

رهاح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رهاح الأردن

العدد (36)

رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد 36 أيلول (سبتمبر) 2019 / الجزء الثاني

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني 24352015

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح / عمان - الأردن

مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. بالقاسم ماضي
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
الأردن	جامعة الشرق الأوسط	أ.د. محمود الوادي
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
مصر	جامعة عين شمس	أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس
لبنان	جامعة جنان	أ.د. رامز طنبور
السعودية	جامعة القصيم	أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي
ليبيا	جامعة عمر المختار	أ.د. وائل جبريل
فلسطين	جامعة القدس المفتوحة	أ.د. شاهر عبيد
الإمارات العربية المتحدة	جامعة الفلاح	أ.د. سمير البرغوثي
موريتانيا	جامعتي حائل / نواكشوط	أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو
السعودية	جامعة شقراء	أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع
		أ.د. بدر شحدة سعيد حمدان

شروط النشر

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لـمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة اسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التمهيش والإحالات ويعرض 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 بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي واستعمال أحد الأساليب التالية في الإستهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع
- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

khalidk51@hotmail.com أو remah@remahtrainingjo.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الأمريكية على الموقع
<http://isindexing.com/isi/journaldetails.php> ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع : [http /www. ebsco.com](http://www.ebsco.com)
- قاعدة ULRICHS الألمانية على الموقع :
<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429>
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع :
<http://www.google.com>
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع www.mandumah.com //
- قاعدة بيانات المنهل www.almanhal.com http//
- قاعدة ASKZED على الموقع : [http//www.ASKZED.com](http://www.ASKZED.com)
- قاعدة معرفة على الموقع : [http//www.maarifa.com](http://www.maarifa.com)
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي : [http//www.theleambook.com](http://www.theleambook.com)



July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof. Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCOhost

- REMAH Journal.
- Business Organizations Conference.

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer reviewed and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

You are welcome to announce your partnership with EBSCO on your website or in the front matter of your journal as soon as you like

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,


Mari Bergeron
Director of International Content Licensing Manager
EBSCO Information Services
mbergeron@ebSCO.com

Headquarters: 10 Estes Street P.O. Box 682 Ipswich, MA 01938 USA
Phone: (978) 356-6500 (800) 653-2726 Fax: (978) 356-6565 E-mail: information@ebSCO.com Web: www.ebsco.com





File Edit View Favorites Tools Help X Google Search Share Translate AutoFill More » Sign In

X Find: business Previous Next Options

EBSCOhost Database: Business Source Complete -- Publications

Publications

Search within this publication

Publication Details For "REMAH Journal"

Title: REMAH Journal
ISSN: 2392-5418

Publisher Information: Research & Development of Human Resources Center (REMAH)
Gardens St. Complex behind Building No.36
1st Floor, office No. 106
Amman
Jordan

Bibliographic Records: 05/01/2015 to present
Publication Type: Academic Journal
Subjects: Human Resources; Research & Development
Description: This journal specializes in Economics and Business, Finance and Accounting
Publisher URL: <http://www.remahtrainingjo.com/index.htm>
Frequency: 2
Peer Reviewed: Yes

All Issues
+ 2016
+ 2015

90%

Subject	BUSINESS AND ECONOMICS
Dewey #	330
▼ Additional Title Details	
Parallel Language Title	Remah - Review for Research and Studies
Key Features	Refereed / Peer-reviewed Website URL
Other Features	Back issues available
▼ Publisher & Ordering Details	
Commercial Publisher	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
Corporate Author	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
▼ Price Data	
JOD 10.00 subscription per year (effective 2018)	



افتتاحية العدد

نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقديم الخطى نحو العالمية، بصدر عدد 36 حيث تم دخول المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scoler)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح بالدخول إلى القواعد الأخرى بإذن الله علماً بأن المجلة موجودة بقاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على مُعامل التأثير العربي، وهذا العدد 36 فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية عدة وهي الجزائر، الأردن، السعودية، وليبيا والكويت والبحرين.

آملين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

17	أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الأردنية د. شقيري نوري موسى الأردن
39	أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات الدور المعدل لإدارة المعرفة "دراسة ميدانية على مجموعة شركات المناصير" فراس علي الزعبي أحمد يوسف الحنيطي الأردن
73	أثر الحوكمة في رفع كفاءة الافصاح الاختياري لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية "دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية" د. ايمن محمد الشنطي الأردن
117	رأس المال الزبائني وأثره على تحقيق الاستدامة دراسة تطبيقية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين الدكتورة احلام ابراهيم العيناوي / جامعة العلوم التطبيقية مملكة البحرين
143	موسوعة الصيرفة الإسلامية قراءة في المصادر واتجاهات البحث أ.د. هناء محمد هلال الحنيطي أ.د. عبد الناصر طلب نزال الزيود أ.د. ياسر عبد الكريم محمد الجوراني الأردن
175	الانتقال الطبيعي أو الحتمي من الإقتصاد الصناعي إلى إقتصاد المعرفة الدكتورة حياة نوي الجزائر

197	دور الإنفاق العام في تحقيق البعد الصحي للأهداف الانمائية للألفية في الجزائر دراسة قياسية على بعض المؤشرات الصحية للفترة 2000-2015 سمية بن عمورة أ.د / ناجي بن حسين الجزائر
221	واقع المناخ الاستثماري في الجزائر وفقا لمؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار خلال الفترة (2013-2018) لعلمي فاطمة، ملال نصيرة، دريسي يمينه الجزائر
247	التعليم كقيمة اقتصادية واجتماعية تستحق الاهتمام د / دغمان زوبير الجزائر
267	الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظر والتطبيق د . رشيد حميد زغير د. عبد الوهاب فرج عذيب ساندرا عبد الوهاب عذيب سجى عبد الوهاب عذيب الجزائر
283	السحابة الالكترونية كآلية لدعم إدارة المعرفة في منظمات الأعمال د/ زلاقي وهيبه د/فراحتية العيد الجزائر
307	تأهيل النظام المصري الجزائري في ظل التحديات الراهنة الأستاذة: هدى زمولي الأستاذ: د.عبد الله منصوري الجزائر
329	The role of civil society networks in capacity building of NGOs "Applied Study on Syrian Civil Society Organizations in Turkey - Gaziantep" DR. Abdulkadir GÜMÜŞ & Ahmet Nasif (VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ)

أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الأردنية

د. شقيري نوري موسى

Shukairi Nori Musa

الأردن

الملخص

تسعى هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في رأس المال الفكري لدى العاملين في شركة الاتصالات الأردنية من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبانة لقياس المتغيرات وقد تكون مجتمع الدراسة من الإداريين في شركة الاتصالات الأردنية ضمن مختلف المستويات الإدارية وكان حجم العينة 100 موظف إداري وبنسبة 10% من مجتمع الدراسة وقد خرجت الدراسة بنتيجة مفادها وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الانترنت) على رأس المال الفكري.

وهذا يستدعي ضرورة دعم إدارة تكنولوجيا المعلومات بالمواد اللازمة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات المحلية والعالمية والنظم بالشكل الذي يعمل على تلبية احتياجات شركة الاتصالات ونطاق عملها. وضرورة الاهتمام بإعداد البرامج التدريبية اللازمة في مجال تقنيات تكنولوجيا المعلومات وذلك لزيادة قدرات وامكانيات العاملين ولتحقيق أهداف شركة الاتصالات بكل كفاءة وفاعلية. والاهتمام كذلك برأس المال الفكري وبالعنصر البشري على وجه الخصوص من مرحلة الاستقطاب والاختيار الى مرحلة انهاء الخدمة، وذلك لما لهذه الموارد من دور بارز في تحقيق أهداف الشركة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، رأس المال الفكري، قواعد البيانات، البرامج التدريبية.

Abstract

This study aims to identify information technology impact on the intellectual capital of employees in Jordan Telecom Company to achieve the study objectives and test its hypotheses.

A questionnaire was designed to measure the variables. The study population included Jordan Telecom managers from various administrative levels. The sample size equal (100) manager employees

The study results there is a statistically significant impact between the use of information technology(hardware, databases, Internet networks) and intellectual capital.

The recommendations, the researcher recommended as follow:

-The need to support IT management with the necessary hardware, software, databases, local, global networks, and systems in a way that meets the needs of the company and its scope of work, and there is need to for necessary training programs in the field of information technology technologies to increase the capabilities, capabilities of employee to achieve the objectives of the communications company efficiently and effectively, and there needs to pay attention to intellectual capital, and human element, particular from the stage of polarization and selection to the phase of separation , because these resources have a prominent role in achieving the objectives of the company

Key words: information technology, intellectual capital, databases, and training program.

مشكلة الدراسة :

إن مشكلة هذه الدراسة تنطلق من محاولة التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في رأس المال الفكري لدى العاملين في شركة الاتصالات الأردنية، وعليه فقد تم صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية :

- هل هناك أثر لاستخدام قواعد البيانات على رأس المال الفكري للموظفين ؟
- هل هناك أثر لاستخدام شبكات الانترنت على رأس المال الفكري للموظفين ؟
- هل هناك أثر لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على رأس المال الفكري للموظفين ؟

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة الحالية في محاولتها التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الأردنية حيث أن الدراسات السابقة في هذا المجال نادرة من جهة كما أنها تتناول انتشار تكنولوجيا المعلومات لوحدها من جهة أخرى بمعنى إنها لم تربط بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري. وعليه يمكن القول ان أهمية الدراسة تكمن فيما يلي :

- محاولة التعرف على أهمية الموارد البشرية في المنظمات.
- إبراز اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رأس المال الفكري لدى الموظفين.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الانترنت، نظم المعلومات الإدارية، التدريب على تكنولوجيا المعلومات) على رأس المال الفكري.

فرضيات الدراسة :

تتضمن الدراسة فرضية رئيسية مفادها ان هناك اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الاردنية .
ويتفرغ من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :
H01: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام الاجهزة والبرمجيات على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الاردنية .

- H02 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام قواعد البيانات على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الاردنية .
- H03 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام شبكات الانترنت على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الاردنية .
- H04 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات الادارية على رأس المال الفكري لدى الموظفين في شركة الاتصالات الاردنية .

التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة.

تكنولوجيا المعلومات: هي عبارة عن جميع أنواع الاجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً بين الاطراف ذات العلاقة (الرعود، 2007).

ادارة الموارد البشرية: هي احدى الوظائف الادارية التي تعنى باستخدام الفاعل للموارد البشرية العاملة وذلك من حيث الاستقطاب والاختيار والتدريب وتنمية المهارات وذلك لزيادة معدلات الاداء ورفع الروح المعنوية والحد من دوران العمل (الزعبي، 2010).

الاجهزة والبرمجيات: تمثل المعدات المادية والاورام التفصيلية التي تستخدم في عمليات الادخال والمعالجة والخراج للمعلومات (سالم، 2013)

قواعد البيانات: مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة على شكل جداول مترابطة مع بعضها البعض بعلاقات تبادلية (الرعود، 2007).

شبكات الانترنت: عبارة عن نظام كبير من شبكات الحواسيب المربوطة مع بعضها على امتداد العالم بواسطة الكاميرات وخطوط الهاتف والاقمار الصناعية (طلبه، 2010).

نظم المعلومات الادارية: اسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر تساعد بالتنبؤ بالمستقبل وعادة ما تكون مرتبطه بعمليات المنظمة الداخلية وبيئتها الخارجية لمساعدتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة والعمليات الاخرى (سالم، 2013).

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الاداريين في شركة الاتصالات الاردنية ضمن مختلف المستويات الادارية والذين يحملون مختلف المؤهلات العلمية ، والبالغ عددهم (1000) موظف وموظفة. وتشمل عينة الدراسة على 10% من الاداريين في شركة الاتصالات الاردنية، ضمن مختلف المستويات الادارية، والذين يحملون مختلف المؤهلات العلمية، والبالغ عددهم (100) موظف وموظفة.

ثبات أداة الدراسة:

من اجل التحقق من ثبات الاداة تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من (30) من الاداريين ممن تنطبق عليهم خصائص مجتمع الدراسة وحساب ثبات الاتساق الداخلي من خلال معامل الفا كرونباخ ، والذي بلغ (0.81) .

الاطار النظري للدراسة

اولا: المعلومات :عادة ما ينظر الى المعلومات على انها العنصر الاساسي للخطط التنموية ، والمصدر الحيوي الذي يمكن المنظمات من اداء اعمالها المختلفة بكفاءة وفاعلية، وما ذلك الا بسبب الاعتماد المتزايد على المعلومات ، وعلى اعتبار انها (اي المعلومات) تشكل القاعدة الاساسية لاتخاذ القرارات الادارية (الحميدي ، 2009) ويعرف آخرون المعلومات على انها عبارة عن بيانات تمت معالجتها ، وذلك بغرض تحقيق هدف معين (البكري ، 2012) .

اما علم المعلومات فيعرف على انه عملية تجميع ومعالجة وتخزين وبث واسترجاع لمختلف انواع المعلومات وعادة ما يرتبط هذا العلم باستخدام الحاسب الالي الذي اسهم في سرعة ودقة معالجة المعلومات (غالب ، 2008) .

خصائص المعلومات الفعالة: لكي تكون المعلومات فاعلة وتسهم في القرارات بشكل كفؤ لا بد وان تنصف بمجموعه من الخصائص والتي يمكن اجمالها بما يلي: (اسماعيل، 2014)

- المناسبة (ذات الصلة بالموضوع): مما يعني ان تكون المعلومات ذات صلة بموضوع اتخاذ القرار.

- الوقت المناسب : فينبغي في المعلومات ان تكون اكثر حداثة ووقتية .

- الكفائية والكمال : لإغراض صناعية القرار المناسب يحتاج متخذي القرارات الى كافة المعلومات ذات العلاقة بالمهمة المطلوبة .
- المرونة وتقليل حالة عدم التأكد: فلا بد ان تتوفر معلومات جيدة لمواجهة اي عناصر مفاجئة قد تظهر امام متخذ القرار.

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات :إن الأمل معقود على تكنولوجيا المعلومات في تفتيح مجالات المعرفة والإبداع ، بما تنتجه هذه التكنولوجيا ت من وسائل وأدوات وطرق مستحدثة عدة لإقتناء المعرفة واستيعابها وتوظيفها بالشكل الذي يخدم الإنسان ومسيرته المستقبلية، ولقد اختلف الكتاب والباحثين الإداريين في إعطائهم لتعريف واحد لتكنولوجيا المعلومات فمنهم من عرفها بأنها: "علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة واستخدامها للمساعدة في اصال المعارف الانسانية والاجتماعية والعلمية الى المستفيدين (النجار 2011) .

ومنهم من يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "جميع أنواع الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها الكترونياً على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة" (البكري 2012) .

في حين عرفها آخرون بأنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها وارسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين (Carter and Sinclair ، 2005) . ويرى آخرون بأن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر على استخدام آلات التكنولوجيا الحديثة فحسب ، بل تمتد الى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات الى مخرجات . (ياسين، 2009)

ثالثاً: رأس المال الفكري : أصبحت المعرفة المفتاح الأساسي لتطور اقتصاديات الدول وكذلك للمنظمات سواء كانت ذات إنتاج سلمي أو خدمي. كذلك أصبحت ظاهرة البحث عن المتخصصين الماهرين (إداريين وفنيين) سمة من سمات الاقتصاد المعرفي. وتشير الإحصاءات في مختلف دول العالم غلى أن هناك ميل كبير في نمور الوظائف ذات الطابع المعرفي. وتشكل هذه الوظائف قوة عظيمة للمنظمات وعامل مساعد في بقائها ومنافستها في السوق الذي يتسم بحركة تطويرية سريعة. والملاحظ أن المنظمات الناجحة في العالم

الصناعي المتقدم هي منظمات ذات اهتمام كبير بالمعرفة حيث تشكل لها هذه المعرفة ميزات تنافسية كبيرة.

إن عملية إدارة المعرفة وبما تتضمنه من تخطيط على المديات المختلفة وما تتطلبه من تنظيم ورقابة وتوجيه تعتبر حاسمة في بناء راس المال المعرفي وتنمية والاستفادة مما يتولد منه من إبداع تكنولوجي يتجسد في تقديم منتجات أو تحسين هذه المنتجات أو ابتكار عمليات إنتاجية لم تكن معروفة أو تحسين ما هو موجود من اساليب إنتاجية إن عملية نقل وهضم وإنتاج المعرفة تشكل دورة جديدة تزامن دورة حياة المنظمة التقليدية المعروفة (جواد، 2009).

مفهوم المعرفة :

ليست المعرفة بالمفهوم الجديد والطارئ في الفكر الإنساني سواء العربي أو الإسلامي أو الغربي. فقد حظيت باهتمام الفلاسفة والمفكرين منذ العهود القديمة. ويشير تراث الفلسفة اليونانية القديمة إلى كثير من العلماء والفلاسفة الذين أغنوا حقل الفلسفة بأفكارهم حول المعرفة والحكمة، ونفس الشيء يقال عن الفلاسفة المسلمين والعرب الذي استفادوا ممن سبقهم في الأمم الأخرى، فضلاً عن إضافتهم المميّزة، ولكن المعرفة في إطار العلوم الإدارية والاقتصادية أصبحت موضوعاً حيويّاً في العصر الحديث، وظهر مصطلح إدارة المعرفة (KM) ليضعها على قدم المساواة مع الأصول المادية الملموسة الأخرى، ومن ثم اعتبارها أهم الأصول في منظمات الأعمال في عالم اليوم لدرجة أنها تمثل الميزة التنافسية الرئيسية في ظل الاقتصاد الرقمي.

إن تراكم المعرفة المنظمة عبر الزمن والتي تمكن الشركات من الوصول على مستويات عميقة من الفهم والإدراك الذي يقوم على الفطنة والذكاء في الأعمال.

(Bollinger and Smith, 2010)

أنواع المعرفة :

إن تقسيم المعرفة إلى نظرية وتطبيقية عملية موجود منذ نشأة العلوم فالمعرفة النظرية قائمة على جمع وتفسير الحقائق بهدف الوصول على مبادئ ونظريات علمية يتم إثباتها ببراهين عقلية وفلسفية أما المعرفة التطبيقية فإنها تطورت بفعل التجارب العلمية والحقائق المطلقة والخبرات العملية والممارسة بهدف الوصول على حقائق مطلقة ثم إثباتها بشكل دقيق.

وبذلك تراكمت لدى هذه المنظمات معرفة تطبيقية من نوع آخر. وهذه المعرفة التطبيقية جعلت منظمات الأعمال تتبارى في تجسيدها في منتجاتها وخدماتها كإبداعات في بيئة تنافسية مفتوحة. ولكن ها التصنيف للمعرفة هو تصنيف قديم طغى عليه في أدبيات إدارة المعرفة اليوم تصنيف آخر يقول بأن المعرفة هي إما ضمنية Tacit أو صريحة Explicit. فالصريحة تمثل معرفة تتسم بالوضوح والتحديد الدقيق ويعبر عنها بسهولة كما أنها تخلو من الغموض والإبهام ويمكن تشفيرها وتخزينها في قواعد البيانات (Jung et. 2002, p.481)

راس المال المعرفي:

لقد شاع استخدام مفهوم راس المال الفكري (أو المعرفي) Intellectual Capital (IC) في التسعينات من القرن الماضي وأصبح بنظر غليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للشركات قبل هذا التاريخ. (Stewart, 2009, p.5)

ولقد تطور استخدام هذا المفهوم ليمثل القدرة العقلية التي تمتلكها الشركات والتي لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنظمات المنافسة، ويرى الباحث Spinder أن راس المال الفكري يتمثل بامتلاك المنظمة لنخبة متميزة م العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام انتاجي متطور ولها القثدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة (Quinn, et. Al, 2008, p.64).

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقرات درجة راس المال الفكري، كما تم تحديد رتب هذه المتوسطات وتحديد درجاتها.

1. مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس مدى

استخدام تكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تستخدم شركة الاتصالات الاردنية أساليب التكنولوجيا الحديثة	3.45	1.02	2	متوسطة
2	يوجد دائرة لتكنولوجيا المعلومات أو نظمها في الشركة	3.59	0.97	1	مرتفعة
3	تتوافر مرونة خاصة لدعم برامج البحث والتطوير	3.12	1.25	4	متوسطة
4	تتم عمليات التحديث والتكوير على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر	3.13	1.10	3	متوسطة
5	يتوفر عدد كاف من الأشخاص المؤهلين للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات	2.91	1.05	5	متوسطة
	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات بشكل عام	3.24	0.87	-	متوسطة

يلاحظ من الجدول (1) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات بشكل عام، كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات 3.24.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس ما بين (3.59 – 2.91) بانحرافات معيارية ما بين (1.25 – 0.97) ، وقد بلغ المتوسط الحسابي للفقرة الثانية أعلى هذه المتوسطات (3.59) وهي درجة تعتبر مرتفعة، مما يشير على وجود دائرة خاصة لتكنولوجيا ونظم المعلومات في شركة الاتصالات، وهذا يعني أن اللجنة الأساسية أو البنية التحتية لهذه التكنولوجيا متوفرة في شركة الاتصالات الاردنية وما عليها سوى استغلالها على النحو الأمثل .

2. الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في شركة الاتصالات

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس الأجهزة

والبرمجيات المستخدمة في الوزارات

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
6	يتوفر العدد الكافي من الأجهزة في شركة الاتصالات	3.17	1.01	3	متوسطة
7	توفر الأجهزة والبرمجيات المستخدمة القدرات الكافية لأداء العمل	3.19	0.94	2	متوسطة
8	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الاستخدام	3.45	0.92	1	متوسطة
9	تقدم الأجهزة والبرمجيات المعلومات المناسبة في الوقت المناسب	1.26	1.05	5	منخفضة
10	تقدم الأجهزة والبرمجيات المعلومات الشاملة المطلوبة	3.14	1.06	4	متوسطة
	الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في شركة الاتصالات	3.22	0.82	-	متوسطة

يلاحظ من الجدول (2) أن إجابات افراد عينة الدراسة على فقرات مقياس الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في شركة الاتصالات بشكل عام كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في شركة الاتصالات الاردنية 3.22 .

وقد تبين من خلال المتوسطات الحسابية أن جميع درجات الفقرات كانت ذات درجات متوسطة، وهذا يعكس حقيقة توفر الأجهزة والبرمجيات في شركة الاتصالات إلى حد ما، واستثنيت من ذلك الفقرة التاسعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة 1.26 وهي درجة تعتبر منخفضة .

3. نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في شركة الاتصالات

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس نظم

المعلومات الإدارية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
11	تستخدم شركة الاتصالات أنظمة المعلومات الإدارية المناسبة للعمل	3.63	1.08	1	مرتفعة
12	يسهم النظام بسرعة الوصول للمعلومة	3.48	1.12	2	متوسطة
13	يسهم النظام في توفير المعلومات الحديثة المتطورة	2.86	0.96	5	متوسطة
14	يوفر النظام المعلومات شاملة متكاملة	2.94	0.97	4	متوسطة
15	توفر شركة الاتصالات التدريب الكافي على أنظمة المعلومات المستخدمة فيها	3.05	0.93	3	متوسطة
	نظم المعلومات الإدارية	3.19	0.80		متوسطة

يلاحظ من الجدول (3) ان إجابات افراد عينة الدراسة على مقياس نظم المعلومات الإدارية بشكل عام كانت ذات درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.19. وقد تبين من خلال المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المقياس أن جميعها كانت ذات درجات متوسطة باستثناء الفقرة 11 الذي تعتبر ذات درجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.63، وهذا يسير إلى ملائمة النظم المستخدمة في الشركة مع طبيعة عمل الشركة .

4. شبكات الانترنت في شركة الاتصالات

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس

شبكات الانترنت المستخدمة في الشركة

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
16	تستخدم شركة الاتصالات شبكات حاسوب محلية تربط بين اقسامها ودوائرها المختلفة	2.98	1.98	2	متوسطة
17	تستخدم شركة الاتصالات شبكات حاسوب تربطها مع وزارة التخطيط الأخرى	2.39	1.38	5	متوسطة
18	تغطي الشبكات التي تستخدمها شركة الاتصالات مختلف مناطق المملكة	2.77	1.76	3	متوسطة
19	تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة والسرعة	3.11	1.11	1	متوسطة
20	تعتمد على المعلومات المتوفرة من الشبكات في مختلف عمليات شركة الاتصالات (تخطيط، إتخاذ قرارات..)	2.69	1.68	4	متوسطة
	شبكات الانترنت المستخدمة في شركة الاتصالات	2.79	0.99		متوسطة

يلاحظ من الجدول (4) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس استخدام شبكات الانترنت في الوزارات) كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المقياس بشكل عام 2.79 .

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.11 – 2.39) وانحرافات معيارية متراوحة ما بين (1.98 – 1.11) وهي جميعها تعتبر ذات درجة متوسطة، وقد كان أعلى المتوسطات الحسابية للفقرة التاسعة عشر بمتوسط حسابي 3.11 وهو ما يدل على أن الشبكات تمتاز بالسرعة وسهولة الاستخدام حتى تمكن المستفيدة منها من استخدامها بالشكل الأمثل فاعلية ، في حين بلغ اقل المتوسطات الحسابية للفقرة السابعة عشر وهي أيضاً ذات درجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.39 وهو ما يشير إلى ضرورة ربط شركة الاتصالات مع بعضها البعض من خلال شبكة الانترنت لتسهيل تبادل المعلومات وتوفيرها في الوقت والمكان المناسب .

5. قواعد البيانات المستخدمة في شركة الاتصالات :

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس

قواعد البيانات

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
21.	تتوفر في شركة الاتصالات نظم وقواعد بيانات .	3,27	1,04	5	متوسطة
22.	يوجد هناك تحديث وتجديد على قواعد البيانات .	2,08	1,06	6	متوسطة
23.	تتصف قواعد البيانات بالشمولية .	2,91	0,90	7	متوسطة
24.	استخدام قواعد البيانات يسهم في تحسين أداء شركة الاتصالات	3,75	0,99	3	مرتفعة
25.	يسهم استخدام قواعد البيانات في توفير المعلومات	3,77	1,00	2	مرتفعة
26.	يسمح استخدام قواعد البيانات في سرعة اتخاذ القرارات	3,59	1,08	4	مرتفعة
27.	يسهم استخدام قواعد البيانات في توفير المعلومات بكلفة أقل وسرعة أعلى (اختصار الوقت) .	3,83	1,08	1	مرتفعة
قواعد البيانات		3,46	0,77		متوسطة

يلاحظ من الجدول (5) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس (قواعد البيانات المستخدمة في شركة الاتصالات) بشكل عام قد كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.46 وهذا يؤكد على أهمية قواعد البيانات في أداء أعمال الشركة.

6. التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مقياس التدريب

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
28	تتوفر البرامج التدريبية الملائمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات	2.93	1.07	2	متوسطة
29	عملية التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات مستمرة	2.80	1.01	3	متوسطة
30	عملية التدريب على تقنيات تشمل جميع المستويات الإدارية	2.65	1.02	4	متوسطة
31	عملية التدريب تؤدي إلى زيادة القدرة على مواكبة التطورات	3.63	1.16	1	مرتفعة
	قواعد البيانات	3.00	0.89		متوسطة

يلاحظ من الجدول (6) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس (التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات) بشكل عام كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.00)، وقد كانت متوسطات فقرات هذا المقياس ذات درجات متوسطة باستثناء الفقرة (31) حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.63)، بانحراف معياري (1.16) وهي درجة تعتبر مرتفعة، وهذا ما يشير إلى وجود قناعة راسخة لدى أفراد عينة الدراسة حول ما للتدريب من أهمية قصوى في مواكبة المستجدات والتطورات التي تحدث في بيئة العمل، مما يؤكد ضرورة الاستفادة منه، وتسخيره بالشكل الصحيح والمناسب لاستغلال تكنولوجيا المعلومات.

7. رأس المال الفكري

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات رأس المال الفكري

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
متوسطة	10	1.01	3.03	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز العاملين.	1
متوسطة	9	1.06	2.88	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة المعرفة الإدارية لدى العاملين.	2
متوسطة	8	0.96	2.86	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرفع من مستوى المعرفة البشرية.	3
متوسطة	2	1.16	2.78	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في ابداع العاملين.	4
متوسطة	6	1.17	2.57	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية خبرات العاملين.	5
متوسطة	12	1.22	2.73	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين التحصيل العلمي لدى العاملين.	6
متوسطة	5	1.31	3.14	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين نشاطات العاملين.	7
متوسطة	1	1.05	2.69	يسهم استخدام التكنولوجيا في السيطرة على مصادر المعرفة المختلفة .	8
منخفضة	8	1.15	2.41	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تاطير المعرفة البشرية وتنظيمها.	9
متوسطة	3	1.33	2.78	التطور التكنولوجي له أثر على ترتيب المعرفة البشرية واستثمارها .	10
متوسطة	5	1.19	2.60	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز العاملين.	11
متوسطة	10	1.20	2.69	يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة المعرفة الادارية لدى العاملين .	12
متوسطة		1.15	2.76	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول (7) أن اجابات افراد عينة الدراسة على فقرات مقياس (رأس المال الفكري) بشكل عام كانت ذات درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78) .

اختبار الفرضيات :

أولاً : الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها :
استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها ، وقد اعتمدت قاعدة القرار التالية :

أ. قبول الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل 0.05 .

ب. رفض الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 .

وفيما يلي عرض للنتائج :

نتائج اختبار الفرضية الأولى :

1- لا توجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري .

لاختبار هذه الفرضية يتم استخدام تحليل الانحدار البسيط ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل عام رأس المال الفكري ، والجدول (8) يبين معامل الارتباط ونسبة التباين المفسر (R^2) وقيمة ف ومستوى الدلالة .

جدول (8)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية H_0
0.74	0.55	154.72	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.74) ، وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (55%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المتعمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري .

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وبين رأس المال الفكري .

جدول (9)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية H_0
0.55	0.30	54.77	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين استخدام الأجهزة والبرمجيات ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.55) وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (30%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام الاجهزة والبرمجيات وما بين رأس المال الفكري خصوصاً اذا ما اتصفت البرامج المستخدمة بحدائتها وسهولة استخدامها .

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين استخدام قواعد البيانات ورأس المال الفكري

جدول رقم (10)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية H_0
0.66	0.44	96.79	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين استخدام قواعد البيانات ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.66) وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (44%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية

العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام قواعد البيانات وما بين رأس المال الفكري حيث أن استخدام هذه القواعد يسهم في سرعة تسجيل البيانات و استرجاعها بدقة عالية وبكميات كبيرة كما وتمتاز بسهولة استخدامها وينعكس على فاعلية أداء وظائف الموارد البشرية .

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين استخدام شبكات الانترنت وبين رأس المال الفكري .

جدول (11)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية H_0
0.64	0.41	88.47	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين استخدام شبكات الانترنت ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.64) وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (41%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يشر الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام شبكات الانترنت وبين فاعلية وظائف رأس المال الفكري .

الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ورأس المال الفكري .

جدول (12) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية H_0
0.58	0.34	64.27	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.58) وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (34%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام نظم المعلومات الادارية ورأس المال الفكري والتي عادة ما تؤدي الى السرعة والدقة في اداء العمل والى تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية كما وتسهم في خفض التكاليف وتحد من استخدام الملفات الورقية التي عادة ما تأخذ حيز كبير في الوزارة .

الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ما بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري .

جدول (13) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

معامل الارتباط	نسبة التباين المفسر (R^2)	قيمة ف الحسوبة	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية Ho
0.67	0.45	101.72	0.000	رفض

لقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لحساب العلاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.67) وبلغت نسبة التباين الذي يفسر استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) من تباين رأس المال الفكري (المتغير التابع) (45%) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى أقل من (0.05) ، وبالتالي وحسب قاعدة القرار المعتمدة لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري حيث أنه كلما زاد التدريب على وسائل وتقنيات تكنولوجيا المعلومات كلما زادت فاعلية أداء وظائف رأس المال الفكري .

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- اثبتت نتائج الاختبارات وجود أثر ذا دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري .
- اثبتت نتائج الاختبارات وجود أثر ذا دلالة احصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات ورأس المال الفكري .
- اثبتت نتائج الاختبارات وجود اثر ذا دلالة احصائية ما بين استخدام قواعد البيانات ورأس المال الفكري .
- اثبتت نتائج الاختبارات وجود أثر ذا دلالة احصائية بين استخدام شبكات الانترنت ورأس المال الفكري .
- اثبتت نتائج الاختبارات وجود أثر ذا دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية ورأس المال الفكري .
- اثبتت نتائج الاختبارات وجود أثر ذا دلالة احصائية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري .

ثانيا : التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة ، فإن الباحث يوصي بما يلي :
- 1- ضرورة دعم ادارة تكنولوجيا المعلومات بالمواد اللازمة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات المحلية والعالمية والنظم بالشكل الذي يعمل على تلبية احتياجات شركة الاتصالات ونطاق عملها.
 - 2- ضرورة الاهتمام بإعداد البرامج التدريبية اللازمة في مجال تقنيات تكنولوجيا المعلومات وذلك لزيادة قدرات وامكانيات العاملين ولتحقيق أهداف شركة الاتصالات بكل كفاءة وفاعلية.
 - 3- ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري وبالعنصر البشري على وجه الخصوص من مرحلة الاستقطاب والاختيار الى مرحلة انهاء الخدمة، وذلك لما لهذه الموارد من دور بارز في تحقيق اهداف الشركة.
 - 4- ضرورة توعية المديرين والعاملين بالمزايا والمنافع التي يمكن للشركة ان تجنيها اذا ما استخدمت تكنولوجيا المعلومات ، وضرورة ابراز الفوائد التي يمكن ان تحققها هذه شركة الاتصالات في مجال رأس المال الفكري في حالة استثمار تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال.
 - 5- ضرورة وجود وحدات ادارية متخصصة بتكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصالات المختلفة وذل للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات بصورة أكثر جدية من حيث المفهوم وأهمية العمل.

المصادر والمراجع

1. سالم ، فؤاد الشيخ ، المفاهيم الادارية الحديثة ، ط6 ، مركز الكتب الأردني ، عمان ، 2013 .
2. الزعبي ، فايز ، الرقابة الادارية في منظمات الاعمال ، منشورات جامعة مؤتة ، الأردن ، 2010 .
3. الرعود ، محمد ، اثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على فعالية الرقابة الادارية في القطاع العام الاردني ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة آل البيت ، الاردن 2007 .
4. جواد ، شوقي ناجي ، سلوكيات الانسان وانعكاساتها على ادارة الأعمال ، دار الحكمة 2009 .
5. الحميدي ، نجم ، نظم المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
6. سويلم ، محمد نبهان ، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، مصر ، 2011 .
7. طلبه ، محمد فهمي ، الحاسب ونظم المعلومات الادارية ، المكتب المصري الحديث ، القاهرة ، مصر ، 2009 .
8. ياسين ، ياسين غالب ، نظم المعلومات الادارية ، دار البازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2009 .
9. البكري ، محمد ، مقدمة في نظم المعلومات ، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية ، مصر ، 2012 .
10. اسماعيل ، محمد السيد ، نظم المعلومات الادارية لاتخاذ القرارات الادارية ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 2014 .
11. النجار ، فريد ، وظائف الافراد وتنمية الموارد البشرية ، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية ، مصر ، 2011 .

12. April, Kurt A., "Guidelines for Developing a K-Strategy" , Journal of knowledge management, Vol. 6, no. 5 , 2005.
13. Bollinger, Audrey S. and Robert D. Smith " Managing Organizational Knowledge as a Strategic Asset", Journal of Knowledge Management , Vol. 5 No. 1 , 2010 .
14. Bueno campos , Eduardo and Pas Salmador Sanchez , "Knowledge Management in the Emerging Strategic Business Process : Information , Complexity , and Imagination " , Journal of knowledge management , vol. 7 no,2, 2003 .
15. Jang, Seung Kwon et., "Knowledge Management and process Innovation : the Knowledge Transformation Path in Samsung SDI", Journal of knowledge management , vol.6 no.5 , 2002 .
16. Kakabdse , nada K. et. Al, "Reviewing the Knowledge Management Literature: Towards a Taxonomy" , Journal of Knowledge management , Vol.7 No.4, 2003.
17. O'Dell C. and Jackson C., "If only we know what we know: the transfer of internal knowledge and best practice", free press, New York, 2007.
18. Prahalad C. K. and Hamel G., "Strategy as a field of study: why search for a new paradigm" , Strategic management journal , vol. 15, 2008.
19. Quinn G.B. et. Al, "Managing professional intellectual : management the most of best " , Harvard business review , March – April , 2008 .
20. Stewart T. A., "Intellectual Capital : The new wealth of organizations", Business Quarterly, vol.3 , 2009 .
21. Wiig K.M. et. Al, "Supporting knowledge management ; A selection of methods and techniques" , Expert systems with applications vol.13, no.1 , 2007 .

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات الدور المعدل لإدارة المعرفة "دراسة ميدانية على مجموعة شركات المناصير"

فراس علي الزعبي أحمد يوسف الحنيطي

الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) وأثرها في إدارة الإنتاج والعمليات بأبعادها المتمثلة بـ (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الأساليب التنافسية)، بالإضافة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحسين أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (21) شركة صناعية وعددهم (1350) موظفاً، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (320) موظفاً خضع للتحليل (300) استبانة بنسبة استجابة بلغت (94%) وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير، كما توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تُعدّل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير، وقدمت الدراسة توصيات أهمها الاهتمام بشكل أكبر بمواكبة التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي في مجال المعدات وتخفيض كلفة استخدام المعدات إلى أدنى مستوى ممكن وذلك استناداً لمفهوم الخبرة والاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة المتاحة، ومحاولة التوسع والدخول إلى أسواق عالمية جديدة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، إدارة الإنتاج والعمليات، إدارة المعرفة، مجموعة شركات المناصير.

The Impact of Applying TQM Principles in Production Management and Operations the Mderateo Role of knowledge Management "Field Study on Al-Manaseer Group"

Feras Ali Alzu'bi

Ahmad Yousef AL-Hunaiti

Abstract

This study aimed to identify the impact of TQM in terms of their dimensions (Continuous Improvement, Focus on the Customer, Support Senior Management) And its impact on the Production and Operation Management in their dimensions (supply chain management, Just in Time, Competitive Priorities) In addition to knowing of the role of knowledge management in improving the impact of the application of the principles of TQM in production and operations management in the Manaseer Group of Companies, The study population consists of all employees in (21) industrial companies reached (1350) employees, The study selected a simple random sample Included (320) employees, followed by an analysis of (300) questionnaire, With a response rate of (94%), The results of the study showed that there is a statistically significant effect of TQM in terms of all dimensions in impact on the Production and Operation Management in all their dimensions, The study also concluded that knowledge management modifies the impact of the application of the principles of TQM in terms of their combined dimensions in the management of production and operations in terms of their dimensions combined in the group of companies Manaseer, The study recommended the most important attention to keep pace with the progress and scientific and technological development in the field of equipment, and to reduce the cost of using the equipment to the lowest possible level, based on the concept of experience and optimal use of the available resources of the institution, and try to expand and enter new world markets.

Keywords: Total Quality Management, production and operations management, knowledge management, Manaseer group.

مقدمة

احتلت إدارة الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة أهمية خاصة سواءً على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي، مما جعلها تحظى بأهمية إستراتيجية على مستوى المنظمات في القطاع العام والخاص، ونظراً لكون الجودة الشاملة تعيش اليوم عصراً يشهد تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة القطاعات، فإن المنظمات تسعى إلى الإرتقاء إلى معدلات الأداء المتميز ورفع مستوى جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعميل وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة المرتبطة بإدارة الإنتاج والعمليات.

كما شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة نواحي الحياة ومن أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال المعرفي والتكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بإدارة المعرفة وعملية إكتسابها وتطبيقها ومشاركتها، لا سيما مع ظهور شبكة الإتصال وتطور تكنولوجيا المعلومات وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة الى أعمال إلكترونية، وزيادة التحول المعرفي الرقمي والتكنولوجي للمنظمات (النجار، 2008، 16).

من هنا سوف يقوم الباحثين بإجراء هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات، وأيضاً معرفة دور إدارة المعرفة في تعديل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير

مشكلة الدراسة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الآليات والوسائل التي قد يتم من خلالها تنفيذ العمليات الإنتاجية بكفاءة، بالإضافة الى الدور الذي تقدمه إدارة المعرفة؛ باعتبارها مفتاح الوصول إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتلعب الدور الرئيس في تطوير العمليات الإنتاجية؛ من خلال توفير المعلومات اللازمة لذلك (Chen & Change, 2011). وقد شكّل هذا دافعاً للباحثين لإجراء هذه الدراسة، ومن هنا تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية؛

1. ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير.

2. ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير.
3. ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير.
4. ما دور إدارة المعرفة في تعديل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في منظمات الأعمال، حيث تأتي الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال تناولها لأهم المبادئ التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة والمتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا)، كما تناولت هذه الدراسة وظائف إدارة الإنتاج والعمليات المتمثلة بـ (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الأسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير. وتبرز أهمية هذه الدراسة أيضاً من كونها تناولت مجموعة شركات المناصير التي تعتبر من الشركات الرائدة في البيئة الاقتصادية الأردنية، حيث تلعب شركات المناصير دوراً مهماً في تغطية احتياج السوق الأردني من خلال ما تقدمه من مجموعة واسعة في مجال الباطون والحديد والصلب والزيوت والمحروقات بالإضافة الى المساهمة في توظيف القوى العاملة. وتمثل الدراسة الحالية من خلال نتائجها محاولة لإثارة اهتمام الشركات المبحوثة على وجه الخصوص في تناولها لهذه المواضيع الحديثة، ومن ثم زيادة إدراك المستويات الإدارية العليا لأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأثر الذي تلعبه في إدارة العمليات الإنتاجية في مجموعة شركات المناصير.

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجموعة شركات المناصير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2. التعرف إلى مستوى إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3. التعرف إلى دور إدارة المعرفة في تعديل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الأسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير".

وينبثق عن الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى H01.1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير".

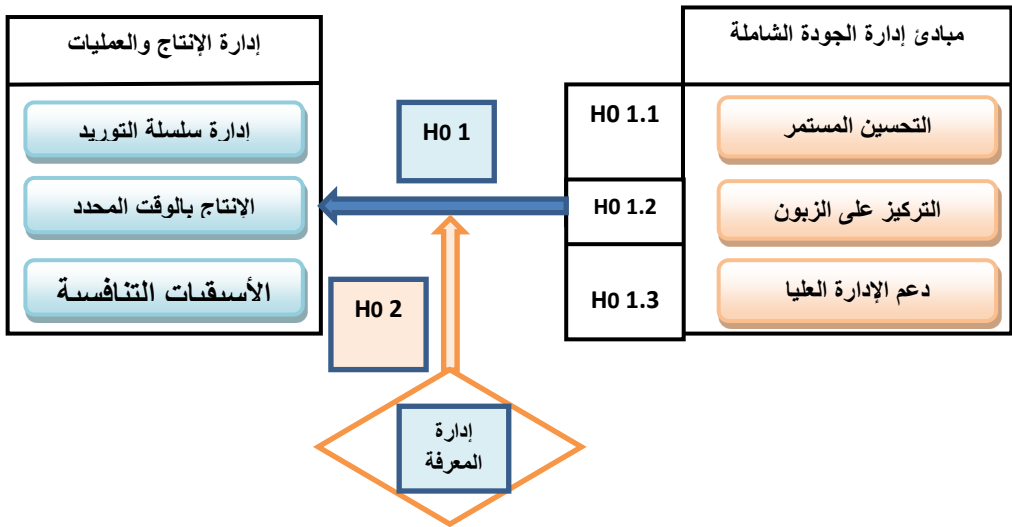
الفرضية الفرعية الثانية H01.2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير".

الفرضية الفرعية الثالثة H01.3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير".

الفرضية الرئيسية الثانية H02: "لا تُعدّل إدارة المعرفة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير.

أنموذج الدراسة

شكل (1.1) أنموذج الدراسة



المصدر: أعداد الباحثين بالاستناد إلى:

المتغير المستقل: (السالم والعلاونة (2006)؛ محسن والدعيمي (2012)؛ Jaafreh & Alabdallat (2013)؛ (Agus & Hassan (2011)؛
المتغير التابع: هديات، (2016)؛ (Ademei, (2010)؛ (Joseph, (2012)؛ Porter, (2009)

الإطار النظري والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة (يحيوي، 2015) بعنوان: "تطوير نموذج لمدخل العمليات الانتاجية المتكاملة لتحقيق التنافسية في المؤسسات لصناعية" دراسة حالة مؤسسة جنرال كابل بالجزائر". قارنت هذه الدراسة بين أنظمة إدارة العمليات الأكثر شيوعاً، وتطوير نموذج لمدخل العمليات الانتاجية المتكاملة، توصلت الدراسة إلى أن مزج الاساليب المختلفة لإدارة العمليات تعتبر من أفضل الطرق للتحكم بكل من المخزون و الانتاج معاً، والسيطرة على الطاقات و الكميات المنتجة والمخزون بأشكاله المختلفة، وخفض التكاليف وبالتالي زيادة القدرة التنافسية في المؤسسة، ووصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات المتمثلة في توافر هيئات متخصصة من اجل تطبيق نظام متكامل من شأنه زيادة تنافسية المؤسسات وزيادة رضا الزبائن، وكذلك انشاء البيانات الضرورية لتوافر المدخلات الضرورية لهذا النظام.

دراسة (عبدالله ، 2014) بعنوان : "إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الإستراتيجيات التنافسية للشركات : دراسة تطبيقية علي شركات القطاع الخاص الحائزة علي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز". هدفت الدراسة الي التعرف علي واقع إدارة الجودة الشاملة والإستراتيجيات التنافسية التي تتبعها شركات القطاع الخاص الحائزة علي جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في مجال الصناعة بالأردن والبالغ عددها (109) شركات، توصلت الدراسة إلي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة بأبعادها الثلاث (جودة الأداء ، التركيز علي الزبون، التحليل المستمر) في تحقيق الميزة التنافسية، وقد جاء بُعد جودة الأداء الأكثر تأثيراً، يليه بُعد التركيز علي الزبون، في حين أظهر بُعد التحسين المستمر ضعيف التأثير للغاية ، وبينت الدراسة ايضا ان الشركات لم تعتمد في بناء مزاياها التنافسية علي تحقيق إستراتيجية القيادة بالكلفة الكلية، وأوصت الدراسة بدعوة الإدارة العليا بالشركات المدروسة إلى تمكين الإدارات الوسطى من القيام بدورها الهام في نشر ثقافة الجودة وقيادة فرق العمل، والإلتزام بتوظيف جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبالأخص مبدأ التحسين المستمر .

دراسة (Jaafreh & Al abdallat, 2013) بعنوان: أثر ممارسات إدارة الجودة على الأداء التنظيمي في الأردن : دراسة ميدانية، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (الإدارة العليا "القيادة"، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء، إدارة العمليات، العلاقات مع الموردين، العلاقات مع العاملين) على الأداء التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن والبالغ عددها (22) مصرفاً، بينت نتائج الدراسة بأن مستوى المتوسطات الحسابية للممارسات إدارة الجودة كانت مرتفعة وبدلالة إحصائية، بينما لم تظهر الدراسة وجود أثر (للموردين، وإدارة العمليات) على الأداء التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة توفير اهتمام أكبر لكل من الموردين وإدارة العمليات في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

دراسة (Al- qudah, 2012) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في شركات تصنيع الادوية في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في شركات تصنيع الادوية في الأردن، وتشير النتائج الى أن إدارة الجودة الشاملة هي الفلسفة العامة للإدارة التي تحاول تعزيز التنافسية للمنظمات وأنها وسيلة لإدارة المنظمات لتحسين فعاليتها وتحسين الأداء وتوفير التقدم الاستراتيجي في السوق، كما أن لإدارة الجودة دور مهم من الناحية التكتيكية لكسب ميزة تنافسية، وقد أوصت الدراسة أنه يجب على المنظمات ان تكون ملتزمة بممارسات ادارة الجودة الشاملة وتنفيذها بنجاح لكي تكون قادرة على تحقيق الميزة التنافسية.

دراسة بدر (2009) بعنوان: أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها (37) منظمة، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية إدارة الجودة الشاملة على الاداء، حيث طبقت هذه المؤسسات مبادئ الجودة الشاملة واهتمت بتطوير الاداء المؤسسي الخاص بها بدرجات متفاوتة، حيث كان أعلى مستوى تطبيق للتركيز على العميل يليه التزام القيادة، السياسات والاستراتيجيات، التحسين المستمر، النظم الإدارية، واخيرا مشاركة العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة مشاركة العاملين والسعي لتطوير النظم الإدارية في المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

(Aydin, Ucuncu and Tiryaki, 2015). Application of total quality management practices in Turkish Forest products industry.

هدفت الدراسة إلى البحث في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في قطاع منتجات الغابات لعدد (14) شركة التي تستخدم معايير شهادة مطابقة الجودة الأيزو ISO 9001: 2000 . تشير الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الشركات المبحوثة تصنف تحت ستة عوامل هي (التركيز علي العميل، الناس، القيادة، التحسين المستمر، المشاركة الكاملة، فرق العمل)، أظهرت الدراسة أن الشركات تستخدم توجيه العملاء لممارسات إدارة الجودة الشاملة وأن الناس وفرق العمل أتت في المقدمة لتحقيق التحسين المستمر، أوصت الدراسة بأن يتم الأخذ بممارسات إدارة الجودة الشاملة لتحسين ظروف العمل للشركات والعاملين والتأكد من إستدامتها.

(Alotaibi Faihan mosaad Saud, 2014). Impact on Quality Culture of Total Quality Management Practices Factors .

هدفت الدراسة الي البحث في ممارسات إدارة الجودة الشاملة وثقافة الجودة من وجهة نظر المقاولين بالملكة العربية السعودية، توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وثقافة الجودة، وقد فسرت ثقافة الجودة ما نسبته 12.5% من التباين في القدرة التنافسية، ثقافة الجودة وجدت بأنها تتوسط وبشكل جزئي العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والقدرة علي المنافسة. أوصت الدراسة بضرورة تسليط الضوء علي الأهمية الخاصة للعمل مع الموظفين، وضمان التزام الإدارة العليا، والتركيز علي العملاء من خلال العوامل الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة ذات الأهمية والمرتبطة بثقافة الجودة.

دراسة (Munizu, 2013) بعنوان:

“Total Quality Management (TQM) Practice Toward Product Quality Performance: Case at Food and Beverage Industry in Makassar, Indonesia”

هدفت هذه الدراسة لإختبار وتحليل أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة أداء المنتج في منظمات الأغذية والمشروبات والبالغ عددها (108) منظمة، ولقد تم أخذ مجتمع الدراسة كاملاً، أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسطات الحسابية لمتغيرات إدارة الجودة الشاملة جاءت مرتفعة، حيث حصلت القيادة على المرتبة الأولى يليها

التخطيط الاستراتيجي ثم تحليل المعلومات، التركيز على العملاء، إدارة العاملين، إدارة العملية أما المتوسط الحسابي للمتغير التابع جودة أداء المنتج فقد جاء مرتفعاً أيضاً، كما تبين بأن القيادة كان لها الأثر الأكبر والأبرز بين جميع ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة أداء المنتج، وأوصت الدراسة بضرورة توفير اهتمام أكبر بإدارة العمليات وإدارة العاملين.

دراسة (Agus& Hassan, 2011) بعنوان:

Enhancing Production Performance and Customer Performance through Total Quality Management (TQM): Strategies for Competitive Advantage.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور إستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الإنتاج وأداء العميل لتحقيق الميزة التنافسية، أظهرت النتائج وجود علاقة إرتباط بدلالة إحصائية بين إستراتيجيات الجودة الشاملة وبين جودة أداء الشركة وإنتاجها، كما بينت الدراسة أن إستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة تحقق رضا العميل عبر تطوير الممارسات التي تحسن أداء العميل وولائه، وأوصت الدراسة بضرورة ان تقوم الشركات الصناعية الماليزية وخصوصاً شركات التجزئة بوضع مقاييس خاصة لقياس وضبط الجودة الشاملة.

دراسة (Sadikoglu&Zehir, 2010) بعنوان:

"Investigating the effect of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر الإبداع وأداء العاملين على العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء المنظمة في (500) منظمة حاصلة على شهادة (ISO) في الجودة في تركيا، أظهرت نتائج الدراسة بأن أداء العاملين يتوسط جزئياً العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الإبداعي، وكذلك الاداء الإبداعي يتوسط جزئياً العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء المنظمة، وتبين بأن أداء العاملين يُحسن من الأداء الإبداعي وأداء المنظمة، كما تبين بأن هناك علاقة ايجابية لممارسات إدارة الجودة الشاملة مع الأداء الإبداعي وأداء العاملين وأداء المنظمة، وأوصت الدراسة بضرورة تبني معايير الآيزو الخاصة بالجودة في المنظمات المبحوثة.

ما تمتاز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

لقد استفاد الباحثين من الدراسات السابقة في جوانب عدة من هذه الدراسة في الأطار النظري وأبعاد الدراسة ونتائجها وتوصياتها، إلا أن الدراسة الحالية تميزت عن غيرها بتناولها إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) وأثرها في إدارة الإنتاج والعمليات بأبعادها المتمثلة بـ (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الاسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير، بينما ركزت بعض الدراسات السابقة على دراسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمواضيع أخرى كالتميز التنظيمي والأداء الأبداعي وبعض المواضيع الفرعية في إدارة الإنتاج والعمليات كالعلاقات مع الموردين وتخطيط الموارد، كما أن الدراسات السابقة لم تسلط الضوء على أهمية الربط بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الإنتاج والعمليات على وجه التحديد، الأمر الذي يجعل الدراسة الحالية تكتسب طابعاً مختلفاً عن باقي الدراسات في مضمونها وتفاصيلها وأهدافها.

الأطار النظري

أولاً: إدارة الجودة الشاملة

أشار كل من (Giaccio, et.al, 2013, 226) إلى أن الجودة مجموعة خصائص تجعل من المنتج مناسباً لاستخدام معين، ومطابقاً للمواصفات مع عدم وجود عيوب. أما Edwards Deming "فيرى أن الجودة هي درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة (Yli, et-al, 2000, 2) وتعرفها منظمة ISO (منظمة المواصفات العالمية الأيزو) بأنها كافة النشاطات التي تقوم بها المنشأة من تحديد سياسات الجودة وأهدافها ومسؤولياتها، وتنفيذها بطرق مثل تخطيط الجودة وضمان الجودة وتحسين الجودة وذلك من خلال نظم الجودة (Ciurea, 2012, 384). واعتبر (Mitrev, 2013, 45) إدارة الجودة على أنها نظام يُطبَّق في العملية الإدارية لتحقيق أقصى قدر من الرضا للعملاء بأقل تكلفة ممكنة للمنظمة مع التحسين المستمر في العمليات.

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة فقد عرفها "Jablonski" بأنها شكل تعاوني لإنجاز الأعمال بالاعتماد على الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وبشكل مستمر، والتركيز على الجانب الإنساني في المؤسسة والمتمثل في التعاون بين الإدارة والعاملين من أجل تحسين الجودة وعدم التركيز على إعطاء الأوامر فقط (Wiengarten, et-al, 2013, 3056).

كما أشار "Crosby" أن إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية (Shahin, 2010, 259).

وفي القرآن الكريم يقول سبحانه وتعالى "صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَثَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ" (النمل: 88)، ففي هذه الآية بيان واضح لإتقان الله لكل شيء في هذه الدنيا، وهي دعوة للإتقان والإحسان وتجويد العمل.

ومن أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

1. التحسين المستمر Continuous Improvement

التحسين المستمر هو البحث عن الطرق التي تحسّن العمليات، وهذا يتضمن المقارنة بالتطبيقات المتميزة وتنمية الشعور والوعي لدى الأفراد بملكيّتهم للأنشطة والعمليات، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة عملية تحسين مستمرة بدون توقف، ويجب أن يكون الهدف النهائي هو الكمال الذي لا يمكن تحقيقه ولكن يمكن العمل دائماً للوصول إليه (العاني وآخرون. 2002، 223).

إن التحسين المستمر إعتياداً على المفهوم الياباني المسمى كايزن Kaizen هو فلسفة البحث المستمر عن طرق لتحسين العمليات ويتضمن التحسين المستمر تحديد المقارنات المرجعية للممارسة الممتازة، وغرس إحساس ملكية الموظف في العملية، وفي الولايات المتحدة تم وصف هذا الجهد بصفر من العيوب Zero Defected. وأسس فلسفة التحسين المستمر هي المعتقدات بأنه يمكن تحسين أي جانب من العملية فعلياً وأن الفكرة هي عدم الانتظار إلى أن تظهر مشكلة كبيرة قبل التصرف واتخاذ الإجراء. (السامرائي، 2007، 223).

2. التركيز على الزبون Focus on the Customer

يُعتبر التركيز على الزبون أحد الركائز المهمة التي يستند عليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فقد خصصت جائزة مالكوم العالمية 25% من علامات التقييم للحصول على هذه الجائزة على اهتمام المنظمة بربائنها وكيفية تحقيقها لرغباته، إن نجاح المنظمة على المدى البعيد يرتبط بجهودها في المحافظة على زبائنها وقدرتها في الإستجابة السريعة لحاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، فضلاً عن تقديم منتجات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم (عبدالعزیز، 2000، 115).

فالزبون يعتبر محور أساسي في إدارة الجودة الشاملة، حيث تمثل إحتياجاته ورغباته قوة الدفع اللازمة لإنطلاق المنظمة بمواردها البشرية والمادية نحو تلبية هذه الاحتياجات واستمرار تحسينها وتطويرها لتحقيق المزيد من الرضا للزبائن، وللمحافظة على استمرار عودة الزبون أكثر من مرة لشراء المنتج أو الخدمة نفسها، حيث يعتبر الزبون هو السبب لبقاء أي منظمة (Dale, et-al, P8).

3. دعم الإدارة العليا Support Senior Management

إن دعم والتزام الإدارة العليا في المنظمة هو النقطة الأولية لتنفيذ وممارسة إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء للمنظمة، لذا فإنه من غير العملي تبني إدارة الجودة وتحسين الأداء دون دعم قوي من الإدارة العليا، فالإدارة العليا تحمل المسؤولية الرئيسية عن الالتزام بالجودة و دعم الجهود اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وبالتالي الإدارة العليا هي العامل الأكثر أهمية لنجاح برنامج إدارة الجودة الشاملة (Mustafa, 2012, 11029).

إن إقتناع الإدارة العليا والعاملين بما سوف تقدمه عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من ترشيد وزيادة في الأرباح وقدرة على المنافسة، سيزيد من عمليات الدعم الموجه للمؤسسة، ويُعظّم فرص نجاحها، ويزيد من الدعم المقدم لإدارة التنفيذية فيها، وبما يضمن زيادة الإنتاجية واستمرارية تحسين نوعيتها، إضافة الى تهيئة مناخاً تنظيمياً إيجابياً تقوم الإدارة العليا فيه بدور قيادي لتنسيق الجهود وتوحيدها لتحقيق اهداف المنظمة، فيما يكون التطوير والتنفيذ مهمة الأفراد العاملين من خلال فرق العمل وفقاً للمعايير المحددة، وتقديم الجودة الشاملة بوصفها أهدافاً إجرائية يمكن قياسها، إضافة إلى مبادرة الإدارة العليا بإحداث تغييرات إجرائية متعددة في التنظيم والعلاقات

وأساليب الأداء، وهذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي وبشكل مستمر، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب على اعتبار أن منهجية إدارة الجودة الشاملة الجديدة وتطبيقها تتطلب إتخاذ قرارات استراتيجية من الإدارة العليا في المنظمة التي تمتلك لوحدها صلاحية إتخاذ هذه القرارات (Kaynak, 2003, 420).

ثانياً: إدارة الإنتاج والعمليات Production and Operation Management

تُعرف إدارة العمليات بأنها العملية التي يتم فيها الجمع بين الموارد المتدفقة ضمن نظام محدد وتحويلها بطريقة خاضعة للمراقبة لإضافة قيمة وفقاً للسياسات التي تبناها الإدارة، ويتضمن تعريف إدارة العمليات الكلمات الرئيسية التالية: الموارد والنظم والتحويلات وإضافة القيمة للأنشطة (Kumar & Suresh, 2009, 11).

تعتبر إدارة العمليات من وجهة نظر الإنتاج بأنها الإدارة المسؤولة عن التشغيل والتصميم والمراقبة على أنشطة النظم الإنتاجية، ويتم ذلك من خلال الإعتماد على العديد من الأنشطة الإدارية المتمثلة في التوجيه والتنظيم والتخطيط وتنمية الكفاءات البشرية، والعمل بشكل فعال على رقابة جميع أنشطة نظم الإنتاج، ويعتبر هذا الجزء من التنظيم هو المسؤول الرئيسي عن تحويل عدد من المدخلات إلى مخرجات سواء كانت على شكل خدمات أو سلع، وتختلف الأنشطة الخاصة بالنظام الإنتاجي عن العديد من الأنشطة الأخرى في التنظيم والمختصة في التسويق والتمويل (هديات، 2016: 10).

وقد ركزت هذه الدراسة على تناول ثلاث أبعاد رئيسية في إدارة الإنتاج والعمليات على النحو التالي:

1. إدارة سلسلة التوريد Supply Chain Management

يعتبر مفهوم سلسلة التوريد من أهم المفاهيم التي طرأ عليها إهتمام كبير من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة، حيث أنه يشمل جميع العمليات الداخلية بدايةً من المواد الخام وصولاً إلى المنتج بشكله النهائي، وقد أضافت سلسلة التوريد فائدة كبيرة في تحسين كفاءة عمليات الإنتاج وتقديم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلفة ممكنة، حيث تُعرف سلسلة التوريد بأنها: استمرار تدفق المواد والخدمات من المصادر المختلفة من أجل إنتاج المنتجات النهائية إلى الزبائن لتحقيق رضائهم وبالتالي تحقيق الأسبقية التنافسية (الشموط، 2007).

وتشمل سلسلة التوريد على مجموعة من التدفقات الرئيسية لتحسين الشؤون الداخلية والتي لا يمكن لأي من الشركات تجاهلها وهي:

أ. تدفق المعلومات: يتطلب تدفق المعلومات الدقة والجودة وإيصال وتبادل المعلومات في الوقت المناسب بين أعضاء سلسلة التوريد وبين الموردين والشركات بما يتعلق بالحصول على المواد الخام والأولية التي تحتاجها الشركة لأتمام عمليات التصنيع واشباع رغبات الزبائن، كما يجب على الشركات تقديم المعلومات الكاملة عن منتجاتها للزبائن مما يزيد من رغبتهم في شراء المنتج (Lewis & Talalayevski, 2004)

عملية تدفق المعلومات هي عملية إدامة واكتساب ونقل وجمع المعلومات بالجودة والدقة العالية وفي الوقت المناسب داخل وبين أعضاء السلسلة (Chaffe, 2001)

ب. تدفق المواد/المنتجات: هي سير عملية الإنتاج ابتداءً من المواد الأولية اللازمة لعمليات الإنتاج وصولاً إلى السلع أو الخدمات المنتجة المقدمة للمستهلك النهائي، ويشير تدفق المواد/المنتجات إلى جميع الأنشطة التي تدخل في تصميم وإنتاج وتقديم السلع والخدمات للعملاء (Joseph, 2012).

ج. التدفقات المالية: يعتبر الجانب المالي من أهم ما تركز عليه معظم الشركات، حيث تسعى الشركات إلى التقليل من تكاليف الإنتاج مع موازنة هذا الجانب مع الجودة في المنتجات، والتركيز الأكبر يكون على العائد من الأرباح لإرضاء أصحاب المصالح وزيادة رأس المال وحصد المزيد من الأرباح للشركات، وذلك حفاظاً على إستمرارية بقاء الشركة والحصول على ما يلزم لاستكمال عملية الإنتاج والتصنيع (Gallucci, et-al, 2009).

2. الإنتاج بالوقت المحدد Just in Time

يُعرف نظام الإنتاج بالوقت المحدد (JIT) بأنه نظام يعمل كإستراتيجية شاملة تجمع العناصر التكتيكية الأساسية والتي تشتمل على: (JIT) الشراء، و(JIT) الإنتاج من أجل إزالة الهدر والاستخدام الأمثل للموارد في كافة أنحاء سلسلة التوريد (Ademei, 2010).

ومن أهم عناصر نظام الإنتاج بالوقت المحدد (JIT) ما يلي:

- الشراء في الوقت المحدد، ويقصد به أن المشتريات من المواد الأولية والأجزاء والعناصر تصل في الوقت المحدد للاستخدام في العملية التصنيعية دون تأخير أو تقديم أكثر من اللازم (Kumar, 2010).
- المخزون بمستوى منخفض: يُسمى أيضاً بنظام المخزون الصفري، إذ أن الهدف الأساسي لنظام (JIT) هو وصول المخزون إلى أدنى حد ممكن في مراحل الإنتاج وفي المخازن (الحديثي. 2002).
- الترتيب الداخلي للمصنع: تأتي أهمية الترتيب الداخلي في المنظمة من أن قرارات الترتيب الداخلي تساهم في ترجمة القرارات العامة المتعلقة بالأسبقيات التنافسية ونوع العملية والطاقة التي تنظم العمل للأفراد والمعدات والمساحة إلى واقع فعلي (Krajewski & Ritzman, 2005).
- العمال ذوي المهارات: إن العمال في نظام (JIT) يجب أن يتصفوا بتعدد المهارات والمواهب وتنوعها لأن سير العمليات الإنتاجية في ظل هذا النظام لا يحتمل أي انتظار أو توقف لخط الإنتاج بأكمله، ويوجد عناصر أخرى لنظام الإنتاج بالوقت المحدد (JIT) تشمل على تخفيض وقت إنتظار الإنتاج (وقت التصنيع) من حيث المدة الزمنية اللازم لتحويل المواد الأولية إلى منتجات تامة الصنع، كما يشمل على تخطيط نظام الإنتاج بالوقت المحدد لظمان إنسيابية تدفق عناصر الإنتاج وتحقيق التزامن بين العمليات المختلفة وحركة البضائع والمواد، كما يتطلب الإنتاج بالوقت المحدد الصيانة الوقائية للحفاظ على حالة جيدة من ظروف التشغيل داخل المصنع واستبدال الأجزاء التالفة قبل أن يحدث الإخفاق (حسين، 2000، 59-61).

3. الأسبقيات التنافسية Competitive Priorities

يمكن وصف الأسبقيات التنافسية بالخيارات التصنيعية التي تمتلكها الشركات (Yeung, et-al, 2006).

ينبغي أن تركز العمليات على قدرات محددة تمنحها ميزة تنافسية والتي تسمى أيضاً بالأسبقيات التنافسية، ويوجد هناك أربع أسبقيات تشغيلية لهذه القدرات وهي التكلفة والوقت والجودة والمرونة وفيما يلي تفصيل لكل ميزة (Porter, 2009, 12-13)؛ أ. التكلفة: إذا كانت المنظمة تتنافس على أساس السعر فإنه من الضروري أن تحافظ المنظمة على قاعدة التكلفة بحيث تكون أقل من المنافسة، وبهذا فإنها سوف تكسب

المزيد من الأرباح مقارنة مع المنافسين، وإذا كان السعر مساوياً أو كسب حصة السوق سيكون السعر أقل وبالتالي سيزداد الربح. ويشار إلى أن التكلفة مهمة لاستراتيجية توفير المنتج في السوق والتي لا يستطيع المنافسين توفيرها.

ب. الوقت: يمكن قياس وقت التأخير أو سرعة التشغيل على أنها الوقت بين طلب العميل للمنتج / الخدمة ومن ثم تلقي هذا المنتج / الخدمة.

ج. الجودة: تغطي الجودة كلاً من جودة المنتج والخدمة نفسها وكذلك جودة العملية التي توفر المنتج / الخدمة.

د. المرونة: تعني المرونة القدرة على تقديم مجموعة واسعة من المنتجات أو الخدمات للعميل وأن تكون المنظمة قادرة على تغيير هذه المنتجات و الخدمات بسرعة.

ثالثاً: إدارة المعرفة

تعتبر المعرفة حسيطة استخدام المعلومات من قبل العاملين في المنظمات (حمود، 2010، 62). كما عُرِفَت المعرفة على أنها معلومات مفهومة ومحللة يتم استخدامها للقيام بالأعمال واتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف، وأن هذه المعلومات منها ما هو ظاهر يتم تخزينه في القواعد والإجراءات وأساليب العمل، ومنها ما هو غير ظاهر يكمن في عقول الأفراد كالمهارات والخبرات والأفكار، لذلك تعتبر إدارة المعرفة هي تعظيم للمخرجات من المعارف الموجودة في المنظمة سواء كانت بيانات أو معلومات أو معرفة أو حكمة (عساف، 2013، 61).

وهناك عدة تصنيفات وأنواع للمعرفة، حيث صَنَّف (نجم، 2008، 42-43) المعرفة إلى نوعين هما الأكثر استخداماً:

1. المعرفة الصريحة: وهي المعرفة الرسمية، القياسية، النظامية، المعبر عنها كمياً، وقابلة للنقل والتعليم، وتسمى أيضاً المعرفة المنقولة وذلك لإمكانية نقلها إلى خارج المنظمة، ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانوناً كما في براءات الاختراع، حقوق النشر... وغيرها، ونجدها مجسدة في منتجات الشركة وخدماتها، وفي الأدلة وإجراءات العمل.

2. المعرفة الضمنية: وهي المعرفة غير الرسمية، أو الآنية، والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعليم، وتسمى بالمعرفة الملتصقة التي توجد في عمل

الأفراد والفرق داخل المنظمة، وهذه المعرفة هي التي تعطي المنظمة وتمنحها الميزة التنافسية.

وتشمل إدارة المعرفة عدد من العمليات تختلف عدداً وترتيباً من منظمة إلى أخرى، إن عدد عمليات إدارة المعرفة تتكون من أربع إلى ست عمليات رئيسة وعمليات فرعية تدعمها وذلك في معظم الدراسات والمراجع التي أتجه الباحثين للأطلاع عليها وكما يلي:

1. عملية اكتشاف المعرفة Knowledge Discovery

تُعرف عملية إكتشاف المعرفة بأنها تطوير لمعرفة جديدة سواء كانت ضمنية أو صريحة وذلك من خلال البيانات والمعلومات أو من خلال دمج مكونات معرفية سابقة، وتعد عملية الاكتشاف من أهم التحديات التي تواجه الأعمال، لأن النجاح في مشروع إدارة المعرفة يتوقف على هذه المعرفة (المهيرات، 2012، 60)، وهنا يتم استخدام عمليتين فرعيتين لإدارة المعرفة هما: عملية التجميع التي يتم من خلالها تركيب أجزاء متعددة من المعرفة على نحو تدريجي، وعملية التفاعل الاجتماعي التي تتم من خلال الأنشطة المشتركة داخل المنظمة بدلاً من التعليمات المكتوبة أو الشفهية (طيبي، 2010، 201).

2. عملية أملاك المعرفة Knowledge Capture

هي عملية إسترجاع للمعرفة الصريحة أو الضمنية التي تكمن داخل الأشخاص، وقد يتم إمتلاكها من خارج حدود المنظمة بما في ذلك العملاء والموردين والمنافسين، وتشمل عملية إمتلاك المعرفة على عدد من العمليات الفرعية وهي: عملية التجسيد من خلال تحويل المعرفة الضمنية إلى أشكالها الصريحة، وعملية التدوين وهي عملية تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية من خلال المحاكاة والتجارب، وعملية مشاركة المعرفة التي يتم من خلالها نقل المعرفة إلى الآخرين، وأخيراً عملية التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة (Fernandez & Sabherwal, 2010).

3. عملية مشاركة المعرفة Knowledge Sharing

وهي تلك العملية التي يتم من خلالها نقل المعرفة الصريحة أو الضمنية إلى الآخرين، وتتم من خلال خلال عمليتين فرعيتين هما: عملية التفاعل الاجتماعي، وعملية تبادل المعرفة أو نقلها بين الأشخاص والمجموعات والمنظمات (William, 2008).

4. عملية تطبيق المعرفة Knowledge Application

وهي عملية إستخدام المعرفة في اتخاذ القرارات وأداء المهام بالإعتماد على ما هو متاح من المعرفة، وتشمل هذه العملية على عمليتين فرعيتين هما: عملية التوجيه لسلوك وأداء شخص آخر دون أن ينقل المعرفة إليه، كما تشمل على عملية الروتين وذلك إعتياداً على التكرار اليومي والمتواصل (Kasim, 2010)

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها، حيث يتطلع المنهج الوصفي التحليلي الى وصف متغيرات الدراسة، ومن ثم محاولة تفسير وتحديد مستوى تأثيرها وعلاقتها مع العوامل الظرفية موضوع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (21) شركة صناعية وعددهم (1350) موظفاً وموظفة، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية شملت العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة التشغيلية في الشركات المبحوثة، حيث بلغت العينة (320) موظفاً وموظفة خضع للتحليل (300) استبانة بنسبة استجابة بلغت (94%) وتمثل الإدارة العليا كل من يشغل المراكز الوظيفية التالية: مدير عام أو مساعده أو نائبة، أو المستشارين أو مدير دائرة ومن في مستواها، أما الإدارة الوسطى تمثل كل من يشغل المراكز الوظيفية التالية: مدراء الأقسام والفرع والشعب (المالية، الموارد البشرية، الفنية، التدريب) ومن في مستواها، بوصفهم المسؤولين وبممتلكون التصور الواسع لنشاطات المنظمة، ولديهم القابلية للتعامل مع أداة هذه الدراسة بشكل موضوعي والاستجابة لفقراتها بدقة تفضي إلى نتائج واقعية في التشخيص والتحليل والتفسير وصياغة التوصيات، أما الإدارة الإشرافية فهي تشمل على الموظفين

وايضاً باستخدام الجداول المعتمدة في تحديد حجم العينة من مجتمع معلوم (Sekar, 2010).

أسماء مجموعة شركات المناصير

ت	اسم الشركة	11	شركة المناصير للتجارة الدولية
1	الشركة الأردنية الحديثة للباطون الجاهز	12	شركة المناصير للكيماويات
2	الشركة الأردنية الحديثة للزيوت والمحروقات	13	شركة المناصير للمواد الغذائية
3	الشركة المتطورة للكسارات	14	شركة المناصير لتكنولوجيا المعلومات
4	الشركة الحديثة للتعدين	15	شركة المناصير لإنتاج كربونات الكالسيوم
5	شركة المناصير لتجارة الآليات / العاديات	16	شركة المناصير للمغنيسيا
6	شركة المناصير لصناعة الإسمنت	17	شركة أبراج العرب للمقاولات
7	شركة الرؤى للصيانة وقطع الغيار	18	شركة المناصير للاستثمارات
8	شركة البنيان لصناعة المنتجات الإسمنتية	19	شركة لومينوس للتعليم
9	الشركة المتقدمة للنقل	20	شركة ميدجلف للتأمين
10	الشركة المتحدة لصناعة الحديد والصلب	21	شركة المناصير لسكراب الحديد

طرائق جمع البيانات

اعتمد الباحث في دراسته على المصادر الثانوية والأولية لجمع المعلومات، فبالنسبة للمصادر الثانوية ضمت الوثائق والنشرات والإحصائيات والكتب والمراجع والدوريات والمجلات والدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بالإضافة إلى المواقع الالكترونية على شبكة الإنترنت، أما المصادر الأولية فتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانة وذلك لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة (النجار، النجار والزعبي، 2013).

صحة الأداة Validity

يعني قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، ومن أجل التأكد من صدق الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في هذا المجال من أساتذة الجامعات الأردنية وعددهم (10).

ثبات الأداة Reliability

يتضح من الجدول بأن قيم معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لجميع فقرات أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.826) - (0.945)، حيث يعتبر الثبات ضعيفاً في حال

كانت قيم المعامل أقل من (0.60)، وقد افترض الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70) (Sekaran & Bougie, 2010, 184)، كما يعتبر (النجار وآخرون، 2013، 151) الثبات جيداً كلما كانت قيم المعامل (0.8)، فأكثر، بالتالي فإن هذه الأبعاد تؤثر على ثبات أداة الدراسة والاتساق بين فقراتها وموثوقيتها وإمكانية.

جدول معامل الاتساق الداخلي

قيمة ألفا%	البعد
0.945	التحسين المستمر
0.860	التركيز على الزبون
0.841	دعم الإدارة العليا
0.827	إدارة سلسلة التوريد
0.826	الإنتاج بالوقت المحدد
0.929	الاسبقيات التنافسية

إختبار فرضيات الدراسة: في هذا الجزء من الدراسة يتم إختبار الفرضيات، حيث تكون الفرضيات الرئيسية والفرعية (الأولى، الثانية، والثالثة) لتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multe Linear Regression)، وتم تحليل الفرضية الرئيسية الثانية باستخدام الانحدار الهرمي المتعدد (Hierarchical Regression) كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: H_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الاسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير".

جدول نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ادارة الجودة الشاملة على إدارة الانتاج والعمليات

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T الحسوبة	B معامل الانحدار		Sig* مستوى الدلالة	F الحسوبة	(R2) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.184	1.330	0.076	التحسين المستمر	0.000	108.130	0.625	0.791	إدارة الانتاج والعمليات
0.000	7.982	0.361	التركيز على الزبون					
0.000	5.000	0.272	دعم الإدارة العليا					

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول أثر ادارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة الانتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الاسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لادارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة على إدارة الانتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.791) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.625)، أي أن ما قيمته (0.625) من التغيرات في ادارة الانتاج والعمليات ناتج عن التغير في ادارة الجودة الشاملة بدلالة أبعاده (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير β بلغت (0.076) للتحسين المستمر وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ولا يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (1.330). في حين بلغت قيمة معامل التأثير β (0.361) للتركيز على الزبون وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (7.982). فيما كانت قيمة معامل

التأثير β (0.272) لدعم الإدارة العليا وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (5.000). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة سيؤدي إلى فاعلية إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (108.130) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة (إدارة سلسلة التوريد، الإنتاج بالوقت المحدد، الأسبقيات التنافسية) في مجموعة شركات المناصير. وللتحقق من تأثير إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإنتاج والعمليات في مجموعة شركات المناصير، تم تجزئة الفرضية الرئيسة الأولى إلى ثلاث فرضيات فرعية، وكما يلي:

H01-1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير".

جدول اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدارة الجودة الشاملة على إدارة سلسلة التوريد.

معاملات الانحدار Coefficients			تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	B معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R2) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.000	5.555	0.346	0.000	80.428	0.554	0.744	إدارة سلسلة التوريد
0.205	-1.269	-0.075					
0.024	2.544	0.076					
		التحسين المستمر					
		التركيز على الزبون					
		دعم الإدارة العليا					

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول أثر إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) على إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.744) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.554)، أي أن ما قيمته (0.554) من التغيرات على إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعاده (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير β بلغت (0.346) للتحسين المستمر وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (5.555). في حين بلغت قيمة معامل التأثير β (-0.075) للتركيز على الزبون وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ولا يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (-1.269). فيما كانت قيمة معامل التأثير β (0.076) لدعم الإدارة العليا وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.544). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا). سيؤدي إلى فاعلية إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (80.428) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في إدارة سلسلة التوريد في مجموعة شركات المناصير.

Ho1.2، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير".
جدول اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاج بالوقت المحدد.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA		ملخص الأنموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig*	T	B		Sig*	F	(R ²)	(R)	
مستوى الدلالة	الحسوبة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة	الحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
0.000	3.703	0.252	التحسين المستمر	0.000	56.918	0.468	0.684	الإنتاج بالوقت المحدد
0.577	-0.558	-0.036	التركيز على الزبون					
0.029	2.191	0.118	دعم الإدارة العليا					

❖ يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول أثر إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) على الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة أبعادها مجتمعة على الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.684) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0.468)، أي أن ما قيمته (0.468) من التغيرات في على الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعاده ((التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا)).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير β بلغت (0.252) للتحسين المستمر وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ولا يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.703). في حين بلغت قيمة معامل التأثير β (-0.036) للتركيز على الزبون وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ولا

يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (-0.558). فيما كانت قيمة معامل التأثير β (0.118) لدعم الإدارة العليا وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.191). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا). سيؤدي إلى فاعلية الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (56.918) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) على الإنتاج بالوقت المحدد في مجموعة شركات المناصير.

H01-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$

لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير."

جدول اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأسبقيات

التنافسية.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA		ملخص الأنموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	B معامل الانحدار		Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.031	2.172	0.182	التحسين المستمر	0.000	15.402	0.192	0.438	الاسبقيات التنافسية
0.035	2.117	0.169	التركيز على الزبون					
0.000	3.627	0.241	دعم الإدارة العليا					

❖ يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول أثر ادارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) على الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لادارة الجودة الشاملة أبعادها مجتمعة على الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.438)$ عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.192)، أي أن ما قيمته (0.192) من التغيرات في الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير β بلغت (0.182) للتحسين المستمر وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ولا يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.172). في حين بلغت قيمة معامل التأثير β (0.169) للتركيز على الزبون وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.117). فيما كانت قيمة معامل التأثير β (0.241) لدعم الإدارة العليا وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.627). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا). سيؤدي إلى فاعلية الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (3.627) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة (التحسين المستمر، التركيز على الزبون، دعم الإدارة العليا) في الأسبقيات التنافسية في مجموعة شركات المناصير.

الفرضية الرئيسية الثانية H02: "لا تُعدّل إدارة المعرفة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير.

تم تناول تحليل الفرضية الرئيسية الثانية باستخدام الإنحدار الهرمي المتعدد لمعرفة دور إدارة المعرفة في تحسين أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الإنتاج والعمليات بأبعادها مجتمعة.

جدول ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الرئيسية الثانية

النموذج 2	النموذج 1	البيان	
0.890 ^b	0.879 ^a	معامل الارتباط (R)	ملخص النموذج (Model Summary)
0.795	0.773	معامل التحديد (R^2)	
0.018	0.773	التغير في معامل التحديد (R^2) Change	
25.173	196.352	التغير في قيمة فيشر (F.) Change	
1	3	درجة الحرية (df1)	
287	288	درجة الحرية (df2)	
0.000	0.000	معنوية التغير في قيمة فيشر (Sig F.) Change	
126.657	123.731	مجموع المربعات (Sum of Squares)	تحليل التباين (ANOVA)
4	3	درجة الحرية (df)	
181.556	196.352	قيمة فيشر (F.)	
0.000 ^b	0.000 ^a	معنوية قيمة فيشر (Sig F.)	

المتغير التابع: إدارة الإنتاج والعمليات.

يتبين من الجدول النموذج الأول منه أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.773$) وعند درجة حرية ($df = 3$)، كما يتبين أن قيمة فيشر ($F = 196,352$) وعند مستوى معنوية ($Sig. = 0.000$) وهي أقل من ($P \leq 0.05$)، وهذه تؤكد معنوية الإنحدار في النموذج الأول وتعني أن إدارة الجودة الشاملة بأبعاده قد فسرها نسبته (77.3%) من التباين في إدارة الإنتاج والعمليات.

كما يبين الجدول في النموذج الثاني منه أن التغير في معامل التحديد (R^2) ($\text{Change} = 0.018$) وعند درجة حرية ($df = 3$)، وقيمة التغير في قيمة فيشر ($\text{F.Change} = 25.173$) وعند مستوى معنوية للتغير في فيشر ($\text{Sig.F Change} = 0.000$) وهي أقل من ($P \leq 0.05$) وهذه تؤكد معنوية التغير في الإنحدار، وتعني أن إدارة المعرفة استطاع أن يحسن من أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعاده في إدارة الإنتاج والعمليات بنسبة (1.8%).

أما النموذج الثاني في الجدول يبين أن معامل التحديد قد بلغ ($R^2 = 0.795$) وعند درجة حرية ($df = 4$)، وأن قيمة فيشر قد أصبحت ($F = 181.556$) وعند مستوى معنوية ($\text{Sig.} = 0.000$) وهي أقل من ($P \leq 0.05$)، وهذه تثبت أيضاً معنوية الإنحدار وتؤكد أن تبني إدارة الجودة الشاملة بأبعاده وإدارة المعرفة معاً استطاعا أن يفسرا (79.5%) من التباين في إدارة الإنتاج والعمليات.

جدول نتائج معاملات الإنحدار المتعدد

(Sig t) مستوى الدلالة	(t) الحسوبة	(Beta) (â)	(Std.Error) الخطأ المعياري	(B)	إدارة الجودة الشاملة	(Model) النموذج
0.000	5.509		0.120	0.659	(Constant)	1
0.011	2.552	0.118	0.044	0.112	التحسين المستمر	
0.002	3.161	0.145	0.038	0.121	التركيز على الزبون	
0.117	-1.238	-0.037	0.020	-0.024	دعم الإدارة العليا	
0.000	5.772		0.115	0.663	(Constant)	2
0.030	2.177	0.097	0.042	0.092	التحسين المستمر	
0.141	1.483	0.069	0.039	0.057	التركيز على الزبون	
0.014	-2.469	-0.073	0.019	-0.048	دعم الإدارة العليا	
0.000	4.117	0.215	0.522	0.163	إدارة المعرفة	

المتغير التابع: إدارة الإنتاج والعمليات.

كما يبين جدول المعاملات وفي النموذج الأول منه أن جميع قيم بيتا ($\hat{\alpha}$) لأبعاد إدارة الجودة الشاملة وعند قيم (t) المختلفة قد جاءت معنوية وأقل من ($P \leq 0.05$) عدا دعم الإدارة العليا ($\text{Sig.} = 0.117$) وهذه تؤكد معنوية المعاملات في النموذج الأول. كما يتبين في النموذج الثاني من الجدول أيضاً أن جميع قيم بيتا ($\hat{\alpha}$) لأبعاد إدارة الجودة الشاملة وعند قيم (t) المختلفة قد جاءت معنوية وأقل من ($P \leq 0.05$) عدا التركيز على

الزبون، حيث جاءت المعنوية ($\text{Sig.}=0.141$)، ويتبين كذلك أن قيمة بيتا لإدارة المعرفة ($\hat{\alpha} = 0.215$) وعند ($t = 4.117$) وبمستوى معنوية ($\text{Sig.}=0.000$) وهذه تؤكد معنوية المعاملات في النموذج الثاني.

وعليه فإن ما سبق من تحليل يؤكد على رفض الفرضية العدمية الثانية، وقبول الفرضية البديلة القائلة: "تعدل إدارة المعرفة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها مجتمعة في إدارة الإنتاج والعمليات بدلالة أبعادها مجتمعة في مجموعة شركات المناصير".

توصيات الدراسة

1. الاهتمام بشكل كبير بمواكبة التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي في مجال المعدات، وتحديث أجهزتها وأدواتها باستمرار، وتخفيض كلفة استخدام المعدات إلى أدنى مستوى ممكن دون التأثير على معدل الإنتاج وذلك استناداً لمفهوم الخبرة والاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة المتاحة.
2. التركيز على أشراك الموظفين من مختلف المستويات الإدارية بالدورات التدريبية المتخصصة في تحسين جودة الأداء. مثل الدورات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، ومراقبة وضمان الجودة، وتكاليف الجودة، والمواصفات الدولية للأيزو. ومنهجية الستة سيجما. ومعايير التميز المؤسسي طبقاً لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز.
3. العمل على دراسة السوق المحلي في البيئة التجارية الأردنية والشركات المنافسة الأخرى بشكل أفضل ومحاولة ومحاولات التوسع والدخول إلى أسواق عالمية جديدة من الممكن أن تزيد من قدرتها على مواجهة نقاط الضعف والتحديات الداخلية، وتتجنب التهديدات في البيئة الخارجية قدر الإمكان وذلك بالعمل على التقليل من آثارها من خلال إقامة علاقات جيدة مع الموردين والزبائن.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

القرآن الكريم.

حسين، احمد علي (2000). المحاسبة الإدارية المتقدمة، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية.

حمود، خضر (2010). منظمة المعرفة، الأردن، عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.
الحديثي، رامي حكمت (2002). مقارنة نظام الإنتاج الآني في تويوتا مع النظام الإنتاجي التقليدي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد: المجلد (5)، العدد (16).

السالم، مؤيد، العلوانة، عمار (2009). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الأردنية لصناعة البرمجيات. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 1(2)، 17 - 1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

السامرائي، مهدي (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

الشموط، محمد سالم (2007). أثر علاقة الشركة بالموردين في أداء سلسلة التوريد لدى الشركات الصناعية الأردنية المتوسطة، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية: عمان، الأردن.

طيبي، خضر مصباح (2010). إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

عبد العزيز، سمير (2000). اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو، القاهرة، دار الإشعاع للطباعة والنشر.

عساف، عبد المعطي محمد (2013). نظرية (ا) للتفوق الاداري نظرية الادارة بالقيم "الطريق إلى العالمية" (ط2) الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

العاني، خليل إبراهيم، القزاز إسماعيل إبراهيم، وكوريل، عادل عبد الملك (2002). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: 2000، بغداد، مطبعة الأشقر.

- محسن، ليث شاكر، الدعيمي، علاء فرحان (2012) دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية بحث استطلاعي في شركات التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العراق، 7(21)، 34 – 54.
- المهيرات، بسام محمود (2012). إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، الأردن، عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- النجار، فريد (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. (ط1)، الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- النجار، نبيل جمعة، النجار، فايز جمعة، والزعبي، ماجد راضي (2013). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي، الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نجم، عبود نجم (2008). 'دارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Adeyemi, S. L., 2010, "Just- in- Time Production Systems (JITPS) in Developing Countries – The Nigerian Experience" J Soc Sci, 22 (2): 145- 152.
- Agus, A. & Hassan, Z. (2011). Enhancing production performance and customer performance through total quality management (TQM): strategies for competitive advantage, international strategic management conference.
- Chaffe, B.C. (2001). Information Logistics: Outsourcing Solutions Can Improve Productivity. Washington, Graduate School of Business, University of Washington: P.6.
- Chen H., M. and Chang, W.Y. (2011). Core competence: From a strategic human resource management perspective. African Journal of Business Management. 5(14), 5738-5745.
- Ciurea, Arina (2012). Analysis of the instruments and techniques used for total quality management: Applicability and implications in the education system. International conference of scientific paper, 8(1), 383-398.

- Dale, Barrie; Cary Cooper & Adrian Wilkinson,(1997), Managing Quality And Human Resources: A Guide To Continuous Improvement, Black Well Publishers Ltd, u.k.
- Gallucci, T., Lagioia, G. and Dimitrova, V. (2009), Environmental approach to implement sustainable management: partnership between transnational corporations and small- and medium-sized enterprises. International Journal of Management and Enterprise Development, 6(4): 419-32.
- Giaccio, M., Canfora, M., & Signore, D. (2013). The first therisation of quality: Deutscher Werkbund. Total Quality Management, 24(3), 225-242.
- Fernandez. I. and Sabherwal. R.. (2010). Knowledge management systems and processes. Business Park Drive. Armonk. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Jaafreh, Ali Bakhit&Abedallat, Abedalfattah (2013). The effect of quality management practices on organizational performance in Jordan: an empirical study. International Journal of Financial Research, 4(1), 93 – 109.
- Joseph, S. (2012). A boundaries and flows perspective of green supply chain management. Supply Chain Management: An International Journal, 17(2): 202–216.
- Kaynak, Hale (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance, Journal of Operations Management, 21(4), 405-435.
- Kasim. R.. (2010). The Relationship of Knowledge management Practices Competences and the organizational Performance of Government Departments in Malaysia. International Journal of Human an Sciences. 5 (4). 36-57.
- Krajewski L. J. & L.P. Ritzman, 2005 "Operation Management: Strategy and Analysis"7th.ed Wesley Publishing Co., N.Y.
- Kumar, Vikas, 2010, "JIT Based Quality Management Concepts and Implications in Indian Context", International Journal of Engineering Scienes and Technology, Vol.2.
- Lewis, I., and Talalayevsky, A. (2004). Improving the interorganisational supply chain through optimization of information flows. The Journal of Enterprise Information Management, 17(3): 229-37.

- Mitreva, Elizabeta (2013), Basis for the design and implementation of the Quality system in CAD-CAM textile production. International Journal of information, Business and Management, 6(4). 42-67.
- Mustafa, Esam. (2012). Role of top management leadership and commitment in total quality management in service organization in Malaysia: A review and conceptual framework. Elixir Human Res.Mgmt.International Journal, 51(1), 11029-11033
- Shahin, Arash (2010), A feasibility study of the implementation of total quality management based on soft factor. Journal of Industrial Engineering and Management, 4(2), 258-280.
- Sekaran, U (2010). Research Methods for Business, A Skill-Building Approach, NY: JohnWiley and Sons Inc.
- Yli, Eldon. Chen, Hone, & Chenng, Waiman. (2000). Total Quality Management in Software Development Process. The Journal of Quality Assurance Institute, 14(1), 1-15.
- Wiengarten, Frank, et-al, (2013). Taking an innovative approach to quality practices: exploring the importance of a company's innovativeness on the success of TQM practices. International journal of Production Research, 51(10), 3055-3074.
- William, r. kig (2008) knowledge management and organizational learning omega, vol. 36(2), 167-172.
- Yeung, J.H.Y., Selen, W., Sum, C.C., and Huo, B. (2006). Linking financial performance to strategic orientation and operational priorities: an empirical study of third party logistics providers. International Journal of Physical Distribution and Logistics Management, 36(3): 210-230.

أثر الحوكمة في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري

لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية

دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية

The impact of corporate governance in raising the efficiency of voluntary disclosure among Jordanian public shareholding companies Applied Study on Jordanian Insurance Companies

د. ايمن محمد الشنطي

الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى ابراز الدور الذي يلعبه الإفصاح الإختياري في ترشيد قرارات مستخدمي التقارير المالية وقياس كمية ونوعية الإفصاح الإختياري في التقارير المالية السنوية لشركات التأمين الأردنية ، وكذلك ابراز الدور الذي تلعبه الحوكمة في رفع مستوى كفاءة الإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية ، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة لجمع بيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة فقد تم توزيعها على شركات التأمين الأردنية، وبعد جمع الإستبانة ومعالجة بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وذلك حسب أغراض الدراسة معتمدة على أساليب قياس المتغيرات بحيث تم توظيف الأساليب الإحصائية التي تتناسب وفرضيات الدراسة ومتغيراتها، فقد توصلت الدراسة الى أن هناك وجود علاقة قوية بين الحوكمة والإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية ، وأن الحوكمة بإبعادها قد احدثت تغيير في الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية ، كذلك الأمرفان الحوكمة قد زادت ورفعت من سوية الإفصاح الأختياري لدى شركات التأمين الأردنية بإطارة العام ، وأوصت الدراسة بأن تدرج شركات التأمين ضمن تقاريرها المالية آفاق التوسع وخططها التوسعية وسياساتها المستقبلية وكذلك الارتقاء الى رفع مستوى الإفصاح الأختياري لصييح ماثلاً للإفصاح الإلزامي.

الكلمات الإفتتاحية : الحوكمة، الإفصاح الإختياري، شركات التأمين.

Abstract

This study aimed to highlight the role of voluntary disclosure in optimizing the decisions of the users of financial reports, to measure the extent and quality of annual voluntary disclosure of Jordanian insurance companies, and to underline the role of corporate governance in enhancing the efficiency of voluntary disclosure of Jordanian insurance companies. In order to achieve the aim to the study, a questionnaire was designed to collect relevant data through distributing it to Jordanian insurance companies. Afterwards, the proper statistical tests were applied to test the study hypotheses. The results showed a significant relationship between corporate governance and voluntary disclosure in Jordanian insurance companies. Moreover, corporate governance was found to have increased the level of voluntary disclosure of Jordanian insurance companies. The study recommended that Jordanian insurance companies encompass their expansion opportunities and future plans as well as increase the level of voluntary disclosure to meet that of compulsory disclosure.

Key words: Keywords: Corporate Governance, voluntary disclosure, Insurance Companies.

المقدمة :

يعتبر الإفصاح عن المعلومات المحاسبية والمعلومات الغير محاسبية لما له من دور هام وفعال في الأسواق المالية العالمية بشكل عام والاسواق المالية الأردنية بشكل خاص، إذ أن جميع مستخدمي القوائم المالية يستقون معلوماتهم اللازمة لاتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة والمختلفة من هذه القوائم المالية المفصح عنها، وبناءً عليه فقد تم وضع القوانين والتشريعات التي تنظم عملية الإفصاح في هذه الشركات .

كما إن اهتمام الهيئات العلمية بوضع وصياغة المعايير المحاسبية التي هدفت وتهدف الى وضع الأسس المناسبة للقياس والإفصاح المحاسبي وكذلك الأسلوب الذي يتناسب وعرض المعلومات المحاسبية في القوائم المالية وكذلك كافة المرفقات التابعة لها، وعلى الرغم من أن التطور الإقتصادي المستمر واتساع الأسواق المالية وإزدهارها وتلبية لكل الرغبات والحاجات المالية و المحاسبية إلا أن هناك الكثير من المعلومات التي تهم المستخدمين غير متاحة وفقاً لما جاء بتلك القوانين والمعايير حيث تمثل المعلومات الواردة بها الحد الأدنى الواجب الإفصاح عنه مما يجعل هذه الشركات تلجأ الى الإفصاح عن تلك المعلومات التي يطلبها المستخدمون وبصورة اختيارية لما لهذه المعلومات من أهمية للمتعاملين في الأسواق المالية وهو ما يطلق عليه بالإفصاح الإختياري والذي يعتبر مكملًا للإفصاح الإلزامي .

يعد الإفصاح الإختياري أحد اهم القضايا التي لفتت إنتباه واهتمام الإديبات المحاسبية في الفترة الأخيرة ، حيث يعود ذلك الإهتمام إلى اعطاء اهتمام بالعوامل التي شكلت جزءاً أساسياً من المحركات التي تؤثر على الإفصاح الإختياري عن المعلومات بواسطة الشركات لإعلام مستخدمي القوائم المالية المعلومات المالية وغير المالية، هذا من جانب ومن جانب آخر ونظراً للدور الذي تلعبه الحوكمة في استقرار الأسواق المالية وزيادة تنافسية الشركات المساهمة العامة من خلال تعزيز مفهوم الشفافية وتحقيقاً لتوازن المصالح المشتركة مع الأطراف الأخرى ذات العلاقة (أبو موسى ،2008).

من هنا تأتي الحاجة للدور الكبير الذي تلعبه الحوكمة ومبادئها من خلال رفع كفاءة الإفصاح الإختياري لدى الشركات المساهمة العامة بشكل عام والشركات المساهمة العامة الأردنية بشكلها الخاص وتحديدًا في شركات التأمين الأردنية، والتي توفر اساساً

قوياً وفعالاً لحماية هذا القطاع والشركات المنتمية له من خلال المراقبة والمحافظة على مكتنزات تلك الشركات وإرثها المالي والاقتصادي وكذلك إبراز أكبر قدر من الشفافية في قوائمها المالية المنشورة .

مشكلة الدراسة :

يشكل الإفصاح الاختياري ضرورة ملحة للشركات والتي تعمل ضمن بيئة سريعة التطور ومتنافسة حيث أن توفير المعلومات المحاسبية وغير المحاسبية يوفر لها مؤشراً على مدى قدرة هذه الشركات في الوصول لأهدافها الإستراتيجية وتحقيق ميزتها التنافسية، لذلك برزت الحاجة الى تحسين مستوى الإفصاح وتوفير معلومات أكثر ملائمة لمساعدة مستخدمي التقارير المالية في عملية اتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة، هذا من منظور ومن منظور آخر فإن التقارير المالية تحتوي بصفة اساسية على معلومات مالية وتاريخية وفعالية حيث انها تجاهلت الملاءمة الاقتصادية كالأوضاع السياسية والبيئية والأخلاقية والاجتماعية ذلك بأنها بنوداً غير قابلة للقياس كسائر البنود الأخرى في القوائم لدى نجد أن التقارير المالية السنوية تُعبر عن منظور مُعدي التقارير وليس من منظور مستخدمي التقارير المالية (Myburgh,2010 P.200) .

حيث تتمثل مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية :

- ما مستوى الإفصاح الإختياري في التقارير المالية المنشورة من قبل شركات التأمين الأردنية.
- ما مدى تطبيق الحوكمة من قبل شركات التأمين الأردنية.
- ما مدى تأثير الحوكمة على مستوى الإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية.
- ما دور الحوكمة في رفع كفاءة الإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية.
- وهل هناك علاقة بين عناصر الحوكمة والإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية.

أهداف الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة تتمثل أهداف الدراسة من خلال صياغة الأهداف التالية :

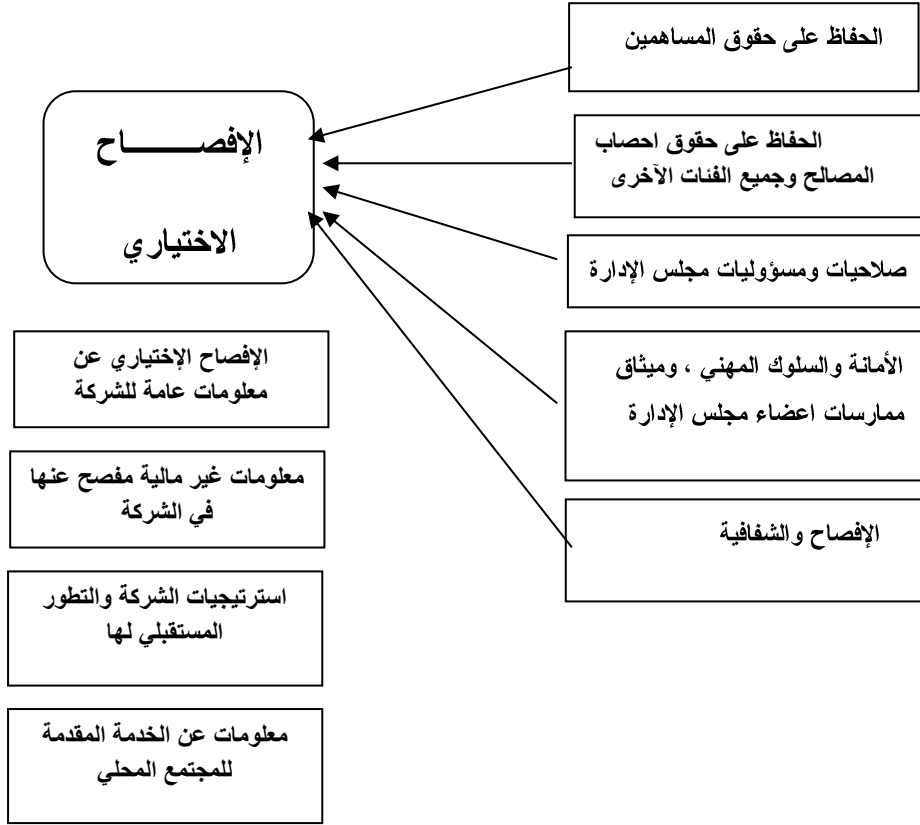
- التطرق الى ماهية الإفصاح الإختياري أسبابه، دوافعه، المحددات الخاصة به.
- إبراز الدور الذي يلعبه الإفصاح الإختياري في ترشيد قرارات مستخدمي التقارير المالية.
- قياس كمية ونوعية الإفصاح الإختياري في التقارير المالية السنوية لشركات التأمين الأردنية.
- إبراز تأثير الحوكمة على مستوى الإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية.
- إبراز دور الحوكمة في رفع مستوى كفاءة الإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من المكانة التي يستحوذ عليها الإفصاح في التقارير المالية للشركات التي تعمل في بيئة اقتصادية شديدة التنافس لكي تسعى لتحقيق هذه الميزة التنافسية من أجل نجاحها واستمرارها وهيبتها في الأسواق المالية، حيث يساهم مستوى الإفصاح في تدعيم المركز التنافسي وتحقيق التميز، حيث ان هناك تلاقي لإهداف الإفصاح الإختياري وأهداف الحوكمة، كما أن أهمية هذه الدراسة اكتسبت خاصية إضافية بأنها تناولت دور الحوكمة في رفع كفاءة الإفصاح الإختياري لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية من خلال التطبيق على شركات التأمين الأردنية.

نموذج الدراسة :

من خلال مشكلة الدراسة وأهداف الدراسة سوف يتم وضع إنموذج افتراضي للدراسة يوضح أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع والذي يتمثل بالإفصاح الإختياري لدى شركات التأمين الأردنية .



المصدر : اعداد الباحث

فرضيات الدراسة :

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم صياغة فرضية أساسية واحدة مع أربعة فرضيات فرعية بأسلوب الفرضية العدمية (الفرضية الصفرية) وكما يلي :

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للحوكمة بأبعادها (الحفاظ على حقوق المساهمين، الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة ، صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، الإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري (معلومات عامة للشركة، معلومات

غير مالية، استراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لها، معلومات عن الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي) لدى شركات التأمين الأردنية حيث ينبثق عنها عدداً من الفرضيات الفرعية الآتية :

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الافصاح الاختياري للمعلومات العامة لدى شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الافصاح الاختياري للمعلومات غير المالية لدى شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الافصاح الاختياري لاستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لها لدى شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الافصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي لدى شركات التأمين الأردنية.

تمهيد:

يعتبر الإفصاح المحاسبي المرحلة التي يستطيع من خلالها المحاسبون التعبير عن جهودهم في توفير المعلومات المحاسبية، وله آثار واسعة تمتد لتشمل كل ما يتعلق بالتقارير المحاسبية، وهو من أهم المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، ولذلك فقد أجمع المحاسبون على تبني هذا المبدأ عند إعداد القوائم المالية المنشورة. وذلك لمساعدة الأطراف الخارجية على اتخاذ قرارات اقتصادية رشيدة في ضوء المعلومات التي يحصلون عليها من تلك القوائم.

وانطلاقاً من ذلك نجد أن الفكر المحاسبي قد تناول عدة أنواع من الإفصاح وذلك حسب طبيعة ونوعية وكمية المعلومات والبيانات التي يشتملها، ومن هذه الأنواع الإفصاح الكامل، الإفصاح العادل، الإفصاح الإلزامي، والإفصاح الاختياري والذي يتمثل في موضوع هذه الدراسة والذي سوف نتطرق اليه بشئ من التفصيل.

مفهوم الإفصاح الاختياري وعلاقته بالإفصاح الإلزامي :

يتم الإفصاح الاختياري من خلال النشر الاختياري للمعلومات المالية وغير المالية بواسطة التقارير السنوية بالإضافة الى المتطلبات الإلزامية والذي يتمثل حرص الإدارة في تقديم المعلومات التي تقدمها الشركات زيادة عن المتطلبات القانونية وتقديم تلك المعلومات برغبة منها ، حيث يمثل حرص الإدارة في تقديم معلومات مالية وغير مالية لها علاقة بإصحاب القرار (عفيفي ، 2008) .

كما يعتبر الإفصاح الاختياري عمليات يفصح عنها من خلال متطلبات لزيادة تمثل اختبارات حرة من قبل إدارات هذه الشركات لتقديم معلومات محاسبية ومعلومات أخرى ذات علاقة مباشرة بالقرارات الاقتصادية الرشيدة التي سوف يتخذها مستخدموا تلك القوائم (مازن ، 2009) .

كما عرف الإفصاح الاختياري على انه تقديم معلومات إضافية أكثر من المتطلبات القانونية بحيث يتم بمبادرة من الشركة لتقديم هذه المعلومات الإضافية (Chau.GK.and Gays S,2002).

وبناء على ما قد سبق ذكره فيمكن القول بأن الإفصاح الاختياري يتمثل في إضافة معلومات وبيانات من خلال الشركة نفسها لإعلام مستخدمي القوائم المالية عن المعلومات المالية وغير مالية زيادة عن متطلبات الإفصاح الإلزامي من اجل تحسين اتخاذ قراراتهم الاقتصادية الرشيدة .

وسوف يقوم الباحث بعمل مقارنة ما بين الإفصاح الاختياري والإفصاح الإلزامي من خلال عدة نواحي بحيث يستعرضها ضمن جدول مقارنات فيما بينهم (بندر، 2012) :

جدول رقم (1)

وجه المقارنة	الإفصاح الاختياري	الإفصاح الإلزامي
المفهوم	تلك المعلومات التي تحتكرها الشركات ولا يوجد إلزام بخصوص الإفصاح عنها.	تلك المعلومات الواجب الإفصاح عنها بموجب القوانين والتشريعات المعمول بها وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية .
الهدف	دوافع وحوافز ذاتية هدفها تحقيق منافع ذات ابعاد اقتصادية	تطبيق القوانين والتشريعات وكذلك الأمر ضبط عملية نقل المعلومات ما بين الشركة والمستخدمين .
المحتوى	وفرة المعلومات عن خطط واهداف استراتيجية لتوقعات مستقبلية وتطويرها عن كئيب .	تقديم معلومات اساسية جوهرية مالية وفقاً لمتطلبات القوانين والتشريعات .

مدقق الحسابات الخارجي	يعتبر مدقق الحسابات غير معني وايضاً يتم اعفائه من ايه مسؤولية عن هذا الافصاح.	يعبر مدقق الحسابات معني و ملزماً عن هذا الإفصاح.
كيفية توصيل المعلومات	من خلال المؤتمرات العلنة وعبر مواقع الشركة على الانترنت.	التقارير المالية سواء كانت سنوية او دورية أو من خلال اجتماع الهيئة العامة.

ومن خلال ما سبق يتضح أن العلاقة بين الإفصاح الإلزامي والإفصاح الاختياري هي علاقة تكاملية نظراً لأن الإفصاح الاختياري يقوم بتقديم المزيد من المعلومات التي يحتاجها مستخدموا القوائم المالية وغيرهم من متخذي القرارات الاقتصادية الرشيدة والتي تكون غير متاحة لهم في القوائم المالية من خلال الإفصاح الإلزامي ، وبهذا يوفر معلومات اضافية قد تكون مالية أو غير مالية بجانب ما يوفره الإفصاح الإلزامي من معلومات محددة وضرورية ، إذ يعتبر الإفصاح الاختياري مكماً ضرورياً للإفصاح الإلزامي مما يؤدي الى تقديم خدمات مختلفة للأطراف المهتمة بالقوائم المالية ويعمل على ترسيم القرارات المختلفة .

محددات الإفصاح الاختياري :

تقوم بعض الشركات بالإفصاح الاختياري عن معلوماتها سواء كانت مالية أم الغير مالية في تقاريرها السنوية وذلك من خلال إظهار المركز المالي الخاص بها وإعطائه الصورة الجميلة والجيدة عن الوضع الإقتصادي والاجتماعي لمستخدمي القوائم المالية من أجل اتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة، في حين تقوم بعض الشركات الأخرى بالإمتناع عن الإفصاح الاختياري للمعلومات لعدة اسباب اعتقاداً منها بأن الإفصاح قد يخدم منافسيها بإعطاء معلومات إضافية تؤثر على مركزها التنافسي أو نتيجة التكاليف المصاحبة للإفصاح الأقتصادي، أو أنها قد تفصح عن معلومات غير صحية لإعاقة منافسيها في السوق مما يؤدي لوجود معلومات مظلة للمستخدمين مما يؤثر على مصداقية إفصاحاتهم .

مصداقية الإفصاح الاختياري :

يختلف وعي وإدراك مستخدمي القوائم المالية الواردة في الإفصاحات المختلفة، حيث تنعكس تلك الاختلافات على قرارات إدارة الشركة بتحديد المحتوى المعلوماتي للإفصاحات من حيث كمية ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها كالتكاليف الخاصة حيث تتضمن التكاليف الخاصة بالإفصاح عن التكاليف إعداد ونشر معلومات، وايضاً

التكاليف المترتبة على الإفصاح عن المعلومات الخاصة ، بحيث تتحمل الشركات التكاليف في حالة استخدام المنافسين أو مديري هذه الشركات تلك المعلومات بطريقة تضر بمصالح الشركة، وكذلك الأمر درجة المنافسة حيث تعتبر المنافسة ما بين الشركات ومحاولة بعض الشركات ذات الإمكانيات العالية والتكنولوجيا المتطورة أن تتميز عن غيرها من الشركات الأقل من حيث الإمكانيات والتكنولوجيا إذ يحفز هذه الشركات المتميزة بأن تقوم بالإفصاح الاختياري بدون أي الزام من أي جهات رسمية أو غير رسمية (مازن، 2013).
أهداف الإفصاح الاختياري :

إن الإفصاح الاختياري يهدف في جوهره بأنه يزود مستخدمي القوائم المالية معلومات تمكنهم من التنبؤ بكمية واحتمال تحقيق عائد على قراراتهم الاقتصادية الرشيدة ، حيث يتم الإفصاح الاختياري بهدف تحقيق عدم تماثل المعلومات بين المستخدمين وإدارة هذه الشركات وكذلك أيضاً كوسيلة للرقابة من جانب المستخدمين وخاصةً من هم مستثمرون في هذه الشركات، كما يهدف الإفصاح الاختياري الى التحقيق الفعال لأهداف الإفصاح التي طرحتها توصيات مجلس معايير المحاسبة الدولية (FASB, No.105, 1996).

العوامل التي تؤثر على الإفصاح الاختياري

هناك الكثير من الدراسات والابحاث التي قامت باختبار العوامل التي أثرت على الإفصاح الاختياري واختلفت النتائج من دراسة الى اخرى ، ويعزى في ذلك وجود اسباب منطقية أدت الى وجود تباين واختلاف النتائج نتيجة اختلاف وتباين بيئة كل دراسة، حيث ان معظم العوامل التي تطرقت اليها تلك الدراسات تنحصر في بعض ممارسات حوكمة الشركات كالإدارة وملكيته وكذلك بعض خصائص تلك الشركات مثل الحجم والربحية.

وفي ضوء ما سبق من تلك الدراسات السابقة تبين أن هذه العوامل أثرت على مستوى الإفصاح الاختياري في هذه الشركات من خلال محورين هما :
المحور الأول: ممارسات حوكمة الشركات بحيث تركزت على الملكية وملكية الإدارة واستقلالية أعضاء مجلس الإدارة والفصل بين دور المدير التنفيذي والعضو المنتدب وكذلك الأمر للعضو الخارجي في مجلس الإدارة .

المحور الثاني: خصائص الشركة حيث تتمثل في حجم الشركة ودرجة الرفع المالي والربحية والسمعة التي يتمتع بها مدقق الحسابات الخارجي لهذه الشركة .

جدول رقم (2) مفاهيم الحاكمية المؤسسية من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين

والمؤسسات المختصة

اليابح/المؤسسة	التعريف
Christina, 2005	هي الآلية التي يتم بموجبها تحفيز جميع الأفراد العاملين في الشركة على جعل سلوكياتهم وممارساتهم الفعلية أيا كانت مواقفهم فيها تتناغم مع استراتيجية الشركة الهادفة ورؤيتها في تعظيم قيمتها المضافة، ومن ثم تحقيق مبدأ العدالة والتوازن بين مصالح الإدارة التنفيذية من جهة، ومصالح الأطراف الأخرى بمن فيها الملاك من جهة أخرى.
Klapper & Love, 2004	عبارة عن مزيج من السياسات والقوانين والتعليمات التي تؤثر على الطريقة التي تراها الشركة وتتحكم فيها، وتتكون من اطار من القواعد لمنح الشفافية والنزاهة في العلاقة بين الشركات ومساهميها، ويتكون اطار حوكمة الشركات من العقود الخارجية والداخلية بين الموظفين والمساهمين، ويشمل توزيع المكافآت والمسؤوليات والشروط لتجنب المصالح المتضاربة.
سليمان، 2006	هي مجموعة من القواعد والجوايز والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة الشركة من ناحية، وحملة الأسهم وأصحاب المصالح المرتبطة بالمؤسسة مثل حملة السندات، العمال، الدائنين، المواطنين من ناحية أخرى، والتي تمارسها إدارة المؤسسات لتعظيم ربحية المؤسسة وقيمتها على المدى البعيد لصالح المساهمين.
حماد، 2007	نظام يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية.
عزت، 2010	منظومة متكاملة تتمثل في مجموعة من القوانين والتعليمات التي تهدف الى جودة العمليات والمخرجات وتميزها.
منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية (OECD)	هي مجموعة من الاجراءات والعمليات التي يتم من خلالها توجيه ومراقبة منظمات الأعمال، ويحدد إطار حوكمة الشركات عملية توزيع الحقوق والمسؤوليات بين المشاركين في الشركة مثل مجلس الادارة والمدراء وحملة الأسهم وأصحاب المصالح الأخرى، ويضع القواعد والاجراءات اللازمة لصناعة القرار، كما يوفر الهيكل الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة، ويحدد الوسائل لتحقيق هذه الأهداف و يحفز عمليات الرقابة على الأداء.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على المراجع المشار اليها في الجدول.

مفهوم الحاكمية المؤسسية (الحوكمة)

تؤكد العديد من الأبحاث والدراسات على أن الأزمات المالية الحادة وما تبعها من انهيار للعديد من الشركات العالمية كانت من أبرز الأسباب التي ساهمت في ظهور ما يعرف بالحاكمية المؤسسية (الحوكمة) (Steiner & Steiner, 2009)، ولم يتم الاتفاق سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي على تعريف موحد متفق عليه للحاكمية المؤسسية أو

حوكمة الشركات بين كافة الباحثين والمعنيين بتطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية، وهذا يعود إلى تداخل مفهوم الحوكمة في العديد من الأمور الاقتصادية والمالية والاجتماعية والتنظيمية المتباينة للشركات مما اثر على المجتمع والاقتصاد ككل (Rouf, 2011).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث استنتاج ما يلي:

1. الحوكمة المؤسسية هي نظام شامل من خلاله يتم تحديد القواعد وتنظيم

الممارسات السليمة للرقابة على القائمين على أعمال الشركة.

2. تسهم الحوكمة المؤسسية في الحفاظ على حقوق المساهمين وكافة الأطراف ذات

العلاقة، كما تساعد في تحقيق مستوى مناسب من الشفافية والنزاهة، والحد من

الفساد المالي والإداري.

3. تحدد الحوكمة المؤسسية العلاقات والمسؤوليات بين المجموعات الرئيسية في

الشركات المساهمة وهم الملاك والإدارة ومجلس الإدارة والمساهمين وكافة

الأطراف الأخرى، بشكل يؤدي إلى التقليل من حدة التضارب في المصالح ويعزز

الأداء التنافسي والثقة، وبالتالي انعكاس ذلك إيجابياً على قيمة الشركة وجذب

الاستثمارات المختلفة لها.

وبناءً عليه يعرف الباحث الحوكمة المؤسسية (الحوكمة) بأنها " تتمثل بالمبادئ

والقواعد المتضمنة تنفيذ الأعمال والأنشطة بكفاءة وفاعلية ونزاهة عالية، بحيث تضمن

تعزيز الأداء الإداري والمالي، وبالتالي تعزيز قدراتها التنافسية".

أهمية الحوكمة المؤسسية :

اكتسب موضوع الحوكمة المؤسسية أهمية كبيرة خلال السنوات الأخيرة من القرن

الماضي، وذلك لما شهده العالم من أعقاب الأزمات المالية والاقتصادية والتغير في البيئة

النظامية للمؤسسات على معظم أسواق رأس المال في الدول النامية منها والمتقدمة. وتبدو

أهمية حوكمة الشركات في الجانب الرقابي والمحاسبي، من خلال دورها في عدة قضايا وهي

(ميخائيل، 2005) :

- الحد من ممارسات الفساد بكافة أشكاله داخل الشركات، وإنهاء وجوده والحيلولة

دون عودته مستقبلاً.

- تحقيق أعلى درجات النزاهة، وحيادية جميع العاملين في الشركة من جميع المستويات الادارية، ابتداءً من مجلس الادارة والمدراء التنفيذيين حتى تصل إلى أدنى مستوى فيها.
 - الوصول إلى الاستفادة العظمى من نظم المحاسبة والرقابة الداخلية، بطريقة تضمن الاستغلال الأمثل للموارد من خلال تحقيق فاعلية الانفاق وربط عمليات الانفاق بالانتاج، وبالتالي تخفيض تكلفة رأس المال.
 - تحقيق أعلى قدر من الافصاح والشفافية في التقارير المالية.
- أهداف الحاكمية المؤسسية :
- تهدف قواعد الحاكمية المؤسسية الى ضبط وتوجيه الممارسات الادارية والمالية، كما تساهم في جذب الاستثمارات الخارجية والمحلية وتعزيز الميزة التنافسية للشركة، إضافة الى محاربة كافة أشكال الفساد، وتدعيم استقرار أسواق المال وتحسين الاقتصاد على المستوى الوطني (أبو حمام، 2009)، اضافة الى تحقيق النزاهة والعدالة ومنح حق مسائلة الإدارة (مهدي، 2009). كما أنها الى تحقيق عددة من أمور منها: (الشواورة، 2009؛ Chery, 2003):
- ضمان سلامة وكفاءة الهيكل التنظيمي داخل الشركة، من حيث التأكيد على وجود الشخص المناسب في المكان المناسب، مع التحديد الدقيق لصلاحياته ومسؤولياته.
 - تشكيل لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الادارة التنفيذيين، بهدف مواجهة حالات الغش والتدليس والحد منهما.
 - ضمان الفصل بين المهام والصلاحيات الخاصة بالمدراء التنفيذيين ومهام ومسؤوليات أعضاء مجلس الادارة.
 - الحد من حدوث الأزمات المالية، لما لها من أثار سلبية ومدمرة للاقتصاد الوطني، وهذا بدوره يضمن نمو الشركات واستمرارها وتعزيز كفاءتها وزيادة أرباحها.
 - مواجهة الممارسات غير القانونية في كافة جوانب التنظيم، الأخلاقية والادارية والمالية.

محددات تطبيق الحاكمية المؤسسية

لكي تتمكن الشركات من الاستفادة من مزايا تطبيق الحاكمية، يجب أن تتوافر مجموعة من المحددات والضوابط التي تضمن التطبيق السليم لمبادئ الحاكمية، وهذه المحددات تمثل ضوابط لضمان فعالية تطبيق الحاكمية، حيث تشمل هذه المحددات مجموعتين (خارجية وداخلية).

المحددات الخارجية

تشير المحددات الخارجية إلى النشاط الاقتصادي العام الذي تمارسه الدولة بما في ذلك استثمارات، إضافة إلى المناخ التنظيمي الذي تعمل من خلاله الشركات، والذي يتباين من مكان لآخر أو من دولة لأخرى، وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين التي تضمن حسن إدارة الشركة وتنظيمها مما يقلل المخاطر، وتتمثل المحددات الخارجية بما يلي (سليمان، 2006):

1. التشريعات القانونية للمشاريع الاقتصادية بشكل عام، كقوانين التجارة، وقوانين الشركات، وقوانين العمل وقوانين الاستثمار والقوانين المتعلقة بحماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.
2. طرق الحصول على التمويل المالي اللازم لإقامة المشروعات الاقتصادية، وتشجيع الشركات على التوسع والنمو.
3. فاعلية المؤسسات والجهات الرقابية على أداء الشركات، وضمان دقة وسلامة البيانات والمعلومات التي يتم الإفصاح عنها، إضافة إلى وجود نظام عقوبات ملائم ومحفز على الالتزام وعدم ارتكاب المخالفات.
4. دور مؤسسات المجتمع المدني والأهلية والجمعيات في ضمان التزام أعضائها بالنواحي السلوكية والمهنية والأخلاقية.

المحددات الداخلية

تشمل المحددات الداخلية التشريعات والتعليمات داخل الشركة، والتي تضمن وجود هياكل تنظيمية سليمة تحدد بوضوح آلية اتخاذ القرارات وتوزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات بين جميع الأطراف المعنية بتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية، كمجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح، بشكل يضمن عدم تعارض المصالح بينهم، ويقود إلى تحقيق مصالح المستثمرين على الأمد البعيد (أحمد، 2010).

مبادئ الحاكمية المؤسسية

تعد الحاكمية المؤسسية بمثابة مجموعة المبادئ التي تحكم وتوجه وتسيطر على الادارة مما يعود بالفائدة على جميع الاطراف، وقد صدرت عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) خمسة مبادئ للحاكمة سنة (1999)، ثم أجري عليها تعديلات عام 2004، لتصبح ستة مبادئ، وسوف يتم التطرق الى أبرز هذه المبادئ وهي:

حقوق المساهمين : أي ان تحرص ادارة المؤسسة على احترام حقوق المساهمين أغلبية وأقلية، مواطنين أو أجانب (مستثمرين)، وضمان حصولهم على عوائد الأرباح، وتمكينهم من مراجعة القوائم المالية، والمشاركة الفاعلية في اجتماعات الجمعية العامة (فروم، 2016)، وكذلك المساواة فيما بين المساهمين .

المساواة في المعاملة للمساهمين: تعتبر المساواة في معاملة جميع المساهمين من أهم ضوابط الحوكمة بما في ذلك حقوق الأقليات وحقوق المساهمين الأجانب، كما يجب أن يحصل المساهمين على تعويضات كافية في حالة تعرض حقوقهم للمخاطر، ويعتبر مبدأ المساواة والعدالة من أحد أهم الأسس التي تركز عليها معايير الحوكمة وتحققها، حيث توجب مبادئ الحوكمة على ضرورة المساواة بين المساهمين وهذا ما أكدت عليه المواد (144، 178، 181، 183، 274، 275) من قانون الشركات الأردني، فمبدأ المساواة يبدأ من العضوية في مجالس الإدارة بحيث يتم انتخاب أعضاء المجلس بأسلوب يسمح بتمثيل اغلب المساهمين وهذا ما تنص عليه افضل معايير الحوكمة العالمية (قانون الشركات الاردني رقم 22 لسنة 1997 وتعديلاته).

الإفصاح والشفافية : يعتبر الإفصاح والشفافية من الركائز الأساسية لحوكمة المؤسسات، ولها دور فاعل في إحكام الرقابة على ادارات المؤسسات لمنعها من اساءة استعمال سلطاتها وممارساتها المحاسبية، وتوفير الشفافية في التقارير المالية بطريقة عادلة بين كافة المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير (Shuli, 2011).

يجب أن يتضمن إطار الحوكمة تقديم إفصاحات كافية وملائمة وفي توقيت مناسب وتكون دقيقة وموثوقة وشاملة لكل الأمور الهامة بشأن الشركة وخاصة المتصلة لتأسيس الشركة وبيان الموقف المالي والملكية والعناصر التي تمس الأداء الإداري وأسلوب ممارسة السلطة (عبد الحكيم وآخرون، 2009).

مسؤوليات مجلس الإدارة : في اطار الحاكمية المؤسسية يتوجب على أعضاء مجلس الادارة بذل العناية الواجبة بهدف تحقيق أفضل مصلحة للمؤسسة والمساهمين وأصحاب

المصالح، كون الأداء المالي والاقتصادي للمؤسسة يتوقف بشكل كبير على القرارات التي يتخذها هذا المجلس ممثل بلجانه المختلفة (فروم، 2016)، ويجب أن يتيح إطار الحاكمية المؤسسية الخطوط الارشادية الاستراتيجية لتوجيه الشركات، كما يجب أن يكفل المتابعة الفعالة للإدارة التنفيذية من قبل مجلس الإدارة، وأن تضمن مسائله مجلس الإدارة من قبل الشركة والمساهمين.

دور أصحاب المصالح في الحاكمية: يقصد بأصحاب المصالح العملاء والبنوك والعاملين وحملة السندات والموردين، حيث يؤكد الإطار الخاص بالقواعد المنظمة للحوكمة المؤسسية على ضرورة احترام حقوق أصحاب المصالح التي يحميها القانون والتعويض المناسب عن أي انتهاك لتلك الحقوق، وكذلك آليات مشاركتهم الفعالة على الرقابة على الشركة، وأيضاً السماح لهم بالاتصال بمجلس الإدارة للتعبير عن مخاوفهم اتجاه التصرفات الغير قانونية والمنافية لأخلاقيات المهنة بكل حرية (عبد الحكيم وآخرون، 2009).

مبادئ الحاكمية المؤسسية في الأردن

تضمنت التشريعات والقوانين الأردنية العديد من النصوص المتعلقة بالحاكمية المؤسسية. ويعتبر قانون الشركات رقم (22) الصادر سنة (1997) وتعديلاته وقانون تنظيم أعمال شركات التأمين الصادر سنة (1999) وتعديلاته وقانون البنوك رقم (28) لسنة (2000) وقانون الأوراق المالية رقم (76) لسنة (2002) وقانون البنك المركزي الاردني رقم (23) لسنة (1971) وتنظيم مهنة المحاسبة القانونية من أهم التشريعات والقوانين الأردنية التي ترتبط بالحاكمية المؤسسية. (هيئة الأوراق المالية، 2009). وفي العام (2016) أصدرت دائرة مراقبة الشركات الاردنية دليل قواعد الحاكمية المؤسسية للشركات ذات المسؤولية المحدودة، والمساهمة الخاصة، والشركات المساهمة العامة غير المدرجة في بورصة عمان، وتستند هذه القواعد بشكل أساسي إلى عدد من التشريعات من أهمها قانون الأوراق المالية والتشريعات الصادرة بمقتضاة وقانون الشركات إضافة الى المبادئ التي وضعتها منظمة التعاون الاقتصادية والتنمية (Organization of Economic Cooperation and Development (OECD) (دائرة مراقبة الشركات، 2013). ويهدف هذه الدليل الواجب التطبيق اعتباراً من 2009/1/1 من الشركات الالتزام أو تبرير عدم الالتزام في تطبيق قواعد الحاكمية المؤسسية في المرحلة الأولى، منشورة على موقع مركز إيداع الأوراق المالية: <https://www.sdc.com.jo>

الدراسة الميدانية

ثبتت أداة الدراسة: للتأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمتها أكبر من (0.60)، وكلما زادت دل ذلك على درجة ثبات أعلى لأداة الدراسة، (Sekaran & Bougie, 2012). وبالنظر إلى الجدول رقم (3) نجد أن نتيجة ألفا كرونباخ لجميع الفقرات كانت (95%)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

الجدول رقم (3): معامل (Cronbach Alpha) لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة

المتغيرات	نوع المتغير	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
الحفاظ على حقوق المساهمين	مستقل	8	%85.9
الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح وجميع الفئات الأخرى		7	%87.8
صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة		8	%93.1
الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة		8	%84.9
الإفصاح والشفافية		8	%75.2
الحوكمة		39	%94.2
الإفصاح الاختياري عن معلومات عامة للشركة	تابع	10	%91.3
معلومات غير مالية مفصّل عنها في الشركة		10	%87
استراتيجيات الشركة والتطوير المستقبلي لها		8	%90.3
معلومات عن الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي		8	%90.5
الإفصاح الاختياري		36	%93.5
المؤشر الكلي لفقرات أداة الدراسة		75	%95

ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة: إن الوسائل الأقرب ملائمة لتحديد الأثر وسائل الإحصاء البارامترية (المعلمية) (Statistics Parametric) كونها الأكثر ملائمة لطبيعة البيانات (البناء، 2017)، وإن استخدامها يستلزم تشخيص الارتباطات المتداخلة (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. حيث أن الوضع المثالي في الانحدار المتعدد أن ترتبط المتغيرات المستقلة بشكل قوي مع المتغير التابع وفي نفس الوقت لا ترتبط مع بعضها البعض. فإذا كان هنالك ارتباط قوي بين المتغيرات

المستقلة يؤدي إلى تقليل قيمة (R) والسبب أن المتغيرات المستقلة تتشارك في نفس تباين المتغير التابع. وصعوبة تحديد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل (دودين، 2018). اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity Test): وللتأكد من توافر هذا الشرط، تم استخراج (معامل تضخم التباين VIF) و(التباين المسموح به Tolerance) وبعد إجراء المعالجة الإحصائية، يشير الجدول رقم (4) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من (1) وأكبر من (0.01) كما كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Hair, et.al, 2011).

جدول (4) نتائج اختبار قوة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

الحوكمة	VIF (معامل تضخم التباين)	Tolerance (التباين المسموح به)
الحفاظ على حقوق المساهمين	4.168	0.240
الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح وجميع الفئات الأخرى	3.227	0.310
صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة	2.863	0.349
الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة	3.585	0.279
الإفصاح والشفافية	3.152	0.317

ولتأكيد النتيجة السابقة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول رقم (5).

جدول (5) مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) للمتغيرات المستقلة

المتغير	X1	X2	X3	X4	X5
X1	1.00				
X2	0.621	1.00			
X3	0.650	0.568	1.00		
X4	0.179	0.250	0.285	1.00	
X5	0.241	0.240	0.564	0.615	1.00
♦♦ (معنوية عند مستوى معنوية 0.01)					
♦ (معنوية عند مستوى معنوية 0.05)					

يبين الجدول رقم (5) إلى أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (0.65) وكان بين (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) و(الحفاظ على حقوق المساهمين). بينما كانت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى اقل من ذلك. وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة. حيث أنها قيم كانت اقل من (80%). وعليه فان العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, 2008).

نتائج تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

وصف خصائص عينة الدراسة:

من خلال الجدول رقم (6) يمكن إظهار خصائص الشخصية للأفراد المجيبين، والمتعلق بالجزء الأول من الاستبانة.

جدول (6): التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	80	72.7%
	أنثى	30	27.3%
	المجموع	110	100%
المؤهل العلمي	دبلوم	12	10.9%
	بكالوريوس	82	74.5%
	ماجستير	11	10%
	دكتوراه	5	4.5%
	المجموع	110	100%
التخصص العلمي	محاسبة	48	43.6%
	نظم محاسبية	24	21.8%
	علوم مالية ومصرفية	12	10.9%
	إدارة أعمال	19	17.3%
	اقتصاد	-	-
	قانون	7	6.4%
	أخرى	-	-
	المجموع	110	100%
المركز الوظيفي	موظف	9	8.2%
	محاسب	38	34.5%
	مدقق داخلي	21	19.1%

رئيس قسم	31	28.2%
مدير	11	10%
المجموع	110	100%
اقل من 5 سنوات	8	7.3%
5-9 سنوات	29	26.4%
10-14 سنة	49	44.5%
أكثر من 15 سنة	24	21.8%
المجموع	110	100%

يشير الجدول أعلاه إلى أن 72.7% من أفراد عينة الدراسة من الذكور بينما 27.3% منها من الإناث. كذلك تبين أن 74.5% من أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهلات علمية بدرجة البكالوريوس. بينما 4.5% دكتوراه. وتبين أن 43.6% من أفراد عينة الدراسة محاسبين. بينما 6.4% منهم تخصصاتهم العلمية قانون. كما تبين أن 34.5% من أفراد عينة الدراسة محاسبين. بينما 10% مدراء. وتبين أن 44.5% من أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين 10-14 سنة، بينما 7.3% من أفراد عينة الدراسة تقل خبرتهم عن 5 سنوات.

وصف متغيرات الدراسة :

وصف المتغير المستقل : الحوكمة.

- الحفاظ على حقوق المساهمين: يبين الجدول رقم (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	يتم تبليغ المساهمين قبل موعد انعقاد اجتماع الهيئة العامة بفترة زمنية كافية	4.05	0.882	مرتفعة	3
2	يتشارك المساهمون مع الإدارة في انتخاب وتحديد أتعاب مدقق الحسابات الخارجي	3.15	0.811	متوسطة	7
3	تقوم الشركة بالعمل على انتخاب أعضاء مجلس إدارة بشكل علني ومتاح للجميع	4.13	0.869	مرتفعة	2
4	تتيح الشركة للمساهمين بإبداء آرائهم حول انتخاب وتعيين أعضاء مجلس الإدارة	3.32	0.834	متوسطة	5
5	يحصل كافة المساهمين بالشركة على البيانات والمعلومات اللزمية والضرورية دون أية تعقيدات	3.29	0.860	متوسطة	6

6	تقوم الشركة بإعطاء كل عضو من أعضاء الهيئة العامة الفرصة الكاملة للنقاشات والاستفسارات في المجلس	2.85	0.680	متوسطة	8
7	يتم مشاركة كافة المساهمين في إجراء أية تعديلات على النظام الأساسي في الشركة	3.35	0.830	متوسطة	4
8	يتم مشاركة كافة المساهمين والتصويت في اجتماعات الهيئة العامة وبشكل منصف للجميع	4.25	0.804	مرتفعة	1
المؤشر الكلي		3.55	0.584	متوسطة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.55) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.584)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (الحفاظ على حقوق المساهمين) قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (8) التي نصّها: "يتم مشاركة كافة المساهمين والتصويت في اجتماعات الهيئة العامة وبشكل منصف للجميع" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.25) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.804)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (6) التي نصّها: "تقوم الشركة بإعطاء كل عضو من أعضاء الهيئة العامة الفرصة الكاملة للنقاشات والاستفسارات في المجلس" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.85) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.680).

- الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح وجميع الفئات الأخرى: يبين الجدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (7) فقرات.

الجدول رقم (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
9	تسمح الإجراءات بإعطاء المعلومات الداخلية لأصحاب المصالح المشتركة ولكل الفئات	3.30	0.841	متوسطة	6
10	يتم منح تسهيلات وتيسير مهام أصحاب المصالح المشتركة	4.22	0.828	مرتفعة	4
11	تقوم الشركة بالعمل على تحسين آلية مشاركة أصحاب المصالح المشتركة في تحسين ورفع كفاءة الأداء	3.26	0.820	متوسطة	7
12	إعطاء أصحاب المصالح المشتركة حق الحصول على تعويضات مناسبة إذا لزم الأمر	3.39	0.814	متوسطة	5
13	تقوم الشركة بالعمل على توفير سياسات واضحة وفعالة ما بين	4.27	0.765	مرتفعة	3

				أصحاب المصالح المشتركة والإدارة من أجل إستمراريتها	
14		4.27	0.741	مرتفعة	2
15		4.29	0.668	مرتفعة	1
المؤشر الكلي					مرتفعة
		3.86	0.596		

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.86) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.596)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح وجميع الفئات الأخرى) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (15) التي نصّها: "تقوم الشركة بالتواصل مع أصحاب المصالح المشتركة من أجل إيجاد طرق وحلول للتدفقات رؤوس الأموال" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.668)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (11) التي نصّها: "تقوم الشركة بالعمل على تحسين آلية مشاركة أصحاب المصالح المشتركة في تحسين ورفع كفاءة الأداء" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.26) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.820).

- **صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة:** يبين الجدول رقم (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
16	يشرف مجلس الإدارة على عمليات الاتصال والأعلام الداخلي والخارجي	4.19	0.893	مرتفعة	4
17	يشرف مجلس الإدارة على جميع الإفصاحات	3.45	0.785	متوسطة	6
18	يوجد لدى مجلس الإدارة نظام داخلي يتصف بالشفافية	3.50	0.821	متوسطة	5
19	يتم مراجعة النظام الداخلي لمجلس الإدارة بشكل مستمر	2.70	0.698	متوسطة	8
20	لا يتم الجمع بين منصبتين في مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	4.21	0.868	مرتفعة	3
21	يلتزم مجلس الإدارة بالقوانين والأنظمة والتشريعات	3.11	0.828	متوسطة	7
22	يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة بالاقتراع السري	4.23	0.842	مرتفعة	2

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
23	يقوم مجلس الإدارة بالعمل على المساواة العادلة لجميع المساهمين	4.24	0.834	مرتفعة	1
	المؤشر الكلي	3.70	0.676	مرتفعة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.70) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.676)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (23) التي نصّها: "يقوم مجلس الإدارة بالعمل على المساواة العادلة لجميع المساهمين" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.24) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.834)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (19) التي نصّها: "يتم مراجعة النظام الداخلي لمجلس الإدارة بشكل مستمر" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.70) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.698).

- الأمانة والسلوك المهني. وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة: يبين الجدول رقم (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
24	أعضاء مجلس الإدارة يتم انتخابهم وفقاً لمؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم	3.77	0.774	مرتفعة	5
25	وجود معايير وضوابط واضحة تحدد عضوية مجلس الإدارة	4.36	0.687	مرتفعة	1
26	أعضاء مجلس الإدارة لا يشغلون مناصب إدارية تنفيذية	4.35	0.670	مرتفعة	2
27	مجلس الإدارة ملتزم بسياسات الإفصاح والشفافية	3.65	0.761	متوسطة	7
28	لدى الشركة سياسات تفويض واضحة وصريحة تلتزم بها كافة المستويات الإدارية	4.28	0.803	مرتفعة	3
29	يتم تقييم أداء جميع الإدارات التنفيذية وفقاً للسياسات المرسومة	2.93	0.738	متوسطة	8
30	يحدد مجلس الإدارة المهام والواجبات على لجان مختصة ضمن فترات زمنية محددة	3.65	0.783	متوسطة	6
31	عدد هذه اللجان يتناسب مع طبيعة وحاجات الشركة	4.25	0.735	مرتفعة	4
	المؤشر الكلي	3.91	0.520	مرتفعة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.91) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.520)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (الأمانة والسلوك المهني، وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (25) التي نصّها: "وجود معايير وضوابط واضحة تحدد عضوية مجلس الإدارة" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.36) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.687)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (29) التي نصّها: "يتم تقييم أداء جميع الإدارات التنفيذية وفقاً للسياسات المرسومة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.93) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.738).

- الإفصاح والشفافية: يبين الجدول رقم (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
32	يتم الإفصاح عن جميع بنود عناصر القوائم المالية بالقدر الكافي وبشكل مناسب	4.26	0.820	مرتفعة	4
33	يتم الإفصاح عن ملكية الأسهم لجميع المساهمين وبجميع فئاتهم	4.26	0.786	مرتفعة	3
34	يتم الإفصاح عن مكافأة أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية العليا	3.67	0.679	مرتفعة	6
35	يتم الإفصاح عن عناصر المخاطرة الجوهرية المتوقعة والتي تعيق التطورات المستقبلية	3.69	0.775	مرتفعة	5
36	يتم الإفصاح عن كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلي	3.50	0.763	متوسطة	7
37	يتم الإفصاح عن جميع قرارات مجلس الإدارة	3.31	0.775	متوسطة	8
38	يتم الإفصاح عن أسهم أعضاء مجلس الإدارة	4.35	0.722	مرتفعة	1
39	يتم الإفصاح عن السياسات المقدمة لخدمة المجتمع المحلي	4.27	0.662	مرتفعة	2
المؤشر الكلي		3.91	0.453	مرتفعة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.91) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.453)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (الإفصاح والشفافية) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت

النتائج أن الفقرة رقم (38) التي نصّها: "يتم الإفصاح عن أسهم أعضاء مجلس الإدارة" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.35) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.722)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (37) التي نصّها: "يتم الإفصاح عن جميع قرارات مجلس الإدارة" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.31) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.775).

وصف المتغير التابع: الإفصاح الاختياري.

- الإفصاح الاختياري عن معلومات الشركة: يبين الجدول رقم (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (10) فقرات.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
40	تقوم الشركة بالإفصاح عن معلومات تاريخية	3.94	0.849	مرتفعة	10
41	تقوم الشركة بالإفصاح عن الهيكل التنظيمي لها	4.03	0.829	مرتفعة	5
42	تقوم الشركة بالإفصاح عن قائمة أعضاء مجلس الإدارة	4.01	0.829	مرتفعة	7
43	تقوم الشركة بالإفصاح عن وظائف أعضاء مجلس الإدارة	3.97	0.818	مرتفعة	9
44	تقوم الشركة بالإفصاح عن مكافآت أعضاء مجلس الإدارة	4.02	0.867	مرتفعة	6
45	تقوم الشركة بالإفصاح عن إدارات عليا سبق لأعضاء مجلس الإدارة العمل بها	3.98	0.878	مرتفعة	8
46	تقوم الشركة بالإفصاح عن الوظائف التي تشغلها الإدارة التنفيذية العليا	4.10	0.801	مرتفعة	1
47	تقوم الشركة بالإفصاح عن فروع الشركة	4.08	0.825	مرتفعة	3
48	تقوم الشركة بالإفصاح عن أهم العملاء والموردين لديها	4.07	0.798	مرتفعة	4
49	تقوم الشركة بالإفصاح عن مكائنها الاقتصادية داخلياً وخارجياً	4.08	0.869	مرتفعة	2
المؤشر الكلي		4.03	0.660	مرتفعة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (4.03) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.660)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الإفصاح الاختياري عن معلومات الشركة قد جاء ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (46) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن الوظائف التي تشغلها الإدارة التنفيذية العليا" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي

مقداره (4.10) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.801)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (40) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن معلومات تاريخية" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.94) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.849).

- معلومات غير مالية مفصّل عنها في الشركة: يبين الجدول رقم (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (10) فقرات.

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
50	تقوم الشركة بالإفصاح عن عدد العمال لديها	2.94	0.720	متوسطة	8
51	تقوم الشركة بالإفصاح عن جودة خدماتها ومنتجاتها	3.00	0.677	متوسطة	3
52	تقوم الشركة بالإفصاح عن سياسات التدريب والتأهيل	4.35	0.615	مرتفعة	1
53	تقوم الشركة بالإفصاح عن سياسات التوظيف لدى الشركة	2.98	0.717	متوسطة	4
54	تقوم الشركة بالإفصاح عن الصعوبات التي تواجه الشركة	3.20	0.714	متوسطة	2
55	تقوم الشركة بالإفصاح عن حصة الشركة في السوق	2.95	0.709	متوسطة	6
56	تقوم الشركة بالإفصاح عن القدرة التنافسية	2.96	0.729	متوسطة	5
57	تقوم الشركة بالإفصاح عن الميزة التنافسية	2.92	0.744	متوسطة	9
58	تقوم الشركة بالإفصاح وتحليل التنافسية	2.95	0.740	متوسطة	7
59	تقوم الشركة بالإفصاح عن الشبكة التسويقية لها	2.91	0.736	متوسطة	10
المؤشر الكلي		3.12	0.482	متوسطة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي قد بلغ (3.12) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.482)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (المعلومات الغير مالية المفصّل عنها في الشركة) قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (52) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن سياسات التدريب والتأهيل" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.35) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.615)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (59) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن الشبكة التسويقية لها" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.91) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.736).

- استراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لها: يبين الجدول رقم (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
60	تقوم الشركة بالإفصاح عن الاستراتيجيات العامة والمالية	2.94	0.733	متوسطة	7
61	تقوم الشركة بالإفصاح عن الاستراتيجيات المستقبلية	2.96	0.729	متوسطة	6
62	تقوم الشركة بالإفصاح عن التنبؤ النوعي لخدماتها ومنتجاتها	2.93	0.726	متوسطة	8
63	تقوم الشركة بالإفصاح عن التنبؤات النوعية والكمية للتدفقات النقدية	2.97	0.760	متوسطة	5
64	تقوم الشركة بالإفصاح عن الافتراضات التي بنت عليها التنبؤات	3.13	0.847	متوسطة	4
65	تقوم الشركة بالإفصاح عن العوامل المؤثرة على الأداء المستقبلي	3.87	0.920	مرتفعة	3
66	تقوم الشركة بالإفصاح عن المبالغ المرصودة والمنفقة على التطوير والتدريب	4.33	0.679	مرتفعة	1
67	تقوم الشركة بالإفصاح عن استحداثها للتطور التكنولوجي	4.18	0.768	مرتفعة	2
المؤشر الكلي		3.41	0.598	متوسطة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي قد بلغ (3.41) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.598)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (استراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لها) قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (66) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن المبالغ المرصودة والمنفقة على التطوير والتدريب" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.33) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.679)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (62) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن التنبؤ النوعي لخدماتها ومنتجاتها" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.93) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.726).

- معلومات عن الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي: يبين الجدول رقم (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لإجابات المبحوثين الذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
68	تقوم الشركة بالإفصاح عن سلامة وجودة الخدمات والمنتجات المقدمة	4.25	0.756	مرتفعة	2
69	تقوم الشركة بالإفصاح عن برامج للحماية الإجتماعية	4.28	0.744	مرتفعة	1
70	تقوم الشركة بالإفصاح عن إعانات ومنح للمجتمع المحلي	3.65	0.783	متوسطة	5
71	تقوم الشركة بالإفصاح عن إعانات وتبرعات لجهات خيرية	3.79	0.767	مرتفعة	4
72	تقوم الشركة بالإفصاح عن القروض والمنح الخاصة بالموظفين	2.90	0.766	متوسطة	8
73	تقوم الشركة بالإفصاح عن البرامج الإجتماعية المقدمة من الشركة	4.20	0.844	مرتفعة	3
74	تقوم الشركة بالإفصاح عن الرفاهية المقدمة للموظفين	2.91	0.749	متوسطة	7
75	تقوم الشركة بالإفصاح عن الأمان والاستقرار الوظيفي	2.96	0.690	متوسطة	6
المؤشر الكلي		3.62	0.592	متوسطة	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي قد بلغ (3.62) من مساحة المؤشر الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.592)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (معلومات عن الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي) قد جاء ضمن المستوى المتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (69) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن برامج للحماية الإجتماعية" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.28) وبمستوى مرتفع من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.744)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم (72) التي نصّها: "تقوم الشركة بالإفصاح عن القروض والمنح الخاصة بالموظفين" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (2.90) وبمستوى متوسط من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.766).

اختبار فرضيات الدراسة :

في هذا الجزء من الدراسة نستعرض اختبار الفرضيات. حيث تم إخضاع الفرضية الرئيسية والفرضيات المنبثقة عنها لتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) وتم الاعتماد على قواعد القرار لقبول أو رفض الفرضية العدمية (H_0) التالية :

- مستوى الدلالة (α) : تم اعتماد (0.05) كحد أعلى لمستوى الدلالة المعنوية وعليه إذا كان مستوى الدلالة (0.05) فأقل دل ذلك على وجود أثر ذو دلالة إحصائية، أما إذا بلغ مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية.
 - القيمة المحسوبة : تم الاعتماد على القيمة المحسوبة كقاعدة ثانية لرفض أو قبول الفرضيات. بحيث إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية دل ذلك على رفض الفرضية العدمية (H_0) وإذا كانت القيمة المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية نقبل الفرضية العدمية (H_0). وقد كانت النتائج كما يلي:
- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية :

تنص الفرضية الرئيسية على: $H_{0.1}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها (الحفاظ على حقوق المساهمين، الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة، صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، الإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري (معلومات عامة للشركة، معلومات غير مالية، استراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لها، معلومات عن الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي) لدى شركات التأمين الأردنية". وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (16).

جدول (16) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		المتغير التابع
T Sig	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Df	F Sig	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.024	2.285	0.220	0.083	0.190	الحفاظ على حقوق المساهمين	104/5	0.00	60.766	0.745	0.863	الإفصاح الاختياري
0.015	2.477	0.231	0.072	0.178	الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة						
0.00	7.571	0.634	0.060	0.451	صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة						
0.010	2.642	0.248	0.087	0.229	الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة						
0.323	0.994	0.087	0.093	0.093	الإفصاح والشفافية						
معنوية عند مستوى (0.05≤α)											
قيمة T الجدولية = (1.984)						قيمة F الجدولية = (2.27)					

يشير الجدول رقم (16) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة في رفع الإفصاح الاختياري. من خلال قيمة F والمساوية (60.766) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.27) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (104/5) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.745) إلى أن الحكومة بإبعاها قد فسرت ما نسبته (74.5%) من التغير الحاصل في الإفصاح الاختياري. وبلغ معامل الارتباط $R = 0.863$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الحكومة والإفصاح الاختياري، ويظهر من نتائج جدول المعاملات أن قيمة Beta عند كل بعد من أبعاد الحكومة قد جاء أثره في الإفصاح الاختياري على النحو التالي:

- تبين أن بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد الحكومة الخمسة في المتغير التابع (الإفصاح الاختياري). إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.634$) وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (7.571) وهي أكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.00$).
- جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.248$). وما يعزز هذا الأثر

قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.642) وهي اكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية (Sig=0.010).

- جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.231$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.477) وهي اكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية (Sig=0.015).

- جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق المساهمين) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.220$)، وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.285) وهي اكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية (Sig=0.024).

- بعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الإفصاح والشفافية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.087$)، وقيمة (T) المحسوبة (0.994) وهي اقل من قيمتها الجدولية، وبمستوى غير معنوي (Sig=0.323).

وبناء على معطيات الجدول رقم (16) فإننا:

- نقبل الفرضية العدمية جزئياً؛ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة عند بعد (الإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري.

- نقبل الفرضية البديلة جزئياً؛ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة، الحفاظ على حقوق المساهمين) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{0.1.1}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة لدى شركات التأمين الأردنية". وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (17).

جدول (17) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient					
	R ² معامل الارتباط	R معامل التحديد	F	F Sig	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	Beta	T	T Sig
الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة	0.489	0.239	6.535	0.00	104/5	الحفاظ على حقوق المساهمين	0.345	0.197	0.305	1.749	0.083
						الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة	-0.063	0.170	-0.057	-0.369	0.713
						صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة	0.531	0.141	0.543	3.755	0.00
						الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة	-0.159	0.206	-0.125	-0.774	0.441
						الإفصاح والشفافية	0.354	0.221	0.243	1.601	0.112
معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)											
قيمة F الجدولية = (2.27)						قيمة T الجدولية = (1.984)					

يشير الجدول رقم (17) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة في رفع الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة. من خلال قيمة F والمساوية (6.535) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.27) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (104/5) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.239) إلى أن الحكومة بإبعادها قد فسرت ما نسبته (23.9%) من التغير الحاصل في الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة. وبلغ معامل الارتباط $R = 0.489$ مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة بين الحكومة والإفصاح الاختياري للمعلومات العامة، ويظهر من نتائج جدول المعاملات أن قيمة Beta عند كل بعد من أبعاد الحكومة قد جاء أثره في الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة على النحو التالي:

- تبين أن بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد الحكومة الخمسة في المتغير التابع (الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة). إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.543$) وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.755) وهي أكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.00$).

- جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق المساهمين) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له $(\beta=0.305)$. وقيمة (T) المحسوبة (1.749) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي $(Sig=0.083)$.
 - جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (الإفصاح والشفافية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له $(\beta=0.243)$. وما قيمة (T) المحسوبة (1.601) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي $(Sig=0.112)$.
 - جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأثر بعد (الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له $(\beta=0.125-)$. وقيمة (T) المحسوبة والبالغة (-0.774) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي $(Sig=0.441)$.
 - بعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له $(\beta=0.057-)$. وقيمة (T) المحسوبة (-0.369) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي $(Sig=0.713)$.
- وبناء على معطيات الجدول رقم (17) فإننا:
- نقبل الفرضية العدمية جزئياً؛ لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للحوكمة بأبعادها (الحفاظ على حقوق المساهمين. الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة. الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة. الإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة.
 - نقبل الفرضية البديلة جزئياً؛ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للحوكمة عند بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات العامة.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:
- $H_{0.1.2}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية لدى شركات التأمين الأردنية". وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (18).

جدول (18) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		المتغير التابع
T Sig	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Df	F Sig	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.726	0.351	0.038	0.088	0.031	الحفاظ على حقوق المساهمين	104/5	0.00	52.133	0.715	0.845	الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية
0.004	2.972	0.280	0.076	0.226	الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة						
0.00	5.373	0.476	0.063	0.339	صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة						
0.001	3.420	0.339	0.092	0.315	الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة						
0.659	-0.443	-0.041	0.099	-0.044	الإفصاح والشفافية						
معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)											
قيمة T الجدولية = (1.984)						قيمة F الجدولية = (2.27)					

يشير الجدول رقم (18) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة في رفع الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية. من خلال قيمة F والمساوية (52.133) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.27) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (104/5) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.715) إلى أن الحوكمة بإبعادها قد فسرت ما نسبته (71.5%) من التغير الحاصل في الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية. وبلغ معامل الارتباط $R = 0.845$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الحوكمة والإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية، ويظهر من نتائج جدول المعاملات أن قيمة Beta عند كل بعد من أبعاد الحوكمة قد جاء أثره في الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية على النحو التالي:

- تبين أن بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد الحوكمة الخمسة في المتغير التابع (الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية). إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.476$) وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (5.373) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبمستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.00$).

- جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (الأمانة والسلوك المهني وميثاق أعضاء مجلس الإدارة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.339$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.420) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.001).
 - جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.280$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.972) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.004).
 - جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأثر بعد (الإفصاح والشفافية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.041$). وقيمة (T) المحسوبة (-0.443) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي (Sig=0.659).
 - بعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الحفاظ على حقوق المساهمين) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.038$). وقيمة (T) المحسوبة (0.351) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي (Sig=0.726).
- وبناء على معطيات الجدول رقم (18) فإننا:
- نقبل الفرضية العدمية جزئياً؛ لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة عند بعديتها (الحفاظ على حقوق المساهمين، والإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية.
 - نقبل الفرضية البديلة جزئياً؛ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، والأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، والحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري للمعلومات غير المالية.
- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:
- $H_{0.1.3}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي لدى شركات التأمين الأردنية". وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (19).

جدول (19) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		الافتراض رقم
T Sig	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Df	F Sig	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.181	1.348	0.127	0.096	0.130	الحفاظ على حقوق المساهمين	104/5	0.00	73.029	0.778	0.882	الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي
0.002	3.261	0.270	0.083	0.271	الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة						
0.00	6.804	0.532	0.069	0.470	صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة						
0.00	4.285	0.375	0.101	0.431	الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة						
0.860	-0.177	-0.015	0.108	-0.019	الإفصاح والشفافية						
معنوية عند مستوى (0.05) $(\alpha \leq 0.05)$											
قيمة T الجدولية = (1.984)						قيمة F الجدولية = (2.27)					

يشير الجدول رقم (19) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة في رفع الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي. من خلال قيمة F والمساوية (73.029) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.27) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضا معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (104/5) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.778) إلى أن الحوكمة بإبعادها قد فسرت ما نسبته (77.8%) من التغير الحاصل في الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي. وبلغ معامل الارتباط $R = 0.882$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الحوكمة والإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي، ويظهر من نتائج جدول المعاملات أن قيمة Beta عند كل بعد من أبعاد الحوكمة قد جاء أثره في الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي على النحو التالي:

- تبين أن بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد الحوكمة الخمسة في المتغير التابع (الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي). إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta = 0.532$) وما يعزز هذا الأثر

قيمة (T) المحسوبة والبالغة (6.804) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.00).

- جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (الأمانة والسلوك المهني وميثاق أعضاء مجلس الإدارة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.375$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (4.285) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.00).

- جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.270$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.261) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.002).

- جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق المساهمين) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.127$). وقيمة (T) المحسوبة (1.348) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي (Sig=0.181).

- بعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الإفصاح والشفافية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.015$). وقيمة (T) المحسوبة (-0.177) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي (Sig=0.860).

وبناء على معطيات الجدول رقم (19) فإننا:

- نقبل الفرضية العدمية جزئياً؛ لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة عند بعديها (الحفاظ على حقوق المساهمين. والإفصاح والشفافية)

في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي.

- نقبل الفرضية البديلة جزئياً؛ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة. والأمانة والسلوك

المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة. والحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري لإستراتيجيات الشركة والتطور المستقبلي.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_{O.1.4}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها

في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي لدى شركات التأمين

الأردنية". وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (20).

جدول (20) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير الرقم	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	معامل الارتباط R	R ² معامل التحديد	F	F Sig	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	Beta	T Sig
الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي	0.882	0.778	72.859	0.000	104/5	الحفاظ على حقوق المساهمين	0.256	0.096	0.253	2.680
						الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة	0.325	0.082	0.327	3.943
						صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة	0.474	0.068	0.541	6.924
						الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة	0.407	0.100	0.357	4.086
						الإفصاح والشفافية	0.048	0.107	0.037	0.452
معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)										
قيمة F الجدولية = (2.27)						قيمة T الجدولية = (1.984)				

يشير الجدول رقم (20) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة في رفع الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي. من خلال قيمة F والمساوية (72.859) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.27) ومعنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (104/5) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.778) إلى أن الحكومة بإبعادها قد فسرت ما نسبته (77.8%) من التغير الحاصل في الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي. وبلغ معامل الارتباط $R = 0.882$ (88.2%) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الحكومة والإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي، ويظهر من نتائج جدول المعاملات أن قيمة Beta عند كل بعد من أبعاد الحكومة قد جاء أثره في الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي على النحو التالي:

- تبين أن بعد (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة) كان له الأثر الأكبر من بين أبعاد الحكومة الخمسة في المتغير التابع (الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع

المحلي). إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.541$) وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (6.924) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.00).

- جاء في المرتبة الثانية من حيث الأثر بعد (الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.357$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (4.086) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.00).

- جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.327$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.943) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.00).

- جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأثر بعد (الحفاظ على حقوق المساهمين) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.253$). وما يعزز هذا الأثر قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.680) وهي اكبر من قيمتها الجدولية. وبمستوى معنوية (Sig=0.009).

- بعد ذلك جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الإفصاح والشفافية) إذ بلغت قيمة معامل بيتا له ($\beta=0.037$). وقيمة (T) المحسوبة (0.452) وهي اقل من قيمتها الجدولية. وبمستوى غير معنوي (Sig=0.652).

وبناء على معطيات الجدول رقم (20) فإننا:

- نقبل الفرضية العدمية جزئياً؛ لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة عند بعد (الإفصاح والشفافية) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي.

- نقبل الفرضية البديلة جزئياً؛ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوكمة بأبعادها (صلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة، الحفاظ على حقوق المساهمين) في رفع كفاءة الإفصاح الاختياري في الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي.

النتائج والتوصيات

- 1- وجود علاقة قوية بين الحوكمة والإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية ..
- 2- أن الحوكمة بإبعاها قد احدثت تغير في الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية . .
- 3- ان الحوكمة قد زادت ورفعت من سوية الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية بإطارة العام .
- 4- ان الحوكمة قد رفعت من سوية الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية فيما يتعلق بالمعلومات العامة عن الشركة .
- 5- ان الحوكمة قد زادت ورفعت من سوية الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية فيما يتعلق بالمعلومات الغير مالية .
- 6- ان الحوكمة قد زادت ورفعت من سوية الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية فيما يتعلق بالإستراتيجيات والتطور المستقبلي لها .
- 7- ان الحوكمة قد زادت ورفعت من سوية الإفصاح الاختياري لدى شركات التأمين الأردنية فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها للمجتمع المحلي .
- 8- توصلت الدراسة الى أن تطبيق قواعد الحوكمة كان لة الأثر الأكبر والفعال على رفع مستوى الإفصاح الاختياري .
- 9- ان وجود معايير واضحة لصلاحيات ومسؤوليات مجلس الإدارة، والأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، والحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة أدى الى رفع سوية الإفصاح الاختياري .
- 10- ان وجود معايير واضحة للمحافظة على حقوق المساهمين، الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح المشتركة، الأمانة والسلوك المهني وميثاق ممارسات أعضاء مجلس الإدارة، الإفصاح والشفافية أدى الى رفع سوية الإفصاح الاختياري.

التوصيات :

- توصي الدراسة بضرورة قيام شركات التأمين الأردنية ببعض النقاط الهامة من أجل تحسين مستوى درجة الإفصاح الاختياري لديها وهي :
- 1- العمل على توسيع منظومة الإفصاح الاختياري بشكل أكبر وأكثر توسعاً فيمل يتعلق بالإستراتيجيات والتطور المستقبلي والخطط المقترحة مستقبلاً لها .
 - 2- العمل على توسيع منظومة الإفصاح الاختياري بشكل أكبر وأكثر توسعاً فيمل يتعلق بخدمة المجتمع المحلي ومدى الإنتفاع الحاصل من جراء ذلك .
 - 3- العمل على توسيع منظومة الإفصاح الاختياري بشكل أكبر وأكثر توسعاً فيمل يتعلق بالعمومات الغير مالية وبمستوى اوسع من ذي قبل .
 - 4- العمل على توسيع منظومة تطبيق قواعد الحوكمة لدى شركات التأمين الأردنية .
 - 5- أن تدرج ضمن تقاريرها المالية آفاق التوسع وخططها التوسعية وسياساتها المستقبلية .
 - 6- العمل على وجود قنوات اتصال فعالة ومرنة ما بين مجلس الإدارة و أصحاب المصالح المشتركة .
 - 7- الأرقاء الى رفع مستوى الإفصاح الاختياري لصبح مماثلاً للإفصاح الإلزامي .

قائمة المراجع

- أبو حماد، ماجد اسماعيل (2009)، أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- الربيعي، حاكم محسن وراضي، حمد عبد الحسين (2011)، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الشواربة، فيصل محمود (2009)، قواعد الحوكمة وتقييم دورها في مكافحة ظاهرة الفساد والوقاية منه في الشركات المساهمة العامة الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25 (2).
- العثمان، لطيف زيود محمد، عيسى، ريم علي (2011)، مستوى الإفصاح الاختياري في التقارير المالية المنشورة للشركات المساهمة المسجلة في سوق دمشق للأوراق المالية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 33، العدد 3، ص 34 - 36
- بندر، مرزوق الشلاحي (2012)، تحديد طبيعة الإفصاح الاختياري عن الموارد البشرية في التقرير المالية الصادرة عن الشركات الصناعية المساهمة العامة في دولة الكويت، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، ص 16 - 18
- عبد الحكيم، هشام طلعت وعبد، عماد ودلول، الحسين (2009)، حوكمة الشركات ودورها في التقييم العادل للأسهم العادية (دراسة تطبيقية في سوق العراق للأوراق المالية)، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 77
- عزت، أحمد (2010)، مفهوم حوكمة الجامعات والغرض منها وسبل تطبيقها، دار وائل للنشر، عمان.
- سليمان، محمد مصطفى (2008)، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الادارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية.
- عفيفي، هلال عبد الفتاح (2008)، العلاقة بين تطبيق حوكمة الشركات ومستوى الإفصاح في التقارير السنوية، دراسة اختبارية في البيئة المصرية، مجلة البحوث التجارية، المجلد 30، العدد الأول، ص 429

- فروم، محمد الصالح (2016)، اثر تطبيق حوكمة المؤسسات على تنافسيتها: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العمومية الاقتصادية بولاية سكيكدة، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، 12 (3)، ص 667-689.
- مارق، سعد محمد مارق (2009)، قياس مستوى الإفصاح الاختياري في التقارير المالية المنشورة للشركات المساهمة السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد 23، العدد الأول، ص 134
- مازن، سحر عبد الحليم علي (2013)، دراسة أثر جودة الإفصاح المالي الاختياري على ممارسات إدارة الأرباح وانعكاسه على الأداء المالي لهيئات الأعمال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص 20
- ميخائيل، اشرف حنا (2005)، تدقيق الحسابات في إطار منظومة حوكمة الشركات، ورقة عمل في المؤتمر العربي الأول حول التدقيق الداخلي في اطار حوكمة الشركات، القاهرة.
- مهدي، جمال (2009)، مبادئ وممارسات حوكمة الشركات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
- البناء، مأمون. (2017)، المهارات الإحصائية للباحث التربوي. مع أمثلة تطبيقية في SPSS، الطبعة الأولى. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان الأردن.
- دودين. حمزة محمد. (2018)، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن

المراجع الأجنبية :

- Chau GK and Gays.S. d Ownership structured and corporate voluntary disclosure in Hong Kong and Singapore, The international journal of accounting ,2002, vol37,p167.
- Chen, F., Hope, O.-L., Li, Q., & Wang, X. (2011), Financial reporting quality and investment efficiency of private firms in emerging markets, **The Accounting Review**, 86(4), 1255-1288.
- Klapper, L. F., & Love, I. (2004), Corporate governance, investor protection, and performance in emerging markets. **Journal of corporate Finance**, 10(5), 703-728.

- FASB ,N°105 (1996) disclosed : Financial Accounting standard Board* truments with of Balance sheet with sinformation about financial in concentration of credit Risk Norwalk CT.
- Shuli Ingrid (2011), Earnings management and the quality of the financial reporting, **Economies and Business**, 8(2), 45-48.
- Steiner, John F. & Steiner, George A. (2009), **Business, Government, and Society: A Managerial Perspective, Text and cases**. 12th edition New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Gujarati, damodar N. (2008). **Basic Econometrics** (5thed).USA, New York: The Mc Graw - Hill Companies.Hair, J, F, Black, W. C, Babin, B. J, Anderson, R, E, & Tatham, R, L.(2011). **Multivariate Data Analysis** (7th ed): Prentice Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R., (2012). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (6thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York.

رأس المال الزبائني وأثره على تحقيق الاستدامة دراسة تطبيقية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين الدكتورة احلام ابراهيم العيثاوي / جامعة العلوم التطبيقية مملكة البحرين

ملخص البحث

هدف هذا البحث الى التعرف على واقع رأس المال الزبائني وتأثيره على تحقيق الاستدامة لدى عينة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين ، ولتحقيق اهداف هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اعداد استبانة وزعت على (118) من المدراء (مالكي المشروعات الصغيرة والمتوسطة)، واسترجع 100 منها. توصل البحث الى ان العينة لديها وعي برأس المال الزبائني، وان رأس المال الزبائني يؤثر في تحقيق الاستدامة بمجمله، فضلاً عن وجود وعي لدى عينة البحث بأهمية تحقيق الاستدامة، واوصى بتعزيز الممارسات التي تؤدي الى تعميق تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة . والتاكيد على أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة يجب ان تولي اهتمامها بالبيئة واستخدام مواد اولية صديقة للبيئة بهدف تقليل التلوث وحماية المستهلك. ولتحقيق الاستدامة الاقتصادية فإنه على المشاريع الصغيرة والمتوسطة الأهتمام بالزبائن الحاليين من خلال تصميم المنتج او الخدمة التي يقدمها المشروع بحسب حاجاتهم ورغباتهم، لان تكلفة اكتساب زبون جديد اكبر بكثير من تكلفة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين .

Customer Capital and its impact on the sustainability Achievement
A practical study on SM's enterprises in the Kingdom of Bahrain
Dr. Ahlam I. Alethawi/ Applied Science University, Kingdom of Bahrain

Abstract

The aim of this research is to identify the reality of the Customer Capital and its impact on Achieving Sustainability at small and medium enterprises (SM's) in the Kingdom of Bahrain. To achieve this objective, descriptive analytical approach was used, a questionnaire was distributed to (118) managers (owners of SM's) retrieved 100 questionnaires. One of the main results is The Customer Capital has impact on Sustainability Achievement, as well as research sample has awareness towered the Sustainability Achievement. The research recommend to encourage sustainability practices small and medium enterprises in the Kingdom of Bahrain and Enhance SM's enterprises to sustain the environment through using environment friendly raw materials to reduce pollution and protect consumers. In order to achieve economic sustainability, and because of the cost of acquiring a new customer is much greater than the cost of retaining current customers, SM's should be concerned with existing customers through designing the product and service provided according to their needs and desires.

Key words: Customer capital, Sustainability, SM's, enterprunership,

المقدمة :

تقع مسؤولية نمو المنظمات وبيئاتها على كاهل العنصر البشري و الذي يمثل الهدف و الوسيلة في جميع المنظمات، فالعنصر البشري هو الطاقة المحركة لعمل تلك المنظمات، إذ أن الفرد في المنظمة يؤدي دورين، الاول هو دور العامل في المنظمة والذي يدير عجلة الانتاج ليقدم منتجات وخدمات للفرد الذي يلعب الدور الثاني وهو الزبون والذي هو سبب وجود المنظمة في المجتمع، وعليه ظهر ما يعرف برأس المال الزبائني والذي يعد مكوناً رئيسياً من مكونات رأس المال الفكري . تناولت الدراسات رأس المال الزبائني كونه احد المداخل الحديثة في علم الادارة وهو احد الادوات المهمة في اسناد المشروعات الصغيرة والمتوسطة . والتي تشكل عنصراً مهماً من العناصر التي تساهم في خلق النمو الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وبالتالي تحقيق الاستدامة للمشروع الصغير او المتوسط والتي بمجموعها تسند تحقيق الاستدامة على مستوى الاقتصاد الكلي. لذا سيكون بحثنا هذا موجهاً نحو قياس اثر رأس المال الزبائني في تحقيق الاستدامة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين.

المحور الاول منهجية البحث

1) مشكلة البحث :

ان التغيير المستمر في البيئة اوجد منافسة عالية، وبالتالي اوجد الحاجة لحلول عملية لايجاد التنمية المتوازنة المستمرة للمؤسسة، والقدرة التنافسية مما ادى إلى استخدام الموارد بشكل عام والمادية بشكل خاص بكفاءة من خلال خلق فوائد اقتصادية للعملاء، فضلا عن ازدياد أهمية التواصل الفعال مع العملاء والموظفين لتحقيق تلك الكفاءة. ان ادارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة وبسبب محدودية مواردها تحاول باستمرار مراعاة الاستخدام الفعال للموارد سواء كانت موارد بشرية او مادية او معلوماتية، لان الهدف من توظيف هذه الموارد هو تزويد الزبون بفوائد اقتصادية. ومن وجهة نظر العملاء، فإن القدرة التنافسية هي منتج ذو سعر وجودة متوازنين. من جانب اخر ان عملية تحقيق الاستدامة عن طريق النمو الاقتصادي والاجتماعي والبيئي تبقى ركناً أساسياً من اركان الاستمرار، وعلى الرغم من الاسناد الذي تتلقاه المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين الا ان قدرتها على تحقيق الاستدامة تبقى

محدودة. لذا سيكون بحثنا هذا محاولة للتحقق من اثر رأس المال الزبائني في تحقيق الاستدامة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- أ. ما هو واقع تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ؟
- ب. ما هو واقع رأس المال الزبائني في المشروعات الصغيرة في مملكة البحرين؟
- ت. كيف يؤثر رأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ؟

(1) أهداف البحث :

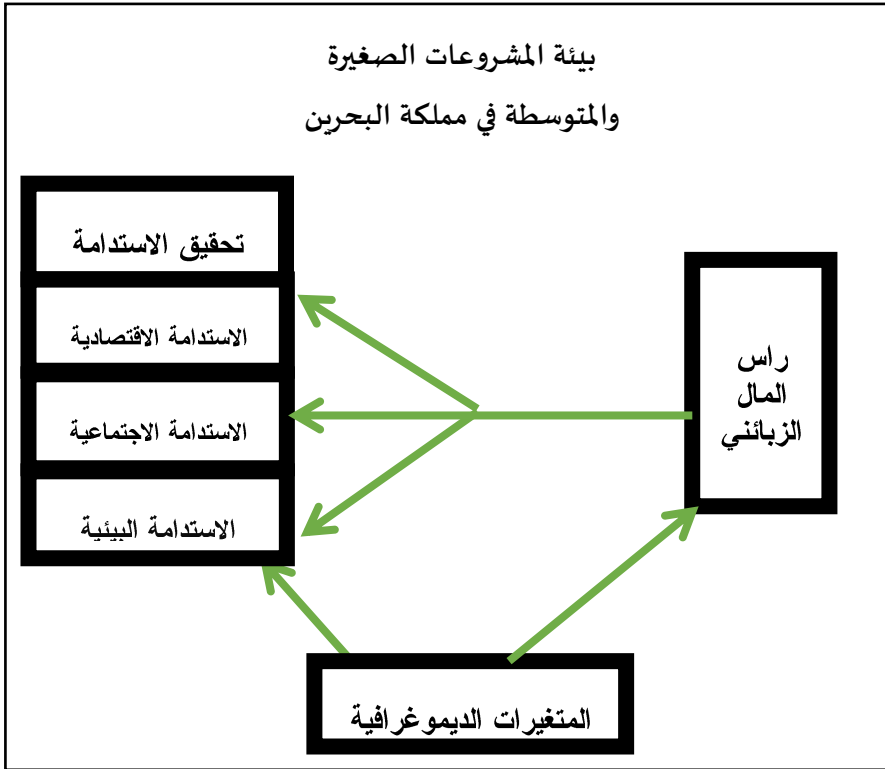
يهدف البحث الى :

- أ. التعرف على واقع تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. ب- التعرف على واقع رأس المال الزبائني في المشروعات الصغيرة في مملكة البحرين. ج- تحديد تاثير رأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

(2) أهمية البحث :

- تأتي أهمية البحث من خلال تناولها موضوع رأس المال الزبائني وتأثيره على تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمملكة البحرين كالتالي :
- أ. توضيح الجوانب التطبيقية لرأس المال الزبائني في المشروعات الصغيرة في مملكة البحرين. ب- إنه يسلط الضوء على واقع تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. ج- انه يوضح العلاقة ما بين رأس المال الزبائني وتحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. ج- أنه يساعد في إيجاد حلول للمشكلات المتعلقة برأس المال الزبائني وتحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

(2) نموذج البحث:



(3) فرضيات البحث :

❖ الفرضية الأولى :

يوجد أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الزبائني في تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

❖ الفرضية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات العينة تجاه رأس المال الزبائني تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

❖ الفرضية الثالثة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات العينة تجاه تحقيق الاستدامة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

(4) متغيرات البحث :

أ. المتغير المستقل رأس المال الزبائني . ب- المتغير التابع هو تحقيق الاستدامة . ج- المتغيرات الوسيطة (العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي).

(5) منهجية البحث :

استخدم المنهج الوصفي التحليلي ليشكل الاسلوب المعتمد في البحث العلمي، ولأنه الانسب لهذا النوع من البحوث فضلاً عن اعتماده على وصف وتحليل تأثير رأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين.

(6) مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المشاريع الصغيرة والمتوسطة المسجلة ضمن برنامج وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والبالغ عددها 658 مشروع، استبعد 68 مشروعاً بسبب كونها متناهية الصغر، ليكون مجتمع البحث 590 مشروعاً. اخذت عينه عشوائية ميسره (100 مشروعاً) بلغت 20% من مجتمع البحث. تم معالجة البيانات بأستخدام حزمة: Spss (Statistical packge for Social Sciences)

المحور الثاني : الجانب النظري

أولاً: الاطار النظري لرأس المال الزبائني:

(1) مفهوم رأس المال الزبائني:

يرى Kotler بان الزبون ملك السوق (Customer is the king of the market ، وانه مادة الاهتمام الرئيسة والميدان الذي يجب أن تركز عليه المؤسسات لانه مفتاح الربحية، وتولي بعض المنظمات أهمية كبيرة للزبون اذ قامت ماركة Master Marketing بقلب الهرم التنظيمي للادارة وذلك بجعل الزبون في أعلى مستويات الادارة في اسفلها (Kotler, 2010). من هنا يعد الزبون رأس المال المهم لمنظمات الاعمال وهو ما يطلق عليه برأس المال الزبائني Customer Capital. إن جوهر رأس المال الزبائني يتمثل بعلاقات المنظمة مع الاطراف المختلفة التي تتعامل معها، كما ان رأس المال الزبائني واحد من الاصول غير الملموسة في المنظمات، ويرى (العنزي وصالح، 2009) ان رأس المال الزبائني أو العلاقتي (Customer or Relation Capital) ، يتشكل بعدد من الأجزاء التي تتعلق برضا الزبون (بتلبية حاجاته ورغباته)، وولائه (بتمسكه

واعتزازه بالتعامل مع المنظمة)، والاحتفاظ به (باستمرارية التعامل مع المنظمة وقدرتها على استبقائه لديها وتمكينه بالاهتمام بأرائه ومقترحاته والأخذ بها عند التخطيط للمنتجات الجديدة و القائمة، وحذف بعضها لانخفاض حصتها السوقية، وإشراكه في أعمال المنظمة وصفقاتها التجارية وتبادل المعلومات والأفكار معه. يشير (2008 Kozyrev A.N) ويتفق معه (رأس و صادق 2011) الى ان رأس مال الزبائن يتكون من العلاقات مع العملاء والمستهلكين. ويرتبط رأس المال الزبائن بالشراكات، لذلك فان له علاقة وثيقة بنظام القيمة الذي يتصف بأنه يعمل على المدى الطويل، والصراحة ، والصدق، والموثوقية، والمرونة، والرغبة في مشاركة المخاطر المالية . ويعرفه (الدليمي 2012) على انه الزبائن الذين لديهم القدرة على تقديم المعلومات والأفكار التي يمكن أن تضع الشركة في القمة.

(2) قياس رأس المال الزبائني ومكونات رأس المال الزبائني:

هناك نماذج مختلفة تستخدم في قياس رأس مال العملاء تقع في ثلاث مجموعات كبيرة (Ciemleja, & Lace, 2014): الاول : "نموذج الصندوق الأسود" يستخدم الكميات النقدية ، ويقدر التفاعل كمكون استثمار، والثاني: نموذج السلوك ويعتمد على طبيعة وتكرار السلوكيات الاجتماعية النفسية، والثالث : النموذج المختلط يعتمد في القياس على عنصرين هما : الكميات النقدية وأدوات السوق.

يمثل رأس المال الزبائني العملاء الذين يعتبرون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المؤسسات، ويتضمن علاقات المؤسسة مع الأطراف الخارجية المعنية، والتي تشمل الزبائن والمجهزين والمنافسين والمؤسسات التي تتعامل معها. ويعد رأس المال الزبائني من مكونات رأس المال الفكري، ويطلق على هذا العنصر عدة تسميات منها رأس المال الزبائني (Customer C) أو رأس المال العلائقي (Relational C) أو رأس المال الخارجي (External C) وعلى أية حال فإن هذه الاختلافات في التسميات تعطي دلالة محددة، وهي أن هذا النوع من رأس المال يكون خارج المؤسسة على خلاف المكونين الآخرين لرأس المال الفكري (رأس المال البشري والهيكلية) اللذين يكونان داخل المنظمة، كما أن المؤسسة سيطرة مباشرة عليهما، إلا أن سيطرة المؤسسة على رأس المال الزبائني تكون غالباً بشكل غير مباشر. ترى (برحايل ، 2013) وتتفق مع (عبد الهادي، 2018) في ان هناك وجهة نظر أخرى تذهب إلى أن رأس المال الزبائني ذو شقين داخلي

وخارجي، إذ تتحدد قيمة المؤسسة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بربائنها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أو الخارجيين (المستفيدين من السلع والخدمات)، إذ أن رضا الربائن وولائهم يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المؤسسة على مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، كما وأن المؤسسة التي تحتفظ بربائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى إيجاد القيمة المضافة، إذ أن الحفاظ على رأس المال الربائني الداخلي يتطلب جهوداً حثيثة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز والتطوير وصيانة هذه الموارد. وتضيف عبد الهادي الى ان هناك تصنيف اخر لمكونات رأس المال الربائني والذي طرحه (Thomas Stewart) في عام 1997 تشمل هذه المكونات على: 1- رضا الربون. 2- ولاء الربون. 3- الاحتفاظ بالربون. 4- مشاركة الربون. ويرى (المفرجي وصالح) ان رأس المال الربائني هو احد مكونات رأس المال الفكري وهو يعبر عن قيمة علاقة المنظمة مع الربائن ويتكون من: العلاقات مع الربائن وفاعلية التسويق ودعم الربون (بوسويح، 2015)

3) أهمية رأس المال الربائني:

تنبع أهمية رأس المال الربائني من خلال كونه المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري فضلاً عن كونه يمثل رأس المال الناتج عن العلاقات مع الربونين الداخلي (العاملين) والخارجي (المستفيدون من السلع والخدمات). ويعد رضا العملاء وولائهم مؤشر إيجابي على قدرة المنظمة على التعاون وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم وتحقيق الاستدامة؛ لذا فإن المؤسسة التي تحافظ على عملائها تحقق مزايا تنافسية تتمثل في تعزيز القدرات الفكرية التي تؤدي إلى خلق قيمة مضافة، لأن الحفاظ على رأس مال العميل الداخلي يتطلب بذل الجهود من قبل المؤسسة لبنائه والمحافظة عليه (ABBAS, 2016) (O'Reilly D., Gibas, 1995). فضلاً عن ان رأس المال الربائني يساعد في ادامة العلاقة مع الربائن ويجعلها تدوم مدى الحياة وبالتالي اشعار الربون باهميته للمؤسسة وانه يمثل اولى اولوياتها. (Mende et al., 2013). يتفق كل من (Kannan and Aulbur, 2004; Yang and Kang, 2008, Duffy, 2000, Gourio and Rudanko, 2014, Jahanshahi& Nawaser 2019) على وجود علاقة فعالة ومستمرة مع العملاء مع مرور الوقت تؤدي الى تأطير رأس المال الربائني والتي اذا تم استخدامها بشكل مستمر من قبل الادارة يجعل إثراء رأس المال الربائني للشركة أكثر

تركيزاً على الزبائن ويمكنها من تحديد تفضيلاتهم بسرعة فضلاً عن الاستجابة لصدّات السوق بشكل أكثر فعالية. وهذا يؤشّر أهمية رأس المال الزبائي لمنظمات الأعمال بشكل عام.

ثانياً : الاطار النظري للاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة

(1) مفهوم الاستدامة وأنواعها:

ارتبطت التنمية المستدامة في البداية بالبعد البيئي ، ويرد التعريف لمصطلح الاستدامة (Sustainability) على اساس المدخل البيئي كما جاء في تقرير لجنة برونفلان ، والذي اعتمدته الامم المتحدة ، اذ حدد هذا التقرير مفهوم التنمية المستدامة على انها "هي التي تلبي الاحتياجات الحالية دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتهم الخاصة" (Lalangui &etal,2018). تم الترويج لمفهوم التنمية المستدامة كأجندة "جديدة للتخطيط. وأصبح بذلك - مفهوماً أساسياً ليكون مظهرها هاما لكل العمليات التالية في مجال تطوير السياسة. وترتكز التنمية المستدامة على الحاجة المدركة لمواجهة تدهور البيئة والحفاظ على الوظائف الحيوية للنظم الطبيعية من أجل صالح ورعاية الأجيال الحالية والمستقبلية. ومن الممكن تعريف الاستدامة بأنها: "قدرة المؤسسة على الملاءمة مع التغيير في بيئة الأعمال من أجل اغتنام أفضل الطرق المعاصرة للممارسات وتحقيق أداء تنافسي رفيع المستوى، والحفاظ على هذا الأداء الرفيع " Brundtland تقرير الامم المتحدة 2018 (Commission 1987) ويتضمن هذا المفهوم أن الاستدامة هي وسيلة المؤسسة للحفاظ على ما يتوافر لها من تنافسية، وقد تتمثل إحدى طرق قبول معنى الاستدامة في اعتبارها "طريق المؤسسة لتطوير احتياجاتها بدون أن تساوّم حول مستقبلها (زائيري و ايمارك 2005). تعد الاستدامة الاسلوب الذي تعمل بموجبه الانظمة الطبيعية، والتنوع وإنتاج كل ما تحتاجه البيئة الطبيعية لكي تبقى متوازنة. كما تقر الاستدامة بأن الحضارة البشرية توفر مصادر لاستدامة طريقة عيش معاصرة للبشر. وهناك الكثير من الامثلة عبر تاريخ البشرية حيث عملت الحضارات على تدمير بيئتها وأثرت بشكل خطير على فرص البقاء. وتأخذ الاستدامة بالاعتبار كيف نعيش باتساق مع عالم الطبيعة وحمايته من التدمير والإتلاف. وقد تم تعميم هذا المصطلح على منظمات الأعمال الكبيرة منها والصغيرة والمتوسطة على اساس مساهمتها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي وتحقيق

التوازن البيئي والمحافظة على البيئة. تختلف مفاهيم الاستدامة باختلاف المنظور الذي ينظر إليه للاستدامة، فهناك المنظور الاقتصادي و المنظور البيئي و المنظور الاجتماعي للتنمية المستدامة. ومن المنظور الاقتصادي، تعني الاستدامة استمرارية وتعظيم الرفاه الاقتصادي لأطول فترة ممكنة، أما قياس هذا الرفاه فيكون عادة بمعدلات الدخل والاستهلاك ويتضمن ذلك الكثير من مقومات الرفاه الإنساني، مثل الدخل و الطعام والسكن والنقل والملبس والصحة والتعليم. أما في بعديها الاقتصادي والاجتماعي معا، فالاستدامة تعني الاهتمام بتوفير فرص الحصول على العمل والخدمات العامة و أهمها الصحة و التعليم والعدالة.

يصنف الباحثون أنواع الاستدامة وفق نفس التصنيف الذي أعطي لأبعاد التنمية المستدامة وهي استدامة اقتصادية وبيئية واجتماعية. (IUCN 2009) (Adams, 2006)

أولاً: الاستدامة الاقتصادية :

الاستدامة حسب البعد الاقتصادي هي " حماية القدرات الإنتاجية وتوفيرها وضمان أمن جيل لآخر و تمكينه من أن يكتسب التنمية بشكل لا متناه سواء من جانبه التقني والتكنولوجي أو من جانب القدرة على ضمان مستويات دخل متنامية من جيل لآخر. " وهنا لابد من التفرقة بين نظرتين مختلفتين للاستدامة الاقتصادية. فمن المنظور الاقتصادي الكلاسيكي البحث، تعني الاستدامة استمرارية وتعظيم الرفاه الاقتصادي لأطول فترة ممكنة، ويتم قياس هذا الرفاه بمعدلات الدخل والاستهلاك. وهذان الخياران يتضمنان لكثير من مقومات الرفاه الإنساني كالطعام والسكن والنقل والملبس والصحة والتعليم وهي تعني الأكثر والأفضل نوعية من كل هذه المكونات. أما من المنظور الاقتصادي للتنمية المستدامة، فيقصد بالاستدامة توفر الغذاء والطاقة والمواد الخام والمستلزمات الإنسانية الأخرى بكميات مطلوبة وبتكلفة معقولة وهذه الموارد هي رأس المال الخاص بكوكب الأرض مما يستوجب توفر احتياطي استراتيجي مع العمل على زيادة هذه الموارد واستغلالها الاستغلال الأمثل (الخواجة، 2019).

ثانياً : الاستدامة الاجتماعية :

وفق هذا البعد، فالاستدامة هي " القدرة على توفير الموارد والحقوق التي تسمح للبشر بضمان الرفاهية في العيش كالحصول على احتياجاتهم الأساسية مثل الغذاء

والامان الصحي وفرص التربية والتعليم والماوى المناسب وتوفير الخدمات والسلع سواء كانت عينية أو معنوية والمساهمة في الحياة السياسية وحماية حقوقهم. لتحقيق هذه الاستدامة، يستوجب وجود تآلف داخل المجتمع وتوفير نسيج اجتماعي منسجم بعيدا عن التوترات السياسية. فالاستدامة الاجتماعية هي الحالة التي يكون فيه البشر قادرين على النمو والتطور عن طريق المساواة في الدخل والثروة وتجنب الفقر المهدد للأمن الاجتماعي والاقتصادي ومحاولة تحدي الفقر والإقلال منه يتمثل في أمرين: الاول: زيادة الاستخدام الإنتاجي للموارد الأكثر توافر لدى الفقراء وهو العمل ويتطلب ذلك وضع سياسة الحوافز والاهتمام بالمؤسسات الاجتماعية والسياسية والبنية التحتية والتكنولوجيا. الثاني: توفير الخدمات الاجتماعية الأساسية للفقراء ومن أهمها الرعاية الصحية وتنظيم الأسرة والتغذية والتعليم الأساسي (ABBAS,2016).

ثالثاً: الاستدامة البيئية:

تعمل الشركات على منع التلوث وتقليل مستوى انبعاث الكربون. وتركيز استخدام مصادر الطاقة المتجددة في المنازل والشركات. ويعتبر عنصر حماية البيئة العنصر الثالث وموضع الاهتمام بمستقبل البشرية. وهو يؤكد على ان حماية النظام البيئي والحفاظ على التوازن البيئي من اولى اولوياته، وجودة الهواء، وتوفير الموارد التي تركز على المحافظة على البيئة. كما أن حماية البيئة من خلال استخدام التكنولوجيا التي تحسن من طرق المعيشة في المستقبل وتجنب مخاطر استخدامها.

(1) المشروعات الصغيرة و المتوسطة :

يختلف تعريف المشروعات الصغيرة من دولة لأخرى وفي بعض الاحيان من قطاع لآخر ويختلف بين الدول النامية و الدول الصناعية المتقدمة ، لذا لايمكن الحصول على تعريف واحد ومحدد للمشروعات الصغيرة والمتوسطة يمكن أن يطبق على جميع الحالات، سواء على مستوى القطاعات او الدولة والمرحلة التي يمر بها اقتصاد تلك الدولة. تعرف لجنة التنمية الاقتصادية الأمريكية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أنها مشروعات ذات ادارة مستقلة ، ويقوم بإدارتها (مديرها) المالك نفسه وتكون محلية النشأة، بحيث يكون أصحاب المشروع يسكنون في نفس منطقة المشروع في بعض الاحيان (سعي و محصرم 2017).تعريف اللجنة الأوروبية: " المؤسسة الصغيرة هي المؤسسة التي تضم ما بين 10

عمال إلى 49 عاملاً ، أما المؤسسة المتوسطة فهي التي تشغل بين 50 عاملاً إلى 249 عاملاً وتتميز باستقلاليتها (لجنة ،سعادة 2005)

وفقاً للمعايير التي تعتمدها وزارة الصناعة والتجارة بمملكة البحرين فإن تصنيف المشاريع كما هو واضح في الجدول التالي

متناهية الصغر	صغيرة	متوسطة	عدد العاملين
5 فما دون	من 6 الى 50	من 51 الى 100	
لغاية 50000	من 500001 الى 1 مليون	من 1000001 لغاية 3 مليون	الايرادات

المصدر : موقع وزارة التجارة والسياحة <http://www.moic.gov.bh/AR/FAQ> قرار رقم

922 لسنة 2017

وهذا التحديد يسعى الى تحقيق الاستدامة الاقتصادية، غير ان هذا المفهوم لا يتناسب بل ويختلف جذريا عما هو معتمد في وزاره التنمية الاجتماعية ضمن برامج تنمية المجتمع والذي يترجم فيه رؤيه الوزاره لتدريب الافراد على بدء مشاريعهم الصغيره ضمن سياسات التمكين الاقتصادي التي تعتمدها الوزاره اي انه ذو طابع اجتماعي لتحسين المستوى المعيشي ورفع العوز الاقتصادي عنهم من خلال توفير التدريب الفني و الخدمات المساعده و تقديم الدعم المالي لتأسيس المشاريع الفرديه المتناهيه الصغر او بتشكيل مجموعه من عدة فراد يتعاونون بمشروع صغير يقدم له الدعم حتى يكبر (الموقع الالكتروني لبنك الاسره <http://www.ebdaabank.com> و وزاره العمل و التنمية الاجتماعيه <http://www.mlsd.gov.bh/node/2385> 2019). وبالتالي فان اهداف الوزاره تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية لذا ستكون المشاريع المسجلة في الوزاره حيزاً لبحثنا هذا.

تمتاز المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمرونتها العالية وسهولة تأسيسها، ومواردها المحدودة ، فضلاً عن تاثيرها بشخصية وخبرات مالكيها واستقلاليتها بإدارتها، وتكون ملكيتها فردية وهذا يزيد من صعوبة الفصل بين الادارة والملكية. كما انها تواجه صعوبة في الحصول على الائتمان بسبب ضعف السند المالي لها، وهي غالباً ما تمارس نشاط واحد وبالتالي قدرتها على الانتاج محدودة (الزيارات وآخرون؛ 2015).

المحور الثالث الجانب التطبيقي

(1) أداة البحث:

ولغرض تحقيق أهداف البحث فقد تم تصميم استبانة اعتمدت في محتواها لتختبر متغيري البحث. من حيث طبيعة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وعلى هذا الأساس تكونت اداة البحث من ثلاث محاور رئيسه هي :

المحور الاول: هو محور يختص بالمعلومات العامه التي ستساعد في وصف عينة البحث من خلال الاحصاء الوصفي

المحور الثاني: يختص برأس المال الزبائني. المحور الثالث: يختص بتحقيق الاستدامة وقد قسم الى ثلاثة اقسام وهي: 1- الاستدامة البيئية 2- الاستدامة الاجتماعية 3- الاستدامة الاقتصادية

ثبات الاستبانة

استخدم اختبار معامل "الفكرونباخ" لإدارة البحث (الاستبانة) للتحقق من ثبات الاستبانة وبعد حساب معامل الفكرونباخ كان مستوى الثبات مقبول حيث بلغ للمحور الأول (0.843)، وهذا يشير إلى فقرات الاستبانة ذات القياس كما انها ذات مستوى ثبات عالي.

جدول رقم (1)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	10	.843
المحور الثاني	18	.903
مجموع المحاور	28	.928

المحور الثاني: بلغ معامل الفكرونباخ (0.903)، وهذه نسبة عالية، مما يشير إلى ان فقرات المحور الثاني جاءت نتائجها ثابتة في جميع الظروف. ويشير إجمالي معامل الثبات (جميع المحاور) الى وجود ثبات في الإدارة بشكل عام حيث بلغ معامل "الفكرونباخ" (0.928) وهي نسبة عالية جداً لتحقيق الثبات.

أساليب المعالجة الإحصائية :

1. التوزيع التكراري لوصف خصائص عينة البحث. 2- معامل "الفاكرونباخ" لتحديد حساب ثبات الاستبانة.
- 3- المتوسطات لتوضيح استجابات العينة اتجاه الاستبانة. 4- تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير رأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة .

(2) التحليل الوصفي لعينة البحث

أولاً : النسب المئوية (التوزيعات التكرارية)

جدول (2) توزيع العدد حسب العمر

التكرار	النسبة المئوية	
65	65.0	ذكور
35	35.0	اناث
100	100.0%	الأجمالي

يوضح الجدول (2) توزيع الفئة العمرية لعينة البحث حيث الفئة 18-24

تشكل ما نسبته 5.0 % و الفئة 25 -31 يمثلون 30% وهي ثاني اعلى نسبة للفئات العمرية و النسبة الاعلى كانت الفئة 32 - 40 تشكل ما نسبته 33 % الاعلى. وجاءت الفئة العمرية 41 -50 بنسبة 29% بالدرجة الثالثة و 50 فما فوق 3% .

جدول (3)

التكرار	النسبة المئوية	
5	5.0	24-18
30	30.0	31-25
33	33.0	40 -32
29	29.0	41-50
3	3.0	+ 50
100	100	الأجمالي

يوضح الجدول (3) أن نسبة 65% من عينة البحث هم من الذكور 35% من الإناث

جدول (4) توزيع العينة حسب المؤهل

المؤهل	النسبة المئوية	التكرار
دون الثانوية	8.0	8
الثانوية العامة	46.0	46
دبلوم	32.0	32
البكالوريوس	6.0	6
دراسات عليا	8.0	8
الأجمالي	100.0%	100

يوضح الجدول (4) أن نسبة 8% من عينة البحث من فئة دون الثانوية، و46% من حملة الشهادة الثانوية العامة، و32% من حملة شهادة الدبلوم، وهذا دليل على أن من يقوم بتأسيس هذه المشاريع هم ممن لا يحملون مؤهل كافٍ مكنهم من العمل في الوظائف الحكومية أو العمل لدى القطاع الخاص باجر يحقق لهم الاكتفاء و المستوى التعليمي الجيد الموجود لدى عينة البحث مما يشير إلى إصرارهم على الدراسة ولهم القدرة على توظيف المهارات ومايسند كلامنا هذا أن حملة البكالوريوس يشكلون ما نسبته 6% وحملة المؤهلات العليا يشكلون ما نسبته 8% .

ثانياً : تحليل محاور الاستبانة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات أفراد العينة

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لإجابات

أفراد العينة على العبارات المتعلقة برأس المال الزبائني

الفقرات المتعلقة برأس المال الزبائني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتميز إدارة المشروع بتقديم خدمات متميزة للزبائن.	4.2200	.92747
تتميز إدارة المشروع بالكثيف السريع لإحاجات الزبائن	4.3900	.81520
تمتاز إدارة المشاريع بتقديم منتجات متنوعة تلبي حاجات ورغبات الزبائن	4.0600	.81427

75049.	4.3200	تتعامل إدارة المشروع مع الزبائن بطريقة مهذبة.
84537.	4.3500	تبادر إدارة المشروع بالاتصال بالزبائن المفقودين.
85870.	4.1000	تمتاز إدارة المشروع بتقديم مفاجات للزبائن مثل تقديم بعض الهدايا عند استلامهم لتبليغهم او تقديم الخدمة لهم.
80019.	4.1900	هناك طريقة اتصال ميسره للزبائن مع إدارة المشروع.
68718.	4.3500	يصل الزبون الى المعلومه التي يريد بها بسهولة.
95346.	4.0000	تزود ادارة المشروع الزبائن بمعلومات منتظمة لمساعدتهم على تحديد توقعات حقيقية.
80019.	4.1900	تقدم ادارة المشروع حوافز مادية للزبائن الدائمين.
	4.2170	المتوسط العام

يظهر الجدول رقم (5) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول رأس المال الزبائني بلغ (4.2170)، "بدرجة موافق جداً". وهذا يدل على أن عينة البحث تتفق اجاباتها على وجود اهتمام برأس المال الزبائني. وكان اعلى متوسط (تتميز إدارة المشروع بالتكيف السريع لحاجات الزبائن) 4.3900 وبانحراف معياري مقداره (81520).، واصل متوسط كان للعبارة التي تؤثر ان ادارة المشروع تزود الزبائن بمعلومات منتظمة لمساعدتهم على تحديد توقعات حقيقية (4.0000) وبانحراف معياري مقداره (95346). الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على

العبارات المتعلقة بتحقيق الاستدامة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
92174.	4.3300	لدى المشروع مبادرات تتعلق بالمساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي
84537.	4.3500	يقوم المشروع بشكل مستمر بأدخال اساليب جديدة وحديثة في العمل لرفع كفاءة اقتصاده
71992.	4.3700	يتبع المشروع اسس علمية لتخفيض التكلفة وتحسين مركزه الاقتصادي
86480.	4.1400	يستطيع المشروع التحكم والسيطرة على موارده.
76930.	4.2900	لدى المشروع وعي بالمخاطر الاقتصادية التي من الممكن ان تواجهه في المستقبل
89279.	4.0300	يبذل المشروع جهوداً من شأنها التقليل من استهلاك الطاقة
92091.	4.0200	يراعي المشروع مستويات التلوث التي يحدثها
97706.	3.9300	تفكر ادارة المشروع في مصادر جديدة للطاقة

1.01325	4.0600	يوجد ادراك لدى ادارة المشروع بالعقوبات التي قد تواجهها نتيجة عدم قيامها بمسؤوليتها اتجاه البيئة
1.02770	4.1200	يؤخذ بالحسبان الاثار البيئية للمنتجات التي يقدمها المشروع
1.10550	4.0100	ينشر المشروع معلومات عن مدى تضمينه البيئة وحمايتها لرؤيته
.81798	4.2400	تؤثر المعلومات المتوفرة عن البيئة ايجابيا على اعمال المشروع
.88283	4.2200	يوجد لدى المشروع جهود واضحة في مجال تحقيق المسؤولية الاجتماعية
.88597	4.2300	يقدم المشروع التبرعات النقدية والمساعدات العينية للمنظمات والجمعيات الخيرية والافراد
.83145	4.3400	تقوم ادارة المشروع بضم العاملين فيه بدورات تدريبية لتحسين ادائهم وتقليل الخطاء بالعمل
.72474	4.4000	يوفر المشروع فرص عمل ويساعد في تخفيض البطالة
.75452	4.4200	يسعى المشروع الى تحسين ظروف العمل المادية والخدمية
.82749	4.3900	لدى المشروع نظام رواتب عادل
	4.0253	المتوسط العام

يظهر الجدول رقم (6) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول تحقق الاستدامة بلغ (4.0253)، "بدرجة موافق جدا". وهذا يدل على أن عينة البحث تتفق اجاباتها على وجود اجراءات تحقق الاستدامة. وكان اعلى متوسط (4.4200) وبانحراف معياري مقداره (0.75452) (لصالح ان يسعى المشروع الى تحسين ظروف العمل المادية والخدمية) واقل متوسط كان للعبارة التي توشّر ان ادارة المشروع تزود الزبائن بمعلومات منتظمة لمساعدتهم على تحديد توقعات حقيقية (3.9176) وبانحراف معياري مقداره (1.10550).

اختبار الفرضيات: الفرضية الأولى : يوجد أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الزبائني في تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

لغرض أثبات أو نفي الفرضية الرئيسية الفرعية الأولى استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، إذ يكمن الهدف الأساسي من تحليل الانحدار في تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين: متغير مستقل، ومتغير تابع، ويستخدم تحليل الانحدار لدراسة مدى تأثير متغير مستقل على متغير تابع محدد بحيث

نستطيع التنبؤ بقيم المتغير التابع إذا علمنا قيم المتغير المستقل. جدول (7) تحليل الانحدار البسيط

Beta Coefficients			مستوى دلالة	قيمة الاختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجات الحرية	مصدر التباين
مستوى الدلالة	قيمة T	B						
.324	1.052	2.346	.324 ^b	1.106	.121	.348 ^a	1	بين المجموعات
							8	داخل المجموعات
							9	الكلية

تشير المعطيات الإحصائية في جدول رقم (7) تحليل الانحدار البسيط إلى أن هناك تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين، وذلك بدليل ارتفاع قيمة المحسوبة البالغة (1.106) والتي كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.005)، ويعزّز ذلك قيمة معامل الارتباط، التي بلغت (0.348). وبالتالي يمكن القول بأن رأس المال الزبائني يفسر ما نسبته (12.1 %) من التباين في تحقيق الاستدامة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مملكة البحرين، وذلك اعتماداً على قيمة معامل التحديد البالغة قيمتها (R² 121). وهذا ما أكدته قيمة بيتا البالغة (2.346)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.005). وبناءً عليه؛ يتم قبول الفرضية التي تنص على " يوجد أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الزبائني في تحقيق الاستدامة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. في مملكة البحرين".

الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات العينة تجاه رأس المال الزبائني تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي).

أولاً: المتغير الوسيط (المؤهل العلمي لمدير المشروع او مالكه) وتأثيره على المتغير

المستقل (رأس المال الزبائني) باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way

ANOVA) للعينات المستقلة

جدول (8) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع رأس المال الزبائني تعود لمتغير المؤهل العلمي باستخدام (one way ANOVA)

	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	درجة المعنوية
بين المجموعات	.018	2	.009	.388	.692
داخل المجموعات	.162	7	.023		
اجمالي	.180	9			

وبعد إجراء الاختبار على عينة الدراسة حصلنا على النتائج الموجودة في الجدول رقم (8)، ويتضح من الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) على مجموع أسئلة الاستبانة حسب المؤهل العلمي. وبالتالي فإننا نقبل الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني وبين متغير المؤهل العلمي لمدير المشروع او ماله.

ثانياً: المتغير الوسيط (الفئة العمرية لمدير المشروع او ماله) وتأثيره على المتغير المستقل (رأس المال الزبائني) باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للعينات المستقلة

جدول رقم (9) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع رأس المال الزبائني تعود لمتغير الفئة العمرية. (One Way ANOVA)

	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	درجة المعنوية
بين المجموعات	.082	3	.027	1.661	.273
داخل المجموعات	.099	6	.016		
اجمالي	.180	9			

وبعد إجراء الاختبار على عينة الدراسة حصلنا على النتائج الموجودة في الجدول رقم (9)، ويتضح من الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) على مجموع الأسئلة الاستبانة حسب المؤهل العلمي. وبالتالي فإننا نرفض الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني وبين متغير المؤهل العلمي لمدير المشروع او ماله.

ثالثاً : دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع رأس المال الزبائني تعود لمتغير الجنس (T- test)

جدول (10) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع رأس المال الزبائني حسب متغير النوع (n=100)

المحاور	النوع	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
رأس المال الزبائني	ذكر	4.1138	.12637	28.162	99	.000
	أنثى	4.1050	.26163			

يوضح الجدول رقم (10) نتيجة مستوى المعنوية لاختبار t الموجودة في بلغت (0,000) وهي اقل من المستوى المعتمد (0,05) فأنا نعتقد الفرضية القائلة بوجود اختلاف في درجة رأس المال الزبائني بين الذكور والإناث. أي أن الذكور والإناث متفقين على أن رأس المال الزبائني فعال وهو معروف لدى الجنسين.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستجابات العينة تجاه تحقيق الاستدامة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر ، المستوى التعليمي، الجنس).

أولاً: المتغير الوسيط (المؤهل العلمي لمدير المشروع او مالكه) وتأثيره على المتغير التابع (تحقيق الاستدامة)

جدول (11) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع المتغير التابع (تحقيق الاستدامة) تعود لمتغير المؤهل العلمي باستخدام (one way ANOVA)

مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	درجة المعنوية
.134	3	.045	.805	.513
.719	13	.055		
.853	16			
اجمالي				

باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للعينات المستقلة وبعد إجراء الاختبار على عينة البحث حصلنا على النتائج الموجودة في الجدول رقم (11)، ويتضح انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) على مجموع أسئلة الاستبانة حسب المؤهل العلمي وبالتالي فإننا نرفض الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التابع (تحقيق الاستدامة) وبين متغير المؤهل العلمي لمدير المشروع او مالكه.

ثانياً: المتغير الوسيط (الفئة العمرية لمدير المشروع او ماله) وتأثيره على المتغير التابع (تحقيق الاستدامة)

باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للعينات المستقلة، وبعد إجراء الاختبار على عينة البحث حصلنا على النتائج الموجودة في الجدول رقم (12)، توضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

جدول (12) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع المتغير التابع (تحقيق الاستدامة) تعود لمتغير الفئة العمرية. (One Way ANOVA)

درجة المعنوية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.355	1.181	.061	3	.183	بين المجموعات
		.052	13	.670	داخل المجموعات
			16	.853	اجمالي

مستوى (0,05) على مجموع اسئلة الاستبانة حسب المؤهل العلمي. وبالتالي فإننا نقبل الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تحقيق الاستدامة وبين متغير المؤهل العلمي لمدير المشروع او ماله.

ثالثاً: دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع تحقيق الاستدامة تعود لمتغير الجنس (T- test)

جدول (12) دلالة الفروق في تقديرات العينة لواقع تحقيق الاستدامة حسب متغير النوع (n=100)

المحاور	النوع	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
تحقيق الاستدامة	ذكر	4.1138	.12637	28.162	99	.000
	أنثى	4.1050	.26163			

نتيجة مستوى المعنوية لاختبار t الموجودة في بلغت (0,000) وهي اقل من المستوى المعتمد (0,05) فإننا نتمتع الفرضية القائلة بوجود اختلاف في درجة تحقيق الاستدامة بين الذكور والإناث. أي أن الذكور والإناث متفقيين على ان تحقيق الاستدامة فعال وهو معروف لدى الجنسين.

الاستنتاجات

- (1) ان عينة البحث لديها وعي برأس المال الزبائني بشكل عام، ولكن ومن خلال اللقاءات التي تمت مع مالكي تلك المشاريع في كل مرة يكون التركيز على جانب دون غيره (سواء العلاقات مع الزبان او الحفاظ عليهم وتنمية العلاقات معهم) بسبب كون المشاريع في بداية تكوينها و بالتالي فهي في مرحلة البناء وغالبا هم يركزون على البناء والتخطيط للمراحل التالية ومنها الزبائن والعلاقات معهم وطرق الاتصال بهم.
- (2) إن المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعمل على تحقيق الاستدامة بدرجة كبيرة، وأن أعلى جانب تم تطبيقه في الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية بشكل رئيسي ومن ثم الاستدامة البيئية لسببين الاول انها في مرحلة التأسيس، ثانياً انها مرتبطة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية واساس انشاء هذا النوع من المشاريع بالتعاون مع هذه الوزارة هو تحقيق الامن الاجتماعي والاقتصادي لاصحاب هذه المشاريع.
- (3) اشارت النتائج الى وجود تاثير ذي دلالة احصائية لرأس المال الزبائني على تحقيق الاستدامة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بمملكة البحرين.
- (4) ان رأس المال الزبائني كان تاثيره على تحقيق الاستدامة منخفضاً نوعاً ما بسبب ان المشاريع الصغيرة والمتوسطة اساساً في مرحلة التكوين ويعتمدون في ادارتهم لمشاريعهم على مستشاري الوزارة اللذين يسندونهم في دراسات الجدوى الاقتصادية وهم اساسا يهدفون من وراء تاسيس هذه المشاريع الى تحقيق الاستقرار الاقتصادي وبالتالي تأمين الجوانب الاجتماعية في محيطهم.

التوصيات

يوصي البحث وبناءً على ما استنتجته

(1) ان يتم توعية اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة باهمية راس المال الزبائني كونه المحرك الرئيسي لتحقيق الاستدامة، وانه مفتاح التسويق الصحيح كونه يساعد على بناء علاقات ايجابية مع الزبائن

(2) و لأن نتائج البحث اظهرت ان راس المال الزبائني يؤثر في تحقيق الاستدامة فانه من المهم الاهتمام بهذا الجانب وتعزيز اهمية ادارة راس المال الزبائني ، فضلاً عن اهميته في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية .

(3) التاكيد على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاهتمام بالبيئة واستخدام مواد اولية صديقة للبيئة بهدف تقليل التلوث وحماية المستهلك، فضلاً عن ضرورة قيام الوزارة والجهات الاخرى المختصة بتدريبهم على نظم الادارة البيئية كلاً حسب اختصاصه.

(4) ولان المشاريع المتوسطة والصغيرة تساهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية من خلال تحقيق الامن الاجتماعي وتشغيل العاطلين عن العمل يوصي البحث بان يتم تعزيز مساهمة هذ المشاريع في التنمية المجتمعية عن طريق ربطها بالجمعيات الخيرية والاستفادة من تسويق منتجاتها ولو بنسبة بسيطة لصالح هذه الجمعيات مقابل الترويج لمنتجاتها والمشاركة التي تعمل على تنميتها.

(5) ولتحقيق الاستدامة الاقتصادية فإن الأهتمام بالزبائن الحاليين اضحى من الامور المهمة وذلك من خلال تصميم المنتج او الخدمة التي يقدمها المشروع بحسب حاجاتهم ورغباتهم، و ذلك لان تكلفة اكتساب زبون جديد اكبر بكثير من تكلفة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين فضلاً عن ان الزبون الجديد يحتاج مدة طويلة ليقتنع بالمنتج المقدم من المشروع المتوسط والصغير على العكس من ذلك في المؤسسات الكبيرة.

المصادر

1. الدليمي، محمود فهد عبد؛ " أثر رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية وإدارة الأزمات دراسة ميدانية في شركات قطاع الاستثمار المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية " 2012 مجلة رماح للبحوث والدراسات (مركز البحث وتطوير الموارد البشرية عمان الاردن) العدد 10 السنه 2012
2. العنزي، سعد و صالح، احمد علي " ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال " 2009 دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان الاردن
3. اوسو ، خيرى علي و عبدالله ، همام سلران ، " دور ادارة علاقات الزبائن في تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة جامعة دهوك ، عدد 1 ، حزيران 2011 .
4. بوسويح، ايمن سليمان " العناصر والمكونات الأساسية لأرس المال الفكري – دراسة تحليلية مجلة الجامعة الإسلامية لمدارس الاقتصادية والإدارية، المجلد الثالث والعشرون، العدد الأول، ص337- ص373 يناير 2015 / ISSN 1726-6807
5. الخواجة سعيد ، 2019 (مقالة بعنوان ماهي الاستدامة وما اهميتها) مجلة آفاق البيئة والتنمية" عن مركز العمل التنموي الفلسطيني <http://www.maan-ctr.org/magazine/article/1085/>
6. زائيري، محمد و وايمارك، جون 2005 " افضل الممارسات .. التمييز المؤسسي " ترجمة محمد جمال نوير، دار نشر الكلية الالكترونية للجودة الشاملة
7. سعيح ،عبد الحكيم، و ، محصر ؛ مريم ، 2017، "مساعي تأهيل وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر" ملتقى وطني حول: إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر
8. لجينة ،سعادة ، عضو مجلس ادارة غرف تجارة وصناعة عمان تقرير تجربة تشجيع المشاريع الصغيرة في سلطنة عمان، مارس 2005،
9. العايب ، عبد الرحمن و بن عبد الله ، اسماء 2017 " استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر السياق والتحديات" الملتقى الوطني حول اشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الجمهورية الجزائرية ، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

10. الزيادات، محمد عواد؛ الشعار، اسحق محمود؛ العوامر، محمد عبد الله ؛ 2015 "اثر راس المال البشرى في الاستراتيجية التنافسية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة " مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ؛ المجلد الثالث والعشرون العدد الاول ص 123-154 يناير 2015
11. موقع وزارة التجارة والسياحة <http://www.moic.gov.bh/AR/FAQ> قرار رقم 922 لسنة 2017
12. تقرير مفوضية الأمم المتحدة للبيئة والتنمية: مستقبلنا المشترك . Transmitted to the General Assembly as an Annex to document A/42/427 - Development and International Co-operation: Environment. Retrieved on: 2009-02-15. نسخة محفوظة 13 يناير 2018 على موقع واي باك مشين
13. ABBAS, Nedjema “ THE ROLE OF INTELLECTUAL CAPITAL IN ACHIEVING ORGANIZATIONAL INNOVATION STUDY OF THE CASE OF “AIN TOUTA” CEMENT COMPANY, ALGERIA” European Journal of Business and Innovation Research, Vol.4, No., pp.30-57, October 2016 Published by European Centre foResearch aining and Duffy, J (2000). Measuring customer capital. Strategy & Leadership, 28(5), 10–15.
14. Duffy, J (2000). Measuring customer capital. Strategy & Leadership, 28(5), 10–15.
15. Gourio, F and L Rudanko (2014). Customer capital. The Review of Economic Studies, 81(3), 1102–1136.
16. Ciemleja ;Guna, Lace Natalj” The Role Of Customer Capital For SME Sustainable Development” September 2008, Conference: International Scientific Conference "Customer Relationship Management '08" ,All content following this page was uploaded by Guna Ciemleja on 16 May 2014, <https://www.researchgate.net/publication/232723760>.
17. O'Reilly D., Gibas J.J. *Building buyer relationships: Sales and marketing in a business-tobusiness environment*. -Pitman publishing, 1995.
18. JAHANSHAHI , ASGHAR AFSHAR & NAWASER, KHALED 2019 RESPONSE SPEED AND INNOVATIVENESS: THE MEDIATING ROLE OF MARKETING CAPABILITY International Journal of Innovation Management, World Scientific Publishing Europe Ltd. DOI: [10.1142/S1363919619500580](https://doi.org/10.1142/S1363919619500580)

19. Kannan, G and WG Aulbur (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3), 389–413.
20. Kotler, Philip & Gray, Armstrong ,2010 , principles of marketing, 11th ed., prentice –hall, New Jersey.
21. Kozyrev, A.N. Evaluation of intellectual property and intangible assets, [Electronic resource].-Read 5
<http://www.unece.org/operact/enterp/documents/kozeng.pdf>
 August 2008
22. Mende, M, RN Bolton and MJ Bitner (2013). Decoding customer–firm relationships: How attachment styles help explain customers' preferences for closeness, repurchase intentions, and changes in relationship breadth. *Journal of Marketing Research*, 50(1), 125–142.
23. Renko, M, A Carsrud and M Brännback (2009). The effect of a market orientation, entrepreneurial orientation, and technological capability on innovativeness: A study of young biotechnology ventures in the United States and in Scandinavia. *Journal of Small Business Management*, 47(3), 331–369.
24. Yang, S and H-H Kang (2008). Is synergy always good? Clarifying the effect of innovation capital and customer capital on firm performance in two contexts. *Technovation*, 28(10), 667–678
25. Brundtland Commission. *Our Common Future: Report by the World Commission on Environment and Development*; Oxford University Press: Oxford, UK, 1987.
26. **Sustainable Practices in Small and Medium-Sized Enterprises in Ecuador** Paúl Sarango-Lalangui , José Álvarez-García, and María de la Cruz del Río-Rama , Published: 20 June 2018 *Sustainability* **2018**;doi:10.3390/su10062105 www.mdpi.com/journal/sustainability
27. Adams, W.M. (2006). "The Future of Sustainability: Re-thinking Environment and Development in the Twenty-first Century." Report of the IUCN Renowned Thinkers Meeting, 29–31 January 2006. Retrieved on: 16 February 2009.

موسوعة الصيرفة الإسلامية قراءة في المصادر واتجاهات البحث

أ.د. هناء محمد هلال الحنيطي

أ.د. عبد الناصر طلب نزال الزيود

أ.د. ياسر عبد الكريم محمد الحوراني

الأردن

الملخص

يهدف هذا البحث إلى التعريف بموسوعة الصيرفة الإسلامية، التي بذلت فيها جهود كبيرة في رصد جميع الكتابات في مجال الصيرفة الإسلامية، ومنها أبحاث الدوريات والكتب والمؤتمرات بالإضافة إلى الرسائل والأطروحات الجامعية، وتوصيفها وفهرستها، وتصنيفها، وحوسبتها، لتمكين الباحثين في هذا المجال من الوصول الحر للمعلومات المطلوبة وتسهيل مهامهم البحثية.

وتبرز أهمية البحث في الإشارة إلى الانتقال النوعي في أنشطة البحث في مجال الصيرفة الإسلامية استناداً إلى عمل الموسوعة، وإسهامها في تذليل بعض صعوبات البحث العلمي في هذا المجال.

واشتمل البحث على ثلاثة مباحث تناولت أهمية الجهد المبذول في عمل الموسوعات وأدواته ووظائفه، ثم التعريف بمصادر البحث في موسوعة الصيرفة الإسلامية، وطبيعة تصنيفها، ومراحلها الإجرائية، وانتهى بتحليل اتجاهات البحث في هذه الموسوعة، بتسليط الضوء على مخرجات التوازن العام، وتحليل أدوات البحث، ومصادره، مع التركيز على فجوات وحدة التخصص، والبناء المؤسسي التعليمي، والتركز، والانحياز البحثي.

والبحث في طبيعته المتضمنة تقديم موسوعة الصيرفة الإسلامية وتحليلها، يعد عملاً فريداً، وغير مسبوق بدراسات أخرى، كما أن الموسوعة نفسها غير مسبوقة بعمل آخر في موسوعات مشابهة.

وانتهى البحث إلى بعض النتائج المختصة بتحليل اتجاهات عمل الموسوعة، خصوصاً في جانب مناقشة بعض الملاحظات على المخرجات الكمية في المبحث الأخير.

المقدمة

تشهد مسيرة العمل المصرفي والتمويل الإسلامي عموماً وجود إسهامات كبيرة على المستويين النظري والتطبيقي، ويبرز في الجانب النظري دور المراكز والمعاهد العلمية والجامعات في نطاق عابر، والذي يدعم قطاع المصارف الإسلامية ومؤسسات البنية التحتية بأشكال مختلفة من التأهيل والتخصص والجودة، كما يبرز في الجانب التطبيقي تحولات كبيرة في سرعة الانتشار العملي لهذا القطاع بشكل واضح، والذي يؤكد مناعة العمل المصرفي الإسلامي وسلامته، بالإضافة إلى تحقيق تطور نوعي في التنافسية وإدارة الموارد وتحسين كفاءة رأس المال.

وجاء البحث لتبسيط الضوء على موسوعة الصيرفة الإسلامية من خلال تحليل اتجاهات البحث المعاصر في دراسات المصارف الإسلامية، عن طريق عملية استقصاء ومسح يدوي شامل يغطي جميع الكتابات البحثية المتعلقة بهذا المجال، ورصد هذه الكتابات والتعريف بها ما أمكن، لتمثل بوابة هائلة في جانب المعلوماتية والبحث العلمي.

ورغم أن الجهد المبذول في عمل هذه الموسوعة، والذي امتد إلى قرابة ثلاثة أعوام، يعد أحد أهم المنجزات البحثية غير المسبوقة في الأعمال ذات الصلة في العصر الراهن، لكن من شأن ديناميكية التطور في العمل المصرفي الإسلامي واستمراريته على نحو غير منقطع، أن تجعل من عملية البحث المسحي غير ممكنة في الوصول إلى نقطة النهاية¹.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى بيان الغايات الأساسية في عمل الموسوعة، والتي تهدف إلى تحقيق جملة من المتطلبات الضرورية لتحسين مخرجات العمل البحثي، بالتركيز على قطاع الصيرفة الإسلامية، ومن أهم هذه الأهداف:

1) مسح الكتابات البحثية في الصيرفة الإسلامية، موزعة على أربعة محاور أساسية: الرسائل والأطروحات العلمية، والدوريات، والكتب المتخصصة، والمؤتمرات والندوات والحلقات النقاشية، بالإضافة إلى مسح المصادر ذات الصلة بأنشطة بعض مؤسسات البنية التحتية مثل الدراسات البحثية للمعايير الشرعية والحاسبية الصادرة عن

¹. ولا شك أن هناك أنشطة في التمويل الإسلامي تتمثل في المؤتمرات والندوات والحلقات النقاشية تعقد على مدار العام، خصوصاً بعد التوسع الكبير في المنح التمويلية لعقد مثل هذه الأنشطة، بالإضافة إلى متطلبات التأهيل المهني والأكاديمي الذي تحتاج إليه بعض المؤسسات.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، والحوارات الصادرة عن معهد الاقتصاد الإسلامي في جامعة الملك عبد العزيز.

(2) تسهيل مهام الباحثين والأكاديميين بوجه عام، من خلال حصر العمل البحثي في قطاع الصيرفة الإسلامية، واستعراضه بطريقة علمية ممنهجة، تمكن هؤلاء المهتمين وغيرهم من الوصول إلى الموضوعات والأبواب المختصة بأيسر السبل وأقل التكاليف، استناداً إلى تفعيل التعامل مع بوابات الوصول المفتوح لدى الجامعات العربية بوجه خاص، وسائر الأطراف الأخرى المعنية بوجه عام.

(3) إعادة حوسبة الموسوعة للاستفادة من جميع مزايا البحث، ومنها فرز النتائج وتصنيفها بواسطة المحددات والفلاتر، والتخزين والاسترجاع والوصول الحر إلى النتائج بسهولة.

(4) تسهم الموسوعة في تغذية قواعد بيانات عالمية قادرة على إحداث انتقال نوعي في عمل تصنيفات للباحثين والرسائل والدوريات العلمية المختصة في التمويل الإسلامي، وخصوصاً في جانب تقييم الإنتاج العلمي.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال تناول العمل البحثي الموسوعي في جوانب عديدة، ويجسد البحث في هذه الموسوعة معظم هذه الجوانب على نحو موثوق، وأهم هذه الجوانب:

(1) إن محاولة تشكيل النقلة النوعية في أعمال الباحثين تساعد على تأسيس مبادئ عامة للالتزام بتطبيق أفضل لممارسات النشر العلمي.

(2) تشكل هذه الموسوعة خطوة أساسية للانطلاق نحو قواعد البيانات العالمية، لأنها تسهم إلى حد كبير في تعميق عمليات البحث التي تحقق سرعة الانتشار على المستوى الدولي.

(3) ويمكن أن تغطي الموسوعة متطلبات الحد الأدنى لتصميم فهرس عربي للاستشهادات العلمية، في إطار الجهود المبذولة لوضع معايير لتقييم الأبحاث العلمية استناداً إلى المعايير الدولية، والتي تحقق جملة من المزايا البحثية؛ أهمها جودة المنتج العلمي¹، وحجم الفئات المستفيدة، ومدى التأثير، وغيرها من المعايير التصنيفية.

¹. وهناك معايير لقياس جودة البحث العلمي صادرة عن الأمم المتحدة تتعلق بتقييم الأبحاث العلمية في مجال التأثير (impact) والسمعة (reputation) والرؤية (visibility) والإنتاج (productivity)، وهي تدل على جودة الباحث والمجلة والجامعة، عن طريق استخدام أدوات تقييم فرعية مختلفة. انظر:

United Nations Educational, Scientific and cultural Organization, Research Evaluation metrics, 2015, p6.

4) وتنطوي أعمال الموسوعة على مفاهيم متضمنة لأدوات البحث وأساليبه في التوصيف والاستقراء، وهنا يتجلى دور النشر باللغة العربية وأهميته، وتحديدًا في جانب تغطية قطاع العلوم المالية الإسلامية، إذ يكشف عمل الموسوعة عن وجود قصور واضح في هذا القطاع، بالمقارنة مع النشر باللغة الإنجليزية، مما هو مطروق في ثنايا البحث.

5) كل ذلك يشير بوضوح إلى أهمية إنجاز قاعدة بيانات عربية تستوعب مصادر النشر المختلفة المبثوثة في الدوريات العربية، والمؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية المتخصصة، بالإضافة إلى الرسائل والأطروحات والكتب العلمية.

ألفاظ البحث:

موسوعة الصيرفة الإسلامية: هي مشروع ممول من صندوق البحث العلمي في الأردن لتغطية جميع الكتابات والأبحاث في حقل الصيرفة الإسلامية، والتي تقع في الرسائل والأطروحات الجامعية، والدوريات العلمية المحكمة، والكتب، والمؤتمرات والندوات والحلقات النقاشية، بالإضافة إلى الأعمال المؤسسية المشابهة مثل دراسات معايير هيئة المراجعة والمحاسبة للمؤسسات المالية الإسلامية، وحوارات الأربعاء، وغيرها، عن طريق رصد ومسح الأبحاث الواردة فيها، وتوصيفها، وتصنيفها، وفهرستها، وحوسبتها.

الدراسات السابقة:

هناك دراسات شحيحة في البحث الموسوعي في قضايا التمويل الإسلامي، ويركز هذا البحث بشكل خاص على موسوعة الصيرفة الإسلامية وتميزها في طريقة العمل وتحقيق الأهداف عن أي موسوعة أخرى، لأنها تتناول على الأبحاث ذات الصلة، وتوصيفها، وتصنيفها، وحوسبتها، وتتسع في ذلك لجميع الكتابات في قضايا التمويل والصيرفة الإسلامية، وهذا يختلف عن الأعمال الموسوعية الأخرى في مجال التمويل الإسلامي، وبالتالي تعد هذه الموسوعة رائدة في عملها وغير مسبقة¹.

¹. سيتم التطرق إلى طبيعة الأعمال الموسوعية المعاصرة في المطلب الأول من المبحث الأول.

المبحث الأول

أهمية البحث الموسوعي وأدواته ووظائفه

المطلب الأول: أهمية البحث الموسوعي وطبيعته

المطلب الثاني: أدوات البحث الموسوعي

المطلب الأول

أهمية البحث الموسوعي وطبيعته

لا شك أن البحث الموسوعي يسهم في توفير أداة ضرورية للالتزام بتطبيق المعايير المهنية في الدراسات والنشر العلمي، والإحاطة بالكتابات ذات الصلة، وتحقيق التكامل البحثي على مستوى عابر، مما يسمح بتقديم مخرجات بحثية قائمة على معايير تصنيفية دولية؛ مثل متطلبات جودة البحث العلمي، ومعامل التأثير، والاستشهادات المرجعية. كما أن العمل الموسوعي يسهم في إيجاد مظلة كبيرة ينطلق منها الباحث في القراءة والتحليل، والتدقيق والتحصيص، وفق رؤية شاملة للموضوعات محل البحث. أما طبيعة العمل الموسوعي في حقل الصيرفة الإسلامية فيمكن تصنيفه في أربع فئات: الفئة الأولى: موسوعات المصارف الإسلامية الشمولية؛

وتتضمن دراسة الصيرفة الإسلامية على أساس فقهي ومالي للموضوعات، ومن أهم الموسوعات في هذا الصدد "الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية"¹، وتقع في تسعة أجزاء، ومن أهم الموضوعات التي تطرقت إليها؛ الجوانب الشرعية، والتنظيم، والاستثمار، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل الجدوى وتقييم المشروعات من منظور مصرفي إسلامي وغيرها.

الفئة الثانية: موسوعات المصارف الإسلامية المالية؛

وتتضمن دراسة الصيرفة الإسلامية على أساس مالي للموضوعات، ومنها "الموسوعة المصرفية العلمية والعملية"²، وتتناول أهمية البنوك وأنواعها، وتطور الجهاز المصرفي المصري، ومصادر أموال البنوك واستخداماتها، وإيرادات ومصرفيات البنوك، ومفهوم

¹. صدرت الموسوعة عن الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية في القاهرة، الذي تحول لاحقاً إلى المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، ومقره في البحرين. وأهم الأجزاء التي صدرت في الموسوعة امتدت بين عام 1980م إلى عام 1982م.

². انظر: صلاح الدين حسن السيبي، الموسوعة المصرفية العلمية والعملية. مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2011م.

الحسابات والخدمات المصرفية ومخاطرها، ونظم المحاسبة، والرقابة المصرفية، وتقييم أداء البنوك، ومفهوم البنوك الإسلامية، والبنوك الشاملة، والبنك المركزي المصري، والخصخصة، والتمويل العقاري، ودراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، وتحرير الخدمات المالية، وغسل الأموال، والأزمات المالية والاقتصادية العالمية. ومثلها "الموسوعة المصرفية الإسلامية"¹، وتتناول مبادئ وأصول النظام المصرفي الإسلامي، والخدمات المصرفية الإسلامية ضمن الإطار المؤسسي والتحديات، والتوسع المصرفي الإسلامي في الأسواق العربية والدولية، وعلاقة النظام المصرفي الإسلامي بالأزمات المالية العالمية، وإدارة المخاطر في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية². وهناك أعمال موسوعية مالية قريبة منها: مثل "الموسوعة الميسرة للمعاملات المالية الإسلامية"³، و"موسوعة المصارف الإسلامية"⁴.

الفئة الثالثة: موسوعات المصارف الإسلامية الفقهية:

وتتضمن دراسة الصيرفة الإسلامية على أساس مالي للموضوعات، مثل "موسوعة القضايا الفقهية المعاصرة والاقتصاد الإسلامي"⁵، وتتناول الاقتصاد الإسلامي ودور الفقه في تأصيله، وحكم ودائع البنوك وشهادات الاستثمار في الفقه الإسلامي، وطبيعة البنوك والاستثمار، والرد على الذين أباحوا فوائد البنوك. بالإضافة إلى بعض القضايا الفقهية المعاصرة، وبعض فتاوى وقرارات المجامع في القضايا الفقهية المعاصرة، والعقود البديلة للقروض الربوية في التطبيق المعاصر. وهناك أعمال موسوعية فقهية قريبة منها: مثل "موسوعة فقه المعاملات المالية المقارن"⁶، و"قوانين الاقتصاد الإسلامي في المجتمعات

¹. أحمد سفر، الموسوعة المصرفية الإسلامية. المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، طرابلس، لبنان، 2017م.

². وهناك أعمال موسوعية مالية قريبة منها: مثل الموسوعة الميسرة للمعاملات المالية الإسلامية، للدكتور عز الدين محمد خوجة. وانظر أيضاً: هاشم عبد الرحيم السيد، موسوعة المصارف الإسلامية. شركة الهواشم القابضة، الدوحة، قطر، 2008م.

³. انظر: عز الدين محمد خوجة، الموسوعة الميسرة للمعاملات المالية الإسلامية. شركة الامتثال للمالية الإسلامية، تونس، دن.

⁴. انظر: هاشم عبد الرحيم السيد، موسوعة المصارف الإسلامية. شركة الهواشم القابضة، الدوحة، قطر، 2008م.

⁵. علي أحمد السالوس، موسوعة القضايا الفقهية المعاصرة والاقتصاد الإسلامي. ط3، دار الثقافة، الدوحة، قطر، 2013م.

⁶. انظر: علاء الدين محمود زعتري، موسوعة فقه المعاملات المالية المقارن. دار العصماء، دمشق، سوريا، ط1، 2012م.

العربية والإسلامية"¹، و"موسوعة فتاوى المعاملات المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية"².

الفئة الرابعة: موسوعات المصارف الإسلامية التجميعية:

وتتضمن دراسة الصيرفة الإسلامية على أساس تجميعي للبحوث، مثل "موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية"³، وتقع هذه الموسوعة في (13) مجلداً تم فيها تجميع بعض الأبحاث المهمة في الصيرفة الإسلامية، وتتناول الأبحاث التي تحقق أهداف الموسوعة في دراسة صيغ المعاملات المصرفية، والاستثمارية، والمالية المستخدمة في المؤسسات الإسلامية، وخاصة في البنوك وشركات الاستثمار، وإظهار جانب مهم من مخزون التراث الاقتصادي الإسلامي، وإتاحة فرص بحثية شاملة للباحثين في مجال الاقتصاد، وتضم الموسوعة بعض البحوث التي يغطي كل منها موضوعاً محدداً من الصيغ التي تنظم العلاقات المختلفة للمؤسسات.

ويمكن استنتاج بعض المعطيات المهمة حول اتجاه البحث الموسوعي في طبيعة عمل الموسوعات ضمن الفئات الأربع:

- جميع هذه الموسوعات تعتمد على الأساس الموضوعي، أي أنها تهتم بالموضوعات المتعلقة بالصيرفة الإسلامية في نطاق دراسة محددة.
- تختلف هذه الموسوعات فيما بينها بحسب الموضوعات قيد الدراسة.
- تتكامل الموسوعات فيما بينها في تناول الدراسات المالية والفقهية بجميع تفاصيلها، وأبوابها.

ومن هنا تبرز مكانة "موسوعة الصيرفة الإسلامية" قيد الدراسة، واختلافها الجوهرى عن عمل الموسوعات، إذ أنها تركز على استقصاء ومسح جميع الكتابات في حقل الصيرفة الإسلامية، والإشارة إليها سواء كانت رسائل وأطروحات جامعية، أو أبحاث في

¹. انظر: عادل عبد الفضيل عيد، قوانين الاقتصاد الإسلامي في المجتمعات العربية والإسلامية. ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

². مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية، القاهرة، موسوعة فتاوى المعاملات المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية. تصنيف ودراسة مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية؛ إشراف علي جمعة محمد، محمد أحمد سراج، أحمد جابر بدران، دار السلام، القاهرة، 2009م.

³. انظر: رفعت السيد العوضي، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية. دار السلام، القاهرة، مصر، 1999م.

دوريات محكمة، أو كتب علمية منشورة، أو أبحاث في مؤتمرات وندوات. إضافة إلى تسهيل مهام الباحثين في التعرف على الموضوعات من خلال استخدام الحوسبة المتاح على موقع المجموعة¹.

المطلب الثاني

أدوات البحث الموسوعي

تتضمن أدوات البحث الموسوعي في طريقة استعراض المفاهيم محل المناقشة والتحليل، وكيفية التعامل معها.

وقد عمدت الموسوعة إلى استخدام الطريقة الإنشائية (Verbal Method) في استكشاف البيانات المطلوبة، إضافة إلى رصد بعض النتائج بطريقة إحصائية (Statistical Method) عن طريق استعراضها في جداول تصنيفية وقراءتها.

إلا أن أدوات البحث تعتمد بشكل أساسي على اللغة المستخدمة في التوصيف والاستقراء، وكما هو معلوم فإن اللغة العربية لا تحظى بترتيب متقدم في النشر في مجال البحث العلمي، وخصوصاً في مجال العلوم المالية الإسلامية، خلافاً للعديد من اللغات القومية الأخرى، مع أن اللغة العربية تتميز باتساع المعاني والدلالات، وغزارة المباني والألفاظ.

وفي المقابل، يمكن استكشاف الضجوة الكبيرة بالنظر إلى بعض قواعد البيانات العالمية التي تدعم استخدام بعض اللغات كأداة بحثية مقصودة لذاتها، ومنها قواعد بيانات عالمية تدعم استخدام اللغة الإنجليزية مثل Science Direct, Web of Science, Scopus, Emerald, Ebsco.

ومن المعروف أن قواعد البيانات العالمية لا تشير بشكل كافٍ إلى أهمية النشر باللغة العربية، فمثلاً تعد قاعدة بيانات (ISI) من أكبر قواعد البيانات وأكثرها انتشاراً على مستوى العالم، وهي تنشر أبحاثاً بعشرة لغات عالمية، وفي حين تغطي اللغة الإنجليزية معظم الأبحاث المنشورة فيها، فإن اللغة العربية لم تدرج ضمن اللغات المعتمدة في هذه القاعدة، مع أنها لغة عالمية².

¹ www.islamicbankingencyclopedia.com

² www.webofknowledge.com/Ra/analyze

كما أن هنالك محاولات مدعومة من قوميات أخرى تعطي أهمية قصوى لوجود قواعد بيانات بديلة باللغة المحلية، ومنها الشبكة التركية (Ulakbim) وتضم قواعد معلومات طبية واجتماعية وهندسية، بالإضافة إلى قاعدة معلومات الأحياء¹، ومنها الشبكة البرازيلية (brazil Network) والتي تسعى للمحافظة على التراث العلمي الصادر باللغة البرتغالية²، وفهرس الاستشهادات الصيني في العلوم الاجتماعية، ويمثل شبكة إلكترونية لرصد وتصنيف المجلات الصينية المتخصصة في العلوم الاجتماعية، والتي تعتمد المجلات الصينية للحكم على جودة المجلات³. ومنها مركز الاستشهادات الماليزي Malaysian Citation center (MCC)، الذي يدعم تطوير مؤشر الاستشهادات الماليزي في مجال رصد وتصنيف المجلات المنشورة باللغة المالوية والإنجليزية، وبخاصة في مجال التخصصات التقنية والطبية والاجتماعية⁴، ومنها أيضاً فهرس الاستشهادات الكوري Korean Citation Index (KCI)، والذي يدعم بيانات الاستشهاد والمعلومات الإحصائية للمجلات الكورية في مجال الرصد والتطوير والتقييم⁵.

المبحث الثاني

تحديد مصادر البحث في موسوعة الصيرفة الإسلامية وتصنيفها ومراحلها

المطلب الأول: تحديد مصادر البحث

المطلب الثاني: تصنيف مصادر البحث

المطلب الثالث: المراحل الإجرائية لموسوعة الصيرفة الإسلامية

المطلب الأول

تحديد مصادر البحث

إن تحديد الموضوعات المتضمنة في مصادر البحث تتسع لكل المسائل محل الاهتمام في العلوم المالية؛ مثل المخاطر، والسيولة، والربا، وصيغ الاستثمار، والرقابة الشرعية، والحوكمة، وصناديق الاستثمار، وإدارة الجودة، والموارد البشرية، والابتكارات المالية،

¹ .ulakbim.tubitak.gov.tr/en

² .www.edcities.org/en/tag/brazilian-network/

³ .www.leydesdorff.net/cssci/cssci.pdf

⁴ .www.mycite.my/

⁵ .www.kci.go.kr/kciportal/aboutHistoryEn.kci?locale=en

والكفاءة، والأداء المالي، والمسؤولية الاجتماعية، والخدمات المصرفية، والمعايير المحاسبية، والصكوك الإسلامية، والعولة المالية، وغيرها من القضايا المالية الكثيرة.

كما يمكن تحديد نوع مصادر البحث ومراجعته الأساسية بوجه عام في موسوعة الصيرفة الإسلامية من خلال الإشارة إلى وعاء متنوع يضم مختلف الأدبيات المعرفية، والتي تنتمي إلى المحاور الآتية:

- كتب التمويل والاقتصاد والمصارف الإسلامية، ونحوها من الكتب التي تبحث في مؤسسات التمويل الإسلامي عامة، وتنظم الكتب الورقية والإلكترونية.
 - مصادر فقه المعاملات المالية، ومصادر الفقه الإسلامي التي تقع في هذا الباب.
 - المصادر التي تتركز في الشروحات للمسائل المالية وتطبيقاتها المعاصرة، وتحديدًا في مجال التكيف الشرعي وتحرير المسائل الخلافية.
 - الرسائل والأطروحات الجامعية باللغة العربية التي تم مناقشتها في الجامعات عبر العالم.
 - الأبحاث الصادرة عن دراسة المعايير الشرعية، والمتعلقة بأعمال هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، بالإضافة إلى حوارات الأربعاء المنعقدة في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
 - الأبحاث المتضمنة في الدوريات المحكمة الصادرة عن الجامعات، والدوريات التي تصدرها المجامع الفقهية الإسلامية، والمؤسسات ذات العلاقة.
- ومن أجل ضمان الالتزام بتحقيق أقصى تغطية ممكنة للموضوعات التي تمثل محاور العمل في الموسوعة؛ تم تحديد مسارات عديدة للبحث والتنقيب للرجوع إليها ومسحها بشكل كامل؛ منها بوابات المعلومات العامة، والمواقع الإلكترونية المتخصصة، والمواقع الإلكترونية للجامعات ودور النشر ومراكز البحث العلمي والدوريات المتخصصة، والفحص اليدوي في أرفف الجامعات، وخصوصاً الجامعات الأردنية¹.

ولا شك أن هناك بوابات إلكترونية تمثل أحد أهم المصادر الأساسية في عمل الموسوعة للوصول إلى البيانات المطلوبة، ومن أهم البوابات المعلوماتية التي تمثل قواعد بيانات ضخمة، وتم مسحها أثناء عملية التنقيب عن موضوعات البحث ذات الصلة بعمل

¹. كما أن الجهود المبذولة في إطار البحث اتسعت للتنقيب عن موضوعات غير متوافرة في المصادر المشار إليها، مما اقتضى التواصل مع آخرين في جامعات غير أردنية، كالسعودية، ومصر، والعراق، والسودان، وغيرها

الموسوعة؛ موقع "قاعدة العلوم الإسلامية والقانونية" IslamicInfo¹، وقاعدة المعلومات التربوية "EduSearch"²، ودليل الدوريات العربية المجانية "DFAJ"³، و"جامع الكتب المصورة"⁴، و"دليل دوريات الوصول الحر DOAJ"⁵، و"الكشاف"⁶، ويمثل قاعدة بيانات أطلقتها دار المنظومة لتسجيل الرسائل الجامعية، و"البوابة العربية للعلوم الإدارية" التابعة للمنظمة العربية للتنمية الإدارية⁷، و"المغرب في العلوم الاجتماعية"، التابعة لمؤسسة الملك عبد العزيز بالدار البيضاء⁸، و"موسوعة البركة للمعاملات الإسلامية"⁹.
ولربما يعد "الفهرس العربي الموحد" أفضل المنجزات العربية على صعيد التعاون في تنظيم البحث العلمي على مستوى الدول العربية، والذي يمثل حالة مشروع تعاوني متكامل لتقديم الخدمات المعرفية من خلال منصة مشتركة تجمع مؤسسات المعرفة والثقافة في العالم العربي، من شأنها أن تسهم في تقديم قيم إضافية ومبتكرة¹⁰.
وعلى صعيد المواقع الإلكترونية المتخصصة يعد موقع "الاقتصاد والتمويل الإسلامي"¹¹ أحد أهم المواقع الإلكترونية المتخصصة في مجال عمل الموسوعة.

المطلب الثاني

تصنيف مصادر البحث

يمكن تصنيف مصادر البحث الواردة في الموسوعة في أربعة محاور عامة؛ تتضمن الأطروحات والرسائل الجامعية، والدوريات، والكتب، والمؤتمرات، وهي مجملة بما يأتي :

¹ .www.islaminfo.com

² .www.edusearch.co.nz

³ .www.journal.cybrarians.org

⁴ .www.webcache.googleusercontent.com

⁵ .www.webcache.googleusercontent.com

⁶ .www.thesis.mandumah.com

⁷ .www.aradoportal.org.eg

⁸ .http://kouissi.ahlamontada.com

⁹ . وهذه الموسوعة مخزنة في قرص مدمج أعدته مجموعة البركة المصرفية، ويتضمن جميع الندوات التي أعدتها المجموعة.

¹⁰ .www.aruc.org

¹¹ .http://webcache.googleusercontent.com

أولاً- الأطروحات والرسائل الجامعية :

تضم الموسوعة نحو (1139) رسالة وأطروحة جامعية مختصة في التمويل الإسلامي، منها (687) رسالة ماجستير، و(452) أطروحة دكتوراه، وقد تم مناقشة هذا الرسائل والأطروحات في (82) جامعة عربية، بالإضافة إلى معهد البحوث في القاهرة، ومعهد الدعوة الجامعي في بيروت، بحسب ملحق كشف الجامعات¹.

وقد تم إثبات جميع البيانات المتعلقة بالرسائل والأطروحات، وهي اسم الباحث وعنوان البحث، ونوع البحث (ماجستير/ دكتوراه)، والجهة المانحة، ومكانها، وعدد صفحات البحث، ونشر البحث. ولكن هذه البيانات لا تكتمل في بعض الأحوال بسبب صعوبة الحصول أو الوصول إلى البحث، ومنها عدد صفحات البحث، بالإضافة إلى نشره؛ فهناك رسائل أو أطروحات تم نشرها، ولكن لم تتم الإشارة إلى ذلك بسبب عدم التأكد، خلافاً للحالة التي يتم الوصول فيها إلى التأكد، وبالتالي تدرج جميع بيانات النشر.

وقد بذل جهد كبير في تتبع الرسائل والأطروحات من جهة التعرف على النشر أو عدمه، ومع أن هذه الخطوة يصعب تحقيقها على نحو كافٍ، لكنها مهمة وضرورية لأنها تسهل طريق البحث أمام الباحثين، من خلال الوصول إلى هذه المخطوطات العلمية في صورة كتب عن طريق مؤسسات النشر والتوزيع.

وواضح أن هناك نذر كبير من الباحثين أو المؤلفين لا يشيرون إلى مؤلفاتهم أو مصنفاتهم المنشورة على أنها في الأصل أطروحات أو رسائل جامعية، ويعود هذا الاتجاه إلى أسباب مختلفة؛ لكن أهمها قيام البعض بتعديل بعض المضمين أو الإضافة على المتون بحيث تبدو في صورة جديدة².

¹. انظر: كشف الجامعات في الموسوعة، المجلد الأول، ص 526-529.

². ربما تتحقق الاستفادة من ذلك لأصحاب الرسائل والأطروحات على أنها منتجات معرفية جديدة تضاف إلى سجلاتهم الأكاديمية، ومع أن هذه العملية لا يعذر فيها أحد في إثبات أصل الكتاب إذا كان يمثل أطروحة أو رسالة، لكن يصعب تصنيفها على أنها منتجات جامعية مجازة، خصوصاً إذا طرأ تغيير في العناوين أو الأسماء.

ثانياً - الدوريات العلمية :

يغطي عمل الموسوعة جميع الدوريات العلمية المحكمة باللغة العربية¹، إضافة إلى بعض الدوريات غير المحكمة، والتي تصدر عن جهات رقابية محلية، وتنطوي على قيمة علمية مضافة²، مع أهمية الإشارة إلى أن الدوريات المحكمة تتسع للنشر العابر للدولي. وتجدر الإشارة إلى أن المقصود بالدوريات العلمية الدولية تلك الدوريات التي تم الاعتراف بها على مستوى دولي، ولها ترقيم دولي موحد (ISSN)، وتعرض أبحاثها المنشورة على موقع إلكتروني بشكل منتظم، ولديها خدمات الحفظ والأرشفة طويلة المدى، بحيث تضمن ديمومة واستمرارية المحتوى على نحو أفضل.

وتضم الموسوعة نحو (208) دورية علمية مختصة في قضايا المال والصيرفة والتمويل الإسلامي، منها (150) دورية صادرة عن جامعات، و(58) دورية، موزعة بين المعاهد والمراكز الدولية والهيئات التعليمية. كما اشتملت الدوريات على (1225) عنواناً في الصيرفة الإسلامية، منها (50) عنواناً مكرراً، بالإضافة إلى أن عدد الباحثين في الدوريات وصل إلى (993) باحثاً، منهم نحو (232) باحثاً له أكثر من بحث، أي أن (77%) باحثاً لم يكتبوا إلا بحثاً واحداً.

ويلاحظ في جانب رصد الدوريات أن بعض الدول العربية قامت بتنظيم النشر العلمي المتعلق بالدوريات المحكمة بطريقة سهلة الاستخدام عبر بوابة إلكترونية رسمية. وربما تكون دولة العراق أفضل نموذج على ذلك³، وقد استفادت الموسوعة من هذه البوابة

¹ . هناك أبحاث مختصة في جانب حصر المجلات العلمية المحكمة، وهي تسهم إلى حد كبير في الوصول إلى معظم الدوريات المحكمة في بيئة معينة، انظر بحث "المجلات العلمية المحكمة في الجامعات السعودية" للباحث سالم بن محمد السالم، والذي نشره معهد الأمير نايف للبحوث والخدمات الاستشارية، عام 2015م، ويقع في (168) صفحة.

² . ومنها المجلات الصادرة عن بعض البنوك المركزية مثل بنك السودان المركزي الذي يصدر مجلة "المصري"، وكذلك المجلات الصادرة عن المعاهد المصرفية كالمعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية، الذي يصدر مجلة الدراسات المالية والمصرفية، والمجلات الصادرة عن غرف التجارة والصناعة مثل مجلة "أفاق اقتصادية" التي يصدرها اتحاد غرف التجارة والصناعة في الإمارات، وغيرها.

³ . قامت دائرة البحث والتطوير في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية بتأسيس موقع البوابة الإلكترونية للدوريات الصادرة من الجامعات العراقية بهدف تسهيل مهمة الباحثين، وهو موقع "المجلات الأكاديمية العلمية العراقية"، الذي يسمح بالوصول الحر إلى جميع الأبحاث العلمية المحكمة في هذه الدوريات، كما تم ثبت كشف تفصيلي بأسماء الدوريات، والجهات الصادرة منها.

الإلكترونية في مسح جميع الدوريات العراقية، وعددها (261) دورية، وتم توظيف (15) دورية متضمنة للتمويل الإسلامي.

ثالثاً - الكتب العلمية :

وفي جانب الكتب وصل عدد العناوين إلى (1223) عنواناً، منها (51) عنواناً مكرراً، كما أن عدد المؤلفين وصل إلى (801) مؤلفاً، منهم (473) صنفوا أكثر من كتاب، أي أن نحو (328) مؤلفاً لم يصنفوا إلا كتاباً واحداً. كما توزعت الكتب على (242) دار نشر عربية.

رابعاً - المؤتمرات والندوات العلمية :

وتضمنت الموسوعة (71) مؤتمراً وندوة، بما فيها ندوات البركة المصرفية¹، ووصل عدد العناوين فيها إلى (977) عنواناً، منها (55) عنواناً مكرراً، أما الباحثون في المؤتمرات فوصل عددهم إلى (719) باحثاً، منهم (278) باحثاً شاركوا في أكثر من مؤتمر. كما غطت الموسوعة (71) مؤتمراً وندوة.

المطلب الثالث

المراحل الإجرائية لموسوعة الصيرفة الإسلامية

اقتضى العمل في الموسوعة وضع إجراءات مرحلية متكاملة، ومتتابعة بشكل تسلسلي من حيث الوظائف والأهداف، وتم إنجازها بهذه الصورة في خمس مراحل أساسية، يمكن إجمالها في النقاط الآتية، وهي :

أولاً - مرحلة الجمع والاستقصاء :

وفيها تم جمع المادة العلمية من المصادر ذات الصلة، وتشمل المصادر الورقية والإلكترونية وقواعد البيانات، وتقع هذه المصادر في مساحة علمية واسعة تتوزع بين الأطروحات والرسائل الجامعية والدوريات والكتب والمؤتمرات في شتى المصادر الورقية

¹ . وتم الوصول إلى هذه الحوليات بجهد خاص تم التواصل فيه مع الجهة المنظمة الداعمة لحوسبة أعمال البركة، وتتمثل في الجهود التي بذلها كرسي الشيخ أحمد الراشد للدراسات المصرفية الإسلامية في جامعة الإمام محمد بن سعود، وقامت بالتنفيذ شركة الدار العربية لتقنية المعلومات.

والرقمية، مع التركيز على الكتابات المصرفية الإسلامية باللغة العربية على مستوى عابر.

واعترضت هذه المرحلة بعض الصعوبات في الوصول إلى ثنانيا الكتابات في مصادر محددة، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، مما ترتب عليه عدم القدرة على عمل توصيفات لها، ومع ذلك فهذه الكتابات ضئيلة ومحدودة للغاية.

ففي جانب الكتب هناك بعض الكتب المدرجة في التمويل والمعاملات المالية لم يتم نشرها على مستوى عابر، وفي بعض الأحيان تنشر على نفقة المؤلف في نطاق جغرافي محدود، مما يتعذر الوصول إليها، إلى جانب أن بعض الكتب لا تتوافر إلا في مكتبات أهلية خاصة، أو بسبب نفاد طبعتها، بالإضافة إلى محدوديتها في النشر، وينسحب ذلك على باقي المادة العلمية غير الكتب.

ومن ذلك أن هناك دوريات خاصة، تصدر عن طريق أشخاص، وغير متاحة على موقع إلكتروني خاص، ولا يمكن الوصول إليها بسهولة إلا عن طريق الاشتراك مقابل أجر، مثل "مجلة البحوث والدراسات الشرعية"¹، ومجلة "البحوث الفقهية المعاصرة"²، إضافة إلى بعض الدوريات الصادرة عن جامعات خاصة، مثل مجلة "الصراف" الصادرة عن جامعة فرحات عباس في الجزائر، ورغم كل ذلك تم إثبات موضوعات التمويل والصيرفة الإسلامية الواردة في جميع هذه التصنيفات، ولكن دون توصيف لهذه الموضوعات لتعذر الوصول إليها.

وفي بعض الحالات لم يتسن الحصول على أصل المصدر البحثي، وإنما يعثر عليه من الفهارس وقوائم المراجع في الكتب والأبحاث وهوامشها، وفي هذه الحالة تم إثبات المرجع بجميع بياناته المتاحة، ولكن دون الإشارة إلى أرقام الصفحات لتعذر الحصول على أصل المصدر.

¹. وهي دورية محكمة تصدر من القاهرة، وصاحبها الدكتور عبد الفتاح إدريس، وتعنى بنشر الموضوعات الفقهية والمالية، مثل: علوم التفسير والحديث، والعقيدة والدعوة، والثقافة الإسلامية، والتيارات الفكرية المعاصرة، والسيرة النبوية، والفقه وأصوله، والسياسة الشرعية، والاقتصاد الإسلامي، وأنشطة البنوك والمصارف والبورصة، والقضايا الفقهية المعاصرة، والموضوعات الشرعية المقارنة بالقانون، والقضايا التربوية من وجهة نظر الشرع وتحقيق التراث الإسلامي.

². وهي دورية محكمة تصدر من الرياض، وتهتم بنشر البحوث الفقهية.

ثانياً- مرحلة التصنيف والتبويب:

قسمت المادة العلمية الخاضعة للتصنيف في هذه المرحلة إلى أربعة تصنيفات؛ وهي كما مرَّ آنفاً الرسائل والأطروحات الجامعية، والدوريات العلمية، والكتب، والمؤتمرات والندوات، ولكن تجدر الإشارة إلى أن المادة العلمية لا تستوعب هذا التصنيف على نحو دقيق، بسبب وجود مادة علمية لا تنتمي إليها، كالدراسات أو الأبحاث المعدة خصيصاً لعمل المعايير الشرعية والمحاسبية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (الأيوبي)، وبعد التدقيق في طبيعتها تم إلحاقها بتصنيف المؤتمرات لمشابتها للأبحاث الواردة في هذا التصنيف، ومن هذا القبيل أيضاً تلك الأبحاث المعدة في حوارات الأربعاء التي أجراها مركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، وتم إلحاقها في تصنيف الدوريات لورودها أحياناً في بعض الدوريات.

ثالثاً- مرحلة السبر والضبط:

وفي هذه المرحلة تم تقسيم كل وحدة من وحدات التصنيف الأربع إلى أجزاء تتبع التوزيع الألفبائي، يسبقها مقدمة عامة تمهد للحديث عن هذا العمل البحثي الموسوعي، ويلحق بها كشافات متخصصة، وفي ثانياً كل مفردة من مفردات البحث، تم مراعاة ضبط عناصرها في نسق موحد، ينتظم جميع المفردات لكل تصنيف على حدة؛ فهناك نسق موحد للرسائل والأطروحات، ونسق موحد للدوريات، وهكذا. كما تم مراعاة السبر والتقسيم على أساس التوزيع الألفبائي داخل المفردات التي تتشابه في اسم المؤلف؛ فمثلاً هناك مؤلفون وباحثون لهم أعمال بحثية عديدة، سواء في صورة كتب أو أبحاث مدرجة في دوريات أو مؤتمرات، وهنا روعي التوزيع الألفبائي لجميع العناوين للمؤلف نفسه، في كل تصنيف من التصنيفات الأربعة.

رابعاً- مرحلة الفهرسة والتكشيف:

وتتضمن هذه المرحلة عمل فهرسة نوعية تضم ثلاثة كشافات لكل تصنيف، فتم عمل كشاف للمؤلفين وكشاف للعناوين لكل تصنيف، إضافة إلى كشاف ثالث يتناسب مع طبيعة كل تصنيف، فهناك كشاف للجامعات في تصنيف الأطروحات والرسائل، لأن العمل البحثي هنا يختص بالجامعات، وكشاف بأسماء الدوريات في تصنيف الدوريات للوقوف على أهميتها، ومعرفة مدى اهتمامها بالصيرفة الإسلامية، وكشاف لدور النشر في تصنيف الكتب، لأن تأليف الكتب يختص بعمل النشر والتوزيع الذي تقوم به دور نشر متخصصة

في هذا المجال، وكشاف لعناوين المؤتمرات والندوات ونحوها، لإبراز علاقتها بالتمويل الإسلامي.

خامساً- مرحلة البرمجة وحوسبة البيانات:

لا شك أن البرمجة الحاسوبية تسمح بإضافة نوعية للبيانات من خلال استخدام طرق وأساليب معالجة وفهرسة رقمية للسجلات والمستندات، وإتاحة النشر عبر الوسائط المتعددة، والمشاركة الواسعة في المحتويات، مع الإشارة إلى أهمية استخدام التقنيات الرقمية في عمليات تبادل البيانات، وكذلك تفعيل دور إدارة المعرفة الرقمية على نحو يضمن المزيد من تحقيق فرص الأمن والحماية والمراقبة للحسابات الإلكترونية¹، وخصوصاً إمكانية البحث عبر واجهات تفاعلية سهلة الاستخدام، يمكن من خلالها الوصول المباشر إلى نتائج سريعة، تكون خالية من أي أخطاء محتملة.

وكما هو معروف فإن عملية البرمجة تحقق مزايا مباشرة مثل سرعة الاستنساخ والاسترجاع للبيانات، وبشكل يضمن السهولة والمرونة، وانخفاض تكلفة التخزين مقارنة مع التخزين الورقي، والمحافظة على أصول البيانات من التلف والفقدان، وسرعة التداول بشكل عابر بين الدول، إلى جانب عملية التيسير في عمليات التصفح والبحث في المحتويات²، بطريقة شاملة متزامنة لجميع المصادر، إضافة إلى الوقوف على كافة البيانات الببليوجرافية المحوسبة.

كما أن البرمجة المحوسبة تسهم في عملية التكامل العابر بين الدول في إطار شبكات موحدة، فهناك ما يعرف بالمكتبة الافتراضية أو الإلكترونية، والتي يطلق عليها البعض مسميات أخرى مثل مكتبات بدون جدران، والمكتبات المحوسبة، والمكتبات المهجنة³، وهي جميعاً تسعى لتعظيم الميزة التفاضلية للاستخدام الرقمي للمحتويات بدلاً من الاستخدام الورقي التقليدي.

¹ . مجبل لازم المالكي، المكتبات الرقمية: الواقع والمستقبل، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج (12)، ع (1)، 2007م، ص 183-215.

² . سمير مدحت سعيد وسلوى خالد عبد اللطيف، إنشاء مكتبة رقمية لرسائل الجامعة العراقية بصيغ PDF : دراسة تطبيقية،

مجلة جامعة تكريت، المجلد (15)، العدد (5)، 2011م، ص 7.

³ . Reitz Joan M. . Online Dictionary of Library and Information Science . http://www.abcdio.com/ODLIS/odlis_e.aspxders

المبحث الثالث

تحليل اتجاهات البحث في موسوعة الصيرفة الإسلامية

المطلب الأول: مخرجات التوازن العام في البحث المصرفي الإسلامي

المطلب الثاني: تحليل أدوات البحث

المطلب الثالث: تحليل مصادر البحث وتقييمها

المطلب الأول

مخرجات التوازن العام في البحث المصرفي الإسلامي

تشير مخرجات عمل الموسوعة بوضوح إلى عدم وجود توازن عام يحدد متطلبات البحث التطبيقي بالمقارنة مع التحليل الوصفي، وربما يعود ذلك إلى وجود إشكالية في الاتفاق على تحديد الجهة ذات الأولوية في تبني تدريس فروع المالية الإسلامية، ويتراوح هذا الاختلاف بين الداعمين لدور كليات الشريعة، وبين المؤيدين لدور كليات المال والأعمال، ففي حالة كليات الشريعة يتجه البحث نحو التحليل الوصفي، وفي الطرف المقابل يتجه البحث نحو التحليل التطبيقي، مما ينعكس بصورة سلبية على جودة المخرجات وعدم تحقيق الأهداف المرجوة.

ولا شك أن هذا الاختلاف يستتبعه اختلاف آخر في طبيعة الخطط الدراسية وأهدافها، وطبيعة إعداد الكوادر المؤهلة، ومدى تمكينهم من ممارسة التخصص بشكل مقبول. والأهم أن هذا الاختلاف ينتج عنه توظيف الكتابات البحثية في اتجاهات متشعبة، أبرزها الكتابات الفقهية والكتابات المالية.

ويمكن تسليط الضوء على عملية التوازن في الكتابات المتخصصة في التمويل الإسلامي من عدة جوانب؛ أهمها التوازن الكمي والتوازن النوعي، من خلال المعطيات الكمية التي يشير إليها الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1)

إجمالي عدد العناوين والمؤلفين في مصادر البحث

المؤلفون			العناوين			المادة العلمية
المجموع	التكرار	العدد	المجموع	التكرار	العدد	
1139	52	1087	1139	2	1137	الرسائل والأطروحات
1225	232	993	1225	50	1175	الدوريات العلمية
1274	473	801	1274	51	1223	الكتب
997	278	719	997	55	942	المؤتمرات
4635	1035	3600	4635	158	4477	المجموع العام

ففي جانب التوازن الكمي يلاحظ من الجدول أعلاه أن المجموع الكلي لأعداد العناوين يصل إلى (4635) عنواناً، وهو يمثل إجمالي عدد العناوين المطروحة. وعند النظر إلى المكونات الجزئية يمكن استنتاج بعض الحقائق المرتبطة باتجاه التحليل الكمي للكتابات البحثية في مجال التمويل الإسلامي، والتي تتسم بالخصائص الآتية:

- هناك ميل لدى بعض المؤلفين لاختيار عناوين مسبقة في البحث، ويصل عدد عناوين الأبحاث المكررة إلى (158) بحثاً، أي بنسبة (3,5%) من إجمالي عدد الأبحاث، ونسبة (4,7%) من إجمالي عدد الأبحاث دون الرسائل والأطروحات. ومع وجود عملية تكرار متوازنة في أبحاث الدوريات والكتب والمؤتمرات لكن ظاهرة التكرار شبه معدومة في الرسائل والأطروحات، مما يدل على استيعاب الباحثين للعناوين المطروقة عند اختيار الكتابة في عناوين محددة، سواء كانت رسائل أو أطروحات¹.
- هناك فجوة كبيرة في جانب التكامل بين أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير فيما يتعلق بوحدة التخصص عند الباحثين في التمويل الإسلامي، فمن بين (1087) باحثاً في مستوى الدكتوراه ومستوى الماجستير، لا يوجد سوى (52) باحثاً لديهم انسجام في وحدة التخصص، أي ينطبق حقل الكتابة في المستويين

¹. ومع أن الباحثين يتجنبون الكتابة في عناوين متطابقة مع رسائل أو أطروحات سابقة، لكن لا يعني ذلك عدم وجود تطابق في الموضوعات، وضمن جزئيات دقيقة للغاية.

في إطار التمويل الإسلامي، وهذا العدد يمثل نسبة (4,8%)، وهي نسبة متدنية جداً.

- ومن أبرز الملاحظات التي يمكن الإشارة إليها من واقع الجدول المشار إليه أن المشاركة البحثية للمتخصصين في المصارف الإسلامية متدنية كثيراً، سواء في الأبحاث المحكمة في الدوريات أو المؤتمرات أو تصنيف الكتب، فمع أن مجموع اللذين كتبوا أطروحاتهم أو رسائلهم، يصل إلى (1087) باحثاً في التمويل الإسلامي، إلا أن مجموع عناوين الأبحاث في مصادر الدوريات والكتب والمؤتمرات يصل إلى (3496) بحثاً بما فيها الأبحاث المكررة، وينتج عن ذلك أن معدل ما ينتجه الباحث في المصارف الإسلامية يعادل (3,2) بحثاً حتى منتصف عام 2018م، ولا شك أن هذا المعدل يمثل نسبة قليلة.

- إن تكرار عناوين الأبحاث بشكل متطابق لا يتعدى نسبة (4,7%) في الدوريات والكتب والمؤتمرات، ولكن في الإطار الموضوعي يلاحظ في نمط الأبحاث، وبخاصة تلك الأعمال البحثية المحكمة شيوع ظاهرة التكرار، ومحاكاة الآخرين، بعيداً عن فرص التنوع والابتكار، فمثلاً يشيع استخدام البحث في إبراز جانب الرقابة الشرعية على نحو وصفي يركز على المضمون الشرعي، وفي الوقت ذاته يخلو البحث من مسائل أخرى تربط بين الرقابة الشرعية وتكاليف التشغيل، والمرجعية الفقهية، ودرجة الاستقلالية، وغيرها مما له صلة بالمشكلة محل البحث. وعلى نحو مماثل يمكن القول في أبحاث المسؤولية الاجتماعية التي تجسد فكرة العمل المصرفي التشاركي، والاندماج المصرفي الذي يسمح بالتنافسية القوية، وتحول المصرف الربوي إلى إسلامي، وما شابه ذلك.

- وحتى في جانب التحليل المالي هناك محاكاة تقليدية تتركز بشكل كبير في عينات بحثية مكررة، ففي الأردن تكاد معظم الأبحاث لا تخلو من الإشارة إلى البنك الإسلامي الأردني، ومثله بنك البركة في الجزائر، وبنك فيصل الإسلامي في السودان، وبنك الراجحي في السعودية. وقد نتج عن هذا المسلك البحثي

الابتعاد عن صفة الجدية، وأحياناً المصادقية، في تناول القضايا الجوهرية¹، بالإضافة إلى وجود نتائج متضاربة أحياناً، ووجود نتائج أخرى تخالف مسلمة الأدب المالي بشكل واضح.

- كل ذلك لا يعني عدم وجود دراسات جادة تتسع لمعطيات جديدة ومتنوعة؛ ففي الجانب التحليلي توجد دراسات عديدة صادرة عن جامعة فرحات عباس بالجزائر تركز على السوق المالي، باعتبار أن هذا السوق يشهد حالة نمو كبيرة في صناعة الصيرفة الإسلامية، سواء في مؤسسات البنية التحتية أو منتجات التمويل الإسلامي، وبخاصة الصكوك الإسلامية، ومثلها توجد دراسات عديدة في جامعة العلوم الإسلامية العالمية تغطي عينات منتقاة على مستوى المجتمع العربي، وتحديدًا بلدان الخليج العربي التي تتنامى فيها الصيرفة الإسلامية إلى حد كبير.

المطلب الثاني

تحليل أدوات البحث

وينكر وجود ضآلة في الاهتمام البحثي للنشر باللغة العربية، وتكشف الجهود المبذولة في هذه الموسوعة عن وجود قصور واضح في هذا الجانب، بالمقارنة مع النشر باللغة الإنجليزية، ولعل من أبرز العوامل التي توضح هذه الإشكالية هو فقدان المعايير الضابطة للأبحاث العلمية وتصنيفها على نحو يساهم في تحقيق أهداف الباحثين، لأن الترقيات العلمية حتى في الجامعات العربية تدفع باتجاه النشر في قواعد بيانات عالمية مثل ISI، Scopus وتمنح على النشر فيها تقييمات أعلى.

والمعروف غالباً وجود ميل لدى بعض الباحثين في الرغبة الشخصية للحصول على تصنيفات عالمية معتبرة لأبحاثهم، ويعزز ذلك وجود البيانات المطلوبة باللغة الأجنبية بشكل يفوق كثيراً ما هو متاح باللغة العربية، فمثلاً يمكن الحصول على البيانات الكمية المطلوبة للأبحاث المالية الإسلامية من قاعدة البيانات المعروفة بمسمى (Bank Scope)،

¹. وما أخرى وجود دراسات تبحث في النتائج التي توصلت إليها مثل هذه الدراسات ومقارنة بعضها ببعض، والكشف عن مستوى الجدية في تناول القضايا الأساسية.

التي قامت بإنشائها جامعة هارفرد لإفادة الطلبة الملتحقين بها، إضافة إلى ميزة الاشتراك مقابل الأجر، وهي تغطي جميع البنوك في العالم، ومنها المصارف الإسلامية، مع عمل مؤشرات مالية كثيرة تخص البنوك المدرجة، وواضح أن مثل هذه القواعد المعلوماتية تدفع باتجاه تبني اللغة الأجنبية واستخدامها كأداة أساسية في عمليات البحث.

كما ساعد على ترسيخ فجوة التأخر في استخدام اللغة العربية كأداة للبحث المالي الإسلامي، أن العمل الأكاديمي في هذا المجال ينشط في بلدان لا تعتمد على هذه اللغة بشكل أساسي، باعتبارها أداة للبحث العلمي، وأهم هذه البلدان هي ماليزيا وبريطانيا، ففي ماليزيا توجد جامعة مختصة في التمويل الإسلامي، وهي جامعة (INCIEF)، كما أن الجامعة الإسلامية العالمية في كوالالمبور تواجه قصوراً في التعاطي مع هذه اللغة، والتي لا تزيد فيها الأطروحات والرسائل عن (19) أطروحة ورسالة¹، مقابل وجود وفرة في الكتابة باللغات الأجنبية، رغم وجود حوافز توجه للكتابة في التمويل الإسلامي، لكن دون إعطاء أهمية لأداة البحث.

ولا شك أن وجود متوالية هندسية بهذا الشكل المكثف نحو البحث باللغة الأجنبية، وبخاصة اللغة الإنجليزية، بحيث يتبناها جميع الأطراف، كفيلة بأن تؤدي من جديد إلى تراكم المخزون المعرفي بهذه اللغة على حساب اللغات الأخرى، ومنها اللغة العربية، وهذا يؤدي إلى وجود تحديات حقيقية تحتاج إلى جهود مضيئة لإعادة توجيه حركة البحث العلمي في المسار الصحيح.

كل ذلك يوضح أهمية وجود قاعدة بيانات عربية تحوي مجالات علمية في مختلف التخصصات، وتمثل المرجع الأساسي للمصادر الاقتصادية بنصوصها الكاملة باللغة العربية، وذلك في شتى منافذ النشر، والتي تغطي الدوريات العربية الصادرة في جميع أنحاء العالم، ومثلها أبحاث المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية المتخصصة، بالإضافة إلى الرسائل والأطروحات والكتب العلمية.

¹. انظر: منجد مصطفى بهجت، وعارف علي عارف، دور الجامعات في تبني المالية والصيرفة الإسلامية. المؤتمر الأول للأكاديمية الأوروبية للتمويل والاقتصاد الإسلامي (إيفي). المصارف الإسلامية بين فكر المؤسسين وواقع التطبيق. المنعقدة في الفترة 16-17 إبريل لعام 2018م إسطنبول، تركيا، ص 86-116.

ومن جانب آخر، تؤكد اتجاهات البحث في عمل الموسوعة على أهمية وجود مرجعية في قضايا التمويل الإسلامي، وخصوصاً في المسائل التي تتعلق بالرقابة الشرعية¹، لأنها تمثل الركن الأساس في عمل المصارف الإسلامية، باعتبارها مظلة شرعية رقابية تنظم وتوجه الأنشطة المصرفية الإسلامية.

المطلب الثالث

تحليل مصادر البحث وتقييمها

يمكن التركيز على أهم الملامح التحليلية لمصادر البحث، من خلال الإشارة إلى بعض أوجه النقص والقصور، التي تجسد وجود فجوات مختلفة، أهمها:

أولاً- فجوة وحدة التخصص:

إن انخفاض وحدة التخصص عند الباحثين في المصارف الإسلامية في مستوى الماجستير والدكتوراه، والتي تصل إلى نسبة (4,8%)، يمكن عزوها إلى مبررات عديدة، أهمها:

- رغبة بعض الباحثين في دمج دراسة الفقه مع المصارف الإسلامية، أي متابعة الحصول على المستوى الثاني (الدكتوراه) في المصارف الإسلامية بعد التأسيس في المستوى الأول (الماجستير) في فقه الشريعة، وبالتالي تصنف مرجعية هذا النوع من التخصص في المصارف الإسلامية على أنها مرجعية فقهية.
- اتجاه بعض الباحثين في دمج دراسة الاقتصاد الإسلامي (أو أي فرع من فروع المالية كالاقتصاد أو المحاسبة أو التمويل) مع المصارف الإسلامية، أي متابعة الحصول على المستوى الثاني (الدكتوراه) في المصارف الإسلامية، بعد التأسيس في المستوى الأول (الماجستير) في أحد فروع العلوم الاقتصادية والإدارية، وبالتالي تصنف مرجعية هذا النوع من التخصص في المصارف الإسلامية على أنها مرجعية مالية في حقل الاقتصاد أو المحاسبة أو المالية المصرفية.
- ندرة برامج الدكتوراه في المصارف الإسلامية والتي ظهرت منذ عهد قريب في بعض الجامعات، مما دفع العديد من الباحثين بعد حصولهم مبكراً على المستوى الأول

1. ومع وجود مؤسسات بنية تحتية عديدة يدخل في عضويتها معظم المصارف الإسلامية، فإنه لا تزال الفجوة قائمة في توجيه العمل البحثي، ووضع الأولويات، ورسم الخطط، مما يدفع باتجاه المصادقية البحثية.

(الماجستير) في أي تخصص في العلوم الاجتماعية عامة، إلى متابعة التحصيل العلمي في المصارف الإسلامية، بعد تأهيلهم بمتطلبات استدرائية للدخول في المستوى الثاني (الدكتوراه).

ثانياً- فجوة البناء المؤسسي في طريقة التعليم:

وثمة فجوة أخرى في تنظيم عملية البحث في التمويل الإسلامي تتعلق بطبيعة المؤسسة الأكاديمية واتجاه التدريس فيها، فمثلاً تركز كليات الشريعة على المضمون الشرعي في الخطط الدراسية، مما يعزز عملية البحث لاحقاً في الإطار الشرعي، من خلال التركيز على المسائل والأحكام الفقهية أكثر من المسائل المالية، استناداً إلى المنهجية الوصفية، خلافاً لكليات المال والأعمال التي يطفئ فيها التركيز على مسائل الصيرفة المالية استناداً إلى المسلك التحليلي.

وتنعكس الفروقات بين الجانبين في زوايا عديدة، تنبع من طبيعة المحتوى محل البحث والمناقشة، وذلك أن الدراسات المصرفية الشرعية تتسع لتحرير المفاهيم الشرعية ومناقشتها ضمن إطار واسع تتجاوز فيه الرسائل والأطروحات أحياناً (1000) صفحة، وهذا شائع في تلك الدراسات الصادرة عن جامعات سعودية بشكل خاص، وفي المقابل ربما لا يتجاوز معظم الدراسات في المصرفية الإسلامية (70) صفحة، ويشيع ذلك في كليات العلوم الاقتصادية والمالية والأعمال.

ثالثاً- فجوة الانحياز والتركز في التعليم العالي:

تتضمن الموسوعة (84) جامعة عربية منحت رسائل أو أطروحات في المصارف الإسلامية والتمويل الإسلامي، ويشير الجدول رقم (2) إلى أعلى أربع الجامعات منحت المؤهلات العليا في المصارف الإسلامية، موزعة على أساس المؤهل ونسبته الإجمالية.

الجدول رقم (2)

أهم الجامعات التي تمنح المؤهلات العليا في المصارف الإسلامية

المؤهل	جامعة أم درمان الإسلامية	جامعة اليرموك	جامعة فرحات عباس	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
ماجستير	104	97	107	3
دكتوراه	51	32	20	119
المجموع	155	129	127	122
	%67	%75	%84	%2
	%33	%25	%16	%98
	%100	%100	%100	%100

ويتضح من الجدول أن جامعة أم درمان الإسلامية في السودان تتصدر قائمة الجامعات في الرسائل والأطروحات الجامعية¹، وأن إجمالي الرسائل والأطروحات التي أجيّزت فيها وصل إلى (155) رسالة وأطروحة جامعية، منها (67%) رسالة ماجستير، و (33%) أطروحة دكتوراه. تليها جامعة اليرموك في الأردن بواقع (129) رسالة وأطروحة، منها (75%) رسالة ماجستير، و (25%) أطروحة دكتوراه، ثم جامعة فرحات عباس في الجزائر بواقع (127) رسالة وأطروحة، منها (84%) رسالة ماجستير، و (16%) أطروحة دكتوراه، وأخيراً جامعة العلوم الإسلامية العالمية التي نوقش فيها نحو (122) رسالة وأطروحة جامعية، منها نحو (2%) رسالة ماجستير، و (98%) أطروحة دكتوراه.

وطبقاً لهذه المعطيات الإحصائية يمكن استنتاج بعض الملاحظات الهامة، أهمها أن جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الأردن تحتل مرتبة الصدارة بين الجامعات العربية في تخريج طلبة الدكتوراه في المصارف الإسلامية، وهي تزيد على الدول الثلاث الأخرى مجتمعة في منح هذا المؤهل.

ويشار إلى أن هذه الجامعات الأربع تتفاوت في مرجعيتها المؤسسية والتعليمية، فالمرجعية المؤسسية في جامعة أم درمان الإسلامية تعود إلى القطاع الحكومي، والمرجعية التعليمية لتخصص المصارف الإسلامية هي كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، ويمنح المؤهل باعتباره تخصصاً في "الاقتصاد الإسلامي". كما أن المرجعية المؤسسية في جامعة اليرموك هي حكومية، والمرجعية التعليمية لتخصص المصارف الإسلامية هي كلية الشريعة، ويمنح المؤهل باعتباره تخصصاً في "الاقتصاد والمصارف الإسلامية". أما جامعة فرحات عباس في الجزائر فإن المرجعية المؤسسية فيها تعود إلى القطاع الخاص، والمرجعية التعليمية لتخصص المصارف الإسلامية هي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويمنح المؤهل باعتباره تخصصاً في "العلوم التجارية". وفي جامعة العلوم الإسلامية العالمية تعود المرجعية المؤسسية إلى إنشائها بقانون خاص، وتتبع مؤسسة آل

¹ . ويمثل هذا الجدول مستخلص المعطيات الكمية من ملحق كشاف الجامعات في الموسوعة، انظر: كشاف الجامعات في الموسوعة ص 526-529.

البيت، وتعود المرجعية التعليمية إلى كلية المال والأعمال، ويمنح المؤهل باعتباره تخصصاً في "المصارف الإسلامية"¹.

رابعاً- فجوة الانحياز في قائمة المؤلفين:

هناك اتجاه عام لدى بعض الباحثين في الصيرفة الإسلامية للتركيز على الكتابة في محور واحد، كالمؤتمرات أو الدوريات أو الكتب، وهو ما يمكن ملاحظته من الجدول رقم (3) الذي يوضح قائمة أعلى عشرة رتب تصنيفية للباحثين في المؤتمرات والدوريات والكتب.

جدول رقم (3)

قائمة أعلى عشرة رتب تصنيفية للباحثين في الصيرفة الإسلامية²

الرتبة التصنيفية	اسم الباحث	عدد أبحاث الدوريات	عدد أبحاث المؤتمرات	عدد الكتب	المجموع
1	عبد الستار أبو غدة	5	47	7	59
2	رفيق يونس المصري	24	-	14	38
3	علي محيي الدين القرّة داغي	6	21	8	35
4	نزيه كمال حماد	12	9	7	28
5	محمد علي القري	5	16	6	27
6	عبد البارى مشعل	8	17	1	26
7	الصديق محمد الأمين الضرير	13	10	2	25
8	علي أحمد السالوس	9	-	15	24
9	عبد الحميد البعلي	2	8	13	23
10	محمد محمود المكاوي	-	-	20	20

¹. وواضح مدى الاختلاف بين الجامعات الأربع، وينسحب ذلك على جميع الجامعات التي تمنح مؤهل التمويل الإسلامي، ويعود ذلك إلى عدم وجود مظلة رقابية وتنظيمية واحدة تؤسس لعمل معايير وضوابط وأسس تحكم مسيرة الاتجاه الأكاديمي للتمويل الإسلامي. وما أجدر أن يتم بحث هذه المسألة في أبحاث أو رسائل علمية مستقلة.

². عدد الأبحاث الواردة في الجدول هي مستخلصة من كشافات الموسوعة بعد جرد جميع الباحثين في الدوريات والمؤتمرات والكتب، وربما يكون لهؤلاء الباحثين إسهامات بحثية مصرفية أخرى لم ترد في الموسوعة، أو إسهامات في غير الصيرفة الإسلامية، خصوصاً في حقل الاقتصاد الإسلامي بوجه عام.

يوضح الجدول الترتيب التصنيفي لأعلى عشرة رتب يمكن من خلالها تحديد أكثر الباحثين إسهاماً في الإنتاج العلمي. ويتضح في المجموع الإجمالي أن أكثر الباحثين إنتاجاً في حقل الصيرفة الإسلامية هم أبو غدة، يليه رفيق المصري، ثم القرة داغي، على التوالي. وواضح أن الفقهاء أو الباحثين في فقه الصيرفة الإسلامية يتصدرون القائمة، ويمثلون نسبة أعلى من الماليين، وتصل هذه النسبة إلى نحو (80%). ويتبين أيضاً أن العاملين في الرقابة الشرعية تصل نسبتهم أيضاً إلى نحو (70%)¹.

ومن هنا تتضح عملية الانحياز البحثي لدى بعض الباحثين، من خلال استنتاج أن بيئة العمل لها دور كبير في تحديد اتجاه الكتابة؛ فالباحثون اللذين مرجعيتهم فقهية لديهم فرص أكثر من غيرهم تجعلهم يحتلون الصدارة البحثية، لأن العمل في الرقابة الشرعية من شأنه أن يهيئ فرص المشاركة في المؤتمرات على نحو أفضل، وبخاصة أن هنالك بعض المؤتمرات تقتصر على أعضاء هيئات الرقابة الشرعية.

ويشير الجدول إلى وجود انحياز تخصصي في الكتابة لدى بعض الباحثين، فمثلاً يتصدر رفيق المصري قائمة الباحثين في الدوريات لكن ليس لديه أي مشاركة في المؤتمرات، والمعروف أن رفيق المصري تخصصه مالي وليس عضواً في أي هيئة رقابة شرعية، وعلى العكس تماماً يتصدر عبد الستار أبو غدة قائمة الباحثين في المؤتمرات، لكن مشاركته ضعيفة في الدوريات، والمعروف أن عضويته في هيئات الرقابة الشرعية هي الأكثر على الإطلاق.

¹. تم تحديد طبيعة اختصاص الباحثين بين الفقه والعلوم المالية، وكذلك طبيعة العمل المهني الذي يتم مزاولته استناداً إلى واقع دراسة السيرة الذاتية للباحثين، وجميع الباحثين في الجدول ينخرطون في أعمال الرقابة الشرعية باستثناء رفيق المصري، وعبد الباري مشعل، ومحمد المكاوي.

الخاتمة

ويمكن تحديد أبرز ما توصل إليه البحث من نتائج وما انتهى إليه من توصيات في النقاط الآتية:

أولاً- النتائج:

- (1) وجود نسبة ضئيلة من الباحثين في التمويل الإسلامي لا تتعدى (5%) لديهم وحدة تخصص مستقرة في مراحل الدراسات العليا.
- (2) عدم وجود توازن عام يحدد متطلبات البحث التطبيقي بالمقارنة مع التحليل الوصفي، استناداً إلى تعدد الجهات الداعمة، واختلافها في الواجهة والاتجاه، والتي تمثل الأطراف المالية والأطراف الشرعية.
- (3) يواجه البناء المؤسسي الأكاديمي المختص بالصيرفة الإسلامية فجوة في اتساق طريقة التعليم وانضباطها على نحو متكامل، وتنتج هذه الفجوة عن الازدواجية بين دور كليات الشريعة وكليات العلوم المالية في تحديد نمط عملية التأهيل وتخريج الكوادر المطلوبة، مما يتسبب في توليد مخرجات تعليمية لا تلبي جميع متطلبات العمل المصرفي الإسلامي.
- (4) تنتج الاختلالات في اتجاه البحث في التمويل الإسلامي عن وجود فجوة تنظيمية في توجيه عملية البحث في ضوء مشكلات قائمة فعلاً. وتمثل هذه الفجوة قصور المصارف الإسلامية عن البحث في إيجاد مظلة مستقلة توفر الغطاء المرجعي للأنشطة البحثية المطلوبة.
- (5) تعد جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الأردن رائدة في تأهيل الطلبة لمستوى الدكتوراه، وتحتل مرتبة الصدارة بين أعلى ثلاث جامعات عربية في تخريج طلبة الدكتوراه في المصارف الإسلامية، وتزيد عليها مجتمعة في منح هذا المؤهل.
- (6) تعد المشاركة البحثية للمتخصصين في المصارف الإسلامية متدنية كثيراً، سواء في مصادر الدوريات أو المؤتمرات أو تصنيف الكتب، فمع أن مجموع اللذين كتبوا أطروحاتهم أو رسائلهم، يصل إلى (1087) باحثاً في التمويل الإسلامي، إلا أن مجموع عناوين الأبحاث في تلك المصادر يصل إلى (3496) بحثاً بما فيها الأبحاث المكررة، وينتج عن ذلك أن معدل ما ينتجه الباحث في المصارف الإسلامية يعادل (2,3) بحثاً حتى منتصف عام 2018م.

ثانياً - التوصيات :

- 1) تعزيز العمل على متابعة تأسيس قاعدة بيانات عربية شاملة تحوي مجالات علمية في مختلف التخصصات، وتمثل المرجع الأساسي للمصادر الاقتصادية بنصوصها الكاملة باللغة العربية، وذلك في شتى منافذ النشر، والتي تغطي الدوريات العربية الصادرة في جميع أنحاء العالم، بالإضافة إلى أبحاث المؤتمرات والندوات، والرسائل والأطروحات والكتب العلمية.
- 2) إنشاء هيئة عربية موحدة توفر مظلة لتطوير معايير عربية تغذي مشروع قواعد البيانات المقترح، مع التعاون مع محرك جوجل العلمي من جهة، والاستفادة من المعايير الغربية في ضوء الانسجام مع الخصوصية الثقافية والحضارية للمجتمع الإسلامي من جهة أخرى.
- 3) التركيز على الأبحاث باللغة العربية في منافذ الإنتاج المعرفية المختلفة، باعتبار أن هذه اللغة ما تزال تحظى بحضور علمي في المؤسسات الدولية.
- 4) تؤكد اتجاهات البحث في عمل الموسوعة على أهمية وجود مرجعية في حقل التمويل الإسلامي، قادرة على تطوير معايير وضوابط وأسس من شأنها توجيه عملية البحث والنشر في حقل الصيرفة الإسلامية.
- 5) تعزيز فرص العمل على إيجاد فهرس عربي للاستشهادات العلمية، وموقع إلكتروني عالمي مختص للبحث باللغة العربية، على غرار الصفحة الرسمية لموقع Google.Scholar.

المراجع

أولاً- المراجع العربية :

- (1) بهجت، منجد مصطفى، وعارف، عارف علي. دور الجامعات في تبني المالية والصيرفة الإسلامية. المؤتمر الأول للأكاديمية الأوروبية للتمويل والاقتصاد الإسلامي (إيفي). المصارف الإسلامية بين فكر المؤسسين وواقع التطبيق. المنعقدة في الفترة 16-17 إبريل لعام 2018م إسطنبول، تركيا.
- (2) خوجة، عز الدين محمد. الموسوعة الميسرة للمعاملات المالية الإسلامية. شركة الامتثال للمالية الإسلامية، تونس، د.ت.
- (3) زعتري، علاء الدين محمود. موسوعة فقه المعاملات المالية المقارن. دار العصماء، دمشق، سوريا، ط1، 2012م.
- (4) السالم، سالم بن محمد. المجالات العلمية المحكمة في الجامعات السعودية. معهد الأمير نايف للبحوث والخدمات الاستشارية، عام 2015م.
- (5) السالوس، علي أحمد. موسوعة القضايا الفقهية المعاصرة والاقتصاد الإسلامي. ط13، دار الثقافة، الدوحة، قطر، 2013م.
- (6) سعيد، سمير مدحت، وعبد اللطيف، سلوى خالد. إنشاء مكتبة رقمية للرسائل الجامعية العراقية بصيغ PDF : دراسة تطبيقية، مجلة جامعة تكريت، المجلد (15)، العدد (5)، 2011م.
- (7) سفر، أحمد. الموسوعة المصرفية الإسلامية. المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، 2017م.
- (8) السيد، هاشم عبد الرحيم. موسوعة المصارف الإسلامية. شركة الهواشم القابضة، الدوحة، قطر، 2008م.
- (9) السيسي، صلاح الدين حسن. الموسوعة المصرفية العلمية والعملية. مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2011م.
- (10) العامري، أحمد. تهيئة المجلات والدوريات العربية لإدراجها في أوعية النشر العالمية: تجربة جامعة الملك سعود، 2014م.
- (11) العسكر، فهد بن عبد العزيز. الفهرس العربي للاستشهادات: مبادرة دولية لإيجاد آلية موضوعية لرصد وتصنيف أوعية النشر الصادرة باللغة العربية، 2014م.

- 12) العوضي، رفعت السيد. موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية. دار السلام، القاهرة، مصر، 1999م.
- 13) عيد، عادل عبد الفضيل. قوانين الاقتصاد الإسلامي في المجتمعات العربية والإسلامية. ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 14) المالكي، مجبل لازم المالكي، المكتبات الرقمية: الواقع والمستقبل، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج (12)، ع (1)، 2007م
- 15) مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية. موسوعة فتاوى المعاملات المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية. تصنيف ودراسة مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية؛ إشراف علي جمعة محمد، محمد أحمد سراج، أحمد جابر بدران، دار السلام، القاهرة، 2009م.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- 1) United Nations Educational, Scientific and cultural Organization, Research Evaluation metrics, 2015.
- 2) Reitz Joan M. . Online Dictionary of Library and Information Science

ثالثاً- المواقع الإلكترونية:

- 3) www.webofknowledge.com/Ra/analyze
- 4) ulakbim.tubitak.gov.tr/en
- 5) www.edcities.org/en/tag/brazilian-network
- 6) www.leydesdorff.net/cssci/cssci.pdf
- 7) www.mycite.my
- 8) www.kci.go.kr/kciportal/aboutHistoryEn.kci?locale=en
- 9) www.islaminfo.com
- 10) www.edusearch.co.nz
- 11) www.journal.cybrarians.org
- 12) www.webcache.googleusercontent.com
- 13) www.webcache.googleusercontent.com
- 14) www.thesis.mandumah.com
- 15) www.aradoportal.org.eg
- 16) www.kouissi.ahlamontada.com
- 17) www.aruc.org
- 18) <http://webcache.googleusercontent.com>
- 19) http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_e.aspxders

الانتقال الطبيعي أو الحتمي من الإقتصاد الصناعي إلى إقتصاد المعرفة

الدكتورة حياة نوي

الجزائر

الملخص

واجه الإقتصاد الصناعي خلال سبعينات القرن الماضي أزمة هيكلية خانقة مركبة من ثلاث أزمات في آن واحد، مهدت هذه الأزمات مجتمعة لتراجع دور الصناعة في الإقتصاد لصالح مورد جديد هو المعرفة والتي أصبحت تمثل المصدر الرئيسي لخلق الثروة، كما أصبحت الميزة التنافسية للدول تتمحور تحديدا في قدرتها على خلق هذه المعرفة والإستعمال الأمثل لها. لبدأ بذلك الحديث عن إقتصاد المعرفة. وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأسباب الحقيقية التي أدت إلى تراجع الإقتصاد الصناعي والدوافع التي أدت لبروز هذا الإقتصاد الجديد.

الكلمات المفتاحية : الإقتصاد الصناعي، الفورديزم، إقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الطويوتيزم والمؤسسات الافتراضية.

Abstract

During the 1970s, the industrial economy faced a complex structural crisis of three crises simultaneously. These crises paved the way for the decline of the role of industry in the economy in favor of a new resource: knowledge which is becoming the main source to create wealth and the competitive advantage of nations are represented in their ability to create and optimize the use of this knowledge. This study aims to shed light on the real reasons that led to the decline of the industrial economy and the motives that led to the emergence of the new economy.

تمهيد :

من المعروف تاريخيا أن كل مرحلة إقتصادية لابد أن تستنفذ قواها لينبثق عنها مرحلة جديدة أكثر نضجا وأكثر تطورا. فبعد العصر البدائي الذي إعتد فيه الإنسان على الصيد لتلبية مختلف إحتياجاته، جاء العصر الزراعي المرتكز على الأرض كمصدر للثروة. وبعد توسع المجتمعات وزيادة الإنتاج عن الإستهلاك العائلي كانت المقايضة بداية للعصر التجاري الذي تطور فيما بعد خاصة بظهور النقود والإكتشافات الجغرافية الواسعة.

ومن منتصف القرن الثامن عشر تاريخ ظهور الثورة الصناعية في إنجلترا إلى غاية بداية سبعينات القرن العشرين شهدت البشرية مرحلة مهمة في تاريخها هي مرحلة الإقتصاد المصنع والتي تميزت بفترات توسع وازدهار هائلة تسارعت فيها عجالات الإنتاج والإستهلاك وبفترات إنكماش مريعة إمتصت كل ما حقق وأنجز من قبل.

ولكن كانت أزمة السبعينات ضربة قاسية للإقتصاد المصنع لم يستطع على إثرها النهوض بذات النشاط المعهود بعد كل فترة إنكماش، فقد إجتمع فيها نتائج ثلاث أزمات أزمة طاقة وأزمة إنتاج وأزمة فكر، شكلت معا إختلالا غير مسبوق على جميع الأصعدة الإقتصادية والإجتماعية والسياسية كان عنوانه البطالة والتضخم. مهدت هذه الأزمات مجتمعة لتراجع دور الصناعة في الإقتصاد لصالح مورد جديد هو المعرفة لتبدأ بذلك الإنطلاقة القوية للإقتصاد الجديد: إقتصاد المعرفة.

إشكالية الدراسة :

إنطلاقا مما سبق ذكره، تبرز إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
هل الانتقال من الإقتصاد الصناعي إلى الإقتصاد الجديد كان طبيعيا أم حتميا لأسباب معينة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي الأزمات التي واجهها الإقتصاد الصناعي وأدت لتراجع لصالح إقتصاد المعرفة؟
- فيما تتمثل قوة الإقتصاد الجديد؟
- ما هي مؤشرات وركائز هذا الإقتصاد الجديد؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: إقتصاد المعرفة هو تطور تاريخي طبيعي للإقتصاد الصناعي، وحتمية إقتصادية فرضتها تغيرات ووقائع معينة؛
- الفرضية الثانية: تشكل المعلومة والمعرفة مصدر أساسي لخلق القيمة في إقتصاد المعرفة؛
- الفرضية الثالثة: ينطلق إقتصاد المعرفة من الإقتصاد الصناعي ولكنه في نفس الوقت يختلف عنه في الكثير من النواحي.

أهمية الدراسة:

إن أهمية هذا الموضوع تعود لفرض إقتصاد المعرفة كنمط إقتصادي جديد نفسه على الصعيد العالمي، وهو ما جعل كل الدول على اختلاف درجة تقدمها تسعى جاهدة لكسب الرهان والاستفادة من الإمتيازات التي يحققها، في ظل إعتقاد هذا الإقتصاد على المعرفة كمورد متجدد لا ينضب وتركيزه على تطوير وتنمية رأس المال البشري.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دوافع وأسباب الإنتقال من مرحلة الإقتصاد الصناعي إلى مرحلة إقتصاد المعرفة، وتوضيح العديد من المفاهيم حول هذا الإقتصاد الجديد.

منهجية الدراسة:

في هذه الدراسة تم الإعتماد على المنهج الإستنباطي في تحديد طبيعة مشكلة البحث وتحديد المحاور الأساسية للبحث، بالإضافة للمنهج التاريخي لتتبع الظاهرة وتطورها.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى محورين أساسيين، تناول الأول أزمات الإقتصاد الصناعي وأسباب تراجعها لصالح الإقتصاد الجديد وذلك في ثلاث فروع، أما المحور الثاني فقد تم فيه التركيز على مفهوم إقتصاد المعرفة والإطار النظري له والركائز الأربعة التي يرتكز عليها، وبالإضافة لتحديد أهم الاختلافات بينه وبين الإقتصاد المصنع.

المحور الأول: أزمات الإقتصاد الصناعي وأسباب تراجعها لصالح الإقتصاد الجديد.

شهدت فترة السبعينات ظهور أزمة هيكلية خانقة مست معظم الإقتصادات الرأسمالية الصناعية جمعت ثلاث أزمات معا مرتبطة فيما بينها بعلاقة وطيدة حيث كل واحدة قد تؤدي للأخرى.

أولا- أزمة طاقة: الصدمة البترولية الأولى والثانية

كانت الصدمة البترولية الأولى خلال الحرب العربية الإسرائيلية في أكتوبر 1973، وتمثلت في ارتفاع أسعار البترول بشكل مثير حيث تضاعف السعر أربعة مرات ليصل إلى \$5,12 في أكتوبر 1973 ثم \$11,65 في 22 ديسمبر من نفس السنة. ويعود سبب ارتفاع أسعار الذهب الأسود إلى السياسة التي استخدمتها الدول العربية المصدرة للنفط كورقة ضغط على الولايات المتحدة الأمريكية حيث أوقفت تسليم البترول للدول المساندة لإسرائيل عندما رجحت كفة الحرب لصالح هذه الأخيرة وحلفائها وانخفض بذلك إنتاجها إلى 25 % مما أدى إلى توتر شديد على الصعيد العالمي، وكانت أول صدمة بترولية.

أما عن الصدمة البترولية الثانية فقد نشأت تحديدا في نهاية شهر ديسمبر 1978 على إثر الثورة الإسلامية في إيران وما نتج عنها من توقف شبه كلي لإنتاج البترول وهو ما غير رأسا على عقب معطيات السوق البترولية على الصعيد العالمي والتي تميزت بانخفاض الإنتاج مقابل ارتفاع قوي للأسعار الحقيقية للنفط الخام الذي بلغ أوجه بأكبر ارتفاع منذ 1973 على إثر اجتماع الدول المصدرة للنفط يوم 28 جوان 1979، حيث وصل في المتوسط إلى 21 \$ للبرميل (مع الأخذ بعين الاعتبار بعض التغيرات حسب كل دولة).

جعلت هاتين الصدمتين الدول الصناعية الرأسمالية تعيد حساباتها رأسا على عقب، وذلك لأنها لم تضع للبترول كثرة إقتصادية مكلفة إطارا واضحا، بل لم تكن تتصور أنه سوف يستعمل كورقة ضغط من الدول الأقل تطورا، وتضاديا لهذا الموقف فقد لجأت الولايات المتحدة الأمريكية منذ 1974 لإنشاء منظمة عالمية للطاقة تكون مسؤولة عن إدارة المنتجات البترولية وتضادي الوقوع في مأزق تمويني جديد Mossé, 1997, (p6).

ثانياً - أزمة إنتاج: إنهيار النموذج الفوري

مع ظهور الثورة الصناعية في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، ظهرت اختراعات تقنية جديدة سهلت عمليات التنقل والاتصال وفتحت المجال لظهور صناعات جديدة تستخدم وسائل إنتاج جديدة، كل هذه التغيرات إستلزمات ظهور نظام إنتاج جديد يتماشى معها وبهذا ظهر نظام إنتاج الحجم أو ما يعرف تحت اسم "الفورديزم" (نسبة لفورد). ويرتكز هذا النظام على مكننة وتخصص متزايد للإنتاج عن طريق تقسيم العمل وعن طريق استخدام التطور التقني في مختلف الميادين، وبهذا فهو يكون قد جمع بين تقسيم العمل والمكننة والتطور التقني في آن واحد.

ويقوم نظام إنتاج الحجم على مصطلحين أساسيين هما (Rodrigue, 2000, p96) :

1- إقتصاديات السلم: حيث كلما كانت الوحدات الإنتاجية في سلسلة تركيب تزداد الإنتاجية وحجم الإنتاج ومنه تقل التكلفة، وبعبارة أخرى فإن تكلفة الوحدة المتوسطة تؤول للتناقص مع ارتفاع حجم الإنتاج.

2- إقتصاد التجمع: كلما كان النشاط قريب من الأسواق والموارد، كانت تكلفة التوزيع أقل ارتفاعاً ومنه إذا كانت مجموعة أنشطة مرتبطة مبنية في مركب صناعي فإن هذا سيؤدي إلى تقليص التكاليف الكلية للإنتاج.

وبالإضافة إلى أن الفورديزم يعبر عن تنظيم العمل في المؤسسة فهو على المستوى الكلي يمثل نموذج مميز إتضح بعد الحرب العالمية الثانية يشجع النمو بأشكال مختلفة :

✓ بتجزئة العمل ترتفع مباشرة الإنتاجية خاصة مع تدعيم المكننة، فكلما كانت المهمة بسيطة وقصيرة كلما أصبح من السهل صنعها عن طريق الآلة.

✓ بإنتاج أكبر قدر ضمن إقتصادات السلم، فمن خلال رفع الكميات المنتجة تنخفض التكلفة المتوسطة للوحدة الواحدة وهذا يؤدي إلى انخفاض الأسعار وارتفاع الأرباح.

✓ بنظام الأجور المستخدم، حيث يكون الأجر حسب المردود وهو ما يشجع العمال على العمل أكثر.

✓ برفع القدرة الشرائية والتي تخلق ديناميكية بين الطلب والعرض والتي بدورها تشجع النمو، أي بإنتاج واستهلاك الحجم.

ولكن بالرغم من معدلات النمو المرتفعة التي شهدتها معظم الدول الصناعية المستخدمة لنموذج الإنتاج الفوري، إلا أن هناك العديد من العوامل ساهمت تدريجياً في زعزعة استقراره:

1- أثر إنتاج وإستهلاك الحجم:

شكلت أزمة الكساد الأعظم أول ضربة للنموذج الفوري وذلك من خلال ذلك الحجم الهائل من المنتجات الذي لم يجد أسواق تصريفية كافية، حيث لم تستطع الكثير منها المؤسسات الإنتاجية الصمود إلا ذات القدرة الإنتاجية العالية والتي استخدمت ما يسمى الإغراق لتصريف فائضها الإنتاجي والاستمرار في السوق.

ومن هنا لم يعد إنتاج الحجم ينظر له بنفس الثقة، ولكن مع انتهاء الأزمة وعودة الأمور لوضعها الطبيعي أسقطت من الذاكرة هذه الصورة، بل أستاذ النشاط من جديد خاصة في ظل السياسات الكينزية ليصبح إنتاج الحجم أقوى وأصلب خلال فترة الثلاثين المجيدة (1945 - 1973) مدعوماً بالإشهار الواسع والبيع بالقروض حسب الطريقة الأمريكية (أي انتشار البيع بالتقسيط)، إضافة لدور المحاكاة المتنامي حيث تضاعف مستوى الحياة وأصبحت مختلف الطبقات الاجتماعية منغمسة في ملذات مجتمع الإستهلاك وكان ذلك يروي تعطشهم للإستهلاك أو يعوضهم عما مروا به خلال الأزمات الإقتصادية الحادة الماضية. ولكن مع بداية الأزمة سنة 1973 كانت الطاقات الإنتاجية قد وصلت ذروتها وبدأ الخوف من أزمة كساد جديدة.

2- مشكلة التسيير والتمويل:

يعتمد نظام الإنتاج الفوري على عاملين أساسيين لتلبية متطلبات الحجم وهما ضخامة المصانع وحاجة غير منقطعة للمواد الأولية، إستجابت المصانع للتوسع الهائل وأصبحت عبارة عن مركبات ضخمة تجمع عدداً هائلاً من العمال والآلات، ولكن في المقابل فإن هذا الحجم الضخم شكل نوعاً من سوء التسيير فقد أصبحت المسافة بين الإدارة وورشات التنفيذ بعيدة نوعاً ما، وكانت النتيجة تراجع إنتاجية العمال الذين لم يحافظوا على انضباطهم وإتقانهم لعملهم داخل المصنع بسبب غياب الرقيب.

كما ظهرت مشكلة التمويل بسبب ما تطلبت عمليات التركيب من كميات هائلة من المواد الأولية، بالإضافة للصدمة البترولية الأولى والثانية التي أدت إلى فائض كبير في

الطلب على المواد الأولية مقابل عرض ضئيل جدا وبأسعار خيالية، وكانت النتيجة ظهور إختلال في الدورات الإنتاجية لكل مصانع الدول الرأسمالية الكبرى.

ومقابل هذا الوضع بدأت معظم الدول المتطورة جهودها في البحث عن بدائل حديثة تغنيها عن الإستخدام المكثف للموارد الطبيعية وخاصة إثر تزايد الأصوات المناهية بحماية البيئة، ذلك لأن معظم عمليات الإنتاج التي تستخدم هذه المواد الأولية تخلف وراءها بقايا غير قابلة للتحلل في الطبيعة بل تبقى مكونة لتلوث جوي أو بحري أو أرضي.

3- وضعية العمال داخل المصانع:

بالرغم من النجاحات التي حققها النظام الفوردي للإنتاج ولسنوات عديدة، فقد أعادت أزمة 1973 للأذهان مجددا تلك الإنتقادات والآراء المعارضة لفكرة التنظيم العلمي للعمل منذ بداية إستخدامها وأثرها السلبي على العامل، وهو ما دفع بالنقابات العمالية للتدخل، حيث نوه Gampers رئيس نقابة الإتحاد الأمريكي للعمال لخطر عدم التأهيل المنتمي والمتمثل في الإعتماد على التخصص في إحدى حلقات سلسلة التركيب فقط، ومنه ستتحول اليد العاملة المؤهلة إلى يد عاملة متخصصة، وقد توصلت سابقا في 1916 لجنة تحت رئاسة البروفسور Hoxie من جامعة شيكاغو ورئيس نقابة العمال المركبين في الإتحاد الأمريكي للعمال إلى: « أن التنظيم العلمي للعمال يدمر المهارات والقدرات ميكانيكية ويقسم العمل لمجموعة مهام صغيرة ويحصر العمال في تنفيذ مستمر ومتكرر لواحدة من هذه المهام، ويحاول إلغاء أو الحد من العمال المؤهلين، كما يمنع العامل من إمكانية تعلم حرفة معينة وتجبرهم على الدخول في منافسة مع الأقل كفاءة، كما تغير مجال المنافسة، وتضعف مكانة العامل عند المساومة على العمل وذلك بتخصص العمل وتدمير القدرات المهنية » (Le franc, 1975, p332).

ثالثا- أزمة فكر: سقوط النظرية الكينزية

كانت النظرية الكينزية في الحقيقة ثمرة ناضجة لتجربة الكساد الأعظم (1929 - 1933)، ونظرا لإهتمامها بالتحليل الكلي وبالمخاطر التي تحقّق بالرأسمالية نتيجة للتناقض بين الإنتاج والإستهلاك وإقتراحها لبعض السياسات النقدية والمالية لعلاج مشكلات تصريف الفائض الإنتاجي والبطالة والطاقة العاطلة، فإنها سرعان ما وجدت صدى طيبا لها بين أوساط واسعة من الإقتصاديين الأكاديميين، كما وجدت طريقها بسرعة في السياسات الإقتصادية لدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية ودول غرب

أوروبا، حيث أعتبر كينز نبي الرأسمالية الجديد وفارسها الهمام ومنقذها من الدمار كما اعتبر البعض أنه يمكن التخلص النهائي من جميع عيوب الرأسمالية بالاعتماد على الروشتة الكينزية (زكي، 1997، ص344).

استمر هذا التفاؤل الكبير حتى نهاية الستينات وبداية السبعينات أين وضعت النظرية الكينزية في ورطة فكرية مروعة تمثلت في تواجد التضخم والبطالة وبتوافق زمني في معظم الإقتصادات المتطورة تحت ما يسمى التضخم الركودي (Stagflation). إن ظاهرة التضخم الركودي هي ظاهرة جديدة لم تعدها الرأسمالية من قبل، حيث كانت دائما هناك علاقة عكسية بين التغير في معدل البطالة والتغير في معدل التضخم، وبانهيار هذه العلاقة إنهارت مصداقية منحني فيليبس وبدأ الشك يحوم حول صحة العلاقة العكسية بين البطالة والتضخم، ومن هنا فقد اختلف الأمر لدى صناع البرامج الإقتصادية من إختيار توليفة مناسبة من معدل البطالة ومعدل التضخم تتماشى مع السياسات الحكومية إلى الإختيار بين هدفين محوريين، هدف القضاء على البطالة والوصول إلى التوظيف الكامل وهدف القضاء على التضخم والوصول إلى الاستقرار النقدي، وذلك لأنه أصبح من الصعب تصور أي توليفة تحقق الهدفين معا.

المحور الثاني: من الإقتصاد المصنع إلى إقتصاد المعرفة

أولا- الإطار النظري للإقتصاد الجديد: من الكينزية إلى النيولبرالية

بعد الفضل الذريع الذي منيت به النظرية الكينزية خاصة في مواجهة نتائج الأزمة البترولية الأولى والثانية في الفترة بين عامي 1973- 1979، وفي معالجة التضخم الركودي الذي عانت منه معظم الدول الرأسمالية المتطورة والذي أفضى للركود العام سنة 1980، إتخذ المحافظون الذين فازوا بالإنتخابات في عام 1979 في بريطانيا وفي عام 1980 في الولايات المتحدة الأمريكية عقيدة مختلفة تماما كمبدأ لسياساتهم وهي ما يسمى الليبرالية الجديدة التي نادى بها مستشار الرئيس الأمريكي ريغن الإقتصادي ميلتون فريدمان، ومستشار السيدة تاتشر الإقتصادي فريدريك فون هايك (مارتين وشومان، 1997، ص201).

وقد جاء دعاة الليبرالية الجديدة ليؤكدوا أن علاج أزمة التضخم الركودي لا يتمثل في التأثير على الطلب الكلي - كما إعتقد الكينزيون- بل بالتأثير على العرض

الكل، على اعتبار أن العرض هو المحرك الأساسي للإقتصاد فزيادته تعني زيادة معدلات الإستثمار ومن ثمة زيادة فرص العمل، وليس هناك ما يدعو للإعتقاد أن زيادة الإنتاج يمكن أن تعمق حالة الركود طالما أن كل إنتاج جديد يكون مصحوبا بالضرورة بزيادة في الدخول التي تتحول إلى مصادر إضافية للطلب الذي يحفز الإقتصاد ككل. ومن الواضح أن هذه الصيغة لا تعدو أن تكون صياغة عصرية لقانون ساي للأسواق الذي يقضي بأن العرض يخلق الطلب المساوي له (الزبيدي، 2002، ص194).

والدبرالية الجديدة كتيار فكري إقتصادي سياسي بدأت آراءه تتبلور عندما نشر المفكر والإقتصادي النمساوي فريدريك فون هايك كتابه "طريق العبودية" سنة 1944 والذي تضمن هجوما عنيفا ضد كل تقييد من قبل الدولة ودعموا واضحا لحرية السوق. ولكن كان من الصعب بل ومن المستحيل تبني هذه الأفكار في تلك الفترة أي فترة الخروج من الحرب العالمية الثانية، فقد كان إنسحاب الدولة آنذاك سيضر بالأسمايلية أكثر مما سيفيدها كما أنه لم يكن ممكنا ترك السوق لوحدها تعالج آثار ومخلفات الحرب من دمار وخراب في البنى التحتية لمعظم الدول الرأسمالية خاصة الأوروبية.

تم إرساء مبادئ الدبرالية الجديدة فيما يدعى "وفاق واشنطن" سنة 1989 وهو التعبير الذي ورد لأول مرة على لسان "جون وليامسون" الخبير بمعهد الإقتصاد الدولي (براهمية، 2004، ص65). يتضمن هذا الوفاق مجموعة من السياسات والتوصيات والمبادئ التوجيهية التي تم التوصل إليها فيما بين أطراف ثلاث مركزها في واشنطن وهي حكومة الولايات المتحدة وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي وتتمحور في النقاط الرئيسية التالية (سلايكية، 2004، ص15):

1- سياسات مالية: تهدف إلى تخفيض عجز الموازنة العامة للدولة عن طريق خفض الإنفاق العام ورفع الإيرادات، وينصب خفض الإنفاق العام بوجه أساسي على إلغاء دعم أسعار السلع الضرورية وتجميد الأجور والرواتب وتخفيض مخصصات الصحة والتعليم، أما رفع الإيرادات فغالبا ما يتم عن طريق زيادة حصيلة الضرائب غير المباشرة.

2- سياسات نقدية إنكماشية: تهدف إلى الحد من الائتمان برفع أسعار الفائدة وتخفيض عرض النقود، وتخفيض عرض النقود بتخفيض نسبة التضخم.

3- سياسات تحرير المعاملات الخارجية بإلغاء جميع القيود على الإستيراد مع تخفيض مستوى حماية المنتجات المحلية ودعم حرية الأسواق.

4- سياسات الخصخصة: والتي تتمثل في بيع مؤسسات القطاع العام وبالتالي إنهاء دور الدولة في النشاط الإنتاجي.

5- سياسات تشجيع رأس المال المحلي والأجنبي من خلال تقديم مجموعة واسعة من الإعفاءات الضريبية ومن التسهيلات الخاصة بحركة رأس المال العالمي.

وهكذا صار الثلاثي عدم تدخل الدولة إلى جانب تحرير التجارة وحركة تنقل رؤوس الأموال، وخصخصة المشروعات والشركات الحكومية، الإستراتيجية الأهم في السياسة الإقتصادية الأمريكية والأوروبية، والتي أعلى من شأنها المشروع الليبرالي الجديد لتصبح أيدلوجية تتعهد بفضها الحكومات بضمان إقتصاد السوق، أو توكل المهمة للمؤسسات أو المنظمات الدولية والتي تسييرها بشكل أو بآخر مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومنظمة التجارة العالمية.

ثانيا- مفهوم إقتصاد المعرفة، خصائصه ومؤشراته:

تميزت فترة منتصف التسعينات من القرن الماضي بظهور ما يعرف بالثورة المعلوماتية والتي ارتكزت على صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعتبر هذه الثورة الأساس المادي للنظام الإقتصادي العالمي الجديد، وقد امتزجت فيها نتائج وخلاصات ثلاث ثورات (مسعد، 1999، ص24):

✓ ثورة المعلومات والانفجار المعرفي الضخم المتمثل في ذلك الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات ولغات عديدة تسهل السيطرة عليها بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مروراً بالتلفزيون والنصوص المتلفزة وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

✓ ثورة الحواسيب الإلكترونية التي توغلت في كل نواحي الحياة واندمجت بكل وسائل الإتصال.

وفي ظل الثورة المعلوماتية، بدأ الحديث عن إقتصاد جديد هو إقتصاد المعلومات ولعل ما دفع للإعلان عن مولد هذا الإقتصاد هو النمو الإقتصادي القوي

الذي حظيت به الولايات المتحدة الأمريكية في النصف الثاني من التسعينات والذي رافقه تضخم منخفض وتزايد ملحوظ في إنتاجية العمل والذي يعزى إلى التقدم في مجال المعلومات والاتصالات حسب الكثير من المراقبين.

وفي هذا الصدد قام الإقتصادي بورات Porat والذي يعود له الفضل في ظهور مصطلح إقتصاد المعلومات، بتحديد الوزن النسبي للإقتصاد المعلوماتي الأمريكي من خلال الدخل القومي الإجمالي والقوى العاملة ونصيبها في السلع والخدمات، وتوصل إلى أنه يمكن وصف الإقتصاد الأمريكي بإقتصاد المعلومات (مسعد، 1999، ص 15).

والإقتصاد المبني على المعرفة يمثل مرحلة النضج والتطور لإقتصاد المعلومات ففي الوقت الذي يركز فيه إقتصاد المعلومات على معالجة البيانات والتقنيات وسرعة الإتصال فإن الإقتصاد المبني على المعرفة يركز على قيمة القدرات الفكرية لدى الأفراد وينظر للإنسان بوصفه منتجا للمعرفة.

ويتميز إقتصاد المعرفة بعدة خصائص من أهمها:

- الاعتراف بالمعرفة كعنصر إنتاجي رابع إضافة للعناصر التقليدية السابقة وهي العمل ورأس المال والموارد الطبيعية، بل واحتلالها مرتبة الصدارة في النمو الإقتصادي.
- تغير سلم القطاعات في الإقتصاد الوطني، فبعد أن ظلت الزراعة وآلاف السنين هي في المرتبة الأولى استطاعت الثورة الصناعية أن تنتزع منها هذه المكانة لتعطيها للقطاع الصناعي، ونفس الأمر حدث مع الثورة المعلوماتية والتي سمحت للقطاع الخدمي و المعلوماتي أن يتصدر ويقود الإقتصاد الوطني في ظل إقتصاد المعرفة.
- يتميز إقتصاد المعرفة بأنه إقتصاد وفرة، فهو يركز على عامل المعرفة التي تزداد بالإستخدام والممارسة وتنتشر بالمشاركة عكس الإقتصاد المصنع الذي يعتبر إقتصاد ندرة لإرتكازه على الموارد الطبيعية التي تنقص جراء إستعمالها وتستهلك بحيث لا يمكن إسترجاعها.

- إن إقتصاد المعرفة لم يستبدل بالضرورة الأنشطة الإقتصادية عامة، فالقطاع الزراعي والقطاع الصناعي لم يتبدلا جوهريا، إلا أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غيرت طريقة الإنتاج والعمل لتصبح الزراعة الحديثة أقرب منها إلى زراعة خدماتية من زراعة تقليدية، وكذلك الأمر بالنسبة للقطاع الصناعي ولو بنسبة أكبر.

- إن إقتصاد المعرفة لم يبلغ ركانز الإقتصاد التقليدي (الصناعي) بل إنطلق منها وأعاد بناءها على أساس قاعدة المعلومات والمعرفة.
- من الصعوبة في إقتصاد المعرفة تطبيق القوانين والقيود على أساس قومي بحث، فطالما أن المعرفة متاحة في أي مكان من المعمورة، فقد أصبح الإقتصاد العالمي يهيمن على الإقتصاد الوطني.
- يتمتع إقتصاد المعرفة بالقدرة على مسaire المتغيرات التكنولوجية كما يمتلك القدرة على التجدد والتطور المستمر، ويشجع الابتكار والتجديد والمبادرة، وهو ما يدفع لزيادة حجم وجودة الإنتاج و ظهور منتجات جديدة مبتكرة.
- تزايد الطلب على العاملين ذوي المهارات الفنية العالية خاصة في صناعة التكنولوجيا العالية والإلكترونيات الفائقة وصناعة تكنولوجيا المعلومات.
- تزايد أهمية رأس المال المعرفي أو الفكري والذي ظهر منذ العشرية الأخيرة للقرن العشرين وبدأ يفرض نفسه كنموذج جديد للتطور الإقتصادي، ويقصد به مرحلة جديدة للرأسمالية يكون فيها التراكم (ديناميكية التحول الاقتصادي والإجتماعي في المجتمع) مبنيا على الإستغلال المنظم للمعرفة وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
- إن الإنتقال من الإقتصاد الصناعي القائم على الماديات إلى إقتصاد المعرفة القائم على النقيض اللامادي أدى إلى نقلات نوعية حادة تبلغ درجة التضاد التام في كثير من الأحيان، ومن هذه التناقضات ما يلي(عليان، 2012، ص126)؛
- ✓ بينما تنضب الموارد المادية مع استهلاكها، تنمو النوارد المعرفية كلما زاد إستهلاكها.
- ✓ ينمو سوق الإقتصاد التقليدي بدفع العرض (supply-driven)، في حين ينمو سوق إقتصاد المعرفة بدفع الطلب (demande-driven).
- ✓ تزيد قيمة المنتج المادي مع الندرة وقلة العرض، في حين تزداد قيمة المنتج المعرفي مع وفرته وشيوع إستخدامه.
- ويمكن تقديم أهم الإختلافات بين الإقتصاد الصناعي واقتصاد المعرفة بشيء من التركيز في الجدول التالي:

الجدول 1: الاختلافات الجوهرية بين الإقتصاد الصناعي (التقليدي) واقتصاد المعرفة

معيّار المقارنة	الإقتصاد الصناعي (التقليدي)	إقتصاد المعرفة
هيكلية القيمة	- ثنائية القيمة الإستعمال والإستبدال. - أصول مادية: نهائية، ثابتة تحفظ بقيمتها إن لم تستخدم. - يسهل تحديد قيمة الأصول. - أصول ملموسة.	- رباعية القيمة: الإستعمال والإستبدال، مضافا إليها القيمة الرقمية (معلومات) وقيمة المعرفة. - أصول معرفية: لانهائية، متغيرة تفقد قيمتها إن لم تستخدم. - من الصعب تحديد قيمة الأصول. - أصول غير ملموسة.
هيكلية الكلفة والعوائد	- قانون تناقص العوائد. - تزايد الكلفة الثابتة والمتغيرة. - العائد على الإستثمار.	- قانون تزايد العوائد. - تزايد الكلفة الثابتة والمتغيرة. - العائد على المعرفة.
هيكلية الملكية	- ملكية مادية: يسهل تحديدها، توثيقها وحمايتها. - ملكية رأس المال المادي. - سطوة أصحاب رؤوس الأموال (الرأسماليون الصناعيون). - رأسمالية صناعية.	- ملكية فكرية: يصعب تحديدها، حمايتها وتوثيقها. - ملكية رأس المال الفكري، الذهني. - سطوة الرأسماليين المعرفيين. - رأسمالية رقمية.
هيكلية العرض والطلب	- التركيز على جانب العرض. - الندرة وقلة العرض. - تكنولوجيا تعرض ما تقدر عليه. - منتجات وخدمات مادية. - إقتصاديات الحجم.	- التركيز على تنمية الطلب. - الوفرة وكثرة العرض. - تكنولوجيا قادرة على تلبية أي طلب. - منتجات رقمية مجردة وخدمات متنوعة (مادية ومعلوماتية ومعرفية). - إقتصاديات النطاق.
هيكلية الإدارة والتنظيم	- إدارة هرمية، ساكنة. - إدارة فعلية، مركزية. - جودة السلعة لزيادة القدرة التنافسية. - إدارة وتنظيم الإنتاج. - العمل الفردي قليل المرونة. - رأس المال المادي عامل الإنتاج الرئيسي.	- إدارة مسطحة، ديناميكية. - تنظيمات إقتراضية، لامركزية. - الإبداع والإبتكار والتعاون من أجل المنافسة. - والتدفق المعرفي لزيادة الإنتاج. - إدارة المعرفة والعمل المعرفي الذهني. - العمل الجماعي الأكثر مرونة. - رأس المال الذهني عامل الإنتاج الرئيسي
هيكلية الأداء الإقتصادي	- إقتصاد قائم على طور الإنتاج. - يعتمد على أساس القائم بالفعل. - نضوب الموارد المادية مع زيادة الإستهلاك. - طاقة إنتاجية. - مقومات التوسع: خطوط إنتاج ومنافذ بيع. - المستهلك لصيق بالمنتج، المستخدم يذهب إلى مقدم الخدمة.	- إقتصاد قائم على طور إعادة الإنتاج. - يعتمد على أساس الممكن والمحتمل. - نمو الموارد المعرفية مع زيادة الإستهلاك. - طاقة معرفية. - بنية تحتية، شبكات، معلومات ومعارف، بحوث وتطوير). - الإستهلاك عن بعد، الخدمات تقدم للمستخدم في موقعه.

المصدر: ثريا عبد الرحيم الخرجي و شيرين بدري البارودي، (2012)، إقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص85.

ويرتكز إقتصاد المعرفة على أربع ركائز أساسية لها مؤشرات خاصة تقيس مدى جاهزية الدول لاقتصاد المعرفة وفق منهجية تقييم المعرفة (KAM) المقترح من طرف البنك الدولي، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول 2: الركائز الأربعة لاقتصاد المعرفة ومؤشراتها

المؤشرات	الركائز الأربعة
- القيود الجمركية وغير الجمركية - الجودة التنظيمية - القواعد القانونية	الركيزة 1: النظام الإقتصادي والمؤسساتي
- معدل القراءة والكتابة لدى البالغين - المعدل الإجمالي للإلتحاق بالتعليم الثانوي - المعدل الإجمالي للإلتحاق بالتعليم العالي	الركيزة 2: التعليم والمهارات
- عدد الهواتف لكل 1000 نسمة - عدد أجهزة الحاسوب لكل 1000 نسمة - عدد مستخدمي الإنترنت لكل 1000 نسمة	الركيزة 3: البنية التحتية للمعلومات والاتصالات
- مدفوعات ومتحصلات الأتاوات بالدولار الأمريكي لكل فرد - المقالات في الدوريات العلمية لكل مليون نسمة - براءات الإختراع لكل مليون نسمة الممنوحة من طرف مكتب براءات الإختراع والعلامات التجارية الأمريكي	الركيزة 4: نظام الإبتكار

المصدر: The World Bank, (2008): Measuring Knowledge in the world's economies, p3.

ثالثاً- نظام الإنتاج الجديد: الطويوتيزم والمؤسسات الافتراضية

1- الطويوتيزم نظام الإنتاج بعد الفوردي:

إن التنظيم التسلسلي والمميزات الجامدة للنموذج الفوردي وعدم تأقلمه مع التآلية (Automatisation) التي بدأت تعرف طريقها داخل المصانع والمؤسسات في نهاية الخمسينات وبداية الستينات، بالإضافة إلى نهاية عصر إنتاج الحجم، إستلزم ظهور نموذج إنتاج جديد يخلف عن نموذج الإنتاج الفوردي ويقلص مشاكله ويقوي المصنع والعامل في آن واحد ويضمن إشباع كامل للزبون (Coutrot, 1999, p54).

ومن هنا بدأ النموذج بعد الفوردي يفرض نفسه تحت إسم "الطويوتيزم" (Toyotisme) نسبة لمصانع السيارات "طويوتا" اليابانية التي طبقت هذا النموذج لأول

مرة خلال الخمسينات والستينات. وعلى خلاف المرحلة الفورية التي إتصفت بالتقسيم القائم على أساس الإنتاج الواسع لمنتجات مفردة وبالصيغة الاستهلاكية الكبيرة التي دفعت للإتجاه نحو التنظيمات العملاقة المتكاملة رأسياً، فقد إتصفت المرحلة بعد الفورية بإعتماد الهيكل التنظيمي على الإنتاج المتعدد والمتنوع فإزداد الإتجاه نحو اللامركزية والمرونة الواسعة وأصبحت إستراتيجيات الإدارة معتمدة بشكل كبير على العنصر البشري كأهم الأصول في المؤسسة وأخذ ينظر للتغيير على أنه نتيجة طبيعية لمواجهة الأزمات الإقتصادية والكساد (الكبيسي، 2005، ص125).

ويرتكز الطويوتيزم على قاعدتين ذهبيتين (Rodrigue, 2000, p125) :

- 1- تأقلم الإنتاج السريع مع تغيرات الطلب، بمعنى أن الطلب هو المحرك الأساسي لعملية الإنتاج تحت قاعدة الإنتاج إستجابة للطلب على خلاف الفورديزم الإنتاج أولا ثم الإستهلاك، ومن هنا كان مبدأ تنوع الإنتاج حسب متطلبات المستهلكين وبهذا تم الإنتقال من إقتصاد السلم (كلما أنتجنا أكثر كلما إنخفضت الأسعار) إلى إقتصاد التنوع (تنوع الإنتاج يؤدي إلى ارتفاع الإنتاجية والتي بدورها تؤدي إلى تخفيض الأسعار).
- 2- مبدأ الإنتاج في الوقت المحدد وهو عبارة عن وسيلة لملاقاة طلبات المستهلكين في أقل الآجال وأدنى حد ممكن من التكاليف وقد إبتدعها (Ohno Taichi) Cheng and (Podolsky, 1993, p2). ويتحقق هذا المبدأ ذلك من خلال ما يسمى "الأصفر الخمسة" :

- ♦ **صفر مخزون Zéro stock** : فالمنتجات التامة والمواد الأولية أو قطع الغيار لا يجب أن تتكدس في الشركة، لأن هذا المخزون يكلفها غالبا بدءا من مساحة كافية للتخزين إلى مصاريف المراقبة والتسيير، ومنه لا بد أن يكون عدد الطلبيات محدد قبل بداية الإنتاج، وتجهيز قطع الغيار يتم في الوقت الذي ستستعمل فيه، لأنه بالإضافة لمصاريف تخزينها، فإن دفع ثمنها بوقت سابق لإستعمالها سيعرقل سيولة الشركة.
- ♦ **صفر آجال Zéro délai** : أي تقليص المدة بين أخذ الطلبية وبين تنفيذها لأقصى حد ممكن وذلك يتحقق من خلال المرونة الواسعة للعمال والآلات في آن واحد، بالإضافة إلى نوع من الإستقلالية الذاتية بحيث يمكن للعمال توقيف الآلات وسلسلة التركيب في حالة ظهور عطب أو خلل معين ومحاولة إصلاحه دون الرجوع للإدارة (الحصول على مرونة مهنية).

♦ **Zéro défaut**: صفر عيوب، أي يجب أن تكون المنتجات التي تقدمها الشركة لعملائها بدون عيوب، فالنوعية لا بد أن تكون الشغل الشاغل للشركة وعمالها، حتى لو كان البحث عنها مكلفا فإنها في النهاية تسمح بتحقيق ميزة تنافسية للشركة تمكنها من تحقيق فائض إضافي، على عكس سوء الصنع الذي يكلفها أكثر خاصة نفور الزبائن من منتجاتها وفقدانها سمعتها محليا وعالميا.

♦ **Zéro panne**: صفر عطب الآلات لتصبح صيانة الآلات وإمكانية تشغيلها تحت أي ظروف هدف أساسي للشركة، وذلك لضمان عدم توقف سلسلة التركيب أثناء صنع أي منتج، ومن هنا ظهر ما يعرف " بالحلقات النوعية" على يد Ichikawa في الستينات في اليابان ثم إنتقلت في السبعينات للولايات المتحدة الأمريكية وفي الثمانينات إلى فرنسا، وهي عبارة عن مجموعة من العمال المتطوعين لحل مشاكل الآلات المعطلة خلال عملية التحويل تحت رقابة المدير، ولقد أنتجت هذه الحلقات النوعية نتائج جد مرضية منها تقليل عطب الآلات وزيادة تداخل العمال في نشاطات الشركة والاستفادة من مهاراتهم بشكل جيد.

♦ **Zéro papier**: صفر أوراق، إن محاولة تقليص التكاليف لا تستثني حتى أوراق المكاتب، فما دام الإقتصاد ممكن فلا بد من تنفيذه خاصة مع ظهور التقنيات الجديدة كالحاسوب والأقراص المرنة والصلبة.

2- المؤسسات الافتراضية :

بعدما أصبحت وسائل الاتصالات والمعلومات تفرض واقعا جديدا سواء في علاقة الأفراد فيما بينهم أو في علاقة الأفراد بالمؤسسة أو فيما بين المؤسسات نفسها، إنتهجت معظم المؤسسات الإقتصادية نموذج إنتاج جديد وغيرت من شكلها وتنظيمها بالكامل لتتحول من مؤسسات مادية إلى مؤسسات شبكية وافتراضية.

إن هذا التحول يعني الإنتقال من شركات مادية متكاملة من الناحية التنظيمية تقوم بإنتاج كل شيء بداخلها إلى شركات تكاد تكون هلامية قائمة على السوق. وبصفة عامة فإن هذا التحول يعني أن كيان الشركة المادي واضح الحدود والمكان، وواضح الموارد والقدرات وواضح الأسواق جغرافيا، وبأصول مادية وبشرية داخل الشركة، قد أصبح بلا حدود فاصلة مكائيا في ظل فضاء مفتوح على الموارد والقدرات، وفي ظل فرص عظيمة توفرها التحالفات والشركات الأخرى في إطار تكاملها الافتراضي معا.

فإذا كانت الشركات المادية تتسم بالاعتماد على الأصول المادية والبنية التحتية (المكان، الأبنية، الآلات...) التي تتطلب إستثمارات ضخمة ورؤية متكاملة تقوم على إنتاج كل شيء داخل الشركة وتنظيم هرمي يقوم على المهام المحددة بدقة في إطار نظام تشغيلي محدد بقدرات جوهرية داخلية - تمثل مصدر قوة الشركة وأسرار تفوقها التي يجب حمايتها - متكاملة مع هرمية المعلومات الواسعة، فإن الشركات الشبكية هي التي تعمل في فضاء الأعمال المصنوع من المعلومات، وبرؤية رقمية تقوم على الإنتاج بالاعتماد على مجموعة من الموردين، أي أنها تقدم كل خدماتها إعتمادا على قدرات الآخرين، وتنظيم أفقي وشبكي يقوم على أساس السوق وطلباته.

وحسب الدكتور نجم عبود فإن الشركة الافتراضية هي وحدة بلا حدود من حيث المكان والتنظيم والقدرات، تعمل على أساس شبكي لتقاسم المعلومات بما يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية، موضحا ذلك بما يلي (نجم، 2004، ص 358)؛

1- إن الشركة الافتراضية بلا حدود مكانية يعني أن الأهم من حجمها هو نشاطها الافتراضي.

2- أنها بلا حدود تنظيمية أي إضافة لتحررها من الهرمية وعلاقات الأمر والرقابة فإن هذا يعني مرونة واسعة وقابلية للتغيير وإعادة التشكيل.

3- أنها وحدة بلا حدود في القدرات؛ فالقدرات الجوهرية للشركة الافتراضية لا تتحدد بمواردها وقدراتها الذاتية فحسب، وإنما تمتد أيضا إلى القدرات الجوهرية للموردين الذين تتعامل معهم، وكذلك الخبرات المتنوعة لزبائنهم الذين يتعاملون معها شبكيا.

4- أنها شبكة لتقاسم المعلومات؛ ويتم ذلك على صعيدين داخليا بين عمالها، وخارجيا مع مورديها وزبائنهم، ومن أهم مميزات الشركة الافتراضية سرعة الاستجابة للتغيرات التي تكشف عنها هذه المعلومات.

5- أنها ذات ميزة تنافسية؛ إن المرونة في المكان والتنظيم والقدرات وتقاسم المعلومات داخليا وخارجيا على أساس شبكي وسرعة الإستجابة للتغيرات مقارنة بمنافسيها تكسب الشركة ميزة تنافسية، ولأنها تعمل في مجال المعلومات ولأن القدرات الجوهرية ليست كأسرار للحماية وإنما خدمات للبيع، فإن الميزة التنافسية فيها تكون قصيرة الأمد ومتطايرة (volatile).

أما المؤسسة الشبكية فتختلف عن الشركة الافتراضية في كونها تجمع بين النشاط المادي والنشاط الافتراضي وتحقق التكامل بينهما من خلال توافقية (الأحجار - النقرات)، حيث تحتفظ الشركة بأفضل ما لديها من قدرات داخلية مع الإستعانة بأفضل ما لدى الموردين الآخرين في مجالات يكونون فيها هم الأفضل في السوق، أي ربط النشاط المادي للشركة بخدمة رقمية شبكية تقدم على الأنترنت، أي أنها تعتمد على "التكامل الافتراضي" وذلك بالتركيز على صنع ما تستطيع أن تتميز فيه وما يضيف قيمة للشركة والزبون معا، وتوكل باقي نشاطاتها لشركائها المتنوعين، وبعبارة أخرى فإن المؤسسة الشبكية تعتمد على مفهوم التكامل لضبط حركة أجزائها المختلفة التي تنفرد كل منها بمهام معينة مستفيدة من علاقاتها القوية مع شركائها وخبرائها المنتشرين في كل مكان بحيث تصبح التحالفات وتكوين العلاقات آلية مهمة تتمكن من خلالها المؤسسة الشبكية من تخفيض المخاطر التي تتعرض لها بفعل التغيرات المحيطة بها ومن تخفيض تكاليفها والحصول على منتجات وموارد جد متنوعة وبأفضل نوعية، وهو ما يسمح لها بأن تكون أكثر تنافسية لتغزو أسواق جديدة ولترفع من قيمتها السوقية.

كما أن المؤسسة الشبكية من خلال إنتاج أنواع وتشكيلات متعددة من المنتجات بإستخدام نفس المجموعة من الآلات (على عكس الطريقة المثلى الوحيدة التي دعا لها تايلور)، ومن خلال اعتماد قرار التوريد الخارجي تكملة للإنتاج الداخلي، إستطاعت أن تفرض وجودها وتحقق قيمة إضافية.

ومن كل ما تقدم يمكننا عرض أهم مميزات المؤسسة الشبكية فيما يلي:

- 1- الشراكات المتعددة: بما أن الشركة لا تستطيع أن تنافس في كل المجالات، فإنها بحاجة إلى البحث عن المورد الأفضل (المختص والذي ينتج بالتكلفة الأقل) لإنتاج جزء من المنتج أو تقديم خدمة معينة، ثم تقوم بالتعاقد معه على هذا الجزء، وبالتالي تتفوق على بقية منافسيها بقدرات الموردين الذين تتعامل معهم.
- 2- المرونة: الإستجابة الأسرع لتغيرات السوق وحاجات الزبائن و إستغلال الفرص المتاحة مجال عملها على خلاف الشركات التقليدية التي تكون جميع خبراتها وقدراتها متجذرة ومستثمرة في مجال عملها.
- 3- بإعتماد الشركة على موردين وشركاء وموزعين منتشرين في الوظائف والمهام على أنحاء جغرافية واسعة فهي معرضة لمشكلة حقيقية في التنسيق.

- 5- تتسم الشركة الشبكية بالتعقيد الكبير جراء التشبيك والصلات المفرطة (hyperlinks) بأعداد كبيرة من الموردين والزبائن في ظل شبكات الإتصال الواسعة.
- 6- إن تعامل الشركة الشبكية مع عدد هائل من العمال عبر مختلف مناطق العالم جعلها تفقد هويتها وبالتالي عدم قدرتها على تحقيق الوحدة والتجانس من حيث الغرض والرؤية والأساليب.

خاتمة

إن الانتقال من الإقتصاد الصناعي إلى إقتصاد المعرفة كان طبيعيا بحكم أن كل مرحلة إقتصادية تاريخيا تستنفذ قواها لتسمح بولادة مرحلة أخرى أكثر نضجا وتطورا، وواقعا ليحدث ذلك لابد وأن تتوفر مجموعة من الأسباب أو مجموعة من الأزمات التي لم يتم إيجاد حلول ناجعة لها لا على المستوى التنظيري ولا على المستوى العملي.

وهذا الانتقال الحتمي بفعل أزمة الطاقة كبدية ومرورا بأزمة إنتاج وأزمة فكر، كان تمهيدا لولادة إقتصاد جديد هو إقتصاد المعرفة ينطلق من الإقتصاد القديم ويرتكز على المعلومات والمعرفة كمصدر للثروة معتمدا في هذا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومع ظهور هذا الإقتصاد الجديد تغير العديد من المفاهيم والعديد من المعطيات سواء على المستوى الجزئي أي نظام الإنتاج داخل المؤسسة ونوعية المؤسسات في حد ذاتها، أو على المستوى الكلي فيما يخص تكوين الثروة وتوزيع المعارف والتكنولوجيات الحديثة.

المراجع

باللغة العربية :

- براهيمية أمال، (2004): رسالة ماجستير بعنوان التطورات الاقتصادية العالمية الحديثة وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالة، الجزائر.
- ثريا عبد الرحيم الخزرجي و شيرين بدري البارودي، (2012): إقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسن لطيف كاظم الزبيدي، (2002): العولمة ومستقبل الدور الإقتصادي للدولة في العالم الثالث، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة.
- ربحي مصطفى عليان، (2012): إقتصاد المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رمزي زكي، (1997): الإقتصاد السياسي للبطالة، عالم المعرفة، الكويت.
- سلايمية ظريفة، (2004): رسالة ماجستير بعنوان تحديات العولمة والمعلوماتية على الدول النامية، جامعة 8 ماي 1945 قالة، الجزائر.
- صلاح الدين الكبيسي، (2005): إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005.
- محي محمد مسعد، (1999): ظاهرة العولمة: الأوهام والحقائق، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر.
- نجم عبود نجم، (2004): الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- هاشم الشمري و ناديا الليثي، (2008)، الإقتصاد المعرفي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- هانس بيترمارتين و هارالد شومان، فخ العولمة، عالم المعرفة، الكويت، 1997.

باللغة الأجنبية :

- C.E Cheng and S.Podolsky, (1993): Just-In-Time Manufacturing, Chapman Hall editions, London, Uk.
- Eliane Mossé, (1997): Les politiques économiques depuis 1974, Editions Seuil, Paris, France.
- Georges Le franc, (1975): Histoire de travail et travailleurs, Flammarion, France.
- Jean-Paul Rodrigue, (2000): L'espace économique mondial : Les économies avancées et la mondialisation, Presses de L'université du Québec.
- Jean-Paul Rodrigue, (2000): L'espace économique mondial: Les économies avancées et la mondialisation, Presses de L'université du Québec.
- The World Bank, (2008): Measuring Knowledge in the world's economies, p3.
- Thomas Coutrot, (1999): Critique de l'organisation du travail, Editions la découverte, France.

دور الإنفاق العام في تحقيق البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في

الجزائر

دراسة قياسية على بعض المؤشرات الصحية للفترة 2000-2015

The role of public spending in achieving the health dimension of the Millennium Development Goals in Algeria

An econometric study on some health indicators for the period 2000-2015

أ.د / ناجي بن حسين

سمية بن عمورة

الجزائر

الملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة وتحليل واقع الإنفاق العام ومؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015 ومحاولة قياس أثر التغير في الإنفاق العام على أهم مؤشرات هذا البعد بالاعتماد على معدل وفيات الرضع ومعدل وفيات الأمهات النفاسية وذلك باستخدام نماذج أشعة الانحدار الذاتي VAR، وقد تم التوصل إلى عدم فعالية الإنفاق العام في التأثير الإيجابي على معدل وفيات الرضع، وهذا راجع لعدم توجيه النفقات الحكومية نحو ما يخدم الرعاية الصحية للرضع أو نحو توفير الأجهزة الطبية الكفاءة المستخدمة في عمليات الولادة، لكنه يؤثر إيجاباً على معدل وفيات الأمهات النفاسية حيث يزيد من تسهيل إمكانية استفادة الأمهات الحوامل أو النفاسية من خدمات الرعاية الصحية عند زيادة إنفاق الحكومة على مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: الإنفاق العام، الإنفاق الصحي، الأهداف الإنمائية للألفية، البعد الصحي، المؤشرات الصحية.

Abstract

The objective of this study is to better know and analyze the reality of public expenditure and indicators of the health dimension of the development goals for the third millennium in Algeria during 2000-2015 period. that by measuring the effect of change on the main indicators of this dimension, that are : infant mortality rate and maternal mortality rate using the "Vector Auto-Regression –VAR" models. The study concluded an inefficiency of public expenditure to lower the infant mortality rate, given the fact that these expenditures were no longer intended to improve health care for newborns or the provision of efficient medical equipment used in childbirth. However, these expenditures have a positive impact on the maternal mortality rate by facilitating the access of pregnant or maternity women to health care services in the event of increased public spending in various social and economic sectors.

Key words: public expenditure, health expenditure, Millennium Development Goals, health dimension, health indicators

المقدمة :

يعتبر تحقيق مؤشرات جيدة حول البعد الصحي من أهم القضايا والتحديات المعاصرة التي يطرحها العالم اليوم، والتي تنال طابعا واهتماما دوليا في ما يخص جملة الأهداف الانمائية للألفية التي اعتمدها منظمة الأمم المتحدة مطلع القرن الحالي والمكونة من ثمانية أهداف والمحددة أجل تنفيذها بسنة 2015 وتعتبر سياسة الإنفاق العام التوسعية ذات النهج الكيزي الأداة الرئيسية التي اعتمدها الجزائر منذ بداية الألفية بعد أريحية الوضعية المالية في بداية الألفية بعد ارتفاع أسعار البترول في السوق العالمية، ما جعلها تستلغها في تبنيها لمجموعة من البرامج التنموية التي تسعى من خلالها إلى التأثير على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية لإدراكها كغيرها من الدول النامية على أهمية تحقيق الأهداف الانمائية الدولية بصفة عامة و تحقيق أهداف البعد الصحي منها بصفة خاصة، وبناء على كما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية :

"ما مدى مساهمة الإنفاق العام في تحقيق بعض مؤشرات البعد الصحي للأهداف الانمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015؟"

التساؤلات الفرعية: يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يؤثر الإنفاق العام إيجابا على معدل وفيات الرضع في الجزائر للفترة 2000-2015؟

- هل يؤثر الإنفاق العام إيجابا على معدل وفيات الأمهات النفاسية في الجزائر للفترة 2000-2015؟

فرضيات الدراسة: يمكن صياغة فرضيات الدراسة التالية :

- يؤدي الإنفاق العام إلى خفض معدل وفيات الرضع في الجزائر للفترة 2000-2015؛

- يؤدي الإنفاق العام إلى خفض معدل وفيات الأمهات النفاسية في الجزائر للفترة 2000-2015؛

هدف الدراسة :

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أهم جوانب الإنفاق العام والبعد الصحي للأهداف الانمائية للألفية وتحليل واقعيهما في الجزائر خلال الفترة 2000-

2015 وهي نفس الفترة المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف حسب منظمة الأمم المتحدة، بالإضافة إلى محاولة تقدير مساهمة الإنفاق العام في تحقيق أهم المؤشرات الصحية ضمن هذا البعد.

منهجية الدراسة :

نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير الإنفاق العام على بعض المؤشرات الصحية التي يتضمنها البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015، باستخدام المنهج القياسي في محاولة قياس أثر الإنفاق العام على معدل وفيات الرضع ومعدل وفيات الأمهات النفاسية، كما نستخدم المنهج التحليلي وذلك في تحليل واقع الإنفاق العام والمؤشرات الصحية في الجزائر من جهة، ومن جهة أخرى تحليل النتائج القياسية المتحصل عليها.

محاور الدراسة :

من أجل الإجابة عن الإشكالية واختبار صحة الفرضيات نعتمد على المحاور التالية :

1. الإطار النظري للدراسة؛
2. واقع الإنفاق العام ومؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015؛
3. قياس أثر الإنفاق العام على مؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015

1. الإطار النظري للدراسة

سنتطرق في هذا المحور إلى أهم المفاهيم النظرية التي تمكننا من الإلمام أكثر وبوضوح بجوانب الموضوع.

1.1 مفهوم الإنفاق العام

تتعدد تعاريف الإنفاق العام بتعدد الباحثين الاقتصاديين الذين يسعون لتعريفه، فيعرف بأنه: "مجموع المصروفات التي تقوم الدولة بإنفاقها في شكل كمية معينة من المال خلال فترة زمنية معينة بهدف اشباع حاجات عامة معينة للمجتمع الذي تنظمه هذه الدولة (كريم بودخدخ، و محمد سلامة، 2011، ص 03)"، كما يعرف بأنه: "المبالغ

المالية التي تقوم بصرفها السلطة العمومية ممثلة في الحكومات والجماعات المحلية (علي سنوسي، أحمد بن البارة، 2016، ص 409)، ويعرف أيضا بأنه "إحدى أهم أدوات السياسات المالية التي تعبر عن تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي وتفاعلها فيه إلى جانب القطاع الخاص، وشهدت العديد من التطورات التي مست بطبيعتها بشكل زاد من أهميتها في السياسة الاقتصادية (محمد بوقناديل، عبد الباسط بن معمر، أكتوبر 2016، ص 43)"، إذن ومما سبق يمكن تعريف النفقة العامة "بأنها الأداة المالية التي تتدخل بواسطتها الدولة أو إحدى هيئاتها المحلية من أجل تحقيق النفع العام للمجتمع، كما يتضح من تعاريفها أنها تتمتع بـ 03 أركان رئيسية هي: كونها مبلغا نقديا، صدورها عن شخص عام، هدفها تحقيق المنفعة العامة، وتختلف تقسيمات النفقات العامة حسب معايير محددة يعتمد عليها الاقتصاديين، فيصنفها العديد منهم إلى نفقات عادية وغير عادية (معيار الدورية)، نفقات حقيقية وتحويلية (معيار الأثر)، نفقات إدارية واقتصادية واجتماعية (معيار الغرض)، غير أن الفكر المالي الحديث يتجه في تقسيمها إلى نفقات جارية (تسييرية) ونفقات رأسمالية (استثمارية)، فالنفقات الجارية هي الموارد المالية التي توجهها الحكومة نحو تسيير المشاريع العامة وأجهزة الدولة الادارية متمثلة في المنح والأجور والرواتب والتعويضات ومصاريف الإيجار والإيواء والنقل والصيانة، أما النفقات الرأسمالية فتشير إلى "الأصول المالية ذات الانتاجية لأكثر من سنة، كما يشمل التحسينات الرأسمالية وإعادة تأهيل الأصول المادية التي تمدد وتعزز من العمر الانتاجي لها (باستثناء نفقات الصيانة والتسيير والتصلح فهي تدخل ضمن نفقات جارية ويرتبط بالوظيفة الأصلية للحياة المخططة" (Jacobs, Davina F, 2008 p: 04)، ويعرف الإنفاق العام الاستثماري بأنه "النفقات الموجهة بتكوين إجمالي رأس المال ويعزز أهميتها كونها تهدف أساسا إلى تنمية الثروة القومية، وبشكل عام تكوين رأس المال الثابت والتحويلات الرأسمالية إلى الداخل، ويتشكل أساسا من الإنفاق على البنى التحتية والمشاريع الانتاجية (هاجر سلطاني، ديسمبر 2016، ص 309). ويصنف دليل احصاءات مالية الحكومة الصادر عن صندوق النقد الدولي النفقات العامة حسب معيارين: معيار التصنيف الاقتصادي ومعيار التصنيف الوظيفي، فالتصنيف الاقتصادي يشمل أنواع المصروفات التي تتحملها الدولة وفقا للعملية الاقتصادية من أجل انتاج وتوفير السلع والخدمات للمجتمع مثل: تعويضات العاملين، استخدامات السلع والخدمات، استهلاك رأس المال المدفوع، الإعانات والمنح

الاجتماعية، الأجور والرواتب والفوائد (Government Finance Statistics Manual, 2014, 2014, p:116)، أما التصنيف الوظيفي فيشير إلى الغرض الذي تسعى لتحقيقه النفقة العامة مثل: نفقات موجهة للتعليم، ونفقات موجهة للصحة، ونفقات موجهة إلى: حماية البيئة، الحماية الاجتماعية والنظام العام والسلامة والدفاع وتطوير السكن وإمدادات المياه، والنقل والزراعة (Government Finance Statistics Manual, 2014, 2014, pp: 142, 143).

2.1 الانفاق العام الصحي وعلاقته بالنمو والتنمية

يعتبر الإنفاق الحكومي الموجه للصحة أحد أهم التصنيفات الوظيفية للإنفاق العام والمتمثل أساساً في المبالغ المالية الموجهة نحو تمويل القطاع الصحي وخدماته، وهو لا يقل أهمية عن الإنفاق العام ككل ومختلف التصنيفات الوظيفية الأخرى له، فتعرفه منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي OECD بأنه "الإنفاق على الرعاية الصحية التي تتحملها الأموال العامة (من هيئات حكومية وإقليمية ومحلية وخطط ضمان اجتماعي) ويشمل تكوين رأس المال العام على الصحة الاستثمار الممول من القطاع العام في المرافق الصحية الموجه لتمويل بناء المستشفيات ومختلف المعدات والتجهيزات الطبية (Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), 2016)، ويدخل الإنفاق العام على الصحة في تكوين رأس المال البشري حيث يمكن للاقتصاد المحافظة على قوته العاملة ورفع كفاءتها وزيادتها، وما يدعم هذا هي الأفكار التي طرحها (Schultz) عام 1961 والتي من بينها تعميم الخدمات الصحية بشكل واسع والتي تضم كل المصاريف التي تؤثر على الحياة والقوة والنشاط والحيوية وقدرة التحمل لدى الأشخاص ويحسن القدرات البشرية ويساهم في النمو (ساهر سيدي محمد، مالكي عمر، 24-25 نوفمبر 2015، ص 07)، ويشجع الاستثمار في الجانب الصحي النمو الاقتصادي من خلال زيادة إنتاجية الأفراد العاملين وزيادة تعليم الأطفال وبالتالي الزيادة في متوسط العمر المتوقع تسمح بزيادة التعليم وتأثير العائد على رأس المال البشري إيجاباً على النمو الاقتصادي، كما أن الإنفاق العام على الصحة يزيد من الامكانيات البشرية المستقبلية بتوسيع الحياة العملية لممكن التنبؤ بها (Philippe Ulmann, janvier 1999, pp: 24, 25)، فيعتبر الاستثمار في الجانب الصحي أهم التوجهات الحديثة للاستثمار في رأس المال البشري إلى جانب التعليم وعنصراً هاماً ضمن عوامل النمو الداخلي للاقتصاد، باعتباره عنصراً حيوياً وهاماً من عناصر رأس المال البشري

ويساهم في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية من جهة، ومن جهة أخرى يسعى لإنجاز وتحقيق ما أمكن من الأهداف الإنمائية للألفية ضمن بعدها الصحي، من أجل مواجهة التحديات على المستوى الدولي، نظرا لما يحققه انجازها من رفاهية بشرية ورفع للدخل وزيادة الانتاجية.

3.1 الأهداف الإنمائية للألفية وموقع البعد الصحي منها

في بداية الألفية وباجتماع عدة دول تم وضع رؤية عامة لمكافحة الفقر في أبعاده المتعددة. وقد ترجمت هذه الرؤية إلى 8 أهداف إنمائية للألفية، وبقيت إطارا إنمائيا شاملا للعالم كله خلال السنوات الـ 15 الماضية (2000-2015) (تقرير الأهداف الإنمائية للألفية 2015، ص 04)، وهو ما اصطلح عليه بـ "الأهداف الإنمائية للألفية" والتي جاءت كنتيجة للمؤتمرات التي نظمتها الأمم المتحدة في تسعينات القرن الماضي (وداد عباس، ديسمبر 2015، ص 284)، تم التوافق بشأنها على أساس 8 أهداف و21 غاية و60 مؤشرا لقياس التقدم المنجز فيها (فريدة كاي، أمين هماش، جوان 2017، ص 604)، ويشير الشكل التالي إلى جملة هذه الأهداف الثمانية :

الشكل رقم 01: الأهداف الإنمائية للألفية المقدرة بـ 8 أهداف والمحدد أجلها بسنة 2015



المصدر: منظمة الأمم المتحدة، أنظر: <http://www.un.org/ar/millenniumgoals/>

نلاحظ من الشكل أن البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية يتعلق بالأهداف رقم 04 و05 و06، ويمكن توضيح غاياتها كما يلي (علي عبد القادر علي، سبتمبر 2003، ص 15، 16) و (David Hulme, December 2007, p p: 23, 24)،

أ. الهدف الرابع (تخفيض معدل وفيات الأطفال) من خلال تحقيق غاية واحدة وتتمثل في تخفيض معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة بمقدار الثلثين في الفترة ما بين 1990-2015.

ب. الهدف الخامس (تحسين الصحة النفاسية) من خلال تحقيق غاية واحدة تتمثل في تخفيض معدل الوفيات النفاسية بمقدار ثلاثة أرباع في الفترة ما بين 1990-2015.

جـ. الهدف السادس (مكافحة فيروس المناعة البشرية) من خلال تحقيق غايتين اثنتين متمثلتين في وقف انتشار فيروس الإيدز عام 2015 وبدء انحساره اعتبارا من ذلك التاريخ، ووقف انتشار الملاريا وغيرها من الأمراض الرئيسية بحلول عام 2015 وبدأ انحساره اعتبارا من ذلك التاريخ.

ونظرا لكثرة عدد المؤشرات المستخدمة في قياس التقدم المحرز في الأهداف الإنمائية للألفية والمقدرة بـ 60 مؤشرا أو المستخدمة في قياس التقدم المحرز في البعد الصحي لها والمقدرة بـ 13 مؤشرا، فسنقوم في دراستنا بالتركيز على الهدفين الرابع والخامس، والجدول التالي يوضح أهم المؤشرات المعنية بها وهي 05 مؤشرات. الجدول رقم 01: مضمون الهدفين الرابع والخامس (الصحيين) للأهداف الإنمائية للألفية

الهدف	الغاية	المؤشرات
الهدف 04: تخفيض معدل وفيات الأطفال	تخفيض معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة بمقدار الثلثين في الفترة 1990-2015	معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة، معدل وفيات الرضع، نسب الأطفال البالغين من العمر 1 سنة المحصنين ضد الحصبة
الهدف 05: تحسين الصحة النفاسية	تتمثل في تخفيض معدل الوفيات النفاسية بمقدار ثلاثة أرباع في الفترة 1990-2015	معدل الوفيات النفاسية، نسبة الولادات التي تجري تحت اشراف موظفي الصحة من ذوي الاختصاص

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

رياض بن جليلي، (يوليو 2007)، حساب فجوة الأهداف الإنمائية للألفية، سلسلة جسر التنمية، المجلد 06 (العدد 65)، ص: 14

والحكومة الجزائرية تسعى على غرار الدول إلى تحسين المؤشرات الصحية ضمن البعد الصحي لهذه الأهداف من خلال تكثيف مجهوداتها على الصعيد التنموي منذ بداية الألفية الثالثة، بما في ذلك زيادة الاهتمام بالقطاع الصحي.

2. واقع الإنفاق العام ومؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015

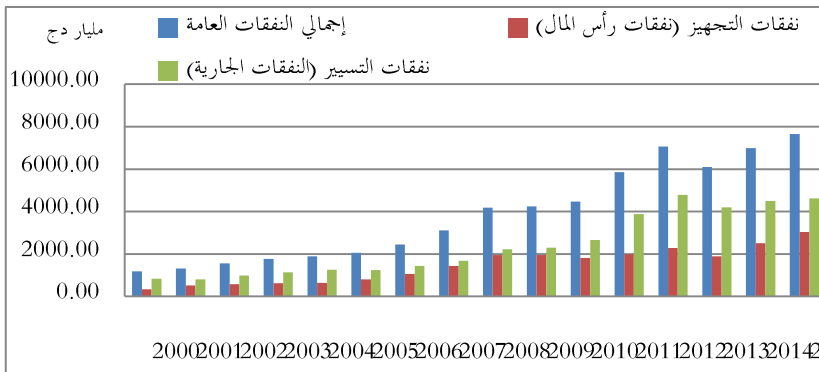
سنقوم في هذا المحور بتحليل واقع الإنفاق العام وبعض المؤشرات الصحية المتوفرة في الجزائر.

1.2 واقع الإنفاق العام والإنفاق العام الصحي في الجزائر للفترة 2000-2015

تقسم النفقات العامة ضمن الميزانية العامة في الجزائر إلى قسمين هما: نفقات التسيير ونفقات التجهيز وهذا ستنادا إلى القانون 84-17 الخاص بقوانين المالية المعدل والمتمم حيث يتم تجميع النفقات المتشابهة والمتجانسة حسب طبيعتها والدور الذي تقوم به والأثر الذي تحدثه والهدف الذي تسعى لتحقيقه الدولة، كما تخضع لمبدأ تخصيص الاعتمادات، فتتوزع نفقات التجهيز حسب القطاعات ونفقات التسيير حسب الدوائر الوزارية (نعمة سعيد، أحمد بوشنافة، 2017، ص 1235)، ويعد ارتفاع المداخيل البترولية الناتجة عن ارتفاع أسعارها في بداية الألفية الثالثة بمثابة حافز قوي استغلته الحكومة الجزائرية في تنفيذ مجموعة البرامج التنموية سميت ببرامج الانعاش الاقتصادي (2000-2014)، وتزامن تنفيذها مع تحدياتها في إنجاز الأهداف الإنمائية للألفية المحددة بـ 2000-2015، فهدفت من خلالها إلى تحسين المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للبلد.

وعلى إثر ذلك ارتفعت النفقات العامة في الجزائر من أجل تنفيذ هذه البرامج التنموية، وفي إطار قيام الجزائر بسياسة الانعاش الاقتصادي تم تخصيص حجم كبير من الموارد المالية ارتفعت من 7 مليار دولار في برنامج الانعاش الاقتصادي (2001-2004) إلى 55 مليار دولار ضمن البرنامج التكميلي (2005-2009) و 286 مليار دج في برنامج توطيد النمو (2010-2014) (صالح صالح، 2013، ص 13)، ويشير الشكل التالي تطور حجم النفقات العامة في الجزائر بشقيها نفقات التسيير ونفقات التجهيز للفترة 2000-2015.

الشكل رقم 02: تطور حجم الإنفاق العام في الجزائر للفترة 2000 - 2015

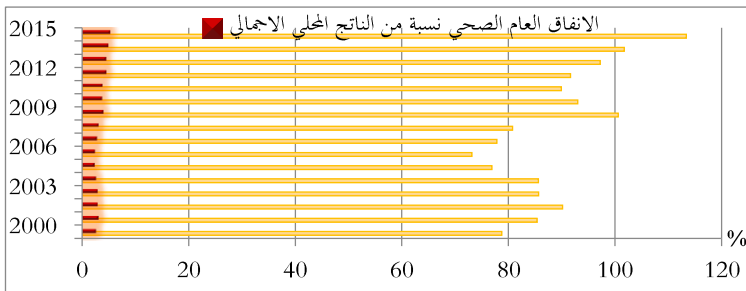


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الملحق رقم 01

نلاحظ من الشكل ارتفاع حجم النفقات العامة في الجزائر من سنة لأخرى بسبب تحسن المداخيل البترولية التي استغلتها الحكومة الجزائرية في تنفيذ البرامج التنموية ذات النهج الكينزي، غير أن نفقات التسيير المتمثلة في المنح والأجور والمرتبات والتعويضات وجميع النفقات المدفوعة في سبيل تشغيل المشاريع العامة وتسيير المراكز الإدارية تمثل أغلب النفقات العامة مقارنة بالنفقات التجهيزية، وقد أولت البرامج التنموية عناية كبيرة بالقطاع الصحي من أجل تحسين المؤشرات الصحية والمضي قدما ضمن إنجازات البعد الصحي للأهداف الإنمائية، تظهر من خلال حجم المخصصات المالية الموجهة له بالإضافة إلى عدة إصلاحات ضمن السياسات الصحية العمومية.

وتشمل النفقات الوطنية للصحة مجموع النفقات المرتبطة بتأسيس المؤسسات الاستشفائية وتجهيزها وتسييرها، فتتكون أساسا من نفقات التسيير للهيئات العمومية ونفقات الوقاية وتباعد الولادات، ونفقات اقتناء الأدوية، والمبالغ المنفقة مقابل الخدمات الصحية والمقدمة من طرف القطاع الخاص، والنفقات التي تتحملها المراكز الصحية الاجتماعية، ونفقات الاستثمارات الصحية (سعيدة نيس، 2016، ص 372)، وعلى هذا الأساس استفاد قطاع الصحة كغيره من القطاعات بحصة وافرة من مخططات البرامج التنموية حيث قدر بـ 14.7 مليار دج و 85 مليار دج و 619 مليار دج ضمن برنامج الانعاش الاقتصادي (2001-2004) والبرنامج التكميلي (2005-2009) و برنامج توطيد النمو (2010-2014) على الترتيب (محمد علي دحمان، محمد بوقناديل، 2016، ص ص 91-93)، والشكل التالي يوضح تطور الإنفاق العام والإنفاق العام الصحي في الجزائر للفترة 2000-2015

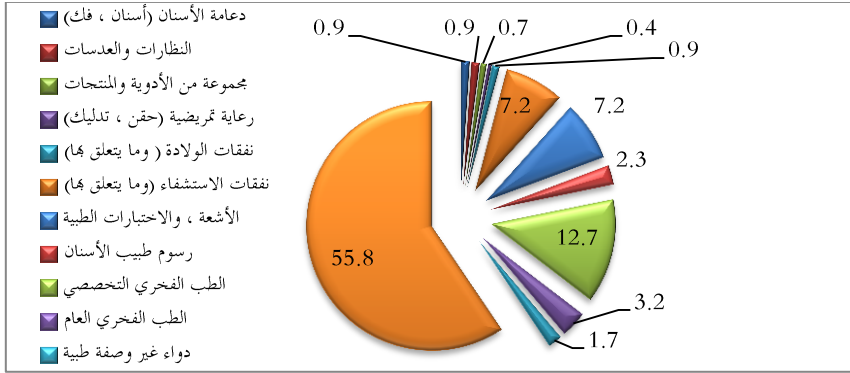
الشكل رقم 03: تطور الإنفاق العام والإنفاق العام الصحي في الجزائر للفترة 2000-2015



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الملحق رقم 01

نلاحظ من الشكل أن نسب النفقات الصحية في الجزائر لا تتجاوز 5% إلى إجمالي النفقات العامة (نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي) وهي منخفضة مقارنة بمخصصات القطاعات الأخرى نظرا لارتفاع تكاليف الأجهزة الطبية حيث تعجز الدولة عن تمويلها، والشكل التالي يوضح هيكل توزيع النفقات العامة الصحية في الجزائر سنة 2011.

الشكل رقم 04: هيكل توزيع النفقات العامة الصحية في الجزائر سنة 2011



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

C.N.E.S. (2016). Rapport national sur le développement humain 2013-2015, Quelle place pour les jeunes dans la perspective du développement humain durable en Algérie?, p91. sur <http://www.cnes.dz/ar/?p=1621> Consulté le 14/10/2018.

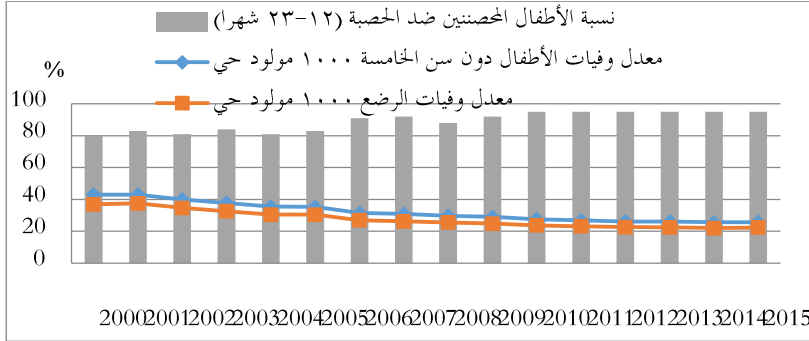
نلاحظ من الشكل أن ما يفوق 55.5% من النفقات العامة الموجهة للصحة تتجه نحو تمويل الأدوية بوصفات طبية، وما نسبته 7.2% إلى تكاليف الأشعة والتحليل الطبية وتكاليف العلاج في المستشفيات، في حين نفقات الولادة وما يتعلق بها يأخذ أهمية صغيرة جدا تقدر بـ 0.9% إلى إجمالي النفقات الصحية العامة.

2.2 واقع مؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015

إن سعي الحكومة الجزائرية نحو تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية جعلها تتخذ مسعى تنمويا باستغلال برامجها الانعاشية، خاصة ما يحسن بعض المؤشرات الصحية الجيدة، وكما تم التعرض سابقا فإن هذه المؤشرات متعددة ومختلفة المجالات والمساعي حسب تعدد الأهداف والغايات المطروحة، وبالتالي سنركز من خلال هذه الدراسة على الهدفين الرابع والخامس ضمن الأهداف الإنمائية للألفية (أنظر الجدول رقم 01) ويوضح كل من الشكلين التاليين التقدم الذي أحرزته الجزائر ضمنها (حسب ما تتوفر من معطيات):

الشكل رقم 05: واقع مؤشرات الهدف الرابع (تخفيض معدل وفيات الأطفال) للبعد

الصحي للأهداف الانمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015

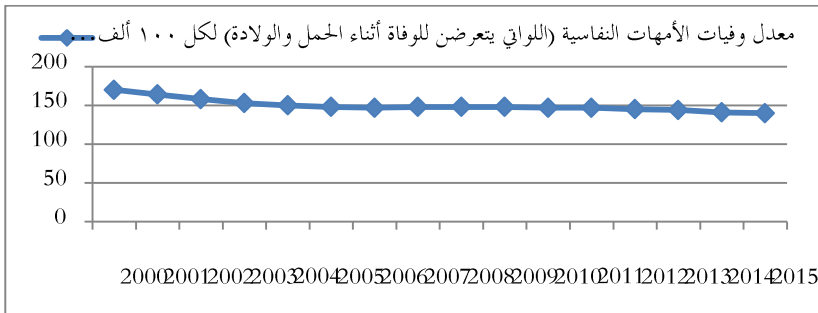


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الملحق رقم 02

نلاحظ من الشكل أن الجزائر تشهد انخفاضا في معدلات وفيات الأطفال دون السن الخامسة حيث انخفض من 37.5% سنة 2001 إلى 22.3% سنة 2015، أما معدل وفيات الرضع فانتقل من 43% سنة 2001 إلى 27.5% سنة 2015 وهذا يدل على فعالية مجهودات الدولة في التقليل منها سعيا نحو تحسين مؤشرات الصحة، بالإضافة إلى تكثيف جهود الدولة بشأن تلقيحات الأطفال ضد الحصبة و هو ما يشير له ارتفاع معدلاتها.

الشكل رقم 06: واقع مؤشرات الهدف الخامس (تخفيض معدل وفيات الأمهات النفاسية)

للبعد الصحي للأهداف الانمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الملحق رقم 02

نلاحظ من الشكل أن معدل وفيات الأمهات النفاسية يشهد انخفاضا واضحا حيث ينتقل من 170 لكل 100 ألف مولود حي سنة 2000 إلى 140 سنة 2015، وهو ما يشير إلى تحسن الخدمات الصحية في هذه الفترة في الجزائر، لكن تبقى جهود الدولة ضعيفة وهو ما تشير إليه انخفاض المعدلات التي يتناقص بها هذا المعدل.

3. قياس أثر الإنفاق العام على مؤشرات البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في

الجزائر للفترة 2000-2015

لمعرفة مدى مساهمة الإنفاق العام في تحقيق البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية في الجزائر للفترة 2000-2015، نقوم بإجراء الدراسة القياسية التالية بالاعتماد على برمجية Eviews09.

1.3 وصف متغيرات الدراسة: سنقوم بالاعتماد على الإنفاق العام نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي $ggdp$ وهو المتغير المستقل (الملحق رقم 01) الذي نسعى لتوضيح أثره على معدل وفيات الرضع $heal1$ ومعدل وفيات الأمهات النفاسية (اللواتي يتعرض للوفاة أثناء الحمل والولادة) $heal2$ كمتغيرات تابعة (الملحق رقم 2)

2.3 اختبار جذر الوحدة: قبل الانطلاق في إعداد أي نموذج قياسي يجب أولا إجراء اختبار استقرارية السلاسل الزمنية للمتغيرات واختبار التكامل المشترك بينها (إمكانية وجود علاقة طويلة الأجل بينها)، والتي من خلالها نستطيع تحديد نوعية الاختبار الذي يعتمد عليه، وفي هذا الصدد قمنا بإجراء اختبار فيليبس بيرون PP باستخدام برمجية Eviews09. واتضح لنا أن السلسلتين $ggdp$ و $heal2$ غير مستقرتين وتحتويان على جذر الوحدة في كل من المستوى والفروق الأولى وتستقر عند أخذ الفروق الثانية، أما السلسلة $heal1$ فهي غير مستقرة وتحتوي على جذر الوحدة في المستوى وتستقر في الفرق الأول، إذن من خلال هذه النتائج نلاحظ غياب التكامل المشترك بين متغيرات الدراسة في المدى الطويل، ذلك لاختلاف درجات الاستقرارية بين الفروق الأولى والثانية، وعلى ضوء ذلك يستوجب علينا تقدير هذه العلاقة في المدى القصير باستخدام أشعة الانحدار الذاتي VAR.

3.3 تحديد درجة التأخير: قبل القيام بعملية تقدير النموذج، قمنا بتحديد درجة تأخر المسار VAR بالاعتماد على معايير عدة أهمها SC و AIC و HQ وقد كانت النتائج أن وجدنا درجة التأخير المثلى $P=1$ ، أي أنه يمكن تقدير النموذج $VAR(1)$ الذي يعطي لنا المعادلات التقديرية التالية:

معادلة معدل وفيات الرضع:

$$DHEAL1 = 0.035 * DDGGDP(-1) - 0.023 * DHEAL1(-1) - 0.282 * DDHEAL2(-1) - 0.911$$

$R=19.4\%$; $R^2=-7.5\%$; $Fc=0.72$; $n=16$

معادلة معدل وفيات الأمهات النفاسية:

$$DDHEAL2 = -0.043 * DDGGDP(-1) - 0.808 * DHEAL1(-1) - 0.416 * DDHEAL2(-1) - 0.49$$

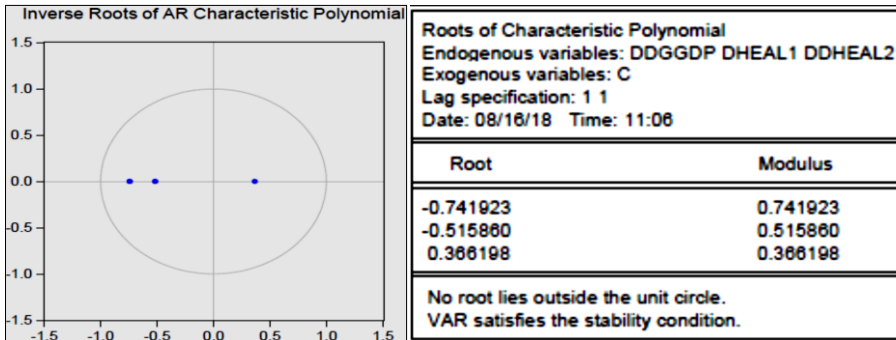
$R=57\%$; $R^2=42.67\%$; $Fc=3.98$; $n=16$

4.3 اختبارات تشخيص النموذج: تتمثل اختبارات التشخيص في مجموعة من الاختبارات التي تدرس استقرارية النموذج وعدم الارتباط الذاتي للأخطاء، بالإضافة إلى التوزيع الطبيعي لها وذلك من أجل دراسة صلاحيته.

أ. استقرارية النموذج المقدر: من أجل ذلك نقوم باستخدام اختبار *l'inverser des racine associés* فنلاحظ استقراريته حيث أن كل النقاط تقع داخل الدائرة الأحادية، وجميعها أقل من 1.

الشكل رقم 07: اختبار *l'inverser des racine associés* لاستقرارية بواقي

النموذج



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برمجية Eviews09

ب. اختبار وجود ارتباط بين الأخطاء: من أجل التأكد من عدم وجود ارتباط بين الأخطاء قمنا بإجراء اختبار مضاعف لاغرانج واختبار (Box-pierce/Ljung-Box) باستخدام برمجية Eviews09 واتضح عدم وجود ارتباط ذاتي لأخطاء النموذج.

جـ. اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي: من أجل ذلك قمنا باختبار (Jarque-Bera)، واتضح أن سلسلة توزيع البواقي للنموذج المقدر تتبع التوزيع الطبيعي لأن القيم الاحتمالية أكبر من 5%.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يمكن الاعتماد على النموذج الاحصائي المقدر في تحليل النتائج.

5.3 التحليل الاحصائي والاقتصادي للنموذج

أ. معادلة معدل وفيات الرضع: من خلال نتائج التقدير القياسي نلاحظ أن:

- معامل الارتباط $R=19.4\%$ يشير إلى ضعف ارتباط معدل وفيات الرضع كمتغير تابع بالمتغير نفسه ومعدل وفيات الأمهات النفاسية ومعدل الإنفاق العام مبطننة بسنة واحدة، كما أن معامل التحديد يشير إلى ضعف مساهمتها فيه، كما نلاحظ أن قيمة F_c أقل من قيمة $F_{stat(tab)}=3.80$ وبالتالي فالنموذج غير معنوي؛

(إن قيمة $F_{stat(tab)}$ المجدولة مستخرجة من الجدول الاحصائي لفيشر وهذا عند درجة حرية $(n-k, k-1)$ ومستوى معنوية 5% حيث n حجم العينة و k عدد المتغيرات الداخلية للنموذج، أي $F_{stat(tab)}=(13,2)=3.80$).

- ارتفاع الإنفاق العام بوحدة واحدة في السنة الماضية يؤدي إلى ارتفاع معدل وفيات الرضع ب 0.035 ، ذلك أن زيادة النفقات العامة يرفع من النفقات الصحية لكن بنسبة ضعيفة جداً لأن مخصصات هذا القطاع مقارنة بباقي القطاعات ضعيفة، وأن زيادة النفقات الصحية لا تتجه بصورة مباشر وبالقدر اللازم نحو الاهتمام بعمليات الولادة والعناية بالرضع بقدر توجيهها نحو المصالح الطبية الأخرى، كما أن عمليات الولادة لا تتم على أيادي موظفين مهرة، كما لا تتوفر خدمات الرعاية الصحية الفعالة ولا تحظى باهتمام النفقات العامة، كما أنها غير موجهة نحو توفير التجهيزات اللازمة بقدر ما هي مرتبات وأجور الموظفين وأطباء آخرين في مصالح طبية أخرى.

- أما ارتفاع معدل وفيات الرضع ومعدل وفيات الأمهات النفاسية في السنة الماضية بوحدة واحدة يؤدي إلى انخفاض معدل وفيات الرضع في السنة الحالية ب 0.023 و 0.282 على التوالي، وهذا راجع إلى تولد توقعات بتدخل الدولة عبر سياسات وتدابير طبية وقائية وتوفير الرعاية لهم من أجل منع تدهور الوضع الصحي القائم.

ب. معادلة وفيات الأمهات النفاسية: يتضح لنا من خلال نتائج التقدير التالي:

- معامل الارتباط $R=57\%$ يشير إلى وجود ارتباط جيد بين معدل وفيات الأمهات النفاسية كمتغير تابع بالمتغير نفسه والإنفاق العام ومعدل وفيات الرضع مبطننة بسنة واحدة، كما أن معامل التحديد يشير إلى تفسيرها له ب 42.67% والباقي يرجع لعوامل

أخرى لم تدرج في النموذج، كما تشير احصائية $F_c = 3.98$ إلى أنها أكبر من القيمة المجدولة وبالتالي فالنموذج معنوي.

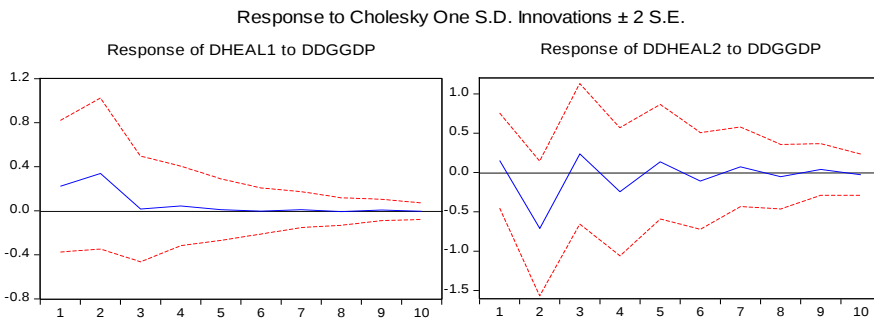
- ارتفاع الإنفاق العام بوحدة واحدة يؤدي إلى انخفاض معدل وفيات الأمهات النفاسية بـ 0.043 في السنة الحالية، ويرجع ذلك إلى زيادة النفقات الصحية الممولة للخدمات الصحية وبالتالي زيادة استفادة الحوامل من العناية الصحية.

- ارتفاع معدل وفيات الرضع ومعدل وفيات الأمهات النفاسية في السنة الماضية بوحدة واحدة يؤدي إلى انخفاض معدل وفيات الأمهات النفاسية في السنة الحالية بـ 0.808 و 0.416 على التوالي، وذلك راجع إلى تدخل الدولة السريع من أجل كبح تدهور الوضع وتفاذي ارتفاع حالات الوفيات.

6.3 التحليل الديناميكي للنموذج: يقوم التحليل الديناميكي لنموذج VAR على تحليل دوال الاستجابة الدفعية لصدمة في الإنفاق العام على مؤشرات الصحة المدروسة وتحليل مكونات تباین خطتها كما يلي:

أ. تحليل دوال الاستجابة الفورية لأثر صدمة في الإنفاق العام: نقوم من خلال النتائج التالية بتحليل أثر صدمة في الإنفاق العام على كل من معدل وفيات الرضع ومعدل وفيات الأمهات النفاسية على مدى 10 سنوات مقبلة:

الشكل رقم 08: أثر صدمة في الإنفاق العام على معدل وفيات الرضع ووفيات الأمهات النفاسية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برمجية Eviews09

نلاحظ من الشكل أن حدوث صدمة في الإنفاق العام بمقدار انحراف معياري واحد يؤدي إلى ارتفاع معدل وفيات الرضع في السنة الموالية لحدوثها، وهذا يدل على عدم فعالية النفقات العامة ويفسر ذلك إلى أن حجم النفقات الصحية منخفضة مقارنة بباقي

القطاعات الأخرى، أي عدم استفادة القطاع الصحي منها بالقدر الكافي، ومن جهة أخرى فإن النفقات الصحية لا تكون موجهة بصورة رئيسية نحو الاهتمام بمجالات الولادة والعناية بالرضع، فهي لا تحظى بالأولوية مقارنة بباقي المصالح الطبية الأخرى، بالإضافة إلى انخفاض عمليات الولادة التي يقوم بها أطباء متخصصين، بالإضافة إلى عدم توجيه النفقات الصحية نحو تمويل توفير المستلزمات الطبية اللازمة لذلك، أما انطلاقاً من السنة الثانية لحدوثها فنلاحظ انخفاض حجم وفيات الرضع وهذا راجع للتدخل السريع للدولة من أجل انقاذ الوضع ومحاولة تخفيض حجم معدل وفيات الرضع باتخاذ جملة من السياسات الإصلاحية والتدابير الوقائية، كما نلاحظ أن أثر صدمة الإنفاق العام تزول تدريجياً باتجاه الاستقرار خلال السنوات المقبلة.

نلاحظ أن حدوث صدمة في الإنفاق العام بمقدار انحراف معياري واحد يؤدي إلى انخفاض معدل وفيات الأمهات النفاسية (الوفاة أثناء الحمل والولادة) في السنة الأولى بعد الصدمة، وهو ما يعكس زيادة استفادة الأمهات الحوامل في السنة الموالية من مختلف الخدمات الصحية التي تزيد من تمويلها الحكومة، ما يحسن من رعايتهم الصحية أو الاستفادة من الآثار الإيجابية للنفقات العامة كزيادة الدخل فترتفع القدرة على تمويل الرعاية الصحية في القطاع الخاص، غير أن هذا الأثر الإيجابي يزول في السنة الثانية وهو الأمر الذي يفرض بضرورة مواصلة الدولة انفاقها وتمويل القطاع الصحي بما يمكن النساء الحوامل من الاستفادة أكثر من خدماته في فترة الحمل أو الولادة.

ب. تحليل تفكيك التباين: أظهرت نتائج تحليل تفكيك التباين النتائج التالية:

الجدول رقم 02: تحليل تفكيك التباين

Variance Decomposition of DHEAL1:				
Period	S.E.	DDGGDP	DHEAL1	DDHEAL2
1	1.089440	4.192089	95.80791	0.000000
2	1.179431	11.80293	81.98946	6.207606
3	1.206026	11.30497	82.17690	6.518138
4	1.212594	11.31238	81.49203	7.195594
5	1.216409	11.24790	81.36255	7.389548
6	1.217977	11.21980	81.25260	7.527802
7	1.218594	11.20896	81.20126	7.589780
8	1.219357	11.20417	81.17029	7.625535
9	1.219617	11.20265	81.15339	7.643956
10	1.219756	11.20208	81.14380	7.654125
Variance Decomposition of DDHEAL2:				
Period	S.E.	DDGGDP	DHEAL1	DDHEAL2
1	1.094536	1.953646	7.224641	90.82171
2	1.561544	21.70194	25.95720	52.34086
3	1.661379	21.19628	24.80860	53.99512
4	1.732388	21.48915	25.85039	52.68046
5	1.784200	21.32319	26.00438	52.67243
6	1.782583	21.24536	26.21700	52.53764
7	1.792684	21.17784	26.30812	52.51405
8	1.798163	21.13909	26.36902	52.49189
9	1.801145	21.11520	26.40116	52.48363
10	1.802792	21.10159	26.41985	52.47855
Cholesky Ordering: DDGGDP DHEAL1 DDHEAL2				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برمجية Eviews9

تبين نتائج تحليل مكونات تباين الأخطاء أن: التقلبات الظرفية في معدل وفيات الرضع تتعلق بصدمات المتغير نفسه بقيمة تتراوح بين 95% و81% خلال السنوات الـ 10 الماضية، وأن مساهمة الإنفاق العام ضعيفة وتفسره بـ 4% في السنة الأولى لينقص هذا التأثير مباشرة إلى حوالي 1% في السنوات التالية، والأمر نفسه بالنسبة لمساهمة معدل وفيات الأمهات فهي منعدمة في السنة الأولى وضعيفة في باقي السنوات فتقدر بـ 6.2% و7.6% في باقي السنوات الموالية.

التقلبات الظرفية في معدل وفيات الأمهات النفاسية تتعلق بصدمات المتغير نفسه بقيمة تتراوح بين 90.82% في السنة الأولى ثم بعدها تستقر في حدود 52% طيلة الفترة الموالية، أما بالنسبة لمعدل وفيات الرضع فيساهم بـ 7.22% في السنة الأولى ثم تنحصر بعد ذلك بين 24% و26%، وفي ما يخص مساهمة الإنفاق العام فيقدر بـ 1.95% في السنة الأولى ثم ترتفع إلى 21% في السنوات العشر المقبلة.

7.3 السببية: أظهر لنا اختبار سببية جرانجر باستخدام برمجية Eviews9 (مع أخذ الفجوة الزمنية مقدرة بسنة واحدة، أن التغير في الإنفاق العام يسبب التغير في معدل وفيات الأمهات النفاسية، والتغير في هذا الأخير يسبب التغير في معدل وفيات الرضع، وذلك وفقاً للنتائج التالية:

الجدول رقم 03: اختبار سببية جرانجر

Pairwise Granger Causality Tests			
Date: 08/20/18 Time: 09:55			
Sample: 2000 2015			
Lags: 1			
Null Hypothesis:	Obs	F-Statistic	Prob.
HEAL1 does not Granger Cause GGDP	15	1.16309	0.3020
GGDP does not Granger Cause HEAL1		0.01017	0.9213
HEAL2 does not Granger Cause GGDP	15	0.16549	0.6913
GGDP does not Granger Cause HEAL2		10.3543	0.0074
HEAL2 does not Granger Cause HEAL1	15	6.48259	0.0256
HEAL1 does not Granger Cause HEAL2		0.00586	0.9402

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برمجية Eviews9

الخاتمة

إن تحسن الوضعية المالية للجزائر مطلع الألفية الحالية جعلها تستعد للخوض في مواجهة عدة تحديات داخلية (دفع عجلة النمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية) أو خارجية (محاولة تحقيق جملة من الأهداف الإنمائية الدولية)، فبرمجت بذلك عدة مشاريع تنموية على طول المدة الزمنية المحددة لتنفيذها (2000-2015) واحتل جانب تنمية رأس المال البشري منها أهمية كبيرة بما فيها الجانب الصحي، لكن يمكن القول أن سياسة الإنفاق التوسعية التي اتبعتها الدولة في شكل تنفيذ برامج الانعاش اقتصادي لم تكن فعالة بما فيه الكفاية على البعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية مقارنة بحجم الإنفاق العام الكبير والمتزايد خلال نفس الفترة، وأنه قد يعتمد التحسن في مؤشراتته على بعض العوامل الأخرى غير سياسة الإنفاق العام كالسياسات الصحية والاصلاحات المتبعة على النظام الصحي، وقد تعرضنا في دراستنا لأهم جوانب الإنفاق العام والمؤشرات الصحية للبعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية وواقعها في الجزائر خلال الفترة 2000-2015، بالإضافة إلى محاولة تقدير أثر الإنفاق العام على مؤشرين هامين، مؤشر معدل وفيات الرضع للتعبير عن الهدف الرابع للأهداف الإنمائية ومؤشر معدل وفيات الأمهات النفاسية للتعبير عن الهدف الخامس منها، باعتماد نموذج VAR والتركيز على دوال الاستجابة الدفعية أكثر في تحليل أثر صدمة في الإنفاق العام على المؤشرين الصحيين المعتمدين وقد كانت النتائج كالتالي:

ضعف علاقة الإنفاق العام بمعدل وفيات الرضع وعدم فعاليته في التخفيض منه في السنة الأولى بعد حدوث صدمة فيه (رفض الفرضية الأولى) وذلك لانخفاض نسبة الإنفاق العام الصحي مقارنة بباقي القطاعات وانخفاض المخصصات المالية الموجهة نحو العناية بالرضع خصوصا ومتابعة حالاتهم الصحية، فأغلبها تتجه نحو مصالحي طبية أخرى، ومن جهة أخرى عدم تولي عمليات الولادة أطباء مختصين، كما أنها غير مجهزة بأجهزة طبية متطورة، وبالتالي يكون نصيب مصالحي الولادة بمخصصات منخفضة مقارنة بمصالحي طبية أخرى وعمالها المهنيون يحظون برواتب وأجور زهيدة وذات تكلفة منخفضة، بالإضافة إلى عدم توفر التجهيزات الطبية اللازمة الكافية للعناية بالرضع، لكن مع

ارتفاع معدل وفيات الرضع تتدخل الدولة سريعا بعدة سياسات أخرى غير الإنفاق العام لوقف تدهور الوضع.

وجود علاقة جيدة بين حجم الإنفاق العام ومعدل وفيات الأمهات النفاسية في السنة المالية لحدوث زيادة في الإنفاق العام، ما يشير إلى فعالية نسبية له في خفض هذا المعدل (قبول الفرضية الثانية) وذلك لزيادة إمكانية استفادة الأمهات الحوامل من الخدمات الصحية التي توفرها وتزيد من تمويلها الدولة. وبالتالي زيادة فرص بقائهن على قيد الحياة، كما أنهن قد يستفدن من النفقات العامة للدولة بطرق غير مباشرة منها، مثل الآثار المترتبة على زيادة الدخل الفردي وتحسن المستوى المعيشي، لكن هذا يستلزم زيادة واستمرار الدولة في إنفاقها، ويمكن من خلال هذه الدراسة الوقوف على جملة من التوصيات التالية:

ضرورة إعادة توجيه اهتمامات الدولة نحو كافة المصالح الطبية بالمستشفيات الجزائرية، مع منحها المخصصات المالية خاصة ما يتعلق بتوفير موظفين مهرة للعناية بالأمهات الحوامل والنفاسية وكذلك الرضع ورفع أجورها، وتوفير الإمكانيات اللازمة في المستشفيات من خلال توجيه مخصصات مالية نحو توفير التجهيزات الطبية من جهة ورفع الكفاءات البشرية من جهة أخرى، بالإضافة إلى تشجيع مساهمة القطاع الخاص في المجال الصحي.

قائمة المراجع

- 1- كريم بودخدخ، و محمد سلامة: (15-16 نوفمبر 2011)، أثر التوسع في النفقات العامة على البطالة في الجزائر 2001-2009، الملتقى الدولي: " إستراتيجية الحكومة للقضاء على البطالة و تحقيق التنمية المستدامة"، الجزائر: جامعة المسيلة: مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر. ص: 03.
- 2- علي سنوسي، أحمد بن البارة. (2016). أثر الإنفاق العام على التضخم النقدي في الجزائر خلال الفترة 1980-2012 -دراسة قياسية-. مجلة الحقيقة (العدد 37)، ص: 409.
- 3- محمد بوقناديل، عبد الباسط بن معمر، (أكتوبر 2016)، أثر الانفاق العام على النمو الاقتصادي في الجزائر-دراسة قياسية للفترة 1970-2011، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 03، (العدد 03)، ص: 43.
- 4 - Jacobs, Davina F, (2008, June), A Review of Capital Budgeting Practices. (A. f. Catsambas, Éd.) IMF working paper(WP/08/160), p: 04.
- 5- هاجر سلطاني، (ديسمبر 2016)، دور سياسة الانفاق الحكومي الاستثماري في تحقيق التنمية الشاملة-الامارات العربية المتحدة انموذجا- مجلة الدراسات المحاسبية، المالية، والادارية (العدد السادس)، ص: 309.
- 6-Government Finance Statistics Manual 2014, (2014), (Washington, International Monetary Fund, p:116)
<https://www.imf.org/external/Pubs/FT/GFS/Manual/2014/gfsfinal.pdf>
08/08/2018.
- 7 - Government Financ Statistics Manual 2014, op cit, pp: 142: 143
- 8 -Organization for Economic Cooperation and Development (OECD).
(2016) <https://data.oecd.org/healthres/health-spending.htm> 11/08/2017.
- 9- ساهل سيدي محمد، مالكي عمر، (24-25 نوفمبر 2015)، الإنفاق الصحي و أثره على النمو الاقتصادي في الجزائر، ملتقى دولي حول سياسات التحكم في الانفاق الصحي الواقع والأفاق، جامعة محمد بوضياف - المسيلة- الجزائر-، ص: 07
- 10 -Philippe Ulmann. (janvier 1999), "Les relations entre santé et croissance dans les pays développés", Les Cahiers du Gratice n°15, pp: 24, 25.

- 11- تقرير الأهداف الإنمائية للألفية 2015، الأمم المتحدة، نيويورك، الو.م.أ ص: 04
<http://www.un.org/ar/millenniumgoals/pdf/MDG.2015.rept.pdf>
- 12- وداد عباس، (ديسمبر 2015)، تقييم مسار مكافحة الفقر في إطار تجسيد الأهداف للألفية الإنمائية للأمم المتحدة حتى عام 2015 - دراسة حالة الدول العربية، *مجلة العلوم الاجتماعية* (العدد 21)، ص: 284.
- 13- فريدة كافي، مین هماش، (جوان 2017)، استراتيجية التنمية المستدامة في الجزائر بين فعالية الجهود والاستجابة لأهداف الألفية الثالثة، *مجلة الحقيقة* (العدد 42)، ص: 604.
- 14- علي عبد القادر علي، (سبتمبر 2003)، "أهداف التنمية الدولية وصياغة السياسات الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية"، *المعهد العربي للتخطيط- الكويت*، ص ص: 15، 16.
- 15- David Hulme. (December 2007), "The Making of the Millennium Development Goals: Human Development Meets Resultsbased Management In an Imperfect World". *Brooks World Poverty Institute (BWPI Working Paper 16)*, p p: 23, 24.
- 16- نعيمة سعيد، أحمد بوشنافة، (2017). سياسة ترشيد الانفاق العام في الجزائر من خلال البرامج التنموية في ولاية بشار (2001-2014). *مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 06 (العدد 03)*، ص: 1235.
- 17- صالح صالح، (2013)، تأثير البرامج الاستثمارية العامة على النمو الاقتصادي والاندماج القطاعي بين النظرية الكينزية واستراتيجية النمو غير المتوازن الفترة 2001-2014. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير* (العدد 13)، ص: 13.
- 18- سعيدة نيس، (2016)، تمويل نفقات الصحة في الجزائر للفترة 2000-2015، *مجلة الدراسات الحاسوبية والمالية، السنة السابعة* (العدد السابع)، ص: 372.
- 19- محمد علي دحمان، محمد بوقناديل، (2016)، تقييم الانفاق العام على مستوى القطاع الصحي بالجزائر نسبة إلى الموازنة العامة، *مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية* (العدد 02)، ص ص: 91-93.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: تطور هيكل النفقات العامة والصحية منها في الجزائر للفترة 2000-

2015

السنوات	نفقات التشغيل (النفقات الجارية) مليار دج	%	نفقات التجهيز (نفقات رأس المال) مليار دج	%	إجمالي النفقات العامة	الانفاق العام الصحي نسبة من الناتج المحلي الاجمالي %	الانفاق العام الصحي نسبة من الناتج المحلي الاجمالي %
2000	838,90	71,21%	339,20	28,79%	1178,10	78,72	2,5
2001	798,60	60,45%	522,40	39,55%	1321,00	85,33	2,9
2002	975,60	62,92%	575,00	37,08%	1550,60	90,13	2,8
2003	1138,10	64,44%	628,10	35,56%	1766,20	85,63	2,8
2004	1251,10	66,13%	640,70	33,87%	1891,80	85,59	2,5
2005	1245,10	60,68%	806,90	39,32%	2052,00	76,87	2,2
2006	1437,90	58,62%	1051,10	42,85%	2453,00	73,11	2,3
2007	1673,90	53,85%	1434,60	46,15%	3108,50	77,8	2,7
2008	2227,30	53,34%	1948,40	46,66%	4175,70	80,74	3
2009	2300,00	54,16%	1946,30	45,84%	4246,30	100,58	3,8
2010	2659,00	59,53%	1807,90	40,47%	4466,90	92,98	3,6
2011	3879,20	66,27%	1974,40	33,73%	5853,60	89,9	3,7
2012	4782,60	67,76%	2275,50	32,24%	7058,10	91,62	4,4
2013	4204,30	69,01%	1887,80	30,99%	6092,10	97,19	4,3
2014	4494,30	64,24%	2501,40	35,76%	6995,70	101,71	4,7
2015	4617,00	60,30%	3039,30	39,70%	7656,30	113,36	5

المصدر: من إعداد الباحثين حيث:

- نفقات التشغيل ونفقات التجهيز وإجمالي النفقات العامة بالاعتماد على تقارير البنك المركزي الجزائري لسنوات 2004، 2008، 2013، 2015 أنظر على:

<http://www.bank-of-algeria.dz/html/rapport.htm>

- الانفاق العام نسبة للناتج المحلي الإجمالي والانفاق الصحي نسبة للناتج المحلي الإجمالي بالاعتماد

على بيانات البنك الدولي ومنظمة الصحة العالمية): <http://apps.who.int/gho/data/>

<https://data.albankaldawli.org/>

الملحق رقم 02 : تطور الهدف 04 و05 للبعد الصحي للأهداف الإنمائية للألفية للفترة
2015-2000

الهدف الخامس	الهدف الرابع			
معدل وفيات الأمهات التنفسية (اللواتي يتعرضن للوفاة أثناء الحمل والولادة) لكل 100 ألف مولود حي	نسبة الأطفال المحصنين ضد الحصبة (12-23 شهرا)	معدل وفيات الرضع	معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة	السنوات
170	80	36,9	43	2000
164	83	37,5	43	2001
158	81	34,7	40	2002
153	84	32,5	37,8	2003
150	81	30,4	35,5	2004
148	83	30,4	35,3	2005
147	91	26,9	31,4	2006
148	92	26,2	30,8	2007
148	88	25,5	29,7	2008
148	92	24,8	29	2009
147	95	23,7	27,5	2010
147	95	23,1	26,8	2011
145	95	22,6	26,1	2012
144	95	22,4	26,1	2013
141	95	22	25,6	2014
140	95	22,3	25,7	2015

المصدر: من إعداد الباحثين حيث:

معدل وفيات الأطفال دون سن الخامسة ومعدل وفيات الرضع بالاعتماد على:

<http://www.ons.dz/-Demographie-.html>

Objectifs du millénaire pour le développement, rapport national 2000-2015, rapport établi par le gouvernement Algérien, juin 2016, pp:74, 75.

http://www.dz.undp.org/content/dam/algeria/docs/publications/MAE_Rapport_2000-2015_BD%20FF.pdf

نسبة الاطفال المحصنين ضد الحصبة ومعدل وفيات الامهات التنفسية بالاعتماد على بيانات

البنك الدولي: <http://apps.who.int/gho/data/>

واقع المناخ الاستثماري في الجزائر وفقا لمؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار خلال الفترة (2013-2018)

Investment climate reality in Algeria using dhaman investment attractiveness index (2018-2013)

علمي فاطمة¹، ملال نصيرة²، دريسي يمينة³

الجزائر

ملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ الاستثماري في الجزائر وتقييمه وفقا لمؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار، وقد توصلت إلى أنه رغم تنوع الفرص الاستثمارية في الجزائر إلا أن حجم الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إليها لا يعكس هذه الإمكانيات، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها: ارتباط الاقتصاد الجزائري بالنفط وحساسيته للتقلبات في أسعاره، ضعف بيئة أداء الأعمال، ضعف البيئة المؤسسية. كلمات مفتاحية: المناخ الاستثماري، الاستثمار الأجنبي المباشر، مؤشر ضمان، البيئة المؤسسية، بيئة أداء الأعمال.

تصنيف JEL : F18 ، F21 ، F59، G38، H11

Abstract

The study aims to identify and evaluate investment climate in Algeria using dhaman investment attractiveness index.

The study reached that, despite the diversity of investment opportunities in Algeria, the FDI inflow doesn't reflect it, due to several reasons such as: the dependence of Algerian economy in its entirety oil and excessive sensibility to disturbances which might result from price fluctuations oil in world markets, weakness of both business environment and institutional environment indicators.

Keywords: Investment climate; FDI; dhaman index; business environment; institutional environment

JEL Classification Codes: F18 ، F21 ، F59، G38 ، H11.

- د. علمي فاطمة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم
- د. ملال نصيرة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم
- د. دريسي يمينة، جامعة طاهري محمد، بشار

1. مقدمة :

يعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر من أهم المواضيع الاقتصادية التي نالت قدرا كبيرا من الاهتمام والدراسة لكونه يشكل أحد أهم المتغيرات المؤثرة في تطور الدول ونموها، ومؤشرا على انفتاح الاقتصاد وقدرته على التكيف مع التطورات العالمية في ظل سيادة ظاهرة العولمة، وزيادة التوجه نحو آلية السوق.

إن الجزائر كغيرها من الدول النامية وبسبب ظروفها الاقتصادية ولاسيما قلة مواردها المالية نتيجة ضيق قاعدة صادراتها، وانخفاض معدلات الادخار المحلي دون مستوى الاستثمار المخطط، وانخفاض معدلات نمو الناتج المحلي الإجمالي خارج المحروقات، وصعوبة توظيف فوائدها الاستثنائية في مشاريع ذات أبعاد تنموية مستدامة، اتجهت إلى تهيئة المناخ الاستثماري الجاذب للاستثمار الأجنبي المباشر وعيا منها بأهميته في توفير التمويل اللازم لمشاريع التنمية المستدامة والمساهمة في استغلال الموارد الطبيعية المتوفرة، وخلق المزيد من فرص العمل إضافة إلى نقل التكنولوجيا والأساليب الإدارية الحديثة. ومن هذا المنطلق تتمثل إشكالية الدراسة في السؤال الجوهرى الآتي: ماهو واقع المناخ الاستثماري في الجزائر وفقا لمؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار؟.

وللإجابة على السؤال السابق تمت صياغة الفرضية الآتية: تمتلك الجزائر كبدا نامي عدة مقومات جاذبة للاستثمار الأجنبي المباشر، إلا أن هناك عدة عراقيل تؤثر على تدفقه.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المناخ الاستثماري السائد في الجزائر وتقييمه اعتمادا على مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار لتحديد معوقاته. وتكمن أهمية الدراسة في توقيتها المتزامن مع الاهتمام المتزايد بجذب الاستثمار الأجنبي المباشر من قبل الدول النامية عامة والجزائر خاصة، نظرا للدور الهام الذي يؤديه في تحقيق التنمية المستدامة.

2. الإطار النظري للمناخ الاستثماري ومقوماته

يعد المناخ الاستثماري محصلة العوامل التي من شأنها جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دولة معينة دون غيرها أو تحجيمه، وعلى هذا الأساس خصص هذا المحور للتعرف على مفهومه ومقوماته.

1.2 تعريف المناخ الاستثماري:

أحيط المناخ الاستثماري بتعاريف عديدة، فقد عرفته المؤسسة العربية لضمان الاستثمار بأنه: "مجموعة العوامل السياسية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية والتنظيمات الإدارية، والتي تمثل مجتمعة مناخ الاستثمار الذي يتأثر به القرار الذي يتخذه المستثمر" (إيهاب، 1996، صفحة 535)، كما عرفته اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا التابعة لمنظمة الأمم المتحدة بأنه: "مجمّل الأوضاع والظروف المكونة للمحيط الذي تتم فيه العملية الاستثمارية، وتتأثر تلك الأوضاع بالظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية والقانونية والإدارية، ويكون تأثيرها إيجابيا أو سلبيا على فرص نجاح المشاريع الاستثمارية" (جواد، 2005، صفحة 384).

مما تقدم يستخلص أن المناخ الاستثماري هو محصلة تفاعل مجموعة من العوامل الاقتصادية، السياسية، القانونية، الإدارية والاجتماعية في فترة زمنية معينة، والتي قد تكون مناسبة لجذب المستثمرين الأجانب في فترة معينة، وتكون غير ذلك في فترة أخرى لكونها دائمة التغير.

2.2 مقومات المناخ الاستثماري الجاذب للاستثمار الأجنبي المباشر

يتميز المناخ الاستثماري الملائم لنشاط الاستثمار الأجنبي المباشر بعوامل معينة نورد أهمها فيما يلي:

1.2.2 العوامل السياسية المحفزة

وتشمل كل من الاستقرار السياسي والمخاطر الإقليمية والعلاقات الخارجية، والتي تلعب دورا فعالا في التأثير على قرار المستثمر الأجنبي. وقد أثبتت عدة دراسات أن المستثمر لن يخاطر بنقل أمواله وخبرته الفنية والتقنية إلى دولة ما إلا إذا تأكد من استقرار الأوضاع السياسية فيها، ومن بينها دراسة (Mamunur 2017) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الاستقرار السياسي وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في 15 دولة من دول آسيا والمحيط الهادي الأكثر تنافسية خلال الفترة الممتدة ما بين 2000 و2013 اعتمادا على بيانات السلاسل الزمنية المقطعية لهذه الدول (بيانات البائل)، وتوصلت إلى أن الاستقرار السياسي يرتبط بعلاقة طويلة الأجل مع الاستثمار الأجنبي المباشر ويؤثر إيجابيا على تدفقاته (Mamunur & others, 2017, p. 140).

2.2.2 العوامل المؤسسية المحفزة

تعد البيئة المؤسسية في الدولة المضيفة من أهم العوامل الجاذبة للمستثمرين الأجانب، إذا توفرت فيها الخصائص الآتية: وجود قانون موحد للاستثمار يتسم بالوضوح والاستقرار وعدم التعارض مع التشريعات الأخرى، ونظام حوافز فعال لجذب وتوجيه الاستثمار الأجنبي المباشر للقطاعات التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة في الدولة المضيفة، وكذا توفر نظام قضائي قادر على حل النزاعات محتملة النشوء بين المستثمر والدولة المضيفة له، إضافة إلى فعالية السياسات والإجراءات الحكومية في ضمان سيادة القانون والسيطرة على الفساد. وقد أكدت العديد من الدراسات العلاقة الطردية بين المحددات المؤسسية وتدفقات الاستثمار الأجنبي ومن بينها دراسة (Uddin, 2018) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين المحددات المؤسسية وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في باكستان خلال الفترة الممتدة ما بين 1972 و2016، وتوصلت إلى أن بعض العوامل المؤسسية والمتمثلة في حجم الحكومة، الإطار القانوني، الحماية القوية لحقوق الملكية، الأطر التنظيمية، حرية التجارة تؤثر إيجابيا على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وأن الأطر التنظيمية هي الأكثر تأثيرا (Uddin & others, 2018, p. 1)

3.2.2 العوامل الإدارية المحفزة

يعد النظام الإداري في الدولة المضيفة من أكثر العوامل المؤثرة على قرار الاستثمار باعتباره المسؤول عن توفير بيئة ملائمة لأداء الأعمال، فقد أثبتت دراسة (Aziz, 2018) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الجودة المؤسسية وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الاقتصادات العربية من خلال دراسة 16 دولة عربية خلال الفترة الممتدة ما بين 1984 و2012 اعتمادا على بيانات السلاسل الزمنية المقطعية لهذه الدول، وتوصلت إلى أن متغيرات الجودة المؤسسة المتمثلة في: الحرية الاقتصادية، سهولة أداء الأعمال لها أثر إيجابي ومعنوي على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى هذه الدول (Aziz, 2018, p. 111)

4.2.2 العوامل الاقتصادية المحفزة

وهنا يمكن التمييز بين نوعين من العوامل الاقتصادية: أولها العوامل الاقتصادية الكلية ذات التأثير الفعال على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر كمعدل نمو الناتج، فقد

بينت دراسة (Kinuthia & Murshed, 2015) التي درست محددات الاستثمار الأجنبي المباشر في كينيا وماليزيا اعتمادا على بيانات السلاسل الزمنية للفترة الممتدة ما بين 1960 و 2009 باستعمال نموذج الانحدار الذاتي، أن ماليزيا تمكنت من جذب تدفقات أكبر من الاستثمار مقارنة بكينيا نتيجة توفر مجموعة من العوامل هي: الاستقرار الاقتصادي الكلي، السياسات التجارية المحفزة، توفر البنية التحتية، والعوامل المؤسسية الجاذبة (Kinuthia & Murshed, 2015, p. 388). وثانيها العوامل الاقتصادية المكملة كتوفر اليد العاملة الرخيصة والمؤهلة، توفر المواد الأولية، حيث أوضحت دراسة (Le & Tran-Nam, 2018) التي هدفت إلى دراسة تأثير التكاليف على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى فيتنام خلال الفترة الممتدة ما بين 2000 و 2015، أن زيادة حجم الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى فيتنام خلال الفترة المدروسة يفسر أساسا بتوفر اليد العاملة المؤهلة ومنخفضة الأجور فيها مقارنة بالدول المجاورة لها (Le & Tran-Nam, 2018, p. 1)

5.2.2 العوامل الاجتماعية والثقافية المحفزة

تلعب دورا مكملًا للعوامل السابقة حيث أن تسهيل ادماج المستثمر الأجنبي في المحيط الاجتماعي والثقافي في الدولة المضييفة يعد من أهم عوامل جذبه، فقد أثبتت دراسة (Kayalvizhi & Thenmozhi, 2017) التي درست تأثير كل من التكنولوجيا والحوكمة والثقافة على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى 22 اقتصاد ناشئ خلال الفترة الممتدة ما بين 1996 و 2014، أن التكنولوجيا تعد العامل الأكثر جذبا للاستثمار الأجنبي المباشر، تليه الحوكمة، ثم تأتي الأبعاد الثقافية والتي لها تأثير أقل مقارنة بالعوامل الأخرى (Kayalvizhi & Thenmozhi, 2017, p. 175)

3. المناخ الاستثماري في الجزائر وفقا لمؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار

1.3 مفهوم مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار:

تم بناء هذا المؤشر من طرف المؤسسة العربية لضمان الاستثمار سنة 2012 بهدف قياس جاذبية الدول للاستثمار، حيث يتكون من ثلاث مجموعة رئيسية تضم بدورها

مؤشرات فرعية نوجزها فيما يلي: (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2015، صفحة 30)

المجموعة الأولى: المتطلبات الأساسية: وتتمثل في الشروط الواجب توفرها مسبقا لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر، والتي من دونها لا يمكن جذبه، وتضم أربعة مؤشرات رئيسية: الاستقرار الاقتصادي الكلي، الوساطة المالية والقدرة التمويلية، البيئة المؤسسية، وبيئة أداء الأعمال.

المجموعة الثانية: العوامل الكامنة: وتشمل المعايير المعتمدة من طرف الشركات متعددة الجنسيات في اختيار الموقع الملائم لاستثماراتها، وتضم خمسة مؤشرات رئيسية هي: السوق وفرص وسهولة النفاذ إليه، الموارد البشرية والطبيعية، عناصر التكلفة، الأداء اللوجستي، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

المجموعة الثالثة: العوامل الخارجية الإيجابية: وتعتبر عن الوفورات الخارجية الإيجابية الناتجة عن اقتصاديات التكتل والتي يسمح بتحقيقها تركيز الشركات متعددة الجنسيات في نطاق جغرافي و/أو قطاعي معين، وعن آثار البحث والتطوير، وتضم مؤشرين رئيسيين هما: اقتصاديات التكتل، عوامل التميز والتقدم التكنولوجي.

2.3 موقع الجزائر في مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار:

للتعرف على موقع الجزائر في مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار سوف نتعرف على أدائها العام فيه :

الجدول 1: تطور مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار في الجزائر للفترة (2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
المؤشر	القيمة	الترتيب	القيمة	الترتيب	القيمة	الترتيب
الجزائر	24,1	82	32,2	85	33,9	87
الدول العربية	28	68	36,7	71	40,4	67
المتوسط العالمي	33,9	56	42,8	56	45,8	55

المصدر: (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)

نلاحظ من الجدول ارتفاع جاذبية الجزائر للاستثمار الأجنبي المباشر خلال الفترة ما بين 2013 و2018 نتيجة تحسن قيمة مؤشر ضمان الذي ارتفع من 24,1 نقطة سنة 2013 إلى 34 نقطة سنة 2018 ، غير أن هذا الأداء يبقى متواضعا مقارنة

بالدول العربية التي ارتفعت من 28 نقطة سنة 2013 لتبلغ 41 نقطة سنة 2018 ، وكذا المتوسط العالمي الذي بلغ 33,9 نقطة سنة 2013 ثم 55 سنة 2018 ، وهذا ما يؤكد أنه أيضا ترتيبها الذي شهد تراجعا من سنة إلى أخرى، فبعد أن احتلت المرتبة 82 سنة 2013 تراجعت للمرتبة 87 سنة 2017. ومن أجل التعرف على العوامل المساهمة في التحسن الطفيف في مؤشر ضمان للجزائر لابد من التعرف على قيمة مؤشرات المجموعات الثلاثة المكونة له، والتي تعد مجموعة المتطلبات الأساسية أولها، والمبينة في الجدول الآتي:

الجدول 2: تطور مؤشر مجموعة المتطلبات الأساسية في الجزائر للفترة (2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الجزائر	41,6	46,6	45,8	45,1	47	46
الدول العربية	46,2	50,3	51,9	51,2	53	52
المتوسط العالمي	53,6	57,3	57,4	57	59	57

المصدر: (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)

نلاحظ من الجدول تحسنا طفيفا في مؤشر مجموعة المتطلبات الأساسية في الجزائر حيث ارتفع من 41,6 نقطة سنة 2013 ليبلغ 47 نقطة سنة 2017 ثم لينخفض بنقطة واحدة سنة 2018، كما أنه يعد مقبولا إذا ما قورن بقيمته لدى الدول العربية والمتوسط العالمي لسنة 2018 والتي بلغت 52 و 57 نقطة على الترتيب، ثم إن الفرق بين أداء الجزائر في المؤشر والمتوسط العالمي بقي ثابتا حيث بلغ 12 نقطة سنتي 2013 و 2017 على الترتيب، بينما ارتفع هذا الفرق بينها وبين الدول العربية من 4,6 نقطة سنة 2013 إلى 6 نقطة سنة 2017 مما يدل على أن بقية الدول العربية تبذل جهودا أكبر لتحسين أدائها. وفيما يلي تحليل للمؤشرات الفرعية لهذه المجموعة:

أ- مؤشر الاستقرار الاقتصادي الكلي: لقد شهد معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي انخفاضا ليبلغ 3,3% و 2% سنتي 2016 و 2017 على الترتيب بعد أن كان متفوقا على النمو العالمي خلال الفترة الممتدة ما بين 2000 و 2014 بمعدل وسطي قدره 3,7% مقابل 3,5%، ويرجع ذلك أساسا لاستمرار انخفاض أسعار النفط في الأسواق

العالمية، حيث انخفض المتوسط السنوي للسعر الفوري لسلة خامات أوبك من 96,3\$/برميل سنة 2014 إلى 49,5 و 40,7\$/برميل سنتي 2015 و2016 على الترتيب (صندوق النقد العربي، 2017، صفحة 24)، وحتى بعد ارتفاعه سنة 2017 ليبلغ 52,5 دولارا للبرميل لم يظهر تأثيره على النمو نتيجة تخفيض كمية الإنتاج من النفط الخام بنسبة 7,6 % سنة 2017 ليصل إلى 1059 مليون برميل يوميا مقابل 1146 مليون برميل يوميا سنة 2016 التزاما باتفاق أوبك المتعلق بتعديل كميات الإنتاج لغرض استعادة استقرار سوق النفط العالمية (صندوق النقد العربي، 2018، صفحة 111)، وكذا ارتفاع معدلات التضخم من 3,7% خلال الفترة ما بين 2000 و2014 إلى 6,4% و 5,6% سنتي 2016 و2017 على الترتيب نتيجة لارتفاع أسعار بعض السلع الاستهلاكية الغذائية، والسلع المصنعة المستوردة نتيجة انخفاض قيمة الدينار الجزائري مقابل الدولار من 79,36 دج سنة 2013 إلى 110,97 دج سنة 2017 أي بمتوسط تغير سنوي في قيمة العملة قدره 8,74% ما بين 2013 و2017، إضافة إلى تأثير رفع الرسم على القيمة المضافة من 17% إلى 19 % سنة 2017 . كما سجل رصيد الموازنة العامة كنسبة من الناتج عجزا متناقصا من - 15,7 إلى - 7,1 % ما بين 2015 و2017 على الترتيب بعد أن حقق فائضا متوسطا طيلة الفترة ما بين 2000 و2014 قدره 2,9% ويعزى العجز إلى تأثير الإيرادات النفطية التي تمثل 60% من إجمالي الإيرادات و95% من إجمالي الصادرات ، غير أن ما ساهم في تناقص هذا العجز هو زيادة الرسوم الحكومية مثل : زيادة الرسوم على العقارات والوقود والتبغ، وكذا استحداث رسوم جديدة منها: الرسم على الأجهزة الكهربائية ذات الاستهلاك المرتفع من الطاقة، الرسم على مبيعات السيارات القديمة، فرض ضريبة 10% على الاشهار للمنتجات الأجنبية، وبذلك ارتفعت مساهمة الإيرادات الضريبية لتبلغ 45,4 % سنة 2017 ، وفيما يخص أداء الحساب الجاري فبعد أن حقق فائضا متوسطا قدره 11,4% كنسبة من الناتج تحول إلى عجز قدره 16,6 % سنة 2016 كنتيجة رئيسية لعجز الميزان التجاري بسبب تراجع أسعار النفط وعائداته التصديرية (صندوق النقد العربي، 2018، صفحة 115).

ب- مؤشر الوساطة المالية والقدرات التمويلية: لقد تبنت السلطات النقدية سياسة نقدية توسعية طويلة الفترة ما بين 2010 و2014 لدعم النشاط الاقتصادي من خلال تحفيز القطاع المصرفي على التوسع في منح الائتمان للقطاعين الحكومي والخاص بتكلفة منخفضة، فقد ارتفع معدل نمو السيولة من 3,2 % سنة 2009 إلى 14,61 % سنة 2014 ، كما بلغ معامل الاستقرار النقدي 3,1 و3,8 سنتي 2013 و2014 على الترتيب وهذا ما يدل على نمو السيولة بمعدل أعلى من نمو الناتج وهذا من شأنه زيادة الضغوط التضخمية، لذلك قام البنك المركزي بزيادة نسبة الاحتياطي القانوني لمواجهة فائض السيولة في الجهاز المصرفي، ولعل ما ساهم في نمو السيولة أساسا هي زيادة صافي الموجودات الأجنبية من 2,6 إلى 4,3 % ما بين 2013 و2014، وكذا صافي الائتمان المحلي الذي ارتفع من 8,8 إلى 21,7 خلال نفس الفترة، كما تميزت هذه المرحلة بارتفاع الائتمان المقدم للقطاع الخاص ليبلغ 34,2 و40,6 مليون دولار ما بين 2013 و2014 (صندوق النقد العربي، 2015، الصفحات 462-469). وابتداء من سنة 2015 تم تبني سياسة نقدية انكماشية حيث سجلت الجزائر أعلى معدل انخفاض في معدل نمو السيولة المحلية الذي بلغ 0,13 % متأثرة بالانخفاض الكبير في صافي الأصول الأجنبية التي بلغت -2.6 % بفعل انخفاض أسعار النفط وما نتج عنه من تراجع حصة الصادرات النفطية وبالتالي تراجع الأصول الأجنبية، كما انخفض الائتمان الممنوح للقطاع الخاص ليبلغ 35,7 مليون دولار في نفس السنة. وفي سنة 2016 كنتيجة لاستمرار انخفاض أسعار النفط إلى 49,5 مقابل 96,2 \$ للبرميل سنة 2015، قرر البنك المركزي العودة إلى تقديم تسهيلات إعادة التمويل للمرة الأولى منذ سنة 2004 حيث خفض سعر الخصم من 4 إلى 3 % في أكتوبر 2016 بما يعكس الاتجاهات التوسعية للسياسة النقدية من أجل تحفيز الائتمان الموجه للقطاع الخاص للإسراع بزيادة التنوع الاقتصادي، وبذلك نمت السيولة المحلية بمعدل 8,27 % سنة 2017، وذلك في ظل تراجع صافي الموجودات الأجنبية الذي بلغ -8,27 % سنة 2017، بينما

ارتفع الائتمان الممنوح للقطاع الخاص ليبلغ 79,9 مليون دولار سنة 2017 (صندوق النقد العربي، 2017، صفحة 358).

ج- مؤشر البيئة المؤسسية: يصدر هذا المؤشر عن البنك الدولي لتقييم البيئة المؤسسية في الدول، ويتضمن ستة متغيرات هي: المشاركة والمحاسبة، الاستقرار السياسي وغياب العنف، فعالية السياسات والإجراءات الحكومية، نوعية الأطر التنظيمية، سيادة القانون، السيطرة على الفساد. وتتراوح قيمة المؤشر ما بين 2,5 و-2,5. ومن خلال الاطلاع على تطور قيم هذه المتغيرات في الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2010 و2017 نلاحظ تحقيق كافة المتغيرات قيما سلبية فقد تراوحت قيمة متغير المشاركة والمحاسبة ما بين -1,02 و-0,82 مما يدل على ضعف ممارسة الحقوق السياسية والمدنية واحترام حقوق الانسان وضعف إشراك الكوادر في وضع السياسات السليمة، وانحصرت قيم متغير الاستقرار السياسي وغياب العنف ما بين -1,33 و-0,96 مما يدل على عدم الاستقرار السياسي، كما تراوح متغير فعالية السياسات والإجراءات ما بين -0,6 و-0,48 مما يدل على أن الجزائر تعاني ضعفا كبيرا في نوعية الخدمات العامة، وفيما يخص نوعية الأطر التنظيمية فكانت أحسن قيمة لها هي -1,17 مما يؤكد على ضعف استجابة الجهاز الإداري لتطلعات المستثمرين بفعل انتشار التعقيدات الإدارية على مستوى المصالح الحكومية. وفيما يخص سيادة القانون الذي تمثلت أحسن قيمة له في -0,69 فيدل على ضعف سيادة القانون وهذا من شأنه تقليل أهمية الاتفاقيات المبرمة لحماية الاستثمار الأجنبي المباشر. أما متغير السيطرة على الفساد فبلغ متوسطه -0,57 مما يدل على ضعف السيطرة عليه في ظل استخدام الوظائف الحكومية لتحقيق المصالح الشخصية وتجاوز القوانين. مما تقدم يتبين لنا ضعف البيئة المؤسسية السائدة في الجزائر ما بين 2010 و2017 بسبب بطء الإجراءات وتعقيدها، ضعف سيادة القانون وغيرها مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الاستثمار وزيادة المخاطر. (World Bank, 1996-2017, p. 1)

د- مؤشر بيئة أداء الأعمال: يصدر هذا المؤشر سنويا عن مجموعة البنك الدولي ومؤسسة التمويل، وهو مؤلف من عشرة مؤشرات فرعية. فمن خلال الاطلاع على

بيئة أداء الأعمال في الجزائر لسنة 2016 نجد بأنها سجلت تراجعاً حيث انتقل ترتيبها من 161 سنة 2015 إلى 163 سنة 2016 مما يدل على ضعف بيئة أداء الأعمال فيها ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها: كثرة الإجراءات اللازمة لبدء المشروع والبالغ عددها سنة 2016 حوالي 12 إجراء وهي بذلك أسوأ دولة عربية من حيث كثرة الإجراءات، إضافة إلى طول الوقت المستغرق لإنجازها والمقدر بـ 20 يوماً وارتفاع تكلفتها البالغة 10,9 % من دخل الفرد، في حين أن عدد هذه الإجراءات في الإمارات هو 6، والوقت اللازم لإنجازها 8 أيام بتكلفة قدرها 6,2 % من دخل الفرد. وكذا كثرة الإجراءات اللازمة لاستخراج تراخيص البناء والبالغ عددها سنة 2016 حوالي 17 إجراء، وطول المدة اللازمة للقيام بها والمقدرة بـ 204 يوم، وارتفاع تكلفتها البالغة 0,9 % من قيمة المستودع، في حين أن عدد هذه الإجراءات في الإمارات هو 8، والوقت اللازم لإنجازها 43 أيام بتكلفة قدرها 0,2 % من قيمة المستودع. كما أن توصيل الكهرباء يتطلب وقتاً طويلاً يبلغ 180 يوماً وكذا ارتفاع تكلفتها المقدرة بـ 1296 % من متوسط الدخل القومي للفرد، بينما يبلغ الوقت المستغرق للحصول على الكهرباء في الإمارات 32 يوماً من خلال القيام بإجراءين وبتكلفة قدرها 24 % من متوسط الدخل القومي للفرد. ثم إن تسجيل الممتلكات بدوره يتطلب القيام بإجراءات تستغرق 55 يوماً وبتكلفة قدرها 7,1 % من قيمة العقار، بينما يتطلب تسجيل الممتلكات في الإمارات يوماً ونصف وبتكلفة منخفضة قدرها 0,2 % من قيمة العقار. كما احتلت الجزائر المراتب المتأخرة في مؤشر الحصول على الائتمان وهي المرتبة 174، وذلك لانعدام عمق وتغطية المعلومات الائتمانية وضعف تغطية السجلات الائتمانية الذي بلغ 1,9 % من عدد السكان البالغين. (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، قاعدة بيانات بيئة أداء الأعمال 2016، 2016، صفحة 1)

بعد تحليل مجموعة المتطلبات الأساسية ننقل لمجموعة العوامل الكامنة والواردة في

الجدول الموالي:

الجدول 3: تطور مؤشر مجموعة العوامل الكامنة في الجزائر للفترة (2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الجزائر	35,9	37,5	37,7	38,3	42	38
الدول العربية	39,6	45,7	47,1	46,3	50	47
المتوسط العالمي	41,6	50	50,9	51	53	51

المصدر: (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)

نلاحظ من الجدول تحسنا ملحوظا في مؤشر مجموعة العوامل الكامنة في الجزائر حيث ارتفع من 35,9 نقطة سنة 2013 ليبلغ 37,7 و 42 نقطة سنتي 2015 و 2017 على الترتيب ثم ليتراجع سنة 2018 إلى 38 نقطة، كما أن الفرق بين أداء الجزائر في المؤشر والمتوسط العالمي شهد نموا مستمرا حيث ارتفع من 3,7 نقطة سنة 2013 إلى 11 نقطة سنة 2017، كما ارتفع هذا الفرق بينها وبين الدول العربية من 5,7 نقطة سنة 2013 إلى 9 نقطة سنة 2018 مما يدل على أن كافة دول العالم تبذل جهودا أكبر لتحسين أدائها مقارنة بالجزائر. ويضم هذا المؤشر مؤشرات فرعية هي:

أ- مؤشر حجم السوق وفرص وسهولة النفاذ إليه: يمثل أحد أهم المؤشرات المؤثرة على قرار الاستثمار لكونه يعبر عن حجم الطلب واحتمالات نموه استنادا على معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي. وقد مر هذا المؤشر في الجزائر بمرحلتين، أولهما تمتد ما بين 2012 و 2015 حيث سجل تحسنا ملحوظا إذ ارتفع من 25 نقطة سنة 2013 ليبلغ 37 نقطة سنة 2015 (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)، ويرجع ذلك أساسا إلى نمو الناتج المحلي الإجمالي من 2,8 % إلى 3,7 % ما بين 2012 و 2015 على الترتيب مدعوما بارتفاع حصيلة الإيرادات النفطية نتيجة ارتفاع أسعار النفط، مما ساهم بدوره في ارتفاع متوسط نصيب الفرد من الناتج بالأسعار الجارية من 4479 \$ سنة 2010 إلى 4550 و 5687 \$ سنتي 2013 و 2014 على الترتيب. والمرحلة الثانية تمتد ما بين 2016 و 2018 حيث سجل هذا المؤشر تراجعا ملحوظا من 33 نقطة سنة 2016 إلى 30 نقطة سنة 2018، ويرجع ذلك إلى انخفاض معدل نمو الناتج ليبلغ 3,3 % و 2 % سنتي 2016 و 2017 على الترتيب، مما أثر على نصيب

الفرد من الناتج الذي انخفض بدوره ليبلغ 4133 و 3825 \$ سنتي 2015 و 2016 على الترتيب (صندوق النقد العربي، 2017، صفحة 27).

ب- مؤشر الموارد البشرية والطبيعية: لقد حققت الجزائر تحسنا مستمرا في هذا المؤشر حيث ارتفعت قيمته من 50 نقطة سنة 2013 إلى 51 و 76 نقطة سنتي 2016 و 2018 على الترتيب، حيث حقق قيما أكبر من المتوسط العربي والمتوسط العالمي اللذين بلغا 45,5 و 44,3 نقطة سنة 2018 على الترتيب (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)، ويرجع ذلك أساسا إلى ارتفاع نصيب الموارد الطبيعية إلى الناتج نتيجة توفر النفط باحتياطي قدره 1,5 ألف مليون طن بعمر انتاجي قدره 21,7 سنة، إضافة إلى الغاز الطبيعي باحتياطي قدره 4,3 تريليون م³ وبعمر انتاجي قدره 47,5 سنة (World Energy, 2018, pp. 13-29). إضافة إلى توفر القوة العاملة التي تمثل 41,4 % من السكان وفقا لإحصائيات سنة 2016، وكذا زيادة معدلات القيد في مختلف مراحل التعليم، حيث ارتفع هذا المعدل من 95,6 % إلى 97,6 % ما بين 2010 و 2016 على الترتيب في المرحلة الأولى من التعليم، ومن 66,2 % إلى 68 % ما بين 2010 و 2016 على الترتيب في المرحلة الثانية من التعليم، ومن 29,8 % إلى 42,7 % ما بين 2010 و 2016 على الترتيب في المرحلة الثالثة من التعليم (صندوق النقد العربي، 2018، الصفحات 293-299).

ج- مؤشر عناصر التكلفة: تمثل تكلفة عناصر الإنتاج لأي مشروع استثماري عاملا رئيسيا لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر لتأثيرها على جدوى إقامة المشروع. وقد مر هذا المؤشر في الجزائر بمرحلتين، أولهما تمتد ما بين 2012 و 2015 حيث سجل تحسنا بارتفاعه من 63 نقطة سنة 2013 ليبلغ 64 نقطة سنة 2015 (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)، غير أنه يبقى أقل من المتوسط العربي والمتوسط العالمي اللذين بلغا 81,7 و 77,3 نقطة سنة 2015 على الترتيب، ويرجع ذلك أساسا إلى ارتفاع تكاليف التجارة عبر الحدود، حيث ارتفعت تكلفة التصدير لكل شحنة ما بين 2013 و 2015 من 1260 \$ إلى 1270 \$ على الترتيب، إضافة إلى كثرة المستندات المطلوبة والوقت المستغرق لإنجازها والتي بقيت ثابتة ما بين 2013

و2015 حيث بلغ عدد الوثائق المطلوبة 8 وثائق يستغرق اتمامها 17 يوما، إضافة إلى ارتفاع إجمالي الضرائب والتي بلغت 72 و72,7 سنتي 2013 و2015 على الترتيب، مسجلة ارتفاعا قدره 0,7 % نتيجة زيادة معدل الضرائب والمدفوعات المتعلقة بالعمال من 29,6 % إلى 30,6 % من إجمالي الأرباح ما بين 2013 و2015 على الترتيب، وكذا كثرة عدد مرات التردد على السلطات المعنية لسداد الضرائب المستحقة والبالغة 29 مرة سنويا (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، قاعدة بيانات بيئة أداء الأعمال للسنوات ما بين 2013 و2015). أما المرحلة الثانية فتمتد ما بين 2016 و2018 حيث سجل المؤشر انخفاضا مستمرا من 60 إلى 50 نقطة على الترتيب ويرجع ذلك أساسا إلى ارتفاع معدل الضرائب الاجمالية رغم تخفيضها لتبلغ 66% من إجمالي الأرباح سنة 2018 مقابل 72,7% سنة 2016 والتي تقدر ب 11% في قطر، حيث احتلت الجزائر المرتبة 19 عربيا أي المرتبة ما قبل الأخيرة من حيث معدل الضرائب، والمرتبة 169 عالميا من بين 189 دولة لسنة 2016. وكذا ارتفاع تكاليف التجارة عبر الحدود ومدة انجازها، حيث تستغرق عملية التصدير 118 ساعة للتقيد بإجراءات الحدود وبتكلفة قدرها \$593 للشحنة، و149 ساعة للتقيد بإجراءات الوثائق بتكلفة 374 للشحنة وفقا للإحصائيات سنة 2017. (World Bank, Doing business report, 2017, p. 1)

د- مؤشر الأداء اللوجستي: يصدر هذا المؤشر عن البنك الدولي، ويضم ستة مؤشرات فرعية: إجراءات التخليص الجمركي، البنية التحتية، أداء الشحن الدولي، جودة وكفاءة الخدمات اللوجستية، زمن إنجاز الإجراءات، تتبع وتعقب الأداء. تتراوح قيم هذا المؤشر بين الواحد والخمسة، إذ يعبر الواحد عن أسوأ أداء، بينما تعبر الخمسة عن أحسن أداء. وقد شهد أداء الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي تحسنا ملحوظا حيث انتقلت من المرتبة 125 سنة 2012 إلى المرتبة 75 سنة 2016 ويعود ذلك إلى تحسن جميع مؤشرات الفرعية ومن أهمها : مؤشر جودة وكفاءة الخدمات اللوجستية من 2,13 نقطة والمرتبة 145 سنة 2012 إلى 2,91 نقطة والمرتبة

59، ومؤشر تتبع وتعقب الأداء حيث انتقلت من 2,46 نقطة والمرتبة 114 سنة 2012 إلى 2,86 نقطة والمرتبة 72 سنة 2016، وكذا مؤشر أداء الشحن الدولي الذي انتقل من المرتبة 89 إلى المرتبة 77 ما بين 2012 و2016 على الترتيب. بينما شهدت سنة 2018 تراجعاً كبيراً في هذا المؤشر لتحتل المرتبة 117 نتيجة تراجع كافة مؤشرات الفرعية لتسجل قيماً دون المتوسط أي أقل من 2,5 نقطة، ومن بينها: مؤشر التخليص الجمركي في المرتبة 138 بـ 2,13 نقطة، مؤشري جودة وكفاءة الخدمات اللوجستية وأداء الشحن الدولي بـ 2,39 نقطة، ومؤشر البنية التحتية بـ 2,42 نقطة (World Bank, Logistic performance index, 2014-2018, p. 1).

هـ- مؤشر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: يصدر هذا المؤشر عن الاتحاد الدولي للاتصال بهدف تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدوره المهم في نمو وتطور مختلف القطاعات، ويضم المؤشر أربعة مؤشرات فرعية هي: اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 نسمة، اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 نسمة، نسبة مستخدمي الإنترنت، واشتراكات النطاق العريض. وقد سجل المؤشر تحسناً طفيفاً في الجزائر ليبلغ 22 نقطة سنة 2017 مقابل 20 نقطة سنة 2014، غير أنه يبقى متواضعاً أما المتوسط العربي والمتوسط العالمي اللذين بلغا 34,7 و40,6 نقطة سنة 2017 على الترتيب. وفيما يخص المؤشرات الفرعية فقد شهد مؤشر اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 نسمة انخفاضاً مستمراً من 8,76 سنة 2012 إلى 8,17 و7,92 سنتي 2013 و2014 على الترتيب ويعود ذلك إلى التوجه المتزايد لاستخدام الهاتف النقال، وابتداء من سنة 2015 بدأ عدد المشتركين لكل 100 نسمة في الارتفاع من 8,2 سنة 2015 إلى 9,9 سنة 2017، ويعزى ذلك إلى خدمات الإنترنت التي تفرض على متعاملها الاتصال بشبكة الهاتف الثابت للاستفادة من خدمة الإنترنت. كما شهد عدد مستخدمي الهاتف النقال ارتفاعاً مستمراً من 37527703 مشترك وبمعدل كثافة قدرها 103,07 سنة 2012 ليبلغ 43227643 مشترك بكثافة قدرها 108,42 سنة 2015، و45845665 مشترك وكثافة 110,96 سنة 2017، ويرجع ذلك أساساً إلى الخدمات

التميزة التي يوفرها الهاتف النقال كخدمات رسائل التواصل القصيرة وخدمة الانترنت. كما ارتفعت نسبة مستخدمي الانترنت من 18,2% سنة 2012 لتبلغ 38,2 و47,6 % سنتي 2015 و2017 على الترتيب (ITU, 2018, p. 1)، ويرجع ذلك أساسا إلى : انخفاض تكلفتها والحسومات الممنوحة من طرف اتصالات الجزائر على أسعارها، وارتفاع عدد مشتركي خدمة الجيل الثالث والرابع ليبلغ سنة 2017 حوالي 23701023 و10968495 مشترك على الترتيب، إضافة إلى ظهور خدمة النطاق العريض اللاسلكي الثابت بمعدل كثافة قدره 7,77 وب 3210267 مشترك سنة 2017.

بعد تحليل مجموعة العوامل الكامنة تنتقل لمجموعة العوامل الخارجية الإيجابية:
الجدول 4: تطور مؤشر مجموعة العوامل الخارجية الايجابية في الجزائر للفترة

(2013-2018)

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الجزائر	6	15	18,6	19,4	18	18
الدول العربية	8,4	16,8	23,3	23,4	23	24
المتوسط العالمي	14,3	23,6	29,7	28,7	29	33

المصدر: (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)

نلاحظ من الجدول تحسنا في قيمة مؤشر مجموعة العوامل الخارجية الايجابية في الجزائر حيث ارتفع من 6 نقطة سنة 2013 ليبلغ 18,6 و19,4 نقطة سنتي 2015 و2016 على الترتيب ثم ليتراجع سنة 2017 إلى 18 نقطة، كما أن الفرق بين أداء الجزائر في المؤشر والمتوسط العالمي شهد نموا مستمرا حيث ارتفع من 8,3 نقطة سنة 2013 إلى 15 نقطة سنة 2018، كما ارتفع هذا الفرق بينها وبين الدول العربية من 5,9 نقطة سنة 2013 إلى 18 نقطة سنة 2018 مما يدل على أن كافة دول العالم بما فيها بقية الدول العربية تبذل جهودا أكبر لتحسين أدائها. وفيما يلي تحليل للمؤشرات الفرعية له:

أ- مؤشر اقتصاديات التكتل: يقيس المؤشر قدرة الدولة على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر اعتمادا على طبيعة علاقاتها الخارجية مع الدول ومع الشركات متعددة

الجنسيات لكونها المسيطرة على حركة الاستثمار الأجنبي المباشر في العالم، ويتألف من ثلاثة مؤشرات فرعية هي: عدد الشركات متعددة الجنسيات المنتمية إلى 24 دولة من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية داخل الدولة، رصيد الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد كنسبة من الناتج، الرصيد التراكمي لعدد اتفاقيات تشجيع الاستثمار المبرمة من طرف الدولة. وقد مر هذا المؤشر في الجزائر بمرحلتين، أولهما تمتد ما بين 2013 و2016 حيث سجل تحسنا ملحوظا إذ ارتفع من 5 نقطة سنة 2013 ليبلغ 23 نقطة سنة 2016، كما تقلص الفارق بينه وبين العالمي ليبلغ 3,3 نقطة سنة 2016 مقابل 6,8 نقطة سنة 2013، ويرجع ذلك أساسا إلى زيادة الرصيد التراكمي لعدد الاتفاقيات المبرمة لتشجيع الاستثمار بمتوسط 33 اتفاقية لتتفوق على المتوسط العالمي البالغ 31,6 اتفاقية سنة 2015 (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2015، صفحة 59)، والمرحلة الثانية تمتد ما بين 2017 و2018 حيث سجل هذا المؤشر تراجعا ملحوظا من 23 نقطة سنة 2016 إلى 13 نقطة (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018)، ويرجع ذلك أساسا إلى قلة عدد الشركات متعددة الجنسيات الناشطة فيها بسبب تراجع مؤشرات الاقتصادية المتأثرة بانخفاض الإيرادات النفطية.

ب- مؤثر عوامل التميز والتقدم التكنولوجي: يعد مؤشرا مهما لدى الشركات متعددة الجنسيات التي تبحث من خلال استثمارها في الأبحاث والتطوير في دولة مضيضة عن أصول استراتيجية تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية، ويضم خمس مؤشرات منها : المشاركة في إجمالي طلبات التصميم المباشرة وعبر نظام لاهاي، والحكومة الإلكترونية. وقد شهد أداء الجزائر في هذا المؤشر تحسنا ليبلغ 20 نقطة سنة 2018 بعد أن كان لا يتجاوز 4 نقطة و12 نقطة سنتي 2013 و2014 على الترتيب، غير أن هذا الأداء يبقى متواضعا مقارنة مع المتوسط العربي والمتوسط العالمي اللذين بلغا 29 و39,7 نقطة على الترتيب سنة 2018 (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2013-2018). ويعزى هذا الأداء المتواضع أساسا إلى قلة خطط

وبرامج البحث والتطوير والربط بينها وبين القطاعات الأخرى، وكذا تزايد الضجوة التكنولوجية بينها وبين الدول الناشئة والمتقدمة في هذا المجال.

4. حجم الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر وتوزيعه القطاعي:

1.4 التدفقات الواردة من الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الجزائر:

نلاحظ من الجدولين 5 و 6 المدرجين في الملاحق والمتضمنين التدفقات الواردة من الاستثمار الأجنبي المباشر ومخزونه أن هذه التدفقات سجلت تحسنا ملحوظا ما بين 2005 و 2009 تزامنا مع برنامج دعم النمو الاقتصادي (2005-2009)، حيث بلغت 1,888 مليار دولار سنة 2006، و 2,632 مليار دولار سنة 2008، بعدما كانت لا تتجاوز 882 مليون دولار سنة 2004، وبمخزون قدره 14,485 مليار دولار سنة 2008 مقابل 7,077 مليار دولار سنة 2004، ويعود هذا الارتفاع أساسا إلى : (فاطمة لعلمي، 2013/2014، الصفحات 141-142)

- تحسن الأداء الاقتصادي نتيجة تطبيق برنامج دعم النمو الاقتصادي، إضافة إلى الاتفاقيات المبرمة مع الاتحاد الأوروبي والتي ساهمت بدورها في تدفق الاستثمارات؛
- إضفاء المزيد من المرونة على قانون الاستثمار من خلال تعديله بمقتضى الأمر رقم 8/6 الصادر بتاريخ 2006/7/15 المتعلق بتطوير الاستثمار؛
- استمرار ارتفاع أسعار النفط والمواد الأولية مما نتج عنه اجتذاب المزيد من الاستثمارات إلى الصناعات المتعلقة بقطاع النفط والغاز؛
- بيع الرخصة الثانية للهاتف النقّال لشركة أوراسكوم المصرية وخصخصة شركة الصناعات الحديدية بالحجار لشركة "إسبات"، "ISPAT" الهندية؛
- الانتهاء من خصخصة بنك الائتمان الشعبي الجزائري، وغزو بنك HSBC البريطاني وبنك DUTSCHE الألماني السوق الجزائري للخدمات المالية، إضافة إلى استحواذ مجموعة Linde الألمانية على حصة في رأس مال الشركة العامة لإنتاج الغاز في الجزائر، كلها عوامل كان لها أثر ايجابي في زيادة التدفقات الواردة إليها.

غير أنه ابتداء من سنتي 2009 و 2010 بدأت هذه التدفقات في الانخفاض لتبلغ 2,754 و 2,301 مليار دولار على الترتيب، مقابل 2,632 مليار دولار سنة 2008 ويرجع ذلك أساسا إلى: الإجراءات التقييدية للاستثمار الأجنبي المباشر التي انتهجتها الدولة من

خلال قانوني المالية التكميليين لنفس السنتين، والمتمثلة أساسا في إلزامه بقاعدة (49% - 51%) في إطار الشراكة مع المؤسسات الاقتصادية العمومية، وكذا إحداث حق الشفعة لفائدة الدولة ومؤسساتها على كل التنازلات عن حصص المساهمين الأجانب. ورغم محاولة السلطات تدارك هذا الوضع بمنح عدة امتيازات ضريبية في قانونها المالي سنة 2013 إلا أن ذلك لم يجدي نفعاً حيث استمر الانخفاض في حجم التدفقات الواردة ليحقق -584 مليون دولار سنة 2015، ولاسيما في ظل انخفاض أسعار النفط لتبلغ 49,5 دولار للبرميل في نفس السنة. ومن هذا المنطلق تم إلغاء قانون الاستثمار لسنة 2001 بموجب القانون رقم 09/16 الصادر سنة 2016 المتعلق بترقية الاستثمار، والذي تضمن أساسا تقديم الامتيازات الضريبية وغير الضريبية للاستثمارات على أساس تموقعها وأهميتها في تحقيق التنمية مما ساهم في تحسين سياساتها الاستثمارية إضافة إلى انتعاش انتاجها النفطي مما ساهم في ارتفاع حجم الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر ليبلغ 1,635 مليار دولار في نفس السنة، ثم لينخفض مرة أخرى سنة 2017 إلى 1,203 مليار دولار.

2.4 التوزيع القطاعي للاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر:

يمثل الجدول الآتي توزيع الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر :

الجدول 7 : التوزيع القطاعي للاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر خلال الفترة

(2017-2002)

القطاع	عدد المشاريع الأجنبية	المبلغ (مليون دينار)	النسبة (%)
الصناعة	558	2050277	81,37
البناء	142	82593	3,28
الخدمات	136	130980	5,20
النقل	26	18966	0,75
السياحة	19	128234	5,09
الزراعة	13	5768	0,22
الصحة	6	13572	0,54
الاتصالات	1	89441	3,55
المجموع	901	2519831	100%

المصدر : (الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، 2017-2002، صفحة 1)

نلاحظ من خلال الجدول أن قطاع الصناعة الذي يضم المحروقات مازال يحتل المرتبة الأولى في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث بلغت حصته 2050277 مليون دينار أي ما يعادل 81,37%، وذلك نتيجة لاستمرار توافد العديد من الشركات منها : شركة توتال الفرنسية (Total)، وشركة بريش ببتروليوم البريطانية (PB)، الشركات الإسبانية: Repsol، Natural Gaz. ويليه قطاع الخدمات بحصة قدرها 130980 مليون دينار أي ما يعادل 5,20%، ثم قطاع السياحة بحصة قدرها 128234 مليون دينار أي ما يعادل 5,09%، أما القطاعات الاقتصادية الأخرى فلم تستقطب حصصا مهمة من الاستثمارات الأجنبية المباشرة. وبذلك يتضح لنا أنه رغم الجهود المبذولة في سبيل تحسين مناخ الاستثمار بقي قطاع الصناعة يجتذب معظم التدفقات الواردة من الاستثمار الأجنبي المباشر، وحتى التدفقات التي اتجهت خارج قطاع الصناعة اقتصرت أساسا على قطاع السياحة والخدمات، وبقيت عدة قطاعات مهمشة في قرار المستثمر الأجنبي خاصة قطاع الزراعة.

5. معوقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر

توجد مجموعة من العراقيل التي تحول دون تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر نوجز أهمها فيما يلي:

أ- الاقتصاد الجزائري اقتصاد ريعي أي أنه مرتكز أساسا على النفط الذي أدى انخفاض إنتاجه بنسبة 7,6 % سنة 2017 ليصل إلى 1059 مليون برميل يوميا مقابل 1146 مليون برميل سنة 2016 إلى انعكاسات سلبية على الأداء الاقتصادي الكلي في ظل مساهمة النفط والغاز بحوالي 60% من الإيرادات العامة، و 95 % من إجمالي الصادرات (صندوق النقد العربي، آفاق الاقتصاد العربي، 2018، ص 17)، وهذا من شأنه تهديد ديمومة الخدمة العامة واستمرارية القاعدة المالية للدولة، وبالتالي التأثير سلبا على المناخ الاستثماري؛

ب- ضعف بيئة أداء الأعمال في الجزائر وانخفاض جاذبيتها للاستثمار الأجنبي المباشر لكثرة الإجراءات اللازمة لبدء المشروع، استخراج تراخيص البناء، توصيل الكهرباء، تسجيل الممتلكات، الحصول على الائتمان، وكذا طول المدة اللازمة لإنجازها إضافة

إلى ارتفاع تكاليفها مما جعلها تحتل المراتب الأخيرة في كل المؤشرات الضريبية لمؤشر سهولة أداء الأعمال؛

ت- ضعف البيئة المؤسسية حيث سجلت متغيراتها الضريبية كلها قيما سلبية وهذا دليل على تدني الخدمات العمومية، وعدم استجابة الجهاز الإداري لتطلعات المستثمرين لانتشار التعقيدات على مستوى الإدارات الحكومية، وكذا استخدام الوظائف الحكومية لتحقيق المصالح الشخصية وتجاوز القانون إضافة إلى عدم الاستقرار السيادي وسيادة القانون؛

ث- ضعف الأداء اللوجستي ولاسيما في سنة 2018 نتيجة لكثرة الاجراءات اللازمة للتخليص الجمركي والشحن الدول وطول الوقت المستغرق لإتمامها، وكذا ارتفاع تكاليفها إضافة إلى تدني نوعية وجودة الخدمات اللوجستية وارتفاع تكلفتها؛

ج- ضعف البيئة التكنولوجية في الجزائر نتيجة لقلة برامج البحث والتطوير وكذا عدم الربط بينها وبين القطاعات الأخرى، مما أدى إلى تزايد الفجوة التكنولوجية بينها وبين الدول الناشئة والمتقدمة في هذا المجال.

6. اختبار الفرضيات:

خلصت الدراسة إلى أن الجزائر تمتلك مقومات جاذبة للاستثمار الأجنبي المباشر منها كبر حجم السوق وسهولة النفاذ إليه وكذا تسجيلها لأحسن مؤشر للموارد البشرية والطبيعية نتيجة اهتمامها بتحسين مؤشر التنمية البشرية وكذا توفر الموارد الطبيعية فيها ومنها النفط والغاز الطبيعي، إضافة إلى توفر اليد العاملة المؤهلة الشابة ذات الأجور المنخفضة نسبيا، غير أن حجم الاستثمار الأجنبي الوارد إليها لا يعكس هذه المقومات ، إضافة إلى تمركزه في قطاع المحروقات لارتفاع ربحيته حتى في ظل ارتفاع درجات المخاطرة، ويرجع ذلك أساسا إلى : استمرار ارتباط الاقتصاد الجزائري بأسعار النفط وقابليته لاستيراد الأزمات الخارجية، ضعف بيئة أداء الأعمال، ضعف البيئة المؤسسية ، هذه العوامل وغيرها ساهمت في تحجيم الاستثمار الوارد إليها ، وهذا ما يؤكد صحة فرضية الدراسة.

7. خاتمة

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج تتمثل أهمها في أنه رغم تنوع الفرص الاستثمارية في الجزائر إلا أن حجم الاستثمار الأجنبي الوارد إليها لا يعكس الإمكانيات، ويرجع ذلك لعدة أسباب نذكر منها: استمرار ارتباط الاقتصاد الجزائري بأسعار النفط وتعزيز قابليته لاستيراد الأزمات الخارجية؛ ضعف بيئة أداء الأعمال نتيجة ضخامة تكاليف الاستثمار غير المباشرة وكثرة الإجراءات اللازمة لتأسيس المشروع الاستثماري وتجهيزه وتنفيذه، وكذا طول المدة الزمنية اللازمة لإنجاز الإجراءات المتعلقة باستخراج تراخيص البناء، توصيل الكهرباء، وتسجيل الممتلكات وغيرها، إضافة إلى ضعف أدائها اللوجستي؛ ضعف مؤشرات البيئة المؤسسية نتيجة لانتشار الفساد البيروقراطية والروتين على مستوى الإدارات الحكومية التي يتعامل معها المستثمر الأجنبي إضافة إلى ضعف سيادة القانون مما يقلل من شأن الاتفاقيات المبرمة لتشجيعه. وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم عدد من المقترحات:

- إيجاد بدائل وتبني استراتيجيات فعالة لفتح ارتباط الاقتصاد الجزائري بالنفط وتحويله من اقتصاد ريعي إلى اقتصاد يقوم على خلق قيمة مضافة من خلال فعالية وعقلانية إدارة الإيرادات النفطية، وتثمين هذا القطاع من منظور بعيد المدى؛
- يجب العمل على تعظيم المنافع من استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، ويتطلب ذلك: تعزيز جاذبية القطاعات الاقتصادية الأخرى غير المحروقات، من خلال تحسين المناخ الاستثماري، وتطوير خريطة استثمار وقاعدة بيانات فعلية تتصف بالدقة وتوفير المعلومات عن مختلف الفرص الاستثمارية مع تحديثها لتستجيب لمتطلبات المستثمرين؛ إضافة إلى تشجيع القطاع الخاص الوطني وربطه بمشاريع الشركات الأجنبية في شكل مشاريع مشتركة لتطوير قدراته الإدارية والإنتاجية والتسويقية؛ وكذا إنشاء مراكز للبحث والتطوير وربطها بمشاريع الشركات الأجنبية من أجل إجراء البحوث والتجارب للاستفادة من التكنولوجيا المحولة معها.
- تعزيز درجة الاستقرار السياسي بانتهاج إجراءات فعلية لتثبيت النظام الديمقراطي، وإشراك الكفاءات في رسم السياسات الصحيحة وتفعيل أداء الحكومة والمؤسسات العامة لخدمة المجتمع، وتفعيل أداء منظمات المجتمع المدني، وتقوية مؤسسات الدولة بتدعيم سلطة القانون واستقلال جهاز القضاء.
- تطبيق نظام ضريبي عصري ومتكامل، وتطوير الإدارة الضريبية، وترشيد استخدام الإعفاءات الضريبية وربطها بأولويات التنمية، مع ضرورة استكمال إجراءات تخفيض التعريفات الجمركية بتقليص تكاليف الخدمات اللوجستية على مستوى المنافذ البرية والبحرية بمحاربة الفساد وتعقيد الإجراءات.

8. قائمة المراجع:

1.8 قائمة المراجع باللغة العربية:

- المؤسسة العربية لضمان الاستثمار. (2013-2018). تقارير مناخ الاستثمار في الدول العربية للسنوات من 2013 إلى 2018. الكويت.
- المؤسسة العربية لضمان الاستثمار. (2015). تقرير مناخ الاستثمار في الدول العربية 2015. الكويت.
- المؤسسة العربية لضمان الاستثمار. (2016). قاعدة بيانات بيئة أداء الأعمال 2016. تم الاسترداد من المؤسسة العربية لضمان الاستثمار:
<http://dhaman.net/ar/research-studies/doing-business/>
- المؤسسة العربية لضمان الاستثمار. (بلا تاريخ). قاعدة بيانات بيئة أداء الأعمال للسنوات ما بين 2013 و 2015. تم الاسترداد من المؤسسة العربية لضمان الاستثمار:
<http://dhaman.net/research-studies/doing-business>
- الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار. (2002-2017). التوزيع القطاعي للاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر. تم الاسترداد من الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:
<http://www.andi.dz/index.php/ar/declaration-d-investisment/bilan-des-declarations-d-investisment-2002-2018>
- إيهاب، ع. ا. (1996). الاستثمارات الأجنبية المباشرة والتنمية الاقتصادية في العالم. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. 2.
- جواد، ك. ن. (2005). نظرة مؤسساتية مستقبلية لإدارة التنمية والاستثمار في العراق الجديد. مؤتمر علم الاقتصاد والتنمية العربية. القاهرة.
- صندوق النقد العربي. (2015). التقرير الاقتصادي العربي الموحد. أبو ظبي.
- صندوق النقد العربي. (2017). التقرير الاقتصادي العربي الموحد. أبو ظبي.
- صندوق النقد العربي. (2018). التقرير الاقتصادي العربي الموحد. أبو ظبي.
- فاطمة لعلمي. (2013/2014). دور التأمين في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وتشجيعها في الدول النامية: دراسة حالة الجزائر. بشار: جامعة طاهري محمد بشار.

2.8 قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

- Aziz, O. (2018). ,Institutional quality and FDI inflows in Arab economies. *Finance Research Letters*, 25.
- ITU. (2018). *Country ICT data until 2018*. Récupéré sur ITU: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>
- Kayalvizhi & Thenmozhi. (2017). Does quality of innovation, culture and governance drive FDI? : Evidence from Emerging Markets. *Emerging Markets Review* .
- Kinuthia & Murshed. (2015). FDI determinants: KENYA and MALAYSIA compared. *Journal of Policy Modeling*, 37(2).
- Le & Tran-Nam. (2018). Relative costs and FDI: Why did Vietnam forge so far ahead? *Economic Analysis and Policy*, 59.
- Mamunur & others. (2017). Political stability and FDI in the most competitive Asia Pacific countries. *Journal of Financial Economic Policy*, 9(2).
- Uddin & others. (2018). Institutional determinants of inward FDI : Evidence from Pakistan. *International Business Review*, 9(2).
- World Bank. (1996-2017). *Worldwide governance indicatore from 1996 to 2017*. Récupéré sur <https://www.worldbank.org/>
- World Bank. (2014-2018). *Logistic performance index*. Retrieved from World Bank: <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistic-s-performance-index>
- World Bank. (2017). *Doing business report*. Retrieved from <http://arabic.doingbusiness.org/ar/data>
- World Energy. (2018). *Statistical review of world energy*.

9. ملاحق:

الجدول 5: تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2017)

الوحدة: مليون دولار

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
2632	1743	1888	1145	882	638	1065	1113	280	تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	
1203	1635	-584	1507	1684	1499	2580	2301	2754	تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد

Source: UNCTAD stat. From 1970 to 2017

الجدول 6: مخزون الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد إلى الجزائر خلال الفترة (2000-2017)

الوحدة: مليون دولار

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
14485	11854	10110	8222	7077	6195	5557	4492	3379	مخزون الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	
29053	27871	26232	26820	25313	23620	22121	19540	17239	مخزون الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد

Source: UNCTAD stat. From 1970 to 2017

التعليم كقيمة اقتصادية واجتماعية تستحق الاهتمام

د / دغمان زويير

الجزائر

الملخص

إن من أهم الأمور التي يجب إعادة النظر فيها حالياً هي أمور التعليم عامة والتعليم الجامعي بخاصة حيث نجد أن بقاء المجتمع يعتمد اعتماداً كلياً على الجامعات ومخرجاتها، ولأن التعليم الجامعي يعني الأبحاث العلمية فالجامعة مطالبة بمواكبة التغيرات والتحوليات الحاصلة بحكم موقعها ومكانتها المؤسسية في المجتمع، ومن التساؤلات التي تعد بدائل مستقبلية للتعليم الجامعي، هو كيفية دفع المجتمعات للسير على الطريق الصحيح والسريع للتصنيع وما يتصل به من تقدم علمي وتطور تكنولوجي، سريع عالمي. وما هي الإجراءات المستقبلية للتعليم الجامعي ليسهم في التنمية الاقتصادية وترسيخها وتأصيلها، وما دوره في تنمية القيمة الاقتصادية والقيم الاجتماعية مع تعزيز الذاتية فان التعليم اليوم في الجزائر يستدعي تدعيم النظرة الاقتصادية والاجتماعية لانه استثمار حقيقي له عائد اجتماعي شانه في ذلك شان القطاعات الإنتاجية الأخرى ذلك ان الدولة بحاجة إلى نظام اقتصادي كفاء يتماشى وفق لمتطلبات بيئة تعليمية جامعية ايجابية ، راقية تتماشى مع ضرورات التحول الاجتماعي والاقتصادي من خلال إعادة ومراجعة سياستها المالية والاقتصادية فضلاً عن توجيه مواردها إلى الاستثمارات المربحة اجتماعياً لأنه أصبح شكلاً من أشكال الاستثمار البشري والذي يحقق عوائد اقتصادية واجتماعية تساهم في تكوين الثروة المقبلة للدولة عن طريق زيادة القدرة الإنتاجية لمواردها البشرية .

الكلمات الأساسية :

التعليم - التكلفة المالية والاجتماعية - قيمة اقتصادية واجتماعية - تكوين ثروة.

Summary

The most important matters which we must review it nowadays are the education matters in public and the university education particularly. we have found the rest of the community is totally rely on the universities and its outputs and as a result of the university education means the scientific researches so the university claims to convey the changes and the conversion happening from its institutional place and its site in the community. From the inquiries as a future substitutes in the university education (How to push the communities walking on the right and quick way for manufacturing and is connected it with a scientific improvement and a technological development, a worldwide quick. And what are the future procedures for the university education to subscribe in the economics development, stabilizing it and rooting it and what is its role in developing the economics value and the social values with enhance the identity as the education nowadays in Algeria brings reinforcement the social and economics theory in despite of it is a real investment has a social yields as with the same importance as the other productive sectors. Because of the country needs to an effective economics system walking upon a developed positive university educational environment is in line with the economics & the social metamorphoses through repeat and liaison its economical and financial policy furthermore orientation its resources to the social profitability investment because it becomes form from the forms of the human investment and which it achieve to a social and economics deposits that contribute in constructing the next wealth for the country by increasing the productivity ability for the human resources

The basic words:

Education-The social and financial cost-A social and economical development- A composition of wealth

مقدمة :

أصبح التعليم فرعاً جديداً ومستقلاً من فروع علم الاقتصاد وله دور مهم في تحقيق معدلات مرتفعة للنمو الاقتصادي حيث تزايدت الشكوك حول جدوى الاستثمار في التعليم لاسيما في الجزائر وذلك بعد تفشي بعض النتائج السلبية غير المتوقعة التي أسفرت عنها ذلك النوع من الاستثمار الذي كرس له الدولة عنايتها وذلك بتوجيه جل الموارد المالية للتعليم والجامعات عبر الوطن وما تحملته أيضاً من أجل تخفيض أعبائه عن كامل المواطنين الجزائريين بجعله مجانياً تلك النتائج السلبية التي تجلت في ضعف كفاءة مخرجاته و عدم المواثمة بين تلك المخرجات من المتعلمين و بين احتياجات التنمية وارتفاع تكلفته على الدولة وارتفاع معدلات البطالة بين خريجه و عدم مواكبته للتطور التكنولوجي السريع العالمي فما كان للحكومات والأفراد أن يزدوا من إنفاقهم على التعليم لولا العائدات المادية التي سحجنى من التعليم، بغض النظر عن العائدات غير المادية حيث تشمل خدمة المجتمع في التعليم الجامعي بعداً مهماً من الأبعاد التي تضطلع به الجامعة إذ تعد الجامعة في مكانتها المؤسسية منظومة تدخل ضمن النظام العام في المجتمع ، ولتحقق أهدافها وغاياتها يجب أن تتفاعل وتتبادل بمعطياتها مع متطلبات ومعطيات ومتغيرات المجتمع ، لذلك يجب أن تكون الجامعة من خلال هذا المنظور الحديث لها ، نظاماً على انفتاح تام مع المجتمع وذلك بالتعرف على احتياجاته ومشكلاته التي يجب أن تأخذ بها الجامعة لحلها ومعالجتها عند تحديد أهدافها ورسم سياساتها التعليمية فالتعليم الجامعي يأخذ دور مهم في مجال خدمة المجتمع عامة إذا لم يعد برجاً عاجياً وظيفية إعداد القيادات وإجراء البحوث والدراسات بمعزل عن المجتمع وبعيداً عنه بل له وظيفة تتمثل بتقديم خدمات جوهرية نموذجية عملية مباشرة للمجتمع حيث ان التعليم اليوم يستدعي تدعيم النظرة الاقتصادية والاجتماعية باعتباره استثمار حقيقي له عائد اجتماعي شأنه في ذلك شأن القطاعات الإنتاجية الأخرى .

مشكلة الدراسة :

يمثل التعليم في الحقيقة مكوناً استثمارياً واستهلاكياً في وقت واحد ويمثل أهمية خاصة في عملية التنمية الاقتصادية ، فالتعليم يمكن ان يخدم العديد من الأهداف كلها ذات أهمية عالية من وجهة نظر التنمية العامة، نظراً لمساهمته في النمو الاقتصادي والاجتماعي

كما يمكن ان ينظر اليه كاستثمار في الرأس المال البشري لما يشكله من ضغط على ميزانية الدولة بالإضافة انه يسهم بصورة مباشرة في تحسين مستوى المعيشة و ينشئ اصولا استهلاكية باقية فالمشكلة أصبحت تتطلب نقاش و تفكير على الصعيد النظري والتطبيقي نظرا لحجم أهميتها في كيفية تطبيقها من خلال قياس العائد الاقتصادي للتعليم وأهم أنواع تكاليفه و أثاره المباشرة فالسؤال الذي يجب طرحه في هذا المضمار هو ؟ إلى أي مدى تتوقف درجة نجاح مصداقية التعليم في الجزائر ؟ وكيف يمكن تفعيل دوره حتى يكون مكون استثماري أساسي فعال و استهلاكي ذا قيمة اقتصادية واجتماعية في تحقيق المطلوب مستقبلا ؟ فتكون إجابتنا الأولية من خلال مراعاة ثلاثة محاور رئيسية مقترحة وهي التي سيتم تناولها بشكل جوهري في هذا المقال ومناقشتها ضمن ثلاثة أبعاد مختلفة توضح العلاقة القومية بين الإجراءات المستقبلية للتعليم الجامعي في المجتمع و الاقتصاد القومي ككل حيث يتناول البعد الأول المحور الأول مسألة تهمين وتعزيز القيمة الحقيقية للتعليم الاقتصادية والاجتماعية من خلال تقوية العامل البشري وتمكينه من أداء المهام اللازمة فضلا عن تشخيص مصداقية نجاح التعليم وفق متطلبات النمو و التنمية الاقتصادية كما يتناول البعد الثاني ، المحور الثاني مسألة مفهومية دور التعليم كمكون أساسي فعال استثماري واستهلاكي الذي تدعو الحاجة إليه في مجال التنمية الاقتصادية القومية إذا أريد ضمان تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية ذلك انه لايمكن الاضطلاع بجميع هذه المتطلبات الأساسية على نحو فعال بدون التعرض للجوانب الاقتصادية التي تخص العوائد و التكاليف لذلك فان البعد الأخير يكون متناول للمحور الثالث متمثلا في تحديد العائد الاقتصادي والاجتماعي من الاستثمار للتعليم وجدواه.

فرضية الدراسة :

من اجل الإجابة عن هذه التساؤلات يتم الانطلاق من فرضية أساسية مفادها التأكيد على ضرورة وحتمية العمل على تطوير المؤسسات الجامعية التعليمية وتحديث أساليبها لما يتناسب مع تغيرات العصر السريع مع استخدام جل متطلبات نجاح دور التعليم على مدى قدرته على الاستجابة في الاداء بكفاءة ونجاح ذلك في وجود سياسة تعليمية مناسبة حتى يكون ذا قيمة اقتصادية واجتماعية يتماشى وفق لمتطلبات بيئة تعليمية جامعية ايجابية راقية .

أهمية الدراسة :

إن من أهم الأمور التي يجب إعادة النظر فيها وتغييرها جذرياً، هي أمور التعليم عامة والتعليم الجامعي خاصة ، لان بقاء المجتمع يعتمد اعتماداً كلياً على الجامعات ومخرجاتها، ولأن التعليم الجامعي يعني الفكر، والفكر يعني الأبحاث العلمية، والأبحاث العلمية تعني التقدم والتكنولوجيا، وحتماً فإن توقف أمة عن التفكير يكون مصيرها التدهار والاضمحلال والانهيار فالجامعة مطالبة بمواكبة التغيرات والتحولت الحاصلة بحكم موقعها ومكانتها المؤسسية في المجتمع و أن تتفاعل مع المتغيرات والمستجدات العالمية بهدف تحقيق كفاءة وفاعلية وبالتالي يكون الإنفاق على التعليم الجامعي من الأمور التي لها ما يبررها خاصة عند حساب العائد الاقتصادي سواء على الفرد أو على مستوى المجتمع ككل.

هدف الدراسة :

كان من ضمن أهدافنا في هذا المقال هو محاولة إبراز أهمية التعليم الجامعي بالنسبة للاقتصاد الوطني نظراً لما له من دور في زيادة معدلات النمو والتنمية الاقتصادية ذلك انه أصبح شكلاً من أشكال الاستثمار في العامل البشري و الذي يحقق عوائد اقتصادية واجتماعية بمعنى نظام تعليمي قادر على توفير جميع العناصر اللازمة التي تقود إلى الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية في ظل متغيرات العالم وفي ضوء متغيرات محلية من جهة ومن زاوية أخرى البحث حول سبل الاستغلال الأمثل للموارد البشرية في ظل العمليات والأساليب الاقتصادية مع استخدام معايير الكفاية والإنتاجية لتصحيح الاختلالات القائمة ، ورفع فعالية الأداء في التعليم .

المحور الأول: تـثـمـين و تعزـيـز القـيـمـة الاقـتـصـادـيـة والاجـتـمـاعـيـة للتعليم

أولاً: القيمة الاقتصادية للتعليم

نتيجة لتزايد متطلبات واحتياجات الحياة، الاقتصادية والاجتماعية فقد اتصف يومنا هذا بعصر المعرفة العلمية حيث يمثل الأسلوب الفكري الذي يوضح وينير طريق المجتمعات لتحقيق أهدافهم وغاياتهم، والتي تتماشى مع متطلبات وسمات العصر الحالي فالتعليم العالي يمثل الروح العلمية والعملية التي قوامها أن تدرس الأشياء لمعرفة قوانينها بغية التأثير على مجرياتها، حيث معرفة الشيء يجعلنا قادرين على التنبؤ به وهذا التنبؤ يمكننا من تغيير مجرى الأحداث بشكل أيسر نحو تحقيق الأهداف لذلك فإن

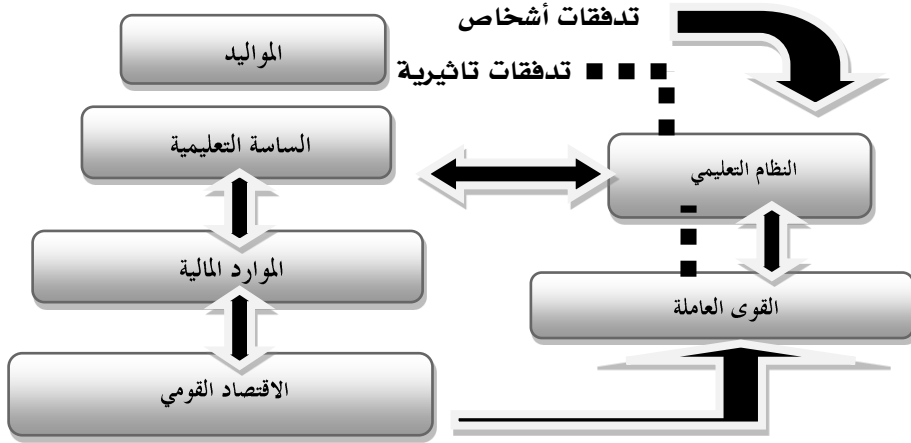
نجاح المؤسسات التعليمية الموزعة على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية ، تتوقف على عمليات و مناهج التعليم المستمد من واقع المؤسسات التعليمية و الجامعية وذلك لأجل التغيير والتطوير وتحسين الواقع الحالي لما يخدم المستقبل ومتطلباته.

فتمت إجماع شبه كلي على الاعتراف بأن للتعليم و التدريب مساهمة لا تقدر بثمن في تحسين نوعية اداء الموارد البشرية مع زيادة العدالة الاجتماعية والاقتصادية وتسريع النمو في الوقت الحالي حيث أن التعليم يفتح الباب أمام المساواة الاجتماعية والفرصة الاقتصادية بالإضافة الى ان الموارد البشرية تعد من أهم عناصر التنمية الاقتصادية ، فقد أصبحت النظرة إلى تلك الموارد في العقود القليلة الماضية أنها استثمار له عائد مرتفع طويل الأجل، حيث يمتد ذلك العائد خلال الحياة الإنتاجية للفرد، كما اعتبرت تلك الموارد وتنميتها من أهم عوامل نجاح أي عملية تنمية اقتصادية، وكشرط ضروري لنجاح العوامل الأخرى مثل رأس المال والموارد الطبيعية فشرط كفاءة هذه العوامل وجود أو توافر القوى البشرية الملائمة و المناسبة والمؤهلة لاستخدام هذه العوامل بصورة فعالة وتتعدد العوامل المؤثرة في تلك الموارد البشرية، كما يعتبر التعليم من أهم هذه العوامل ويؤثر في تنمية و تطوير الموارد البشرية من خلال رفع كفاءتها وإنتاجيتها وبذلك يسهم في عملية التنمية بصورة فعالة ، ولقد اعتمدت العديد من الدول الكبرى في بداية خطواتها للنمو على التعليم وتطويره كركيزة أولى للتنمية الاقتصادية فاستطاعت فعلا بفضل المستوى التعليمي المرتفع لأفراد القوى العاملة تحقيق معدلات تنمية سريعة ومتلاحقة مما أدى بها إلى الدخول في مصاف الدول الكبرى ، ومن أهم الأمثلة على ذلك تجربة العديد من الدول الآسيوية والأوروبية والتي اتخذت من التعليم ركيزة أساسية لتحقيق تنميتها الاقتصادية.¹ كما ينجح أيضا تأثير الاقتصاد على النظام التقليديين من خلال ما يخصصه له من موارد مالية تحكم ، مما يؤدي لهذا النظام على أداء عمله بكفاءة ونجاح وذلك في وجود سياسة تعليمية مناسبة لذلك فانه من خلال دور التعليم في التأثير

¹ سهيل الحمدان ، اقتصاديات التعليم - تكلفة التعليم وعائداته - الدار السورية الجديدة ، دمشق ، سوريا ، الطبعة الاولى ، 2002 ، ص145

على الموارد البشرية وتهيئتها للعمل والإنتاج تتضح العلاقة القومية بين النظام التعليمي في المجتمع والاقتصاد القومي و الشكل التالي يوضح ماهية هذه العلاقة :

شكل رقم 01 : علاقة النظام التعليمي في المجتمع بالاقتصاد .



Source : O . E . C . D Methods and Statistical Needs for Education Planning, Paris , 1967 ,P60 .

ويضم هذا الشكل نوعين من التدفقات وهي التدفقات في صورة موارد بشرية والأخرى تأخذ صورة تدفقات تأثيرية فيتضح من هذا الشكل وجود علاقة تأثيرية متبادلة بين الاقتصاد والنظام التعليمي من خلال التأثير المتبادل بين النظام التعليمي والقوى العاملة في المجتمع حيث هذه التدفقات من مواليد للنظام التعليمي هي الأخرى تؤثر في كفاءة وقدرة النظام التعليمي في استيعابه بما يحقق الاستفادة المثلى من الموارد البشرية.¹

ثانياً: أهم التغيرات الرئيسية لقيمة التعليم:

تتخذ التغيرات الرئيسية للتعليم اتجاهين وهي التغير الاقتصادي والتغير الاجتماعي، فيرجع كل تفسير من هذه التفسيرات قيمة التعليم إلى أثره على أحد الاتجاهات سواء

¹ O . E . C . D Methods and Statistical Needs for Education Planning, Paris , 1967 ,P60 .

الاقتصادية أو الاجتماعية، السيكلوجية مركزا على أثر التعليم في هذا الاتجاه مع اعتباره أهم الآثار على الإطلاق .

1- التفسير الاقتصادي: بمقتضى هذا التفسير يساهم المزيد من التعليم مباشرة في النهوض بالإنتاجية ويستند تفسير ذلك إلى أن التعليم يكسب الافراد مهارات ومعارف دافعة للإنتاجية ونادرة، فالأفراد الأكثر تعليما يتميزون عن قرنائهم الأقل تعليما في سوق العمل، حيث يرتفع الطلب عليهم نتيجة لارتفاع إنتاجيتهم في العمل ويقل المعروض منهم نتيجة لارتفاع تكاليف تعليمهم، وبذلك يؤكد ذلك التفسير على أن فروق الكسب بين الافراد المختلفين في مستوى التعليم يعود إلى فروق الإنتاجية بينهم حيث يعاب على هذا التفسير تأكيده على أن فروق الكسب بين الافراد تعود إلى الاختلافات في مستوى إنتاجيتهم فقط، إذ غالبا ما تختلف تلك الأجور عاكسة عوامل أخرى غير الإنتاجية مثل قلة أو زيادة المعروض من نوع معين من العمالة أو تزايد الوزن النسبي للصناعة التي ينتمون إليها أو زيادة الطلب على مهنة معينة إلى غير ذلك من العوامل ولكي يكون فرض اختلاف الأجور كنتيجة لاختلاف الإنتاجية يجب توافر المنافسة الكاملة في سوق العمل والتي تمثل الضمان الوحيد لإرجاع فروق الكسب إلى اختلاف الإنتاجية فقط .¹

2- التفسير الاجتماعي : يقوم هذا التفسير على أن التعليم يعمل على نشر قيم اجتماعية معينة، تؤهل الافراد إلى الانضمام إلى الصفوة الحاكمة في المجتمع فالتعليم يؤهل الافراد من مختلف الفئات الطبقية للقيام بمختلف الأدوار الاقتصادية تبعا للطبقات الاجتماعية التي ينتمون إليها وبالتالي يتحصل دوره في تعزيز الهيكل الطبقي للمهارات السائدة في المجتمع، حيث يؤكد هذا التفسير على أن الجزء الأكبر من الاختلافات في الأجور يعود إلى مركز الآباء والطبقة الاجتماعية التي ينتمون إليه والتي تحدد مستويات التعليم للأبناء وكذلك مستويات الكسب ، وبذلك فهو يرجع الجزء الأكبر للاختلاف إلى العوامل الاجتماعية مع عدم إغفال العلاقة بين التعليم و الإنتاجية من ناحية و ارتفاع الكسب من ناحية أخرى .²

¹ عابدين عباس محمود ، علم اقتصاديات التعليم الحديث ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2005 ، ص 67 .

² عبد الغني النوري ، اتجاهات جديدة في اقتصاديات التعليم ، دار الثقافة ، قطر ، 1989 ، ص 90 .

ثالثاً: الأهمية الاقتصادية للتعليم

هناك اتفاق عام بين الاقتصاديين على أهمية التعليم بالنسبة للاقتصاد الوطني لما للتعليم من دور في زيادة معدلات النمو والتنمية الاقتصادية، فالتعليم يرفع من قدرة الإنسان على زيادة الانتاج وتحقيق معدلات عالية للنمو الاقتصادي فنشهد لبعض الدول مثلاً، بالرغم من نقص الموارد الطبيعية لديها وعدم كفاية رؤوس الأموال استطاعت الوصول إلى مرحلة الانطلاق الذاتي، وتحقيق معدلات نمو مرتفعة، حيث يرجع ذلك إلى أثر التعليم ودوره في اقتصادياتهم ويخلص الى اعتبار التعليم يساعد على التقدم الفني، وذلك من خلال البحث العلمي وتطوير المناهج والمقررات التي تدرس وتعمل على تحديث أنظمتهم باستمرار فيؤدي إلى زيادة مقدرة الافراد على القيام بالبحوث العلمية والفنية وبذلك تزيد قيمة رأس المال البشري والتي تقوم بدورها بالاختراعات الفنية والابتكارات، ويساعد التعليم أيضاً في تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل والذي ينتج عنه تخصصات دقيقة ومهارات محددة مما يجعل استخدام الآلات والمعدات الحديثة أمراً ميسوراً حيث يمد التعليم متخذي القرارات الفنية والاقتصادية بالمعلومات ونظرة أكثر شمولاً بحيث يستطيعون تجنب وقوع أخطاء كبيرة في المستقبل مما يؤدي إلى كبر أحجام المشاريع وذلك عن طريق مساهمته في زيادة التقدم الفني وزيادة رأس المال المادي ، وكذلك توفير الموارد البشرية التي تعمل على تطبيق ذلك التقدم وهو ما ينعكس على زيادة تراكم رأس المال مما يمكن ان يكون مكماً لرأس المال المادي، ويعني ذلك ان تراكم رأس المال في النمو الاقتصادي يكون ذا فائدة كبيرة إلى ذلك الحد الذي يتوفر فيه رأس المال البشري بدرجة كافية ليكمل التحسينات في رأس المال المادي، فرأس المال المادي يجب ان يتوفر له العقلية البشرية بالعدد اللازم لاستخدامه في تطوير العملية الإنتاجية وكذلك يجب ان تتوافر القوى العاملة ذات المهارة المناسبة والتي تستطيع استخدام الآلات الحديثة المتطورة التي تتبع زيادة رأس المال المادي.¹ فنفهم من هذا كله أن التعليم يزيد من إنتاجية العمال وذلك من خلال اكتساب القوى العاملة المهارات والمعارف ويعمل أيضاً على ثقل مواهب الأفراد وزيادة كفاءتهم وقدرتهم على استيعاب التكنولوجيا والفضول الإنتاجية

¹ البان غادة عبد القادر قضيبي ، قياس العائد الاقتصادي من الإنفاق على التعليم مع التطبيق على الجمهورية العربية السورية ، رسالة دكتوراه ، مطابع وزارة الثقافة السورية ، 1986 ، ص 97 .

المتطورة كما ان التعليم يؤدي إلى الاستخدام الكفاء للمدخلات الجديدة كما ان التعليم يعد حافظاً للتغير السلوكي الذي يساعد على النمو الاقتصادي، فالأفراد المتعلمون أكثر ميلاً للاستخدام الكفاء لجميع عناصر الإنتاج وتطويرها المستمر حتى تكون دائماً ذات كفاءة عالية وتحقق إنتاجية قصوى ويساعد التعليم في صقل القدرات الإبداعية للإنسان وزيادة معارفه مما يؤدي إلى تحسين عملية الإنتاج والتمكين من استخدام المعلومات والمهارات وتطويرها لمواجهة الظروف المتغيرة في المستقبل أي تحقيق قاعدة تعليمية قوية تستند إليها في حركتها التنموية وهو ما ينعكس على تحسّن عوامل الإنتاج.

رابعاً: دراسة الآثار المباشرة للتعليم في النمو الاقتصادي

تعتبر دراسة العلاقة التبادلية بين التعليم والنمو الاقتصادي على جانب كبير من الأهمية كوسيلة لمعرفة أثر كل منهما على الآخر، حيث يرتبط التعليم ارتباطاً وثيقاً بالدخل، فهو يعتمد على مستواه ودرجة نموه، إذ ان نشر التعليم من خلال التوسع في المراحل المختلفة للتعليم يعني ضرورة توفير الأموال (التكاليف) و يعتبر الدخل مصدرها، كما أن نمو الدخل بصورة مستقرة لا يتحقق إلا من خلال ارتفاع مستوى التعليم ومخرجاته ، حيث أن هناك سببين للاعتقاد بأهمية التعليم ، الأول أنه يوجد طلب جماهيري كبير على التعليم وخاصة التعليم العام وذلك في كافة دول العالم المتقدمة والنامية على السواء، والثاني للعلاقة الواضحة والقوية بين التعليم و الدخل على المستوى الفردي والقومي ويتحقق الأثر المباشر للتعليم في النمو الاقتصادي من خلال تحسين المهارات والقدرات الإنتاجية للقوى العاملة، وقد ظهر الحديث عن ذلك في نتائج دراسات عديدة وغيرها من الدراسات ولا يوجد خلاف بين الاقتصاديين عن وجود دور مباشر للتعليم في النمو الاقتصادي¹.

ونظراً لما يتمتع به دور تعليم القوى البشرية في النمو والتنمية الاقتصادية من أهمية في تخصيص الموارد المالية وتوزيعها بين القطاعات المختلفة، ولما له من علاقة مع مستوى الدخل و التنمية الاقتصادية في الاتجاه نحو التعليم العالي ، فإن هناك حاجة

1 بوطيبة فيصل ، العائد من التعليم في الجزائر ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، التسيير و العلوم التجارية ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2010 ، ص 33 .

- للبحث في العلاقة بين التعليم والنمو الاقتصادي في الجزائر وتحديد أثر كل منهما على الآخر حيث يتحدد النمو الاقتصادي بأربع محددات رئيسية كالتالي¹ :
- النمو في القوى العاملة ويمكن ان يكون بسبب الزيادة في عدد السكان .
 - النمو في رأس المال البشري ويكون عن طريق زيادة المهارات التي تمتلكها القوى العاملة أو مقدار التعليم أو التدريب و الخبرة.
 - النمو في رأس المال المادي ويعني توفر الآلات الحديثة و المصانع ووسائل النقل وسهولة الاتصالات التي تزيد من عملية الاستثمار.
 - التقدم التكنولوجي الذي يوفر طرق حديثة مختلفة للإنتاج وأشكال جديدة لمنظمات ومؤسسات الأعمال .

ولقد اهتمت نماذج النمو الاقتصادي في النمو الاقتصادي في السنوات الماضية بإدخال المساهمة التي تقطع عملية تنمية الموارد البشرية ضمن مدخلات هذا النمو، لتحليل إسهام التعليم في النمو الاقتصادي حيث قام الاقتصاديون بإثبات ان التعليم له مساهمة مباشرة في زيادة الدخل الوطني وذلك عن طريق رفع كفاءة وإنتاجية اليد العاملة ذلك ان ربط التعليم بالنمو الاقتصادي مبدأ هام أخذ به الاقتصاديون من خلال دراسات عديدة و لكن يجب التأكيد على أن التعليم ليس هو الشكل الوحيد على الاستثمار البشري، إذ ان هناك الإنفاق على مشاريع أخرى التي تعتبر مسلكا هاما آخر من مسالك الاستثمار البشري .

المحور الثاني: التعليم ودوره في تحريك عجلة التنمية كمساهم ومكون فعال استثماري واستهلاكي

هناك وجهتي نظر إلى التعليم الأولى تعتبر التعليم سلعا استهلاكية تدر عائدا مباشرا عند الاستخدام وهو الإشباع الذي يحصل الافراد نتيجة التحاقهم بالمدارس وكذلك الشعور بالرضا نتيجة لزيادة المعارف. أما وجهة النظر الثانية فهي تعتبر التعليم في البشر يؤدي إلى عائد يستثمر لفترة طويلة ولهذا فان التعليم يعتبر من أهم مقومات التنمية الاقتصادية وان التعليم كأى استثمار آخر يجب ان يتم دراسته ودراسة عائده وان

¹ محمود عباس عابدين ، علم اقتصاديات التعليم الحديث ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر ، 2000 ، ص45.

يخضع لكافة معايير الاستثمار ويمثل أنصار هذه النظرية أصحاب مدرسة الاستثمار في رأس المال البشري و الذين يعتبرون ان الاستثمار في البشر هو من أفضل الاستثمارات عائداً أو يخدم التنمية الاقتصادية فالاستثمار البشري و الموارد البشرية المدربة الماهرة ضرورة من ضروريات عملية الإنتاج وبالتالي تحقيق عملية التنمية الاقتصادية وان الاستثمار في رأس المال البشري يدر عائداً يفوق الكثير من المشروعات الاستثمارية الأخرى.¹

هناك من يعتبر التعليم من الاستثمار القومي حيث أكدوا على ضرورة اهتمام رجال الاقتصاد بدور التعليم في التنمية الاقتصادية وضرورة مساهمة الدولة في تحمل نفقات التعليم و ذلك يقولون ان قيمة ما ينفق على التعليم سواء بواسطة الافراد يجب ألا يقاس بالعائد المباشر من هذا الاستثمار بل قد تحصل الدولة على عائد كبير من إعطاء أفراد الشعب فرصاً أكثر لاكتشاف مواهبهم وقدراتهم وقد يعطي اكتشاف هذه المواهب والقدرات تكاليف ما ينفق على التعليم لمدينة بأسرها .

أولاً : التعليم مكون استثماري و استهلاكي

يمثل التعليم في الحقيقة مكوناً استثمارياً واستهلاكياً في وقت واحد ويمثل أهمية خاصة في عملية التنمية الاقتصادية فالتعليم يمكن ان يخدم العديد من الأهداف كلها ذات أهمية عالية من وجهة نظر التنمية العامة، حيث انه يمكن ان ينظر إليه كاستثمار في وسيلة إنتاجية producteur agent ويوجد أيضاً مفهوم استهلاكي للتعليم ، فهو يسهم بصورة مباشرة في مستوى المعيشة و ينشئ أصولاً استهلاكية باقية ان الأثر الاستهلاكي و الأثر الإنتاجي للتعليم يمكن النظر إليهما كمتامين من وجهة نظر التقييم الاجتماعية وذلك بالمفهوم الواسع للنمو .

أما التعليم بالمدارس فهو أكثر من مجرد نشاط استهلاكي، بمعنى انه لم يتم الالتزام به المجرد الحصول على الشعور بالرضا و المنفعة من خلال الالتحاق بالمدارس بل على العكس من ذلك، فالنفقات العامة والخاصة تدفع للتعليم المدرسي عن عمد من اجل الحصول على مخزون إنتاجي يضم كائنات بشرية، ويوفر الخدمات في المستقبل والتي تشمل على مجالات اكتساب الرزق في المستقبل والقدرة الذاتية على العمل في المستقبل والنشاط المنزلي والشعور بالرضا للمستهلكين، ويضيف التعليم كنوع من الاستثمار إلى

¹ عبد الله زاهي الراشدان ، اقتصاديات التعليم ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 ، ص 67

مدخرات الدول المنخفضة الدخل بدرجة معتبرة لكنه يهمل في الحسابات الاقتصادية القومية التقليدية، لأن المدخرات المدرجة في هذه الحسابات تقتصر فقط على تكوين رأس المال المادي، وعلى ذلك يجب النظر إلى التعليم كنوع من الاستثمار الذي يجب أن يخضع لمعايير الاستثمار وذلك إلى أقصى كفاءة ممكنة منه وعلى هذا فإن للتعليم جانبين: جانب استهلاكي "التعليم كاستهلاك" وجانب استثماري "التعليم كاستثمار" حيث يمكن النظر إلى التعليم كاستهلاك من زاويتين:¹

- 1- التعليم كاستهلاك جاري: شانه في ذلك شأن الغذاء حيث يحقق إشباعاً فورياً لحاجة غير مشبعة لدى الفرد أو الإنسان ممثلة في الرغبة في العلم أو المعرفة الثقافية فضلاً عن إشباع رغبات إنسانية اجتماعية وسياسية يحتاجها المجتمع بشكل عام.
- 2- التعليم كاستهلاك دائم أو مستمر: يتمثل في أنه لا يثني مرة واحدة أو دفعة واحدة وإنما هو لصيق بصاحبه طوال حياته وأيضاً يدر عائداً بعد وفاته، كما يزيد من رفاهية الفرد والمجتمع فضلاً عن تميز التعليم عن بقية أنواع الخدمات الاستهلاكية الأخرى بقدرته على التأثير على تفضيلات سلوك المستهلكين في مجال رغبتهم لتحقيق أقصى إشباع ممكن في حدود مواردها، فالأفراد يستطيعون تنمية مواردهم وميولهم عن طريق معارفهم وكذلك يستطيعون أن يكونوا قادرين على الاختيار ما بين البدائل المختلفة والتي تعطي درجات مختلفة من الإشباع أما بالنسبة للمجتمع فالتعليم استهلاك دائم حيث أنه يمثل عاملاً هاماً وضرورياً للتنمية الاقتصادية، ويمثل أيضاً عامل استقرار سياسي وذلك عن طريق الإسهام وتحسين العلاقات وفي التقدم الاجتماعي وفي إدراك الأفراد لمتطلبات التنمية.

ثانياً: التعليم كاستثمار محفز في عملية التنمية الاقتصادية

أما عن التعليم كاستثمار فهو يزيد من الطاقة الإنتاجية ويرفع من كفاءة الإنتاج من خلال تنمية الموارد البشرية ويؤدي أيضاً إلى إمكانية تطبيق التقدم التقني في المجالات العلمية وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مجالات الإنتاج، وكذلك يفيد في خلق

¹ علي عبد القادر علي، أسس العلاقة بين التعليم و سوق العمل و قياس عوائد الاستثمار البشري، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2001 ص122

وفورات خارجية تنتج من إمكانية توسيع حجم المنشآت عن طريق التقدم التقني وعدم توافر الموارد البشرية التي تستطيع القيام بكل ذلك، وبذلك تستطيع المساهمة بشكل فعال كعامل من أهم عوامل التنمية الاقتصادية. وهكذا نرى أن التعليم سواء من الناحية الاستهلاكية أو الاستثمارية يساهم في التنمية الاقتصادية بصورة فعالة مما أدى بالكثير من الاقتصاديين إلى اعتباره محفزا لأهم الموارد الاقتصادية على الإطلاق وهي رأس المال البشري والذي اعتبروه أساس العملية الإنتاجية.¹

المحور الثالث: الجدوى من دراسة عوائد التعليم مع تحديد عائداته الاقتصادي
ان التحدي الذي يواجه المجتمعات المتقدمة والنامية يتمثل في كيفية استخدام مواردها وإمكاناتها المتاحة بشكل أفضل لتحقيق أكبر عائد اجتماعي وشخصي ولعل التحدي الذي يواجه الدول النامية أكبر لما تعترض مجتمعاتها من مشكلات خطيرة وصعوبات عديدة بسبب ضعف مواردها المادية والبشرية وقلة إمكانياتها ولما لم تعد عملية حساب تكلفة المشاريع تكفي لاتخاذ القرارات الصحيحة أو الرشيدة في شأن تخصيص الموارد والاختيار بين البدائل الاقتصادية المختلفة كان لابد من دراسة العوائد أو الفوائد التي سنحصل عليها من هذه المشاريع ومن أجل ذلك استخدمت طرق ونماذج اقتصادية أثبتت نجاحها في مجال دراسة جدوى المشاريع والتعرف إلى كفايتها الاقتصادية ومع ظهور نظرية رأس المال البشري وعلم اقتصاديات التعليم بدا عدد من الاقتصاديين باستخدام الأدوات الاقتصادية والوسائل نفسها المستخدمة في أي مشروع استثماري آخر لمعرفة إسهام التعليم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الفردي والقومي وقد استخدمت أساليب ومداخل متعددة من أجل حساب عوائد التعليم وتحليل مداخلاته ومخرجاته التي سوف نعرضها لاحقا.²

¹ غياب بوثلجة، التربية والتعليم في الجزائر، الطبعة الثانية، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2006، ص177

² فاروق عبده فليحة، اقتصاديات التعليم، دار المسيرة، عمان، 2003، ص89

أولاً : تحديد عوائد (مردود) التعليم

إن اعتبار التعليم عملية استثمارية يعني توظيف التعليم الأمثل لموارده البشرية والمادية من أجل تحقيق منافع مادية محددة خلال فترة زمنية معينة، بيد أن العبرة في تحديد عائدات التعليم وقياسها. فالعائد حسب المضمون الاقتصادي هو مقدار الدخل النقدي وغير النقدي الذي ينتج عن الاستثمار طوال عمره الإنتاجي، أو بمعنى آخر هو التكلفة التي يُضحي بها من أجل الحصول على دخل أعلى في المستقبل حيث هناك العديد من الدراسات والبحوث في هذا الموضوع لبعض دول العالم وهي في جملتها تؤكد حقيقة نسبية واتجاهاً عاماً مؤداه أن ثمة علاقة ايجابية ذات دلالة بين التعليم بمختلف مراحل وأنواعه وبين النماء والتقدم الاقتصادي والاجتماعي كما حاولت بعض الدراسات تصنيف عائد (مردود) التعليم إلى:

- عوائد استهلاكية وقتية وعوائد رأسمالية طويلة المدى وذات تأثير في حياة الفرد ومستقبله على سبيل المثال زيادة القدرة الإنتاجية لدى الفرد واكتسابه مهارة أو عادة القراءة البصيرة والإطلاع المفيد كذلك عوائد فردية أو شخصية كزيادة دخل الفرد، أو استمتاعه بوقت فراغه.
- عوائد مالية كزيادة قدرة الإنسان على الادخار، أو حسن الإنفاق و العوائد الغير مالية مثل زيادة قدرة الإنسان على فهم نفسه، وعلى الابتكار.
- عوائد اجتماعية على سبيل المثال زيادة الإنتاج القومي، زيادة الضرائب على الدخل، زيادة القدرة الذاتية العلمية والتكنولوجية للدولة.¹

ثانياً: أهم الأساليب والمداخل لحساب عوائد التعليم الاقتصادية

- 1- مدخل الطلب الاجتماعي على التعليم: يهتم هذا المدخل بتخطيط التعليم حسب الحاجات الثقافية والاجتماعية للسكان (الطلب الشعبي) وذلك بعد تشجيع الحكومات والافراد على التعليم ويتميز هذا المدخل بأنه يعكس صوت الجماهير إلا انه يخضع لاعتبارات سياسية وضغوط شعبية و ناتج عن اقتناعات فلسفية.
- 2- مدخل تخطيط القوى العاملة: يهتم هذا المدخل بكيفية تحديد حجم النظام التعليمي وإعادة المتعلمين فيه والمتخرجين منه وربط ذلك بمتطلبات الإنتاج والتنمية من أجل القضاء على

¹ فرجاني نادر، التنمية الإنسانية واكتساب المعرفة المتقدمة في البلدان العربية، مركز المشكاة للبحث، 1999، ص33

فانض المعلمين والبطالة المهنية وسد حاجات البلد من الكفاءات البشرية و العمالة الماهرة. إلا ان هذين المدخلين لم يستطيعا تحقيق الهدف منهما وخاصة الأخير إذ لم يستطيع ان يقدم حلا لمشكلة تخصيص الموارد المتعلقة بالتعليم ولقد كان أسلوبه غير منطقي لذلك فشل في حل المشكلات التي ارتبطت بالتعليم ونتجت عنه زيادة عدد الخرجين العاطلين عن العمل و أزمة تمويل التعليم في العالم عموما وفي الدول النامية خصوصا مما مهد الطريق أمام ظهور المدخل الثالث وهو مدخل التكلفة والعائد.

3 - مدخل التكلفة / العائد: اخذ هذا المدخل تسميات عديدة مثل تحليل معدل العائد تحليل سعر المنفعة تحليل فوائد أو منافع التعليم حساب مرد ودية التعليم و يفترض هذا المدخل الذي اظهر مرونة اكبر من مدخل التنبؤ أو تخطيط القوى العاملة و مدخل الطلب الاجتماعي على التعليم معرفة وحساب كافة التكاليف المرتبطة بالمرحلة التعليمية المطلوب عاندها ولكن استخدام أسلوب العائد والتكلفة في تحليل عوائد التعليم أثار عددا من الاعتراضات كما هو الحال في تكلفة الفرصة الضائعة بحجة عدم مناسبة هذا الأسلوب لقياس التعليم لان له أهداف غي اقتصادية (فوائد خارجية) على مستوى الفرد والمجتمع وفيما يلي أهم الاعتراضات على النظرة الاستثمارية للتعليم:¹

- ان الدخول المكتسبة بسبب العلم فقط بين هي تتأثر بعوامل متعددة إضافة للتربية كالجنس إذ ان هناك فروق بين أجور الذكور والإناث الاجتماعية للأفراد المتعلمين مثل المعرفة الشخصية والعلاقات والمناصب والوساطة ومدة الولاء للسلطة الحاكمة والمهارات الشخصية والمواهب النظرية والممارسة إضافة والى عوامل أخرى مثل التمييز العنصري تمييز بين الريف والمدينة وبالتالي فقد ينخفض اثر التعليم أو التربية إلى 66 % أي ثلث الدخل يعود إلى أثار التعليم.
- هناك صعوبات منهجية وعملية في قياس العائد من التعليم مثل صعوبة القياس الكمي لأشياء غير مادية وكذلك صعوبة قياس اثر التعليم وحده على إنتاجية العمل وعدم دقة استخدام الأجر كمؤشر أو دليل على الكفاية والتأخر ظهور العائد الاقتصادي للإنفاق على التعليم، وإهمال الآثار الثقافية والإيديولوجية للتعليم إضافة لتجاهل دور العلم و البحث العلمي.²
- ان فروق الكسب ليست فقط بسبب التعليم بل أيضا بسبب الذكاء والقابليات الأصلية والكفاءة الشخصية والطبقة الاجتماعية.
- الفرصة الضائعة تحسب بحسب من يماثلهم، ولكن قد لا يجدون عملا كما ان حذف أو إدخال التكلفة الضائعة في الدخل القومي يثير مشكلات كثيرة.

¹ محمد نبيل نوفل ، التعليم و التنمية الاقتصادية ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1996 ، ص 207

² محمد سيف الدين فهمي، التخطيط التعليمي، الدار المصرية، القاهرة، 2003، ص 65 .

- يعتمد معدل العائد على ما يميز سوق العمل مثل عدم مرونة عنصر العمل وصعوبة انتقاله، تأثير النقابات والاتحادات المهنية وقدرتها على المساومة والاحتكار والقيود المفروضة على المهن.
- إهمال اندثار واهتلاك رأس المال البشري مع الزمن، بسبب التقادم الطبيعي أو الاهتلاك السريع الناجم عن الاستخدام الكثيف والمفرط. ونعتقد ان الاعتراضات على عملية قياس العائد بالأدوات الاقتصادية، لا تعدو ان تكون تحفظات أكثر منها اعتراضات على منهج القياس بعد ظهور المشكلات العديدة التي رافقت التوسع بالتعليم مع غياب الأبحاث والدراسات التي توجه الاستثمار في التعليم نحو الاستثمارات ذات العائد الأكبر، ويتفق الباحثون جميعاً على ميزات طريقة تحليل التكلفة / العائد فهي طريقة اقتصادية لتقويم التعليم إذ أنها: غير متحيزة وتمكن من المقارنة بين الاستثمارات كافة والمفاضلة بين البدائل المختلفة وتكشف الخلل في الاستثمارات إضافة إلى قياس الطلب الفردي والكلّي وتقدير معدلات العائد الفردي والاجتماعي.

ثالثاً: هدف قياس عائد التعليم¹

- بيان مدى إسهام التعليم في التنمية الاقتصادية.
- يمد المخطط التربوي بمعلومات أساسية مفيدة عن الروابط التي تربط التعليم بسوق العمل.
- يزودنا بتكلفة التعليم بمراحل مختلفة، وتوازن العرض والطلب.
- يساعد للقيام بإحداث مقارنات مختلفة بين العائد الاقتصادي من التعليم والمشروعات الاستثمارية الأخرى.
- يحدد المرحلة التعليمية، والبرامج التعليمية الأجدى للاستثمار فيها .
- يوجه العلاقة بين الإنفاق على التعليم العالي وسوق العمل، وسياسة الأجور في الدولة.
- يفيد المخطط في توزيع الاستثمار في المجال ذو العائد المرتفع حيث يقترح طرقاً لزيادة كفاءة التعليم بزيادة العائد أو بتخفيض التكلفة أو فحص تكلفة التعليم ومقارنتها بالزيادة في دخول القوي العاملة المتعلمة...

¹ محمد محروس اسماعيل، اقتصاديات التعليم مع دراسة خاصة عن التعليم المفتوح، دار الجامعات المصرية، القاهرة،

الخاتمة

- إن المشكلة التي تواجهها الجزائر اشد صعوبة أيضا من المشكلة التي تواجهها البلدان العربية لأن الموارد المتاحة أكثر ندرة حيث تقتضي إزالة حالات الاختلال في توازنها الاقتصادي الكلي و الخارجي بينما يقتضي تحقيق مقاصد وأسس صحيحة فيها عكس ذلك حيث التحدي الذي تواجهه الجزائر هو مسألة كيفية حل هذا الصراع فهي لا يمكن أن تستجيب لهذا التحدي استجابة ناجحة باعتماد استراتيجيات قد فشلت فالإستراتيجية الفاشلة لا يمكن أن تؤدي إلا إلى الفشل.
- إن ما تحتاج إليه الجزائر هو أن تطور إستراتيجيتها الخاصة للإستراتيجية من شأنها أن تساعد على تخصيص الموارد النادرة بشكل فعال وعادل طبقا لمقتضيات الحياة التعليمية وهذا سيساعدها أيضا على الوفاء بالتزامها الأخلاقي بأن تكون قدوة حسنة للبلدان الأخرى وقدوة يمكن لهذه البلدان تحذو حذوها لحل مشاكلها الاجتماعية والاقتصادية في مجال التعليم وبالطبع إن انسجام الأهداف مع النظرة العالمية لا يكفي بل لابد من وجود إستراتيجية فتطوير التعليم تكون هي أيضا نتيجة منطقية للفلسفة الكامنة وإذا ما طبقت على نحو جاد فإن بوسعها تمكين المجتمع الجزائري من تحقيق أهدافه التعليمية فمن الأهمية بمكان أن نبين الآن أن التخطيط الاستراتيجي في التعليم لا يطرح أية صيغة أو آلية أو استراتيجية سحرية لجعل التخصيص وتوزيع الموارد كفيًا وعادلًا حيث أن الادعاءات المتعلقة بالخصائص السحرية لآلية تدل على عدم إدراك تعقيدات المجتمع البشري في التعليم والصعوبات التي ينطوي عليها تحقيق الانسجام بين المصالح الفردية والمصالح الاجتماعية وتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية.
- ثمة إجماع الآن على الاعتراف بما للتعليم والتدريب من مساهمة لا تقدر بثمن في تحسين نوعية البشر وزيادة العدالة الاجتماعية والاقتصادية وتسريع النمو فالتعليم يفتح الباب أمام المساواة الاجتماعية والفرصة الاقتصادية وقد اعتبر بحق العامل العظيم الذي يسوي بين الناس من حيث الظروف البشرية والدولاب الذي يحفظ التوازن في الآلة الاجتماعية ومع ذلك فإن الحكومات الإسلامية مقصرة تقصيرا شديدا لإهمالها هذا القطاع الهام عند تخصيص الموارد وحتى القراءة والكتابة هما الخطوة الأولى على طريق التعليم لم ينتشرا انتشارا شاملا في معظم البلدان الإسلامية وثمة

خطورة خاصة في إهمال تعليم الإناث اللواتي تتوقف عليهن أخلاق وصحة ومقدرة حيث لا تكتفي العدالة الاجتماعية والاقتصادية والوعي الأخلاقي والبيئة الاجتماعية المناسبة في تحقيق الكفاءة و العدالة حيث قد يتساوى شخصين من حيث الحوافز إلا أنهما يختلفان في القدرة على المساهمة في تحقيق مقاصد الشريعة و يكمن الفرق في المقدرة و هي ليست متأصلة فحسب بل يمكن اكتسابها أيضا من خلال التعليم و التدريب من جهة و من خلال الوصول إلى التمويل من جهة أخرى.

- إن المهمة التي تنطوي على أكبر قدر ممكن من التحدي لتحقيق وتنمية وتطوير الموارد البشرية من خلال رفع كفاءتها حتى في بيئة سياسية ملائمة هي حفر العامل البشري للقيام بكل ما يلزم لما فيه مصلحة استثمار له عائد مرتفع طويل الأجل وعلى الرغم من الانجازات الهائلة التي حققها التعليم في الجزائر خلال عمره القصير وما أفضى إليه من ثمرات طيبة في حياة المجتمع الجزائري، فما تزال هناك جهود أخرى مطلوبة لتطوير ذلك التعليم ليكون قادرا على استيعاب المتغيرات المجتمعية.
- النظر للمستقبل برؤية ملؤها الأمل و التفاؤل في وقت بدأت المجتمعات بسلسلة من التحديث والتجديد والإصلاح التعليمي الذي شمل جميع مراحل التعليم ومستوياته.
- التعليم في الدول النامية التي من بينها الجزائر لا يزال في مرحلة التأسيس والتخطيط وان القضايا التي سبقت الإشارة إليها إنما تمثل نتاجا طبيعيا للتفاعل بين حاجات المجتمع الاجتماعية والتنمية.
- استشراف المستقبل علما له أصوله وقواعده فهو ليس تخميننا بل هو علم يعتمد على تحليل الماضي وتقدير التنبؤ العلمي في فهم صورة المستقبل واحتمالاته.

قائمة الهوامش

- 1- سهيل الحمدان ، اقتصاديات التعليم - تكلفة التعليم و عائداته - الدار السورية الجديدة ، دمشق ، سوريا ، الطبعة الاولى ، 2002 ، ص145
- 2- O . E . C . D Methods and Statistical Needs for Education Planning, Paris , 1967 ,P60 .
- 3 - عابدين عباس محمود ، علم اقتصاديات التعليم الحديث ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2005 ، ص 67 .
- 4 - عبد الغني النوري ، اتجاهات جديدة في اقتصاديات التعليم ، دار الثقافة ، قطر ، 1989 ، ص90 .
- 5- البان غادة عبد القادر قضيب ، قياس العائد الاقتصادي من الإنفاق على التعليم مع التطبيق على الجمهورية العربية السورية ، رسالة دكتوراه ، مطابع وزارة الثقافة السورية ، 1986 ، ص97 .
- 6 - بوطيبة فيصل ، العائد من التعليم في الجزائر ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، التسيير و العلوم التجارية ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2010 ، ص 33 .
- 7- محمود عباس عابدين ، علم اقتصاديات التعليم الحديث ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، مصر ، 2000 ، ص45 .
- 8- عبد الاله زاهي الراشدان ، اقتصاديات التعليم ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 ، ص67
- 9 - علي عبد القادر علي ، أسس العلاقة بين التعليم و سوق العمل و قياس عوائد الاستثمار البشري ، المعهد العربي للتخطيط ، الكويت ، 2001 ص122
- 10 - غياب بوثلجة ، التربية و التعليم في الجزائر ، الطبعة الثانية ، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران ، الجزائر ، 2006، ص177
- 11- فاروق عبده فلية ، اقتصاديات التعليم ، دار المسيرة ، عمان ، 2003 ، ص89
- 12 - فرجاني نادر ، التنمية الإنسانية و اكتساب المعرفة المتقدمة في البلدان العربية ، مركز المشكاة للبحث ، 1999، ص33
- 13- محمد نبيل نوفل ، التعليم و التنمية الاقتصادية ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1996، ص207
- 14 - محمد سيف الدين فهمي ، التخطيط التعليمي ، الدار المصرية ، القاهرة ، 2003 ، ص65 .
- 15 - محمد محروس اسماعيل، اقتصاديات التعليم مع دراسة خاصة عن التعليم المفتوح ، دار الجامعات المصرية ، القاهرة ، 1993 ، ص133

الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظر والتطبيق

د. عبد الوهاب فرج عذيب

د. رشيد حميد زغير

سجى عبد الوهاب عذيب

ساندرا عبد الوهاب عذيب

الجزائر

ملخص

يتطلب الوصول للجودة الشاملة تحسين مدخلات التعليم، وكذلك تحسين العمليات التعليمية مما يؤدي إلى تحسين مخرجات التعليم التي من أهمها الخريج الذي يتمتع بصفات تجعله قادرا على التعامل بكفاءة وفاعلية مع المتغيرات السريعة في الوقت الحالي.

فقد أصبحت رسالة المؤسسة التعليمية لا تقتصر فقط على تغطية احتياجات الطلاب خلال فترة سنوات الدراسة، لكنها تهدف أيضا إلى ضمان التحسين المستمر لأداء الطلاب، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة - إدارة الجودة الشاملة - مؤسسات التعليم العالي

Abstract

Access to TQM requires improved education inputs, as well as improved educational processes, leading to improved learning outcomes, the most important of which is the graduate who has the qualities to enable him to deal efficiently and effectively with rapid changes at present.

The mission of the institution is not only to cover the needs of students during the school years, but also to ensure continuous improvement of student performance, and this can be achieved only through the adoption of the philosophy of TQM in educational institutions.

Keywords: Quality - Total Quality Management - Higher Education Institutions

مقدمة :

الحمد لله القائل في كتابه الكريم ﴿ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات ، والله بما تعلمون خبير ﴾ المجادلة الآية 11 .

كما يدعو الحق تبارك وتعالى في موضع آخر من كتابه الكريم إلى نشر العلم وعدم كتمانهم فيقول جل شأنه ﴿ الذين آتيناهم الكتاب يعرفونه كما يعرفون أبناءهم وإن فريقاً منهم ليكتمون الحق وهم يعلمون ﴾ البقرة الآية 106 .

ويقول: ﴿ إن الذين يكتمون ما أنزلنا من البينات والهدى من بعد ما بيناه للناس في الكتاب أولئك يلعنهم الله ويلعنهم اللاعنون ﴾ البقرة الآية 159 .

وصلى الله عليه وسلم على النبي الأمي الذي علم المتعلمين وخير من أجاد في دعوته ورسالته فهو القائل فيما ورد عنه " ﴿ من سلك طريقاً يلتمس فيه علماً سهل الله به له طريقاً إلى الجنة ﴾ .

وورد عنه أنه قال : ﴿ إن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم رضاء بما يصنع ، وما من مجلس علم إلا وحفظته الملائكة بأجنحتها ﴾ . وهو القائل ﴿ بالعلم يرفع الله أقواماً ويجعلهم أئمة في الخير يقتضي بهم ﴾

وقال ﴿ إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ﴾

صلاة وسلاماً على خير من تعلم فجود وعلم فأجاد

ينساب عذب القول منك كأنها .. ينساب منك النور والإيحاء

وإذا نطقت فأنت أبلغ ناطق .. يعنونه الكتاب والأدباء

وإذا حظيت ملأت أسماع الورى .. أدباً يثله ولحسنة الخطباء

واستجابة لما يمليه عليه ديننا يجب أن تتحرك من منطلق الواجب الديني والاجتماعي والوضع العالمي وما فيه من تطوير مستمر تجاه تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي.

إن الجودة الشاملة في التربية هي في نظرنا مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها: من مدخلات

ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للمجتمع.

إن زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم الجامعي عالمياً وعربياً، هو ضرورة تبني موضوع إدارة الجودة الشاملة عملياً وليس نظرياً، كما أن تطوير التعليم الجامعي في ظل الظروف التي يعيشها المجتمع يحتاج إلى جهود الجامعات جميعاً مع أمانة التعليم العالي ومؤسسات المجتمع عموماً وصولاً إلى مستقبل أفضل للجامعات العربية.

1. مفهوم الجودة:

عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن: " أصلها جود والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد فيه والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (ابن منظور، 1984: 72). ويرى دونالد كرامب أن: " الجودة ليست كلاماً يقال ولكن ما نفعله وهذا يؤكد ما أشرنا إليه سابقاً وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة (الطلبة)، فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، وكثرة أعضاء هيئة التدريس، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الأهم الاهتمام بخدمة حاجات (الطلبة) المتنوعة والأهم من ذلك تنمية قدراتهم الإبداعية، لأنهم المقياس الحقيقي لتقدم الأمم." ولقد وضع أساتن معيارين لتعريف الجودة وخاصة في التعليم العالي:

المعيار الأول: يرى أن مفهوم الجودة في التعليم العالي يجب أن يركز على سمعة وشهرة المؤسسة من حيث خبرة أعضاء هيئة التدريس بها ودرجاتهم العلمية المتقدمة ونشاطهم البحثي المتزايد والمتوافق مع المتغيرات العالمية وحدثة المنهج وتقنية الوسائل التعليمية بها، أما المعيار الثاني فيعتقد: أن تعريف الجودة في التربية يجب أن يعزز ويقوى عن طريق تطبيق فلسفة تحسين الجودة (زيدان مراد صالح، 1998: 72).

ولقد ارتبط المفهوم التقليدي لجودة التعليم الجامعي بعمليات الفحص والتركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والتحليلية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم العالي إلى مفهوم توكيد جودة التعليم العالي والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة الجودة للتعليم العالي، ومع صعوبات التطبيق

ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي تحتاج فيها الى مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم العالي هذا هو أسلوب المفضل لتحسين الأداء بكفاءة أفضل (النجار، 2000: 73).

2. مفهوم الجودة الشاملة :

1.2. تعريف إدارة الجود الشاملة في التعليم :

تعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها: "فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل (نعمان محمد الموسوي، 2003: 96)

بينما يرى رودز (Rhodes) بأنها: "عملية إدارية تركز على عدّة قيم ومعلومات يتم عن طريقها توظيف مواهب وقدرات أعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات لتحقيق التحسين المستمر لأهداف الجامعة. Rhodes (1997: 75)

والجودة الشاملة في التعليم الجامعي في الدراسة الحالية يقصد بها أسلوب التحسين الأداء والنتائج الجامعية بكفاءة أفضل ومرونة أعلى، يشمل جميع الأقسام وفروع الجامعة ليحقق رضا أطراف العملية التعليمية بشكل أفضل وبتحسين مستمر لأهداف الجامعة.

والجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعني أسلوب متكامل يطبق على المنظمة التعليمية ومستوياتها كافة ليوّفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم (فريد، 2000: 73)

ومن هنا يمكن القول أنّ الجودة الشاملة تركز على أن ترضي الجامعة بشكل مستمر توقعات المستفيدين من أساتذة وإداريين وطلبة وأولياء وسوق العمل وغيرهم، كما يمكن أن تنجز الجودة الشاملة بتكلفة منخفضة من خلال اشتراك كل الأشخاص في العملية التعليمية، والتحسينات المستمرة لكل من المستفيدين بشكل نشط .

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات المجتمع، وسوق العمل وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة بمؤسسات التعليم العالي، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم تتطلب توجيه كل

الموارد البشرية والاقتصادية والإدارية وتطوير البنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد من إدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي الغاية المطلوبة والمنشودة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال لتحقيق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

ووجدت في كثير من الدول مؤسسات ومراكز خاصة بالجودة تهدف إلى مساندة النظام التعليمي من خلال إصدار معايير الجودة وتطبيقاتها في الجامعات ومتابعة نتائجها. وعُقد في 1989 المؤتمر القومي لاستخدام وتطوير مؤسسات الجودة التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية في جامعة كاليفورنيا، حيث تركّزت موضوعات المؤتمر على تحديد معايير الجودة القومية في التعليم.

وفي المؤتمر الثامن لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي الذي عُقد في القاهرة عام 2001 تحت شعار الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية، اتخذ المؤتمر العديد من التوصيات ومن أهمها دعوة الدول العربية إلى وضع معايير عربية للجودة والامتياز الأكاديمي وإنشاء هيئات وطنية ومجلس لضبط وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ودعوة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية إلى إنشاء نظام عربي لتقويم الأداء وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحديد متطلبات تطبيقه، (المؤتمر الثامن للتعليم العالي، 2001) وفي اجتماع خبراء تقييم واعتماد مؤسسات التعليم الذي نظّمته اليونسكو بالتعاون مع وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان التوصيات تتعلق بالنهوض بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

3. مضامين إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛

يمكن تحديد أهم المفاهيم في إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بما يلي؛

1. النظام: وهو مجموعة من العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات

والأساليب والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة.

2. العملية التعليمية: وتشمل السياسات والمناهج والمراحل والحاجات الذاتية التي تستخدم في تحقيق العمليات العلمية والبحث بصورة متميزة داخل الجامعة وخارجها.

3. الهيكل الجامعي: ويشمل البناء الإداري والتنظيمي للجامعة الذي يخدم أهداف الجامعة ووظائفها.

4. الأساليب: وهي مجموعة المناهج التنظيمية والأساليب المعرفية والتكنولوجيا المتعلقة بها الضرورية للوظيفة التعليمية. (محمد عوض الترتوري، 2006: 77)

4. أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة يمكن إيجازها فيما يلي:

1. دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراد والوفاء بتلك الاحتياجات.
2. أداء الأعمال بالشكل الصحيح، وفي أقل وقت وبأقل جهد وقل تكلفة.
3. تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
4. إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.
5. تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر الاساتذة والطلبة وأفراد المجتمع المحلي وتنمية روح التنافس بين المؤسسات التعليمية المختلفة.
6. تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
7. بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.
8. توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين.
9. تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.
10. الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعين العملية التحليلية في المؤسسة.
11. تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل: مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها.
12. تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.

13. تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية وأفراد المجتمع المحلي والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة. : (يوسف حليم الطائي وآخرون، 2007: 195)

5. أهداف ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن اعتماد إدارة الجودة الشاملة من قبل مؤسسات التعليم من شأنه أن يعود بفوائد لا تعد ولا تحصى، وهذا ما يستدعي النظر في أهداف إدارة الجودة الشاملة والتقييد بأهم مبادئها:

أولاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يمكن إيجاز أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم فيما يلي:

1. إدارياً:

- تحديد الأهداف ورسالة الجامعة بشكل واضح.
- توثيق العمليات الإدارية وتثبيتها.
- تحليل وتطوير العمليات الإدارية.
- توضيح الإجراءات الإدارية وتوضيح الأدوار المختلفة.
- تحسين عملية الاتصال والإنصات.
- توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها.

2. أكاديمياً:

- توفير البيئة المناسبة للتعلم والتعليم.
- تحسين نوعية وكفاءة الخدمات التعليمية المقدمة.
- المراقبة المحكمة للعمليات التعليمية.
- زيادة خبرة الأساتذة عن طريق القيام بعملية التدقيق المستمرة.
- التشديد على احتياجات سوق العمل والعمل على تلبيتها.
- نشر ثقافة الجودة الشاملة وخلق القنوات الراسخة بها. (سوسن شاكر

مجيد، 2007: 191)

6. مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أشار العديد من الباحثين وخبراء التربية والإدارة الجامعية إلى أن المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة وبين الجامعات الوطنية والأجنبية مستمرة، ويرون أن من أهم المبررات التي تدفع بالجامعات كغيرها للعمل على انتهاز إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

1. تدهور مستوى التكوين في معظم الجامعات بالنسبة لخريجي الجامعات الوطنية.
2. غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات الوطنية.
3. نقص حصة المؤسسات الوطنية من السوق العالمي بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التكوين والتعليم الجامعيين.
4. تزايد البطالة بين الخرجين من الجامعات الوطنية.
5. زيادة المعروض من الخرجين الجامعيين عن الطلب عليهم، مثل خريجي الزراعة، الآداب والحقوق وغيرها. (عبد الكريم بن عراب، 2003: 46).

7. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العديد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها ومن أهمها:
- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع المؤسسات الإدارية والعملية حتى يسهم الجميع من اقتناع في نجاح تنفيذ الجودة الشاملة.
 - وجود أهداف محددة وواضحة للجامعة، يشارك في صنعها جميع العاملين، بحيث يكون لهذه الأهداف توجه مستقبلي طويل وقصير الأمد وتحقق رغبات الطلاب والعاملين.
 - توفر القيادة التي تمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة، وتستطيع تحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح، ولديها القدرة على تحديد الواقع الحالي للجامعة، وما هو متوقع في المستقبل والضجوة بين الاثنين وتلتزم التحسين المستمر للجودة.
 - التزام إدارة الجامعة بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ أسسها.
 - تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه والتركيز على تصحيح العمليات.

- احترام العاملين في الجامعة ومراعاة حقوقهم وتلبية رغباتهم بما لا يتعارض مع تنفيذ العمل ومصلحته.
- الالتزام بالموضوعية والصدق في عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بمجالات العمل المختلفة بالجامعة.
- استخدام مدخل المشكلة في تنفيذ الجودة والتغلب على المعوقات التي يواجهها باعتبار المدخل الملائم لتحسين الجودة، ومن الأساليب التي تساهم بشكل فعال في تنفيذ هذا المدخل ومن ثم تحسين الجودة، العصف الذهني،....
- تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية واختيار الأساليب التعليمية في ضوء دراسة احتياجات ومتطلبات سوق العمل والعلماء، من حيث الأعداد المطلوبة والمواصفات المتوقعة في المتعلمين ومتابعة التغير الذي يحدث في هذه التوقعات من لآخر.
- تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدى سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريا والدراسات العليا، باعتبار أن حسن إعداد الطالب في مرحلة معينة يساهم في تأهيله للمرحلة الآتية.
- تبني استراتيجيات وطرق جديدة لتنفيذ الأعمال المختلفة، ورؤية كل عملية من العمليات التعليمية أو الإدارية في ضوء النظام ككل.
- الاستخدام الذكي لتكنولوجيا المعلومات، ووجود قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بصفة دورية بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات مع مراعاة أن تكون تلك البيانات ممكنة لاعتبارات السرعة، والدقة وسهولة الاسترجاع، وتعكس احتياجات سوق العمل، أو تتعلق بتقييم البرامج والأفراد المشاركين في العملية التعليمية.
- انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.
- تطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد مع التأكيد على أن يكون التدريب مرتبطا مباشرة بتحسين الجودة، ومن أمثلة ذلك تدريب أعضاء هيئة التدريس على الحاسوب وتشجيعهم على المشاركة في الندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية.

- التركيز على العمل الجماعي وليس على العمل الفردي، وتحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام وبين الجهات الإدارية والعاملين، وذلك من خلال توحيد الهدف والتركيز على اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الغير وإتاحة الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات مما يساهم في اتخاذ القرارات الرشيدة وحل المشكلات.
- إدراك أهمية الوقت كمورد رئيسي.
- تقليل التكلفة بقدر الإمكان، مع الحرص على أداء العمل بشكل جيد وتحقيق الأهداف المتوقعة.
- الاعتماد على الرقابة الذاتية والتقييم بدلا من الرقابة الخارجية.
- التخلص من الخوف لأنه يقلل من عمليات التجديد والإنتاجية، ويتيح الفرصة لتبادل المعلومات غير الصحيحة ويعيق استخدام مداخل إدارية أكثر حاشية وتعاوناً مثل التشاركية والتحسين المستمر، بمعنى أن يكون على مستوى الجامعة جهاز متخصص وعلى مستوى عال من الكفاءة ليتولى مهمة التقييم المستمر لجودة البرامج التعليمية، ويعمل على تحديث تلك البرامج وتطويرها بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات سوق العمل من جهة ومع التطورات العالمية والتكنولوجية من جهة أخرى، وينبغي أن لا يقتصر التحسين على محتويات البرامج التعليمية فقط بل يمتد ليشمل طرق وأساليب تنفيذها وتقييمها.
- وجود دليل موثق يتضمن كل ما يتعلق بمقومات الجودة وأسس إدارتها. (سوسن شاكر، 2007: 191-194)

8. التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية داخل المؤسسة التعليمية وخارجها بحيث يجب التقيد بالشروط الواجب توفرها.

1.8. شروط تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛

لضمان نجاح إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وجب توفر مجموعة من الشروط:

- رسم سياسة واضحة للجودة.
- تأكيد دور الإدارة في إيجاد نظام متكامل للجودة.

- الالتزام بالعمل على تحقيق رغبات العملاء (الطلاب، ولي الأمر، الأستاذ والهيئات المعاونة)

- توفير الوسائل والموارد الضرورية للمراجعة لتحقيق الجودة.

- توافر الثقافة التنظيمية التي تساعد على تحقيق جودة المنتج.

- توفير نظام للتدريب اللازم والمستمر للعاملين (محمد عطوة مجاهد، 2011، 317)

9. متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي مايلي:

1- تطوير طرق التدريس لإثراء العملية التعليمية.

2- حداثة موضوع البحث العلمي.

3- دعم بحوث الطلبة والأساتذة وتكوين مخابر علمية.

4- قدرة الطالب على الخلق والإبداع والابتكار.

5- القدرة على جذب الطالب وتعزيز دافعتهم.

6- مدى الاستفادة من نتائج البحوث العلمية.

7- جودة الأدوات المستخدمة في البحث العلمي.

8- تكامل الجانبين النظري والعملي للطالب الجامعي.

9- خلق وتكوين قدرات تنظيمية تساهم في تنفيذ الجودة.

10- مدى تكافؤ ميزانية الجامعة مع البحث العلمي.

11- وضوح رسالة وأهداف وسياسات الإدارة الجامعية.

12- قناعة ودعم وتأييد الإدارة العليا لإدارة الجودة الشاملة.

13- ملائمة المناهج لحاجات الطالب وسوق العمل والمجتمع.

14- إقامة علاقات جيدة بالبيئة المحلية والإسهام في تطويرها.

15- السعي لضمان استقلالية الإدارة والحرية في اتخاذ القرارات.

16- مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس بإنجاح منا شط الجامعة.

17- تحديد مستويات الإدارة وواجباتها وعلاقتها بالإدارة العليا للجامعة.

18- إنشاء منظومة عامة للجودة في التعليم بالجامعة والإشراف على تنفيذها.

- 19- الأداء الأكاديمي المتميز و غزارة المستوى العلمي للأستاذ الجامعي.
- 20- التدريب على استخدام الوسائل التعليمية الحديثة والتدريب على التقويم والقياس.
- 21- معرفة تقنيات التدريس الحديثة والقدرة على استخدامها للأستاذ الجامعي.
- 22- البناء المتكامل لشخصية الطالب التي تمكنه من حسن اختيار مجال الدراسة .
- 23- إقرار برامج لتحفيز ومكافأة الفرق والأفراد المتميزين في تطبيق الجودة في التعليم.
- 24- تشجيع التعاون مع الجهات المطبقة للجودة في التعليم محلياً وعربياً ودولياً.
- 25- تبني الإدارة وأعضاء هيئة التدريس فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتعاونهما في تطبيقها.
- 26- تخطيط وتطوير وتحسين المناهج الدراسية لكليات الجامعة على أسس تربوية علمية حديثة.
- 27- دعم المبدعين والمتميزين من خلال وضع نظام للمكافأة والاعتراف بالأداء المتميز.
- 28- وجود أهداف محددة مشتقة من احتياجات المجتمع وسعي الإدارة وأعضاء هيئة التدريس الى تحقيق هذه الأمر .
- 29- إعداد تقارير نتائج التطبيق بشكل دوري من جميع الكليات التابعة للجامعة وعرضها على مجلس الجامعة.
- 30- إعداد وتنفيذ الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وتطبيق نظم الإدارة الحديثة على المؤسسات التعليمية.
- 31- العمل على إصدار مجلات علمية محكمة متخصصة مع توفير الأجهزة والمواد والمختبرات الضرورية للبحث العلمي.
- 32- تأهيل كل كلية من كليات الجامعة للاعتماد الأكاديمي لبرامجها كافة من قبل الهيئات الدولية.

33- منح أعضاء هيئة التدريس حرية أداء العمل في إطار اللوائح الجامعية والتقدير المتميز منهم دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة. قد يعيق عملية الإبداع والابتكار التي تؤدي بدورها الى جودة التعليم العالي.

34- تتكون المنظومة من مجموعة من الأكاديميين من ذوي الاختصاص والخبرة والكفاءة من داخل المؤسسة ويمكنها الاستعانة بالخبرات الخارجية ويرأسهم مدير من ذوي الخبرة في الشؤون الجامعية وفي شؤون الجودة.

35- إجراء البحوث على مختلف العمليات التعليمية بكليات الجامعة. وعقد دورات تدريبية لمن يرغب من الجامعات والهيئات المختلفة. والتي تشمل طرق التدريس الحديثة، الوسائل التعليمية علم الاتصال الاجتماعي الحديث. يقوم بالتدريب فيها مجموعة مختارة من أساتذة التربية وعلم النفس واللغة العربية.

36- تشجيع الإداريين والأساتذة على تقديم الأفكار المبدعة التي ترتقي بالعمل الإداري والأكاديمي بالجامعة وتطبيق ما يمكن تطبيقه منها بعد إخضاعه للنقاش، لمعرفة إمكانية تطبيقه وآليات التطبيق في الواقع العملي.

37- غرس روح العمل الجماعي من خلال فرق العمل، غرس قيمة العمل الجماعي وأهميته في إنجاح العمل ، وأن أي تغيير يتم فائده ماثرة اعتزاز لكل فرد ينتمي للجامعة .

38- تعريف سوق العمل بمؤسسات التعليم العالي وبرامجها الدراسية ونظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلاتها وخبرات خريجيها.. من أجل إيجاد فرص عمل جديدة واستيعاب الخريجين الجدد. كذلك تطوير وتشجيع الأعمال البحثية والتطويرية المشتركة بين الأكاديميين في مختلف التخصصات وتعزيز الثقة في البحث العلمي الجامعي، وإيجاد التمويل لمشاريع بحثية لصالح مؤسسات العمل المختلفة.

10. معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتطلب عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تحديد المعايير اللازمة لتقييم جودة التعليم العالي والتي تتضمن العناصر التالية:

- الطلبة: هم بؤرة الاهتمام في التعليم العالي، فالاهتمام بهم يعد ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي رغباتهم وحاجاتهم بما يواكب التطورات العصرية، وإن

العناية والاهتمام بإعداد الخريج الكفاء لا تقتصر فقط على تأهيله علميا في تخصصه بل أيضا في تنمية قدراته على التفكير والتصور والتحليل والنقد واستخلاص النتائج لتسهيل اندماجهم في سوق العمل بعد التخرج ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بهم، كما يجيب الاهتمام بالطلبة المتفوقين وزيادة مخصصات المنح لهم. وتقع المسؤولية على عاتق الأستاذ فيما يتعلق بتحقيق وتنمية وتكامل شخصية الطالب بكل أبعادها.

- هيئة التدريس: إن أهم ما يتعلق بهذا العنصر ضرورة تنمية مستوى وقدرات الأساتذة بعد التأكد من اختيار الكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم العالي، فتنمية الأستاذ مهنيًا يفيد في تحسين اتخاذ القرار العلمي والمهني السليم، كما يجيب وضع دورات تدريبية مستمرة لإعادة تأهيل الأساتذة وتطوير طرق التدريس وتشجيعه على انجاز الأبحاث العلمية والمشاركة في المؤتمرات، كما ينبغي على الأساتذة التحلي بالأخلاق السامية، كما تتحدد أدوار عضو هيئة التدريس في جودة الخدمة التعليمية بعمل ما يأتي: التدريس، التقويم، الإرشاد والتوجيه، التأليف والترجمة، التطوير المهني، العمل الإداري، الاشراف والمتابعة، خدمة المجتمع.
- برامج التدريس: تتطلب البرامج الدراسية مراجعتها وتطويرها لتواكب متطلبات سوق العمل مع تحديث المراجع وطرق التدريس، باستخدام البرمجيات والأنشطة العلمية والمشاريع واستحداث مقاييس جديدة تتلاءم مع الواقع العملي لاكتساب الخبرات والقدرات والكفاءات اللازمة، إضافة إلى تطوير المخابر العلمية بالتجهيزات الضرورية لدعم الجانب النظري للتدريس.
- الإدارة: يجب أن تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة، كما ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير وتمنح صلاحيات أوسع وتعزز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات. إضافة إلى تطوير أنظمة معلومات وأنظمة للتحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة المستفيدين من المخرجات الجامعية، وتعطي الأولوية في

الخدمة للطلبة والعمل على تحقيق رغباتهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة. ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة. (عيسى صالحين فرج، 2013: 162)

- المرافق: يجب تزويد الجامعة بالمرافق والهياكل البيداغوجية لتحسين مستوى معارف الطلبة بما يتناسب مع طبيعة التعليم، فيجب توفر شروط السلامة والصحة (إضاءة، تهوية، تكييف...)، في قاعات التدريس والمدرجات مع مراعاة مدى ملائمتها للأغراض المخصصة لها، إضافة إلى ضرورة توفر الأجهزة العلمية والوسائل الحديثة وانتقاء الأفضل منها كالحواسيب وأجهزة العرض... وغيرها، وكذلك توفير مكتبات مدعمة بأنظمة الكترونية للبحث عن المعلومات فيها.

خاتمة

مما لا شك فيه أن التعليم العالي قد شهد تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة من حيث الكم، حيث أصبحت الجامعة تستقبل الآلاف من الطلبة والأساتذة سنوياً إلا أن هذه الزيادات لم يصحبها زيادة مشابهة في النمو النوعي وهذا ما يؤكد عدم وجود نوع من التوازن بين الكم والنوع، هذا ما أدى إلى زيادة اهتمام الجامعات بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم كما يعد تأخر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم رغم توفر الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة، أمر يثير التساؤلات والحقيقة أنه لا يمكن أن يكون هناك تغيير ما لم تتدارك الجامعات هذا النقص وتعمل جاهدة على إيجاد توليفة والتنسيق من أجل اتباع خطوات تطبيقية للشروع في تطبيق هذا النظام الذي من شأنه أن يحدث تغيرات جذرية بالنسبة للجامعة والمجتمع ككل.

المصادر والمراجع

- المجادلة الآية 11
- البقرة الآية 106
- البقرة الآية 159
- 1. ابن منظور (1984). لسان العرب. القاهرة : دار المعارف . الجزء الثاني.
- 2. زيدان، مراد صالح (1998). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر.
- 3. سوسن، شاكر مجيد (2007). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 4. عبد الكريم، بن عراب (2003). التعليم العالي في الجزائر: فعاليات اليوم الأول لمخبر الاقتصاد وإدارة الأعمال. الجزائر: دار بهاء للنشر والتوزيع.
- 5. عيسى، صالحين فرج، مصطفى، عبد الله محمود الفقيهي (2013). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. اليمن: المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي. المجلد السادس. العدد 14.
- 6. محمد، عطوة مجاهد، هشام، قنوح عناني (2011). استراتيجيات الجودة في التعليم. مصر: الدار الجامعية الجديدة.
- 7. محمد ، عوض الترتوري (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 8. النجار (2000). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. القاهرة: أيترك للنشر والتوزيع.
- 9. نعمان، محمد الموسوي (2003). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. الكويت: المجلة التربوية. ، المجلد 17. العدد 67.
- 10. يوسف، حجيم الطائي وآخرون (2007). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. عمان: مؤسسة الوراق.
- 11. Rhodes, L.A. (1997). On the Road to Quality. Congress Library. U.S.A.

السحابة الالكترونية كآلية لدعم إدارة المعرفة

في منظمات الأعمال

E-cloud as a mechanism to support knowledge management in business organizations

د/ زلاقي وهيبة د/فراحتية العيد

الجزائر

الملخص:

هدف هذا البحث إلى التعرف على دور السحابة الالكترونية كآلية لدعم إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، حيث أصبح نجاح منظمات الأعمال اليوم يعتمد على إدارة المعرفة التي تعتبر توجها إداريا حديثا وحتميا للمنظمات المعاصرة، في ظل موجة التغيرات الهائلة للتكنولوجيا المعلومات، وهذا نظرا لما توفره من قيم معرفية، فهي تسعى لتقديم الحلول للقضايا والمشكلات المتعلقة بجذب وإنتاج المعرفة ومشاركتها مع الأفراد والجماعات والمنظمات، كما تعمل على استغلال المعلومات في خلق المعارف المطلوبة وتخزينها وتوزيعها وتطويرها بشكل مستمر، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء؛ ولتحقيق ذلك كله وجب على المنظمات استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة وعلى رأسها السحابة الالكترونية التي تتمتع بمجموعة من القدرات والامكانيات التطبيقية المتاحة التي يمكن الاستفادة منها في مجال إدارة المعرفة والتي من شأنها توفير الجهد والوقت والمال.

الكلمات المفتاحية: السحابة الالكترونية، إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract

The aim of this research is to identify the role of e-cloud as a mechanism to support knowledge management in business organizations, where the success of today's business organizations depends on knowledge management, which is a modern and inevitable managerial approach to contemporary organizations, in the midst of a vast wave of advancements in Information technologies. E-cloud provides knowledge and seeks to provide solutions to issues and problems relating to the production and sharing of knowledge with individuals, groups and organizations. it also makes use of information to create, store, distribute and continually develop the knowledge required to improve performance; to achieve this, organizations must use modern technology applications, primarily the e-cloud, with a range of available application capabilities and capabilities that can be useful in knowledge management that can save effort, time and money.

Keywords: Cloud Computing, knowledge management, Information Technology

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات واسعة وتطورات ملحوظة، نتج عنه انتقال المجتمع إلى مستوى حضاري آخر يعرف بمجتمع المعرفة، ذلك المجتمع الذي تتسابق فيه المنظمات للحصول على أكبر قدر من المعرفة والمعلومات بعد ما تأكد لها أن من يملك معلومة يملك ميزة تنافسية، وأن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتوليد أفكار جديدة بما يسهم في قدرتها على التجديد والابتكار والتميز، مما زاد اهتمام المنظمات بالمعرفة من خلال زيادة مهارات الأفراد في إدارة المعرفة، والتعامل مع المنظمات التي تزودها بالمعرفة. وعلى هذا الأساس تعتبر إدارة المعرفة المنهج المعاصر المناسب لمواجهة التحديات التي تواجه المنظمات حيث تعمل على تنظيم ما تمتلكه المنظمة من خبرات ومهارات ومعلومات للاستفادة القصوى منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.

وموازة مع ذلك أدت تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا في إدارة المعرفة، وأعتبرت موردا ثريا لكثير من المنظمات وتكلفة عالية لمنظمات أخرى، ولا تقتصر التكلفة على الأجهزة والمعدات بل تتعداه إلى البرمجيات والنظم الجاهزة ومعالجة وتخزين ونقل المعرفة؛ ولواجهة ذلك توجهت المنظمات لاستخدام الحوسبة الالكترونية التي تقدم البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها ونقلها وتخزينها وتبسيط إجراءات العمل وتسهيلها خاصة للمستفيدين كما توفر الكثير من المال والجهد للمنظمة.

وجاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الحوسبة الالكترونية وكيفية دعمها لإدارة المعرفة، وكانت اشكالية البحث متمثلة فيما يلي:

- ما مدى مساهمة السحابة الالكترونية في دعم إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ؟
- ويندرج تحت هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:
- ما المقصود بالسحابة الإلكترونية؟
- ما أهمية إدارة المعرفة في منظمات الأعمال؟
- ما دور السحابة الالكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ؟

أهمية البحث:

تعد السحابة الإلكترونية أحد التقنيات الحديثة التي يتوقع أن تحدث ثورة كبرى في تطوير أداء المنشآت وتحسينها؛ لدورها في توفير برامج وتطبيقات متميزة ومساحات

تخزينية كبيرة جدا ومراقبة البيانات وحفظها بشكل آمن وبأقل تكلفة، كما أضحت المعرفة الميزة الأساسية التي تتميز بها المنظمات الحديثة، التي تسعى ليتعلم الفرد عدة ممارسات ووضعية تدريبية وينقلها بسرعة وفعالية وبصورة تشاركية، وهذا ما يجعل المنظمات تتميز بالإبداع والابتكار؛ فجاءت هذه الدراسة التحليلية لتبين دور السحابة الالكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

أهداف البحث:

- الاثام بالإطار النظري للسحابة الإلكترونية.
- التعرف على أهمية عمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال
- تبيان دور الحوسبة الالكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

ويتم معالجة هذه الاشكالية من خلال المحاور التالية:

المحور الأول ماهية السحابة الالكترونية

المحور الثاني: ماهية إدارة المعرفة وعملياتها.

المحور الثالث السحابة الالكترونية وعلاقتها بعمليات إدارة المعرفة

المحور الأول: ماهية السحابة الالكترونية

إن مصطلح السحابة قد ترجم باللغة الإنجليزية إلى مصطلح cloud computing وهي تنقسم إلى كلمتين الأولى "حوسبة" لأنها مرتبطة بمجال الحاسبات والثانية "السحابية" وهو تعبير يستخدم للإشارة إلى شبكة الأنترنت، حيث ظهر هذا المصطلح في فترة الستينات من القرن العشرين، في كتاب دوغلاس بارخيل والذي نشره عام 1966، ثم بعد ذلك بدأت في التوسع والانتشار مع ظهور المواقع التي تتيح انشاء حساب بريد الكتروني مجاني، وبرزت عدة تعاريف للسحابة الرقمية أو الإلكترونية، سنحاول من خلال هذا المحور الوقوف على مختلف التعاريف مع إبراز خصائص ونماذج وأنماط السحابة الالكترونية.

أولاً: تعريف السحابة الالكترونية

فقد عرف المعهد الامريكي للمعايير والتكنولوجيا¹ (NIST) السحابة الالكترونية على أنها "نموذج يسمح للمستخدم بالوصول عند الطلب الى الشبكة، للولوج الى مجموعة من الموارد الحوسبية (الشبكات، الخوادم، التخزين، التطبيقات والخدمات) والتي يمكن تهيئتها وتوفيرها بسرعة وبأدنى جهد وتدخل من قبل مورد الخدمات"²، وتعرف كذلك بأنها "نموذج يوفر الوصول المناسب والدائم الى الشبكة عند الحاجة لمشاركة مجموعة من الموارد والمصادر الحاسوبية القابلة للتشكيل (ومنها مثلاً: الشبكات، والخوادم، التخزين، التطبيقات والخدمات) والتي يمكن نشرها وتوفيرها بسرعة وبأدنى مجهود أو تفاعل مع مزود هذه الخدمة"³

وتعرف السحابة الالكترونية أيضاً على أنها "تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى السحابة، وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق الانترنت، وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات الى خدمات، حيث تساهم هذه التكنولوجيا في ابعاد مشاكل صيانة وتطوير برامج تقنية المعلومات عن الشركات المستخدمة لها، وبالتالي يركز مجهود الجهات المستفيدة على استخدام هذه الخدمات فقط"⁴

وعرفت أيضاً على أنها "تقنية تعتمد على نقل جهود المعالجة والبيانات الخاصة الموجودة بالحاسب الى وسيلة مركز البيانات، وينظر الى البرنامج أنه خدمة وتطبيقات وبيانات تخزن على خوادم مختلفة، والتي يمكن الوصول اليها عن طريق الانترنت، وتشمل السحابة الالكترونية على وجود مراكز بيانات التي يمكنها توفير خدمات للزبائن عبر جميع أنحاء العالم، في هذا السياق يمكن اعتبار السحابة بأنها نقطة الوصول الوحيدة

¹ NIST: National Institute of Standards and Technology.

² Ronald L.Krutz, Russell Dean Vines, CLOUD COMPUTING : A comprehensive Guide to Secure Cloud Computing, Wiley Publishing INC, Indiana, United States of America, 2010, P02.

³ عزيزة نمره، علاقة الحوسبة السحابية بتطوير الأداء الوظيفي للمدراء العاملين بالجامعات الفلسطينية - قطاع غزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر - غزة، 2016، ص 16.

⁴ سلوى أمين السامرائي، عبد الستار عبد الجبار، مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثورة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الويتونة الأردنية، عمان، 2012، ص 311.

طلبات الزبائن¹. السحابة (أو الحوسبة السحابية) هي التكنولوجيا التي يسمح بتخزين البيانات على الخوادم عن بعد والحصول في أي وقت و من أي جهاز متصل بالإنترنت. جميع أنواع البيانات يمكن تخزينها: رسائل البريد، الصور والملاحظات والبرمجيات والمستندات المكتبية².

يتضح لنا مما سبق أن السحابة الإلكترونية عبارة عن تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة مما يتيح للمستخدم الوصول إلى موارد المعلومات المقدمة من طرف مزود الخدمات السحابية بسهولة من خلال شبكة الانترنت والسماح للمؤسسات بتخفيض التكاليف وزيادة مستوى الأداء

ثانياً: خصائص السحابة الإلكترونية

من خلال التعاريف السابقة للسحابة الإلكترونية يمكن استخلاص الخصائص التالية:

أ- خدمة ذاتية حسب الطلب (on-demand self-service): حيث يمكن للمستخدمين استخدام موارد السحابة حسب حاجتهم اليها عند الطلب دون وجود تفاعل بشري بين المستخدم ومزود الخدمات السحابية، كما يمكن للمستخدم تهيئة موارد السحابة حسب احتياجاته، مقابل ذلك يجب على مزود الخدمات السحابية توفير واجهات الخدمات السحابية سهلة الاستعمال وكذا توفير وسائل فعالة لإدارة الخدمات التي يقدمها، فمع سهولة الاستخدام والغاء التفاعل البشري سيحصل كل من المستخدم ومزود الخدمات السحابية على وفورات في التكاليف³.

ب- الوصول العريض إلى الشبكة (Broad network access): ان القدرات الحالية للشبكات، تجعل الوصول الى موارد الحوسبة السحابية ممكن من خلال وسائط الكترونية متعددة: كالحواسيب، الهواتف الذكية، الحواسيب المحمولة، اللوحات الإلكترونية وكذا جهاز المساعد الرقمي الشخصي⁴.

¹ Pocatilu P, "Cloud Computing Benefits for E-Learning Solutions", Retrieved from, 2010, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/>, consulté le 18/4/2019

² Médiathèque Neptune, Le Cloud Computing (Tutoriel réalisé par l'Espace Multimédia), Bibliothèques de Brest, Mai 2014, Bretagne, France, disponible à l'adresse: <http://www.atelier-multimedia-brest.fr/files/Tutos/cloud>, consulté le 06/03/2019

³ Ronald L.Krutz, Russel Dean Vines, Op.cit., PP 9-10.

⁴ Op-cit.p23.

ج- المرونة السريعة (Rapid elasticity): تصف المرونة السريعة قدرة البيئة السحابية على التوسع بسهولة لتلبية إحتياجات المستخدم، ويجب ان تكون هناك البنية التحتية اللازمة والقابلة للتوسع عندما تكون هناك حاجة لذلك من قبل المستخدمين.

د- تجميع الموارد (Resource pooling): يساعد تجميع الموارد على خفض التكاليف والسماح بالمرونة لدى مقدمي الخدمة السحابية، فتجميع الموارد يقوم على حقيقة أن المستخدم لن يكون بحاجة إلى إستخدام الموارد المتاحة له باستمرار، لذا عند عدم إستخدام الموارد من قبل أحد المستخدمين وبدلاً من أن تكون خاملة، يمكن لمستخدم آخر الإستفادة من هذه الموارد، هذا يسمح لمزودي الخدمة بخدمة عدد أكبر مما عليه إذا كان لكل مستخدم مواد مخصصة له.

هـ- الخدمة المقاسة (Measured service): اذ ان استخدام الموارد السحابية يتم قياسه باستخدام مجموعة من

المؤشرات (كمية مساحة التخزين المستعملة، عدد التطبيقات المستعملة، سرعة المعالجة...)، حيث ان القاعدة تنص على انه: يتم فوترة المستخدم للخدمات السحابية وفقاً لكمية استهلاكه لهذه الخدمات¹.

ثالثاً: أهداف السحابية الإلكترونية

هناك عدة أهداف تسعى السحابية الإلكترونية لتحقيقها أهمها²:

1- تجعل من الحاسب عبارة عن محطة عبور للوصول الى الخادم الذي يحتوي على مساحة تخزين تمكن المستخدم من التعامل مع بياناته.

2- توفير مساحة تخزين للمعلومات عالية الجودة.

3- تتيح الوصول الى المعلومات وسهولة استرجاعها في أي وقت ومن أي مكان تتوفر فيه شبكة الانترنت.

4- تلغي الحاجة الى عمل نسخ احتياطية للمعلومات المخزنة على الحواسيب الشخصية أو أجهزة التخزين الخارجية كالأقراص أو الفلاش وغيرها.

¹ Romain Hennion, Hubert Tournier, Éric Bourgeois, CLOUD COMPUTING : Décider, Concevoir, Piloter, Améliorer, Edition EYROLLES, France, 2012 , P22.

² Kallow SM.(2015). الحوسبة السحابية مفهومها وتطبيقها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات . QScienceProceedings, The SLA-AGC 21st AnnualConference Abu Dhabi, United ArabEmirates, 17-19 March. 2014.

- 5- إتاحة معظم البرمجيات التشغيلية والتطبيقية وبصورة مجانية) في أغلب الأحيان (مما يوفر للمستفيد التكلفة والوقت والصيانة.
- 6- توفر عملية المشاركة بالمعلومات بين المستفيدين وسهولة تداولها وتناقلها عبر شبكة الانترنت بغض النظر عن حجم تلك المعلومات وأشكال ملفاتها.
- 7- توفر للمستفيد امكانية معالجة معلوماته عن بعد والمتعلقة بإنشاء الملفات او حذفها أو اجراء التعديلات عليها أو تحديد مستويات الاطلاع عليها اضافة الى اجراءات التنظيم في حفظها وتخزينها.

رابعاً: أنواع السحابة الإلكترونية

تختلف طريقة استخدام السحابة من منظمة إلى أخرى، كل منظمة لديها متطلباتها الخاصة بها بشأن ماهي الخدمات التي تود الوصول إليها عن طريق السحابة، وما مدى التحكم الذي تريده على البيئة السحابية. حيث أشار تقرير المعهد الأمريكي للمعايير والتكنولوجيا NIST لأربعة أنماط مختلفة لتدشين البيئة السحابية: عامة وخاصة ومجتمعية وهجينة، وسوف يتم التطرق إليها فيما يلي.

أ- السحابة العامة Public cloud: أين يمتلك مزود الخدمات بنية تحتية معلوماتية يوجرها الى العديد من المؤسسات او المجمعات الصناعية، حيث يقدم حلوله السحابية لجميع عملائه عبر الانترنت فقط؛ والموارد المعلوماتية العامة لا تعني مجانيته، كما أن معلومات المستخدمين غير متاحة للعامة ولا يمكن لأي شخص الوصول إليها، حيث يضع مزود الموارد السحابية، مجموعة من الآليات الامنية لضمان سرية البيانات الموجودة على السحابة، وكذا موثوقية الشخص المخول له بالإطلاع عليها. والميزة الاساسية التي تميز الحلول السحابية العامة هي تكاليفها المعقولة، حيث يتكفل مزود الخدمات السحابية بجميع تكاليف الموارد المعلوماتية (الخوادم، التطبيقات والشبكات) من شراء ، صيانة، تطوير وتحديث، والتي يوزعها فيما بعد على العديد من العملاء (المستخدمين) كما تسمح هذه الحلول السحابية للمؤسسة بان تتوسع في مواردها المعل وماتية في وقت واحد مع توسعها في نشاطها، مقابل دفع فاتورة استهلاكها الفعلي للموارد، الشيء الذي يمكنها من القضاء على التكاليف المرتبطة بالموارد المعلوماتية التي قد تملكها ولا تستخدمها.

ب- السحابة الخاصة private Cloud : السحابة الالكترونية الخاصة أو السحابة الداخلية وهي عبارة عن¹ بنية تحتية أيضا و لكن مستأجرة لشخص أو مؤسسة واحدة بحيث تعمل لحسابه وتحت تصرفه الكامل في البيانات والأمان وجودة وكفاءة الخدمة، في نمط السحابة الخاصة تكون جميع الأنظمة والموارد التي توفر الخدمة متواجدة داخل المنظمة أو الشركة التي تستخدمها، وتكون تلك المنظمة أو الشركة هي المسؤولة عن تنظيم وإدارة الأنظمة المستخدمة لتوفير الخدمة، إضافة إلى أن المنظمة مسؤولة أيضا عن أي برنامج أو تطبيق عميل يتم تثبيته على نظام المستخدم النهائي. و عادة ما يتم الوصول إلى خدمات السحابة الخاصة من خلال الشبكة الداخلية - LAN - أو الشبكة الخارجية WAN - -، أما في حالة المستخدمين عن بعد فيتم الوصول إلى الخدمة عموما باستخدام الانترنت، وأحيانا من خلال استخدام شبكة افتراضية خاصة VPN. السحابة الالكترونية الخاصة من حيث المفهوم التقني ولكنها ليست مفتوحة للعامة وإنما مغلقة لعدد محدود من العملاء مثل حوسبة سحابية لبنك أو لجامعة أو لحكومة.

ج- السحابة المجتمعية : يسمح هذا النوع من الانتشار السحابي بأن تشارك مجموعة بان تشارك مجموعة من المؤسسات ذات المصالح والاهتمامات المشتركة (متطلبات المهام، متطلبات أمنية وقانونية) بنى تحتية معلوماتية بهدف تشارك الموارد المعلوماتية او تبادل المعلومات؛ فالسحابة المجتمعية تسمح بالوصول الى بيئة معل وماتية كبيرة مشتركة، لا تستطيع المؤسسات الوصول اليها بشكل منفرد، كما ان هذا النموذج سيكون اقل كلفة من ان تعتمد المؤسسة على سحابة خاصة؛ فالمنظمات غير الحكومية، قطاع الطيران والصحة، مخابر البحث والتطوير والجامعات توجهوا نحو هذا النوع من السحاب لتبادل المعلومات والابحاث وكذا التشارك في الموارد.

د- الحوسبة الهجينة Hybrid cloud

هي حوسبة سحابية والتي تكون مزيج من السحب² مجتمعه معاً (خاصة أو عامة)، بحيث تتوزع البيانات فيما بينها، وتفيد هذه السحابة في حالات المؤسسات التي لا ترغب في

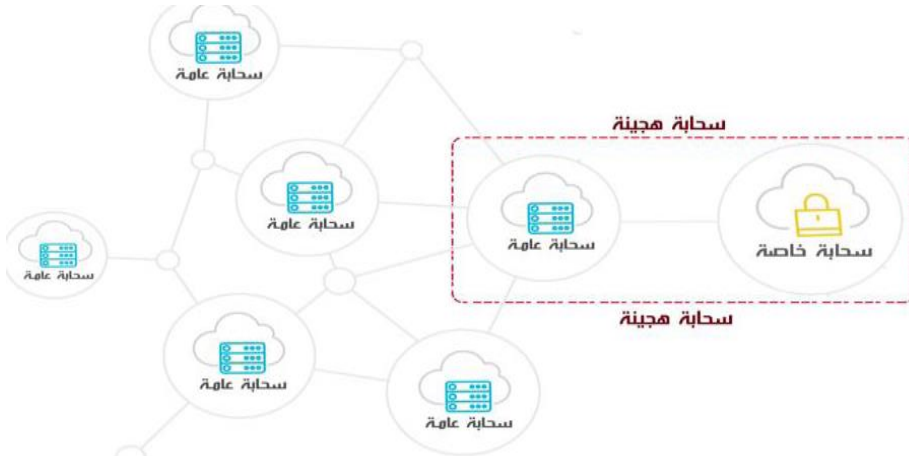
1 أحمد بوساق وعلي حمو، قدرات خدمات الحوسبة السحابية في إدارة البيانات الضخمة في منظمات الأعمال، الملتقى العلمي الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 12 و 13 نوفمبر 2017، ص 4.

2 أحمد بوساق وعلي حمو، مرجع سابق، ص 5.

نشر بياناتها على سحب عامة فتقوم بحفظ البيانات الحساسة وتخزينها على سحابة داخلية خاصة، والبيانات الأقل الأهمية تحفظ على سحابة عامة.

والشكل التالي يبين لنا أنواع الحوسبة الإلكترونية.

الشكل رقم (02): أنواع السحابات الإلكترونية



Source : <http://www.virtualclouds.in/2014/08/introduction-to-cloud-computing.html> ,
consulé le 20/5/2019 .

المحور الثاني: ماهية ادارة المعرفة

يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة والتي تزايد الاهتمام بها خلال العقدین الآخرين مما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف لذلك المفهوم والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، ولهذا سوف نعرض بعض هذه التعاريف بالإضافة إلى أهمية وأهداف إدارة المعرفة.

أولاً: تعريف إدارة المعرفة

تعرف إدارة المعرفة بأنها العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعتها في المؤسسة وأيضاً أن إدارة المعرفة هي مدخل لإضافة أو إنشاء قيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداؤب بين عناصر المعرفة لعمل توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف منفردة بإضافة إلى ذلك فإن إدارة المعرفة "هي العملية المنهجية منظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها"¹

¹عبد الستار العلي، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص27.

كما عرّفت إدارة المعرفة بأنها "عملية ابتكار وتجميع وتنظيم ونقل وتطبيق وحماية المعرفة والتي يجب أن تكون إدارة دقيقة وواضحة على جميع المساحات والمناطق المؤثرة"¹.

كما عرفت أيضاً: هي إيجاد طرق للإبداع وأسر معرفة المؤسسة للحصول عليها للاستفادة منها والمشاركة بها ونقلها إلى الموظفين الذين هم بحاجة إليها لإدارة أعمالهم بكفاءة وفاعلية، وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكبر قدر ممكن.²

وتعرف على أنها المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المؤسسة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف.³

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم التعريف التالي لإدارة المعرفة على أنها الاستغلال الأمثل للمعلومات والخبرات، والمهارات والقدرات المتوفرة لدى المؤسسة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف من خلال تشخيص المعرفة وتوليدها، وتخزينها وتطبيقها.

ثانياً: أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية⁴:

1. استثمار رأس المال الفكري إذا أصبحت قيمة المنظمات تتأثر بشكل كبير بقيمة رأس مالها الفكري.
2. تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة، بغرض تحقيق أهدافها الموضوعية، وبذلك تعزيز من التزام المنظمة بهذه الأنشطة والأهداف.
3. تعزيز المقدرات والجدارات الجوهرية في المنظمة.
4. تحسين الأداء التنظيمي إذ تعمل إدارة المعرفة على توليد معرفة جديدة وتطبيقها مما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأداء التنظيمي وتحسينه.

¹ غضبان ليلي، عمر شري. (2017)، أثر إدارة المعرفة على أفراد العاملين في المؤسسة: مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12 (02)، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ص 146.

² نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، ط 1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، أربد، الأردن، 2009، ص 78.

³ صلاح الدين الكبسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، 2005، ص 42.

⁴ عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة، الطريق التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2013، ص 110-111.

5. إتاحة الفرصة للمنظمة لتحديد أصولها غير الملموسة، وتوثيقها وتطويرها، وتحديد المعرفة المطلوبة وسد الفجوة بينهما.
6. تحفيز المنظمات على تشجيع مقدرات الابتكار والإبداع لدى مواردها البشرية، لتكوين معرفة جديدة، وتجديد ذاتها، ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
7. بناء ميزة تنافسية مستدامة للمنظمات من خلال تبني فريد من الإبداعات المتمثلة في طرح أفكار وسلع وخدمات جديدة.
8. تحسين العمليات في المنظمة وذلك بزيادة فعاليتها والقيام بها بأفضل طريقة ممكنة.
9. تحسين المنتجات الموجودة وتطويرها، وإيجاد منتجات جديدة ذات قيمة مضافة، ومنتجات تعتمد على المعرفة، مما يساعد في زيادة تنافسية المنظمة.

ثالثاً: أهداف إدارة المعرفة

تهدف إدارة المعرفة الى تحقيق الاتي؛¹

1. أسر المعرفة من مصادرها و تخزينها وإعادة استعمالها؛
2. جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة؛
3. خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد في المؤسسة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين؛
4. التأكد من فاعلية تقنيات المؤسسة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات؛
5. تحول المؤسسات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة)، وتعمل كشبكة للأنشطة، حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الالكترونية؛
6. تعمل على جمع الأفكار الذكية في الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل؛

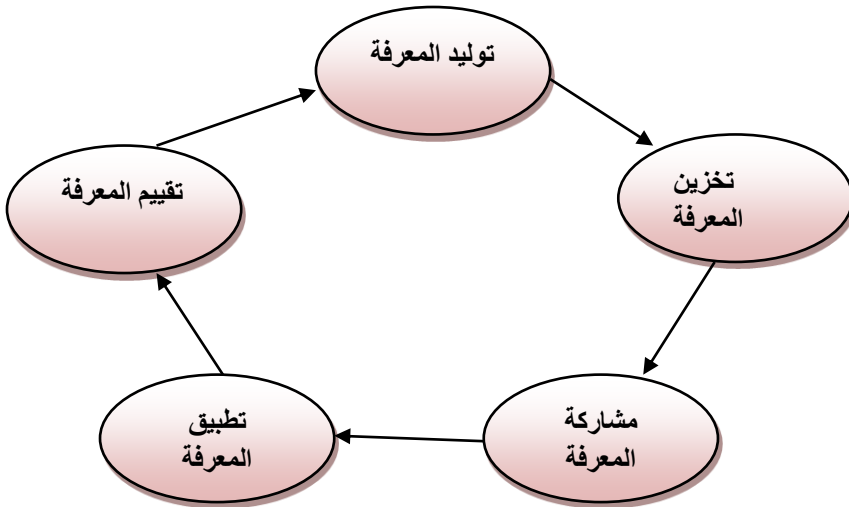
² صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد، 2005، ص 43-44.

7. تهدف الى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.

ثالثاً: دور السحابة الالكترونية في دعم عمليات إدارة المعرفة

تستند إدارة المعرفة في أنشطتها على سلسلة من العمليات المتصلة مع بعضها بعضاً وتؤدي الواحدة منها إلى الأخرى وتدعم العملية التي تليها والشكل التالي يبين العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة:

الشكل رقم(03): العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة



المصدر: من اعداد الباحث

- دور السحابة الالكترونية في توليد المعرفة: تعد عملية توليد معرفة جديدة العملية الأكثر أهمية في عمليات إدارة المعرفة من أجل تحقيق ميزة تنافسية، فالمنظمة الناجحة هي التي تولد معرفة جديدة باستمرار، ويشير كثير من الباحثين إلى أن العلاقة الأساسية بين المعرفة والميزة التنافسية تقع في إمكانية توليد المعرفة وتعرف عملية توليد المعرفة بأنها "تكوين أو تطوير معرفة صريحة وضمنية جديدة من البيانات والمعلومات المتوافرة أو من تركيبة أو تجميع من المعرفة السابقة والجديدة".¹

¹ عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، 2013، ص124.

ويقصد بتوليد المعرفة تلك العمليات التي تسعى المنظمة من خلالها الحصول على المعرفة، ولا يعني توليد المعرفة، حصول المنظمة على معرفة جديدة فقط ولكن يعني ذلك مدى قدرة المنظمة على إبداع المعرفة، ويشير إبداع المعرفة إلى قدرة المنظمة على تطوير أفكار مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق جديدة ويتفق الحكم على كون المعرفة الجديدة، قدرة على حل المشكلات القائمة بشكل أكثر فاعلية.¹

ويكون ذلك كنتيجة للتفاعل بين المعرفة الضمنية و المعرفة الصريحة، ويحدث ذلك بأربعة أشكال يطلق عليها أنماط تحويل المعرفة² :

أ- المشاركة Socialisations: التي تتضمن تحويلا من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الضمنية وتسمى التطبيع الاجتماعي، وهي عملية الاشتراك في الخبرات ومن ثم إيجاد معرفة ضمنية مثل النماذج العقلية والمهارات الفنية المشتركة، ويمكن للفرد أن يكسب المعرفة مباشرة من الآخرين بدون استخدام اللغة ويتم من خلال الملاحظة أو المحاكاة أو الممارسة في سياق الأعمال يطبق التدريب العلمي على أداء الوظيفة المبدأ ذاته حيث أن مفتاح اكتساب المعرفة الضمنية هو الخبرة، وبدون وجود شكل من أشكال الخبرة المشتركة من الصعب على الفرد أن يتدخل نفسه ممارسا لعملية تفكير فرد آخر.

ب- الأخرجة Externalisation : والتي تتضمن تحويلا من معرفة ضمنية إلى معرفة ظاهرة وتسمى الإظهار أو الإخراج وهي عملية تحديد لفظي للمعرفة الضمنية تتحول من خلال إلى مفاهيم ظاهرة وهي عملية إيجاد معرفة جوهرية تأخذ شكل مجازات، ومفاهيم فروض، نماذج تعبر عن جوهرها باللغة أو الكتابة غير أن التغيرات كثيرا ما تكون غير كافية وغير متسقة نتيجة الاختلافات والضجوات بين الصور الذهنية والتغيرات التي تساعد في تنشيط التأمل والتفاعل بين الأفراد.

ج- التجميع Combinaison: تتضمن تحويلا من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الظاهرة وتسمى الدمج وهي عملية التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي ويتضمن هذا النمط لتحويل المعرفة دمج مجموعات مختلفة من المعرفة الظاهرة، ويتبادل

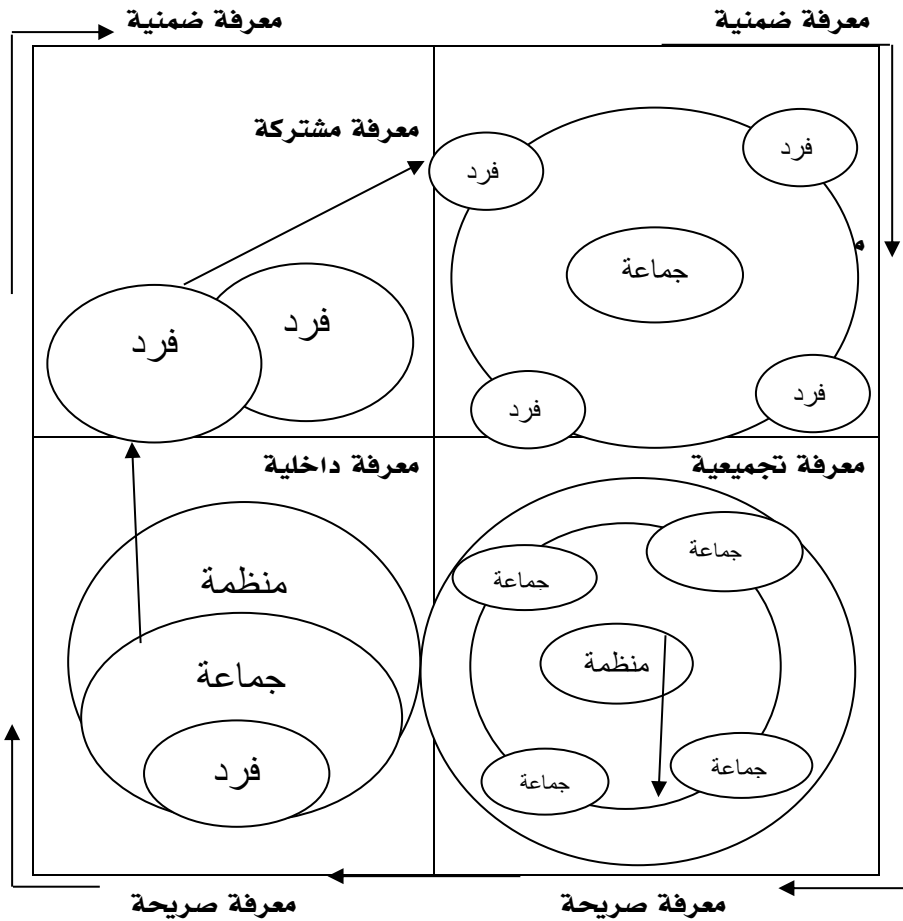
¹ سامي جمعة و يونس الطائي، دور تقانة المعلومات في تعزيز عمليات إدارة المعرفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل العراق، 2008، ص60.

² نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات و المعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، 2015_2016، ص44.

الأفراد المعرفة ويدمجها من خلال وسائط كالثائق والاجتماعات والمبادرات الهاتفية أو شبكات الاتصال عبر الحاسوب الآلي.

د- الإدخلة **Internalisation**: التي تتضمن تحويلات من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الضمنية، ويرتبط ذلك ارتباطا وثيقا بالتعلم عن طريق العمل وعندما يتم إدخال الخبرات المتصلة بالمعرفة المشتركة ومعرفة تقنية تصبح للمعرفة أصولا قيمة¹. ويمكن تلخيص هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): أنماط تحويل المعرفة



المصدر: نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، 2011، ص46.

¹ - نضال محمد الزطمة، مرجع سابق، ص45-46.

يتبين لنا جليا من خلال مفهوم إنتاج المعرفة أن هذه الأخيرة هي عملية استخدام أدوات عديدة نذكر منها: ¹ الاتصال المباشر و الدائم مع كل نظم المؤسسة؛ إجراء البحوث ودراسات ميزانية؛ الملاحظة بالمشاركة؛ المقابلات؛ البيانات والاستطلاعات؛ استخدام الحاسب الآلي؛ إجراء التجارب الميدانية.

إن دور السحابة الالكترونية في هذه العملية هو استخدام الوسائل والأدوات المتعلقة بها لتسهيل عملية استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، كما تحصل الشركة على المعرفة من خلال الاستخبارات التسويقية وتحليلها. ومن أبحاث عن الصناعة والأبحاث الأكاديمية ومن الخبراء والمختصين في مجال الصناعة. وكذلك من الاندماج والاستحواذ ومن المستشارين ومن استقطاب العاملين الجدد. ²

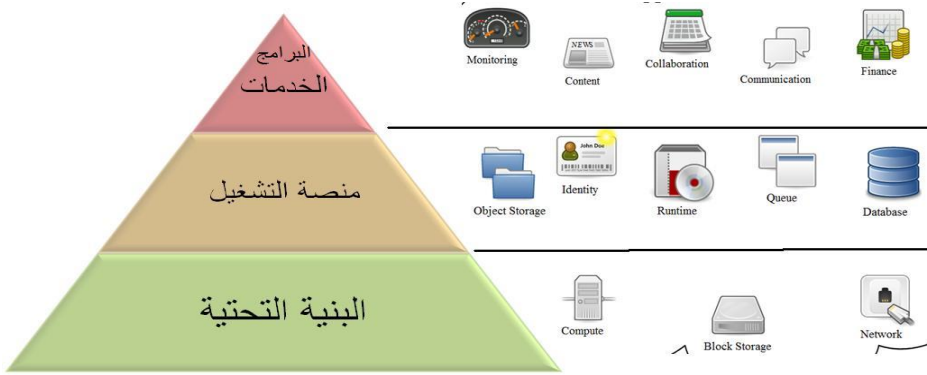
وتتمثل هذه الوسائل في:

- أ- المستخدم أو العميل: user/customer الذي سيستخدم هذه التقنية وينتفع من خدماتها من خلال استخدام حاسوبه الشخصي أو هاتفه المحمول.
- ب- المنصات: Platforms وهي الجهات المانحة لهذه الخدمة من خلال توفير خوادم (سيرفرات) عملاقة في ساعاتها التخزينية وسرعة معالجاتها للبيانات مثل Google وApple.
- ج- البنية التحتية: Infrastructure وهي البنية التحتية للسحابة والتي يُعتمد عليها في تقديم الخدمة، وتشمل توفر الحاسبات الشخصية وشبكة الإنترنت والمساحات التخزينية للمعلومات.
- د- التطبيقات: Applications وهي البرامج التطبيقية التي يمكن أن يشغلها المستخدم في السحابة، وتشمل برمجيات معالجة النصوص والعرض والجداول وخدمات نقل المعلومات ومشاركاتها.
- هـ- الخدمة: service وهي الخدمة التي تستخدمها السحابة، ويتعلق الموضوع أكثر بمصطلح Software as a Service، وهي عملية تحويل منتجات الحاسب إلى خدمات. والشكل التالي يبين لنا المكونات الرئيسية للحوسبة الإلكترونية

¹ دوخي مقدم يمينه، أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص.83

² ربحي مصطفى عليان. إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص195-196.

الشكل رقم (05): المكونات الرئيسية للحوسبة الإلكترونية



Source :<http://www.virtualclouds.in/2014/08/introduction-to-cloud-computing.html>,
consulé le 20/3/2019 .

2- دور السحابة الإلكترونية في تخزين المعرفة: قد تبذل المنظمة جهدا كبيرا في توليد المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لأن تفقدها سواء بالنسيان أو تعثر سبل الوصول إليها، ومن هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرا هاما من عناصر إدارة المعرفة، ويشار إلى هذا العنصر غالبا بإسم الذاكرة التنظيمية، وهو اصطلاح افتراضي يشير إلى خزن وحفظ رأس المال الفكري، فهو يتضمن المعلومات التي يعمل بموجبها الأفراد فضلا عن المعرفة المتوافرة في نظم وهياكل المنظمة، ولضمان استمرارية الانتفاع من القاعدة المعرفية المتاحة للمنظمة في المستقبل وعدم فقدانها، فمن الضروري حفظ هذه المعرفة وجعلها قابلة للاسترجاع والاستفادة منها في أي وقت تحت أي ظرف، ولهذا الغرض ينبغي على إدارة المعرفة تأسيس الذاكرة التنظيمية.¹

يشير "Laudon"² أنه يجب تخزين المعرفة بغية إمكانية إسترجاعها واستعمالها من قبل العاملين في الشركة أو المؤسسة، ويتم ذلك من خلال أنظمة إدارة الوثائق وفق إطار شامل، يقوم بخزن الوثائق جميعها، وقواعد بيانات معرفية، والأنظمة الخبيرة التي تساعد على الإحتفاظ بالمعرفة، من خلال تحويل المعرفة إلى ثقافة وعمليات تنظيمية.

¹ عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص125.

² صلاح عبدالقادر النعيمي، عامر فدعوس عذيب، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 89، 2016، ص6-7.

إن دور السحابة الالكترونية في هذه العملية هو سهولة الوصول واحضار المعلومات من مصادر خارجية عبر الحدود التنظيمية أو المشاركة فيها ويساعدها في ذلك سعة التخزين الغير محدودة التي تتوفر عليها السحابة الالكترونية، كما يمكن زيادة السعة التخزينية لها بدفع رسوم إضافية منخفضة أحسن من لجوء المؤسسات إلى شراء معدات التخزين عالية التكلفة.

3- دور السحابة الالكترونية في تشارك المعرفة: أي بمعنى تبادلها من قبل الجميع داخل المنظمة، سواء كانت معرفة مكتسبة أو مطورة، إذ ينبغي أن يعرف كل فرد داخل المنظمة ما يعرفه بقية الأفراد وتكون خبرة أي فرد سهلة المنال للجميع، وبعملية التشارك والتبادل هذه تتحول المعرفة الفردية إلى معرفة منظمية، كما تعد عملية التشارك بهذا المعنى بمثابة عملية ربط تثبيت فعلي للمعرفة في المنظمة، وإخراجها من الإطار الفردي الضيق إلى الإطار المنظمي بشكل أسرع وأكثر فاعلية. وبما أن المعرفة موجود يزداد بالاستخدام والمشاركة، وتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد فهي تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت المنظمة إلى تشجيع مشاركة المعارف وعليه فإن توزيع وتشارك المعارف يركز على زيادة قدرات وكفاءات ومهارات عمال المعرفة وهذا يقود إلى ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري الذي ينعكس على قيمة المنظمة ويعزز من جدارتها التنظيمية.¹

إن دور السحابة الالكترونية في هذه العملية يكمن في أن المؤسسات تستطيع اعتماد تطبيقات وبرامج السحابة الالكترونية دون الحاجة لشراء الأجهزة وتراخيص البرامج وخدمات الصيانة والتركيب للأجهزة هذا من جهة ومن جهة أخرى تساعد الموظفين على العمل في أريحية دون تواجدهم في مؤسساتهم يستطيع الموظف وهو متواجد في بيته بتأدية أعماله دون تواجده في مؤسسته شرط توفر الأتترنات. وفي نفس الوقت تعمل السحابة الالكترونية على مشاركة وتبادل المعرفة من قبل الجميع داخل المؤسسة الصناعية، سواء كانت معرفة مكتسبة أو مطورة، إذ ينبغي أن يعرف كل شخص داخل المنظمة ما يعرفه الآخرين، وتكون خبرة أي شخص سهلة المنال للجميع.

¹ صلاح عبدالقادر النعيمي، عامر فدموس عذيب، مرجع سابق، ص 126.

4- دور السحابة الالكترونية في تطبيق المعرفة: ونعني بها تجسيد هذه المعارف على أرض الواقع فجميع العمليات السابقة لا تحقق شيئاً ما لم تسخر المعرفة بشكل فاعل في التطبيق وأن الهدف والغاية من إدراك المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة.¹ وقد لاحظ كل من (Davenport KHahr) أن التطبيق الفعال للمعرفة يساعد الشركات على زيادة فعاليتها وتخفيض تكاليفها وهذا ما أجمع عليه معظم الباحثين باعتبار أن التحديد الناجح هو التوزيع الكفء لا يكفل نفعاً للمنظمة ما لم توضع موضع التطبيق، ومن أساليب التي يمكن الاعتماد عليها لتطبيق المعرفة ما يلي²:

- فرق متعددة الخبرات الداخلية؛
- التدريب الفرقي وبالاعتماد على الخبراء المتمدرسين؛
- مبادرات العمل والمقترحات الخبير الداخلي؛
- اعتماد مقاييس للسيطرة على معرفة

إن دور السحابة الالكترونية في هذه العملية يتجلى من خلال تمكين المنظمات من التقليل أو القضاء على النفقات الرأسمالية وخفض النفقات التشغيلية الجارية من خلال الدفع فقط للحصول على الخدمات التي يستخدمونها، ويحتمل أن تكون عن طريق خفض أو إعادة توزيع موظفي تكنولوجيا المعلومات. وفقاً لدراسة أجرتها شركة "غارتنر Gartner" بينت فيها أن الأشخاص هم - الأكثر تكلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث يستهلكون 41% من ميزانية تكنولوجيا المعلومات من خلال الحوسبة السحابية، و يمكن الاستفادة من خبرة الموظفين المختصين دون الحاجة إلى اللجوء للبحث عن الموظفين، وتشغيلهم وتوظيفهم وتدريبهم ودفع مرتباتهم³. كما أن تكلفة الصيانة عند استخدام السحابة الالكترونية منخفضة جداً عن صيانة العتاد والبرامج لأن الصيانة في السحابة الالكترونية تكون موجهة نحو الخادم المستضيف وهو من يتحمل تكاليف الصيانة وليست المؤسسات.

5- دور السحابة الالكترونية في تقييم المعرفة: يجب على المنظمة تقييم معارفها بصفة دائمة من أجل التأكد إذا ما كانت ملائمة للوضعيات التي تواجه المنظمة، كما أن تقييم المعرفة لا بد أن يعني بعدين أساسيين: البعد الأول يتعلق بالمعرفة الصريحة ويأخذ شكل

¹ سامي جمعة و يونس الطائي، مرجع سابق، ص 62.

² عبد الرحمن الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمدخل الإدارية الحديثة، ط01، دار وائل، 2013، ص 125-126.

³ عزيزة نمر رضوان، مرجع سابق، ص 27.

القواعد والإجراءات المحددة لأداء العمل بكفاءة (يدخل في إطار ذلك رأس المال الفكري) ويتم تقييم هذا البعد من خلال أنظمة تقييم الأداء؛ أما البعد الثاني فيتعلق بالمعرفة الضمنية التي تكون في المنظمات على شكل خبرات وممارسات ولا تنفصل عن الأفراد وثقافة المنظمة، وهذه المعرفة هي الشكل الأول لإنشاء معارف جديدة.

إن دور السحابة الالكترونية في عملية تقييم المعرفة يمكن ابرازه من أربعة جوانب:

أ- الموثوقية: تمتاز السحابة الالكترونية بالموثوقية والمصادقية العالية وذلك راجع ان معظم الانظمة التي تعمل ضمن السحابة ستكون ذات موثوقية عالية كونها اصيلة وتحت مراقبة مباشرة من الشركة المنتجة، بالإضافة الى وجود خوادم خاصة لعمليات النسخ الاحتياطي، فعلى سبيل المثال عند حدوث خلل ما سواء برمجي او عتادي على أي خدمة موجودة بالخادم الخاص بالسحابة سيتم نقل العمل مباشرة الى خوادم بديلة بالتالي لن يحدث ضياع في الوقت والبيانات¹.

ب- السرعة في الاستخدام: فالتطورات في مجال تقنية المعلومات ما هي إلا على بعد خطوة. هذا يعني إمكانية تقليل الوقت اللازم للحصول على أحدث التقنيات إلى مجرد دقائق. تساعد هذه النقطة كذلك على تسريع المهام التي تتطلبها المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على توافر الإنترنت، حيث أن الوقت اللازم لاختبار و تطوير المهام أقل من أي طريقة أخرى متاحة.

فالإدارة الناجحة للمعرفة، هي التي تستعمل المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توفرها لتحقيق ميزة لها، أو لحل مشكلة قائمة، ويرتبط استعمال المعرفة وتطبيقها بخدمة المجتمع وتطوره، وهذا أحد أهم أهداف المؤسسات وهذا ما توفره السحابة الالكترونية.

ج- أمن البيانات: تمتاز السحابة الالكترونية بدرجة امان أكثر من الطرق الأخرى على سبيل المثال: مؤسسة تخزن بياناتها على أجهزة الحاسوب وتعرضت الأجهزة إلى السرقة أو حدث حريق أو زلزال فإن كل بياناتها ستضيع أما في السحابة الالكترونية فإن البيانات تكون محفوظة.

¹ حمدي باشا رابع و بوزرقي كوثر، الحوسبة السحابية، نموذج جديد لاستهلاك الموارد المعلوماتية في المؤسسات الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي، التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، يومي 12 و 13 نوفمبر 2017، ص 11.

خاتمة

من خلال ما تم تقديمه سابقا يمكن القول أن نجاح منظمات الأعمال اليوم يعتمد على إدارة المعرفة التي تعتبر توجها إداريا حديثا وحتميا للمنظمات المعاصرة، في ظل موجة التغيرات الهائلة للتكنولوجيا المعلومات، وهذا نظرا لما توفره من قيم معرفية، فهي تسعى لتقديم الحلول للقضايا والمشكلات المتعلقة بجذب وإنتاج المعرفة ومشاركتها مع الأفراد والجماعات والمنظمات، كما تهتم إدارة المعرفة باستثمار الموارد المعرفية لبناء ذاكرة للمنظمة تعمل على تبادل المعرفة والمشاركة في إنتاجها، وفق عملية مستمرة، كما تعمل على استغلال المعلومات في خلق المعارف المطلوبة وتخزينها وتوزيعها وتطويرها بشكل مستمر، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء، وربط إدارة المعرفة بفاعلية المنظمة، ولتحقيق ذلك كله وجب على المنظمات استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة وعلى رأسها الحوسبة الالكترونية التي تتمتع بمجموعة من القدرات والامكانيات التطبيقية المتاحة التي يمكن الاستفادة منها في مجال إدارة المعرفة والتي من شأنها توفير الجهد والوقت والمال.

ومن خلال تناولنا لموضوع دور الحوسبة الالكترونية في دعم غدارة المعرفة في منظمات الأعمال نقدم النتائج التالية :

أولا: النتائج

- 1- تعتبر الحوسبة الالكترونية واحدة من أهم التطبيقات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات.
- 2- تتمتع الحوسبة الالكترونية بمجموعة من القدرات أهمها؛ توفير التكلفة وقابلية التوسع والقدرة الاستيعابية الهائلة وسرعة التحميل والتخزين عند الطلب والتي تسهم في تشجيع المنظمات على تطبيقها.
- 3- تتيح تقنية الحوسبة الالكترونية الإستغناء عن شراء أجهزة التخزين الباهظة الثمن لأن هذا متوفر على الخوادم ذات السعة التخزينية الكبيرة جدا، يعني هذا أنه ليس هناك حاجة إلى شراء معدات قوية ومكلفة لإستخدام وتخزين المعرفة.
- 4- تمكن الحوسبة الالكترونية من الوصول إلى الملفات المخزنة من أي مكان حيث أصبح ليس هناك الحاجة إلى إصطحاب الملفات والمستندات والخوف من تلفها أو ضياعها أو سرقتها.

- 5- العمل في مجال الحوسبة الإلكترونية يتطلب وجود برامج تطبيقية وبنية تحتية ومنصات الاستخدام بالإضافة إلى الشخص الذي يستخدم هذه التقنية.
- 6- تلعب الحوسبة السحابية دورا كبيرا في تقديم خدمات المعلومات بكافة أنواعها وأحجامها مما يسهم في تكوين رصيد معرفي لدى المنظمات.
- 7- تعد الحوسبة الإلكترونية تقنية مهمة جدا في دعم عمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

ثانيا: الاقتراحات

- 1- ضرورة الاستفادة من النظريات والابحاث التي اجريت في مجالات الحوسبة الإلكترونية لمعرفة افضل الاساليب والاستراتيجيات المبتكرة في تخزين البيانات الكبيرة، والاستفادة من هذه التقنية التي تقدم الكثير من الحلول في مجال المعرفة.
- 2- العمل على توفر البنية التحتية لشبكة الأنترنت وتطويرها في مختلف منظمات الأعمال، لأنها الأساس في تطبيق الحوسبة الإلكترونية.
- 3- للوصول إلى خدمة السحابة الإلكترونية يجب توفر مجموعة واسعة من الأجهزة (الأجهزة المكتبية، المحمول، الأجهزة اللوحية، الهواتف الذكية.....) لذا فعلى المنظمات المهتمة بهذه الخدمة أن تدعم جميع هذه الأجهزة بأنظمتها المختلفة.
- 4- ضرورة الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة في منظمات الأعمال لما لها من أهمية كبرى في عملية التطوير والابتكار والتميز.
- 5- العمل على تدريب وتكوين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات التي ستكون مطلوبة لاعتماد وتطبيق الحوسبة الإلكترونية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- نعيم إبراهيم الظاهر. (2009). إدارة المعرفة. ط1، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- صلاح الدين الكبيسي. (2005). إدارة المعرفة. بغداد: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عمر أحمد همشري⁽²⁰¹³⁾. إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. ط1، عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الرحمان الجاموس. (2013). إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الستار العلي، وآخرون. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- ربحي مصطفى عليان⁽²⁰¹²⁾. إدارة المعرفة. الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- صلاح عبد القادر النعيمي، عامر فدعوس عذيب⁽²⁰¹⁶⁾. دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري: مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 89، 2016.
- غضبان ليلي، عمر شري. (2017)، أثر إدارة المعرفة على أفراد العاملين في المؤسسة: مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12(02)، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- حمدي باشا رابح و بوزرقي كوثر. (2013). الحوسبة السحابية: نموذج جديد لاستهلاك الموارد المعلوماتية في المؤسسات الاقتصادية، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي بعنوان: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، يومي 12 و 13 نوفمبر 2017.
- سلوى أمين السامرائي، عبد الستار عبد الجبار. (2012). مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثورة الحوسبة السحابية. بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر بعنوان: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة. جامعة الزيتونة الأردنية، عمان.

- دوخي مقدم يمينه. (2012). أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.
- سامي جمعة و يونس الطائي (2008²). دور تقانة المعلومات في تعزيز عمليات إدارة المعرفة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل. العراق.
- سامي جمعة و يونس الطائي (2008²). دور تقانة المعلومات في تعزيز عمليات إدارة المعرفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل. العراق.
- عزيزة نمره. (2016). علاقة الحوسبة السحابية بتطوير الأداء الوظيفي للمدراء العاملين بالجامعات الفلسطينية - قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة.
- نضال محمد الزطمة (2016). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Romain Hennion. (2012). Hubert Tournier, Éric Bourgeois, **CLOUD COMPUTING : Décider, Concevoir, Piloter, Améliorer**, France: Edition EYROLLES.
- Ronald L.Krutz, (2010), Russell Dean Vines, **CLOUD COMPUTING: A comprehensive Guide to Secure Cloud Computing**, United States of America, Indiana: Wiley Publishing INC.,
- Pocatilu P. (2010). **Cloud Computing Benefits for E-Learning Solutions**.
- Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc>.
- Médiathèque Neptune, **Le Cloud Computing (Tutoriel réalisé par l'Espace Multimédia)**, Mai 2014, Bretagne, France: Bibliothèques de Brest. disponible à l'adresse: <http://www.atelier-multimedia-brest.fr/files/Tutos/cloud>.
- <http://www.virtualclouds.in/2014/08/introduction-to-cloud-computing.html>. 19. <https://www.google.dz/search?hl=fr&tbm=isch&source=hp&biw=1600&bih=745&q>

تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التحديات الراهنة Reform of Algerian System Banking within Current world Développments

الأستاذة: هدى زمولي

الأستاذ: د. عبد الله منصوري

الجزائر

ملخص

يعاني النظام المصرفي الجزائري من تأخر ملحوظ في مواكبة التطورات العالمية في العمل المصرفي، مما أثر سلبا في فعالية أدائه وبالنتيجة التأثير سلبا على فعالية تأثيره في الاقتصاد الوطني، فالبنوك الجزائرية تعاني من عديد النقائص والسلبيات التي تتطلب المعالجة والتأهيل لمواكبة التحولات الجذرية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية العالمية والتي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو تحرير النشاط المصرفي من القيود وإزالة المعوقات التنظيمية والتشريعية التي كانت تحول دون توسع الأنشطة المالية والمصرفية.

لقد انعكست هذه التطورات على معظم الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم بما فيها الجزائر، وأصبحت من ضمن التحديات التي يجب التكيف معها ومسايرتها، كما أصبحت مهمة القائمين على الأنظمة المصرفية إيجاد آليات وسبل لتأهيل الأنظمة البنكية لمواجهة هذه التطورات.

الكلمات المفتاحية: التأهيل، النظام المصرفي الجزائري، التحديات الراهنة

Abstract

Algerian banking system suffers from many shortcomings and negatives which require a rehabilitation and a fast treatment of high level to face the radical transformations that the financial scene and world banking is experiencing in the first place the increasing tendency towards the liberation of the banking activity from the obstacles and organizational and legislative constraints that slows down the expansion of the financial and banking activities.

The reflection and the impact of this development is clear on the majority of the countries of the world including Algeria it has become a big challenge to adapt with as well as a heavy mission of the leaders of the banking systems to find mechanisms and devices (plans) for the rehabilitation of this system and this is due to legal reforms to be able to follow this development.

Keywords: rehabilitation, Algerian Banking system, Current challenges.

مقدمة

يعد الجهاز المصرفي من القطاعات المهمة في أي اقتصاد وذلك نظرا للدور الكبير الذي يقوم به، حيث أن وجود جهاز مصرفي فعال يعتبر ضروريا من أجل الاستخدام الأمثل لرأس المال وإبراز مدى كفاءته في تعبئة المدخرات والمساهمة في تمويل عملية التنمية الوطنية، إلا أن هذا النظام يعمل في بيئة متغيرة باستمرار، وهذا راجع لجملة من العوامل والتحوللات الجذرية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية العالمية، والتي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو تحرير النشاط المصرفي من القيود وإزالة المعوقات التنظيمية والتشريعية التي كانت تحول دون توسع الأنشطة المصرفية و المالية.

مشكلة البحث:

بناء على ما تقدم يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

- ما هي متطلبات تأهيل النظام البنكي الجزائري في ظل مختلف التحديات التي تواجهه؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي أهم الإصلاحات التي ميزت النظام البنكي الجزائري بعد قانون النقد والقرض؟
- في ماذا تتمثل مختلف التحديات التي تواجه النظام البنكي الجزائري؟
- ما المقصود بتأهيل النظام البنكي الجزائري؟ وما هي ضرورته؟
- ما هي متطلبات تأهيل النظام البنكي الجزائري؟

فرضيات البحث:

- مر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة إصلاحات بعد الاستقلال وإلى يومنا هذا أهمها قانون النقد والقرض 90_10.
- يواجه النظام المصرفي الجزائري جملة من التحديات على الصعيد المحلي والدولي.
- أصبح تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية ضرورة دعت إليها التطورات العالمية المتلاحقة.
- لبنك الجزائر دور كبير في إصلاح وتأهيل النظام المصرفي الجزائري لمواجهة التطورات العالمية الراهنة خاصة في المجال المصرفي.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى معرفة انعكاسات هذه التطورات التي شاهدها الساحة المصرفية العالمية على معظم الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم بما فيها الجزائر، والتي أصبحت من ضمن التحديات التي يجب التكيف معها ومسايرتها، وكذا إبراز مهمة القائمين على الأنظمة المصرفية لإيجاد الآليات والسبل وتأهيل الأنظمة البنكية لمواجهة هذه التطورات، وبالتالي التمكين من تعظيم الاستفادة من مكاسب التحرير المصرفي و العوالة المالية والتقليل من الآثار والانعكاسات السلبية، التي يمكن أن تصيب الأنظمة المصرفية في ظل الانفتاح والتحرير المصرفي.

أهمية البحث:

أصبح الحديث عن المنظومة المصرفية ذو أهمية بالغة ومجلا ذو تطور مستمر على الساحة المحلية والدولية، وخاصة في ظل التغيرات المصرفية العالمية، والتطورات المعاصرة التي تشهدها البيئة المصرفية، لذلك أصبح على المنظومة المصرفية الجزائرية أن تتطور لتواكب هذه التطورات والتغيرات المصرفية الحديثة.

تقسيم البحث:

ومن أجل معالجة هذا البحث والإمام بكافة جوانبه فقد تم تناوله من خلال جزئين، تناول الجزء الأول أهم التعديلات والإصلاحات التي شهدتها النظام المصرفي الجزائري خاصة بعد قانون النقد والقرض، ثم التطرق إلى أهم التحديات التي تواجه هذا النظام سواء الداخلية أو الخارجية ومدى تأثيرها على المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل التحولات العالمية ، وتطرق الجزء الثاني من البحث إلى متطلبات تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية.

I. تطور النظام البنكي الجزائري والتحديات التي تواجهه

تعرض النظام المصرفي الجزائري من الاستقلال وحتى نهاية الستينات إلى بعض التحولات والتعديلات من خلال عدة مراحل فرضتها في البداية إرادة الانفصال والاستقلال عن التبعية المالية للمستعمر، وفي الفترة اللاحقة إلى الامتثال لمتطلبات التنمية الاقتصادية في الجزائر وفي

ظل العوثة والتطور التكنولوجي وجملة التحديات التي تواجهه، وسيتم التركيز على أهم تعديلات قانون النقد والقرض.

1- النظام البنكي في الإطار التنظيمي الجديد [ما بعد سنة 1990]

لقد أولت السلطات الجزائرية اهتماما بتطوير وإصلاح وتحديث قطاعها المصرفي انطلاقا من الدور المهم الذي يلعبه في تعزيز النمو الاقتصادي المتوازن والمستدام، فقد أثبتت التجارب العملية أن نجاح الإصلاحات الكلية والهيكلية وقدرة الاقتصاد على التصدي للصدمات الخارجية غير المتوقعة مرتبطة إلى درجة كبيرة بإصلاح القطاع المالي والمصرفي نظرا لمساهمته الكبيرة في رفع كفاءة الاقتصاد وتحقيق الاستقرار.¹

فجاء القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض يمثل منعطفا حاسما فرضه منطق التحول إلى اقتصاد السوق من أجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم، حيث وضع قانون النقد والقرض الجهاز المصرفي على مسار تطور جديد، ومن أهم النقاط التي تضمنها قانون النقد والقرض هو إحداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة المصرفية من جهة، وبينها وبين المؤسسات الاقتصادية العمومية من جهة أخرى، حيث أصبحت البنوك بموجب القانون تضطلع بدور مهم في الوساطة المالية سواء من خلال جمع الودائع و تعبئتها أو في مجال منح القروض وتمويلها لمختلف الاستثمارات وبهذا جاء قانون النقد والقرض بمجموعة تدابير مهمة.

2- أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 90-10

تمثلت أهم التعديلات المصرفية التي شهدتها النظام المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض فيما يلي:

- أهم تعديلات سنة 2001؛ في 27 فيفري 2001 جاء الأمر الرئيسي 01-01 بتقسيم مجلس النقد والقرض إلى قسمين: الأول لإدارة وتسيير شؤون بنك الجزائر، والثاني مكلف بأداء دور السلطة النقدية.²
- أهم تعديلات سنة 2003؛ جاء الأمر 11-03 المؤرخ في 26 أوت 2003 في فترة ضعف النظام المصرفي الجزائري، حيث وضع العلاقة بين بنك الجزائر والحكومة فقام بمنح بنك الجزائر استقلالية تمكنه من رسم سياسة نقدية مناسبة ومنح الحكومة سلطة تعديلها.³

- أهم تعديلات سنة 2004، في 04 مارس 2004 تم إصدار مجموعة من الأوامر 04-01 / 04-02 / 04-03 المتعلقة بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، وشروط تكوين الاحتياطي الإجباري، ونظام ضمان الودائع المصرفية على التوالي.⁴
- أهم تعديلات سنة 2009، جاء فيه الأمر 01-09 بتاريخ 17 فيفري 2009 لتنظيم كل ما يخص حسابات العملة الصعبة الخاصة بالأشخاص الطبيعيين من جنسية أجنبية المقيمين وغير المقيمين والأشخاص المعنويين غير المقيمين. بالإضافة إلى النظام رقم 02-09 بتاريخ 26 ماي 2009 المتعلق بالعمليات السياسية النقدية وأدواتها وإجراءات عمليات السياسة النقدية وتحديد الأوراق المقبولة في تلك العمليات، والأمر 03-09 بتاريخ 26 ماي 2009 المتعلق بالشروط المطبقة على العمليات البنكية.⁵
- أهم تعديلات سنة 2010، يهدف الأمر 10-04 الممضي في 26 أوت 2010 إلى تعديل وتتميم الأمر 11-03 حيث فرض بنك الجزائر مجموعة من القوانين على البنوك التي تنشط داخل الوطن أن يكون لها حساب جاري دائن معه بهدف تلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع، كما حرص على عدم إمكانية الترخيص بالمساهمات الخارجية في البنوك والمؤسسات المالية التي يحكمها القانون الجزائري، إلا في إطار الشراكة تمثل المساهمة الوطنية بـ 51% على الأقل من رأس المال، وزيادة على ذلك تملك الدولة سهما نوعيا في رأس مال البنوك والمؤسسات المالية، كما ركز التعديل على أهمية مركز المخاطر والتأكيد على صلاحياته في تحقيق أكمل وجه للرقابة على عمل المصارف وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.⁶
- أهم تعديلات سنة 2011، أهمها الأمر 04-11 المؤرخ في 24 ماي 2011 والمتضمن لتعريف وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة، بحيث فرض بنك الجزائر على البنوك والمؤسسات المالية أن تحترم نسبة بين مجموع الأصول المتوفرة والممكن تحقيقها على المدى القصير والتزامات التمويل المستلمة من البنوك من جهة، بالإضافة إلى الأمر 08-11 المؤرخ في 28 نوفمبر 2011 المتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية حول الأخطار الائتمانية بصفة عامة ومن بينها خطر تغيير معدلات الفائدة.⁷

• أهم تعديلات سنة 2012، من خلال الأمر 01-12 المؤرخ في 20 فيفري 2012

والمتمضن تنظيم مركزية مخاطر خاصة بالمؤسسات ومركزية مخاطر خاصة بالأفراد والأسر.⁸

في الأخير يمكن القول أن ما طرأ على النظام المصرفي من تعديلات كان يهدف إلى تحديثه بشكل دائم، إما في شكل تعليمات مباشرة من بنك الجزائر، أو في شكل أوامر معدلة ومتممة لقوانين سابقة، ولكن دوماً في ظل نظام الفائدة، وهذا من شأنه أن يبني العلاقات المصرفية والائتمانية بين مؤسسات النظام المصرفي ككل على أساس سعر الفائدة.⁹

3- التحديات التي تواجه النظام البنكي الجزائري

يمكن تقسيم أهم التحديات التي تواجه النظام البنكي الجزائري إلى قسمين:¹⁰

3-1- التحديات الداخلية : وتتمثل في ما يلي:

— صغر حجم البنوك: على الرغم من التطور الذي شهدته البنوك الجزائرية من حيث زيادة أصولها و رؤوس أموالها إلا أنها لا تزال تعاني من صغر أحجامها مقارنة مع البنوك العربية والأجنبية حيث أن الاتجاه السائد الآن هو اندماج البنوك فيما بينها من أجل تقوية مكانتها وتعزيز كفاءتها؛

— التركيز في نصيب البنوك: يمثل ارتفاع درجة التركيز في استحواذ نصيب عدد قليل من البنوك على مجمل الأصول البنكية حيث تمتلك البنوك العمومية حوالي 90 % من إجمالي الأصول بالإضافة إلى أنها منتشرة في جميع ولايات القطر مما يخولها الهيمنة على هيكل الجهاز المصرفي في حين أن المصارف الخاصة تتمركز في الشمال فقط، الأمر الذي يحد من المنافسة وتطوير الصناعة البنكية مما يؤثر بدرجة جوهرية على أداء السوق؛¹¹

— هيكل البنوك الجزائرية: يتسم بالمساهمة الكبيرة للقطاع العمومي تصاحبه سيطرة كاملة له على إدارة وعمليات البنوك والتي أثرت على استراتيجيات وعمليات المؤسسات البنكية بشكل كبير وعلى الرغم من سياسة التقليل من نسبة ملكية القطاع العمومي في البنوك وتخفيف قيود الدخول إلى القطاع المالي والمصرفي إلا أن القطاع العمومي مازال يمتلك حصة الأسد ، وهو ما تبينه الجداول التالية :

جدول رقم 1 : هيكل ودائع الجهاز المصرفي الجزائري (2008-2014)

الوحدة : مليار دينار جزائري

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الودائع الجارية	2946.9	2502.9	2870.7	3495.8	3356.8	3537.5	4434.7
البنوك العمومية	2705.1	2241.9	2569.5	3095.8	2823.6	2942.2	4434.7
البنوك الخاصة	241.8	261	310.2	400	533.2	595.3	722.7
الودائع لأجل	1991.0	2228.9	2524.3	2787.5	3331.5	3691.7	4083.8
البنوك العمومية	1870.3	2079.0	2333.5	2552.3	3051.5	3380.4	3793.6
البنوك الخاصة	120.7	149.9	190.8	235.2	280.0	311.3	290.1
الودائع التأمين	223.9	414.6	424.1	449.7	547.5	558.2	599
البنوك العمومية	1851	3111	3231	3517	4257	419.4	494.4
البنوك الخاصة	388	1035	1010	980	1218	138.8	104.6
إجمالي الودائع	51618	51464	58191	67330	72358	7787.4	9117.5

المصدر: تقارير بنك الجزائر لسنوات الدراسة

جدول رقم 3 : هيكل القروض الممنوحة للاقتصاد (2008-2012)

الوحدة : مليار دينار جزائري

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
قروض قصيرة الأجل	1189.4	1320.3	1311.0	1363.0	1361.4	1432.4	1608.7
البنوك العمومية	1026.8	1141.3	1045.4	999.6	973.6	936.4	1091.0
البنوك الخاصة	163.6	179	265.6	363.4	387.7	487.0	517.7
قروض متوسطة و طويلة الأجل	1424.6	1764.6	1955.7	2361.7	2935.0	3731.1	4894.2
البنوك العمومية	1261.2	1570.7	1790.4	2194.4	2753.3	3521.0	4621.1
البنوك الخاصة	163.5	193.9	165.3	167.3	181.8	210.1	273.1
مجموع القروض	2614.1	3084.9	3266.7	3724.7	4296.4	5154.5	6502.9

المصدر: تقارير بنك الجزائر لسنوات الدراسة

من خلال تحليل معطيات الجدول يلاحظ سيطرة البنوك العمومية بشكل كبير على القروض الممنوحة للمؤسسات الاقتصادية سواء تعلق الأمر بالقروض قصيرة الأجل أو القروض المتوسطة وطويلة الأجل.

تخلف أنظمة الدفع وشبكات الاتصال في البنوك الجزائرية وعدم مساهمتها للتطورات العالمية: يبرز تخلف النظام المصرفي الجزائري بالنسبة لأنظمة الدفع والاتصال في العديد من النقاط أهمها:¹²

- ضعف شبكة الاتصالات الإلكترونية في البنوك: بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية إلى تطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة في التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد المؤسسات على حلول أو أنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر في تطوير هذه الشبكة، فقد قطع شوطاً كبيراً على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة منها تغطي مناطق الوطن، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وإلى وكالاته.¹³
- غياب استخدام الهاتف في الخدمات المصرفية: لا تستعمل البنوك الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الثابت أو المحمول، وهذا رغم ما شهدته هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات الأخيرة.
- ضعف استخدام البطاقات البنكية والتأخر في أنظمة الدفع: البنوك الجزائرية بقيت في منأى عن المستجدات الحاصلة في هذا المجال، رغم أن العديد من الدول الأجنبية وحتى العربية وخاصة المجاورة قد قطعت أشوطاً كبيرة في هذا المجال.

وعلى سبيل المثال، فإن عدد الحسابات البريدية بلغ 14.5 مليون حساب سنة 2012، لكن عدد البطاقات الإلكترونية التي أصدرها بريد الجزائر تصل إلى حوالي 6 ملايين بطاقة¹⁴ (وهي تشكل العدد الأكبر من بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB)، وبالتالي فإن عدد البطاقات يشكل أقل من نصف عدد مالكي الحسابات البريدية، وبالنسبة لسنة 2013 وبداية سنة 2014 فقد وصل عدد البطاقات التي أصدرها بريد الجزائر حوالي 7 مليون بطاقة¹⁵، لكن العدد لا يزال بعيداً عن عدد مالكي الحسابات البريدية والذين يتجاوزون 24 مليون حساب حالياً.¹⁶

أما بالنسبة للبطاقات البنكية الدولية فلا يزال عددها قليل جداً مقارنة بعدد الحسابات البنكية في الجزائر، كما يُذكر أن أهم برامج التحديث والتطوير للنظام المصرفي الجزائري كانت ضمن برنامج "أمسفا AMSFA - دعم عصنة القطاع المالي الجزائري الذي طبقته الجزائر في إطار برنامج "ميديا MEDA" والشراكة مع الاتحاد الأوروبي¹⁷

— ثقل الإجراءات البيروقراطية في البنوك الجزائرية : تعاني البنوك العمومية الجزائرية من ثقل إجراءات التعامل مع العملاء خاصة فيما يتعلق بدراسة ملفات طلب القروض، والتي تتراوح بين 5 و 6 أشهر، في حين تستغرق مدة دراسة ملف طلب قرض والإجابة عليه سلباً أو إيجاباً، أسبوعاً واحداً في بنك أجنبي عامل بالجزائر مثل سوسييتي جنرال، وهذا بالرغم من أن الشروط التحسينية المقررة للبنوك الجزائرية تقر بتخفيض هذه المدة إلى 20 يوماً.¹⁸

— ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي: يحتاج الجهاز البنكي إلى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته وتتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقود في الاقتصاد، وتجدر الإشارة إلى أنه تم فتح أبواب بورصة الجزائر في جانفي 1998 (بورصة حديثة وفتية) وتتسم بقلّة التعاملات وبذلك حرمت البنوك التجارية من مزايا التعامل مع هذه السوق، وبالرغم من هذه الأهمية إلا أن نجاحها في الجزائر يتطلب المزيد من الجهود والإصلاح وتوفير الخبرات المتخصصة ذات القدرة والكفاءة العالية.¹⁹

— ضعف التغطية البنكية: لقد بلغت شبكة المصارف العمومية حتى نهاية شهر ديسمبر 2012 إلى 1091 وكالة، أما بالنسبة للبنوك الخاصة وصلت 301 وكالة، أما بالنسبة لفروع المؤسسات المالية وصلت إلى 86 فرع سنة 2012 مقابل 81 فرع سنة 2011، تجدر الإشارة أن الصندوق الوطني للادخار يلعب دوراً مهماً في مجال جمع الموارد بدعم من شبكة بريد الجزائر والتي تجمع ما يقارب ثلث موارد هذا الصندوق عن طريق الدفاتر الادخارية.²⁰

يصل مجموع الشبايك في المصارف إلى 1478 شباك سنة 2012 وهو ما يعادل شباك واحد لكل 25500. ونجد أن هذه النسبة أفضل بكثير في البلدان المجاورة، إذ تبلغ

شباك لكل 9000 نسمة في تونس، وشباك لكل 9500 نسمة في المغرب، مع الإشارة إلى أن المعدل العالمي شباك لحوالي 3000 مواطن.²¹

4-2- التحديات الخارجية

- تتمثل التحديات الخارجية التي يواجهها النظام البنكي الجزائري في ما يلي :
- اتفاقية تحرير تجارة الخدمات: على ضوء النقاش الدائر والمتعلق بتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية وانطلاقاً من واقع وطبيعة الجهاز المصرفي الجزائري، اختلفت التوقعات حول انعكاس الاتفاقية عليه بين التشاؤم والتفاؤل، وبناء على ذلك توجد آثار إيجابية وأخرى سلبية والتي سنوجزها فيما يلي باعتبارها تمثل تحدياً حقيقياً أمام البنوك الجزائرية:²²
- خلق نوع من المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية مما يؤدي إلى انسحاب المؤسسات الأقل كفاءة.
- تواجد البنوك الأجنبية قد يستخدم في تمويل أنشطة خارج مجال الاستثمارات كالمضاربة.
- تحرير الخدمات المصرفية قد يعطي الأرضية الخصبة لحدوث الأزمات .
- فتح قنوات مشروعة لتسرب المدخرات المحلية لصالح الاستثمارات الأجنبية.
- قد يؤدي التحرير إلى زيادة عدد البنوك الأجنبية في السوق المحلية الجزائرية مما يؤدي إلى تفاقم مشكلة تضخم القطاع المصرفي الجزائري.
- عدم مواكبة النظام المصرفي الجزائري للمعايير الاحترازية العالمية في العمل المصرفي : بعد أن تأسست لجنة بازل للرقابة المصرفية نهاية سنة 1974، أصدرت اتفاقيتها الأولى سنة 1988، وتمحورت أساساً في معادلة لحساب كفاية رأس المال تعالج مخاطر الائتمان فقط، و تم تعديل هذه الاتفاقية بين سنتي 1996 و 1998 بإضافة مخاطر السوق إلى تلك المعادلة، ثم صدرت اتفاقية بازل 2 في صيغتها النهائية سنة 2004 وأضافت نوعاً جديداً من المخاطر هي مخاطر التشغيل، وأخيراً أصدرت اللجنة اتفاقية بازل 3 نهاية سنة 2010، وركزت أساساً على تحسين تركيبة رأس المال في المعادلة السابقة، إضافة إلى وضع نسبتي لقياس السيولة إحداها في الأجل القصير والثانية في الأجل الطويل.²³

وكنتيجة لهذا الانفتاح كان لزاماً على النظام المصرفي الجزائري أن يساير التنظيمات الحديثة والمعايير العالمية للعمل المصرفي، خاصة فيما يتعلق بالتنظيم الاحترازي، ويمكن استعراض مدى مساهمته لاتفاقيات بازل حسب تطوراتها كما يلي:

- اتفاقية بازل I: أول مساهمة لاتفاقية بازل I في المنظومة المصرفية الجزائرية، كانت بصور التنظيم رقم 90-01 بتاريخ 1990/07/04 والمتعلق بنسبة الحد الأدنى لرأس المال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، حيث أن نسبة تغطية الأخطار لا تقل عن 8 %.

ثم صدر بعد ذلك التنظيم رقم 91-09 بتاريخ 1991/08/14 المحدد لقواعد الحيلة والحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية، جاءت بعد التنظيم رقم 91-09 التعليمية رقم 34-91 بتاريخ 1991/11/14 والمتعلقة بتحديد قواعد الحيلة والحذر لتسيير البنوك والمؤسسات المالية، لتحديد الحد الأدنى لنسبة الأموال الخاصة للبنك إلى مجموع أخطاره في مادتها الثالثة ب 8 % . وذلك بوضع رزمة للوصول بنسبة كفاية رأس المال بالتدريج إلى 8 % كما حددتها النسبة العالمية أي نسبة بازل.

لقد حددت التعليمات رقم 74-94 الصادرة في 29 نوفمبر 1994 معظم المعدلات المتعلقة بقواعد الحيلة والحذر المعروفة عالمياً، وأهمها تلك المتعلقة بكفاية رأس المال. فقد فرضت هذه التعليمات على البنوك الالتزام بنسبة ملاءة لرأس المال أكبر أو تساوي 8 % تطبق بشكل تدريجي، وحددت آخر أجل لذلك نهاية ديسمبر 1999.

لكن تجدر الإشارة هنا، إلى أن بنك الجزائر أصدر التنظيم رقم 02-03 بتاريخ: 2002/11/14 والمتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، والذي يجبر البنوك والمؤسسات المالية على تأسيس أنظمة للمراقبة الداخلية، تساعد على مواجهة مختلف المخاطر، الائتمانية، السوقية والتشغيلية، هذه الأخيرة يسميها بالعملياتية. وبالتالي فإن التنظيم الاحترازي في الجزائر ومن خلال هذا التنظيم يعترف بما يسمى بمخاطر السوق، ولكن دون أن يدرجها في حساب كفاية رأس المال من خلال تعليمات تفصيلية.

- اتفاقية بازل II: وتنفيذاً لما ورد في التنظيم السابق، فقد طبقت السلطة النقدية والمالية في الجزائر برنامج "أمسفا AMSFA - دعم عصنة القطاع المالي الجزائري في إطار برنامج "ميديا MEDA" الذي تنفذه بالشراكة مع الاتحاد الأوروبي، وقد تمكنت في إطار هذا البرنامج من تأسيس نظم للمراقبة الداخلية لعدد من البنوك

خاصة العمومية منها، ومن المعلوم أن تطوير أنظمة الرقابة الداخلية للبنوك يُعد إحدى مكونات ركن من الأركان الثلاثة الأساسية لاتفاقية بازل II.

كما أصدر بنك الجزائر بعد ذلك، التنظيم رقم 03-11 بتاريخ 2011/05/24 والمتعلق بمراقبة مخاطر ما بين البنوك، بحيث يتم تحديد حد أقصى للقروض المقدمة والقروض المتحصل عليها، وشروط كل عملية، بالشكل الذي يمكن من توظيف التمويلات المتحصل عليها مع مراعاة إجراءات إدارة المخاطر وتسيير السيولة²⁴. ويمكن اعتبار هذا التنظيم تكملة لما ورد في التنظيم رقم 02-03، والذي يجبر البنوك على إنشاء أنظمة للمراقبة الداخلية، في محاولة لمسايرة اتفاقية بازل II.

وبتاريخ 2011/11/28 أصدر بنك الجزائر التنظيم رقم 08-11 المتعلق بالمراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، ويشير هذه المرة بوضوح إلى أن مخاطر سعر الفائدة كجزء من مخاطر السوق.

• اتفاقية بازل III: تجب الإشارة إلى أن التنظيم رقم 01-14 المؤرخ في 2014/02/16 والمتضمن نسب الملاءة المطبقة في البنوك والمؤسسات المالية، نص على رفع نسبة الملاءة من 8 إلى 9.5 % ابتداءً من أول أكتوبر 2014، على أن يغطي رأس المال الأساسي (أو القاعدي كما يسميه) كلاً من مخاطر الائتمان والسوق والتشغيل بنسبة 7 % على الأقل، إضافة إلى فرض تكوين هامش بنسبة 2.5 % من الأموال الخاصة القاعدية للبنك سمّاه "وسادة أمان"، وخوّل التنظيم للجنة المصرفية منح مهلة للبنوك للتطبيق التدريجي لهذه الإجراءات، كما خوّلها أيضاً فرض نسبة ملاءة أكبر إذا اقتضى الأمر ذلك²⁵. إضافة إلى فرض الهامش الذي تسميه الاتفاقية باحتياطي الحفاظ على رأس المال. ويبدو أن الأمر يحتاج كالعادة إلى تعليمة تفصيلية لكيفية تطبيق هذا التنظيم، والذي أشار إلى أنه يلغي التنظيم رقم 91-09 المؤرخ في 1991/08/14.

— ظاهرة البنوك الالكترونية: إن هذه البنوك تحد بالدرجة الأولى من عمل ورقابة نظامنا البنكي والذي عليه مواجهتها بكل حزم وجدية بحيث تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها الفائقة والسريعة جدا على تقديم الخدمات البنكية في أي وقت وبدون انقطاع (24/24سا) وحتى أيام العطل و من أي مكان و بأي وسيلة كانت.²⁶

__ تداعيات الأزمة المالية على الجهاز المصرفي الجزائري

إن الجهاز المصرفي والمالي الجزائري في منأى عن الأزمة المالية العالمية، فالبنوك الجزائرية بنوك تجارية وأن القروض المصرفية المقدمة للأفراد لا تشكل إلا نسبة محدودة لا تتعدى 10% من حافظة البنوك التجارية، وهي بنوك أغلبها عمومية لا تمارس أعمال المضاربة من ناحية ثانية نجد أن عدم قابلية الدينار الجزائري للتحويل من جهة أخرى نسجل أن جزء كبير من الكتلة النقدية للجزائر هي الآن تدور في قنوات الاقتصاد الغير رسمي ولا تدخل البنوك وهي لا تتأثر بالأزمة.²⁷

ولكن رغم هذا التأثير الضعيف وقصد احتواء كل مخاطر العدوى المالية والمصرفية، قام مجلس النقد والقرض وبنك الجزائر بشكل يتناسب مع القرارات التي اتخذتها السلطات العمومية من الثلاثي الرابع من سنة 2008 كتدابير إضافية لاسيما في المجالات التالية:²⁸

- الزيادة الجوهرية في متطلبات رأس المال الأدنى للمصارف والمؤسسات المالية.
- تدعيم أدوات التقارير المالية للمصارف والمؤسسات المالية من طرف بنك الجزائر، وهو يسمح بتحسين متزايد للإشراف على القطاع المصرفي.

II. تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية

لعل التحديات التي يتعرض لها النظام البنكي تبين حجم المخاطر المرتقبة ومنه لجأت السلطات الجزائرية لتبني فلسفة تأهيل المنظومة المصرفية أثناء إجراءات الإصلاح المصرفي والمالي.

1- ماهية تأهيل المنظومة البنكية

1-1 - مفهوم التأهيل البنكي :

- التأهيل المصرفي: هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات، التي تتخذها السلطات، قصد تحسين أداء المصارف، ضمن إطار إجراءات تحسين موقع المصارف من المصارف الدولية المنافسة، في إطار الاقتصاد التنافسي أي أن تصبح لها هدف اقتصادي ومالي على المستوى الدولي.²⁹

1-2- ضرورة التأهيل البنكي : تأتي ضرورة التأهيل البنكي في³⁰

- زيادة القوة المالية وتدعيم المركز المالي للبنك بالشكل الذي يجعله قادرا على تمويل عملية العولمة بجوانبها الانتشارية الجغرافية وجوانبها الخاصة بالمزايا التنافسية الحيوية؛

- إحداث تقدم ملموس وحيوي في أنشطة البحث والتطوير في المصارف لتحسين الأداء والدخول إلى مجالات جديدة أفضل؛

- تحقيق فاعلية غير محدودة في إعادة هندسة البنك من الداخل لتصبح أنشطة: التخطيط والتنظيم، والتوجيه، والتحفيز، والمتابعة جماعية ارتقائية فعالة نشطة توظف كافة الإمكانيات والطاقات وتقضي على كافة نواحي الضائع وغير المستغل وفي الوقت ذاته دافعة ومحفزة على الابتكار والإبداع والتحسين المستمر؛

- تحقيق أكبر قدر ممكن من الحماية والتحوط والصيانة والأمن والسرية، بجوانبها الثلاثة؛

- التوافق السريع مع الأطر التنظيمية والإجراءات والمعايير الدولية؛

- توسع نطاق التعامل ونمو أسواق البنك وإتاحة الفرصة أمام البنك لإنشاء أنظمة إنتاجية مصرفية متكاملة من المزايا التنافسية.

لكن الملاحظ على الأنظمة المصرفية للبلدان النامية، أنها لا تتمتع بهذه المواصفات مما يستوجب عليها اعتماد إجراءات التأهيل لتبني هذه المواصفات، والتي اهتمت بها الجزائر خلال إجراءات تأهيل منظومتها المصرفية.

2- متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري

على ضوء ما سبق، وفي ظل الإشكالات والنقائص التي يعرفها النظام المصرفي الجزائري والمشار إليها بالتفصيل سابقاً، فإن لبنك الجزائر دوراً كبيراً في تأهيل هذا النظامو يتمثل دوره فيما يلي³¹؛

1-2- الحد من سيطرة القطاع العمومي على السوق المصرفية الجزائرية: من أجل وضع حد لسيطرة البنوك العمومية على السوق المصرفية الجزائرية لابد من خصوصية ولو جزئية للقطاع المصرفي العمومي في الجزائر، وذلك من أجل بعث توازن بين تركيبة القطاعين العام والخاص، وبالتالي بعث المنافسة بينهما بما يفيد تطوير الجهاز المصرفي ككل، فمن بين المقترحات التي تقدم بها صندوق النقد الدولي

للإصلاح المالي بالجزائر الإسراع في خصوصية بنكين عموميين يتمتعان بصحة مالية جيدة، وإعطاء مهلة خمس سنوات لخصوصية البنوك العمومية المتبقية، ثم التخلي عن العملية إذ لم تكن مجدية³².

وكان من المقرر أن تبدأ العملية من بنك CPA، إلا أن عملية خصوصية أي بنك عمومي لم تتم لحد الآن، خاصة بعد صدور الأمر رقم: 10-04 لسنة 2010 والذي يشترط نسبة المساهمة الجزائرية في البنوك بما لا يقل عن 51 %، وهو ما يرفضه معظم الشركاء الأجانب كما سبق ذكره، مما يتطلب إعادة النظر في هذه النسبة.

2-2- تطوير أنظمة الدفع: لا سبيل لتقليص حجم المبادلات النقدية في الاقتصاد الجزائري والتقليل من حجم الكتلة النقدية المتداولة على شكل نقود قانونية إلا بتطوير أنظمة الدفع، خاصة بالشيكات والبطاقات الالكترونية. فبالرغم من أن الحكومة أصدرت مرسوماً تنفيذياً يقضي بالزامية استعمال الشيك في المعاملات المالية التي يفوق مبلغها 50 ألف دينار جزائري سنة 2005 والذي دخل حيز التنفيذ في: 2006/09/01، إلا أنه تم إلغاؤه بمرسوم تنفيذي آخر في نفس السنة، ثم إصدار مرسوم تنفيذي آخر سنة 2010 يقضي بالزامية استخدام الشيك، التحويل البنكي، بطاقة الدفع، الاقتطاع من الرصيد، السفتجة، السند لأمر، وكل وسيلة دفع كتابية أخرى، وذلك في كل المعاملات التجارية والمالية التي تفوق قيمتها 500 ألف دينار جزائري والذي دخل حيز التنفيذ ابتداءً من: 2011/03/31، إلا أن ذلك لم يقض على مشكلة استعمال السيولة بشكل كبير.

وبعد فشل تطبيق الإجراءات السابقة، اضطرت السلطات إلى اتخاذ إجراء آخر، وهو إلزامية التعامل بالشيك في كل المعاملات التجارية التي تتجاوز قيمتها مليون دينار جزائري ابتداءً من فاتح يوليو 2015، وقد يلقي هذا الإجراء مصير سابقه إذا لم تُعالج أسباب الفشل في التطبيق.

2-3- الحد من ثقل الإجراءات البيروقراطية في معالجة ملفات القروض: ينبغي على بنك الجزائر السهر على تطبيق الإجراء المتخذ بتقليص مدة دراسة ملف طلب قرض إلى 20 يوماً، والحرص على تقليص هذه المدة أكثر مستقبلاً، وذلك بإجراء تفتيش ميداني فجائي لكل البنوك العاملة في الدولة، إذ أن تحسين هذا الإجراء ليس بمثابة مؤشرات أو نسب يتم التصريح بها في وثائق البنك لدى البنك المركزي،

لذلك يجب استعمال وسائل أخرى للرقابة من طرف بنك الجزائر من أجل التزام البنوك بتطبيقها.

4-2- رفع نسبة التغطية المصرفية: يتمثل دور البنك المركزي الجزائري (بنك الجزائر) بالنسبة للرفع والتحسين من نسبة التغطية المصرفية، في رفع القيود الإدارية وتخفيفها عن التوسع في إنشاء الوكالات، إذ من المعلوم إن إنشاء وكالة مصرفية جديدة من أي بنك عامل بالجزائر يتطلب موافقة مسبقة من بنك الجزائر بعد تقديم طلب بذلك، وقد تطول الموافقة على الطلب.

2-5- مواكبة المعايير الاحترازية العالمية في العمل المصرفي (معايير بازل): لمواكبة النظام المصرفي الجزائري للمعايير الاحترازية العالمية خاصة منها معايير بازل، يتعين على بنك الجزائر إلغاء التعليمات رقم 74-94 الصادرة في 1994/11/29 والمتعلقة بتحديد قواعد الحیطة والحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية، لأن هذه التعليمات جاءت موافقة لما ورد في اتفاقية بازل¹، إذ من غير المعقول أن يبقى الوضع على هذا الحال فيما يتعلق بالتنظيم الاحترازي في الجزائر بينما العالم قد شرع ومنذ مطلع سنة 2013 في تطبيق بازل³.

وبما أن بنك الجزائر قد أصدر التنظيم رقم 14-01 المؤرخ في 2014/02/16 والمتضمن نسب الملاءة المطبقة في البنوك والمؤسسات المالية والذي يواكب اتفاقية بازل² في إدراج كل من مخاطر السوق والتشغيل في حساب نسبة كفاية رأس المال، ويواكب اتفاقية بازل³ في رفع الحد الأدنى لتلك النسبة وإن لم يكن إلى الحد المقرر عالمياً، فإن الأمر يتطلب من بنك الجزائر إصدار تعليمات تفصيلية توضح كيفية تطبيق التنظيم السابق، لأن التدرج مطلوب في استدراك أي تأخر على أن يكون ذلك خلال فترة زمنية قصيرة ومحددة، بالإضافة إلى وضع نسبتي السيولة إحداهما في الأجل القصير والأخرى في الأجل الطويل كما جاء في الاتفاقية الأخيرة، مع الإشارة إلى أن النسبة الأولى قد فُرض تطبيقها على البنوك كما أشرنا سابقاً.

خاتمة

نظرا للمكانة الحساسة التي يحتلها الجهاز المصرفي في الحياة الاقتصادية، فقد عملت الجزائر للحصول على جهاز مصرفي عصري متطور للاندماج في الاقتصاد العالمي، لذا شهد إصلاحات متتالية ومتعاقبة ومجملها قانونية، لقد تبين من خلال هذا البحث، أن النظام المصرفي الجزائري يعاني من تخلف كبير وفي عدة جوانب، وذلك نتيجة لتأثره بمخلفات التسيير المركزي للاقتصاد سابقاً خاصة بالنسبة للبنوك العمومية، موازاة مع فشل العديد من سياسات الإصلاح التي سعت إلى تطويره وتأهيله، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في تلك السياسات ومدى فاعليتها، خاصة وأن الجهاز المصرفي يعتبر قاطرة الإصلاح في أي نظام اقتصادي.

نتائج وتوصيات البحث :

- يمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصل إليها البحث فيما يلي:
- لا تزال البنوك العمومية رغم قلة عددها مقارنة بإجمالي عدد البنوك في الجزائر، تسيطر على السوق المصرفية الجزائرية بأكثر من 86 % وهذا إلى غاية نهاية سنة 2013، رغم تناقص هذه النسب بشكل تدريجي وضئيل.
- لا تزال أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية متخلفة، ولا يزال الاعتماد كبيراً على استعمال النقود القانونية في المعاملات عوض الشيكات والبطاقات البنكية، وهذا رغم محاولات تطبيق العديد من برامج العصرية لأنظمة الدفع في الجزائر بالشراكة مع مؤسسات أجنبية، إلا أن ذلك لم يؤت ثماره بسبب أن العديد من تلك البرامج لم تصمم وفق متطلبات المجتمع الجزائري، هذا بالإضافة إلى ضعف نسبة التغطية المصرفية في الجزائر والتي تبقى الأضعف تقريباً في بلدان حوض المتوسط والبلدان العربية.
- لقد أصبح ثقل الإجراءات الإدارية في معالجة ملفات القروض صفة تميز البنوك الجزائرية خاصة العمومية منها لتأثرها بممارسات العهود الماضية، رغم محاولات تقليص الفترة الزمنية لتلك المعالجة، إضافة إلى ارتفاع نسبة المساهمة الشخصية خاصة في قروض الاستثمار، وكذا المبالغة في طلب الضمانات.
- رغم أن البنوك في العالم بما فيها البلدان العربية قد بدأت تطبيق معايير بازل 3 منذ بداية سنة 2013، إلا أن البنوك الجزائرية بقيت وإلى وقت قريب تطبق معايير بازل 1، وقد حاول التنظيم الاحترازي في الجزائر مؤخراً مواكبة اتفاقيات بازل 2 (ولو بشكل متأخر) وبازل 3 من خلال إصدار تنظيم خاص بذلك، إلا الأمر يتطلب تعليمة تفصيلية تبين كيفية تطبيق التنظيم السابق بشكل أكثر وضوحاً. لذا يتطلب الأمر دوراً كبيراً لبنك الجزائر في إصلاح وتأهيل النظام المصرفي الجزائري بصفته بنك البنوك والمستشار الاقتصادي والمالي للحكومة.

الهوامش والمراجع

- 1- بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخص إدارة الاعمال، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة، 2008-2009، ص : 30.
- 2- المواد 06-08-13 من الأمر 01-01 الممضي في 27 فيفري 2001، يعدل ويتمم القانون رقم 90-10 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية للعدد 14 الصادر في 28 فيفري 2001.
- 3- المواد 02-06 من الأمر رقم 11-03 الممضي في 26 أوت 2003، المعدل والمتمم للقانون 90-10 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية للعدد 14 الصادر في 28 فيفري 2001.
- 4- Cadre législatif de la Banque d'Algérie, a partir du site électronique officiel de la banque d'Algérie : [www. Bank-of- Alegria. Dz](http://www.Bank-of-Alegria.Dz).
- 5- المادتين 01-02 من الأمر رقم 10-04 الممضي في 26 أوت 2010، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية للعدد 50 الصادر في 02 أكتوبر 2011.
- 6- المواد 04-06-08 من الأمر رقم 11-04 المؤرخ في 24 ماي 2011، والمتضمن لتعريف وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50 الصادرة في 02 أكتوبر 2011.
- 7- المادة 03 من الأمر رقم 10-04، مرجع سابق.
- 8- المادة 09 من الأمر رقم 11-04، مرجع سابق.
- 9- مليكة زغيب وحياة نجار، النظام البنكي الجزائري تشخيص الواقع وتحديات المستقبل، الملتقى الوطني الأول حول المنظمة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - الواقع والتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بالإشراف العلمي لمخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص ص: 400-402.
- 10- نفس المرجع السابق، ص: 404.

- 11- آسيا قاسيمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس، 2014/2015، ص: 95.
- 12- سليمان ناصر وآدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، أي دور لبنك الجزائر، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، عدد 02، جوان 2015، ص: 17.
- 13- معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، الجزائر، 2011/2012، ص: 49.
- 14- سليمان ناصر وآدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، أي دور لبنك الجزائر، مرجع سابق، ص: 18.
- 15- تصريح السيد مدير مؤسسة بريد الجزائر لجريدة الخبر بتاريخ : 05-03-2014.
- 16-16_ محمد الشايب، البطاقة البنكية في القطاع المصرفي الجزائري بين الواقع والتطلعات؛ دراسة تقييمية لشبكة النقد الآلي ما بين البنوك، مجلة: الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، السنة الثانية والعشرون، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، يونيو 2014، ص 47.
- 17- سليمان ناصر، تأهيل المؤسسة المصرفية العمومية بالجزائر الأسلوب والمبررات، الملتقى الوطني حول متطلبات تأهيل المؤسسات- الصغيرة و المتوسطة في البلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 17-18 افرى 2006، ص: 04.
- 18- سليمان ناصر وآدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، أي دور لبنك الجزائر، مرجع سابق، ص: 19.
- 19- مليكة زغيب وحياء النجار، مرجع سابق، ص: 403.
- 20- آسيا قاسيمي، مرجع سابق، 95.

- 21- حفيظ صوالي، "تعليق اعتماد بنوك أجنبية جديدة يكرس التخلف المصرفي الجزائري"، جريدة الخبر، صفحة الاقتصاد، العدد 7768، بتاريخ: 2015/04/20.
- 22- آسيا قاسيمي، مرجع سابق، ص: 120.
- 23- سليمان ناصر وآدم حديدي، مرجع سابق، ص ص: 20-24.
- 24- مواد التنظيم رقم: 03-11 الصادر بتاريخ: 2011/05/24 والمتعلق بمراقبة مخاطر ما بين البنوك، والصادر عن بنك الجزائر.
- 25- المادة: 2 من التنظيم رقم: 08-11 الصادر بتاريخ: 2011/11/28 والمتعلق بالمراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، والصادر عن بنك الجزائر.
- 26- مليكة زغيب وحياة النجار، مرجع سابق، ص: 405.
- 27- آسيا قاسيمي، مرجع سابق، ص: 156.
- 28- قادة عبد القادر، متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008_2009، ص: 143.
- 29- مريم قطوش، برنامج التأهيل الوظيفي المستدام لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة سطيف، 2009، ص ص: 03-04.
- 30- عصام الدين اباضة، العولمة المصرفية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2010، ص: 92.
- 31- سليمان ناصر وآدم حديدي، مرجع سابق، ص ص: 23-25.

The role of civil society networks in capacity building of NGOs

"Applied Study on Syrian Civil Society Organizations in Turkey - Gaziantep"

By

DR. Abdulkadir GÜMÜŞ & Ahmet Nasif
(VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ)

1. Abstract:

The study aimed to identify the contribution of the Syrian civil society networks working in Turkey in building the capacities of the organizations affiliated with it and to achieve the objectives of the study and test hypotheses. The theoretical study was based on knowledge of civil society networks and capacity building and their concept, as well as on the practical framework through designing a questionnaire appropriate to the subject Study and hypotheses.

One of the main findings of the study is that the Syrian civil society networks operating from Turkey play an important role in building the capacities of the organizations affiliated with them in terms of ability to exist, ability to work and ability to build relations and communication.

The study recommended the need to develop capacity building programs for volunteers and holders of higher degrees, and the need to establish networks of similar organizations in the activity.

2. Introduction:

The Syrian civil society witnessed a new birth after 2011 following the uprising of March 2011, where many civil action organizations emerged in Syria and neighboring countries including Turkey. Most of the organizations worked on humanitarian, societal and developmental motives and drives. Where the Syrian organizations have worked in less than what can be described as complex, difficult and sensitive, not to mention the large

number of beneficiaries that exceed the capacity of work and energy, but the flexibility of these organizations and their ability to adapt in the work in several areas and urges the pressure of the various armed and security is worthy of attention. It played a role that exceeded its traditional role in contributing to public affairs to cover the provision of services, job opportunities and economic role. This active participation has given it a political role in the future of the country by contributing to the political transition and the peace and reconstruction process.

The Syrian civil society organizations have formed networks and alliances in different regions of Syria to help them share resources and exchange information, knowledge and advocacy. These networks have provided many training programs aimed at building the capacities of the organizations within them, developing technical expertise and enhancing the administrative capabilities of these organizations.

3. The Problem:

The problem of the study revolves around the role of civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs operating from Turkey, and consequently on the overall capacity of these organizations. Based on the above, the problem of the study is crystallized by asking the following main question: "To what extent can civil society networks contribute to capacity building of Syrian NGOs in Turkey?"

From this main question, we ask the following sub-questions:

What is the role of Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the organizational capacity level (capacity to exist)?

What is the role of Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the capacity level of the services provided by the organization (capacity to work)?

From this main question, we ask the following sub-questions:

What is the role of Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the organizational capacity level (capacity to exist)?

What is the role of Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the capacity level of the services provided by the organization (capacity to work)?

What is the role of Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the capacity level of the organization's relations (ability to connect)?

4. Hypotheses:

Based on the variables of the study model, the following hypotheses were formulated:

The main hypothesis of the study:

"There is no link between Syrian civil society networks and capacity building in Syrian NGOs."

This main premise is based on the following sub-assumptions:

1. There is no role for the Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs at the level of the capacities of the organization (the ability to exist).
2. There is no role for the Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs at the level of the capabilities of the services provided by the organization (ability to work).
3. There is no role for Syrian civil society networks in building capacities of Syrian NGOs at the capacity level of the organization's relations (ability to connect).

5. Objectives:

1. Identify the role played by the Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs.
2. Clarifying the impact of the Syrian civil society networks in building the capacities of the Syrian NGOs.
3. Highlighting the most important obstacles that prevent the networks of Syrian civil society to play an effective role in building the capacity of Syrian NGOs.

6. Importance of study:

This study stems from the importance of the Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs. The researcher conducted this study based on the following convictions:

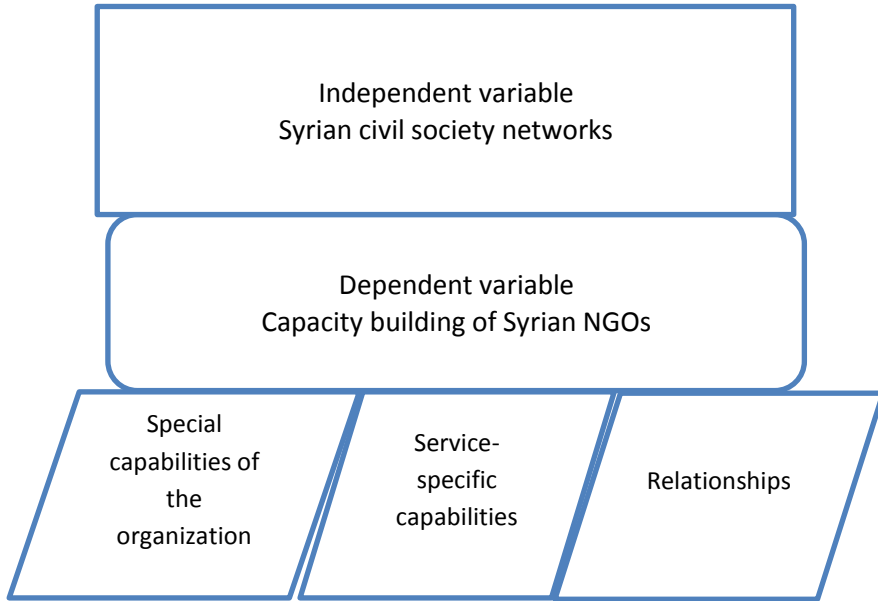
1. The importance of the role played by the networks of Syrian civil society in building and supporting the capacities of Syrian non - governmental organizations and to accelerate their progress and increase their capabilities and effectiveness in carrying out the implementation of their programs and tasks.
2. This study serves the Syrian civil society organizations with their findings and recommendations, which can be used in the development of sound foundations that help organizations to build alliances and strong networks that help in the development of organization and achievement of goals.
3. The expected contribution of the research results which may be useful in improving the role of the Syrian civil society networks in building the capacities of the Syrian NGOs.

7. Study model:

Two main variables were adopted to construct the study model:

Networks of Syrian civil society and the capacities of non-governmental organizations, including various aspects such as:

- Organizational capabilities (ability to exist)
- Capacity for services provided by the organization (capacity to act)
- Organization-specific capabilities (ability to connect)



8. Population of the study:

The study community consists of the Syrian civil society networks operating in Turkey, which number (7) The researcher carried out the study through:

- A. The theoretical side of the study.
- B. The practical side by designing a suitable questionnaire for the study.

9. Previous studies:

10. Theoretical Section

After decades of absence of the role of civil society organizations in Syria and limited in the form of associations, the civil society returned to the emergence again thanks to the uprising of March 2011, where many reasons for the emergence of these organizations, which emerged to the extent associated with the emerging violence such as documenting violations and relief in all forms, Work for the Syrian youth, especially in the neighboring countries, including with the aim of achieving development and capacity building of individuals and society.

These organizations have also begun to form networks and alliances to assist them in advocacy, response coordination, capacity building, networking and studies, not only to form networks and alliances, but to overcome them to the point of forming a link to these networks combined.

10.1. The Civil Society Networks:

The word network is used to express a core function of the company, cooperation and coordination as a means to reach specific goals or objectives.

Civil society networks are defined as an alliance between a group of organizations that includes mobilizing their resources and their common capabilities to support the network's position and increase its external influence in order to achieve common interests and goals while maintaining the independence of each member. It is a mechanism of communication and communication that represents the source of strength and influence. Non-governmental organizations.

Networks and alliances are defined as inter-organizational linkages designed to achieve the desired goal faster and more efficiently than if each organization tried to achieve that goal.¹

10.1.1. Purpose and objectives:

1. Work on building a unified NGO strategy.

¹ Pitts & les ,1996, strategic management ,west publishing co ,usa.

2. Coordination and networking between NGOs locally and internationally.
3. Raise the capabilities and competencies of cadres working in the humanitarian field.
4. pressure and mobilization and advocacy to achieve certain goals.
5. Contribute to the formulation of public policies and laws to support the efforts of humanitarian action.

10.1.2. Civil society organizations and networking approaches:

During the last three decades adopting a network view has played an important role in understanding civil society. In the network view, the aim is to investigate the impact of the relationships among actors on the performance of them individually or on the network itself.

Today it is widely accepted that networks of NGOs can be more effective than individual and isolated organizations. For example, networks may expand the individual capacities of organizations by providing increased social capital and building synergy among disconnected NGOs (Liebler and Ferri, 2004). Networking facilitates exchange of information, experiences and resources, provides reciprocal support among organizations, and facilitates the development of a common identity and a feeling of belonging which strengthens institutionalism (Ranaboldo and Pinzas, 2003). Networks facilitate coordination so that duplication of work is reduced and through networks, parties can find support for the identification and solution of critical problems (Starkey, 1998), have access to financial resources (Ashman et al., 1998) and increase their capacity for learning (van Zee and Engel, 2004). In addition, networking improves trust between organizations which reduces opportunistic intentions. Trust also enables members of the network to understand the goals of action and develop a common language (Achrol, 1996) and sense of belonging to the network.

Despite all these potential benefits of networks among organizations, not all NGO networks have been a success story. The synergy achieved through networking largely depends on external and internal conditions (Lasker et al., 2001) and on the match between the goals of the network and

actions of partners. What makes a NGO network successful? According to Taschereau and Bolger (2007), effective networking among organizations depends on the external environment characterized by an open political space, availability of information and communication technologies (ICTs) and existence of donors and funds. Effective networking also depends on network capabilities, informal leadership, collective identity and legitimacy, technical expertise, participation, and needs of participants. For the network to function effectively, network participants need to be open, willing and able to learn from each other (Engel 1993), which requires a high degree of trust among participants of the network. Members should have the capacity to contribute in terms of skills access, time and money available. Participants should be committed to networking activities.

10.1.3. The importance of networks in obtaining grants, expertise and skills:

Prior to 2015, there was no previous experience of Syrian NGOs in the field of alliances and networks. As a result of the humanitarian conditions in Syria and neighboring countries, the focus on networking among NGOs increased. Syrian organizations operating from Turkey established eight networks:

1. Syria Relief Network.
2. Watan network.
3. Alliance Shamel.
4. The Syrian Societies Forum.
5. Syrian Non-Governmental Associations (SNA).
6. Syrian General Federation of Charitable Societies and Relief Organizations.
7. Elaf Union.
8. Union of Syrian Civil Society Organizations (USCSO)
9. Tamass

These networks included about 250 civil society organizations. Seven of these alliances have built an alliance called the SNL.

The ability of network operators in terms of expertise, skill, relationships and reputation plays an important role in the ability of

networks to obtain the necessary funding and the creation of effective capacity building programs and contributes to increasing the capacity of organizations involved in networks.

The more partnerships between organizations are based on trust and mutual respect, the availability of technical, human and financial resources of the network and the openness of the political environment, the more positively reflected on the level of expertise and development of the network.

10.2. The Civil society organizations

Civil society is a largely independent society from direct state supervision. It is characterized by independence, automatic organization, individual and collective initiative, voluntary work and enthusiasm to serve the public interest and defend rights and freedoms. Civil society is defined as the sum of civil institutions that do not exercise power and do not seek economic profit¹

The NGO concept refers to a group of organizations that fall² between the government and the private sector independent of the non-profit state, organized by a group of individuals.

The Syrian civil society organizations are also known as: non-profit, non-governmental and non-partisan organizations that work in public affairs, express the values of their members, and take many forms and names including organization, initiative, union, association and center.³

10.3. Basic functions of civil society organizations⁴

Experts develop five core functions of civil society:

- The function of grouping interests.
- Conflict resolution and resolution function.

¹ Ali Jassim Al-Najjar, A True Democracy Without a Strong Civil Society, Al-Watan Newspaper, 2013 (original article in Arabic)

² Nagy Abdel Ghafour, Introduction to Political Science, Dar Al Uloum for Publishing and Distribution, Algeria 2007 (original article in Arabic)

³ Zaidoun Zoubi and others, citizens for Syria, Syrian civil society organizations reality and challenges, 2017, Berlin (original article in Arabic)

⁴ Prof. Mohamed Gamal Mazloum, The Role of Arab Society Organizations in Arab Countries, 2013, Riyadh (original article in Arabic)

- Improved conditions and increased capacity.
- Discharge of new leaders.
- Promoting a democratic civil culture.

10.4. Capacity building of organizations

Capacity building programs aim at empowering civil society organizations with the necessary skills to create management systems based on systematic practices that enable them to manage their human and financial resources efficiently and sustainably within their institutions as well as with the communities they serve.

10.4.1. What is capacity building for organizations

There are several definitions of the institutional building process of organizations, including:

- It is a process aimed at developing the capacity of the Organization to perform its functions efficiently, effectively and sustainably.
- The process of institutional building of organizations is a means and an end at the same time because it enables the employees of the organization to realize their abilities and help them to independence and good independence and emphasizes the ownership and continuity of development programs.

10.4.2. Capacity sections in organizations

Capacity in organizations can be divided into three types:

1. Special capabilities of the organization's entity (ability to exist):
It is the capacity of the organization's identity, mission, strength, leadership style and internal governance as well as administrative and financial systems.
2. Capabilities for the services provided (ability to act):
Which reflects the Organization's ability to deliver programs, projects and services with high quality and efficiency.
3. Capacity for organizational relationships (ability to connect):

A capacity that relates to the Organization's ability to form its relationships and networking with society, governmental and non-governmental bodies, the private sector and public bodies.

10.4.3. Obstacles to building community capacity

The constraints facing civil society networks in building the capacities of organizations are:

1. Weak funding.
2. Failure to take into account the time required to build the required capacity or resources.
3. Reliance on training only as a method of capacity building.
4. Rely on trainers who are not specialized in humanitarian work and that their contribution in this area depends on their own experiences.
5. The absence of a trainee tracking system, which follows the evaluation of their operations periodically.

11. Practical Section

Data analysis and hypothesis testing

This section aims to present and analyze the data of the field study and test hypotheses and verify them.

11.1. Population and Sampling:

The study community consists of workers and activists in the field of human (civil society) Syria in Turkey. This study was applied to the city of Gaziantep as the largest presence of Syrian civil society organizations.

The sample of the study consisted mainly of 75 organizations distributed questionnaires and the number of questionnaires distributed 250 questionnaires were retrieved 105 questionnaires.

11.2. Study tool

The study was based on a questionnaire that was designed by reference to the theoretical framework. The following weights were given to the questions related to each variable according to the five-card scale as follows:

- Very good worth five points
- Good worth four points
- Acceptable worth three points
- Poor worth two points
- Never worth one point

11.3. Statistical Processing

The researcher used the measures of central tendency (repetitions and arithmetic mean) and scattering parameters (standard deviation and t-test for hypothesis testing). Statistical analysis was done using SPSS.

11.4. Sample properties

The first three paragraphs of the questionnaire were allocated to collect general data relating to respondents to describe the characteristics of the community and sample of the study by:

11.4.1. Educational level

Table (1) shows sample distribution based on educational level

Educational level	Frequency	Percentage
Basic	11	17.0
Bachelor	71	66.0
Higher education	21	17.0
Institute	2	
TOTAL	105	100.0

11.4.2. Career status of respondent:

Table (2) shows sample distribution based on career status

Career status of respondent	Frequency	Percentage
Member of the Board of Directors	24	27.0
Executive Management Member	20	21.0
Employee	51	27.0
Activist	10	20.0
TOTAL	105	100.0

11.4.3. Years of Experience

Table (3) shows sample distribution based on years of experience in the humanitarian field.

Years of Experience	Frequency	Percentage
1-3 years	22	44.0
4-6 tears	44	40.0
7- 9 years	13	9.0
>9 years	26	4.0
TOTAL	105	100.0

11.4.4. Data analyses

This section includes a number of questions that answer the hypothesis of the study and consists of three parts according to the number of dependent variables:

- Organizational capabilities (ability to exist)
- Capacity for services provided by the organization (capacity to act)
- Organization-specific capabilities (ability to connect).

Table (4) shows the mean and standard deviations of the variables of the financial disclosures hypothesis.

	Question	Arithmetic mean	Standard deviation
1	Civil society networks help organizations build their visual identity	3.55	0.96
2	Civil society networks help organizations build their message, vision and values	3.74	0.91
3	Civil society networks help organizations develop appropriate internal regulations	3.36	1.1
4	Civil society networks help organizations prepare and choose an appropriate financial system	3.34	1.2
5	Civil society networks help organizations prepare and choose a human resources system	3.41	1.1
6	Civil society networks help organizations build appropriate policies and action	3.49	1
7	Civil society networks help organizations build an appropriate information system	3.38	1.1
		3.47	1.05

Table 4 shows that the computational mean of the combined questions was 3.47, which is higher than the mean of the measurement tool. 3 / The standard deviation of the combined questions was 1.05. This indicates an acceptable harmony between the responses of the sample. Based on the above results, we reject the null hypothesis. Of Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs at the organizational capacity level (capacity to exist).

Table (5) shows the mean and standard deviations of the hypothesis of the ability to work.

	Question	Arithmetic mean	Standard deviation
8	Civil society networks help organizations build the capacity of their personnel to prepare and manage projects	3.68	0.96
9	Civil society networks help organizations build capacity for monitoring and evaluation	3.74	0.98
10	Civil society networks help organizations build the capacity of their personnel to manage financial grants	3.36	1.1
11	Civil society networks help organizations build the capacity of their personnel to manage human resources	3.48	1.1
12	Civil society networks help organizations build the capacity of their members to carry out propaganda and media activities	3.77	0.9
13	Civil society networks help organizations build the capacity of their personnel to undertake strategic planning work	3.63	0.98
14	Civil society networks help organizations build capacity at the senior management level	3.42	1
		3.59	1.02

Table 5 shows that the mathematical mean of the combined questions was 3.59, which is higher than the mean of the measurement tool. The standard deviation of the combined questions was 1.02. This indicates an acceptable harmony between the responses of the sample. Based on the above results, we reject the null hypothesis. Of Syrian civil society networks in building the capacities of Syrian NGOs at the level of the capacity of the services provided by the Organization (capacity to work).

Table (6) shows the mean and standard deviations of the hypothesis of the ability to work.

	Question	Arithmetic mean	Standard deviation
15	Civil society networks help organizations build relationships and networking with other local organizations.	3.97	0.88
16	Civil society networks help organizations build relationships and networking with local councils	3.9	0.97
17	Civil society networks help organizations build relationships and networking with international organizations	3.84	0.96
18	Civil society networks help organizations build relationships and networking with the UN Office of the United Nations (OCHA)	3.77	1.1
19	Civil society networks help organizations build relationships and networking with Turkish parties.	3.69	1.1
20	Civil society networks help organizations build relationships with beneficiaries	3.61	1.15
21	Civil society networks help organizations build relationships and networks with embassies and externals.	3.12	1.2
		3.7	1.05

Note from Table 6 that the mathematical mean of the combined questions was 3.7, which is higher than the mean of the measurement tool 3, and the standard deviation of the combined questions was 1.05. This indicates an acceptable harmony between the responses of the sample. Based on the above results, we reject the null hypothesis. Of the Syrian civil society networks in building the capacity of Syrian NGOs at the level of capacities for the Organization's relations (capacity to connect).

From the previous analyzes, the mean of all the questions in the questionnaire was 3.586, which is higher than the mean of the measurement tool. The standard deviation of the combined questions was 1.04. This indicates an acceptable harmony between the responses of the individuals in the sample. Therefore, we reject the basic null hypothesis. Syrian civil society in building capacities of Syrian NGOs in Turkey.

12. Results

The most important results obtained by the researcher in the light of this research are the following:

1. The study revealed that civil society networks play a role in building the capacity of the Syrian civil society organizations operating from Turkey well and by 71%.
2. Civil society networks contribute little to building the capacity of organizations within their capacity to exist.
3. Syrian civil society networks contribute to building the capacity of the members of the organizations that belong to them effectively.
4. Syrian civil society networks help organizations within them to build relationships, networking and participatory implementation among themselves in order to achieve the integration of knowledge and diversity in places and forms of implementation.
5. The Syrian civil society networks contribute to the awareness of the organizations within it to the donors through meetings, seminars and conferences which increase the chances of funding these organizations and the definition of their activities with the donors.
6. Civil society networks do not contribute much in linking organizations to relations with embassies and externalities of donor countries in the Syrian file.
7. There are no differences and significant differences between the views of the individual in terms of scientific level and job position and years of experience on the role of civil society networks in building the capacity of organizations according to levels set in the study.
8. The networks of Syrian civil society in all its spectrums, colors, and intellectual and political orientations can meet in a single framework and reach a common ground through an umbrella framework called the networking association.

13. Recommendations:

In the light of the research results, the researcher recommends the following:

1. Work on networks of similar organizations in the activity to increase productivity and results and access to programs to build capacity more appropriate to the nature of the activity of these organizations.
2. Minimize the influence of large organizations within networks on decisions, relationships and projects, and work on justice in the distribution and participation in decisions and the external and political meeting.
3. Work on the formation of networks of emergency and special situations to achieve a faster and more effective response to be based on the trust and experience among these organizations to be able to work together in high pressure conditions.
4. Syrian civil society networks should establish capacity building programs for volunteers within organizations.
5. The Syrian civil society networks should establish advanced capacity building programs for holders of postgraduate degrees to be more appropriate for their abilities and attract them to participate in capacity building programs.
6. The need to work on the continuous change of members of the Board of Trustees in the networks every year to increase the effectiveness of the operation of the systems and to ensure the introduction of new ideas resulting in programs of capacity-building renewed, continuous and effective.
7. Benefit from international experiences to overcome the constraints facing civil society networks in capacity building.
8. Conduct further studies on the Syrian civil society networks.

14. References:

- 1- pitts&les ,1996,strategic management ,westpublishingco ,usa.
- 2- Liebler, C. and M. Ferri (2004) "NGO Networks: Building Capacity in a Changing World" Bureau for Democracy, Conflict and Humanitarian Assistance, Office of Private and Voluntary Cooperation, U.S. Agency for International Development.
- 3- Ranaboldo, C. and T. Pinzas (2003) United We Stand...? A Study about Networks Involved in Sustainable Development, Interchurch Organization for Development Cooperation ICCO.
- 4- Starkey, P. (1998) "Networks for Development." The International Forum for Rural Transport and Development IFRID. London-England.
- 5- Achrol, R.S. (1996) 'Changes in the Theory of Interorganizational Relations in Marketing: Toward a Network Paradigm', Journal of the Academy of Marketing Science, 25, pp.56-71.
- 6- Engel, P. (1993) "Daring to share: Networking Among Non-Government Organizations" in C.Alders,B.Harverkort and L.van Veldhuizen, Linking with Farmers: Networking for Low-External-Input and Sustainable Agriculture. Intermediate Technology Publications, London-England.
- 7- <http://syriareliefnetwork.com/>
- 8- https://watan.foundation/Home/WATAN_NETWORK?lang=en
- 9- <https://shamlcoalition.org/en/>
- 10- https://www.facebook.com/pg/MinberSuriye/about/?ref=page_internal
- 11- <http://syrianna.org/ar>
- 12- <http://www.unsyr.org/>
- 13- https://www.facebook.com/pg/elaffunionrelief/about/?ref=page_internal
- 14- https://www.facebook.com/pg/USYCSO/about/?ref=page_internal
- 15- <http://www.civilsyria.net/>
- 16- <https://www.facebook.com/Syrian.Networks.L/>
- 17- Ali Jassem al-Najjar, no real democracy without a strong civil society, Al-Watan, 2013
- 18- Naji Abdel Ghafour, Introduction to Politics, Dar Al Uloom for Publishing and Distribution, Algeria 2007
- 19- Zaidoun Al-Zoubi and Others, Citizens for Syria, Syrian Civil Society Organizations Reality and Challenges, 2017, Berlin
- 20- Dr. Mohammed Jamal Mazloum, The Role of Arab Community Institutions in Arab Countries, 2013, Riyadh

REMAH

*Review for Research and Studies
A Refereed Review*

*Published by
Center For Research and Human Resources
Developments Remah-Amman – Jordan*

No: 36 September 2019 / No. 2

ISSN Print: 2392-5418

ISSN online: 2520-7423

Legal Deposit 24352015

**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 French .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 before 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.
- 4- Upon the publication of his/her contribution, the writer receives a copy of the review in which the contribution is published.
- 5- Contributions should be typed on one side of paper .simple spaced and with 4,5cm (one; inch) margins; it should be in Microsoft word (doc) format and traditional Arabic with 14pt font for Arabic and 12pt times new roman for English; French.
- 6- Two abstracts, one in Arabic and another in English, are required, each should not exceed 150 words.
- 7- 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**

Tel :00962795156512 or 00962799424774

Web site: www.remahtrainingjo.com

ISI data base .http //isindexing.com/isi/journaldetails.php ?id=7707

ULRICHS Data Base:

http//ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429

google scholars Data Base:http //www.googlescholars.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

Consultative Board

Prof. Khalil Alrefaae Chairman of Scientific Committee	Al Balqa' Applied University	Joran
Prof. Draj Said	Almair Abed Plkhader	Algeria
Prof. Hana Al-Hniti	The World Islamic Sciences Education University	Jordan
Prof. Belqasem Madi	Enaba University	Algeria
Prof. Nidal Arahami `	Zarka University	Jordan
Prof. Kamel Rezaq	Blida 2 University	Algeria
Prof. Suliman Al naser	Wirqla University	Algeria
Prof. Hawam Juma'a	Enaba University	Algeria
Prof. Mahmoud Elouadi	Zarka University	Jordan
Prof. Sali Mohamed Farid	Cairo University	Egypt
Prof. Ashraf Mohammad Abed Al Rahman Mo'nes	Ain Shams University	Egypt
Prof. Ramez Tanbour	Jenan University	Lebanon
Prof. Abedalrahman Saleh Al Ghfeli	Qaseem University	KSA
Prof. Wael Jebreel	Omar Almukhtar University	Libyan
Prof. Saher Obead	Al-Quds Open University	Palestine
Prof. Sameer Al bargothi	Al Falah University	The United Arab Emirates
Prof. Abdullah Sedi Mohammad Abno	Nouakchott University	Mauritania
Prof. Naef Abed Alaziz Motawe'a	Shakra University	KSA
Prof. Bader Shedeah saeed Hamdan		

