوزارة والعاملين) حيث ظهرت قيمة sig (0.03) اقل من ألفا = 0.05. وتم استخدام مقياس LSD لمعرفة لصالح من الفروقات في الاتجاهات نحو هذا البعد، فالنتائج أظهرت وجود فروقات لصالح الفئات العمرية:

(30-35)، (35-40)، (50 سنة فأكثر) مقابل الفئة العمرية (25-30)، وأظهر الاختبار وجود فروقات لصالح الفئة العمرية (30-35) مقابل الفئة العمرية (40-45) ولصالح الفئة 50 سنة فأكثر مقابل الفئة العمرية (40-45). هذه النتيجة تؤكد أن الفئة الأكبر سناً إلى حد ما لديها توجهات أكثر ايجابية نحو بعد "أهداف الوزارة والعاملين" ومبرر ذلك أن هؤلاء أكثر نضجاً من غيرهم ولديهم خبرة متراكمة وعلى الأغلب هم من الذين يتبؤون مواقع إدارية عليا وبالتالي قد تكون أهداف الوزارة وأهداف إدارتهم أكثر وضوحاً بالنسبة إليهم وأكثر انسجاماً مع أهدافهم الخاصة

الفرضية الثالثة:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث ظهرت قيمة الدلالة الاحصائية (0.980) أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05 مما يؤكد أن اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة متقاربة بصرف النظر عن المؤهل العلمي، وهذا يدفعنا إلى قبول الفرضية الصفرية أعلاه.

الفرضية الرابعة:

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير المستوى الإداري".

تظهر نتائج تحليل Anova عدم وجود أنه لا يوجد فروق في تصورات الإدارتين العليا والوسطى نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، حيث أن قيمة الدلالة المحسوبة هي (0.054) وهي أكبر من الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05، وهذا يؤكد أن تصورات المستويين الإداريين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة متقاربة إلى حد ما، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية الخامسة:

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات العمل في الوزارة".

يظهر تحليل Anova عدم وجود أي فروق في تصورات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة الدلالة المحسوبة (.199) اكبر من 0.05 ، مما يؤكد أن العاملين بمختلف سنوات العمل والخبرة لا يختلفون في تصوراتهم نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة، لذا نقبل

الفرضية الصفرية. وعلى الرغم من ذلك فقد أظهرت النتائج وجود فروق في تصورات العاملين تبعاً لمتغير الخبرة نحو بعدي "دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة" (0.039) "والهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية" (0.040)، ولتحديد لصالح من الفروق نلجأ إلى اختبار LSD. يظهر اختبار LSD وجود فروق في التصورات نحو بعد "دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة" لصالح أولئك الذين لديهم سنوات أقدمية 5 سنوات أو أقل مقابل أولئك الذين لديهم أقدمية تتراوح بين 6-10 سنوات. كما أظهر الاختبار وجود فروق في التصورات نحو بعد "الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية" لصالح ذوي الأقدمية 5 سنوات أو أقل مقابل أولئك الذين لديهم خبرة تتراوح بين 6-10 سنوات و 11-15 سنة. ومبرر ذلك هو أن الموظفين بسنوات أقدمية قليلة التحقوا بالوزارة في زمن قد تراكم لدى الوزارة خبرات كبيرة عبر السنين وبالتالي توفر لديها نظم إدارية وفنية عصرية إلى حد ما، بالإضافة إلى انه في السنتين الأخيرتين تم إعداد هياكل تنظيمية حديثة لوزارة الاقتصاد الوطني وغيرها من الوزارات، وتم تسكين الموظفين في الهيكلية كل حسب تخصصه وخبرته.

الفرضية السادسة:

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال إدارة الجودة".

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي قيمة الدلالة المحسوبة (.702)، وهي أكبر من ألفا = 0.05 مما يشير إلى أن أولئك الذين حصلوا على دورات تدريبية في مجال إدارة الجودة وأولئك الذين لم يحصلوا عليها لديهم اتجاهات متشابهة نحو إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، لذا نقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية السابعه:

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير موقع العمل".

تؤكد نتائج تحليل Anova عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير موقع العمل، في المقر الرئيس أو المديريات، حيث كانت قيمة الدلالة (0.201) اكبر من 0.05، مما يؤكد أن جميع العاملين في مواقع العمل لا يختلفون في تصوراتهم نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في الوزارة، وعليه نقبل الفرضية الصفرية أعلاه. هذه النتيجة تؤكد أن النظم الإدارية وقواعد العمل في المديريات ومقر الوزارة الرئيس هي موحده، الأمر الذي وحَّد اتجاهات العاملين نحو إدارة الجودة الشاملة فيها.

الفرضية الثامنه:

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير المديرية التي يتبع لها".

تظهر نتائج تحليل التباين الأحادي أن الدلالة المحسوبة من العينة (0.011) أصغر من الدلالة الإحصائية 0.05، وهذا يبين وجود فروقات في اتجاهات العاملين في المديريات نحو إدارة الجودة الشاملة، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية الايجابية (فرضية الإثبات)، ولرصد هذه الفروقات نلجأ إلى اختبار LSD. وأشارت نتيجة الاختبار أن مديرية رام الله لديها توجهات أكثر ايجابية نحو إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالقدس وطوباس وجنين. وبيت لحم أكثر من القدس. ونابلس أكثر من القدس. وقلقيلية أكثر من القدس. وأريحا أكثر من القدس. وطولكرم أكثر من القدس، وسلفيت أكثر من القدس. وعليه يمكن القول أن أكثر المديريات لديها اتجاهات ايجابية نحو إدارة الجودة الشاملة هي مديرية رام الله. وأما المديريات التي لديها توجهات أكثر سلبية هي مديرية القدس يليها مديرية طوباس ثم مديرية جنين. هذه الاختلافات في الاتجاهات يمكن عزوها إلى النمط الإداري والممارسات الإدارية التي تمارس في المديريات.

الفرضية التاسعه

"لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني تعزى لمتغير الإدارة العامة التي يتبع لها الموظف".

لا تظهر نتائج تحليل التباين الأحادي أي فروق في اتجاهات العاملين نحو إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير الإدارة العامة التي يتبع لها الموظف، وهذا يظهر من قيمة الدلالة المحسوبة (0.080) والتي هي أكبر من الدلالة الإحصائية 0.05، مما يؤكد أن العاملين في الوزارة لديهم اتجاهات موحده نحو تطبيق الجودة الشاملة في الوزارة بصرف النظر عن المديرية التي يتبعون لها. وعلى الرغم من ذلك تظهر النتائج وجود فروقات في الاتجاهات بين الإدارات نحو الأبعاد: دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة، صنع القرارات، التدريب والتطوير حيث ظهرت قيمة الدلالة المحسوبة لهذه الأبعاد أقل من 0.05، ولرصد هذه الفروقات نقوم باختبار LSD كما هو أدناه.

دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة: أظهرت نتائج الاختبار وجود فروقات في الاتجاهات نحو دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة لصالح دائرة السياسات والإحصاء مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك. ولصالح دائرة الموارد البشرية مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك، ولصالح دائرة الحاسوب مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك، ولصالح دائرة الحاسوب مقابل دائرة الملكية

الفكرية، هذه النتيجة تؤكد أن الإدارة العامة للتجارة والصناعة وخدمات المستهلك لديها توجهات أكثر سلبية تجاه دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة في الوزارة مقارنة مع الإدارات الأخرى.

صنع القرارات: هناك فروقات في الاتجاهات نحو صنع القرارات لصالح دائرة السياسات والإحصاء مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك ودائرة الشركات وإدارة المكاتب والفروع ودائرة العلاقات الدولية، ولصالح دائرة الملكية الفكرية مقابل دائرة العلاقات الدولية، ولصالح دائرة الحاسوب مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك ودائرة المكاتب والفروع ودائرة العلاقات الدولية ودائرة الحاسوب، ولدائرة الملكية الفكرية مقابل دائرة العلاقات الدولية. هذه النتيجة تؤكد أن دائرة السياسات والإحصاء ودائرة الحاسوب لديها اتجاهات أكثر ايجابية نحو صنع القرارات في الوزارة.

التدريب والتطوير: أظهرت النتائج وجود فروقات في الاتجاهات نحو بعد التدريب والتطوير لصالح دائرة السياسات والإحصاء مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك والشركات والملكية الفكرية والمكاتب والفروع والعلاقات الدولية. ولصالح دائرة الحاسوب مقابل دائرة التجارة والصناعة وخدمات المستهلك، ودائرة الشركات والملكية الفكرية والمكاتب والفروع والعلاقات الدولية. هذه النتيجة تؤكد أن دائرة السياسات والإحصاء ودائرة الحاسوب لديها اتجاهات أكثر ايجابية نحو بعد التدريب والتطوير مقارنة بالإدارات الأخرى.

الفرضية العاشره:

" لا يوجد فروقات في اتجاهات العاملين نحو بعد التركيز على الجمهور، واتجاهات المستفيدين نحو خدمات الوزارة".

يظهر أن قيمة الدلالة المحسوبة (0.076) وهي اكبر من الدلالة الإحصائية ألفا = 0.05 مما يشير إلى عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو بعد التركيز على الجمهور واتجاهات المستفيدين نحو الخدمات التي تقدمها الوزارة، أي أن اتجاهات الفئتين موحدة ومقبولة نوعاً ما نحو مستوى التركيز على الجمهور، وهذا يظهر من قيم المتوسط الحسابي للفئتين وهي (3.0415) و (3.1670) على التوالي.

النتائج والتوصيات:

اولا:النتائج الرئيسه

* وجود اتجاهات متوسطة الايجابية لدى العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوزارة.

* تحرص الوزارة على تقديم خدمات ملائمة للجمهور المستفيد، وهناك رضا متوسط الدرجة من المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الوزارة.

* لا توفر الإدارة العليا في وزارة الاقتصاد الوطني الدعم الكافي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

* ضعف اهتمام الوزارة بتدريب العاملين وتطويرهم وتأهيلهم في مجال إدارة الجودة، كما أن الوزارة لا تقوم بجهود كافية لتحسين أعمالها وأنشطتها بشكل مستمر.

* تواضع النظام المعلوماتي المحوسب في الوزارة، والذي ما زال في بداياته.

* هناك عدم رضى من العاملين عن آليات وديناميات صنع القرارات في الوزارة رغم اعترافهم بأن الوزارة تشجع بدرجة متوسطة العمل الجماعي والعمل ضمن فريق.

* استياء الجمهور المستفيد من عدم إشراك القطاع الخاص في التحضير للاتفاقيات الاقتصادية، وكذلك وضع التشريعات والقوانين ذات العلاقة، وعدم تقديم الاستشارات الاقتصادية والادارية والفنية لمؤسسات القطاع الخاص.

* عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الاداري، وموقع العمل، والادارة العامة التي يتبع لها الموظف، والدورات التدريبية، مما يؤكد تقارب اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً لتلك المتغيرات.

ثانيا: التوصيات المقترحة:

* ضرورة تكريس وتعزيز الجودة الشاملة في وزارة الاقتصاد الوطني لكي تكون أقدر على تقديم خدماتها الى المستفيدين بكفاءة وفاعلية.

* ضرورة إنشاء وحدة إدارة مسؤولة عن تكريس الجودة ومتابعتها في كافة إدارات الوزارة ومديرياتها.

* على الصعيد الالكتروني: العمل وبخطى حثيثة نحو استيعاب وتكريس مفهوم وممارسات الحكومة الالكترونية من خلال إنجاز معاملات الوزارة وتقديم خدماتها إلى الجمهور المستفيد الكترونياً، في الواقع هذا متاح والبنية التحتية لذلك متوفرة.

* العمل على مشاركة العاملين بفعالية أكبر في صنع القرارات ووضع الأهداف والخطط ذات العلاقة بالوزارة والأقسام التي يعملون بها، وأن يعمل الجميع بروح الفريق الواحد.

* ضرورة أن يتوفر لدى الوزارة سياسة واضحة المعالم لتدريب وتطوير العاملين في كافة المستويات الإدارية، وأن تجعل التحسين منهج عمل لضمان تحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- الآغا، وفيق حلمي، (2006): الجودة الشاملة وطرق إبداعها بالقطاع الصحي الفلسطيني، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.(رسالة ماجستير غير منشورة).
- البستنجي، نبيل محمود. (2001): اتجاهات المديرية نحو تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة في الأردن (دراسة استطلاعية)، الجامعة الأردنية، عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة).
- بكري، سونيا محمد (2004): إدارة الجودة الكلية، كلية التجارة- جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، ص ص 15-33.
- بن سعيد، خالد بن سعد بن عبد العزيز (1997): إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي السعودي، الرياض، مكتبة العبيكان، ص 86.
- جامعة القدس المفتوحة، (2007): إدارة الجودة الشاملة والمواصفات، فلسطين.
- حمود، خضير كاظم (2005): إدارة الجودة الشاملة، ط2، الجامعة الهاشمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- الدرادكة، مأمون، والشبلي طارق (2002): الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 17.
- زين الدين، فريد (1996): تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، ط1، ألقاهره، مصر.
- زين الدين، فريد (1996): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية (دراسة تطبيقية لفرص تطبيق الجودة الشاملة على إحدى شركات الغزل والنسيج المصرية)، جامعة الزقازيق، ص ص 43-45.
- السقاف، حامد عبد الله (1995): المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الخبر، مكتبة المجتمع.
- الطراونة، موسى (2003): اتجاهات العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن نحو تطبيق إدارة الجودة، جامعة مؤتة، عمان.(رسالة ماجستير غير منشورة)
- عبد المحسن، توفيق محمد (2005): قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعيارة والقياس، معهد الكفاية الإنتاجية، جامعة الزقازيق، دار الفكر العربي والنهضة العربية، ص 44-48.
- العديلي، ناصر محمد (2001): الدليل العملي لتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية آيزو 9000-2000، الرياض، آفاق الإبداع للنشر والإعلام.
- القحطاني، سالم (1993): إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، الإدارة العامة، الرياض، العدد (78).
- القحطاني، سالم (1996): قياس مستوى جودة الخدمات في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، ع9 .الرياض، ص ص 27-53.
- اللوزي، موسى (2004): إدارة الجودة الشاملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية-وقائع المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة والإبداع والتجديد، جمهورية مصر العربية-شرم الشيخ، 27-29 نوفمبر (تشرين ثان)، ص ص 381-384.
- المنيف، ابراهيم عبد الله (1998): استراتيجية الإدارة اليابانية، الرياض، مكتبة العبيكان.

- الهياجنة، جمال، وسعد، عباس. (2003): أثر تطبيق الجودة في الوصول إلى الميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

* Brown, F.& Jacqueline,L (1995), Astudy in Organization Change: the Attitude of Personnel Toward TQM Implementation in State Depatment of Education, Dissertation Abstract International, vol.A55,no.7,p.1753
* Davis,D & Thomas F. (2002), Attitude of Middle Managers to Quality-based, Organisatinal change, Managing Service Quality,vol12, Issue 6 pp 405-413.
* Goetsh David.L.& Davis Stanley B.(1997), Introduction to Total Quality Management for Production Processing & Services,2nd Ed, prentice Hall, N.J. USA.
* Hoffur, Samuel K.m, (1999). TQM & Organizational Change, International of Organizational Analysis, Vol.7issue 2, April. pp.1-
* Kabolian & Brazaley.M. (1990), TQM in the Federal Sector, Discourse Practices & Movement Paper Presnted at the Annual Conference of the Association of Publicly & Management, San Franxis-Co.
* Longenker, C.& Scazzero,J.(1996), The Ongoing Challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine,vol.8, no.20,pp 55-60
* Okland, Jhon: (2001) Total Quality Management. Butter Worth Heinemann.

دراسة أثر دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على المنافع المحققة بالمؤسسات الإقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

Study the impact of the adoption of the quality management system ISO 9000 on the benefits achieved in the Algerian economic institutions A field study on a sample of the Algerian economic institutions

أ.د. بوقلقول الهادي أ. لموي أمينة

Pr.Bougalkoul Elhadi lamoui amina

جامعة باجي مختار ، عنابة

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على أهم دوافع انخراط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مسعى الحصول على إشهاد إدارة الجودة إيزو 9000 (ISO 9000)، و أهم الفوائد المحققة من هذه العملية ، من خلال دراسة استكشافية على عينة من 40 مؤسسة اقتصادية جزائرية. و قد خلصت الدراسة في الأخير إلى هناك دوافع مختلفة لتبني هذا المسعى و أغلبها يعود لأسباب خارجية . كما أن المؤسسات موضوع الدراسة تحصلت على فوائد عديدة ، إلا أن ذلك لم يكن له علاقة ذات دلالة إحصائية بدوافع و أسباب الإنخراط في هذا المسعى .

الكلمات المفتاحية : الجودة ،إشهاد إدارة الجودة الإيزو 9000 فوائد الإشهاد إيزو9000.

Abstract :

This article aims to highlight the most important reasons that engage the Algerian Economic Firms in an effort to obtain the certification of Quality Management System (ISO 9000), and the most important benefits derived from this process, through an exploratory study on a sample of 40 Algerian Economic Firms. The study concluded that the reasons for this endeavor are multiple and mostly due to external reasons. and despite some advantages obtained, these benefits have no statistically significant relationship with motivations and reasons for adopting this gait .

Keywords: quality, quality management certification ISO 9000, ISO 9000 certification benefits.

مقدمة:

أصبح الاهتمام بالجودة والتميز في الإنتاج من العوامل الأساسية فيها؛ فمبادئ الجودة غيرت هذا المفهوم واستبدلته كما يقول فايغونباوم (Feigenbaum) "رئيس الأكاديمية الدولية للجودة" بمفهوم آخر يقوم على القاعدة التالية:" تصنيع المنتجات بشكل أفضل، هو الطريق الأمثل الذي يؤدي إلى تصنيعها بشكل أسرع ". وهذا ما يفسر سعي المؤسسات اليوم إلى الوصول إلى أعلى مستويات الجودة في سلعها وخدماتها

. الأمر الذي أدى إلى بروز الحاجة إلى مواصفات تأكيد الجودة، فظهرت هيئات عالمية تعنى بهذا الجانب و منها على وجه الخصوص منظمة مواصفات التقييس الإيزو(ISO) .

فمن خلال هذا المقال سنحاول استكشاف الأسباب و الدوافع التي تقف وراء سعي المؤسسات الجزائرية للحصول على إشهاد نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ، وكذا المنافع المدركة المحققة من هذه العملية انطلاقا من دراسة على عينة متكونة من 40 مؤسسة جزائرية حاصلة على شهادة الإيزو.

مشكلة البحث :

بناءا عليه ، فإن الإشكالية التي يعالجها هذا المقال هي الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما هي دوافع الحصول على إشهاد نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ، و المنافع المحققة من هذا المسعى بالنسبة للمؤسسات الجزائرية ؟

للإجابة على هذا التساؤل الرئيس يجب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما هي الأسباب التي تقف خلف مسعى المؤسسات موضوع الدراسة للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000؟

2-ما هي النتائج والفوائد المكتسبة بعد الحصول على شهادة الإيزو من طرف المؤسسات موضوع الدراسة ؟

3-هل هناك علاقة بين الأسباب و الآثار المدركة لهذا المسعى بالنسبة للمؤسسات موضوع الدراسة

أهمية البحث :

باعتبار أن المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تنشط في بيئة تقتضي التكيف مع تغيراتها ومتطلباتها ، والتي من بينها مطلب تحقيق الجودة في المنتجات و الخدمات الذي أصبح أكثر من ضروري للولوج إلى الأسواق العالمية و منافسة المنتجات المستوردة . فالحصول على شهادة نظم إدارة الجودة إيزو 9000 أضحى يحتل مكانة بالغة الأهمية بالنسبة للمؤسسات عموما و مؤسسات البلدان السائرة في طريق النمو على وجه الخصوص ، و منها المؤسسات الجزائرية التي تواجه تحديات شتى . لذلك فإن دراستنا هذه تندرج في إطار التعريف بأهمية الدور الذي يلعبه نظام إدارة الجودة إيزو9000 في تحقيق أهداف المؤسسات موضوع الدراسة ، و الوقوف على الفوائد التي يمكن أن يحدثها تطبيق هذا النظام بالنسبة للمؤسسات الجزائرية محل الدراسة .

أهداف البحث :

أ- الوقوف على الأسباب المعلنة من سعي المؤسسات الجزائرية للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 .

ب- إبراز فوائد حصول المؤسسات على إشهاد نظام إدارة الجودة إيزو 9000.

ج- الوقوف على الآثار المدركة للحصول على إشهاد نظام إدارة الجودة إيزو 9000 .

د- إبراز الفرق في النتائج الملموسة من خلال الحصول على هذا الإشهاد بين المؤسسات المحلية والعالمية.

فرضية البحث :

تمت صياغة الفرضية الأساسة التالية:

"توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين دوافع حصول المؤسسات على شهادة إدارة الجودة ايزو 9000 و المنافع الداخلية (التنظيمية) والمنافع الخارجية (تسويقية تنافسية) المحققة بالمؤسسات موضوع الدراسة".

التعريفات الإجرائية :

النظام :مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة فيما بينها و التي تعمل معا لتحقيق هدف ما .

الإدارة : النشاطات المنسقة من أجل توجيه و الإشراف على منظمة ما . و تتضمن رسم السياسات و تحديد الأهداف و السيرورات (العمليات) من أجل بلوغ الأهداف .

الجودة :إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الإتقان والتميز بتوفر مجموعة من المواصفات والخصائص والمزايا التي تؤثر إيجابا في قدرة المنتج بحيث تشبع حاجات الزبون وتلبي رغباته وتوافق توقعاته لترضيه أو تفوقها لتسعده أو لتخلق الحاجة لديه.

نظام الإدارة: مجموع النشاطات المترابطة و المتفاعلة فيما بينها داخل منظمة ما لرسم السياسات و تحديد الأهداف و السيرورات (العمليات) من أجل بلوغ الأهداف .و يمكن أن يعالج نظام الإدارة ميدانا محددا ما أو عدة ميادين مثل : إدارة الجودة ، الإدارة المالية أو الإدارة البيئية .

نظام إدارة الجودة إيزو 9000 (ISO 9000):نظام إدارة الجودة نظاماً فرعيا من بين مجموعة أنظمة متفاعلة تتألف منها المنظمة يستهدف توجيه وضبط الجودة فيها . و يتطلب تطوير وتنفيذ نظام إدارة الجودة وتحسين فاعليته تبني أسلوب السيرورة لتعزيز رضا الزبون عن طريق إشباع حاجياته ومتطلباته.

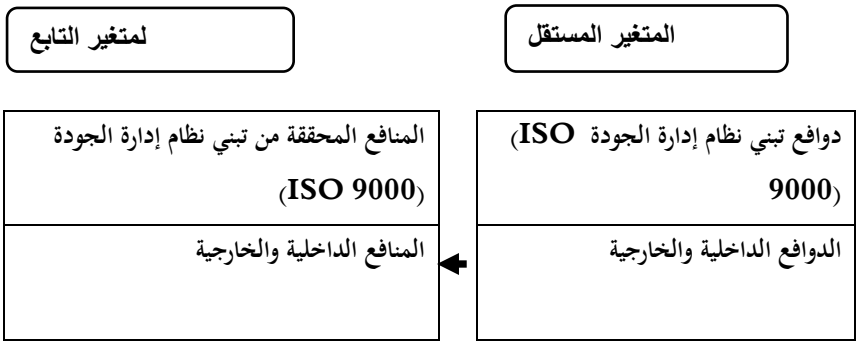
المواصفة: تمثل المواصفة المعايير المثلى المعتمدة عالميا ، و تحدد متطلبات نظام إدارة الجودة التي تهدف لضمان استمرار تقديم السلعة أو الخدمة ضمن شروط معينة تضمن و تحسين رضا الزبائن.

الإشهاد :حصول المنظمة على شهادة الأيزو9000 من طرف هيئة معتمدة دوليا. والعمل للحصول على هذه الشهادة يتم بداية من خلال تطبيق المنظمة لمتطلبات الأيزو9000 لفترة تتراوح بين ثلاثة إلى ستة أشهر. ثم تطلب من هيئة التقييس المعتمدة دوليا زيارتها ومنحها تلك الشهادة بناء على مدى التزامها بالمواصفات المعتمدة العالمية.

نموذج البحث:

يتكون نموذج الدراسة من البحث في العلاقة بين المتغير المستقل (دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000) و المتغير التابع (المنافع المحققة من تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000) بالاستناد لما خلصت إليه مراجعة الأدبيات في هذا الموضوع :

الشكل (01) : نموذج الدراسة .



المصدر : من إعداد الباحثان بناء على مراجعة الدراسات السابقة .

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة :

1- مفاهيم حول مواصفات إشهاد إدارة الجودة إيزو 9000

أ- معايير الإيزو:

تعتبر بمثابة معايير للتفاهم، ولغة مشتركة يتم الاحتكام إليها. كما تعد وسيلة لضمان الجودة و الإرتقاء بالتصنيع إلى مستويات عليا لتلبية الأغراض التي وضعت من أجلها[1]. فهي معايير تم إعدادها لتشجيع المنتجين على إنتاج وتقديم السلع و الخدمات بطريقة آمنة و فعالة،و الاستمرار في تطويرها و تحسينها وجعلها صديقة للبيئة[2]. لتصبح بمثابة جواز سفر للبضائع المحلية نحو الخارج.

ب- نظام إدارة الجودة إيزو 9000:

سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس عام (1987)،تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق أوتفوق حاجات أو رغبات أو توقعات الزبائن[3].تتسم بالضمان والشفافية لما يتعلق بالمتطلبات التي يجب أن تستوفيها المنتجات في الأسواق العالمية [4] .

ج- تصنيف مجموعة المواصفات القياسية الدولية الإيزو9000

تتكون مجموعة المواصفات الدولية الإيزو9000 من خمسة نماذج أو أجزاء خاصة بإدارة الجودة الشاملة وبضمانها كما هو موضح هنا :

1 **مواصفة الإيزو9000**: وهي المواصفة التي تهتم بإدارة الجودة وضمانها (الخطوط الإرشادية العريضة للاختيار و التطبيق).

2- **مواصفة الإيزو9004**: وهي دليل إرشادي لكيفية تطبيق النظام المناسب لطبيعة العمل بحيث يحدد عناصر ومكونات نظام الجودة .

3- **مواصفة الإيزو9003**:هي عبارة عن نظام ضمان الجودة في مجال الفحص النهائي للمنتج أو الخدمة. و تخص المؤسسات التي لا تحتاج لنظم الجودة الشاملة .

4- **مواصفة الإيزو9002**: هي عبارة عن ضمان نظام الجودة في مجال التصنيع والتركيب للمنتج أو الخدمة ويشمل نظام الإيزو 9003 حيث تتناول نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على الإنتاج والتركيب دون التصميم .

5- **مواصفة الإيزو9000**: وهي عبارة عن نظام ضمان الجودة في مجال التصميم والتطوير والتصنيع والتركيب والخدمات وهذه المواصفة هي أكثر نماذج أنظمة ضمان الجودة تكاملا(ويجب التأكد على أن متطلبات أنظمة الجودة في مواصفات الإيزو9002 والإيزو9003 ما هي إلا عوامل مكملة (وليس بديلة) للمتطلبات الفنية أو الإنتاجية[5].

- **تمت المراجعة الأولى عام 2000** حيث تم إلغاء المواصفتين أيزو 9002 وأيزو 9003 ومن شهر جانفي لعام 2003 اعتبرت الجهات المانحة للشهادة المواصفتين أيزو 9002 وأيزو 9003 لاغيتين، وعلى المؤسسات التي تطبق هاتين المواصفتين الانتقال لتطبيق المواصفة الجديدة . والمواصفة أيزو 9004 إصدار 2000 تشكل دليلا حول تطوير الأداء بشكل يفوق المتطلبات الأساسية لمواصفة إيزو 9000 إصدار 2000 .

- **تم تعديل مواصفة الإيزو9000 سنة 2005** لتوضيح بعض التعريفات بصورة أفضل .وكذلك تمت مراجعة مواصفة إيزو9000 وإعادة إصدارها في نوفمبر 2008.وقد شملت التعديلات توضيحات لبعض المتطلبات دون تغير جذري في المتطلبات المحددة في إصدار2000 [6].

- **مواصفات إيزو9000 و إيزو 9000 إصدار 2015**:

جاء هذا الإصدار الجديد لعدة أسباب نذكر أهمها:

- مواكبة التغييرات و المتطلبات الجديدة للقطاعات المختلفة منذ عام 2008 وقت إصدار النسخة الحالية (التكنولوجيا الحديثة، إدارة المعلومات، إدارة سلسلة القيمة، التنافسية، إدارة المعرفة، إدارة التغيير إدارة المخاطر، وغير ذلك من المتغيرات العالمية).
- مع الاستمرار في الهدف الأصلي وهو توفير المنتج أو الخدمة التي تتوافق مع متطلبات الزبائن مع و القوانين والتشريعات المطبقة.
- إعطاء المواصفة مرونة أكبر للتكامل مع أنظمة إدارة أخرى : البيئة ، السلامة المهنية وغيرهما.
- وضع أسس ثابتة للسنوات العشرة القادمة.
- هذا الإصدار يعكس متطلبات بيئة العمل المعقدة والمتغيرة، ومواكبة سرعة التغير المطلوبة .
- ضمان تغطية متطلبات مستخدمي المواصفة الجدد والمؤسسات التي ستطبق المواصفة مستقبلا.
- تعزيز قدرة المؤسسة على تطوير وتحسين الأداء، وإدارة المخاطر، وتحقيق رضا الزبائن[7] .

و **أهم التعديلات التي طرأت على الإصدار الجديد** تخص : الهيكل العام للمواصفة، التفكير المبني على المخاطر، زيادة فاعلية ودور الإدارة العليا، تعديلات في بعض المصطلحات المستخدمة، تعديلات في مبادئ نظام إدارة الجودة، ومرونة أكبر في التوثيق [8].

2-دوافع الحصول على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000:

من خلال مراجعة الأدبيات و استعراض النتائج التي خلصت إليها بعض الدراسات الرائدة يمكن القول أن الأسباب التي تقف وراء سعي المؤسسات للحصول على الإشهاد بنظام إدارة الجودة إيزو 9000 عديدة ، تتفاوت في أهميتها من مؤسسة لأخرى و من دولة لأخرى حسب الخصائص و الظروف التي تميز البيئة المحيطة، و تختلف باختلاف مستوى إدراك المديرين وطموحاتهم. لذلك يجمع المختصون في ميدان الجودة على تصنيف هذه الأسباب و الدوافع إلى صنفين ؛ دوافع داخلية ودوافع خارجية، كما يلي:

- الدوافع الداخلية :

1- ضبط الوثائق والإجراءات الإدارية

2- زيادة تناسق و اتساق العمليات؛

3- تحسين جودة المنتجات والخدمات؛

4- رفع فاعلية العمليات؛

5- تخفيض التكاليف ؛

6- زيادة الربحية [10] ؛

7- الحد من المرفوضات و تخفيف أعباء الشكاوى والضمانات

8- العمل على توثيق الإنجازات بشكل أفضل؛

9- الإلمام الجيد بمتطلبات الجودة واستيعابها ؛

- الدوافع الخارجية :

1- الطلب المتوقع من الزبائن لحصول المؤسسة على الشهادة ؛

2- الاستجابة لضغوط الزبائن وتعزيز رضاهم؛

3- تعزيز القدرة التنافسية بالتميز و التفوق على نظيراتها من المؤسسات المنافسة الأخرى.

4- الدخول إلى أسواق جديدة ؛

5- مواكبة الإقبال العالمي على الإيزو9000 ؛

6- تحسين صورة المؤسسة في البيئة المحيطة والمحافظة على إسمها و سمعتها [11]؛

7- الحصول على الدعم الحكومي المخصص لمثل هكذا عمليات

8- المحافظة على الحصة السوقية أو زيادتها؛

9- استخدام شهادة الإيزو 9000 كأداة ترويجية ؛

مما سبق يمكن القول أن (التحسين الداخلي) هو دافع رئيسي من القوى الداخلية ممثلة في إدارة المنظمة [12]. أما (طلب الزبون والميزة التنافسية) فهي الدوافع الرئيسية من القوى الخارجية ممثلة بالزبائن ؛ إذ أن العديد من المؤسسات تسعى للحصول على شهادة الإيزو 9000 من أجل تعزيز سمعتها أو للوفاء بتوقعات الزبائن ؛ بعبارة أخرى فإن كثير من المؤسسات تلجأ للحصول على الإشهاد بسبب ضغوط خارجية، أساسها مطالب الزبائن [13].

3–فوائد الحصول على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000:

تؤكد النتائج التي توصلت إليها العديد من الدراسات و البحوث التي أجريت حول الفوائد التي تجنيها المؤسسات من حصولها على شهادة نظام إدارة الجودة إيزو 9000 أنها تختلف و تتباين باختلاف المؤسسات و البيئة التي تنشط فيها وحسب التزام المديرين و تحسيسهم للعاملين بأهمية هذه العملية و مدى انخراط هؤلاء العاملين فيها و مدى تجندهم و التفافهم حول الأهداف المتوخاة من هذا المسعى.

فقد بينت العديد من الدراسات التي أجريت في هذا الميدان أن أهم الفوائد المترتبة على تطبيق نظام الجودة إيزو9000 تتمثل فيما يلي:

- الميزة التنافسية: يذكر أن 73,3% من الكيانات التي تطبق نظام الإيزو 2008:9000 تحقق ميزات تنافسية. ويعني ذلك أنها تفوز بأعمال أكثر.

- زيادة معدلات الطلب :يذكر أن 33,4% من المؤسسات التي تطبق نظام الإيزو 2008:9000 تتلقى طلبات أكثر من جانب زبائنها على المنتجات / الخدمات. ويعني ذلك أنها تكتسب مزيدًا من الأعمال.

- حماية الأعمال: 69,3% من الدراسات الميدانية التي أجريت على شركات لا تطبق نظام الإيزو 2008:9000 تشير إلى أن تلك المؤسسات قد خسرت مناقصات أو عروض وقد فاز بتلك المناقصات /العروض منافسين حاصلين على شهادة نظام إدارة الجودة الإيزو 2008:9000.

- إرتفاع مستوي المصداقية: فالعديد من المؤسسات لا تتعامل إلا مع المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو[14]. كما أكدت العديد من الدراسات التي تناولت الفوائد و التأثيرات الإيجابية للإيزو9000 على أداء المؤسسات أن تأثير أنظمة إدارة الجودة إيزو 9000 لا يقتصر على الأداء المالي فقط ، و إنما يأخذ بالحسبان المؤشرات غير المالية مثل الموردين و الزبائن ، و كذا تأثيرها على المنتجات والخدمات. كما أن المؤسسات التي استمرت في تحسين الجودة بعد حصولها على شهادة المطابقة هي المؤسسات الأكثر نجاحا من غيرها. إضافة إلى اعتبار أن مفتاح بلوغ جودة أفضل هو ثقافة النمو و التطور في المؤسسات [15].و بالنسبة للمؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة لأسباب داخلية فنجدها تحقق نتائج أفضل من تلك التي تبنت دوافع خارجية تسويقية فأهم تحدي يقف أمام تطبيق أنظمة إدارة الجودة ايزو 9000 هو مقاومة العمال للتغيير ، إضافة إلى أن التطور التنظيمي يساعد المؤسسات على التغيير وإعادة بناء إستراتيجياتها و هياكلها وعملياتها [16].

إلا أنها تبقى النتيجة نسبية تختلف من دراسة لأخرى ، خاصة بعد الدراسة التي أشارت إلى أن تنفيذ نظام الجودة إيزو 9000 لم يحسن كثيرا في التنسيق بين الإدارات رغم أنه المبدأ الأساسي لسلسلة الإيزو [17]

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي حاولت معرفة الأسباب التي تقف خلف سعي المؤسسات للحصول على شهادة الإيزو 9000 و الربط بينها و بين إخفاق المؤسسات أو نجاحها في تحقيق نتائج أفضل بعد تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 . ففي هذا الصدد قام (Anand N et Prajogo.D,2009)[18] بدراسة مسحية على 281 مؤسسة أسترالية حاصلة على شهادة الجودة إيزو 9000 ، توصل من خلالها إلى أن المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة إيزو 9000 لأسباب داخلية بغية القيام بتحسينات تنظيمية حققت نتائج أفضل من المؤسسات التي تبنته لأسباب خارجية تسويقية . ويدعم (الشريف حمزاوي،2012)[19] من خلال دراسة مسحية على ثلاث مؤسسات جزائرية نتائج الدراسة السابقة باعتبار أن المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة أخذت عموما بالأسباب التسويقية، وتوصل إلى أنها لم تحقق نتائج ذات دلالة في كل من الإنتاجية والتكاليف والأرباح كون همها الأساسي كان منذ البداية الظفر بالشهادة "لتزيين الحائط".

لمعرفة الفوائد المترتبة عن تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 ركزت معظم الدراسات على مدى تطور كل من الإنتاجية، أو/والتكاليف، أو/و المبيعات، أو/و الربحية للحكم على مدى فعالية هذا النظام في المؤسسات محل الدراسة من بينها دراسة (إلهام يحياوي،2007)[20]، التي سعت للتعرف على مدى مساهمة الجودة في تحسين الأداء الإنتاجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية عامة وخصتها بدراسة حالة مؤسسة الإسمنت. توصلت الدراسة إلى أن المستوى الإنتاجي بشركة الإسمنت عين التوتة اتسم بالتطور الإيجابي، وهذا يتوافق مع دراسة (Bahmed.L ,Djebabra.M et Boukhalfa.A,2013)[21] من خلال دراسة إحصائية لتطور مؤشرات الأداء الإقتصادي لبعض المؤسسات الجزائرية (18 مؤسسة) قبل وبعد حصولها على إشهاد الجودة إيزو 9000 توصلت من خلالها إلى أن إشهاد الإيزو 9000 ليس له أثر مباشر على الأداء الإقتصادي للمؤسسات الجزائرية محل الدراسة ؛ إلا أن التحسينات المحتملة للأداء العام لنظام التسيير يمكن أن يكون له أثر إيجابي على تحسين المردودية، بتحقيق أفضل إنتاجية من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج الذي بدوره يؤدي إلى تحسينات مالية معتبرة ناتجة عن تطور الأداء المالي مقارنة بالمؤسسات التي لم تنتهج هكذا نظام.

كما توصلت دراسة (Silva.B,Alejandro.O &Contreras. R ,2013)[22] التي هدفت إلى تحليل والبحث عن استراتيجات التتنافسية وتحليل متطلبات الجودة كما يراها الزبائن بالنسبة للموردين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مستوى منطقة (Ciudad Juarez, Chihuahua, Mexico) من خلال تطوير استمارة نموذج Kano الذي يرتكز على رضا الزبائن ، إلى أن الهدف من السعي للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة هو تدعيم التنافسية والتمكن من مواجهة مختلف المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع و الأسواق.

أما على المستوى المحلي فقد توصلت دراسة دراسة (جحيق زكية، 2006)[23] التي قامت بدراسة أثر تبني نظام إدارة الجودة الإيزو 9000 :2000 من خلال دراسة حالة على مؤسسة VITAJUS تدعم نتيجة الدراسة السابقة إضافة إلى أن الزيادة التي حققتها في الربحية و في رقم الأعمال والتخفيض الذي حققته في تكاليف الإنتاج دليل على أنه كان نظام إيجابي على تنافسية المؤسسة وعلى تنمية قدرتها التنافسية. ودراسة (راشي طارق ، 2010)[24] التي سعى من خلالها إلى توضيح كيفية تحقيق المؤسسات الإقتصادية للتنمية المستدامة عن طريق إعتمادها و تطبيقها المتكامل و المستمر لأهم مواصفات الإيزو المعنية بإدماج أبعاد هذه الأخيرة في الجوانب الإدارية من خلال دراسة حالة لمؤسسة مناجم الفوسفاط SOMIPHOSبتبسة التي تدعم نتائج الدراسات السابقة إضافة إلى أن حصول المؤسسة على شهادة مواصفات الإيزو 9000 لإدارة الجودة يمكنها من تخفيض التكاليف و التقليل من العيوب و الهدر. وهو ما تدعمه دراسة (بن العربي حمزة ، 2014)[25] حول مساهمة المواصفات القياسية العالمية (ISO) في تحقيق و تنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة Condor إلكترونيك- ، حيث سعت الدراسة إلى توضيح مساهمة تبني المواصفة العالمية لأنظمة إدارة الجودة إيزو 9000 في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الإقتصادية و الرفع من قدراتها التنافسية .وتوصل إلى أن تبني المؤسسة الإقتصادية لمواصفات الإيزو 9000 و كذلك الإلتزام بمتطلباتها ومبادئها يساهم في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة و يسمح لها ببناء ميزة تنافسية وتحقيق التميز عن المنافسين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى :

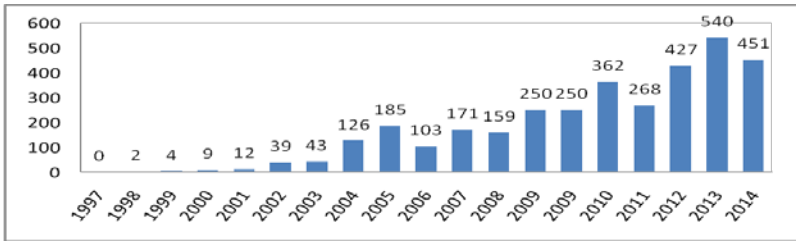
تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بكونها تغطي عينة تقارب الـ 10 % من المؤسسات الحائزة على شهادة الإيزو 9000 (40 مؤسسة من مجموع 451) موزعة على مناطق مختلفة من القطر الجزائري . غايتها تحليل و فهم تجربة المؤسسات مع شهادة نظام إدارة الجودة من خلال التعرف على الدوافع و الأسباب التي تقف خلف سعي هذه المؤسسات للحصول على شهادة الإيزو 9000 ، و من

ثم معرفة الفوائد المحققة من هذه العملية . و أخيرا تحليل العلاقة (إن وجدت) بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة ايزو 9000 و المنافع الداخلية (التنظيمية) والمنافع الخارجية (تسويقية تنافسية) المحققة في المؤسسات موضوع الدراسة ، و مناقشة النتائج المتوصل إليها مقارنة بما توصلت إليه الدراسات المشابهة سواء على الصعيد المحلي أو الدولي.

السياق العام للدراسة الميدانية (الإيزو9001 في الجزائر):

توضح الإحصائيات المعلن عنها حتى 2014 أن عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو9000 وصل إلى 451 مؤسسة والشكل التالي يبين تطور تبني الإيزو9000 في المؤسسات الجزائرية :

الشكل(02) : تطور تبني شهادة الإيزو9000/9001 في الجزائر 1997– 2014



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على الموقع :http://www.iso.org (2016/02/20)[26]

نلاحظ من خلال الشكل(02) مدى تطور تبني مواصفات الإيزو 9000 في الجزائر بين 1997 و 2014 أين يظهر لنا جليا نمو عدد المؤسسات المتحصلة على الإشهاد بصورة معتبرة . حيث تم تسجيل 540 سنة 2013 و 451 مؤسسة سنة 2014 بينما لم تكن تتجاوز مؤسستين اثنتين سنة 1998 . و هذا النمو يؤكد تحسن الأوضاع الإقتصادية على العموم و سعي العديد المؤسسات للإنخراط في هذا المسعى رغم التراجع المسجل خلال سنة 2014 و الذي يفسر بانتهاء مدة صلاحية الشهادة وعدم تجديدها بعد .

- **منهجية البحث**
- **أدوات جمع البيانات**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، بالإضافة إلى الاستعانة بالمقابلة كأداة ثانية لجمع البيانات عن طريق الاتصال المباشر بالمبحوثين للحصول على الإجابات و شرح مضمون فقرات الاستمارة . كما اعتمد الباحثان على المسح البيبليوغرافي للدراسات التي تناولت الموضوع أو أحد محاوره سواء على الصعيد المحلي أو الأجنبي.

- **مراحل صياغة الاستمارة (وفقراتها مضمونها/ محاورها)**

شملت أسئلة الاستمارة، بالإضافة إلى الأسئلة العامة حول ملامح المؤسسات المدروسة و أفراد العينة من المستجوبين، فقرتين رئيسيتين: الأولى تتعلق بالدوافع (الداخلية والخارجية) التي كانت تقف وراء تطبيق نظام الجودة إيزو9000 ، و الثانية تخص الفوائد المدركة (الداخلية والخارجية) التي حصلت عليها المؤسسة من تبنيها لمسعى الحصول على الإشهاد. و قد انطلق الباحثان في إعداد قائمة الدوافع والفوائد من نظام إيزو9000 من مراجعة الدراسات السابقة. و قد ضمّن الباحثان الاستمارة 11 سببا تدفع المؤسسات إلى تبني نظام الإيزو 9000 و 14 (فائدة داخلية و خارجية) تحققها من هذه العملية. أما الأسئلة المطروحة فهي من نوع أسئلة التقييم التي تطلب من المجيب اختيار الإجابة التي تنطبق على واقع مؤسسته بالنسبة للدوافع ، و الاختيار بين مجموعة من الأراء باستخدام سلم تقييم ليكرت (Likert) ذي الخمس درجات و التي تتراوح من موافق بشدة =5 ، موافق=4 ، محايد=3 ، غير موافق=2 ، غير موافق بشدة=1 ، بالنسبة للمنافع و الفوائد.

- **اختبار الثبات ألفا كرونباخ**

بعد التأكد من صدق الأداة الرئيسية للدراسة متمثلة في الاستمارة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من الأساتذة المتخصصين ، تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات الأداة ؛ حيث بلغت قيمتها لمجمل فقرات الاستمارة 0.673 . و هي قيمة أعلى من الحد الأدنى المقبول (0.60) ، الأمر الذي يدفعنا للقول أن الاستمارة يتمتع درجة موثوقية مقبولة.

- الأدوات الإحصائية المستخدمة

تمت الاستعانة في هذه الدراسة بعدد من الأدوات الإحصاء الوصفي كالمدى، و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و كذا استخدام بعض الإختبارات كمعامل الارتباط لمعالجة البيانات المتحصل عليها و تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية برنامج SPSS

- **مجتمع البحث وعينته**
- **وصف مجتمع الدراسة**

تم اختيار المجتمع الإحصائي المستهدف للدراسة بناء على أهم سمة مشتركة وهي المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو9000 في الجزائر ، ولم يعتمد على سمات أخرى لتعذر حصر مجتمع الدراسة في قطاع أو نشاط معين لنقص المعلومة حول المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو9000 .

- **مجالات الدراسة**

1- المجال البشري: وزعت الاستمارة على مديري المؤسسات محل الدراسة أو من ينوب عنهم من رؤساء أقسام كل من المصلحة التجارية ومصلحة الجودة ، وكذا مصلحة الموارد البشرية ، وفي بعض الأحيان مع مدققي الجودة في المؤسسة.

2- المجال الجغرافي: شملت الدراسة 40 مؤسسة حاصلة على شهادة الجودة إيزو 9000 موزعة عبر كل من ولاية عنابة (المنطقة الصناعية جسر بوشي Pont Boucher بالحجار)، المنطقة الصناعية مبعوجة (سيدي عمار) ، وأخرى عبر تراب الولاية) ، قالمة ، سكيكدة ، بجاية، سطيف، الجزائر العاصمة (المنطقة الصناعية الروبية) ،البليدة ، حاسي مسعود، وهران.

3- المجال الزمني: تم جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة ابتداء منذ 2012 إلى غاية جوان 2015 وبالتالي قد تمت الدراسة في 3 سنوات ذلك لشح المعلومات وعدم إرجاع الإستمارات أو الرد عليها مما اضطرنا إلى التوجه الشخصي نحو العديد من المؤسسات موضوع الدراسة .

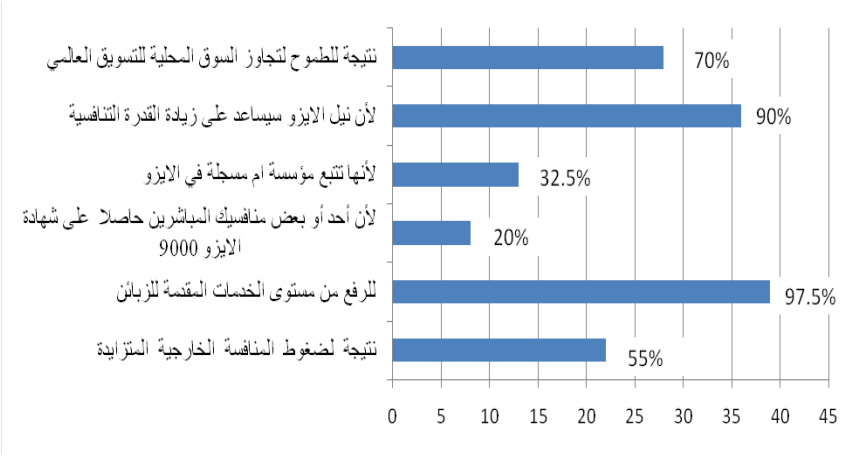
- **عينة الدراسة** :تم اعتماد طريقة العينة العشوائية في ظل غياب معلومات دقيقة تحدد أسماء وعناوين المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو9000، حيث بذل الباحثان جهدهما للاتصال بالمؤسسات الحاصلة على الشهادة في مختلف ولايات الوطن اين تم توزيع عدد لا بأس به من الإستمارات على عينة الدراسة مستخدمين عدة أدوات اتصال مثل البريد الإلكتروني، التنقل الشخصي لبعض المؤسسات محل الدراسة ،أشخاص استعملوا كوسيط وزع الاستمارة عن الباحثان، وقد تم إسترجاع 43 استمارة 3 منها غير صالحة للدراسة وبالتالي تمت الدراسة على 40 مؤسسة .

- **عرض وتحليل بيانات الاستمارة**

- **دوافع تبني نظام ادارة الجودة ايزو9000** :

نلاحظ من الشكل (03) أن الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للزبائن من طرف المؤسسات موضوع الدراسة تتصدر الدوافع بنسبة 97.5% ، كما يتبين أن نسبة 90 % من المؤسسات محل الدراسة تؤكد أن تطويرها لنظام إدارة الجودة يساعدها في زيادة قدرتها التنافسية وهي نسبة معتبرة تبرز روح المنافسة لدى المؤسسات محل الدراسة . ثم نسبة 70 % نتيجة طموح المؤسسات محل الدراسة لتجاوز الأسواق المحلية للتسويق العالمي، و هو دليل على إدراكهم أن حصولهم على شهادة الإيزو9000 يعتبر بمثابة جواز سفر للأسواق العالمية . و يتضح أن المؤسسات التي طورت نظامها بسبب ضغوط المنافسة

الشكل (03) : التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة حول دوافع تبني نظام إدارة الجودة ايزو9000



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على تفريغ البيانات

الخارجية المتزايدة حازت على نسبة 55 % ، ونسجل نسبة 32.5 % من المؤسسات التي تتبع لمؤسسة أم مسجلة في الإيزو وهو ما دفعها لتطوير نظام إدارة الجودة و ي الأخير 20 % فقط من المؤسسات محل الدراسة صرحت أن سبب تطوير نظام إدارة الجودة هو نتيجة لحصول أحد أو بعض المنافسين المباشرين على هذه الشهادة ما أجبرها على السعي للحصول على إشهاد الإيزو 9000 مجاراة لما يحدث عند المنافسين.

- **المنافع المحققة من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000**

يوضح الجدول(01) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة حول المنافع المحققة بعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 في المؤسسات موضوع الدراسة.

الجدول (01) : المنافع المحققة بعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000

عبارات المحور	الإجابة / ت – %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
تحسين الوعي بالجودة	التكرار	**30**	10	00	00	00	4.75	0.43	موافق بشدة	1
	%	**75**	25	00	00	00				
انخفاض تكاليف اللاجودة	التكرار	**18**	21	00	1	00	4.4	0.63	موافق بشدة	5
	%	**45**	52	00	2.5	00				
زيادة الإنتاجية	التكرار	**26**	13	00	1	00	4.6	0.63	موافق بشدة	4
	%	**65**	32.5	00	2.5	00				
تشجيع الإبتكار	التكرار	**7**	25	00	1	7	3.6	1.31	موافق	7
	%	**17.5**	62.5	00	2.5	17.5				
الحد من الشكاوي	التكرار	**11**	23	00	3	3	3.9	1.12	موافق	6
	%	**27.5**	57.5	00	7.5	7.5				
زيادة المبيعات	التكرار	**25**	15	00	00	00	4.62	0.49	موافق بشدة	3
	%	**62.5**	37.5	00	00	00				
زيادة الحصة السوقية	التكرار	**26**	14	00	00	00	4.65	0.48	موافق بشدة	2
	%	**65**	35	00	00	00				
مجاميع المحاور	التكرار	**143**	**121**	**00**	**6**	**10**	**4.36**	**0.72**	**موافق بشدة**	
	%	**35 6.5**	**30 2**	**00**	**15**	**25**				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على تفريغ البيانات

نلاحظ من خلال الجدول (01) أن قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة من مديري ورؤساء الأقسام و المصالح كانت كلها تفوق المتوسط (3.5) وتقع ضمن المجال موافق (3.39، 4.2) والمجال موافق بشدة (4.19 ، 5) حسب درجات سلم ليكرت (Likert) ؛ حيث بلغ المعدل العام للمتوسط الحسابي (4.36) وهي نتائج تظهر مدى الموافقة و بشدة لأفراد العينة على تحقيق المنافع سواء الداخلية أو الخارجية منها بانحراف معياري 0.72.

كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (تحسين الوعي بأهمية الجودة) كان: (4.75) و بانحراف معياري قدر بـ (0.43) فهي تقع ضمن فئة موافق بشدة ما يعكس مستوى مرتفع جدا من الموافقة. تليها (زيادة الحصة السوقية) ، و (زيادة حجم المبيعات) بمتوسطات حسابية (4.65) ، (4.62) على التوالي ، و بانحراف معياري (0.48) ، (0.49) على التوالي.

ثم العبارة (زيادة الإنتاجية) ، و العبارة (انخفاض تكاليف اللاجودة) بمتوسطات حسابية (4.6) ، (4.4)على التوالي ، و بانحراف معياري على التوالي: (0.63) لكل منهما.

أما أدنى القيم للمتوسطات الحسابية تقع ضمن فئة موافق وشملت العبارة (الحد من الشكاوي) ، و (زيادة نسبة الابتكار) بمتوسطات حسابية على التوالي: 3.9 ، 3.6 وبانحراف معياري على التوالي: 1.27،1.73 وهي توضح مستوى مرتفع من الموافقة .

2- الاختبار الإحصائي لفرضية الدراسة : تنص الفرضية الأساسية على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة 9000 و المنافع المحققة من طرف المؤسسات محل الدراسة.

لاختبار صحة أو خطأ الفرضية إرتأينا استعمال أسلوب الارتباط الخطي البسيط مستعملين برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 21 ، إذ تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول (02):

الجدول (02): الإرتباط الخطي بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو9000 والمنافع المحققة

معامل الإرتباط (R)		**فوائد تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000**
دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000	معامل الإرتباط	0.196
	مستوى الدلالة	0.224
	عدد أفراد العينة	40

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS21

من خلال الجدول (02) يتضح لدينا عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث تبلغ قيمة معامل الإرتباط لبيرسون (0.196) مما يوضح وجود علاقة ضعيفة جدا بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 والمنافع المحققة وهي قيمة غير دالة إحصائيا (0.224 : أكبر من0.05) .و عليه يتم رفض الفرضية الأساسية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 و المنافع المحققة من طرف المؤسسات موضوع الدراسة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دوافع تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 و المنافع المترتبة عنها من طرف المؤسسات محل الدراسة .

خاتمة : مما سبق يتبين لنا أن الدراسة الحالية أكدت أن دوافع المؤسسات الجزائرية للحصول على إشهاد الإيزو 9000 تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومعظمها دوافع خارجية (موجهة نحو الخارج) ، إذ أن أكبر دافع هو الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للزبائن ، ثم زيادة القدرة التنافسية، وبعده طموح المؤسسات موضوع الدراسة لتجاوز الأسواق المحلية للتسويق العالمي، و الاستجابة لضغوط المنافسة الخارجية . من ذلك نستنتج أن لجوء المؤسسات محل الدراسة للحصول على إشهاد أنظمة إدارة الجودة إيزو 9000 كان نتيجة لرغبة إدارة المؤسسات موضوع الدراسة لتحقيق أهداف تسويقية بالدرجة الأولى ، و مجاراة ما يحدث في البيئة المحيطة . فهي تتفق في هذه النتيجة مع ما دراسة (شريف حمزاوي،2012) التي توصلت إلى أن المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة أخذت عموما بالأسباب التسويقية . وهي بذلك تشترك فيما ذهبت إليه العديد من الدراسات في هذا الشأن. كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أنه و رغم أن الفوائد المحققة من تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 لم تكن لها علاقة ذات دلالة إحصائية بدوافع الانخراط في هذا المسعى ، إلا أن المؤسسات موضوع الدراسة حققت الكثير من الفوائد المرجوة من تبني نظام إدارة الجودة إيزو9000 (تحسين الوعي بأهمية الجودة ، زيادة الحصة السوقية ، زيادة حجم المبيعات ، زيادة الإنتاجية ، تخفيض تكاليف. و هو ما يؤكد ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة من نتائج على غرار دراسة (إلهام يحياوي،2007) التي توصلت إلى وجود تطور إيجابي للمستوى الإنتاجي بشركة الإسمنت عين التوتة بعد حصولها على شهادة الإيزو 9000. وهو كذا دراسة Bahmed.L et al.,2013) التي توصلت إلى أن إشهاد الإيزو 9000 و رغم أنه ليس له أثر مباشر على الأداء الإقتصادي للمؤسسات المدروسة ، إلا أن التحسينات المحتملة للأداء العام لنظام التسيير يمكن أن يكون لها أثرا إيجابيا على الأداء العام ، بتحقيق أفضل إنتاجية من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج ، الذي يؤدي بدوره إلى تحسينات مالية معتبرة ناتجة عن تطور الأداء المالي مقارنة بالمؤسسات التي لم تنتهج هذا المسعى

. وهي نفس الخلاصة التي توصلت إليها دراسة (جحيق زكية، 2006) التي توصلت إلى نتيجة مفادها أن إشهاد نظام إدارة الجودة إيزو 9000 أدى إلى زيادة في الربحية ، و في رقم الأعمال ، وتخفيض في تكاليف الإنتاج بالنسبة لمؤسسة VITAJUS . و كذلك الأمر بالنسبة لدراسة (بن العربي حمزة ، 2014) التي توصلت إلى أن تبني المؤسسة الإقتصادية (Condor) لمواصفات الإيزو 9001 والإلتزام بمتطلباتها ومبادئها ساهم في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة و سمح لها ببناء ميزة تنافسية تميزها عن باقي المنافسين.في نهاية هذه الدراسة يمكننا التنبيه إلى ضرورة التركيز على الدوافع الداخلية (التنظيمية) و التركيز على الزبون الداخلي (العمال و الموظفين) ؛ إذ يجب أن تكون عملية الحصول على شهادة نظام إدارة الجودة (إيزو 9000) مصاحبة بجهد كبير لتحسيس وتوعية جميع الأطراف داخل المؤسسة (و خاصة العمال في المستويات التشغيلية) بالدوافع و الأسباب الحقيقية لهذا المسعى ، و الاستمرار في العمل والتحسين بعد الحصول على الإشهاد و لا يجب أن تكون عملية الإشهاد عبارة عن "موضة" ، أو"نزوة عابرة"؛ لأن مسعى الجودة عبارة عن رحلة مستمرة لا نهاية لها .

المراجع:

1- Ministère du Travail du Québec ,Changements organisationnels pour améliorer la productivité de l'emploi, Recueil de cas vécus, Bibliothèque nationale du Québec Bibliothèque nationale du Canada ,Gouvernement, 2005,p 12, www.travail.gouv.qc.ca.

2-ختيم محمد،دارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة ،دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص: إستراتيجية،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة 2009 ،ص4.

3-Secrétariat central de l'ISO.Op. cit p1

4- Maurand-Valet Anne: la norme entre paradoxe et nécessite : une etude du role du responsable qualité, Thèse Pour obtenir le grade de Docteur de l'Université Montpellier II, Discipline : Sciences de Gestion , Formation Doctorale : Sciences de gestion Ecole Doctorale : Economie et Gestion, version 1 - 9 May 2010 .P03

5- Rajković Dragan ,Đokić Ivan, Pešić Đokić Snežana, Benefits At Ims – QES Model In SMEs ,International Journal for Quality research Vol.3, No. 1, 2009, Page 68.

6- مأمون سليمان الدراركة،ادارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان الأردن، الطبعة الاولى 2006 ،ص ص245-246. .(بتصرف)

7-المؤسسة الوطنية للفحص و الإختبار الفني" فحص – تي يو في نورد"تحت رعاية المجلس السعودي للجودة ، التغييرات في الإصدار الخامس من مواصفة إيزو 9001 و كيفية التعامل معها ،ص 10، الموقع :

8- www.sqc.org.sa/sqcdocs/mos%202014/9001.pdf 2015 .(بتصرف)

9- www.iso.org: Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire. 4ème edition 15-09-2015

10- الإستشارات الإقتصادية والإدارية والتدريب ذ.م.م ،المستشارون العالميون، خدمات استشارات نظم الجودة68=SPID?ASP.AR-9001-ISO/com.gckw.www://http: (2014/04/29)

11- مامون سليمان الدراركة،ادارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن، دار صفاء صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الاولى 2006 ،ص ص245-246.

12- جاسم مجيد،" دراسات فى الادارة والايزو"، مجموعة النيل العربية طباعة نشر وتوزيع،2002،ص77

13- محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع س ذكره،ص58.

13 - Anand.N and Prajogo.D, Internalisation Of ISO 9000 Standards: The Antecedent Role Of Functionalist And Institutionalis t Drivers And Performance Implications ,international journal of production research,volume 47,issue16 ,2009 P4545–4568

14- Borut Rusjan , Pavel Castka,(2010): « Understanding ISO's 9001 Benefits and Research through an Operations Strategy » Framework Volume 8 . Number 1 . Spring 2010.P99.

15- بن عنتر عبد الرحمان،إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة، مجلة الباحث – جامعة ورقلة،عدد06 /2008 ، ص181.

16- ar.wikipedia.org

17- Kairat Moldashev,« Adoption Of Iso 9000 By Companies In Kazakhistan ,Reasons *For Adoption Perceptions By Managers & Benefits For Companies,Central Asia Business Journal, Vol2 2009,p82 http://kimep.kz/files/BCB/cabj2/pp_78-82_Moldashev.pdf

18- Anand.N and Prajogo.D,(2009): Op.cit.

19– شريف حمزاوي، "دوافع و فوائد تطبيق مواصفة الجودة إيزو9000 في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالات جزائرية"،مجلة التواصل فيفري 2012.

20– إلهام يحياوي، "الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية –دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة (باتنة)–". مجلة الباحث / عدد05-2007.

21-Bahmed.L ,Djebabra.M et Boukhalfa.A,Etude statistique de l'évolution des indicateurs de performances économiques de certaines entreprises algériennes avant et après la certification qualité, Revue Sciences de Gestion, n° 72,2013, p. 19 à 37.

22-Silva.B,Alejandro.O &Contreras. R,Competitive Strategy To Achieve Iso-9001 Certification In Small And Medium Supply Enterprises In Ciudad Juarez, Chihuahua, Mexico European Scientific Journal October 2013 Edition Vol.9, No.28.

23– جحيق زكية،أثر تبني إدارة الجودة الشاملة ونظام الإيزو على تنمية القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة VITAJUS " ، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2006.

24- (راشي طارق ،الإستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الإيزو) في المؤسسة الإقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة – SOMIPHOS دراسة حالة شركة مناجم الفوسفاط بتبسة مذكرة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه ، خصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة ،جامعة العربي التبسي ،تبسة ،2010.

25- بن العربي حمزة ، مساهمة المواصفات القياسية العالمية (ISO) في تحقيق و تنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة Condor إلكترونيك- ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة آكلي محند أولحاج ، البويرة.2014.

26- http://www.iso.org: http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso. survey.htm: (23/02/16).

مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية للحد من أزمة البطالة

The contribution of the Algerian small and medium enterprises to reduce the unemployment crisis

د.حاوشين ابتسام د. عزازي فريدة

Dr.Haouachine Ibtissame Dr.Azazi Farida

جامعة لونيسي علي البليدة02 الجزائر

ملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز الدور الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر للحد من ظاهر البطالة باعتبارها احد المشاكل الاقتصادية و الاجتماعية التي مازلنا نعاني من شبحها ، و عليه عمدنا من خلال دراستنا هذه على تحليل العلاقة بين تطور قطاع الم ص م من حيث العدد و تطور عدد مناصب الشغل المنسوب إليها. هذه الدراسة تظهر بصفة عامة الأثر الايجابي لهذا النوع من المؤسسات في الحد من ظاهرة البطالة خاصة و أن الجزائر تعيش أزمة اقتصادية على اثر انخفاض أسعار البترول .

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أزمة البطالة.

Résumé :

Cette feuille de recherche vise à montrer le rôle que joue les PME PMI en Algérie dans la lutte anti-chaumage vu que ce dernier est considéré comme un problème socio-économique dont lequel nous souffrons toujours. C'est dans cette perspective que nous nous sommes appuis dans notre recherche sur l'analyse de cette étude .

En général, la relation entre le secteur PME en matière de nombre et d'évolution de taux d'emploi crées et qui sont compatibles à ses activités a eu un impact positif sur ce genre d'entreprises vu que ça a contribué au ralentissement du chômage ,surtout que l'Algérie vit une période assez difficile à cause de la chute du prix du baril.

Mots-clé: Petites et moyennes entreprises, crise du chômage

I. مقدمة

تعد البطالة مشكلة عويصة تواجهها جل الدول على اختلاف درجة التقدم الاقتصادي وتوليها أهمية بالغة للحد منها نظرا لانعكاس نتائجها على الجانب الاقتصادي و الاجتماعي وحتى السياسي.

و الجزائر على غرار دول العالم أولت أهمية لهذا النوع من المشاكل و حاولت التقليص من معدلاته ، و هذا بتسخيرها لمختلف الإمكانيات التي من شانها أن تقلص من حجم اليد العاملة العاطلة عن العمل ، و لعل أهم هذه الطرق هو تحفيزها للمشاريع الصغيرة و المتوسط ودعمها لها نظرا للدور الكبير الذي تلعبه هذه الأخيرة في تفعيل سياسة التشغيل في الجزائر و من هنا أولت الجزائر عناية فائقة لهذا القطاع

رغبة منها في الاستفادة من مزاياه بصفة عامة من جهة ، إضافة لإدراكها لدورها الكبير الذي تلعبه في الحد من تداعيات أزمة البطالة –خاصة في ظل الظروف الراهنة– من جهة أخرى .

إشكالية الدراسة:

بناء على ما تم طرحه سابقا، ومن أجل مناقشة الموضوع من بعض جوانبه، حاولنا الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية :**ما مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الحد من أزمة البطالة في الجزائر ؟**

وللإجابة عن هذه الإشكالية ادرجنا جملة من الأسئلة الفرعية التالية:

*ماذا نقصد بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و فيما تكمن أهميتها ؟

*ما هو واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر؟

*كيف يمكن اعتبار المؤسسات الصغيرة و المتوسطة قطب يعول عليه اقتصاديا للحد من أزمة البطالة في الجزائر ؟

أهداف البحث :نهدف من خلال بحثنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

*الإلمام بالمفاهيم بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة بصفة عامة .

*تتبع التطورات التي عرفها تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر ؛

*التعرف على مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للحد من أزمة البطالة في الجزائر.

منهج البحث : استندنا في بحثنا هذا على المنهج التحليلي الوصفي بغية تحليل وضعية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر و ربطها بظاهرة البطالة .

II.الإطار النظري للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة

1–تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تواجه معظم الدول صعوبة في تحديد تعريف موحد لتصنيف المؤسسات الاقتصادية ، وتبين من دراسة أجرتها منظمة العمل الدولية عن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بان هناك أكثر من 25 تعريفاً مختلفاً في 25 بلداً أجريت عليها الدراسة و يعود ذلك لعاملين أساسيين هما:

*عامل اقتصادي (ويتمثل في إختلاف درجة النمو، إختلاف النشاط الإقتصادي) ؛

*عامل اختلاف المعايير المعتمدة بين الدول و الهيئات (مثل معيار العمالة، رأس المال، القيمة المضافة،....). وفقاً للخصائص الوظيفية مثل نوع الإدارة أو التخصص أو أساليب الإنتاج أو اتجاهات

السوق، ويعتبر التعريف ضروري لتقديم الخدمات والحوافز المشجعة لمساندة هذه المشروعات وزيادة كفاءتها.

وتعرف منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية المشروعات الصغيرة بأنها تلك المشروعات التي يديرها مالك واحد يتكفل بكامل المسؤولية ويتراوح عدد العاملين فيها ما بين 10 – 50 عامل. أما البنك الدولي يعرف المؤسسات التي يعمل فيها اقل من 10 عمال بالمؤسسات المتناهية الصغرى، والتي يعمل فيها بين 10 و 50 عاملا بالمؤسسات الصغيرة ، والتي يعمل فيها بين 50 – 100 عامل بالمؤسسات المتوسطة [3]، وتتباين المعايير التي يمكن الاستناد اليها لتحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من دولة لأخرى وفق امكاناتها وقدراتها وظروفها الاقتصادية ومراحل النمو التي بلغتها، وبالتالي المؤسسات التي تعتبر كبيرة الحجم في دولة نامية يمكن اعتبارها صغيرة أو متوسطة الحجم في دولة متقدمة. وفي الدول العربية تقسم الصناعات الصغيرة والمتوسطة على أساس حجم النشاط إلى[4]:

*الصناعات الصغيرة جداً (MICRO): التي تشغل اقل من 5 عمال وتستثمر اقل من 5000 دولار (إضافة إلى استثمارات الأبنية والعقارات الثابتة) ؛

*الصناعات الصغيرة التي تشغل 5 – 15 عامل وتستثمر اقل من 15000 دولار (إضافة إلى استثمارات الأبنية والعقارات الثابتة)؛

*الصناعات المتوسطة التي تشغل 16 – 25 عامل وتستثمر من 15000 – 25000 دولار (عدا الأبنية والعقارات).

وتندرج أنواع المشروعات الصغيرة في ثلاث أنواع رئيسية:

*الأعمال الأولية والتي تشمل مختلف الأعمال الزراعية؛

*الصناعات التحويلية، عند قيام المشروع باستخدام المواد الأولية أو أية قيمة مضافة باعتماد الآلات والمعدات التي لديه؛

*مشروعات الخدمات والتي تشمل المهن الحرة والتجارة والاستشارات وغيرها.

---

[3] تنمية المشروعات الصغيرة، ، دورية جسر التنمية، العدد التاسع سبتمبر 2002، السنة الأولى، المعهد العربي للتخطيط بالكويت.

[4] رياض الصرايرة، ، ورقة عمل حول إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان العربية والمتوسطية، منظمة العمل الدولية، تورينو – ايطاليا ، 2-6 أيلول 1996 .

2 – أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نسبة كبيرة من المشروعات الصناعية في العديد من دول العالم في مراحل نمو مختلفة ، كما أنها تمثل المستوعب الأساسي للعمالة .

وتشير بعض الإحصائيات إلى أن" المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تمثل نحو 90% من إجمالي الشركات في معظم اقتصاديات العالم، وتوفر ما بين (40% - 80%) من إجمالي فرص العمل وتوظف من (50%- 60%) من القوى العاملة في العالم. وتساهم هذه المؤسسات بحوالي 46% من الناتج المحلى العالمي ، وتساهم بنسبة كبيرة في الناتج المحلى للعديد من الدول ، فعلى سبيل المثال تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بنحو 85% ، 51% من إجمالي الناتج المحلى في كل من انجلترا والولايات المتحدة الأمريكية على الترتيب.

وتوضح البيانات الإحصائية المتاحة عن بعض دول العالم العربي أن عدد المشاريع الصناعية التي توظف أقل من عشرة عمال تمثل 95% في مصر و 42% في تونس و 50% في المغرب ، والأمر لا يختلف كثيراً في بقية دول العالم ، وقد بدأت حكومات بلدان العالم المتقدم والنامي على حد سواء تعي أهمية الدور الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في اقتصادياتها ، وبالتالي بدأت الحكومات مساندة هذه المشروعات من خلال وضع عدد من السياسات والقوانين واللوائح التي تساعد المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الازدهار والعمل في بيئة اقتصادية صحية.

وسواءً بالدول المتقدمة أو بالدول النامية ستظل المؤسسات الصغيرة هي الأكثر عدداً بالمقارنة بعدد المؤسسات المتوسطة والكبيرة والأكثر توظيفاً للعمالة والأقل تكلفة في توفير فرص العمل ، كما تعد صاحبة الدور الأكبر في تلبية احتياجات السكان المحلية من السلع والخدمات بأسعار تتوافق مع قدراتهم الشرائية ، والأكثر اعتماداً على الخامات الموجودة في البيئة المحلية والأكثر استخداماً للتكنولوجيا المحلية ، مما يزيد من القيمة المضافة لديها ، كما أنها توفر البديل المحلي لكثير من السلع المستوردة ، وهي تتميز بمزايا تتوافق مع ظروف المنطقة العربية التي تعاني من ارتفاع معدلات البطالة ، حتى أن البنك الدولي قد أشار في عام 2004 إلى حاجة المنطقة العربية إلى تدبير 74 مليون فرصة عمل خلال العشرين عاماً القادمة.

3- دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في توفير فرص العمل

لا شك أن تشغيل الأيدي العاملة المحلية يمثل هدفاً مهماً من أهداف التنمية وخصوصاً في البلدان النامية ، وعليه فلابد من معرفة مساهمة المشروعات الصغيرة في هذا المضمار، ويتعين حساب عدد العاملين الذين تقوم المؤسسات الصغيرة بتشغيلهم ، وكذلك نسبة العمالة المحلية إلى إجمالي العمالة التي توفرها المشروعات الصغيرة.. وكلما ارتفع عدد العاملين المحليين الذين توظفهم المؤسسات الصغيرة ، ارتفعت نسبتهم في إجمالي العمالة لدى المؤسسات الصغيرة ، وارتفعت نسبة الأجور المدفوعة للعاملين المحليين في إجمالي الأجور المدفوعة من قبل المشروعات الصغيرة كلما كان ذلك دليلاً على ارتفاع العائد الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة ، والجدير بالذكر أن النسبة الغالبة والأصل في المشروعات الصغيرة أن العاملين هم عاملين محليين، وهنا تظهر الفائدة الاقتصادية الكبيرة للمشروعات الصغيرة على الاقتصاد الوطني.

ويتم احتساب نسبة مساهمة المؤسسات الصغيرة في توفير فرص العمل بالمعادلة الآتية[5]:

$$\text{مساهمة المؤسسات ص و م في فرص العمل} = 100\,x\,\frac{\text{مجموع العمالة المحلية التي تولدها المؤسسات ص و م}}{\text{اجمالي القوة العاملة}}$$

ومن المفيد أيضاً معرفة إمكانية المشروع على توفير فرص العمل بأقل مقدار ممكن من رأس المال. ويتم ذلك من خلال قسمة العدد الإجمالي للعمال الذين تشغلهم المشروعات الصغيرة على حجم الاستثمارات الكلية في المشروعات الصغيرة وكما يأتي:

$$\text{مساهمة المؤسسات ص و م في فرص العمل} = 100\,x\,\frac{\text{العدد الكلي للعمالة الجديدة في المؤسسات الجديدة}}{\text{حجم الاستثمارات لدى المؤسسات ص و م}}$$

تستخدم الصناعات الصغيرة فنوناً إنتاجية بسيطة نسبياً تتميّز بارتفاع كثافة العمل ، وهي تعمل على خلق فرص عمل تمتص جزءاً من البطالة وتعمل في ذات الوقت على الحد من الطلب المتزايد على الوظائف الحكومية ، مما يساعد الدول التي تعاني من وفرة العمل وندرة رأس المال على مواجهة مشكلة البطالة دون تكبّد تكاليف رأسمالية عالية ، وتوفر هذه المشروعات فرصاً عديدة للعمل لبعض الفئات ، وبصفة خاصة الإناث والشباب والنازحين من المناطق الريفية غير المؤهّلين للانضمام إلى المشروعات الكبيرة

[5] عاصم عبد النبي أحمد البندي المشروعات الصغيرة وأثرها في التنمية الاقتصادية مصر أنموذجاً

والقطاع المنظّم بصفة عامة. وقد فطنت الدول المتقدمة إلى أهمية الصناعات الصغيرة فقد أصبحت الصناعات الصغيرة اليابانية تستوعب حوالي 84 % من العمالة اليابانية الصناعية وتساهم بحوالي 52% من إجمالي قيمة الإنتاج الصناعي الياباني وفي إيطاليا 2 مليون و300 ألف مشروع فردي صغير..! وفي أمريكا... وفرت الصناعات الصغيرة والمتوسطة بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة من 1992 وحتى عام 1998أكثر من 15 مليون فرصة عمل، مما خفف من حدة البطالة وآثارها السيئة، وأن المشاريع الصغيرة تستوعب 70% من قوة العمل الأمريكية. وفي دراسة عن دول الاتحاد الأوربي في عام 1998، تبين أن الصناعات الصغيرة والمتوسطة توفر حوالي 70 % من فرص العمل بدول الاتحاد.

III. واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

1- تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر

كانت أولى محاولات إبراز دور هذا القطاع الهام و التعريف به بدقة قد تضمنها التقرير الخاص ببرنامج تنمية الصناعات الصغيرة و المتوسطة و الذي عرفها على أنها:" كل وحدة إنتاج مستقلة قانونا و تشغل أقل من 500 عامل و تحقق رقم أعمال اقل من 15 مليون د.ج و استثماراتها لا تتجاوز 10 مليون دج."

و ثاني محاولة للتعريف بهذه المؤسسات جاءت من قبل المؤسسة الوطنية للهندسة و تنمية الصناعات الخفيفة و قد عرفتها على أنها: " كل مؤسسة تشغل أقل من 200 عامل و تحقق رقم أعمال أقل من 10 مليون دج."

إلا انه و بعد التسعينيات من القرن الماضي شهدت الجزائر تطورات اقتصادية هامة و تبنت إصلاحات هيكلية عميقة أعطت القطاع الخاص دورا كبيرا و متزايدا لإحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في ظل الانفتاح الاقتصادي و العولمة ، إضافة إلى رغبة الجزائر في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة و كذا في ظل الشراكة الأورومتوسطية ، و قد انعكس هذا التطور على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و بلغ درجة كبيرة إلى أن أفردت الدولة وزارة خاصة تهتم بشؤونها سميت وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة: 1993 ، و في هذا الإطار قدمت الوزارة تعريفا للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة يعد الأحدث في الجزائر و المتضمن في القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة رقم : 18/01 المؤرخ في : 27 رمضان 1422 الموافق ل : 2001/12/12 والذي يعد مرجعا لكل برامج و تدابير المساعدة و الدعم لصالح هذه المؤسسات و إعداد و معالجة الإحصائيات المتعلقة بهذا القطاع ،

و جاء في المادة الرابعة تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كما يلي :" تعرف المؤسسة الصغيرة و المتوسطة ، مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج السلع و/أو الخدمات ، تشغل من واحد إلى مائتين و خمسين شخصا ، و أن لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي مليارين د.ج. و تستوفي معايير الاستقلالية "[6]

و قد جاء في المادة الخامسة تعريف المؤسسة بشكل مفصل إذ تنص على أن " تعرف المؤسسة الصغيرة و المتوسطة بأنها مؤسسة تشغل من خمسين إلى مائتين و خمسين شخصا، و يكون رقم أعمالها السنوي مليارين و مائتين مليون دج، أو يكون مجموع حصيلتها السنوية ما بين مائة وخمسمائة مليون دج."[7]

أما في المادة السادسة من نفس القانون فقد جاء تعريف المؤسسة الصغيرة و المتوسطة كما يلي : " تعرف المؤسسة الصغيرة و المتوسطة بأنها مؤسسة تشغل ما بين عشرة و تسعة و أربعين شخصا و لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي مائتي مليون دج.، و أن لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية مائة مليون دج".[8]

نلاحظ مما سبق أن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة اعتمد على عدد العمال أي المعيار العددي و على رأس المال أي المعيار المالي لإيجاد حدود بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتميزها عن باقي المؤسسات الأخرى و وضع تعريف لها و هي الأكثر شيوعا و استخداما عن باقي المعايير.

و يمكن التعبير عن المفهوم السابق في الجدول التالي:

جدول رقم 01 :معايير التمييز بين المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

المعايير / المؤسسة	العمالة الموظفة	رقم الأعمال السنوي (مليون دينار)	الحصيلة السنوية (مليون دينار)
المؤسسة المصغرة	من 01 إلى 09	20	10
المؤسسة الصغيرة	من 10 إلى 49	200	100
المؤسسة المتوسطة	من 50 إلى 250	من 200 إلى 2000	من 100 إلى 500

المصدر: القانون التوجيهي لترقية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الجزائر،2001، ص8،ص 9 .

[6] المادة: 04 من القانون التوجيهي الجزائري للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

[7] المادة: 05 من القانون التوجيهي الجزائري للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

[8] المادة: 06 من القانون التوجيهي الجزائري للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

و بهذا يكون تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كما يلي : " هي كل مؤسسة تعمل في إحدى القطاعات الاقتصادية (الصناعة، الزراعة، التجارة و الخدمات) ، و التي يتراوح عدد عمالها بين عشرة عمال كحد أدنى و خمسمائة كحد أقصى، و أن لا يقل رقم أعمالها عن 20 مليون دج كحد أدنى و ملياريين كحد أقصى و تتمتع بالاستقلالية في الإدارة و الملكية، و أن تكون حصتها في السوق محدودة و تكون محلية النشاط و تستخدم الأساليب الجديدة في الإنتاج و الإدارة و تقسيم العمل".

2-تعداد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر

توجد في الجزائر ثلاث أنواع من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و تلعب كل واحدة منها دورا في سياسة التشغيل باستقطاب عينة من اليد العاملة و هي : **المؤسسات العامة ، المؤسسات الخاصة و المؤسسات التقليدية** ، و قدرت آخر الإحصائيات المسجلة في نهاية السداسي الأول من سنة 2013 بـ 747934 مؤسسة صغيرة و متوسطة على ربوع الوطن موزعة على النحو التالي :

الجدول رقم 02 : تعداد المؤسسات ص و م حسب طبيعتها في الجزائر حتى السداسي الأول لسنة 2013

طبيعة المؤسسات ص و م	تعداد المؤسسات ص و م	نسبتها إلى الاجمالي%
المؤسسات الخاصة		
اشخاص معنويين	441 964	%59.09
اشخاص طبيعيين	136 622	%18.24
النشاطات الحرفية	168 801	%22.57
المجموع الجزئي (1)	747 387	%99.93
المؤسسات العمومية		
اشخاص طبيعيين	547	%0.07
المجموع الجزئي (2)	547	%0.07
المجموع الكلي (1) + (2)	747 934	%100

Source : Ministère du Développement industriel et de la Promotion de l'Investissement, bulletin d'information statistique de la PME, données du 1er semestre 2013, N°23, Algérie, p 10.

كما يمكن مقارنة النتائج المحققة خلال سنة 2013 مقارنة بنظيرتها و المسجلة سنة 2012 من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم 03: تعداد م ص م في الجزائر لسنة 2013 مقارنة بسنة 2012

طبيعة م ص م	عدد المؤسسات ص و م للسداسي الأول لسنة 2012	عدد المؤسسات ص و م للسداسي الأول لسنة 2013	النسبة التطور (%)
المؤسسات الخاصة			
أشخاص معنوية	407.779	441.964	%8.38
أشخاص طبيعية	124.923	136.622	%9.36
النشاطات الحرفية*	154.123	168.801	%9.52
المجموع الجزئي 1	686.825	747.387	%8.82
المؤسسات العمومية			
أشخاص معنوية	561	547	%-2.50
المجموع الجزئي 2	561	547	%-2.50
المجموع	687.386	747.934	%8.81

المصدر : وزارة الصناعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ترقية الاستثمار ، نشرية المعلومات الإحصائية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، رقم 23 ، الجزائر ،2013 ، ص 11.

خلال السداسي الأول من سنة 2013 ، بلغ عدد المؤسسات ص و م 747.934 مؤسسة موزعة بين 340 **408** مؤسسة معنوية، 136.622 مؤسسة طبيعية و 168.801 مؤسسات حرفية ، و مقارنة بالنتائج المحققة خلال السداسي الأول لسنة 2012 ، فقد سجل ارتفاع في عدد م ص م الخاصة ب 60.562 مؤسسة أو بنسبة 8.82% أما م ص م العمومية فسجلت تراجع في نسبتها مقارنة بسنة 2012 و هذا راجع لتشجيع الدولة للقطاع الخاص في إطار خوصصة الشركات علما أنها تمارس نشاطها في جميع قطاعات الاقتصاد.

* يجب متابعة تعداد الحرفيين المصرح بهم لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) إحصائيا، و ذلك لكونهم سيصبحون مؤسسات صغيرة و متوسطة مستقبلا.

3-معالم أزمة البطالة في الجزائر

إن مشكلة البطالة في الجزائر تعكس وضعية النظام الاقتصادي ، الاجتماعي و السياسي ، والواقع الذي تعيشه البلاد ، وتمثل هذه الأخيرة قلقا متزايدا لأنها تمس عددا معتبرا من فئات الشعب بمختلف شرائحه ، وتعد السبب الرئيسي لتفشي ظاهرة الفقر وما ينجر عنها من آفات اجتماعية خطيرة تهدد أمن المجتمع واستقرار البلاد ، مما استوجب ضرورة البحث عن الحلول المناسبة لمعالجة هذه المشكلة، وهذا يعد أهم وأبرز التحديات التي يجب على الحكومة رفعها في الظرف الراهن خاصة أن معدل البطالة في الجزائر هو من بين أعلى المعدلات في العالم ، وأن آثارها وانعكاسات السلبية آخذة في التنامي سنة بعد أخرى[9].

يمكننا تصفح حجم البطالة في الجزائر او نسبتها من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم 04: حجم القوى العاملة النشطة، عدد المشتغلين والبطالين لفترة 2008-2015

السنة	حجم القوى العاملة النشطة	إجمالي عدد المشتغلين	عدد البطالين	معدل البطالة
2008	10 315 000	9 146 000	1 169 000	**%11.33**
2009	10 544 000	9 472 000	1 072 000	**%10.17**
2010	10 812 000	9 735 000	1 076 000	**%10**
2011	10 661 000	9 599 000	1 062 000	**%10,0**
2012	11 423 000	10 170 000	1 253 000	**% 11,0**
2013	11 964 000	10 788 000	1 175 000	**% 9,8**
2014	11 453 000	10 239 000	1 214 000	**% 10,6**
2015 (إلى غاية سبتمبر)	11 932 000	10 594 000	1 337 000	**% 11,2**

Source : http://www.ons.dz/-EMPLOI-ET-CHOMAGE-au-Quatrieme,56-.html

من خلال الجدول السابق يتضح لنا انه على الرغم من ارتفاع حجم الفئة النشطة في المجتمع و هذا على مدار الفترة المدروسة (2008-2015) إلا انه و بالموازاة مازالت نسبة البطالة تعرف تقاربا في الأرقام

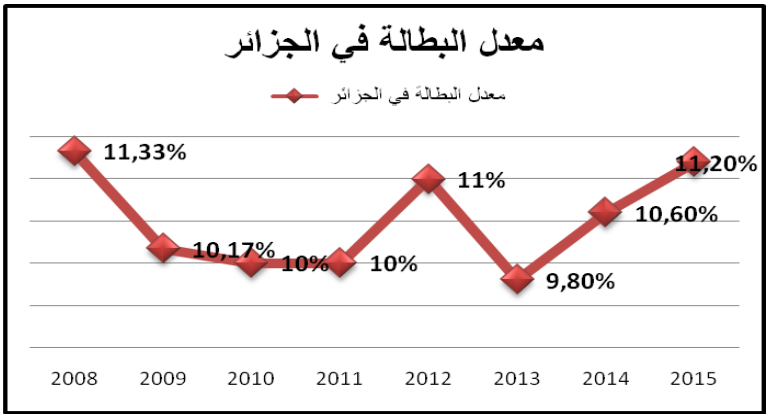
[9] بركان دليلة ، حايف سي حايف شيراز ، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كآلية للقضاء على أزمة البطالة في الجزائر ، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة ، جامعة المسيلة 15/16/نوفمبر 2011 ، ص 04.

المسجلة اذ تراوحت ما بين 9 إلى 11 % الأمر الذي يتطلب من الحكومة الوقوف عند هذه الظاهرة ودراستها وتحليل أسبابها بشكل عميق للتوصل إلى تحديد الكيفية المناسبة لمعالجتها

للإشارة فإنه من الصعب تحديد النسبة الحقيقية للبطالة في الجزائر ، بسبب نقص في النظام المعلوماتي للإحصاء الجزائري ، والذي يؤثر على التحليل الديناميكي لظاهرة البطالة نظرا لعدم وجود المعطيات الصحيحة عن الخروج والدخول من وإلى البطالة وعدد البطالين من حيث سبب الوجود فيها كالطرد من العمل ، الخروج الإرادي من العمل ، العارضين الجدد للعمل ، الخارجين الجدد من العمل...

و الشكل الوالي يدعم التحليل السابق بشكل أفضل

الشكل رقم 01 : تطور معدل البطالة في الجزائر لفترة 2008-2015



المصدر : اعد انطلاقا من البيانات الواردة في الجدول رقم 04.

IV.مساهمة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في القضاء على أزمة البطالة

تسعى الجزائر و منذ عشرية كاملة لتنفيذ سلسلة مخططات تستهدف توفير وظائف للعاطلين عن العمل ، وخريجي الجامعات ، و الحد من هجرة الشباب إلى الخارج وتوطين الكفاءات العلمية، و القضاء على البطالة التي بلغت حسب آخر التقارير نسبة 11.20 % سنة 2015[10] ، و قد كان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إسهاما كبيرا في هذا التراجع ، فالمجهودات التي مافتئت تبذلها

[10]ONS , Activité emplois et chômage en septembre 2015 , revue N° 726 , Algérie , p2.

الوزارة في هذا الإطار والتطور الملحوظ الذي شهده القطاع ، إنعكس على العدد المتزايد لهذه المؤسسات ، و كذا قدرتها على توفير عدد هائل من مناصب الشغل.

فالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تمثل ما يقارب % 94 من نسيج المؤسسات في الجزائر و قد تم إنشاء حتى نهاية السداسي الأول من سنة 2013 أكثر من 747.934 مؤسسة أي بارتفاع قدره 8.81 % مقارنة بسنة 2012 ، بينما يقدر عدد مناصب الشغل التي تم استحداثها بـ 1.915.495 منصب عمل حتى نهاية السداسي الأول من سنة 2013 ، نسبة زيادة سنوية تقدر ب 7.83% ، وهي زيادة جد معتبرة تجعل من هذا القطاع محور اهتمام و دعم. و يمكن ملاحظة ذلك بشكل أوضح من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 05: تطور مناصب الشغل في م ص م في الجزائر لفترة 2012-2013

طبيعة م.ص.م	السداسي الأول من سنة 2012		السداسي الأول من سنة 2013		نسبة التطور السنوي
	العدد	%	العدد	%	
م.ص.م الخاصة					
الأجراء	1.041.221	%58.61	1.121.976	%58.57	%7.76
أرباب المؤسسات	686.825	%.38.66	747.387	%39.02	%8.82
المجموع الجزئي	1.728.046	97.27%	1.869.363	%97.59	%8.18
م.ص.م العمومية	48.415	%2.73	46.132	%2.41	%4.42-
المجموع	1.776.461	%100	1.915.495	%100	%7.83

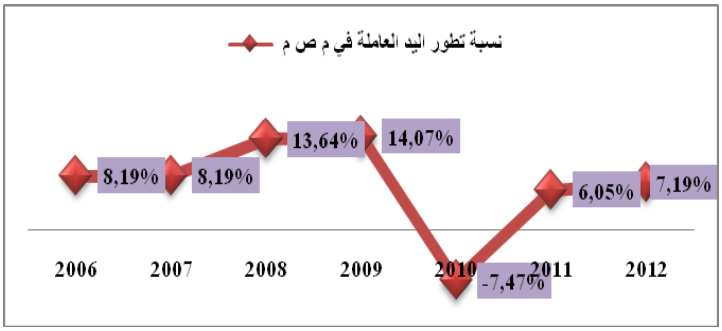
المصدر: وزارة الصناعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ترقية الاستثمار ، نشرية المعلومات الإحصائية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، رقم 23 ، الجزائر ،2013 ، ص 13.

حسب إحصائيات السداسي الأول من سنة 2013 فإن المؤسسات ص و م الخاصة وفرت ما يقارب 1.915.495 منصب عمل لتسجل بذلك ارتفاع سنوي قدر ب 7.83 % مقارنة بالسداسي الأول من سنة 2012.

كما نجد ان المؤسسات ص و م الخاصة هي التي وفرت أكبر عدد من مناصب الشغل حيث وصلت في السداسي الأول من عام 2013 إلى 1.869.363 بعدما ان سجلت في السداسي الأول من سنة 2012 حجم عمالة قدر بـ 1.728.046 لتعرف بذلك ارتفاع سنوي ب 8.18 %.

كما يمكن تتبع نسبة التطور السنوية في مناصب الشغل التي توفرها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و التي عرفت في مجملها تطورات سنوية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: تطور نسبة التشغيل للم ص م للاقتصاد الجزائري لفترة 2006-2012



المصدر: اعد انطلاقا من الإحصائيات الواردة عن وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة والصناعات التقليدية لمزيد من التفاصيل ارجع إلى الموقع: http://www.mipmepi.gov.dz/

وكما هو موضح من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (2)، فإن عدد مناصب الشغل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر تشهد ارتفاعا مستمرا ، حيث بلغ عدد مناصب الشغل في سنة 2006 حوالي **مليون و 252 ألف** منصب شغل ليرتفع خلال سنة 2012 ويصل أكثر من مليون و 848 ألف منصب شغل.

إضافة إلى ذلك، وكما يوضح الجدول رقم (5)، فإن المؤسسات الخاصة هي التي تستحوذ على النسبة الأكبر في التوظيف ثم تليها المؤسسات في الصناعة التقليدية وأخيرا المؤسسات العمومية.

ومع كل هذا تبقى هذه المؤسسات غير فعالة في الجزائر للقضاء على البطالة خاصة و أنها رهينة دعم من قبل الدولة لفئات من المجتمع لم تسمح لها الظروف العملية للحصول على منصب شغل و هذا الدعم

تأثر مؤخرا بأزمة تمويل راجعة لانخفاض أسعار البترول التي تعد المورد الرئيسي لخزينة الدولة ما جعل معدل البطالة يعرف ارتفاعا في نسبته مقارنة بباقي السنوات حيث سجل نسبة **11,2** **%** سنة 2015 .

V.خاتمة

تبقى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة احد السبل الهامة التي لابد من السلطات أن تأخذها بعين الاعتبار ككيان اقتصادي من شانه أن يكون مذرا للثروة و قطبا هاما لحل العديد من المشاكل و لعل أهمها مشكل البطالة .

و انطلاقا من دراستنا التي انصبت على محاولة معرفة ما مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الحد من مشكل البطالة و هذا بتسليط الضوء على تجربة الجزائر توصلنا إلى أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عصب اقتصادي هام من شانه أن يساهم في الحد من مشكل البطالة خاصة إذا وجهت هذه المشاريع إلى الأنشطة التي تعتمد في طبيعتها على يد عاملة بكثرة.

VI.توصيات البحث

انطلاقا من الدراسة المدرجة سابقا و بالنظر إلى النتائج المستوحاة من الدراسة ، نتوصل إلى جملة من التوصيات أهمها:

- لابد على الدولة الجزائرية أن تسطر خطة واضحة المعالم للنهوض بهذا النوع من المؤسسات و لا تضعها رهينة دعم مالي يعتمد في مجملة على إيرادات مرهونة بارتفاع و انخفاض أسعار المحروقات ؛
- وضع نظام الحوافز لكل مؤسسة صغيرة و متوسطة تعمل على تشغيل اكبر عدد من اليد العاملة و هذا بصدد القضاء على البطالة ؛
- وضع آليات لمتابعة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والسهر على نجاحها وديمومتها للحفاظ على مناصب الشغل المستحدثة ؛
- النظر إلى تجارب دول رائدة في مجال قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و محاولة إسقاط الجانب الايجابي لها و تكييفه بما يتناسب مع الطابع الاقتصادي للجزائر.

VII. قائمة المراجع

[1] تنمية المشروعات الصغيرة، ، دورية جسر التنمية، العدد التاسع سبتمبر 2002، السنة الأولى، المعهد العربي للتخطيط بالكويت.

[2] رياض الصرايرة، ، ورقة عمل حول إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان العربية والمتوسطية، منظمة العمل الدولية، تورينو – ايطاليا ، 2-6 أيلول 1996 .

[1] عاصم عبد النبي أحمد البندي المشروعات الصغيرة وأثرها في التنمية الاقتصادية مصر أنموذجاً

القانون التوجيهي لترقية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الجزائر،2001،

[1] بركان دليلة ، حايف سي حايف شيراز ، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كآلية للقضاء على أزمة البطالة في الجزائر ، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة ، جامعة المسيلة 16/15/نوفمبر 2011 ،

[1]ONS , Activité emplois et chômage en septembre 2015 , revue N° 726 , Algérie , p2.

التنمية المستدامة و الطاقة المتجددة في الجزائر

.Sustainable Development and Renewable Energy in Algeria

د/ عاقلي فضيلة بنت العربي

Dr. Akali Fadila Bent Al Arabi

الجزائر

ملخص:

تهدف التنمية المستدامة إلى الربط العضوي التام بين الاقتصاد والبيئة بحيث النظام المستدام بيئيا يجب أن يحافظ على قاعدة ثابتة من الموارد الطبيعية، تجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة والغير المتجددة.

التنمية المستدامة التي لم تعد ترفا فكريا، وإنما أصبحت مطلبا أساسيا لتحقيق العدالة والإنصاف في توزيع ثمار ومكاسب التنمية بين الأجيال ،ومن ثم فإن تحقيق التنمية المستدامة يتطلب الاهتمام بمسائل النمو بصفة عامة وبالبيئة بشكل خاص، نظرا لارتباطهما ، على أساس أن البيئة هي مجموعة الظروف والعوامل والمكونات التي تتفاعل معها الكائنات الحية بما فيها الإنسان في حيز معين. وعليه حاولنا في هذه الورقة المتواضعة إبراز واقع التنمية المستدامة في الجزائر وكذا المشاكل التي تواجهها ،و المجهودات المبذولة من طرف الدولة في مجال تطوير وإستخدام الطاقة المتجددة .

الكلمات المفتاحية:التنمية المستدامة، الطاقة المتجددة.

Abstract:

Sustainable development aims to a complete organic link between the economy and the environment so that environmentally sustainable system must maintain a steady base of natural resources that avoid excessive depletion of renewable and non-renewable resources.

Sustainable development is no longer an intellectual luxury but has become a prerequisite for the achievement of justice and equity in the distribution of the fruits and gains of development between the generations. Therefore the achievement of sustainable development requires paying attention to growth issues in general and the environment in particular، due to their relationship ، on the grounds that the environment is a set of conditions, factors and components that interact with living being، including human in a given space. Accordingly، we have tried in this modest paper to highlight the reality of sustainable development in Algeria، as well as the problems faced، and the efforts made by the State in the development and use of renewable energy.

Keyword : Sustainable development, renewable energy**.**

مقدمة:

شهد العالم خلال العقود الثلاثة الماضية إدراكا متزايدا بأن نموذج التنمية الحالي (نموذج الحداثة) لم يعد مستداما، بعد أن ارتبط نمط الحياة الاستهلاكي المنبثق عنه بأزمات بيئية خطيرة مثل فقدان التنوع البيئي، وتقلص مساحات الغابات المدارية، وتلوث الماء والهواء، وارتفاع درجة حرارة الأرض، والفيضانات المدمرة الناتجة عن ارتفاع منسوب لمياه البحار والأنهار، واستنفاد الموارد غير المتجددة، مما دفع بعدد من منتقدي ذلك النموذج التنموي إلى الدعوة إلى نموذج تنموي بديل مستدام يعمل على تحقيق الانسجام بين تحقيق الأهداف التنموية من جهة وحماية البيئة واستدامتها من جهة أخرى. ولذلك فإن شيوع فكرة التنمية المستدامة في أدبيات التنمية السياسية منذ منتصف ثمانينات القرن العشرين مثل في جزء منه محاولة لتجاوز إخفاق النظرية السلوكية في مجال التنمية، التي تبنت نموذج الحداثة، والبحث عن نموذج جديد يعمل على التوفيق بين متطلبات التنمية والحفاظ على بيئة سليمة ومستدامة [11].

أما على المستوى السياسي فقد بدأ المجتمع الدولي، منذ منتصف الثمانينات من القرن الماضي يدرك مدى الحاجة إلى مزيج من الجهود السياسية والعلمية لحل مشاكل البيئة وعندها أصبح مفهوم التنمية المستدامة يمثل نموذجا معرفيا للتنمية في العالم، وبدأ يحل مكان برنامج "التنمية بدون تدمير" Development without Destruction الذي قدمه برنامج الأمم المتحدة للبيئة UNEP في السبعينات ومفهوم "التنمية الإيكولوجية" Ecodevelopment الذي تم تطبيقه في الثمانينات. ووصل الاهتمام العالمي بالقضية البيئية ذروته مع تبني مفهوم التنمية المستدامة على نطاق عالمي في مؤتمر قمة الأرض Earth Summit الذي عقد في مدينة ريو دي جانيرو عام 1992. وقد برز هذا الاهتمام العالمي بقضية البيئة بوضوح في تأكيد منهجية التنمية الإنسانية، وفقا لتقرير التنمية الإنسانية العالمي الصادر عام 1995، على عنصر الاستدامة، من خلال التأكيد على عدم إلحاق الضرر بالأجيال القادمة سواء بسبب استنزاف الموارد الطبيعية وتلويث البيئة أو بسبب الديون العامة التي تتحمل عبئها الأجيال اللاحقة أو بسبب عدم الاكتراث بتنمية الموارد البشرية مما يخلق ظروفاً صعبة في المستقبل نتيجة خيارات الحاضر UNDP 1995 (**12**).

---

[11]- **Spretnak، C.** ***The Resurgence of the Real.*** **Ontario: Addison-Wesley: Don Mills،1997.**Starr، A. *Naming the Enemy: Anti-Corporate Movements Confront Globalization*، Sydney: Pluto Press، 2000،P.98

[12] - French P. W. The Changing Nature of، and Approaches to UK Coastal Management at the Start of the Twenty-First Century. *Geographical Journal*.170 issue 2، 2004، P. P116-125.

وتحاول حركة الاستدامة اليوم تطوير وسائل اقتصادية جديدة تكون قادرة على تلبية احتياجات الحاضر وتتمتع باستدامة ذاتية على الأمد الطويل، خاصة بعدما أتضح أن الوسائل المستخدمة حاليا في برامج حماية البيئة القائمة على استثمار قدر كبير من المال والجهد لم تعد مجدية نظرا لأن المجتمع الإنساني ذاته ينفق مبالغا وجهودا أكبر في شركات ومشاريع تتسبب في إحداث مثل تلك الأضرار. وهذا التناقض القائم في المجتمع الحديث بين الرغبة في حماية البيئة واستدامتها وتمويل الشركات والبرامج المدمرة للبيئة في الوقت نفسه هو الذي يفسر سبب الحاجة الماسة لتطوير نسق جديد مستدام يتطلب إحداث تغييرات واسعة فضلا عن إصلاحات اقتصادية، على أساس أن تقع التنمية المستديمة عند نقطة الإلتقاء بين البيئة والاقتصاد والمجتمع.و بما أن الاستدامة التنموية تستدعي استدامة عواملها و مقوماتها، أصبح من الضروري التفكير في موارد طاقوية متجددة تساعد في رسم التنمية المستدامة و تمكن من ازدهار الأمم و الاقتصاديات دون المساس بالمقدرات الطبيعية الناضبة للبشرية[13].

وعليه فان إشكالية ورقتنا البحثية تتمثل في السؤال الرئيس التالي ما مدى أهمية الطاقة المتجددة في حماية البيئة وعلاقتها بالتنمية المستدامة في الجزائر؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

في ظل خطر استنزاف الموارد الطبيعية، وضرورة التوجه نحو أهمية الطاقة المتجددة ،

- هل التنمية المستدامة هي الحل الأمثل؟

- هل تتطلب التنمية المستدامة ترشيد المناهج الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية؟

-هل يعتبر سعي الإنسان نحو التقدم التكنولوجي وإتعكاسه السلبي على البيئة من أهم المؤثرات في التنمية المستدامة؟

أهمية البحث : تبرز فكرة التنمية المستدامة التي أصبحت هاجس جميع الدول ، وذلك من أجل المحافظة على بقائها ، حيث اتخذت عدة إجراءات و سياسات من شأنها التمهيد لتحقيق التنمية المتواصلة.

الهدف البحث: إبراز السياسات التي تساعد على تجسيد التنمية المستدامة والتوجه نحوى الطاقة المتجددة.

حدود البحث :واقع التنمية المستدامة ،والطاقة المتجددة في الجزائر.

يتمثل إسهام هذا البحث في توظيف كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة وتحليل أدبيات واتجاهات التنمية المستدامة والطاقة المتجددة .

[13] الانسان والبيئة ، ترجمة عصام عبد اللطيف ، الموسوعة الصغيرة العدد(39) الاردن 1982،ص120.

المحور الأول : الإطار المفاهيمي والنظري للتنمية المستدامة.

1- إشكالية و أبعاد التنمية المستدامة :

*** مدخل للتعريفات:**

هي عملية يتناغم فيها استغلال الموارد وتوجيهات الاستثمار ومناحي التنمية التكنولوجية وتغير المؤسسات على نحو يعزز كلا من إمكانات الحاضر والمستقبل للوفاء بحاجيات الإنسان وتطلعاته.

تميز العقد الماضي من العمل التنموي البيئي على مستوى العالم بسيادة مفهوم التنمية المستدامة والتي تمت صياغته للمرة الأولى من خلال تقرير مستقبلنا المشترك الذي صدر عام 1987 عن اللجنة العالمية للتنمية والبيئة.

قد كان مفهوم التنمية المستدامة مفهوما جديدا وثوريا في الفكر التنموي إذ أنه وللمرة الأولى دمج ما بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئة في تعريف واحد. وحسب هذا التعريف فإن مفهوم التنمية المستدامة هي التنمية التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات المجتمع الراهنة دون المساس بحقوق الأجيال القادمة في الوفاء باحتياجاتهم. يعود الفضل في صقل مفهوم التنمية المستدامة و تأصيله نظريا إلى كل من الباحث الباكستاني محبوب الحق و الباحث الهندي أمارتياسن و ذلك خلال المدة التي كانا يعملان فيها في الأمم المتحدة في إطار البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة ،فالتنمية بالنسبة إليهما هي تنمية اقتصادية – اجتماعية لا اقتصادية فحسب تجعل الإنسان منطلقها و غايتها ،و تتعامل مع الأبعاد البشرية و الاجتماعية للتنمية باعتبارها العنصر المهيمن و تنظر للطاقات المادية باعتبارها شرطا من شروط تحقيق هذه التنمية [14].

أما الذي رسخ هذا المفهوم و حدد ملامحه الكبرى فهي "كروهارام برونتلاند" رئيسة وزراء النرويج حيث لعبت دورا هاما في ترسيمه في تقرير " مستقبلنا المشترك"الصادر عن اللجنة العالمية للتنمية و البيئة" عام 1987 [15] ، و أصبح هذا التقرير فيما بعد حاملا اسمها [16].

و التنمية المستدامة مفهوم غامض حيث أن هناك مجموعة من الآراء تندرج تحت غطاءه و يتضمن قدرا من النقاش حتى يتم له تحديد تعريف دقيق كما أن بعض العلماء يروا بأن يناقش التعريف من ناحية الديناميكا الحرارية فكرة عدم النمو أمر مفضل و في هذا يقول ريبز " إن التنمية المستدامة التي تعتمد على

---

[14] - ابو شوشة ، يوسف جمعة ، مشكلات معاصرة ، دار الفكر ، الاردن 1982،ص 42.

[15] - بدر عادل فهمي وفيصل الدحلة ، دراسات حول التنمية في الوطن العربي ، الاردن 1988نص75.

[16] - تيم عبد الجبار واخرون ، مستقبل التنمية في الوطن العربي ، دار اليازوري العلمية للنشرو التوزيع ، الاردن 1996،ص55.

الأنماط السائدة هي استخدام الموارد غير القابلة للفهم حتى من الناحية النظرية و من إحدى الإشكاليات التواصل بين علماء الاقتصاد و علماء البيئة و الفلاسفة هي أنهم جميعا لديهم فهم ضعيف نسبيا لمفاهيم بعضهم البعض [17] و بشكل عام:

– النظرية الاقتصادية تساهم من خلال التركيز على الكفاءة الاقتصادية و حقوق الموارد.

– النظرية البيئية تساهم من خلال تشغيل النظم البيئية و المحافظة على التكامل البيئي .

– نظرية العدالة و المواقف الأخلاقية التي تحيط بها تساهم من خلال التركيز على العواقب التوزيعية لبدائل السياسات ،و الاستدامة تعنى بهذه النظريات الثلاث.

أ– علماء الاقتصاد: يرى الكثير من علماء الاقتصاد بأن التطرق إلى مفهوم التنمية المستدامة يجب أن يتميز عن المفاهيم و المصطلحات الأخرى المستخدمة في حقل مجال التنمية و النمو مثل (التنمية الاقتصادية،النمو الاقتصادي)، و التعاريف التالية التي وضعها علماء الاقتصاد تمثل المفاهيم بشكل ملائم [18].

* حيث يرى بيوس " التنمية الاقتصادية المستدامة تنطوي على تعظيم المكاسب الصافية في التنمية الاقتصادية شريطة المحافظة على الخدمات و نوعية الموارد الطبيعية على مرور الوقت".

* يقول بليس بأن" التنمية المستدامة هي تصور تنموي شامل يعمد إلى تقوية مختلف المجالات المجتمعية بما فيها الاقتصادية و البيئية،فهي استثمار لكل الموارد من أجل الإنسان".

* أما باربيير فيرى بأن التنمية الاقتصادية المستدامة تشير إلى الحد الأمثل من التداخل بين النظم الثلاث: البيئي و الاقتصادي و الاجتماعي من خلال عملية تكيف ديناميكية للبدائل"[19]. و تضم البدائل التي يعرفها باربيير استبدال رأس المال الطبيعي برأس المال الاصطناعي إلى حد أن الأجيال المستقبلية لا تزال تتوارث نفس القدر من رأس المال. رغم تعدد تعاريف التنمية المستدامة لدى الاقتصاديين إلا أن بعض التعاريف ركزت على الإدارة المثلى للموارد الطبيعية من خلال الحصول على الحد الأقصى من منافع التنمية الاقتصادية بشرط المحافظة على خدمات الموارد الطبيعية و نوعيتها.

---

[17] – توفيق محس عبدالحميد و جاسم الحسون ، البيئة والتنمية والحياة ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم سلسلة (24)، تونس 1993،ص90.

[18] – جامعة الدول العربية ، المرحلة الاولى لخطة تنفيذ تصور الخطة االشاملة للمنظمة على المدى البعيد ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس 1984،ص 23.

[19] – جرار عادل احمد ، البيئة والموارد الطبيعية ،مركز غنيم للتصميم والطابعة ، الاردن 1992،ص 40.

ب– علماء البيئة: من أهم علماء البيئة الذين أعطوا اهتماما كبيرا لمبادئ التنمية الزراعية المستدامة هوجي كونواي حيث يرى بأن " الاستدامة هي القدرة على المحافظة على الإنتاجية أكانت حقل أو مزرعة أو أمة في وجه الأزمات و الصدمات".

* إن التعريف الجديد للتنمية المستدامة هو" التنمية التي تقلص استخدام الموارد إلى الحد الأدنى " أما ريد يلفت فيشير إلى أن تعبير التنمية المستدامة إلى دروس البيئة يكمن بل يجب أن ينطبق على العمليات الاقتصادية . و هي تشمل أفكار إستراتيجية الحماية العالمية التي توفر مبررا بيئيا يمكن من خلاله تحدي و اختبار دعوات التنمية لتطوير نوعية الحياة ".

ج– علماء الاجتماع و الباحثين في علوم الإنسان:

يؤكد هؤلاء على طلبات البيئة التي تحددها الثقافة ،فعلى سبيل المثال فان الرغبة في استهلاك اللحم و الأغذية الزراعية يشجع في بعض الأحيان القضاء على الغابات و تدهور التربة،و هذا ما يتطلب التركيز على استدامة النظم الثقافية و البشرية بما فيها قبول نظريات البيئة.

د– تعريفات المنظمات الدولية:

* تقرير الموارد العالمية[20] : حصر تقرير الموارد العالمية الذي نشر 1992 المختص بدراسة موضوع التنمية المستدامة ما يقارب 20 تعريف للتنمية المستدامة ، و تم تصنيف هذه التعاريف ضمن أربع مجاميع أساسية حسب الموضوع المراد بحثه كما يلي:

✓ تعريفات ذات طابع اقتصادي:

حيث أن التنمية المستدامة بالنسبة للدول المتقدمة يعتبر إجراء لتقليص مستديم لاستهلاك الطاقة و الموارد الطبيعية،مع إحداث ميكانيزمات للتغيير الجذري للأنماط الاستهلاكية و الإنتاجية السائدة،أما بالنسبة للدول المتخلفة فالتنمية المستدامة تعني ترشيد توظيف الموارد من أجل التخفيض من حدة الفقر و رفع المستوى المعيشي.

✓ تعريفات ذات طابع اجتماعي و إنساني:

في هذا المجال فان التنمية المستدامة تهدف إلى الاستمرار في النمو السكاني و تقليص الهجرة نحو المدن من خلال تحقيق الرعاية الصحية و إنشاء المدارس و توفير مناصب الشغل .

[20] - الجيار سيد ابراهيم ، التربية ومشكلات المجتمع مجموعة دراسات ، مكتبة غريب، القاهرة 1977،ص70.

✓ **تعريفات متعلقة بالبيئة:**التنمية المستدامة تمثل الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية (الأرض–الماء) لزيادة الإنتاج العالمي من الغداء.

✓**تعريفات متعلقة بالجانب التقني:**

التنمية المستدامة هي التي تعتمد على التقنيات النظيفة و غير المضرة بالبيئة و المحيط في الصناعة،و تستخدم أقل قدر ممكن من الطاقة و الموارد الطبيعية و تنتج أقل انبعاث غازي ملوث و ضار بطبقة الأوزون.

*البنك الدول [21]:

حسب شبكة التنمية المستدامة [22] و هي نتاج عملية دمج بين شبكة البيئة الأساسية و التنمية المستدامة بيئيا و اجتماعيا فان "التنمية المستدامة هي تنمية تلبي احتياجات المجتمعات في الوقت الحالي دون المساس بقدرة أجيال المستقبل على تحقيق أهدافها ، و بما يسمح بتوفير فرص أفضل من المتاحة للجيل الحالي لإحراز تقدم اقتصادي و اجتماعي و بشري و التنمية المستدامة حلقة الوصل التي لا غنى عنها بين الأهداف القصيرة الأجل و الأهداف طويلة الأجل.

* مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالبيئة و التنمية 1987 (هيئة ترونتلاند للتنمية المستدامة) [23] :

حسب هذه الهيئة فان التنمية المستدامة هي التي تلبي احتياجات الجيل الحالي دون الإضرار بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة". و هذا التعريف يقودنا إلى معنيين مختلفين تماما [24]:

* إن مخزون رأس المال الطبيعي يمكن أن يبقى سليما للأجيال القادمة. و بمعنى آخر نضوب الموارد غير المتجددة يجب أن يتوقف من أجل أن لا يكون هناك المزيد من النضوب في رأس المال الطبيعي،و باستخدام تعابير السياسات فإن هذا يعني إيقاف جميع الفعاليات التي استنزفت الموارد الغير المتجددة مثل

---

21 - الحبيب مصدق جميل ، التعليم والتنمية الاقتصادية ، دار الرشيد للطباعة ، بغداد 1981،ص 180

22 - حمادي اسماعيل عبد ، الاهمية الاقتصادية لمؤشرات التنمية البشرية ، مجلة بيت الحكمة بغداد ، ندوة الدراسات الاقتصادية ، شباط 2000،ص 23.

23 - الخشاب وفيق حسين و مهدي محمد علي الصحاف ، الموارد الطبيعية ، جامعه بغداد.2003،ص22.

24 - درويش حسين العشري ، التنمية الاقتصادية ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر القاهرة 1979 ،ص 53. 16- دلاشة ، احمد واخرون ، التربية البيئية ودورها في مواجهة مشكلات البيئة،1986 الاردن ،205،1986.

التعدين و الفعاليات التي استنزفت طبقة الأوزون و الفعاليات التي أثرت على الأجيال المستقبلية مثل إنتاج المخلفات المشعة.

* إن إجمالي رأس المال المصنع و الطبيعي يجب أن لا ينخفض بين جيل و آخر. و بمعنى آخر فيمكن أن يكون هناك علاقة معادلة بين رأس المال الاصطناعي و رأس المال الطبيعي و أن نضوب رأس المال الطبيعي مبرر طالما أن هناك استثمار في البدائل الطبيعية أو الاصطناعية بشكل يحافظ على المخزون الإجمالي ،و باستخدام تعابير السياسات فإن هذا يعني أنه يمكن لمخزون البترول أن ينضب طالما أنه يتم استبداله بالاستثمارات من أصول أخرى توفر للأجيال المستقبلية نفس النوعية من الحياة و الخيارات مثل تلك التي وفرها البترول للأجيال الحالية ،إلا أن هذا التفسير يتضمن بعض الإشكاليات حيث أن هناك بعض الأصول التي لا يمكن استبدالها بأصول أخرى مثل طبقة الأوزون و بعض الأصناف كحماية المساقط المائية في الغابات المدارية.

*** منظمة التغذية و الزراعة للتنمية المستدامة [25]:**

يمكن اعتبار تعريف التنمية المستدامة الذي وافقت عليه منظمة الأغذية و الزراعة بمثابة إطار عام للغاية للتنمية المستدامة . و يحدد هذا التعريف عناصر رئيسية هي:

-الموارد المتعددة في بيئتها.- احتياجات الإنسان الاجتماعية و الاقتصادية.-التكنولوجيا.-البيئة.

و نلاحظ أن هذا الإطار يتناول اهتمامين رئيسيين للتنمية المستدامة هما سلامة البيئة (من خلال البيئة و الموارد بالمعنى الدقيق) ،و رفاهية الإنسان (من خلال السكان و التكنولوجيا و المؤسسات)،

2- ظهور فكرة التنمية المستدامة.

*** مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 [26]:**

تبنى مؤتمر 1992 (ريو دي جانيرو –قمة الأرض-)،فكرة التنمية المستدامة (المتواصلة) و جعلها محور خطة العمل التي وضعها للقرن الحادي و العشرين و أصبحت الفكرة نحو الحديث في كامل المجتمع و برزت لها أبعاد جديدة تتصل بالوسائل التقنية التي يعتمد عليها الناس في جهدهم التنموي ،كما تبنت قمة الأرض جملة من التوصيات سميت بأجندة القرن 21 [27] ،رسمت بموجبها استراتيجيات شاملة

---

[25] – الزبيدي ، صباح حسن ، دور ا لتربية البيئية العربية في تنمية مصادر الطاقة وطرق ترشيد استهلاكها بحث مقدم ال المؤتمر العلمي الثاني لجامعة النهرين ، بغداد 2003.

[26] - Ministére de l'amenagement du territoire et de l'environnement،rapport sur l'etat de l'avenir de l'environnement،2000،pp :104-114.

[27] Ministére de l'amenagement du territoire et de l'environnement،plan national d'actions pour l'environnement et le developpement durable (PNAE-DD)،Janvier2002 ،p :71.

لمواجهة أهم التحديات التي تواجه البشرية في القرن الواحد و العشرين مع بيان أهم التدابير العملية لتحقيق التنمية المستدامة،و بموجبها أقرت بوجود علاقة قوية بين البيئة و التنمية حددت جملة من المعايير الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية الكفيلة لتحقيق التنمية المستدامة في القرن الواحد و العشرين. و التنمية المستدامة هي عملية تطوير الأرض و المدن و المجتمعات و كذلك الأعمال التجارية بشرط أن تلبي احتياجات الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجياتها . و يواجه العالم خطورة التدهور البيئي الذي يجب التغلب عليه مع عدم التخلي عن حاجات التنمية الاقتصادية و كذلك المساواة و العدل الاجتماعي [28].إلا انه رغم الهالة الإعلامية التي أعطيت لهذا المؤتمر فالنتائج المرجوة منه و المتعلقة بالخصوص بمعالجة المشاكل المتعددة المترتبة عن تدهور البيئة كانت هزيلة جدا.

*** قمة جوهانسبورغ 2002**:

بعد انقضاء 10 سنوات على تبني أجندة 21 قامت الأمم المتحدة بعقد مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة في جوهانسبورغ بجنوب إفريقيا من 26 أوت إلى 4 سبتمبر 2002 حول نفس الانشغالات ، مع تبني خطة عمل سميت (خطة جوهانسبورغ) بغرض الإسراع في تنفيذ أهداف أجندة 21 ضمن إطار التعاون الدولي و الإقليمي، لتغيير أنماط الإنتاج و الاستهلاك الذي يتعارض مع أهداف التنمية المستدامة و يشكل وضع الإطار المؤسسي الفعال للتنمية المستدامة على جميع المستويات ركيزة للتنفيذ الكامل لجدول أعمال القرن 21 و متابعة نتائج مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة و مواجهة التحديات الناشئة أمام هذه التنمية ،و ينبغي أن تستند التدابير الرامية إلى تعزيز هذا الإطار إلى أحكام جدول أعمال القرن 21 و برنامج مواصلة تنفيذه لعام 1997،و مبادئ إعلان ريو بشأن البيئة و التنمية ،و ينبغي أن تعزز هذه التدابير تحقيق أهداف التنمية المتفق عليها دوليا بما في ذلك الواردة في إعلان الألفية ،و ينبغي أن تؤدي التدابير إلى تعزيز الهيئات و المنظمات الدولية التي تعالج التنمية المستدامة.و لقد تضمنت أجندة 21 توصيات تشمل العناصر التالية [29]:

أ- المساواة الاجتماعية و هي تشمل:

20- OP.CIT،pp :71-77.

[28] - تتضمن أهم التشريعات

- loi n°83-03 du 05 Fevrier1983 relative à la protection de l'environnement
- Loi n°83-17 du 16 juillet 1983 portant code des eaux
- Loi n°90-29 du 1er Décembre 1990 relative à l'amenagement et l'urbanisme.
- Loi n°99-09 du 28 Juillet 1999 relative a la maitrise de l'énergie.
- Loi n°01-19 du 12 Decembre 2001 relative a la gestion، au contrôle et à l'elimination des déchets

[29] - أحمد ملحة،الرهانات البيئية في الجزائر،مطبعة النجاح،الجزائر،200،ص:19.

- الصحة العامة. - التعليم. السكن. - النمو السكاني.الأمن.

ب- المؤشرات البيئية -الغلاف الجوي.الأراضي. -البحار و المحيطات و المناطق السياحية.

ج - المؤشرات الاقتصادية.

- البنية الاقتصادية.أنماط الاستهلاك و الإنتاج.

إلا أن القمة انتهت بالفشل في عدم حمل الدول المتقدمة على تنفيذ الوعود المتفق عليها خلال قمة الأرض سنة 1992.

3- واقع التنمية المستدامة في الجزائر:

أدركت الجزائر على غرار باقي دول العالم أهمية إقامة توازن بين واجبات حماية البيئة و متطلبات التنمية من خلال الإدارة الحكيمة للموارد، و لتجسيد هذا الهدف اتخذت إجراءات و سياسات من شأنها تحسين الأوضاع المعيشية و الإقتصادية و الإجتماعية و الصحية للمواطن ، وصون بيئته . وهذا وفقا لإستراتيجية وطنية للبيئة من خلال التشريعات القانونية.

توجد الجزائر في مرحلة انتقال بيئية متلازمة مع مرحلة انتقال اقتصادية حيث يلاحظ تدهور الحالة البيئية للبلد و بالأخص فيما يخص رأس المال الطبيعي حيث جزءا منه غير قابل للاسترداد ، و بلغ مرحلة من الخطورة ليس فقط بعدم قدرته على تغطية جزء من المطالب الاقتصادية و الاجتماعية للعقود الثلاث القادمة بل أخطر من ذلك يكمن في محدودية رفاهية الأجيال القادمة .و اعتمادا على ذلك قررت الجزائر الاستثمار في التنمية المستدامة، و هذا ما شكل المحور الرئيسي للإستراتيجية البيئية و المخطط الوطني من أجل البيئة و التنمية المستدامة (PNAE-DD) ، و هذا ما يستجيب للأبعاد الاجتماعية و البيئية لاختيارات نماذج المجتمع و التنمية الاقتصادية و يحقق القطيعة مع السياسات و المناهج المتابعة في العقود السابقة.

أ- الإستراتيجية الوطنية للبيئة: [30].

تعيش الجزائر أزمة ايكولوجية حادة تتجلى من خلال إتلاف الغابات و التصحر و إضعاف التنوع البيولوجي و تدهور الموارد المائية من حيث الكمية و النوعية و تزايد التلوث (الهواء،التربة،المياه القارية و البحرية) و تكاثر النفايات الحضرية و الصناعية و فساد الإطار المعيشي و تدهور التراث الأثري و التاريخي.

[30] - أحمد ملحة،مرجع سبق ذكره،ص:21.

هذا التدهور يكلف ما يلي:

- 7 % من الثروة المقاسة بالمنتوج الداخلي الخام تضيع سنويا.
- تدهور صحة المواطنين: الأمراض المتنقلة عن طريق المياه مستمرة و أمراض الجهاز التنفسي متنامية.
- التسيير الغير ملائم للأحواض المنحدرة من المناطق الجبلية و الفضاءات السهبية يسبب النزوح الريفي و مرارة العيش في المدن.

أعدت الجزائر إستراتيجية وطنية للبيئة و وضعت مخططا وطنيا . تسعى هذه الإستراتيجية إلى تحقيق ثلاثة أهداف :

- إدماج الاستمرارية البيئية في برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- العمل على النمو المستدام و التقليص من ظاهرة الفقر.
- حماية الصحة العمومية.

*التدعيم التشريعي و التنظيمي:

تعمل وزارة تهيئة الإقليم و البيئة على تحقيق توافق الإطار التشريعي و التنظيمي من أهداف حماية البيئة . تتعلق الأولويات بـ:

*مراجعة و تنفيذ القانون المتعلق بالبيئة و حمايتها لتكريس الطابع القطاعي المشترك للعمل البيئي

*إصدار قانون متعلق بتهيئة الإقليم و التنمية المستدامة ، موضوعه عقلنة الإعمار و توزيع الأنشطة على مستوى الإقليم و حماية الموارد الطبيعية . كما يتضمن هذا القانون الربط بين حماية الموارد و التنمية الإقتصادية و التطور البشري (القانون رقم 20/01 المؤرخ 2001/12/12).

*إصدار قانون متعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها لتوفير الإطار القانوني الملائم لتنفيذ سياسة التسيير العقلاني لهذه النفايات (القانون رقم 19/01 المؤرخ 2001/12/12) .

*إعداد قانون خاص بالجبال يكون موضوعه التمكين من ترميم هذا الفضاء في وظائفه المتمثلة في التنظيم الإيكولوجي و إنتاج الثروات بهدف تحسين المداخيل الريفية.

*مراجعة القانون الرعوي الذي تمكن من توضيح النظام العقاري في السهوب و إعادة تنصيب الدولة في دورها و إلقاء مسؤولية الإستصلاح و تنظيم المتاجرات العقارية و حماية التراث الطبيعي

(القانون رقم : 02-02 المؤرخ في 2002/02/05 المتعلق بحماية الساحل و تنميته) .

ضف إلى ذلك مجموعة من المراسيم و القرارات القانونية صدرت في هذا الشأن ، نذكر منها:

- مرسوم تنفيذي محدد لقائمة النفايات و تعريف أصناف النفايات الخاصة .
- مرسوم محدد كيفيات نقل النفايات الخاصة.
- قرار وزاري معدل و مكمل للقرار الوزاري المؤرخ في 16 مارس 1985 الذي يتضمن المصادقة على الإتفاقية النموذجية لاسترجاع الورق القديم و الورق المقوى.
- قرار وزاري المتعلق بدراسات مدى التأثير على البيئة الخاصة بمنشآت استرجاع، رسكلة، تثمين، معالجة و إزالة النفايات
- قرار وزاري محدد التوصيات التقنية الخاصة بمراكز الردم التقني ، التفريغ و حجز النفايات . قرار وزاري محدد تقنيات التهيئة و الإستغلال الخاصة بالمنشآت المتخصصة في حرق بعض النفايات الخاصة.
- قرار بلدي محدد كيفيات جمع النفايات الصلبة الحضرية للبلدية[31].

*التدعيم المؤسساتي:

إن إصدار القوانين أمر اساسي لحماية البيئة و توفر القدرات المؤسساتية حاسم في العمل على تطبيقها. إن تطوير المهن و الحرف الخاصة بالبيئة و تعزيز قدرات حراسة و متابعة نوعية الأنظمة الإيكولوجية و إقامة نظام إعلامي بيئي و حماية الساحل و ترقية التكنولوجيات النظيفة كلها تشكل الأولويات المقترحة لتحسين التشكيلة المؤسساتية.تمر حماية البيئة حتما بتمهينات جديدة و بالإنتشار الواسع لمنهجيات و تقنيات الحفاظ على البيئة ، فتطوير المهن و الحرف البيئية أمر لا مفر منه، فهي تعني في المقام الأول الجماعات المحلية ثم المؤسسات العمومية و الخاصة و كل المتدخلين اللآخرين الذين تتغذى أنشطتهم من الموارد الطبيعة للبلاد.

المعهد الوطني لمهن البيئة:

هو الهيئة الجامعة للقطاعات المكونة (التعليم العالي، التربية الوطنية،التكوين المهني) ، سيشكل المكان المميز للتفكير و التصور و البرمجة للتكوين في هذه المهن.

*المرصد الوطني للبيئة و التنمية المستديمة:

سيمكن من تدعيم و تحسين سير الشبكة الوطنية لرصد و حراسة و قياس نوعية مختلفة الأوساط الإيكولوجية و هذا يتطلب:

[31] -أحمد ملحة، مرجع سابق ، ص:14.

- تطوير و إعادة تنظيم المخابر.
- التنسيق مع الشبكات القطاعية الأخرى التي لها علاقة مع البيئة.
- إعداد برامج وطنية و جهوية للرصد و الحراسة و القياس.
- التلخيص و النشر المنتظمين لنتائج حالة البيئة.

من البديهي أن السير الشبكاتي لهندسة متنوعة من الهياكل تتطلب إحداث مؤسسة تنسق أشغالها.

المعهد الوطني للساحل:

إن إقامة هيكل لقيادة سياسة تسيير الساحل و حمايته لكونه أساس تطوير أنشطة إجتماعية ،إقتصادية مستديمة و أنشطة سياحية أمر لا مناص منه .

الحفاظ على المنطقة الساحلية و الشاطئية و إجراء دراسات لفائدة البلديات و الولايات الساحلية و إعداد المعايير و تشخيص و حماية المواقع الطبيعية و الإستحمامية ، و العمل كمنظم للمتاجرات العقارية هي مهام هامة ستلقى على عاتق المعهد الوطني للساحل.

المركز الوطني للتكنولوجيات النظيفة:

تقتضي مكافحة التلوث الصناعي بمختلف مصادره تطوير إدارة أعمال البيئة ، لهذ الغرض سينشئ مركز وطني للتكنولوجيا النظيفة. من جملة الأهداف المرسومة لترقية التكنولوجيات النظيفة يمكن ذكر التقليل في المرحلة الأولى و القضاء النهائي في المرحلة الثانية على النفايات لاسيما الخطيرة منها في عين مصدرها و الإستعمال العقلاني للمواد الأولية و الموارد الطبيعية.

المناطق البحرية و الشاطئية:

تقتضي التهيئة المستديمة للإقليم تحديد و إعداد إستراتيجية و سياسات تعطي الأفضلية إلى التوازن بين المناطق الداخلية للبلاد و الشريط الساحلس الذي يعاني من الآثار الفاسدة المتولدة عن التطور الصناعي في ربوعه و عن نموه الحضري غير المتحكم في مساره.

سيشكل القانون المتعلق بحماية الساحل و إنشاء المعهد الوطني للساحل الأداتين المميزتين للإفعال مثل هذه الإستراتيجية.

أصبح تعيين و تحديث الترسيمة الوطنية لتهيئة الإقليم و ترسيمة تنمية و تهيئة الساحل ضروريا حيث تشكلان أدواتين أساسيتين لتهيئة الإقليم و للحد من الضغوط التي تمارس عن الساحل و إعادة إنتشار الأنشطة في إتجاه المناطق الداخلية للبلاد.

ينبغي منذ الآن القيام بأعمال علاجية في المناطق التي لم يتم تدهورها و التي يمكن إسترجاعها.

و من جهة أخرى ، لابد من القيام بأعمال وقائية في الأجزاء الهامة من الساحل اتي فلتت من التدهور.

التنوع البيولوجي:

التنوع البيولوجي في الجزائر معرض للخطر بصفة جدية و يقتضي إفعال استراتيجية طموحة للمحافظة عليه و لإستعماله العقلاني الذي يتطلب مايلي:

*إشراك أكبر عدد ممكن من الشركاء (المسيرين ، المزارعين ، مربي المواشي ، الصيادين البحريين، عمال الغابات ، عمال المناجم ، المهيئين المربيين) لحملهم على المشاركة في تحقيق أهداف حماية التنوع البيولوجي.

*إجراء جرد لكل الحيوانات و النباتات الموجودة في البلاد مع الإشارة إلى تموقعها الجغرافي و تكوين بنوك للمعطيات .

*توسيع المحافظة إلى كافة الإقليم بغرض تشكيل إحتياط بيولوجي أمني دائم الوجود بالإقامة ، لمناطق للتنمية المستدامة تؤمن المحافظة البيئية على مساحات تمثيلية ايكولوجيا.

*العمل على تطوير البحث الخاص بالأنظمة البيئية غرض تثمين موارد التراث البيولوجي الوطني .

*تطوير القدرات المؤسساتية في مجال الأمن الإحيائي (البيولوجي) لمجابهة إدخال أنواع أجنبية لا سيما منها الجسيمات المغيرة وراثيا.

*إنشاء مركز لتطوير الموارد البيولوجية الذي سيكون مركزا مرجعيا لتنسيق برامج التعرف و المعرفة و المتابعة و المحافظة على موارد التراث البيولوجي الوطني و تطويره.

الغابات و السهوب و الواحات:

إن ترقية برنامج متكامل لتسيير و تثمين التراث الغابي بالإشراك الفعلي للسكان أصبح حتمية للحفاظ عليه و لتسييره العقلاني.تتعلق الأولويات في هذا المجال بإعادة تشكيل و حماية و تثمين الغابات المنتجة و بمكافحة الإنجراف و خاصة بإعادة تشجير المناطق الممتدة التدهور في غطائها النباتي و بحماية الأنظمة الإيكولوجية النادرة. يتوقع في إطار الأشغال الكبرى لتهيئة الإقليم إفعال مخطط وطني للإعادة التشجير في شمال الجزائر من 11 % ، إلى 14 % .

أما النظام البيئي الذي تشكله المنطقة السهبية فستكون دواليب تطويره بالزراعات العلفية ، بأنظمة التحريم و إجبارية الدورات الرعوية بتطوير الخدمات (الصحة الحيوانية ، منح القروض،...) و بتحديد زراعة الحبوب في المناطق الملائمةكل هذا بالإشراك الفعلي للجماعات المقيمة بالسهوب.

تعتمد معالجة ظاهرة صعود المياه في الواحات على تطوير الأنظمة الزراعية التقليدية و إعادة نظام * الفوقارة * و التسيير الشحيح للماء[32] .

السياسة الحضرية:

ستكون هذه السياسة متمفصلة حول المحاور التالية:

*إعتماد ميثاق بيئي حضري من طرف المنتخبين المحليين يكرس أسس سياسة تسيير حضري منسجم ومتكامل.

*إفعال برنامج أولوي يهدف إلى تحسين تسيير النفايات الطلبة و يشتمل على الجوانب التالية:

تنفيذ برنامج مستمر للتكوين و الإتقان ، تحديد ترسيمات توجيهية و مخططات لتسيير النفايات على مستوى كل ولاية،إستئصال المزابل الفوضوية ، التهيئة التدريجية لمزابل خاضعة لمراقبة السلطات العمومية ، تفعيل مبدأ الملوث الدافع بواسطة الرسوم المختلفة (الرفع من الرسم على التخلص من القمامة) و غيرها.

*تطوير سياسة تحد من التدفقات الجوية بغرض تحسين نوعية الهواء من خلال ترقية إستعمال الوقود الأقل تلويثا و أيضا من خلال المراقبة التقنية للسيارات و تطوير أنماط النقل العمومي ، و ترقية القطاع الصناعي للتكنولوجيات النظيفة و إبرام و تنفيذ عقود خاصة لإزالة التلوث.

*تطوير سياسة خاصة بتهيئة الإطار المعيشي و بالمساحات الخضراء الحضرية لكونها مصدر للراحة والتوازن للسكان.

السياسة الصناعية و السياسة الطاقوية:

السياسة البيئية الصناعية ترمي إلى وضع منظومة للمراقبة للتلوث بمختلف أنواعه و مصادره بغرض تكريس تمهيد تقاعدي بين الدولة و المؤسسات الملوثة يتمثل في تنفيذ عقود مفادها التقليل التدريجي من التلوث والأضرار المتنوعة التي يسببها. [33] .

إن إنشاء الصندوق الوطني لإزالة التلوث سيساعد المؤسسات على تجسيد مشاريعها الرامية إلى إزالة التلوث. و من المؤكد إن إعداد مسح للنفايات الخطيرة سيساعد على تشخيص الأولويات و تحديدها.

---

[32] - Union syndicale des travailleurs du Maghreb arabe et l'organisation arabe du travail،conférence Maghrébine sur la résponsabilité sociale de l'entreprise،rapport final et recommandation، Tunis 6-7 Mars2005

[33] – فهمي ، يوسف محمد ، حقوق الانسان في ضوء التجليات السياسية العولمة ، عولمة حقوق الانسان ، عولمة الفهم العربي لحقوق الانسان ، مركز دراسات الوحدة العربية العدد(17) بيروت ، 2004،ص88.

ستستهدف السياسة الطاقوية الإحراءات التي توفق بين متطلبات التنمية الإجتماعية و الإقتصادية والإرتفاع المرتقب في مجال الطاقة و مراعاة الحد من آثار الغازات المنبعثة في البيئة. و تتعلق هذه الإجراءات بما يلي:

- تحسين مردودية محطات إنتاج الطاقة الحرارية.
- تحسين نمط نقل و توزيع الطاقة الكهربائية.
- تحسين نمط تخزين و نقل و توزيع الغاز الطبيعي.
- ترقية الطاقات الجديدة و القابلة للتجدد.

التراث الأثري و الثقافي:

نستخلص 3 أنواع من الأعمال الضرورية للمحافظة على هذا التراث و لترميمه:

*تطوير التكوين المتخصص بغية تعزيز القدرات التقنية الخاصة بالمحافظة و الترميم التي تتطلب إنشاء مدرسة أو معهد مختص.

*نشر شرطة حقيقية متكلفة بالحفاظ على التراث الوطني الأثري و التاريخي و الثقافي لإجتناب مختلف الأعمال المتسببة في تدهوره.

*إعداد و تنفيذ برنامج موضوعي ذي أولوية قاضي بالمحافظة على المواقع المصنفة و بترميمها إن كانت في حالة تدهور و إتلاف.

إن الجزائر إختارت التحدي من خلال بناء إستراتيجية وطنية للبيئة (SNE) ، بوضعها مخطط وطني للعمل من أجل البيئة و التنمية المستدامة (PNAE-DD) ، و هذا إستجابة للمشاكل البيئية الناجمة عن سيرورة التطور الإقتصادي و الإجتماعي للبلد .

ب- التشريعات القانونية في مجال حماية البيئة: [34] .

تضم التشريعات القانونية الجزائرية العديد من القوانين في مجال البيئة، إلا أن هذا الإطار القانوني لا يعكس إستراتيجية وطنية لحماية البيئة بل يظهر على شكل تدابير قطاعية ليست بالضرورة متجانسة فيما بينها وفي بعض ألأحيان تكون متعاكسة . مع الإشارة هنا إلى أن العديد من القوانين صدرت بهدف الإحاطة و التمكن من أسباب التلوث و الأضرار مثل : النفايات الصلبة،السائلة و الخطيرة،....،إلخ. أو جاءت هذه القوانين لتحديد أو تنظيم نشاطات مثل الصيد،الملاحة،الصناعة و المنشآت المصنفة و كذا النقل

[34] – الفلاحي ، حسن حمود ، وإيمان محمد الطائي ، التكوين الاجتماعي والثقافي ودورها في التنمية المستدامة في الوطن العربي ، مجلة البحوث التربوية والنفسية جامعة بغداد ، العدد (11)2006،ص 104.

والتي من شأنها أن تلحق أضرارا بالوسط البيئي كالماء،الهواء،الأرض،الثروة النباتية و الحيوانية أو مواقع طبيعية كالسواحل،الغابات،و كذا الحظائر الطبيعية. و يلاحظ على هذه القوانين و المراسيم بأنها ذات طبيعة تنظيمية تتناول مواضيع معينة بصفة ظرفية.

و من أهم هذه القوانين ذات العلاقة بالبيئة:

1- قانون رقم 83 /03 المؤرخ في 5 فيفري 1983 و المتعلق بحماية البيئة.

و يهدف هذا القانون إلى تنفيذ سياسة وطنية لحماية البيئة من خلال حماية الموارد الطبيعية و إستخلافها و إتقاء القضاء عليها،إتقاء كل شكل من أشكال التلوث و الأضرار و مكافحته و تحسين إطار المعيشة ونوعيتها. كما ينص القانون على مجموعة من التدابير تهدف إلى إدماج أحسن لضروريات حماية البيئة ضمن السياسات الوطنية الأخرى من جهة و إلى تدعيم الإطار المؤسساتي و التشريع البيئي من جهة أخرى .

قانون رقم 10/03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 و يتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، حيث تنص المادة الثانية منه على ما يلي:

- تحديد المبادئ الأساسية و قواعد تسيير البيئة.
- ترقية وطنية مستدامة بتحسيس شروط المعيشة.
- إصلاح الأوساط المتضررة .

*ترقية الإستعمال الإيكولوجي العقلاني للموارد الطبيعية المتوفرة و إستعمال التكنولوجيا الأكثر نقاءا.

*تدعيم الإعلام و التحسيس و مشاركة الجمهور و مختلف المتدخلين في حماية البيئة.

أما المادة الثالثة فتنص على المبادئ العامة التالية:

- مبدأ المحافظة على التنوع البيولوجي .
- مبدأ عدم تدهور الموارد الطبيعية.
- مبدأ الإستبدال حيث يكمن إستبدال عمل مضر بالبيئة بآخر يكون أقل ضررا عليها .
- مبدأ الإدماج حيث يكمن دمج الترتيبات المتعلقة بحماية البيئة و التنمية المستدامة عند إعداد المخططات.
- مبدأ النشاط الوقائي و تصحيح الأضرار البيئية و الأولوية عند المصدر،و ذلك بإستعمال أحسن التقنيات المتوفرة و بتكلفة إقتصادية مقبولة.

- مبدأ الحيطة ، إذ يجب ألا يكون عدم توفر التقنيات نظرا للمعارف العلمية و التقنية الحالية سببا في تأخير إتخاذ التدابير الفعلية و الناسبة .
- مبدأ الملوث الدافع .
- مبدأ الإعلام و المشاركة بحيث يحق لكل شخص في أن يكون على علم بحالة البيئة و المشاركة في الإجراءات المسبقة عند إتخاذ القرارات التي قد تضر بالبيئة.

و تشير المادة الرابعة إلى أن « الجزائر تسعى من خلال ذلك التوفيق بين تنمية إجتماعية و تنمية إقتصادية مع مراعاة الجوانب البيئية أي إدراج البعد البيئي لتحقيق تنمية شاملة و مستمرة » .

إضافة إلى العديد من القوانين منها:

- قانون 19/01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 المتعلق بتسيير النفايات و مراقبتها و إزالتها.
- قانون 20/01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 المتعلق بالتهيئة العمرانية في إطار التنمية المستدامة.
- قانون 20/04 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 المتعلق بالوقاية من الأخطار الكبيرة و تسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة.
- المرسوم التنفيذي رقم 70/90 المؤرخ في 27 فيفري 1990 الخاص بدراسة التأثير على البيئة.
- القانون رقم 09/99 المؤرخ في 28 جويلية 1999 المتعلق بالتحكم في الطاقة.
- المرسوم رقم 14/80 المؤرخ في 26 جانفي1980 و المتضمن إنضمام الجزائر إلى إتفاقية حماية البحر الأبيض المتوسط من التلوث المبرمة ببرشلونة في 16 فيفري 1976 .
- المرسوم رقم 158/98 المؤرخ في 16 ماي 1998 و المتضمن إنضمام الجزائر إلى إتفاقية بازل بشأن التحكم في نقل النفايات الخطيرة و التخلص منها عند الحدود[35] .

المحور الثاني: ضرورة التوجه نحو الطاقات المتجددة.

1- مفهوم ومصادر الطاقة المتجددة :

أ- التنمية المستدامة لمصادر الطاقة: من المعروف ان الطاقة من ضرورات الحياة والوجود ، ولايمكن ان يعيش الانسان او المجتمعات بدون طاقة ، ولكن يجب ان تكون هذه الطاقة توفر كميات تلائم الحاجة ومن مصادر الطاقة الموثوقة ومامونة ولاتوثر بالضرر على البيئة، ويمكن تحقيق ذلك ليس بالسهل في الواقع

[35] - قرم ، جورج ، التنمية البشرية المستدامة والاقتصاد الكلي ، حالة العالم العربي ، سلسلة دراسات لتنمية ، 2007،ص28.

، كما انه ليس في الوسع الاعتماد على مصدر واحد او عدد من مصادر الطاقة المعروفة لتحقيق هذه الظروف المثالية.

ب- الطاقة وعلاقتها بالنظام البيئي: تعرف الطاقة (Energy) بأنها المقدرة على انجاز شغل وقد تتخذ الطاقة أشكالا متعددة مثل الطاقة الكامنة و الطاقة الحركية فضلا عن صور عديدة أخرى مثل الطاقة الكيمياوية و الطاقة الحرارية .

الطاقة في النظام البيئي تتحكم بها قوانين الديناميكا الحرارية حيث بنص القانون الأول للديناميكية الحرارية بان الطاقة لا تفنى ولا تستحدث ولكن يمكن ان تتحول من شكل لأخر ،فالضوء مثلا والذي هو شكل من أشكال الطاقة يمكن ان يتحول الى طاقة كامنة في الغذاء .

اما القانون الثاني فينص على انه لا يمكن لاي شغل ان ينجز (عملية التحول من شكل لآخر) تلقائيا ما لم يكن هنالك انحلال للطاقة من الشكل المركز الى الشكل المتفرق أي انه ليس هنالك عملية ذات كفاءة 100% لذلك فانه في أي نظام بيئي لا بد من إدخال كمية أكبر من الطاقة بالمقارنة مع الطاقة المستخلصة بصورة شغل .

كما تتميز مصادر الطاقة المتجددة بقابلية استغلالها المستمر دون أن يؤدي ذلك إلى استنفاذ منبعها، فالطاقة المتجددة هي تلك التي نحصل عليها من خلال تيارات الطاقة التي يتكرر وجودها في الطبيعة على نحو تلقائي ودوري[36] وتتمثل مصادر الطاقة المتجددة في:

الطاقة الشمسية :إن استخدام الشمس كمصدر للطاقة هو من بين المصادر البديلة للنفط التي تعقد عليها الآمال المستقبلية لكونها طاقة نظيفة لا تنضب، لذلك نجد دولا عديدة تهتم بتطوير هذا المصدر وتضعه هدفا تسعى لتحقيقه.

✓ **الطاقة الهوائية (طاقة الرياح)**: الطاقة الهوائية هي الطاقة المستمدة من حركة الهواء والرياح،ويرتبط مفهومها باستعمالها في توليد الكهرباء بواسطة"طواحين هوائية "ومحطات توليد تنشأ في مكان معين ويتم تغذية المناطق المحتاجة عبر الأسلاك الكهربائية وبالإمكان حسب تقديرات منظمة المقاييس العالمية توليد أكثر من 20مليون ميجا وات من هذا المصدر على نطاق عالمي، وهو أضعاف قدرة الطاقة المائية، التي نحن بأمس الحاجة إليها[37] .

---

[36] – المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، البيئة والتنمية والحياة ، سلسلة العدد (24)تونس 2003.

[37] - Environnement enjeux et défis،revue de collectivités locales،publication périodique،n°2،juin 1997.

طاقة الكتلة الحيوية: تكمن أهمية طاقة الكتلة الحيوية في أنها تأتي في المرتبة الرابعة بالنسبة لمصادر الطاقة في الوقت الحاضر. وتسمى أحيانا الطاقة الحيوية هـ يفي الأساس مادة عضوية مثل الخشب والمحاصيل الزراعية والمخلفات الحيوانية، وهذه الطاقة هي طاقة متجددة،لأنهاتحول طاقة الشمس إلى طاقة مخزنة في النباتات عن طريق عملية التمثيل الضوئي.

✓ **طاقة الحرارة الجوفية** :الحرارة الجوفية هي طاقات حرارية دفينة في أعماق الأرض وموجودة بشكل مخزون من المياه الساخنة أو البخار والصخور الحارة. وتستعمل هذه الطاقات لتوليد الكهرباء، كمايمكن استعمالها في مجالات أخرى كالتدفئة المركزية والاستخدامات الزراعية والصناعية والأغراض الطبية، وتجفيف المحاصيل في صناعة الورق والنسيج، وتستخدم الينابيع الساخنة في الجزائر لأغراض طبية وسياحية.

✓ **الطاقة المائية** : يعود تاريخ الاعتماد على المياه كمصدر للطاقة إلى ما قبل اكتشاف الطاقة البخارية في القرن الثامن عشر، لكن اليوم أقيمت محطات لتوليد الطاقة على مساقط الآبار، وبناء السدودو البحيرات الاصطناعية لتوفير كميات كبيرة من الماء تضمن تشغيل هذه المحطات بصورة دائمة. وتشير التوقعات المستقبلية لهذا المصدر من الطاقة إلى زيادة تقدر بخمسة أضعاف الطاقة الحالية بحلول عام2020 [38].

2– مضمون التنمية المستدامة لمصادر الطاقة : من المعروف ، ان التنمية هي مجموعة الاجراءات والتدابير الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تهدف الى بناء الية اقتصادية ذاتية وضمان تحقيق زيادة مطردة في الناتج الاجمالي ورفع مستمر لدخل الفرد الحقيقي ، كما تهدف الى تحقيق توزيع عادل لهذا الناتج بين طبقات الشعب المختلفة التي تساهم في تحقيقها ،ان مضمون التنمية المستدامة (هي تلبية حاجات الحاضر دون المساومة على مقدورات الاجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم وبذلك فهي تحتوي على مفهومين اساسيين هما :

✓ مفهوم الحاجات ، خصوصا الحاجات الاساسية لفقراء العالم التي ينبغي ان تعطى الأولوية المطلقة

✓ القيود التي تفرضها حالة التكنولوجيا والتنظيم الاجتماعي على قدرة البيئة للاستجابة لحاجات الحاضر والمستقبل ، اذن هي عملية الموازنة مابين الموارد الطبيعية والموارد البشرية لرفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والبيئي للفرد والمجتمع في استثمار الموارد الطبيعية وحق الأجيال الحاضرة والاجيال المقبلة بعيدا عن الاستنزاف والتلوث والهدر من خلال التنمية المستدامة .، لذا يرى الباحث ان التنمية

[38] - M.AT.E :plan national d'actions pour l'environnement et le développement durable،2002

المستدامة هي (تنمية تستهدف الإنسان وإطلاق قدراته وإبداعه ورفاهيته وبين تنمية الموارد الطبيعية بشكل عقلاني بعيدا عن الاستنزاف الهدر والتلوث وكحق للأجيال الحالية والمقبلة الاستفادة من مصادر الطاقة التقليدية والمتجددة ،

3– اهداف التنمية المستدامة لمصادر الطاقة : ان التنمية المستدامة لمصادر الطاقه تكمن في:

–تلبية حاجات الافراد الاقتصادية والاجتماعية دون المساومة على حق الاجيال المقبلة .

– ادخال الكتولوجيا في مجال تطوير مصادر الطاقة التقليدية بعيدا عن الاستنزاف .

– ايجاد مصادر بديلة بعيدة عن الاستنزاف والتلوث البيئي .

– اعتماد التخطيط السليم للموارد البيئية وبخاصة منها وما سينضب ومقدار الاستهلاك .

– مشاركة صانعي القرار السياسي والاقتصادي والقانوني في رسم سلوك الافراد والجماعات .

– نشر القيم الجديدة في انماط الاستهلاك ضمن حدود الامكانات البيئية التي يتطلع الجميع الى تحقيقها .

– زيادة الامكانية الانتاجية وتامين الفرص المتساوية للجميع على حد سواء.

وبذلك نقول ان التنمية المستدامة لمصادر الطاقة تتضمن اهداف في جوهرها تغير. انظر الى المعادلة الاتية(استغلال موارد + استثمارات+ تطوير تكنولوجي + تغير مؤسساتي = انسجام وتناغم للعمل في الحاضر والنظر الى المستقبل دون ضرر بالبيئة) [39] .

4–أهمية الطاقة المتجددة في حماية البيئة.

أصبحت البيئة اليوم عنصرا من عناصر الاستغلال العقلاني للموارد ومتغيرا أساسيا من متغيرات التنمية المستدامة، نظرا لمايحدثه التلوث من انعكاسات سلبية على المناخ من جهة، ولكون الكثير من الموارد الطبيعية غير متجددة مما يحتم استغلالها وفق قواعد تحافظ على البقاء ولا تؤدي إلى الاختلال أو كبح النمو[40] .

إن من أهم التأثيرات البيئية المرتبطة باستخدامات الطاقة التقليدية ما يعرف بظاهرة الاحتباس الحراري التي ارتبطت بظاهرة ارتفاع درجة حرارة الأرض نتيجة لزيادة تركيز بعض الغازات في الغلاف الجوي وأهمها غاز ثاني أكسيد الكربون. وعلى العكس من ذلك، فلاستخدام الطاقة المتجددة أثر معروف في حماية البيئة نتيجة لما تحققه من خفض انبعاث تلك الغازات ومنها لتلوث البيئي، حيث من المتوقع أن تبلغ الإنبعاثات

[39] - Algérie environnement.publication trimestrielle.N°3،2000.
[40] - L'environnement et le développement durable،2002

الناتجة عن الوقود التقليدي حوالي 190مليون طن من غاز ثاني أكسيد الكربون سنة 2017بالإضافة إلى الغازات الأخرى.

كذلك في تقرير أصدرته شبكة سياسة الطاقة المتجددة للقرن الواحد والعشرين (**RAN21**) يقول بأنه يجب أن تلعب الطاقة المتجددة دورا رئيسي افي إمدادات الطاقة العالمية وذلك من أجل مواجهة التهديدات البيئية والاقتصادية للتغير المناخي التي تتزايد خطرا. ما يعطي لعالمنا صورة كئيبة جدا. إذن لا بد من العمل على الاتجاه نحو الطاقات المتجددة تلعب دورًا مهما في مجال تجهيز الطاقة وحماية المناخ مستقبلا، خصوصا وأن كلفة توليد الكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة آخذة في النقصان، وفي بعض الأحيان واعتمادا على المكان فإن كلفة التوليد هي أقل م نكلفة التوليد من المصادر التقليدية كما أن للطاقة المتجددة أهمية بالغة في حماية البيئة باعتبارها طاقة غير ناضبة وتوفر عاملا لأمان البيئي[41].

المحور الثالث: – مجهودات الجزائر في مجال استخدام الطاقات المتجددة.

1- الجزائر بمواردها الطبيعية وارداتها السياسية.

ان موضوع الطاقة من المواضيع التي شغلت اذهان كثير من العلماء والباحثين وطرحت اطر وفلسفات في التخطيط والتنمية وفي كيفية معالجة قضايا الطاقة على مستوى دول العالم ومنها الجوائر. واذا ما علمنا ان معظم الطاقة التقليدية(الفحم الحجري والنفط والغاز الطبيعية والوقود النووي) وهي محدودة الكمية في الطبيعة وكذلك معرضة للاستنزاف والتلوث،حيث تسببت الطاقة النافذة (البترول والغاز) في السنوات الأخيرة بأضرار وخيمة على البيئة ،خاصة من حيث انبعاث الغازات التي أدت إلى تلوث الجو ، غير أنها في طريقها إلى النفوذ .

وهذا ما أدى إلى اتخاذ طرق أخرى والتفكير في اقتراحات بديلة أهمها الاعتماد على الطاقة المتجددة البديلة المتمثلة في الطاقة الشمسية وطاقة الرياح ،وهذا ما اعتمدت عليه الجزائر حينما أبدى المختصون بتوقعاتهم جراء الطاقة النافذة التي هي في طريقها نحو النفوذ بعد عقود ثلاثة على الأكثر مما تنجم عليها حلول أزمة خطيرة على جميع البلدان ، ورغم أن احتياطات الجزائر المخزونة من الغاز والبترول تسمح لها بمواجهة الوضعية لعدة عقود إلا أن التوقعات فرضت على المسؤولين الجزائريين التفكير في إمكانيات استغلال الطاقة المتجددة مثل الطاقة الشمسية وطاقة الرياح.

---

[41] – ج ج د ش، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، لجنة التهيئة العمرانية والبيئة، مشروع التقرير التمهيدي حول الماء في الجزائر: من اكبر رهانات المستقبل.

كما أقبل المسؤولون الجزائريون فعلا على إنجاز بعض المشاريع المتعلقة باستغلال الطاقة الشمسية لتزويد بعض القرى المعزولة بالكهرباء، وإنشاء محطة تجريبية لاستغلال طاقة الرياح في تندوف،كما أن أهم مشروع قامت به الجزائر لحد الآن هو مشروع مزدوج للطاقة الشمسية والغاز في حاسي الرمل ويمكن الإقبال على استغلال الطاقة الشمسية بعد ذلك في نطاق واسع من مناطق الجنوب الجزائري لتوفرها على كميات هائلة من أشعة الشمس.

كما أن حسن استغلال الطاقة الشمسية في بلادنا يوفر إنتاجها مايعادل ستين مرة حاجة البلدان الأوروبية من الطاقة الكهربائية، وأربع مرات ما يعادل حاجة العالم، وهذا لتوفر الجزائر على صحراء شاسعة وكميات كبيرة من أشعة الشمس .

إن إنتاج الطاقة الشمسية للاستهلاك الوطني سيغطي حاجة الجزائر التي ترتفع سنة بعد سنة كما يمكن تصديرها نظرا إلى أن عدة بلدان أوروبية لاتتوفر على كم هائل من أشعة الشمس بسبب مناخها الرطب ،و قد حددت طلباتها في مجال استيراد الطاقة المتجددة.

فالجزائر يمكن أن تستفيد من هذا التصدير إذا قامت بتوفير جميع الأجهزة اللازمة للتصنيع، فلذا يجب على قطاع هذه الطاقة التي تسخر بها طبيعة البلاد طوال السنة أن يستعد بجميع الوسائل اللازمة لتتمكن البلاد من الاستفادة و السيطرة على الاستغلال والإنتاج ،و بالتالي الحصول على كم كبير من الطاقة لسد حاجاتها والفائض للتصدير، بالإضافة إلى هذا تمت دراسة حقول الرياح التي تنتشر في الجزائر لإنشاء محطات توليد طاقة الرياح [42].

2- ترشيد استعمال الطاقات المتجددة.

أن ترشيد استعمال الطاقات المتجددة يضمن تنمية مستدامة هي نتيجة للبحوث التي قام بها المختصون في هذا المجال ،كما أجمع الباحثون على ضرورة ترشيد استعمال الطاقات المتجددة لضمان تنمية مستدامة، حيث أبرز باحثون وأساتذة جامعيين على أهمية الطاقات المتجددة باعتبارها عاملا أساسيا لتحقيق التنمية المنشودة، وضرورة استغلالها بشكل عقلاني لأنها تعمل على مواجهة تحديات التنمية، بحيث أن ترشيد استعمال الطاقات المتجددة تضمن أيضا التقليل من الأضرار والأخطار التي تواجه البيئة خاصة تلوث الجو، على غرار انبعاث الغازات السامة التي تسبب في تدهور البيئة والإحتباس الحراري الذي يؤدي إلى ظاهرة التغيرات المناخية.

[42]- Algérie environnement.publication trimestrielle.N°3،2000

تملك الجزائر مركز للطاقات المتجددة بوحداته الفرعية الثلاثة بكل من بوسماعيل، غرداية و أدرار، حيث يعكف على إنجاز مشاريع بحثية ومتطورة هامة في هذا الجانب، على غرار المشروع الضخم المتمثل في إنجاز مولد كهربائي (طاقة شمسية غاز) وقطب تكنولوجي بالمدينة الجديدة بوغزول(ولاية المدية) كما تعد مدينة بوغزول مدينة نموذجية في مجال الاقتصاد والطاقات المتجددة(الطاقة الشمسية) (الشمسية و الصفائح الفولتية و الهوائية).

تهدف إلى بلوغ نسبة 40 بالمائة من الحصيلة الطاقوية الوطنية في مجال الطاقة المتجددة في أفق 2030 من خلال استغلال الطاقة الشمسية المقدرة ب1900 كيلواط في الساعة سنويا و سرعة الرياح التي تفوق 3 متر/الثانية و التي تفوق مدتها 4000 ساعة في السنة. كما يضمن المشروع إنجاز محطة هجينة (شمسية و هوائية) على مساحة 45 هكتارا شرق المدينة و كذا إقامة تجهيزات ووسائل خاصة باستغلال الطاقات المتجددة و إدارج الطاقة الشمسية في الفضاءات العمومية (حضائر ومواقف السيارات) و الإنارة العمومية و كذا تعميم التموين بالطاقة المتجددة للعمارات الموجهة للسكن. ،لتمكين الباحثين من إجراء بحوث وتكوين وتطوير الطلبة في مجال الطاقات المتجددة لاستغلالها والاستفادة منها على أكمل وجه[43].

أ–استغلال الطاقة الشمسية .

كما عزمت الجزائر العمل على إنتاج الطاقة من مصادر متجددة التي قد تغطي في آفاق 2040 حوالي 35 بالمئة من الطلب الوطني للطاقة مما يدفعها إلى التخلي على الطاقة النافذة(البترول والغاز) .

كما صنفت الجزائر من بين الدول المغاربية التي تعمل على نمو و تطوير مجال الطاقات المتجددة خاصة الطاقة الشمسية، وتعمل أن تجعل من إنتاجها للطاقة الخضراء هدفها الرئيسي والحقيقي من أجل التنمية في السنوات القادمة، بالإضافة إلى احتمال تزايد هذه الطاقة بشكل كبير في السنوات القادمة .

كما قامت الجزائر بعدة استثمرات هامة في هذا المجال اهمها إنجاز ثالث برج شمسي في العالم بمدينة القليعة. كما أنه بإمكان الطاقات المتجددة أن تنتج في 2020 ما بين 6 و8 بالمئة من الكهرباء

[43] – ج ج د ش، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، لجنة التهيئة العمرانية والبيئة، مشروع التقرير التمهيدي حول الماء في الجزائر: من اكبر رهانات المستقبل،2014

المستهلكة على الصعيد الوطني وهو رقم قد يبلغ 35 بالمئة في 2040، معتبرة أن الأمر يتعلق بمدى قدرة إنتاج الجزائر من أجل مستقبل أخضر وضمان تنميتها.

كما اظهرت التجربة الجزائرية إمكانيات هامة للمساعدة في تطوير التنمية عن طريق استخدامات الطاقة الشمسية التي تعود بالفائدة خاصة على سكان المناطق الصحراوية المحرومين من الطاقة الكهربائية .

تتوفر الجزائر، جراء موقعها الجغرافي ، أعلى الحقول والمناجم الشمسية في العالم، فمدة التشمس في كامل التراب الوطني تقريبا تفوق 2000 ساعة في السنة ويمكنها أن تصل إلى 3900 ساعة (الهضاب العليا والصحراء).

كما أن استغلال الطاقة الشمسية على أكمل وجه يمكنه توفير كم هائل من الطاقة الكهربائية والطاقة الحرارية عن طريق استعمال وسائل التحويل الحراري و التحويل الإشعاعي الضوئي إلى طاقة كهربائية باستعمال الخلايا الشمسية ، كما أن التقنية المستخدمة في الطاقة الشمسية بسيطة ونسبية بالإضافة إلى الجانب الايجابي المتمثل في سلامة البيئة والمحافظة عليها[44] .

استغلال طاقة الرياح .

شرعت الجزائر في استغلال طاقتها من الرياح، وهو استثمار يصفه الخبراء بالواعد حيث يتوقعون أن يدر على الجزائر أرباحا ، فضلا عن قدرة هذا القطاع على استحداث آلاف مناصب الشغل وتوفير طاقة نظيفة.

بعد ما ظلّ توظيفها لطاقة الرياح ضئيلا ، سطّرت الجزائر برنامجا طموحا لتطوير الطاقات المتجددة برسم مخطط خماسي (2010-2014) ،ويقوم هذا المخطط في أساسياته على دعم أنشطة الوحدات المحلية لتوليد طاقة الرياح، وتم إعداد خطة للبحث عن مواقع يكثر فيها نشاط الرياح، بغرض إقامة مزارع لتوليد هذه الطاقة، والتوصل إلى إنتاج نسبة 3 بالمئة من الطاقة الكهربائية في آفاق سنة 2015 انطلاقا من طاقة الرياح ، وقد جرى تحديد مواقع مؤهلة لاحتضان مزارع لتوليد الطاقة الكهربائية بمناطق "رأس الوادي"، "بجاية"، "سطيف"، "برج بوعريريج" و"تيارت"، ناهيك عن إمكانية استغلال طاقة الرياح في محافظات جنوبية مثل "تندوف"، "تيميمون" و"بشار"[45].

---

[44] – مرجع سابق ص 36

[45] – الزبيدي ، صباح حسن ، دور ا لتربية البيئية العربية في تنمية مصادر الطاقة وطرق ، مرجع سابق.

المحور الرابع: معوقات التنمية المستدامة في الجزائر.

على الرغم من التقدم الكبير الذي حصل في مجال العمل البيئي ومسيرة التنمية المستدامة بحيث حدثت انجازات كثيرة في مجال التنمية المستدامة ، شملت المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وقد برزت اثيرها الايجابية واضحة في حياة المواطن الصحية والتعليمية والاقتصادية ، كارتفاع مستوى الدخل ، وتحسين الخدمات ، وزيادة وتوفير فرص العمل ، ولكن بالرغم من هذه النتائج الايجابية التي تحققت فان جهود التنمية المستدامة في الجزائر مازالت تواجة مشكلات لها الاثر الكبير في عرقلة التنمية المستدامة ، فإن هناك بعض المعوقات التي واجهت الدولة في تبنّي خطط وبرامج التنمية المستدامة، كان من أهمها ما يلي:

✓ **ضعف الاستقرار الامني** : من المعروف ان الدول العربية في مجملها لاتخلو من مشكلة ضعف الاستقرار ومنها الجزائر ان هذه الاوضاع تجعل رؤوس الاموال توظف خارج البيئة العربية . ✓ **تعرض المناطقة بصفة دائمة لظروف مناخية متطرفة** : أي انخفاض معدلات الامطار او ارتفاع درجات الحرارة يؤدي الى زيادة الجفاف وارتفاع نسبب التصحر . وهذا يؤدي الى انخفاض ساعات العمل ، وقلة الانتاج في فصل الصيف والنقص الحاد في الموارد المائية وتلويث الموجود منها .

✓ **مشكلة الفقر** : ماتزال هذه المشكلة تخيم بسبب زيادة البطالة ونقص في فرص العمل والغذاء وعدم استغلال الموارد البشرية وفق خطط تنموية شاملة مع الموارد الطبيعية .

✓ **ضعف ملائمة التكنولوجيات المستوردة** : يمكن تطبيق التكنولوجيات في البيئة العربية المستوردة وعم وجود الإطارات الفنية والعلمية في استخدامها بالشكل الجيد.

✓ **وجود مشكلات صحية** : حيث انخفاض واضح في مستوى الخدمات الصحية في معظم المؤسسات الصحية وتراجع في نسب الغذاء المتوازن ، وقلة في المياة الصالحة للشرب ...الخ

✓ **وجود مشكلات غذائية** : حيث ان معظم اراضي الوطن صحراء ولاتوجد فيها انهار الا في الحدود واصابة بعضها الجفاف نتيجة عدم هطول الامطار .

✓ **وجود مشكلات تربوية** : حيث تشير الدراسات والابحاث التي اجريت في الوطن العربي ان نسبة كبيرة من ابناء الشعب العربي يعانون الامية وان التحصيل الدراسي لهم دون المتوسط ، وكذلك انخفاض في مستوى التحصيل في جميع المراحل الدراسية وارتفاع نسبة النفقات الدراسية وزيادة اعداد الطلبة في المراحل الاولى وضعف في المناهج الدراسية.

✓ **التضخم السكاني** غير الرشيد وخاصة في مدن الدول النامية وتدهور الأحوال المعيشية في المناطق العشوائية وتزايد الطلب على الموارد والخدمات الصحية والاجتماعية.

✓ **تدهور قاعدة الموارد الطبيعية** واستمرار استنزافها لدعم أنماط الإنتاج والاستهلاك الحالية مما يزيد في نضوب قاعدة الموارد الطبيعية وإعاقة تحقيق التنمية المستدامة في الدول النامية.

✓ **عدم توفر التقنيات الحديثة والخبرات الفنية** اللازمة لتنفيذ برامج التنمية المستدامة وخططها [46].

خاتمة: (نتائج وإقتراحات).

أ–النتائج:

*أدركت الجزائر أهمية إقامة توازن بين واجبات حماية البيئة و متطلبات التنمية من خلال الإدارة الحكيمة للموارد، ولتحقيق هدفها اتخذت إجراءات و سياسات من شأنها تحسين الأوضاع المعيشية و الإقتصادية و الإجتماعية للمواطن ، وصون بيئته .

* رغم العدد الهائل من التشريعات القانونية الصادرة إلا أن غياب المراسيم التنظيمية أدى إلى غياب التشريعات الملزمة للمؤسسات بالإقتطاع على أنشطتها الإجتماعية و البيئية.

*غياب التشريعات القانونية الرادعة للمؤسسات التي تستفيد من الدعم المالي للدولة و لا تدمج الإهتمامات البيئية و الإجتماعية كأحد مقومات منح الدعم.

* إن الحوافز الإستثمارية التي تمنحها الدولة في المجال البيئي محدودة و لا تشجع إدماج عنصر البيئة في الإستثمار.

* ان التنمية المستدامة لمصادر الطاقة تأخذ جوانب متكاملة (اجتماعية واقتصادية وثقافية وعلمية وتكنولوجية وسياسية وبيئيه) بحيث تدخل فيها التكنولوجيات البيئية النظيفة بعيدة عن الاستنزاف والتلوث البيئي وحق الأجيال الاستفاده منها.

* أوضحت الدراسة ايضا أن الجزائر حاولت أن تربط بين التنمية المستدامة والطاقة المتجددة من خلال الإنجازات المحققة في هذا المجال،بوضع الجزائر خطه لتنميه مصادر الطاقة وهذا بعزمها على العمل بإنتاج الطاقة من مصادر متجددة التي قد تغطي في آفاق 2040 حوالي 35 بالمئة من الطلب الوطني للطاقة مما يدفعها إلى التخلي على الطاقة النافذة.

[46] – أحمد ملحة،مرجع سبق ذكره،ص:28.

ب– الإقتراحات:

*ضرورة تدريس مصادر الطاقة المتجددة من منظور التربية البيئية في المراحل الدراسية بدا من المرحلة الابتدائية حتى المراحل العليا في (الطاقة الشمسية والطرق المستخدمة فيها والتكنولوجيات البيئية المستخدمة أضافه إلى لطاقه الحيوية وطاقه الريح وتصنيع الاجهزه والمعدات الخاصة بها .

* إن تقوم الجامعات بإعداد مسابقات خاصة بالطاقة وفتح فروع ماستر في التنمية المستدامة في مجال الطاقات المتجددة وتخريج إطارات تقوم بالتدريس والتدريب و عقد شراكة علمية بين الجامعات .

* ضرورة عقد ندوات ومؤتمرات بشكل دوري للجامعات في مجال الطاقة التقليدية والطاقة المتجددة لمعرفة طرق المتاحة لتطوير وتنمية هذه المصادر و تبادل المعلومات والبيانات بين الجامعات و تبادل خبرات .

* ضرورة التنسيق بين الحكومات العربية في مجال الطاقة التقليدية والمتجددة من حيث التعاون الثنائي والإقليمي والقومي في ربط المشاريع الطاقية لخدمه قضايا الامو العربية وخططها التنموية خصوصا الدول المجاورة في مجال الطاقة الكهربائية لترشيد الاستهلاك .

* يجب على الوكالات الوطنية لتطوير الإستثمار زيادة الإعتمادات المالية المخصصة لتمويل معدات مكافحة التلوث.

* يجب على الدولة أن تدعم المجتمع المدني من خلال الحركة الجمعوية المهتمة بالبيئة لما لها من دور تحسيسي للجانب البيئي للمواطن.

قائمة المراجع:

1- **Spretnak** ،Starr, A. *Naming the Enemy: Anti-Corporate Movements Confront Globalization*,, Sydney: Pluto Press, 2000.

2- French P. W. The Changing Nature of and Approaches to UK Coastal Management at the Start of the Twenty-First Century. *Geographical Journal*.170 issue 2, 2004.

3 –الانسلان والبيئة ، ترجمة عصام عبد اللطيف ، الموسوعة الصغيرة العدد(39) الاردن 1982.

4– ابو شوشة يوسف جمعة ، مشكلات معاصرة ، دار الفكر ، الاردن 1982.

5 – بدر عادل فهمي وفيصل الدحلة ، دراسات حول التنمية في الوطن العربي ، الاردن 1988.

6–تيم عبد الجبار واخرون ، مستقبل التنمية في الوطن العربي ، دار اليازوري العلمية للنشرو التوزيع ، الاردن 1996.

7– توفيق ، محس عبدالحميد و جاسم الحسون ، البيئة والتنمية والحياة ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم سلسلة (24) ، تونس 1993.

8– جامعة الدول العربية ، المرحلة الاولى لخطة تنفيذ تصور الخطة االشاملة للمنظمة على المدى البعيد ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس 1984.

9– جرار ، عادل احمد ،' البيئة والموارد الطبيعية ، مركز غنيم للتصميم والطابعة ، الاردن 1992.

10–الجيار ، سيد ابراهيم ، التربية ومشكلات المجتمع مجموعة دراسات ، مكتبة غريب ، القاهرة 1977.

11 –الحبيب ، مصدق جميل ، التعليم والتنمية الاقتصادية ، دار الرشيد للطباعة ، بغداد 1981.

12–حمادي ، اسماعيل عبد ، الاهمية الاقتصادية لمؤشرات التنمية البشرية ، مجلة بيت الحكمة بغداد ، ندوة الدراسات الاقتصادية ، شباط .2000

13– الخشاب ، وفيق حسين و مهدي محمد علي الصحاف ، الموارد الطبيعية ، جامعه بغداد.2003،ص22.

14 –درويش ، حسين العشري ، التنمية الاقتصادية ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر القاهرة 1979 القاهرة.

15– دلاشة ، احمد واخرون ، التربية البيئية ودورها في مواجهة مشكلات البيئة،1986 الاردن ،1986.

16– الزبيدي ، صباح حسن ، دور ا لتربية البيئية العربية في تنمية مصادر الطاقة وطرق ترشيد استهلاكها بحث مقدم ال المؤتمر العلمي الثاني لجامعة النهرين ، بغداد .2003

17- Ministére de l'amenagement du territoire et de l'environnement،rapport sur l'etat de l'avenir de l'environnement,2000

18- Ministére de l'amenagement du territoire et de l'environnement،plan national d'actions pour l'environnement et le developpement durable (PNAE-DD),Janvier2002

19– تتضمن أهم التشريعات

- loi n°83-03 du 05 Fevrier1983 relative à la protection de l'environnement
- Loi n°83-17 du 16 juillet 1983 portant code des eaux
- Loi n°90-29 du 1er Décembre 1990 relative à l'amenagement et l'urbanisme.
- Loi n°99-09 du 28 Juillet 1999 relative a la maitrise de l'énergie.
- Loi n°01-19 du 12 Decembre 2001 relative a la gestion, au contrôle et à l'élimination des déchets.

20– أحمد ملحة،الرهانات البيئية في الجزائر،مطبعة النجاح،الجزائر،200.

21- Union syndicale des travailleurs du Maghreb arabe et l'organisation arabe du travail،conférence Maghrébine sur la résponsabilité sociale de l'entreprise,rapport final et recommandation, Tunis 6-7 Mars2005.

22– فهمي ، يوسف محمد ، حقوق الانسان في ضوء التجليات السياسية العولمة ، عولمة حقوق الانسان ، عولمة الفهم العربي لحقوق الانسان ، مركز دراسات الوحدة العربية العدد(17) بيروت ، 2004،.

23– الفلاحي ، حسن حمود ، وايمان محمد الطائي ، التكوين الاجتماعي والثقافي ودورها في التنمية المستدامة في الوطن العربي ، مجلة البحوث التربوية والنفسية جامعة بغداد ، العدد (11)2006،.

24– قرم ، جورج ، التنمية البشرية المستدامة والاقتصاد الكلي ، حالة العالم العربي ، سلسلة دراسات لتنمية ،.2007

25– المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، البيئة والتنمية والحياة ، سلسلة العدد (24)تونس .2003

26- Environnement enjeux et défis،revue de collectivités locales،publication périodique،n°2،juin 1997.

27-M.AT.E :plan national d'actions pour l'environnement et le développement durable،2002

28 - Algérie environnement.publication trimestrielle.N°3،2000.

29-- L'environnement et le développement durable،2002

30–ج ج د ش، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، لجنة التهيئة العمرانية والبيئة، مشروع التقرير التمهيدي حول الماء في الجزائر: من اكبر رهانات المستقبل.

انعكاس تطبيق معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات و أثره على قيمة الشركة

Reflection of the application of IFRS on the quality of information and its impact on the value of the company

أ.د.هوام جمعة الأستاذة برايس نورة

Pr.Houam Djemaa Berais Noura

جامعة باجي مختار عنابة الجزائر

ملخص

جاءت هذه الدراسة بهدف تحليل و إختبار إنعكاس تطبيق معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات وأثرها على قيمة الشركة،حيث إعتمدت على تحليل أهداف التقارير المالية ذات الغرض العامو منفعة معلوماتها،كما تضمنت الدراسة تحليل إنعكاس الخصائص النوعية للمعلومات على جودتها وتحقيق المنفعة لمستخدميها، بالإضافة إلى تحليل إنعكاس معايير التقارير المالية الدولية لاسيما منها المعيار رقم13:قياس القيمة العادلة و المعيار رقم 9الأدوات المالية: التصنيف و القياس و المعيار رقم7الادوات المالية: الإفصاحات، على جودة المعلومات المفصح عنها بالقوائم و التقارير المالية بما يخدم مستخدميها،بالإضافة إلى تحليل أثر معايير التقارير المالية الدولية على تحديد القيمة العادلة للشركة

و توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك إنعكاس إيجابي لتطبيق معايير التقارير المالية الدولية لاسيما المعايير المتعلقة بالقياس و الإفصاح على جودة المعلومات كمخرجات للنظام المحاسبي، و حيث أن هذه المعلومات تشكل مدخلات لعملية تقييم الشركة فان معايير التقارير المالية الدولية لها أثر إيجابي على تحديد القيمة العادلة للشركة.

الكلمات المفتاحية: الخصائص النوعية للمعلومات المفيدة، معايير التقارير المالية، جودة المعلومات، قيمة الشركة.

Abstract

This study aims to analyze and test the effect of the application of international financial reporting standards on the quality of information and its impact on the value of the company,

In addition , this study analyse the effect of some IFRS s such as IFRS 13 : Fair Value measurement and IAS 39 Financial Instruments :classification and measurement on the quality of information disclosed in the financial statements and financial reports to the benefit of users and analyse the effect of IFRS on value of the firm determination.

The study concluded that there is a positive effect of the application of international financial reporting standards , particularly standards of measurement and disclosure on the quality of information as outputs of the accounting system , and as this information constitutes the input to the process of evaluation of the company , the International

Financial Reporting Standards have a positive impact on the determination of fair value for the company.

Key words; Qualitative characteristics of information, international financial reporting standards , the quality of information , the company's value .

مقدمة:

يشكل الاطار المفاهيمي لإعداد و عرض القوائم المالية الاطار النظري الذي يُسترشد به في عملية المحاسبة عن الأحداث و تسجيلها، و في كيفية قياسها والإبلاغ عن المعلومات الخاصة بها إلى مستخدميها من مستثمرين و مقرضين و السلطات الضريبية.

و تماشيا مع متطلبات التطورات العالمية في تكنولوجيا عرض المعلومات،بدأ مجلس معايير المحاسبة الدولية منذ عام 2001 بالعمل على تطوير مجموعة معايير دولية للتقارير المالية مقبولة دوليا تُمكن منضبط إنتاج معلومات تعكس بوضوح الوضع الحقيقي للشركات ما يفيد مستخدميها في عملية تقييم الشركة و تحديد قيمتها العادلة و يلبي إحتياجات الأسواق المالية من المعلومات. و قد تم في عام 2010 إجراء تعديلات على الإطار المفاهيمي لإعداد القوائم المالية لاسيما فيما يتعلق بإضافة جزء بعنوان الشركة معدة التقرير"The reporting entity".

و حيث أن المعلومات المفصح عنها بالقوائم و التقارير المالية تتوقف درجة الانتفاع منها على قابليتها للمقارنة و التي في الواقع لا تكون ممكنة حالة الاعتماد على أسس للقياس تختلف بين دولة وأخرى، فان تبني معايير دولية للتقارير المالية يعد مطلبا أساسيا للحد من عدم تماثل المعلومات وتدعيم قابليتها للمقارنة وتحسين قدرتها التفسيرية وتخفيض تكلفتها و تحسين شفافيتها و زيادة جودتها. وإن تحقق هذه المزايا للمعلومات سيمكن من التخفيض من حدة الاختلافات بين القوائم المالية في الدول المختلفة و من ثم زيادة حجم الاستثمارات الأجنبية ما يساعد على تعزيز الاستقرار الاقتصادي العالمي والاندماج فيه.

أما عن أثر المعايير الدولية للتقارير المالية على جودة المعلومات فقد تضمن الاطار المفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية تحديد الخصائص النوعية التي يجب أن تتسم بها المعلومات المحاسبية حتى يكون لها دورا في مساعدة مستخدميها من مختلف الأقطار على تفسيرها و معرفة الخلفية التي أعدت على أساسها و من ثم الاعتماد عليها في ترشيد قراراتهم، هذا وقد أصدر مجلس معايير المحاسبة (IASB)كل من المعيار(IFRS9) بعنوان: الأدوات المالية: التصنيف والقياس، والمعيار (IFRS13) بعنوان: قياس القيمة العادلة بهدف توفير المعلومات الأكثر ملاءمة.

مشكلة البحث:

و لما سبق تقديمه تبرز مشكلة البحث التي يمكن طرحها من خلال التساؤل التالي:

كيف يمكن لتطبيق معايير التقارير المالية الدولية أن يساهم في تحسين جودة المعلومات بما يؤثر على قيمة الشركة؟

و يمكن توضيح عناصر مشكلة موضوع البحث من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

1. ماهي أهم مصادر المعلومات المحاسبية؟ و ما المقصود بجودتها وماهي العوامل المؤثرة فيها؟
2. كيف يساهم تطبيق معايير التقارير المالية على تحسين جودة المعلومات و منفعتها؟
3. كيف يؤثر تطبيق معايير التقارير المالية على قيمة الشركة؟

فرضيات البحث:

و لتحليل مشكلة البحث و الوقوف على إجابات واضحة عن التساؤلات المحددة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

1. تعد التقارير المالية مصدرا للمعلومات التي يفترض أن تكون على درجة مقبولة من الجودة.
2. ينعكس تطبيق معايير التقارير المالية على جودة المعلومات،لما يتضمنه الاطار المفاهيمي لإعداد القوائم المالية من تحديد للخصائص النوعية للمعلومات ما يعزز ملائمتها و قابليتها للمقارنة.
3. تؤثر معايير التقارير المالية الدولية (IFRS) على مستوى القياس والإفصاح عن المعلومات ما يؤثر على عملية تقييم الشركة و تحديد قيمتها و تسعير أسهمها.

أهداف البحث و أهميته:

على ضوء مشكلة البحث المحددة تبرز أهدافه في إختبار إنعكاس تطبيق معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات وعلى عملية تقييم الشركة، و مع تزايد مصالح مستخدمي المعلومات عبر مختلف الدول زاد إهتمام المفكرين المحاسبين بهذا الموضوعو إهتمت العديد من الدراسات به نذكر منها دراسة Anwer S.Ahmed Michael Neel and Dechun Wang (2013):"Does Mandatory Adoption of Improve Accounting Quality? Preliminary Evidence Contemporary Accounting Research".

حيث أجريت هذه الدراسة على 1631 شركة في 20 دولة تنبت تطبيق معايير التقارير المالية الدوليةو توصلت إلى أن هذه المعايير لها علاقة بتحسين جودة المعلومات المحاسبية.

و نذكر أيضا دراسة السعيد و معتز أمين، العيس و محمد سليم، الصمادي و محمد نور حسن(2014):"أثر تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية على جودة المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية للشركات الاستثمارية المدرجة في سوق عمان المالي"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ،كلية

التجارة جامعة الإسكندرية ،العدد الأول، المجلد الخمسون. توصلت إلى أن تطبيق معايير IFRS وقواعد الإفصاح يؤثر بشكل إيجابي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية الواردة في التقارير ومن ثم قيمة أسهمها.

منهجية البحث:

سنقوم من خلال هذه الورقة بتغطية الجانب النظري لموضوع البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع الدراسة النظرية المقدمة لموضوع البحث الذي تم تقسيمه إلى:

أولا– مفهوم القوائم المالية،أهدافها و منفعة معلوماتها

ثانيا– أهداف التقارير المالية المعدة للأغراض العامة، و أثرها على تطوير منفعة المعلومات.

ثالثا– معايير جودة المعلومات المحاسبية و العوامل المؤثرة فيها

رابعا– أثر معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات المحاسبية و قيمة الشركة.

أولا– مفهوم القوائم المالية،أهدافها و منفعة معلوماتها

تعتبر القوائم المالية من أهم مصادر المعلومات من خلالها يتم إمداد المستثمرين و المقرضين وغيرهم من الأطراف المهتمة بأمر الشركة بالمعلومات الأساسية لمساعدتهم في إتخاذ القرارات الاقتصادية والاستثمارية، و نظرا لصعوبة إعداد أكثر من مجموعة من القوائم المالية تلبي كل منها إحتياجات جهة معينة من مستخدميها، يتم إعداد قوائم مالية واحدة تدعى القوائم المالية ذات الغرض العام تلبي معظم ما تحتاجه الأطراف الخارجية.و تتكون مجموعة القوائم المالية من:

1. قائمة المركز المالي(الميزانية) بتاريخ كل فترة مالية
2. قائمة الدخل للفترة المالية(جدول حساب النتيجة)
3. قائمة التغيرات في حقوق الملكية (التغير في الأموال الخاصة)
4. قائمة التدفقات النقدية للفترة(جدل تدفقات النقدية)
5. الملاحق (تقارير) و تشمل ملخصا للسياسات المحاسبية الهامة و معلومات توضيحية.

و عند إعداد القوائم المالية وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS) يتم إفتراض استمرارية الشركة في المدى المستقبلي، و في حالات عدم التأكد من عدم استمرارية الشركة لا يتم إعداد القوائم المالية على أساس أنها مستقرة بل على أساس آخر مثل أساس التصفية[47].

---

[47] جورج فوستر، ترجمة خالد علي أحمد كاجيجي، إبراهيم ولد محمد فال (2013): تحليل القوائم المالية، دار المريخ للنشر، الرياض، ص ص26-27

و في عام 1989 قامت لجنة معايير المحاسبة الدولية (International Accounting Standards Committee) بوضع و نشر الاطار المفاهيمي لاعداد و عرض القوائم المالية.

و من الأهداف الرئيسية لهذه القوائم نذكر[48]:

1. توفير معلومات عن المركز المالي للشركة و عن نتيجة أعمالها.

2. توفير معلومات تفيد مستخدميها في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية بما يمكنهم من المفاضلة بين التدفقات الحالية و المستقبلية مع تحديد توقيتها و درجة عدم التأكد المحيطة بها.

3. توفير المعلومات المتعلقة بموارد الشركة و الالتزامات المقابلة لتلك الموارد.

4. توفير معلومات عن كيفية حصول الشركة على الموارد و كيفية إستخدامها.

5. توفير معلومات عن أداء الشركة و أرباحها المحتملة.

و الملاحظ أن هذه الأهداف تشكل المعلومات اللازم الإفصاح عنها لمختلف الأطراف في القوائم و المالية التي تعتبر بذلك المنتج النهائي للمحاسبة كنظام للمعلومات،الذي تتوقف فعاليته على تطوير وظيفتي القياس و الإفصاح المحاسبي بما يتوافق مع معايير المحاسبة و الإبلاغ المالي الدولية.

أما عن حدود منفعة المعلومات المفصح عنها بالقوائم المالية فالأمر يتوقف على تحقق خاصية ملائمة تلك المعلومات و الثقة فيها، بالإضافة إلى ضرورة التكامل مع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بحسب ما تضمنه الاطار المفاهيمي لاعداد و عرض القوائم المالية.

و إن الإفصاح المحاسبي عن المعلومات في الوقت المناسب لمستخدميها في ضوء إلتزام الشركة بمعايير المحاسبة الدولية، يعد شرطا لتحقيق ملائمتها في إطار إحداث توافق بين الطلب و العرض.

لكن بالنظر إلى ما تضمنه الاطار المفاهيمي لاعداد و عرض القوائم المالية من تحديد للأهداف ومجموعة القوائم المالية حتى للفترة ما قبل عام 2001، فان القوائم المالية لا توفر معلومات كافية لكل الأطراف من مختلف الدول، ما يعني أن المعايير المحاسبية التي يتم تطويرها في أي بلد قد لا تحتوي على أسس و قواعد لاعداد و عرض القوائم المالية لكافة أحداث و عمليات الشركة ما لا يخدم بالمستوى المطلوب إحتياجات جميع مستخدمي معلومات القوائم المالية.

و الجدير بالذكر أن فئات مستخدمي القوائم المالية تتسع لتشمل جميع من لهم مصلحة في الشركة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر و من هذه الفئات التي لم يرد ذكرها ضمن إطار إعداد و عرض القوائم المالية الصادر عن لجنة معايير المحاسبة الدولية نجد:

---

[48] حنان رضوان حلوة(2006): النموذج المحاسبي المعاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، ص ص 47-145.

1. إدارة الشركة،

2. المحللون و المستشارون الماليون

3. السوق المالي و المنافسون و المحامون

و إن المعلومات المفصح عنها بالقوائم المالية تغطي عملية قياس لأحداث حصلت في الماضي ما لا يلبي جميع ما يحتاجه مستخدمو القوائم المالية من معلومات سواء كانت مالية أو غير مالية لاتخاذ قراراتهم التي تتعلق في معظم الحالات بالمستقبل.

و لهذه الأسباب تم في الفاتح من أفريل 2001 إعادة هيكلة لجنة معايير المحاسبة الدولية تحت اسم مجلس معايير المحاسبة الدولية (International Accounting Standards Board) ليقوم بتعديل الاطار المفاهيمي لاعداد و عرض القوائم المالية، حيث بدأ بإصدار معايير دولية لإعداد التقارير المالية(IFRS)،و في عام 2010 تم إعادة هيكلة الاطار المفاهيمي السابق حيث أضيفت إليه الأجزاء التالية[49]:

1. أهداف التقارير المالية المعدة للأغراض العامة

2. الشركة معدة التقرير

3. الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة

و يتضح أن الاطار المفاهيمي الجديد قد عالج بالأساس التقارير المالية ذات الغرض العام، و هي التقارير التي تعدها منشآت الخاصة بالإضافة إلى المنشآت الاقتصادية المملوكة من قبل الدولة و التي تستخدم المحاسبة المالية التجارية، و يتم إعداد هذه التقارير لتلبية الاحتياجات العامة من المعلومات لشريحة واسعة من المستخدمين الخارجيين لتقارير الشركة دون التخصيص لفيئة معينة.

ثانيا– أهداف التقارير المالية المعدة للأغراض العامة و منفعة معلوماتها

اعتمد مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB)على عنصر منفعة و فائدة المعلومات في إتخاذ القرارات كمدخل لتحديد أهداف التقارير المالية،التي تتمثل أساسا في توفير بيانات تكون مفيدة Useful في إتخاذ القرارات الاقتصادية لشريحة عريضة من مستخدمي القوائم المالية.

[49] بن ربيعة حنيفة 2010 : الواضح في المالية وفق المعايير الدولية المحاسبة ، الجزء الأول، دار هومة الجزائر، ص 19.

و يرتبط تحقيق التقارير المالية للإفصاح ما يزيد من منفعة معلوماتها بتحقق الملائمة في الإفصاح من خلال تطبيق معايير المحاسبة الدولية ما يسهل من فهم المعلومات المحاسبية و يمكن من مقارنتها مع مثيلتها لشركات عالمية، و يزيد من الثقة فيها[50].

و من التقارير التي تقدم معلومات مفيدة ما يحقق الإفصاح الملائم نذكر:

1- تقرير مختصر عن أداء الشركة و مركزها المالي.

2- تقرير عن موارد الشركة غير الواردة في القوائم المالية مثل الموارد البشرية و الشهرة.

3- تقرير عن القيمة المضافة و مؤشراتها التي تستخدم لتقييم أداء كافة عوامل الإنتاج.

4- تقرير عن أداء النشاط الاستثماري للشركة.

5- تقرير عن أوضاع العمالة من ناحية الكفاية و الكفاءة.

وعلى أساس ما تتضمنه التقارير المالية من معلومات توضحية تلبي حاجة مستخدميها من مختلف الفئات، فانه يمكن توضيح أهداف التقارير المالية المعدة للاستخدام العام فيما يلي[51]:

1- مساعدة المستثمرين المحلين و المحتملين على تقييم كفاءة إدارة الشركة و درجة سيولة أصولها ومساعدتهم على تحديد توزيعات الأرباح ما يمكنهم من تقييم أسهم الشركة بالمقارنة مع أسهم شركات أخرى و من ثم إتخاذ قرار الشراء أو البيع.

2-مساعدة الموردين على تقدير ما إذا كانت الشركة ستكون عميل جيد قادر على سداد ديونه، ومساعدة الزبائن على التنبؤ بوضع الشركة المستقبلي و قدرتها على الاستمرار في الإنتاج و البيع.

3- تزويد المقرضين بالمعلومات التي تساعدهم على تقدير قدرة الشركة على سداد القروض.

4- مساعدة الحكومات و الجهات المنظمة لأعمال الشركات في التأكد من مدى إلتزام الشركة بالقوانين مثل قانون الشركات و قوانين الضرائب.

5- توفير معلومات للجمهور حول الموارد الاقتصادية للشركة ما يساعدهم في تحديد نقاط القوة والضعف المالية للشركة.

أما عن مدى جودة القوائم و التقارير المالية ذات الغرض العام فتتعلق بما تحتويه من معلومات وبيانات ملائمة ذات مصداقية و موثوقية و تحقق المنفعة لمستخدميها، و قد حدد معيار المحاسبة الدولي رقم(IAS1) عرض القوائم المالية الأسس الواجب إتباعها لعرض القوائم المالية وحدد الحد الأدنى من

[50]Elliott Barry and Elliott Jamie (2001): Financial Accounting and reporting, 5thEdition, Person Education, London, p124.

[51] H. Grégory(2004): lire les états financiers en IFRS, Edition organisation, Paris, pp 28-30.

محتوياتها ، غير أن هذا المعيار لم يحدد التفاصيل الخاصة بالاعتراف و القياس و الإفصاح عن عمليات دقيقة، و التي تم التعرض لها و معالجتها بحسب معايير أخرى بهدف التحسين من منفعة المعلومات الواردة بالقوائم و التقارير المالية. و من هذه المعايير نقدم:

1- المعيار المحاسبي الدولي رقم (IAS32) الأدوات المالية: العرض:

يتم تطبيق متطلبات هذا المعيار لتصنيف الأدوات المالية و تصنيف العوائد المتعلقة بها من فوائد وأرباح الأسهم والأرباح والخسائر الناجمة عنها، كما يبين حالات إجراء المقاصة بين الأصول والمطلوبات المالية.

و يطبق هذا المعيار على كل أنواع الأدوات المالية ماعدا حقوق و إلتزامات الموظفين التي تعالج بموجب معيار المحاسبة الدولي رقم(IAS19) منافع الموظفين، عقود التأمين التي تعالج بموجب معيار الإبلاغ المالي الدولي رقم (IFRS4)عقود التأمين،أما العقود و الالتزامات التي تتم بموجب معاملات الدفع على أساس الأسهم فتعالج بموجب معيار الإبلاغ المالي الدولي رقم (IFRS2)المدفوعات على أساس الأسهم[52].

2- المعيار المحاسبي الدولي رقم(IAS39) الأدوات المالية: الاعتراف و القياس:

جاء هذا المعيار استكمالا للمعيار رقم(IAS 32): العرض حيث يعتبر نقطة تحول هامة في الفكر المحاسبي،حيث أنه يتجه نحو مفهوم القيمة العادلة المحدد بحسب معيار الإبلاغ المالي رقم (IFRS13): قياس القيمة العادلة كأساس للقياس والإثبات المحاسبي، وذلك بهدف تعزيز خاصية الملائمة للمعلومات المحاسبية المعروضة في التقارير المالية.

ويهدف المعيار رقم (IAS39)إلى وضع أسس الاعتراف والقياس المتعلقة بالأصول المالية والمطلوبات المالية، وللعقود المتعلقة بشراء أصول أو بنود غير مالية، ويبين المعيار كيفية تصنيف الأصول والمطلوبات المالية ومتى يتم إلغاء الاعتراف بها، والمعالجة المحاسبية لانخفاض القيمة.

و في سياق العمل على زيادة منفعة المعلومات من خلال تفعيل عمليات تصنيف و قياس الأصول المالية يتوقع أن يحل معيار الإبلاغ المالي الدولي رقم(IFRS9) الأدوات المالية- التصنيف والقياس محل المعيار المحاسبي رقم(IAS39) ، أما بالنسبة لمتطلبات الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالأدوات المالية فخصص لها معيار الإبلاغ المالي رقم (IFRS7)الأدوات المالية: الإفصاحات، في حين ركز معيار المحاسبة الدولية رقم32 على متطلبات العرض للمعلومات الخاصة بالأدوات المالية[53].

---

[52] محمد أبو نصار، جمعة حميدات 2014 : معايير المحاسبة و الإبلاغ المالي الدولي، دار وائل للطبع و النشر الطبعة الثالثة، ص ص 456-459.

[53] محمد أبونصار، جمعة حميدات 2014 : مرجع سبق ذكره، ص ص561-563

و الملاحظ أنه بتطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولي تتكامل القوائم و التقارير المالية ذات الغرض العام بما يحقق الافضاح الملائم عن المعلومات التي تساعد مستخدميها على تقييم:

1- أهمية الأدوات المالية في قائمة المركز المالي وقائمة الدخل للشركة؛

2- طبيعة ومدى المخاطر الناجمة عن الأدوات المالية التي تتعرض لها الشركة خلال الفترة المالية.

ثالثا- جودة المعلومات المحاسبية و العوامل المؤثرة فيها:

- **مفهوم جودة المعلومات المحاسبية:**

تُعرف المعلومات المحاسبية بأنها "كل المعلومات الكمية وغير الكمية التي تخص الأحداث الاقتصادية للشركة و التي تتم معالجتها و الافصاح عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية في القوائم والتقارير المالية[54].

أما عن مفهوم جودة المعلومات المحاسبية و حيث أن هناك مداخل مختلفة بحسب وجهات نظر مستخدمي المعلومات المحاسبية للدلالة عن جودتها ، فانه لا يوجد مفهوم واحد متفق عليه لجودة المعلومات المحاسبية و قد إستخدم مجلس معايير المحاسبة المالية (The Financial Accounting Standards Board)عدة مفاهيم للدلالة عن جودة المعلومات المحاسبية منها جودة المحاسبة و جودة المعايير المحاسبية، وجودة القوائم المالية و جودة الربح[55].

و في ضوء تعدد وجهات النظر حول مفهوم جودة المعلومات المحاسبية، استقر الفكر المحاسبي على أن هناك مقاييس بديلة يمكن الاعتماد عليها للتعبير عن جودة المعلومات المحاسبية. و ذلك على إعتبار أن جودة المعلومات المحاسبية هي المدى الذي يمكن أن تشكل فيه بعض المؤشرات المحاسبية مداخل موثوقة للقياس و التعبير عن حقيقة أداء الشركة و نتائج أعمالها، بما يغطي حاجيات و مصالح مستخدمي المعلومات ا و يحقق لهم الاستفادة المطلوبة و من هذه المداخل نذكر:

1- مدخل جودة الربح: يعتبر أن الربح المحاسبي هو أكثر المعلومات منفعة لمستخدمي المعلومات ويتوقف تحقيق الربح بجودة على حجم الموارد المتاحة ومدي كفاءة الإدارة في تشغيلها[56].

2- مدخل جودة الاستحقاقات: يشير إلى المدى الذي تفسر فيه الاستحقاقات المحاسبية تحقق كل من الأرباح والتدفق النقدي التشغيلي، ما يشكل معلومات ذات منفعة لمستخدميها.

---

[54] مبارك صلاح الدين 2005:إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية ،دار الجامعية الجديدة للطباعة الاسكندرية ص23

.

[55] Mohamed Humayun Kabir, Fawzi Laswad, Mohamed Ainul Islam (2010): Impact ofIFRS in New Zealand on Accounts and Earnings Quality, Australian Accounting Review, volume 20. No 4, pp 343-357.

[56]أبوالخير و مدثره (2007): أثر معايير المحاسبة الدولية والعوامل النظامية على جودة القوائم المالية: دراسة ميدانية عن تطبيق معيار الانخفاض في قيمة الأصول،المجلة العلمية للتجارة والتمويل،العدد الأول، كلية التجارة،جامعة طنطا،ص ص1-7.

3-مدخل توقيت الاعتراف بالأرباح والخسائر: و يعتبر أن الاعتراف بالإيرادات أو المصروفات (في التوقيت المناسب يزيد من جودة الربح يحسن من جودة المعلومات المحاسبية.

و بملاحظة أنه رغم تعدد هذه النماذج إلاأنها بما تتضمنه من مؤشرات تُمكن من قياس درجة جودة المعلومات المحاسبية و مدى قدرتها على تحقيق المنفعة لمستخدميها بحسبتفسيرات كل منهم لهذه المعلومات و وجهات نظرهم المختلفة.

و لما سبق نستخلص بأن مفهوم جودة المعلومات المحاسبية يرتبط إلى حد كبير بمدى مصداقية و ملائمة المعلومات مع إحتياجات مستخدميها باختلاف طبيعتهم و حدود طلباتهم و تقديمها لهم في الوقت المناسب و بالشكل و الحجم الملائم، و ذلك في ضوء التزام الشركة بالمعايير المحاسبية الدولية ومختلف التشريعات القانونية، ما يخلق قدرة للمعلومات المحاسبية على تحقيق المنفعة لمستخدميها من خلال تعبيرها الصادق و الملائم و الكافي عن حقيقة أداء الشركة.

و عليه فان تحقق جودة المعلومات المحاسبية يعكس ما تتمتع به المعلومات المحاسبية من خصائص نوعية (أساسية أو معززة)، مع ضرورة تكامل هذه الخصائص مع الخصائص الكمية التي تركز على حجم المعلومات المقدمة للأطراف المستفيدة منها.

- **عناصر البيئة المؤثرة على جودة المعلومات:**

و حيث أن المحاسبة تعتبر نظاما للمعلومات تتأثر بعناصر البيئة المحيطة بها و تؤثر فيها،إنطلاقا من تعاملها مع ظواهر إقتصادية و إجتماعية وفقا لآلية القياس و الإفصاح المحاسبي حتى يتم معالجة بيانات تلك الظواهر و من ثم إعادتها إلى البيئة المحيطة بصورة معلومات، فان تحقيق جودة المعلومات المحاسبية يعتمد على تفعيل عناصر البيئة التي يمكنها أن تؤثر على جودة المعلومات التي يعد مفهومها مفهوما مرنا يجب تطويره تفاعلا مع تطور عناصر البيئة المحيطة و ذلك كما يلي:

1- تطوير المعايير المعتمدة:تؤثر معايير المحاسبة والتقارير بشكل مباشر على جودة المعلومات المحاسبية من ناحية ملائمة القياس و الإفصاح،إحداث تماثل و كفاية في المعلومات، و هو ما يتطلب تنظيم الهيئات المحاسبية و تزويدها بالموارد البشرية و المادية و الفنية ما يزيد من جودة المعلومات من خلال ما تصدره من معايير ولوائح تنفيذية،بالإضافة إلى تفعيل أعمال الرقابة.

2- تطوير معايير للمراجعة: إن تفعيل هذه المعايير و تطوير اخلاقيات مهنة المراجعة من ناحية الكفاءة و الاستقلالية سينعكس إيجابيا على جودة المعلومات المحاسبية من خلال الحد من المخاطر وممارسات الاحتيالية، و التقليص على درجة التحفظ المحاسبي على بيانات الشركات.

3- تطوير و تفعيل آليات الحوكمة: ما يؤثر إيجابيا على جودة أعمال لجان المراجعة، و أعمال مجلس الإدارة و أعمال المراجعة الداخلية، و من ثم التأثير على جودة المعلومات المحاسبية.

4- مرونة إتخاذ القرارات الإدارية: فيما يخص الاختيار بين السياسات المحاسبية المتاحة و طرق إجراء التقديرات وهيكلة العمليات لاتباع طريقة معينة في معالجة بعض البنود المحاسبية، ما قد يؤثر سلبا على مصداقية المعلومات المحاسبية و يقلل من جودتها.

و عليه يتضح أن تحقيق جودة المعلومات المحاسبية يتأثر بدرجة كبيرة بعناصر البيئة ما يتطلب تطويرها حتى تزيد من قدرة المعلومات على تحقيق المنفعة لمستخدميها.

رابعا- إنعكاس معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات المحاسبية و قيمة الشركة:

في إطار الاجتهاد و العمل على تحسين جودة المعلومات المحاسبية و زيادة قدرتها على تحقيق المنفعة لمستخدميها، قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بإجراء عدة تعديلات على الاطار المفاهيمي لاعداد و عرض القوائم المالية و ذلك كمايلي:

1- تعديلات على الخصائص النوعية للمعلومات[57]:

أصدر المجلس (IASB) قائمة المفاهيم رقم (7) في سبتمبر عام2010 و التي تضمنت إجراء بعض التعديلات على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية التي قسمت إلى مجموعتين:

أ- **الخصائص النوعية الأساسية** :و تشمل خاصيتين

الملائمةRelevance:وحتى تكون المعلومات ملائمة لمستخدميها لا بد:

-أن تكون ذات صلة بالقرار أي تؤثر على قرارات مستخدميها و تحدث فرقا فيها، بمساعدتهم في تقييم الأحداث الماضية و الحاضرة و المستقبلية أو تعديل عملية التقييم السابقة.

-أن تتميز بالقيمة التنبؤية، أي تُمكن تلك المعلومات مستخدميها من التنبؤ بالأداء المالي للشركة وقدرتها على دفع توزيعات الأرباح و توقعات أسعار الأسهم المستقبلية...الخ.

-أن يتم الإفصاح عن المعلومات بحسب طبيعتها و أهميتها النسبية، و لم يحدد مجلس معايير المحاسبة الدولية معيارا للأهمية النسبية حيث يعود ذلك لحجم الشركة و طبيعة عملياتها.

التمثيل الصادق:و حتى يتحقق لابد:

[57] محمد أبو نصار، جمعة حميدات (2014): مرجع سبق ذكره، ص ص 7-11.

-أن تعبر المعلومات بصدق عن العمليات المالية و أحداث الشركة، ما يفترض أن تكون كاملة أي تعبر عن كافة المعلومات الوصفية و التوضيحية ما يحقق المقدرة التفسيرية لمستخدميها، بالإضافة الى تميزها بالحياد أي أن تعرض لكل الأطراف للاستخدام العام دون تحيز، كما يتطلب صدق المعلومات خلوها من الأخطاء من ناحية وصفها و معالجتها.

-أن تعبر المعلومات عن كل أصول الشركة حتى تلك التي تحصلت عليها من خلال منحة حكومية، غير أن التمثيل الصادق لهذه العناصر لا يعني أن المعلومات الممثلة تتميز بالملائمة.

ب- الخصائص المعززة للخصائص النوعية للمعلومات و تشمل فيمايلي:

القابلية للمقارنةComparability : و يقصد بها إمكانية مقارنة القوائم المالية لفترة مالية مع قوائم لفترات أخرى لنفس الشركة أو مع شركة أخرى، و تحقيق ذلك يفترض:

-الثبات في إستخدام السياسات المحاسبية و إعلام المستخدمين عن هذه السياسات وعن أي تغير فيها وآثار هذا التغير، مع أنه لا يسمح بتغيير السياسات المحاسبية إلا في ظروف محددة تحقق خاصية الملائمة و الموثوقية أو كمتطلب لمعيار دولي كما هو وارد في معيار المحاسبة الدولي رقم (8) السياسات المحاسبية، التغيرات في التقديرات المحاسبية و الأخطاء.

-الثبات في أسلوب عرض القوائم المالية من فترة لأخرى و تصنيف البنود، ما يُمكن من مقارنة القوائم المالية للشركة مع قوائم شركات أخرى و لنفس الفترة.

وإن قابلية المعلومات للمقارنة ترتبط بمبدأ الاتساق و التماثل ما يمكن من تحقيق المقارنة عبر الفترات المالية المختلفة. كما أن الإفصاح عن السياسات المحاسبية يحقق خاصية القابلية للمقارنة.

القابلية للتحقق Verifiability: و تعني الإتفاق بين المحاسبين المستقلين عند قيامهم بعملية القياس باستخدام نفس طرق القياس و الخروج بنتائج متشابهة لأحداث الشركة، و قد تحدث خاصية قابلية التحقق إما بـ:

- صورة مباشرة و تعني التحقق من القيمة بالمشاهدة الفعلية و المباشرة مثل جرد النقدية.
- صورة غير مباشرة و تعني التأكد من مدخلات نماذج القياس المحاسبي مثل التحقق من الكمية والتكلفة لقيمة المخزون، و إعادة احتساب المخرجات أي قيمة مخزون آخر المدة.

القابلية للفهمUnderstandability : وتعني تصنيف و عرض المعلومات بشكل واضح و مفهوم بعيدا عن التعقيد و الصعوبة، حيث تفترض هذه الخاصية أن لدى المستخدمين بعض المعرفة في الأعمال والأنشطة الاقتصادية والمحاسبية وأن لديهم الرغبة في دراسة المعلومات المفصح عنها بالقوائم و التقارير

بقدر معقول من العناية دون استبعاد المعلومات المهمة والملائمة لحاجات إتخاذ القرارات. وإن تحقيق صفة القابلية لفهم المعلومات المحاسبية يعتبر تحدٍ لواضعي المعايير ليتأكدوا بأن المعايير التي طوروها لتعالج المواضيع الحساسة والمعقدة تنتج تقاريرا مالية واضحة و مفهومة لمستخدميها من مختلف الفئات.

و يعتمد تحقيق جودة المعلومات و زيادة قدرتها على تحقيق المنفعة لمستخدميها، على تفاعل خاصية المصداقية التي توفر الثقة إلى جانب خاصية الملائمة مع إعتبار كل من خاصية القابلية للمقارنة والفهم،و إن إحترام الخصائص الواجب توافرها في المعلومات المحاسبية والتوازن بينها يعد بمثابة نقطة البداية لتحقيق جودتها و زيادة فائدتها، حيث يحتاج الامر إلى إعتبار:

– أهداف مستخدمي المعلومات المحاسبية و مستوى فهمهم لها.

–تكلفة إنتاج و توفير و تقديم المعلومات لمستخدميها، حيث يجب أن يكون العائد من إستخدام المعلومات أكبر أو يساوي على الأقل التكلفة الناتجة عن تقديم المعلومات.

–الأهمية النسبية في تطبيق الخصائص النوعية، حيث تعد بمثابة المعيار الكمي لتحديد حجم كمية المعلومات اللازم الإفصاح عنها بما يحقق خاصية الملائمة للمعلومات.

لما سبق يتضح أن المعلومات المحاسبية المفصح عنها بالقوائم و التقارير المالية نتيجة عمليتي القياس والإفصاح، يفترض أن تعبر بشكل صادق عما تمثله و أن تتميز بالحياد و تكون خالية من الأخطاء بالصورة التي تحقق خاصية الثقة و خاصية القابلية للتحقق في القياس و الصدق و القابلية للفهم في الإفصاح، و هو ما يتطلب تفعيل الأنظمة المحاسبية قياسا و إفصاحا بما يتوافق مع معايير المحاسبة ومعايير الإبلاغ المالي الدولية.

2– إصدار معايير جديدة للإبلاغ المالي الدولي:

و حيث أن التوزان بين الخصائص النوعية التي يجب أن تتسم بها المعلومات المحاسبية يعد أساس تحقيق جودتها، فان تلك الخصائص تكون ذات فائدة كبيرة للمسؤولين عن وضع معايير إعداد القوائم و التقارير المالية في تقييم نوعية و جودة المعلومات التي تنتج عن تطبيق الطرق و الأساليب المحاسبية البديلة لقياس العمليات و الاحداث الاقتصادية و المالية للشركة.

و بهدف تفعيل أساليب القياس و الإفصاح ما يؤثر على تحسين جودة المعلومات و زيادة قدرتها التفسيرية، قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بإصدار عدة معايير للإبلاغ المالي الدولي لإحداث تناسق في تطبيق قياسات القيمة العادلة و تعزيز الإفصاح عنها و من أهم هذه المعايير نقدم:

- **معيار الإبلاغ المالي رقم(IFRS13) قياس القيمة العادلة**

أصدر مجلس المحاسبة الدولية هذا المعيار لمعالجة مشكلة تباين متطلبات قياس القيمة العادلة للمعايير السابقة و مشكلة عدم قابلية المعلومات الواردة في التقارير المالية للمقارنة.

و تعرف القيمة العادلة بأنها القيمة التي يمكن إستلامها لبيع أصل أو دفعها لسداد إلتزام في تاريخ القياس لعملية منتظمة بين أطراف تتعامل في السوق، و يسعى هذا المعيار إلى زيادة الاتساق و قابلية المقارنة في مقايس القيمة العادلة و الإفصاح من خلال التسلسل الهرمي للقيمة العادلة الذي يصنف المدخلات المستخدمة في تقنيات التقييم إلى ثلاث مستويات.

حيث يعتمد المستوى الأول على الأسعار المعلنة في السوق النشطة التي توفر مرجعا و أدلة أكثر موثوقية لقياس القيمة العادلة دون تعديل الأسعار.

أما المستوى الثاني فيعتمد على مايلي[58]:

-أسعار الأصول المعلنة في سوق مشابه للأسعار في أسواق نشطة.

-أسعار الأصول المشابهة للأصول المعنية في أسواق غير نشطة.

-أسعار غير معلنة للأصول و يمكن الوصول إليها من خلال سعر الفائدة و معدل العائد.

في حين يعتمد المستوى الثالث على قيم غير متاحة في السوق، حيث تقوم الشركة من خلال ما تتوفر عليه من معلومات و باعتبار طبيعة الأصل بتطوير قيمة تتصف بالعدالة.

أما عن تقدير السعر المناسب لبيع الأصول أو نقل الالتزام فتتم باستخدام تقنيات التقييم باعتبار المدخلات الكافية دون المدخلات غير القابلة للتأكد و هو ما يمكن توفره في السوق المالي و أسواق المتعاملين، و من أهم تقنيات التقييم المعتمدة لقياس القيمة العادلة نذكر:

-مدخل السوق و يعتمد على الأسعار و المعلومات الناتجة عن معاملات السوق.

-مدخل التكلفة و يعتمد على تكلفة الاحلال الحالية.

-مدخل الدخل و يعتمد على خصم التدفقات النقدية المستقبلية المتوقع تحققها.

و يمكن الاعتماد على مدخل واحد لتقييم الأصول و في بعض الحالات أكثر من مدخل، و عموما يجب على الشركة الإفصاح عن الأصول التي تقاس بالقيمة العادلة و الإفصاح عن تقنيات التقييم و المدخلات المستخدمة في تطوير هذه القياسات، و عند استخدام مدخلات غير متاحة و قابلة للرصد يجب الإفصاح عن تأثير تلك القياسات على الربح أو الخسارة.

[58]Profession Comptable(2014) : Evaluation de juste valeur(IFRS13), La Revue Comptable et Financière, N°105, p55.

و لما سبق نصل إلى القول بأنالأخذ بمعيار قياس القيمة العادلة يمكن أن يكونموثوقا فقط في حالة عدم وجود فروق هامة لدى التحقق من تقديرات قياس القيمة العادلة، و هذا قد لا يتحقق في ظل عدم وجود سوق نشطة. وبالتالي فإن افتراض قيم عادلة في ظل عدم وجود أساس سوقي سيؤثر سلبا على ملائمة وموثوقية وقابلية مقارنة وقابلية فهم التقارير المالية ما يؤثر سلبا على جودة المعلومات المحاسبية المفصح عنها،حيث قد يتم التقرير عن أصل بقيمة تم احتسابها على أساس نموذج رياضي لسوق افتراضية.و لوتم تطبيق هذا الأساس لتقييم استثمارات مالية غير مسعرة فستكون هناك خطورة بأن يتم استخدام أرباح المضاربة المستقبلية لتبرير التقرير عن هذه الاستثمارات وعرضها في قائمة المركز المالي بقيمة مرتفعة، بالإضافة إلى التقرير عن أرباح مضاربات مرتفعة ما يؤدي إلى عدم ملاءمة و موثوقية التقارير المالية.و عليه فإن مستخدمي التقارير المالية سيحتاجون إلى تمييز واضح بين الأرقام الموضوعية والأرقام غير الموضوعية (تقدير شخصي)، وما بين الأرباح والخسائر المتحققة المبنية وتلك النتائج المبنية على أسعار سوق افتراضية.

إن التأثير الايجابي لمعاير الابلاغ المالي الدولي رقم (13) قياس القيمة العادلة على الخصائص النوعية للمعلومات و تحقيق جودتها ما يزيد من منفعتها في ترشيد قرارات مستخدميها، يتوقف على شرط توافر الأسواق المالية الفاعلة وتوافر القوانين التي تساهم في ضبط أخلاقيات إدارة الشركات المطبقة لمعايير القيمة العادلة، وتوافر الكوادر الفنية المؤهلة للتعامل مع القيمة العادلة.

و حيث أن مشكلة الموثوقية تعد أهم صعوبات تطبيق محاسبة القيمة العادلة، فانه و لضمان حسن عملية قياس القيمة العادلة ينبغي على معدي التقارير العمل بالإرشادات التالية[59]:

-تحديد الأصل أو الالتزام موضوع القياس و إعتبار خصائصه و طبيعته، أما الأصول غير المالية فان إفتراض التقييم يجب أن يكون ملائما لعملية القياس باعتبار استمرارية الاستخدام للأصل مع أعلى درجة و أفضل إستخدام للأصل.

-يفترض أن يتم قياس القيمة الحالية من خلال السوق الرئيسي للأصل أو سوق مماثل له، على أن تتم عملية القياس بشكل طبيعي و منتظم في ظل ظروف السوق بتاريخ إجراء عملية التقييم.

-استخدام وسيلة التقييم المناسبة لقياس القيمة العادلة باعتبار توفر البيانات الملائمة.

[59] محمد أبو نصار، جمعة حميدات (2014): مرجع سبق ذكره، ص 827.

- **معيار الإبلاغ المالي رقم(IFRS9) الأدوات المالية**

نظرا إلى تذمر الكثيرون من مستخدمي المعلومات المحاسبية حول العالم من صعوبة فهم و تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم(39): الأدوات المالية، إجتهدا منذ عام 2005 كل من مجلس معايير المحاسبة الدولية و مجلس معايير المحاسبة الإمريكي لتسهيل المحاسبة و التقرير عن الأدوات المالية، حيث تم إصدار معيار الإبلاغ المالي رقم (9) الأدوات المالية و إستكمال تعديل أجزاءه المتعلقة بموضوع التدني Impairment و التحوط Hedging تمهيدا لإحلال هذا المعيار محل المعاير المحاسبي رقم(39).

و يهدف هذا المعيار إلى عرض معلومات مفيدة لمستخدميها لتقييم مبالغ و توقيت و الشكوك حول التدفقات النقدية المستقبلية للشركة باعتبار الأسس المتعلقة بالإبلاغ التي منها نذكر:

– الاعتراف المبدئي بالأصول المالية لما تصبح الشركة طرفا في إشتراطات تعاقدية لأداة مالية .

–قياس الأصول المالية بحسب تصنيفها إلى أصول مقاسة بالتكلفة المطفأة و أصول مقاسة بالقيمة العادلة، و هو ما يختلف عن التصنيف السابق للمعيار رقم (39) الذي يتضمن أصول معدة للبيع و أصول محتفظ بها لتاريخ الاستحقاق.

–الاعتراف بفروقات تقييم الأصول المالية عند إعداد البيانات المالية، حيث يتم إظهارها ضمن الأرباح والخسائر باعتبار القيمة العادلة عند إعداد القوائم المالية، أما الأصول المقاسة بالتكلفة المطفأة فيتم الاعتراف بفروقات تقييمها في حساب الأرباح و الخسائر باعتبار قياس التكلفة عند إعداد القوائم المالية مع إطفاء العلاوة أو الخصم بطريقة الفائدة الفعالة.

–إعادة تصنيف الأصول المالية من فئة الأصول المقاسة بالقيمة العادلة بواسطة الأرباح و الخسائر إلى أصول المقاسة بالتكلفة المطفأة، إذا تغيرت أهداف حيازة الشركة لتلك الأصول.

معيار الإبلاغ المالي الدولي رقم (IFRS7) الأدوات المالية: الإفصاحات ركز هذا المعيار على متطلبات الإفصاح فيما يخص:

–تبيان عنصر الأهمية للأدوات المالية في الميزانية و جدول النتائج.

–تبيان طبيعة و درجة المخاطر الناجمة عن الأدوات المالية بتاريخ إعداد التقارير المالية.

–الإفصاح عن الأصول و المطلوبات المالية المقاسة بالقيمة العادلة من خلال الأرباح و الخسائر أو الدخل الشامل وفق المعيار رقم(9).

–الإفصاح عن الأصول و المطلوبات المالية المقاسة بالتكلفة المطفأة

–الإفصاح عن مبلغ الأصول المالية المعاد تصنيفها مع توضيح أسباب إعادة التصنيف.

-الإفصاح عن قيمة الأصول المالية المرهونة كضمان للمطلوبات وللالتزامات.
-الإفصاح عن الأرباح و الخسائر الناجمة عن الأصول و المطلوبات المالية،
-الإفصاح عن مبلغ خسارة التدني لكل فئة من فئات الأصول المالية.
-الإفصاح عن السياسات المحاسبية و محاسبة التحوط المذكورة في معيار المحاسبة رقم(39).
-الإفصاحات النوعية عن المخاطر الناجمة عن الأدوات المالية.
-الإفصاحات الكمية عن المخاطر الناجمة عن الأدوات المالية مثل الإفصاح عن القطاعات التي تستثمر فيها الشركة عن طريق شراء أسهم شركات صناعية أو خدمية أو مالية.
-الإفصاح عن الأصول المالية المستحقة أو التي تعرضت للتدني.
-الإفصاح عن مخاطر السوق و تحليل الحساسية لكل نوع من أنواع مخاطر السوق.

و لما سبق يتضح أن معايير الإبلاغ المالي الدولية لاسيما المعيار رقم (IFRS7) تعمل على توسيع الإفصاح عن المعلومات في التقارير المالية ما ينعكس إيجابا على زيادة ثقة مستخدميها،خاصة و أن من بين تلك المعايير لاسيما المتعلقة بالاعتراف و القياس تعمل على زيادة جودة المعلومات التي يتم الإفصاح عنها ومن ثم زيادة ملائمتها لمستخدميها. و يتطلب الأمر ضرورة إهتمام المستثمرين ومختلف المتعاملين مع الشركة بالمعلومات المالية و غير المالية المفصح عنها بالتقارير المالية التي منها ما يعتمد عليها لأغراض التنبؤ وتقييم قيمة الشركة.

- **أثر معايير الإبلاغ المالي على قيمة الشركة:**

إن مفهوم القيمة لحد الآن لم يتحدد بصورة واضحة في تعريف واحد موحد متفق عليه حيث توجد عدة مفاهيم مختلفة للقيمة لإختلاف مجالات إستخدامها، و يمكن حصر هذه المفاهيم في القيمة الدفترية و قيمة التصفية و قيمة الإحلال، قيمة الاستعمال و القيمة الاستثمارية، القيمة السوقية العادلة و قيمة النفاية. غير أن القيمة السوقية العادلة التي تعكس المبلغ الذي يمكن أن تتم به مبادلة الأصل أو سداد الالتزام به بين أطراف مطلعة وراغبة في التعامل على أساس تبادل تجاري بحت، تعد المفهوم الأكثر شيوعا و إستخداما لتحديد قيمة الشركة[60].

أما عملية التقييم فيقصد بها تلك العملية التي تسمح بتحديد قيمة الشركة باعتبار قيم عناصرها المادية وغير المادية المعترف بها و المقاسة بحسب معايير المحاسبة و الإبلاغ المالي الدولية، أي القيمة النظرية التي

[60] عبد العال حمادة طارق (2008): التقييم و إعادة هيكلة الشركات: تحديد قيمة المنشأة، الدّار الجامعية، الاسكندرية، ص ص 12-19.

يخلص إليها الخبير نتيجة تطبيق إحدى طرق التقييم المعتدة، و التي لا توافق بالضرورة السعر الذي يدفع عن قيمة تلك الشركة بعد عملية التفاوض بين البائع و المشتري[61].

فعملية التقييم تحدد قيمة الشركة و تساعد على إتمام العمليات التي تمس بملكية الشركة و منها[62]:

- الاندماج بين شركتين بهدف توحيد كلّ الموارد و الكفاءات و إنشاء استثمار مشترك.
- العرض العام للتبادل أو الشراء، التصفية و البيع
- زيادة رأس مال الشركة و استمراريتها و توسيع نشاطها
- الاستثمار بشراء أسهم شركات أخرى، و السيطرة.

و غير ذلك من الحالات التي تتطلب تحديد قيمة الشركة من خلال إجراء عملية تقييم التي في الواقع تعد عملية واسعة و صعبة خاصة في ظل تعدد طرق و مداخل التقييم لاختلاف دوافع و حالات التقييم، حيث يتوقف نجاح هذه العملية على مدى توفر المعلومات اللازمة و الخاصة بالشركة، و التي يفترض أن تكون على قدر مقبول من الجودة فيما يخص تميزها بالمصداقية و الملائمة و القابلية للفهم و المقارنة و أن تقدم بالحجم الكافي و في الوقت المناسب بما يخدم الخبير القائم على إجراء عملية التقييم و تحديد قيمة الشركة الأقرب إلى القيمة الحقيقة و العادلة لها.

و حيث أن المعلومات المفصح عنها بالقوائم والتقارير المالية و سواء كانت كمية أو كيفية تشكل مدخلات لعملية التقييم و تحديد قيمة الشركة و هي في نفس الوقت تعتبر مخرجات للنظام المحاسبي، فانه يبرز الدور الأكثر أهمية للمحاسبة بمختلف وظائفها(الاعتراف و القياس و الإفصاح...الخ) في توفير معلومات ذات جودة تحقق المنفعة لمستخدميها،و ذلك من خلال تبني معايير المحاسبة و معايير الإبلاغ المالي الدولية التي تساهم في تحقيق فعالية النظام المحاسبي بما ينعكس إيجابا على التحسين من كفاءة القوائم و التقارير المالية، و قيمة و جودة معلوماتها بتوفرها على قدر كبير من الملاءمة، والثقة، والقابلية للمقارنة والفهم، ما يساهم في دعم قدرة تلك المعلومات على إفادة مستخدميها لا سيما خبراء التقييم في تشخيص وضعية الشركة و تقييم أدائها و التنبؤ بتدفقاتها النقدية المستقبلية من ثم التوصل إلى تحديد

---

[61] أشواق بن قدور(2013): تقييم المؤسسات وفقا لرأس المال غير المادي، دار الراية للنشر و التوزيع عمان، ص 134.

[62] للمزيد أنظر إلى:

- Sébastien Dossogne(2010) : Que vaut mon entreprise ?, Edition des CCI SA, Imprimé en Belgique, pp82-83.
- Georges Legros(2011) :L'évaluation des entreprises, EditionDunod ,Paris ,pp5-7.

القيمة العادلة للشركة باستخدام طريقة التقييم الأنسب، ما يمكن من إتمام عملية التفاوض و تسعير أسهم الشركة[63].

خاتمة:

على ضوء ما تقدم من دراسة نظرية تحليلية لموضوع إنعكاس تطبيق معايير التقارير المالية الدولية على جودة المعلومات و أثره على قيمة الشركة،حيث يؤثر تبني معايير المحاسبة و الإبلاغ المالي الدولية على تفعيل أساليب القياس و الإفصاح ما ينعكس إيجابيا على تحسين جودة المعلومات و زيادة قدرتها التفسيرية، حيث توصلنا إلى أن معاير الابلاغ المالي الدولي رقم (13) قياس القيمة العادلة يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لاسيما مصداقيتها و ملائمتها ما يحقق جودة عالية لتلك المعلومات و يزيد من منفعتها في ترشيد قرارات مستخدميها، و ذلك إذا تحقق شرط توافر الأسواق المالية النشطة و إحترام القوانين والتشريعات التي تساهم في ضبط أخلاقيات إدارة الشركات المطبقة لمعايير القيمة العادلة، و توفر الكوادر الفنية المؤهلة لقياس القيمة العادلة فيما يخص إعتبار خصائص و طبيعة الأصول موضوع القياس و استخدام طريقة التقييم المناسبة. كما أن معيار رقم(IFRS9) الأدوات المالية– التصنيف والقياس فقد وضع أسس للتصنيف و القياس(القيمة العادلة، المطفأة)ما ينعكس إيجابيا على ملائمة عرض المعلومات وإفادة مستخدميها فيما يخص تقييم مبالغ وتوقيت التدفقات النقدية المستقبلية للشركة ما يساهم في تحديد قيمتها و أسعار أسهمها، أما المعيار رقم(IFRS7) الأدوات المالية: الإفصاحات فيعمل على توسيع الإفصاح عن المعلومات في التقارير المالية ما ينعكس إيجابا على زيادة ثقة مستخدميها. بالاضافة الى دلك فان تبني معايير المحاسبة و معايير الإبلاغ المالي الدولية يزيد من فعالية النظام المحاسبي بما ينعكس إيجابا على التحسين من جودة معلومات المفصح عنها بالقوائم و التقارير المالية بتوفرها على قدر كبير من الملاءمة والثقة، والقابلية للمقارنة و الفهم، ما يساهم في دعم قدرة تلك المعلومات على إفادة مستخدميها لا سيما خبراء التقييم في تشخيص وضعية الشركة و تقييم أدائها و التنبؤ بتدفقاتها النقدية المستقبلية من ثم التوصل إلى تحديد القيمة العادلة للشركة وإتمام عملية التفاوض و تسعير أسهم الشركة.

التوصيات:

على أساس ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية:

[63]Jean Etienne Palarb et Franck Imbert (2013) : Guide pratique d'évaluation d'entreprise, Edition Eyrolles, Paris, p80.

1-ضرورة العمل بجدية على توسيع تبني معايير التقارير المالية إلى جانب معايير المحاسبة الدولية لما لها من أثر إيجابي على تطوير النظم المحاسبية قياسا و إفصاحا حتى تصبح قادرة على تقديم معلومات مالية ومحاسبية تخدم إحتياجات و مصالح مختلف الفئات ،

2-و بالمقابل يجب العمل على زيادة الكفاءة لدى مُعدي و مُستخدمي التقارير المالية و ذلك بتوفير دورات تدريسية و تدريبية للمحاسبين و المراجعين لإنتاج معلومات محاسبية و مالية على درجة مقبولة من الجودة و الملائمة و الموثوقية و قابلية الفهم و المقارنة...الخ ،

3-ضرورة التماشي مع مستجدات معايير التقارير المالية الدولية و العمل على الاخذ بما يتم إصداره من معايير جديدة بهدف تحسين جودة المعلومات و زيادة ثقة مستخدميها.

المراجع باللغة العربية:

1- أبو نصار، جمعة حميدات (2014): معايير المحاسبة و الإبلاغ المالي الدولي، الطبعة الثالثة، دار وائل للطبع و النشر، الاردن.

2- أبو الخير و مدثر طه (2007): أثر معايير المحاسبة الدولية والعوامل النظامية على جودة القوائم المالية: دراسة ميدانية عن تطبيق معيار الانخفاض في قيمة الأصول، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد الأول ، كلية التجارة جامعة طنطا.

3- أشواق بن قدور(2013): تقييم المؤسسات وفقا لرأس المال غير المادي، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان.

4-بن ربيعة حنيفة(2010): الواضح في المحاسبة المالية وفق المعايير الدولية IAS-IFRS، الجزء الأول، دار هومة، الجزائر.

5- جورج فوستر، ترجمة خالد علي أحمد كاجيجي، إبراهيم ولد محمد فال (2013): تحليل القوائم المالية، دار المريخ للنشر ، الرياض.

6- حنان رضوان حلوة(2006): النموذج المحاسبي المعاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن .

7- عبد العال حمادة طارق (2008): التّقييم و إعادة هيكلة الشّركات: تحديد قيمة المنشأة، الدّار الجامعية، الإسكندرية.

8- صلاح الدين مبارك (2005): إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار الجامعة الجديدة للطبع، الإسكندرية.

المراجع باللغة الفرنسية:

1- Elliott Barry and Elliott Jamie (2001): Financial Accounting and reporting, 5thEdition, Person Education, London.

2- H. Grégory(2004): lire les états financiers en IFRS, Edition organisation, Paris.

3- Mohamed Humayun Kabir, Fawzi Laswad, Mohamed Ainul Islam (2010): Impact of IFRS in New Zealand on Accounts and Earnings Quality, Australian Accounting Review, volume 20, No 4.

4- Profession Comptable(2014) : Evaluation de juste valeur(IFRS13), La Revue Comptable et Financière, N°105.

5- Sébastien Dossogne(2010) : Que vaut mon entreprise ?, Edition des CCI SA, Imprimé en Belgique.

6-Georges Legros(2011) :L'évaluation des entreprises, Edition Dunod, Paris.

7- Jean Etienne Palarb et Franck Imbert (2013) : Guide pratique d'évaluation d'entreprise, Edition Eyrolles, Paris.

مقومات في إدارة الأزمات، قصة يوسف عليه السلام نموذجا

Foundations in crisis management: The story of the Prophet Yusuf as model.

د. روشام بن زيان

Dr.Roucham benziane

جامعة بشار الجزائر

ملخص:

تهدف ورقتنا البحثية إلقاء الضوء على بعض المقومات الأساسية لإدارة الأزمات الاقتصادية، وحماية الأمة من المخاطر الاقتصادية التي تحدق بها، وجاء اختيارنا لقصة يوسف عليه السلام لما فيها من مقومات أسس لها نبي الله، وبقيت راسخة إلى يومنا هذا. لقد رسخ يوسف عليه السلام مبادئ هدفت إلى تحقيق الأمن الاقتصادي مادام هذا من مقاصد الشريعة الإسلامية لقوله تعالى: (يا أيها الذين أمنوا ادخلوا في السلم كافة ولا تتبعوا خطوات الشيطان إنه لكم عدوٌ مبين) البقرة: 208.

لقد جاء يوسف عليه السلام ببرنامج إصلاحي يعتمد على خطة طويلة المدى لمواجهة أزمة عاشتها مصر بل وبلغت الأزمة حتى فلسطين، وشملت الخطة الموازنة بين أربع عمليات اقتصادية، الإنتاج، الاستهلاك، الادخار، ثم إعادة استثمار جزء من المدخرات.

لقد حدد عليه السلام أهداف كل عملية ثم حدد السياسات والوسائل والإجراءات و البرنامج الزمني للخطة، ثم بدأ مرحلة التنفيذ. دون إهمال الجانب الأخلاقي الذي يمثل محور التغيير، فلم ينطلق في خطته قبل أن يستخرج دليل براءته.

الكلمات المفتاحية: يوسف ، مصر، مقومات إدارة الأزمة، خطة طويلة.

Abstract:

Our research paper aims to shed light on some basic foundations of managing economic crisis, as well as the protection of the nation from economic risks . Our choice was on the story of the prophet Yussuf (PBUH). That contains basic elements from which the prophet founded and still remains deep-rooted up to day. These foundations aim to achieve economic security since it is inspired from the Islamic law. Allah says: “Oh who Believe, enter in peace all of you and do not follow the satan's steps; he is a clear enemy to you”. The prophet Yussuf introduces a reformist program based on a long term plan to confront a crisis in which Egypt lived once, and later reached Palestine too. The plan enclosed the enter balance between four economic operations: Production, consumption, saving then reinvest part of the saving. He defined the objectives of of each economic process, In addition to that, he determined the policies, means, procedures and plan schedule. Then he started to the execution phase. Without neglecting the ethical side, which represents the change axe, He did not put his plan into practice before extracting the evidence of his innocence.

Key words: Yusuf, Egypt, foundations crisis management, long term.

مقدمة:

لقد أنزل الله تعالى القرآن معجزة ثم منهجا لحياة المسلمين، لما احتواه من علوم الدنيا، قال تعالى: {مَا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِن شَيْءٍ} (الأنعام38)، وقال تعالى: {وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ} (النحل89)، ونالت الأزمات نصيبها من القرآن الكريم في عدة مواضع، وبمصطلحات مختلفة كالفتنة و المصيبة، فقد عالج القرآن مظاهرها و حلل أسبابها ثم أعطى الحلول للخروج منها.

كما تعددت أنواع الأزمات التي تناولها القصص القرآني، منها ما هي بيئية، و منها ما هي أمنية و أخرى اقتصادية، قال تعالى {وَلَنَبْلُوَنَّكُم بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ}(البقرة 155)، كما أنّ منها ما هو طبيعي، ومنها تسبب فيه الإنسان بجهله وإفساده.

ولعل النماذج كثيرة في القصص القرآني، فأولها كانت أزمة آدم وحواء الذين أخرجهما الله من الجنة، فانتقلا من نمط حياة إلى نمط مغاير تماما، ثم توالت الأزمات فكانت حادثة الطوفان بغرق سفينة نوح عليه السلام، فأزمة قوم هود الذين تعرضوا لعاصفة رملية طمست معالم بلاد عمروها كثيرا، كانت أراضيها خصبة و جبالها تكسوها غابات خضراء بها أنهار جارية، ثم جاءت قصة ثمود قوم صالح الذين تميزوا بطول أعمارهم فكان الواحد منهم يبني بيتا فينهدم و هو لازال حيا، فلما رأوا ذلك اتخذوا من الجبال بيوتا فارهين، فنحتوها وكانوا في سعة من معايشهم، فسلط الله عليهم الصيحة، وفي قصة قوم شعيب عبرة، فكانوا أسوأ الخلق في التعاملات في الأسواق كانوا يبخسون الناس المكيال و الميزان و البضاعة فتسببوا في التضخم والفساد المالي. أيا فتنة قوم لوط ثم غرق فرعون مصر.

إشكالية البحث:

لقد تناول القرآن الكريم على الصعيد الاقتصادي أبرز حادثة هي أزمة حبس المطر عن مصر في عهد يوسف على السلام، واستطاعت المصريون تجاوز أزمة مصر بقيادة النبي يوسف عليه السلام، وعليه إشكالية هذه الورقة البحثية تكون كالتالي:

ما هي المقومات التي قامت عليها إدارة الأزمة في مصر بقيادة يوسف عليه السلام بما في ذلك خصائصه القيادية التي سمحت بمواجهة هذه الأزمة؟

فرضيات الدراسة:

-أدار يوسف عليه السلام الأزمة بمقومات يمكن اسقاطها على المقاربة الحديثة لإدارة الأزمات.

-قائد الأزمة تتوفر فيه مقومات قيادية تختلف عن غيرها من المواقف، وقد توفرت هذه الخصائص في يوسف عليه السلام.

أهداف الدراسة:

-نسعى لإبراز أهمية القرآن الكريم في معالجة مشاكل المسلمين عموما و المشاكل الاقتصادية خاصة فكرا و تطبيقا عمليا، حيث يعرض القرآن الكريم أحد أهم الأزمات الاقتصادية التي ألمت بأرض مصر في عصر نبوة يوسف عليه السلام.

-إبراز موضوع إدارة الأزمات الاقتصادية من خلال منهج الكتاب و السّنة، خاصة و أن الحاجة الملحة إلى نماذج من مرجعيتنا الإسلامية في ظل النكبات الاقتصادية المتوالية التي تعيشها بلاد المسلمين.

-المساهمة في معالجة قصور ميدان البحث في مجال الأزمات و إدارتها من رؤية إسلامية، ولفت نظر الباحثين إلى وجود مرجعية في الإسلام لهذا الفن، على عكس ما يدعيه الغرب بأن هذا لم يعرف إلا في عصرنا هذا.

-تسليط الضوء على أحد الشخصيات التاريخية التي تميزت في إدارة الأزمة التي ألمت ببلاده بنجاح، إدارة ممزوجة بين القيادة و السياسة الشرعية.

-إيماننا بأن إدارة الأزمة بنجاح يؤدي إلى الأمن الذي هو أساس لإقامة الإسلام سواء على المستوى الجزئي أو الكلي.

أهمية الدراسة:

ككل دراسة، يمكن أن تفيد الدراسة الحالية في تقديم منهج من وحي الإسلام في إدارة الأزمات خاصة وأن بعض بلدان العالم العربي و الإسلامي تعيش أزمات، لها أسباب مختلفة، سياسية، أمنية، اجتماعية، طبيعية واقتصادية، ولكن كل هذه الأزمات، مهما كانت طبيعتها لها أثر اقتصادي.

المنهج المعتمد:

سنعتمد في تناول هذه الدراسة هذه على المنهج التحليلي الاستنباطي، أما الاستنباط فلأن عناصر البحث تستنبط من القرآن الكريم، كما قمنا بتفسير الآيات التي تعبر على جوانب إدارة الأزمات لبعض مفسري السلف و الخلف، أما التحليل ليتم إبراز المقومات التي اعتمدها يوسف في تحقيق إدارة الأزمة ومطابقتها مع المقومات الإدارية الحديثة. احترام التسلسل الزمني لقصة يوسف.

الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع قصة يوسف عليه السلام، فمن الباحثين من عالجها من وجهة نظر دراسة قرآنية محضة، ومنهم من عالجها بمنهج تحليلي ملمحا إلى الأبعاد الاقتصادية و الإدارية التي تناولتها السورة، وتنوعت الدراسات بين كتب ومقالات ورسائل، سنوجز أهمها:

دراسة أحمد نوفل: "سورة يوسف"، دراسة تحليلية (2003)، هذه الدراسة عبارة عن كتاب حيث أعطى المؤلف في جانبها الاقتصادي تحليلا اقتصاديا للكفاءة و الانتاجية، و التخطيط الاقتصادي و دور العنصر البشري في حل الأزمة.

دراسة عبد الله العلمي الغزي الدمشقي "مؤتمر تفسير سورة يوسف" (1961؛1970) كتاب ، جمع فيه آراء العلماء و المفسرين حول مواضيع السورة، وخص جزءا للأبعاد الاقتصادية للسورة.

دراسة سوسن سالم الشيخ، "إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام" (2003)، حيث قدمت الباحثة نماذج من القرآن الكريم والسنة، وعرجت على الأزمات في عصر الخلافة الراشدة، وبعض الأزمات اللاحقة في تاريخ مصر خاصة العصر المملوكي، وقد أفردت المؤلفة فصلا للأزمة التي ألمت بمصر في عصر يوسف وسبل معالجتها اقتصاديا، و قدمت النتائج الإيجابية لها.

دراسة حزام هلال الجوانب الأمنية في سورة يوسف (عليه السلام) (2013)، هذه الدراسة عبارة عن مقال عالج من خلال الباحث مختلف الجوانب الأمنية في السورة، وركز على الأمن النفسي و الأمن الاقتصادي.

دراسة شعبان عبد الله قرموط "الإدارة في سورة يوسف عليه السلام"، دراسة موضوعية، (2009)، وهي رسالة ماجستير، قام الباحث بالمقارنة بين الإدارة الحديثة و الإدارة من وجهة نظر الإسلام، و عرض بعض الحالات الموجودة من الأنشطة الإدارية في سورة يوسف منها التخطيط، كما بين أداة اخرى من أدوات الإدارة وهي القيادة، و الحوار واتخاذ القرار.

***الفرق بين دراستنا و الدراسات السابقة:** نريد من خلال هذه الدراسة تقديم دراسة علمية اقتصادية وإدارية متخصصة، خلافا للدراسات السابقة التي عالجت الموضوع من مختلف الزوايا، بما في ذلك الاجتماعية السياسية الأمنية، هذه الدراسة ستقدم مقومات حديثة في علاج الأزمات الاقتصادية، خاصة ونحن في مرحلة تمر بها بعض البلدان العربية –بما فيها الجزائر– بأزمة ناتجة عن تدني أسعار النفط، فنحن بحاجة إلى لفت نظر صناع القرار لكيفية إدارة الأزمات بطريقة علمية، كما ستضيف من الناحية الإدارية– خلافا لما سبق– خصائص رجل الأزمة، التي تختلف عن خصائص القيادة في الظروف العادية.

1. إدارة الأزمات:

1-1. تعريف الأزمة:

هي من الفعل أزم، أزم العام أي اشتد قحطه (الفيروزأبادي1301)، والأزمة هي" الجدب أو القحط أو المجاعة" (ابن منظور،2005)، أما (البعلبكي،1967) فيعرفها"كتغير مفاجئ نحو الأفضل أو نحو الأسوأ في الأمراض الحمية الحادة"،استخدم الصينيون منذ قرون الكلمة (Weiji) تعبيرا عن لفظ الازمة ، وهي كلمة مركبة تتضمن معنيين هما: الفرصة والخطر (البريدي عبدالله، 1419: 21)، بمعنى أن أي أزمة تنطوي على خطر يجب تجنبه و كما أنها تنطوي على فرصة يجب استغلالها، أما في الميدان الإداري فيعرفها (الخضيري، 2003: 113) بالنظر إلى آثارها بأنها تهديد يمكن أن يعصف بأهداف، قيم، و معتقدات أو ممتلكات الأفراد، المنظمات وحتى الدول، سواء كان التهديد متوقعا أم غير ذلك.

1-2. الأزمة الاقتصادية:

عند تعريف الأزمة يوجد عدة مقاربات، ولكن سنعتمد في تعريفنا للأزمة الاقتصادية على مقاربة اللَّا أمن اقتصادي، والذي يتميز بالخصوص بـ:

- التهديد بالحرمان الشديد من الرفاهية الاقتصادية.
- انعدام التنمية.

وعلى مستوى الأفراد أن لا يمتلك الفرد الوسائل المادية التي تؤهله للعيش بصفة مستقرة و مشبعة.

1-3. سمات الأزمة:

تعدد خصائص الأزمة ولكن سنركز فقط على خصائص الأزمات ذات الطابع الاقتصادي والإداري:
(أ) عنصر المفاجأة، (ب) العمل تحت التهديد الشديد، (ج) زيادة حالة الخوف، (د) ارتجاج سمعة مسبب الأزمة إذا كان سببها بشريا، (هـ) ارتباك الأشخاص القريبين من الأزمة، (و) ضيق وضغط الوقت للتفكير في الحلول، (ي) تعدد الأطراف و المتغيرات المحيطة بالأزمة.

1-4. تعريف إدارة الأزمة:

وهو فن إدارة الأزمات، بمعنى التعامل مع الأزمة على نحو يقلل أضرارها، ويحول المحنة إلى منحة، والبلاء إلى عطاء. يقول (محمد فتحي، 2001: 41) أنها "العملية الإدارية المستمرة المستندة إلى التنبؤ بالأزمات المحتملة، ثم تعبئة الموارد المتاحة وحشدها لمنع الأزمة بعد دراسة كلفة الهدف قيمياً ومادياً، واختيار العلاج الذي يحقق أقل ضرر، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل كلفة، ثم دراسة أسباب الأزمة للاعتبار ومنع تكرارها، ومحاولة الاستفادة من الأزمة لقلب الخسائر إلى إيجابيات..."

وهذا العلم –أي إدارة الأزمة–فقد انتبه له غير المسلمين قبلنا، ولكن ذلك لا ينفي وجوده في العلوم العربية الإسلامية، فمقومات إدارة الأزمة برزت في كذا موقع في الكتاب والسنة ولكن إبرازها الوثائقي جاء متأخرا، فكتب متخصصون ومؤلفون من المسلمين المتأخرين في الموضوع.

ولكن مقاربة الإسلام في إدارة الأزمات تختلف عمّا سواه، فهي تشبهه في الاعتماد عن التجربة والملاحظة والأخذ بشروط السياسة المستفادة من خبرات الأمم ولكن حسب (الماوردي،1985: 26) تنفرد مقاربة الإسلام بالممازجة بشروط الدين، فإدارة الأزمة حسب رؤية الإسلام لها قوانينها، تحتاج إدارة الأزمة من وجهة نظر شرعية، إلى امتلاك مهارة التفكير بالكتاب والسنة، الذي يأخذ بالسنن والأسباب لمواجهتها، ولا ينتظر حدوث الخوارق والكرامات.

2. الوضع الاقتصادي ما قبل الأزمة في عصر يوسف (عليه السلام) :

سنعالج هذا العنصر، من خلال ومضات سريعة، نستشف من خلالها الوضع الاقتصادي لمصر في عصر يوسف عليه السلام قال تعالى: {قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ لَا تَقْتُلُوا يُوسُفَ وَأَلْقُوهُ فِي غَيَابَتِ الْجُبِّ يَلْتَقِطْهُ بَعْضُ السَّيَّارَةِ إِن كُنتُمْ فَاعِلِينَ} الآية 10، وحدث فعلا كما توقع إخوة يوسف {وَجَاءَتْ سَيَّارَةٌ فَأَرْسَلُوا وَارِدَهُمْ فَأَدْلَىٰ دَلْوَهُ قَالَ يَا بُشْرَىٰ هَٰذَا غُلَامٌ وَأَسَرُّوهُ بِضَاعَةً وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِمَا يَعْمَلُونَ} الآية 19. ولهذا التوقع بل شبه التأكد دلالة بأن القوافل التجارية كانت لا تكاد تنقطع بين فلسطين ومصر، فكان التبادل دائما بينهما، وربما كان يتجاوزه لأقطار أخرى، ثم تأتي الآية {وَشَرَوْهُ بِثَمَنٍ بَخْسٍ دَرَاهِمَ مَعْدُودَةٍ وَكَانُوا فِيهِ مِنَ الزَّاهِدِينَ(20)} وهنا دلالة على انتشار تجارة الرقيق التي كانت سائدة. ثم تأتي الصورة الأخرى في قصر الملك {وَغَلَّقَتِ الْأَبْوَابَ} ثم {أَرْسَلَتْ إِلَيْهِنَّ وَأَعْتَدَتْ لَهُنَّ مُتَّكَأً وَآتَتْ كُلَّ وَاحِدَةٍ مِّنْهُنَّ سِكِّينًا} وفي هذا استنباط على الرفاهية التي كان يعيشها أهل مصر كثرة الأبواب، الجلوس في المتكأ والأكل بالسكاكين. ومن خلال رؤيا الملك نستشف إمكانيات مصر الزراعية التي سمحت بتجاوز الأزمة، و توفرها على عوامل الإنتاج الأرض، العمل ورأس المال.

ثم صورة التبادل التجاري مع البلاد المجاورة في قوله تعالى {فَأَرْسِلْ مَعَنَا أَخَانَا نَكْتَلْ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ} ثم ((وَلَمَّا فَتَحُوا مَتَاعَهُمْ وَجَدُوا بِضَاعَتَهُمْ رُدَّتْ إِلَيْهِمْ قَالُوا يَا أَبَانَا مَا نَبْغِي هَٰذِهِ بِضَاعَتُنَا رُدَّتْ إِلَيْنَا وَنَمِيرُ أَهْلَنَا وَنَحْفَظُ أَخَانَا وَنَزْدَادُ كَيْلَ بَعِيرٍ ذَٰلِكَ كَيْلٌ يَسِيرٌ(65)}

3. مقومات إدارة الأزمة:

يتفق أغلب من كتبوا عن إدارة الأزمات، أن إدارة الأزمة ترتكز على مقومات لا يمكن تجاوز أزمة ما إلا بوجود هذه المقومات و مقومات نوجزها فيما يلي: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية

والتخطيط قبل وقوع الأزمة، احتواء الضرر إذا وقع والحد منه، استعادة النشاط، التقييم والتعلم (فتحي محمد، 2001: 41).

3-1. اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

وتنقسم الإشارات التحذيرية لوقوع الأزمة باعتبار الفاصل الزمني بينها وبين وقوعها حقيقة إلى ثلاثة أنواع وهي الإشارات المبكرة، المتوسطة والمتقدمة، وبدأ هذه المقوم الأول في إدارة الأزمة بإنذار ذو إشارة مبكرة برؤيا رآها الملك (سوسن سالم،2009:27) ، قال تعالى: {وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَىٰ سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ ۖ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُؤْيَايَ إِن كُنتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ} (يوسف 43)، ويعجز العرافون عن تعبير الرؤيا، بينما يفسرها يوسف عن طريق الذي نجا من السجن: {يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُون} (يوسف 46)، ثم يعطيهم يوسف إشارة مبكرة لأزمة ستحدث بعد سبع سنوات سيعيشونها رخاء، قال الحق تبارك وتعالى: {قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدتُّمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ (47) ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ (48) ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ} (49)، ويبرز هنا ما أصبح يسمى في المؤسسات الحديثة اليقظة الاستراتيجية، وهو جهاز يقوم بعملية الرصد والتحليل و التنبؤ والتقاط نقاط الضعف الداخلية وتهديدات البيئة الخارجية، والتنبيه إليها ثم العمل على توقيفها.

3-2. التخطيط قبل وقوع الأزمة:

وهو الاستعداد برسم برنامج لمواجهة الأزمة والوقاية من حدوثها؛ ويتم في هذه المرحلة وضع خطط لمواجهة الأزمة فيما لو حدثت، في موضوع الحال وضع يوسف عليه السلام رسم خطة طويلة الأجل مدتها خمسة عشرة سنة حيث أن الأربعة عشر سنة الأولى كانت من رؤيا الملك أما السنة الخامسة عشر فهي جزء من النبوة.تستلزم أي صخطة تحديد الأهداف، السياسات، الوسائل، الإجراءات، البرامج الزمنية، الموازنة التقديرية.

قسم يوسف خطته إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى: مرحلة الرفع من الإنتاجية {قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا} أي الإنتاج الزراعي المستمر، لمدة سبعة سنوات، و الوصول إلى أعلى مستوى من التشغيل الكامل للموارد باستخدام أقل ما يمكن من الموارد، و يتوجب تحقيق هذا الهدف:

- مضاعفة مساحات الأراضي بالاستصلاح.
- مضاعفة الأيادي العاملة المباشرة في زراعة الحبوب، و المجالات غير المباشرة.
- اختيار أجود أنواع الحبوب التي تسمح بالوصول إلى أقصى إنتاج.
- مضاعفة الثروة الحيوانية التي تساهم في الحرث.

المرحلة الثانية: تتميز بأنها مرحلة تخزين فائض الإنتاج {فَمَا حَصَدتُّمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلِهِ}، وقد حدد يوسف طريقة التخزين المثلى التي لا تفقد الزرع قيمته الغذائية، وقد توصل العلماء المهتمين بالإعجاز العلمي للقرآن الكريم إلى ذلك، يقول الدكتور عبد المجيد بلعابد" من أوجه الإعجاز في قوله تعالى وما حصدتم فذروه في سنبله إفادة أن التخزين بإبقاء الحبوب في سنابلها هو أحسن التقنيات و الأساليب للحفاظ على الحبوب المحفوظة داخل السنابل من غير أن ينال منها الزمن"[64]، وهنا حدد يوسف استخدامين أساسيين:

-الاستهلاك المقيد { إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ} على هذه المرحلة، ونستنبط من هنا مشروعية تدخل الدولة في تقييد الاستهلاك في حال وقوع الأزمات الاقتصادية.

-إعادة استثمار المدخرات: أي أن قسطا يحصّن من الاستهلاك { إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ}، فهو يمثل الخميرة التي يقابلون بها احتياجات البدر بعد السنوات العجاف.

وحسب (Brønn and Olsona,1999 :364)a تضمنت خطة يوسف توازن أربعة متغيرات اقتصادية مهمة: الإنتاج، الاستهلاك، الادخار وإعادة استثمار المدخرات، فاعتمد على المدخل الكمي الذي يساعد في تفعيل القرارات الاستراتيجية و التخطيط للأزمة.

3-3. الاحتواء:

احتواء الضرر بعد وقوعه والحد منه، والسيطرة على آثار الأزمة بالتخفيف من حدتها أو تفريغها نهائيا، فلما وقعت الأزمة فعلا بمصر و أجدبت الأرض، اتجه المصريون إلى المخازن ليشتروا القمح الذي خزنوه بقيادة يوسف، فكان لكل فرد نصيبا محددا ويستلزم ذلك إحصاء الأفراد و تدوين أسماؤهم (نظام التوزيع المعروف حاليا بنظام البطاقات المطبق عند الشدائد).

[64] للاستزادة أنظر: عبد المجيد بلعابد، فذروه في سنبله، المؤتمر العالمي الثامن للإعجاز العلمي في القرآن و السنة، دولة الكويت ، 5-8 ذي القعدة 1427، البحث رقم 16 على الموقع http://www.eajaz.org/index.php/Scientific-Miracles/Medicine-and-Life-Sciences?start=25

وانتفع حتى جيران مصر من مخزون القمح الذين مستهم الأزمة، ويدل شراء إخوة يوسف على ذلك قال تعالى: وَجَاءَ إِخْوَةُ يُوسُفَ فَدَخَلُوا عَلَيْهِ فَعَرَفَهُمْ وَهُمْ لَهُ مُنكِرُونَ (58) وَلَمَّا جَهَّزَهُم بِجَهَازِهِمْ قَالَ ائْتُونِي بِأَخٍ لَّكُم مِّنْ أَبِيكُمْ أَلَا تَرَوْنَ أَنِّي أُوفِي الْكَيْلَ وَأَنَا خَيْرُ الْمُنزِلِينَ (59)، يقول السعدي في تفسيره أي: لما تولى يوسف عليه السلام خزائن الأرض، دبرها أحسن تدبير، فزرع في أرض مصر جميعها في السنين الخصبة، زروعا هائلة، واتخذ لها المحلات الكبار، وجبا من الأطعمة شيئا كثيرا وحفظه، وضبطه ضبطا تاما، فلما دخلت السنون المجدبة، وسرى الجدب، حتى وصل إلى فلسطين، التي يقيم فيها يعقوب وبنوه، فأرسل يعقوب بنيه لأجل الميرة إلى مصر، فكال لهم كما كان يكيل لغيرهم، وكان من تدبيره الحسن أنه لا يكيل لكل واحد أكثر من حمل بعير، وكان قد سألهم عن حالهم [65]، وكان مثالا في الضيافة والإكرام. وهنا نستشف أن احتواء الأزمة يكون بعدم التفريط في العلاقات التجارية مع الدول والمحافظة على هذه العلاقات في الشدة كما في الرخاء ولو بالحد الأدنى، ولعلنا نسجل هنا أن يوسف عليه السلام كان رجلا استراتيجيا.

3-4. استعادة النشاط:

وتتموقع هذه المرحلة في حيز ما بعد الأزمة، وتمثل في العمليات التي يقوم بها مدراء الأزمة و التي تسمح باستعادة التنظيم لتوازنه، حيث يصبح قادرا على ممارسة أعماله وترميم آثار الأضرار. فينطلق الاقتصاد من جديد وتبدأ المؤشرات الاقتصادية، التجارية والمالية تتعافى، ففي السنة الخامسة عشرة انجلت الأزمة كما توقع يوسف، قال يوسف حاكيا عن ربه: {ثُمَّ يَأْتِي مِن بَعْدِ ذَٰلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ(49)}، فعاد المصريون إلى حالهم السابق إلى الزراعة والقيام ببعض الصناعات، حتى إنهم أصبحوا يعصرون العنب ونحوه زيادة على أكلهم، يقول (السعدي،2012: 695) "ولعل استدلاله على وجود هذا العام الخصب، مع أنه غير مصرح به في رؤيا الملك، لأنه فهم من التقدير بالسبع الشداد، أن العام الذي يليها يزول به شدتها، ومن المعلوم أنه لا يزول الجدب المستمر سبع سنين متواليات، إلا بعام مخصب جدا، وإلا لما كان للتقدير فائدة"

[3,65] عبدالرحمان بن ناصر السعدي، تيسير الكريم الرحمان في تفسير كلام المنان، دار الرسالة، نسخة الكترونية، 2012، ص 697-698 و 695.

3-5. التقييم من أجل التعلم:

تمثل هذه المرحلة آخر المقومات التي يرتكز عليها علم إدارة الأزمات، فالتقييم يسمح بدراسة أسباب الأزمة لمعرفة نقاط التقصير للعمل على تجاوزها، لكن رغم ذلك يبقى من الحلقات المفقودة في هذا العلم، بل إن التقييم في حد ذاته يعاني في علم الإدارة؛

-أحيانا من قلة التزام بدعوى عدم إلمامهم به يعللون موقفهم بأن تحليل الماضي لا طائل منه؛

-و أحيانا أخرى، ومن مقاومة بعض الإداريين له بسبب الثقة الزائدة ويعتقدون أن لدى الإدارات من الخبرة ما يكفي لمواجهة الأزمات المستقبلية.

أما نحن فنؤمن بأنه من مقومات إدارة الأزمة التقييم، ولكن بمقاربة "التقييم من أجل التعلم" وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: هل للأزمة إيجابيات؟ فرغم المخاطر التي نراها في الأزمة فإنها تحمل في داخلها عددا من الإيجابيات، وتسمح لنا بتعلم:

- مناهج للتغيير فالأزمة فرصة لتعديل التنظيم والسلوك؛
- تهيئة الأجواء لظهور القادة كما حصل مع يوسف، قال الله حاكيًا عن يوسف{قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ} (55)
- تعلم نظم تحفيز أجهزة الإنذار المبكر؛
- مواجهة المستقبل بقدرة تنافسية أعلى؛
- والتمكين من مواجهة المشكلات الكامنة.

ومما لا شك فيه أن المصريين بعد انجلاء الأزمة تعلموا أشياء كثيرة، فعلى المستوى العقدي تعلموا توحيد الله، و آمنوا برسوله يوسف، أما على المستوى الاقتصادي و الإداري ف:

- عرفوا أن هناك دورة زراعية كما الدورة الاقتصادية، لها وجهين رواج وجدب.
- أنشئوا بنى تحتية تستجيب لمواجهة الأزمة منها بناء المخازن.
- ظهرت مهن ووظائف جديدة لم يعرفوها.
- اكتسبوا تقنيات جديدة في إدارة الإنتاج، وإدارة التخزين والحفظ، ترشيد الاستهلاك.
- تعلموا تقسيم العمل والتنظيم، وتحديد المسؤوليات.
- فهموا أن الأزمة تستوجب قائدا له صفات كالعلم، الصدق والنزاهة.

4. مهارات مدير الأزمة يوسف عليه السلام:

لا بد لقائد الأزمة من مهارات يمتاز بها عن غيره، فعلى ضوء هذه السورة العظيمة نحاول على سبيل البيان استظهار بعض هذه مهارات يوسف عليه السلام:

4-1. الرجل الإداري اليقظ:

ومن صفات الرجل الإداري اليقظة و القدرة على تحليل الأحداث لاستكشاف الأزمات مبكرا، فكذلك كان يوسف عليه السلام، ومصدر هذه اليقظة الذكاء أو الملَكة (وهي صفةٌ راسخةٌ في النفس أو استعدادٌ عقليٌّ خاصٌّ لتناول أَعمالٍ معيَّنة بحذقٍ ومهارة) أو يكون المصدر عطاء من الله سبحانه وتعالى، قال الله حاكيًّا عن يوسف {ذَٰلِكُمَا مِمَّا عَلَّمَنِي رَبِّي}.

4-2. الإداري الصادق:

و ثبت صدقه عليه السلام في عدة مواقف نرصد منها شهادة الشاهد التي كانت في صالحه، حينما كالت له امرأة العزيز تهمة التعرض لها بالسوء، قال تعالى: { وَإِن كَانَ قَمِيصُهُ قُدَّ مِن دُبُرٍ فَكَذَبَتْ وَهُوَ مِنَ الصَّادِقِينَ(27)}، ومن المواقف المؤيدة لذلك صدقه مع الرجلين في السجن عند تفسير رؤيا كل منهما، خاصة الذي كان مصيره الصَّلب فقد صدق معه يوسف دون مجاملة له، ثم موقف امرأة العزيز حينما برأته من تهمتها إياه و كذا النسوة اللواتي كدن له من قبل، قال تعالى: { قَالَ مَا خَطْبُكُنَّ إِذْ رَاوَدتُّنَّ يُوسُفَ عَن نَّفْسِهِ ۚ قُلْنَ حَاشَ لِلَّهِ مَا عَلِمْنَا عَلَيْهِ مِن سُوءٍ قَالَتِ امْرَأَتُ الْعَزِيزِ الْآنَ حَصْحَصَ الْحَقُّ أَنَا رَاوَدتُّهُ عَن نَّفْسِهِ وَإِنَّهُ لَمِنَ الصَّادِقِينَ} (51)

4-3. الإداري الاتصالي:

ثم ننوه في القصة بالقدرات الاتصالية ليوسف عليه السلام، فقد كان خطابه دائما واضحا ومباشرا لا يحتمل التأويل، والاتصال أحد مهارات القائد، بل وتصبح هذه المهارة أكثر استخداما في الأزمات. وهنا عدة مواقف تدل قوة خطابه: {**قَالَ هِيَ رَاوَدَتْنِي عَن نَّفْسِي** } واجه الملك بصراحة دون خوف، ثم تفسيره لرؤيا صاحب السجن الذي قدره أن يصلب، فصارحه و لم يجامله، ثم تفسيره لرؤيا الملك، وهنا كفاءة القائد في مصارحة الشعب دون تلاعب.

4-4. الإداري النزيه غير الانتهازي:

فعند إعجاب الملك بذكاء يوسف في تفسير الرؤيا التي عجز عنها الآخرون، وصاح {وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ}، تعامل يوسف مع الموقف بكل هدوء، ولو كان السجين غير يوسف و حانت ساعة فرجه، لطار فرحا، واندفع مهرولا نحو الملك، ولكن يوسف رفض الذهاب إليه قبل ان يستصدر دليل براءته، فرد

الرسول بسؤاله عن كيد النساء به: {لَمَّا جَاءَهُ الرَّسُولُ قَالَ ارْجِعْ إِلَىٰ رَبِّكَ فَاسْأَلْهُ مَا بَالُ النِّسْوَةِ اللَّاتِي قَطَّعْنَ أَيْدِيَهُنَّ إِنَّ رَبِّي بِكَيْدِهِنَّ عَلِيمٌ (50) قَالَ مَا خَطْبُكُنَّ إِذْ رَاوَدتُّنَّ يُوسُفَ عَن نَّفْسِهِ قُلْنَ حَاشَ لِلَّهِ مَا عَلِمْنَا عَلَيْهِ مِن سُوءٍ قَالَتِ امْرَأَتُ الْعَزِيزِ الْآنَ حَصْحَصَ الْحَقُّ أَنَا رَاوَدتُّهُ عَن نَّفْسِهِ وَإِنَّهُ لَمِنَ الصَّادِقِينَ (51) ذَٰلِكَ لِيَعْلَمَ أَنِّي لَمْ أَخُنْهُ بِالْغَيْبِ وَأَنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي كَيْدَ الْخَائِنِينَ}(52) ، فظهرت براءته، فكيف لرجل سيصبح قائدا ومديرا لأزمة فيما بعد، أن يصبح كذلك لمجرد أنه فسر رؤيا لملك، وكيف سيستطيع حشد الناس حوله لتخطي الأزمة دون أن يكون نزيها.

4-5. الإداري نظيف اليد:

مذ ولج يوسف بيت الملك عاش معززا في الخيرات و النعيم، ولم يستغل قربه من الملك أو من امرأته في تحصيل مآرب شخصية، بل ثبت أن يداه بقيت نظيفتين سواء قبل الأزمة أو بعدها، قيل ليوسف عليه السلام : أتجوع وأنت على خزائن الأرض؟ فقال : أخاف أن أشبع فأنسى الجائع.

4-6. الرجل الإداري المتحدّي:

ومن صفات رجال الأزمات هو التحدي، فلما ظهرت بوادر أزمة تحل ببلاد مصر قال يوسف أنا لها، كان يعرف مهارته و كفاءته وقدرته على القيادة، وهذه من ميزات الأزمات انها تسفر عن الرجال، وظهور قيادات جديدة، فتاريخ مصر يثبت أحداثا كثيرة يثور فيها الجائعون ضد أمرائهم عند الأزمات، فهذه أزمة حرجة لا يتصدى لها إلا رجل متحدٍّ يعرض نفسه للنقد ولسهام النقد والتجريح. ومن أمثلة السنة في هذا الباب ما حدث مع رسول الله صلى الله عليه وسلم في غزوة بدر الكبرى مع المقداد بن الأسود[66].

4-7. الإداري المخطط، الاستراتيجي:

بدأ يوسف عليه السلام تفسير الرؤيا بخطة عملية مباشرة قسمها إلى ثلاثة مراحل، بل وأثبت قدرته على تنفيذ الاستراتيجية، لأنه من الممكن أن نخطط، لكن هل من الممكن أن ننفذ جيدا؟

---

[66] قال المقداد بن الأسود لرسول الله عليه الصلاة والسلام: إذن لا نقول كما قال قوم موسى لموسى { فَاذْهَبْ أَنْتَ وَرَبُّكَ فَقَاتِلَا إِنَّا هَاهُنَا قَاعِدُونَ} ولكن نقاتل من بين يديك ومن خلفك وعن يمينك وعن شمالك. فالأزمة تسفر عن كشف عن المواهب القيادية للأفراد ، فالمقداد بن الأسود ليس من زعماء مكة بل جاءها هاربا وهو متبنى للأسود بن عبد يغوث، ولكنا نكتشف مواهبه القيادية في بدر فهو قائد يسير على فرسه ويعلن مواقف بطولية، وهذا من إيجابيات الأزمة إذا وجدت قيادة حكيمة أنظر مختصر سيرة الرسول الإمام محمد بن عبد الوهاب، مطابع الرياض، ص 206.

ابن منظور الأنصاري الإفريقي المصري، (2005)، قاموس لسان العرب، لسان العرب، حققه عامر أحمد حيدر، المجلد السابع (م، ن، ه) دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، الطبعة الأولى.

5. القرآن الكريم منهج لحل الأزمات، ولكن أيضا لتحقيق الأمن:

القرآن الكريم يعتبر منهجا متكاملا، فبما قدر ما هو موجود فيه نماذج لأزمات في صورة بلاء، فتن، وكرب بقدر ما هو منهج لتحقيق الأمن بكل أبعاده، و فيما يخص الأمن الاقتصادي يعتمد القرآن الكريم على مقاربة خاصة لذلك، تمر على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: توفير مصادر الأمن؛ و تشمل:

*المصادر الاقتصادية كالحث على العمل ، و ضبط إصدار النقود.

*المصادر العسكرية: من غنيمة و فيء وجزية.

*المصادر الاجتماعية: من زواج وإنجاب و تكفل باليتامى و تكافل مع الفقراء والمساكين.

*المصادر الإدارية: من تخطيط وتنظيم ورقابة، و اختيار للرجال لتبوء المناصب.

المرحلة الثانية: المحافظة على الأمن؛ بتوثيق المعاملات بين الأفراد بائع ومشتري، حاكم ورعية، زوج و زوجة، مالك و أجير ... وتشجيع بعض المعاملات و بيان ثوابها و أجرها، او منع بعضها الآخر لما فيه من ضرر، وتوقيع العقوبات على المخالفين وتفعيل دور جهاز القضاء على الحفاظ على العلاقات.

المرحلة الثالثة: تحديد مجالات الانفاق و إعادة توزيع الدخل؛ وينبثق ذلك من وجود جهتين مسؤولتين عن الإنفاق وهما أولا الدولة بسيادتها وقوتها ويشمل ذلك الزكاة والتوظيف و الفيء و الجزية، ثم ثانيا المسؤولية المشتركة بين الدولة و الأفراد من خلال تطبيق تعاليم موانع الإنفاق في الأوجه المحظورة وترقية الأوجه المباحة فيه من ميراث وفدية وكفارات.

خاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذا البحث استعراض أحد النماذج الرائدة في إدارة الأزمات، وهي أول أزمة اقتصادية ألمت بالأمة الإسلامية ، في عصر النبي يوسف عليه السلام. لقد عاشت أرض مصر أزمة حقيقية آنذاك، في بيئة حياة تتميز بقلة الموارد واعتمادها على الأمطار بدرجة أساسية، لقد استطاع يوسف عليه السلام قيادة هذه الأزمة، و تجاوز صعابها، واستفادة مصر ومن بعدها الأمة وحتى العالم من مبادئ مازالت صالحة ليومنا هذا في إدارة الأزمات، خاصة و أنها من أطول الأزمات عمرا، لقد عالجها يوسف بنفس المقومات التي أصبح يتناولها علم الإدارة الحديث، مع فارق جوهري، وهو أن المنهج القرآني يتناول إدارة الأزمة كعلم وفن وعقيدة، فالإدارة من وجهة نظر الإسلام ما هي إلا اتخاذ للأسباب، مع توكل على الله في التنفيذ، و إلا كيف نفسر استمرار وقوع الأزمات الاقتصادية دوريا في الحضارات المادية التي لا تؤمن إلا باتخاذ الأسباب وكفى.

التوصيات: مثل ما دأبت عليه الدراسات الأكاديمية، حاولنا الخروج ببعض التوصيات؛

*تطبيق المنهج القرآني في إدارة الأزمات التي يعيشها المسلمون، وما بوادر أزمة اقتصادية و اجتماعية تلوح في أفق العالم العربي والإسلامي ببعيد.

*تشجيع الدراسات القرآنية، باعتبار القرآن مصدرا لتأصيل الكثير من العلوم، ومنهجا يعتمد على البعد التربوي الأخلاقي حتى في الأزمات.

*إدراج المواضيع التي تناولها القرآن الكريم ذات البعد الإداري أو الاقتصادي ضمن مناهج المؤسسات التعليمية و الأكاديمية.

*اعتماد "دار يوسف لليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات" على منوال دار المقاولاتية، و إدماج علماء القرآن والتفسير والحديث في هذه الهيئات.

تبني إشكاليات تعالج مفاهيم و مقاربات العلوم الإدارية و الاقتصادية من وجهات نظر الكتاب والسنة من طرف الباحثين.

المراجع والمصادر:

المصادر:

القران الكريم

المراجع:

1. أبو الحسن علي بن محمد الماوردي، (1985)، الأحكام السلطانية والولايات الدينية ، المكتبة العلمية، بيروت، ص 26.
2. البريدي عبدالله عبدالرحمن، الإبداع يخنق الازمات، رؤية جديدة في إدارة الأزمات، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، 1419هـ الرياض. ص21
3. البعلبكي منير، قاموس المورد،(1967)، دار العلم للملايين بيروت.
4. الخضيري محسن، إدارة الأزمة، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2003، ص 113.
5. السعدي عبدالرحمان بن ناصر،(2012)، تيسير الكريم الرحمان في تفسير كلام المنان، دار الرسالة، ص 695،697،698
6. الفيروز آبادي الشيرازي مجد الدين محمد بن يعقوب، (1301)، القاموس المحيط، الطبعة الثالثة للمطبعة الأميرية.
7. القضاة معن خالد ، (1996)، منهج القرآن الكريم في تحقيق الأمن الاقتصادي، رسالة ماجستير،جامعة اليرموك.
8. حزام هلال، الجوانب الأمنية في سورة يوسف (عليه السلام)، (2013)، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد36، مارس.
9. سالم الشيخ سوسن ، إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، (2009)، دار النشر للجامعات، القاهرة، ص 27.
10. عبد المجيد بلعابد، (1427)، فذروه في سنبله، المؤتمر العالمي الثامن للإعجاز العلمي في القرآن و السنة، دولة الكويت، 5-8 ذي القعدة 1427، البحث رقم 16 على الموقع http://www.eajaz.org/index.php/Scientific-Miracles/Medicine-and-Life-Sciences?start=25
11. عبد الله العلمي الغزي الدمشقي، مؤتمر تفسير سورة يوسف، (1970؛1961)، دار الفكر، دمشق-بيروت
12. فتحي محمد ، الخروج من المأزق: فن إدارة الأزمات، (2001)، دار النشر الإسلامية، ص 41.

13.قرموط نايف شعبان عبد الله، (2009)، الإدارة في سورة يوسف عليه السلام، دراسة موضوعية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.

Peggy SimcicBrønna, Erik L. Olsona, Mapping the strategic thinking of public relations managers in a crisis situation: An illustrative example using conjoint analysis, Volume 25, Issue 3, Autumn 1999, p 364.

انعكاسات ارتفاع أسعار الغذاء عالميا على الأمن الغذائي في الجزائر دراسة تحليلية لأزمتي الغذاء العالمي 2007 و 2011

Implications of Rising Food Prices globally on Food Security in Algeria An Analytical Study of the World Food Crisis 2007 and 2011

د.لطرش ذهبية د.كتاف شافية

Dr.latrache Dahbiya Dr.kataf Chafia

جامعة فرحات عباس سطيف 1 الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى ابراز اهم تأثيرات ارتفاع اسعار الغذاء عالميا على الامن الغذائي في الجزائر ، لا سيما ازمتي الغذاء 2007 و 2011 التي تركت اثرا بالغا على محددات الامن الغذائي في الجزائر.حيث تم عرض اهم اسباب ارتفاع اسعار المنتجات الغذائية و تحليل اثر ارتفاعها في الاسواق الدولية على اتاحة الغذاء للمستهلك وإمكانية الوصول اليه،وعلى تكاليف الانتاج و اسعار المنتجات النهائية للمنتج و كذلك على مستوى ميزانية الدولة وحجم تحويلاتها الاجتماعية. وأفرزت الدراسة مجموعة من النتائج تؤكد الارتباط القوي بين ارتفاع اسعار الغذاء العالمية و مستويات الامن الغذائي في الجزائر لاسيما مع استمرار ضعف العرض الانتاجي المحلي. وخلصت الى تقديم مجموعة من الاقتراحات تؤكد على ضرورة تثمين الموارد الزراعية المتاحة وتكثيف جهود التعاون والشراكة على مختلف المستويات .

الكلمات المفتاحية:الأمن الغذائي، أزمة الغذاء،إرتفاع اسعار الغذاء.

Abstract :

This research paper aims to highlight the most important effects of high global food prices on food security in Algeria especially food crisis 2007 and 2011 which left great impact on the determinents of food security in ALgeria ,where it was shown the main causes of the increase of food products 'prices and analysis the impact of its increase on international markets on food availability for the consumer, and production costs .in addition at the level of the country's budget and the size of its social transfers.The study came to a set of results assure the strong relation between the increase of global food prices and the levels of food security in ALgeria especially with the continuous weak on local production offer .

Keyword: Food security, food crisis, rising food prices.

مقدمة:

تعد قضية تحقيق الامن الغذائي من اهم التحديات الاستراتيجية التي تواجه الكثير من الاقتصاديات التي تعاني من التبعية الغذائية الى اسواق الاستيراد الدولية في ظل سياق عالمي يتسم بحالات عدم اليقين المرتبطة بعدم استقرار توازنات سوق الغذاء العالمي و تقلب اسعار المنتجات الغذائية، نظرا لاستيرادها لكميات كبيرة من السلع الغذائية الموجهة لاشباع الطلب المحلي، ويتزايد حجم هذا التحد لا سيما عند تضخم اسعار السلع الغذائية و عدم استقرارها مما يؤثر على الامن الغذائي للعديد من الدول، و من ذلك الجزائر التي تصنف من الدول المستوردة الصافية للغذاء و من الدول المعرضة لصدمات ارتفاع اسعار الغذاء

بالرغم من تنوع و تعدد الامكانيات و الموارد الزراعية و المالية و البشرية المتاحة التي عجزت عن التوفيق بين الزيادة الحاصلة في معدل نمو السكان و حجم الطلب على المواد الغذائية و القدرة على توفير واتاحة الغذاء الكافي و بالأسعار المناسبة خاصة عند ارتفاع اسعار المواد الغذائية الاساسية المستوردة في سنتي 2007 و 2011 التي كان لها بالغ الاثر على ابعاد و مستويات الامن الغذائي، حيث مست القدرة الشرائية للمستهلك و تكاليف انتاج مؤسسات التصنيع الغذائي و دفعت الدولة الى التدخل بقوة لضمان استقرار الاسعار.

مشكلة البحث: مما سبق تنبثق اشكالية البحث و المتمثلة في التساؤل الرئيسي التالي: كيف اثر ارتفاع اسعار الغذاء في سنتي 2007 و 2011 على الامن الغذائي في الجزائر؟

فرضيات البحث: للإجابة على هذا التساؤل نضع الفرضيات التالية:

-اثر ارتفاع اسعار الغذاء العالمي سنتي 2007 و 2011 سلبا على الامن الغذائي في الجزائر.

-ساهم تدني مستوى الانتاج الوطني و ضعف مرونته في الاستجابة لارتفاع اسعار الغذاء العالمي في تزايد درجة التبعية الغذائية في الجزائر الى الاسواق العالمية، و عدم قدرتها على تحقيق الامن الغذائي.

أهداف البحث: يهدف البحث الى:

- تشخيص واقع الامن الغذائي في الجزائر في ظل تغير اسعار الغذاء العالمي؛

-القاء الضوء على اهم العوامل المؤثرة على اسعار الغذاء العالمي؛

- تحليل اثر و انعكاس ارتفاع اسعار الغذاء العالمي لسنتي 2007 و 2011 على الامن الغذائي في الجزائر.

أهمية البحث: يكتسي البحث اهمية كبيرة في ظل تحديات تحقيق الأمن الغذائي في الجزائر سواء من الناحية السعرية او الكمية، لاسيما مع استمرار تقلبات اسعار الغذاء على المستوى العالمي و ارتباطها وتبعيتها الكبيرة الى الاسواق الدولية في توفير متطلباتها الغذائية، و عجزها عن تثمين مواردها المالية والطبيعية.

أولا: مفهوم الامن الغذائي

تعددت تعاريف الأمن الغذائي نتيجة تباين نظرة واضعيها، ومن أهم هذه التعاريف نذكر التعريف المعتمد من طرف منظمة الاغذية و الزراعة الذي ورد في مؤتمر قمة الغذاء العالمي- روما – سنة 1996: الأمن الغذائي يتحقق عندما يتمتع كافة البشر في جميع الأوقات بفرص الحصول المادي، والاجتماعي

والاقتصادي على أغذية كافية وسليمة ومغذية، التي تلبي احتياجاتهم التغذوية وتناسب أذواقهم الغذائية كي يعيشوا حياة موفورة النشاط والصحة.[67]

و يرتكز الأمن الغذائي على خمس عناصر أساسية هي:[68]

1-الإتاحة La disponibilité: عرض المنتجات يكون كاف ومؤمن بصورة مستمرة ويتماشى مع التطورات السكانية الحاصلة وتغير عاداتهم الاستهلاكية؛

2-إمكانية الوصول إليه L'accessibilité: تأمين الحصول المادي والاقتصادي على المنتجات الغذائية – قدرة شرائية-،

3-الاستقرارla stabilité: يكون العرض مناسبا من حيث الكمية والسعر؛

4-عدم الاضرار بالصحة l'innocuité : نوعية وجودة المنتجات تسمح للمستهلكين من الاستفادة من الأغذية المناسبة لمتطلباتهم وتفضيلاتهم دون الاضرار بسلامتهم الصحية؛

5-المحافظة على البيئة وضمان الاستدامة préservation de l'environnement: لأن تلبية الحاجيات الغذائية عن طريق استغلال الموارد الطبيعية غير المتجددة، وتعريض البيئة للتدهور لا يسمح بضمان الأمن الغذائي على المدى البعيد.

ثانيا-العوامل المساعدة على ارتفاع اسعار الغذاء عالميا

تترابط جملة من العوامل بعضها مؤقتة أو ظرفية و بعضها هيكلية في دفع أسعار المنتجات الغذائية إلى الارتفاع أهمها:

-1 العوامل المرتبطة بالعرض

من أهم العوامل التي تساهم في تراجع الإنتاج و العرض العالمي من المنتجات الزراعية:

1-1-تدهور الظروف المناخية: شهد الإنتاج العالمي من المنتجات الزراعية تراجعا مستمرا بسبب التغيرات المناخية التي أثرت سلبا على المعروض العالمي و دفعت الأسعار إلى الارتفاع، فقد تسببت ظاهرة الجفاف في استراليا و الأمطار في فرنسا في الموسم 2006-2007 في تراجع الإنتاج العالمي ب 1,6 %[69]، و تسببت ظاهرة الجفاف في سنة 2012 في تراجع العرض العالمي من الحبوب والبذور الزيتية

[67] Climate change and food security: A Frame work Document, Food and agriculture organization of the united nations, rome, 2008, p03.

[68] Omar bouazouni, etude d'impact des prix des produits alimentaire de base sur les ménages pauvres algeriens programme alimentaire mondial, octobre 2008, p27.

[69] Sébastien Abis, pierre blanc, perspectives des politiques agricoles en Afrique du nord, options méditerranéennes, série B, N 64, 2009, p.13

وارتفاع السعر المرجعي بحوالي 40 % و 22 % على التوالي[70] .و يتوقع في ظل استمرار ظاهرة الاحتباس الحراري و الجفاف و التصحر والفيضانات في مناطق أخرى أن تسهم هذه التغيرات المناخية في تراجع الإنتاج الزراعي، وتباطؤ معدل نموه في بعض الأقاليم الإنتاجية إلى 1,7 % سنويا بالمتوسط مقابل 2,6 % في العقود السابقة و أن لا يتجاوز نمو الإنتاج الزراعي للفرد 0,7 %سنويا[71]. كما تشير بعض الدراسات الى التأثير السلبي للتغيرات المناخية المحتملة إلى غاية سنة 2030 على مستوى أسعار أهم المنتجات الغذائية، التي ستشهد ارتفاعا ملحوظا مقارنة بمستوياتها في حالة استبعاد اثر التغيرات المناخية عليها. فأسعار الذرى مثلا سترتفع ب 170 %عند الأخذ بعين الاعتبار تأثير التغيرات المناخية، أما في حالة استبعاد الأثر الناتج عنها فان الأسعار سترتفع ب85 %فقط[72].

1-2-اتجاه المخزون العالمي من الغذاء إلى التراجع: يشهد سوق الغذاء العالمي اختلالا في التوازن بين حجم الإنتاج و الاستهلاك العالمي في بعض المنتجات الاستهلاكية الأساسية لا سيما ما يتعلق بالقمح و الأرز و الذرة، و هو ما يدفع إلى تراجع نسبة المخزون العالمي من الغذاء الذي انتقل من متوسط قارب 30 %من الاستهلاك العالمي في 1981 إلى حوالي 20,9 % خلال موسم 2012-2013 و 24,7 % خلال الموسم 2014-2015 . **و**تشير بعض الدراسات والبيانات التاريخية أن هناك علاقة عكسية أو سلبية قوية بين التغيرات الحاصلة في مخزون القمح العالمي والتغيرات الحاصلة في الأسعار العالمية للقمح، و لذلك فقد أثر تراجع مستوى مخزون القمح بمتوسط سنوي قدر ب 3,4 % نظرا لارتفاع حجم الطلب والاستهلاك العالمي[73]، على مستويات الأسعار التي سجلت منذ 1995 ارتفاعا ملحوظا .

1-3-نقص الاستثمار في القطاع الزراعي: نجد من أسباب ارتفاع أسعار الغذاء التحول إلى قطاعات استثمارية ذات ربحية سريعة بدل الاستثمار في القطاع الزراعي، الذي يعد العائد فيه ليس سريعا، وقد دفع ذلك بأزمة الغذاء للتفاقم بمستويات أعلى ليزداد عدد ناقصي الغذاء إلى أكثر من مليار نسمة ولتتضاعف أسعار المواد الغذائية لتصل إلى أعلى مستوياتها[74].

---

[70] Perspectives agricole de l'OCDE et la FAO 2013-2022, p. 25

[71] Perspectives agricoles de l'OCDE et de la FAO 2011-2020, édition OCDE, p.19

[72] Robert Bailey, cultiver un avenir meilleur, la justice alimentaire dans un monde aux ressources limitées, OXFAM INTERNATIONAL, juin 2011, p25

[73] أسامة بدير، سامي محمود،تداعيات الازمة المالية العالمية على الغذاء في مصر، الواقع و التحديات و الافاق، سلسلة الارض والفلاح ، مركز الارض لحقوق الانسان، القاهرة ، مصر، العدد 48، مارس 2009 ، ص.18

[74] إبراهيم أحمد سعيد، أهمية الاستثمارات في الأمن الغذائي العربي- الاقتصاد الزراعي العربي واقعا طبيعيا وبشريا- مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الثالث + الرابع، سوريا، 2011، ص 552.

1-**4-تنامي الإجراءات الوقائية:** تسببت الاجراءات الحمائية المتمثلة في فرض قيود على الصادرات ورفع رسوم التصدير التي اعتمدتها بعض الدول المصدرة للمنتجات الزراعية في زيادة حساسية السوق في ظل المضاربات والاحتكارات، واستمرار ارتفاع الأسعار[75].

1-5-**ارتفاع تكاليف الإنتاج الزراعي:** لقد ساهم الارتفاع المسجل في أسعار أهم مستلزمات الإنتاج الزراعي لا سيما بعد تطبيق اتفاقية حقوق الملكية الفكرية المرتبطة بالتجارة إلى زيادة تكاليف إنتاج السلع الزراعية، فقد ارتفعت أسعار الأسمدة في بداية سنة 2008 ب 160 % مقارنة بسنة 2007 ، إضافة إلى ارتفاع أسعار المعدات الزراعية و تكاليف الشحن والنقل انطلاقا من سنة 2006، مما أثر على أسعار استيراد هذه المنتجات .

2- **العوامل المرتبطة بجانب الطلب**

من اهم هذه العوامل:

2-1-النمو الديمغرافي: دفعت ظاهرة التمدن و عمل المرأة في الدول النامية و النمو المعتبر في عدد سكان العالم و تحسن مستويات الدخل في العديد من الدول خاصة الاقتصاديات الناشئة إلى ارتفاع الطلب العالمي على المنتجات الزراعية الغذائية، فقد شهدت الطبقات الوسطى في الهند والصين قدرة شرائية مرتفعة تميزت بارتفاع طلبها على مشتقات الحبوب و اللحوم وتغير في عاداتها الغذائية[76]، وقد ساهم ذلك في إحداث طلب إضافي على الحبوب و اللحوم دفع أسعار مشتقات الحليب والحبوب والأرز و اللحوم إلى الارتفاع. و يعتبر البنك الدولي أن ارتفاع هذا الطلب ساهم في زيادة أسعار بعض المواد الغذائية ب 70 %[77] .

2-2 – **تزايد إنتاج الوقود الحيوي:** عرف إنتاج الوقود الحيوي على مدار العقدين الأخيرين توسعا كبيرا و اثبت أنه المصدر الأكبر للطلب الجديد على الإنتاج الزراعي و أنه يمثل "عنصرا سوقيا جوهريا" يؤثر على أسعار جميع الحبوب، لا سيما في الو م ا و البرازيل و دول الاتحاد الأوروبي، إذ يحول سنويا ما بين 20 %إلى 50 %من إنتاج الذرى إلى وقود حيوي واستخدامه بدلا من البنزين لخفض الاعتماد على النفط و الحد من تلوث البيئة[78] . و يتوقع أن تستمر كمية الإنتاج الزراعي المستعملة في إنتاج الوقود

---

[75] عائشة بوثلجة، محمد راتول، أهمية الاستثمار الزراعي في الدول العربية في ظل أزمة الغذاء العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإقتصادية، العدد 15، جانفي 2016، ص 97.

[76] Najib akesbi, prix agricole : une nouvelle inconnue pour la méditerranée, la lettre de veille du CIHEAM, printemps 2008, N 5, p.1

[77] Thijs Kerckhoffs, et al, Financing Food, financialisation and Financial actors in agriculture commodity markets, Somo, 2010, P.2

[78] حالة الأغذية و الزراعة 2012 ، الاستثمار في الزراعة من اجل مستقبل أفضل، منظمة الأغذية و الزراعة ، ص.103

الحيوي في الارتفاع بسرعة، فبحلول سنة 2020 سيوجه 13 % من الإنتاج العالمي للقمح و 15%من الزيوت النباتية و30 % من إنتاج قصب السكر إلى إنتاج الوقود الحيوي[79] ، مما يدفع إلى إحداث ارتفاع ملحوظ في أسعار المنتجات الزراعية الغذائية جراء تقلص العرض.

2-3-تنامي السياسات الاحتكارية لأسواق و أسعار المنتجات الزراعية الغذائية : تمارس كبرى الشركات العالمية سياسات احتكارية تجعلها تتحكم في الأسعار العالمية للمنتجات الغذائية والقرارات المتعلقة بالنظام الغذائي العالمي، إذ تشير البحوث إلى أن 500 شركة من مختلف المحولين والمصنعين والبائعين للمنتجات الغذائية تسيطر على 70 % من الاختيارات والقرارات المتعلقة بالنظام الغذائي العالمي[80] و تسيطر 20 شركة على تجارة البن و6 منها على تجارة القمح. و يتم قسم كبير من المبادلات التجارية الدولية للمنتجات الغذائية بين عدد قليل من الشركات و هو ما يجعل التجارة لا تتوجه وفقا لآليات الأسواق التنافسية و الأسعار مختلفة عن أسعار الأسواق العالمية نظرا لاحتكار و تحكم الشركات في القرارات التسعيرية.

2-4-زيادة المضاربة في بورصات السلع الزراعية: شهد عقد التسعينيات من القرن الماضي تحولا ملحوظا في عقود المبيعات التقليدية للمنتجات الغذائية ذات الطبيعة الوقائية إلى عقود للمضاربة، حيث اشارت منظمة الأغذية و الزراعة في تقريرها الصادر سنة 2011 إلى أن2 % فقط من العقود الآجلة حول المواد الغذائية تؤول إلى التسليم الفعلي للمحصول في حين تخضع 98 % من العقود للمضاربة سعيا لتحقيق الربح، و هو ما ساهم في ارتفاع الأرقام القياسية لأسعار الغذاء الأساسية ب 2300 % بين عامي 2003-2008. ويرى الكثير من الملاحظين أن المضاربة الحادة و المتزايدة في أسواق المواد الغذائية كانت من العوامل ذات التأثير الكبير التي دفعت إلى زيادة أسعار المواد الغذائية، و كان لها دور كبير في إحداث الفقاعة المضاربية الأولى على أسعار المنتجات الزراعية الغذائية في ماي 2008[81] ، كما ساعد غياب الإجراءات التنظيمية لعملية المضاربة على أسعار الغذاء إلى تشكيل فقاعة مضاربية ثانية امتدت من الأشهر الثلاثة الأخيرة لسنة 2010 إلى غاية افريل سنة 2011.

[79] Perspectives agricoles de l'OCDE et de la FAO 2011-2020, édition OCDE, p.19

[80] Robert Bailey, cultiver un avenir meilleur, la justice alimentaire dans un monde aux ressources limitées, OXFAM INTERNATIONAL, juin 2011, p.35

[81] Tancrède voituriez, hausse du prix de l'énergie, hausse des prix agricoles : Quelles relations et implications à moyen et longe terme? Ifri (institut français des relations internationales), juin 2009, p.20

ثالثا–واقع الامن الغذائي في الجزائر

ان محدودية و عدم فعالية السياسات الزراعية المعتمدة في الجزائر قبل التوجه الى اقتصاد السوق في اطار نظام التخطيط المركزي تعكس جليا ضعف مساهمة الانتاج الزراعي بشقيه في الجزائر في تحقيق متطلبات الامن الغذائي، و هو ما جعل الجزائر تفكر بشكل جدي في اطار التحول الى اقتصاد السوق في تنويع القاعدة الانتاجية و تحفيز الانتاج و الاستثمار الزراعي، و قد تجلى ذلك خاصة مع بداية الالفية الثالثة باعتماد المخطط الوطني للتنمية الفلاحية الذي تلاه منذ سنة 2009 برنامج التجديد الريفي و الفلاحي في محاولة منها للاستجابة للمتغيرات الاقتصادية الداخلية و الخارجية لا سيما بعد ازمة الغذاء العالمية لسنة 2007. و قد سمحت عملية اعادة التوجه الاستراتيجي للسياسة الزراعية و بعض السياسات القطاعية المدعمة بتحقيق تحسن بسيط في مؤشرات الامن الغذائي الوطني. ويمكن الاشارة الى واقع الامن الغذائي في الجزائر من خلال ابراز مكانة و مساهمة الانتاج الوطني في اتاحة و توفير الاغذية للمستهلكين ومدى مساهمة الواردات في تغطية الطلب المحلي.

1– مساهمة الانتاج الوطني في اتاحة الغذاء:

	متوسط الفترة 2007-2011	2012	2013	2014
الحبوب	3768.73	5137.15	4192.2	3435.2
القمح	2411.68	3432.23	3299.05	2436.20
الشعير	1277.08	1591.72	198.6	939.4
البطاطس	2695.3	4219.48	4928.0	4673.52
البقوليات	61.14	84.99	95.83	93.70
البذور الزيتية	331.18	250.79	406.36	277.97
الزيتون	252.07	248.01	403.81	274.51
الخضر	7418.67	10402.32	11866.41	12297.73
الفاكهة	3856.74	3856.74	4231.63	4205.10
التمور	610.00	789.36	848.20	934.38

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على: المنظمة العربية للتنمية الزراعية، الكتاب السنوي للإحصائيات الزراعية العربية، المجلد 35

للتعرف على مساهمة الانتاج الوطني في تلبية الاحتياجات الغذائية يتم اولا عرض تطور حجم الانتاج من اهم المنتجات الغذائية واسعة الاستهلاك. **الجدول1**: تطور إنتاج السلع الغذائية الرئيسية في الجزائر الوحدةالف طن

يتسم نمو الانتاج الزراعي في الجزائر بالتذبذب (معدل نمو 2.5 %سنة 2014 مقابل 7 %سنة 2015) و عدم الاستقرار لارتباطه بالتغيرات المناخية و محدودية الوسائل التكنولوجية الحديثة المساعدة على تطوير الانتاج و تحسين الانتاجية و طرق الري الحديثة التي لم تسمح بانتقال المساحة المسقية بها خلال الفترة 2007-2011 المقدرة ب 878.88 الف هكتار الى 1215.26 الف هكتار سنة 2014 لا سيما بالنسبة لأهم المحاصيل الزراعية واسعة الاستهلاك في المجتمع الجزائري خاصة الحبوب، حيث يلاحظ انه بعد التحسن المسجل في انتاج الموسمين 2012 و 2013 ، عرف الموسم الزراعي لسنة 2014 تراجعا ملحوظا في انتاج الحبوب يعد اقل من المتوسط المسجل في الفترة 2007-2011، وذلك بالرغم من الجهود المبذولة لرفع الانتاجية. و للتعرف اكثر على مساهمة الانتاج الوطني في تحقيق الامن الغذائي يتم دراسة و تحليل نسبة مساهمته في اتاحة الغذاء الموجه للاستهلاك. حيث يشير المتاح للاستهلاك الى قيمة الانتاج المحلي من السلع الغذائية مضافا إليها كمية الواردات مطروحا منها كمية الصادرات خلال فترة زمنية معينة بفرض عدم وجود تغير في المخزون، في حين يقاس الاكتفاء الذاتي بقسمة الانتاج الوطني على المتاح للاستهلاك و الجدول الموالي يعرض تطور معدل الاكتفاء الذاتي والمتاح للاستهلاك لبعض المنتجات الغذائية في الجزائر.

الجدول2: تطور المتاح للاستهلاك في الجزائر لبعض المنتجات الغذائية

الوحدة: ألف طن (المتاح للاستهلاك)

البيان	2011		2012		2013		2014	
	الاكتفاء الذاتي	المتاح للاستهلاك	الاكتفاء الذاتي	المتاح للاستهلاك	الاكتفاء الذاتي	المتاح للاستهلاك	الاكتفاء الذاتي	المتاح للاستهلاك
مجموعة الحبوب	31.96	11665.80	34.2	10541.3	39.6	12413.4	21.6	15865.7
القمح والدقيق	33.53	7620.72	35.1	97710.1	40.7	8113.7	24.7	9853.2
الأرز	0	104.87	0	108.7	0	86.5	0	117.31
الشعير	87.34	1264.21	79.8	1993.5	82.9	1806.9	54.9	1709.62
البطاطس	97.15	3975.40	96.4	4375.8	98.5	5002.2	97.4	4796.46
البقوليات	27.68	284.79	32.3	260.8	34.0	281.7	32.7	285.82
الخضر	99.73	9594.81	99.6	10438.9	99.7	11905.0	99.8	12322.14

الفواكه	91.47	4054.05	78.6	2016.6	82.3	1926.8	89.9	4673.82
السكرالخام	0	1233.89	0	1273.8	0	1213.5	0	1451.7
البذور الزيتية	83.2	306.59	86.14	291.11	91.3	444.79	82	338.66
لحوم حمراء	81.11	329069	76.9	313.1	83.1	291.6	76.3	331.01
لحوم بيضاء	99.86	330.80	100.1	365.2	100.1	418.1	100	463.2
الأسماك	77.47	122.85	79.6	135.9	81.7	127.4	71.3	142.37
البيض	99.80	229.55	99.9	266.6	99.9	299.5	99.9	303.04
الألبان ومنتجاتها	96.62	3276.48	51.6	5937.4	63.0	5400.6	50.4	7227.8

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: المنظمة العربية للتنمية الزراعية، الكتاب السنوي للإحصائيات الزراعية العربية، المجلد35

من خلال الجدول أعلاه يتضح انخفاض نسبة مساهمة الانتاج الوطني في اتاحة الغذاء الموجه للاستهلاك في بعض الاغذية الرئيسية لا سيما البقوليات (32%) و الحليب(50%) والحبوب التي انخفضت مساهمتها في اتاحة الغذاء سنة 2014 الى اقل من 21 %بعد ان سجل تحسنا من 31.9 %سنة 2011 الى 39.6 %سنة 2013، و تنعدم مساهمة الانتاج الوطني في اتاحة الغذاء من الارز والمحاصيل السكرية ، بالمقابل تسجل بعض المنتجات نسبا مقبولة خاصة ما يتعلق بالخضر و الفواكه والبيض و البطاطس.

2- مساهمة الواردات في اتاحة الغذاء

تشكل الواردات من المنتجات الغذائية بالمتوسط اكثر من 19 % من اجمالي الواردات الجزائرية سنويا، وتتسم نسبة الواردات الغذائية الى الانتاج المحلي بالتذبذب من سنة الى أخرى و هذا راجع الى عدم استقرار حجم الانتاج الوطني من هذه السلع التي يتم تغطية الطلب عليها مباشرة من الاسواق الدولية، فمثلا واردات الالبان و منتجاتها لم تشكل إلا 58 %من حجم الانتاج الوطني سنة 2013 لكنها ارتفعت و شكلت 98 %من حجم الانتاج الوطني منها سنة 2014 نظرا لمحدودية الزيادة الحاصلة في حجم الانتاج التي انتقلت فقط من 3400 الف طن الى 3600 الف طن بين سنتي 2013 و 2014 بالمقابل ارتفعت الواردات من 1983 الف طن الى 3579 الف طن . وواردات الحبوب شكلت 60 %من حجم الانتاج لسنة 2013 و ارتفعت الى 106 % سنة 2014. من جهة اخرى يلاحظ ان معظم السلع الغذائية واسعة الاستهلاك يتم تغطية الطلب المحلي منها اعتمادا على الاستيراد من الاسواق

الدولية و هو ما نلحظه خاصة بالنسبة للارز، البقوليات(205 % من حجم انتاج 2014) ، المحاصيل السكرية و الزيوت. ويمكن التأكيد على التبعية الغذائية للأسواق الدولية من خلال تتبع تطور الواردات من المنتجات الغذائية مقارنة بحجم الصادرات وهو ما يجعل الميزان التجاري للمنتجات الغذائية يسجل عجزا هيكليا فاق 4866 مليون دولار سنة 2007 و 9495 مليون دولار على اثر ازمة الغذاء العالمية الثانية في سنة 2011، ليتجاوز العجز 10682 مليون دولار سنة 2014[82]، و ذلك لأسباب تعود في بعض الاحيان الى ارتفاع الاسعار و في احيان اخرى الى ارتفاع حجم الكميات المستوردة او الى كليهما.

وبغض النظر عن المؤشرات الكمية التي تم رصدها يمكن القول أن الجزائر حققت تحسنا بسيطا في أمنها الغذائي خلال السنوات الأخيرة، كما تبرزه المؤشرات التالية.

الجدول 3: مؤشرات الأمن الغذائي في الجزائر خلال الفترة 2012 - 2015

	عدد النقاط /100 نقطة				الترتيب/109 دولة			
السنوات	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
الترتيب الكلي	42.5	47.6	49.4	50.9	74	70	68	68
القدرة على تحمل التكاليف (الحصول)	39.0	42.4	46.6	47.5	73	68	68	70
الوفرة	43.5	52.4	52.6	55.0	82	61	63	61
الجودة والسلامة	48.3	47.2	47.7	47.8	70	72	70	73

Source: Food and Agriculture Organisation, Economist Intelligence Unit.

تؤكد معطيات الجدول ضعف و محدودية نتائج الجهود المبذولة على مختلف المستويات لتحسين الامن الغذائي في الجزائر، حيث سجلت معدلات اقل من المتوسط العالمي المتعلق بمؤشر القدرة على الحصول على الغذاء و تحمل التكاليف ومؤشر جودة و سلامة الأغذية، وهو ما جعلها تحتل المرتبة 68 عالميا من بين 109 دولة في مؤشر الامن الغذائي لسنة 2015.

82 évolution des statistique du commerce extérieur de l'Algérie 2000-2013, évolution du commerce extérieur de l'Algérie par groupes d'utilisation période-année 2005-2015.

رابعا: آثار ارتفاع أسعار الغذاء العالمية على الأمن الغذائي في الجزائر

تميز الوضع العالمي للأغذية و الزراعة باستمرار الارتفاع و التقلب في الأسعار الدولية، فبعد الانخفاض المسجل في عقدي الثمانينيات و التسعينيات بدأ المؤشر العام لأسعار الغذاء (منظمة الأغذية و الزراعة) على المستوى العالمي يشهدا ارتفاعا بعد سنة 2002 ليبلغ أقصى مستوى له في ماي 2008 و افريل 2011، ثم سجل انخفاضا طفيفا في سنة 2012 بسبب تراجع الأداء الاقتصادي العالمي و الواردات العالمية و نقص استهلاك الوقود الحيوي على أثر تراجع أسعار المواد الطاقوية. و قد ارتفعت أسعار الأغذية الاستهلاكية بمعدلات أسرع من أسعار السلع الاستهلاكية الكلية منذ سنة 2000 في أكثر من 166 دولة، و تجاوز التضخم في أسعار السلع الغذائية التضخم الكلي للأسعار الاستهلاكية ب 10 % في 73 دولة و ب 20 % في 55 دولة و بأكثر من 30 % في 12 دولة[83]، و استمر تراجع الاسعار بعد سنة 2013 غير انه يظل اعلى من مستويات الاسعار المسجلة قبل ازمة الغذاء العالمية الاولى (2007). وتعد الجزائر من الدول النامية المستوردة الصافية للغذاء، كونها تعتمد في غذائها بنسبة كبيرة على الأسواق العالمية، و هو ما يجعل تأثير التغيرات العالمية في أسعار الغذاء جد عميقة على مختلف مستويات أمنها الغذائي وذلك سواء على مستوى المستهلكين او المنتجين، او على مستوى الدولة من خلال التأثير على ميزانيتها.

1-أثر ارتفاع اسعار الغذاء عالميا على المنتجين

ترتب عن ارتفاع اسعار المنتجات الغذائية اثرا سلبيا على الحالة الاقتصادية للمنتجين، كونهم يشترون السلع الغذائية بأسعار مرتفعة، مما جعل تكاليف المدخلات الزراعية باهظة للغاية. الامر الذي دفع بأسعار مخرجاتها النهائية الى الارتفاع ، مما اثر مباشرة على القدرة الشرائية للمستهلك النهائي و كان من المحددات الرئيسية لحجم طلبه على المنتجات الغذائية وقدرته في الحصول عليها. وسيتم توضيح ذلك في ما يلي:

1-1- الاثر على فاتورة استيراد مدخلات الانتاج الصناعي من المواد الغذائية

إن ارتفاع أسعار الغذاء عالميا أدى إلى ارتفاع فاتورة استيراد مدخلات الإنتاج من المواد الغذائية، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف إنتاج السلع التي تدخل في إنتاج السلع الغذائية، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

83 حالة الأغذية و الزراعة2012، الاستثمار في الزراعة من اجل مستقبل أفضل، منظمة الأغذية و الزراعة، 2012 ، ص.100

الجدول 4: تطور فاتورة استيراد مدخلات الانتاج من المواد الزراعية الغذائية

الوحدة: مليون دج

السنوات	منتجات أساسية	منتجات تخضع للتحويل	السنوات	منتجات أساسية	منتجات تخضع للتحويل
2005	92958.8	54430.5	2010	120285.6	119351.9
2006	91321.6	61711.30	2011	257282.2	220217.0
2007	116755.9	84287.4	2012	204243.7	188758.6
2008	238317.2	9948.9	2013	223750.0	187867.0
2009	160192.6	89869.20	2014	233470.8	200981.0

Source: Office National Des Statisitiques, Collections Statistiques N° 194/2015, Série E: Statistiques Economiques N° 84, Evolution Des Echanges Exterieurs De Marchandises De 2004 A 2014, P 19,20.

من خلال الجدول نلاحظ ان فاتورة استيراد مدخلات الانتاج من المواد الزراعية الغذائية سواء في شكل منتجات اساسية او منتجات تخضع للتحويل بلغت أقصى مستوياتها في سنتي 2008 و2011، تزامنا مع ارتفاع أسعار الغذاء عالميا مما جعله يؤثر مباشرة على تكلفة الإنتاج الصناعي الغذائي في الجزائر، حيث بلغ معدل نمو واردات القطاع الصناعي من المنتجات الغذائية خلال سنة 2008، 9.3% ليعرف انخفاضا بعد ذلك، لكن سرعان ما ارتفعت الأسعار العالمية في الفترة 2010-2011، ما أدى إلى ارتفاع معدل نمو واردات القطاع الصناعي من المنتجات الغذائية مرة أخرى إلى 7.5% . فقد سجلت سنة 2008 ارتفاعا في فاتورة استيراد الغذاء ب 55,72 % مقارنة بسنة 2007، إذ انتقلت من 4,95 مليار دولار إلى 7,71 مليار دولار بسبب ارتفاع فاتورة استيراد الحبوب(انتقلت من 1,97 مليار دولار إلى 3,96 مليار دولار) و الحليب(ارتفعت من اقل من 1 مليار دولار إلى 1,2 مليار دولار) و السكر و القهوة و الشاي والبقوليات الجافة و اللحوم المجمدة[84].و في سنة 2011 شكلت الواردات الغذائية 20 % من إجمالي الواردات الجزائرية بقيمة قدرت ب 9,75 مليار دولار و عرفت فاتورة استيراد الغذاء ارتفاعا ب 61% مقارنة بسنة 2010 حسب المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصاء الجمركي. تجدر الاشارة هنا الى الاثر الناتج عن تخفيض قيمة الدينار الجزائري على ارتفاع فاتورة استيراد الغذاء، فقد قام بنك الجزائر بتخفيض قيمة الدينار الجزائري من 65 دج/ دولار أمريكي في 2008 إلى 72,6دج/دولار أمريكي في سنة 2009 و هو ما ساهم في ارتفاع فاتورة استيراد مدخلات

84 Mohamed naili, évolutions et adaptation nécessaire du secteur agricole en Algérie, les notes de CIHEAM, N 52, septembre 2009, p. 3

الإنتاج الغذائي لغياب البدائل في السوق المحلية ، كما لجأ إلى ذلك في شهر أكتوبر 2013 و هو ما اعتبره الكثير من الاقتصاديين عاملا مهما في ارتفاع أسعار المدخلات و المنتجات الغذائية.

1-2-الاثر على مؤشر اسعار الانتاج الصناعي للصناعات الغذائية

كان لارتفاع اسعار الواردات من المنتجات الغذائية لا سيما المواد الاولية منها التي تعد مدخلات اساسية للقطاع الصناعي بالغ الاثر في دفع مؤشر أسعار الإنتاج الصناعي للصناعات الغذائية الى الارتفاع. والجدول الموالي يوضح ذلك .

الجدول 5: تطور مؤشر أسعار الانتاج الصناعي للمنتجات الزراعية الغذائية

سنة الأساس: 1989

السنوات	القطاع العام	القطاع الخاص	السنوات	القطاع العام	القطاع الخاص
2004	1274.9	542.0	2009	1419.1	619.6
2005	1274.9	567.9	2010	1447.8	651.8
2006	1294.8	580.7	2011	1462.9	666.4
2007	1323.2	612.9	2012	1473.3	682.8
2008	1395.1	619.0	2013	1474.9	697.0

Source: Office National Des Statistiques: Indice Des Prix à La Production Industrielle. collections statistiques n 192/2015, série E : statistiques économiques N 82, P.32

ان تتبع معطيات الجدول تبين أن مؤشر أسعار الانتاج الصناعي لفرع الصناعات الزراعية الغذائية قد سجل ارتفاعا ملحوظا في مؤسسات القطاع العام أو الخاص، كما ان معدل نمو مؤشر اسعار الانتاج الصناعي لهذا الفرع بلغ اقصى قيمة له بين سنتي 2007-2008 بقيمة 8 % لينخفض الى 1.7 بين سنتي 2008-2009 كما سجل ارتفاعا ملموسا بين سنتي 2010-2011 ب 2.2 ليشهد تراجعا الى 0.1 خلال الفترة 2012-2013 و 0.2 خلال الفترة 2013-2014 . و قد دفع ارتفاع تكاليف استيراد السلع الزراعية و المدخلات الأساسية لعملية الإنتاج و ارتفاع أسعار المخرجات إلى إضعاف قدرات المنتجين الاستثمارية في فرع الصناعات الزراعية الغذائية على المدى القصير، حيث أن جزءا كبيرا من مصادر التمويل تحولت إلى الاستهلاك، كما أن الكثير من المؤسسات انخفضت قدراتها الإنتاجية و انسحبت من السوق وفقدت عمالتها.

2- أثر ارتفاع اسعار الغذاء عالميا على المستهلكين

2-1-الاثر على مؤشر اسعار استهلاك المنتجات الغذائية

شهدت أسعار المنتجات الغذائية في الجزائر المستوردة منها، أو المنتجة محليا ارتفاعا ملحوظا لا سيما بعد أزمتي الغذاء العالميتين(2007-2011)، وكانت من الأسباب الرئيسية لارتفاع معدلات التضخم في الجزائر، حيث ارتفع مؤشر أسعار الاستهلاك من 110.05 % سنة 2005 إلى 118 % سنة2007 ليتجاوز 142 %سنة 2011 و 155 %سنة 2012 و سجل نسبة نمو ما بين سنتي 2008-2009 فاقت 5,7 % و 8,9 %بين سنتي 2011-2012[85]. و قد شملت زيادة الأسعار أهم المنتجات الغذائية لا سيما واسعة الاستهلاك خاصة السكر و الزيوت النباتية حيث سجل ارتفاع مؤشر أسعار استهلاك المنتجات الغذائية ب 150,9 %بين سنتي 2001-2011 و سجل معدل نمو سنوي جد مرتفع خلال الفترة 2007-2009 بسبب استيراد التضخم الحاصل في أسعار الغذاء على المستوى العالمي تجاوز 8 % في سنة 2009 (ارتفعت أسعار المنتجات الطازجة ب 20,5 %) و هو ما أثر سلبا على القدرة الشرائية للمستهلك الجزائري و إمكانية وصوله إلى مثل هذه المنتجات بصورة مستمرة لتلبية احتياجاته الغذائية. ليتراجع إلى 4,2 % في سنة 2011 و قد ارجع ذلك إلى ارتفاع أسعار المنتجات الطازجة ب 4,6 % مقارنة بأسعار المنتجات الغذائية المصنعة(3,9 %).و خلال سنة 2012 سجل مؤشر أسعار استهلاك المنتجات الغذائية ارتفاعا بنسبة 4,3 % بالمقارنة مع سنة 2011، حيث تضاعفت أسعار المواد الغذائية والمشروبات ب 8,88 % و المنتجات الزراعية الطازجة بنسبة 18,87 %، ومنتجات الصناعة الزراعية الغذائية ب5,64 % نظرا لارتفاع أسعار المشروبات 19,88 % و البن والشاي 7,9 % والسكر و المواد السكرية 3,73 % و الزيوت والدهون 3,54 %.كما بينت المعطيات الإحصائية للديوان الوطني للإحصاء تقلبات الأسعار الكبيرة بين سنتي 2001 و2014، والتي فاقت 177 % بالنسبة للحم الخروف و 65 % للبيض، أما سعر الطماطم و البرتقال و التمور فقد عرف نموا ب82,03 %، 99,6 % و 243 %على التوالي.

وكنتيجة حتمية لارتفاع أسعار المنتجات الزراعية الغذائية ارتفعت نسبة مساهمة الغذاء في مؤشر أسعار المستهلكين إلى أكثر من 40 % سنة 2010[86]. لكن تجدر الإشارة إلى أن نسبة التغير السنوي في الرقم

85 Office National Des Statistiques: Prix à La Consommation, Evolution annuelle de L'indice général des prix à la consommation de la ville d'Alger de 1969à 2014.

86 صندوق النقد الدولي، أضواء على أهم الأحداث لآفاق الاقتصاد العالمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الفصل الأول والثاني، 11 نوفمبر 2013، ص.55

القياسي لأسعار الاستهلاك الغذائي تبق في الجزائر اقل مقارنة ببعض الدول العربية و ذلك نظرا لتدخل الدولة لتحديد و تسقيف بعض الأسعار (المرسوم التنفيذي رقم 108/11 الصادر في 6 مارس 2011 المتعلق بتثبيت أسعار بعض المنتجات الغذائية خاصة السكر الأبيض و الزيت). و في هذا الإطار أشارت منظمة الأغذية والزراعة إلى أن المستهلكين في الجزائر لم يتأثروا كثيرا جراء ارتفاع أسعار المواد الغذائية لا سيما أهم المنتجات المستوردة كالقمح والزيت و الحليب و السكر نظرا للتدخل القوي للدولة للحفاظ على الأسعار من خلال مختلف سياسات الدعم الممولة عن طريق نفقات الميزانية المدعمة من مداخيل البترول[87] ، ففي أزمة 2011 اضطرت الحكومة إلى تخفيض وإلغاء الرسوم الجمركية على الواردات من السكر و الزيت المقدرة ب 5 % وضريبة أرباح الشركات على الإنتاج (19%) و الرسم على القيمة المضافة (17%) لتخفيض أثر ارتفاع الأسعار في الأسواق الدولية. تجدر الإشارة إلى أن هناك عوامل أخرى تساهم في ارتفاع أسعار المواد الغذائية وهي مرتبطة بتخلي الجزائر عن سياسة دعم أسعار بعض المنتجات، وغياب الرقابة من طرف المسؤولين، وسيطرة المضاربين على المنتجات الغذائية في السوق الوطنية.

2-2-الاثر على الانفاق و انماط الاستهلاك الغذائي

شكل ارتفاع اسعار المنتجات الغذائية ضغطا على القدرة الشرائية في المواد الغذائية خاصة لذوي الدخل المحدود، التي اضحت تشكل أكبر نسبة من نفقات المستهلك الجزائري بما يقارب 41,8 %في سنة 2011 مقارنة بالإنفاق على السكن و النقل التي خصص لهما على التوالي 20,4 % و 12 % سنة 2011. مع ارتفاع هذه النسبة بالنسبة للأسر الريفية إلى حوالي 46 % ، كما سجل ارتفاع استهلاك الفرد من الحبوب و مشتقاتها التي تمثل حوالي خمس الميزانية المخصصة للغذاء لا سيما في المناطق الريفية (19,4 %) و انخفاض نسبة اللحوم الحمراء و البيضاء على التوالي الى 13.2 % و 8.3 % و الاسماك الى 1.4 % في الجزائر سنة 2011[88]. الامر الذي دفع إلى إعادة توجيه أنماط الاستهلاك الغذائي في الجزائر، حيث سجل انخفاض نسبة مساهمة المنتجات الحيوانية في تركيبة السعرات الحرارية اليومية للفرد الجزائري التي تقل عن المستوى العالمي المقدر ب 17 % و المستوى المسجل في دول الاتحاد الأوروبي المقدر ب 29 %، حيث تشكل أقل من 1,5% من ميزانية الإنفاق على الغذاء نظرا لارتفاع أسعارها بالمقابل يلاحظ ارتفاع نسبة الحبوب التي تشكل أساس النمط الغذائي للمستهلك الجزائري إلى

87 Perspectives des politiques agricoles en Afrique du nord, étude du CIHEAM avec le soutien de l'agence françaises de développement, options méditerranéennes, série B, N64, 2009, p. 21

88 Collections statistiques d'office national des statistiques, N183, série statistiques sociales, mars 2014, p. 26

أكثر من 56 %، و هو معدل جد مرتفع مقارنة بنسبته في دول الاتحاد الأوروبي التي تنخفض إلى 27 % و على المستوى العالمي المقدر ب 46 %. إن تغير النمط الاستهلاكي للمواطن الجزائري و تركيز نظامه الغذائي على الحبوب و افتقاره إلى التنوع و إلى عناصر الطاقة الحقيقية من بروتينات و سكريات انعكس على صحة المستهلك الجزائري ما ادى إلى انتقال شريحة واسعة من المستهلكين إلى فئة الفقراء وناقصي التغذية، و تزايد عدد الأفراد الذين يعانون من تدني مستوى معيشتهم خاصة من ذوي الدخل المتوسط و الضعيف الذين ينفقون ما بين 35 %إلى 60 % من دخلهم على الغذاء إلى أكثر من 30% من إجمالي عدد السكان في سنة 2010، واتسعت رقعة الفقر في الجزائر لتطال 7ملايين نسمة[89].

3-اثر ارتفاع أسعار الغذاء عالميا على مستوى الدولة

أشارت دراسات صندوق النقد الدولي حول مخاطر ارتفاع و تصاعد أسعار الغذاء وفقا "لمؤشر التعرض لمخاطر الصدمات الغذائية" إلى أن الجزائر تعد من أهم الدول شديدة التعرض لمخاطر ارتفاع أسعار الغذاء، حيث قدرت قيمة مؤشر التعرض لمخاطر صدمات أسعار الغذاء ب 5, 5 % خلال الفترة 2005-2009 ، و هي تقع أعلى المتوسط العالمي المقدر ب 3 %[90] و هو ما يؤكد شدة تعرضها للمخاطر الناتجة عن ارتفاع أسعار الغذاء مقارنة بالعديد من الدول النامية و العربية، و اعتبر الصندوق أن الارتفاع المسجل في مستويات أسعار الغذاء يؤدي إلى ارتفاع معدل التضخم الكلي و تقليص القدرة الشرائية للأفراد مما يدفع السلطات الحكومية إلى مضاعفة وسائل التدخل لضمان تموين السوق المحلي بالمنتجات الغذائية، و إشباع رغبات المستهلكين لضمان استقرار أسعار السلع الأساسية(الحليب و الخبز) و زيادة التدابير المعنية بشبكات الضمان الاجتماعي على حساب مجالات استثمارية أخرى، مما يؤثر على أرصدة حسابات المالية العامة و يتسبب في حدوث خسارة في الناتج المحلي. و تعد مخاطر التعرض الى صدمات ارتفاع الاسعار مرتفعة نظرا لارتفاع فاتورة استيراد الغذاء التي شكلت حوالي 4,3 % من الناتج المحلي الإجمالي في ظل أزمة الغذاء العالمية 2007-2008، وحوالي 3,8 %من الناتج المحلي الإجمالي سنة 2010. و تزامنا مع الأزمة الغذائية العالمية 2007-2008 اضطرت الجزائر إلى اعتماد سياسات للحفاظ على استقرار الأسعار الداخلية، حيث خصصت في سنة 2008 حوالي 2,5 مليار دولار لدعم

89اقتصاديات الصحوة العربية، من الثورة إلى التحول و تحقيق الأمن الغذائي،المعهد الدولي لبحوث السياسات الغذائيةIFPRI) ، ماي 2011، ص.2

90 صندوق النقد الدولي، أضواء على أهم الأحداث لآفاق الاقتصاد العالمي في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، الفصل الأول و الثاني، 11 نوفمبر 2013، ص.55

أسعار المواد الغذائية أي ما قيمته 55 مليار دج تمثل 0,5 % من إجمالي الناتج المحلي مقارنة بسنة 2007 التي خصصت فيها حوالي 27 مليار دج (0,3 % من إجمالي الناتج المحلي) و ألغت الرسم على القيمة المضافة لمنتجات اللحوم البيضاء. و قد دفعت أزمة جانفي 2011 الدولة إلى إدماج مادتي السكر والزيت ضمن السلع المدعمة و خصصت ميزانية لدعم أسعار المنتجات الأساسية قدرت ب 300 مليار دج[91]. وقد خلص البنك الدولي في سنة 2010 إلى أن انعكاس ارتفاع أسعار الحبوب بنسبة 50 % على فاتورة واردات الحبوب في الجزائر و الناتج المحلي الخام كان سالبا، و قدر التأثير على هذا الأخير بحدود تراوحت بين 0,4 %و 0,5 % نظرا لحجم المساعدات الموجهة لدعم بعض المواد الغذائية الأساسية كالحبوب و الزيوت و السكر[92] التي شهدت أسعارها ارتفاعا كبيرا . كما قد بينت دراسة أجراها صندوق النقد العربي أن ارتفاع أسعار المواد الغذائية خلال الفترة 2008-2011 تسبب في ارتفاع نسبة واردات المنتجات الغذائية إلى الناتج المحلي الإجمالي من 2,9 %خلال الفترة 2000-2007 إلى 4,3 % أي بزيادة مقدارها 1,4 %، غير أن نسبتها إلى الاحتياطيات الرسمية انخفضت من 5,2 %إلى 4,4 %خلال نفس الفترتين السابقتين، كنتيجة لارتفاع أسعار النفط التي عززت من الوضع المالي للجزائر و خففت من وقع التداعيات السالبة لارتفاع أسعار الغذاء وقلصت من حجم المخاطر السعرية التي تواجهها[93]، إلا أنها لا تزال عرضة للمخاطر الكمية المرتبطة بإمدادات الغذاء في الأسواق العالمية في ظل محدودية الإنتاج المحلي و ضعف مرونته. وفي دراسة أخرى أجريت لقياس أثر ارتفاع أسعار المنتجات الغذائية بمعدل 15 %على الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر تبين أنه يعمل على مضاعفة فاتورة استيراد الغذاء ب 0,15 %، وتتحمل الجزائر خسارة ب 454 مليون دولار سنويا أي خسارة في الناتج المحلي الإجمالي بحوالي 0,7 % مقارنة بالأردن 0,9 %و لبنان 0,8 % (خسارة ب 87 و 157 مليون دولار على التوالي)[94]. وبما أن دراسات منظمة الأغذية والزراعة تؤكد أن الفترات المستقبلية ستشهد إلى جانب ارتفاع أسعار السلع الغذائية تقلبا كبيرا في الأسعار لا سيما في ظل استمرار وتيرة التغيرات المناخية، فان ذلك يعرض أسواق الأغذية العالمية هي الأخرى إلى تقلبات متزايدة، و لتغطية

91 Matthieu brun, les subventions alimentaires, enjeux et perspectives dans le monde arabe, les notes d'analyses du CIHEAM, N67 septembre 2012, p.11

92 غونزايو ايسكريبانو، الأزمة المالية و الزراعة في جنوب المنطقة المتوسطية، المركز الدولي للدراسات الزراعية للبحر المتوسط، العدد 17، ص.7

93 **احمد بدوي، تداعيات ارتفاع الأسعار العالمية للمواد الغذائية الأساسية و تأثيرها على مستوى معيشة المواطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الزراعية، الخرطوم، السودان، جانفي 2009 ، ص.16**

94Jean louis Rastoin, Foued cheriet, sécurité alimentaire en méditerranée, un enjeu géostratégique majeur, les notes de IPEMED (institut de prospective économique du monde méditerranéen), N6, janvier 2010, p.4

الآثار السلبية الناتجة عن هذه التقلبات والخسائر في الناتج المحلي الإجمالي تعتمد الجزائر على إيرادات المحروقات، فان الوضع يطرح تساؤلات ملحة في حالة تراجع أسعار المواد الطاقوية في الأسواق الدولية واستمرار ارتفاع أسعار السلع الغذائية، فهل وسائل الدفع الجزائرية غير المستقرة و المرتبطة بأسعار المحروقات ستكون قادرة على التكيف مع ارتفاع مستويات الأسعار الدولية ؟؟؟ و كيف يؤثر ذلك على أداء سياسات الاقتصاد الكلي، و مدى قدرة الدولة على الاستمرار في دعم أسعار الإنتاج الزراعي والمواد الأساسية واسعة الاستهلاك، مما يضطرها إلى تخفيض الإعانات و الدعم الموجه للقطاع الزراعي والمنتجات الغذائية و هو ما يخلق تهديدا حقيقيا لأمنها الغذائي.

خاتمة:

تعد قضية تحقيق الامن الغذائي من اهم التحديات الاستراتيجية التي تواجه الاقتصاد الجزائري، لا سيما في ظل تقلب اسعار المنتجات الغذائية التي كان لها بالغ الاثر عند ارتفاعها في سنة 2007 و2011 على مختلف المستويات. و قد سمحت الدراسة بالتوصل الى بعض **النتائج**:

-وجود علاقة ارتباط قوي بين ارتفاع مستويات اسعار المنتجات الغذائية في الاسواق الدولية ومؤشرات الامن الغذائي في الجزائر، حيث تبين الاثر السلبي لهذا الارتفاع على القدرة الشرائية لذوي الدخول الضعيفة و مستويات المعيشة و انماط الاستهلاك الغذائي و على تكاليف انتاج المواد الغذائية التي شهدت اسعارها ارتفاعا ملحوظا بعد سنة 2008 و اصبحت تشكل اكثر من 40 %من سلة التضخم في الجزائر، و هو ما دفع الى تدخل الدولة عبر مختلف اجراءات دعم اسعار الاستهلاك واسعار الانتاج و تخفيض الرسوم الجمركية وتوسيع قائمة السلع المدعمة بعد ازمة جانفي 2011 وتحملها لنفقات اضافية تم تغطيتها عن طريق الميزانية.

-كشفت ازمتي الغذاء العالمي 2007 و 2011 بشكل جد واضح قصور السياسات الزراعية المتعاقبة في الجزائر في تحفيز جانب العرض و تحسين مخرجاته لتغطية جانب الطلب، الذي يلبى الجزء الاكبر منه عن طريق الواردات، لا سيما بالنسبة للمنتجات واسعة الاستهلاك.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل اليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

-التفكير و بجدية في وضع استراتيجية متوسطة الاجل لتحفيز و تحسين الانتاج الزراعي كما وكيفا وتحسين فرص الوصول اليه، و الاستفادة من الموارد الزراعية الطبيعية و المائية المتاحة لتقليص الاعتماد المفرط على الاسواق الدولية و تقليل حجم تقلباتها السعرية على الامن الغذائي في الجزائر.

-رفع مخصصات الاستثمار الموجهة الى القطاع الزراعي ضمن اجمالي الاستثمارات الكلية وإعطائه الاولية في برامج التنمية الوطنية، لتفعيل دوره في تحقيق الامن الغذائي و التقليل من مخاطر التعرض لصدمات ارتفاع اسعار الغذاء العالمي.

-تأمين امدادات السوق الجزائري من المنتجات الغذائية و ضمان استقرارها من خلال تطوير السياسات التجارية و توسيع سياسة المخزون الاستراتيجي لتشمل منتجات غذائية اخرى على غرار الحبوب، وتحسين فرص الوصول اليها بزيادة حجم المداخيل و الايرادات لا سيما للعائلات الفقيرة و محاولة الحد من عمليات المضاربة بتفعيل اليات الرقابة على الاسعار.

-الاسراع في تفعيل و تطبيق مختلف صيغ الشراكة و التعاون الهادفة الى استغلال المزايا النسبية و التنافسية في القطاع الزراعي الجزائري، سواء مع الدول العربية اوالاوروبية في ظل محدودية النتائج المتعلقة بالبرامج المعتمدة في هذا المجال، كالبرنامج الطارئ للأمن الغذائي العربي (2011-2031)، الذي يهدف الى تعزيز فرص الاكتفاء من السلع الغذائية الرئيسية و من ثم تحقيق الاستقرار في الامدادات الغذائية، او برنامج دعم تنويع الاقتصاد الجزائري المبرم مع دول الاتحاد الاوروبي(DIVECO1) منذ عام 2008 بهدف نقل الخبرات المعتمدة في اطار السياسة الزراعية الاوروبية المشتركة للمساهمة في رفع انتاجية القطاع الزراعي الجزائري وتدعيم دوره في تحقيق الامن الغذائي المستدام .

أثر استخدام تكنولوجيا الانترنت ودرجة انتشارها على تحسين أداء التسويق المباشر وتحقيق المزايا التنافسية ،دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية

The impact of the use of Internet technology and its spread on improving the performance of direct marketing and achieving competitive advantages, a field study on a sample of Algerian institutions

الأستاذ:سفيان مسالته الأستاذ الدكتور:الطاهر بن يعقوب

Dr.Sofiene Messalta Pr.Tahar Ben yakoub

جامعة فرحات عباس سطيف 1

الجزائر

ملخص

يعتمد التسويق الإلكتروني بشكل كبير على شبكة الإنترنت بسبب زيادة درجة التفاعل بين المؤسسة وعملائها، فضلا عن استخدام رسائل البريد الإلكتروني والتسويق عبر الهاتف المحمول عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة عبر شبكة الإنترنت من خلال المتجر الالكتروني للمؤسسة، جميع هذه الأدوات تتلاقى في مجال التسويق المباشر والتسويق الإلكتروني مرتبطة أو غير مرتبطة بالإنترنت.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين انتشار واستخدام الإنترنت والتسويق المباشر لتحسين الأداء، وتحديد أثر القيود المرتبطة التسويق المباشر عبر الإنترنت لاكتساب ميزة تنافسية.

وخلصت الدراسة إلى أن التسويق المباشر يواجه الكثير من الصعوبات مثل ضعف انخراط المؤسسات في نظام التجارة الإلكترونية، الأمر الذي انعكس سلبا على نمو التسويق الإلكتروني ؛ كما أن ممارسات التسويق الإلكتروني لا تزال ثقافة تسويقية جديدة، لا بد من تطويرها واستغلالها من أجل تحسين الأداء واكتساب مزايا تنافسية جديدة، وتضييق الفجوة الرقمية القائمة بين العميل والشركة.

الكلمات المفتاحية:التسويق الالكتروني، التسويق المباشر، الأداء التسويقي

abstract

E-marketing is heavily based on the Internet network because of the increased degree of interaction and responsiveness between companies and their customers; as well as the use of e-mail messages and mobile marketing by sending short text messages through the websites of these companies. All these tools converge in direct marketing and e-marketing whether connected or not connected to the Internet.

This study aims at finding out the nature of the existing relationship between the spread and use of the Internet and direct marketing to improve performance. Additionally, it also aims to determine the impact of the constraints associated with direct marketing via the Internet to gain competitive advantages.

The study concluded that direct marketing is facing lots of difficulties such as the lack of the companies 'involvement in the process of e-commerce, which reflected negatively on the development of e-marketing in general and direct marketing in particular. Therefore, the

e- marketing practices are still a new marketing culture; they need to be developed and exploited so as to improve performance, gain new competitive advantages, and narrow the digital gap existing between the customer and the company.

Key words : E_Marketing, Direct Marketing ,Marketing performance

مقدمة

مما لاشك فيه، أن الانترنت هي البيئة المثلى التي يتطور فيها التسويق الالكتروني، حيث تعتمد اليوم المؤسسات بشكل متزايد على الانترنت في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية انطلاقا من دراسات السوق وبحوث التسويق، تخطيط المنتجات، ومختلف سياسات الترويج ،التوزيع واللوجستيك، وإدارة العلامة التجارية، وتنفيذ سلسلة التوريد، ودراسة السلوكيات الشرائية للمستهلكين...الخ، ويعتمد التسويق الالكتروني على شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سريعة وذات سهولة كبيرة وأقل تكلفة مقارنة بسياسات التسويق التقليدية.

ولم تعد خدمات مواقع التجارة الإلكترونية حكرا على المؤسسات الكبيرة وحدها ولكنها متاحة أمام كافة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ولكافة الاستخدامات ، وتعد الإنترنت واحدة من القنوات التسويقية المتجددة من حيث تعدد البدائل التسويقية المتاحة لعرض وتقديم المنتجات والخدمات، ولذلك يجب على المؤسسات الاستفادة منها باستخدام الإستراتيجيات التسويقية البديلة والملائمة لهذه القناة التسويقية المتميزة، وربما البحث في العشرية القادمة عن بديل أحسن من الانترنت، وهذا ما تصبو بعض الدول تحقيقه. فثورة الإنترنت ما كادت أن تشتعل حتى أزعجتها ثورة حديثة قلبت موازينها هي ثورة المحمول، لدرجة أن اليابان قامت عام 2007 بإنشاء هيئة بحثية –رصدت لها ميزانية ضخمة– وجعلت مهمتها الأساسية حتى عام 2020 البحث عن بديل للإنترنت التي قاربت على استنفاذ كافة أغراضها.

إشكالية البحث

إدراكاً لأهمية التسويق المباشر نرى اليوم جميع أنواع المؤسسات الناجحة سواءا كانت صغيرة أو كبيرة، صناعية أو خدمية، إضافة إلى مؤسسات تجارة الجملة و تجارة التجزئة أو حتى شركات المنتجات الغذائية، جميعها أصبحت تضمن في خططها التسويقية أسلوبا من أساليب التسويق المباشر. وفي المقابل فإن استخدام التسويق المباشر لا يزال في مهده في الدول العربية وفي الجزائر على وجه الخصوص، بل لا تزال كثير من المؤسسات تجهل ماهية التسويق المباشر وما هي عناصره وماذا يمكن أن يحقق للمنشأة من فوائد وإيجابيات كبيرة.

وفي إطار الواقع المشار إليه يمكن طرح الإشكالية التالية:"**ما مدى تأثير سياسات التسويق المباشر**

الالكتروني عبر الانترنت في مساعدة المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء التسويقي "؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

هل يؤثر استعمال التكنولوجيات الحديثة في تبني المؤسسات الجزائرية لمدخل التسويق المباشر؟

هل هناك ارتباط بين انتشار الإنترنت في المجتمع والتوسع في استعمال أدوات التسويق المباشر في المؤسسات؟

ما طبيعة العلاقة الموجودة بين درجة انتشار استخدام الانترنت وتحسين أداء التسويق المباشر؟ وهل تؤثر المعوقات المرتبطة بتبني التسويق المباشر على اكتساب ميزة تنافسية؟

*** فرضيات الدراسة:**

من أجل تفسير إشكالية البحث ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: وجود علاقة ارتباط قوية بين درجة انتشار واستخدام الانترنت وتحسين أداء التسويق المباشر.

الفرضية الثانية: تؤثر المعوقات المرتبطة بالتسويق المباشر عبر الانترنت تأثيرا ذو دلالة إحصائية على اكتساب المزايا التنافسية.

***أهداف الدراسة:**

تحاول هذه الدراسة التوصل إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

-وضيح التكامل الموجود بين التسويق المباشر وزيادة درجة التنافسية بين المؤسسات في الجزائر، توعية المؤسسات الجزائرية بضرورة الاهتمام بتقنيات التسويق المباشر الالكتروني لتحقيق ميزة تنافسية.

-معرفة أثر التطور السريع في ميدان التسويق الالكتروني على التسويق بشكل عام، وتأثير نمو الإنترنت على أعمال الشركات المهتمة بالتسويق المباشر لزيادة فاعلية استخدام الإنترنت كأداة للتسويق.

***أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعا حيويا، حيث أن دراسة موضوع التسويق المباشر الالكتروني يساعد المؤسسة على معرفة الدور الذي تقوم به لتحسين كفاءة وفعالية المنتجات والخدمات التي تقدمها، إضافة إلى توضيح الآثار الايجابية للتسويق الالكتروني عبر الانترنت والمرتبطة بمؤشرات السهولة والسرعة في القيام بالأنشطة التسويقية . كما تبرز أهمية هذه الدراسة بوضوح نظرا لنقص

الدراسات في مجال التسويق المباشر الالكتروني بالرغم من التزايد في استعمال بعض تقنياته في السنوات الأخيرة.

الدراسات السابقة:

سنحاول إلقاء نظرة على أهم الدراسات العربية أو الأجنبية التي تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية (التسويق المباشر أو الميزة التنافسية، والتسويق الالكتروني).

1. دراسة عبد القادر محمد عبد القادر مبارك، 2004، بعنوان "دور الانترنت في التسويق المباشر بين منشآت الأعمال المصرية"[95].

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام الانترنت على الأداء التسويقي المباشر بين شركات الأعمال المصرية، ومعرفة معوقات استخدام الانترنت في التسويق المباشر، وقد توصلت الدراسة إلى أن للانترنت آثارا إيجابية على المؤسسات فيما يتعلق بممارستها للتسويق المباشر والمرتبطة بمؤشرات السرعة، السهولة ومتابعة الأحداث العالمية؛ كما تلعب الانترنت دورا حيويا في أنشطة التسويق المباشر بين المؤسسات والمرتبطة ببحوث السوق، والمزيج التسويقي.

2. دراسة شاكر تركي إسماعيل، 2010، بعنوان "التسويق المصرفي الالكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية"[96].

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف لعملائه عبر البطاقات البلاستيكية الالكترونية والميزة التنافسية، كما هدفت إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف عبر الهاتف العادي والهاتف النقال والميزة التنافسية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ضرورة الاهتمام بتطبيق مفهوم التوجه نحو العملاء الذي ينطوي على دراسة حاجات ورغبات العملاء لتقديم خدمات بأسلوب "Customized" لتتلاءم مع هذه الحاجات؛

---

[95] عبد القادر محمد عبد القادر مبارك،دور الانترنت في التسويق المباشر بين منشآت الأعمال،الملتقى الإداري الثاني حول الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الرياض،2004.

[96] شاكر تركي إسماعيل، "التسويق المصرفي الالكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، مجلة علوم انسانية، العدد 45، سنة 2010

3. دراسة أدريان بالمر ونيكول كونينق (2009): مدخل تجريبي خبراتي للتسويق المباشر في إطار الشبكات الاجتماعية [97].

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان التحديات من جهة والفرص المتاحة من جهة أخرى أمام المؤسسة لاستعمال جديد للتسويق المباشر ضمن إطار مدخل الشبكات الاجتماعية وفق منظور التجربة أو الخبرة. وخلصت الدراسة إلى ضرورة إيجاد نموذج وإطار تجريبي الذي يوضح أن الأحاسيس المرتبطة باستعمال الشبكات الاجتماعية يمكن أن تكون عاملا مهما لنجاح التسويق المباشر.

4. دراسة كولودنسكي، 2004، "دراسة العوامل المؤثرة في تبني المستهلك خدمات البنك الالكترونية[98]".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تبني المستهلكين للخدمات المصرفية الالكترونية بالتركيز على ثلاثة أنواع من تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية وفق بعض أدوات التسويق المباشر مثل: البنك الناطق، دفتر الفواتير الالكتروني وتكنولوجيا الحاسب الشخصي، حيث خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين تبني الصيرفة الالكترونية وخصائص تلك الخدمة مثل البساطة أو التعقيد، الميزة النسبية، الملاءمة والمخاطر المحتملة.

5. دراسة أندرو توماس، 2007 "نهاية التسويق التقليدي (العام)، لماذا أصبح التسويق الناجح اليوم تسويقا مباشرا[99]".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن التسويق التقليدي الموجه إلى التسويق الكلي، أهدر كثيرا من الفرص على المؤسسات والزبائن في الو.م.أ ولم يعد فعالا بما يكفي، لذا وجب تغيير النظرة وتبني التسويق المباشر وفق إستراتيجية صحيحة يساعد المؤسسات على زيادة الربحية وبناء علاقات قوية ودائمة مع عملائها.

I. الجانب النظري :مفاهيم أساسية حول التسويق المباشر،التسويق الالكتروني والعلاقات بينهما

أولا: تعريف التسويق الالكتروني

يعرف التسويق الالكتروني على أنه إدارة التفاعل بين المؤسسة والعميل ضمن البيئة المتوقعة الافتراضية من أجل تحقيق التبادل المشترك للمنافع والبيئة الافتراضية للتسويق الالكتروني وتعتمد على تقنيات الانترنت، وهذه العملية لا ترتكز على عمليات البيع والشراء فقط بل تمتد إلى تطبيق الأدوات التسويقية إلكترونيا[100].

---

[97] Adrian Palmar, Nicole Koening Lewis, An experiential social network-based approach to direct marketing, Direct marketing: An international journal, vol3, N3, Emerald group, 2009, pp 162-176.

[98] Kolodinsky, J, Hogarth, M, The adoption of E-banking technologies by US consumers, the international journal of bank marketing, vol22, N4, 2004, p 238-259.

[99] Andrew, R, Thomas, The end of mass marketing:Or, why all successful marketing is now direct marketing, direct marketing. An international journal, Emerald group, vol1, N1, Ohio USA, 2007, pp 6-16.

[100] زكريا عزام، عبد الباسط حسونة وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة، عمان، 2008، ص420.

ويعرف كذلك من خلال استخدام الحاسوب وتقنيات الاتصالات لتسويق السلع والخدمات، مثل تقنيات تبادل المعلومات الالكترونية والبريد الالكتروني وتحويل الأموال إلكترونيا من جهة إلى أخرى، كما يرتبط التسويق الالكتروني بشراء وبيع المعلومات، السلع، الخدمات عبر شبكة الانترنت[101].

ويقصد بالتسويق الالكتروني استخدام شبكة الانترنت وشبكات الاتصال المختلفة والوسائط المتعددة Multimedia في تحقيق الأهداف التسويقية وما يترتب على ذلك من مزايا جديدة وإمكانات عديدة[102].

من خلال ما سبق يمكن القول أن التسويق الالكتروني صيغة جديدة برزت في عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تقوم أساسا على تخطيط، تنظيم وتنفيذ كافة الأنشطة التسويقية من خلال مختلف الوسائط الالكترونية المتعددة والمختلفة وتعتمد أساسا على تكنولوجيا الانترنت كأداة أساسية في مزاولة أنشطة التسويق الالكتروني وذلك لتزويد الزبائن بالمنتجات التي يحتاجونها بما يتفق والاستخدام الأمثل والفعال لكافة الموارد التسويقية التقليدية أو الرقمية الحديثة من أجل تحقيق ميزة تنافسية وتحسين الأداء للمؤسسة في أسواق الأعمال الالكترونية.

ثانيا: خصائص التسويق الالكتروني

يتميز التسويق الالكتروني بمجموعة من الخصائص التي كانت نتاجا للتطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وازدياد درجة تبني الانترنت من طرف العملاء والمؤسسات أثناء عمليات التسوق والتسويق، ومجمل هذه الخصائص ما يلي[103]:

1. **قابلية التحديد:** من الممكن لزوار الانترنت من تحديد أنفسهم وتقديم كافة المعلومات حول حاجاتهم ورغباتهم.
2. **التفاعل:** قدرة الزبون على التعبير على حاجاته مباشرة بصورة تفاعلية مع المؤسسة.
3. **الذاكرة:** القدرة للوصول إلى البيانات والمعلومات عن الزبائن من خلال بنوك المعطيات.
4. **السيطرة:** قدرة الزبائن على إعطاء القدر الذي يرغبون به للمؤسسة دون إجبارهم أو استدراجهم إلى معلومات أخرى لا يرغب الزبون في الإدلاء بها.
5. **الأسلوب الرقمي:** قدرة المؤسسة على تحويل المنتجات وعرضها كأجزاء رقمية من المعلومات.

---

[101] زيد منير عبودي، نظم المعلومات التسويقية، دار الراية للنشر، عمان، 2008، ص209.

[102] أحمد الصيرفي، التسويق الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص13.

[103] عامر حسين رشيد، تنافسية منظمات الأعمال على وقف التسويق الالكتروني دراسة استطلاعية لعينة من شركات التأمين، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، ع31، العراق، 2013، ص130.

ثالثا: مزايا التسويق الالكتروني

يشهد العصر الحالي توجها متزايدا وإقبالا متسارعا في تبني المؤسسات والعملاء فلسفة التسويق الالكتروني نظرا للرغبة الشديدة للمؤسسات في التفاعل وجها لوجه مع العميل والاتصال به شخصيا، خاصة وأن المؤسسات التي سبقت في إدماج مدخل التسويق الالكتروني ضمن إستراتيجياتها قد حققت مزايا تنافسية جد واضحة، وعموما هناك مجموعة من المزايا التي يحققها التسويق الالكتروني لكل من العملاء والمؤسسة على حد سواء[104]:

1. الانخفاض النسبي في التكاليف خاصة المرتبطة بالتوزيع المباشر بسبب إلغاء أو العدد المحدود من الوسطاء، كذلك تخفيض التكاليف الإدارية؛
2. توفير قنوات توزيع أفضل في الوقت المناسب والمكان الذي يتواجد فيه العملاء بأقل التكاليف، وتفعيل النشاط الترويجي، حيث ساهمت الانترنت في عرض الرسائل الترويجية إلى العملاء المستهدفين من خلال المواقع الالكترونية المتميزة وذات الجماهيرية؛
3. السرعة في الاستجابة لاحتياجات العميل المتنوعة والمتجددة خاصة مع تكييف المنتجات ضمن السوق الالكترونية في أقل وقت ممكن؛
4. تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ومتجددة مرتبطة بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن إطار السوق الالكترونية؛
5. سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات عن الأسواق، المنافسة العملاء وتخزينها ضمن قواعد البيانات مع السهولة والسرعة في الاسترجاع والاستقبال المناسب لهذه البيانات؛
6. تعزيز بناء إدارة العلاقة مع العميل أو ما يسمى كذلك بإدارة الخبرة مع العميل في قطاع الخدمات CEM* حيث يعتمد التسويق في البيئة الالكترونية على مفاهيم وقناعات جديدة تجعل من العميل شريكا استراتيجيا ذو قيمة للمؤسسة؛
7. تسهيل الوصول إلى الأسواق الدولية ما يساعد على توسيع الولوج إلى الأسواق وزيادة الحصة السوقية لأن التسويق الالكتروني لا يعترف بالفواصل، الحواجز الجمركية أو الحدود الجغرافية؛

---

[104] بالاعتماد على:

- أحمد طارق نوير، الأوضاع التكنولوجية والتنافسية الصناعية في الدول العربية، الكويت، معهد التخطيط الكويتي، ع93، 2009، ص32.

* إدارة خبرة الزبون CEM: Customer Experience Management مفهوم تسويقي جديد داخل قاموس تسويق الخدمات، ويعرف كذلك باسم التسويق بالتجربة Marketing Expérientiel

8. سهولة اختراق أسواق جديدة بأقل التكاليف خاصة المؤسسة الصغيرة والمتوسطة التي لا تملك إمكانات الشركات متعددة الجنسيات؛

رابعا: تصنيف أدوات المزيج التسويقي الالكتروني

اقترح Kalyanam تصنيفا لعناصر المزيج التسويقي الالكتروني وفق قاعدة **$4Ps + P^2 C^2 S^3$** لكن تعرض هذا التصنيف الى مجموعة من الانتقادات التي مست طريقة جمع وترتيب العناصر بهذا الشكل، فمنهم من أشار إلى أن عنصر تنشيط المبيعات يكون ضمن عنصر الترويج، ومنهم من يرى عنصر خدمة الزبون هو جزء من المنتج (customer service+product)، بعض الباحثين أراد ضم عنصر الموقع (site) ضمن المنتج أو ضمن الترويج.

إن هذه المحاولات السابقة لدمج بعض العناصر مع بعضها البعض أدى بالباحث إلى مزيد من التفصيل في هذه العناصر الإحدى عشر وقدم مجموعة من الأدوات تفسر وتشرح عناصر المزيج التسويقي الالكتروني موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(1):عناصر المزيج التسويقي الالكتروني

المزيج التسويقي الالكتروني		
أساسية Basic	المنتج	Assortment – تصنيف المنتوج/ Configuration Engine /Planing
	السعر	التسعير الديناميكي /المزاد العلني /المزاد العلني العكسي السعر الاسمي Name your price
	المكان	الانتساب Affiliates
	الترويج	الإعلانات المباشرة Online adsروابط سبونسور (الرعاية) Sponsored links البريد الالكتروني الصادر التسويق الفيروسي – التوصيات
تبادلية مشتركة Overlaping	التخصيص الخصوصية	الايصاء Customization الشخصية
	خدمة الزبون	إجابات الأسئلة المتكررة FAQ's الرد على البريد الالكتروني / الدردشة
	المجتمعات	عرف الدردشة
	الأمان	
	الموقع	الصفحة الرئيسية/ الإعارة والبحث– تصميم الصفحة
	تنشيط المبيعات	المكونات الالكترونية E-coupons

Source: Kalyanam, Mc Intyre, op, cit, p 16.

خامسا: العلاقات التبادلية بين التسويق الالكتروني، الانترنت والتسويق المباشر

تعتبر الانترنت أرضية خصبة يتطور فيها التسويق الالكتروني، إذ يعتمد على الانترنت في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية كتخطيط المنتجات، والتسعير وسياسات الترويج والتوزيع، بحوث السوق...الخ، ويعتمد التسويق الالكتروني على شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سريعة وذات سهولة كبيرة وأقل تكلفة مقارنة بسياسات التسويق التقليدية.

التسويق الالكتروني يستند بشكل كبير على الانترنت بسبب زيادة التفاعلية بين المؤسسة والعميل، كذلك استعمال التسويق عبر رسائل البريد الالكتروني E-mail والتسويق المحمول بواسطة إرسال الرسائل النصية

القصيرة SMS من خلال الانترنت عبر المواقع الالكترونية لبعض مؤسسات الاتصال E-SMS، فكل ما سبق من أدوات تتلاقى في محيط التسويق المباشر والتسويق الالكتروني مرتبطة أو غير مرتبطة بالانترنت.

وحسب التعريف الذي نعطيه للتسويق المباشر والذي يعتبر نظاما تفاعليا من التسويق يستخدم عددا معينا من الوسائل الإعلامية لإحداث نوع من الاستجابة من طرف العملاء وهذا ما يراه فيليب كوتلر[105] حيث يعتقد أن المزيج التسويقي لأية مؤسسة يشمل: الدعاية، الإعلان، وسائل تنشيط المبيعات، العلاقات العامة، البيع الشخصي والتسويق المباشر، وبناءا على رأي كوتلر فإن التسويق المباشر يشمل: الكاتالوج، رسائل البريد الالكتروني والبريد الصوتي، أي أن التسويق الالكتروني هو أحد الأدوات الرئيسية للتسويق المباشر خاصة وأن التسويق الالكتروني يحقق التفاعل المباشر والاستجابة بين المنتج والمستهلك.

كما أن التسويق المباشر يستخدم وسائل الاتصال العامة للوصول إلى العملاء المستهدفين، وبما أن الانترنت هي إحدى أهم وسائل الاتصال العامة والتي تمتاز بنمو عدد مستخدميها، كما أنها تحقق ميزة الاتصال المباشر مع المسوقين والتفاعل معهم مقارنة بالتلفزيون، وتمتاز –بالسرعة في الاستجابة وانخفاض التكلفة مقارنة بالكاتالوج لذا يمكن اعتبار التسويق عبر الانترنت هو أحد الأدوات الأكثر فعالية من أدوات التسويق المباشر، حيث أن التسويق عبر الانترنت لا يعد وكونه تخاطبا فرديا، فالانترنت تخاطب شخصا لشخص وليس سوقا شاملا[106].

II. الجانب التطبيقي:دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية في ولاية سطيف

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

شملت هذه الدراسة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، وقد تم استخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل لجميع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث كان حجم العينة 37 مؤسسة وزعت عليهم استمارات بمعدل (استمارة واحدة لكل مؤسسة)، وتم استعادة 34 استمارة ، أي بنسبة 88.88% من الاستمارات الموزعة، وقد اتضح أن هناك ثلاث استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي وذلك بسبب عدم اكتمال الإجابة على بعض الفقرات .

وعليه فإن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي في هذه الدراسة هو 31 استمارة تمثل (31 مؤسسة اقتصادية) أي ما نسبته 83% من عدد الاستمارات الموزعة :

---

[105] كوتلر فيليب: كوتلر يتحدث عن التسويق، كيف تنشأ الأسواق وتغزوها وتسيطر عليها، ترجمة فيصل عبد الله بابكر، مكتبة جرير، 2001، ص125.

[106] عبد الرحمان الشميمري، مرجع سابق، ص67.

ثانيا:عرض وتحليل البيانات الوصفية

1/: التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

تضمنت الدراسة متغيرات أساسية خاصة بأفراد عينة الدراسة. وفيما يلي وصف لها.

الجدول رقم(02): التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة

التحليل الوصفي لعينة الدراسة من المؤسسات		التكرار	النسبة
قطاع النشاط	خدمي	15	%48.5
	صناعي	16	%51.5
وجود قسم للتسويق	قسم تسويق مستقل	21	%67.6
	مدمج ضمنيا داخل المصلحة التجارية	10	%32.4
	غير موجود تماما	00	%0.00
التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية للمستجوبين		التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	19	% 61.3
	اناث	12	%38.7
التخصص	إدارة أعمال	21	% 67.7
	تسويق	10	32.3 %
	مالية ومحاسبة	00	% 0.00

المصدر: من اعداد الباحث

2/:تحليل البيانات واختبار الفرضيات

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One sample T test) لتحليل فقرات الاستمارة، وتكون الفقرة إيجابية، إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية (2.042)، ومستوى الدلالة أقل من (0.05)، والوزن النسبي أكبر من (60%)، و تكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من (0.05) والوزن النسبي أقل من (60%).

ثالثا: تحليل فقرات المحور الأول (التسويق المباشر عبر الانترنت)

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (03) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول مجالات المحور الأول والذي يضم مجالين:

***المجال الاول: تأثير استخدام الإنترنت على أداء التسويق المباشر** : يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول يساوي (3.58) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي (62.8%) وقيمة t المحسوبة

تساوي (9.548) وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على الأثر الواضح للانترنت على أداء التسويق المباشر.

***المجال الثاني : قيود ومعوقات استخدام الإنترنت أثناء عملية التسويق المباشر:** يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني يساوي (3.69) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي (73.8%) وهي أكبر من الوزن النسبي (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (7.123) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.042)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على القيود الموجودة التي تعرقل استخدام الانترنت أثناء عملية التسويق المباشر.

جدول رقم (03): تحليل فقرات المحور الثالث

المحور الثالث	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
التسويق المباشر عبر الانترنت	أولا: تأثير استخدام الإنترنت على أداء التسويق المباشر	3.58	,415	61.4	9.54	0.000
	ثانيا : قيود ومعوقات استخدام الإنترنت أثناء عملية التسويق المباشر	3.3	,434	73.8	7.12	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 30 تساوي 2.042

1. تحليل فقرات المجال الأول: تأثير استخدام الإنترنت على أداء التسويق المباشر

أمكن معرفة وتحليل أكثر العوامل تأثيرا على أداء التسويق المباشر عبر الانترنت من خلال الدراسة العربية التي قام بها مبارك عبد القادر مبارك وقد تم الاعتماد على المؤشرات والأبعاد الآتية: (السرعة، التكلفة، السهولة، الاتصال المباشر، الصورة الذهنية) من أجل قياس وتحديد هذا الأثر.

وقد اختلفت نتائج الدراسات السابقة في هذا الإطار حول ترتيب أكثر العناصر أهمية في التأثير على التسويق المباشر الالكتروني عبر الانترنت.

من خلال استقراء نتائج الجدول رقم (04) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع العناصر بلغ (3.58)، وبنسبة موافقة قدرها (62.8%) وهو أكبر من الوزن النسبي (60%)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (9.54) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.042). مما يدل على أن هناك اتفاق كبير من قبل أفراد العينة حول أهمية هذه العناصر ومدى قدرتها على التأثير على الأداء التسويقي المباشر المرتبط بالإنترنت.

بالرجوع إلى الجدول رقم(05)، نلاحظ أن عامل السرعة جاء في المرتبة الأولى وحقق متوسطا حسابيا مرتفعا قدره (4.2)،بنسبة موافقة على مضمون الفقرات قدرها (84%)، حيث لوحظ أن هناك تحسن

كبير في أداء التسويق المباشر عبر الانترنت بفضل سرعة إتمام إجراءات البيع والشراء بمتوسط حسابي قدره (4.8) بالإضافة إلى السرعة التي توا الإنترنت صمن الشبكات الرقمية أثناء عمليات جمع وتحليل الزبائن وذلك بمتوسط حسابي قدر ب (3.9) مما يسمح للمؤسسات من السرعة في الاستجابة لطلبات الزبائن وهذا بمتوسط (4.3).

ويمكن القول أن المؤسسات التي لها أفضلية عامل السرعة في الوصول إلى الزبائن قبل المنافسين،ولها أفضلية السرعة في الاستجابة لحاجياتهم قبل المنافسين، ستكون لها أسبقية الحصول على الميزة التنافسية قبل جميع المنافسين المباشرين في السوق المستهدف، وغير المباشرين في الصناعة كلل.

يعتبر عامل التكلفة من ابرز العوامل المشجعة على استخدام الانترنت أثناء عملية التسويق المباشر،حيث قدر المتوسط الحسابي ب(3.9) وبنسبة موافقة(78%) .

حيث أن المؤسسات تعتبر الانترنت تساهم في تحسين الأداء التسويقي المباشر من خلال تخفيض التكاليف المرتبطة بالاستخدام المفرط للبريد المباشر التقليدي بمتوسط حسابي بلغ (4.2)، حيث أن التوجه نحو استعمال البريد الالكتروني والكتالوج الالكتروني بدلا من البريد العادي والكتالوج الورقي ساهما بشكل كبير في تخفيض التكاليف، كما أن استخدام الانترنت ساهم في توفير تكاليف التوزيع المادي من خلال إلغاء الوسطاء والوكلاء،حيث كانت تدفع لهم هوامش أرباح مرتفعة، والتي انعكست على ارتفاع أسعار المنتجات النهائية لدى الزبون،وهنا بلغ المتوسط الحسابي (4.1).

وقد أشار (78%) من أفراد العينة إلى تحسن الأداء في التسويق المباشر وانخفاض التكاليف عند الاعتماد على المتجر الالكتروني (Click and mortar) في مختلف التعاملات مع الزبائن بدلا من الاكتفاء بالمتاجر التقليدية فقط (Brick and mortar)، خاصة وأن تكلفة إنشاء وإدارة المتاجر الالكترونية منخفضة نوعا ما وهي متاحة للمؤسسات.

بالإضافة إلى ما تتيحه الانترنت من برمجيات ذكية وأدوات للاتصال والمحادثة الفورية سواءا بالصورة أو بالصوت ،وهي ذات تكاليف منخفضة وبعضها متاح للاستعمال بشكل مجاني، وقد يكون بأسعار معقولة يُقدمُ للمؤسسات مع إضافة خدمات وتحسينات جديدة غير متوفرة في النسخة المجانية، وسوف تزداد هذه الاتصالات انتشارا بين المؤسسات وزبائنها خاصة بعد دخول خدمة الجيل الثالث للانترنت في الجزائر مع مطلع العام 2016.

- إحتل عنصر الاتصال المباشر المرتبة الثالثة من حيث أهميته في التأثير على أداء التسويق المباشر عبر الانترنت، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.5) وبنسبة موافقة (70%). حيث أن الاتصال المباشر عبر

الانترنت يساعد على اختصار المسافات بين المؤسسة وعملائها من خلال التعامل المباشر دون المرور عبر الوسطاء،زد على ذاك توفر أكثر من وسيلة اتصال مباشر عبر الموقع الالكتروني أو البريد الالكتروني للمؤسسة بمتوسط حسابي قدره (3.2)، كما تتيح الانترنت إمكانية التواصل برسائل شخصية بأكبر قدر ممكن من الزبائن في السوق المستهدف بأقل جهد ممكن وبلغ المتوسط الحسابي (3.5)، إضافة الى إمكانية الاتصال المباشر المستمر طيلة أيام السنة.

– جاء في المرتبة الرابعة عنصر السهولة بمتوسط حسابي (3.3) وبنسبة موافقة قدرها(66%). حيث أن الانترنت والموقع الالكتروني يتيحان سهولة أكبر للترويج للمنتجات على نطاق واسع محليا ودوليا وتكزن إجراءات الإعلان وترويج المبيعات متاحة للزبون طوال أيام الأسبوع والسنة وبالتالي يزيد من سهولة الوصول إلى الزبائن الحاليين والمستهدفين أو الزبائن المحتملين، وسهولة متابعة وإدارة مختلف الأعمال والأنشطة التسويقية من والى أي مكان في العالم.

– احتل عنصر الصورة الذهنية المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة موافقة قدرها (60%) وبمتوسط حسابي (3).حيث اختلفت وجهات نضر أفراد العينة حول أهمية الاعتماد على الإنترنت في تحسين الصورة الذهنية أثناء حملات التسويق المباشر.

حيث أن هناك عدم موافقة على مضمون العبارة (16)، حيث تعتقد المؤسسات أن التسويق المباشر عبر الانترنت لا يؤدي إلى بناء صورة ذهنية طيبة مع العملاء بمتوسط حسابي منخفض قدره (2.8)، ونفس الشيء انطبق على العبارة (17)، حيث أن هناك عدم موافقة على إمكانية تحسين الصورة الذهنية من خلال بناء علاقات مستمرة عبر الانترنت،في حين اتفق أفراد العينة على مضمون العبارة (18) والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.4)، والتي تنص على أن الصورة الذهنية تتأثر بسبب بطء شبكة الإنترنت وانخفاض الإقبال على التعاملات الالكترونية. وهنا يمكن القول أن المؤسسات لديها اهتمام محدود بمسألة صناعة الهوية والصورة الذهنية وتحسينها، ولا بد من تغيير الاعتقاد في السائد في هذا المجال الإطار، حيث أن بعض الدراسات الأجنبية بينت إمكانية تحسين الصورة الذهنية عبر الانترنت المرتبطة بوسائل التسويق المباشر.

وكخلاصة لما سبق يمكن القول أن كلا من عناصر (تحقيق السرعة، تخفيض التكاليف، إمكانية الاتصال المباشر،)، تقع ضمن أولويات المؤسسات كعوامل تساعد بشكل كبير في تحسين أداء التسويق المباشر عبر الانترنت.

جدول رقم (04): تحليل فقرات المجال الأول

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	قيمة t	مستوى الدلالة
	السرعة					
1	سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن	4.3	,323	97.8	,5618	0.000
2	تحقيق السرعة في المراسلات مع الموردين والزبائن	4.2	,355	48.2	-14,2	0.053
3	سرعة إجراءات البيع والشراء	4.8	,505	49.2	-6,35	0.075
4	سرعة معرفة وجمع المعلومات عن الزبائن	3.9	,404	42.2	,91-1	0.067
	التكلفة					
5	توفير تكاليف التوزيع المادي من خلال إلغاء الوسطاء	4.1	,430	77.2	11,79	0.000
6	توفير تكاليف استخدام البريد المباشر والكاتالوج	4.2	,473	75.6	10,01	0.000
7	توفير تكاليف الاتصالات المحلية والدولية	3.8	,416	78.8	13,40	0.000
8	التكلفة المنخفضة لبناء المتجر الالكتروني	3.7	,406	36.0	17,4-	0.069
	السهولة					
9	سهولة متابعة وإدارة الأعمال محليا ودوليا	3.3	,430	77.2	11,79	0.000
10	سهولة الترويج للمنتجات على نطاق واسع من خلال الموقع الالكتروني	3.5	,473	75.6	10,01	0.000
11	سهولة الوصول إلى الزبائن الحاليين والمستهدفين	3.1	,416	78.8	13,40	0.000
	الاتصال المباشر					
12	اختصار المسافة بين المؤسسة وعملائها من خلال التعامل المباشر بدون المرور عبر الوسطاء	3.8	,430	77.2	11,79	0.000
13	توفير أكثر من وسيلة اتصال مباشر عبر الموقع والبريد الالكتروني للمؤسسة	3.2	,473	75.6	10,01	0.000
14	الاتصال المباشر وبرسائل شخصية بأكبر عدد ممكن في السوق المستهدف بأقل جهد ممكن	3.5	,416	78.8	13,40	0.000
15	التواصل الدائم مع الزبائن طيلة أيام السنة	3.6	,430	77.2	11,79	0.000
	الصورة الذهنية					
16	بناء صورة ذهنية طيبة مع الزبائن	2.8	,473	75.6	10,01	0.000
17	تحسين الصورة الذهنية من خلال بناء علاقات جيدة ومستمرة تسهم في زيادة ولاء الزبائن الحاليين وتجذب عملاء جدد	2.9	,416	78.8	13,40	0.000
18	تتأثر الصورة الذهنية بسبب بطء شبكة الإنترنت وانخفاض الإقبال على التعاملات الالكترونية	3.4	,430	77.2	11,79	0.000
جميع الفقرات		3.58	,415	62.8	9.54	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 30 تساوي 2.042

2. تحليل فقرات المجال الثاني: قيود ومعوقات استخدام الإنترنت أثناء عملية التسويق المباشر.

بالرغم من الأهمية التي تكتسيها الانترنت في عمليات تحسين أداء التسويق المباشر ،وبالرغم من ازدياد درجة تبني المؤسسات واستخدامها للتسويق المباشر الالكتروني ، إلا أن هناك جملة من الصعوبات التي من شأنها ان تكبح تطور استخدام الانترنت والتكنولوجيا الرقمية أثناء عملية التسويق المباشر، وباستقراء نتائج الجدول رقم (05) المتعلق بقيود ومعوقات استخدام الإنترنت أثناء عملية التسويق المباشر، نلاحظ اختلاف الآراء حول مضمون الفقرات ، فهناك موافقة على الفقرات (3، 4، 5، 7)،على أنها أكبر المعوقات بمتوسطات حسابية على التوالي (4.2، 3.1، 4.1، 4.4).

حيث اتضح من إجابات أفراد العينة، أن من بين أهم القيود التي تواجه نمو التسويق المباشر عبر الانترنت هو قلة الكفاءات البشرية المؤهلة لوضع وصياغة خطط للتسويق المباشر الالكتروني بما يتفق مع متطلبات السوق الجزائرية وثقافة الزبائن وخصوصياتهم الذاتية بمتوسط حسابي (4.04)، كما أن هناك نقص فادح في الأمن والسرية والمرتبط بحفظ البيانات أثناء التعاملات، إضافة إلى قلة وسائل الدفع الالكترونية وانخفاض ثقة الزبائن للتعامل ببطاقات الائتمان المصرفية، حيث تعود الزبائن على الشراء والبيع النقدي بدلا من الدفع الالكتروني، وهنا تجد المؤسسات نفسها أمام حتمية تطوير القطاع المصرفي وتشجيع الزبون على تقبل التكنولوجيا الحديثة[107].

[107] للمزيد حول هذه النقطة يمكن الرجوع إلى نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)،حيث يعرف هذا النموذج بمعتقدين محددين متصلين باستخدام التكنولوجيا وهما الفائدة المدركة (U)، وسهولة الاستعمال المدركة (E)

جدول رقم (05): تحليل فقرات المجال الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	ارتفاع تكاليف إنشاء وإدارة الموقع أو المتجر الالكتروني	2.6	,373	52	14,4	0.000
2	ضعف البنية التحتية للاتصالات مثل بطء سرعة الانترنت سعرها المرتفع كثرة الأعطال و المشاكل التقنية	2.3	,547	46	19,1	0.000
3	نقص الأمن والسرية وحفظ المعاملات وانخفاض الثقة في وسائل الدفع الالكترونية	4.2	,355	84	19,0	0.055
4	نقص الوعي لدى كلا من المؤسسة والزبون بأهمية الإنترنت عند ممارسة التسويق المباشر	3.1	,404	62	16,3	0.000
5	عدم القدرة على تحديد مردودية أنشطة التسويق المباشر عبر الانترنت	4.1	,490	82	9,3	0.000
6	نقص الموارد المالية لتطوير خطط التسويق الالكتروني المباشر	2.4	,373	48	14,4	0.000
7	قلة الكفاءات البشرية المؤملة لوضع خطط التسويق الالكتروني المباشر	4.4	,547	88	19,1	0.000
جميع الفقرات		3.3	,434	66	7.1	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 30 تساوي 2.042

زد على ما سبق، مشكلة نقص الوعي الالكتروني لدى الزبون والمؤسسة بأهمية الانترنت عند تنفيذ سياسات التسويق المباشر، فكثير من المؤسسات لا تملك موقعا الكترونيا وليس ليها أي تواجد افتراضي على الانترنت كصفحة على الفايس بوك أو التويتر وغيرها من المواقع الاجتماعية، وهناك مؤسسات تملك موقعا الكترونيا من أجل الرفاهية فقط، وهناك مؤسسات لديها موقع الكتروني ولا يتم تحديثه إطلاقا، والبعض الأخر من المؤسسات تملك موقعا الكترونيا ستاتيكيا، بمعنى انه لا يوفر إمكانية التفاعل مع الزبائن ولا يتيح لهم عمليات الاختيار أو الشراء وغيرها من العمليات التفاعلية التي ينبغي أن تتوفر في المواقع الديناميكية.

وقد حصلت العبارة الخامسة (5)على متوسط قدره (4.1) وبنسبة موافقة قدرها (82%)، والتي تنص على الاتفاق بشأن صعوبة تحديد وقياس مردودية أنشطة التسويق المباشر عبر الانترنت، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة في إقناع الإدارة العليا بمردودية العائد على الاستثمار التسويقي المباشر عبر الانترنت.

في الجهة المقابلة هناك اتفاق على مضمون العبارات (1، 2، 6، 7) حيث أنها لا تعتبر من المعوقات التي تحد من انتشار التسويق المباشر الالكتروني، وبذلك تعتقد المؤسسات أن هناك كفاية من الموارد المالية لتطوير خطط التسويق المباشر الالكتروني، وإنما المشكل في الموارد البشرية المؤهلة للقيام بذلك، كما أن ضعف البنية التحية للانترنت وبطء سرعة التدفق وكثرة الأعطال والمشاكل التقنية يمكن استدراكه وتجاوزه بمتوسط حسابي (2.3)، حتى أسعار الانترنت في نظر المؤسسات هي معقولة، في حين قد يرى كثير من الزبائن عكس ذلك.كما إنشاء وإدارة الموقع الالكتروني يعد متاحا في نظر المؤسسات مهما بلغت تكاليفه.

مما سبق يمكن القول أن أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسات الجزائرية أثناء قيامها بمهام التسويق المباشر الالكتروني ، هي صعوبات إدارية وفنية مرتبطة بنقص الكفاءات والكوادر التسويق في هذا المجال، إضافة إلى الصعوبات الثقافية السلوكية المرتبطة بصعوبة تغيير الاتجاهات السلوكية (Attitudes)، مثل عدم تقبل التكنولوجيات التسويقية الحديثة خاصة المرتبطة بالتسويق المباشر، وربما يعود ذلك إلى مشاكل ضعف البنية التحتية المصرفية ونظم الدفع الالكتروني.

رابعا: اختبار الفرضيات

بعد تحليل وعرض نتائج الدراسة، يتم في هذا الجزء اختبار فرضياتها بحسب ترتيبها، حيث سيتم التحقق من أن الوسط الحسابي الذي أبداه أفراد عينة الدراسة أقل أو أكبر بدرجة معنوية من وسط أداة القياس.ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة الوسط الحسابي (3) يمثل نسبة 60 %ومستوى الدلالة يساوي 0.05 ولهذا الغرض سيتم استخدام الاختبار الإحصائي One Sample T-test ،وفي هذه الحالة ستكون قاعدة القرار وفقا لهذا الاختبار على النحو الآتي:

- قبول الفرضية إذا كانت قيمة الوسط الحسابي أكبر من قيمة أداة القياس البالغة (3) درجات والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي (60%)؛
- قبول الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل من (0.05)؛

ولتعميم نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على مجتمع الدراسة تم إخضاعها لاختبار One Sample T-test وحساب قيمة t ومقارنتها مع t الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة في هذه الدراسة كما يلي:

- قبول الفرضية إذا كانت t المحسوبة أكبر من قيمةt الجدولية وتساوي (2.042) والمعتمدة في دراستنا؛

1) الفرضية الاولى: وجود علاقة ارتباط قوية بين درجة انتشار واستخدام الانترنت وتحسين أداء التسويق المباشر

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار t للعينة الواحدة، وبينت نتائج الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية يساوي(3.58) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي (61.4%) وهي أكبر من الوزن النسبي (60%)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، وقيمة t المحسوبة تساوي (9.548) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.042)، مما يدل على قدرة تكنولوجيا الانترنت على تحسين أداء عمليات التسويق المباشر كلما زادت درجة انتشارها واستخدامها في المجتمع خاصة في مجال التسويق المباشر. **وبالتالي يتم قبول الفرضية الأولى**

2) الفرضية الثانية: تؤثر المعوقات المرتبطة بالتسويق المباشر عبر الانترنت تأثيرا ذو دلالة إحصائية على اكتساب المزايا التنافسية.

لاختبار هذه الفرضية تم اختبار t للعينة الواحدة، وتبين النتائج في الجدول رقم(05) أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بهذه الفرضية يساوي (3.3) وبنسبة موافقة على مضمون الفقرات تساوي وهي (66%) ، وقيمة t المحسوبة تساوي (7.123) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.042)، وهذا يشير إلى أن أهم القيود التي تواجه نمو التسويق المباشر عبر الانترنت هو قلة الكفاءات البشرية المؤهلة لوضع خطط للتسويق المباشر الالكتروني والنقص الفادح في الأمن والسرية المرتبط بحفظ البيانات أثناء المعاملات التجارية، إضافة إلى قلة وسائل الدفع الالكترونية وانخفاض ثقة الزبائن للتعامل ببطاقات الائتمان المصرفية،كل هذه النقائص تفرض على المؤسسات الاستغناء ولو بشكل جزئ عن بعض أدوات التسويق المباشر الالكتروني مما يعني ارتفاع التكاليف المترتبة عن انجاز الأنشطة التسويقية بطريقة تقليدية، كذلك فقدان إمكانية التميز ، وخسارة عوامل السرعة والسهولة و الاتصال المباشر،الأمر الذي يؤدي على فقدان المزايا التنافسية وخسارة المركز التنافسي في السوق المستهدف. **وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية**

خاتمة

لقد نما وتطور التسويق المباشر في العشريتين الماضيتين بشكل لافت للانتباه في معظم الدول المتطورة وكذلك في الدول السائرة في طريق النمو، ويرجع السبب الرئيسي في هذا إلى حاجة المؤسسة في عصر السرعة والتكنولوجيات الحديثة إلى البقاء ومسايرة التحولات التي تعرفها المجتمعات تمثل (تغير أنماط الحياة اليومية، قلة الوقت المخصص للتسوق بسب انشغالات العمل بالنسبة للنساء، ارتفاع مستويات المعيشة، تحسن الظروف المرتبطة بالتسوق الالكتروني وغيرها...). وكذلك انتشار الهواتف الذكية وارتباطها

بالانترنت، توفر المؤسسات على بنية تحتية متطورة تتيح لمختلف الزبائن من ممارسة أنشطة التسوق المباشر من أي مكان بواسطة الحواسيب أو الهواتف الذكية.

ويمكن القول أن التسويق المباشر قد حمل العديد من الفرص التسويقية للمؤسسة، والتي إذا استطاعت اغتنامها فإنها ستحقق لها الريادة وتكتسب جميع المزايا التنافسية التي يكون مصدرها الاستعمال الصحيح والسليم لعناصر التسويق المباشر والتوقيت الملائم لاستخدامها.

النتائج: أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي:

*التكنولوجية الالكترونية الحديثة المرتبطة بالتسويق المباشر لا تزال ثقافة تسويقية جديدة، تحتاج إلى التطوير واستغلال الفرص من أجل تحسين الأداء واكتساب مزايا تنافسية جديدة، وسد الفجوات الرقمية الموجودة بين الزبون والمؤسسة.

*أهم الصعوبات التي تعترض نمو التسويق المباشر هي المشاكل المرتبطة ببطاقات الائتمان غير المتوفرة وصعوبات البيع والشراء والدفع الإلكتروني؛

*قلة انخراط المؤسسات في منظومة التجارة الالكترونية مما انعكس سلبا على تطور التسويق الإلكتروني عموما والتسويق المباشر الإلكتروني خصوصا؛

*أهم القيود التي تواجه تطور التسويق المباشر هي قلة الكفاءات المختصة في هذا المجال، والنقص الفادح في بطاقات الائتمان وأدوات الدفع الإلكترونية؛

*صعوبة قياس مردودية أنشطة التسويق المباشر التقليدية أو الإلكترونية؛

*ضعف البنية التحتية للاتصالات بواسطة الانترنت؛

*عجز المنظومة المصرفية على مواكبة التطور السريع في تكنولوجيا البطاقات الإلكترونية ومختلف وسائل الدفع الإلكترونية؛

الاقتراحات:

*الاهتمام بانجاز التطبيقات الكترونية التي تُشغلُ في الهواتف الذكية على شكل كتالوج الكتروني تكون متاحة للزبائن؛

*إعطاء البريد الالكتروني مكانة خاصة باعتباره أداة تسويق مباشر فعالة وسريعة ومرنة قد تعوض مستقبلا رسائل الهاتف القصيرة sms وربما البريد العادي.؛

*إصلاح المنظومة المصرفية من خلال إصدار البطاقات الالكترونية وتوفيرها بكل سهولة للجميع؛ وتشجيع الزبائن للتعامل بالأدوات الالكترونية (العميل الالكتروني) بدلا من الأدوات التسويقية التقليدية؛

*تحتاج الثقافة التسويقية الجديدة المرتبطة بالتكنولوجية الالكترونية الحديثة مستقبلا إلى التطوير واستغلال الفرص التي تتيحها هذه التكنولوجيا من اجل تحسين الأداء واكتساب مزايا تنافسية جديدة، وسد الفجوات الرقمية الموجودة بين الزبون والمؤسسة.

*تخفيض أسعار اشتراكات الانترنت للجيل الثالث والرابع عبر الهواتف الذكية من طرف متعاملي الاتصالات.

المراجع:

1. عبد القادر محمد عبد القادر مبارك،دور الانترنت في التسويق المباشر بين منشآت الأعمال،الملتقى الإداري الثاني حول الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الرياض،2004.
2. شاكر تركي إسماعيل، "التسويق المصرفي الالكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، مجلة علوم انسانية، العدد 45، سنة 2010.
3. Adrian Palmar, Nicole Koening Lewis, An experiential social network-based approach to direct marketing, Direct marketing: An international journal, vol3, N3, Emerald group, 2009, pp 162-176.
4. Kolodinsky, J, Hogarth, M, The adoption of E-banking technologies by US consumers, the international journal of bank marketing, vol22, N4, 2004, p 238.
5. Andrew, R, Thomas, The end of mass marketing:Or, why all successful marketing is now direct marketing, direct marketing. An international journal, Emerald group, vol1, N1, Ohio USA, 2007, pp 6-16.
6. زكريا عزام، عبد الباسط حسونة وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المسيرة، عمان، 2008، ص420.
7. زيد منير عبودي، نظم المعلومات التسويقية، دار الراية للنشر، عمان، 2008، ص209.
8. أحمد الصيرفي، التسويق الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص13.
9. عامر حسين رشيد، تنافسية منظمات الأعمال على وقف التسويق الالكتروني دراسة استطلاعية لعينة من شركات التأمين، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، ع31، العراق، 2013، ص130.
10. أحمد طارق نوير، الأوضاع التكنولوجية والتنافسية الصناعية في الدول العربية، رسائل بنك الكويت، معهد التخطيط الكويتي، ع93، 2009، ص32.
11. كوتلر فيليب: كوتلر يتحدث عن التسويق، كيف تنشأ الأسواق وتغزوها وتسيطر عليها، ترجمة فيصل عبد الله بابكر، مكتبة جرير، 2001، ص125.
12. عبد الرحمان الشميمري، مرجع سابق، ص67.

دور حوكمة الشركات في تقييم فعالية الأداء المالي والإداري للمؤسسة الجزائرية

The role of corporate governance in evaluating the financial and administrative performance of the Algerian institution

أ.نورالدين بهلول

Nourddine Bahloule

جامعة محمد الشريف مساعدية سوق اهراس

الجزائر

behlounour@yahoo.fr

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الي ابراز الدور الذي يلعبه تطبيق مبادئ حوكمة الشركات لدى المؤسسة الجزائرية في تقويم ادائها المالي خاصة من جانب الافصاح المحاسبي، وهذا بعد الأزمات والفضائح المالية التي أحدقت بموثوقية القوائم المالية، ومصداقية معديها والمدققين لها،اتجهت العديد من الدراسات الحديثة الى الاهتمام بمفهوم حوكمة الشركات، فأصبحت من الركائز الأساسية التي يجب أن تقوم عليها المؤسسة.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع في الجزائر، و ما يمثل ذلك من ضرورة متابعة أداء الشركات و تحسينه، تم طرح تساؤل محوري عن دور الحوكمة الشركاتفي تقويم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

وأهمها النتائج المتوصل إليها؛ إن التطبيق السليم لحوكمة الشركات وخاصة مبدا الافصاح المحاسبي يؤدي الى الرفع من كفاءة الإدارة في استخدام الموارد والامكانيات المتاحة بما ينعكس ذلك بالإيجاب على الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: حوكمة الشركات، الإفصاح المحاسبي، الأداء المالي.

Abstract

The objective of this research to show the role played by the implementation of corporate governance principles by the Algerian companies to in

Evaluate their financial performance from the side of accounting disclosure. After crisis and financial scandals that have affect the reliability of financial statements, and the credibility of their completers in addition to auditors. A lot of studies tended focus on to the concept of Corporate governance which become one of the main pillars in the function of Corporation.

the importance of this subject in Algeria and what itre presents from the need to follow up the performance of companies and their improvement , main question was asked about the role of corporate governance in the financial performance of t the Algerian economic companies. The most important of the results thereof; The correct application of corporate governance, particularly the principle of accounting disclosure lead to increase of the management efficiency in the use of available resources which reflected positively on the financial performance.

Keywords: Corporate governance, accounting disclosure, financial performance, management performance

مقدمة:

لقد ارتبطت حوكمة الشركات ارتباطا وثيقا بالأزمات المالية والاقتصادية العالمية، حيث كشفت هذه الأزمات إن عدم تطبيق حوكمة الشركات بالشكل المطلوب انجر عنه إفلاس العديد من الشركات العالمية في الدول المتقدمة والنامية على حد سوى، وبالتالي يمكن القول بأنه من الأسباب الهامة لحدوث هذه الانهيارات هو عدم تطبيق او تجاهل بعض الشركات لأهمية حوكمة الشركات وعدم تطبيق قواعدها، كذلك عدم إلزام هذه الشركات بتطبيق هذه القواعد من قبل الجهات المنظمة لحوكمة الشركات.

كما أدى نقص الإفصاح و الشفافية و عدم إظهار البيانات والمعلومات المحاسبية الحقيقية التي تعبر عن الأوضاع المالية لهذه الوحدات الاقتصادية قد انعكس ذلك في مجموعة من الآثار السلبية أهمها فقد الثقة في المعلومات المحاسبية ذاتها وبالتالي فقدت هذه المعلومات أهم عناصر تميزها ألا و هو جودتها.

من ناحية أخرى فان المعلومات المقدمة الى مجلس إدارة المؤسسة ولجان المراجعة الخاصة بحوكمة الشركات تكشف الكثير من الانحرافات التي قد تتسبب هي الأخرى في تدهور الشركة.

الاشكالية:

نظرا لأهمية حوكمة الشركات في معالجة الاختلالات المالية التي تمر بها المؤسسات، تم اعتبرها في كثير من الدول ومن بينها الجزائر أنها المخرج المتكامل والفعال من كل هذه السلبيات خاصة من جانب الفكر المحاسبي، وذلك من خلال ربط علاقة الحوكمة في الشركات بعملية الإفصاح المحاسبي وشفافية المعلومات من جهة، والأداء المالي و الإداري من جهة ثانية،ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو الدور الذي تلعبه حوكمة الشركات في تقويم الاداء المالي للمؤسسة الجزائرية؟

وبهدف تعميق فهم الاشكالية اكثر تم الاستعانةببعض الاسئلة الفرعية المساعدة نذكر في التالي:

- ✓ ماذا نقصد بكل من حوكمة الشركات والافصاح المحاسبي؛
- ✓ ما هي طبيعة العلاقة التي تربط بين حوكمة الشركات و مستوى الإفصاح المحاسبي؛
- ✓ كيف يؤثر تطبيق حوكمة الشركات على الاداء المالي للمؤسسة.

فرضيات البحث:فيإطارالاجابة عن التساؤلاتالسابقة، تم الاستعانة بالفرضياتالتالية:

- ✓ يرتبط التطبيق السليم لحوكمة الشركات بتوفير مستوى كبير من الافصاح المحاسبي.
- ✓ تلعب حوكمة الشركات دورا مهما في تحسين الاداء المالي والاداري للمؤسسات الجزائرية.

أهمية البحث:تنبع أهمية البحث من خلال محاولة الكشف عن الدور الذي تؤديه حوكمة الشركات في تقويم الأداء المالي و الإداري للمؤسسات الجزائرية، وذلك من خلال تفعيل عملية الإفصاح المحاسبي،

خاصة أن سوق الأوراق المالية الجزائري يعتبر علامة هامة لتطوير و إنعاش الاقتصاد الجزائري ،مما يتطلب توفر الثقة و الإفصاح المحاسبي لكل من المستثمرين والمساهمين ومختلف الأطراف الأخرى التي لها مصلحة.

اهداف البحث: يسعىالباحث من خلال اعداد هذاالبحثإلىتحقيقجملةمنالأهدافنذكر منها:

- ✓ الوقوف على العلاقة التي تربط بين كل من حوكمة الشركات، والافصاح المحاسبي، والاداء المالي والاداري.
- ✓ بيان الدور الذي تؤديه حوكمة الشركات في تفعيل عملية الافصاح المحاسبي.
- ✓ بيان انعكاسات تطبيق حوكمة الشركات على الاداء المالي والاداري للمؤسسات الجزائرية.

منهج البحث:تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تغطية الجانب النظري من خلال مسح مكتبي للمرجع والمصادر والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد فيه على منهج دراسة الحالة وذلك من خلال معلومات الأولية تم جمعها بالاعتماد على دليل الشريكات المساهمة في بورصة الجزائر للأوراق المالية، حيث تم دراسة العلاقة بين حوكمة الشركات مستوى الإفصاح المحاسبي وتأثير ذلك على ادائها المالي.

هيكلة البحث:للإجابة عن الاشكالية المطروحة تم استهلال الورقة البحثية بتقديم اطار نظري لكل من حوكمة الشركات والافصاح المحاسبي ، ليتم بعد ذلك الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة التي تربط بين حوكمة الشركات و مستوى الإفصاح المحاسبي ، ليتم ختام هذه الورقة البحثية بمحاولة الوقوف على الدور الذي يمكن ان تحدثه حوكمة الشركات في تقويم الاداء المالي للمؤسسة الجزائرية.

أولا: التأصيل النظري لكل من حوكمة الشركات والافصاح المحاسبي:

1. حوكمة الشركات:

أ. جذور حوكمة الشركات:تعود جذور حوكمة الشركات إلى سنة 1932 اين اثيرت فكرة فصل الملكية عن الإدارة، وذلك كخطوة أولى لسد الفجوة التي يمكن أن تحدث بين مديري الشركات ومالكيها من جراء الممارسات السلبية التي يمكن أن تضر بالشركة[108].

أما حوكمة الشركات كمصطلح فقد تم البدء باستخدامه في الدول العربية مع بداية عقد التسعينيات من القرن الماضي، أين أصبح شائع الاستخدام من قبل الخبراء والمحللين الماليون ولاسيما أولئك العاملون في المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية المرتبطة بأسواق الأوراق المالية.

[108] موسوعة ويكيبيديا الحرة، الموقع الالكتروني http://ar.wikipedia.org/wiki بتاريخ 2011/03/14.

ب. التقارب الدولي في مجال حوكمة الشركات:عند التعرض إلى التقارب الدولي بشأن حوكمة الشركات، نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت السباقة في تطبيق قواعد حوكمة الشركات إذ قامت بورصة نيويورك باقتراح قواعد تلزم الشركات المدرجة لديها بتحديد مديرين مستقلين لحضور مجلس إدارة الشركات، أما في اليابان فقد قامت بورصة طوكيو ايضا بوضع دليل للتطبيقات الجيدة لحوكمة الشركات لكي تهتدي بها المؤسسات اليابانية في سبيل إعداد المعايير التي تتفق مع القانون التجاري الياباني[109].

من جهة أخرى قامت المفوضية الأوربية بتكليف فريق عمل ببروكسل لدراسة وتطوير وتوحيد الإطار القانوني للشركات بهدف الوصول الى الإفصاح الجيد وحماية المستثمرين، أما في أمريكا اللاتينية فقد قامت سبع دول في سان باولو بتفعيل مشاركتهم في رابطة المؤسسات لحوكمة الشركات.

أما في المنطقة العربية فتعد جمهورية مصر الدولة العربية الرائدة في مجال تطبيق قواعد ومبادئ حوكمة الشركات وتشير الدراسات إلى انه في عام 2001 تم الانتهاء من أول تقرير لتقويم حوكمة الشركات في مصر، والذي قام به البنك الدولي بالتعاون مع وزارة التجارة الخارجية وهيئة سوق المال وبورصة الأوراق المالية المصرية[110].

ج. مفهوم حوكمة الشركات: لفظ الحوكمة هو الترجمة للمصطلح الإنجليزي "Governance"، وقد توصل مجمع اللغة العربية بعد عدة محاولات لتعريب هذا المصطلح، و قد استخدام مضامين أخرى لتعبر عن هذه الكلمة مثل :الإدارة الرشيدة، الحاكمية المؤسسية،الحكم الراشد،الحكم الصالح أو الجيد لذا يطلق على اصطلاح"Corporate Governance"بحوكمة الشركات[111].

أما اصطلاحا فتعبر حوكمة الشركات عن الممارسات والكيفيات التي يتم بها ضبط أداء الشركات ورفع كفاءتها ومجموعة التدابير التي تتم من خلالها متابعة أداء إدارة الشركات والرقابة عليها، ومعالجة المشكلات الناجمة عن ذلك والعلاقة بين الجهات التي تحكم عمل الشركات من الداخل والخارج.

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد تعريف موحد لمصطلح حوكمة الشركات،بحيث دل هذا الاختلاف في التعاريف عن وجهات النظر التي يتبناها مقدموا هذه التعاريف، وفي سبيل ذلك حرصت العديد من المؤسسات العالمية والمنظمات الدولية على الخوض في هذا المفهوم بالتحليل والدراسة مثل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية ومؤسسة التمويل الدولية وغيرها.

---

[109] يعقوب، فيحاء عبد الله ومحمد، إيمان شاكر، "دور معايير الحوكمة في الحد من الآثار السلبية للعولمة والخصخصة" مجلة دراسات محاسبية مالية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العدد الخامس، 2007، ص85.

[110] أبو العطاء "حوكمة الشركات سبيل التقدم مع إلقاء الضوء على التجربة المصرية"، مجلة الإصلاح الاقتصادي، العدد8، 2003، ص 50.

[111] http://www.wisegeek.com/what-is-corporate-governance.htm.

فعرفت مثلا منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حوكمة الشركات بأنها" مجموعة من العلاقات بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين"[112].

أما مؤسسة التمويل الدولية فتعرف الحوكمة بأنها" النظام الذي يتم من خلاله إدارة المؤسسات والتحكم في أعمالها"[113].

بينما عرف معهد المدققين الداخليّين الأمريكيين حوكمة الشركات بأنها"العمليات التي تتم من خلال الإجراءات المستخدمة من ممثلي أصحاب المصالح من أجل توفير إشراف على إدارة المخاطر ومراقبة مخاطر المؤسسات والتأكيد على كفاية الضوابط لانجاز الأهداف و المحافظة على قيمة المؤسسة من خلال أداء الحوكمة فيها[114]".

من التعاريف السابقة يمكن إعطاء مفهوم حوكمة الشركات بأنها السياسات الداخلية التي تشمل النظام والعمليات والأشخاص، والتي تخدم احتياجات المساهمين وأصحاب المصالح الآخرين، من خلال توجيه ومراقبة أنشطة إدارة الأعمال الجيدة، وذلك بالموضوعية والمساءلة والنزاهة، فالإدارة السليمة للشركات تعتمد على التزامات السوق الخارجية والتشريعات، بالإضافة إلى ثقافة صحية تشمل ضمانات للسياسات والعمليات.

د. أهمية حوكمة الشركات: لاتعد حوكمة الشركات هدفا في حد ذاتها فهي لا ترتبط بعمليات رقابية إجرائية أو شكلية ،و لا تمثل التزاما دقيقا بإرشادات محدودة أو بملاحظة أو مراعاة سلوكيات إدارية معينة بل إنما تهدف إليه في حقيقة الأمر هو تحسين أداء الشركات وضمان حصولها على الأموال اللازمة وبتكلفة معقولة ، حيث أن هناك علاقة طرديه بين نوعية الحوكمة و درجة الأداء الاقتصادي للشركة ،فالشركات التي تتمتع بحوكمة جيدة تملك مدراء بمستويات عالية الجودة وتتعامل بصورة أكثر شفافية بشكل يوحي لحملة الأسهم والمتعاملين الآخرين معها بالثقة، وهذا يعمل على تخفيض مخاطر الاستثمار وبالنتيجة تخفيض تكلفة رأس المال[115]، وتعد جودة حوكمة الشركات والقابلية على فهم حقوق حملة الأسهم واحدة من أنظمة الضبط ذات الأهمية لنجاح الاستثمارات في الشركات.

---

[112] بلعادي عمار و جاوحدوا رضا " دور حوكمة الشركات في إرساء قواعد الشفافية والإفصاح"الملتقى الدولي الأول حول الحوكمة المحاسبية للمؤسسة واقع، رهانات وآفاق،المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي يومي 7 و 8 ديسمبر2010

[113] نفس المرجع السابق.

[114] The Institute Of Internal Auditors, «The Lessons that Lie Beneath», Tone at the Top, USA:February 2002, p:02.

[115] -Kambil , Ajit& Others ," The Seven Disciplines for Venturing in China ", Mistsloan –Management Review ,Vol. 47 ,No. 2 , 2006 , p. 85.

كما تعد حوكمة الشركات ذات أهمية كبرى بالنسبة للمساهمين الحاليين والمستثمرين المرتقبين،حيث توفر حوكمة الشركات قدر ملائم من الثقة لحملة الأسهم والمستثمرين المرتقبين في تحقيق عائد مناسب على استثماراتهم مع تعظيم قيمة حملة الأسهم والمحافظة على حقوقهم.

كما تأتي أهمية حوكمة الشركات في سد الفجوة التي يمكن أن تكون بين مالك الشركة والمسيرين لها من جراء رغبة الأخير في تبني الممارسات التي من الممكن أن تحقق رفاهيته الشخصية و ليس رفاهية حملة الأسهم[116].

كما أن تبني معايير جيدة لحوكمة الشركات يمكن أن تمتد فوائده إلى أسواق رأس المال، حيث أن تطبيق تلك المعايير سوف يعزز من كفاءة الأسواق ، ويقدم المعلومات الملائمة للمستثمرين لمعرفة المزيد عن الشركات وعن أداءها حيث يمكنهم من خلالها إدراك المستوى الحقيقي لتنفيذ إستراتيجيات الشركات وطرق تحديد المخاطر و كذلك السبل الكفيلة بإدارتها ،وعند ذلك تستطيع أسواق المال أن تخصص أموال أولئك المستثمرين إلى الشركات الواعدة والتي يتم أدارتها بشكل أفضل[117].

أما بالنسبة للاقتصاد الكلي فإن حوكمة الشركات لها أهمية كبيرة ، حيث إن هناك ارتباطا وثيقا بين حوكمة الشركات ونظام الاقتصاد المطبق في كل دولة ،فالمشاكل الناجمة عن ضعف حوكمة الشركات لاتعزى فقط إلى فشل الاستثمارات وإنما تمتد إلى ابعد من ذلك متمثلة في ضعف مستويات الثقة العامة في الأعمال كلها حيث أن المسالة لا تعد مجرد انهيار سمعة القليل من الشركات أو ضعف الاحترام للبعض من مدرائها بل إن المسألة تشير إلى فقدان مصداقية النظام الاقتصادي كله ،وعليه يجب النظر في تحسين حوكمة الشركات و كأنه يمثل مكسبا لكافة الأطراف ذات الصلة ،فهو يعد مكسبا للشركة من خلال تحسين الأداء وتخفيض تكاليف الحصول على رأس المال، ويعد مكسبا لحملة الأسهم من خلال تعظيم قيمة استثماراتهم في المدى الطويل،و أخيرا فهو يعد مكسبا للاقتصاد القومي ككل من خلال النشاط المستقر و المستمر و الأكثر كفاءة للشركات التي تعمل في ظله[118].

هـ. أهداف حوكمة الشركات:للحوكمة الشركات أهداف وجدت من أجلها، وخصائص ساعدتها في تطورها، يمكن تلخيص في العناصر التالية:

---

[116]Wheelen , Thomas L . &Hunger , David J., Strategic Management & Business Policy Concepts , Pearson Education , Inc. , 2004 , p. 30 .

[117]Stein , Bob , " Effective Governance : Are We There Yet " ? Cross Currents ,The Magazinefor Financial Services Executives , Issue No. 17 , Spring , 2004 , p. 4-5 . Ernst & youngLLP , www. Ey.com

[118]ميللس تاينابرام "دور مجالس الإدارة والمساهمين في حوكمة الشركات " مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن الطبعةالثالثة، 2003، ص3.

- ✓ تحسين القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية وزيادة قيمتها؛
- ✓ فرض الرقابة الفعالة على أداء الوحدات الاقتصادية وتدعيم المساءلة المحاسبية؛
- ✓ ضمان مراجعة الأداء التشغيلي والمالي والنقدي للوحدة الاقتصادية؛
- ✓ تقويم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة فيها؛
- ✓ تعميق ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتفق عليها؛
- ✓ تعظيم أرباح الوحدة الاقتصادية؛
- ✓ زيادة ثقة المستثمرين في أسواق المال لتدعيم المواطنة الاستثمارية؛
- ✓ الحصول علي التمويل المناسب والتنبؤ بالمخاطر المتوقعة؛
- ✓ تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة الفساد؛
- ✓ مراعاة مصالح الأطراف المختلفة وتفعيل التواصل معهم.

و. **قواعد الحوكمة:** لتحقيق الأهداف الخاصة بحوكمة الشركات،لابد من توافر مجموعة من القواعد التي تساهم في إقامة نظام سليم يعزز فرص النجاح والإصلاح الاقتصادي والتنظيمي للشركات،فقد وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مجموعة من الإرشادات والمعايير عرفت باسم (قواعد حوكمة الشركات) بالاشتراك مع الحكومات الوطنية والمنظمات العالمية ذات العلاقة ،وأصبح تطبيق هذه القواعد وسيلة لتعزيز الثقة في الشركات المدرجة بالأسواق المالية ومؤشراً على المستوى التي وصلت إليه إدارة الشركات من التزام مهني بقواعد الحوكمة من حسن الإدارة و الشفافية والمحاسبة و وجود إجراءات الحد من الفساد،و بالتالي أثرت على الاقتصاد الكلي ونموه.

وبناءا عليه فهناك مجموعات رئيسية خاصة بالقواعد الخاصة بحوكمة الشركات يمكن ذكرها في النقاط التالية[119]:

- ✓توفر إطار فعال لحوكمة الشركات؛
- ✓حماية حقوق المساهمين؛
- ✓ المعاملة العادلة للمساهمين؛
- ✓ دور الأطراف ذات المصلحة بالنسبة للقواعد المنظمة للحوكمة؛
- ✓الإفصاحوالشفافية؛

[119] زرزار العياشي" الحوكمة المحاسبية للمؤسسة :واقع،رهانات وأفاق" الملتقى الدولي الثامن، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، يومي08/07 ديسمبر2010.

- ✓ مسئوليات مجلس الإدارة.

ز. **العائد من تطبيق قواعد حوكمة الشركات:** إن إتباع القواعد السليمة لحوكمة الشركات سوف يحقق ما يلي[120]:

- ✓ ضمان قدر ملائم من الطمأنينة للمستثمرين وحملة الأسهم على تحقيق عائد مناسب؛
- ✓ تعظيمقيمة المؤسسة، وتدعيم تنافسية الشركات في أسواق المال الدولية؛
- ✓ توفير مصادر تمويل محلية أو دولية للشركات؛
- ✓ تجنب المؤسسات الانزلاق في مشاكل محاسبية ومالية.

2. الإفصاح المحاسبي:

أ. **مفهوم الإفصاح المحاسبي:** لقد كان الإفصاح وليد الانفصال بين الملكية والإدارة، هذا الانفصال الذي اوجد بعدا بين المساهمين الذين يمتلكون المؤسسة، وبين الأرقام المحاسبية التي تمثل مركز المؤسسة المالي، ونتائج أعماله خلال فترة معينة، وعليه يمكن تعريف الإفصاح المحاسبي كما يلي:

- ✓ التعريف اللغوي: يقصد بالإفصاح في اللغة العربية البيان، أفصح يفصح إفصاحا. ويقال أفصح أي تكلم، وأفصح عن الشيء إفصاحا أي بينه وكشفه، وأفصح الصبح أي بدا ضوؤه واستبان[121].
- ✓التعريف الاصطلاحي: يقصد بالإفصاح على انه إبلاغ الجمهور بالمعلومات المالية عن طريق القوائم المالية المقدمة من طرف المؤسسات، وهذا يقتضي أن تكون هذه القوائم شاملة لجميع الحقائق التي تجعل منها تعبر بعدالة ومصداقية عن الوضع المالي للمؤسسة[122].

هذا وقد اختلفت آراء الكتاب والمحاسبين في إعطاء تعريف موحد للإفصاح المحاسبي، فمنهم من عرف الإفصاح بأنه " العملية والمنهجية الخاصة بتوفير المعلومات وجعل قرارات السياسة معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب"[123] ومنهم من عرفه بأنه " عرض المعلومات المهمة للمستثمرين والدائنين وغيرهم من المستفيدين بطريقة تسمح بالتنبؤ بمقدرة المشروع على تحقيق أرباح في المستقبل وقدرته على سداد

---

[120] محمد خالد المهايني " حوكمة الشركات وأهميتها في جذب الاستثمارات وتنمية الموارد البشرية " محاضرة أعدت ضمن الفعاليات العلمية لجمعية المحاسبين القانونيين السوريين، سورية 2007.

[121] ابن منظور" لسان العرب " الجزء الخامس، دار المعارف، مصر، 1984، ص3419.

[122] محمد مطر " المحاسبة المالية، الدورة المحاسبية ومشاكل القياس والإفصاح والتحليل" عمان، 1993، ص43.

[123] طارق عبد العال حمادة " تحليل القوائم المالية لأغراض الاستثمار ومنح القروض" الدار الجامعية، مصر، 2006، ص9.

التزاماته"[124] ومنهم من عرفه بأنه" الكشف هن المعلومات المالية وغير المالية وبيانها في التقارير تقدم للمستفيدين والمهتمين بمنشات الأعمال[125].

وقد عرف المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين الإفصاح بأنه" عرض للقوائم المالية بكل وضوح طبقا للمبادئ المحاسبية المقبولة ويتعلق ذلك بشكل وتصنيف المعلومات الواردة بالقوائم المالية ومعاني المصطلحات الواردة بها"[126].

ورغم هذا الاختلاف بين المحاسبين حول صياغة تعريف محدد للإفصاح إلا أن هناك إجماع محاسبي على ضرورة الإفصاح باعتباره أداة محاسبية لتوصيل المعلومات لمستخدميها وان تظهر القوائم المالية للمؤسسة كل المعلومات التي تخدم كل الأطراف الخارجية المتعارضة المصالح ، وذلك لمساعدتهم في اتخاذ القرارات الاستثمارية المناسبة.

كما أن وجود المستخدمين الخارجيين يقود إلى الإفصاح الخارجي الذي يتجلى بضرورة إعداد القوائم المالية الأساسية[127].

ب. التطور التاريخي للإفصاح المحاسبي: لقد بدا مفهوم الإفصاح المحاسبي يظهر بشكل واضح بعد الأزمة الاقتصادية العالمية (أزمة الكساد) 1929 ، الذي أدى إلى عجز المؤسسات عن تسديد ديونها حتى ولو كانت تملك أصولا عالية الثمن و كان السبب وراء ذلك التلاعب بالأرقام المحاسبية للشركات المساهمة بهدف تحقيق اكبر قدر من الأرباح-[128]، وبالتالي ظهرت قوائم هذه المؤسسات تحمل أرقاما وهمية لا تعبر عن الوضعية المالية الصادقة لهذه المؤسسات مما أدى إلى اضطرابات حادة في قيمة أسهمها المتداولة بالبورصة، وبالتالي إفلاس هذه المؤسسات وهذا ما استدعى السلطات إلى إنشاء هيئات مالية أوكل لها مهمة مراقبة تداول الأوراق المالية وحركة الأسعار بالسوق المالي، وفرضت هذه الهيئات على المؤسسات المدرجة بالأسواق المالية طرق ومبادئ محاسبية تكون أساسا للإفصاح المحاسبي ، وقد عزز ذلك

---

[124]-Eldon S : Hendrikson" Accounting theory" 4thed, home wood, Richard D. Irwin, 1982, P 504.

[125]أبو نصار وآخرون " أهمية تعليمات الإفصاح الصادرة عن هيئة الأوراق المالية ومدى كفايتها في تلبية احتياجات مستخدمي البيانات المالية " مجلة الدراسات، العدد الأول، 2005، ص 117.

[126]Committee on Auditing Procectures of the AICPA , Statement on Auditing Standards , N 1 , 1973 , p 78 .

[127]لطيف زيود و عقبة الرضا" الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي رقم (30) . حالة تطبيقية في المصرف التجاري السوري." مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (28)، العدد (2)، 2006.

[128]رضوان حلوة حنان " النموذج المحاسبي المعاصر من المبادئ الى المعايير . دراسة معمقة في النظرية المحاسبية " دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 445.

المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونين سنة 1933 على ضرورة التزام مهنة المحاسبة بمبدأين أساسين هما مبدأ الإفصاح الشامل ومبدأ الثبات.

هذا وكان للتطور الاقتصادي وكبر حجم المؤسسات في أواخر القرن الماضي دور كبير في التركيز على مبدأ الإفصاح والشفافية والقياس في إعداد ونشر المعلومات المحاسبية، حيث ألزمت كل المؤسسات التي لها أدوات مالية تتداول بالبورصة على ضرورة نشر تقارير سنوية مفصلة توضح وضعيتها المالية وهذا حماية للمستثمرين الحاليين والمرتقبين من جهة وحماية للأسواق المالية من جهة أخرى.

أما على المستوى العربي فقد برز الاهتمام بواجب الإفصاح المحاسبي والشفافية في اعداد وعرض القوائم المالية بظهور التشريعات المنظمة لبورصات الأوراق المالية العربية، وذلك كنتيجة للحاجة الملحة التي تمكن جميع الأطراف ذات المصالح من الاستفادة من الإفصاح المحاسبي، وللاطلاع على المعلومات المتعلقة بهذا النشاط الحيوي، لغرض زيادة كفاءة بورصة الأوراق المالية، ولمواجهة بعض الممارسات غير المبررة التي تؤثر سلبا على استقرار تلك البورصات[129].

ج. **أنواع الإفصاح:** تتعد أنواع الإفصاح المحاسبي التي يمكن للمؤسسات إن تتبعها بما يتوافق مع احتياجات الهيئات المشرفة على هذه المؤسسات ومستخدمي القوائم المالية أو التقارير المالية بمرور الزمن، ويمكن ذكر هذه الأنواع في الأتي:

- ✓ **الإفصاح الكامل أو التام:** يشير هذا المفهوم إلى مدى شمولية التقارير المالية وأهمية تغطيتها لأي المعلومات ذات تأثير على قرارات المستخدمين[130].
- ✓ **الإفصاح العادل:**يعني الإفصاح العادل ضرورة تزويد المستخدمين بنفس القدر من المعلومات وفي نفس الوقت، وبالتالي إلغاء استفادت فئة معينة على حساب أخرى[131].
- ✓ **الإفصاح الكافي:** يعني هذا النوع من الإفصاح تزويد المستخدمين بمعلومات مفيدة غير مضللة لاستعمالها في اتخاذ القرارات السليمة، أي ضرورة أن تكون القوائم المالية المنشورة متضمنة معلومات كافية غير مضللة وغير مكلفة.

---

[129] جمال عبد العزيز العثماني " الإفصاح والشفافية في المعلومات المتعلقة بالأوراق المالية المتداولة في بورصة الأوراق المالية . دراسة قانونية مقارنة" دار النهضة العربية،2010، ص25.

[130] محمد مطر " الإفصاح في ميزانيات البنوك " مجلة البنوك، العدد8، عمان، 1991، ص275.

[131] Eldon S : Hendrickson "Accounting theory" op. cit . p 505.

✓ **الإفصاح الوقائي**: يقوم هذا النوع على ضرورة الإفصاح عن المعلومات المحاسبية في شكل مبسط وغير مضللة للمستثمرين والهدف من ذلك هو حماية المستثمرين من مخاطر و التلاعبات الغير مشروعة[132].

✓ **الإفصاح الإعلامي أو التثقيفي**: يشمل هذا النوع من الإفصاح المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات مثل الإفصاح عن هيكلة الأصول والخصوم، السياسات المتبعة فيما يتعلق بتوزيع الأرباح، والهيكل التمويلي....الخ، وهو بذلك موجه إلى المستثمرين الذين يكونون على دراية وخبرة في استخدام وتحليل المعلومات[133].

✓ **الإفصاح الاختياري (الإضافي أو الطوعي)**: يقصد بهذا النوع من الإفصاح أن تبادر المؤسسة بنشر معلومات إضافية طوعا وبدون إلزام من شانها أن تزيد في تحسين صورة المؤسسة عند المستثمرين[134].

وتقوم المؤسسة بعملية الإفصاح الاختياري للأسباب التالية[135]:

– إعلام مستخدمي التقارير المالية بمعلومات مثل الظروف التشغيلية والتوقعات المستقبلية؛

– ترك انطباع ذهني لدى المستثمرون الحاليون والمتوقعون وذلك من خلال الإفصاح عن المعلومات ذات المسؤولية الاجتماعية والبيئية؛

– تجنب التشريع أو الرقابة الحكومية المحتملة إذا كانت هناك مخاطر بان عدم القيام بتلك الافصاحات قد يؤدي إلى التدخل لو الرقابة الحكومية؛

– تخفيض تكلفة رأس المال وذلك إذا كان الإفصاح الاختياري يعمل على تقليل المخاطر المرتبطة بالمستقبل.

✓ **الإفصاح الإجباري(الإلزامي)**:يحكم الإفصاح الإجباري التشريعات والقوانين وتعليمات الجهات الرقابية التي تجبر المؤسسات على الإفصاح عن معلومات محددة لمنع التلاعب بالمستخدمين وحماية للمساهمين[136].

---

[132] عباس الشيرازي " نظرية المحاسبة " الكويت، 1990، ص325.

[133] رضوان حلوة حنان" مدخل النظرية المحاسبية الإطار الفكري والتطبيقات العملية" دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 222.

[134] صفوت علي حميدة ومحمد رأفت ورشاد " متطلبات ومعايير الإفصاح في منشات التامين " مجلة المحاسبة والإدارة و التامين، العدد53، القاهرة، 1998، ص 276.

[135] لطفي آمين السيد احمد" المحاسبة الدولية والشركات المتعددة الجنسية " الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2004،ص516.

[136] -Mansour I Saaydah " Corporate Social Disclosures In some Arab Countries AcompaisonAmony Jordan , Bahrain and kuwait"DirasatVol 32 N 02 Amman , 2005 p 435.

د. **أهمية الإفصاح المحاسبي:** تبرز أهمية الإفصاح المحاسبي في مواجهة مشكلة عدم تماثل المعلومات في أسواق الأوراق المالية، ويحدث ذلك عندما تتعمد إدارة المؤسسات حجب معلومات معينة عن المستثمرين لاستخدامها في تحقيق عائد غير عادي من الأسهم التي يملكونها أو قد تحجب الإدارة معلومات تعتقد بأنها تضر بمركزها التنافسي.

وتأكيدا على ذلك فقد ورد في البيان الأساسي لنظرية المحاسبة الصادرة عن المجمع الأمريكي للمحاسبة سنة 1996م ما يلي:" تعتبر المعلومة المحاسبية الوسائل الأساسية للإقلال من حالة عدم التأكد لدى المستخدمين الخارجيين ، إضافة إلى كونها وسائل أساسية للتقرير عن الممارسة"[137] وعليه فالإفصاح المحاسبي يمثل ركيزة أساسية للفئات ذات العلاقة مع المؤسسة عموما وفئة المستثمرين خصوصا، نظرا لما يقدمه من معلومات تفيدهم في اتخاذ القرارات الاقتصادية الملائمة ويتم ذلك من خلال إعداد قوائم مالية وفقا للقواعد والمعايير المحاسبية الدولية.

هـ.**الجهات المهتمة بالإفصاح المحاسبي:** يعتبر الإفصاح المحاسبي ضروري لمستخدمي المعلومات المحاسبية وذلك لاتخاذ القرارات الاقتصادية السليمة، ويقصد بمستخدمي المعلومات الأشخاص المهتمين بمراقبة أداء المؤسسة من الداخل والخارج، وهم الإدارة والمساهمين والمستثمرين والعاملون والدائنون بالإضافة إلى المحللون الماليون وغيرهم[138].

و. **العوامل التي تؤثر على الإفصاح المحاسبي:** تؤثر على درجة الإفصاح المحاسبي مجموعة من العوامل، منها ما يتعلق بالمعلومة المحاسبية المفصح عنها كضرورة توفرها على الخصائص النوعية[139]، ومنها ما يتعلق بالمؤسسة صاحبة الإفصاح كالحجم، نوع النشاط درجة الربحية وعدد المساهمين فيها، ومنها ما يتعلق بالمحيط الذي تنتمي إليه المؤسسة كالظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تحيط بالمؤسسة.

ز. **المقومات الأساسية للإفصاح المحاسبي:** يرتكز الإفصاح المحاسبي على مجموعة من المقومات الأساسية يمكن ذكرها في التالي:

---

[137]عدنان بن عبد الله الملحم "معوقات وأسباب عدم الالتزام بالتطبيق الكلي لمتطلبات الإفصاح المحاسبي في الشركات المساهمة السعودية . دراسة ميدانية . " جامعة الملك فيصل، 2006.

[138]حسين القاضي و مأمون حمجان"نظرية المحاسبة" دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص. ص: 245,244.

[139]احمد عبد الرحيم ناجي" اثر الإفصاح عن البيانات المالية والأداء المالي على أسعار أسهم الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية خلال الفترة 2007،2004" أطروحة دكتوراء، جامعة اليرموك، 2009، ص15.

✓ **تحديد المستخدم وأغراض استخدام المعلومة المحاسبية:** يمكن تقسيم مستخدمي المعلومات المحاسبية الى فئتين أساسيتين هما مستخدم داخلي متمثل في الإدارة والموظفين [140]، حيث يتم توصيل المعلومات المحاسبية إليه من خلال التقارير المالية المنشورة والتي يمكن الحصول عليها مباشرة عن طريق الاتصال المباشر ما بين معدي البيانات(المحاسب) والإدارة، مستخدم خارجي متمثل في أطراف عديدة ذات مصالح متباينة كالمستثمرين والمقرضين والمحللين الماليين والجهات الحكومية ..... الخ ويقتضي إيصال المعلومات إلى هذه الفئات بواسطة إعداد القوائم المالية الأساسية.

هذا ويعتبر تحديد الجهة المستخدمة للمعلومات المالية ركن أساسي من أركان تحديد الإطار العام للإفصاح المحاسبي ، وذلك أن تحديد الجهة المستخدمة يساعد على تحديد كمية ونوعية المعلومات المحاسبية المطلوبة وهو أمر مهم نظرا لتفاوت حاجة المستخدمين وقدرتهم على تفسير المعلومات بشكل سليم وفهمها على الأساس الصحيح.

✓ **تحديد طبيعة ونوع المعلومات التي يجب الإفصاح عنها:** يتم تحديد المعلومات المحاسبية التي يجب الإفصاح عنها من القوائم المالية المعروفة كالميزانية ، جدول حسابات النتائج جدول حركة رؤوس الأموال، جدول تدفقات الخزينة، التفسيرات الملحقة بالقوائم المالية[141].

ونظرا لكون هذه القوائم تعد بموجب قوانين ومبادئ محاسبية متعارف عليها فان ذلك مجموعة من القيود والمحددات على المعلومات المحاسبية المستخرجة من تلك القوائم ، كمبدأ التكلفة التاريخية الذي يعتبر الأساس لتقييم أصول المؤسسة، وهذا ما يجعل المعلومة المحاسبية التي تقدمها تلك القوائم في موضع تساؤل خاصة في فترات التضخم.

وعليه لابد من تحديد الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية حتى تكون هناك صلة وثيقة بين طريقة إعداد القوائم المالية والإفصاح عن المعلومات المحاسبية من جهة ، والغرض الرئيسي لاستخدام هذه المعلومات من جهة أخرى.

✓ **تحديد توقيت الإفصاح عن المعلومات المحاسبية:** يعتبر توقيت الإفصاح عن المعلومات المحاسبية من الأمور الجد مهمة في سرعة وكفاءة اتخاذ القرارات الاستثمارية [142]، ذلك إن الإفصاح المناسب

---

[140]تركي محمود " تحليل التقارير المالية " الطبعة الثانية، المملكة العربية السعودية، 1995، ص 30.

[141]FASB.Statement of Financial Accounting Concept " Qualitative Characteristics of Accounting Informative " Journal of Accountancy, Aug , 1980 , p120.

[142]لطيف زيود وآخرون " دور الإفصاح المحاسبي في سوق الأوراق المالية في ترشيد قرارات الاستثمار" مجلة جامعة تشرين للدراسات ، العدد الاول، 2007.

يتطلب إيصال المعلومات المحاسبية الى مستخدميها قبل أن تفقد قدرتها على أحداث فرق في اتخاذ القرارات ، كذلك هناك فجوة زمنية بين الطلب على المعلومات المحاسبية وعرض هذه المعلومات في التقارير المالية السنوية وهذا ما استدعى بناء تقارير مالية مرحلية يمكن من خلالها سد هذه الفجوة وتغطية الحاجة إلى المعلومات المحاسبية.

ح. المعوقات التي تحد من الإفصاح المحاسبي: تتأثر مستويات الإفصاح المحاسبي بدرجة الحاكمية المؤسسية الموجودة في المؤسسة، والمعايير التي تتبناها المؤسسات في إعداد القوائم المالية، بالإضافة إلى العوامل الخارجية كالقوانين والجهات الحكومية ونوعية الصناعة التي تمارس بها المؤسسة نشاطها، بالتالي يمكن تحديد المعوقات التي تحد من عملية الإفصاح المحاسبي كالتالي[143]:

✓قد يساعد الإفصاح المنافسين من الحصول عن معلومات تخص المؤسسة، الأمر الذي قد يضر بالمؤسسة والمساهمين فيها، لكن لا يمكن اعتبار هذا السبب محدد لعملية الإفصاح لان المنافسين يمكن أن يحصلوا على هذه المعلومات من مصادر أخرى غير المؤسسة.

✓عدم قدرة بعض المستثمرين على فهم السياسات والإجراءات المحاسبية المتبعة من قبل المؤسسة وبالتالي الإفصاح الكامل سيؤدي إلى تضليل المستثمرين، لكن قد لا يكون لهذا السبب مبرر لان هناك محللين ماليين يملكون من الخبرة ما تساعد كل المستثمرين مهما كانت درجة ثقافتهم المالية.

✓قد يؤدي الإفصاح المحاسبي الكامل إلى زيادة القدرة التفاوضية للعمال حول الأجور والرواتب.

✓افتقار المؤسسة إلى معرفة حاجات المستثمرين ومستخدمي المعلومات المحاسبية، الأمر الذي يزيد من الفجوة بين معدي المعلومات المحاسبية ومستخدميها في تحديد أهميتها وقيمتها، إلا انه في ضل العالم المعاصر والتقدم التكنولوجي الكبير أدى إلى زيادة النماذج الاستثمارية التي تحد من هذه الفجوة.

✓قد يؤدي الإفصاح عن بعض النواقص والعيوب في تسيير المؤسسة إلى فقدان الثقة فيها.

ثانيا: حوكمة المؤسسات وأثرها على مستوى الإفصاح المحاسبي للشركات الجزائرية: تعتبر الجزائر من بين الدول التي قامت بإصلاحات محاسبية ومالية كبرى، وذلك في محاولة لإدماج البيئة المحاسبية والمالية الجزائرية مع البيئة المحاسبية الدولية والنهوض بالمؤسسات الوطنية لترقى الى مصاف المؤسسات الدولية، وفي إطار ذلك قامت الجزائر بتصميم نظام محاسبي مالي مستمد من معايير المحاسبة الدولية[144].

---

[143]معتز برهان جميل العكر"اثر الإفصاح المحاسبي في البيانات المالية المنشورة على تداعيات الأزمة المالية في القطاع المصرفي الأردني" أطروحة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص 19.

[144]جودي محمد رمزي " إصلاح النظام المحاسبي المالي الجزائري للتوافق مع معايير المحاسبة الدولية" مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد رقم 06، 2009، ص: 75.

وبما ان المعلومات المحاسبية الممثلة في القوائم المالية تعد من أهم المرتكزات الأساسية لعملية الافصاح المحاسبي، فقد اوجب المشرع الجزائري مجموعة من القوانين والأوامر التي تدل على الإفصاح المحاسبي في مضمونها مثل ما نص عليه القانون التجاري من وجوب نشر الحصيلة السنوية لنشاط المؤسسة طبقا لنص المادة 716 من القانون التجاري، كذلك ما أقره المشرع من حماية جزائية في المادة 811 التي تعاقب على نشر ميزانية غير مطابقة للواقع لإخفاء حالة الشركة الحقيقة أو توزيع أرباح صورية، ونجد كذلك المادة 813 التي تعاقب على التخلف عن وضع التقرير المالي عن السنة المالية المنصرمة، و بعد صدور المرسوم التشريعي رقم: 93 - 10 المؤرخ في: 1993/05/23 المتعلق ببورصة القيم المنقولة المعدل والمتمم لم ينص المشرع بشكل صريح على واجب الإفصاح المحاسبي غير أن المادة 35 منه، حثت اللجنة على التأكد من تقيد الشركات المسعرة في البورصة بالأحكام التشريعية والتنظيمية ولا سيما في مجال النشر القانونية[145].

كما لم ينص المشرع على واجب الإفصاح المحاسبي في هذا القانون إلا على الشركات التي تصدر قيما منقولة ممثلة في السندات، بأن تنشر الشركات مذكرة لإعلام الجمهور تتضمن البيانات الإجبارية المنصوص عليها في القانون التجاري، إلا انه بعد التعديل الصادر سنة 2003 بموجب القانون 03-04 المؤرخ في: 2003/02/17 المعدل للمرسوم التشريعي 93 - 10 نصت المادة 41 منه على انه يجب على كل شركة أو مؤسسة عمومية تصدر أوراقا مالية أو أي منتج مالي آخر باللجوء العلني للادخار أن تنشر مسبقا مذكرة موجهة إلى إعلام الجمهور تتضمن تنظيم الشركة ووضعيتها المالية وتطور نشاطها[146].

إن تحقيق حوكمة للشركات لابد ان تتناول عدة جوانب منهاح ماية حقوق المساهمين و الاطراف التي لها مصلحة، وهذا يتوقف بدوره على درجة الافصاح والشفافية المقدمة من قبل ادارة المؤسسة، وعليه نجد ان الإفصاح الجيد والشفافية في عرض المعلومات المالية وغير المالية تمل أحد المبادئ الرئيسية التي تقوم عليها حوكمة الشركات، لذا لم يخلو أي تقرير صادر عن منظمة أو هيئة أو دراسة علمية من التأكيد على دور الحوكمة في تحقيق الإفصاح والشفافية خاصة وأنهما من الأساليب الفعالة لتحقيق مصالح الأطراف

[145] حمزة عبد الوهاب " أهمية الإفصاح المالي في الوقاية من جرائم البورصة وموقف المشرع الجزائري منه" مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 29، 2013، ص- ص: 196 ، 198.

[146] الموقع الالكتروني للجنة تنظيم وعمليات البورصة ومراقبتها (http://www.cosob.org)

المختلفة ذات العلاقة[147] ، ويمثلان أحد المؤشرات الهامة للحكم علي تطبيق نظام الحوكمة من عدمه داخل الوحدات الاقتصادية المختلفة.

لذا فإن مبادئ حوكمة الشركات التي وضعتها OECD وتم تعديلها في 12أبريل 2004، ترى أن إطار الحوكمة يجب أن يتضمن الإفصاح الدقيق وفي التوقيت السليم عن كافة الأمور الهامة المتصلة بالوحدات الاقتصادية وذلك فيما يتعلق بمركزها المالي والأداء المالي والتشغيلي والنقدي والجوانب الأخرى المتصلة بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة العالية.

وعليه تهدف حوكمة الشركات من خلال الإفصاح و الشفافية إلى تحقيق ما يلي:

✓توفير قوائم مالية معدة وفقا لمعايير و معالجات محاسبية سليمة، تعبر بصورة عادلة عن المركز المالي للشركة و نتائج أعمالها و تدفقاتها النقدية و توفر الإفصاح الكافي و الشفافية من خلال البيانات المالية و غير المالية المدرجة بها بما يفي باحتياجات مستخدمي القوائم المالية من مستثمرين و بنوك و محللين ماليين و كذلك إعداد و توفير نشرات الدعوة إلى الاكتتاب في الأسهم و السندات تطبيقا لمتطلبات القانون و الهيئات الرقابية[148]،

✓توفير مصداقية القوائم المالية و نشرات الاكتتاب و ذلك من خلال مراجعتها من جهة مستقلة (مراجع الحسابات) وفقا لمعايير مراجعة مقبولة و متعارف عليها و كذلك ورجعتها بمعرفة الأجهزة الرقابية [149].

✓تحقيق مصالح جميع المساهمين و اصحاب المصلحة وحماية حقوقهم، والعدالة و النزاهة خاصة في مجالات الاستفادة من ضمان عائد مناسب على الأسهم وعلى حقوق الملكية[150].

رابعا: دور حوكمة الشركات في تقويم الاداء المالي للمؤسسة الجزائرية: يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات ،لذا نال و لا يزال ينال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير، وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة منعدمه ،كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيس ألا و هو البقاء و الاستمرارية.

---

[147] محمد فوزي " تأثير تطبيقات الحوكمة على الأداء المالي لشركات البورصة، الموقع الالكتروني: **www.al-sharq.com** ، **2016/03/12، 10:00**

[148] حمد رجب عبد الملك ، إطار مقترح للتقارير المالية المنشورة في ظل تحقيق الشفافية للبحوث و الدراسات التجارية ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ،كلية التجارة ، جامعة حلوان، العدد10 ، ص 180.

149 علاء فرحان طالب و أخرون ،"الحوكمة المؤسسية"، مرجع السابق ذكره ،ص:65

150 محمد طارق يوسف، الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ حوكمة الشركات ومدى ارتباطهما بالمعايير المحاسبية،ورقة عمل مقدمة لمؤتمر متطلبات حوكمة الشركات وأسواق المال العربية، مصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مايو2007.ص:31.

1. **تعريف الأداء:** يعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا واستعمالا في حقل اقتصاد و تسيير المؤسسات،حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد، والأداء كمصطلح مترجم من اللغة الانجليزية (**To Perform**)والذي يعني "الانعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية ،و استغلاله ابكفاءة و فعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"[151]، وهذا يعني أن الأداء له يعبر عن قدرة المؤسسة على البقاء والاستمرار، والمحافظة على حقوق المساهمين والعمال فيها، ويمكن تقسيم الأداء الى أداء مالي، وأداء إداري.

✓ الأداء المالي: هو عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، الغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة، وذلك باستخدام التحليل المالي والمراجعة الداخلية[152]، وبالتالي يهتم الأداء المالي بالمردودية والعوامل المؤثرة فيها والنتائج المحققة من قبل المؤسسة، واثر السياسة المالية المتبعة من طرف المسيرين الماليين.

✓ الأداء الإداري: تعمد أي مؤسسة من المؤسسات المتطورة إلى حد كبير في سعيها لتحقيق أهدافها والوفاء بمسئولياتها الاجتماعية على مستوى أداء المديرين الذين يعملون بها[153]، أي عندما يتمكن المدراء في المؤسسة من أداء وظائفهم الإدارية على نحو جيد فإن المؤسسة تصبح لديها درجة عالية من احتمال تحقيق أهدافها المنشورة بفعالية وكفاءة.

وفي الواقع فإن هناك العديد من المعايير التي تستخدم لتقييم أداء الإداري للمؤسسة نذكر منها اثنين كما أقترحهما بيتر دراكرPeter Drucker وهما الكفاءة و الفاعلية[154]، و وفقً لتعريف دراكر فإن الكفاءة تعنى" القيام بأداء الأشياء بطريقة صحيحة" أما الفاعلية فإنها تعنى" أداء الشيء الصحيح"

2. **علاقة حوكمة الشركات بالأداء المالي والإداري للمؤسسة الجزائرية:** بما ان تطبيقات الحوكمة المؤسسية تعبر عن انعكاس لنوع الإدارة، فالشركات ذات الحاكمية المؤسسية الجيدة تصبح أكثر جذبا للمستثمرين مما يعني زيادة إمكانية الدخول للأسواق وجذب رأس المال ووفرة الائتمان وانخفاض تكلفة

---

[151] محمد أحمد إبراهيم خليل " دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاساتها علي سوق الأوراق المالية " دراسة نظرية تطبيقية، الموقع الالكتروني:
www.islamfin.go-forum.net : 2016/02/24 :09:00

[152] عبد المحسن توفيق محمود " تقييم الأداء" دار النهضة، مصر، 1998، ص:03.

[153] محمد بكري عبد العليم " مبادئ إدارة الأعمال" جامعة بنها، قسم إدارة الأعمال، 2008، ص 23.

[154] الشيخ الداوي " تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء" مجلة الباحث، العدد07، 2010، ص: 219.

التمويل لكل من الديون وحق الملكية من خلال ما تمتلكه الشركة[155]، وهو ما ينعكس على ادئها المالي والاداري من خلال زيادة كفاءة استخدام الموارد وتعظيم قيمة المؤسسة وتدعيم قدرتها التنافسية بالأسواق، وهذا يساعدها علي التوسع والنمو ويجعلها قادرة على إيجاد فرص جديدة.

ولعل هذا الموضوع يزداد أهمية في الجزائر، نظرا لازدياد أهمية دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني، وضخامة المشاريع الحكومية في إطار برامج الإنعاش الاقتصادي، بما يمثله ذلك من ضرورة متابعة أداء تلك الشركات، والوصول بأدائها إلى أفضل مستوى ممكن، وهذا ما أدى بها إلى بذل المزيد من جهود نحو بناء إطار مؤسسي لحوكمة المؤسسات،حيث عملت على تحسين مناخ الأعمال بها وانفتاح اقتصادها، فضلا عن قيام الحكومة الجزائرية بتنفيذ إصلاحات هيكلية وكذا إصدار ميثاق الحكم الراشد سنة 2009 كمسعي هدف إلى تطبيق مبادئ الحوكمة على أرض الواقع[156]، وبذلك يكون الالتزام بتطبيق الجوانب الفكرية والتطبيقية لحوكمة الشركات ينعكس بشكل جيد على أداء المؤسسة بأبعاده التشغيلية والمالية والنقدية، أي أن تطبيق الحوكمة يساعد على إيجاد مفهوم ومقاييس شاملة لأداء المؤسسة مما يدعم من قدراتها على الاستمرار والنمو ويحقق مصالح الفئات المختلفة المتعاملة معها.

وتاسيسا لما يبق ذكره فان اثر حوكمة الشركات على الاداء المالي يظهر من خلال تطبيق الياتها الداخلية والخارجية، حيث يعتبر الباحثون مجلس الإدارةأحسن أداة لمراقبة سلوك الإدارة ، إذ انه يحمي رأس المال المستثمر في الشركة من سوء الاستعمال من قبل الإدارة ، وذلك من خلال صلاحياته القانونية في تعيين وإعفاء ومكافأة الإدارة العليا، كما إن مجلس الإدارة القوي يشارك بفاعلية في وضع إستراتيجية الشركة ، ويقدم الحوافز المناسبة للإدارة ، ويراقب سلوكها ويقوم أدائها ، وبالتالي تعظيم قيمة الشركة.

كما نجد لجنة المراجعةتساهم في زيادة الثقة والشفافية في المعلومات المالية التي تفصح عنها الشركات، وذلك من خلال دورها في إعداد التقارير المالية وإشرافها على وظيفة التدقيق الداخلي في الشركات ، وكذلك دورها في دعم هيئات التدقيق الخارجي وزيادة استقلاليتها ، فضلا عن دورها في التأكيد على الالتزام بمبادئ حوكمة الشركات .

---

[155] محمد فوزي" تأثير تطبيقات الحوكمة على الأداء المالي لشركات البورصة" مرجع سابق الذكر.

[156] عبد الصمد على وعمر برقي حسين " واقع حوكمة المؤسسات في الجزائر وسبل تفعيلها " ورقة عمل مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الاول الموسوم بعنوان – الحوكمة المحاسبية للمؤسسة واقع رهانات وآفاق- جامعة العربي بن المهيدي، الجزائر، 2010.

اما لجنة المراجعة الداخلية التيتقوم من خلال الأنشطة التي تنفذونها بزيادة المصداقية ، العدالة ، تحسين سلوك الموظفين العاملين في الشركات المملوكة للدولة وتقليل مخاطر الفساد الإداري والمالي، اظافة الى القوانين والتشريعات التي تؤثر علي آليات الحوكمة بما يمثل الرادع من الانسياق نحو التلاعب والفساد.
ان اتباع والتطبيق الصارم لكل هذه الاليات من شانه ان يرفع كفاءة استخدام الموارد المالية للمؤسسة بما ينعكس على ادائها المالي بالإيجاب.

الخاتمة:

في الأخير نقول إن الأثر المباشر لتطبيق حوكمة الشركات هو إعادة الثقة في المعلومات المحاسبية بما يؤدي الى زيادة فعالية الأداء المالي للمؤسسات ،لذا فإن اهم المبادئ التي تقوم عليها حوكمة الشركات هو مبدأ الإفصاح والشفافية وما يحمل في طياته من إعداد و مراجعة المعلومات والإفصاح عنها بما يتفق و المعايير عالية الجودة وأن يتم توفيرها للمستخدمين في الوقت ا لملائم وبالتكلفة الملائمة.

نتائج البحث:

أ. تعد حوكمة الشركات أداة كفيلة بتوفير اكبر قدر من المعلومات ذات الجودة العالية، بحيث تعتمد على مجموعة من الأدوات من شأنها توفير هده الخاصية، منها تقرير المراجع؛

ب.يمكن لحوكمة الشركات تحقيق مختلف الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية حتي مكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الاستثمارية، وبالتالي التأثير بالإيجاب على الأداء المالي والإداري للمؤسسة؛

ت.يمكن لتطبيق حوكمة الشركات ان ترفع من كفاءة مجلس الادارة المؤسسات، بما ينعكس على الاداء المالي لها؛

ث.تؤدي حوكمة الشركات دورا مهما في معالجة المشكلات التي تعاني منها هذه الشركات ، والتي من أبرزها مشكلة الفساد المالي والإداري؛

التوصيات: في سبيل ما تم ذكره نورد مجموعة من التوصيات التي تهم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بصفة خاصة، والهيئات القائمة على سوق الأوراق المالية الجزائرية بصفة عامة نوجزها في النقاط التالية:

أ. تنشيط سوق الأوراق المالية الجزائرية، عن طريق اعطاء المبادرة للقطاع الخاص؛

ب. بناء قواعد خاصة لحوكمة الشركات الجزائرية تتماشى والبيئة الجزائرية؛

ت. اعتماد معايير المحاسبة الدولية ومعايير المراقبة في إعداد القوائم المالية للشركات ومراجعتها من قبل المدققين الخارجيين وتوفير مؤيدات جزائية لكل بلد بهدف تأمين الشفافية والإفصاح لحفظ حقوق المساهمين وزرع الثقة لدى المستثمر؛

ث. إلزام الشركات بمتطلبات الإفصاح والشفافية، وكذلك تقديم إفصاحات عن ممارسات حوكمة الشركات التي تطبقها؛

ج. ضرورة بناء ثقافة مالية لدى المساهمين مفادها ان حوكمة الشركات تمثل نظاما رقابيا فعالا لأحكام السيطرة على أداء المؤسسات وحماية مصالحهم

.

إدارة محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك PNB Paribas

Portfolio management in commercial banks PNB Paribas Bank case study

أمشروم نوال.

Mechroum Naouel

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

nouno57@yahoo.fr

ملخص:

تشهد البنوك التجارية مجموعة من التطورات المعاصرة تتمثل في زيادة حدة المنافسة،والتطور التكنولوجي وتطور الأسواق المالية، وتطور أدوات الاستثمار،وهذه التطورات جميعا جعلت البنوك تعيد النظر في سياساتها واستراتيجياتها من أجل البقاء والاستمرار، والاستجابة للتغيرات البيئية المحيطة التي تؤثر على أداءها، والذي لا يقتصر على الائتمان المصرفي فقط، وإنما يشمل الاستثمار في المحافظ المالية و الخدمات المصرفية المتنوعة.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية،أدوات الاستثمار،المحافظ المالية

Abstract

Commercial banks are witnessing a group of contemporary developments is an increase in the intensity of competition, technological development and the evolution of financial markets, and the evolution of investment tools, all of these developments have made the banks to reconsider their policies and strategies in order to survive, and to respond to the surrounding environmental changes affecting the performance, which is not limited to banking credit only, but includes investment in financial portfolios and diversified banking services.

Keywords: commercial banks, investment tools, financial portfolios

مقدمة:

يحتل الاستثمار مكانا رئيسيا ومهما في مختلف الدول المتقدمة والنامية وذلك من أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي ورفع معدلات التنمية الاقتصادية وتنمية الثروات الوطنية والعمل على إشباع احتياجاتها السياسية . حيث بدأ الاستثمار يأخذ عمقا نظريا وتطبيقيا وذلك بسبب التطورات الكبيرة والمتسارعة خلال القرن الماضي وتحديدا بعد ظهور النفط مما أدى إلى فوائض مالية في تلك الدول تبحث عن منافذ استثمارية ملائمة ولهذا ظهرت فكرة المحافظ المالية التي تعد عاملا وأداة مهمة في عالم الاستثمار وذلك من أجل تحقيق أكبر عائد ممكن بأقل التكاليف والمخاطر. من هنا أصبحت المحافظ المالية من الأدوات الهامة لتشغيل الأموال في البنوك التجارية وإن الاعتماد على عوائد الاستثمار في المحافظ المالية له أهمية كبيرة لدى البنوك التجارية حيث تعزز من أرباح البنك، وتدعم مركزه المالي وكذلك تدعم مركزه التنافسي في السوق.

تقوم فكرة المحافظ المالية لدى البنوك التجارية، على الاستثمار في الفرص الاستثمارية ذات الجدوى، حيث يتم الاستثمار ضمن المحفظة الاستثمارية التي تتكون من مختلف الأدوات الاستثمارية طويلة أو قصيرة الأجل،كالأسهم و السندات واذونات الخزينة،والتي تعتبر بمثابة وعاء ادخاريا مرنا يمكن الاكتتاب بها عند إصدارها في أي وقت من الأوقات،كما يمكن تسييلها إلى نقود بالبيع الفوري أو الاسترداد.

ومن خلال ما سبق نطرح إشكالية بحثنا في السؤال الجوهري التالي:

ما هي سياسة بنك PNB Paribas في إدارة محفظته لتحقيق أقصى العوائد بأقل مخاطر؟

و للإجابة عن السوال السابق تم طرح التساؤلات التالية:

- مالمقصود بالمحفظة المالية؟ و ما هي أهميتها؟

- كيف يتم حساب عائد محفظة الاوراق المالية في البنوك التجارية ؟

-ماهي اهم المخاطر التي يتعرض لها البنوك PNB Paribas؟

– فرضيات الدراسة:

– يختلف تسيير محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية باختلاف حجم البنك والموقع وظروف البنك.

- تسعى سياسات الاستثمار في البنك إلى إدارة الاستثمارات المتاحة للبنك بهدف الحصول على أقصى عائد ممكن مع أقل تعرض لدرجة المخاطرة.مخاطر.

-تعتمد سياسة البنك على تنويع محفظة أوراقه المالية لتحقيق أقصى العوائد مع تخفيض المخاطر

–أهمية البحث :في ظل إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك التجارية إلى التحول نحو البنوك الشاملة، حيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال، وهو توجه يعكس فلسفة المدرسة الألمانية في توجيه الاستثمار في البنوك، ومن أهم النشاطات المصرفية التي تعد بها انعكاسا لإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية هو الاستثمار في الأوراق المالية المتداولة في سوق المال من خلال ما يعرف بمحفظة الأوراق المالية.

أهداف البحث: تكمن الأهداف المرجوة من البحث فيمايلي:

-إبراز الدور الذي تلعبه البنوك التجارية في مجال إدارة محفظة الأوراق المالية باعتباره دور جديد ووظيفة حديثة أصبحث تزاولها بهدف زيادة العائد وتقليل المخاطر.

-التعرف على محفظة البنك والسياسة المتبعة في إدارة محفظةالأوراق المالية.

- حساب عائد ومخاطر محفظة الأوراق المالية في بنك PNB Paribas.

ومن هنا جاءت الدراسة لتوضيح إدارة محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية مع التطبيق على بنك PNB Paribas.

1-مفهوم المحفظة المالية:

إن مفهوم المحفظة جاء كرد فعل على الاعتقاد السائد بأن تخفيض مستوى المخاطرة يتحدد من خلال الاحتفاظ بعدد كبير من الأوراق المالية بغض النظر عن جودة هذه الأوراق، إلا ان المحاولات التي قيدت هذا الاعتقاد أطرت بشكل علمي سليم مفهوم المحفظة ، ونظرية المحفظة ويعد ماركويتز من الرواد الأوائل الدين صاغوا افتراضات نظرية المحفظة، وأعطى لها المقياس الكمي للمخاطرة التي تصاحب عوائد الأوراق المالية والنظرية التي صاغها ماركويتز نظرية معيارية تصف المستثمر بالرشد والعقلانية، وأنه يبحث عن تنويع كفؤ لاستثماراته (المحفظة) بما يجعلها تعطي أعلى عائد لمستوى معين من المخاطرة، أو تملك أقل مخاطرة عند مستوى معين من العائد ولذلك أرسى ماركويتز القواعد العلمية للمحفظة ونظرية المحفظة[1].

تعرف المحفظة على أنها:"أداة مركبة من مجموعة من الأوراق المالية و الأدوات الاستثمارية الأخرى أو هي مجموعة من الأصول التي يمتلكها المستثمر و قد تكون هذه الأدوات أصول حقيقية أو مالية بهدف الحصول على أكبر عائد بأقل درجة مخاطرة وعلى أن تتلائم اهداف المحفظة مع رغبة المستثمر سواء أكان المستثمر محافظ أو مضارب أو رشيد، وتخضع المحفظة الاستثمارية لإدارة المحفظة التي قد تكون هي مالكة المحفظة أو تعمل باجر لدى مالكيها[2].

كما يشار إلى المحفظة على أنها :"تشكيلة من موجودين أو أكثر من الموجودات المختلفة في النوع و الجودة بشكل عام[3]، ويشار إليها بشكل خاص،على أنها تشكيلة من الأوراق المالية (أسهم ، سندات،أو أسهم و سندات) التي يمسكها المستثمر لتخفيض المخاطر و تعظيم العائد[4].

حيث يلاحظ من مفهوم المحفظة أن العائد و المخاطرة يشكلان حجر الأساس في إدارتها و المبادلة بين هذين العنصرين يمثل جوهر المحفظة.

عرف قاموس (webester) المحفظة الاستثمارية على أنها :"عبارة عن أوراق مالية يمسكها المستثمر أو البيوت المالية مثل المصارف .وعرفها كذلك قاموس (Oxford) على أنها :" مجموعة من الأسهم المملوكة بواسطة فرد أو منظمة معينة .وقد عرفت كذلك بأنها :"مجموعة من الموجودات المتمثلة بالأسهم و السندات الممسوكة من قبل المستثمر.[5]كذلك عرفت على:" أنها عبارة عن تشكيلة أو توليفة أو مجموعة من أوراق استثمارية سواء أكانت حقيقية أو مالية يمسكها المستثمر بهدف تحقيق عائد وعند مستوى معقول من المخاطرة من خلال تنويع مكوناتها بإتباع الأساليب العلمية الصحيحة".[6]

يلاحظ من التعريف الأول أن تصنيف أصول المحفظة من حيث النوع إلى أصول حقيقية مثل: العقارات والذهب والفضة، وأصول مالية مثل: الأسهم والسندات، وهو المفهوم العام للمحفظة، أما التعريف الثاني فيشير إلى أن المحفظة تتكون من مجموعة من الأوراق المالية، وهو المفهوم المتخصص للمحفظة.

وقد أصبح من المألوف عند الكلام عن المحفظة في مجال المال والأعمال أن يكون المقصود بالمحفظة هو المفهوم المتخصص "محفظة الأوراق المالية"، وهو المفهوم الذي نتبناه في هذه الدراسة.

2-تقديم لبنك PNB Paribas:

الرائد الأوروبي في الخدمات المصرفية و المالية ،يمتلك أربعة أسواق كبنك تجزئة في أوروبا :بلجيكا ،فرنسا،إيطاليا و لكسمبورغ . المجموعة متواجدة في 74 بلدا، و تحتوي على أكثر من 192000 عامل ،بما في ذلك أكثر من146000 في أوروبا. و هو يحمل المناصب الرئيسية في مجالين رئيسيين من مجالات النشاطات:

-بنك التجزئة و الخدمات يجمع كل :

-قطب الأسواق المحلية مكون من :

-بنك التجزئة في فرنسا (BDDF).

-BNL banca commercial(BNL bc) بنك التجزئة في إيطاليا.

-بنك التجزئة في بلجيكا (BDDB).

-نشاطات أخرى في الأسواق المحلية و الذي يضم بنك التجزئة و مؤسسات لكسمبورغ (BDEL).

-قطب الخدمات المالية الدولية مكون من :

.Europe Méditerranée-
.Banc West-
.Personal Finance-
.Assurance-
.Gestion Institutionnelle et Privéé.-

- -الشركات و المؤسسات المصرفية (CIB) تضم :
  - الشركات المصرفية .
  - الأسواق العالمية.
  - خدمات الأوراق المالية.

PNB Paribas SA هي الشركة الأم لمجموعة بنك PNB Paribas.

– مساهمي البنك :

رأس المال الاجتماعي:

في 31 ديسمبر 2015 ارتفع رأس المال الاجتماعي للبنك إلى 2492770306 أورو، مكون من 1246385153 سهم ، في عام 2016 عدد الأسهم المكونة للمجموعة تأثر بسلسلة العمليات التالية:

-إنشاء 682500 سهم نتيجة للاشتركات في إطار مخطط الخيارات.

-تخفيض رأس المال بإلغاء 65000 سهم.

وهكذا في 31 ديسمبر 2016 ارتفع رأس المال لبنك PNB Paribas إلى 2494005306 أورو مكون من 1247002653 سهم، بقيمة اسمية 2 أورو لكل واحد منها.

وقد كان تكوين مساهمي البنك في 31 ديسمبر 2016 على أساس حقوق التصويت كما يلي:

- مستثمرون مؤسساتيون أوروبيون : 43.2%.
- مستثمرون مؤسساتيون خارج أوروبا :30.3%.
- آخرون غير محددين (Autres et non identifiés): 1.6%.
- SFPI: 10.3%.
- BlackRock Inc: 5.2%.
- Gd Duché de luwembourg: 1%.
- الأجراء (Salariés): 4.5 %. مساهمون فرديون :3.8%.

3–طبيعة المخاطر التي يتعرض لها البنك

تصنف المخاطر التي تتعرض لها المجموعة إلى أربعة أقسام هي BNP Paribas :

-خطر القرض .- خطر السوق، السيولة والتمويل .خطر التأمين -.الخطر التشغيلي

.خطر القرض: يعريف خطر القرض على أنه نتيجة مرتبطة باحتمال أن يفشل المقترض أو الطرف المقابل بالوفاء بالتزاماته بمةجب الشروط المتفق عليها، تقييم هذا الاحتمال بالنسبة لمعدل استرداد القرض أو الدين في حالة التقصير يعتبر عملية أساسية لتقييم جودة القرض.[7]

تعريف خطر السوق : تتمثل هذه المخاطر في الخسائر الناجمة عن التغيرات الطارئة في أسعار الأدوات المالية ومؤشرات السوق وكذلك كل التغيرات التي تطرأ على مستوى أسعار الصرف ، أسعار السندات ، أسعار القيم المنقولة ، أسعار المواد الأولية ، وأسعار المشتقات المالية ، وأسعار كل أصل تفاوضي

كالأصول الثابتة (السيارات مثلا) ، كما يشتمل خطر السوق مخاطر السيولة المتعلقة بالأوراق المالية ، الأمر الذي يؤدي إلى عدم القدرة على بيعها بقيمتها الفعلية، بالإضافة إلى هذا نجد بأن مخاطر السوق تتعلق بكل المخاطر التي تهدد عائد الحوافظ المالية محافظ إستثمارية ، تفاوضية

يقسم خطر السوق في البنك الى قسمين :

-مخاطر السوق المتعلقة بالأنشطة التجارية التي تتكون من الأوراق القابلة للتداول وعقود المشتقات المالية .

-المخاطر المتعلقة بالأنشطة البنكية التي تغطي مخاطر الخسارة في استثمارات الأسهم من جهة، وخطر معدلات الصرف المرتبطة بنشاطات الوساطة البنكية من جهة أخرى .

قياس مخاطر السوق[8]:

يتم تقدير الخسائر التي من المحتمل أن تظهر نتيجة تطور غير مرغوب في ظروف السوق باستعمال طريقة تسمى القيمة المعرضة للخطرla Valeur at Risque (VaR).

إن القيمة المعرضة للخطر هي مؤشر إحصائي يشير إلى الحد الأقصى للخسارة المحتملة التي قد تواجهها المحفظة في فترة زمنية معينة، مع فترة ثقة معينة، في ظل ظروف السوق العادية. والتي يجوز تجاوزها في بعض الحالات ولاسيما في ظروف السوق الاستثنائية.

منهجية حساب القيمة المعرضة للمخاطر للمجموعة تستند على نموذج داخلي تم التحقق منه من قبل سلطات الاشراف البنكي، ويهدف إلى حساب القيمة المعرضة للمخاطر بدقة في يوم واحد مع مستوى ثقة 99. يعتمد حساب القيمة المعرضة للمخاطر على ما يسمى طريقة مونت كارلو(Monto carlo) التي تحتوي ليس فقط على عمليات المحاكاة التي تتبع القوانين العادية ،و إنما تأخذ بعين الاعتبار الحالات غير عادية (la non-normalité) التي غالبا ما يتم ملاحظتها في الأسواق المالية و الارتباط بين عوامل الخطر.تستند محاكاة Monto Carloإلى البيانات التاريخية المرجحة بالتساوي على مدى فترة متجددة مدتها سنة واحدة ويتم تحديثها كل شهر .والعوامل الرئيسية التي تؤخذ في الاعتبار في المحاكاة هي معدلات الفائدة، أسعار الصرف، هوامش القروض، أسعار الأسهم، أسعار المواد الأولية، وشدة تقلبات هذه الأسعار وكذلك الارتباط بينهما.

أن طريقة التقييم المستخدمة لا تختلف وفقا للمنتج ، ولكن لنوع المخاطر المدروسة .وتستند الطرق المستخدمة أما إلى الحساسية إلى عوامل السوق أو على إعادة تقييم إجمالية استنادا إلى استفاء القيم من أجل إدراج التأثيرات الخطية، ولا سيما للأدوات المشتقة، والآثار غير خطية ، في كلتا الحالتين يحتسب

بنك PNB Paribas المخاطر الكلية و الخاصة في مجملها ، مع الأخذ بعين الاعتبار أثر التنويع عن طريق الارتباط بين معلمات السوق.

ويغطي نطاق نموذج الداخلي لبنك PNB Paribas معظم أنشطة أسواق رأس المال (الأسواق العالمية، PNB Paribas لخدمات الأوراق المالية،)

ولأغراض التوضيح، تمثل مخاطر السوق المحسوبة على أساس الطريقة القياسية 4% فقط من إجمالي متطلبات رأس المال لمخاطر السوق لمجموعة PNB Paribas .في 31 ديسمبر 2016، بما في ذلك مخاطر الصرف. إن القيمة المعرضة للخطر هي مقياس لا يأخذ في الإعتبار الخسائر التي تتجاوز فترة الثقة ولا ينطبق على الخسائر المتعلقة بتحركات السوق خلال اليوم. وإنما هناك مقاييس أخرى للمخاطر، مثل VAR Stressée تأتي لإكمال مراقبة وإدارة المخاطر السوق لمجموعة PNB Paribas.

تطور القيمة المعرضة للخطر (1يوم،99%)

تستند القيم المعرضة للمخاطر أدناه إلى النموذج الداخلي ، وهي تغطي فترة يوم واحد بفترة ثقة قدرها 99%، ويبلغ متوسط القيمة المعرضة للخطر للسنة المالية 2016 ب34 مليون أورو (بحد أدنى20 مليون أورو و حد أقصى 59 مليون أورو) بعد الأخذ بعين الاعتبار تأثيرالتعويضات بين مختلف طبيعة المخاطر (-46 مليون أورو)، والجدول التالي يوضح تقسيم القيمة المعرضة للمخاطر على النحو التالي:

الجدول رقم : قيمة المخاطر (1يوم، 99%)

بملايين أورو	2016				2015	
	الحد الأدنى	المتوسط	الأقصى	آخر قياس	المتوسط	آخر قياس
خطر المعدل الفائدة	16	25	37	20	26	30
خطر القرض	11	16	23	12	19	19
خطر الصرف	7	18	37	14	17	27
خطر أسعار الأسهم	7	14	35	16	17	15
خطر المواد الأولية	4	6	10	4	8	5
أثر المقاصة		(46)		(37)	(49)	(52)
إجمالي قيمة الخطر	20	34	59	29	38	44

المصدر:التقرير السنوي لبنك PNB Paribas 2016، ص347.

يلاحظ أن القيمة المعرضة للخطر انخفضت بشكل ملحوظ وذلك خلال السنة التالية للحماية التي وضعت في انتظار استفتاء البريطاني و تم الاحتفاظ بها حتى الربع الأخير من عام 2016.

تقيم المخاطر باستمرار مدى أهمية النموذج الداخلي باستخدام تقنيات مختلفة، بما في ذلك مقارنة منتظمة وطويلة الأجل للخسائر اليومية التي تمت ملاحظتها في أنشطة السوق بالقيمة المعرضة للمخاطر(يوم واحد).

يتضمن هذا التقييم الأخير مقارنة القيمة المعرضة للمخاطر اليومية لمحفظة المتاجرة مع تحقيق النتيجة الفعلية. وفقا للأنظمة، PNB Paribas يستكمل هذا النظام (Backtesting réel) من خلال مقارنة القيمة المعرضة للخطر اليومي والنتجة الافتراضية. مع أخذ جميع مكونات النتيجة الفعلية باستثناء الدخل و النفقات و العمولات. حيث يتم الإبلاغ عن حدث الاختبار المرجعي عندما تتجاوز الخسارة الفعلية أو الافتراضية القيمة المعرضة للخطر اليومية.

خطر السيولة:

كما سبق وأن ذكرنا فإن خطر السوق يشمل أيضا خطر السيولة الناتج عن العمليات على الأدوات المالية، والتي قد تؤدي إلى صعوبات يواجهها البنك في جمع الأموال الضرورية للوفاء بالالتزامات المرتبطة بأدواته المالية.

وتتم متابعة خطر السيولة هذا في إطار سياسة السيولة الإجمالية للبنك والمصادق عليها من طرف المديرية العامة، والتي تهدف إلى جعل البنك قادر في كل لحظة على الوفاء بالتزاماته اتجاه عملائه، واحترام المعايير المفروضة من طرف المراقبين البنكيين المحليين، وتخفيض تكلفة إعادة التمويل إلى أدنى حد ممكن، إضافة إلى مواجهة أزمات السيولة المفاجئة.

الخطر التشغيلي :

يمثل الخطر التشغيلي خطر الخسارة الناتجة عن عدم ملائمة أو عجز النظام الداخلي (العمال، أنظمة الإعلام الآلي) أو عن حدث خارجي قد يكون طبيعيا أو مفتعلا (الحرائق، الزلازل، الفيضانات أو أيضا الاعتداءات) ،وعليه يضم الخطر التشغيلي:

-الخطر المحاسبي .الخطر الإداري .خطر الإعلام الآلي .الخطر القانوني والخطر الضريبي.

-خطر الموارد البشرية.

أ الخطر المحاسبي : ناتج عن مجموع العوامل التي تعرقل تحقيق أهداف دقة وصدق المعلومات المحاسبية.

ب الخطر الإداري : ناتج عن مجموع العوامل التي تعرقل العمل الجيد للبنك.

ج خطر الإعلام الآلي :ناتج عن مجموع العوامل القادرة على إفساد أمن نظام الإعلام الآلي .وقد عمل البنكBNP Paribas دائما على تحسين التحكم في هذا الخطر، وذلك بوضع قواعد وإجراءات رقابة ومتابعة صارمة.

د الخطر القانوني والخطر الضريبي :ينتج هذين الخطرين عن مجموع العوامل المعيقة لأهداف الأمن القانوني والضريبي فالبنكBNP Paribas يخضع للقوانين الضريبية والقوانين المطبقة على
مؤسسات قطاعات نشاطه، المتمثلة خاصة في البنوك، التأمينات والخدمات المالية .وذلك في مختلف الدول التي يتواجد فيها .كما يجب عليه أن يحترم الاندماج في الأسواق وأن تكون الأولوية لمصلحة العملاء وقد عمل البنك على تطوير نصوص للرقابة الداخلية من شأنها اكتشاف، قياس، والتحكم في المخاطر ذات الطبيعة القانونية.

هـ خطر الموارد البشرية : ناتج عن عدم الملاءمة النوعية أو الكمية للموارد البشرية للبنك.

خطر التأمين:

ينتج خطر التأمين عن كل اختلاف بين الحوادث المتوقعة والحوادث الحقيقية، وتتغير شدة الحوادث، هذا الخطر حسب تطور العوامل الاقتصادية الكلية، تطور سلوك المؤمنين،الحوادث والكوارث (الزلازل، حوادث صناعية،.....)

4- تصنيفات البنك لأوراقه المالية:

يغطي مصطلح الأوراق المالية الأوراق مابين البنوك،أذونات الخزانة والأوراق المالية القابلة للتداول، سندات و الأوراق الاخرى ذات الدخل الثابت ، والأسهم وغيرها من الأوراق المالية ذات الدخل المتغير . وتصنف الأوراق المالية إلى الفئات التالية :

أ. **أوراق التداول (Titres de transaction)**:هي الأوراق المالية المكتسبة أو المباعة أصلا بقصد إعادة بيعها أو استردادها على المدى القصير وتلك المحتفظ بها نتيجة نشاط صانع السوق،هذه الأوراق المالية قابلة للتداول في سوق نشط (أي سوق تكون فيه أسعار السوق للأوراق المالية المعنية متاحة بشكل دائم لثلث الأطراف في البورصة أو للسماسرة أو التجار أو المؤسسات الخاضعة لها. وتكوين هذه المحفظة ليس بغرض استعمالها لتغطية المخاطر ، وإنما بغرض الاستفادة من تقلبات الأسعار فقط.

ب.**أوراق التوظيف (Titres de placement)**: هي الأوراق الغير مدرجة في في أي من الفئات الأخرى القائمة،وتضم جميع الأوراق المالية التي يكتسبها البنك بغرض الاحتفاظ بها لمدة تتعدى 6 أشهر.

ت.**أوراق النشاط** (**Titres de l'activité de portefeuille**): يشير نشاط المحفظة إلى الاستثمارات التي تحقق أو تتم بصورة منتظمة،بهدف وحيد هو الحصول على المكاسب الرأسمالية على المدى المتوسط، و بدون اللجوء إلى الاستثمار طويل المدى .وينطبق ذلك بصفة خاصة على الأوراق المالية المحتفظ بها في سياق نشاط رأس المال المخاطر.

ث.**أوراق الاستثمار** (**Titres d'investissement**):تضم الأوراق ذات الدخل الثابت وذات تاريخ الاستحقاق المحدد خاصة (السندات،الاوراق في السوق ما بين البنوك ،أذونات الخزينة، و أوراق أخرى قابلة للتداول) يتم الاحتفاظ بها حتى تاريخ الاستحقاق .

ج. **أوراق مالية طويلة الأجل و المساهمات في الشركات التابعة**

والجدول التالي يوضح مكونات محفظة بنك PNB Paribas

جدول رقم (01)تطور أولويات الاستثمار في محفظة بنك Pnb ParibaS

	سندات حكومية وأوراق أخرى	%	سندات وأوراق مالية أخرى ذات عائد ثابت	%	أسهم وأوراق ذات عائد متغير	%	مساهمات وأوراق محتفظ بها لأجل طويل	%	اشتراكات (حصص في مؤسسات حليفة	%	المجموع	
2008	144691	46.21	102603	32.77	16961	5.41	5494	1.75	43351	13.84	313100	100
2009	115249	40.82	103687	36.73	6243	2.21	5522	1.96	51605	18.28	282306	100
2010	136232	45.27	95816	31.84	8717	2.90	4924	1.64	55266	18.36	300955	100
2011	116528	42.58	96017	35.09	2541	0.92	4857	1.77	53698	19.62	273641	100
2012	93283	41.90	67433	30.29	1867	0.83	4869	2.19	55157	24.78	222609	100
2013	89545	40.16	69802	31.30	3047	1.36	4452	2	56144	25.18	222990	100
2014	118241	43.43	90364	33.19	1915	1.52	4139	1.52	57609	21.16	272268	100
2015	117244	39.4	114397	38.44	2179	0.73	4507	1.51	59278	19.92	297605	100
2016	143352	45.55	93648	30.41	1752	0.57	4311	1.4	64922	21.08	307985	100
المتوسط	119373.88	42.81	92640.77	33.34		1.83		1.75		20.25		

المصدر:من إعداد الباحث اعتمادا على التقارير المالية لبنك Pnb Paribas للفترة 2008-2016

يوضح الجدول التالي مكونات محفظة الأوراق المالية في البنك المدروس و المشكلة :
من سندات حكومية وأورراق أخرى، سندات وأوراق مالية أخرى ذات عائد ثابت،أسهم و أوراق ذات عائد متغير. مساهمات وأوراق محتفظ بها لأجل طويل. اشتراكات (حصص في مؤسسات حليفة.

5-عوائد محفظة البنك:

يقوم البنك بإستثمار جزء من موارده المالية في الإستثمار بالأوراق المالية، بغرض الحصول على أعلى العوائد المالية، و للتقليل من المخاطر قدر المستطاع، و الجدول الموالي سيتم عرض العوائد المالية لمحفظة البنك للفترة من 2008-2016جدول **رقم (02): عوائد محفظة البنك PNB Paribas:**

	عوائد الأوراق ذات الدخل المتغير			عائد السندات وأوراق ذات الدخل الثابت	المجموع
	أسهم التوظيف و أوراق أخرى شبيهة	مساهمات وأوراق محتفظ بها لأجل طويل	مساهمات في الشركات التابعة		
2008	21	422	2665	6299	9407
2009	98	292	1867	5792	8049
2010	63	278	1454	5850	7645
2011	41	248	2337	5405	8031
2012	36	299	2444	4304	7083
2013	53	245	3534	3695	7527
2014	35	262	2210	3410	5917
2015	59	160	5684	3502	9405
2016	108	256	9151	3073	12588

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على تقارير البنك من سنة 2008-2016

حساب عائد و مخاطر محفظة البنك :

جدول رقم 3: حساب عائد و مخاطر محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية

	الأسهم التوظيف و أوراق أخرى شبيهة			مساهمات وأوراق محتفظ بها لأجل طويل			مساهمات في الشركات التابعة			عائد السندات وأوراق ذات الدخل الثابت		
	المبالغ	العوائد	%	المبالغ	عوائد	%	المبالغ	العوائد	%	المبالغ		%
2008	**16961**	**21**	**0.12**	**5494**	**422**	**7.68**	**43351**	**2665**	**6.14**	**102603**	**6299**	**6.14**
2009	**6243**	**98**	**1.56**	**5522**	**292**	**5.28**	**51605**	**1867**	**3.62**	**103687**	5792	**5.58**
2010	**8717**	**63**	**0.72**	**4924**	**78**	**5.65**	**55266**	**1454**	**2.63**	**95816**	5850	**6.10**
2011	**2541**	**41**	**1.61**	**4857**	**248**	**5.10**	**53698**	**2337**	**4.35**	**96017**	5405	**5.63**
2012	**1867**	**36**	**1.92**	**4869**	**299**	**6.14**	**55157**	**2444**	**4.43**	**67433**	4304	**6.38**
2013	**3047**	**53**	**1.73**	**4452**	**245**	**2.50**	**56144**	**3534**	**6.29**	**69802**	3695	**5.29**

3.77	3410	90364	3.84	2210	57609	6.33	262	4139	1.83	35	1915	2104
3.06	3502	114397	9.58	5684	59278	3.55	160	4507	2.70	59	2179	2015
3.28	3073	93648	14.09	9151	64922	5.93	256	4311	6.16	108	1752	2016
	41330	833767		31346	497030		2462	38206		514	45222	المجموع
5.02	4592.22	92640.77	6.10	3482.88	55225.55	5.35	273.55	4245.11	2.03	57.11	5024.66	المتوسط

تصبح صيغة معادلة العائد التاريخي لمحفظة الأوراق المالية للبنك

من الجدول يمكن حساب العائد التاريخي لمحفظة الأوراق المالية لبنك Pnb Paribar للسنوات 2008 – 2016:

$$R_P = (2.03)(0.0183) + (5.35)(0.0175) + (6.10)(0.2025) + (5.02)(0.3334)$$

إذن:

العائد التاريخي لمحفظة الأوراق المالية = 3.039692 %

6–خطر محفظة بنك Pnb Paribas:

يقدر الخطر عادة باستعمال معيار الانحراف المعياري بين عائد ومتوسط عائد الأصل. أما فيما يتعلق بخطر المحفظة فيتم من خلال تحديد الانحراف المعياري للمحفظة، وذلك بالقيام أولا بتحديد الانحراف المعياري لكل أصل ثم التباين المشترك بين أصولها من خلال العلاقة التالية:

$$\sigma_p = W_1^2\sigma_1^2 + W_2^2\sigma_2^2 + W_3^2\sigma_3^2 + 2W_1W_2COV(1,2) + 2W_1W_3COV(1,3) + 2W_2W_3COV(2,3)$$

الخطر الكلي يصبح ممثل بخطر أسهم التوظيف وأوراق مالية أخرى شبيهة، أوراق محتفظ بها لأجل طويل و المساهمات في الشركات التابعة ،والتي تعتبر أصول خطرة تقاس درجة خطورتها بواسطة الانحراف المعياري لعوائدهما. يتم حساب الانحراف المعياري لعائد الورقة المالية العلاقة التالية:

$$\sigma_2 = \sqrt{\frac{\sum(R_i - \overline{R})^2}{n}}$$

حيث:

R_2: أسهم التوظيف و أوراق أخرى شبيهة ؛

R_3: أوراق محتفظ بها لأجل طويل.

R_4: مساهمات في الشركات التابعة

من العلاقة أعلاه ونتائج الجدول 4 – 04 نستنتج أن الانحراف المعياري لعائد أسهم التوظيف هو:

$$\sigma_2 = \sqrt{\frac{0.00234094}{9}}$$

$$\sigma_2 = 270.0161$$

ومنه الانحراف المعياري لعائد أسهم التوظيف خلال السنوات2008 – 2016 لمحفظة البنك هو 1.61 %.

أيضا من العلاقة أعلاه ونتائج الجدول السابق نستنتج أن الانحراف المعياري لعائد الأوراق المحتفظ بها لمدى طويل هو:

$$\sigma_3 = \sqrt{\frac{0,00188697}{9}}$$

$$\sigma_3 = 144790,0$$

ومنه الانحراف المعياري لعائد الأوراق المحتفظ بها لأجل طويل خلال السنوات 2008 – 2016 لمحفظة البنك هو 1.45%.

من العلاقة أعلاه ونتائج الجدول السابق كذلك نستنتج أن الانحراف المعياري لعائد المساهمات في الشركات التابعة هو:

$$\sigma_4 = \sqrt{\frac{0{,}01051358}{9}}$$

$$\mathbf{34170{,}0\sigma_4 =}$$

مما سبق نستنتج أن الانحراف المعياري لعائد المساهمات في الشركات التابعة خلال السنوات 2008-2016 لمحفظة البنك هو 3.45%.

وبالتالي يقاس **خطر المحفظة المالية بالعلاقة التالية:**

$$\sigma_P^2 = W_2{}^2\sigma_2{}^2 + W_3{}^2\sigma_3{}^2 + W_4{}^2\sigma_4{}^2 + 2W_2W_3COV(2,3) + 2W_2W_4COV(2,4) + 2W_3W_4COV(3,4)$$

كما هو مبين في العلاقة السابقة يجب حساب التباين المشترك أو التغاير بين الأصول المالية على أساس العلاقة التالية:

التباين المشترك بين أسهم التوظيف و اوراق شبيهة و الأوراق المحتفظ بها لأجل طويل:

$$COV(2,3) = \frac{(R_2 - \overline{R_2})(R_3 - \overline{R_3})}{n}$$

$$COV(2,3) = \frac{-0.00029439}{9}$$

$$\mathbf{COV(2,3) = -0.00003271}$$

التباين المشترك بين أسهم التوظيف و المساهمات في الشركات التابعة:

$$COV(2,3) = \frac{(R_2 - \overline{R_2})(R_4 - \overline{R_4})}{n}$$

$$COV(2,4) = \frac{0.00422789}{9}$$

$$COV(2,4) = 0.00046977$$

التباين المشترك بين الاوراق المحتفظ بها لأجل طويل و المساهمات في الشركات التابعة :

$$COV(3,4) = \frac{(R_3 - \overline{R_4})(R_3 - \overline{R_4})}{n}$$

$$COV(3,4) = \frac{-0.000060421}{9}$$

$$COV(3,4) = -6,71344E\text{-}05$$

بناء على النتائج السابقة يمكن حساب خطر محفظة الأوراق المالية في البنك كما يلي

$$\begin{aligned}\sigma_P^2 = {} & (0.0183)^2(0,016127)^2 + (0.0175)^2(0,014479)^2 \\ & + (0.2025)^2(0,03417)^2 \\ & + 2(0.0183)(0.0175)(-0.00003271) \\ & + 2(0.0175)(0.2025)(0.97700046) \\ & + 2(0.0175)(0.2025)(6,71344E-05)\end{aligned}$$

$$\sigma_P^2 = 5,11E\text{-}05$$

$$\sigma_p = 0.0071503$$

من النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الخطر الكلي لمحفظة بنك PNB Paribas يعادل 0,71% فهو خطر ضعيف . كذلك يعتبر خطر المحفظة أقل من مجموع خطر الأوراق المكونة لها، ويعود السبب في ذلك إلى إعتماد البنك على التنويع عند اقتناء محفظة أوراقها المالية، وبالتالي يحقق عوائد أكثر بمخاطر أقل.

خاتمة :مما سبق يتضح أن البنك يعتمد على استراتيجية محكمة في إدارة محفظة أوراقه المالية من خلال التنويع في الأوراق المشكلة لمحفظته المالية، وعلى العموم مسير محفظة البنك يقوم باختيار المحفظة المثلى التي تحقق له أحد الشرطين: أعلى عائد عند مستويات مختلفة من المخاطر، أدنى مخاطر عند مستويات مختلفة من العوائد. فالعائد الذي يحققه البنك من مسك المحفظة يتمثل في المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان لمعدل العائد على الاستثمارات الفردية المكونة للمحفظة ، أما مخاطر المحفظة والتي تم قياسها بالانحراف المعياري فكانت ضعيفة .

الاقتراحات:

-ضرورة توجيه البنوك لممارسة أعمال مصرفية شاملة في إطار التوجه العالمي للمصارف،الأمر الذي يساعدها على تعزيز مركزها التنافسي وتقليل التباين في عوائدها فضلا عن تقليل المخاطر التي تتعرض لها

- ضرورة قيام البنوك بإحداث المزيد من التنويع و الابتكار في الاستثمارات المكونة لمحافظها،بهدف تقليل المخاطر و زيادة الأرباح،بما يعزز من قدرتها على مواكبة التطورات الإقتصادية و مواجهة المنافسة في السوق المالية و المصرفية.

-على البنوك القيام بدراسة عميقة و تنبئية للمخاطر التي تهدد أصولها لأن إدارة محفظة الأوراق المالية تعتمد على التحليل المستقبلي.

-ضرورة قيام البنك محل الدراسة ببناء محفظة أوراقه المالية و إدارته وفق الأسس العلمية في التحليل

المراجع:

[1] قاسم نايف علوان،:ادارة الاستثمار بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع:عمان ،2009: ص .183

[2] دريد كامل ال شبيب، ادارة المحافظ الاستثمارية، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع:عمان، الادرن،2010،ص .15

[3] Rao,Ramsh :Financial management,2nded,Singapore,1992,P306.

[4] Francis,Jack, Investment,5th –ed,New ypork :USA, 1983,P564.

[5] : Ross,Stephen,Westerflied,Randolph,W.and jordan,d,Bradford, Fundamental of Corporate Finance,4th ed,Mc graw-HillCompanies ,1998,,P370.

[6] : الكروي،بلال نوري سعيد،إدارة محفظة الاستثمارات المصرفية الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة و الاقتصاد،جامعة كربلاء،2005،ص .14

[7] التقرير السنوي للبنك لسنة 2016 ص .282

8 التقرير السنوي للبنك لسنة 2016، ص346.

تقدير العلاقة التوازنية طويلة الأجل بين الإنفاق الحكومي والنمو الاقتصادي حالة الجزائر

Modeling the long-term nexus between government expenditure and economic growth Algeria

الدكتور جاب الله مصطفى

Dr. Jabellah Mustafa

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ملخص:

تؤكد العديد من الدراسات و البحوث على وجود علاقة ترابطية بين معدلات النمو الاقتصادي وسلوك الانفاق الحكومي السائد في الاقتصاد. فالدراسات القياسية تبين وجود علاقة سببية حسب مفهوم Granger causality وباستعمال نماذج اشعة تصحيح الخطا للتقدير في الاجلين القصير والطويل.

و لعل تغير معدلات النمو الاقتصادي يؤدي حسب المقاربة القياسية إلى انخفاض معدلات البطالة بنسب متفاوتة، تفسر عادة بطبيعة النمو الاقتصادي المحقق. و كذلك فإن تغير سلوك الانفاق قد يؤثر على النمو الاقتصادي بشكل تحدده طبيعة الانفاق و مصدره و مدى ارتباطاها بالقطاعات الأكثر تأثيرا على النمو

الكلمات الدالة : الانفاق الحكومي ،النمو الاقتصادي ، نماذج اشعة تصحيح الخطا

Abstract

Many studies and research confirm that there is a correlation between economic growth rates and the behavior of government spending in the economy. The standard studies show a granger causality and the use of error correction models for estimation in the short and long term.

The change in economic growth rates, according to the standard approach, may lead to a drop in unemployment rates of varying proportions, usually explained by the nature of economic growth achieved. The change in spending behavior may affect economic growth in a way that is determined by the nature of the expenditure, its source, the extent to which it relates to the sectors that are most Economic growth .

key word: government expenditure vec model

مقدمة:

ان تقلص دور الخزينة العمومة إلى حد كبير حتى لم يعد له سوى تسير الميزانية جعل الجزائر تمنح أكبر فرصة للجباية النفطية لكن انخفاض سعر البترول وحاجتها الملحة للتنمية وتحقيق معدلات النمو حالا دون ذلك.

-زادت معدلات الإنفاق بصورة مذهلة تحت غطاء برامج دعم الإنعاش الاقتصادي وقد تجلت ملامح ارتفاع مستويات الإنفاق في:

النفقات التسيير: خاصة الارتفاع المستمر في أجور الكثير من القطاعات غير الإنتاجية وما صاحبها من ارتفاع المعاشات ومنح التضامن ...

نفقات التجهيز: وما تحتاجه عملية دعم النمو و الإنعاش الاقتصادي مزمنا. وهذا ما جعل من دور صندوق ضبط الإيرادات المنشأ سنة 2000 في غاية الأهمية؛ ثم ما لبث ان تغير هذا الوضع ، وجعل الجزائر تعيد حساباتها في يتعلق بسلوك الانفاق العام ، وتاثيره في النمو.

اشكالية البحث:

ان هدف تنويع السياسات المكونة للسياسة الاقتصادية الكلية كالسياسة المالية يستوجب علينا طرح التساؤل التالي: هل تحقيق النمو ،يستوجب تسخير جميع الإمكانات المتاحة التي تفرضها معطيات السياسة الاقتصادية الكلية؟

فرضيات الدراسة: وكاجابة على تساؤلنا اقترحنا الفرضين التالين

1-السياسة المالية من خلال الانفاق الحكومي هي العامل المباشر والأول لتحقيق النمو الاقتصادي؛

2-تحقيق النمو الاقتصادي بواسطة الانفاق الحكومي لا يعتمد فقط على مدى ما تنفقه الحكومة وإنما على إيراداتها وخاصة النفطية منها.

أهمية البحث:

تنبع أهمية موضوع دراستنا هذه من المكانة التي تتمتع بها، فعلى الصعيد النظري نجد أن التحليل الاقتصادي يولي عناية فائقة للانفاق الحكومي، أما على الصعيد التطبيقي، فتحقيق النمو من أهم الموضوعات التي تؤرق الساسة والاقتصاديين في الجزائر، خصوصا مع تنامي إيرادات النفط وتزايد المسؤولية في ذلك من صناع القرار.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في إبراز الدور الأمثل للسياسة الاقتصادية الكلية من خلال الانفاق الحكومي دون التركيز على سياسة واحدة بعينها، وهذا لمعرفة مدى

زيادة النمو الاقتصادي أو على الأقل المحافظة على مستوياته الثابتة من سنة لأخرى؛

المبحث الاول: النفقات العامة

المطلب الأول: تعريف النفقات العامة:

النفقة العامة هي مبلغ من المال تستعمله الدولة أو إحدى هيئاتها الرسمية لتحقيق غرض عام.(1) كما تعرف النفقة على أنها: "مبلغ من النقد ينفقه شخص عام بقصد أداء خدمة ذات نفع عام.(2) من خلال التعريفين السابقين يمكن استخلاص أركان النفقة العامة كما يلي:

أ. **النفقة العامة مبلغ نقدي:** إن التطور الذي شهده النشاط الاقتصادي جعله ينتقل عبر الزمان من نظام المقايضة إلى النظام النقدي أين أصبحت النقود تلعب الدور الهام في المعاملات الاقتصادية، ولذلك زاد الارتباط ما بين شكل النفقة العامة والنقود؛(3)

ب. **عمومية الإنفاق:** بمعنى أن الدولة هي الطرف الوحيد المخول له عملية إنفاق هذا المبلغ، وليس من صلاحية الأفراد بصفتهم الشخصية؛

ج. **الخدمة العامة:** القصد الذي تصرف فيه النفقة هو لغرض عام وتظهر آثاره على المجتمع ككل.(4)

المطلب الثاني: معايير تقسيمات النفقة العامة:(5)

يعتبر ازدياد وتنوع مقاصد الإنفاق العام أحد مظاهر تدخل الدولة في الحياة العامة للمواطنين، لذلك نجد أن كل دولة قد اتبعت نمطا معينا من التقسيم لنفقاتها، وذلك تلاؤما مع حاجتها وظروفها ودرجة تطورها الاقتصادي والاجتماعي، ويحصر الفكر المالي الحديث هذه التقسيمات على أساس أربع معايير تتنوع النفقات تبعا لها وهي كالآتي:

أ. **المعيار الدوري:** (6)

ويعتمد هذا المعيار تقسيم النفقات إلى نوعين، نفقات عادية ونفقات غير عادية؛ أما النفقات العادية فتتسم بالدورية والتكرار، وضمن مدة زمنية محددة غالبا ما تكون سنة ومن أمثلتها: الرواتب والأجور، وفوائد الدين العام، ونفقات الصيانة ...، وأما عن النفقات غير العادية فتتسم بعدم الدورية والتكرار، ولا تظهر إلا في فترات متباعدة، بصورة غير منتظمة بحيث تتجاوز آثارها حدود الفترة المالية العادية، وهذا النوع من النفقات يكون عادة مخصص لتكوين رأس المال الثابت كالنفقات الاستثمارية الضخمة، إضافة إلى نفقات الظروف الطارئة، وغير العدية من الكوارث الطبيعية وكذا الحروب وغيرها من الأمور غير المتوقع حدوثها، والتي لم يرصد لها من قبل أي نفقة.(7) من خلال هذا المعيار يظهر ما يلي:

- وجوب تمويل النفقات العادية من موارد عادية، وأن لا يعتمد على مورد غير عادي (إستثنائي) لتمويل نفقة عادية متكررة سنويا؛

- ضرورة تكوين ميزانية غير عادية للنفقات غير العادية، إلى جانب الميزانية العادية. ونظرا لأن هذا المعيار يعتمد على الزمن كمقياس للتقسيم، فإنه ومع تطور الدول والمجتمعات أصبحت الأمور أكثر ديناميكية، وأصبح هذا المعيار يجافي المنطق لأن أغلب الدول أصبحت تتخلى عن مبدأ السنوية في تحضير الموازنة العامة، لأن الدول الآن أصبحت ترصد نفقات الظروف الطارئة في الميزانيات العادية.

ب. **المعيار الإداري:** (8)

تبعا لهذا المعيار يتم تقسيم النفقات تبعا للوحدات، والأجهزة الإدارية الحكومية الرئيسة والتي تباشر الإنفاق الحكومي فنجد فيه: النفقات المركزية، والنفقات اللامركزية.

النفقات المركزية: وتتمثل في نفقات الأمن الداخلي، العدالة، الصحة، التربية والتعليم، والتمثيل الدبلوماسي، وبصفة عامة هي النفقات التي تقوم السلطات المركزية بإنفاقها لصالح الوطن بأكمله (9)

النفقات اللامركزية: هي التي تقوم بإنفاقها السلطات الحكومية اللامركزية كالولاية، البلدية، والمجالس المنتخبة، وهي تخص النطاق المحلي فقط.

هذا المعيار هو الآخر بالرغم من كونه أكثر قبولا من معيار الدورية، إلا أنه يعتبر غير كاف. كما أنه يثير بعض الصعوبات نظرا لتعقد الأجهزة الإدارية وتشابكها مع بعضها البعض، إلا أن ما يحسب له أنه يتيح للسلطتين التنفيذية والتشريعية فرصة الرقابة الإدارية، والقانونية على النفقات المركزية واللامركزية، مما يساعد على توجيهها نحو القنوات السليمة.

ج. **المعيار الوظيفي:**

حسب هذا المعيار يتم تصنيف النفقات العامة تبعا للوظائف والخدمات التي تضطلع بها الدولة، ولهذا يتم تصنيف هذه النفقات في مجموعات متجانسة تخصص كل مجموعة لوظيفة معينة، وقد اقترح خبراء الأمم المتحدة تقسيم النفقات العامة وظيفيا إلى خمس مجموعات رئيسية هي: (10)

❖ **نفقات الخدمات العامة:** وهي الخدمات التي تعبر عن سيادة الدولة مثل:

- نفقات الإدارة العامة: نفقات الأجهزة الحكومية، الإدارات المالية، الشؤون الاقتصادية والشؤون الخارجية كرواتب الموظفين؛
- نفقات الدفاع؛
- نفقات العدالة، القضاء، والشرطة

المبحث الثاني : النفقات العامة في الجزائر: (11) يمثل الانفاق العام الجانب الأيسر للميزانية العامة للدولة ألا وهو جانب النفقات العامة، وحتى نلم أكثر بموضوعنا هذا نستعرض الجدول التالي الذي يوضح تطور النفقات العامة في الجزائر منذ 1990 (12)

جدول رقم I تطور نفقات التسيير والتجهيز ونسبتها من مجموع النفقات العامة الوحدة: مليار دج، %.(13)

السنة	نفقات التسيير	نسبتها من مجموع الإنفاق	نفقات التجهيز	نسبتها من مجموع النفقات
1990	88.8	65.05	47.7	34.9
1991	153.8	72.52	58.3	27.4
1992	276.13	65.72	144	34.2
1993	291.41	61.14	185.2	38.8
1994	330.4	58.34	235.9	41.6
1995	473.69	62.35	185.9	37.65
1996	550.69	75.98	174.01	24.02
1997	643.55	76.14	201.6	23.86
1998	663.85	75.81	211.8	24.19
1999	774.69	80.55	186.9	19.45
2000	856.19	72.67	321.9	27.33
2001	963.63	72.94	357.3	27.06
2002	975.6	70.79	452.9	29.21
2003	1122.8	68.41	553.6	31.59
2004	1251.1	65.15	618.6	34.85
2005	1245.1	60.45	810.6	39.55
2006	1437.9	57.08	1091.3	42.92
2007	1672.6	52.89	1480.6	47.11
2008	2217.7	46.68	1973.3	53.32
2009	2300.0	48.61	1946.6	51.39
2010	2659.0	53.27	1807.9	46.73
2011	3879.2	51.87	1974.4	48.13
2012	4935.9	68.8	2234.0	31.2

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إحصائيات:

- المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي 2003-2004؛
- بنك الجزائر 2012 (14)

النفقات العامة وعلاقتها بالنمو الاقتصادي:

حتى تكون تلك العلاقة الانحدارية بين النمو الاقتصادي ممثلا بقيم الناتج الداخلي الخام ومتغيرات السياسة المالية ممثلة بالنفقات العامة، هذه الأخيرة تتكون من بندين رئيسيين وهما:

نفقات التسيير: أو النفقات الجارية كما يسميها البعض وهي التي تنال الحصة الأكبر عادة، وتشتمل على عدة بنود أهمها:

أ-نفقات الأشخاص: وهي ممثلة في الأجور، القطاع العام، التعويضات، المنح، والعلاوات، وقد عرفت نموا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة؛

ب-نفقات ذوي الحقوق: مثل نفقات المجاهدين، وذوي الحقوق؛

ج-نفقات الوسائل العامة: وتشمل نفقات المصالح العامة الحكومية وتجهيزاتها كالوزارات...؛

د-تحويلات جارية: وتشتمل على القسم الأكبر من نفقات التسيير، وتتألف عادة من:

-خدمات الإدارات العمومية؛

-فوائد الدين العام.

-نفقات التجهيز: وهي المكون الأساسي الثاني للنفقات العامة، وكما نلاحظ من خلال جدولنا السابق فهي تتطور حسب السنوات خصوصا في السنوات الأخيرة، وهذا تماشيا مع ما يعرف ببرنامج دعم الإنعاش الاقتصادي، ومن الناحية الاقتصادية تمثل مصدر مهم للنمو الاقتصادي، وتجدر الإشارة إلى أنه هناك بعض الحسابات لا تدخل في الميزانية العامة للدولة مثل:

- ✓ الحسابات الخاصة؛
- ✓ صناديق التطهير؛
- ✓ الميزانية المستقلة.

المبحث الثالث التحليل القياسي : بناء النموذج VECM

تشير النظرية القياسية إلى وجود علاقة في المدى الطويل بين متغيرين أو أكثر، وفي حالة ابتعاد هذه المتغيرات عن قيمها التوازنية فإنه توجد قوى تعيدها إلى التوازن، وبذلك تضمن تحقيق العلاقة في المدى الطويل وغالبا ما تكون السلاسل الزمنية للمتغيرات الاقتصادية الكلية غير مستقرة، وهذا يؤدي أكيد إلى الانحدار الزائف وهذا ما يدفعنا إلى دراسة استقرارية السلاسل الزمنية، والاستعانة ، وهذا ما يدعونا إلى

اقتراح نمذجة العلاقة الانحدارية باستعمال نماذج اشعة تصحيح الخطأ ECM في شعاع الانحدار الذاتي أو نماذج VAR، وحتى نتمكن من ذلك علينا أن نختبر تلك النماذج ، نتمكن من خلالها معرفة مدى تاثير الانفاق الحكومي بشقيه على النمو الاقتصادي ، ولهذا تم اقتراح المتغيرات التالية

نفقات التسيير DECنفقات التجهيز DDGالنمو الاقتصادي PIB

المطلب الأول: اختبارات الاستقرارية أو صفة السكون Stationarity tests

وتسمى أيضا اختبارات جذر الوحدة Unit root tests وأشهرها اختبار ديكي فولر البسيط DF والمطور KPSS, PP, ADF...، لكن قبل أن نجري الاختبار المناسب على السلسلة الزمنية محل الدراسة يجب القيام بما يلي حتى نعرف درجة التأخير:

-نقوم بإجراء الفرق الأول في السلسلة 1^{st} Difference؛

-نقوم بالمعاينة عن طريق Correlogram، المصمم في برنامج E-Views8، وذلك بتحديد الأعمدة أو المستطيلات الخارجة عن مجال الثقة لدالة الارتباط الجزئي PAC، فإذا كانت التأخيرات تساوي الصفر أي P=0 نستعمل اختبار DF البسيط وإذا كان على الأقل يوجد تأخير واحد P≥1 نستعمل اختبار ADF وهذا ما يتماشى مع السلسلة الزمنية محل الدراسة **جدول رقم (II.): اختبار الاستقرارية ADF**

المتغيرات	إحصائية t- student	القيم الحرجة %10	%5	%1
المستوى				
PIB	6.05	-2.65	-3.02	-3.8
DDG	0.79	-1.6	-1.96	-2.69
DEC	4.61	-1.6	-1.96	-2.69
الفرق الأول				
Δ PIB	1.59	-1.6	-1.96	-2.69
Δ DDG	1.5	-1.6	-1.96	-2.69
Δ DEC	4.57	-1.6	-1.96	-2.7

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات برنامج E-Views8.

من خلال إلقاء نظرة على الجدول المقترح الخاص باختبار مدى استقرارية المتغيرات DEC, RFH, PIB نلاحظ استقرارية بعض المتغيرات وعدم استقرارية البعض، فمثلا المتغيرة DDGلا تعتبر مستقرة في المستوى

ولا في الفرق الأول، ويظهر هذا من خلال قيمتها المحسوبة التي تقل عن القيمة الحرجة لـ t-student ، ويمكن تفسير عدم استقراريتها في تنامي العائدات النقطية للعشرية الأخيرة والذي انعكس إيجابا على إيرادات النفط، مع الإشارة إلى أنها تستقر في الفرق الثاني، وعموما حسب اختبار ADF فهذه السلسلة لم تستقر إلا في الفرق الأول.

المطلب الثاني: اختبار التكامل المتزامن

بناءا على اختبار ADF السابق وبما أن المتغيرات متكاملة من الدرجة الأولى فإنه يمكن اختبار العلاقة في المدى الطويل بين المتغيرات، ونفصل علاقة المتغيرات التفسيرية كل على حدا، وهذا بالاستعانة باختبار Johansen وبالاعتماد على برنامج E-Views8 وجدنا ما يلي:

جدول رقم (III.): اختبار Johansen

Rank test (trace) (λ trace)				
Hypothesized	Ei gen value	Trace statistic	Critical value 0.05	Prob
None	0.901	97.249	15.494	0.000
At most 1	0.767	30.663	03.841	0.000
Maximum Ei gen value (λ max trace)				
Hypothesized	Ei gen value	Max Ei gen statistic	Critical value 0.05	Prob
None	0.901	48.585	14.264	0.000
At most 1	0.767	30.663	03.841	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات برنامج E-Views8.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن قيمة كلا من λ trace و λ max trace للمتغيرين المستقلين أكبر من القيمة الحرجة critical value عند مستوى معنوية 5% وبالتالي نفرضية فرضية العدم H_0 القائلة بعدم وجود تكامل متزامن من الدرجة الأولى وهذا ما يعني أن قيمة المتغيرات تتكامل تزامنيا بمعنى وجود توليفة خطية ساكنة بين نفقات التسيير ونفقات التجهيز بسبب العلاقة التوازنية على المدى الطويل، حيث أنها لا تبتعد عن بعضها البعض وتظهر سلوكا متشابها، وهذا ما يدفعنا طبعا إلى اقتراح نموذج تصحيح الخطأ ECM، ومما يؤكد على وجود التكامل المتزامن هو تطبيق نفس الاختبار:

وحتى نتمكن من الإلمام بالنتائج المتوصل عليها في هذا النموذج يجدر بنا تقسيم فترات السلسلة الزمنية إلى المدى القصير والطويل، فالمدى الطويل نرمز له بالرمز LRE ويعني إبطاء السلسلة الزمنية بفترة واحدة، أما المدى القصير فنرمز له بSRE وهو الاعتماد على الفوارق الزمنية للسلسلة.

وبعد إجراء العديد من الاختبارات حول فترات الإبطاء أو التأخير وجدنا أن فترة الإبطاء أو التأخير المثلى هي 3 سنوات أي نموذج ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي حول فترة الإبطاء المثلى باستعمال اختبارات التالية:

- Log like lihood Akaike AIC ؛schwarz SC

وقد تحصلنا على نموذج انحداري للفترة ذاتها، والتي سوف نستعرضها في الجدول التالي والذي يحتوي على المديين القصير والطويل. **جدول رقم.VI: معايير اختيار فترة الإبطاء المثلى**:

فترة الإبطاء	Akaike AIC	schwarz SC	Log like lihood
1	14.38	14.43	-157.19
2	9.74	9.84	-100.35
3	8.40	8.55	-81.05

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات برنامج E-Views8.

وبطبيعة الحال سوف نختار الفترة التي تمثل أقل قيمة من هذه المعايير، وهي الفترة الثالثة، بمعنى أن التأخير حتى الفترة الثالثة.

جدول رقم (V) نماذج VECM في المدى الطويل والقصير

فترة التقدير الطويلة LRE		
المتغير	القيمة الإحصائية	إحصائية t-student
C	4189.478	-
DEC(-1)	39.294	3.472
DDG (-1)	20.513	4.378

فترة التقدير القصيرة		
المتغير	القيمة الإحصائية	إحصائية t-student
معامل تصحيح الخطأ	-0.19	-2.92
$\Delta(PIB)_{-1}$	1.074	2.694
$\Delta(PIB)_{-2}$	4.415	2.014
$\Delta(PIB)_{-3}$	3.074	3.762
$\Delta(DEC)_{-1}$	2.749	1.525
$\Delta(DEC)_{-2}$	1.524	0.932
$\Delta(DEC)_{-3}$	6.571	5.150
$\Delta(DDG)_{-1}$	-5.436	-3.201
$\Delta(DDG)_{-2}$	0.811	0.420
$\Delta(DDG)_{-3}$	6.00	3.864
C	780.022	2.608
$R^2 = 0.995$		Akaike Aic= 14.752
$R^2_{adj} = 0.989$		Schwarz SC= 15.299
Log Like lihood = -129.148		F statisic = 168.112

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات برنامج E-Views8.

لقد اخترنا فترة تأخير النموذج إلى P=3 لعدة أسباب منها:

- كما قلنا النموذج يعتبر المثل بالنسبة للنماذج المختارة؛
- يحتوي هذا النموذج على أكبر قدرة تفسيرية وهذا من خلال كل من R^2 وR^2_{adj}؛
- معنوية كل النماذج تقريبا؛
- فقيمة تصحيح الخطأ أو معلمة التكيف هي 0.19 تعني أنه في اختلال توازن النمو الاقتصادي يتمكن هذا النموذج من أن يتعدل آليا بنسبة 19% في كل فترة (سنة) مع العلم أن قيمتها الإحصائية معنوية $t_{tab}= t_{0.05}=2.92$ والمجدولة هي 1.72؛
- تفاضل معلم النمو الاقتصادي معنوي في السنة الثالثة للتأخير بالرغم من عدم معنويته في التأخيرين الأول والثاني؛

- ونفس الكلام يقال عن تفاضل معلمة نفقات التجهيز فهي معنوية في التأخير الثالث عند درجة ثقة 95%؛

- في حين أن تفاضل إيرادات جباية المحروقات إشارته سالبة في التأخير الأول أما في التأخير الثالث فإشارته موجبة ومعلمته معنوية في درجة ثقة 95%.

أما فيما يخص اختبار Fisher فقيمته الحرجة هي 2.59 وهذا يعني أن النموذج المصحح معنوي بكامله وذلك لتباين القيمتين المحسوبة F_{stat}= 168.112 مع الحرجة عند مستوى معنوية 5%

المطلب الثالث: اختبارات سكون البواقي «التوزيع الطبيعي للأخطاء»

تنطلق هذه الاختبارات من فرضية أن البواقي تتوزع طبيعيا حول متوسط E(u)=0 وتباين ثابت $\forall i$ $E(u^2)=\delta^2$.

ونقترح لهذا الاختبارات ما يلي:

- اختبار **Skewness**؛
- اختبار **Kurtosis**؛
- اختبار **Jarque-Bera**؛
- **اختبار Ljung-Box**.

1. **اختبار التناظر Skewness**:

لاختبار فرضية العدم H0 تكون السلسلة متناظرة، H1 السلسلة غير متناظرة مع العلم أن القيمة المحسوبة تقارنها بالقيمة الحرجة للتوزيع الطبيعي: N(0.1)= 1.96 والقيمة المعطاة حسب برنامج E-Views هي 0.06 مما يعني أن القيمة المحسوبة أقل من القيمة الحرجة لهذا نختار H_0 ونقول أن السلسلة متناظرة.

2. **اختبار التسطح الطبيعي للبواقي Kurtosis**:

يعتمد هذا الاختبار على مقارنة القيمة المحسوبة لKurtosis والتي تساوي 2.512 مع القيمة الحرجة للتوزيع الطبيعي 1.96 وبما أن هذه القيمة أكبر القيمة الحرجة فإننا نرفض فرضية العدم الاخطاء تتوزع طبيعيا.

3. **اختبار Jarque-bera**:

هذا الاختبار يكشف بواقي السلاسل الإحصائية الموزعة طبيعيا وتعتمد على اختبار $\chi^2_{0.05}$ والقيمة المحسوبة لهذا الاختبار نجدها ضمن حسابات برنامج E-Views8 وهي 2.09 أما القيمة الحرجة

لاختبار $\chi^2_{0.05}$ فهي: 1.72 وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة ونقول بأن بواقي السلسلة الزمنية تتوزع طبيعيا.

4. **اختبار Ljung–Box**:

يمكن هذا الاختبار من معرفة وجود الضجيج الأبيض le bruit blanc في البواقي أم لا؟، وذلك بالاستعانة بجدول correlagram من مخرجات برنامج E-Views وبمقارنة القيمة المحسوبة للعمود Qstat مع اختبار $\chi^2_{0.05}$ نجد ما يلي:

$$\Rightarrow \quad Q\,(12)\ \ Qstat = 2.2288$$

$$= 1.71 \chi^2_{0.05}$$

ومن هنا نقبل الفرض العديم بمعنى أن البواقي تحتوي على التشويش أو الضجيج الأبيض.

المطلب الرابع: دراسة السببية

لمعرفة اتجاه السببية بين المتغيرات الثلاثة نستعين بأهم اختبار هو اختبار Granger للسببية وبعد المتغيرات الثلاثة في نفس البرنامج تحصلنا على الجدول التالي:

جدول رقم (IIV): اختبار Granger للسببية:

فرضية العدم	عدد المشاهدات	F المحسوبة	الاحتمال
DEC لا تسبب PIB	21	0.003	0.996
PIB لا تسبب DEC		5.674	0.013
DDGلا تسبب PIB	21	0.888	0.430
PIB لا تسبب RFH		8.813	0.002
DDGلا تسبب DEC	21	5.611	0.01
DEC لا تسبب RFH		1.923	0.178

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات برنامج E-Views8.

ونشير أنه في حالة وجود تكامل متزامن بين المتغيرات يتضمن حسب Granger علاقة سببية في اتجاه واحد على الأقل فمثلا إذا وجدت لدينا سلسلتان زمنيتان X و Y وكان X بسبب تغير في Y أي:

$\Delta Y_t \longrightarrow \Delta X_t$.

ولا يوجد لعكس ذلك فهذا يعني أن قيم X تتأثر فقط بقيمها الماضية X_{t-i} بينما قيم Y_t تتأثر بالقيم الماضية لكن من قيمتها وقيمة X_t ، مع الأخذ بعين الاعتبار فترات التأخير وهذا يعني أن كل متغير يتأثر بقيمه السابقة وليس اللاحقة.

ومن خلال استعراضنا للجدول السابق وبالمقارنة مع إحصائية فيشر المجدولة (الحرجة) التي تساوي $F_{n-k,\ k-1,\ 0.05}$ = 3.49

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها في الجدول السابق فإننا نقبل الفرضية في الحالة الأولى لأن: H_0: 0.003 <3.49، وبالتالي DDG لا تسبب في PIB.

بينما PIB تسبب في DDGلأن: 3.49< 5.67 فنقبل الفرضية البديلة H_1.

وعلى العموم فأفضل العلاقات السببية تكون حينما تتساوى قيمة F المحسوبة قيما أكبر

النتائج:

بعد استعراضنا لكافة الخطوات من بناء النموذج حتى اختبار الفرضيات نكون قد توصلنا إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة إرتباطية بين النمو الاقتصادي ومتغيرات السياسة المالية، مع العلم أن النظرية الاقتصادية ترى بأن النمو الاقتصادي يتأثر بالكثير من العوامل الاقتصادية وحتى غير الاقتصادية بشكل مباشر وغير مباشر؛

-من الأحسن تفادي نموذج تفسير النمو الاقتصادي بكل متغيرات السياسة المالية أي بجانبي الميزانية العمومية وهذا لوجود الترابط الشديد بين الإيرادات والنفقات؛

نفقات التسيير هي كذلك مخالفة للنظرية الاقتصادية وغير معنوية ولهذا هناك من يسميها نفقات غير إنتاجية؛

❖ النموذج غير مستقر عند المستوى أما في الفرق الأول فهو مستقر فقط عند 10% من مجال الثقة ولا يمكنه أن يستقر فعليا إلا في الفرق الثاني؛

❖ لهذا فإن المتغيرات المدروسة متكاملة من الدرجة الثانية؛

❖ المتغير التابع يتكامل زمنيا مع باقي المتغيرات الأخرى على المدى الطويل، ويمكن تفسير هذا بالمفهوم الاقتصادي إلى تلك المبالغ المتغيرة والتي رصدت مؤخرا فيما يعرف ببرامج الإنعاش الاقتصادي وتأثيرها على الدخل الوطني والنمو بشكل خاص، ومدى تأثير هذه المداخيل في النمو الاقتصادي وهذا سبب من أسباب التكامل؛

❖ فترة الإبطاء المثلى للنموذج المدروس هي $p=3$؛

❖ تحصلنا على أفضل النتائج عند $VAR(3)$ لعدة اعتبارات:

✓ أدنى قيمة لـ Akaike Aic؛

✓ أدنى قيمة لـ Schawarz SC؛

✓ أدنى قيمة لـ Log Like lihood؛

✓ إلى جانب قيمة كل من R^2 وR^2_{adj}؛

✓ **معنوية اغلب المعالم المقدرة بالمقارنة مع إحصائية t–student**؛

✓ معنوية كل النموذج مقارنة مع قيم Fisher؛

✓ بالرغم من أن البواقي تعاني من التشويش الأبيض عند $Q(12)$ إلا أنها تتوزع طبيعيا وفق النظرية القياسية وهذا ما دعمته اختبارات التناظر والتسطح الطبيعي وسكون البواقي؛

✓ اختبارات السببية جاءت مدعمة للحقيقة الاقتصادية القائلة بوجود علاقة سببية ذات اتجاه واحد بين المتغير التابع والمستقل؛

✓ التحليل الديناميكي قصير الأجل أكد لنا وجود مكونات للتباين خلال فترة الدراسة وحدوث ردات فعل الاستجابة في الصدمات بمقدار انحراف معياري واحد بين المتغير التابع مع نفسه ومع باقي المتغيرات.

- غير أن المغزى الاقتصادي التحليلي يدعم النتائج المتوصل إليها قياسا لأن:

❖ إيرادات المحروقات هي العامل الأول للنمو الاقتصادي في الجزائر منذ استقلالها وإلى اليوم بالرغم من محاولات تنويع مصادر النمو الاقتصادي أفشلت هذه المحاولات ودليلنا على هذا ارتفاع السقف العلى من تحديد النفقات من 19 دولار إلى 37 دولار ثم 45 دولار وهذا يفسر بزيادة ارتباط النمو الاقتصادي بمداخيل المحروقات ارتفاعا وانخفاضا؛

❖ أما نفقات التجهيز أو الاستثمار فقد أثبتت فعاليتها في النمو الاقتصادي مقارنة مع نفقات التسيير وخصوصا مع السنوات الأخيرة أو ما يسمى ببرنامج دعم الإنعاش فنرى أن فيه الكثير من الخطوات

الفعلية التي تحقق نموا اقتصاديا فعليا وهذا ما حدث فعلا من خلال المستويات المتزايدة لمعدلات النمو التي قاربت 5% في سنة 2013، وكذلك علاقة نفقات التجهيز الإيجابية بمعدلات النمو الاقتصادي؛

هذا إلى جانب تخطيها قطاعي الزراعة والصناعة، فمنذ سنة 2000 تقريبا توسعت نفقات التجهيز في ميادين عديدة ساهمت في بعث النمو الاقتصادي

التوصيات:

على ضوء النتائج المستوحاة من الدراسة وبنظرة شاملة للاقتصاد الجزائري نقترح التوصيات التالية :

-ضرورة إصلاح السياسة المالية وإيجاد التوازن بين ترشيد النفقات العامة وتنويع الإيرادات غير النفطية وهذا بعيدا عن النفط؛

-ضرورة تكييف النفقات العامة بشكل يسمح للجزائر بتحقيق مستويات ملموسة من معدلات النمو؛

-ضرورة إيجاد مستويات مضمونة من الرخاء الاجتماعي وللتحكم في الأسعار حتى لا تجد نفسها ف كل مرة مضطرة لرفع الأجورالاهتمام بمرونة الجهاز الإنتاجي في قطاعي الزراعة والصناعة لأن الجهاز يضمن التحكم في التضخم وتحقيق مستويات مهمة من النمو؛

-الاهتمام بالمصادر الأخرى المحققة للنمو الاقتصادي ما عدا الإنفاق الحكومي مثل السياسة النقدية؛

-عدم الإفراط في مصادر التمويل التضخمي خاصة في ظروف جمود الجهاز الإنتاجي؛

-إعادة الدور الحقيقي للخزينة العمومية من خلال مشاركتها في السوق المالي وضبطها لمعدلات الأسعار؛

-تنشيط دور بورصة الجزائر الذي لا يزال إلى اليوم مهمشا وحياديا في الاقتصاد الوطني؛

-تنويع الأهداف النهائية للسياسة الاقتصادية الكلية بما يتماشى مع الاحتياجات الوطنية مثل التشغيل والاستقرار ميزان المدفوعات؛

-تشجيع الاستثمار الخاص بعيدا عن النفط وعدم اعتماد هذا المبدأ كحبر على ورق؛

-محاولة إيجاد سبل لامتصاص الطلب الكلي المتزايد بجهاز عرض قوي حتى تتفادى أية فجوة تضخمية؛

-تخفيض الميل الحدي للاستيراد الذي يزداد بوتيرة متصاعدة من سنة لأخرى وفي المقابل تشجيع المنتوج الوطني وترقية الصادرات؛

-الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأنها فعلا تمثل أحد مقاييس التطور الاقتصادي لبلدان العالم؛

-ضرورة إيجاد مستويات عادلة للجباية العادية بما يتماشى مع الظروف الاجتماعية خصوصا وأن غالبية المجتمع الجزائري لمثل الطبقة المتوسطة.

المراجع:

1. أحمد زكي بدوي، **معجم المصطلحات الاقتصادية**، دار الكتاب المصري، 1985.
2. أحمد شاكر: **التسويق "مدخل إستراتيجي البيئة التسويقية وسلوك المستهلكين"**، دار الشروق، عمان، 2000.
3. أحمد فريد وسهير محمد: **السياسات النقدية**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.
4. البلاوي حازم: **دليل الرجل العادي إلى تاريخ الفكر الاقتصادي**، دار الشروق، القاهرة، 1995.
5. بلعزوز بن علي: **محاضرات في النظريات والسياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
6. جودة عبد
7. الخالق- **الاقتصاد الدولي**- دار النهضة- القاهرة 1983.
8. جيمس جوارتيز، ريجارد استروب: **الاقتصاد الكلي الاختيار العام و الخاص**، ترجمة عبد الفتاح عبد الرحمن وآخرون، دار المريخ، الرياض، 1998.
9. جيمل الزيدانين: **السياسات في الجهاز المالي**، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
10. حمدي زهير شامية: **النقود والمصارف**، دار زهران للنشر، عمان، ط1، 1993.
11. حمدي عبد العظيم: **السياسة المالية والنقدية –دراسة مقارنة بين الفكر الوضعي**
12. مصطفى عيد مصطفى إبراهيم: **الآثار المتبادلة بين السياسات البيئية والسياسات النقدية والمالية والتجارية – الاقتصاد المصري نموذجا**،مجلة علوم إنسانية، السنة07، العدد 42، 2009.

11.Le conseil national économique et social 2003-2003
12.La banque d Algérie annexes statistiques 2014 p167

ضرورة تحرير المنظومة المصرفية الجزائرية كأداة لتسيير أزمة البترول الراهنة

The need to liberalize the Algerian banking system as a tool for managing the current oil crisis

الدكتور بن كابو زواوي

Ben Kabou Zouaoui

جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس

الجزائر

benka_z@yahoo.fr

ملخص:

يعتبر تحرير الخدمات المصرفية احد وسائل تسيير الأزمات الاقتصادية و المالية، و في ظل الانهيار الحاد الذي تعرفه أسعار البترول، تقع البلدان المنتجة له و المصدرة في أزمة تراجع إيرادات حادة سرعان ما تتحول إلى أزمة سيولة، و مادامت البنوك الممول الأساسي للاقتصاد، و في ظل هذه الظروف من المهم منح البنوك حرية اكبر للتمويل هذا يمكن أن يسير الأزمة كما ينبغي.

الكلمات المفتاحية:المنظومة المصرفية، أزمة البترول،الجباية البترولية.

RESUME

La libéralisation des services bancaires est un moyen pour mener les crises économiques et financières. Avec la forte chute des prix du pétrole, les Pays producteurs et exportateurs enregistrent une forte baisse du chiffre d'affaires. Cette crise se transforme rapidement en une crise de liquidité, du moment que la Banque est le bailleur principal des fonds dans l'économie, il est devenu très important pour les banques d accorder plus de liberté pour garantir un financement plus large de cette crise.

Mots cle :Système bancaire, crise pétrolière, collecte de pétrole

.

.مقدمة:

بينت الأزمات الاقتصادية و المالية العالمية أن للجهاز المصرفي الدور الفعال إما في إحداث هذه الأزمات أو تسييرها و التخفيف من حدة نتائجها، ذلك أن هذه الأزمات إما أن تبدأ في شكل أزمة بنكية و إما أن تتحول في نهاية المطاف إلى أزمة بنكية، زيادة على ذلك البنوك تعتبر القاطرة التي تحرك عجلة التنمية الاقتصادية سواء في ظروف الرخاء أو ظروف الأزمة (هذا من خلال توفير السيولة والتمويل)، و مادامت الأزمات المالية باتت تمثل الطابع العام الذي بات يميز الأنظمة الاقتصادية والمالية العالمية (أزمة الرهن العقاري لسنة 2008، أزمة الديون السيادية في أوروبا، و أزمة البترول التي ميزت أواخر سنة 2015 وبداية سنة 2016 خير دليل على ذلك)، هذا ألزم على البنوك اعتماد سياسات تسير و بفعالية هذه الأزمات.

و لتقوم البنوك و كما ينبغي بدورها الفعال في تسيير النظام الاقتصادي و المالي و كذا تسيير أزماته، توجب عليها اعتماد برامج و أدوات في إطار السياسة النقدية للبلد، و فعالية هذه السياسة تقاس بمدى حرية هذه البنوك في قيامها بمختلف وظائفها فبات التحرير المالي عامة و البنكي على وجه الخصوص احد وسائل رفع القيود على البنوك في قيامها بدورها في تسيير أزمات السيولة على وجه التحديد بما يضمن استقرار النظام البنكي و المالي الذي تشتغل فيه، في هذا السياق نطرح إشكالية موضوعنا هذا و المتمثلة في:

مشكلة البحث:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم تحرير الخدمات البنكية في التخفيف من حدة أثار أزمة البترول التي تمر بها الجزائر أيامنا هذه؟

فرضيات البحث:

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الفرضيات تستطيع أن توجه بحثنا:

الفرضية الأولى: تحرير الخدمات البنكية يمكن أن يكون له اثر كبير على المتغيرات الاقتصادية في ظروف الأزمة.

الفرضية الثانية: تحرير الخدمات البنكية في الجزائر قد يصطدم بعمومية القطاع المصرفي.

أهمية البحث:

البحث يستمد أهميته من خلال تسليط الضوء على المفاهيم التقنية النظرية للتحرير المصرفي هذا في القسمين النظريين الأولين أما في القسم الثالث فسلطنا الضوء على تحرير الخدمات البنكية في الجزائر في ظل أزمة البترول محاولين إضافة قيمة ميدانية لعملنا هذا.

أهداف البحث:

يهدف بحثنا إلى معالجة العديد من النقط:

-تسليط الضوء حول التأصيل النظري لفكرة تحرير الخدمات المصرفية.

-إبراز ايجابيات و سلبيات التحرير المصرفي.

-الإلمام بفكرة الأزمة عامة و أزمة البترول على وجه الخصوص.

-البحث في إمكانية معالجة أزمة البترول من خلال التحرير المصرفي.

القسم الأول: التحرير الخدمات البنكية، أدواته و نتائجه.يعرف التحرير الخدمات المصرفية على انه مجموعة الإجراءات و التدابير التي تمكن من تخفيض القيود المفروضة على القطاع المصرفي و التي تحد من

حرية البنوك في مزاولتها لنشاطها الأساسي المتمثل في تمويل الاقتصاد و تحقيق الربحية في حدود الاستقرار العام للنظام المصرفي.

يعتبر تحرير النظام المالي والنقدي من قيود الإدارة التسيير المركزي، أولى خطوات تحرير الخدمات البنكية مع ترك مجال الاستثمار مفتوح أمام القطاع الخاص، سواء من خلال إنشاء بنوك خاصة أو خوصصة بنوك عامة كانت موجودة سلفا، وكذلك تحرير القطاع المصرفي العمومي للقيام بنشاطات تتوافق مع متطلبات اقتصاد السوق، هذا لا يتم إلا بتحرير هذا المجال من كل القيود في سبيل تحقيق الربح و الزيادة من القدرة التنافسية، و بالتالي يتم هذا التحرير من خلال:

-توسيع قاعدة ملكية القطاع الخاص[i].

-تعبئة الموارد المالية[ii] المحلية و كذا استقطاب رأس المال الدولي لتمويل التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

-تحرير الموارد المالية في الدولة مع حرية التمويل و اختيار الاستثمار، مع خلق حوافز و تشجيع الاستثمارات الجديدة المحلية و الأجنبية ، العامة و الخاصة.

-تشجيع و تعزيز الكفاءة التنافسية و محاربة الاحتكار من خلال السماح بحرية اكبر و تدعيم اختراق الأسواق المحلية و الأجنبية من خلال دعم المؤسسات المالية الوطنية عامة كانت أم خاصة بحرية و على قدم المساواة .

-تحديد دور الدولة كما ينبغي خاصة و إن الاستثمارات العمومية تشكل منافسا فعالا للقطاع الخاص، زيادة على ذلك الإدارة العامة بتشريعاتها و تنظيماتها التي تهدف في الكثير من الأحيان إلى صيانة القطاع المالي العام إلا أنها كانت في الكثير من الأحيان معرقلا لحرية البنوك و المؤسسات المالية الخاصة.

-إعادة النظر في النظام الجبائي لأنه في الكثير من الأحيان يكون العائق أمام الاستثمار بصفة عامة وعمل البنوك على وجه التحديد فيؤثر سلبا في مردوديتها و بالتالي سيولتها.

أولا: خوصصة البنوك و تحرير الخدمات المالية.

تعتبر خوصصة البنوك احد أهم أدوات تحرير الخدمات البنكية و المالية التي تهدف إلى رفع كفاءة النظام النقدي داخل البلد و بالتالي تعزيز التوازنات الكلية لضمان تنمية اقتصادية و اجتماعية فعالة إذ يعتبر القطاع البنكي أكثر قطاع مستهدف من خلال برنامج التحرير لما له من تأثير بالغ و مباشر في تفعيل الاستثمار و تحقيق التنمية خاصة في ظل ظروف الأزمات.

يقصد بخوصصة البنوك تغيير نمط حقوق الملكية، فمن وجهة نظر اقتصادية تعتبر عملية تحويل الملكية وسائل الإنتاج من ملكية عامة إلى ملكية خاصة حفاظا على الزيادة في مردوديتها الإنتاجية، وهذا عن

طريق تشجيع فئة الأفراد الخواص، في كسب وامتلاك قدر الممكن من وسائل الإنتاج قصد تحقيق أكبر عائد لها من الأرباح التي تساهم في ضمان سيرورة حياة المؤسسة.

هذه الآلية لا تنجح إلا إذا وفرت الدول الإطار القانوني والتشريعي الذي يضمن تحقيق أكبر عائد من عملية استغلالها، فنمط تغيير حقوق ملكية المؤسسات المصرفية ،يتمثل في فتح رأس مال البنوك العمومية نحو رأس المال الخاص الذي يصبح شريك في ملكيتها، في الدول الرأسمالية يعتبر هذا الشكل من أشكال الملكية الذي بموجبه تصبح البنوك التجارية مؤسسات مصرفية ذات ملكية خاصة او مختلطة بين عدة جهات خاصة وجهات عمومية ، هذا ما يمكنها من التحرر، كما أن التسيير المشترك يمكنها من مضاعفة مساهمتها في تقديم الخدمات للاقتصاد و إحداث التنمية .

ثانيا: أهمية تحرير الخدمات البنكية.

احد أهم الأسباب التي أدت إلى تحرير القطاع المصرفي، عدم كفاءة البنوك التجارية العمومية و أدائها المالي الذي لا يلبي طموحات التنمية، خاصة وان نقائص القطاع البنكي العام تداركها القطاع الخاص، و هذا عن طريق ما يحرزه من مردودية اقتصادية كافية، إنتاجية وسائل الإنتاج جيدة، من خلال ذلك يتحقق النمو الاقتصادي على المدى المتوسط و طويل ، هذا ما ألزم على العديد من الاقتصاديات إما أن تقوم بإعادة هيكلة القطاع العام مع توسيع لصلاحياته و مجالات تمويلاته. أو التنازل عن ملكية البنوك على الأساس الخوصصة الجزئية أو الخوصصة الكلية وهو ما أخذت به كثير من الدول وهي تسعى لتنفيذ برامج الخوصصة والتخلص من الهياكل الإدارية والتنظيمية للدولة التي طالما كانت عائقا أمام السرعة و الثقة التي تميزان وظيفة الائتمان المصرفي وتشجيع المنافسة في القطاع الاقتصادي و البنكي ودفع شركات قطاع الأعمال للعمل في سوق المنافسة مفتوحة.

إن عملية زيادة الكفاءة تستند إلى نتيجتين متلازمتين لتحرير القطاع المصرفي هما:

-مضاعفة مردودية المؤسسات المصرفية ،مع تكثيف مساهمتها في الاقتصاد الوطني.

-تغيير نمط حقوق الملكية لأصول المؤسسات المصرفية وترك المجال للقطاع الخاص في المساهمة في امتلاك أصولها،و هذه العملية تحقق أهداف أساسية منها:

1- إخضاع المؤسسة لرقابة دائمة من طرف أصحاب رؤوس الأموال، و بالتالي زيادة كفاءة البنوك و الهيئات المالية المحلية و الدولية.

2- تحريك الادخار العمومي و تفعيل أفضل لوظيفة الوساطة المالية عن طريق طرح أسهم وسندات في البورصة.

3– زيادة المنافسة على مستوى الأسواق المصرفية التي هدفها تعظيم الربح و السعي إلى التخفيض التكاليف وزيادة جودة الخدمات و المنتجات البنكية[iii] كشرط أساسي لبقائها في السوق التنافسي، وهو ما يؤدي تحسين الكفاءة الاقتصادية وتسويق منتجاتها عند أسعار جيدة على مستوى سوق تنافسية تميزها الشفافية و الفرص المتاحة للجميع سواء أصحاب الفائض في التمويل (المودعين) أو أصحاب العجز (المقترضين)، و تحقق البنوك و المؤسسات المالية هوامش تمكن من تحقيق نسب مالية جيدو و هوامش تضمن لها البقاء و الاستمرارية.

زيادة على ذلك و في ظل تشجيع قوي للمنافسة في الأسواق المحلية يهدف التحرير المصرفي الى الحد من الاحتكار على مستوى أسواق رأس المال مما يؤدي إلى تحسين مستويات الجودة في الخدمات المقدمة من طرف البنوك، والأداء وتخفيض نفقات الإنتاج ، وهو ما يلزم المشرع بصفة عامة و المشرع المصرفي على وجه الخصوص بإعادة النظر في القوانين التشريعية التي تؤطر النشاط الاقتصادي للبنوك مثل: – حماية التعاملات بوسائل الدفع .

– محاربة السوق الموازية التي تكثر فيها التعاملات بالنقود الائتمانية (السيولة) من خلال المراقبة الدقيقة والعادلة السوق.

–حماية وسائل الدفع الكتابية أثناء استعمالها في عمليات الدفع من التلاعبات و تطبيق الرقابة الصارمة على إصدار الشيك بدون رصيد مثلا.

– تنظيم التعاملات بالعملة الصعبة من خلال ضبط أسواق الصرف الموازية من خلال منح البنوك والمؤسسات المالية قي إطار سوق صرف رسمية حرية اكبر في إجراء عمليات الصرف.

ثالثا: تحرير الخدمات البنكية أداة لتفعيل وتطوير الأسواق المالية والنقدية.

و يظهر ذلك من خلال:

–أهمية التحرير المالي في تنمية رأسمال الخاص للمؤسسات المصرفية.

–أهمية التحرير البنكي في مضاعفة المردودية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية للمؤسسات المصرفية: ذلك انه للتحرير المصرفي أهداف الاجتماعية و إدارية و حتى سياسية يسعى إلى تحقيقها باستخدام وسائل السياسة النقدية

–تحرير المنظومة المصرفية أداة لمكافحة التضخم وإعادة التوازن الاقتصادي.

–خفض العجز المرتبط بالميزانية العامة.فالتحرير المالي للبنوك يسمح ب:

1-القضاء عن العجز المزمن في الميزانية العامة للدولة (من خلال السماح للبنوك المساهمة في أعباء الدولة).

2-القضاء على العجز في ميزان المدفوعات(من خلال مساهمة البنوك في تنظيم عمليات الصرف وتحويل رأس المال).

-التخفيف من الضغوط المالية القائمة: وعندما تلجأ السلطة النقدية إلى تحرير أنظمتها المصرفية والمالية، فهي تبحث عن الطرق المناسبة التي تساعدها على تدارك الحاجة للتمويل على مستوى اقتصادياتها، فهي تسعى إلى إعطاء البنوك مسؤولية اكبر في إحداث التغيير الاقتصادي و تحريك عجلة التنمية سواء من خلال أدوات السياسة النقدية التي تحددها السلطة النقدية أو من خلال أدواتها الذاتية التي تمكنها من ضمان تمويل امثل يسير الضائقة المالية.

هذه الجوانب تعبر عن صواب فكرة تحرير المؤسسات البنكية و المالية، في ظل محيط اقتصادي منظم من طرف الدولة، تسوده المنافسة المبنية على قواعد قانونية مشرعة من طرف الدولة، والذي يجعل من المنتوج البنكي ذو جودة عالية وقابلة للتسويق العالمي.

القسم الثاني: الأزمة البترولية أزمة مالية في الجزائر.

منذ أن تم اكتشاف النفط عامة و البترول خاصة ، أخذت البلدان التي اكتشف على مستواها تعتمد إيراداته مصدرا أساسيا و يكاد يكون وحيدا في تحصيل إيراداتها و كذا تمويل ميزانياتها على المستوى الكلي من خلال تمويل التنمية الاقتصادية الدائمة، و كذا تمويل الاستثمار على المستوى الجزئي وبالتالي تحقيق البنية الاقتصادية الصلبة التي تضمن التوازن الاجتماعي من خلال تدعيم دخول الأفراد التي تدعم الاستهلاك، الادخار، فتضمن بذلك الرفاهية الاجتماعية.

ما دامت الجزائر مصدرها الأساسي للإيراد هي المحروقات، فان ارتفاع أسعارها سيتيح لهذا البلد تحصيل إيرادات مالية أعلى تعزز اقتصادها و ميزانيتها العامة، أما و في حال العكس أين تنخفض أسعار النفط وبشكل حاد في الكثير من الأحيان فان هذا سيؤدي إلى تراجع عام في كافة قطاعات الدولة و هذا راجع لسببين أساسين:

*قسم كبير من إيرادات ميزانية الدولة كما سنلاحظ لاحقا تمولها الجباية البترولية.

*الصادرات تمثل المصدر الأساسي لاحتياطيات الصرف، هذه الاحتياطيات تمثل وسائد تضمن استقرار التوازنات الكلية انطلاقا من توازن قيمة العملة[iv].

أولا: سوق البترول و توزيع الدول المنتجة للبترول في العالم.

تحتكر دول منظمة الأوبك[v] نسبة كبيرة من سوق إنتاج النفط في العالم فهي تنتج ما متوسطه 30 مليون برميل يوميا، هذا ما يمثل 40% من الناتج العالمي و 70% من الاحتياطي العالمي للنّفط، ما يلاحظ في دول المجموعة إنها كلها بلدان سائرة في طريق النمو، و كلها تستند إلى البترول كمكون مهم جدا لناتجها الداخلي الخام و كمصدر أساسي و وحيد لتحقيق الإيرادات التي من خلالها تمول استثماراتها في إطار التنمية المستدامة (موازناتها العامة)، أما باقي الإنتاج العالمي فيتوزع بين روسيا و الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، الصين، المكسيك و البرازيل،...الخ، أما فيما يخص الدول المصنعة فان إنتاجها من النفط يتوجه لتموين حاجات اقتصادياتها و تلبية حاجات صناعاتها المحلية.

ثانيا: أزمات النفط: تاريخ الأزمات البترولية.

مما تجدر الإشارة إليه أن أزمات البترول يمكن أن يعبر عنها في شكلين:

–بالانخفاض المفرط لأسعار، و هذا ما حصل سنوات 1986، و يحصل اليوم(نهاية 2015 و بداية 2016)، في هذه الحالة يتضرر المنتجون، و المصدرون للنفط و مشتقاته من منتجات، خاصة و أن الدول المنتجة لهذه المادة كما لاحظنا سابقا تستند عليه كمصدر أساسي للتنمية المستدامة فعلى أساس أسعار النفط تتحدد إيرادات ميزانياتها العامة و بالتبعية حجم إنفاقاتها، هذه التي تعتبر آلية من آليات التوظيف، فتحارب البطالة و تضمن الاستقرار الاجتماعي.

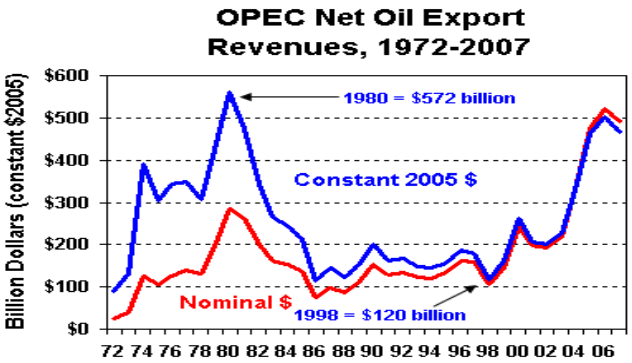
في هذه الحالة تستفيد الدول المستهلكة البترول و مشتقاته، هذا لأنها تعتبر مواد أولية تستغل لتموين كافة القطاعات الاقتصادية و الاجتماعية بالطاقة، و بالتالي ستنخفض تكلفة التموين، تعتبر المواد الأولية (أهمها البترول) المصدر الأساسي للتكلفة على مستوى المؤسسات الاقتصادية، و الإنتاجية على وجه التحديد، فمن المنظور المحاسبي على مستوى جدول حساب النتائج التكاليف تقلل من النتائج الصافية لهذه المؤسسات ، هذه النتائج هي التي تشكل المصدر الأساسي للأجور و التوزيعات من الإرباح، و نعلم جيدا أن الأجور و الأرباح الموزعة تمثل أهم مصادر الاستهلاك، و تتناسب طردا و نتائج المؤسسة[vi] ، فزيادتها تؤدي إلى زيادة القدرة الشرائية للأجور، زيادة على ذلك انخفاض التكاليف (و البترول أهمها) تؤدي إلى انخفاض المستوى العام للأسعار ، هذا يؤدي إلى انخفاض معدل التضخم أليا، هذا الأثر الاقتصادي لانخفاض أسعار البترول له بعد مالي، و له بعد اجتماعي وسياسي أعمق يتمثل أساسا في ضمان الاستقرار الاجتماعي و الرفع من رفاهية الأفراد و العائلات.

–بالارتفاع المفرط لأسعار النفط يحصل العكس، و هذا ما ميز سنوات 1973، 1979، 1990، هذه السنوات التي صاحبتها أزمات ارتفاع حاد في أسعار البترول فتستفيد من ذلك الدول المنتجة و المصدرة لهذه المادة، فتزيد حصيلة إيراداتها مدعمة بذلك ماليتها، فيحصل الانتعاش الاقتصادي، الرخاء الاجتماعي، هذا ما يمثل البعد الاجتماعي لما يعرف في المالية الدولية بالبترودولار[vii] فتنمو احتياطيات الصرف من العملة الصعبة (الدولار الأمريكي) لتنموا معها بالتبعية حجم الكتلة النقدية داخل المجتمع فتزيد قدرة البنوك على منح القروض ، فيحصل تدوير جيد لرأس المال منعشا بذلك الاستثمار الذي حصيلته المباشرة الرفاهية.

في هذه الحالة بالنسبة للدول المستهلكة للبترول تزيد إنفاقاتها على هذه المادة، فتزيد تكاليفها، فتنخفض نتائج استثماراتها، فتتراجع قدرتها الإنتاجية، هذا يؤثر على البنية الاجتماعية و الاستقرار السياسي.

ثالثا: المالية حصيلة النفط بالأرقام.

تعتبر منظمة الأوبك اكبر منتج عالمي للبترول، تستطيع التأثير في العرض العالمي لهذه المادة كما استطاعت في الكثير من الأحيان أن تحرك الأسعار العالمية لها، و في ما يلي سنستعرض منحنى حركة المالية حصيلة البترول انطلاقا من سنة 1972 إلى غاية سنة 2006، هذا الذي يمثل الإيراد للدول الأعضاء سواء كانت الأسعار مرتفعة أو كانت منخفضة:



ما نلاحظه من خلال المنحنى أن حصيلة إيرادات النفط غير مستقرة هذا بسبب عدم استقرار أسعار هذه المادة، هذا لثلاثة أسباب رئيسية:

- أسعار البترول تتأثر بالتغيرات السياسية و الإستراتيجية الدولية.
- أسعار البترول تتأثر التطورات التكنولوجية و اكتشاف الطاقات البديلة.

- أسعار البترول تحددها الأسواق العالمية (بورصات النفط)التي تخضع لقانون العرض والطلب، هذا الذي تارة يخدم الدول المصدرة و تارة أخرى يخدم الدول المستوردة.
- أسعار البترول تتأثر أيضا بقيمة الدولار الذي تسوق من خلاله.

إن تحليل منحنى تطور المالية حصيلة إيرادات النفط انطلاقا من سنة 1970 إلى غاية سنة 2006 يمر بثلاث مراحل أساسية:

- 1972-1981: حيث أخذت حصيلة البترول ترتفع على مستوى منظمة الدول المصدرة للنفط باعتبارها اكبر منتج للنفط في العالم (في حين أن الدول الصناعية الأعضاء في مجموعة التعاون الاقتصادي والتنمية تعتبر اكبر مستهلك للنفط عالميا) لتصل أقصاها سنة 1980 بما يعادل 572 بليون دولار أمريكي، هذا الارتفاع في الأسعار كان ايجابيا خدم أكثر مصالح الدول المنتجة و المصدرة للبترول.
- 1982-2004: مرحلة انخفاض مستمر في أسعار النفط، و بطبيعة الحال هذا يخدم مصالح الدول المستهلكة لتصل إيرادات النفط لأدنى مستوياتها سنة 1998 لتبلغ 120 بليون دولار أمريكي، هذه المرحلة ميزتها أزمة نفطية خانقة استمرت أسعار النفط فيها عند أدنى مستوياتها انطلاقا من سنة 1986 إلى غاية سنة 2000 أين شرعت الأسعار في التعافي.

رابعا: أسعار البترول و إيرادات الجزائر بين الرخاء و ظروف الأزمة المالية.

الجدول الموالي يوضح تغيرات أسعار بترول الأوبك و التي على أساسها ستتغير إيرادات الجزائر

الجدول رقم 01: أسعار البترول و إيرادات الجزائر **2005-2016**

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
أسعار البترول	77.45	107.46	109.45	105.87	96.29	49.49	28.84
PIB	11991.6	14526.2	16115.5	16569.2	1753400	901191.88	860700
الإيرادات العامة	**2992400000**	**3455650000**	**3469080000**	**3820000000**	**4218180000**	**4684650000**	4747430000
الجباية البترولية	1472400000	1561600000	1519040000	1615900000	1577730000	1722940000	1682550000

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على إحصائيات تقدمها نشرات بنك الجزائرو قوانين المالية2010-2016.

نلاحظ من خلال الجدول أن أسعار البترول انطلاقا من سنة 2010 و بوضوح شرعت في التعافي لتنتقل من 77.45دولار للبرميل سنة 2010 ليصل أقصى قيمة له خلال العقد الذي نعيشه سنة 2012 أين بلغ قيمة 109.45 دولار للبرميل و يدخل الاقتصاد الجزائري على اثر ذلك في حالة من الرخاء و الانتعاش دام ما يقارب أربعة سنوات هذا ما ترجم بمستويات الناتج الداخلي الخام القوية التي حققها الاقتصاد الجزائري بالإضافة إلى المستويات الجيدة جدا من الإيرادات العامة و كذا الجباية البترولية.

انطلاقا من سنة 2013 أين شرعت أسعار البترول في التراجع ليتراجع معها الاقتصاد الجزائري ككل انطلاقا من تراجع الناتج الداخلي الخام، فالايرادت العامة المحصلة من وراء هذا الناتج، فالجباية البترولية، لتزداد حدة التراجع مع سنة 2015 و بداية 2016 في سابقة لم تشهد مثلها أسواق النفط منذ سنة 1986، لتق الجزائر في أزمة مالية سرعان ما دعت إلى ترشيد الإنفاق العام و إعادة النظر في السياسة الاقتصادية للبلد ككل فتعود الجزائر إلى استغلال حصيلة صندوق ضبط الإيرادات، و تتراجع احتياطيات الصرف بشكل ألزم بعث السياسة الإنتاجية في البلد من جديد.

مادامت كل الأزمات سواء الاقتصادية، المالية، بنكية تتحول في نهاية المطاف إلى أزمة سيولة، و مادامت البنوك هي المصدر الأساسي للسيولة قي الاقتصاد (سواء تحدثنا عن الاقتصاديات المتقدمة – أين تلعب البورصات دورا هاما جدا في تعبئة الادخار العام-، أو النامية)، تعتبر البنوك احد أهم الأجهزة التي تسير هذه الأخيرة، و حتى تتمكن من ذلك يجب أن يتاح لها مجال معين من الحرية تسمح لها في إطار منهج تحرير بنكي سليم يتيح لها التعامل بالقدر القليل من القيود القانونية و حتى الاجتماعية التي تمكنها من تسيير أزمات السيولة كما ينبغي خاصة و أنها اكبر المتضررين من هذا النوع من حالات العسر كما أنها

الجهاز الأكثر فعالية في تسييرها، هذا ما سنسلط عليه الضوء بإذن الله على مستوى المنظومة المصرفية الجزائرية و دور البنوك الفعال في محاولة تغطية أزمة تهاوي أسعار النفط، و ككيف على الجهاز المصرفي الجزائري تعبئة الادخار و البحث عن مصادر السيولة في القسم الثالث.

القسم الثالث: التحرير المالي و تسيير أزمة البترول: دراسة حالة الجزائر.

أولا: تشريح المنظومة المصرفية الجزائرية.

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري من 1093[viii] وكالة مصرفية و فرع تابعة لستة بنوك عمومية تتوزع كما يلي:

-بنك الوطني الجزائري 175 وكالة مصرفية.

-القرض الشعبي الجزائري 125 وكالة مصرفية.

-البنك الخارجي الجزائري 94 وكالة مصرفية.

-بنك التنمية الريفية يمتلك 232 وكالة مصرفية.

-بنك التنمية المحلية يمتلك 137وكالة مصرفية.

-بنك صندوق الوطني للادخار والتوفير 160 وكالة مصرفية.

أما عن البنوك التابعة للقطاع الخاص والتي قدر عددها بـ 14 بنك ب 293 وكالة، والتي فضلت تطبيق برامج الحكومة التي تسمح لها من الاستفادة من الادخار الحكومي وإعادة توجيهه نحو المشاريع الاقتصادية مثل مشروع تحلية المياه أو مشاريع الطاقة، و لعل هذا أهم ما يطرح الإشكال حول التنافسية المصرفية في الجزائر، زيادة على ذلك شبكة البنوك العمومية التي تتوزع بطريقة غير عادلة ومتفاوتة بين جهات الوطن و حتى بين البنوك العمومية في حد ذاتها و لعل هذا أهم ما يميز الجهاز المصرفي الجزائري، زيادة على ذلك اغلب البنوك الخاصة المتواجدة في الجزائر لا تعدوا أكثر من أن تكون فروع و وكالات تابعة لبنوك أجنبية غربية و عربية.

السوق النقدي الجزائري سجل ما نسبته وكالة بنكية لكل 30 ألف ساكن، ويبقى هذا بعيدا عن المقاييس الدولية المحدد بوكالة بنكية لكل 10000 ساكن، ضعف التغطية و سوء التوزيع الجغرافي حال دون قدرة المنظومة البنكية على تقديم خدمات أجود لزبائنها، زيادة على ذلك مركزية التسيير وفقدان الاستقلالية التي تؤهلها لضبط مهامها، مثل التحكم في تداول وسائل الدفع، مثل الشيك الذي فقد قيمته في نظام الدفع البنكي الجزائري وداخل السوق النقدي، حيث تفيد الأوساط المالية أن متوسط تداول الصكوك دون رصيد على مستوى البنوك الجزائرية يتراوح ما بين 50 و100 صك شهريا، حسب إحصائيات

غرفة الأخطار للبنك الجزائر. فيما تقدر قيمة المنازعات البنكية والقروض غير مضمونة الدفع بمبلغ يفوق 500 مليار دينار.

ثانيا: البنوك الجزائرية و تمويل الاقتصاد بين التحرير و العمومية.

ما يلاحظ على الجهاز المصرفي الجزائري انه احد أجهزة الدولة التي من خلالها تنفذ سياستها العامة هذا ما قيد ملكية البنوك الجزائرية (90% منها عمومية) و جعل منها بنوك دولة مقيدة بتمويل الاقتصاد بما يضمن التوازن الاقتصادي العام دون البحث عن هدف التجارية[ix] و تحقيق الربح فكانت البنوك الجزائرية في الكثير من الأحيان تسعى إلى ضمان الاستقرار الاجتماعي بعيدا كل البعد عن اعتبارات المردودية، الملاءة و السيولة العامة للاقتصاد، و الجدول الموالي يوضح توزيع التمويل في الاقتصاد الجزائري بين البنوك العامة و نظيرتها الخاصة، لنحكم من خلال ذلك على مدى حرية البنوك الخاصة على وجه التحديد في تمويل الاقتصاد الجزائري.

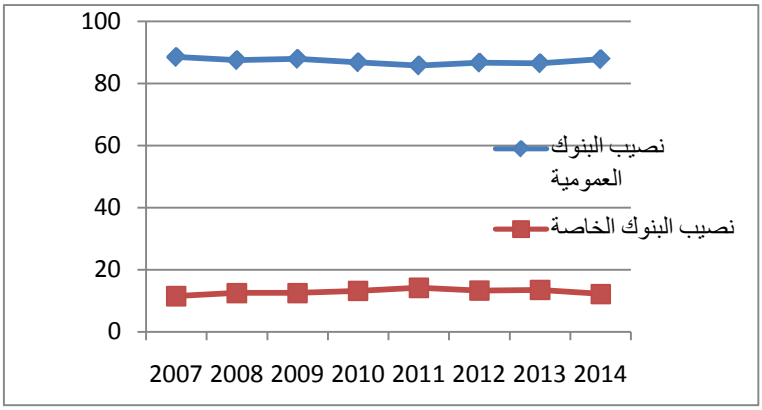
الجدول رقم 02: تطور تمويل الاقتصاد الجزائري بين القطاع العام و نظيره الخاص.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
قروض القطاع العام	**989.3**	**1202.2**	**1485.9**	**1461.4**	**1 742,3**	**2 040,7**	**2 434,3**	**3 382,9**
البنوك العمومية	987.3	1200.3	1484.9	1461.3	1 742,3	2 040,7	2 434,3	3 373,4
البنوك الخاصة	2.0	1.9	1.0	0.1	0,0	0.0	0.0	9,5
قروض القطاع الخاص	**1214.4**	**1411.9**	**1599.2**	**1805.3**	**1 982,4**	**2 244,9**	**2 720,2**	**3 120,0**
البنوك العمومية	374.5	227.11	1086.71	964.0	1 451,7	1 675,4	2 023,2	2 338,7
البنوك الخاصة	430.8	372.1	325.2	250.4	530,7	569,5	697,0	781,3
مجموع القروض الموزعة	**2203.7**	**2614.1**	**3085.1**	**3266.7**	**3 724,7**	**4 285,6**	**5 154,5**	**6 502,9**
نصيب البنوك العمومية	% 88.5	% 87.5	% 87.9	% 86.8	% 85,8	% 86,7	% 86,5	% 87,8
نصيب البنوك الخاصة	% 11.5	% 12.5	% 12.5	% 13.2	% 14,2	% 13,3	% 13,5	% 12,2

المصدر: Rapport d'activité de la banque d'Algérie de fin d'exercice 2014

و المنحنى الموالي يصور تطور نسب مساهمة القطاع الخاص في تمويل الاقتصاد الجزائري مقارنة مع القطاع العام.

المنحنى رقم 01: نسب مساهمة القطاع الخاص/ القطاع العام في تمويل الاقتصاد الجزائري(%).



المصدر: من إعداد الباحث بناءا على معطيات الجدول أعلاه.

نلاحظ من خلال الجدول و المنحنى الذي يليه أن تمويل الاقتصاد الجزائري تحتكره البنوك العمومية بنسب تتراوح بين 85 % و 90 % لتمول البنوك الخاصة ما بين 15 % و 10 % من مجمل الاقتصاد، القطاع المصرفي الخاص في الجزائر محدود جدا، هذا ما يطرح الإشكال حول تحرير نشاط البنوك في الجزائر خاصة و أن البنوك الخاصة تسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربحية و المردودية المعتبرة، هذا الدافع يحفزها أكثر للإقبال على وظيفة التمويل (هذا إن فسح لها المجال) فينتعش الاستثمار و تتحقق التنمية الاقتصادية.

زيادة على ذلك و بالتدقيق في القسم العلوي من الجدول نلاحظ أن البنوك العمومية تذهب تمويلاتها بنسبة كبيرة للقطاع العام، و ما يلاحظ في المؤسسات العمومية الجزائرية (عدا القليلة تلك التي تنشط في مجال المحروقات) أنها مؤسسات محاسبيا فاشلة بمعنى أنها تحقق نسب مالية سالبة، و البنوك العمومية مجبرة على تمويلها، إما لأنها تنتمي لمجالات صناعة إستراتيجية و إما لأنها ذات غرض اجتماعي أكثر منه اقتصادي تجاري، فتنتقل البنوك العمومية من غرض الاقتصاد و تحقيق الربح الذي خلقت من اجله لأول مرة إلى غرض تحقيق التوازن الاجتماعي (هذا يطرح الإشكال حول فعالية الجهاز المصرفي الجزائري ككل)، كما أن تمويل البنوك العمومية للقطاع الخاص كثيرا ما كان يتوجه أيضا إلى تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة[x] هذا بهدف تجسيد مشاريع السياسة العامة ذات البعد الاجتماعي أكثر منه بعدا اقتصاديا ماليا بحتا[xi]، هذا كله يطرح الإشكال حول فعالية تحرير الخدمات المصرفية العمومية في الجزائر.

أما عن البنوك الخاصة فنجد أن تمويلها للقطاع العام محدود جدا لان استثماراته ذات طبع عام فاشل، و تحت تأثير هدف تحقيق الربحية تجد هذه البنوك نفسها مجبرة على اختيار الضئيل جدا من استثمارات القطاع العام التي يمكن أن تحقق القليل من المردودية، كما أن تمويلها للقطاع الخاص الذي يتميز بالمخاطرة العالية[xii] فتجد نفسها هي الأخرى أيضا و بصفة آلية مجبرة على اختيار القليل من الاستثمارات التي تتميز بمخاطر متدنية و عوائد مرجوة مستقرة، هذا أيضا يطرح الإشكال حول فعالية تحرير الخدمات المصرفية الخاصة في الجزائر.

ثالثا: البنوك الجزائرية و حرية تحصيل الموارد.

احد أهم شروط تحرير الخدمات البنكية، تحرير قدرة البنوك على جمع الموارد، هذه النقطة تتأثر بها البنوك الخاصة أكثر من نظيرتها العامة، فالثانية مواردها عامة و في العادة تتحملها الدولة، إما الأولى فعليها السعي جاهدة لتحصيل الموارد التي تعتبر الودائع أهم مصادرها، و لعل أهم أدوات تحرير تعبئة الادخار العام من قبل البنوك خاصة كانت أم عامة، تخفيض معدلات الفوائد الموجهة (تحرير معدلات الفوائد، مع تدخل السلطة النقدية عند الضرورة) على وجه الخصوص بما يستقطب أكثر الإيداع.

جدول رقم 03 : هيكل الودائع البنكية للقطاع العام والخاص (الوحدة مليار دينار)

مستوى الودائع	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الودائع تحت الطلب	**2560,8**	**2946,9**	**2502,9**	**2763,7**	**3 495,8**	**3 356,4**	**3 537,5**	**4 434,8**
البنوك العمومية	2369,7	2705,1	2241,9	2412,5	3 095,8	2 823,3	2 942,2	3 712,1
البنوك الخاصة	191,1	241,8	261,0	301,2	400,0	533,1	595,3	722,7
الودائع لأجل	**1761,0**	**1991,0**	**2228,9**	**2524,3**	**2 787,5**	**3 333,6**	**3 691,7**	**4 083,7**
البنوك العمومية	1671,5	1780,3	2079,0	2333,5	2 552,3	3 053,6	3 380,4	3 793,6
البنوك الخاصة	89,5	120,7	149,9	190,8	235,2	280,0	311,3	290,1
ودائع الضمانات (الاستيراد– ضمانات شخصية)	**195,5**	**223,9**	**414,6**	**424,1**	**449,7**	**548,0**	**558,2**	**599,0**
البنوك العمومية	162,9	185,1	311,1	323,1	351,7	426,2	419,4	494,4
البنوك الخاصة	32,6	38,8	103,5	101,0	98,0	121,8	138,8	104,6
مجموع الموارد المجمعة	**4517,3**	**5161,8**	**5146,4**	**5712,1**	**6 733,0**	**7 238,0**	**7 787,4**	**9 117,5**

نصيب القطاع العمومي	%93,1	%92,2	%90,0	%89,6	89,1 %	% 87,1	% 86,6	% 87,7
نصيب القطاع الخاص	%6,9	%7,8	%10,0	%10,4	10,9 %	% 12,9	% 13,4	% 12,3

المصدر: Rapport d'activité de la banque d'Algérie de fin d'exercice 2014

تماما كما هو الحال مع الجدول السابق و الذي يعبر عن تحرير وظيفة الإقراض للبنوك، على مستوى هذا الجدول نلاحظ أيضا احتكار القطاع العام لوظيفة تعبئة الادخار العام و جمع الموارد، فنلاحظ أن نسبة استحواذ البنوك العمومية على ودائع الجزائريين انتقلت من 93,1% سنة 2007 إلى غاية 87,7 % سنة 2014 مقابل 6,9% للقطاع الخاص سنة 2007 إلى غاية 12,3 % سنة 2014 فعلى الرغم من تراجع حصة القطاع العام على طول فترة الدراسة مع تزايد حصة القطاع الخاص إلا أنها تضل ضئيلة جدا، هذا لجملة من الأسباب قيدت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة قدرة البنوك الخاصة في تحصيل الموارد، أهم هذه الأسباب:

-التموقع (الانتشار) الأوسع لشبكة البنوك العامة مقارنة مع نظيرتها الخاصة.

-غياب الثقة في القطاع المصرفي الخاص كان العائق الأساسي أمام تحرير الخدمات البنكية الجزائرية خاصة بعد أزمتي الخليفة و البنك التجاري الصناعي الجزائري.

-البنوك الخاصة اغلبها أجنبية، على الرغم من أنها تقدم خدمات أجود مقارنة مع العمومية المحلية إلا أن الإقبال عليها يضل ضئيل بسبب محدودية الخدمات التي تقدمها و التي تتميز بحذرية (احترازية) اكبر.

-القانون البنكي الجزائري الذي كثيرا ما كان حجر عثرة في طريق تحرير الخدمات المصرفية الجزائرية خاصة و انه يحفز القطاع العام مقارنة مع الخاص.

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع تحرير الخدمات البنكية، خاصة في ظل ظروف الحرج المالي الدي تمر به الجزائر **استخلصنا نتائج الدراسة التالية:**

-النظام المصرفي الجزائري يحتكره القطاع العام الذي يمول مؤسسات عمومية نتائجها سالبة، فتتحول تلك التمويلات إلى ديون مشكوكة التحصيل تثقل كاهل البنك و الخزينة العامة.

-لا تحرير للخدمات المصرفية في ظل وجود احتكار بنكي عمومي.

-الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية عامة و خاصة موجهة بموجب القانون البنكي.

-النظام المصرفي الجزائري العمومي موارده (رأس ماله) ملك للدولة، في ظروف الأزمة تتحول البنوك إلى عبئ على عاتق الاقتصاد و إيراداته.

-في ظل ظروف الأزمة يصبح من اللازم و المفيد جدا تكافل القطاع البنكي العام و الخاص، فيصبح مهما جدا أن تتحمل البنوك الخاصة جزءا من عبئ تمويل الاقتصاد خاصة و نحن في ظل أزمة سيولة.

توصيات:

ليضمن الجهاز المصرفي اداءه للمهام المنوطة به لتعبئة الادخار، جمع السيولة و تمويل الاقتصاد كما ينبغي وجب توفر مجموعة من المتطلبات نختصرها في:

- الابتعاد عن البيرقراطية و التعقيدات الإدارية أثناء دراسة ملفات طلب الاعتماد البنكي. -

الرقابة البنكية مهمة جدا لكن إذا زاد الشيء عن حده انقلب إلى ضده.

- فتح رأس مال البنوك، لتتحول إلى شركات مساهمة يمكن لمجالس الإدارة و الجمعيات العامة لها أن تعطي رشادة اكبر في التسيير.

- منح البنوك حرية اكبر في اختيار استثماراتها و كذا الأسواق التي تنشط فيها.

الهوامش:

[1] فقط هنا تجدر بنا الإشارة إلى أن الخوصصة على مستوى القطاع النقدي و المالي احد وسائل تحرير الخدمات البنكية و المالية لكن تستطيع الهيئات المالية و النقدية العمومية إن تمتلك هامشا من الحرية يجعلها سيدة قرارها لاسيما ما تعلق بالمشاريع الاستعجالية و ذات الأولوية في التنفيذ

[2] تعبئة الادخار العام، و التي تمثل أهم وظائف الأسواق النقدية (قطاع البنوك)، و الأسواق المالية ممثلة في البورصات.

[3] تعتبر البنوك و المؤسسات المالية مؤسسات خدماتية منتجاتها تتمثل في القروض، وسائل الدفع، أعمال الاستشارة و التوجيه، هذه المنتجات تمثل محور التسويق البنكي كأحد أهم أنواع التسويق خاصة بعد استعماله للرقمية الحديثة و وسائل و تقنيات الاتصال ذات الجودة العالية.

[4] ذلك أن احتياطيات الصرف تمثل احد مقابلات إصدار الكتلة النقدية، و بالتالي توفر البلد على احتياطيات معتبرة من مقابلات الإصدار يضمن استقرار قيمة العملة، و بالتالي استقرار سوق النقد الذي يعتبر من أكثر الأسواق تعقيدا بالنسبة لدارسي الاقتصاد.

[5] المنظمة تتكون من اثني عشرة دولة عضوا، سبعة منها عربية، بالإضافة إلى إيران، انقولا ، الإكوادور، نيجيريا و فنزولا.

[6] كلما زادت النتائج الصافية للمؤسسات (الأرباح) كلما زادت حقوق المساهمين (التوزيعات).

[7] يعتبر البترودولار شكل من أشكال رأس المال الدولي ، و يتمثل في الدولارات حصيلة البترول، هنا فقط نشير بالذكر إلى أن حصيلة البترول كانت وسيلة للكثير من الدول في تمويل استثماراتها في الخارج (الاستثمار الأجنبي المباشر) و دول الخليج خير دليل على ذلك.

[8]- Rapport annuel 2011 de L' Association des banquiers algériens.

[9] على الرغم من أن التشريع المصرفي الجزائري ينص في المادة 09 من قانون النقد و القرض 04/10 المؤرخ بتاريخ 26 غشت 2010 على أن البنك يعتبر تاجرا في تعامله مع الغير.

[10] هذه التي تتميز بملاءة ضعيفة و قدرة محدودة على الوفاء بالتزاماتها.

[1] المسؤولية الاجتماعية للبنوك، في هذا السياق نلاحظ ارتفاع تنفيذ المشاريع الاقتصادية الحكومة، التي تدخل في إطار برامج الحكومة لدعم المجتمع و إنتاجية الأفراد مثل برامج آليات التشغيل متعددة النشاطات لتشغيل الشباب "ansej" وصندوق تأمين على البطالة" cnac والتي أسند تمويلها للبنوك العمومية.

[2] و كالات التصنيف الائتماني تصنف مناخ الاستثمار في الجزائر على انه ذا مخاطر معتبرة.

قائمة المراجع:

-بن يحي فريدة: " اقتصاد الجزائر وشروط انضمامه للمنظمة العالمية للتجارة" دار الهدى، عين مليلة الجزائر، 2009 .

-محمود حسن الوادي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2010.

-محمد احمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، دار زمزم للنشر ، الإسكندرية، مصر،2010 .

-اياضة عصام الدين احمد العولمة المصرفية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010.

-الحداد وسيم محمد، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2012.

-الربيعي حاكم محسن و راضي حماد عبد المحسن ، حوكمة البنوك وأثرها على الأداء والمخاطرة، دار اليازوري، الأردن، 2011.

-رزيق كمال و عبد السلام عقون ، سياسات إدارة الأزمة المالية العالمية، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، 2011.

-رمضان زياد، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة 4،الأردن،2013.

-العزاوي محمد عبد الوهاب وعبد السلام محمد خميس، الأزمات المالية .قديما وحديثا أسبابها ونتائجها والدروس المستفادة، دار إثراء، عمان،2010.

المقالات:

-عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الج زائري، مجلة الأكاديمية للد ا رسات الاجتماعية والإنسانية، العدد08، 2012.

-قانة زكي، تداعيات الأ زمة المالية العالمية على الاقتصاد الجزائري، مجلة أبحاث اقتصادية و ادارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 09 جوان2011.

التقارير:

-Rapport d'activité de la banque d'Algérie de fin d'exercice 2014

الملتقيات الدولية:

- المؤتمر الدولي الثاني حول":إصلاح النظام المصرفي الجزا ئري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، المنعقد أيام 11و 12 مارس2008 .

CONSULTATIVE BOARD

Prof Francoi Bono.....**French**
Prof Jean piere Detrie.....**French**
Prof Wiliam antonie.....**USA**
Prof Philip Jamas.....**USA**
Prof Amine Nahari Telet King fehad university.....**KSA**
Prof Abedelhamid manaa elsayeh snaa university.....**YEMEN**
Prof Mahmod elouadi Zarka university.....**JORDAN**
Prof Abedrazzak chahada Zaytouna university.....**JORDAN**
Prof Sali mehamed farid cairo university.....**EGYPT**
Prof Ramadan charah kawait university .....**KAWAIT**
Prof Haidar Abbas Damascus university.....**SIREYA**
Prof Farid kourtel setif1 university.....**ALGERIA**
Prof Belgacem Madi Annaba university.....**ALGERIA**
Prof Kamel Rezig blida2university.....**ALGERIA**
Prof Benhassine Nadji Constantine2 university.....**ALGERIA**
Prof Touhami Brahim Charija University.....**UAE**
Prof Abedelhafid Belarabi Elfalah university .....**UAE**
Prof Ramez TANBOR jinan university.....**LIBAN**
Prof Dreman Souliamane Dahok university .....**IRAK**

The Review publishes studies and research in the following fields: economics and administration sciences

A guide for contributors

1-An article submitted for publication should be written in Arabic or English or Frensh .it should not exceed 20 pages in length ,inclusive of figures ,drawing ,table ,appendixes ,and references.

2- The contributor must state in writing that the article submitted was not published befor and is not under consideration by any review.

3-The Review reserves the right to omit , summarize ,rewrite any sentences in the submitted article that do not suit its house style .

1- Upon the publication of his/her contribution, the writer receives a copy of the review in which the contribution is published.

2- Contributions should be tybed on one side of paper .simple spaced and with 4,5cm(one;inch)margins;it should be in Microsoft word (doc) format and traditional Arabi with 14pt font for Arabic and 12pt times new romain for English;French.

3- Two abstracts, one in Arabic and another in English ,are required, each should not exceed 150words .

4- Contributions should follow the appropriate methodology used in their individual fields .they should also follow one of the following citation and documentation styles; the MLA style or the Chicago style in the humanities(MLA Style Manual and Guide to Scholarly Publishing ;The Chicago Manual of Style),the APA Style in the Social Sciences (the Publication Manual of the American psychological Association)

-All correspondence related to the review should be addressed to:

remah@remahtrainingjo.com **or** khalidk_51@hotmail.com

confino2016@gmail.com

tel : 00962795156512 or 00962799424774

Web site : www.remahtrainingjo.com

ebsco data base : http /www. ebsco.com

EcoLink data base: http www.mandumah.com

Elmanhel data base: http// www.almanhal.com

ASKZED data base: http/www.ASKZED.com

Maarifa data base: http//www.maarifa.com

S.Book data base: http//www.theleambook.com

REMAH

Review for Research and Studies

A Refereed Review

Published by

Center For Research and Human Resources Developments Remah-Amman – Jordan

No: 24 December 2017

Paper. ISSN: 2392-5418

Electronic.ISSN:2520-7423

Legal Deposit 24352015