منشورات جامعة الوادي

مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية

دورية أكاديمية محكمة دولية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الوادي

العدد التاسع (09) المجلد الثاني – السنة التاسعة 2016 م

ISSN 1112 – 7961

الرئيس الشرفي

أ.د فرحاتي عمر

مدير المجلة

د. منصور عبد الوهاب

رئيس التحرير

د. زين يونس

هيئة التحرير

د. عوادي مصطفى

د. محيريق فوزي

د. بن سعيد أمين

د. الباي محمد

د. حواس عبد الرزاق

للاستفسار والاتصال

رئيس تحرير مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الوادي
ص.ب: 789 ولاية الوادي 39000/ الجزائر
e-mail: colloque.eef.eloued@gmail.com
www.univ-eloued.dz

مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية

دورية أكاديمية محكمة دولية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الوادي

العدد التاسع (09) المجلد الثاني – السنة التاسعة 2016 م

ISSN 1112 – 7961

ملاحظات عامة

ما ينشر في المجلة يعبر عن رأي كاتبه، ولا يمثل بالضرورة رأي المجلة

الباحث وحده مسؤول قانونا عن أصالة بحثه، وذلك بالإلتزام بعدم نشره في دوريات أخرى أو ملتقيات أو غيرها.

حقوق النشر المتعلقة بالأبحاث المتضمنة في العدد، محفوظة للمجلة، ولا يجوز نقلها إلا بترخيص من أسرة التحرير، باستثناء النقل المتعلق بالأبحاث العلمية باستخدامها كمصدر شريطة الإشارة إلى المجلة بكل تفاصيلها في المراجع.

لا تخضع الموضوعات في ترتيبها إلى المكانة العلمية للباحث أو البحث نفسه، إنما يخضع الترتيب لاعتبارات فنية وفقا لرؤية أسرة تحرير المجلة.

يشترط للنشر في المجلة احترام أصول البحث العلمي وفقا لما هو متعارف عليه.

صدر سابقا:

العدد الأول: 2008

العدد الثاني: 2009

العدد الثالث: 2010

العدد الرابع: 2011

العدد الخامس: 2012

العدد السادس: 2013

العدد السابع: 2014

العدد الثامن: 2015

قواعد النشر بالمجلة

قواعد عامة

1- كتابة اللقب والإسم والعنوان مرفق برقم الهاتف أو الفاكس والبريد الإلكتروني على ورقة منفصلة عن ورقة البحث أو العمل المقترح.

2- يكون المقال جديدا لم يسبق نشره في نشريات أخرى مهما كانت.

3- يتحمل صاحب المقال المنشور المسؤولية عن محتوى ومضمون البحث.

4-إرسال نسخة على البريد الإلكتروني التالي:**colloque.eef.eloued@gmail.com**

5- تقديم ملخصين أحدهما بلغة التأليف والأخر بإحدى اللغات التالية: العربية، الفرنسية أو الإنجليزية، وأن لا يتجاوز كل ملخص **10** أسطر،

6- نوعية الحرف باللغة العربية **12** والهوامش **Simplified Arabic 10**،

7- نوعية الحرف باللغة الفرنسية **10** والهوامش **Times New Roman 10**،

8- لا يتجاوز عدد الصفحات **12** صفحة بالمقاس A4،

9- إدراج قائمة المراجع في أخر العمل مبيناً كل البيانات اللازمة،

10- كتابة الهوامش أوتوماتيكياً في أسفل الصفحة أو في نهاية المقال، مع ذكر لقب المؤلف، سنة النشر والصفحة، تأتي في نهاية المقال،

11- ترقيم الأشكال والجداول والرسومات ترقيماً متسلسلاً ولكل على حدى،

قواعد تقنية (MS-Word)

1- حجم الورق **16**سم × **24** سم.

2- الهوامش: أعلى : **2.0** سم – أسفل: **2** سم – يمين: **2** سم – يسار **1.5** سم

3- الوضعية : أعلى الصفحة **1** سم – أسفل الصفحة **1** سم

الشكل المعتمد:

1- نوعية الحرف باللغة العربية (Font): **Simplified Arabic 14**،

2- نوعية الحرف باللغة الفرنسية: **Times New Roman 12**،

3- الهوامش باللغة العربية:**Simplified Arabic 10**

4- الهوامش باللغة الفرنسية: **Times New Roman 10**،

5- العناوين: خشنة مع مسافة 1.5 بين الأسطر وذلك أوتوماتيكياً،

6- النص: عادي، مع مسافة بسيطة **(simple)** بين السطر، و المسافة بين الفقرات: 6 سم .

مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية

دورية أكاديمية محكمة دولية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة الوادي

العدد التاسع المجلد الثاني – السنة التاسعة 2016 م

ISSN 1112 – 7961

من أعضاء الهيئة العلمية الاستشارية

الاسم واللقب	الانتساب
أ.د. عبد المجيد قدي	جامعة الجزائر 3
أ.د. هارون الطاهر	جامعة باتنة
أ.د. بالرقي تجاني	جامعة سطيف
أ.د. السعيد بريبش	جامعة عنابة
أ.د. صلاح حواس	جامعة الجزائر 3
أ.د. بن موسي كمال	جامعة الجزائر 3
أ.د. ملياني حكيم	جامعة سطيف
أ.د. طارق عبد العال حماد	جامعة الزقازيق – مصر
أ.د. صديقي مسعود	جامعة ورقلة
أ.د. بلقاسم ماضي	جامعة عنابة
أ.د. مسعود دراوسي	جامعة البليدة
أ.د. درحمون هلال	جامعة البليدة
أ.د. بن بريكة عبد الوهاب	جامعة بسكرة
أ.د. داودي الطيب	جامعة بسكرة
أ.د. دربوش محمد الطاهر	جامعة خنشلة
أ.د. خالد جمال الجعارات	جامعة الشرق الأوسط – الأردن–
د. ظاهر شاهر يوسف القشي	جامعة جدارا – الأردن–
د. أحمد قايد نورالدين	جامعة بسكرة
د. محمود الشويات	جامعة عجلون – الأردن–
د. فرج شعبان	جامعة البويرة
د. عياش الزوبير	جامعة أم البواقي
د. محمد الناصر حميداتو	جامعة الوادي
د. حجازي إسماعيل	جامعة بسكرة

المحتويات

الموضوع	الصفحة
❁ العوامل المؤثرة على بناء المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية د. عبد المعطي رضا ارشيد د. إسماعيل أحمد أبوتينه د. أحمد زكريا صيام	31-07
❁ مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لتقنيات الذكاء الاقتصادي دراسة ميدانية أ. صونية بتغة أ.د. عبد الحميد برحومة	44-32
❁ فاعلية اليقظة الإستراتيجية في صناعة القرار الاستراتيجي د. بن خليفة أحمد	59-45
❁ الإستراتيجية التسويق السياحي وصناعة الفندقة في الجزائر _حالة عنابة _ د. معيوف هدى	71-60
❁ أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي في تقييم التثبيتات المادية والمعنوية د. شناي عبد الكريم أ.د. عقاري مصطفى	85-72
❁ جودة التقارير المالية ودورها في تقييم الأداء المالي (دراسة حالة مجمع صيدال) أ. زبيدي البشير أ.د سعيدي يحيى	100-86
❁ تقييم وظيفة الرقابة على الجودة بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية أ. وصيف غدير إبراهيم إبراهيم أ.د رحماني موسى	123-101
❁ الحكم الراشد و الاستثمار الأجنبي المباشر في منطقة المينا دراسة قياسية للفترة (1996-2014) أ. بن دبيش نعيمة أ. د زرواط فاطمة الزهراء	140-124
❁ التعلم التنظيمي كمدخل من مداخل دعم وتعزيز مشاريع تصميم المنتجات الجديدة لمؤسسة اتصالات الجزائر د. الباي محمد	159-141
❁ الصناديق السيادية كخيار بديل لاستغلال الإيرادات النفطية الجزائرية (التجربة النرويجية نموذجاً) أ. زواري فرحات سليم أ.د. حشماوي محمد	180-160
❁ دور الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تحقيق التنمية المحلية أ. بن نعمان محمد أ.د بوزيدة حميد	192-181
❁ دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين آليات إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية د. عرقوب وعلي د. بالي حمزة	209-193
❁ دراسة قياسية لمحددات سعر الصرف الحقيقي (الدينار الجزائري نموذجا 2000-2014) أ. بنين بغداد أ. د. براق محمد	225-210
❁ الاستدامة التسويقية كأحد مداخل تحقيق الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال د. سيد أحمد الحاج عيسى أ. إيمان ايراين	239-226
❁ الاستثمار في الطاقة المتجددة مدخل استراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة أ. جباري عبد الجليل	258-240
❁ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة د. نعرورة بوبكر	278-259
❁ Le SCF en Algérie: Nécessité d'une nouvelle culture comptable Le cas des professionnels comptables libéraux **- M. REMMACHE Kamel Pr. NACER DADI Addoune**	290-279

افتتاحية العدد التاسع

بسم الله الرحمن الرحيم.

الافتتاحية:

إن أسرة تحرير مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية الصادرة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، تضع بين يدي قرائها الأعزاء العدد التاسع ، مواصلة في ذلك مسارها العلمي نحو الأفضل.

وفي آخر تقرير للصندوق النقد الدولي بخصوص الجزائر، عبر عن ارتياحه إلى الوضعية الإقتصادية والمالية في الجزائر، موصي بالاستمرار في سياسة التحكم أكثر في عجز الميزانية.

بالإضافة إلى أن الجزائر في وضعية مريحة لأنها شكلت مع مرور السنوات السابقة هامشا معتبرا من المناورة على مستوى وضعيتها المالية الخارجية والميزانية بفضل المحروقات.

وإيمانا منا بالحرص الشديد على تحسين الوضعية الإقتصادية والمساهمة في تعزيز وتنويع قدرات الاقتصاد الوطني، فإن أسرة التحرير تضع كافة طاقاتها من أجل السهر على تحقيق هذا الهدف من أجل الجزائر وفقط.

رئيس التحرير

الدكتور: زين يونس

العوامل المؤثرة على بناء المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية

د. عبد المعطي رضا ارشيد – جامعة الزيتونة الأردنية
د. إسماعيل أحمد أبوتينه – جامعة الأونروا– الأردن
د. أحمد زكريا صيام – جامعة البلقاء التطبيقية– الأردن

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى اعطاء صورة واضحة عن العوامل التي تؤثر في بناء المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية وتزويد هذه الشركات بالمعلومات الحقيقية والعمل على معالجة الاختلالات من أجل تحسين وتطوير مستوى الأداء في المحافظ الاستثمارية في هذه الشركات.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير عدد من الفرضيات، وشملت عينة الدراسة أهم (26) شركة تأمين تعمل في في قطاع التأمين في الأردن والمدرجة في سوق عمان المالي. وركزت الاستبانة على المسؤولين عن تكوين وادارة المحافظ الاستثمارية في هذه الشركات.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها:

وجود علاقة بنسبة عالية بين المتغيرات المستقلة (دور الدولة، ميول المستثمر وقناعاته، حجم المخاطرة والعائد المالي المتوقع) وبين المتغير التابع (المحافظ الاستثمارية) ولكن بدرجة أقل للمتغير المستقل المتمثل باستقرار الوضع الاجتماعي.

وبالنسبة لاختبار الفرضيات لتحديد معنوية العلاقة، فقد أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة الأربعة أعلاه ومدى تأثيرها الايجابي على تكوين المحافظ الاستثمارية ولا توجد هذه العلاقة الايجابية مع المتغير المستقل على استقرار الوضع الاجتماعي.

Abstract

The aim of this study is to give a clear picture of the effective factors on the establishment of the investment portfolio in the Jordanian insurance companies. And to suggest some solutions to the problems encountered so as to help insurance companies developing policies, strategies and programs of insurance operations in Jordan .That would insure the continuity of building an effective investment portfolio.

To accomplish the above, a number of hypotheses have been developed. The study covers (26) insurance companies. Respondents of this study who are insurance investments portfolio managers were (26).

The major findings of this study is: Four independents variables (government role, investors tendencies expected, risk and return, economic situation) have a positive correlation with dependent variable (investment portfolio) expect of the dependent variable (social stability) which has no correlation with investment portfolio.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة

تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية التي تمارس دوراً مزدوجاً، وذلك من خلال تقديم الخدمات التأمينية لمن يطلبها، ومن جهة الأخرى فهي مؤسسة مالية تحصل على الأموال من خلال تجميع أقساط التأمين لعدد كبير من الأفراد المعرضين لمخاطر ذات طبيعة واحدة لتكوين حصيلة تساعد في تعويض الأفراد الذين تلحق بهم الأضرار التي تنجم عن تحقق هذه المخاطر، وكذلك تحقيق معدلات مقبولة من توزيعات الأرباح الخاصة بالمساهمين، ومن ثم العمل على استثمار ما تبقى منها.

إن النشاط الاستثماري لشركات التأمين حقق لها أرباح إضافة إلى الأرباح الفنية من العمل التأميني. ومن هنا ازدادت أهمية النشاط الاستثماري لشركات التأمين، نتيجة لارتباطه بوظيفة التأمين الأولى (تقديم خدمات التأمين)، وبما أن أسعار الأقساط المدفوعة، تعد مصدر التمويل الرئيسي لشركات التامين في مواجهة التكاليف المترتبة على عاتقها، المتمثلة في سداد التعويضات وكذلك تحقيق معدلات مقبولة من توزيعات الأرباح الخاصة بالمساهمين، إضافة إلى تغطية مصاريفها التشغيلية، جاء دور الاستثمار واستخدام الأسس العلمية في تكوين المحافظ الاستثمارية للمساعدة في مواجهة هذه التكاليف، وتحسين الموقف التنافسي لشركات التأمين. ونتيجة لتأثر هذه المحفظة بعنصر المخاطرة، تختلف السياسة الاستثمارية التي يتبعها المستثمر في إدارة محفظته باختلاف ميله تجاه المخاطر، وسلوكه تجاه عائد الاستثمار،

ولعل تزايد إقبال الأفراد على عقود التأمين، نتيجة لزيادة الوعي التأميني في تخفيف العبء المالي الناتج عن المخاطر التي تواجههم، إضافة إلى أن شركات التأمين أصبحت جزءاً لا يتجزأ من العمود الفقري المكون للاقتصاد الأردني، في تحقيق معدلات مقبولة من الناتج القومي الإجمالي الأردني، فقد جاءت أهمية هذه الدراسة من افتقار اقتصاد المملكة لمثل هذا النوع من الدراسات التي تبين علاقة الاستثمار وتكوين المحافظ الاستثمارية في هذه الشركات، بكل من عوائد هذه المحافظ والمخاطر التي تتعرض لها الشركة نتيجة لاستثمار أصولها في المحافظة الاستثمارية، وتأثير كل من المناخ الاقتصادي والإداري والقوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، في القرارات التي من شأنها، اتخاذ القرار الاستثماري بتشكيل هذه المحافظ، بناء على ميول المستثمر واتجاهاته ووضعه الاجتماعي،

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة في ضوء الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الراهنة مما رتب على شركات التأمين الأردنية تغيرات في سياساتها الاستثمارية ويظهر جليا في النقاط التالية:

- أن الاستثمار في المجال المالي والحقيقي يمثل جزءا كبيرا من اجمالي انفاق شركات التأمين،

وبالتالي ينبغي على صانع القرار الاستثماري أن يتسم بالخبرة والكفاءة في انتقاء الأصول المكونة للمحفظة حتى يتفادى من احتمال تبديد أموال في أصول لا فائدة منها.

– أن المحفظة الاستثمارية التي تديرها شركة التأمين لا تجلب الايراد المطلوب (المتأتي من أرباح رأسمالية وتوزيعات) الا اذا تشكلت من أدوات استثمارية وفقا لتحليل مالي للشركات التي تنتمي لها هذه الأدوات. ومن هنا يبرز دور وكفاءة مدير المحفظة الاستثمارية.

– أن الايراد المتوقع للمحفظة الاستثمارية يمثل جانبا هاما لدخل الشركة تستعين به لتغطية مصاريفها التشغيلية التي تتزايد بفعل ازدياد الضرائب والمصاريف النثرية المتنوعة مما يقتضي اسناد ادارتها لمدير ناجح.

– المنافسة الحادة السائدة بين شركات التأمين الأردنية في مجال الاستثمار تستلزم من القائمين على ادارة المحفظة الاستثمارية الأخذ بالعناصر المؤثرة ايجابا على تكوين المحفظة لتكون أصلا مدرا للأرباح.

مشكلة الدراسة:

الغرض من هذه الدراسة هو قياس تأثير بعض العوامل التي تؤخذ بعين الاعتبار، من قبل المديرين التنفيذيين ، عند اتخاذه قرار الاستثمار وتكوين المحافظ الاستثمارية، في شركات التأمين الأردنية.

ويمكن توضيح مشكلة الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل يوجد تأثير للقوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، في تشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين؟
2. هل يوجد أثر لميول المستثمر واتجاهاته حيث أن هذا المستثمر يمثل الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وإدارتها في شركات التأمين، في شكل هذه المحافظ الاستثمارية؟
3. هل يوجد علاقة بين تكوين المحافظ والاستثمارية في شركات التأمين، والمخاطر والعوائد المتوقعة من تلك الاستثمارات.
4. هل يوجد أثر للمناخ الاقتصادي، في الإقبال على تكوين المحافظ الاستثماري في شركات التأمين؟
5. هل هناك تأثير لاستقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني والمرجعيات الدينية والثراء والرفاه الفردي في كيفية تشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية؟

فرضيات الدارسة

الفرضية الأولى:

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، وتشكيل

المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الثانية:

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميول المستثمر واتجاهاته، على اعتبار أن هذا المستثمر هو الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وإدارتها في شركات التامين الأردنية وتشكيل هذه المحافظ الاستثمارية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميول المستثمر واتجاهاته، على اعتبار أن هذا المستثمر هو الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وإدارتها في شركات التامين الأردنية وتشكيل هذه المحافظ الاستثمارية.

الفرضية الثالثة:

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين المحافظ الاستثمارية في شركة التأمين الأردنية، والمخاطر والعوائد المتوقعة في تلك الاستثمارات.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين المحافظ الاستثمارية في شركة التأمين الأردنية، والمخاطر والعوائد المتوقعة من تلك الاستثمارات.

الفرضية الرابعة:

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ الاقتصادي، والإقبال على تكوين هذه المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ الاقتصادي، والإقبال على تكوين هذه المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الخامسة:

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني، والمرجعيات الدينية، والثراء والرفاه الفردي، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني، والمرجعيات الدينية، والثراء والرفاه الفردي، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

<u>وقد تم اختيار الفترة التأمينية الواقعة ما بين الأعوام (2008 – 2013) لعدة مبررات منها:</u>

1. لقد تم تفعيل دور الهيئات الرقابية على شركات التامين المتمثلة في هيئة التأمين الأردنية خلال الفترة الواقعة ما بين (2008 – 2010)ز وتم تطبيق الأسس والتعليمات الموضوعة من قبلها لممارسة دورها الرقابي من بداية عام 2010 مثل هامش الملاءة المالية، أسس ترخيص وسطاء

ووكلاء إعادة التأمين، تعليمات إجازات التأمين، حيث كانت هذه الأسس قبل عام 2010 قيد الدراسة لكنها غير مفعلة.

2. نظراً للنمو الذي شهده قطاع التأمين في الأردن، أخذت شركات التامين تمثل دوراً أساسياً وبارزاً، في تحقيق معدلات جيدة تسهم بشكل فعال في الناتج القومي الإجمالي، خلال فترة الدراسة.
3. صعوبة الحصول على البيانات المالية اللازمة للدراسة قبل 2008 لعدم استجابة معظم الشركات التأمين لطلبات الباحث المقدمة، بهدف الحصول على البيانات.
4. نظراً للأجواء السياسية التي أحاطت بالمنطقة في الأعوام التي سبقت 2008، لم تكن هناك أجواء استثمارية فعالة من قبل شركات التأمين في سوق عمّان المالي.
5. تم تطبيق الأسس والتعليمات الموضوعة من قبل هيئة التأمين لممارسة دورها الرقابي من بداية عام 2010، مثل هامش الملاءة المالية، أسس ترخيص وسطاء ووكلاء إعادة التأمين، تعليمات إجازات التأمين، حيث كانت هذه الأسس قبل عام 2010 قيد الدراسة ولكنها غير مفعلة.

الدراسات السابقة

1. دراسة أجراها (العلمي والخوري)، سنة 2003، بعنوان "**تطور سوق التأمين في الأردن**"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إظهار تأثير بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية (السكان والدخل القومي ومستوى الأسعار)، في تطور سوق التأمين في الأردن،" وبالأخص في إجمالي أقساط التأمين المحصلة من قبل شركات التأمين.

وقد خرج الباحثان بأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة، بين أقساط التأمين المحصلة من التأمينات العامة(الحوادث) وبين نصيب الفرد من الدخل القومي الحقيقي وكذلك الاحتياطيات الفنية الخاصة بالمخاطر ولكن بالنسبة إلى تعهدات العقود في حالة أقساط التأمين على الحياة، فتبين أنها عنصر واضح في تحديد إجمالي أقساط التأمين لهذا الفرع، وكذلك تبين أن الاحتياطيات الفنية تؤثر في أقساط التأمين على الحياة.

2. دراسة أجراها (النسور)، سنة 2004، بعنوان "**تقييم أداء المحافظ الاستثمارية: دراسة تطبيقية في سوق عمّان المالي**".

وقد هدفت الدراسة إلى تقييم أداء المحافظ الاستثمارية المدارة مهنياً، واختبار انتظام أدائها في فترة التقييم، للكشف عن مدى مهارة مديري هذه المحافظ الاستثمارية، وإلقاء الضوء على أنواع المقاييس، والمؤشرات المستخدمة في الأسواق المالية، وذلك عن طريق أخذ بيانات شهرية لعينة مكونة من 3 محافظ استثمارية، تابعة لوسطاء ماليين عاملين في سوق عمان المالي، في الفترة ما بين 2001/1/1 ولغاية 2004/5/31.

وقد كانت نتيجة هذه الدراسة أنه في المعدل الطبيعي يكون أداء المحافظ الاستثمارية، لا يساوي

مستوى أداء محفظة السوق ممثلة بمؤشري السوق:

- الرقم القياسي التابع لسوق عمان المالي.
- الرقم القياسي التابع للبنك المركزي.

وقد بينت هذه الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، بين طرق قياس أداء المحافظ الاستثمارية، التي تشير نتائجها إلى ملاءمة مقياس جينسن في التقييم تحديداً على سوق عمّان المالي في تلك الفترة.

3. دراسة أجرتها (الخوري)، سنة 2003، بعنوان "**العلاقة بين العائد والمخاطرة: دراسة تحليلية في سوق عمّان المالي**".

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة، بني تلك المخاطر والعوائد المتحققة من الاستثمار، حيث قسمت هذه المخاطر إلى نوعين.

- الأول: يشتمل على المخاطر المرتبطة ارتباطاً مباشراً بتوزيع العوائد.
- الثاني: يشتمل على المخاطر المرتبطة بهيكل التمويل في الشركة، مثل نسبة الدين إلى حقوق الملكية، ونسبة الأرباح الموزعة إلى العوائد.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن كلتا المخاطرتين، له علاقة مباشرة ذات دلالة إحصائية، في تفسير التغير في العائد على الاستثمار في الأسهم، بينما لم تجد الدراسة مثل هذه العلاقة، مع المتغيرات الأخرى التي شملتها الدراسة.

4. دراسة أجراها (جابر)، سنة 1999، بعنوان "**عوائد مخاطر الاستثمار في سوق عمان المالي**"، خلال الفترة من (1991 – 1997).

وقد هدفت هذه الدراسة إلى استخلاص العلاقة ما بين العائد من الاستثمارات في سوق عمّان المالي والظروف الاقتصادية، والعوامل الخارجية المؤثرة في هذا السوق، وقد توصلت هذه الدراسة، إلى أن المستثمرين في السوق المالي، قد حققوا عوائد عالية خلال الفترة (2001 – 2002)، ويرجع السبب إلى شدة المضاربة التي عصفت بسوق عمّان المالي، إلا أن أسعار الأسهم بدأت في التراجع بعد ذلك، كما بينت هذه الدراسة، أن المستثمرين الذين لم يستطيعوا إدراك فهم الظروف في الاقتصاد، والعوامل الخارجية المؤثرة في السوق، قد تعرضوا لخسائر كبيرة في الفترة (1993 – 1996).

ولمعرفة أهمية تلك العوائد، قام الباحث بمقارنتها بعوائد الاستثمارات البديلة ممثلة بمعدلات الفوائد التي تدفع على الفوائد، وقد توصل إلى أن عوائد الاستثمار بالاسهم تقل كثيرا عن العولئد التي تتحقق من جراء ربط الاموال بودائع ثابته . كما استخدام الباحث الانحراف المعياري للعوائد الحقيقية، كمقياس لمخاطر الاستثمار، وخلص إلى أن الاستثمار في سوق عمّان المالي يتصف بالمخاطرة الشديدة، وضعف معدلات الأرباح، وذلك نتيجة لعدة أسباب، أهمها عدم وجود تنظيمات

متكاملة بشأن الإفصاح المالي، وازدياد ظاهرة تسرب المعلومات الداخلية إلى المستثمرين.

5. دراسة أجراها (**Chan and Chen**)، سنة 2006 بعنوان: " **An Unconditional Assets – pricing Test and the Role of Firm Size as Instrumental Variable for Risk**"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العائد ومعامل بيتا وطبيعة هذه العلاقة في حال وجود متغير (حجم الشركة)، وقد اشتملت عينة الدراسة على أسهم الشركات المدرجة في سوق نيويورك للفترة الزمنية الممتدة ما بين (1969 – 1997) إذ تم تشكيل عشرين محفظة من هذه الأسهم وبأوزان متساوية، وتم ترتيب هذه المحافظ على أساس القيمة السوقية للأسهم، وقد أكدت الدراسة العلاقة الخطية ما بين بيتا والعائد المتوقع – باستعمال النموذج الفردي في تسعير الأصول – ولاحظ الباحثان أن هنالك أثراً للحجم في حالة تقدير قيم بيتا باستعمال بيانات لمدة خمس سنوات وبالمقابل فإن القوة التفسيرية لحجم الشركة ستتلاشى، عند تقدير قيم (بيتا) باستعمال بيانات فترة زمنية أطول.

ومن ناحية أخر فقد تطرقت الدراسة إلى موضوع الدقة في تقدير بيتا وأكدت على أن الدقة في التقدير تتبع من استعمال مشاهدات أكثر.

6. دراسة أجراها (**Harrison**)، سنة 2014، بعنوان " **The More They Stay The Same the More Thing Change**"

وقد هدفت هذه الدراسة غلى تعرف سلوك عوائد الأسهم المالية لفترة طويلة جداً تمتد إلى قرنين من الزمان بالإضافة إلى تعريف سلوك تكاليف عمليات البيع والشراء خلال الفترة نفسها، وذلك من خلال ربط المتغيرات السابقة بالإضافة إلى تعرف شكل التوزيع الاحتمالي للعوائد. وقد دلت نتائج الدراسة إلى أن شكل التوزيع الاحتمالي للعوائد Leptokurtic Distribution، كما دلت نتائج الدراسة إلى أن سلوك أسعار الأسهم خلال تلك الفترة الطويلة يميل لأن يكون مستقراً، وقد فسر الباحث استقرار سلوك العوائد التاريخية باستقرار طبيعة الإطار المؤسسي لسوق الأوراق المالية كذلك استقرار التشريعات المتعلقة بالسوق والطريقة التي تعمل بها السوق من الداخل وأنظمة التداول خلال تلك الفترة الطويلة.

منهجية هذه الدراسة

1. **أسلوب الدراسة:** إن المنهج العلمي ألذي سيتبعه الباحثان خلال الدراسة، هو المنهج الوصفي والتحليلي، عن طريق إجراء دراسة ميدانية على حالة معينة.
2. **جمع البيانات:** سيتم تحديد الإطار النظري من خلال الاعتماد على المصادر الثانوية، مثل المراجع، والكتب، والدوريات، والمقالات، والإنترنت، والدراسات المتعلقة بمشكلة الدراسة.

وسيقوم الباحثان بجمع المعلومات والبيانات من خلال:

- التقارير السنوية لشركات التأمين الصادرة عن الاتحاد الأردني لشركات التأمين.
- الاعتماد على المصادر الأولية، للحصول على المعلومات والبيانات من خلال إعداد استبانه توزع على المديرين الماليين، والمسؤولين بشكل مباشر عن تكوين المحافظ الاستثمارية وإدارتها، في جميع شركات التأمين المدرجة في سوق عمّان المالي في الأردن، وقد تم استلام هذه الاستبانات وعددها (26) استبانة، بعد التأكد من الإجابة عليها من قبل الأشخاص المعنيين وفق الأصول.

3. **مجتمع الدراسة:** سيكون مجتمع الدراسة ممثلاً من عينة تمثل أهم شركات التأمين العاملة في قطاع التأمين في الأردن، والمدرجة في سوق عمان المالي في الأردن، وعددها (26) شركة.

ركزت هذه الاستبانة على إجابات الأشخاص المسؤولين عن تكوين وإدارة المحافظ الاستثمارية في هذه الشركات. حيث وصل تعدادها في الأردن إلى (26) شركة، أما عن الأسلوب العلمي المتبع في تحقيق هدف الدراسة فهو الاستبانة، حيث صمم الباحثان استبانة تعالج مواضيع الدراسة (كما سيرد لاحقا)، أما عن الوسيلة التي استخدمها الباحثان في تحليل الدراسة والوصول إلى النتائج، فهي برنامج الحقيبة الإحصائية (SPSS).

وقبل أن نخوض في التفصيلات، لابد لنا من ذكر بعض البيانات التعريفية المتعلقة بعينة الدراسة مثل الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

تصنيف العينة من حيث الجنس

نجد أن نسبة الذكور إلى الإناث في عينة الدراسة، هي (15.4%) من الإناث، أما الذكور نسبتهم (84.6%).

تصنيف العينة حسب المؤهل العلمي

من خلال الشكل التالي نجد أن نسبة التعليم الأكاديمي وموزعة حسب النسب التالية:

- حملة الدبلوم نسبتهم (19.2%),حملة شهادة البكالوريوس نسبتهم (53.8%)حملة شهادة الماجستير نسبتهم (19.2%), حملة شهادة الدكتوراه نسبتهم (7.7%).

حيث نلاحظ أن التركيز الأكبر لمن هم حملة الشهادة الجامعية الأولى، ومن ثم تقل النسبة بمعدل قريب إلى النصف لمن هم حملة الماجستير، وأيضاً تقل بالمعدل نفسه لمن هم من حملة شهادة الدكتوراه.

تصنيف العينة حسب الخبر:

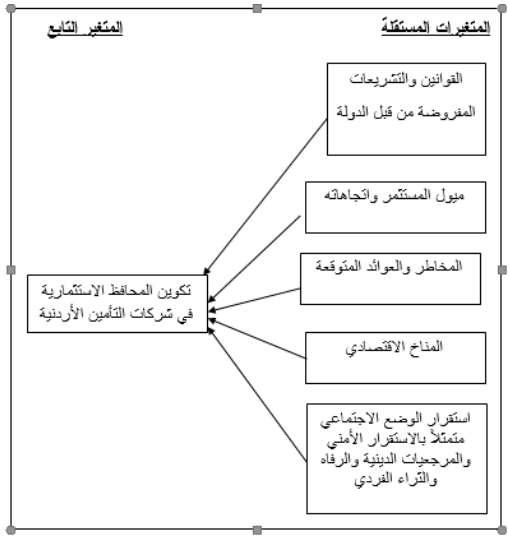
نجد أن خبرات عينة الدراسة كانت وفق مستويات أربع: مستوى الخبرة عام فأقل بنسبة (11.5%)مستوى خبرة من عامين إلى ثلاث أعوام كان بنسب (38.5%),مستوى خبرة فوق ثماني سنوات (11.5%),علماً بأن النسبة الأكبر لمستويات الخبرة تركزت ما بين (2–7) سنوات.

4. **أساليب التحليل:** فيما يتعلق بكيفية قياس الفرضيات، سيتم ذلك من خلال استخدام الأدوات والمقاييس الإحصائية الملائمة، ومن ثم معالجة البيانات على برنامج الحقيبة الإحصائية (SPSS)،

وإثبات الفرضيات.

5. **هيكلية التحليل الإحصائي:** تقسم هذه الدراسة إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول، هو الإحصاء الوصفي، أما القسم الثاني فهو الإحصاء الاستدلالي، لذلك سوف نخصص لكل قسم فصلاً خاصاً حتى نستطيع أن نوضح العوامل أو المتغيرات التي تؤثر في تكوين المحافظة الاستثمارية، آخذين بعين الاعتبار جميع الجوانب الممكنة لكل عامل أو متغير.

6. الشكل (4)نموذج التحليل



أما عن طبيعة المتغيرات التي تعامل معها الباحث فقد جاءت على النحو الآتي:

- المتغير (Dependant Variable): حيث يتمثل بتكوين المحافظ الاستثمارية في قطاع التأمين في الأردن، حيث رمز له بالرمز (Y).
- المتغيرات المستقلة (Independent Varibles): تعالج المتغيرات المستقلة جميع العوامل، المؤثرة في تكوين المحافظ الاستثمارية التي كانت كما يلي:

- **أولاً:** دور الدولة متمثلاً بالقوانين والتشريعات الاقتصادية (X_1).
- **ثانياً:** المستثمر وميوله وقناعاته المؤدية لتكوين قرار الاستثمار (X_2).
- **ثالثاً:** حجم المخاطرة والعائد المالي المتوقع (X_3).
- **رابعاً:** الوضع الاقتصادي حيث أعطي الرمز (X_4).
- **خامساً:** استقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني والمرجعيات الدينية والرفاه والثراء الفردي (X_5).

بعد تعرف متغيرات الدراسة (المستقلة والتابعة)، سنقوم بدراسة هذه المتغيرات، كما في الخطوات التالية:

1. وصف تلك المتغيرات كل على حدة، لتعرف الخصائص العامة لذلك المتغير، ومدى تأثيره في عينة الدراسة.
2. من جهة أخرى نود إيجاد مدى العلاقة (Correlation)، التي تربط بين المتغيرات المستقلة

(X_i)، والمتغير (Y)، أي بمعنى آخر معرفة مدى العلاقة بين المحافظ الاستثمارية، والعوامل المؤثرة في تكوينها، (كالوضع الاجتماعي، دور الدولة، ميول المستثمر، حجم المخاطرة، الوضع الاقتصادي).

3. اختبار الفرضيات التي قامت على أساسها الدراسة.
4. إيجاد أكثر العوامل أهمية في تشكيل المحافظ الاستثمارية، أي أكثر المتغيرات المستقله تأثيراً على المتغير التابع (Y).
5. كتابة النتائج والتوصيات بناءً على النتائج المبينة في التحليل الإحصائي.

ثالثاً الإطار العملي للدراسة

الإحصاء الوصفي

جدول (1)Descriptive Statistics

	الوسيط	الانحراف المعياري	ن
Pocket	1.8462	.67482	26
Government	1.7308	.66679	26
Investor	2.0385	.52769	26
Economic	1.8846	.32581	26
Risk	2.3462	.68948	26
Social Environment	1.6923	.611769	26

كانت النتيجة العامة إيجابية، من حيث قبول أو عدم قبول أسئلة قياس المتغيرات الواردة في استبيان الدراسة، التي عددها (22) مقياساً للمتغيرات، حيث تم تمثيل كل متغير بمجموعة من المقاييس أو المتغيرات، حيث كانت معظم الاستجابات على المتغيرات ما بين موافق جداً، وموافق وقليل من الإفادات كانت (محايد)، ونادراً (غير موافق)، ولم ترد أي إفادة (غير موافق بشدة) في الدراسة.

وهذه النتائج واضحة في الجدول (1)، من خلال قراءة قيم الوسط الحسابي (Mean) لكل متغير على حدة، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي لكل متغير ما بين (1) إلى (2.3)، حيث تمثل هذه القيم أن مستوى الاستجابة كان في معظمه، (موافق بشدة)، أو موافق) لكل متغير، وحتى نعالج الموضع بشكل من التفصيل سنقوم بالتعليق على نتائج إفادات عينة الدراسة حول كل مقياس (سؤال) كما يلي:

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	8	30.8	30.8
موافق	17	65.4	96.2
محايد	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

المقاييس المتعلقة بدور الدولة من خلال:

المقياس الأول:

جدول (2) القوانين والتشريعات

كانت إفادات (65.4%) من أفراد عينة الدراسة، هي (موافق) في حين أن (30.8%) من العينة نفسها وافقوا بشدة على أن

التشريعات والسياسات القانونية مهمة جداً في تشكيل المحافظ الاستثمارية، وهذه النسبة تمثل (96.2%) من حجم العينة، (3.8%) منهم كانت إفادتهم محايد.

المقياس الثاني:

جدول (3) عدم استقرار السياسات الحكومية

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	14	53.6	53.8
موافق	10	38.5	92.3
محايد	2	7.7	100.0
المجموع	26	100.0	

أما عن مستوى التغير في السياسات الحكومية وعدم استقرارها، وتأثير ذلك في تشكيل المحافظ الاستثمارية، فقد كانت إفادات (92.3%) (موافق بشدة , موافق)، مع أن (7.7%) من أفراد العينة كانت إفاداتهم محايد. حيث أنه من المعلوم أن عدم استقرار السياسات الحكومية يؤدي إلى زعزعة القرار الاستثماري نتيجة لعدم مصداقية الثقة لهذه السياسيات، فمثلاً كانت هنالك نية لفرض ضرائب على أرباح المحافظ الاستثمارية وحتى الآن لم يتم وضعها بنص القانوني الصريح.

المقياس الثالث:

جدول (4) المزايا الممنوحة للمستثمرين

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	13	50.0	50.0
موافق	11	42.3	92.3
محايد	1	3.8	96.2
غير محايد	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

(92.3%) من أفراد العينة، أفادوا بـ (موافق بشدة، وموافق)، على أن المزايا الممنوحة للمستثمر من العوامل الهامة في تشكيل تلك المحافظ، في حين (7.7%) منهم أفادوا بـ(محايد، غير موافق). ومن هذه العوامل أن هناك مقداراً محدداً للتغير في ارتفاع وانخفاض قيمة الأوراق المالية وخاصة الأسهم العادية في السوق، وتم تحليل هذا المقدار من قبل هيئة الأوراق المالية وبورصة عمان، ويمثل هذا المقدار (±5%) وهذه النسبة تحمي المستثمر من عدم تحمله مخاطر رأسمالية كبيرة نتيجة لانخفاض أسعار الأسهم بشكل كبير.

لمقياس الرابع:

جدول (5) الإعفاء الضريبي

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	13	50.0	50.0
موافق	10	38.5	88.5
محايد	3	11.5	100.0
المجموع	26	100.0	

(88.5%) من أفراد العينة، أفادوا بـ (موافق بشدة، وموافق)، على أن الإعفاءات الضريبية الخاصة بالمحافظ الاستثمارية تؤثر في تشكيل تلك المحافظ، مع أن (11.5%) من أفراد العينة كانت إفادتهم (محايد). ونحن نعلم بأن موضوع الإعفاء الضريبي من المواضيع التي يعيرها المستثمر أو صاحب القرار الاستثماري جانباً كبيراً من الأهمية، حيث إن إخضاع الأرباح الرأسمالية للمحافظ للضريبة يؤدي في النهاية إلى انخفاض هذه الأرباح وهذا ما لا يرغب به المستثمر.

المقياس الخامس:

جدول (6)التدخل الحكومي

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	9	34.6	36.0
موافق	9	34.6	72.0
محايد	6	23.1	96.0
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	25	96.2	
المفقود	1	3.8	
المجموع	26	100.0	

بالنسبة للتأثير السلبي للتدخل الحكومي على تشكيل المحافظ الاستثماري، نجد أن (72%) من أفراد العينة كانت إفادتهم (موافق، موافق بشدة)، في حين أن (23.1%) كانوا محايدين، و(3.8%) منهم غير موافقين على التأثير السلبي للتدخل الحكومي. حيث إنه من المعلوم أن المديرين المسؤولين عن إدارة هذه المحافظ أو إدارة الشركات التابعة لها هذه المحافظ لا يرغبون بالعادة أن تتدخل الحكومة في كيفية إدارة هذه الشركات أو وضع سياساتها.

المقاييس المتعلقة بالمستثمر وميوله واتجاهاته:

المقياس الأول:

جدول(7) ميول المستثمر تجاه أدوات الاستثمار

	التكرار	النسبة	النسبة التراكمية
موافق بشدة	10	38.5	38.5
موافق	15	57.7	96.2
محايد	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

بالنسبه لميول المستثمر تجاه أدوات الاستثمار، وبيئة الاستثمار المتاحة، وجد أن ما نسبته (96.2%) كانت إفاداتهم (موافق بشدة، وموافق)، في حين أن (3.8%) كانت إفاداتهم محايد.

المقياس الثاني:

جدول (8)ميول المستثمر تجاه الحوافز

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	10	38.5	38.5
موافق	14	53.8	92.3
محايد	2	7.7	100.0
المجموع	26	100.0	

(92.3%)، من أفراد العينة كانت إفادتهم (موافق بشدة، وموافق) بالنسبه للحوافز المتحققة من خلال إنشاء المحافظ الاستثمارية، مع أن (7.7%) من أفراد العينة كانت إفادتهم (محايد). وهذا المعيار يمثل لنا درجة الرضا عن مقدار الأرباح المتحققه من عملية الاستثمار.

المقياس الثالث:

جدول (9)ميول المستثمر تجاه العائد المنتظم

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	8	30.8	30.8
موافق	11	42.3	73.1
محايد	5	19.2	92.3
غير موافق	2	7.7	
المجموع	26	100.0	

بالنسبة إلى العائد المنتظم المتوافر من المحافظ الاستثمارية من المزايا المرغوبة لدى المستثمرين، وهذه الميزة يحاول جميع مديري الاستثمار الوصول إلى تحقيقها. وجد أن ما نسبته (73.1%) كانت إفاداتهم (موافق بشدة، وموافق)، في حين أن (19.2%) كانت إفاداتهم (محايد)، وكانت النسبة (7.7%) من عينة المجتمع (غير موافق).

ا

لمقياس الرابع:

جدول (10)الاستعداد للمخاطر

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	6	23.1	23.1
موافق	9	34.6	57.7
محايد	9	34.6	92.3
غير موافق	2	7.7	المجموع
	26	100.0	

أما عن الاستعداد للمخاطرة ومدى تفاعل المستثمر من المحافظ الاستثمارية، وجد أن ما نسبته (57.7%) كانت إفادتهم (موافق بشدة، وموافق)، في حين أن (34.6%)ن من عينة المجتمع كانت إفادتهم (محايد)، و(7.7%) (غير موافق). وهذا ما يتحدد بناءً عليه تحديد السياسة الاستثمارية المتبعة في تكوين وإدارة هذه المحافظ.

حجم المخاطرة والعائد المالي المتوقع:

المقياس الأول:

جدول (11) ميزة المحافظ من جهة تحقيق عائد

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	9	34.6	34.6
موافق	9	34.6	69.2
محايد	7	26.9	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

حول كون المحافظ الاستثمارية هي الوسيلة الأنسب لتحقيق عائد على الاستثمار في المحافظ الاستثمارية واعتبار الاستثمار كمصدر دخل ثانوي بديل عن ودائع البنوك واشكال الاستثمار الأخرى. أفاد ما نسبته (69.2%) من عينة الدراسة (موافق بشدة،

وموافق)، في حين أن (26.9%) منهم لم يبدوا أي وجهة نظر حيال هذا الموضوع (محايد)، في حين أن (3.8%) منهم أفادوا (غير موافق).

المقياس الثاني:

جدول (12) تنوع الاستثمار لتقليل الخطورة

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	11	42.3	42.3
موافق	11	42.3	84.6
محايد	3	11.5	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

أبدى ما نسبته (84.6%) من أفراد العينة موافقتهم الإيجابية حول أن سياسة تنويع الاستثمار تقلل من حجم المخاطر، على الرغم من أن (13.4%) منهم كانت وجهة نظرهم سلبية تجاه الموضوع نفسه إما محايدين وإما غير موافقين.

المقياس الثالث

جدول (13) التكيف الاقتصادي

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	10	38.5	38.5
موافق	13	50.0	88.5
محايد	2	7.7	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

بالنسبة لمدى ملاءمة المحافظ الاستثمارية للتكيف مع التقلبات الاقتصادية، أفاد (50%) من أفراد العينة بالموافقة، في حين أن (11.5%) منهم كانت إفادتهم محايد أو غير موافق.

المقياس الرابع:

جدول (14) المخاطر الاستثمارية

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	10	38.5	38.5
موافق	14	53.8	92.3
محايد	1	3.8	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

كانت إفادات (92%) من أفراد العينة موافق بشدة وموافق بأن مقدار المخاطرة الاستثمارية الناتجة عن عملية الاستثمار التي تتعرض لها هذه المحافظ لها كل الشأن في اتخاذ قرار الاستثمار في تشكيل المحفظة، في حين أن (7.7%) منهم كانوا (محايد أو غير موافق) لهذا الراي.

المقياس الخامس:

جدول (15) عوائد المحافظ في قطاع التأمين

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	5	19.2	19.2
موافق	10	38.5	57.7
محايد	7	26.9	84.6
غير موافق	4	15.4	100.0
المجموع	26	100.0	

بالنسبة لعوائد المحافظ في قطاع التأمين لوحظ أن هنالك تقارباً بين وجهة النظر الإيجابية بواقع (57.7%) (موافق بشدة وموافق)، وفي الجانب المقابل الأشخاص الذين يمثلون وجهة النظر السلبية حول الموضوع نفسه بواقع (42.3%) (محايد، غير موافق) من مجموع الأفراد، ومن المعروف أن بعض الأفراد أو مديري الاستثمار يفضلون الأدوات التي تحقق عوائد منخفضة غير أن بعضهم يفضلون العوائد المرتفعة حتى لو ارتفعت المخاطر المرتبطة بهذا النوع من الاستثمار.

الوضع الاقتصادي:

المقياس الأول:

جدول (16) تغير سعر الفائدة

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	6	23.1	23.1
موافق	17	65.4	88.5
محايد	2	7.7	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

أفاد (65.4%)، من أفراد العينة بموافقتهم على أن تغير سعر الفائدة من الأسباب الهامة في صنع قرار الاستثمار في المحافظ الاستثمارية، في حين أن (7.7%) منهم أفادوا بمحايد، أما عن الفئة غير المتفقة مع هذا الرأي فنسبتهم (3.8%). فمثلاً إذا زاد سعر الفائدة عل الودائع الآجلة في البنوك على معدل العائد على الاستثمار الناتج عن المحافظ الاستثمارية يجد المستثمر نفسه غير مضطر لعدم تحمل أي نوع من أنواع المخاطر الاستثمارية حتى ولو كانت قليلة نسبياً، وبدلاً من ذلك يتم إيداع هذه الأموال في البنوك والحصول على عائد ملائم يلبي رغباته والعكس صحيح.

المقياس الثاني:

جدول (17) معدل التضخم

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	6	23.1	23.1
موافق	15	57.7	80.8
محايد	5	19.2	100.0

	100.0	26	المجموع

حول مدى تأثير معدل التضخم في تشكيل المحافظ الاستثمارية، أفاد ما نسبته (80.8%) من أفراد عينة الدراسة بـ (موافق، موافق بشدة)، في حين أن (19.2%) منهم أفادوا بـ (محايد). فانخفاض القيمة الشرائية للنقود مع ثبات العوامل الأخرى ومنها العائد على الاستثمار قد يؤدي في النهاية إلى تحقيق بعض الخسائر الرأسمالية في هذه المحافظ.

المقياس الثالث:

جدول (18) الخبرة الإدارية والمالية

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	7	26.9	26.9
موافق	14	53.8	80.8
محايد	5	19.2	100.0
المجموع	26	100.0	

فيما يتعلق بمدى مساهمة توافر الخبرة الإدارية والمالية في إنشاء المحافظ الاستثمارية، كانت إفادات أفراد العينة كما يلي، (26.9%) (موافق بشدة)، (53.8%) (موافق)، (19.2%) (محايد). وهذا ما يناقشه مبدأ التحليل الجوهري الذي ذكرناه سابقاً حيث إن بعض الأفراد قد لا يكتفون بتحليل العوامل الداخلية والخارجية للوصول إلى البديل الأفضل ومقارنة هذه البدائل حسب مبدأ المقارنة فيستعينون بأصحاب الخبرة والآراء المهنية في اتخاذ بعض القرارات الاستثمارية لتجنب الوقوع في بعض الخسائر.

المقياس الرابع:

جدول (19) التنافسية الشديدة

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	8	30.8	30.8
موافق	16	61.5	92.3
محايد	2	7.7	100.0
المجموع	26	100.0	

(92.3%)، من مجموع الأفراد أفادوا (موافق بشدة، موافق) حول دور التنافسية الشديدة بين المؤسسات، في ظل اقتصاديات السوق المفتوح، في تشكيل المحافظ الاستثمارية، في حين أن (7.7%) منهم كانت إفادتهم (محايد). وكما أسلفنا فإن العدد المتزايد لشركات التأمين أدى إلى وجود منافسة شديدة من حيث السعر والخدمات والجودة التي تقدمها، وحتى تستطيع خفض الأقساط للعقود الجديدة لابد لها من مصادر دخل أخرى تساعدها في مواجهة التكاليف المترتبة على عاتقها.

المقياس الخامس:

جدول (20) آثار العولمة

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	8	30.8	32.0
موافق	11	42.3	76.0
محايد	5	19.2	96.0
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	25	96.2	

مفقود	1	3.8	
المجموع	26	100.0	

فيما يتعلق بالعولمة الاقتصادية وما يشهد السوق من تكتلات واندماجات اقتصادية، أفاد ما نسبته (76%) من عينة الدراسة بـ(موافق بشدة، موافق)، في حين (19.2%) منهم أفادوا بـ(محايد) و (3.8%) منهم أيضاً أفادوا بـ(غير موافق)، وأيضاً لم يدلوا بأي وجهة نظر على التوالي. وهذا ما نراه جلياً في أيامنا هذه حيث أن بعض القوانين الصادرة عن هيئة التأمين قد أجبرت بعض الشركات الصغيرة على الاندماج مع شركات كبيرة لزيادة رأس مالها ومن هنا فإن زيادة رؤوس أموال هذه الشركات سينتج عنه زيادة حجم المحافظ الاستثمارية التابعة لها.

المقاييس المتعلقة بالوضع الاجتماعي:

المقياس الأول:

جدول (21) الميول الاجتماعية والمرجعيات الدينية

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	5	19	19
موافق	14	54	73
محايد	5	19	92
غير موافق	2	8	100
المجموع	26	100.0	

كانت إفادات (54%) من أفراد عينة الدراسة هي (موافق)، في حين أن (19%)، نفس العينة وافقوا بشدة على أن أهمية الميول الاجتماعية والمرجعيات الدينية في تشكيل المحافظ الاستثمارية، في حين أن (19%) منهم كانت إفاداتهم محايد، و (1%) أيضاً غير موافقين هذا الرأي.

المقياس الثاني:

جدول (22) الاستقرار الأمني

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	15	58	58
موافق	10	38	96
محايد	1	4	100
المجموع	26	100.0	

أما عن مستوى الاستقرار الاجتماعي والأمني وتأثير ذلك في تشكيل المحافظ الاستثمارية فقد كانت إفادات (96%) (موافق بشدة وموافق)، مع أن (4%) من أفراد العينة كانت إفادتهم محايد.

المقياس الثالث:

جدول (23) الثراء الاجتماعي والرفاه الفردي

	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
موافق بشدة	13	50.0	50.0
موافق	11	42.3	92.3
محايد	1	3.8	96.2
غير موافق	1	3.8	100.0
المجموع	26	100.0	

(92.3%) من أفراد العينة أفادوا بـ(موافق بشدة، وموافق) على أن الثراء الاجتماعي والفردي من العوامل الهامة في تشكيل تلك المحافظ، في حين (7.7%) من منهم أفادوا بـ(محايد، غير موافق).

الإحصاء الاستدلالي

أولاً: إيجاد العلاقات بين المتغيرات:

سوف نعمل على إيجاد مدى العلاقات (Correlations) التي يرمز لها بالرمز (R) التي تربط بين المتغير التابع (Y)، والمتغيرات المستقلة (X_1، X_2، X_3، X_4، X_5) كل على حدة، كما هو مبين في الجدول رقم (24)، حتى نستطيع تقييم مدى العلاقة التي تربط بين المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع (Y).

جدول (24) Correlations

الوضع الاجتماعي (X_5)	الوضع الاقتصادي (X_4)	المخاطرة والعائد (X_3)	ميول المستثمر (X_2)	دور الدولة (X_1)		المحافظ الاستثمارية (Y)
19.1	44.8	41.4	43.2	48.2	الارتباط%	
0.349	0.013	0.023	0.028	0.013	الموثوقية%	

من خلال الجدول السابق نجد العلاقة بين المحافظ الاستثمارية والعوامل المؤدية غلى تكونها كما يلي:

- أما عن دور الدولة وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية، نجد أن نسبة العلاقة فيه مرتفعة (48.2%)، وهي علاقة إيجابية مرتفعة.
- ميول المستثمر تلعب دوراً كبيراً في تشكيل المحافظ الاستثمارية، بنسبة (43.2%)، وهي نسبة إيجابية مرتفعة.
- حجم المخاطرة والعائد المتوقع وأثرها في تكوين المحافظ الاستثمارية، بنسبة (41.4%) وهي علاقة إيجابية مرتفعة أيضاً.
- إن إنشاء المحافظ الاستثمارية له علاقة بالوضع الاقتصادي، بنسبة (44.8%)، وهي

علاقة إيجابية مرتفعة.

- يؤثر الوضع الاجتماعي في تشكيل المحافظ الاستثمارية بنسبة وقدرها (19.1%)، وهي نسبة إيجابية منخفضة نوعاً ما.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

- **تحديد أهمية الفرضيات:** نريد أن ننوه هنا إلى أن أهمية الفرضيات، تكمن في تحديد معنوية العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وأن هذه العلاقة في حال وجودها، هل ستكون مقبولة من الناحية الإحصائية؟ هذا ما نريد أن نعالجه من خلال الفرضيات قاعدة القرار المتعلق بقبول أو رفض الفرضيات.
- **قاعدة القرار في قبول الفرضيات أو رفضها:** سنعمل على اختبار الفرضيات اعتماداً على قيمة مستوى الموثوقية الوارد ذكره في الجدول السابق (24) حيث إن قيمة مستوى الموثوقية الافتراضية هي (0.05)، حيث سنقوم برفض الفرضية العدمية (H_0)، في حالة أن قيمة مستوى الموثوقية الواردة في الجدول أعلاه أكبر من (0.05)، وفي حال رفضنا الفرضية العدمية هذا يعني بالضرورة قبولنا للفرضية البديلة (H_1)، وتجدر الإشارة هنا إلى أن كل متغير من المتغيرات المستقلة، له مستوى موثوقية خاص به كما هو موضح في الجدول (24).

وفيما يلي اختبار الفرضيات كلٌّ على حده:

- **الفرضية الأولى:**

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات إحصائية بين القوانين والتشريعات المفروضة من قبل الدولة، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

وبالرجوع إلى الجدول (24) السابق نجد أن قيمة مستوى الموثوقية لمتغير دور الدولة متمثلاً بالقوانين والتشريعات (X_1)، وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية هو (0.013)، وهو قيمة أقل من مستوى الموثوقية المفترض (0.05)، لذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة التي تفيد **(وجود علاقة بين المتغيرين)**.

- **الفرضية الثانية:**

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميول المستثمر واتجاهاته، على اعتبار أن هذا

المستثمر هو الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وإدارتها في شركات التامين الأردنية وتشكيل هذه المحافظ الاستثمارية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميول المستثمر واتجاهاته، على اعتبار أن هذا المستثمر هو الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وإدارتها في شركات التامين الأردنية وتشكيل هذه المحافظ الاستثمارية.

وبالرجوع إلى الجدول (24) السابق نجد أن قيمة مستوى الموثوقية لمتغير ميول المستثمر واتجاهاته (X_2)، وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية هو (0.028)، وهو قيمة أقل من مستوى الموثوقية المفترض (0.05)، لذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة التي تفيد **(وجود علاقة بين المتغيرين)**.

- **الفرضية الثالثة:**

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين المحافظ الاستثمارية في شركة التأمين الأردنية، والمخاطر والعوائد المتوقعة من تلك الاستثمارات.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية، والمخاطر والعوائد المتوقعة من تلك الاستثمارات.

وبالرجوع إلى الجدول (24) السابق نجد أن قيمة مستوى الموثوقية لمتغير المخاطره والعائد (X_3)، وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية هو (0.023)، وهو قيمة أقل من مستوى الموثوقية المفترض (0.05)، لذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة التي تفيد **(وجود علاقة بين المتغيرين)**.

- **الفرضية الرابعة:**

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ الاقتصادي، والإقبال على تكوين هذه المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ الاقتصادي، والإقبال على تكوين هذه المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

وبالرجوع إلى الجدول (24) السابق نجد أن قيمة مستوى الموثوقية لمتغير الوضع الاقتصادي (X_4)، وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية هو (0.013)، وهو قيمة أقل من مستوى الموثوقية المفترض (0.05)، لذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة التي تفيد **(وجود علاقة بين المتغيرين)**.

- **الفرضية الخامسة:**

H_O: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني، والمرجعيات الدينية، والثراء والرفاه الفردي، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

H_1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني، والمرجعيات الدينية، والثراء والرفاه الفردي، وتشكيل المحافظ الاستثمارية في شركات التأمين الأردنية.

وبالرجوع إلى الجدول (24) السابق نجد أن قيمة مستوى الموثوقية لمتغير الوضع الاجتماعي متمثلاً بالاستقرار الأمني والمرجعيات الدينية والثراء والرفاه الفردي(X_5)، وأثره في تشكيل المحافظ الاستثمارية هو (0.349)، وهو قيمة أعلى من مستوى الموثوقية المفترض (0.05)، لذلك فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تفيد (**عدم وجود علاقة بين المتغيرين**).

ثالثا: العوامل الفعالة في تشكيل المحافظ الاستثمارية:

من خلال نتائج الفرضيات السابقة نستطيع أن نجمل النتائج التالية:

المتغيرات المستقلة التي لها تأثير ملحوظ في تشكيل المحافظ الاستثمارية هي:

- دور الدولة متمثلاً بالقوانين والتشريعات (X_1).
- ميول المستثمر واتجاهاته على اعتبار أن المستثمر هو الشخص المسؤول عن تكوين هذه المحافظ وادارتها في شركات التأمين الاردنية (X_2).
- المخاطرة والعائد المتوقع (X_3).
- الوضع الاقتصادي (X_4).
- الوضع الاجتماعي (X_5).

الاستنتاجات :

يمكن الاستنتاج مع التحليلات السابقة أن العلاقة بين المحافظ الاستثمارية كمتغير تابع والعوامل التي تؤدي دورا فاعلا (كمتغيرات مستقلة) في تشكيلها علاقة ايجابية مرتفعة بلغت على التوالي: 19.1%، 42.8%، 41.4%، 43.2%، 48.2%.

كما بينت نتائج اختبار الفرضيات بأن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة (دور الدولة، ميول المستثمر، الوضع الاقتصادي والمخاطر والعائد المتوقع) وبين المتغير التابع مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تفيد بوجود علاقة بين المتغيرين

المستقل والتابع. في حين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل وهو الوضع الاجتماعي والمتغير التابع المحافظ الاستثمارية مما يعني عدم وجود علاقة بينهما.

وقد خلصت الدراسة إلى الامور التالية:

- لقد بات لدينا أن النشاط الاستثماري لشركات التأمين أصبح يشكل مصدر الدخل الثانوي لهذه الشركات في مواجهة التكاليف المترتبة على عاتقها بما يضمن استمرار أدائها.
- إن الدخل الاستثماري الناتج عن المحافظ الاستثمارية ساعد شركات التأمين في مواجهة المنافسة السوقية الشديدة من حيث الأسعار والخدمات التي تقدمها .
- يسعى المديرون العاملون في شركات التأمين الأردنية إلى الوصول إلى المستوى الاستثماري الأمثل الذي يضمن لهم تحقيق أعلى العوائد مع اقل مستوى من المخاطر من خلال المحفظة الاستثمارية المثلى.
- إن القوانين والتشريعات الصادرة من قبل الدولة أو من قبل الجهات الرسمية والرقابية المتمثلة بهيئة التأمين ,واستقرار هذه التشريعات وملاءمتها له أكبر الأثر في تشكيل المحافظ الاستثمارية في قطاع التأمين في الأردن حيث إن هذه الشركات لا تحبذ القوانين والتشريعات التي قد تؤدي إلى فرض ضرائب على عوائد الاستثمار وكذلك لا ترغب بوجود سياسات معينة تحكم تكوين هذه المحافظ أو وضع سياساتها الإدارية والتنفيذية.
- يفضل المديرون في شركات التأمين البيئة الاستثمارية المستقرة التي تضمن تدفق عائد استثماري منتظم مع أقل قدر من المخاطر الاستثمارية التي سوف يتعرضون لها فمعظمهم يفضلون إتباع السياسة المتحفظة لاحتوائها على أدوات استثمارية تمتاز بدخلها الثابت كأذونات الخزينة والأسهم الممتازة.
- بعض مديري الاستثمار في شركات التأمين يسعون لإتباع السياسة المتوازنة التي تؤمن لهم الاستقرار النسبي لمحافظهم الاستثمارية بما يضمن لهم تحقيق عوائد معقولة يصاحبها مستويات مقبولة من المخاطرة وهذا يدفعهم إلى تنويع استثماراتهم بشكل يحقق لهم الحصول على عائد مع فرصة تحقيق أرباح رأسمالية.
- إن الوضع الاقتصادي السائد يؤثر بشكل مباشر في القرار الاستثماري لشركات التأمين، حيث إن انخفاض معدل سعر الفائدة على الودائع قد ينعكس على القرار الاستثماري بتكوين محفظة استثمارية بدلا من وضع هذه الأموال لدى البنوك كودائع والحصول على معدل دخل ثابت دون التعرض لأي أنواع من المخاطر.

- إن انخفاض القيمة الشرائية للنقود قد يؤثر أيضاً في القرار الاستثماري خاصة للمديرين الذين يفضلون اعتماد تشكيلة متوازنة من الأدوات الاستثمارية في محافظهم حيث أن هذا الانخفاض يقلل من عدد الأدوات التي نستطيع إدخالها في المحفظة وبالتالي التوجه إلى قطاع البنوك فيما يتعلق بالودائع الآجلة.
- إن من أكثر العوامل أهمية في نظر مديري الاستثمار في شركات التأمين، وكما هو الحال بالنسبة لباقي المستثمرين الراشدين، هو حجم المخاطرة الاستثمارية التي سوف تتعرض لها محافظهم الاستثمارية باختلاف أنواع هذه المخاطر، فالغالبية يسعون للحصول على أكبر عائد ممكن من خلال محافظهم بأقل مستوى من المخاطر.
- لنسبة للميول والثراء الاجتماعي والرفاه الفردي، وجد أن له تلك الأهمية في بناء هذه المحافظ، قد يكون بسبب العولمة أو النظام الاقتصادي الحديث كما أن الشركات الحديثة وخاصة التأمين تمثل شركات مساهمة عامة ولا تمتلك من قبل شخص واحد.

التوصيات

1. نظراً لاعتبار الدخل الاستثماري كمصدر دخل ثان لشركات التأمين في مواجهة التكاليف المترتبة على عاتقها والمتمثلة في تعويض الأفراد الذين تلحق بهم الأضرار وتحقيق معدلات مقبولة من توزيعات الأرباح الخاصة بالمساهمين ومواجهة مصاريفها التشغيلية، وجب الإشارة هنا إلى أن هذا المصدر يجب اعتباره كمصدر دخل ثانوي مساعد وليس رئيسياً حيث إن الدخل الرئيسي يجب أن يمثل الدخل الناتج من العمليات التشغيلية، حيث إن الانخفاض في أسعار الأدوات المالية نتيجة لأية أسباب قد يمثل كارثة في دخل هذه الشركات ويتمثل في انخفاض إيرادها الذي ينتج عنه الإضرار بمصالحها وسمعتها السوقية.
2. على هذه الشركات أن تأخذ مبدأ تنويع الاستثمارات في محافظها الاستثمارية الذي يتمثل في تنويع وتشكيل الأدوات الاستثمارية حيث إن انخفاض سعر بعض هذه الأدوات قد يعوضه ارتفاع سعر بعضها من جهة أخرى. هذا بالإضافة إلى الملاءمة بين آجال استحقاق هذه الأدوات وبين تاريخ استحقاق التزاماتها الذي تحققه من خلال قدرتها على إيجاد التوافق الزمني بين طبيعة التزامات المنشأه وقدرتها على اختيار وتحديد اجال استحقاق الأدوات الاستثمارية المناسبة التي ستستثمر أموالها بها.
3. يقع على عاتق المديرين أو الأشخاص المسؤولين عن تكوين المحافظ الاستثمارية مسؤولية

المحافظة على سير آلية الاستثمار وفق القوانين والتشريعات من قبل الحكومة أو من قبل الجهات الرسمية أو الرقابية المتمثلة بهيئة الأوراق المالية , ذلك تجنباً لأية مخالفات أو غرامات قد تتسبب بها مما يؤثر سلباً في إيرادات هذه الشركات.

4. عدم الاندفاع في استثمار المبالغ النقدية المتوافرة لدى الشركة بحيث يجب عليها الاحتفاظ بدرجة سيولة ملائمة دائمة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها شبه اليومية كذلك في حال الخسارة تكون هذه الشركات تمتلك احتياطياً نقدياً يساعدها في إعادة بناء نفسها ثانية.
5. يجب الأخذ بعين الاعتبار بعض الأدوات المالية التي تحقق دخلاً متدنياً مثل السندات الحكومية حيث إن هذه الأدوات حتى لو كانت متدنية الدخل ولكنها تحقق هذا الدخل دون التعرض لأي نوع من أنواع المخاطر باعتبارها خالية المخاطر تقريباً، وذلك من خلال إتباع السياسة المتحفظة.
6. بناء على مقتضيات العولمة ودخول معظم الدول فيها، لا مانع من الاستثمار وتوجيه بعض الموارد المتوفرة للاستثمار في بعض الأسواق العربية والعالمية، بعد إجراء الدراسات المناسبة واتخاذ القرارات الملائمة، مما يساعد في تحصين هذه المحافظ وزيادة فاعليتها.
7. توفير الخبرات المالية والإدارية في مجال المحافظ الاستثمارية، من خلال ترشيح بعض القيادات الشابة للدورات المناسبة، أو إنشاء المراكز المتخصصة لذلك.
8. ضرورة اعتماد مصادر مؤسسية معتمدة للائتمان، والعمل على تنويع هذه المصادر لتخفيض المخاطر إلى أقل درجة ممكنة، حيث إن هذا يبدو جلياً في الدول المتقدمة، بحيث تتيح فرصة كافية أمام المستثمرين، لتوفر مثل هذا النوع من المصادر، بينما يصعب ذلك في الدول النامية، لقلة هذا النوع من المصادر وضعف إمكاناتها.
9. تأكيد أهمية الاهتمام بكافة الأبعاد الزمنية، للنشاطات الاستثمارية، وخاصة المتعلقة بالالتزامات المالية المترتبة على هذه النشاطات، الذي يضمن منع الانكشاف المالي، الذي يؤثر في درجة التصنيف الائتماني للمستثمر، ويحمي سمعته من التقلبات المستقبلية.
10. ضرورة تنويع النشاط الاقتصادي بحيث لا ينفرد الاستثمار في مجال واحد، أو بديل واحد، لأن هذا التنويع يساعد على ضمان استمرار التدفقات النقدية الصافية.
11. إن الأهداف المنشودة من المحافظ الاستثمارية، هو الحفاظ على رأس المال، وكذلك مستوى دخل مستمر، والحفاظ على العوائد والأرباح من خلال السياسة الهجومية، وتنويع الاستثمار لتحقيق العوائد بأقل المخاطر.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

1. أحمد زكريا صيام، **مبادئ الاستثمار**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمّان، 1997.
2. الاتحاد الأردني لشركات التأمين، **أعمال التأمين في الأردن**، نتائج التأمين في الأردن لعام 2006 .
3. جمال غانم، **إعادة التأمين**، مطبعة جامعة الموصل، 1991.
4. حسني علي خريوش، عبد المعطي رشيد، أحمد جودة، **الاستثمار والتمويل بين النظرية والتطبيق**، دار زهران للنشر، 1999.
5. حسين يوسف العجمي، **التأمين، الأسس والممارسة**، معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية، البحرين، 1998.
6. رياض بطشون، **التأمين وإدارة الخطر، معهد الدراسات المصرفية**، عمان، 2000.
7. زياد رمضان، مبادئ الاستثمار: الحقيقي والمالي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمّان، 1998.
8. علي إبراهيم إبراهيم، **مبادئ التأمين**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1988.
9. علي حسين النسور، 1994، "**تقييم أداء المحافظ الاستثمارية: دراسة تطبيقية في سوق عمان المالي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
10. مختار محمد بلول، **كيف تستثمر أموالك في الأسهم والسندات**، المكتب العربي الحديث، القاهرة 1992.
11. منير صالح هندي، **الإدارة المالية، مدخل تحليلي معاصر**، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1991.
12. هوشيار معروف، **الاستثمارات والأسواق المالية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

المراجع الأجنبية:

1. Chan, K and Chen, Nai-fu, 1998 " **An oditional Assets – pricing Test and the Role of Firm Size as Instrumental Variable for Risk**"" the Journal of finance, vo; X11 11. No.2.
2. Geoffreg A. Hirt and Stanley B. Block, "Fundamentals of Investment Management", 4th Ed, Irwin, Homewood, ILL, 1993, p,14.
3. Harrison**,** Paul, 1994, **"The More Thing Change, the More They Stay The Same: analysis of the past 200 yearts of stock market evolution"** (market price), UN Published PH.D, duke university

مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لتقنيات الذكاء الاقتصادي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة

أ. صونية بتغة جامعة محمد بوضياف –المسيلة–
أ. د. عبد الحميد برحومة جامعة محمد بوضياف –المسيلة–

ملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف على واقع ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي على عينة المؤسسات الاقتصادية التي تم تحديدها، ومدى معرفة ووعي متخذي القرار بهذه الوسيلة الادارية الحديثة واستخدامها كآلية للتحكم في المعلومة، وبالتالي المساهمة في صناعة مؤسسة تنافسية.

ولقد توصلت الدراسة بعد تطبيقها ميدانيا على عينة قصدية من المؤسسات الاقتصادية، إلى أن هذه المؤسسات تعي بالقدر المطلوب مفهوم الذكاء الاقتصادي وأهمية ممارسته كأسلوب اداري مستحدث ضمن الاستراتيجية العامة لها. ولقد أثبتت أن المؤسسات تمارس بعضا من تقنيات الذكاء الاقتصادي. لتختم الدراسة بمجموعة من النتائج والاقتراحات.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاقتصادي، اليقظة الاستراتيجية، حماية المعلومات، سياسات التأثير.

Résumé

La présente étude vise à à savoir la réalité de la pratique des techniquesde l'intelligence économique au sein de l'échantillon des entreprises prédéfinies, en identifiant le degré de conscience des décideurs envers l'intelligence économique comme mécanisme de maitrise de l'information stratégique, contribuant à la création d'une entreprise compétitive

Les résultats de cette étude ont montré que, ainsi que ces entreprises ne sont pas bien conscientes de la réelle importance de l'intelligence économique comme pratique managériale. Autres résultats ont prouvé. Pour conclure cette étude, quelques suggestions et perspectives de recherche ont été cités.

Les mots clés :

Intelligence économique, veille stratégique, protection des informations, politiques d'influence.

مقدمة

إن المؤسسة الاقتصادية تعمل جاهدة من أجل رفع قدراتها التنافسية أو على الأقل المحافظة على القدرات الحالية، ويتطلب تحقيق هذا الهدف اتخاذ قرارات سريعة، صحيحة وحاسمة لمواكبة تطورات بيئة أعمال المؤسسة الاقتصادية، ولعل المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات تسعى لتحقيق التنافسية، هذه الأخيرة يتم تحقيقها من خلال الاعتماد على عدة مداخل ومقاربات لبناء ميزة تنافسية، وهذا لا يتأتى إلا من خلال اعتماد مدخل آخر لصناعة التنافسية من خلال الذكاء الاقتصادي وتقنياته.

1. اشكالية البحث

ان الذكاء الاقتصادي كتوجه حديث لا يشكل بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية خيارا يمكن أن تتبناه أو أن تتخلى عنه، بل حتمية ملحة لضمان الاستمرارية والبقاء في بيئة تزداد تعقدا، ديناميكية وغموضا.

إذا من خلال ما سبق، فان اشكالية البحث يمكن صياغتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية بالمسيلة لتقنيات الذكاء الاقتصادي؟

هذا التساؤل الرئيسي بدوره يؤدي إلى طرح السؤالين الفرعيين التاليين:

- هل المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تعي أهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة ادارية جديرة بالتطبيق؟
- هل تمارس المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تقنيات الذكاء الاقتصادي؟

2. فرضيات البحث

لدراسة ومعالجة اشكالية البحث ستتم صياغة الفرضيتين التاليتين:

- المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة قد لا تعي بالقدر المطلوب أهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة ادارية جديرة بالتطبيق.
- يعتقد أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تمارس بعضا من تقنيات الذكاء الاقتصادي.

3. أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من كون المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عموما والمؤسسة الاقتصادية بالمسيلة خاصة، أصبحت تواجه تحديات استراتيجية مستجدة، جعلتها مطالبة بضرورة البحث عن أطر وممارسات ادارية جديدة تتوافق وحدة تأثير هذه التحديات على مختلف قراراتها الاستراتيجية، وبالتالي أدائها.

4. أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها:

- المساهمة للتعرض إلى أهم الافكار والتقنيات التي يزخر بها الذكاء الاقتصادي؛
- محاولة رصد، استطلاع والوقوف على واقع ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي على عينة المؤسسات الاقتصادية؛
- التعرف على مدى معرفة ووعي متخذي القرار بهذه الآلية الادارية الحديثة.

5. منهجية البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ولتحليل البيانات التي تم جمعها ميدانيا من خلال أداة الاستبانة تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعيةSPSS الاصدار رقم **22.**

أولا: الاطار المفاهيمي للذكاء الاقتصادي

التعرض الى الاطار المفاهيمي لمصطلح الذكاء الاقتصادي بغية التعرف على الاطار الفكري الذي ساهم في تطويره، والجدل الذي لايزال قائما حول تحديد تعريف دقيق له.

1- الذكاء الاقتصادي: محاولات تعريف المصطلح

لعل من الأجدر توضيح أن مصطلح الذكاء الاقتصادي حتى وإن اختلف اصطلاحيا مع مفاهيم أخرى ذات أصول أنجلوساكسونية، إلا أنه يمكن القول أنه يتفق من حيث المضمون، والذكاء الاقتصادي **INTELLIGENCE ECONOMIQUE**بالنسبة للفرانكفونيين والذكاء التنافسي **COMPETITIVE INTELLIGENCE** بالنسبة للانغلوساكسونيين يمكن اعتبارهما من نفس المفهوم.

ولقد كثرت التعاريف الخاصة بهذا المصطلح، وأول تعريف قدم كان لـ**ويلنسكي H.WILENSKY**حيث عرفه:" هو نشاط إنتاج المعرفة الذي يخدم الأهداف الاقتصادية والاستراتيجية للوحدة الاقتصادية، والتي يتم إنتاجها وتخزينها في إطار قانوني ومن مصادر مفتوحة".[1]

كما تم تعريفه بمفهومه الحالي من طرف هنري مارتر **Henri MARTRE**سنة 1994 بفرنسا، وهو يعتبر اللبنة الأولى في الأبحاث المتعلقة بالذكاء الاقتصادي.فعرف **مارتر** الذكاء الاقتصادي على أنه:" مجموعة الأعمال المنسقة للبحث، المعالجة والتوزيع بهدف استغلال المعلومة الضرورية، وهي تلك التي تكون في حاجة إليها كل المستويات الإدارية، واتخاذ القرار في المؤسسة لإعداد وتنفيذ الاستراتيجية الضرورية لبلوغ الأهداف وتحسين مكانتها في المحيط التنافسي".[2]

أما وفقا لـ**بارنارد كارايون Bernard CARAYON** وهو نائب فرنسي كلف بإعداد تقرير خاص بالذكاء الاقتصادي ولاحقا سمي باسمه " تقرير **B. CARAYON** سنة 2003، والذي ركز على كون الذكاء

الاقتصادي يجب أن يكون كسياسة وطنية، وهو ما اصطلح عليه" الوطنية الاقتصادية". مقدما اقتراحات واستراتيجيات تمكن من تطوير وتحسين المؤسسات، دون أن يقدم تعريفا دقيقا للمصطلح.[3]

بعده قدم النائب الفرنسي ألان جويي **Alain JUILLET** باعتباره المسؤول السامي مكلف بالذكاء الاقتصادي لدى الحكومة، تعريفا للذكاء الاقتصادي:" الذكاء الاقتصادي يعد ثقافة واطارا ذهنيا، هو أداة لتحسين التنافسية والابتكار في ظل بيئة معولمة".[4]

فالذكاء الاقتصادي كأداة إدارية استراتيجية يمكن تطبيق مبادئها ليس فقط على مستوى المؤسسة الاقتصادية، بل يمكن إسقاط هذا المفهوم على الدولة ككل. فالدولة لجأت إلى الذكاء الاقتصادي منأجل حماية موجوداتها خاصة اللامادية، والمعلومات الاستراتيجية. فمستوى التحليل الكلي كان أول من استعان بهذا الأسلوب ثم انتقل ليصبح أداة لاتخاذ القرار على مستوى المؤسسة الاقتصادية.

2- أهداف الذكاء الاقتصادي

لماذا أصبح هناك اهتمام متزايد بالذكاء الاقتصادي وتطبيقه على مستوى المؤسسة الاقتصادية؟ هو سؤال كثر طرحه، والاجابة تكمن في أن هذا المصطلح أصبح يعتبر أداة تسييريه متميزة، من أهم اهدافها ما يلي:

أ- الذكاء الاقتصادي وصناعة التنافسية

ان تحقيق التنافسية يعتبر الهدف الرئيسي للذكاء الاقتصادي، فباعتباره أداة مساعدة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية عن طريق التقليل من معدل اللاتآكد البيئي في عملية الاستباق للتهديدات والفرص.

ب- الذكاء الاقتصادي والتأثير على بيئة المؤسسة

الذكاء الاقتصادي يعد كآلية دفاعية بالنسبة للمؤسسة عند مواجهتها لمختلف التهديدات البيئية، فالذكاء الاقتصادي يمتلك الأدوات والأساليب التي تساعد على التحكم والسيطرة على البيئة ومتغيراتها من خلال امكانية تغييرها أي البيئة، وجعلها ملائمة وامكانات المؤسسة.[5]

3- وظائف الذكاء الاقتصادي

يتم عرض أهم الوظائف التي يقوم بها الذكاء الاقتصادي في المؤسسة الاقتصادية، والتي من أهمها ما يأتي:

أ- وظيفة صناعة المعرفة الاستراتيجية

يجمع الباحثون والدارسون في الادارة الاستراتيجية، على أن الذكاء الاقتصادي يعتبر كمنهجية عملية للإدارة الاستراتيجية للمعلومات تسمح بإنتاج معرفة استراتيجية ذات قيمة مضافة عالية، والتي تسهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.[6]

ب- وظيفة استباق التهديدات المحتملة والفرص الممكنة

مهمة الذكاء الاقتصادي ليس التركيز فقط على القراءة المتأنية والدقيقة للتهديدات البيئية فقط، لكن المسؤول عن مراحل الذكاء الاقتصادي عليه أيضا أن يبحث عن الفرص واقتناصها باستمرار، هذه الفرص تسمح للمؤسسة أن تفاجئ المؤسسات المنافسة دون أن تكون متفاجئة.

ج- وظيفة التحكم في وقت اتخاذ القرار

على آلية الذكاء الاقتصادي من خلال تقنياته المختلفة مساعدة متخذ القرار في الاستجابة لردود أفعال المنافسين، وهي تمثل في حقيقة الأمر سباقا زمنيا لمن يقوم باقتناص الفرصة الاستراتيجية **أولا**.

ثانيا: تقنيات الذكاء الاقتصادي

تتحدد جودة ممارسة الذكاء الاقتصادي في المؤسسة الاقتصادية على مدى تمكنها من تحقيق الأهداف المتوخاة منها، والجودة هنا يقصد بها خاصة قيمة مكونات الذكاء الاقتصادي. هذه المكونات تتمثل في:

1- اليقظة الاستراتيجية

تعتبر اليقظة الاستراتيجية أهم تقنية أو أداة للذكاء الاقتصادي.

أ- مفهوم اليقظة الاستراتيجية

لقد تعددت التعريفات المرتبطة بهذا المصطلح، وبالرجوع إلى تعريف اليقظة الاستراتيجية، ظهرت وبرزت مساهمات وأبحاث متعددة، والتي سنذكر أهمها وأبرزها. فلقد عرفها **داس DESS** و **ميلار MILLER** (1993) على أنها:" عملية رقابة وتقييم المعلومة المحصل عليها من البيئة الخارجية، وتوفيرها للأطراف التي تحتاجها داخل المؤسسة".[7]

أما **هـ.لاسكا H, LESCA**(2003) فقد عرفها بأنها: "عملية ارادية من خلالها الفرد أو المؤسسة تحصل وتستخدم معلومات استراتيجية استباقية مرتبطة بمتغيرات بيئتها الاجتماعية والاقتصادية، بهدف التقليل من عدم التأكد، خلق فرص والاستجابة في الوقت المناسب وبسرعة".[8]

تعريف آخر **لجاكوبياك JAKOBIAK** (1991) تناول فيه أن:" اليقظة الاستراتيجية هي مجموعة من المراحل المعلوماتية، التنظيمية والانسانية، التي تربط المؤسسة بمصادر المعلومات النشطة"[9]. واليقظة الاستراتيجية هي أيضا:" نشاط مستمر، يهدف الى الرقابة النشطة للبيئة، من أجل استباق ردود الافعال".[10]كما تعرف على أنها: " اكتشاف الاشارات الضعيفة التي تنبئ بالمتغيرات البيئية الاستراتيجية".[11]

ومنه استنادا على مختلف التعريفات، فاليقظة الاستراتيجية تعتمد على المعلومات الاستراتيجية الحالية والمستقبلية، هذه المعلومات تسمح باستباق الأحداث البيئية لاستغلال الفرص الاستراتيجية. فهي أداة مساعدة لاتخاذ قرار يمكن المؤسسة من استغلال وانتاج معلومات ذات طابع استراتيجي.

ب- أدوار اليقظة الاستراتيجية

يتضح من التعريفات السابقة أن اليقظة الاستراتيجية هي أداة دعم القرار الاستراتيجي، بطريقة تؤدي بها الى تحقيق الأدوار التالية:

- **تجنب المفاجآت الاستراتيجية**

مفهوم المفاجآت الاستراتيجية، يقصد منه مجموعة الأحداث الاستثنائية غير المنتظرة، والتي لا يمكن مواجهتها بطرق تقليدية، كما يمكن أن تكون لها آثار معتبرة على المؤسسة.[12]ودور اليقظة الاستراتيجية هنا، يكمن في تمكين المؤسسة من استشعار واستباق هذه التهديدات قبل وقوعها، وكذلك إدارة المخاطر المحتملة المصاحبة للمفاجآت السيئة.

- **استباق المتغيرات البيئية والاستجابة لها**

على المؤسسة أن تبقى يقظة ومستعدة لمواجهة التغيرات البيئية وتكون قادرة على الاستجابة لها. فاليقظة الاستراتيجية تعد وسيلة للإجابة عن السؤالين التالين: هل يوجد خطر يهدد هذه المؤسسة؟ وكيف يمكن للمؤسسة أن تستجيب؟

- **دعم الابداع في المؤسسة**

القيام باليقظة الاستراتيجية يتيح للمؤسسة امكانية توفير بيئة مناسبة للإبداع، فكلما ارتفع مستوى ترصد ويقظة المؤسسة الاقتصادية ارتفع معه مستوى قدرة المؤسسة على التحسين والتطوير وبالتالي الابداع بطريقة مستمرة.[13]

2- حماية المعلومات

أصبحت مشكلة حماية المعلومات بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية تحديا استراتيجيا حقيقيا، كون التقدم الكبير في تقنية المعلومات ونمو الانترنت أدى إلى ازدياد عدد المنافذ التي يمكن التسلل من خلالها واختراق الأنظمة الأمنية.

أ- مفهوم حماية المعلومات

المؤسسة الاقتصادية تحتاج إلى أنظمة أمنية لجعل التعامل مع هذه المعلومات قانونيا، لهذا فإن قوة المؤسسات تنشأ من خلال قوة ومتانة أنظمتها الأمنية المعلوماتية.

وتعرف حماية المعلومات على أنها:" ذلك العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها، ومن أنشطة الاعتداءات عليها، ومن زاوية تقنية، هي الوسائل والاجراءات اللازم توفرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الخارجية والداخلية[14] ".

كما تعرف على أنها:" حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين كافة مكونات المؤسسة نفسها، والأفراد العاملين بها، والأجهزة والحسابات، ووسائط المعلومات التي

تحتوي على المعلومات وبيانات المؤسسة، وذلك باتباع اجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في الغاية سلامة المعلومات ".[15]

كتعريف اجرائي يمكن تعريف حماية المعلومات كاستراتيجية لحماية جميع أنواع المعلومات لاسيما المعلومات الاستراتيجية ذات الطابع الخاص جدا، بالإضافة الى حماية وتأمين مصادر الأدوات التي تتعامل معها وتعالجها المؤسسة، غرفة تشغيل الاجهزة، وسائط تخزين والأفراد من السرقة، التزوير، التلف، الضياع، أو الاختراق، وذلك باتباع اجراءات وقائية، وضوابط. وبالتالي فهي عملية المحافظة على إتاحة المعلومات، سلامتها، سريتها، ملكيتها والاستفادة منها.

ب- مستويات استراتيجية حماية المعلومات

عند الحديث عن حماية المعلومة، فان هذه الحماية يجب أن تكون متكاملة، والتكامل يقصد منه مختلف العناصر التي تكون وتستخدم المعلومة، وتتمثل مستويات حماية المعلومة في:

- **الأمن المادي للمعلومة**

وهي حماية تشمل كافة الوسائل والآليات التي تضمن أمن المؤسسة، الأجهزة ووسائط التخزين. وعند التحدث عن أمن المؤسسة، أي أمن المباني التي تحوي المعلومات الاستراتيجية وهي غالبا في طابع إلكتروني. [16]

- **أمن الافراد**

يعتبر الأفراد العنصر الأكثر خطورة فيما يتعلق بحماية المعلومات والذي يهدد أمنية المؤسسة ككل، وأمن الأفراد يقصد به آليات التقليل من أخطار الأخطاء البشرية، والتي من بينها: السرقة والتجسس، الهندسة اجتماعية، أو غيرها من الممارسات الاجتماعية اللاأخلاقية.[17]

- **الأمن التقني**

يعتبر أمن البرمجيات من المواضيع الهامة والمعقدة والتي تتأثر باختلاف وجهات نظر المؤسسات التي قامت بإنتاج البرمجيات، ولكل مؤسسة مقاييس معينة تتبعها في حماية برمجياتها، ولكن هناك بعض العناصر المشتركة المستخدمة في أمن البرمجيات.

- **الامن القانوني**

هناك شكل آخر من اشكال الحماية و المتمثل في الحماية التي تكفلها الأنظمة والقوانين للأشخاص والمؤسسات على الانتاج الفكري، العلمي، أو الفني. وهي حماية تحفظ للمؤلفين الحقوق المادية والمعنوية وهو ما يسمى حماية الملكية الفكرية.[18]

3- التأثير

إن العالم الذي نعيش فيه يتبع سياسة البقاء للأقوى، والأقوى هنا ليس هو الأصوب أو الأصح دائما، بل الأقوى في المفهوم المادي هو الأكثر قوة على الصمود في مواجهة التقلبات، والدعاية الاعلامية والإشاعات.[19]

أ- مفهوم التأثير

قدم الكثير من الباحثين والدارسين مساهمات مختلفة لمحاولة تعريف التأثير، فمنهم من يعرف التأثير على أنه :" القدرة على شخصنة الظروف البيئية بهدف تعظيم فرص النمو والتقليل من التهديدات، والتأثير يعتبر كذلك عملية التلاعب الواعية أو غير الواعية، وهو ما أطلق عليه الأمريكي **نالترليبمان Nalter LIPPMANN** مصطلح صناعة الموافقة، ومن وجهة النظر هذه فإن المستهدف من عملية التأثير لا يشعر بأنه معني بالعملية.[20]

كما يعرف التأثير كذلك على أنه:" الحصول على موافقة الآخر (الطرف المؤثر عليه) للقيام بعمل ما بكل حرية، لم يكن باستطاعته القيام به دون تدخل المؤثر.[21]

تعريف آخر **لفرانسوا برنارد هيوغ François Bernard HUYGHE** حيث عرفه على أنه:" القدرة النفسية، القدرة على الإعجاب، إثارة التواطؤ، بالإضافة الى ذلك هو صنف اجتماعي أو ظاهرة اجتماعية من خلال الجماعات، وسائل الاعلام أو جماعات الضغط. أخيرا التأثير هو شكل سياسي، هو قوة وسلطة يمكن التأثير على سلوك الأفراد والجماعات.[22]

ب- علاقة التأثير بالذكاء الاقتصادي

استخدام التأثير واستراتيجياته في إطار الذكاء الاقتصادي يسمح بنشر وتوزيع المعلومات للأهداف محددة مسبقا سواء داخليا أم خارجيا. لهذا فإن التأثير كاستراتيجية من استراتيجيات الذكاء الاقتصادي تعرف على أنها " **فن نبيل** " ، فهي يمكن اعتبارها أداة جد حساسة عند تطبيقها ميدانيا ولكن في نفس الوقت سلاحا ذي قوة.[23]

بحث آخر في طبيعة العلاقة بين الذكاء الاقتصادي والتأثير، هو أنه إذا كان الذكاء الاقتصادي يستخدم اليقظة الاستراتيجية والتي تعني فن معرفة أكثر من الآخرين، ويستخدم حماية المعلومات الاستراتيجية أو ما يطلق عليه فن حصرية المعرفة، فإن البعد الثالث والمتمثل في التأثير والمقصود منه، فن التصرف على ما يعرف ويؤمن به الآخرون.[24]

ولقد قدم **ايريك دالباك DELBECQUEEric** مساهمة فيما يخص العلاقة بين المفهومين، حيث شبه التأثير رأس ألماسة الذكاء الاقتصادي **La Pointe du diamant de l'intelligence économique** فحسبه اليقظة لا تعد غاية بل وسيلة، في حين التأثير والحماية تعتبران بحق غاية الذكاء الاقتصادي.[25]

ثالثا: الدراسة الميدانية

بعد التطرق الى الاطار المفاهيمي للذكاء الاقتصادي وتناول اهم تقنياته، ستتم معالجة اشكالية البحث ميدانيا بالتطبيق على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

1- اجراءات البحث الميدانية

لقد تم الاعتماد على عينة قصدية ميسرة مكونة من عشر (10) مؤسسات اقتصادية المتواجدة بولاية المسيلة من القطاعين الانتاجي والخدمي، كما ان هذه المؤسسات الاقتصادية توجد منها الخاصة، العمومية والمختلطة.

وتعتبر الاستبانة اداة البحث الاساسية* والتي تم توزيعها على العاملين في المناصب التالية: مدير، رئيس قسم ورئيس مصلحة، للاعتقاد انهم اكثر ادراكا لموضوع الذكاء الاقتصادي الذي يدخل ضمن استراتيجية المؤسسة الاقتصادية. كما أنه تم قياس مدى استجابة أفراد العينة وفقا لمقياس ليكرت**LIKERT** الخماسي.

ولقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة ثلاثة وثمانون (83) استبانة وزعت في الفترة الممتدة بين 23 مارس 2015 و26 ماي 2015، وتم استرجاعها بنسبة 100%. هذه الاستبانات تمت معالجتها احصائيا باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعيةSPSS الاصدار رقم 22.

2- المعالجة الاحصائية لأداة البحث

تعتبر اداة الدراسة ثابتة بدرجة عالية، لكون معامل الثبات **الفا كرونباخ** سجل قيمة مساوية لـ0.844 وهي قيمة مرتفعة، هذا ما يسمح بدراسة الاستبانة والاعتماد على النتائج التي يمكن التوصل اليها.

وبعد معالجة بيانات المحورين الاول والثاني، تم التوصل الى أن المحور الأول المتعلق بـ" **الوعي بأهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة ادارية** "، سجل متوسطا حسابيا قدره 3.3060، وهي قيمة تعبر عن موافقة متوسطة لأفراد عينة البحث نحو هذا المحور، مع تسجيل انحراف معياري مساوٍ لـ0.72941 قيمة تمثل انخفاض تشتت استجابات الافراد نحو المحور.

أما المحور الثاني والمتعلق بـ" **ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي** "، فلقد سجل قيمة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ**3.4538**، وانحراف معياري بقيمة 0.38852، ولعل ارتفاع درجة الموافقة يعود الى تسجيل مستوى موافقة مرتفع بالنسبة لبعد حماية المعلومات، في حين بعدا اليقظة الاستراتيجية وسياسات التأثير كانت قيمة درجة الموافقة متوسطة. هذه النتائج موضحة في الجدول رقم(01).

الجدول رقم (01): القياس الاحصائي لاستجابات افراد العينة نحو محوري البحث

المحور الاول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
	3.3060	**0.72941**	**متوسطة**

المحور الثاني	**3.4538**	**0.38852**	**مرتفعة**
اليقظة الاستراتيجية	**3.3815**	**0,58581**	**متوسطة**
حماية المعلومات	**3.7719**	**0.56259**	**مرتفعة**
سياسات التأثير	**3.2078**	**0.47590**	**متوسطة**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج **SPSS**

3- اختبار الفرضيات

قبل اختبار فرضيات البحث، وجب اختبار احتمالية توزيع بيانات الدراسة، لاستخدام الادوات الاحصائية المناسبة في حالة ما اذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. وبعد استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لـ **كولموغروف- سميرنوف** تبين أن بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، كون مستويات الدلالة سجلت قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهو 0.05،ونتائج ذلك موضحة في الجدول رقم (02) الموالي:

الجدول رقم (02): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور البحث

المحور	**Kolmogorov-Smirnov[a]**		
	Sig.	**ddl**	**Statistiques**
الوعي بأهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة ادارية	**,009**	**83**	**,115**
ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي	**,038**	**83**	**,100**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج **SPSS**

من النتائج السابقة سوف يتم الاعتماد لاختبار فرضيات البحث على اختبار**WILCOXON**اللامعلمي لاختبار العينة الأحادية.ولقد أظهرت النتائج أن 49 حالة سجلت فروقا سالبة بالنسبة للمحور الاول، و77 حالة سجلت فروقا سالبة بالنسبة للمحور الثاني، كما ان مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، ما يعني أن الفرضية الاولى القائلة ان المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة لا تعي بالقدر المطلوب أهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة ادارية جديرة بالتطبيق، هي فرضية مرفوضة، وبهذا فان هذه المؤسسات تعي بالقدر المطلوب اهمية الذكاء الاقتصادي كممارسة جديرة بالتطبيق. في حين تم قبول الفرضية الثانية والمتمثلة في"يعتقد ان المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تمارس بعضا من تقنيات الذكاء الاقتصادي".

الجدول رقم(03): نتائج اختبار ويلكوكسنWILCOXONلفرضيتي البحث

	الحالات	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الوسيط-المحور الاول الفروق السالبة	49	38.80	1901,00	-3.585	0.000
الفروق الموجبة	22	29.77	655.00		
الفروق المعدومة	12				
المجموع	83				
الوسيط-المحورالثاني الفروق السالبة	77	43.05	3315.00	-7.137	0.000
الفروق الموجبة	6	28.50	171.00		
الفروق المعدومة	0				
المجموع	83				

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج **SPSS**

الخاتمة

من واقع انجاز هذا البحث من الجانبين النظري والميداني، تتأكد أهمية الذكاء الاقتصادي كمتطلب من المتطلبات المعاصرة التي تمليها الحركية المتسارعة لبيئة أعمال المؤسسة الاقتصادية، بغية التحكم والسيطرة على المعلومة الواجب توافرها لدى متخذي القرار للتمكن من تبني استراتيجيات مواجهة وتكيف لرفع التحديات الاستراتيجية.

1- نتائج البحث

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج من الجانبين النظري والميداني من أهمها:

- ممارسة الذكاء الاقتصادي من خلال تقنياته المنظمة والمنهجية تهدف إلى مراقبة بيئة المؤسسة من أجل البحث، جمع، معالجة ونشر المعلومة وخاصة حمايتها؛
- إن التحكم بتقنيات الذكاء الاقتصادي يمكن المؤسسة الاقتصادية من المحافظة على تنافسيتها، من خلال الاستجابة السريعة للتغيرات التي قد تحدث فتستفيد من الفرص المتاحة وتتفادى التهديدات التي قد تعرقل استمراريتها؛
- إن الذكاء الاقتصادي كمقاربة متكاملة لا تحظى بمكانة هامة في استراتيجية المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، وهذا بعد التوصل إلى أنها تعي بمستوى متوسط حقيقة مفهوم هذا المصطلح وأهمية ممارسته كأسلوب اداري مستحدث، بالرغم من رفض الفرضية الاولى؛

- بالرغم من عدم المعرفة الكاملة والوافية بمفهوم الذكاء الاقتصادي، إلا أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة مدركة أنها تمارس على الأقل بعضا من تقنياته، وبالتالي اثبات الفرضية الثانية.

2- الاقتراحات

من هنا يمكن اقتراح بعض الإجراءات التي يعتقد أن تساعد المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة خاصة، والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بشكل عام، والتي تتمحور حول:

- ضرورة التفكير الجدي من قبل متخذي القرارات في المؤسسات الاقتصادية بحتمية ادماج الذكاء الاقتصادي ضمن استراتيجية العامة للمؤسسة؛
- برمجة دورات تدريبية لإطارات المؤسسات الاقتصادية حول منهجية عمل الذكاء الاقتصادي، والادوات المستحدثة التي تعتمد عليها تقنياته؛
- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجالات اليقظة الاستراتيجية، وحماية المعلومات؛
- الاستفادة من الفرص التي توفرها الشبكة العنكبوتية من تقنيات لرصد المعلومات ، وبأسلوب يعزز سمعة المؤسسات الاقتصادية الرقمية.

قائمة الاحالات

---

[1] عبد الله فاضل الحيالي، **تطبيقات الذكاء الاقتصادي في التجارة الإلكترونية**، مقالة منشورة في مجلة دراسات إقليمية، مركز الدراسات الإقليمية، الموصل، العراق، العدد 08، دون تاريخ، ص: 24.

[2] *Henri **MARTRE**, **Intelligence économique et stratégie des entreprises**, la documentation française, France, 1994, p: 11.*

[2] *Philippe **KISLIN**, **Modélisation du problème informationnel du veilleur dans la démarche d'intelligence économique**, thèse de doctorat , France, 2007, p: 44.*

[2] *Jean- Philippe **BAUR**, **BAUR** Jean- Philippe, **Témoignages sur l'intelligence économique**, EPU,France, 2009, p: 27.*

[2] *Chedia **DHAOUI**, **Les critères de réussite d'un système d'intelligence économique pour un meilleur pilotage stratégique**, thèse de doctorat en sciences de l'information, Nancy, France, 2008, p : 143.*

[2] *Philippe **KISLIN**, **Modélisation du problème informationnel du veilleur dans la démarche d'intelligence économique**, thèse de doctorat , France, 2007, p: 44*

[4] *Jean- Philippe **BAUR**, **BAUR** Jean- Philippe, **Témoignages sur l'intelligence économique**, EPU,France, 2009, p: 27.*

[5] *Chedia **DHAOUI**, **Les critères de réussite d'un système d'intelligence économique pour un meilleur pilotage stratégique**, thèse de doctorat en sciences de l'information, Nancy, France, 2008, p : 143.*

[6]سعد محمود الكواز، **اسهام المعرفة الاستراتيجية في تعزيز الذكاء الاستراتيجي**، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الاعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الاردنية، 23-26 افريل 2012، عمان، الاردن، ص:175.

[7]*Chedia**DHAOUI**, **Op- Cit**,p : 129*

[8]*Moufida**SADOK** ,**Veille anticipative stratégique**, thèse de doctorat, université de Tunis, pas de date, p : 28*

[9]*Nicolas **LESCA,Construction du sens**, thèse de doctorat en sciences de gestion, France, 2002, p : 11.*

[10]*Philippe **GLOAGUEN**, **Le guide de l'intelligence économique**, Hachette, Paris, 2012, p :20.*

[11]*Tawfik**MOULINE**, **L'intelligence économique au service de la veille stratégique**, une intervention à la journée organisée sur les apports de l'intelligence économique pour la gouvernance stratégique de l'entreprise, Maroc, le 03 mars 2010, p :04.*

[12]*Souad **KAMOUN- CHOUK**, **Veille anticipative stratégique** , thèse de doctorat , école doctorale de Sciences de gestion , université de Grenoble , France , 2005, p : 197.*

[13]*Marie Christine **CHALUS-SAUVANNET**, **Intégration de la veille dans le système organisationnel de l'entreprise**, revue des sciences de gestion, N° 218, 21/2008, p : 41.*

[14] هيثم حمود شبلي، **ادارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص:211.

[15] حمد دباس الحميد وماركو ابراهيم نينو، **حماية انظمة المعلومات**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 34.

[16]محمد دباس الحميد وماركو ابراهيم نينو، **حماية أنظمة المعلومات**، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص: 42.

[17] سيد صابرثعلب ، **نظم المعلومات الادارية**، دار الفكر، الطبعة الاولى ، عمان، الأردن، 2013، ص: 297.

[18] عامر ابراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر، **نظم المعلومات الادارية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الخامسة، عمان، الأردن، 2009، ص: 233.

[19] ناظم خالد الشمري، **الاعلام الاقتصادي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص: 140.

[20]*Eric**DELBEOQUE**, **Influence, pointe de diamant de l'intelligence économique**, communication et influence, N° :28, Paris, Décembre 2011, p : 01*

[21]*Guy **MASSE** et al, **Les fondements de l'intelligence économique : Réseaux et jeux d'influence**, Revue de Market Management, VOL 6, 03, 2006, p : 86.*

[22]*Alain **JUILLET** et Bruno **RACOUCHOT**, **Les stratégies d'influence ou la liberté de l'esprit face à la pensée convenue**, revue internationale de l'intelligence économique, Paris, N° 04, 2012, p : 92.*

[23]*Rémy **PAUTRAT**, **Intelligence économique et influence**, communication et influence, N° : 13, mars, Paris, 2012, p : 04.*

[24]*François **HUYGHE**, **Pourquoi l'influence ?**, article disponible sur le site : http://www.huyghe.fr/influence/pourquoi l'influence.htm, consulté le : 23/10/2014 à 23:28.*

[25]*Éric **DELBECQUE**, **Op-Cit**, p : 02.*

فاعلية اليقظة الإستراتيجية في صناعة القرار الاستراتيجي
دراسة حالة : عينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي

د. أحمد بن خليفة . جامعة الوادي

الملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تحسين صناعة القرار الاستراتيجي لعينة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي وهدفت إلى تأكيد دورة اليقظة الإستراتيجية في تحسين صناعة القرار الاستراتيجي لقطاع المؤسسات الاقتصادية ، وكشف عن العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والقرار الاستراتيجي .

استهدفت الدراسة (36) إطار من الإدارة العليا (مدير عام ، رئيس قسم ، رئيس مصلحة) يعملون في (11) مؤسسة اقتصادية حيث جمعت البيانات عن طريق تصميم استبيان خصص جزء منه اليقظة الاستراتيجية وتكونت من (4) متغيرات ، وخصص جزء ثاني منها للقرار الاستراتيجي .

وقد حللت بيانات الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف ، معامل الارتباط لبرسون PERSON CORRELAION واستخدام اختبار
INDPENDENT SAMPLE T-TEST

Abstract

This study addresses the issue of the contribution environnemental scanning to improve strategic decision-making. It is applied to a sample of economic institutions in El-Oued. It aims to confirm the role of environnemental scanning to improve strategic decision-making for economic institutions sector. It also aims to reveal the relationship between environnemental scanning t and strategic decision.

The study took a sample of (36) responsibles in senior management (General Manager, Department Head, Service Chief). They work in (11) economic institutions. Data were collected through the design of a questionnaire, its first part devoted to knowledge management and consisted of (4) variables, and the second part devoted to the strategic decision which is branched into (02) variables.

The data of the study is analyzed using the methods of descriptive statistics, arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation, correlation coefficient of Person, PERSON CORRELAION, and the use of INDPENDENT SAMPLE T-TEST

مقدمة:

في ظل تنامي تطور المؤسسات ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات والمعرفة تتم بطرق ومواصفات علمية وموضوعية وأصبحت المعلومات مورد استراتيجي يعتمد عليه في اتخاذ القرارات, فلا يوجد جانب من جوانب المؤسسة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات. واليوم تعيش المؤسسة في عالم يخضع للكثير من التغيرات التكنولوجيا الاجتماعية والاقتصادية وتطوراتها تتم بسرعة فائقة مما يجعل هناك صعوبة في مواكبتها. والمؤسسة باعتبارها عنصر ديناميكي ينمو ويتطور وقد يتأثر بهذه المتغيرات, وباعتبارها تعيش في جو المنافسة الشديدة لذا فهي مطالبة بتتبع ومراقبة كل شيء يحيط لها سواء على المستوى التجاري أو الاجتماعي أو التكنولوجي وذلك من خلال التوليف بين المحيط الداخلي للمؤسسة والتغيرات التي قد تحدث في المحيط الخارجي ومن ثم التأقلم والرفع من ميزاتها التنافسية وهذا ما يتم من خلال ما يسمى باليقظة الإستراتيجية. وعليه كان لزاما على المؤسسة في هذا الجو المتغير والمنافسة الشديدة ان تتبنى نظام اليقظة الإستراتيجية كوسيلة تسهر على العمل الجيد لها

و بناءا على ما سبق ينطلق هذا البحث من السؤال الجوهري التالي:

هل تساهم اليقظة الإستراتيجية في تحسين عملية صناعة القرار الاستراتيجي بالمؤسسات الاقتصادية؟

وقصد إعطاء صورة أوضح عن السؤال الجوهري يمكن صياغة بعض الأسئلة الفرعية التالية:

* هل عملية اليقظة التجارية لا تؤثر في عملية صناعة القرار الاستراتيجي
* هل عملية اليقظة التنافسية لها تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي
* هل عملية اليقظة التكنولوجية لها تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .
* هل عملية اليقظة القانونية لها تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي

لهذا الغرض تم تقسيم هذه الدراسة الى ثلاث اجزاء ،يتناول الجزء الاول مفهوم و اهمية اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية اما الجزء الثاني فيتناول صناعة القرار الاستراتيجي، ليختتم هذا المقال بدراسة ميدانية حول دور اليقظة الاستراتيجية في تفعيل صناعة القرار الاستراتيجي في المؤسسات الاقتصادية.

اولا: الاطار المفاهيمي اليقظة الاستراتيجية.:

1/ :مفهوم اليقظة الاستراتيجية.

ـ اليقظة الاستراتيجية: هي العملية الجماعية المستمرة، التي يقوم بها مجموع من الأفراد بطريقة تطوعية، فيتتبعون ومن ثم يستخدمون المعلومات المتوقعة التي تخص التغيرات التي من المحتمل أن تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، وذلك بهدف إنشاء فرص الأعمال وتقليل الأخطار وعدم التأكد بصفة عامة[1]

2/: أساليب التشغيل[2] .

يمكن أن تشغل عملية اليقظة الاستراتيجية ـ لا على سبيل الحصر ـ طبقا لطريقتين أو آليتين مختلفتين: آلية التحكم وآلية الإنذار.

أـ آلية التحكم: تعني بأن الأبحاث هي التي تقوم بتنشيط معلومات اليقظة الإستراتيجية بدءا بالطلب السريع والعاجل (الأمر و الطلبية) من المسؤول المباشر الذي يعبر عن حاجة معينة للمعلومات، وتكون المبادرة من قبل مستخدم المعلومات المحتمل (المسؤول على سبيل المثال).

ب ـ آلية الإنذار: وتعني هذه الطريقة بأن الأبحاث الفعالة للمعلومات مستمرة من طرف بعض الأشخاص ـ الذين سيتم ذكرهم للمعلومة وهم المتعقبون ـ حيث يقوم هؤلاء الأشخاص وبمبادرتهم الشخصية بتنبيه المسؤول المباشر أو الأشخاص الآخرين ـ وذلك حينما يرون أنهم قد وجدوا معلومات مهمة والمبادرة تكون من طرف المنشط لليقظة الإستراتيجية لهذا الفريق animateurs de la veille stratégique.

المطلب الثالث: أنواع اليقظة الاستراتيجية ..

1 . اليقظة التجارية (يقظة التسويق)[3]: هي البحث، المعالجة والنشر للمعلومات المتعلقة بسوق المؤسسة. إن هذا النوع من اليقظة تقوم على متابعة: تطورات السوق، سلوك المستهلك، المنافسين ..

2. اليقظة التنافسية[4]: هي البحث ، المعالجة والنشر للمعلومة المتعلقة بمنافس المؤسسة، أي تتعلق بمراقبة المنافسين المباشرين وغير المباشر، الحاليين والمحتملين. وتقوم بمتابعة استراتيجية المنافسين، سياستهم التسعيرية، نتائجهم المالية، ....

3 . اليقظة التكنولوجية[5] : هي عملية البحث، المعالجة و النشر للمعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية، أو مع سمة المكتسبات العلمية أو التقنية، في الإنتاج وفي عملية التغليف. وتسمح بتسجيل براءات الاختراع، تطور التكنولوجيا، عمليات التصنيع، ....

4 . اليقظة القانونية والاجتماعية: وهي عملية البحث الجمع والمعالجة للمعلومات المتعلقة بالمحيط الكلي للمؤسسة، القانون والتطورات السياسية، الاجتماعية والسياسية وتسمح بمراقبة التطورات الجنائية، المالية، الشروط المنظمة للسوق[6]، ....

ثانيا:الاطار المفاهيمي للقرارات الاستراتيجية

1. تعريف القرار الاستراتيجي

يعرف القرار الاستراتيجي بأنه قرار يتخذ في مستويات تسيير الإستراتيجية، ويتعلق بمستقبل المؤسسة والبيئة المحيطة بها، ويختص بدراسة المسائل الغامضة والمعقدة وعادة ما يغطى فترة طويلة الأجل.[7]

2. خصائص القرارات الاستراتيجية:

نظرا لأهميتها وللأدوار التي تلعبها هذا الشيء جعل من القرارات الإستراتيجية تتميز بخصائص فريدة نذكر منها[8]:

ـ المركزية في المستويات العليا :

كما هو الحال بالنسبة لبناء الإستراتيجية، نجد أن القرارات المتعلقة بها تحدد في نفس المستوى، أي في المستوى الإداري الأعلى، نظرا لوجود النظرة الكاملة لأعضاء هذا المستوى بكل ما يتعلق بالموارد والإمكانيات والظروف البيئية المحيطة.

ـ حتمية القرارات الإستراتيجية :

إذ يجب اتخاذها بوقت مسبق، لأن القرارات الإدارية والتشغيلية كما عرفنا تكون مبنية عليها ومشتقة منها، وهذا سيعطي الوقت المناسب للقيام بهذه العملية .

ـ قليلة نسبيا في عددها :

إن القرارات الإستراتيجية تتصف بالشمول, ولذا فهي ليست قرارات تفصيلية وإنما تركز على العديد من النقاط في قرار استراتيجي واحد .

ـ قرارات طويلة المدى :

قد تمتد هذه القرارات لتشمل عمر المنظمة ككل، أو تكون في فترات طويلة نسبيا

ـ قرارات شاملة :

أي تتعلق بالمنظمة ككل، وعادة ما تمثل نقاطا متكاملة في خدمة الوحدات الإدارية ومختلف الإدارات والأقسام .

ـ قرارات تهتم بتنظيم العلاقة بين المنظمة وبيئتها الخارجية :

إذ من البيئة الخارجية تستمد منظمة الأعمال مواردها المالية والبشرية، التي تحدد بشكل كبير مدى استمراريتها واستقرارها في تلك البيئة، التي تفرز فيها منظمة الأعمال منتجاتها وأنشطتها ومخرجاتها، بهذا ترتبط القرارات الإستراتيجية بالبيئة الخارجية ارتباطا وثيقا.

3. سبل في تحسين القرار الاستراتيجي :

ليس المهم اتخاذ القرار وصناعته لكن الأهم هو اختيار وتطبيق القرار الأحسن لذلك فانه توجد العديد من الطرق والوسائل للوصول لذلك نذكر من اهمها[9]:

ـ التفويض و اللامركزية.

ضرورة معرفة المشكلة كفارق بين الموقف الحالي والموقف المستهدف.

من الضروري تحديد الجذور والأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة.

الابتعاد عن التسرع في اتخاذ القرار .

وضع نظام لمتابعة اتخاذ القرار.

مشاركة أطراف المشكلة في اقتراح الحلول يساهم في تشجيعهم على التطبيق

ثالثا: علاقة اليقظة الإستراتيجية بصناعة القرار الاستراتيجي:

1- اليقظة في قلب عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي[10]

ان عملية اتخاذ القرارات تحتاج الى يقظة ونظام معلومات ذات صلة وثيقة بالقرار الاستراتيجي المطلوب اتخاذه فاليقظة بأنواعها التجارية ,التنافسية ,التكنولوجية ,القانونية تعتبر المادة الأولية التي تصنع منها القرارات وتظهر حاجة المدير إلى تلك المعارف خاصة فيما يتعلق بالعوامل غير الخاضعة والتي يمكن ان يتحصل عليها المدير من خلال نظام المعلومات لجمع البيانات اللازمة عن العمليات الداخلية والبيئة الخارجية ، وكما اشرنا سابقا لأنواع اليقظة فان كل مستوى من المستويات الإدارية يحتاج إلى نوع معين منها لمعلومات، حين يقوم بوظيفة محددة لتدعيم عملية اتخاذ القرارات ، كما ان هذه الأنواع من نظم المعلومات تدعم عملية اتخاذ القرار في كل مرحلة من مراحل بناء هذا القرار من اجل توفير قواعد البيانات التي تعتبر تأسيس لتدعيم عملة الاتصالات او لأغراض متعددة .

2. المراحل الأساسية لصناعة القرارات الإستراتيجية ودور اليقظة فيها.

إن الهدف الأساسي من اليقظة هو خدمة عملية صناعة القرار الاستراتيجي في المنظمة، لذلك فإن التعرف على مراحل صنع القرار و التي سبق الإشارة إليها سوف يظهر لنا الدور الذي يمكن أن تلعبه المعرفة في كل مرحلة[11]:

- **المرحلة الأولى (مرحلة الاستخبار)** تقوم نظم المعلومات بتخزين كميات هائلة من المعرفة الظاهرة التي يمكن أن تفيد صانع القرار، كما تساهم أيضا من خلال ما تقدمه من خلال مقارنة الأداء المتوقع مع الأداء الفعلي، و يمكن إجمال دور اليقظة في هذه المرحلة عبر النقاط التالية:

توفر قاعدة البيانات المعرفة الظاهرة التي تساعد على التعرف على المشكلات واكتشاف فرص الحل.

تساهم في نظم دعم القرار من خلال قدرتها على بناء النماذج وتحليلها والتي سنتطرق إليها لاحقا.

المرحلة الثانية (مرحلة تصميم النموذج)

يتلخص دور اليقظة في ضرورة التعرف على البدائل الممكنة لحل المشكلة، وعلى معيار المفاضلة بينها، وبالتالي فإن نظم دعم القرار يمكن أن توفر لها العديد من النماذج الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على مختلف الحلول، كما أن النظم الخبيرة يمكن لها إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة والمساهمة أيضا في إجراء عمليات التنبؤ بنتائج تطبيق هذه البدائل.

المرحلة الثالثة(مرحلة البحث والاختيار)إن اليقظة في هذه المرحلة لا تقوم بصنع القرار، ولكن توفر النماذج الرياضية والكمية التي تساهم في تحديد الحلول الممكنة وتقييمها وفقا لمعايير محددة مسبقا، وتساهم نظم دعم القرار عن طريق إجراءات عمليات التقييم الكمي للبدائل، فعن طريق هذه النظم يمكن اختبار السيناريوهات الممكنة لحل المشكلة.

المرحلة الرابعة (مرحلة التطبيق) إن تنفيذ القرار يستلزم عملية إقناع الأطراف المشاركة وخاصة الأطراف التي ستقوم بتنفيذه، وتحتاج عملية الإقناع بالقرار على نتائج المعرفة كلما سهل الاقتناع بها.

رابعا: عرض و تحليل بيانات نتائج الدراسة.

يتم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة بحسب ترتيبها، حيث يتم التحقق من أن الوسط الحسابي الذي أبداه المستجيبون من أفراد المجتمع اقل أو اكبر بدرجة معنوية من وسط أداة القياس (اعتمد الباحث في هذه الدراسة الوسط الحسابي (3) يمثل نسبة 60% ولهذا الغرض سنعتمد على مجموعة اختبارات إحصائية كمايلي[12] :

1.حساب معامل الارتباط بين المحاور الدراسة الأربع :

بهدف معرفة مدى الترابط بين المحاور الدراسة (اليقظة التجارية . اليقظة التنافسية . اليقظة التكنولوجية. اليقظة القانونية والاجتماعية، ، القرار الاستراتيجي) قمنا بحساب معامل الارتباط person Correlation بين متغيرات الدراسة فكانت النتائج كتالي :

الجدول رقم (1) : معامل الارتباطperson Correlation بين متغيرات الدراسة

		القرار الاستراتيجي
اليقظة التجارية	Pearson Correlation	0,441(**)
	Sig. (2-tailed)	0,008
	N	35
اليقظة التنافسية	Pearson Correlation	0,47 (**)
	Sig. (2-tailed)	0.043
	N	35
اليقظة التكنولوجية	Pearson Correlation	0.311(*)
	Sig. (2-tailed)	0.049
	N	35
اليقظة القانونية والاجتماعية	Pearson Correlation	0.214(*)
	Sig. (2-tailed)	0.031
	N	35

**** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

*** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).**

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من جدول الارتباط نلاحظ أن معامل الارتباط قوي بين محور اليقظة التجارية . ومحور القرار الاستراتيجي الذي يقدر بـ (44%) و ذو معنوية إحصائية عالية اقل من (1%)مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما .هذا الارتباط يفسر بالاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسات المدروسة لقيمة الزبون لأنهم فهمو كلام François Jacobiak ما معنى (le client se le roi de enterprise)

من جدول الارتباط نلاحظ أن معامل الارتباط أقوي بين محور اليقظة التنافسية . ومحور القرار الاستراتيجي الذي يقدر بـ (44%) و ذو معنوية إحصائية عالية اقل من (1%)مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما . هذا الارتباط يفسر بالاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسات المدروسة للمؤسسات المنافسة في القطاع والمؤسسات الداخلين الجدد

من جدول الارتباط نلاحظ أن معامل الارتباط لابأس به بين محور اليقظة القانونية والتشريعية . ومحور القرار الاستراتيجي الذي يقدر بـ (31%) و ذو معنوية إحصائية عالية اقل من (1%)مما يدل على وجود علاقة طردية بينهما . هذا الارتباط يفسر بالاهتمام والوعي الذي توليه المؤسسات المدروسة للقوانين والمراسيم التي تنبثق من الدولة واتي لها علاقة بقطاع نشاطهم

من جدول الارتباط نلاحظ أن معامل الارتباط ضعيف بين محور اليقظة التكنولوجية . ومحور القرار الاستراتيجي الذي يقدر بـ (21%) و ذو معنوية إحصائية عالية اقل من (1%)مما يدل على وجود علاقة عكسية بينهما. هذا الارتباط يفسر بضعف الاهتمام لدى المؤسسات المدروسة لتتبع ورصد الابتكارات والابداعات الجديدة في مجال التكنولوجيا وهذا راجع لطبيعة وسلوك مسيريها لأنهم مازالوا لم يدركوا ما معناها

2. اختبار التحليل التباين ANOVA:

بهدف معرفة مدي ثبات وتجانس إيجابيات أفراد العينة على العبارات المشكلة لمتغيرات الدراسة لمركزهم الوظيفي، خبرتهم في العمل، قمنا بإجراء اختبار التحليل التباين ANOVA لإجمالي كل متغير، وحسب الجنس (ذكر أو أنثى) قمنا بإجراء اختبار INDPENDENT SAMPLE T-TEST فجاءت النتائج كتالي :

أ. حسب الجنس : اختبار INDPENDENT SAMPLE T-TEST

– فرضية العدم H0 : لا توجد فروق معنوية اتجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة تبعا للجنس .

–الفرضية البديلة H1 توجد فروق معنوية تجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة تبعا للجنس جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2) اختبار INDPENDENT SAMPLE T-TEST

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
X	Equal variances assumed	,000	,994	-,994	33	,327	-,22106	,22232	-,67338	,23125
	Equal variances not assumed			-,997	11,542	,339	-,22106	,22165	-,70614	,26401
Y	Equal variances assumed	,102	,752	-,791	33	,434	-,17407	,21994	-,62155	,27340
	Equal variances not assumed			-,735	10,398	,479	-,17407	,23686	-,69910	,35095
Z	Equal variances assumed	1,027	,318	-,940	33	,354	-,12809	,13632	-,40543	,14925
	Equal variances not assumed			-1,192	18,251	,249	-,12809	,10749	-,35368	,09751
D	Equal variances assumed	,108	,744	-,806	33	,426	-,26042	,32296	-,91749	,39665
	Equal variances not assumed			-,799	11,347	,440	-,26042	,32578	-,97479	,45395
E	Equal variances assumed	,004	,947	1,420	33	,165	,26389	,18581	-,11415	,64193
	Equal variances not assumed			1,473	12,149	,166	,26389	,17919	-,12600	,65377

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول يتضح لنا وجود دلالات معنوية لكل متغيرات الدراسة، حيث ان قيم مستوى المعنوية جاءت على الترتيب (0.327,0.434.0.165) وهي جميعها اكبر من(0.05) مستوى الدلالة 5% وبالتالي لا نرفض الفرضية الصفرية (فرضية العدم) ونرفض الفرضية البديلة H1، أي ليس هناك فروق معنوية سببها جنس أفراد العينة .

ب. إجراء اختبار تحليل التباينANOVA لمتغيرات الدراسة تبعا للمركز الوظيفي:

– نضع فرضية العدم H0: لا توجد فروق معنوية اتجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة تبعا للمركز الوظيفي .

– نضع الفرضية البديلة H1 توجد فروق معنوية تجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة تبعا للمركز الوظيفي. جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): اختبار تحليل التباينANOVA لمتغيرات الدراسة تبعا للمركز الوظيفي

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	2,175	4	,544	1,991	,121
	Within Groups	8,193	30	,273		
	Total	10,368	34			
Y	Between Groups	1,158	4	,290	,978	,434
	Within Groups	8,881	30	,296		
	Total	10,039	34			
Z	Between Groups	,401	4	,100	,864	,497
	Within Groups	3,484	30	,116		
	Total	3,886	34			
D	Between Groups	1,839	4	,460	,696	,601
	Within Groups	19,822	30	,661		
	Total	21,661	34			
E	Between Groups	2,548	4	,637	3,891	,012
	Within Groups	4,913	30	,164		
	Total	7,461	34			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول يتضح لنا عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة لكل من متغيرات اليقظة التنافسية ، اليقظة التجارية .اليقظة التكنولوجية .اليقظة القانونية والاجتماعية، حيث جاءت مستوى معنوياتهم على التوالي: (0.5440.460.0.661.0.637) و هي اكبر من 0.05 في هذه الحالة نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية بمعنى انه لا توجد هناك فروق معنوية تجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة تبعا للمركز الوظيفي يتعلق بعمليات اليقظة الإستراتيجية، بينما يختلف الأمر بالنسبة لمتغير اتخاذ القرار الاستراتيجي بحيث تختلف باختلاف المؤسسة

ج. إجراء اختبار تحليل التباينANOVA لمتغيرات الدراسة حسب الخبرة:

– نضع فرضية العدم H0: لا توجد فروق معنوية اتجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة حسب الخبرة.

– نضع الفرضية البديلة H1 توجد فروق معنوية تجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة حسب الخبرة. جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): اختبار تحليل التباينANOVA لمتغيرات الدراسة حسب الخبرة

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	2,550	3	,850	3,370	15,0
	Within Groups	7,818	31	,252		
	Total	10,368	34			
Y	Between Groups	1,821	3	,607	2,290	,098
	Within Groups	8,218	31	,265		
	Total	10,039	34			
Z	Between Groups	,440	3	,147	1,319	,286
	Within Groups	3,446	31	,111		
	Total	3,886	34			
D	Between Groups	1,758	3	,586	,913	,446
	Within Groups	19,903	31	,642		
	Total	21,661	34			
E	Between Groups	,996	3	,332	1,592	,211
	Within Groups	6,465	31	,209		
	Total	7,461	34			

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول يتضح عدم وجود فروق معنوية بين المتوسطات تبعا للخبرة، حيث أن قيم الدلالة جاءت جميعها أكبر من القيمة المعيارية 5% وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، ونرفض الفرضية البديلة H1 أي انه لا توجد فروق معنوية اتجاه متغيرات الدراسة بين متوسطات إيجابيات أفراد العينة حسب الخبرة.

3. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية[13]:

بعد تحليل وعرض نتائج الدراسة يتم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة، حيث سيتم التحقق من الوسط الحسابي الذي أبداه المستجيبون من أفراد المجتمع اقل أو اكبر بدرجة معنوية من الوسط اداة القياس (اعتمد الباحث في هذه الدراسة أن الوسط الحسابي3 يمثل نسبة 60%) ولهذا الغرض سيتم استخدام الاختبار الإحصائي ONE SAMPLE T TSTE وستكون قاعدة القرار وفقا لهذا الاختبار هي: قبول فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة اكبر من أو يساوي(5%) في حين سنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة اقل من (5%)

بناءا على ذكر ما سبق من اختبارات ونتائج إحصائية جاءت نتائج اختبارات فرضيات الدراسة كالتالي:

أولا الفرضية الأولى:

فرضية العدم H0 : عملية اليقظة التجارية لا تؤثر في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .
الفرضية البديلة H1 : عملية اليقظة التجارية تؤثر في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .
بناءا على الإحصائيات والاختبارات السابقة حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام لعبارات اليقظة التجارية يقدر ب (2.49) وهو أقل من المتوسط الحسابي النظري (3) ومعامل الاختلاف مقداره 41.84 يقل عن النسبة المعتمدة البالغة 50% مما يشير إلى وجود انسجام في إيجابيات المستجوبين بالنسبة الى معامل الارتباط PEARSON بين متغير اليقظة التجارية ومتغير صناعة القرار الاستراتيجي حيث جاءت نسبته عالية (44%) بمستوى معنوية اقل من (0.05) مما يعني وجود ارتباط ذو معنوية إحصائية ، ولتأكيد التحليل السابق تم استخدام اختبار ONE SAMPLE T TSTE لاختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي (3.15) ووسط أداة القياس البالغ (3) حيث يظهر الجدول () أن قيمة المعنوية (sig-2-tailed) دلالة T تقل عن (5%) فضلا عن قيمة T المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية (2.00) لجميع الأسئلة المعروضة في الاستبيان،
وبناءا على ما تقدم من تحليل البيانات الخاصة بالفرضية يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن عملية اليقظة التجارية تؤثر في عملية صناعة القرار الاستراتيجي ماعدا وجود بند واحد هو: استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لإيجاد حلول معرفية بهدف تسريع اتخاذ القرار الاستراتيجي وقد حققت قيمة دلالة T اكبر من (5%)وهذا المؤشر يشير إلى ضعف استخدام هذه التكنولوجيا لهذه المؤسسات .

ثانيا الفرضية الثانية :

فرضية العدم H0 : عملية اليقظة التنافسية ليس لها تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي.
الفرضية البديلة H1 : عملية اليقظة التنافسية لها تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي
بناءا على الإحصائيات والاختبارات السابقة حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام لعبارات تبادل المعرفة يقدر ب (2.76) وهو أقل من المتوسط الحسابي النظري (3) ومعامل الاختلاف مقداره 44.13% يقل عن النسبة المعتمدة البالغة 50% مما يشير إلى وجود انسجام في إيجابيات المستجوبين وهو ماكده اختبار T لغالبية عبارات فقرة اليقظة التنافسية حيث جاءت دلالته تقل عن(5%) لكن بالمقابل نجد أن قيمة معامل الارتباط PEARSON بين متغير اليقظة التنافسية ومتغير صناعة القرار الاستراتيجي هي (27%) مما يعني وجود ارتباط معنوي ايجابي بين المتغيرين
وبناءا على ما تقدم من تحليل البيانات الخاصة بالفرضية يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن عملية اليقظة التنافسية لها تأثير ايجابي في عملية صناعة القرار الاستراتيجي

ثالثا: الفرضية الثالثة

فرضية العدم H0 : لا توجد أي علاقة بين عملية اليقظة التكنولوجية تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .

الفرضية البديلة H1 : توجد علاقة بين عملية اليقظة التكنولوجية في عملية صناعة القرار الاستراتيجي بناءا على الإحصائيات والاختبارات السابقة حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام لعبارات اليقظة التكنولوجية يقدر ب (3.84) وهو اكبر من المتوسط الحسابي النظري (3) ومعامل الاختلاف مقداره 36.14.% يقل عن النسبة المعتمدة البالغة 50% مما يشير إلى وجود انسجام في إجابات المستجوبين الذي يؤكده قيمة معامل الارتباط PEARSON بين متغير اليقظة التكنولوجية ومتغير صناعة القرار الاستراتيجي حيث جاءت نسبته منخفضة تقدر ب (31%) بمستوى معنوية اقل من (0.05%) مما يعني وجود ارتباط قوي ذو معنوية إحصائية عالية، ولتأكيد التحليل السابق تم استخدام اختبار ONE SAMPLE T TSTE لاختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي (3.47) ووسط أداة القياس البالغ (3) حيث يظهر الجدول () أن قيمة المعنوية (sig-2-tailed) دلالة T تقل عن (5%) فضلا عن قيمة T المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية (2.00) لغالبية الأسئلة المعروضة في الاستبيان، وهذا يدل على وجود فرق معنوي بين الوسط الحسابي لإجابات أفراد المجتمع ومتوسط أداة القياس (3).

وبناءا على ما تقدم من تحليل البيانات الخاصة بالفرضية يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن عملية اليقظة التكنولوجية لها تأثير ايجابي في عملية صناعة القرار الاستراتيجي.

رابعا الفرضية الرابعة :

فرضية العدم H0 : لا توجد أي علاقة بين عملية اليقظة القانونية والاجتماعية تأثير في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .

الفرضية البديلة H1 : توجد علاقة بين عملية اليقظة القانونية والاجتماعية في عملية صناعة القرار الاستراتيجي

بناءا على الإحصائيات والاختبارات السابقة حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام لعبارات اليقظة القانونية والاجتماعية يقدر ب (3.32) وهو اكبر من المتوسط الحسابي النظري (3) ومعامل الاختلاف مقداره 36.14% يقل عن النسبة المعتمدة البالغة 50% مما يشير إلى وجود انسجام في إيجابيات المستوجبين الذي يؤكده قيمة معامل الارتباط PEARSON بين متغير اليقظة القانونية والاجتماعية ومتغير صناعة القرار الاستراتيجي حيث جاءت نسبته منخفضة تقدر ب (21%) لكن بمستوى معنوية عالي اقل من (0.031%) مما يعني وجود ارتباط لابأس به ذو معنوية إحصائية عالية، ولتأكيد التحليل السابق تم استخدام اختبار ONE SAMPLE T TSTE لاختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي (3.14) ووسط أداة القياس البالغ (3) حيث يظهر الجدول () أن قيمة المعنوية

(sig-2-tailed) دلالة T تقل عن (5%) فضلا عن قيمة T المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية (2.00) لغالبية الأسئلة المعروضة في الاستبيان، وهذا يدل على وجود فرق معنوي بين الوسط الحسابي لايجابات أفراد المجتمع ومتوسط أداة القياس (3).

وبناءا على ما تقدم من تحليل البيانات الخاصة بالفرضية يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن عملية اليقظة القانونية والاجتماعية لها تأثير ايجابي في عملية صناعة القرار الاستراتيجي.

اختبار الفرضية الرئيسية:

بعد تطرقنا للتحليل والدراسة فرضيات الفرعية، والتي استخلاصنا منها الى تأكيد معظمها على تأثيرها الايجابي لعمليات اليقظة التكنولوجية اليقظة التنافسية ,اليقظة التجارية ,اليقظة القانونية والاجتماعية على صناعة القرار الاستراتيجي نصل إلى الفرضية الرئيسية :

فرضية العدم H0 : اليقظة الإستراتيجية لا تساهم في صناعة القرار الاستراتيجي.

الفرضية البديلة H1 : اليقظة الإستراتيجية تساهم في عملية صناعة القرار الاستراتيجي .

و من اجل حساب معامل الارتباط بين المتوسط الإجمالي للمحاور الأربعة والمتوسط الحسابي لمحور صناعة القرار الاستراتيجي فجاءت النتائج انطلاقا من جدول SPSS كالتالي:

الجدول رقم (5): معامل الارتباطperson Correlation بين اليقظة الإستراتيجية و صناعة القرار الاستراتيجي

		اليقظة الإستراتيجية	القرار الاستراتيجي
القرار الاستراتيجي	Pearson Correlation	,662(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35
totalA	Pearson Correlation	1	,662(**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يتضح من الجدول أن العلاقة بين المتغيرين (عمليات اليقظة الإستراتيجية)و (صناعة القرار الاستراتيجي) علاقة جد ايجابية وذات دلالة إحصائية اقل من (0.01) وهما مرتبطين ارتباط فوق المتوسط وعليه أي نقبل الفرضية البديلة أي أن اليقظة الإستراتيجية تساهم في عملية صناعة القرار الاستراتيجي ونرفض الفرضية الصفرية.

الخاتمة:

في ضوء ما تم التطرق له ، يتضح أن اليقظة الإستراتيجية عبارة عن وظيفة إدارية استعلامية تتضمن الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع، واستعمال، وخلق، وتكوين المعلومات ضمن حقل المؤسسة، وعليه فهي تحتاج إلى وجود تكنولوجيا تساعد على نشر، وتخزين ، واستعمال، وتحويل المعارف في المؤسسة وسهولة الوصول إليها عند الحاجة، وبالتالي على المؤسسة تثمين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى كفاءاتها ومواردها البشرية بغية تنمية الإبداع والابتكار، وبذلك فقد أصبحت (أي اليقظة الإستراتيجية) وسيلة للتغيير، والتجديد، والتكوين، والتحفيز الدائم، من أجل تنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المؤسسة بهدف تنمية كفاءاتهم بما يحقق ميزة تنافسية .

التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل إليه من استنتاجات، يمكن أن يتقدم الباحث بعدد من التوصيات وعلى النحو الآتي:

– ضرورة اعتماد المؤسسات الاقتصادية اليقظة الإستراتيجية كونها أسلوب إداري متطور أثبت كفاءته وفاعليته بدلا من الأساليب التقليدية للإدارة من أجل الوصول إلى الرفع من الأداء وتحسينه وصناعة قرارات استراتيجية في جميع مستويات النشاط في المؤسسة.

– على المؤسسات الاقتصادية تثمين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى كفاءاتها ومواردها البشرية باعتبارها من بين أهم مصادر ومرتكزات القرار الاستراتيجي.

– على المؤسسات الاقتصادية اعتماد المستوى المعرفي كأساس لتقسيم الوظائف، وتحديد الصلاحيات وتقديم المزايا والحوافز كأدوات لترسيخ أسلوب إدارة المعرفة للاستفادة من مزاياه وفوائده.

– التزام الإدارة العليا بموضوع اليقظة الإستراتيجية ورعايتها وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيقها يعتبر من الأمور الهامة والتي تضمن استمرار العمل بإدارة المعرفة، كما يتضمن ذلك التزاما أكثر من الأفراد بالنظم والإجراءات المقترحة ضمن الإستراتيجية الموضوعة.

قائمة المراجع :

[1] ـ بلعزوز بن علي، فلاق صليحة، " دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة وواقعها في الجزائر "، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، ص: 02 .

[2] ـ " نفس المرجع السابق "، ص: 03 .

[3] ¯Marnat Christophe-"guide pratique des outils de veille et l'intelligence économique"- Association des Auditeurs en Intelligence Economique Institut des Hautes Études de Défense Nationale (AAIE – IHEDN) - décembre 2009

[4] ـ بلعزوز بن علي، فلاق صليحة، " مرجع سبق ذكره "، ص : 05 .

[5] ¯Lesca H., Schuler M., (1998), Veille stratégique : comment ne pas être noyé sous les informations, in Economies et Societes, série, Sciences de gestion, S.G. n° 2

[6]- Chouk- Kamoun S., veille stratégique comment amorcer le processus ,centre publication universitaire 2008 .

[7] – حمد عبد المنعم خطاب ،عملية اتخاذ القرارات الجوانب السلوكية و الإدارية ، منشورات معهد الادارة العامة ،الرياض ،1981،ص .116

[8]– الداوي الشيخ, نحو تسيير إستراتيجي فعال بالكفاءة لمؤسسات الأسمنت في الجزائر، أطروحة دكتوراة دولة غير منشورة، جامعة الجزائر، 2008,ص58

[9] – نصيرة علاوي، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة موبيليس، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية ،إشراف الدكتورة عائشة بوشيخي ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، - 2010 ،2011 ، ص20.

10– عبد السلام أبو قحف، عبد الغفار حنفي، أساسيات التنظيم وإ دارة الأعمال، الدار الجامعية للنشر، 2004،ص40.

11-Clavd rmeau; La reprise de décision acte de management ;les éditions d organisation paris , P 201.,

12– نادية العارف، الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر، مصر،2005 ,ص:55

[13]– شالز هيل، وجريت جونس، الإدارة الإستراتيجية (مدخل متكامل)، ترجمة الرفاعي محمد الرفاعي ومحمد سيد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، السعودية، 1999، ص 65–66.

التسويق السياحي وصناعة الفندقة في الجزائر _حالة عنابة _

د/هدى معيوف – جامعة سوق أهراس –

الملخص :

تحتل السياحة أهمية كبيرة في التنمية الاقتصادية لأي دولة ، بحيث أصبح النشاط السياحي يمثل نسبة كبيرة من إجمالي الأنشطة الاقتصادية ،كما أنها تمثل موردا مهما قابلا للزيادة ،إضافة إلى أنها تقدم فرص عمل مباشرة وغير مباشرة لمئات الملايين من الأشخاص العالم ، كما تعد السياحة مجالا خصبا لزيادة الموارد من العملات الأجنبية وتوظيف رؤوس الأموال والأيدي العاملة .

ومن المعروف انه لكل نشاط أسلوب تنشيط معين ويعتبر التسويق من أهم الأساليب التي تساهم في تنشيط قطاع السياحة ،حيث أن وجود المقومات السياحية دون القدرة على استغلالها في جذب السياح وتسويق المنتج السياحي لا يساهم في دعم الاقتصاد المحلي.

كما تعد صناعة الفنادق والفندقة أحد المعالم الأساسية في الضيافة وكما أنها تعتبر إحدى مستلزمات الحضارة ، بالإضافة إلى أنها أصبحت ركن من الأركان الأساسية للسياحة .

Abstract:

Occupies tourism great importance to the economic development of any country, so that the tourist activity represents a large proportion of the total economic activity, as it represents an important resource capable of being increased, adding that they provide jobs directly and indirectly for hundreds of millions of people the world, and tourism is fertile ground to increase the resources of foreign currency and capital investment and labor.

He is known for each particular method of activating activity and marketing is one of the most important methods that contribute to the revitalization of the tourism sector, where the presence of tourism potential without the ability to exploit in attracting tourists and marketing of the tourism product to Does not contribute in supporting the local economy. As is the hotel and hospitality industry one of the key features in the hospitality and as it is one of the requirements of civilization, as well as it has become a corner of the main pillars of tourism

أهمية البحث:

تحتل السياحة أهمية كبيرة في التنمية الاقتصادية لأي دولة ، بحيث أصبح النشاط السياحي يمثل نسبة كبيرة من إجمالي الأنشطة الاقتصادية ،كما أنها تمثل موردا مهما قابلا للزيادة ،إضافة إلى أنها تقدم فرص عمل مباشرة وغير مباشرة لمئات الملايين من الأشخاص العالم ، كما تعد السياحة مجالا خصبا لزيادة الموارد من العملات الأجنبية وتوظيف رؤوس الأموال والأيدي العاملة .

ومن المعروف انه لكل نشاط أسلوب تنشيط معين ويعتبر التسويق من أهم الأساليب التي تساهم في تنشيط قطاع السياحة ،حيث أن وجود المقومات السياحية دون القدرة على استغلالها في جذب السياح وتسويق المنتج السياحي لا يسهم في دعم الاقتصاد المحلي.

مشكلة الدراسة :

تعد صناعة الفنادق والفندقة أحد المعالم الأساسية في الضيافة وكما أنها تعتبر إحدى مستلزمات الحضارة ، بالإضافة إلى أنها أصبحت ركن من الأركان الأساسية للسياحة ولكن السؤال المطروح :

*كيف ذلك ؟*أو بالأحرى ما علاقة التسويق السياحي بصناعة الفنادق ؟

وماهي الشروط والمتطلبات الأساسية المطلوب توافرها لنجاح التسويق السياحي ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم التالية :

- التسويق والتسويق السياحي.
- صناعة الفندقة .
- أهم المتطلبات الأساسية المطلوب توافرها لنجاح التسويق السياحي والمنتج السياحي .

الفرضيات :

لا يوجد شروط أو متطلبات ضرورية مرتبطة بالتسويق السياحي .

منهج البحث:

سيتم الاعتماد على المناهج التالية:

- *المنهج الوصفي من خلال التطرق إلى مختلف المفاهيم الواردة في البحث .*
- *المنهج التحليلي: من خلال تحليل دور التسويق السياحي و تحليل علاقته بصناعة الفندقة .*

تقسيم البحث:

بغية الوصول إلى كافة تطلعات البحث تم تقسيمه للنقاط التالية :

أولا : مفاهيم عامة حول التسويق.

ثانيا: ماهية السياحة .

ثالثا: التسويق السياحي.

رابعا : صناعة الفنادق .

خامسا : شروط و المتطلبات الأساسية المطلوب توافرها لإنجاح التسويق السياحي.

أساليب جمع البيانات :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب و مختلف المراجع المتعلقة بالتسويق و السياحة.

أولا : مفاهيم عامة حول التسويق :

1- 1 تعريف التسويق :

عرف التسويق بأنه " نظام متكامل من الأنشطة المنظمة التي تختص بالتخطيط والتسعير والترويج وتوزيع المنتجات (سلع ، خدمات ، أفكار) التي تهدف إلى إتباع حاجات مستهلكين حاليين ومحتملين " [1]

كما عرف التسويق بأنه : " عبارة عن فلسفة إدارية تقوم بتعبئة و إستخدام جهود و إمكانيات المشروع و الرقابة عليها للنشاطات الضرورية التي تهدف إلى توجيه تدفق المنتجات من المنتج إلى المستهلك "[2]

1-2 مراحل تطور المفهوم التسويقي: مر التسويق في تطوره بأربع مراحل هي [3]

مرحلة التوجه الإنتاجي 1900-1930:ومن أبرز خصائصها:

- التركيز على الطاقة الإنتاجية وحجم الإنتاج وتكاليف النتاج .
- كل ما ينتج يباع لان الطلب كان اكبر من العرض.
- ليس لنشاط البيع أي أهمية .

مرحلة التوجه البيعي 1930-1950:

نتيجة للتطور الاقتصادي الذي شهدته مختلف الدول ،حدث الكساد العظيم عام 1929 وخلال هذه الفترة كان حجم الإنتاج أكبر بكثير من عدد السكان وبذلك زاد المعروض على الطلب ،مما ساهم في تغيير وجهة نظر المنتجون الذين بدؤوا في الإهتمام بالبحث عن الطريقة المثلى قصد توزيع المنتجات ، ومن هنا بدأت أهمية وظيفة البيع في الظهور.

- مرحلة المفهوم التسويقي 1950-1969:

هنا بدأ إهتمام المنظمات بالمستهلك ،حيث أصبح هو الأساس للنشاط التسويقي وعلى الرغم من الإهتمام الشديد بالمستهلك إلا انه عانى العديد من الإغراءات من أجل إرغامه على الشراء لتحقيق أهداف المؤسسة .

- التسويق الاجتماعي (1970):

تعتبر هذه المرحلة نتاج المرحلة السابقة ، حيث ظهر مايسمى *بالمسؤولية الاجتماعية* .

ثانيا: ماهية السياحة:

عرفت ظاهرة السياحة منذ القدم ، ففي العصور الاولى كانت بسيطة وبدائية في مظهرها وأسبابها ،ثم تطورت حتى أصبحت لها صناعة وأسس وقواعد واهتمت بها الدول وسعت إلى تفهم أسرارها والاستفادة من مزاياها، ولقد تطور مفهومها ومعناها بتطور المجتمعات .

2-1 أنواع السياحة : للسياحة أنواع مختلفة، لكن هذا الاختلاف يختلف من دولة إلى أخرى وهنا نجد:[4]

- السياحة وفقا للغرض :
  - السياحة الدينية.
  - السياحة الترفيهية.
  - السياحة التاريخية.
  - السياحة العلاجية.
  - السياحة الرياضية.
  - السياحة الثقافية.
  - سياحة التعليم والتدريب.
  - سياحة الهوايات.
  - سياحة المؤتمرات والاجتماعات.
  - سياحة السوق.
  - السياحة الاجتماعية: ويطلق عليها سياحة عرفية، أو سياحة عائلية.
  - سياحة العمل المؤقت.
  - سياحة أغراض أخرى :مثل الكرنفالات ،الأعياد القومية ،الحفلات ....
  - السياحة الاقتصادية : مثال المعارض الدولية .
  - السياحة الطبيعية والبيئية :هروبا من المدن المكتظة بالسكان إلى الطبيعية .
  - السياحة المناخية .
- السياحة وفقا للعدد:
  - سياحة فردية.
  - سياحة جماعية (منظمة).
- السياحة وفقا للعمر :
  - سياحة الطلائع : ويتعلق بالمرحلة العمرية 7 – 14 سنة وهي مرحلة تعليمية يتم خلالها اكتساب الأطفال مهارات و معارف وسلوكيات معينة.
  - سياحة الشباب : المرحلة العمرية 15-21 سنة ويتعلق بالبحث عن الحياة الاجتماعية والاختلاط بالآخرين.

- سياحة الناضجين : المرحلة العمرية 35–55 وهي سياحة استرخاء وهروب من جو العمل الروتيني والارهاق.
- سياحة المتقاعدين.

– السياحة وفقا لمدة الإقامة:

- سياحة أيام.
- سياحة موسمية ويتم تقسيمها إلى:
- سياحة صيفية.
- سياحة شتوية.
- سياحة مناسبات.
- سياحة عابرة: وهو نوعين:

* تكون أثناء انتقال السياح بالطرق البرية عن طريق الباصات السياحية أثناء توجههم إلى بلد ما يمرون ببلد آخر ويبقون فيه لمدة معينة.
* تحصل أثناء الانتقال بالطائرات.

– السياحة وفقا للمناطق الجغرافية :

- سياحة داخلية.
- سياحة خارجية.

– سياحة وفقا للجنسية:

* سياحة الأجانب" العالمية ".
* سياحة المقيمين خارج البلد" المغتربين ".
* سياحة مواطني الدولة " سياحة داخلية ".

ثالثا: التسويق السياحي.

يعتبر التسويق السياحي نوع من أنواع تسويق الخدمات والذي يعرف بأنه : "منظومة من الأنشطة المتكاملة والبحوث المستمرة التي يشترك فيها العاملين في المؤسسة وتختص بإدارة مزيج تسويق متكامل ومنجز من خلال بناء وتدعيم علاقات مستمرة ومريحة مع العملاء تهدف إلى تحقيق انطباع ايجابي في المدى الطويل ".[5]

كما عرف التسويق السياحي على انه :"كافة الجهود والأنشطة المنظمة التي يتم تأديتها بتناغم مدروس من قبل كافة مقدمي الخدمة السياحية بعناصرها المختلفة ،والتي تهدف إلى إشباع حاجات وأذواق الراغبين فيها "[6]

ويعرف أيضا على انه :"التنفيذ المنظم للسياسات السياحية من خلال المؤسسات السياحية الحكومية والخاصة على المستوى المحلي ،الوطني ،الإقليمي ،أو الدولي ،لتحقيق إشباع لدى الأسواق السياحية المستهدفة والحصول على عائد مناسب سواء كان تقديم الخدمة ...."[7].

⇦ مما سبق نستطيع القول بان :

- التسويق السياحي عملية إدارية وفنية في آن واحد لأنها تقوم على التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، ووضع

البيانات التسويقية بإعتبارها الوظائف الإدارية الأساسية لأي نشاط في مؤسسة إضافة إلى تحديد المنهج والأسلوب المستخدم في العملية التسويقية .

- التسويق السياحي ليس نشاط مستقلا، بل هو نشاط مشترك تمارسه مختلف الهيئات والجهات السياحية

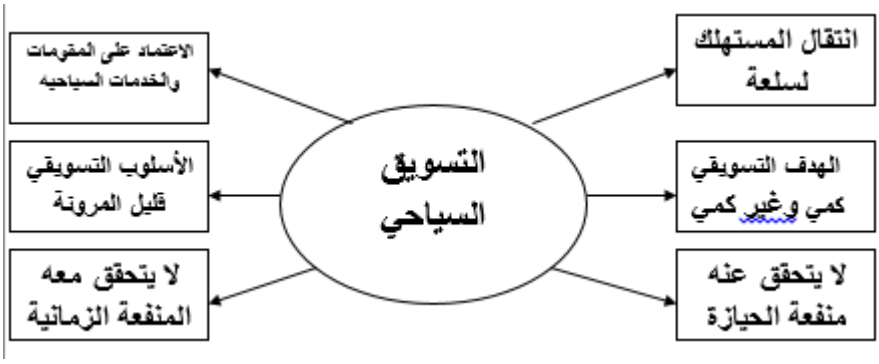
الرسمية العامة والخاصة مهما اختلفت أهدافها .

- التسويق السياحي نشاط متعدد الجوانب لا يقتصر على العمل التسويقي في الخارج فقط ولكنه تابع من داخل

الدولة التي تمثل المصدر الرئيسي لهذا النشاط أين توفرت المقومات اللازمة والإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لنجاحه.

3-1خصائص التسويق السياحي:

يمكن إبراز أهم هذه الخصائص من خلال الشكل التالي:



المصدر: عبد السميع صبري، أصول التسويق السياحي، جامعة الحلوان، 2012، ص 23.

من خلال الشكل السابق يتضح أن التسويق السياحي يتميز بالخصائص التالية :

-يقوم *التسويق السياحي* على إثارة الدوافع لدى السائحين المرتقبين من شتى أنحاء العالم لزيارة دولة أو منطقة

معينة، بينما *التسويق السلعي* يعتمد على دراسة حاجات المستهلكين ودافعهم للشراء لغرض إنتاج وعرض السلع.

–*التسويق السياحي* يعتمد على العرض السياحي الذي تتصف مكوناته بالعمود و عدم المرونة و عدم القابلية

للتغيير في المدى القصير، بينما في حالة *السلع المادية* (*التسويق السلعي*) فإن المعروض يتصف بالمرونة و القابلية للتغيير و التعديل بسهولة .

– تسويق *المنتوج السياحي* يختلف عن تسويق *السلع المادية* من حيث حجم المجهود المبذول، وكذا طبيعة

الأسواق الموجهة إليها، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في العملية التسويقية .

– *التسويق السلعي* يهدف إلى تحقيق رقم معين من المبيعات خلال فترة زمنية معينة، أما *التسويق السياحي* فإنه

يهدف إلى إبراز الصورة السياحية للدولة و التركيز على معالمها و مناطقها السياحية و بالتالي زيادة معدل الحركة السياحية سنويا.

–تسويق *السلع المادية* يحقق منفعة زمانية نتيجة طبيعتها حيث يمكن تخزينها ، أما في حالة *التسويق السياحي*

فإنه يختلف لأن هذا الأخير موجود بطبيعته في الدولة في كل زمان و كل مكان .

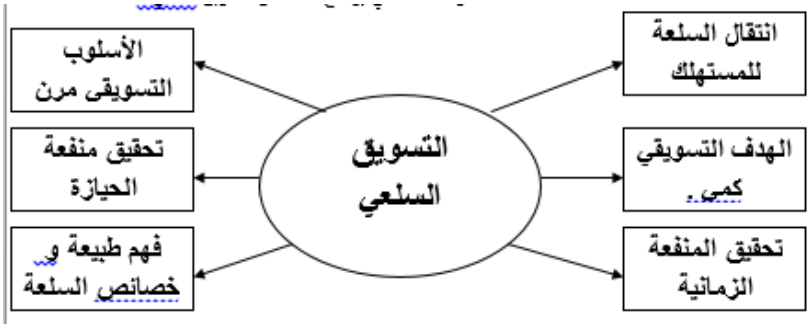
–*التسويق السلعي* يحقق منفعة الحيازة للسلع المادية بصورة مباشرة بمجرد انتقالها من المنتج إلى المستهلك ،

أما *التسويق السياحي* لا يحقق ذلك لأن المنتج السياحي لا يخضع لحيازة شخص معين بذاته و لا ينتقل إليه مقابل ما يقوم بدفعه من مال كثمن له أو غير ذلك.

–*التسويق السياحي* يعتمد على وجود علاقة مباشرة بين المؤسسة السياحية و العميل، أما *التسويق السلعي* فإنه

يقوم أساسا على وجود رغبة معينة لدى المشتري يتم إتباعها من خلال شرائه للسلعة.

⇦ و الشكل التالي يوضح خصائص التسويق السلعي :



المصدر: عبد السميع صبري، أصول التسويق السياحي، مرجع سابق، ص 23.

3-2. عناصر مزيج التسويق السياحي:

الخدمة Product	السعر Price	التوزيع Place	الترويج Promotion	الأفراد People	الدليل المادي	عملية تقديم الخدمة
* الجودة. *اسم الصنف. * المستوى. * الضمانات. *خدمات ما بعد البيع.	* الخصومات. * العمولات. * شروط الدفع *الجودة/السعر *تميز الأسعار.	* الموقع *القدرة على الوصول إلى حيث تقدم الخدمة. *قنوات التوزيع.	* الإعلان *البيع الشخصي *تنشيط المبيعات * الدعاية * العلاقات العامة	* التدريب * التوجيه * الالتزام *المظهر الخارجي *سلوك المستفيدين. *درجة المشاركة في إنتاج الخدمة.	*الأثاث. *اللون. *الديكور	*الإجراءات *المكنتة....

المصدر : بشر العلاق ، تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر، عمان ،2010 ، ص 93.

رابعا : صناعة الفنادق .

تعد صناعة الفنادق من الصناعات القديمة جدا ، فظهورها في العصور القديمة ارتبط بظهور الضيافة ونشوئها التي كانت تقتصر في العصر القديم على إشباع حاجة المسافر.

و قد تطورت صناعة الفنادق في العصر الحديث و تطورت معها الإدارة التي نمت و توسعت حتى أصبحت أكثر تعقيدا تبعا لضخامة الفنادق و التي أصبح بعضها يحوي 5000 غرفة و تتعدد الخدمات المطلوبة، حيث أصبح الفندق ليس مكان إيواء فقط بل محل عقد المؤتمرات و اللقاءات العلمية ، التجارية ، السياسية ، ....إلخ.

4-1. مفهوم الفنادق :

إن كلمة فندق ليست عربية الأصل بل هي لكلمة دخيلة على اللغة العربية و هي من أصل يوناني *Pondokia* و التي تعبر عن النزل الإغريقية القديمة، و جرى تعريفها و أصبحت *Fondokia* .

أما كلمة *Hotel* تستخدم في الدول التي لا تنطق العربية و أصلها *Hospital*أو *Hostel* و معناها الضيافة و الراحة[8]

و يعرف الفندق بأنه : " مكان يتلقي فيه المسافر خدمات ، كالمأوى ، الطعام ، و الشراب ... مقابل دفع ثمن هذه الخدمات ، كما يحق له رفض هذه الخدمات إذا كان غير قادر على دفع ثمنها ".[9]

كما عرفت الفنادق بـ : " مؤسسة ينشأها المالك بهدف تقديم الإيواء و خدمة الطعام و الشراب إذا طلبها الضيوف ، دون عقد خاص ، و تقدم لأي مسافر يقدم نفسه و يرغب في الحصول عليها ، و قادر على دفع ثمنها ".

4-2. أهمية صناعة الفنادق :

تعتبر الفنادق أحد مستلزمات الحضارة ، لهذا لا يمكن تصور بلد متحضر دون فنادق ، و ليس هناك سياحة دون وجود فنادق ، وإن تحليل إحصائيات الفنادق في معظم بلدان العالم الثالث يبين أن عدد الفنادق ازداد بنسب ملحوظة نظرا لأهميتها المتنامية للفرد و الاقتصاد الوطني و تتجلى أهميتها[10] من خلال:

- تقديم خدمات للأفراد.
- الحصول على الإيرادات و العملة الصعبة .
- توفير فرص العمل.
- تعليم و تدريب الأفراد العاملين في المجالات الفندقية المختلفة .
- تنمية المناطق الجغرافية التي تم إنشاؤها فيها و تطوير الصناعة المرتبطة بها.

4-3. تقسيم الفنادق:

تصنف الفنادق إلى أنواع و أشكال متنوعة و ذلك تبعا لأسس متعددة أهمها:

-حسب الخدمات: و تنقسم إلى:

- فنادق تجارية.
- فنادق العبور.
- فنادق الإقامة الدائمة.
- فنادق المقامرة: وهي فنادق ضخمة جدا و خدماتها ممتازة و هي من أربعة (04) نجوم فأكثر.
- بيوت الشباب .
- المنتجعات.[11]
- فنادق متحركة: و تنقسم إلى:

* فنادق عائمة: مثل: السفن و البواخر التي تحوي غرف النوم و المطاعم.
* فنادق برية متحركة : مثل : غرف القطارات أو الباصات .

* فنادق الطائرة .

- الفنادق العلاجية قرب الحمامات الكبريتية ....
- فنادق رياضية.

2.4 حسب المواقعها : تقسم إلى :

- فنادق المدن .
- فنادق المطارات .
- فنادق المنتجعات .
- فنادق السواحل .

3.4 حسب الدرجات: تصنف إلى:

- فنادق الدرجة الممتازة .
- فنادق الدرجة الأولى .
- فنادق الدرجة الثانية: هو نوع من الفنادق الجيدة تقدم خدمات اقل درجة من الخدمات التي تقدمها الدرجة الأولى وبأسعار اقل .
- فنادق الدرجة الثالثة : تضم الفنادق الشعبية .

4.4 حسب عدد النجوم : و تتمثل في :

- فنادق ذات 5 نجوم .
- فنادق ذات 4 نجوم .
- فنادق ذات 3 نجوم .
- فنادق ذات 2 نجوم .
- فنادق ذات نجمة واحدة :خدماتها متواضعة جدا.

5.4 حسب الحجم : و تضم :

- فنادق صغيرة.
- فنادق متوسطة.
- فنادق كبيرة .

خامسا : شروط و المتطلبات الأساسية المطلوب توافرها لإنجاح التسويق السياحي.

ولمعرفة الشروط والمتطلبات الضرورية الواجب توفرها حتى نتمكن من إنجاح التسويق السياح تم سؤال مجموعة من العمال في فندقين كبيرين في ولاية عنابة بين عمال عاديين وإداريين وقد جاءت إجابتهم كما هو مبين في الجدول أدناه حيث طرحت الأسئلة على حوالي 100 عامل وتحصلنا على إجابة 85 عامل:

العبارة	موافق جدا		موافق		لا أدري		غير موافق		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	النسبة	لتكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الإهتمام بالزبون بالدرجة الأولى	73	85.9	12	14.1	-	-	-	-	4.86	0.35
ضرورة وجود أنظمة إدارية و مالية متطورة	62	72.9	23	27.1	-	-	-	-	4.73	0.45
ضرورة وجود إستراتيجية و أهداف تسويقية للمنتج السياحي	62	72.9	23	27.1	-	-	-	-	4.73	0.45
ضرورة توفر الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة.	59	69.4	25	29.4	01	1.2	-	-	4.68	0.49
ضرورة وجود الوعي بأهمية التسويق السياحي	59	69.4	24	14.2	01	1.2	01	1.2	4.66	0.57
ضرورة وجود معايير أداء للتقييم	52	61.2	30	35.3	03	3.5	01	1.5	4.58	0.56
وجود ثقافة قوية للتسويق السياحي	52	61.2	28	32.9	04	4.7	01	1.2	4.54	0.65

ومن هنا أظهرت هذه الدراسة النتائج التالية :

وافق أغلبية المواطنين على وجود جملة شروط ومتطلبات لابد من توافرها في عملية تسويق المنتوج السياحي وجاء في المرتبة الأولى :

☜ ضرورة الاهتمام بالزبون على اعتبار أن عملية التسويق تبدآ بالمستهلك وتنتهي عنده .

☜ جاء في المرتبة الثانية ضرورة وجود أنظمة إدارية ومالية ومعلوماتية متطورة حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.73 وانحراف معياري 0.447 حيث أن اتخاذ القرارات التسويقية يتطلب وجود نظم معلومات، إدارية، ومالية وتسويقية ،يمكن الاعتماد عليها في دراسة المشاكل التسويقية وتحديد البدائل المناسبة لمعالجتها .

☜ في الرتبة الثالثة جاء ضرورة وجود استراتيجية وأهداف تسويقية للمنتوج التسويقي السياحي ،على اعتبار أن نجاح الفنادق والمؤسسات السياحية في أداء نشاطها يتوقف على قدرتها على البقاء مع المنافسين وذلك لا يتحقق إلا بوجود استراتيجية واضحة .

☜ جاءت ضرورة توفر الإمكانيات المادية والبشرية على أساس أن عملية تسويق المنتوج السياحي يقوم على عنصر هام هو المورد البشري .

☜ كعنصر آخر جاءت ضرورة وجود الوعي الكافي بأهمية التسويق السياحي لدى العاملين وخصوصا لدى المستويات الإدارية العليا ، المسؤولة عن تقديم الدعم المادي والبشري للمستويات الإدارية الدنيا .

☜ المتوسط الحسابي 4.58، وانحراف معياري 0.564 ، جاء نتيجة ضرورة وجود معايير أداء مناسبة ،كنوعية وجودة الخدمات المقدمة والهدف هو تحقيق رضا الزبون ومن ثم تحقيق الربح .

إضافة إلى ضرورة وجود ثقافة تسويق سياحي قوية حيث من الضروري جدا لنجاح هذه العملية أن يوجد اقتناع وإيمان لدى الإدارة العليا وال مستويات الإدارية الأخرى بأهمية التسويق السياحي ، واعتبار هذا الهدف جزء لا يتجزأ من استراتيجية المؤسسة .

الخاتمــة:

من خلال هذه الدراسة نستطيع قول:

– أن صناعة الفنادق تعتبر ركن أساسي من أركان السياحة والتسويق السياحي كونها مصدرا مهما للحصول على النقد اللازم لتنفيذ الخطط التنموية المستقبلية .

– كما يعتبر التسويق السياحي من أبرز عوامل تحقيق التنمية المستدامة لأي دولة تملك امكانيات طبيعية وجغرافية تؤهلها لان تكون مكانة سياحية مرموقة في المستقبل.

–قائمة المراجع والاحالات:

[1] William Stanton , " Fudamentals of marketing " , MCG , hill Book , 1989 , p10.

[2]- أحمد شكر العسكري، "التسويق مدخل إستراتيجي (للبيئة التسويقية و سلوك المستهلكين و المزيج التسويقي)"، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ، ص21.

[3]- قتيبية صبحي ، "محددات إختيار و تصميم قنوات التوزيع و أثارها على أداء قنوات التوزيع "،رسالة ماجستير ، اليمن ، 2002 ، ص5.

[4]- ماهر توفيق عبد العزيز، "صناعة السياحة"، دار زهران للنشر، عمان، 2007، ص ص52-53.

[5]- أحمد شكر العسكري، "التسويق مدخل إستراتيجي (للبيئة التسويقية و سلوك المستهلكين و المزيج التسويقي)"، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ، ص21.

[6]- قتيبية صبحي ، "محددات إختيار و تصميم قنوات التوزيع و أثارها على أداء قنوات التوزيع "،رسالة ماجستير ، اليمن ، 2002 ، ص5.

[7]- ماهر توفيق عبد العزيز، " ، المرجع السابق. ، ص ص52-53.

[8]- سعيد المصري ،" إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية – المفاهيم و الإستراتيجيات " ،الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص: 185.

[9]- محمد عبيدات، "التسويق السياحي –مدخل سلوكي-"، دار وائل للنشر، عمان، 2000،ص18

[10]- خالد مقابلة،"التسويق السياحي الحديث"، دار وائل للنشر، عمان ،2001 ص ص

[11]- حميد الطائي، " مدخل إلى إدارة الفنادق "، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006، ص95.

[12]- توفيق عبد العزيز، "مبادئ إدارة الفنادق"، دار زهران للنشر ، عمان، 1996،ص ص 19-61.

[13]- المرجع السابق.

[14]- علي أمين السيد، مرجع سابق، ص ص51-52.

[15]- توفيق عبد العزيز، "مبادئ إدارة الفنادق"، المرجع السابق. ص94

أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي في تقييم التثبيتات المادية والمعنوية

أ. شناي عبد الكريم جامعة بسكرة

أ. د. عقاري مصطفى جامعة باتنة

الملخص

المحاسبة العامة تبقي دائما اللغة المشتركة بين المؤسسة و الاطراف الاخذة، فهي المصدر الوحيد الامن للمعلومة المحاسبية و المالية. ان الجزائر قامت باصلاحات معمقة تقوم على سياسة الانفتاح على المحيط العالمي الامر الذي استوجب اعتماد المعايير المحاسبية الدولية في النظام المحاسبي المالي، تهدف من ناحية الى تشجيع المستثمر الخاص الوطني و الاجنبي على الاستثمار في الجزائر. ومن ناحية اخرى تلبي المتطلبات كل مستخدمي القوائم المالية من حيث انها تقدم لهم معلومات ذات مصداقية و جودة عالية تسمح لهم باتخاذ القرارات الصحيحة و المناسبة.

ان الهدف من هذا المقال هو توضيح مختلف النقاط التي تبين كيفية ادماج المعايير المحاسبية الدولية الخاصة بالتثبيتات العينية و المعنوية في النظام المحاسبي المالي.

كلمات مفتاح: معيار محاسبي، التثبيتات ، المعلومة المحاسبية، قوائم مالية.

Résumé'

La comptabilite generale restera toujours le langage commun de l'entreprise avec tous ses partenaires. Elle est la source la plus sure de l'information comptaple et financiere.

L'algerie a entamer a des reformes profondes en faveur d'une politique affirmee d'ouverture de l'economie et d'economie de marche ; la liberalisation du commerce exterieur, l'ouverture du capital social des entreprises publiques aux prives, et l'encouragement a la concurrence. ces reformes ont pour but de promouvoir l'investissement prive national et etranger dans un nouveau paysage economique cense d'offrir un climat de securite et de transparence dans les transactions commerciales.

Le but de cet article est de clarifier les différents points qui montrent comment incorporer les normes comptables internationales dans le système de comptabilité financière.

Mots cles : normes comptables internationales (ias/ifrs), immobilisation, L'information comptaple et financiere, etats financiers.

المقدمة

لكل مهنة اطار قانوني ينظم نشاطها ويضبط مجالها وفق اجراءات و قواعد و قوانين يكون لها من القوة ما يمكن من احترامها و تطبيقها. و الدولة الجزائرية تعمل على تنظيم نشاطها الاقتصادي المتشابك من خلال تقديم جملة من القوانين التي تساهم في تحريك الدورة الاقتصادية، منها النظام المحاسبي و المالي المستوحى من المعايير المحاسبية الدولية.

هذا الاصلاح كان ضروري من اجل تسريع الاندماج الاقتصاد الوطني مع المحيط العالمي من اجل جلب الاستثمارات ورؤوس الاموال و اكتساب التكنلوجيا. الامر الدي يتطلب توحيد الاجراءات والقواعد و الاسس المحاسبية المتلائمة مع المعايير المحاسبية الدولية، التي تؤدي الى تحسين نوعية المعلومة المحاسبية و تقدم قوائم مالية بصورة موحدة، صادقة تتماشى و المعايير المحاسبية الدولية، تزويد الاطراف الاخذة بمعلومات موثوقة و ملائمة تساعدهم في اتخاذ القرارات السليمة، و تمكن المؤسسة الاقتصادية من الولوج الى الاسواق العالمية بما فيها المالية.

وعليه فان الاشكالية المطروحة هي كالاتي:

ما هي المستجدات التي جاء بها النظام المحاسبي المالي فيما يخص تقييم التثبيتات العينية و المعنوية المتوافقة مع المعايير المحاسبية الدولية و التي ستمكن من تحسين نوعية المعلومة المحاسبية؟

- **الهدف من البحث:** يهدف هذا البحث الى ابراز مختلف النقاط التي جاء بها النظام المحاسبي المالي فيما يخص التثبيتات العينية و المعنوية من تقييم و تسجيل و افصاح و اثر ذلك في تحسين نوعية المعلومة المحاسبية ، يكون نتيجتها تقديم قوائم مالية ذات مصداقية تعبر فعلا عن الوضع الحقيقي للمؤسسة الاقتصادية الجزائري ، تطمئن الاطراف الاخذة و تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة.
- **فـــروض البـحث:**
  - الاندماج ضمن الاقتصاد العالمي يستوجب تغيير أهداف النظام المحاسبي و تغيير قواعد الممارسة المحاسبية و تكييفها مع المعايير المحاسبية الدولية.
  - تكييف طرق تقييم التثبيتات المادية و المعنوية التي جاء بها النظام المحاسبي الجزائري وفق معايير المحاسبة الدولية، يسمح بتحسين نوعية المعلومات المحاسبية و ضمان تقديم قوائم مالية قابلة للمقارنة و موثوقة بالنسبة للأطراق الاخذة.
  - تنوع مستخدمي القوائم المالية يتطلب تحسين المعلومة المالية التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة.
- **دراسات سابقة:**

- ✓ **دراسة عقاري مصطفى:** مساهمة علمية لتحسين المخطط الوطني للمحاسبة دكتوراه دولة قدمت في سطيف (كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير سنة 2004) حاول صاحبها اظهار:

– المبررات التي تستوجب تطوير الممارسة المحاسبية، و تفعيل دورها في تنشيط الاقتصاد الوطني.

– التنبؤ باصلاح النظام المحاسبي الجزائري للقضاء على السلبيات و المشاكل المرتبطة بالمفاهيم و التبويب و القياس للعناصر المكونة للقوائم المالية.

- ✓ **دراسة مداني بلغيث:** أهمية اصلاح النظام المحاسبي للمؤسسات في ضل أعمال التوحيد الدولية ـ بالتطبيق على حالة الجزائر ــ دكتوراه دولة قدمت في الجزائر (كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير سنة 2004) حاول صاحبها اظهار:

– أهمية التوحيد المحاسبي في اصلاح النظام المحاسبي للمؤسسات في مختلف الدول و كيفية تفعيله ليتلاءم مع الواقع الاقتصادي الجزائري.

– نجاح عملية التوحيد يخدم المؤسسة و مختلف الاطراف الاخذة من الاستفادة من القوائم المالية التي تنتجها المحاسبة.

- **منهجية الدراسة:** تستدعي طبيعة موضوع الدراسة استخدام مناهج متعددة تفي بأغراض الموضوع الذي يدخل ضمن الدراسات الإقتصادية، فبالإضافة الى المنهج الوصفي عند تناول الإطار النظري لمعايير المحاسبة الدولية، أو عند استعراض النظام المحاسبي و المالي، سيتم تطبيق المنهج التحليلي عند دراسة الآثار الناتجة عن تطبيق النظام المحاسبي المالي.

اثار تطبيق النظام المحاسبي المالي على التثبيتات

دراسة عناصر سوف تتم دراستها من خلال من خلال ابراز نقاط التقاطع بين النظام المحاسبي و المالي و معايير المحاسبة الدولية، و التي سيكون لها بدون شك أثر على نوعية المعلومة المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لأغراض اتخاذ القرارات و الرقابة. و نذكر على الاخص تلك المتعلقة بالتثبيتات المادية و المعنوية.

1. التثبيتات المادية

عند القراءة الجديدة للتقييس المحاسبي، فان التثبيتات تظهر كوعاء للمنافع الاقتصادية التي تنوي المؤسسة استهلاكها لمدة طويلة. و عليه فان التثبيتات المادية تمثل الجزء الأكبر من الأصول الإجمالية للوحدة، مما يجعلها ذات أهمية عند تقديم المؤسسة لوضعيتها المالية. و حسب المادة 1-121 من النظام المحاسبي المالي [1] تعرف التثبيتات العينية على أنها تلك الاصول المحتجزة من قبل الوحدة التي:

– تستعمل في الإنتاج أو اللوازم و الخدمات، أو العناصر المؤجرة للغير، أو المخصصة لأغراض إدارية.

- ينتظر أن تستخدم لأكثر من فترة.

و يشترط في اعتبار العنصر كتثبيت ضمن الاصول أن تكون مدة استخدامه لأكثر من فترة، و ان يكون مراقب من قبل الوحدة، و أن تنتظر من استخدامه تحقيق منافع اقتصادية مستقبلية، و أن يتم تقييم تكلفة الاصل بموضوعية [2]. و من امثلة تلك العناصر: السلع، الاراضي، المباني، الآلات، السيارات، أثاث المكتب الخ...

1.1 التقييم الأولي

التثبيتات المادية التي تستوفي الشروط من اجل أن تسجل كأصل بجب أن تقيم في البداية بتكلفتها التاريخية و التي تشمل على ثمن الشراء بعد اقتطاع التخفيضات التجارية و الخصم، مضافا إليها حقوق الجمارك و الرسوم غير المسترجعة، و الأعباء المباشرة لإيصال الأصل إلى موقع استغلاله و جعله في موضع الاستخدام، وأيضا التقدير الأولى للتكاليف الواجبة للتفكيك و إرجاع الموقع على حالته، و هذا يتوافق مع المادة5-121 من النظام المحاسبي المالي [3].

اما اذا كانت السلع منتجة من قبل الوحدة فإنها تقيم بتكلفة الانتاج ، بينما التثبيتات المتحصل عليها عن طريق التبادل فتسجل بالقيمة العادلة للعناصر غير المتشابهة، اما العناصر المتشابهة فتسجل بالقيمة الصافية المحاسبية للتثبيت المعطى للتبادل مقربة مع الدفعات التكميلية.

المقاربة بالمكونات: كل جزء من التثبيتات المادية له تكلفة ذات دلالة بالنسبة إلى التكلفة الكلية للعنصر، أو التي تدر منافع اقتصادية حسب نسق مختلف مثل مكونات الطائرة مثلا يجب أن يسجل و يهتلك بصفة منفصلة. حيث تكون لديه مدة استخدام تختلف عن الأجزاء الأخرى للتثبيت، أو نمط اهتلاك مختلف، و هو ما يتوافق مع المادة 4-121 من النظام المحاسبي المالي[4]. تطبق هذه الطريقة في الحالات التالية:

- **اقتناء كل أو جزء من أصل مثبت:** العناصر ذات مدة الاستخدام و الاهتلاك المختلف تسجل منفردة ضمن الاصول اذا كانت قيمة الوحدة ذات دلالة و يمكن تقييمها بصورة صادقة.
- **التجديد الجزئي للأصل:** في حالة استبدال عنصر يمثل جزء من تجهيز، يسجل منفردا حيث:
  - تكلفة التبديل للمكون تدرج ضمن الاصول
  - القيمة الصافية المحاسبية للمكون المستبدل ضمن الاعباء (مستهلك).

التكاليف اللاحقة المرتبطة بتثبيت مسجل سابقا لا تحسب إلا إذا استوفت للشروط العامة لتسجيل لأصل التثبيت المادي. وكل الأعباء اللاحقة الأخرى تسجل محاسبيا ضمن أعباء الفترة التي نشأت فيها.

كما تؤخذ بعين الاعتبار **النفقات اللاحقة** المرتبطة بالتثبيتات المادية و غير المادية المسجلة ضمن التثبيتات، فتسجل ضمن **أعباء الفترة التي نشأت فيها** إذا كان الغرض منها الإصلاح و الصيانة للحفاظ على الحالة الراهنة للأصل، أو الرفع من كفاءة الأصل، الأمر الذي يستلزم استنفاذ تلك النفقات. و تسجل ضمن **التثبيتات** إذا كان الغرض زيادة القيمة المحاسبية للأصل ، يعني أن المنافع الاقتصادية المتوقعة ستزيد عما كانت عليه في المستوى الأول، و بالتالي رسملتها [5]. و التي توافق (الفقرة 23 من IAS 16).

لرسملة التكاليف يجب توافر احد الشروط التالية: اما حدوث زيادة في العمر الإنتاجي للأصل. أو حدوث زيادة في كمية الوحدات التي ينتجها الأصل. أو حدوث تحسن واضح في نوعية الوحدات التي ينتجها الأصل [6].

2.1 التقييم اللاحق للتثبيتات العينية

المعيار IAS 16 المتطابق مع المادة 21-121 من النظام المحاسبي المالي [7] يبين طريقتين للتسجيل: طريقة التكلفة و طريقة إعادة التقييم. و الاختيار بينهما يتم حسب نوع التثبيتات، مع الأخذ بعين الاعتبار تجميع الأصول ذات الطبيعة و الاستخدام المتماثل [8].

- **نموذج التكلفة**: تبين هذه الطريقة على انه بعد التسجيل الأولي كأصل، التثبيت المادي يجب أن يعالج محاسبيا بتكلفته مخفضا منه الاهتلاكات و خسائر القيمة.

القيمة المحاسبية = التكلفة – تراكم الاهتلاكات – تركم خسائر القيمة

- **طريقة إعادة التقييم:** تنص هذه الطريقة على أن تسجل التثبيتات المادية بالمبلغ المعاد تقديره، انطلاقا من معرفة قيمته العادلة في تاريخ إعادة التقييم مخفضا منه تراكم الاهتلاكات السابقة و تراكم خسائر القيمة السابقة [9] .

عملية إعادة التقييم تجرى بانتظام حتى لا يكون هناك اختلاف واضح بين القيمة المحاسبية للأصل عن القيمة العادلة، التي يشترط أن تكون صادقة، أي أنها تمثل قيمة السوق أو تكلفة التبديل الصافية من الاهتلاكات.

فإذا كان فرق إعادة التقييم موجب يسجل ضمن الأموال الخاصة [10] إذا زادت القيمة المحاسبية للأصل نتيجة إعادة التقييم، إلا إذا كانت هناك عملية مقاصة لإعادة التقييم السالب المسجل سابقا في النتيجة [11].

3.1 التقييم اللاحق- مخطط الاهتلاك

النظام المحاسبي المالي يحدد بأن كل مركب للتثبيت المادي الذي تكون تكلفته ذات دلالة بالنسبة لمجموع التثبيت، يجب أن يهتلك بصفة منفردة. و من محددات مخطط الاهتلاك: الأساس، المدة و الشكل.

أ) **القيمة القابلة للاهتلاك**: هو تكلفة الأصل أوكل مبلغ أخر بديل، مخفضا منه القيمة الباقية VR للأصل، الذي يوزع بصفة منتظمة على مدة استخدامه.

مخصصات الاهتلاكات لكل فترة يجب أن تسجل محاسبيا ضمن الأعباء بشرط أن ألا تحمل إلى القيمة المحاسبية لأصل أخر.

القيمة الباقية VR: المبلغ المتوقع أن تحصل عليه الوحدة حاليا من خروج الأصل، بعد تخفيض تكاليف الخروج المقدرة، إذا بلغ الأصل عمره الإنتاجي ويوجد على الحالة المقدرة في نهاية مدة المنفعة.

مبلغ اهتلاك الأصل يجب أن يوزع بانتظام على مدة استخدامه.

ب) **مدة الاستخدام**: و هي الفترة التي تنتظر فيها المؤسسة استخدام الأصل، أو عدد الوحدات المنتجة المنتظر الحصول عليها من الأصل.

ج) **طرق الاهتلاك**: النظام المحاسبي و المالي SCF بين بأن الاهتلاك يجب أن يعكس وتيرة استهلاك المنافع الاقتصادية المستقبلية المرتبطة بالأصل من الوحدة (خطي، متناقص، أو طريقة الوحدات المنتجة).

كما يجب أن تشتمل مخططات الاهتلاك على القيمة الباقية التي يجب أن تحدد بصورة صادقة، أيضا مدة الاستخدام وطريقة الاهتلاك يجب أن تراجع على الأقل في نهاية كل دورة سنوية [12].

4.1 التنازل عن التثبيتات العينية

التثبيت المادي يحذف من الميزانية عند خروج الأصل، أو لم يعد يستعمل بصفة نهائية، و أن المؤسسة لم تعد تنتظر تحقيق منافع اقتصادية مستقبلية من خروجه.

بالنسبة للأرباح و الخسائر الناتجة من استبعاد أو خروج التثبيت المادي يجب أن تحدد بالفرق الحاصل بين نواتج الخروج الصافية المقدرة و القيمة المحاسبية للأصل، و يجب أن تسجل ضمن نواتج أو أعباء النشاطات العادية في حساب النتائج.

5.1 الافصاح: حتى تكون القوائم المالية معبرة بصدق عن وضعية المؤسسة يجب أن تحدد لكل صنف من التثبيتات المادية:

- اتفاقات التقييم المستعملة لتحديد القيم الإجمالية المحاسبية.
- طرق الاهتلاكات المستخدمة.
- مدد الاستخدام أو معدلات الاهتلاك المستعملة.
- القيم الإجمالية المحاسبية و تراكم الاهتلاكات (مجمعة مع تراكم خسائر القيمة) في بداية و نهاية الفترة.
- مقاربة بين القيم المحاسبية في بداية و نهاية الفترة مبرزين التغيرات (المدخولات، المخروجات، الزيادات أو الانقاصات الناتجة عن إعادة التقييم و خسائر القيمة) [13].

6.1 اثر تطبيق مبادئ النظام المحاسبي المالي على جودة المعلومة المحاسبية

- ✓ طرق حساب الاهتلاك في النظام المحاسبي و المالي، ترتبط بمشكلة توزيع الاعباء (مخصصات الاهتلاكات)، عند تقييم تكلفة المنتجات، مما يؤثر عند حساب النتيجة، فيما يخص حساب تكاليف المنتجات ستؤثر طبعا على قارارات السعر.
- ✓ ان اختيار طريقة الاهتلاك لها اهمية كبيرة بالنسبة للمسيرين عند اتخاذ القرار فيما يخص تحديد عمر واستبدال التثبيتات.

2. عقارات التوظيف: الفقرة 16-121 من النظام المحاسبي المالي [14] التي تتوافق مع المعيار (IAS40) تبين أن عقارات التوظيف هي السلع العقارية (الاراضي المقتناة من اجل الاستفادة من ارتفاع قيمتها في المدى الطويل أو المباني التي يتم تأجيره ايجارا تشغيليا أو جزء من مبنى أو كلاهما) المحتجزة من قبل المالك أو من المستأجر، في إطار عقد إيجار تمويلي بسيط بغرض تلقي إيجارات أو تثمين قيمة الرأسمال، أو الاثنين، بدلا من استخدامه في الإنتاج أو لوازم السلع أو الخدمات أو استعماله لأغراض إدارية أو بيعه في إطار النشاط العادي.

1.2 التقييم الأولي لعقارات التوظيف: تقيم عقارات التوظيف في البداية مثل التثبيتات العينية أي بتكلفته التي تشمل على: ثمن الشراء مضافا إليها النفقات المباشرة المخصصة، بما فيها تكاليف الصفقة. مع الأخذ بعين الاعتبار عملية **التحيين**: إذا كان التسديد مؤجل إلى ما بعد الشروط العادية للدين [15]. بالنسبة للمصروفات اللاحقة يجب التمييز كون اعتبارها رأسمالية أو إيراديه، فترسمل اذا كانت ستؤدي الى زيادة عمر الا صل أو إنتاجيته أو تحسين منتجاته. اما اذا كان الغرض من تلك النفقات هو الصيانة و ضمان الاستمرارية في هذه الحالة تعتبر المصروفات إيراديه و تحمل لحساب النتائج.

2.2 التقييم اللاحق للتسجيل الاولي: المادة 17-121 من النظام المحاسبي المالي [16] المستوحاة من معايير المحاسب الدولية تترك للمؤسسة الاختيار بين طريقتين محاسبيتين: طريقة التكلفة أو القيمة العادلة، بشرط أن يكون الاختيار هو نفسه لكل العقارات.

(أ) نموذج التكلفة

بعد التسجيل الأولى، الوحدة تقوم تقييم كل عقارات التوظيف باستعمال التحليل المرجعي للمعيار IAS 16، بمعني تكلفة الدخول مخفضا منها تراكم الاستهلاكات و خسائر القيمة المتراكمة[17].

(ب) نموذج القيمة العادلة

- ✓ بعد التسجيل الأولى، المؤسسة التي تختار نموذج القيمة العادلة يجب عليها تقييم كل عقارات التوظيف بالقيمة العادلة.
- ✓ الأرباح و الخسائر الناتجة عن تغييرات القيمة العادلة لعقار التوظيف يجب أن تسجل ضمن النتيجة الصافية للفترة التي نشأت فيها.
- ✓ القيمة العادلة تقيم بالثمن المحتمل الحصول عليه في تاريخ إغلاق الفترة. و عند تعذر تحديدها بصورة موضوعية و مستمرة، يجب تقييم عقارات التوظيف باستعمال التحليل المرجعي للمعيار IAS 16.
- ✓ طريقة القيمة العادلة تتطلب التحيين السنوي للتقييم .

3.2 الافصاح

بالإضافة إلى الطريقة المستعملة سواء كانت حسب نموذج القيمة العادلة أو نموذج التكلفة، فان الوحدة مطالبة بتوفير المعلومات التالية:

- المعايير التي اعتمدت للتصنيف لما توجد صعوبة في التمييز بين الاصول المادية و عقارات التوظيف.
- الطرائق و الفرضيات الهامة المستعملة في تحديد القيمة العادلة لعقارات التوظيف.
- أسس التقييم، طرق الاهتلاكات و المعدلات المستعملة لعقارات التوظيف المقيمة حسب طريقة التكلفة.
- الالتزامات التعاقدية لشراء، بناء و تهيئة عقارات التوظيف أو التي تخص الصيانة و المحافظة.
- المنتوجات الايجارية.
- الاعباء العملياتية المحملة مباشرة الى عقارات التوظيف التي ولدت مداخيل عقارية.

4.2 أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي لعقارات التوظيف على جودة المعلومة المحاسبية

المؤسسة لها الاختيار بين طريقتي التقييم، نموذج التكلفة أو القيمة العادلة، و لكل طريقة اثرها على الميزانية أو حساب النتائج. و على اعتبار أن اسعار العقارات في ارتفاع مستمر و تغطي الانخفاضات التي تحدث نتيجة الاستخدام، طريقة التكلفة تؤدي الى تقييم الاصول بأقل من قيمتها الحقيقية، و أيضا تستلزم ملاحظة الاهتلاكات و ما يترتب عنها من أثر على النتيجة. و عليه تبقى

طريقة القيمة العادلة الافضل بالنسبة لمردودية المؤسسة بشرط ان يكون هناك سوق نشط لمثل هذه التثبيتات.

3.التثبيتات المعنوية

الجزء الكبير من ممتلكات المؤسسة هو غير مادي، بل هي أصول غير ملموسة، و في وقتنا الحالي تمثل الجزء الهام من رأسمال بعض المؤسسات.

النظام المحاسبي المالي المتطابق مع المعيار IAS 38 يعرف التثبيت المعنوي بأنه " أصل غير نقدي معرف و بدون جوهر كمي". و عليه لا يدرج العنصر كتثبيت المعنوي إذا استوفى الشروط التالية:

- أمكانية فصله بحيث يكون في استطاعة الوحدة بيعه، تحويله، تأجيره.
- أو ان يكون ناتج عن حقوق تعاقدية أو قانونية.
- استطاعت الوحدة تحقيق شرطان متزامنان: احتمال تحقيق المنافع الاقتصادية المستقبلية، و التقييم الصادق لتكلفة الأصل

و النظام المحاسبي المالي [18] في مادته 14-121 أدرج نفقات الدراسات و الأبحاث ضمن الاصول المعنوية في الميزانية، بدلا من ادراجها في قائمة الدخل ضمن الاعباء الجارية في نهاية الدورة. و ميز بين مرحلتين:

مرحلة البحث: بالنسبة لنفقات الأبحـاث المنتظمة التي تهدف إلى اكتشاف و ابتكار معرفة جديدة، و ينتظر منها أن تكون مفيدة في تطوير منتج أو خدمة جديدة، أو إدخال تحسين جوهري على منتج أو عملية موجودة. فإنها تعتبر كأعباء ولا يمكن أن تكون استثمارات لعدم توفر الشروط الضرورية لتسجيلها كأصل معنوي (الفقرة 45 من المعيار IAS38) [19].

مرحلة التطوير: بالنسبة للمصروفات الخاصة بتطوير المشروع و المتمثلة في ترجمة نتائج الأبحاث إلى خطة و تصميم منتج أو عملية، أو تؤدي إلى تحسين جوهري للمنتج أو العملية الحالية سواء بغرض البيع أو الاستخدام، فإنها تسجل ضمن الأصول [20]

بالنسبة للنفقات اللاحقة الخاصة بالتثبيت المعنوي بمجرد اقتنائه أو إتمامه يجب أن تسجل ضمن الأعباء لما تصبح مستحقة حسب ما جاء في المادة 15-121 من النظام المحاسبي المالي [21]، إلا إذا كانت تطابق شروط التسجيل السابقة الذكر، يجب أن يضافوا إلى تكلفة التثبيت المعنوي.

أما المصروفات التي سجلت في الأساس ضمن الأعباء عندما تكون مستحقة و لا يمكن تثبيتها، فلا يمكن استرجاعها ضمن الأصول [22].

1.3 التسجيل والتقييم الأولي

يقيم التثبيت المعنوي في البداية **بالتكلفة** التي تشتمل على ثمن **الشراء** بما في فيه حقوق الجمارك و الرسوم غير المسترجعة، بعد إنقاص التخفيضات التجارية، و كذا كل **التكاليف المباشرة** المخصصة لتحضير الأصل من اجل الاستخدام المتوقع مثل تكاليف العمال من أجل وضع الاصل في الخدمة، تكاليف التحضير و التركيب، اختبارات التجريب، و غيرها. هذه التكاليف يجب أن **تحين** اذا كانت ستدفع لاحقا.

2.3 التقييم اللاحق للتسجيل الأولي

الفقرة 13-121 من النظام المحاسبي المالي [23] تنص على أن المدة النفعية لأي تثبيت معنوي لا تتجاوز 20 عاما، و عليه فانه في حالة الاهتلاك على مدة طويلة أو حالة عدم الاهتلاك يجب تقديم المعلومات الخاصة في الملحق. بينما المعيار IAS 38 بين فيما يخص التثبيتات المعنوية:

- التي تكون مدة نفعيتها غير محددة لا يطبق عليها الاهتلاك، لكنها تخضع لتجربة الاختبار من أجل تحديد خسارة القيمة.
- أما التي تكون مدتها محددة ، لابد أن تطبق الاهتلاكات على العمر الانتاجي.

فكل من النظام المحاسبي المالي و كذا المعيار IAS 38 يقدم طريقتان محاسبيتان:

- ✓ **نموذج التكلفة**: بعد التسجيل الأولي، التثبيت المعنوي يجب أن يسجل بتكلفته مخفضا منها تراكم الاهتلاكات و خسائر القيمة. و يجب افتراض ان القيمة المتبقية للأصل المعنوي هي الصفر اذا كان هناك طرف التزام من طرف ثالث لشراء الاصل في نهاية عمره الانتاجي أو هناك سوق نشط لمثل هذا الاصل.
- ✓ **نموذج إعادة التقييم**: المعيار IAS 38 يسمح بتسجيل التثبيت المعنوي بمبلغ يعاد تقديره إلى القيمة العادلة في تاريخ إعادة التقييم، مخفضا منه تراكم الاهتلاكات و تراكم خسائر القيمة.

3.3 فارق الاقتناء:

فيما يخص **شهرة المحل** و من اجل تثبيتها لابد من مقارنة قيمة الأصول الملموسة و غير الملموسة التي يمكن تعيينها مع سعر شراء الوحدة المقتناة، و الفرق يمثل قيمة شهرة المحل.

فعملية تحديد سعر شراء المنشأة و الشهرة الناتجة عنها عملية صعبة، فإذا كان بالإمكان تحديد **القيمة العادلة** للأصول، فانه من الصعب تحديد قيمة العناصر غير الملموسة مثل الإدارة الجيدة و الزبائن و سمعة الوحدة. و من بين الطرق الكثيرة لتقييم شهرة المحل طريقة **الأرباح غير العادية**، المتمثلة في الأرباح التي تحققها الوحدة مقارنة مع الأرباح العادية في المؤسسات الشبيهة، بشرط تحديد معدل العائد العادي و معدل الخصم الذي يستخدم في تحديد القيمة الحالية في الفترة التي سيتم فيها خصم الأرباح غير العادية.

أحيانا تحدث الحالة العكسية التي تكون فيها القيمة العادلة (قيمة السوق) للأصول المقتناة أكبر من سعر شرائها، في هذه الحالة تكون شهرة المحل سالبة، و يكون من الأفضل للشركة أن تبيع الأصول منفردة عن بيعها مجتمعة

المادة 13-132 من النظام المحاسبي المالي [24] تنص على أنه يتم تحديد فارق الاقتناء (الادماج) الاول المثبت لدى دخول كيان ما في الادماج بالفرق بين:

- تكلفة اقتناء سندات الكيان المعني كما تظهر في الاصل التابع للشركة المالكة لهذه الاسهم
- الحصة غير المعاد تقييمها لرؤوس الاموال الخاصة لهذا الكيان التي تعود الى الشركة المالكة، بما فيها حصة النتيجة المكتتب عند دخول الكيان في محيط الادماج.

اما المادة 14-132 من النظام المحاسبي المالي تشرح مكونات فارق الاقتناء على أنه: " يتركب فارق الاقتناء الاول الايجابي على العموم من عنصرين اثنين يكونان موضوع معالجة محاسبية مختلفة عند تحضير الحسابات المدمجة:

- فارق التقييم الموافق للفرق بين القيمة المحاسبية لبعض العناصر القابلة للتحديد في الاصل، والقيمة الحقيقة لنفس هذه العناصر في تاريخ اقتناء السندات.
- فارق الاقتناء (GOODWILL) الذي هو عبارة عن فائض فارق الادماج الذي لا يمكن الحاقه بعناصر الاصل القابلة للتحديد، و الذي هو مسجل في منصب خاص في الاصول.

اما المادة 15–132 من النظام المحاسبي المالي تنص على أنه في اطار عملية الادماج:

- تنسب فوارق التحميل الى عناصر الاصول المعنية القابلة للتحديد الى غاية ارجاع هذه الاصول الى قيمتها الحقيقية المحددة في تاريخ الاقتناء.
- يسجل فارق الاقتناء ضمن الاصول غير الجارية للميزانية في صنف محدد اذا كان موجبا، في الحالة العكسية يسجل ضمن خصوم الميزانية و يمثل نواتج مقيدة سلفا حساب 487.

ملاحظة:

المادة 16-132 من النظام المحاسبي المالي [25] التي تنص على أن يتم في نهاية كل فترة جردية مقارنة مبلغ فارق الاقتناء الايجابي مع القيمة الاقتصادية للعناصر غير المادية التي يشكلها هذا الفارق.

4.3 الافصاح

بالنسبة لكل عنصر من التثبيتات المعنوية، القوائم المالية تظهر المعلومات التالية:

- مدد الاستخدام آو معدلات الاهتلاك المستعملة و كذا نوع الاهتلاك المطبق.
- القيمة الإجمالية المحاسبية و تراكم الاهتلاكات (مع تراكم خسائر القيمة) في بداية و نهاية الفترة.
- مناصب حساب النتائج التي أدمجت فيها مخصصات الاهتلاكات.
- مقاربة بين القيم المحاسبية (للفترة و n و n–1) في بداية و نهاية الفترة، مع إظهار: موضع خارج الخدمة والخروج، الزيادات و الانقاصات الناتجة عن إعادة التقييم، خسائر القيمة و الاهتلاكات المسجلة[26].

5.3 اثر تطبيق معيار الموجودات المعنوية على جودة المعلومة المحاسبية

ادراج موضوع التثبيتات المعنوية في النظام المحاسبي المالي كونه يمثل مكون أساسي لقيمة المؤسسة، و خاصة في نشاط الخدمات، لكنه لا يظهر الا قليلا في ميزانية المؤسسة، مما يعني أن القواعد المحاسبية الحالية لا توافق المؤسسات الحديثة. هذا المعيار بسط بصورة كبيرة الطرائق المحاسبية في هذا المجال، و تفادى تأثير نفقات الابحاث و التنمية من خلال اقتطاع الاصول و الاموال الخاصة، وفي حساب النتائج استبدال مخصصات الاهتلاك لنفقات الابحاث و التنمية التكاليف المسجلة خلال الفترة، وبالتالي التعبير بصورة صادقة عن نتيجة الدورة للفترة، و من ثم تلبية رغبات مستخدمو القوائم المالية.

4. تدهور الأصول: الاهتلاكات و الانخفاضات

مفهوم انخفاض الأصول يتميز عن مفهوم الاهتلاك. المعيار (IAS 36) (انخفاض الأصول) حسب منظور مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) و كذلك النظام المحاسبي المالي يفرقان بين الاهتلاك و خسارة القيمة. وعليه فان الهدف هو توضيح الطرائق الواجب على الوحدة تطبيقها من اجل التأكد من أصولها سجلت محاسبيا بقيمة لا تزيد عن قيمتها القابلة للتحصيل. و تحديد كيفية الاعتراف بخسائر القيمة في قيمة الاصول و كيفية قياسها واسترجاعها.

1.4 الاهتلاكات

حسب مجلس معـــايير المحاسبة الدولية IASB فـان تكلفة التثبيت تمثل أســـاس الاهتـــلاك. بينما المـــادة 8-121 من النظام المحاسبي المالي[27] تنص على أنه:(يجب أن تدرس دوريا طريقة الاهتلاك، المدة النفعية، القيمة المتبقية في نهاية المدة النفعية المطبقة على التثبيتات العينية). ففي حالة حدوث أي تعديل مهم للوتيرة المنتظرة للمنافع الاقتصادية الناتجة عن تلك الاصول، يجب أن تعدل التوقعات و التقديرات التي تعكس هذا التغيير في الوتيرة. و اذا كان هذا التغيير ضروري فانه يدرج في الحسابات كما لوكان تغيير تقدير محاسبي، و يعدل المبلغ المخصص للاهتلاكات للفترة و للفترات المستقبلية.

اما المادة 7-121 من النظام المحاسبي المالي تنص على أن تطبق المبادئ التالية [28]:

- يوزع المبلغ القابل للاهتلاك بصورة منتظمة على مدة استخدام الاصل، مع الاخذ بعين الاعتبار القيمة المتبقية المحتملة لهذا الاصل في أعقاب استخدامه من قبل الوحدة، بشرط تحديدها بصورة صادقة.
- القيمة المتبقية هي المبلغ الصافي الذي تنتظر المؤسسة الحصول عليه من أصل في نهاية مدة الاستخدام بعد طرح تكاليف الخروج المحتملة.
- طريقة اهتلاك اصل هي انعكاس تطور استهلاك المنافع الاقتصادية للأصل.

2.4 نموذج خسارة القيمة

المعيار(IAS 36) ينص على أن كل الوحدة مطالبة بإجراء اختبار خسارة القيمة في نهاية كل فترة إذا كان هناك مؤشر بدل على أن أصل ما نقصت قيمته نتيجة انخفاض في المردود (أداء ضعيف، منافسة شديدة)، هذا المفهوم يختلف عن الاستهلاك الذي يعني استهلاك المنافع الاقتصادية المستقبلية. و إذا تحقق ذلك المؤشر فعلى المؤسسة تقدير القيمة القابلة لاسترجاع للأصل.

و هذا ما يتطـابق مع ما جاء في النظـام المحـاسبي المالي [29] فيما يخص خسـارة القيمة، حيث أن المـادة 1-112 التي تنص " ترتكز طريقة تقييم العناصر المسجلة في الحسابات كقاعدة عامة على اتفاقية التكلفة التاريخية، في حين يعمد حسب بعض الشروط التي يحددها هذا التنظيم و بالنسبة لبعض العناصر الى مراجعة تجري على ذلك التقييم بالاستناد الى: القيمة الحقيقية، قيمة الانجاز و القيمة المحينة (قيمة المنفعة)

اما المادة 6-112 من النظام المحاسبي المالي [30] تنص" تقيم القيمة القابلة للتحصيل للأصل بأعلى قيمة بين ثمن البيع الصافي و القيمة النفعية.

في نهاية كل دورة المؤسسة مطالبة بالتحقق فيما اذا كان هناك مؤشر يؤكد وجود خسارة قيمة لأصل ما (بما فيها التثبيتات). في حالة حدوثها يجب مقارنة القيمة المحاسبية الصافية للسلعة بقيمتها القابلة للتحصيل والتي تمثل القيمة الأكبر بين ثمن البيع (قيمة السوق) وقيمة الاستخدام (القيمة المقدرة للتدفقات النقدية المنتظرة للاستعمال المستمر للأصل حتى خروجه من الميزانية). يجب تكوين مخصص يدعى **خسارة القيمة** إذا كانت القيمة المحاسبية اكبر من قيمة الاستخدام [31].

اولا: اختبار الانخفاض

من اجل تحديد قيمة استخدام الأصل المعيار (IAS 36) يلزم الوحدة بإجراء[32]:

- تقدير تدفقات الخزينة المستقبلية المحينة
- تدفقات داخلة و خارجة متعلقة بالأصل في **وضعه الحالي**

- تدفقات خارج أنشطة التمويل و قبل الضرائب
- استخدام الميزانيات التقديرية على فترة 5 سنوات كحد أقصى بالتقريب، ثم نستنتج تحديد **معدل التحيين قبل الضرائب.**

ثانيا: التسجيل المحاسبي لخسارة القيمة

أ) **نموذج التكلفة:** في حالة وجود مؤشر لخسارة القيمة لابد من اجراء اختبار الانخفاض: فاذا كانت القيمة الحالية للتثبيت أقل من قيمته المحاسبية الصافية المعيار IAS 36 يلزم بتسجيل خسارة القيمة كعبء في حساب النتائج بالنسبة للأصول المسجلة بالتكلفة و ذلك بتخفيض القيمة المحاسبية المادة 121-24[33].

ب) **نموذج إعادة التقدير:** خسارة القيمة تعالج **كإعادة تقدير سالب** للأصول المسجلة بالمبلغ المعاد تقييمه[34] المادة 121-24.

ملاحظة:

- يترتب عن ملاحظة خسارة القيمة: **تغيير تلقائي لمخطط الاهتلاك.**
- بعد تسجيل خسارة القيمة، يجب أن يعدل مخصص اهتلاكات الأصل بالنسبة للفترات المستقبلية، من اجل أن تكون **القيمة المحاسبية المدققة** للأصل مخفضا منها القيمة الباقية إن وجدت، موزعة بطريقة منظمة **على مدة المنفعة المتبقية**

ج) **استرجاع خسارة القيمة:** اذا تحسنت قيمة الاصول التي حدث فيها الانخفاض، تقوم الوحدة بإجراء استرجاع خسارة القيمة، حيث يتم اتباع نفس الطريقة التي تم بها تحديد الانخفاض عند اعداد الميزانية، فإذا لوحظ انخفاض في قيمة خسائر القيمة يتم تحديد القيمة القابلة للاسترداد بشرط أن لا يصل إلى القيمة المحاسبية للأصل اكبر من لو لم تكن هناك خسارة قيمة. و يتم الاعتراف بخسائر القيمة المسترجعة كدخل ضمن جدول حسابات النتائج، الا اذا كانت تتعلق بإعادة تقييم اصول معينة حيث يتم زيادة الفائض بها المادة121-23[35] .

3.4 الافصاح

بالنسبة لكل صنف من الأصول، يجب أن تبين القوائم المالية مبلغ خسائر القيمة و كذا الاسترجاعات المسجلة في حساب النتائج خلال الفترة و البنود التي تأثرت بالانخفاض في قائمة الدخل[36].

4.4 أثر تطبيق معيار الانخفاضات و الاهتلاكات على جودة المعلومة المحاسبية

بالرغم من الصعوبة التي تواجه المؤسسة في تحديد خسارة القيمة للعدد الهائل من الاصول التي توفر عليها، الا أنه ترك للمؤسسة حرية في تحديد الانخفاض عندما تكون القيمة المحاسبية اقل من قيمة السوق، حتى يتم التعبير عن القيمة الاقتصادية للمؤسسة بصورة صادقة و تقدم قوائم مالية تحتوي على معلومات المحاسبية ذات نوعية.

الخاتمة

طبعا الاصلاحات الاقتصادية التي قامت بها الدولة الجزائرية كان لابد لها من أن تتوج بإصلاح النظام المحاسبي و جعله يتماشى مع المتطلبات الاقتصادية العالمية، والنظام المحاسبي المالي اخذ بعين الاعتبار ما جاءت به المعايير المحاسبية الدولية، لذلك كان لابد من التطرق لبعض المعايير التي جاءت بجديد فيما يخص تحسين المعلومة المحاسبية و التي أخذت بعين الاعتبار في النظام المحاسبي المالي و بالاخص تلك المتعلقة بالتثبيتات العينية و المعنوية و التي حتما ستؤثر مردودية المؤسسة. والتي تساعد على اتخاذ القرارات و الرقابة في المؤسسات الاقتصادية

الجزائرية. الجديد هذا يتمثل عند مقارنة طرق التقييم و التسجيل في المخطط المحاسبي الوطني السابق مع الطرائق الجديدة للتقييم و التسجيل في النظام المحاسبي المالي الحالي، فيما يخص المعالجة المحاسبية للمخزون، اهتلاك و انخفاض قيمة الاصول، الجديد فيما يخص التثبيتات المادية و المعنوية (نفقات الابحاث و التطوير). كل ذلك بطبيعة الحال سيساهم في تحسين المعلومات المحاسبية و بالتالي تقيم قوائم مالية أكثر مصداقية تمكن من اتخاذ القرارات الصحيحة.

النتائج :

حتى يمكن تحقيق الاهداف المرجوة من النظام المحاسبي المالي، و تسهيل عملية تكييف النظام المحاسبي المالي الجزائري مع معايير المحاسبة الدولية لا بد من:

- تحسين المعلومة المحاسبية مرهون بتطبيق قواعد التقييم و التسجيل التي جاء بها النظام المحاسبي المالي المتوافقة مع معايير المحاسبة الدولية
- حتى نقول أن المعلومة المحاسبية ذات نوعية يجب أن تعبر عن الواقع و بالتالي استخدام التقييم بالقيمة العادلة للتثبيتات.

التوصيات:

1. عدم الاكتفاء بالجانب الشكلي للنظام المحاسبي المالي، و انما الانتقال الى تطبيق جوهر و لب ما جاء فيه من قواعد و اسس ومبادئ و نظريات، حتى تصل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الى جني ثمار الاصلاح المحاسبي.
2. تحديد استراتيجية خاصة للرفع من مستوى تدريس المحاسبة للانتقال من التحكم في الجوانب التقنية (الفنية)، الى استيعاب الجانب الفلسفي والإطار المفاهيمي للمحاسبة بما يمكن من تحسين المعلومة المحاسبية.

نتمنى أننا من خلال هذا العمل المتواضع قد وفقنا للإجابة عن تساؤلات كثيرة أثارها هذا الموضوع، و تسمح لباحثين آخرين بالتعمق أكثر و إكمال الجوانب التي لم نتطرق إليها، خاصة و أن هذا المجال ينقصه الكثير من المراجع على المستوى الوطني.

قائمة الهوامش والإحالات:

1- الجريدة الرسمية، للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 27 لسنة 2008 مرجع سابق، ص:8

2- JEAN FRANÇOIS DES ROBERT, FRANÇOIS MECHIN, HERVE PUTEAUX (2004) : NORME IFRS ET PME .EDITION DUNOD, p :37

3- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:8.

4- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:8.

5- ال الجريدة الرسمية، مرجع سابق. ص.8

6- دونالد كيسو جيري ويجانت. ترجمة أحمد حامد حجاج (1999): المحاسبة المتوسطة, دار المريخ للنشر ،ص.478.

7- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:10

8- خالد جمال الجعارات. (2008): **معايير التقارير المالية 2007**, اثراء للنشر و التوزيع .ص.362.

9-catherine maillet, anne le manh (2006) : normes comptaples internationales **ias / ifrs, e**dition 2006.p.52

10-bernard raffournier (2005) : les normes comptaples internationales (ifrs/ ias).edition economisa . p 140.
11- obert ropert (2004) : pratique des normes ias/ifrs ; edition dunod paris:. P 52
12- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:9
13-brun stephan,(2006) : normes comptables internationales ias/ifrs, gualino éditeur ,parisp.110
14- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:10
15-Bernard raffournier (2005) : les normes comptaples internationales (ifrs/ ias).edition economisa . p. 424
16- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:10
17-catherine maillet، anne le manh, OP; CIT .p.61
18- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:9
19- دونالد كيسو، جيري ويجانت، مرجع سابق. ص. 570.
20-Bernard raffournier (OP; CIT . p. 387.
21- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:10
22-Pascal barneto (2004) : norme ias/ifrs. dunod. p.118
23- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:9.
24- الجريدة الرسمية مرجع سابق، ص:17.
25- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص: 17
26-brun stephan, OP; CIT :. p.117.
27- الجريدة الرسمية، مرجع سابق ، ص:9
29-a. kaddouri- a.mimeche , (2009) , cours de comptabilité' financière , selon les normes , ias/ifrs et le scf 2007 , enag édition, Alger .p :164
30- الجريدة الرسمية، مرجع سابق ، ص:6
31- الجريدة الرسمية، مرجع سابق ، ص:7
32-pascal barneto OP; CIT . p.118
33-a. kaddouri- a.mimeche , , OP; CIT . p 169—170
34- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:11.
35- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:11.
36- الجريدة الرسمية، مرجع سابق، ص:11
37- محمد ابو نصار- جمعة حميدات (2008): **معايير المحاسبة و الابلاغ المالي الدولية**, دار وائل للنشر الاردن .ص.590.

جودة التقارير المالية ودورها في تقييم الأداء المالي (دراسة حالة مجمع صيدال)

أ. زبيدي البشير جامعة الوادي

أ. د. سعيدي يحيى جامعة المسيلة

ملخص:

تعتبر التقارير المالية هي الصورة المعبرة عن نتائج المؤسسة الاقتصادية, والتي تتمثل في المصدر الرئيسي للمعلومات المالية, وبما أن المعلومات المطلوبة قد تختلف من شخص إلى آخر، فإن النظام المحاسبي لأي مؤسسة يجب أن يوفر أنواع مختلفة من التقارير المالية, ولكي يتمكن الفرد من قراءتها ينبغي عرضها وفق معايير المحاسبة الدولية وأن تتميز بخصائص الجودة, والإفصاح عنها بالشكل الذي يمكن المهتمين بمجال التسيير المالي من تقييم الأداء المالي ومعرفة مدى كفاءة الإدارة و تقييم أنشطتها في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة من الزمن، وتهدف هذه العملية بالتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة مسبقا من جهة، وقياس كفاءة الوحدة في استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: جودة التقارير المالية, تقييم الأداء المالي.

Abstract:

Is a financial reporting is the image that represent the results of the Economic Corporation, which is the main source of financial information, including that the required information may vary from one person to another, the accounting system any organization must provide different types of financial reporting, in order to enable an individual to read should presented in accordance with the accounting standards Atahoon characterized the characteristics of quality, and disclosure form that can Mahtmenbmajal financial management of the financial performance assessment and determine the efficiency of the administration and evaluation of its activities in the light of the findings at the end of a period of time, this process aims to verify the achievement of planned targets and specific advance on the one hand, and to measure the efficiency of the unit in the use of human and material resources available to the other.

Key words: the quality of financial reporting, financial performance evaluation.

مقدمة

إن التركيز الأساسي في التقارير المالية هو المعلومات التي تعبر عن أداء المؤسسة والتي يتم قياس تقدمها من خلال الربحية ومكوناتها والتدفقات النقدية مبوبة حسب الأنشطة وتقدم هذه المعلومات المساعدة للأطراف المهتمة بالمؤسسة في تقييم أداء الإدارة و تقدير القدرة الكسبية للمؤسسة والتنبؤ بالمكاسب المستقبلية و تقدير مخاطر الاستثمار و الإقراض المتعلقة بالمؤسسة, وأن تكون المعلومات المحتوات فيها تتميز بالجودة و الإفصاح عن كل المعلومات التي يريدونها مستخدمي التقارير المالية, ويجب أن تتضمن التقارير المالية معلومات كافية لجعل هذه القوائم مفيدة وغير مضللة للمستثمر وبصفة عامة وعدم حذف أو كتمان معلومات جوهرية أو ذات منفعة لهذا المستثمر العادي, و تتحدد مكانة المؤسسة وسمعتها في محيطها الاقتصادي بمدى شفافية تقاريرها المالية وما تقدمه هذه التقارير من معلومات تعكس الوضعية الحقيقية للمؤسسة بدون مغالطات ويساعد على تقييم الأداء المالي والحكم على كفاءة الوحدة الإنتاجية بقياس نتائج المؤسسة في نهاية فترة معينة ومقارنتها بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف باستخدام مجموعة من المؤشرات، ثم استخراج الانحرافات الناشئة لتحديد مصادر القوة والضعف, لاقتراح وسائل علاجية لنواحي الخلل, وتنمية وتطوير النشاطات الأخرى الناجحة في أدائها, ويؤدي كل ذلك إلي كفاءة السوق المالي وإقبال الكثير من المستثمرين إلى الاستثمار في تلك المؤسسات مما يزيد من رأس مالها ونشاطها وأرباحها و بتالي إلي تحسن أدائها المالي, وهو ما تعالجه هذه الدراسة من خلال المحاور التالية:

أولا: جودة التقارير المالية.

ثانيا: تقييم الأداء المالي في ظل جودة التقارير المالية.

ثالثا: دراسة حالة مجمع صيدال.

المبحث الأول: جودة التقارير المالية

إن التقارير المالية هي الصورة المعبرة عن نتائج المؤسسة الاقتصادية خلال دورة محاسبية معينة, حيث تفصح فيها المؤسسة عن جميع المعلومات المرتبطة بأنشطتها ونتائجها المتحققة خلال الدورة, وسوف يقتصر هذا المبحث على مفاهيم وعرض ومزايا تطبيق معايير التقارير المالية.

المطلب الأول: ماهية التقارير المالية

1. مفهوم التقارير المالية:تعد القوائم المالية جزءا من التقارير المالية حيث تقوم الشركة بإعدادها استجابة لزيادة مطالب واحتياجات المستخدمين لها, ومن المستحيل عمليا في ظل بيئة الأعمال اليوم تلبية تلك المتطلبات والاحتياجات من خلال القوائم المالية الأساسية فقط، بسبب الكم الهائل والكبير من المعلومات المحاسبية وغير المحاسبية[1].

"كما تشمل التقارير المالية الوسائل الأخرى لتوصيل المعلومات ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة والتي يتم استخراجها من النظام المحاسبي، وقد تشمل التقارير المالية معلومات مالية ومعلومات غير مالية، ونشرات أو تقارير مجلس الإدارة والتنبؤات المالية والأخبار ذات الصلة بالمؤسسة ووصف للخطط والتوقعات وكذلك التأثير البيئي أو الاجتماعي لأعمال المؤسسة"[2].

2.أهداف التقارير المالية: وتتمثل فيما يلي:

- توفير المعلومات التي تفيد في ترشيد القرارات الاستثمارية والائتمانية للمستثمرين الحاليين والمرتقبين و كذلك الدائنين؛
- توفير المعلومات التي تفيد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية للمؤسسة، بحيث تسمح بالمفاضلة بين التدفقات النقدية الحالية والتدفقات النقدية المستقبلية، مع تحديد درجة عدم التأكد المحيطة بها؛
- توفير المعلومات المتعلقة بالموارد للمؤسسة والتزاماتها والتغيرات التي طرأت عليها، مما تفيد مستخدمي هذه المعلومات في تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في المؤسسة.
- توفير المعلومات التي تفيد في تقييم أداء المؤسسة وتحديد أرباحها.
- توفير المعلومات التي تفيد في تحديد درجة السيولة وتدفق الأموال.
- توفير المعلومات التي تفيد في التقرير عن مسؤولية الإدارة وتقييم كفاءة أدائها باستخدام معلومات الربحية ومكوناتها؛
- توفير معلومات تتعلق بملاحظات وتفسيرات الإدارة، من أجل زيادة منفعة هذه المعلومات.

3.الخصائص النوعية للمعلومات المالية: الخصائص النوعية هي مواصفات معينة التي يجب توفرها في المعلومات المقدمة في التقارير المالية حتى تصبح مفيدة للمستخدمين, وتتمثل الخصائص النوعية في ما يلي:

1.3.الملائمة: تكون المعلومات ملائمة عندما تؤدي إلى حدوث تغيير في اتجاه القرارات الاقتصادية للمستخدمين ومساعدتهم في تقييم الأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية[3].

وحتى تكون المعلومات المالية ملائمة لابدمن توافر خصائص فرعية وهي:

- **التوقيت المناسب:** تفقد المعلومات فعاليتها في اتخاذ القرارات, إذا تراخى تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بها, مع العلم أن عملية اتخاذ القرار محددة دائما بفترة زمنية معينة.
- **القيمة التنبؤية:** حتى يكون للمعلومات تأثير على عملية اتخاذ القرار يجب أن تؤدي إلى تحسين قدرة متخذ القرار على التنبؤ بالأحداث المتوقعة في المستقبل.
- **التغذية العكسية:** ويعني بها مدى صحة توقعاته السابقة و إمكانية تقييم نتائج القرارات التي تم اتخاذها بناء على هذه المعلومات.

2.3.المصداقية(الموثوقية): لكي تكون المعلومات مفيدة يجب أن تكون موثوق فيها ويعتمد عليها, وتتميز المعلومات بالمصداقية إذا كانت خالية من الأخطاء والتحيز وبإمكان المستخدمين الاعتماد عليها, وحتى تتسم المعلومات المالية بالمصداقية يجب أن تتوفر فيها الخصائص التالية:

- **الصدق في العرض** : إن العبرة من هذه الخاصية هو تمثيل مضمون التقارير المالية بصدق وليس حسب شكلها القانوني فقط, وتعتبر هذه الخاصية على درجة من الأهمية إذ لا قيمة لمعلومات فورية وسريعة لكنها غير دقيقة أو خاطئة[4].
- **القابلية للتحقق:** يتحقق هذا المفهوم عندما تكون النتائج المتوصل إليها من قبل شخص باستعماله لأساليب قياس وإفصاح محددة هي نفس النتائج التي يتم التوصل إليها من قبل شخص أخر لوقام باستخدام نفس أساليب القياس والإفصاح.
- **الحياد:** يجب أن تكون المعلومات غير متحيزة, بحيث لا يجب إعداد القوائم المالية لخدمة جهة معينة, وإنما للاستخدام العام[5].

المطلب الثاني: عرض التقارير المالية ومزايا تطبيق معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية

1. عرض التقارير المالية وفق معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية: تعتبر القوائم والتقارير المالية من أهم مصادر المعلومات وأداة من أدوات الرقابة وتقييم الأداء, ولقد اهتمت الهيئات المحاسبية الدولية المختصة بالقوائم المالية ذات الغرض العام، فأصدرت جملة من معايير المحاسبة الدولية (IFRS/IAS) لتوضيح كيفية إعداد وقياس وعرض هذه القوائم، فتم تخصيص المعيار المحاسبي الدولي (IAS1) لعرض القوائم المالية، كالتالي:

- **قائمة المركز المالي:** وفقا للمعيار المحاسبي الدولي رقم (IAS1): "تعد الميزانية المكون الرئيسي في القوائم المالية وهي عبارة عن بيان بالمركز المالي الذي يوضح الأصول والخصوم وحقوق الملكية في نقطة زمنية محددة"[6].
- **قائمة الدخل:** تعتبر قائمة الدخل من القوائم المالية التي ينظر إليها باهتمام متزايد, لا يقل أهمية عن قائمة المركز المالي, حيث تهدف قائمة الدخل إلى قياس مدى نجاح المؤسسة خلال فترة زمنية معينة في استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الأرباح.
- **قائمة التدفقات النقدية:** تحقق بعض المؤسسات أرباحا كبيرة، لكنها في نفس الوقت تجد نفسها تعاني من عسر مالي بسبب عدم قدرتها على توليد تدفقات نقدية موجبة من عملياتها, وينتج ذلك بسبب اختلاف توقيت الإيرادات والمصروفات فهناك مبيعات ومشتريات تتم بالآجل, وقد يتجسد في المعيار المحاسبي الدولي (IAS7) قائمة التدفقات النقدية.

- **قائمة تغيرات حقوق الملكية:** أوجبمعيار المحاسبة الدولي(IAS1) الشركات بإعداد قائمة التغيرات في حقوق الملكية كقائمة مستقلة عن القوائم الأخرى, حيث تتضمن تسوية لحقوق الملكية بين بداية ونهاية الفترة.
- **الإيضاحات الملحقة:** يعتبر ملحق القوائم المالية جزء لا يتجزأ منها، إذ لها أهمية كبيرة في المساعدة على فهم وقراءة القوائم المالية، وتوضيح المعلومات التي يصعب إدراجها في تلك القوائم.
- **تقرير المراجع الخارجي:** لقد تزايدت أهمية تقرير المراجع الخارجي بعد النمو الهائل في حجم المشروعات الخاصة والعامة, حيث يقوم المراجع الخارجي بالتعبير عن النتائج التي تم التوصل إليها بعد الانتهاء من عملية المراجعة.
- **تقرير مجلس الإدارة:** محتوى هذا التقرير يتمثل في وصف لأنشطة المؤسسة الرئيسية و المؤسسات التابعة لها وطبيعة عملها والاستثمارات الرأسمالية وعدد الموظفين في كل منها كما يجب أن يتضمن التقرير الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

2. مزايا تطبيق معايير التقارير المالية الدولية: يمكن إبراز أهم ايجابيات ومزايا تطبيق معايير التقارير المالية الدولية كالآتي:

- **التناسق:** وهذا يعني تطبيق معايير التقارير المالية الدولية والأسس المحاسبية بغض النظر عن جنسيتها, والخروج بقوائم وتقارير مالية متماثلة وموحدة[7].
- **قابلية المقارنة:** عند توحيد أسس وطرق المعالجات المحاسبية فينتج عنها قابلية القوائم المالية للمقارنة بين عدة سنوات في نفس المؤسسة, وبين مؤسسات مختلفة لها نفس النشاط.
- **مواكبة متطلبات العولمة:** فالعالم الذي نعيش فيه أصبح صغيرا, نتيجة تطور وسائل الاتصال وزيادة عمليات التبادل بين مختلف الدول, وظهور المنظمات المهنية التي تهتم بشؤون المحاسبة على مستوى عالمي, واستغلال مزايا العولمة ومواجهة مخاطرها.
- **تلبية المتطلبات القانونية:** إن كثير من الدول تنص صراحة على تطبيق معايير المحاسبة الدولية, ولا تملك أي مؤسسة القدرة على تحقيق أهدافها وإثبات وجودها على المستوى الوطني دون الانصياع إلي القانون[8].
- **تلبية متطلبات الممولين المحليين والدوليين خارج نطاق الحدود:** لا يمكن أن تعتمد الشركات على نفسها دون غيرها, فقد تحتاج إلى ممولين للتوسع في عملياتها و نشاطاتها, ولا يمكن أن تتم هذه الدراسة إلا في ضوء قوائم مالية قد أعدت وفقا لمعايير محاسبية دولية موحدة.

- **الولوج إلى الأسواق المالية الدولية:** إن المؤسسات تقوم حاليا بالمنافسة من أجل إدراج أسهمها في الأسواق المالية وعلى مستوى دولي وتداولها بسرعة كبيرة, ولا يمكن للشركات من تحقيق ذلك إلا بالالتزام بشروط معينة من أجل إدراج أسهمها في هذه الأسواق.
- **قابلية الفهم وإمكانية وجود تصور موحد ومشترك للقوائم المالية:** عند إعداد قوائم مالية على أسس مختلفة لا يمكن فهمها وقراءتها, مما يتطلب مزيدا من التوضيح والإفصاح عن الأسس التي تم بها إعداد القوائم المالية.
- **إيجاد أساليب موحدة للتعامل مع القضايا العالمية المشتركة:** وهو إيجاد لغة محاسبية مشتركة تلقى قبولا وطنيا ودوليا، لتوحيد المعالجات المحاسبية واستبعاد التناقضات القائمة في نطاق المحاسبة بين دول العالم.

المطلب الثالث: مفهوم معايير جودة التقارير المالية

1. مفهوم الجودة في التقارير المالية: تعني الجودة مصداقية المعلومات المحاسبية والمالية التي تتضمنها التقارير المالية وما تحققه من منفعة للمستخدمين ولتحقيق ذلك يجب أن تخلو من التحريف والتضليل وأن تعد في ضوء مجموعة من المعايير القانونية والرقابية والمهنية والفنية, بما يحقق الهدف من استخدامها[9].

حيث أن توفير المعلومات المجدية يعتبر شرطاً جوهرياً وأساساً لاستقرار النظام المالي فقد أعطت المنظمات المهنية أولوية قصوى لتحسين جودة المعلومات لمساعدة المستخدمين الرئيسيين في ترشيد قراراتهم, أي أن المعلومات الجيدة هي المعلومات الأكثر إفادة في مجال ترشيد القرارات, والجودة هي عبارة أحد مكونات التنظيم الإداري الذي يختص بتجميع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة إلى الأطراف المعنية, لاتخاذ القرارات الاستثمارية.

2. معايير جودة التقارير المالية: تتحقق جودة المعلومات من خلال توافر المعايير التالي:

1.2.معايير قانونية: تسعى العديد من الهيئات في العديد من الدول لتطوير معايير جودة التقارير المالية عن طريق فرض تشريعات وقوانين, تلتزم بها المؤسسات لضبط جوانب الأداء في المؤسسات بما تتوافق مع المتطلبات القانونية التي تجبر المؤسسات بالإفصاح الكافي عن أدائها.

2.2.معايير رقابية: من بين مكونات العملية الإدارية هي عنصر الرقابة, ولنجاح هذا العنصر يتوقف على وجود رقابة فعالة تحدد دور كل من لجان المراجعة وأجهزة الرقابة المالية والإدارية في تنظيم المعالجة المالية, والمعايير الرقابية تلعب دورا مهما في فحص وتقييم مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات التي من شأنها تسهيل عملية تخصيص الموارد.

3.2.معايير مهنية: تتأثر جودة ونوعية المعلومات المالية بالممارسات المحاسبية المتبعة و التي يتم تحديدها من خلال اختيار معايير المحاسبة والمراجعة لضبط أداء العملية المحاسبية, و بالتالي فإن

تلبية احتياجات معينة للمستخدمين, يتطلب اختيار معايير محاسبية تؤدي هذا الغرض, مما تبرز مسؤولية الإدارة اتجاه الملاك للاطمئنان على استثماراتهم.

4.2.معايير فنية: تؤدي المعايير الفنية إلى تطوير مفهوم جودة المعلومات مما ينعكس على جودة التقارير المالية و التقليل من حالة عدم التأكد لمختلف مستعملي المعلومة المحاسبية و المالية و يزيد ثقة المساهمين و المستثمرين وأصحاب المصالح بالمؤسسة ويؤدي إلى رفع وزيادة الاستثمار.

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي في ظل جودة التقارير المالية.

تعد عملية التقييم من الوسائل المهمة في مجال تحسين الأداء وتطويره، لكن هذه الوسائل لم تعد تلبي الغرض المطلوب منها، لأنّها لا تتماشى مع المتغيرات التي حدثت في البيئة المحيطة بها، لذلك لابدّ من تطوير معايير قياس الأداء وتقويمه، ونتيجةً لهذه التغيرات أصبح من الضروري لأية شركة السعي نحو السيطرة على شروط البقاء والتطور وليس ذلك سهلا وخاصة مع ازدياد القوى المتصارعة, لتقديم المنتجات أو الخدمات بالجودة المناسبة، وفي الوقت المناسب والسعر المنافس وبمواصفات ترضي العملاء.

المطلب الأول: تعريف وعملية تقييم الأداء المالي

1.تعريف تقييم الأداء المالي: يقصد بتقييم الأداء المالي تقديم حكما ذو قيمة عن إدارة الموارد الطبيعية والمادية المتاحة, لإدارة المؤسسة, وبالطريقة التي تشبع رغبات أطرافها المختلفة, ويعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفا[10].

2.عملية تقييم الأداء المالي: يمكن حصر مراحل عملية التقييم في أربع مراحل مكملة لبعضها البعض، وهي:

1.2.جمع المعلومات الضرورية: تعتبر المعلومات شيء ضروري لاتخاذ القرارات في المؤسسة, وهي أساسية في عملية التسيير ويشترط في المعلومات أن تكون ذات جودة عالية, وفي الأوقات المناسبة لكي تحقق للمؤسسة الغرض منها, ومصادر جمع المعلومات الضرورية تتمثل في:

- **الملاحظة الشخصية:** يتمثل هذا المنهج في توجه الملاحظين إلى ميدان الأنشطة للشعور بالرضا عند ملاحظتهم ما يجري فيه، والتحدث مع منفذيها[11].
- **التقارير الشفوية:** وهي سلسلة المحادثات و اللقاءات التي تحدث بين الرئيس ومرؤوسيه, ليتم التعرض إلى أهم الإنجازات والمشاكل المعترضة لعملهم وعلى المسيرين طرح الأسئلة في الأوقات المناسبة للحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة.
- **التقارير المالية:** وهي مجموعة متكاملة من الوثائق المحاسبية والمالية, تسمح بإعطاء مختلف المعلومات المتعلقة بإنجازات المؤسسة, تكون على شكل إحصاءات مفصلة.

2.2.قياس الأداء الفعلي: يتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أداؤها بناء على معايير الفعالية والكفاءة فقياس الأداء وتقييمه مرهون باختيار المعايير والمؤشرات التي تعكس فعلا الأداء المراد تقييمه.

- **مؤشرات قياس الأداء:** المؤشر هو أداة لقياس الأداء، يكون عادة في شكل رقمي من خلاله يتمكن مسؤولي المؤسسة مقارنة نتائجها بالمعايير المرجعية, ويجب أن يتميز بالوضوح والشمولية.
- **أنواع المؤشرات:** يوجد العديد من المؤشرات، منها المؤشرات الشخصية والمؤشرات الموضوعية والمؤشرات النوعية والمؤشرات الكمية.

3.2.مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب فيه: بعدما تنتهي المؤسسة من مرحلة قياس الأداء الفعلي تأتي مرحلة مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب فيه, و المشكلة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند إليه في عملية المقارنة, ومن العناصر التي تعتبر كمراجع لمقارنة الأداء هي: الزمن، أداء الوحدات الأخرى، الأهداف، والمعايير.

4.2.دراسة الانحراف وإصدار الحكم: عند عملية المقارنة نجد أحد الحالات الثلاث التالية: انحراف ملائم، انحراف غير ملائم، انحراف معدوم، فالأول في صالح المؤسسة كارتفاع الأرباح أو انخفاض التكاليف أما الانحراف الثاني فهو ضد المؤسسة كاستهلاك المواد الأولية بكميات تفوق المعيارية، انخفاض الإنتاجية ,أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، و يجب القيام بتحليل الانحراف الكلي سواء كانملائم أو غير ملائم أو معدوما، للوصول إلى الأسباب الفعلية للانحراف، لتشجيع ما هو ملائم ومعالجة ما هو غير ملائم.

المطلب الثاني: ضرورة ومتطلبات تقييم الأداء المالي

1.ضرورة تقييم الأداء المالي: يبرز تقييم الأداء المالي دور المؤسسة حول الاستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح, التي تعظم الثروة والقيمة السوقية للمؤسسة, وبالتالي تعظيم عائد السهم إن كانت المؤسسة مدرجة في البورصة, ويتحقق ذلك من خلال تحقيق أقصى الإيرادات مقابل أقل مخاطر ممكنة, وذلك عن طريق السعي إلى إحداث نوع من التوازن الأمثل بين الربحية والسيولة في تسيير الأصول والخصوم, طالما أن التمويل والربحية متغيران متناقضان من حيث الهدف ومرتبطين من حيث التأثير, فمن جهة تسعى المؤسسة إلى تغطية احتياجات دورة الاستغلال, ومن جهة أخرى تسعى إلى تحقيق أقصى الأرباح, وبالتالي نجد التمويل أحد القيود الهامة أمام تنفيذ القرارات المالية[12].

2.متطلبات تقييم الأداء المالي: إن المؤسسات الرائدة في الأداء, هي التي تستطيع برمجة مستقبلها بناءً على أهداف واضحة, وتوزيع مواردها في المكان والوقت المناسب, وتقييم الأداء من الموضوعات الحديثة, التي تتطلب مزيد من البحث والدراسة, ولكي نقوم بها يستلزم ما يلي :

- **ضرورة تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية للوحدة:** إذ يجب تحديد الأهداف والخطط، تحديدا واضحا حتى يمكن التحقق من أداء المسؤولين, كما يتم توقّع الأداء اللازم لتحقيق تلك النتائج و ليصبح على صورة معايير تستخدم لمتابعة تنفيذ الأهداف.
- **ضرورة وجود معايير واضحة للأداء:** يعتبر تحديد المعايير محور ارتكاز في عملية تقييم الأداء, و تعد الخطط والأهداف معايير للتقييم ويجب أن تكون المعايير واضحة للجميع ولا تحتمل التأويل، لأن وضوح المعايير يساعد الفرد في إنجاز أعماله، وتحديد مستوى الأداء المطلوب منه، كما يساعد المسؤولينفي عملية الرقابة والتقييم بناءًا على الأسس والمعايير المحددة.
- **ضرورة توافر نظام سليم وفعال للمعلومات:** يعتمد تقييم الأداء على ضرورة توافر البيانات التفصيلية والسليمة وفي الوقت المناسب, حيث يستند المدراء عند مقارناتهم على المعلومات الموجودة في التقارير المالية والتي تلخّص النتائج الفعلية, ولن يتحقق تقييم الأداء الجيد للمؤسسة إلا بتوفر نظام سليم وفعال لجمع المعلومات.
- **يجب أن يكون تقييم الأداء مستمرًا:** ويعني أن تقييم الأداء لا يقتصر على فترة زمنية واحدة بل يجب أن يتم بصورة دورية ومنتظمة و على فترات قصيرة نسبيا لتحديد الانحرافات لتصحيحها وتداركها في المستقبل.
- **التكامل مع العملية الإدارية:** إن فعالية نظام التقييم تتوقف إلى حد بعيد على مدى تكامله مع نظم التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتتمثل فكرة التكامل بين التخطيط والتقييم على أساس أن كل مستوى من الخطط يوفر الأهداف التي تعتبر معايير للتقييم, أما التكامل مع اتخاذ القرارات يعني توفر المعلومات اللازمة للمدير قبل اتخاذ القرار وليس بعده.
- **يجب أن يؤدي تقييم الأداء المالي إلى تحسينه:** يستلزم الأمر أن يؤدي تقييم الأداء إلى نتائج إيجابية من ناحية تحسين الأداء وهذا يتطلب الاقتناع بأهمية تقييم الأداء, ويجب أن يكون الهدف من تقييم الأداء ليس فقط كشف أوجه الخلل والانحرافات, إنما أيضا يؤدي إلى معرفة أسبابها والوصول إلى علاجها.

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية

تتاح أمام المحلل المالي الكثير من النسب المالية التي تشكل مجموعات لتقييم الأداء المالي الا أننا سوف نعتمد المجموعات الأتية للنسب المالية حيث تقيس كل مجموعة جانب من جوانب الأداء المالي للشركة.

1.نسب الربحية: إن الربحية تؤشر النتيجة النهائية لجميع الجهود والأنشطة لأداء المؤسسة, وهي المقياس الكلي للأداء المالي, ومن نسب الربحية نذكر ما يلي:

- **معدل العائد على حقوق الملكية:** يقيس هذا المعدل كفاءة الإدارة في استغلال أموال الملاك وقدرتها على توليد الأرباح, ويحسب هذا المعدل بالعلاقة التالية[13]:

معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الربح بعد الضرائب ÷ اجمالي حقوق الملكية

- **معدل العائد على الاستثمار:** يوضح هذه المعدل مدى قدرة المؤسسة على تحقيق عائد على جميع مصادر الأموال المستثمرة سواء كان مصدرها المساهمين أو من مصادر خارجية[14]. ويحسب هذا المعدل بالعلاقة التالية:

معدل العائد على الاستثمار = صافي الربح بعد الضرائب ÷ اجمالي الأصول

- **نسبة هامش الربح الصافي:** تعكس هذه النسبة مدى كفاءة الإدارة في الحصول على الأرباح من خلال رقم المبيعات, وتحسب هذه النسبة بالعلاقة التالية[15]:

هامش الربح من المبيعات = صافي الربح بعد الضرائب ÷ صافي المبيعات

2.نسب السيولة: تستخدم نسب السيولة كأداة لقياس قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل عند استحقاقها باستخدام أصولها السائلة والشبه سائلة, حيث يمثل تحليل سيولة المؤسسة مؤشرا مهما لتقييم أدائها المالي, ولقياس ذلك يجب حساب جملة من النسب وهي[16]:

- **نسبة السيولة العامة :** تقيس هذه النسبة مدى كفاية الأصول المتداولة المتوقع تحويلها إلى نقدية في فترة زمنية قصيرة لتغطية متطلبات الدائنين القصيرة الأجل، ويتم حساب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:

نسبة السيولة العامة = الأصول المتداولة ÷ الديون القصيرة الأجل

- **نسبة السيولة السريعة:** وتوضح هذه النسبة مدى إمكانية سداد الالتزامات القصيرة الأجل خلال أيام معدودة، ويتم تجنب عناصر المخزون نظراً لصعوبة تصريفه خلال وقت قصير. ويتم حساب هذه النسبة كتالي[17]:

نسبة السيولة السريعة = (الأصول المتداولة – المخزون) ÷ الديون القصيرة

- **نسبة السيولة الجاهزة:** تعتبر نسبة السيولة الجاهزة أكثر النسب صرامة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة من ناحية السيولة, وتوضح هذه النسبة مدى إمكانية سداد الالتزامات القصيرة الأجل، ويتم حساب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:

نسبة السيولة الجاهزة = القيم الجاهزة ÷الديون القصيرة

3. نسب النشاط: تستخدم هذه النسب لتقييم مدى نجاح المؤسسة في إدارة أصولها, وتقيس مدى فعالية المؤسسة في الاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة لديها، لتحقيق أكبر حجم ممكن من المبيعات. وفيما يلي أهم هذه النسب[18].

- **معدل دوران مجموع الأصول:** تعتبر هذه النسبة من النسب التحليلية المهمة لمعرفة مدى العلاقة بين المبيعات الصافية وحجم الأصول المستخدمة في توليدها داخل المؤسسة. ويتم حساب هذا المعدل بالعلاقة التالية:

معدل دوران مجموع الأصول = رقم الأعمال ÷ متوسط مجموع الأصول

- **معدل دوران الأصول الثابتة:** تحدد هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على تحقيق الاستفادة المثلى من الأصول الثابتة لديها في تحقيق الأرباح. ويتم حساب هذا المعدل وفق العلاقة التالية:

معدل دوران الأصول الثابتة = رقم الأعمال ÷ متوسط مجموع الأصول الثابتة

- **معدل دوران الأصول المتداولة:** يحدد هذا المعدل مدى كفاءة إدارة المؤسسة في استخدام الأصول المتداولة في توليد المبيعات. ويتم حساب هذا المعدل حسب العلاقة التالية:

معدل دوران الأصول المتداولة = رقم الأعمال ÷ متوسط مجموع الأصول المتداولة

- **معدل دوران المخزون:** تختلف طبيعة دوران المخزونات حسب اختلاف طبيعة نشاط المؤسسة (تجاري, صناعي, خدمي)**.معدل دوران البضاعة = تكلفة شراء البضاعة المباعة ÷ متوسط مخزون البضائع**

- **معدل دوران الزبائن:** وتستخدم هذه النسبة كمؤشر للحكم على كفاءة المؤسسة في تحصيل ديونها, ويتم حساب هذا المعدل بالعلاقة التالية: **معدل دوران الزبائن = رقم الأعمال السنوي ÷ (الزبائن + أوراق القبض)**

- **معدل دوران الموردين:** يستخدم هذا المعدل كمؤشر للحكم على سرعة المؤسسة في تسديد التزاماتها القصيرة الأجل, ويتم حساب هذا المعدل بالعلاقة التالية:

معدل دوران الموردين = المشتريات السنوية÷(الموردين + أوراق الدفع)

4.نسب السوق: تساعد هذه النسب المستثمرين الحاليين والمحتملين الذين يتعاملون في الأسواق المالية في التعرف على الاتجاهات السوقية للأسهم, ومن أهم هذه النسب هي:

- **عائد السهم العادي:** تعد هذه النسبة مؤشرا ماليا يعكس شكل الأداء الذي مارسته إدارة المؤسسة لتعظيم قوتها في السوق, ويحسب وفق العلاقة التالية: **عائد السهم العادي = (الربح الصافي – توزيعات الأسهم الممتازة) ÷ عدد الأسهم**

- **نسبة السعر السوقي للسهم إلى الربح لكل سهم** :تمثل هذه النسبة عدد المرات التي يستلم فيها المستثمر الربح لتبرير السعر المدفوع في السهم, وتحسب كالتالي:

نسبة السعر السوقي للسهم إلى الربح لكل سهم= سعر السهم العادي في السوق÷ الربح لكل سهم عادي

- **نسبة القيمة السوقية للسهم إلى قيمته الدفترية:** تبين هذه النسبة مقدار النمو بالقيمة السوقية بالمقارنة مع القيمة الدفترية. وتحدد بالعلاقة التالية: **نسبة القيمة السوقية للسهم إلى قيمته الدفترية = القيمة السوقية للسهم ÷ القيمة الدفترية**
- **عائد التوزيعات للسهم:** تساعد هذه النسبة في الحكم على إمكانية الاستثمار مستقبلا في المؤسسات التي لها عائد السهم أفضل في السوق المالي, ويتم حسابها بالعلاقة التالية:

عائد التوزيعات للسهم = حصة السهم من الارباح الموزعة ÷ السعر السوقي للسهم

المبحث الثالث: دراسة حالة مجمع صيدال

نظرا لطبيعة الموضوع واهتمامه بالتقارير المالية ودورها في تقييم الأداء المالي، تم اختيار إحدى المؤسسات الجزائرية الرائدة في صناعة الأدوية وهي مجمع صيدال، والتي تعتبر من أهم المؤسسات المستثمرة في السوق الجزائرية للأدوية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية المتمثلة في الاستمرار والنمو.

المطلب الأول: التعريف بمجمع صيدال

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مجمع صيدال موضوع الدراسة.

1.تعريف مجمع صيدال: مجمع صيدال عبارة عن شركة ذات أسهم، رأس ماله يقدر بـ 2.500.000.000 دينار جزائري[19]، يقع مقره الاجتماعي في 01 شارع يحي لعياشي– حسين داي– بالجزائر العاصمة، الذي أنشأ في 1998/02/02، و هو رائد الصناعة الصيدلانية في الجزائر، تحصل في تاريخ 5 فيفري 2005 على شهادة الجودة ISO 9001 نسخة 2000، منحته إياها المنظمة الفرنسية للمراجعة و الجودة (AFAQ), كما أنه مسعر بالبورصة منذ 17 جويلية 1999، و تتمثل مهمة المجمع في تطوير، وإنتاج وتوزيع المنتجات الصيدلانية للاستعمال البشري، وتتجسد رسالته في ضمان موقع الرائد على المستوى الوطني و الإقليمي مع دخول السوق الأجنبية مستقبلا.

2.أهداف المجمع: تتمثل أهداف المجمع فيما يلي[20]:

- الاهتمام بالبحث والتطوير في مجال الأدوية ذات المصدر النباتي والاستثمار فيه بشكل معلن وصريح؛
- تبني نظام الإدارة بالجودة الشاملة؛
- تنويع تشكيلة المنتجات من خلال تحديد سياسة خاصة بالبحث و التطوير لمنتجات جنيسة جديدة؛
- إنشاء نظام خاص باليقظة التكنولوجية والإستراتيجية والذكاء الصناعي؛
- تطوير الشراكة من خلال الاشتراك في مشاريع مع مخابر ذوي شهرة عالمية، سواء على شكل استثمار مباشر أو عن طريق اتفاقيات التكييف (Le façonnage)؛
- ضمان استمرارية المجمع عن طريق المحافظة و الرفع من حصته السوقية الوطنية؛
- دخول الأسواق الأجنبية و البحث المستمر في إمكانية تطوير الأداء الاقتصادي و الاهتمام بانشغالات الصحة العمومية في الجزائر.

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي لمجمع صيدال

سوف يتم في هذا المطلب تقيم الأداء المالي لمجمع صيدال عن طريق نسب السيولة.

1.تقييم الأداء المالي باستخدام نسب الربحية: الجدول التالي يبين نتائج نسب الربحية.

الجدول رقم (01): يمثل نسب الربحية للسنوات (2012 و 2013)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تقارير التسيير للمجمع للسنوات من 2012 و 2013

النسبة	2012	2013	نسبة التغير
معدل العائد على حقوق الملكية	0,13	0,15	%13,33
معدل العائد على الاستثمار	0,06	0,08	%25
نسبة هامشالربح الصافي	0,14	0,23	%39,13

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل نسب الربحية تحسنت بنسب متفاوتة من سنة 2012 إلى سنة 2013, ويرجع سبب هذا التحس في نسب الربحية إلى ارتفاع صافي الربح بعد الضرائب أي سنة 2013 كانت أكبر ربح من سنة2012.

2.تقييم الأداء المالي باستخدام نسب السيولة: الجدول التالي يبين نتائج نسب الربحية.

الجدول رقم (02): يمثل نسب السيولة للسنوات (2012 و 2013)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تقارير التسيير للمجمع للسنوات من 2012 و 2013

النسبة	2012	2013	نسبة التغير
نسبة السيولة العامة	2,07	2,25	%08
نسبة السيولة السريعة	1,38	1,58	%12,65
نسبة السيولة الجاهزة	0,80	0,64	%25-

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة السيولة العامة ارتفعت بنسبة 08%, ونسبة السيولة السريعة كذلك ارتفعت بنسبة أكبر 12,65%, وهذه مؤشرات جيدة من خلال هذه النسب, أما نسبة السيولة الجاهزة فقد انخفضت من سنتة 2012 إلى سنة 2013, بنسبة 25%, وهذا ما يدل على أن مجمع صيدال خلال سنة 2013 يعاني من انخفاض السيولة السريعة.

3.تقييم الأداء المالي باستخدام نسب النشاط: الجدول التالي يبين نتائج نسب الربحية.

الجدول رقم (03): يمثل نسب النشاط للسنوات (2012 و 2013)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تقاريرالتسيير للمجمع للسنوات من 2012 و 2013

النسبة	2012	2013	نسبة التغير
معدل دوران مجموع الأصول	0,46	0,38	% 21-
معدل دوران الأصول الثابتة	1,21	1,01	%19-
معدل دوران الأصول المتداولة	0,74	0,60	%23,33-

معدل دوران الزبائن	2,95	2,99	%01,33
معدل دوران الموردين	0,70	0,33	%12,21-

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية معدلات النشاط انخفضت لكن بنسب متفاوتة من سنة 2012 إلى سنة 2013, فمعدل دوران مجموع الأصول انخفض بنسبة 21%, و معدل دوران الأصول الثابتة انخفض بنسبة 19%, و معدل دوران الموردين انخفض كذلك لكن بنسبة 12,21%, أما معدل دوران الأصول المتداولة فانخفض بنسبة أكبر من النسب السابقة أي بنسبة 23,33%. أما معدل دوران الزبائن فارتفع لكن بنسبة 01,33%.

4.تقييم الأداء المالي باستخدام نسب توزيع الأرباح: الجدول التالي يبين نتائج نسب الربحية.

الجدول رقم (04):يمثل نسب عائد السهم العادي(2012 و 2013)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تقارير التسيير للمجمع للسنوات من 2012 و 2013

النسبة	2012	2013	نسبة التغير
عائد السهم العادي	40	40	00

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عائد السهم العادي فلم يتغير من سنة 2012 إلى سنة 2013, وهذا راجع إلى سياسة المجمع في توزيع عائد السهم العادي.

الخاتمة: من خلال هذا المبحث حاولنا أولا تقديم لمحة للتعريف بمجمع صيدال, ثم توضيح دور جودة التقارير المالية والتي توفر المعلومات التي تتميز بالخصائص النوعية وبالمصداقية لمستخدميها, والتي من خلالها يستطيع المحلل المالي القيام بتقييم الأداء المالي بصورة صحيحة, وتقييم أنشطتها في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة من الزمن، وتهدف هذه العملية بالتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة مسبقا من جهة، وقياس كفاءة المجمع في استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة من جهة أخرى, والحصول على مستوى الأداء للسنة الحالية ومن خلال هذا المستوى من الأداء المالي تستطيع المؤسسة تفادي الأخطاء في السنة الموالية التي ارتكبتها خلال السنة الحالية.

قائمة الهوامش والإحالات:

[1] سالمي محمد الدينوري, قائمة التدفقات النقدية في ظل اعتماد الجزائر معايير المحاسبة الدولية, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسييرو التجارية, جامعة باتنة, 2009, ص27.

[2] طارق عبد العال حماد، "التقارير المالية"، الدار الجامعية، مصر، 2005, ص ص 35- 36.

[3] أمين السيد أحمد لطفي, إعداد وعرض القوائم المالية في ضوء معايير المحاسبة, الدار الجامعية, القاهرة, 2008, ص51.

[4] إبراهيم بن يحيى عبد القوي اليافعي, بعض ملامح القياس والإفصاح المحاسبي وإعداد التقارير المالية للشركات المساهمة, بحث مقدم على درجة البكالوريوس, الجمهورية اليمنية, 2009, ص36.

[5]فريد زعرات, معالجة القوائم المالية من أثار التضخم وفقا للمعايير المحاسبية الدولية, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة البليدة, 2009, ص43.

[6]عطية عبد الحيمرعي، أساسيات المحاسبة المالية, منظور المعايير الدولية، الجزء الأول, المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية, 2009, ص
111.

[7]خالد جمال الجعارات, التقارير المالية الدولية 2007, اثراء للنشر والتوزيع, الأردن,, 2008, ص 24.

[8]نفس المرجع, ص25.

[9] ماجد إسماعيل أبو حمام, اثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية, رسالة ماجستير, غزة, 2009,
ص54.

[10]السعيد فرحات جمعة, الأداء المالي لمنظمات الأعمال, دار المريخ للنشر، الرياض، 2000, ص38.

[11]George R.Terry, Stéphan. G Franclin, les principes du management. Ed economica, 8 edParis ,1985, p.501.

[12]دادن عبد الغني, مرجع سابق, ص41.

[13] حمزة محمود الزبيدي, التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل, الوراق للنشر والتوزيع, الأردن, ط 2, 2011, ص 214.

[14] وجدي حامد حجازي, تحليل القوائم المالية في ظل المعايير المحاسبية, دار التعليم الجامعي, الإسكندرية, 2011, ص 199.

[15] مفلح محمد عقل, مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي, مكتبة المجتمع العربي, الأردن, 2010, ص 329.

[16] اليمين سعادة, استخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية وترشيد قراراتها, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و التجارية, جامعة باتنة, 2009, ص ص 42-43

[17]زغيب ملكية, بوشنقير ميلود, التسيير المالي حسب البرنامج الرسمي الجديد, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2010, ص 38.

[18] عبد المعطي رضا، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, 1999، ص 257.

[19]Source : http://www.cosob.org consulté le 10.04.2011.

[20]http://www.saidalgroup.dz/ consulté le 10.04.2011

تقييم وظيفة الرقابة على الجودة بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بشركة بلاستي أنابيب – الوادي –

أ. وصيف غدير إبراهيم إبراهيم جامعة الوادي
أ. د. موسى رحماني جامعة بسكرة

الملخص:

تزايد اهتمام المؤسسات الصناعية بالجودة، كأحد أهم مقومات المزايا التنافسية في الوقت الراهن، لذا نجدها تعتمد نظما للرقابة على جودة منتجاتها انطلاقا من نظم عينات القبول لمدخلات المواد في العملية الإنتاجية وظروف سيرها وصولا إلى الرقابة على مخرجاتها.

تأتي هذه المقالة لتقيم واقع الرقابة على جودة منتجات مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي، والوقوف على مواطن القوة والضعف في ظروف العملية الإنتاجية. وهذا من خلال:

- التعريف بخرائط الرقابة ودورها في اتخاذ الفرار.
- بناء خرائط الرقابة على المتغيرات.
- تقديم واقع الرقابة على الجودة بشركة بلاستي أنابيب.
- محاولة لتطبيق خرائط الرقابة على المتغيرات .
- النتائج والتوصيات.

Abstract:

The increasing interest of industrial enterprises to quality, as one of the most important elements of the competitive advantages at the moment, so we find adopt systems to control the quality of their products from the beginning of the acceptance of raw materials samples systems and control of the final products.

This article comes to assess the reality of control over the quality of products from Plasti anabib ELOUED, and stand on the strengths and weaknesses in the production process conditions. And this through:

1. Identification maps censorship
2. control over the variables Maps
3. the reality of quality control company Plasti anabib
4. The application of control variables Maps
5. Conclusions and recommendations

مقدمة

يشهد واقع المؤسسات الاقتصادية حالة من الاستنفار القصوى في سبيل البحث عن فرص التميز ورفع مستوى الأداء التنافسي، ومن ما لاشك فيه أن مستويات الجودة العالية للمنتجات المقدمة للسوق، تمثل أحد المرتكزات العملية لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، لذا فهي تحض باهتمام واسع على مستوى المؤسسة الاقتصادية ومختلف عناصر محيطها الخارجي (العملاء، السلطات الحكومية، الهيئات الدولية ...). من هنا كان لزاما على مديري المؤسسات الاقتصادية ترجمة هذا الاهتمام المعنوي بجودة المنتجات إلى ممارسات عملية في حيز العملية الإدارية.

ومن أوجه الممارسات العلمية للعملية الإدارية اعتماد هذه الأخيرة على أساليب وتقنيات تجعل من القرارات الإدارية المتخذة مبنية على أسس تضمن لها الكفاءة والفعالية، وفيما تعلق بمجال الرقابة على الجودة، تعتمد المؤسسات الاقتصادية عامة والصناعية منها بصفة خاصة على الأسلوب الإحصائي في قرارات تحسين وقبول مستويات الجودة لمخرجاتها الإنتاجية.

يأتي مضمون المقال ليجيب عن التساؤلات التالية: ما هي الأساليب الإحصائية المستخدمة للرقابة على الجودة بمؤسسة بلاستي أنابيب؟ وما مدى إمكانية تطبيق خرائط الرقابة على المتغيرات في واقع نشاطها؟ وما هي المساهمات التي يمكن لهذا الأسلوب أن يقدمها؟

1- تعريف خرائط الرقابة على المتغيرات

تعتبر خرائط الرقابة على المتغيرات إحدى الأساليب التكتيكية الهامة التي تستخدم في مجال واسع في الرقابة على الجودة؛ حيث تستطيع إدارة المؤسسة بناءا على هذه المخططات من الوصول إلى تحقيق كفاءة عالية في الأداء وقدرة فائقة في الانجاز تمكنها من بلوغ الدقة المتناهية في مدى مطابقة المنتج النهائي للمواصفات الفنية والهندسة المحددة له[1].

وتعرف المتغيرات على أنها السمات المرتبطة بالمنتج والتي يعبر عنها كميا[2]،وتظهر ضرورة القياس الكمي للمتغيرات لطبيعة حدود الرقابة ذات الصيغ الرقمية .

2- أهداف خرائط الرقابة على المتغيرات: تهدف خرائط السيطرة على المتغيرات إلى توفير معلومات تساعد على[3]:

2-1 تحسين الجودة: لأن وجود خريطة مراقبة للتغيرات مرتبط بوجود برنامج للرقابة على الجودة والعمل على تحسينها.

2-2 توفير معلومات تحدد من خلالها مقدرة العملية من خلال دورة تحسين الجودة يتضح من خلال خريطة الرقابة أنه من غير الممكن تحقيق تحسين أكثر للجودة دون زيادة في الإنفاق على عمليات التحسين سواء تعلق الأمر ببحوث السوق وتطوير المنتجات وتدريب العمال

2-3 توفر معلومات تساعد في اتخاذ قرارات متعلقة بتحديد مواصفات المنتج وباعتبار أن هذه الخرائط ترتبط بموضات والحان المنتج فهي ستحدد حتما المجال المسموح به لتغيير الصفة المراد مراقبتها .

2-4 المعلومات التي تساعد في القرارات الحالية الخاصة بعملية الإنتاج: بحيث تحدد خارطة الرقابة فيما إذا كان التغيير طبيعي أين تترك العملية الإنتاجية على نفس الوتيرة والظروف أما إذا كان التغيير غير طبيعي (غير مسموح به) فتتطلب الأمر تدخل الإدارة للبحث عن مسببات هذا التغيير وتحديدها لتجنبها

2-5 توفر معلومات تساعد في اتخاذ قرارات بشان الوحدات المنتجة حديثا فافتراضا أن منتج لمؤسسة معينة يستلزم استخدام المنتج sp الذي ينتج في نفس المؤسسة، فعن طريق خريطة الرقابة للمتغيرات المتعلقة بالمنتج (sp) تقرر الإدارة أن جزء معين من منتجات الفترة الحالية لا ينتقل إلى المرحلة الإنتاجية التالية بل ستجرى عليه عملية الفرز والإصلاح، هذا القرار متخذ مع ضوء بيانات خارطة الرقابة التي تشير إلى أن إلى أن عينة من الإنتاج sp قد تجاوزت الحد المسموح به، كما أن إدخال العناصر الخارجية عن مجال الرقابة في المرحلة الموالية لعملية الإنتاج سيعود حتما بالأثر السلبي على مستوى جودة مخرجات هذه المرحلة .

3- بناء خريطة الرقابة على المتغيرات : هناك مجموعة من الخطوات اللازمة لبناء خريطة الرقابة على المتغيرات فيما يلي[4] :

3 . 1- اختيار الخاصية المشيرة إلى الجودة: يشترط في هذه الخاصية – كما أشرنا – إمكانية التعبير عنها كميا (الطول، الكتلة، الوقت، التيار الكهربائي، درجة الحرارة، الثروة، شدة الإضاءة...) كما يمكن لهذه الخاصية أن تكون في شكل دالة تجميعية للمواد الداخلة في تركيبة المنتج ، ومن هنا يتضح أن عدد كبير من المتغيرات التي سترتبط بالمنتج و هو ما يعني أن الاختيار بينها سيكون حكيما يأخذ بعين الاعتبار مدى تحقيق الهدف والتكلفة المصاحبة له .

3 . 2- اختيار العينة ودراستها: كما أشرنا إلى أن اختيار العينات سيكون بشكل عشوائي وفي إطار استخدام العينة في مجال الرقابة على الجودة نفرق بين نوعين بين من العينات

- عينة من منتج في لحظة زمنية معينة (طريقة الوقت اللحظي).
- عينة من منتج لفترة زمنية معينة تكون ممثلة لكمية الإنتاج الكلية ، فمثلا سحب 04 وحدات منتجة من إنتاج فترة معينة ولتكن ساعة ممثلا لإنتاج تلك الفترة الزمنية.

وبالمقارنة بين الطريقتين نجد أن طريقة الوقت اللحظي هي الأكثر استخداما لأنها توفر دليلا وقتيا لتحديد المسببات الحقيقية ، رغم أن طريقة الفترة الزمنية هي الأخرى توفر نتائج أكثر شمولا .

ويغضي العامل، الطريقة المستخدمة في سحب العينة فيجب أن تكون الدفعة المسحوبة منها متجانسة

(نفس العامل، نفس الآلة، نفس اليوم) وذلك لضمان نفس ظروف الإنتاج التي يمكن الرجوع إليها من خلال التقارير اليومية المتعلقة بالأداء

3 . 3- جمع البيانات : يعد تحديد خواص الجودة وخطة أسلوب العينة يمكن للفاحص أن يحدد نشاط جمع البيانات كجزء من نشاطه اليومي رقما يجب عليه يخطر العامل والمشرف على المنفذين لعملية الفحص لكي يتسنى له أن يكسب تضامنهم في مجال جمع البيانات في وقتها المحدد

3 . 4- بناء خارطة الرقابة $\overline{X}$ و R الأولية

نفرض أن عملية جمع البيانات تمثلت في N عينة من K مشاهدة لكل عينة على مدى فترة زمنية محددة فيكون لدينا ما يلي:

$$\overline{X}_i = \frac{1}{N}\sum X_{ij} \qquad R_i = X_{ui} - X_{Li}$$

حيث: X_{ij} المشاهدة j في العينة i

$\overline{X}_i$: الوسط الحسابي لمشاهدات العينة i

Ri مدى العينة i

Xui اكبر قيمة مشاهدة في العينة i

X_{li} اقل قيمة مشاهدة في العينة i

أ- **إيجاد الخطوط المركزية:** وذلك بحساب متوسط المتوسطات الحسابية للعينات و المتوسط الحسابي لمدى العينات كما يلي:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{1}{N}\sum \overline{X}_i \qquad \overline{R} = \frac{1}{N}\sum R_i$$

ب- **تحديد حدود الرقابة :** فافتراض أن حدود الرقابة ستكون بثلاث انحرافات معيارية سالبة أو موجبة يكون

$$UCL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} + 3\delta_{\overline{X}} \qquad UCL_R = \overline{R} + 3\delta_R$$

$$CL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} \qquad CL_R = \overline{R}$$

$$LCL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} - 3\delta_{\overline{X}} \qquad LCL_R = \overline{R} - 3\delta_R$$

للإشارة فإنه لتبسيط عمليات الحساب تم إعداد جداول خاصة تحدد قيمة التغير الإجمالي عن المتوسط أو المدى حيث:

$$UCL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} + A_2 \overline{R} \qquad UCL_R = D_4 \overline{R}$$

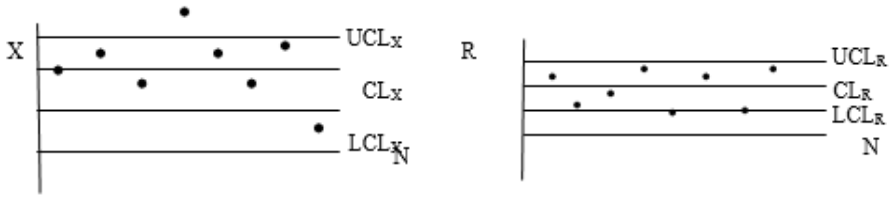
$$CL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} \qquad CL_R = \overline{R}$$

$$LCL_{\overline{X}} = \overline{\overline{X}} - A_2 \overline{R} \qquad LCL_R = D_3 \overline{R}$$

حيث D_4, D_3, A_2 عوامل تتغير بتغير حجم العينة

ج– **تحديد حدود المراقبة المراجعة:** بعد إتمام بناء خريطة الرقابة $\overline{X}$ و R يتم توقيع العمليات الفعلية بناء على نتائج العينات على الخريطة $\overline{X}$ و R

خريطة الرقابة X Barre et R



المصدر: Jaen Jacques DAUDIN, **Les outils et le contrôle de la qualité,** édition économica,PARIS, 1996; P78.

بعد وضع البيانات الفعلية على خارطة الرقابة تكون بصدد إحدى الحالتين[5]:

- ☒ وجود جميع النقاط داخل مجال الرقابة : في هذه الحالة نقول أن تحليل البيانات الأولية أعطي مراقبة جيدة ، كما يمكن اعتبار $\overline{\overline{X}}$ و $\overline{R}$ ممثلة للعملية وتصبح بذلك القيم النمطية $\overline{X}_0$ و R_0
- ☒ وجود نقطة على الأقل خارج مجال الرقابة : إذا وجدت نقطة على الأقل في خارطة $\overline{X}$ أو R

خارج مجال الرقابة سنقوم بالخطوات التالية:

- تحليل مدى استقرارية خريطة R حيث يمكن إهمال القيم التي وقعت خارج مجال الرقابة بعد تحديد العوامل المسببة لذلك – لتبقى تلك القيم التي تبين أن العملية مستقرة .
- تحليل خارطة $\overline{X}$ نقوم بإهمال المجموعات (العينات) التي خرجت عن مجال الرقابة والتي تم تحديد أسباب وقوعها كذلك وتبقى البيانات الأخرى ثم نحسب القيم الجديدة لكل من $\overline{\overline{X}}$ و $\overline{R}$ من هذه البيانات الباقية

$$\overline{\overline{X}}_{new} = \frac{\sum \overline{X}_i - \sum \overline{X}_{dj}}{g_i - g_d} \qquad \overline{R}_{new} = \frac{\sum R_i - \sum R_{dj}}{g_i - g_d}$$

حيث:

$\overline{\overline{x}}_{new}$ المتوسط المعدل للمتوسطات — R_{new} متوسط مدى العينات المعدل

$\overline{x}_{dj}$ متوسط العينة المفروضة j — R_{dj} مدى العينة المرفوضة j

g عدد العينات الأولية — g_d عدد العينات المرفوضة

1- وتستخدم هذه القيم المعدلة في تحديد القيم النمطية لكل من $\overline{X}_0$ و R_0 ، δ_0

$$\overline{X}_0 = \overline{X}_{new} \qquad \overline{R}_0 = \overline{R}_{new} \qquad \delta_0 = \frac{\overline{R_0}}{d_2}$$

حيث: d2: معامل من الجدول لتقدير δ_0 من $\overline{R}_0$

وتعتبر القيم النمطية المتحصل عنها أفضل تقدير بالبيانات المتاحة ومع إمكانية الحصول على المزيد من البيانات يمكن الحصول على تقديرات أفضل للقيم النمطية.

و باستخدام القيم النمطية المحصل عليها يمكن إيجاد الخط المركزي وحدود الرقابة إسناد إلى الصيغ التالية:

$$CL_{X_0} = \overline{\overline{X}}_0 \qquad CL_R = \overline{R}_0$$

$$UCL_{X_0} = \overline{\overline{X}}_0 + A\delta_0 \qquad UCL_R = D_2\delta_0$$

$$LCL_{X_0} = \overline{\overline{X}}_0 - A\delta_0 \qquad LCL_R = D_1\delta_0$$

حيث: A . D_1 . D_2 معاملات مستخرجة من الجدول لتقدير المعالم .

وتعتبر الخطوط المركزية وحدود الوقاية في خرائط $\overline{x}$ و R ستمثل محددا لمجالات التغير المسموح لها للمخرجات النهائية للفترات اللاحقة .

3 . 5 – تحقق هدف الرقابة بواسطة خريطة الرقابة على المتغيرات:

عندما تقدم خريطة الرقابة على المتغيرات من المنتظر أن تحقق تحسن في أداء العملية الإنتاجية، والتحسن المبدئي عادة ما يكون ملموسا بشكل ملحوظ عندما تكون العملية معتمدة على مهارة العامل،

لأن العامل بطبعه يسعى إلى تحقيق منتجات أحسن خاصة إذا كانت إدارة المؤسسة تولي اهتمام واضحا في هذا المجال ، وتشير إلى أن تحسين مستوى الجودة يظهر على خريطة الرقابة للفترات

اللاحقة حتى تكون البيانات متمركزة حول الخط الرقابة المركزي بالنسبة لخريطة $\bar{x}$ بينهما تميل إلى الاتجاه الأسفل

في حدود خط الرقابة الأدنى في خريطة R .

وعند تحقيق هدف خريطة الرقابة ل R و $\bar{x}$ فإنه من الضروري عدم الاستمرار في استخدامها وتعمل إدارة المؤسسة على تقليل تكرار عمليات الفحص ، ستسعى إلى توسيع جهودها إلى مجالات تركيز أخرى بغية تحسين جوانب أخرى من المنتوج.

4- الحالات العملية لخريطة الرقابة

عند توقيع البيانات على خريطة الرقابة من المؤكد أن نجد عملية معينة تأخذ إحدى الحالتين التاليتين

4 . 1- وقوع العملية داخل مجال الرقابة :

تكون بصدد هذه الحالة إذا استطعنا بالفعل التخلص من جميع المسببات التي من الممكن أن تجعل من العملية تخرج عن السيطرة ، ورغم تحقق وقوع العملية داخل مجال الرقابة إلا أن ذلك لا يضمن بشكل إلي الانتظام المتزايد للعملية الأمن خلال اعتماد أفكار تحسين الجودة .

ويشير وقوع العملية داخل مجال الرقابة أن العمليات الفعلية يمكن أن تتغير بنمط طبيعي حيث تحقق خصائص التوزيع الطبيعي :

$68.26\% \in CL \pm \delta_0$
$95.46\% \in CL \pm 2\ \delta_0$
$99.73\% \in CL \pm 3\ \delta_0$

عادة ما يتم إعداد خريطة الرقابة على أساس $CL \pm 3\delta_0$ وتستخدم للحكم على موقع عملية معينة ويعتبر $\pm 3\ \delta_0$ اختيار اقتصادي هدفه التوفيق بين الخطأ من النوع الأول والخطأ من النوع الثاني ، وتحقق العملية بكونها داخل مجال الرقابة ميزات ايجابية سواء لصالح المنتج أو المستهلك من بينها نذكر :

- انتظام ملموس بين مختلف وحدات المنتج الواحد.
- يمكن للمنتج اعتمادا عينات أقل للحكم على مستوى جودة منتجه مما يساهم في تدنية التكاليف
- يمكن التبوء بالنسبة المئوية لحجم الإنتاج الذي يقع بين نقطتين بأعلى درجة من التأكد
- يمكن للمستهلك استخدام بيانات المنتجة بعينات أقل للتأكد من سجلات المنتج .
- يستطيع العامل أن يعمل وهو راض عن مستوى أدائه ويمكن تحقيق تحسن أكثر في العملية عن طريق تغيير المدخلات ، وعندما لا يبقى إلا هذا الإجراء (مسببات الفرصة) تكون العملية مستقرة يمكن التنبؤ بها عبر الزمن بما أن التغيير المستقبلي لن يحدث إلا بعد تغيير ظروف العملية بسبب مسببات محددة.

4 . 2 – وقوع العملية خارج مجال الرقابة :

عندما تقع عملية خارج مجال الرقابة يعني أن سببا للتغيير قد حدث أو أن النقطة التي خرجت عن مجال الرقابة لا تنتمي إلى مجتمع البيانات التي رسمت من خلالها الخريطة ، كما يمكن أن تعتبر العملية خارج عن الرقابة رغم وقوع النقاط بين حدود الرقابة لكن في شكل غير طبيعي ، إذا من غير الطبيعي أن تقع 07 نقاط متتالية مثلا أعلى أو أسفل خط الرقابة المركزي ويمكن أن نشير إلى الحالات المماثلة لهذه الأخيرة من خلال التصور التالي، إذا افترضنا تقسيم المنطقتين $Z1 = UCL - CL$ و $Z2 = CL - LCL$ إلى ثلاث مناطق متساوية A و B و C يمكن الإشارة إلى الحالات التالية:

- وقوع سبع نقاط متتالية في المنطقة C أو بعدها
- تزايد أو تناقص من نقاط متتالية بصورة مضطردة
- وقوع نقطتان من ثلاث نقاط متتالية في المنطقة A
- وقوع أربع نقاط من خمس نقاط متتالية في المنطقة B أو بعدها.

وعند وقوع العملية خارج مجال الرقابة يجب البحث في المسببات المسؤولة عن ذلك ويمكن أن يكون ذلك ناتج عن[6]:

– تغيير مقصود أو غير مقصود في إعداد العملية
– تغيير عامل جديد أو لا خبرة له
– اختلاف في مدخلات المواد الأولية
– عطب بسيط في الأداة الإنتاجية

قبل التوصل إلى حالة الرقابة على الخريطة (R و $\overline{X}$) يمكن الوصول إلى أهم المسببات المذكورة أعلاه، كما نشير إلى أن التغيير المستقر على خريطة الرقابة يعتبر ظاهرة صناعية شائعة حيث يكون اتجاه التغير في الاتجاه المتزايد أو المتناقص، ومن أهم أسبابه[7]:

– انخفاض مهارة العامل لفعل التعب
– تآكل في معدات الإنتاج خاصة تلك المستعملة في الثقب واللولبة
– التلف التدريجي لمعدات الإنتاج
– التغير التدريجي لدرجة الحرارة أو الرطوبة

أما التغير العشوائي غير المستقر الخارج عن خريطة الرقابة فيرجع للأسباب التالية:

– إذا كان عدد كبير من النقاط المتقاربة خارجة عن الرقابة يكون ذلك راجعا إلى احتوائها لبيانات مجتمعين أو أكثر مثل – عمال مختلفون يستخدمون نفس الخريطة

– اختلافات كبيرة بين مستوى جودة المواد الأولية
– اختلاف مصدر المواد الأولية من موردين مختلفين

5– تقديم العملية الإنتاجية بمؤسسة بلاستي أنابيب

يتمثل النشاط الرئيسي لشركة بلاستي أنابيب في صناعة أنابيب الفنيل متعدد الكلور (PVC)، حيث تتعدد منتجاتها بتعدد خصائص ومواصفات كل منتج، والجدول التالي يبين ذلك

الجدول (01) خصائص منتجات شركة بلاستي أنابيب

القطر الخارجي (ملم)	ضغط 04 بار		ضغط 06 بار		ضغط 10 بار		ضغط 16 بار	
	السمك (ملم)	طريقة التوصيل	السمك (ملم)	طريقة التوصيل	السمك (ملم)	طريقة التوصيل	السمك (ملم)	طريقة التوصيل
40	1.3	يلصق	1.5	يلصق	1.9	يلصق	3.0	يلصق
63	1.7	يلصق	2.0	يلصق	3.0	يلصق	4.7	يلصق
90	2.0	يلصق	2.8	يلصق	4.3	يلصق	6.6	يلصق
110	2.2	يلصق	3.2	يلصق	5.2	يلصق	8.1	يلصق
125	2.6	يلصق	3.7	يلصق	6.0	يلصق	9.2	يلصق
160	3.5	يلصق	3.8	يلصق	6.2	يلصق	9.5	يلصق
200	4.0	يلصق	4.7	يلصق	7.7	يلصق	11.9	يلصق
250	4.9	بوصلة ويلصق	5.9	بوصلة ويلصق	9.6	بوصلة ويلصق	14.8	بوصلة ويلصق
315	5.2	بوصلة	7.4	بوصلة	12.1	بوصلة		

المصدر: قسم الإنتاج والنوعية بالمؤسسة

وتتشابه مراحل الإنتاج لجميع المنتجات التي تقدمها شركة بلاستي أنابيب، حيث تمر العملية الإنتاجية بالمراحل التالية:

– **مرحلة الخلط** في هذه المرحلة يتم خلط مزيج المواد الأولية المشكلة لمختلف المنتجات بنسب مدروسة تفرضها طبيعة المنتج والاستغلال العقلاني لموارد الشركة
– **مرحلة العجن** حيث يتحول مزيج المواد الأولية إلى عجين يمكن التحكم في شكله
– **مرحلة البناء والتشكيل** من خلال الخليط المعجون يتم في هذه المرحلة تشكيل أنبوب بمواصفات محددة تتماشى مع الطلبية المعدة

– **مرحلة السحب والنشر** وفيها يتم قص الأنبوب الناتج عن المرحلة السابقة إلى وحدات منتجة بطول يستجيب للمواصفات المعمول بها، أو الموافقة لطلب العميل صاحب الطلبية

– **مرحلة التهيئة الجانبية** تعتبر آخر مرحلة يمر بها المنتج، وفيها يتم تهيئة مقدمة ومؤخرة كل وحدة منتجة بشكل يضمن التوصيل بين الوحدات المتجانسة، أين تستعمل في مد شبكات المياه الصالحة للشرب، شبكات الصرف الصحي أو الاستعمال الفلاحي.

5– تقييم واقع الرقابة على الجودة بمؤسسة بلاستي أنابيب: سنقوم باختبار الفروض حول الخصائص المتوسطة على أساس الخصائص المرتبطة ببعض المنتجات التي تختص الشركة في إنتاجها (على سبيل المثال لا الحصر)

5 . 1– اختبار الفرضيات حول متوسط قطر المنتجات ذات القطر النمطي 63 ملم:

بناءا على تقارير الرقابة على الجودة التي تمثل عينة الدراسة يمكن إدراج متوسط القطر لعينة المنتجات ذات القطر النمطي 63 ملم في الجدول التالي:

الجدول (02) متوسط القطر لعينة المنتجات ذات القطر النمطي 63 ملم

الدفعة	18037/55A			13057/144B			21047/96C		
العينة i	01	02	03	04	05	06	07	08	09
القطر X_i	63.00	63.00	63.00	63.00	63.00	63.00	62.80	62.80	62.80

المصدر: إعداد الباحثان بناءا على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة

من الجدول أعلاه نجد:

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{566.4}{9} = 62.93mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{n}} = \sqrt{\frac{0.0801}{9}} = 0.094mm$$

صياغة الاختبار:

$H_0 : \mu = 63.00mm$

$H_1 : \mu \neq 63.00mm$ **إحصاءه الاختبار**

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{62.93 - 63.00}{0.094 / \sqrt{9}} = -2.22$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=9-1=8 ومستوى معنوية $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^{9-1}_{0.05/2} = 2.306$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للإحصائية المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية الصفرية، أي أن الشركة تحكم سيطرتها على قطر المنتجات ذات القطر النمطي 63 ملم.

5 . 2– اختبار الفروض حول متوسط قطر المنتجات ذات القطر النمطي 90 ملم: من خلال تقارير الرقابة على الجودة، يمكن عرض متوسط سمك مفردات عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول (03) متوسط القطر لعينة المنتجات ذات القطر النمطي 90 ملم

الدفعة	18057/111B			18057/116D		
العينة i	01	02	03	04	05	06
القطر x_{1i}	89.95	89.95	89.95	89.85	89.85	89.85

المصدر: إعداد الباحثان بناء على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة

من الجدول أعلاه، يمكن حساب متوسط العينة والانحراف المعياري لها.

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{539.40}{6} = 89.90mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{n}} = \sqrt{\frac{0.015}{6}} = 0.05mm$$

صياغة الاختبار:

$H_0 : \mu = 90.00mm$

$H_1 : \mu \neq 90.00mm$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{89.90 - 90.00}{0.05 / \sqrt{6}} = -4.899$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=6-1=5 ومستوى معنوية $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^{6-1}_{0.05/2} = 2.776$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للإحصائية المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية البديلة، أي أن الدفعات لا تستجيب للمواصفات، وهذا راجع أساسا إلى الدفعة 18057/116D التي ابتعد قطرها عن القطر النمطي 90 ملم.

نتيجة لهذا الفرق سنحاول التحقق من مواصفة القطر لكل دفعة على حدا، أين سنحسب الانحراف المعياري على أساس متوسط القطر النمطي(الانحراف المعياري للمجتمع)، وعلى هذا الأساس يكون لدينا ما يلي:

– اختبار متوسط قطر الدفعة 18057/111B

بناءا على نتائج تقارير الرقابة المتعلقة بهذه الدفعة نجد:

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{269.85}{3} = 89.95mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \mu)^2}{n}} = \sqrt{\frac{0.0075}{3}} = 0.05mm$$

صياغة الاختبار:

$$H_0 : \mu = 90.00mm$$

$$H_1 : \mu \neq 90.00mm$$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta} = \frac{89.95 - 90.00}{0.05} = -1$$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية الصفرية، أي أن الشركة تحكم سيطرتها على قطر منتجات الدفعة 18057/111B.

– اختبار الفروض حول الفرق بين متوسط القطر للدفعتين 18057/111B و 18057/116D

من خلال بيانات الرقابة يمكن تلخيص ما يلي:

الجدول (04) مقاييس وصفية للدفعتين 18057/111B و 18057/116D

الدفعة	متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	عدد العينات
18057/111B	89.95	0.05	03
18057/116D	89.85	0.15	03

المصدر: إعداد الباحثان بناء على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة

صياغة الاختبار:

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0mm$$

$$H_1 : \mu_1 - \mu_2 \neq 0mm$$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\left(\overline{X}_1 - \overline{X}_2\right) - \left(\mu_1 - \mu_2\right)}{\sqrt{\frac{\delta_1^2}{n_1} + \frac{\delta_2^2}{n2}}} = \frac{(89.95 - 89.85) - 0}{\sqrt{\frac{(0.05)^2}{3} + \frac{(0.15)^2}{3}}} = 12$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=3+3 = 6 ومستوى معنوية $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^6_{0.05/2} = 2.447$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية البديلة، أي أن هناك فرق بين متوسطات القطر للدفعتين، وهو ما يعني أن إدارة الشركة قبلت مواصفات الدفعة الثانية رغم اختلافها المعنوي عن المواصفات النمطية للقطر.

5 . 3 – اختبار الفروض حول متوسط قطر المنتجات ذات القطر النمطي 110 ملم

من خلال عينة تقارير الرقابة على الجودة المعتمدة في دراستنا، يمكن تلخيص بيانات المنتجات المختبرة في الجدول التالي:

الجدول (05) متوسط القطر لعينة المنتجات ذات القطر النمطي 110 ملم

الدفعة	08057/107B			27037/068B			13057/113C		
العينة i	01	02	03	04	05	06	07	08	09
القطر x_{1i}	110.35	110.35	11.035	110.10	110.10	110.10	109.70	109.70	109.70

المصدر: إعداد الباحثان بناء على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة من الجدول أعلاه، يمكن حساب متوسط العينة والانحراف المعياري لها.

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{990.45}{9} = 110.05mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{n}} = \sqrt{\frac{0215}{9}} = 0.155mm$$

صياغة الاختبار:

$H_0 : \mu = 110mm$

$H_1 : \mu \neq 110mm$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{110.05 - 110}{0.155 / \sqrt{9}} = 0.968$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=9-1 = 8 ومستوى معنوية $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^8_{0.05/2} = 2.306$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية الصفرية، أي أن الشركة تحكم سيطرتها على قطر المنتجات ذات القطر النمطي 110 ملم.

5 . 4 – اختبار الفروض حول متوسط سمك المنتجات ذات السمك النمطي 02 ملم:

من خلال النتائج التي أظهرتها عينة الدراسة، يمكن تلخيص بيانات الدفعات المعنية بالاختبار في الجدول التالي:

الجدول (06) متوسط السمك لعينة المنتجات ذات السمك النمطي 02 ملم

الدفعة	18057/111B			18057/116D		
العينة i	01	02	03	04	05	06
السمك x_{2i}	3.20	3.20	3.20	2.10	2.10	2.10

المصدر: إعداد الباحثان بناءا على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة من الجدول أعلاه، يمكن حساب متوسط العينة والانحراف المعياري لها.

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{15.90}{6} = 2.65mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{H_0 : \mu = 2mm}} = \sqrt{\frac{1.815}{6}} = 0.55mm$$

صياغة الاختبار:

$$H_1 : \mu \neq 2mm$$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{2.65 - 2}{0.55 / \sqrt{6}} = 2.895$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=6-1 = 5 ومستوى معنوية $\alpha / 2 = 0.05 / 2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^6_{0.05/2} = 2.447$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية البديلة، أي أن الشركة لا تحكم سيطرتها على سمك المنتجات ذات السمك النمطي 02 ملم.

وبالتمعن في نتائج الدفعتين المختبرتين، يبدو أن الشركة تبالغ في زيادة السمك المحقق مقارنة بما هو مطلوب، ولإثبات ذلك سنختبر الفرضية القائلة أن سمك المنتجات أكبر من القيمة النمطية له.

صياغة الاختبار:

$$H_0 : \mu \rangle 2mm$$

$$H_1 : \mu \leq 2mm$$

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{2.65 - 2}{0.55 / \sqrt{6}} = 2.895$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=6-1 = 5 ومستوى معنوية $\alpha = 0.05$ (اختبار طرف واحد) نجد $t^5_{0.05} = 2.015$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية الصفرية، أين يتأكد حكمنا بأن الشركة تحقق منتجات يزيد سمكها عن القيمة النمطية، وهو الإجراء الذي يؤثر سلبا على مدى استغلال المواد الأولية.

5 . 5– اختبار الفروض حول متوسط سمك المنتجات ذات السمك النمطي 5.20 ملم: من خلال النتائج التي أظهرتها عينة الدراسة، يمكن تلخيص بيانات الدفعات المعنية بالاختبار في الجدول التالي:

الجدول (07) متوسط السمك لعينة المنتجات ذات السمك النمطي 5.20 ملم

الدفعة	13057/113C			27037/68B		
العينة i	01	02	03	04	05	06
السمك x_{2i}	5.70	5.70	5.70	5.30	5.30	5.30

المصدر: إعداد الباحثان بناء على تقارير الرقابة على جودة منتجات عينة الدراسة

من الجدول أعلاه، يمكن حساب متوسط العينة والانحراف المعياري لها.

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{33}{6} = 5.50mm$$

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{n}} = \sqrt{\frac{0.24}{6}} = 0.20mm$$

$$H_0 : \mu = 5.20mm$$

$$H_1 : \mu \neq 5.20mm$$

صياغة الاختبار:

إحصاءه الاختبار

$$t = \frac{\overline{X} - \mu}{\delta / \sqrt{n}} = \frac{5.50 - 5.20}{0.20 / \sqrt{6}} = 3.674$$

من جدول القيم الحرجة لتوزيع t ستيودنت بدرجة حرية dl=6-1 = 5 ومستوى معنوية $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$ (اختبار من الطرفين) نجد $t^6_{0.05/2} = 2.447$

القـرار

بمقارنة القيمة المطلقة للاحصاءة المحسوبة والقيمة الجدولية تحت التوزيع t نقبل الفرضية البديلة، أي أن الشركة لا تحكم سيطرتها على سمك المنتجات ذات السمك النمطي 5.20 ملم.

وبناءا على نتائج اختبار العينتين، يتبين أن الشركة تبالغ في سمك هذه المنتجات مما يعني الإسراف في استعمال المواد الأولية، وعليه يجب أن تعيد النظر في العملية التشغيلية للاقتراب من القيمة النمطية للسمك.

ومن نتائج اختبار الفرضيات حول متوسط الخصائص المطلوبة لمختلف منتجات الشركة نقبل إدعائها القائل بأن منتجاتها تستجيب للمواصفات المعيارية، وإن كان هناك تسجيل انحرافات في غير صالحها من جانب الاستغلال الأمثل لمواردها، إلا أن هذه الانحرافات لا تنقص من معولية المنتجات بل تساهم في رفعها.

6 – تطبيق خرائط الرقابة على جودة المتغيرات بمؤسسة بلاستي أنابيب في هذا الجزء من الدراسة سنحاول تطبيق أهم خرائط الرقابة التي تتوافق مع الواقع العملي وطبيعة النشاط الصناعي الذي تمارسه شركة بلاستي أنابيب، حيث نستعرض خرائط الرقابة على المتغيرات التي تمثل العنصر الأهم في تحديد مدى مطابقة منتجات المؤسسة للمواصفات. وسنكتفي بخرائط الرقابة على المتغيرات لبعض المنتجات دون الأخرى، لأن المؤسسة تعتمد سياسة الإنتاج حسب الطلب، حيث لم تستوف فترة الدراسة كل أنواع المنتجات التي تختص المؤسسة في إنتاجها.

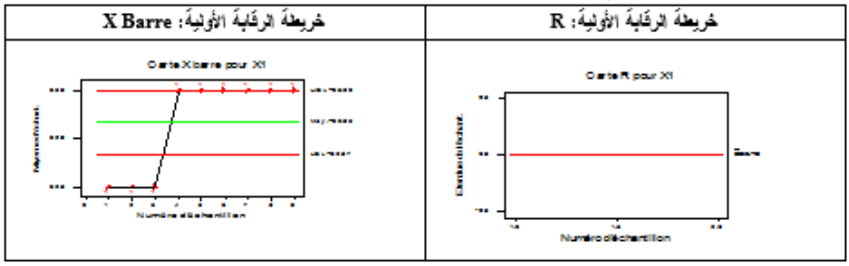
6 . 1 – خرائط الرقابة على القطر يمكن إعداد الخرائط الأولية للرقابة على مختلف أقطار المنتجات التي تختص المؤسسة في إنتاجها بناء على نتائج تقارير الرقابة على الجودة المقدمة لنا من طرف قسم الرقابة على الجودة.

6 . 1 . 1– مجموعة المنتجات ذات القطر 63 ملم بعد سحب ثلاث عينات عشوائية من كل دفعة منتجة ذات الحجم 20 وحدة بطول 1000 ملم للوحدة لخصنا النتائج التالية:

الجدول (08) متوسط طول القطر لعينة دفعات منتجات ذات القطر النمطي 63 ملم

رقم العينة	01	02	03	04	05	06	07	08	09
القطر	62.8	62.8	62.8	63.0	63.0	63.0	63.0	63.0	63.0

المصدر: تقارير الرقابة على الجودة، قسم الإنتاج والنوعية بشركة بلاستي أنابيب من خلال البيانات أعلاه يمكن رسم خريطة الرقابة المبدئية



المصدر: إعداد الباحثان بناء على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

من خلال خرائط الرقابة على القطر، نلاحظ أنه رغم قبول الدفعات المدروسة بناء على نتائج فحص العينات على ضوء مواصفات ISO – 9001 إلا أن خريطة الرقابة X Barre أظهرت حالة من الخروج عن المجال المسموح به لتغير القطر، والسبب في ذلك راجع إلى نقص القطر الخارجي لعينات الدفعة رقم 21047/96C ، أما عن خريطة الرقابة R فقد أظهرت حالة للرقابة المحكمة.وهو ما يعني أن خروج متوسط طول القطر الخارجي الأنبوب غير مؤثر على الواصفات المطلوبة.

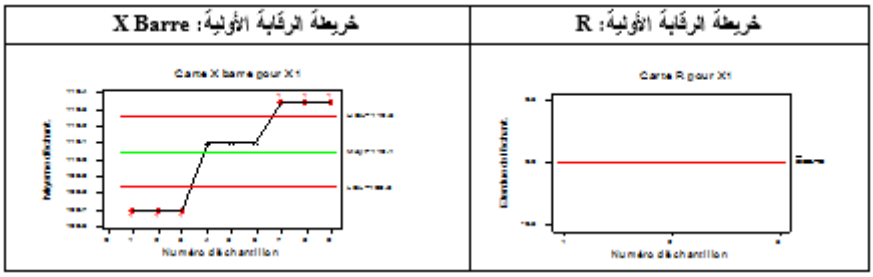
6 . 1 . 2– مجموعة المنتجات ذات القطر 110 ملم عينة التقارير المتعلقة باختبارات الجودة للمنتجات ذات القطر 110 ملم يلخصها الجدول التالي:

الجدول (3–22) متوسط طول القطر لعينة دفعات منتجات ذات القطر النمطي 110 ملم

رقم العينة	01	02	03	04	05	06	07	08	09
القطر	109.7	109.7	109.7	110.1	110.1	110.1	110.35	110.35	110.35

المصدر: تقارير الرقابة على الجودة، قسم الإنتاج والنوعية بشركة بلاستي أنابيب

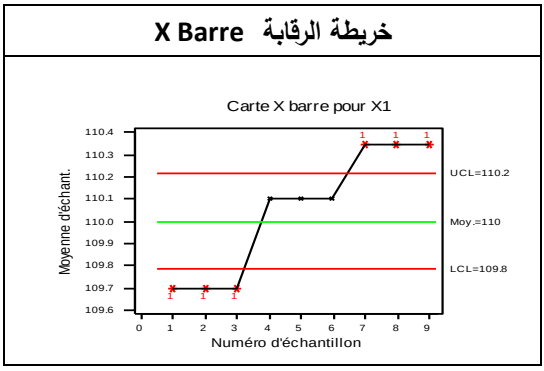
بناء على نتائج التقارير أعلاه، يمكن إعداد خرائط الرقابة الأولية:



المصدر: إعداد الباحثان بناءا على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

أظهرت خريطة الرقابة الأولية لـ X Barre عدة حالات من الخروج عن مجال الرقابة المسموح به، ويتعلق الأمر بمجموعة العينات المسحوبتين من الدفعتين رقم 13057/113C و 08057/107B رغم قبولهما من طرف قسم الرقابة على الجودة بالمؤسسة، هذا وقد أظهرت خريطة الرقابة R حالة من الرقابة الدقيقة، والسبب في ذلك يعود إلى نمطية المواصفات لمجموعة الوحدات المشكلة للدفعة.

بناء خريطة الرقابة X Barre باستعمال القيمة النمطية قطر 110 ملم



المصدر: إعداد الباحثان بناءا على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

تؤكد الخريطة أعلاه خروج عينات الدفعات المشار إليها أعلاه عن مجال الرقابة المسموح باستعمال القيمة المثالية لطول القطر الخارجي للمنتجات بحدود رقابة ثلاث انحرافات معيارية، مما يعني أنه على إدارة المؤسسة مراجعة الظروف التشغيلية التي سادت إنتاج هذه الدفعات. أما خريطة الرقابة الأخيرة فيمكن اعتمادها في الرقابة على جودة المنتجات اللاحقة، لتساهم بذلك في تحسين جودة مخرجات العملية الإنتاجية.

6 . 2 – خرائط الرقابة على السمك من خلال تقارير مصلحة الإنتاج لفترة الدراسة ظهر ما يلي:

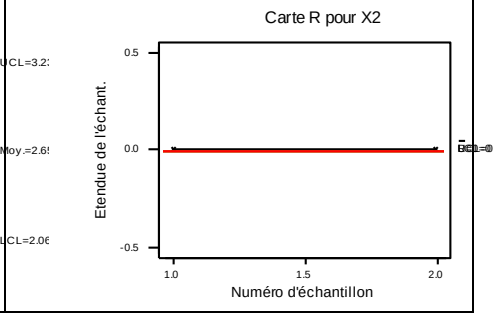
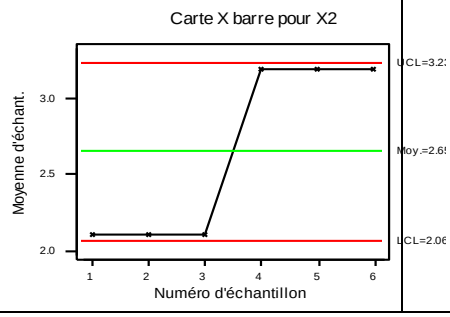
6 . 2 . 1– مجوعة المنتجات ذات السمك 2 ملم من خلال عينة التقارير نجد عينة المنتجات الموافقة لهذه الحالة قد أظهرت النتائج التالية:

الجدول (09) متوسط السمك لعينة دفعات منتجات ذات السمك النمطي 02 ملم

رقم العينة	01	02	03	04	05	06
السمك	2.10	2.10	2.10	3.2	3.2	3.2

المصدر:تقارير الرقابة على الجودة، قسم الإنتاج والنوعية بشركة بلاستي أنابيب

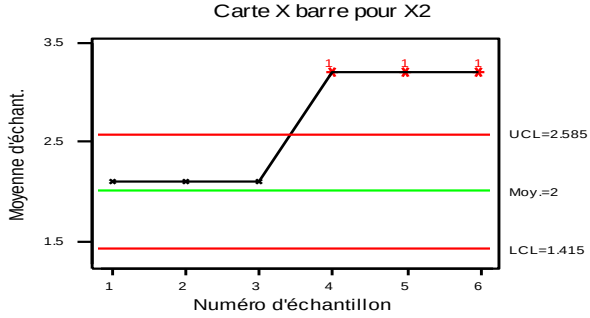
من خلال الجدول أعلاه يمكننا إعداد خرائط الرقابة التالية:

خريطة الرقابة الأولية R	خريطة الرقابة الأولية X Barre
	

المصدر: إعداد الباحثان بناء على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

أظهرت خريطتي الرقابة X Barre و R تغير القيم المتعلقة بمختلف الدفعات في المجلات المسموحة، وهو ما يعني قبولها مبدئيا كخرائط للرقابة على السمك 2 ملم في الفترة اللاحقة، ولكن بمعلومية القيمة النمطية للسمك المطلوب، يمكن تقييم سمك المنتوج على اعتبار أن القيمة التاريخية له هي 2 ملم، وعن طريق هذه القيمة الأخيرة يمكننا إعداد الخريطة التالية لـ X Barre

خريطة الرقابة X Barre باستعمال القيم النمطية للسمك 02 ملم



المصدر: إعداد الباحثان بناء على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

من خلال توقيع البيانات السابقة على خريطة الرقابة، يبدو لنا جليا خروج بيانات العينات المتعلقة بالدفعة 18037/55A عن المجال المسموح به، وهي إشارة صريحة لوجود خلل يتعلق بظروف العملية الإنتاجية التي سادت فترة إنتاجها، أو الخلط في خصائص منتجات الدفعة مع خصائص منتجات أخرى.*

6 . 2 . 2- مجموعة المنتجات ذات السمك 5.2 ملم

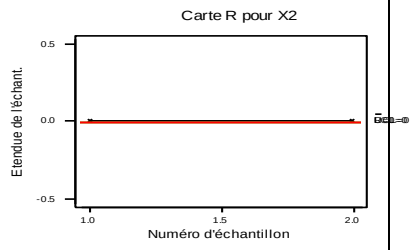
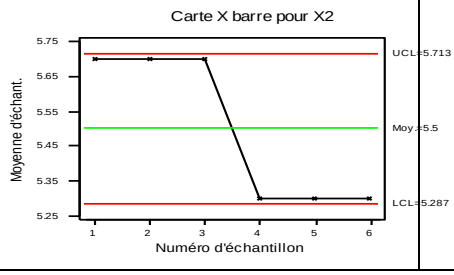
من خلال عينة تقارير الجودة التي اعتمدنها في دراستنا، نلخص مجموعة البيانات الموافقة لهذه الحالة في الجدول التالي:

الجدول (10) متوسط السمك لعينة دفعات منتجات ذات السمك النمطي 5.20 ملم

رقم العينة	01	02	03	04	05	06
السمك	5.7	5.7	5.7	5.3	5.3	5.3

المصدر:تقارير الرقابة على الجودة، قسم الإنتاج والنوعية بشركة بلاستي أنابيب

من خلال بيانات الجدول أعلاه يمكننا إعداد الخرائط الأولية للرقابة

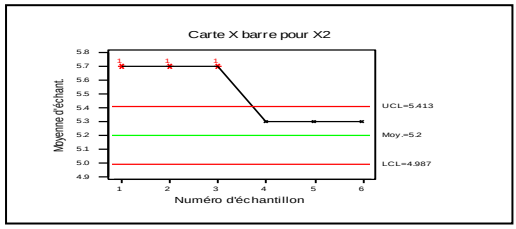
خريطة الرقابة الأولية R	خريطة الرقابة الأولية X Barre
	

المصدر: إعداد الباحثان بناء على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

من خلال توقيع نتائج اختبار العينات، نلاحظ أن منتجات الدفعتين قد تغير سمكها في المجال المسموح به، كما أظهرت نمطية متناهية الدقة، وهو ما تبرزه خريطة الرقابة على المدى . بمعلومية القيمة المثالية لسمك المنتجات، نستطيع إعادة بناء خريطة الرقابة X Barre انطلاقا من قيمة تاريخية لمتوسط السمك والمقدرة بـ 5.2 ملم

خريطة الرقابة X Barre باستعمال القيم النمطية للسمك 5.20 ملم

* تختص المؤسسة في إنتاج منتجات متشابهة من حيث الخصائص، فمن بينها نجد: أنابيب بقطر 63 ملم وضغط 6 بار سمكها المرجعي 02 ملم، وأخرى بقطر 63 ملم وضغط 10 بار سمكها المرجعي 03 ملم.



المصدر: إعداد الباحثان بناء على بيانات الرقابة على الجودة بالمؤسسة ومخرجات برنامج Minitab

بعد توقيع البيانات الأولية على الخريطة أعلاه، تبين أن مجموعة العينات المسحوبة من الدفعة 13057/113C قد خرجت قيمها عن المجال المسموح به للتغير، وما أن إدارة الإنتاج لم تسيطر عن العملية بالشكل المطلوب، كما يوجد مجال يفتح تعدد الأطراف المسئولة عن هذه الانحرافات، سواء كانت من مصلحة الإنتاج أو مصلحة التخزين أو مصلحة الرقابة على الجودة.

7 . النتائج:

- تضع شركة بلاستي أنابيب نظاما للرقابة على جودة منتجاتها تعتمد فيه على عدة أنواع للرقابة، منها الرقابة المتزامنة في متابعة درجة الحرارة التي ترافق العملية الإنتاجية، ومنها الرقابة اللاحقة التي تتم عند التحقق من المواصفات المادية للمنتوج كالطول والوزن، القطر والسمك.
- تستخدم الشركة الأسلوب الإحصائي في اتخاذ قرار قبول مستوى جودة منتجاتها، من خلال عملية اختبارها لعينة من منتجات الدفعة محل قرار القبول أو الرفض.
- تجد الشركة صعوبات في الرقابة على جودة منتجاتها لعدم وجود مختبر للجودة بوحدة الإنتاج بكوينين – الوادي– مما يرجي آجال تسليم المنتجات السليمة.
- تكثر مخاوف الشركة من عدم مطابقة منتجاتها لمواصفات الضغط المطلوب الذي يمكن للأنبوب تحمله، لذا تعمل على عدم المجازفة من خلال تراجع التزامها بحقيق المواصفات النمطية الأخرى للمنتوج. وهذا ما يبدو جليا من خلال زيادة سمك منتجاتها عن القيم النمطية لها.
- تهتم الشركة بالرقابة على المواصفات التي تفرضها طبيعة المنتوج دون الاهتمام بالمواصفات غير الكمية فيه، مما يجعل من نظام الرقابة على الجودة بالشركة قاصرا على تحديد مسببات الانحراف المرتبطة بالمواصفات الكيفية للمنتجات.
- تتطلع الشركة إلى اقتحام الأسواق العالمية متخذة من عامل الجودة كخيار استراتيجي لذلك. فهي تلتزم بالتوصيات التي تمليها الهيئة الدولية للمواصفات.

- يتزايد اهتمام الشركة بالرقابة على الجودة إذا تعلق الأمر بالمنتجات التي ترتبط بأمن وسلامة المستهلك.
- اقتصر استخدام الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة على عمليات تقييم أداء المنتجات النهائية في شكل نظم لعينات القبول

8 . التوصيات:

- اعتماد أسلوب الرقابة بالتقارير في نمط الرقابة السابقة للعملية، بما أن الشركة تمكنت من تحقيق المواصفات النمطية لبعض المنتجات، حيث يتسنى للقائمين على عملية الإنتاج من تشخيص تلك الظروف التي وافقت هذه الحالات والعمل على توفيرها في العمليات الإنتاجية اللاحقة.
- العمل على ضبط مواصفة السمك لما لها من أثر سلبي على بعض خصائص المنتوج، إذا تمادت مصلحة الإنتاج في استعمالها كوسيلة لضمان مواصفات الضغط المطلوب، لأن المغالاة في زيادة السمك ستؤدي إلى الإسراف في استعمال المواد الأولية من جهة، ومن جهة أخرى تزيد في وزن المنتوج مما يؤثر في الخدمات التسويقية خاصة في عمليات الشحن والنقل.
- الاهتمام بالمواصفات الأخرى التي لا تفرضها الهيئة الدولية للمواصفات، خاصة في عملية التهيئة الجانبية للمنتجات النهائية التي لها الأثر الكبير في درجة المعولية لمنتجات الشركة المستعملة في شبكات المياه الصالحة للشرب، الري وشبكات الصرف الصحي، لأن عدم أخذ مواصفات التهيئة الجانبية قد يؤدي إلى تعطل هذه الشبكات، مما ينتج عنه تراجع اقتناع المستعملين لها في اعتماد منتجات الشركة، وبالتالي فقدان شريحة هامة من المستهلكين سواء كانوا من المتعاملين الحاليين أو المرتقبين.
- نشر ثقافة الجودة في الوسط العمالي، وإقناعهم بأنها مسؤولية لا تقتصر على الإدارة العليا للشركة، وإنما تمتد إلى جميع المستويات الإدارية كل في حدود اختصاصه.
- الاهتمام أكثر بوظيفة الرقابة على الجودة بوحدة كوينين –الوادي– وذلك بإنشاء مختبر للجودة على مستوى الوحدة، لتتمكن الشركة من ربح الوقت الذي تستغرقه هذه العملية بمختبرها على مستوى ملحقة البوني –عنابة– كما يعتبر هذا الإجراء خدمة لعملائها بتعجيل مواعيد استلامهم للطلبيات.

- التطلع على الوجه الصحيح لممارسة الرقابة على الجودة، كونها وظيفة لا تقتصر في التحقق من مواصفات المنتجات النهائية فقط، وإنما وسيلة تساهم في تفعيل دور برامج تحسين الجودة.
- اعتماد نظام للمعلومات موازاة مع نظام الرقابة على الجودة لتحسين أداء هذا النظام الأخير.
- زيادة الاهتمام بعمليات الصيانة الوقائية ومتابعة تجهيزات الإنتاج لما لها من أهمية بالغة في المحافظة على مستويات الأداء والجودة المحققة، وإبعاد الشركة عن تحمل أعباء غير مخططة تتعلق بإصلاح معداتها، أو التي صرفت في إنتاج منتجات معيبة.
- زيادة الاهتمام بوظيفة البحث والتطوير، لأنها تساهم في خلق فرص التفوق لصالح الشركة داخل طليعة المتنافسين في نفس قطاع النشاط الإنتاجي.

الهوامش

[1] خضير كاظم حمود، **إدارة الجودة الشاملة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص 163.
[2] محمد أبديوي الحسين، **تخطيط الإنتاج ومراقبته**، دار المناهج،عمان،ط1،2000، ص 234.
[3] دال بستر فيلد، **الرقابة على الجودة** ، ترجمة: سرور علي إبراهيم سرور، تقديم عبد الله بن عبد الله العبيد، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط1، 1997، ص 130.
[4] دال بستر فيلد، **نقس المرجع**، ص 121-.126
[5] علي الشرقاوي، **إدارة النشاط الإنتاجي مدخل التحليل الكمي**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 224.
[6] دل بسترفيلد، **مرجع سابق**، ص 141.
[7] محمد عشيوني، **الضبط الاحصائي للجودة**، [www. arabic stat.com//forum12. article html] ص 32.
8 SEDDIKI Abdellah. ,**management de la qualité de l'incpection KAIZEN**, OPU, ALGERIE, 2003, P40.

الحكم الراشد و الاستثمار الأجنبي المباشر في منطقة المينا
دراسة قياسية للفترة (1996-2014)

أ. بن دبيش نعيمة جامعة مستغانم
أ. د زرواط فاطمة الزهراء جامعة مستغانم

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكم الراشد في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، و ذلك بالاعتماد على منهج بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panal Data) ل 16 دولة من منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا (المينا) خلال الفترة 1996-2014، و قد تمثل المتغير التابع في الاستثمار الأجنبي المباشر أما المتغيرات المستقلة فتمثلت في مؤشرات الحوكمة الستة الصادرة عن البنك الدولي من طرف (Kaufmann, Kraay and Mastruzzi , 2005) و هي الاستقرار السياسي، الصوت و المساءلة، مكافحة الفساد، سيادة القانون، فعالية الحكومة، و نوعية الأطر التنظيمية. و قد أظهرت النتائج أن معظم مؤشرات الحكم الراشد هي ذات دلالة إحصائية حيث أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين كل من مؤشر الاستقرار السياسي، سيادة القانون، و فعالية الحكومة و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى هذه المنطقة، في حين أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين مؤشر نوعية الأطر التنظيمية و تدفقات هذا الاستثمار، أما بالنسبة لكل من مؤشر الصوت و المساءلة و مؤشر مكافحة الفساد فقد أظهرت النتائج عدم وجود أي علاقة بينهما و بين تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول العينة.

الكلمات المفتاحية: الحكم الراشد، الاستثمار الأجنبي المباشر، دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، منهج بيانات السلاسل الزمنية المقطعية.

Abstract:

This study examine the role of good governance in attracting foreign direct investment, and that depending the panal data for 16 countries from the Middle East and North Africa (MENA) during the period from 1996-2014, and we have used the foreign direct investment as dependent variable, and the independent variables are: the six governance indicators issued by the World Bank of the party (Kaufmann, Kraay and Mastruzzi, 2005) namely political stability, voice and accountability, control of corruption, rule of law, government effectiveness, and quality of regulatory quality. The results have shown that most of the good governance indicators are statistically significant where there is a positive correlation relationship between each of the political stability index, the rule of law, and the government effectiveness and foreign direct investment flows to the region, while there is a negative correlation relationship between the index of the quality of regulatory quality and investment flows, while for both voice and accountability indicator and control of corruption index, the results showed that there was no relationship between them and between FDI flows to the sample countries.

Key words: good governance, foreign direct investment, Middle East and North Africa countries (MENA), Panal Data.

مقدمة:

يلعب الاستثمار الأجنبي المباشر دورا هاما في تعزيز النمو الاقتصادي على المدى الطويل في كل من البلدان النامية و الأقل نموا من خلال زيادة تكوين رأس المال المحلي، فهو يمكن أن يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال نقل التكنولوجيا والمهارات الجديدة، وإنشاء الصناعات الضخمة، والزيادة في الإنتاجية.

و لهذا فإن التأثير الكبير للاستثمار الأجنبي المباشر على النمو الاقتصادي حفز العديد من الباحثين لدراسة العوامل الرئيسية التي تحدد تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى مختلف الدول، فمنهم من درس العوامل التقليدية التي تحدد تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر كحجم السوق المحلية، الانفتاح التجاري، تكلفة العمالة، الثبات في النمو الاقتصادي إضافة إلى انخفاض الضرائب والتعريفة الجمركية (Ang 2008)، و لكن معظم الدراسات السابقة لم تؤخذ بعين الاعتبار تأثير الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر، حتى في أواخر 1990 تم تجديد ما كتب حول الاستثمار الأجنبي المباشر و التركيز على الحاجة إلى دراسة تأثير العوامل غير التقليدية على الأنشطة الاستثمارية الأجنبية (Noorbakhsh, Paloni and Youssef 2001; Addison and Heshmati, 2003; Becchetti and Hasan, 2007, Bagella, Becchetti and Hasan, 2005)

فهذه العوامل تصبح أكثر أهمية في منطقة المينا حيث الغالبية من دولها ليست كبيرة بما يكفي، و لا مصدرا غنيا بما يكفي كمورد سعي الاستثمارات الأجنبية لذلك فهي أكثر عرضة لرسم كفاءة البحث عن المستثمرين (Becchetti and Kobeissi 2009).

و بالتالي فإن السؤال المطروح: **إلى أي مدى يأثر الحكم الراشد على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا؟**

فرضيات الدراسة: من أجل الوصول إلى حل للإشكالية السابقة سوف نرتكز على الفرضيات التالية:

- إن لمؤشرات الحكم الراشد أثر إيجابي على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر.

-تؤثر مؤشرات الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر بنسب متفاوتة.

و قد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور على الشكل التالي:

المحور الأول: المقاربة المعرفية للحكم الراشد و الاستثمار الأجنبي المباشر.

المحور الثاني: ميكانيزمات تأثير الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر.

المحور الثالث: الدراسة القياسية لأثر الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر.

المحور الأول: المقاربة المعرفية للحكم الراشد و الاستثمار الأجنبي المباشر

أولا: الأسس النظرية لمفهوم الحكم الراشد

فيما يلي مجموعة منتقاة من مفاهيم الحكم الراشد من وجهة نظر بعض الهيئات الدولية، و الباحثين و المهتمين:

الجدول رقم (1): مفاهيم عن الحكم الراشد

ت	صاحب التعريف	مضمون التعريف
1	**البنك الدولي (1992)**	الحكم الراشد هو الوسيلة التي يتم من خلالها ممارسة القوة في إدارة الموارد الاقتصادية و الاجتماعية لهدف التنمية.[1]
2	**برنامج الأمم المتحدة الإنمائي PNUD**	يمثل "حالة تقدم الإدارة و تطورها من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة تستجيب إلى متطلبات المواطنين". كما عرفه على أنه "ممارسة السلطة الجيدة للنواحي السياسية و الاقتصادية و الإدارية لتسيير شؤون البلد على كافة المستويات"[2]
3	**لجنة الحكم العالمي Commission on Global Governance (1995)**	محصلة أو مجموع الطرق التي يسيرها الأفراد و المؤسسات العامة و الخاصة لشؤونهم المشتركة، إنها عملية متواصلة يمكن من خلالها تنسيق المصالح المتضاربة و المختلفة و اتخاذ العمل الشراكي، و يتضمن المؤسسات الرسمية و النظم المدعمة لتقوية الالتزام و كذا الشركات غير الرسمية التي اتفقت عليها الشعوب و المؤسسات في صالحها".[3]
4	**تقرير التنمية الإنسانية العربية (2002)**	هو "الحكم الذي يعزز و يدعم و يصون رفاه الإنسان و يقوم على توسيع قدرات البشر و خياراتهم و فرصهم و حرياتهم الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، و يسعى إلى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلا كاملا و تكون مسؤولة أمامه لضمان مصالح جميع أفراد الشعب"[4]
5	**منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OCDE)**	استعمال السلطة السياسية و إجراء الرقابة في المجتمع مع العلاقة بتسيير الموارد اللازمة للتنمية الاجتماعية و الاقتصادية.[5]
6	**سلوى جمعة الشعراوي**	مجموعة القواعد و الآليات الرسمية و غير الرسمية التي تستخدم في توزيع السلطة، و إدارة الموارد العامة في المجتمع[6]
7	**François-Xavier Merrien**	الحكم الذي يتكون بشكل جديد من التسيير الفعال بحيث أن الأعوان من كل طبقة بما فيها المؤسسات العمومية، تشارك بعضها البعض، و تجعل مواردها و بصفة مشتركة، و كل خبراتها و قدراتها، و كذلك مشاريعها تخلق تحالفا جديدا للفعل القائم على تقاسم المسؤوليات.[7]
8	**Marcou, Rangeon, et Thiébault**	هو الأشكال الجديدة و الفعالة بين القطاعات الحكومية، و التي من خلالها يكون الأعوان الخواص، و كذا المنظمات العمومية و الجماعات الخاصة و التجمعات الخاصة بالمواطنين، أو أي أشكال أخرى من الأعوان يأخذون بعين الاعتبار المساهمة في تشكيل السياسة".[8]

المصدر: من إعداد الباحثتان بناءا على تعاريف بعض الجهات المهتمة.

من التعريفات السابقة يتضح أن العناصر الأساسية للحكم الراشد تتمثل في (الدولة، القطاع الخاص، و مؤسسات المجتمع المدني).

فالدولة تهيئ البيئة السياسية و القانونية المساعدة، بينما يعمل القطاع الخاص على خلق فرص العمل و تحقيق الدخل لأفراد المجتمع، أما المجتمعات المدنية فتهيئ للتفاعل السياسي و الاجتماعي بتسخير الجماعات للمشاركة في الأنشطة السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية.

ثانيا: مؤشرات الحكم الراشد

تعتبر المؤشرات العالمية للحوكمة (WGI) الصادرة عن البنك الدولي من أكثر المؤشرات شمولية و مصداقية و دقة في قياس جودة الحكم مقارنة ببقية المؤشرات المتاحة، و تتكون من ستة معايير و هي: السيطرة على الفساد، سيادة القانون، الصوت و المساءلة، الاستقرار السياسي و غياب العنف، نوعية الأطر التنظيمية، و فعالية الحكومة.[9] و هذه المؤشرات موزعة مثنى مثنى إلى ثلاثة مجاميع و هي (الاحترام و المساواة، طبيعة النظام السياسي، و قدرة الحكومة).

و فيما يلي سوف نتطرق لهذه المؤشرات:

الفرع الأول: الاحترام و المساواة

يمثل هذا المعيار احترام المواطنين و الدولة للمؤسسات التي تقوم بإدارة المعاملات الاجتماعية و الاقتصادية في الدولة و هو يشمل:

1- **مؤشر مكافحة الفساد:** يقيس هذا المؤشر مدى وجود و انتشار الفساد و الرشاوى بين المؤسسات العامة و السياسيين، أو سوء استغلال الوظيفة العامة أو السلطة من أجل تحقيق مصالح خاصة.[10]

2- **مؤشر سيادة القانون:** يهدف هذا المؤشر إلى تقدير مدى ثقة الأفراد بالقواعد القانونية و مدى التزامهم بتلك القواعد، خاصة فيما يتعلق بمدى شيوع الجريمة، و كفاءة و فعالية القضاء في إجراءاته و أحكامه.[11]

الفرع الثاني: طبيعة النظام السياسي

يمثل هذا المعيار المسار الذي من خلاله تختار الحكومات و تراقب و يتم تغييرها، و يشمل هذا المعيار مؤشر الصوت و المساءلة و مؤشر الاستقرار السياسي و غياب العنف.

1- مؤشر الديمقراطية (الصوت و المساءلة): يقيس هذه المؤشر مدى قدرة مواطني بلد ما على المشاركة في انتخاب حكومتهم، و كذلك حرية التعبير، حرية تكوين الجمعيات، و حرية وسائل الإعلام.[12]

2- مؤشر الاستقرار السياسي و غياب العنف: يقيس هذا المؤشر احتمال زعزعة استقرار الحكومة بوسائل غير دستورية أو عن طريق العنف بما في ذلك الإرهاب.[13]

الفرع الثالث: قدرة الحكومة

يمثل هذا المعيار قدرة الدولة و الإمكانات المتاحة لها في الإدارة ذات الكفاءة للموارد و تطبيق السياسات الصحيحة و يشمل المؤشرين الآتيين:

1- **مؤشر فعالية الحكومة:** يقيس هذا المؤشر نوعية الخدمات العامة، نوعية الخدمة المدنية و درجة استقلالها عن الضغوطات السياسية، نوعية إعداد السياسات و تنفيذها، و مصداقية التزام الحكومة بتلك السياسات.[14]

و التركيز الرئيسي لهذا المؤشر هو المدخلات اللازمة لأن تكون الحكومة قادرة على إنتاج و تنفيذ سياسات جيدة و توفير السلع العامة.

2- **مؤشر نوعية الأطر التنظيمية:** يقيس هذا المؤشر قدرة الحكومة على توفير سياسات و تنظيمات سليمة تتيح تنمية القطاع الخاص و تساعد على ذلك.[15]

ثالثا: مفاهيم عامة حول الاستثمار الأجنبي المباشر

يعتبر حركة من حركات رؤوس الأموال طويلة الأجل، و هو بمثابة ظاهرة متعددة الجوانب، إذ يظهر ذلك من خلال الصعوبات التي واجهت المؤلفين الاقتصاديين في تحديد تعريف شامل و كامل لهذه الظاهرة، و يعتبر تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OCDE) الأشمل من بين التعاريف، حيث عرف الاستثمار الأجنبي المباشر على أنه: " الاستثمار الذي ينطوي على تملك المستثمر حصة لا تقل عن 10% من إجمالي رأس المال أو قوة التصويت"[16].

فالاستثمار الأجنبي مهم جدا في دفع عجلة النمو، فلقد أصبحت العديد من الدول النامية تعي أهمية اجتذاب الاستثمار الأجنبي المباشر و توليه اهتماما من المحافظ الاستثمارية و القروض البنكية، و ذلك يعود لمختلف الفوائد التي يمكن جنيها من وراءه بالرغم من انعكاساته السلبية على اقتصادياتها، فهو يعتبر أحد أهم مصادر التمويل الخارجي في الوقت الحاضر، و التي من شأنها نقل التكنولوجيا.[17] و هذا ما أكدته دراسة منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية(OCDE) ، التي أجريت على مجموعة من الدول منها : الصين، ماليزيا، سنغافورة، وتايلاند، حيث أوضحت الدراسة أن للاستثمار الأجنبي المباشر أثر إيجابي على النمو الاقتصادي من خلال استقطاب رأس المال المادي والتكنولوجيا الحديثة المصاحبين له، إذ ترتب على التكنولوجيا زيادة تنافسية الشركات المحلية في الأسواق العالمية[18].

إضافة إلى أن الشركات متعددة الجنسيات لها دور كبير على مستوى التجارة الخارجية، حيث أن نشاطها الأساسي يتمثل في الربط بين الأسواق عبر الحدود الوطنية، و جعل الأسواق العالمية في مجملها سوقا واحدا للتجارة الخارجية.[19]

المحور الثاني: ميكانيزمات تأثير الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر

أولا: الاحترام و المساواة و الاستثمار الأجنبي المباشر

1- **مؤشر مكافحة الفساد و الاستثمار الأجنبي المباشر:** تشير معظم الدراسات في الأدبيات المتعلقة بالفساد على أنه يؤثر سلبا على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، ففي بداية 1990 انتبه الباحثين في

مجال الأعمال التجارية الدولية إلى العلاقة بين الفساد و الاستثمار الأجنبي المباشر. حيث وجد (Hines and James 1995) أنه بعد السيطرة على نمو الناتج المحلي الإجمالي للبلدان المضيفة، فإن الفساد يوثر سلبا على نمو الاستثمار الأجنبي المباشر (المراقب خلال الفترة 1977-1982) في الولايات المتحدة الأمريكية، فهذه النتيجة تتفق مع الحجج النظرية المقترحة من قبل الباحثين.[20]

حيث يؤدي الفساد إلى الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية و هروب رؤوس الأموال المحلية، فهو يتعارض مع وجود بيئة تنافسية حرة التي تشكل شرطا أساسيا لجذب الاستثمارات المحلية و الخارجية على حد سواء[21]، كما أنه يقلل من الحافز على الاستثمار، لأن رجال الأعمال في البيئة الفاسدة عليهم أعباء إضافية عند قيامهم بأنشطتهم الاستثمارية، فعليهم دفع الرشاوى حتى يسمح لهم ببدء نشاطهم، ثم عليهم بعد ذلك دفع الرشاوى عند القيام بالإجراءات المختلفة المرتبطة بالمشروع والحصول على التصاريح وعلى التوثيق[22]، كما أنه يؤدي إلى إضعاف أداء القطاعات الاقتصادية و من ثمّ النمو الاقتصادي، حيث يؤثر على استقرار و ملائمة مناخ الاستثمار و يزيد من تكلفة المشاريع و يهدد نقل التقنية[23].

فقد توصل (Wei 2000) في دراسة لعينة متكونة من 45 دولة مضيفة خلال الفترة (1990-1991) و التي خلصت إلى أن ارتفاع مستوى الفساد له نفس الأثر السلبي على الاستثمار الأجنبي المباشر كارتفاع معدل الضرائب المفروض على الشركات الأجنبية.[24]

2-مؤشر سيادة القانون و الاستثمار الأجنبي المباشر: إن نجاح الدول المضيفة في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة يتطلب وجود نظام قضائي فعال و عادل، و سمو القواعد القانونية و التنظيمية على كافة المتعاملين الاقتصاديين و عدم التمييز بين المستثمرين المحليين و الأجانب، و هذا ما يعرف بسيادة أو حكم القانون، فالخروج عن هذه القواعد و تحيز القوانين و التشريعات يؤدي إلى تفشي الفساد الإداري، المالي و السياسي.

فسيادة القانون تعتبر آلية مهمة في مكافحة الفساد الذي يعتبر كعامل من عوامل جذب رؤوس الأموال الأجنبية، و الشرط الأساسي لمكافحته هو وجود إطار قانوني صالح و هيكل مؤسساتي يطبق القانون دون الأخذ بالاعتبار المحاباة أو التعسف[25].

فقد توصل العديد من الباحثين إلى أن هناك أسباب نظرية قوية التي تتوقع أن تشجع بها سيادة القانون جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، و المقترحة من الحكومات المضيفة التي يمكن أن تلزم بمصداقية تنفيذ العقود و حماية الممتلكات.[26]

ثانيا: طبيعة النظام السياسي و الاستثمار الأجنبي المباشر

1-مؤشر الديمقراطية (الصوت و المساءلة) و الاستثمار الأجنبي المباشر: لقد أظهرت بعض الدراسات بأن هناك علاقة إيجابية بين الديمقراطية و الاستثمار الأجنبي المباشر، كما أن دراسات أخرى أثبتت العكس.

فحسب (Olson 1993) فإن الديمقراطيات الراسخة، القضاء المستقل و الطعون القضائية المنتخبة كلها تساعد على ضمان الملكية، و ضمان أن الاستثمارات آمنة لفترة أطول. فالمستثمرون يفضلون مثل هذه الأنظمة لأن ممتلكاتها تكون محمية من الممارسات و الأحكام الوحشية التي تصدر من الحكام المستبدين.[27]

إلا أن هناك من عارض هذه الفكرة (أن الديمقراطية تأثر إيجابا على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر)، و في هذا السياق وجد(O'Donnell 1978 and 1988) أن هناك علاقة حميمية بين الحكام المستبدين و المستثمرين الأجانب[28]، بسبب اهتمام القادة السياسيين بالفوائد الاقتصادية للاستثمار الأجنبي المباشر، فالمستبدين يحمون رؤوس الأموال الأجنبية من الضغط الشعبي من أجل رفع الأجور، الحماية الشديدة للعمال، أو بفرض ضرائب أقل.

2-مؤشر الاستقرار السياسي و الاستثمار الأجنبي المباشر: تتمثل أهم قنوات تأثير الاستقرار السياسي على الاستثمار الأجنبي المباشر بالدول المضيفة في تخفيض درجة المخاطرة، و حماية حقوق الملكية و هي تدخل ضمن المناخ الاستثماري الملائم.[29]

فعدم الاستقرار السياسي يؤدي إلى الفساد السياسي الذي يؤدي إلى غياب المنافسة الحرة و السليمة و تغييب فرص الاستثمار الناجح، فمثلا تعرف دولا كالعراق، باكستان و أفغانستان حالة من التوقف التنموي و شلل في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية، بسبب ما تعرفه هذه المناطق من نزاعات سياسية و حروب.[30]

فلقد أوضحت دراسة (Basi 1963) أن الاستقرار السياسي يعتبر المحدد الأول أو الثاني للاستثمارات الأمريكية في الدول النامية، كذلك توصلت دراسة لكل من (Schneider and frey 1985) شملت 54 دولة نامية و ذلك في السنوات 1976، 1979، 1980، أن عدم الاستقرار السياسي له ارتباط سلبي مع الاستثمار الأجنبي المباشر.[31]

ثالثا: قدرة الحكومة و الاستثمار الأجنبي المباشر

1-مؤشر فعالية الحكومة و الاستثمار الأجنبي المباشر: إن الحكومات الفعالة أو القادرة عموما، بغض النظر عن كيف تعرف، هي أكثر استعدادا كمواقع للاستثمار الأجنبي المباشر و النمو الاقتصادي بشكل عام. على الرغم من أن العديد من الدراسات التي قامت بقياس الأداء السياسي، لم تتفق حول أحسن طريقة لتصور ذلك أو ما هو في الأساس المتغير التابع الذي يجب قياسه. فمكان فعالية الحكومة من

باب كونها وظيفة نوع النظام، القوة الاقتصادية، القدرات العسكرية، أو السكان هو ببساطة إعادة تسمية هذه المتغيرات.[32] لذلك فمؤشر فعالية الحكومة هو مقيد بتوفير ما يهم المستثمر بالوسائل الكمية لتقييم فعالية و استقرار السياسات الحكومية.

2-مؤشر نوعية الأطر التنظيمية و الاستثمار الأجنبي المباشر: يمثل الإطار التشريعي و التنظيمي الكيان الحاكم لكافة أوجه النشاط الاقتصادي الذي يعمل فيه الاستثمار الأجنبي المباشر، فبقدر ما يكون محكما و منظما و غير معقد يكون محفزا للمستثمر الأجنبي، و تختلف التشريعات بين الدول باختلاف توجهات المشرع في الدولة و ذلك لعدة عوامل[33]، ففي دراسة قاما بها (Rammal.H.G and Zurbruegg.R 2006) أظهرت نتائجها بأن التدهور في فعالية و تطبيق قوانين الاستثمار (مثل الرقابة على الأسعار، التنظيم المفرط في التجارة الخارجية و تنظيم الأعمال) يكون له أثر سلبي على الاستثمار الأجنبي المباشر الداخل إلى دول الآسيان محل الدراسة و هي عوامل مهمة في شرح الاتجاه الهبوطي الأخير لتدفق الاستثمار الأجنبي المباشر.[34]

المحور الثالث: دراسة قياسية لأثر الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر

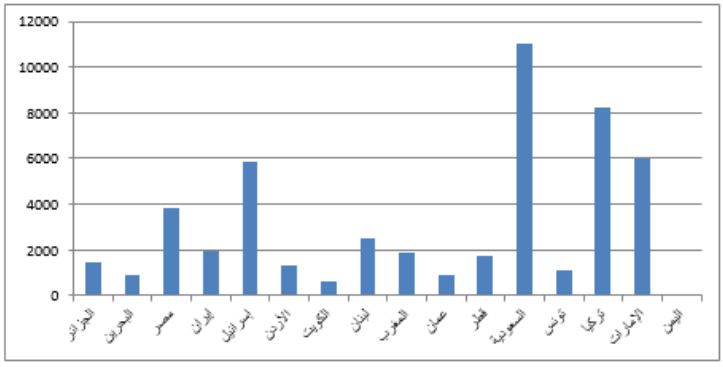
أولا: تطور الاستثمار الأجنبي المباشر في منطقة المينا

شهدت تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة العالمية تطورات إيجابية خلال الآونة الأخيرة لتصل إلى 1.45 تريليون دولار سنة 2013[35]، و هذا حسب آخر الإحصائيات الواردة في تقرير الاستثمار العالمي لعام 2014، و ذلك بفضل الجهود المبذولة من قبل غالبية الدول، لكن بالرغم من هذه التطورات إلا أن تدفقات هذا الاستثمار الوارد إلى دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا مازالت ضعيفة إذ تشكل 4.46% من الإجمالي العالمي.

و فيما يلي سنعرض في الشكل الموالي متوسط تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الواردة إلى دول المينا خلال الفترة 1996-2014.

الشكل رقم (1): متوسط تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في دول المينا خلال الفترة 1996-2014 (مليون دولار)

المصدر: من إعداد الباحثتان اعتمادا على بيانات مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية (UNCTAD)



نلاحظ من خلال الشكل السابق أنه خلال الفترة 1996-2014 تلقت كل من السعودية، تركيا، و الإمارات على التوالي أكبر تدفقات للاستثمار الأجنبي المباشر، فهي تمثل 51.15% من إجمالي التدفقات الواردة إلى منطقة المينا خلال هذه الفترة، و

52.48% من إجمالي التدفقات الواردة إلى المنطقة خلال 2014، و 49.35% من إجمالي الأرصدة الواردة.

ثانيا: تحليل أثر الحكم الراشد على الاستثمار الأجنبي المباشر

لغرض إثبات فرضية البحث المتمثلة في وجود أثر إيجابي لمؤشرات الحكم الراشد على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى منطقة المينا، سوف نتبع الخطوات التالية:

1- عينة الدراسة و أساليب جمع البيانات:

تتكون عينة الدراسة الأصلية من 22 دولة من منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا (المينا)، لكن نظرا لعدم وجود بيانات منسقة لبعض الدول كان علينا استبعاد جيبوتي، العراق، ليبيا، سوريا، موريتانيا، و السودان. و بالتالي أصبحت عينتنا النهائية تضم 16 دولة و هي: الجزائر، البحرين، مصر، إيران، إسرائيل، الأردن، الكويت، لبنان، المغرب، عمان، قطر، السعودية، تونس، تركيا، الإمارات، و اليمن. و الفترة الزمنية المستعملة في التقدير تتكون من 19 سنة تمتد من 1996-2014، و تجدر الإشارة إلى أنه في الحالات القليلة عندما لم تتوفر لدينا بيانات، استخدمنا المتوسط الحسابي للبيانات المتوفرة.

و المتغيرات المستخدمة في الدراسة هي:

1-1- المتغير التابع: و يتمثل في الاستثمار الأجنبي المباشر (FDI)، و في دراستنا اعتمدنا على معدل تطور تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الذي تحصلنا عليه من مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية (الأونكتاد).

1-2- المتغيرات المستقلة: و تتمثل في: مؤشر الاستقرار السياسي (PS)؛ مؤشر الصوت و المسائلة (VA)؛ مؤشر مكافحة الفساد (CC)؛ مؤشر سيادة القانون (RL)؛ مؤشر فعالية الحكومة (GE)؛ مؤشر نوعية الأطر التنظيمية (RQ).

و قد تم الحصول على بيانات هذه المؤشرات من قاعدة بيانات البنك الدولي (WGI).

2- نموذج الدراسة:

إن الشكل العام و بافتراض وجود علاقة خطية بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة، و ذلك لتميز بيانات تطور هذه المتغيرات بالاستقرار، يكون كالتالي:

$$Fdi_i=a_0+a_1PS_i+a_2VA_i+a_3CC_i+a_4RL_i+a_5GE_i+a_6RQ_i+\mu_i$$

و بما أن النموذج المقترح هو نموذج خطي متعدد، سوف يعتمد في تقديره على طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) و التي تعتبر من أشهر الطرق التي تستخدم في تقدير معاملات نموذج الانحدار التي تعطي علاقة متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة بمتغير تابع، و ذلك عند مستوى معنوية 5% سواء فيما يخص المعنوية الإحصائية و مختلف الاختبارات، مع الاستعانة ببرنامج الاقتصاد القياسي

(EViews-8) في استخدام طريقة المربعات الصغرى و اختبارها، و قد تم في الدراسة استخدام منهج بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panal Data). و النتائج المتحصل عليها هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): نتائج تقدير أثر الحكم الراشد على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	tاختبار	الاحتمال
C	0.066503	0.068008	0.977869	0.3512
PS	1.451508	0.649663	2.234246	0.0495
VA	−0.001050	0.043538	−0.024123	0.9812
CC	−0.002136	0.299083	−0.007141	0.9944
RL	1.337821	0.444076	3.012596	0.0131
GE	3.932998	0.645036	6.097335	0.0000
RQ	−1.183694	0.384295	−3.080168	0.0116
R^2=0.958481	**F**=38.47518		**DW**=2.198716	

المصدر: من إعداد الباحثتان اعتمادا على مخرجات (EViews-8)

إذن معادلة الانحدار تكتب من الشكل:

Fdi=0.066503+1.451508*PS-0.001050*VA-
0.002136*CC+1.337821*RL+3.932998*GE-1.183694*RQ

3- الدراسة الإحصائية للنموذج:

3-1- اختبار معنوية المعالم:

تستخدم إحصائية ستودنت t لتقييم معنوية معلمات النموذج و من ثم تقييم تأثير المتغيرات المستقلة (المفسرة) على المتغير التابع باختبار الفرضيات الخاصة بالمعلمات المقدرة على النحو التالي:

$H_0 : a_1=a_2=a_3=a_4=a_5=a_6=0$ فرضية العدم

$H_1 : a_1\neq a_2\neq a_3\neq a_4\neq a_5\neq a_6\neq 0$ الفرضية البديلة

يمكن توضيح نتائج اختبار ستودنت للنموذج من خلال الجدول الموالي الذي يوضح القيم المحسوبة للمعلمات t_{cal} و القيم الجدولية للمعلمات t_{tab} و التي نقوم باستخراجها من جدول ستودنت عند مستوى معنوية 5%، و بدرجة حرية df=n-k=19-6=13، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3): اختبار ستودنت لجميع المعلمات

المصدر: من إعداد الباحثتان اعتمادا على جدول ستودنت و مخرجات (EViews-8)

المقدرات	المعاملات	t_{cal}	t_{tab}	الاحتمال
الثابت	a_0	0.977869	2.1604	0.3512
PS	a_1	2.234246	2.1604	0.0495
VA	a_2	−0.024123	2.1604	0.9812
CC	a_3	−0.007141	2.1604	0.9944
RL	a_4	3.012596	2.1604	0.0131
GE	a_5	6.097335	2.1604	0.0000
RQ	a_6	−3.080168	2.1604	0.0116

- بالنسبة لمعامل الثابت a_0، نلاحظ أن $t_{cal}/<t_{tab}$ ، و بالتالي نقبل فرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة، أي أن الثابت غير معنوي، بالإضافة إلى أن prob>0.05 و بالتالي لا يمكن قبول الثابت في النموذج.
- بالنسبة لمعامل الاستقرار السياسي a_1، نلاحظ أن $t_{cal}/>t_{tab}$، و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، أي أن متغير الاستقرار السياسي له معنوية إحصائية، بالإضافة إلى أن prob<0.05 و بالتالي يمكن القول أن الاستقرار السياسي يؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.
- بالنسبة لمعامل الصوت و المسائلة a_2، نلاحظ أن $t_{cal}/<t_{tab}$، و بالتالي نقبل فرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة، أي أن متغير الصوت و المساءلة غير معنوي، بالإضافة إلى أن prob>0.05 و بالتالي يمكن القول أن الصوت و المساءلة لا يؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.
- بالنسبة لمعامل مكافحة الفساد a_3، نلاحظ أن $t_{cal}/<t_{tab}$ ، و بالتالي نقبل فرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة، أي أن متغير مكافحة الفساد غير معنوي، بالإضافة إلى أن prob>0.05 و بالتالي يمكن القول أن مكافحة الفساد لا تؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.
- بالنسبة لمعامل سيادة القانون a_4، نلاحظ أن $t_{cal}/>t_{tab}$، و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، أي أن متغير سيادة القانون له معنوية إحصائية، بالإضافة إلى أن prob<0.05 و بالتالي يمكن القول أن سيادة القانون تؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.
- بالنسبة لمعامل فعالية الحكومة a_5، نلاحظ أن $t_{cal}/>t_{tab}$، و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، أي أن متغير فعالية الحكومة له معنوية إحصائية، بالإضافة إلى أن prob<0.05 و بالتالي يمكن القول أن فعالية الحكومة تؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.

- بالنسبة لمعامل نوعية الأطر التنظيمية a_6، نلاحظ أن $t_{cal}/>t_{tab}$/، و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، أي أن متغير نوعية الأطر التنظيمية له معنوية إحصائية، بالإضافة إلى أن $prob<0.05$ و بالتالي يمكن القول أن نوعية الأطر التنظيمية تؤثر على الاستثمار الأجنبي المباشر.

3-2- اختبار المعنوية الكلية للنموذج:

معامل التحديد R^2:

إن القيمة المتحصل عليها لمعامل التحديد $R^2=0.9584$، حيث تعكس هذه النسبة القدرة التفسيرية للنموذج، و هي تعني أن المتغيرات المستقلة تفسر 95.84 % من التغيرات التي تحدث على الاستثمار الأجنبي المباشر في دول المينا، مما يدل على أن هناك ارتباط قوي بين الاستثمار الأجنبي المباشر و المتغيرات المستقلة، أما النسبة الباقية و المقدرة ب 4.16 % فهي تفسرها عوامل أو متغيرات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج و متضمنة في حد الخطأ μ_i.

اختبار فيشر F:

يستخدم هذا الاختبار لدراسة معنوية كل المعلمات في آن واحد، حيث تستخدم الإحصائية الفرضيات التالية:

$$\begin{cases} H_0 : a_1=a_2=a_3=a_4=a_5=a_6=0 & \text{فرضية العدم} \\ H_1 : a_1\neq a_2\neq a_3\neq a_4\neq a_5\neq a_6\neq 0 & \text{الفرضية البديلة} \end{cases}$$

نقوم بحساب F_{tab} انطلاقا من جدول فيشر عند مستوى معنوية 5 % و بدرجة حرية البسط K=6، و درجة حرية المقام n-k-1=19-6-1=12

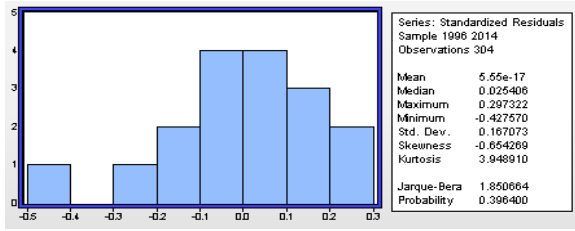
نلاحظ أن $F_{cal}= 38.47518>F_{tab}=3.00$ ، و منه نرفض فرضية العدم H_0 التي تنص على أن كل المعاملات المستقلة مساوية للصفر، و نقبل الفرضية البديلة و التي تفيد بوجود على الأقل معامل واحد لا يساوي الصفر، و هذا يدل على وجود علاقة خطية معنوية بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة، إذن النموذج ككل له معنوية.

3-3- تشخيص صلاحية النموذج:

اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية (Normality test):

الشكل (2): اختبار Jarque-Bera

المصدر: مخرجات (EViews-8)



نلاحظ أن prob=0.39 >0.05 و بالتالي القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية و من ثم نقبل فرضية العدم أي أن بواقي معادلة الانحدار تتبع التوزيع الطبيعي.

اختبار الارتباط الذاتي للبواقي:

المصدر: مخرجات (EViews-8)

Date: 04/28/16 Time: 16:39
Sample: 1996 2014
Included observations: 304

Autocorrelation	Partial Correlation		AC	PAC	Q-Stat	Prob
		1	0.193	0.193	0.7548	0.385
		2	0.057	0.021	0.8259	0.662
		3	0.169	0.160	1.4856	0.686
		4	-0.105	-0.178	1.7605	0.780
		5	-0.244	-0.217	3.3681	0.643
		6	-0.175	-0.129	4.2717	0.640
		7	-0.091	0.022	4.5400	0.716
		8	-0.131	-0.045	5.1563	0.741
		9	-0.134	-0.117	5.8772	0.752
		10	-0.083	-0.135	6.1952	0.799
		11	-0.029	-0.044	6.2408	0.857
		12	-0.017	-0.014	6.2584	0.903

يظهر من خلال الشكل السابق أن كل القيم الاحتمالية (Prob) هي أكبر من القيمة المعنوية 0.05، و بالتالي نقبل فرضية العدم أي نرفض وجود ارتباط ذاتي لحدود الخطأ العشوائي.

و تؤكد على ذلك القيمة الإحصائية (Durbin-Watson) التي يسمح برنامج (EViews 8) بالحصول عليها و التي قدرت ب DW=2.198716 و قيمة هذه الإحصائية تقع في المجال [DU,DL] (حيث DL=0.65 و DU=2.21 و هي قيم الإحصاءات الخاصة باختبار دربن واتسن المجدولة)، أي أن قيمة DW تؤكد عدم وجود ارتباط ذاتي بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج التأثيرات العشوائية.

4- التفسير الاقتصادي للنموذج:

- ✓ نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها وجود علاقة معنوية إحصائية إيجابية بين مؤشر الاستقرار السياسي و الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن كل زيادة في الاستقرار السياسي ب 1% تؤدي إلى زيادة في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا ب 1.45%، و يمكن تفسير ذلك في أن الاستقرار السياسي تنجر عنه استقرار في السياسات العامة للدولة، و أيضا تخفيض درجة المخاطرة، و حماية حقوق الملكية و هي تدخل ضمن المناخ الاستثماري الملائم.

- ✓ أما بالنسبة لمؤشر الصوت و المساءلة (الديمقراطية) فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود أي علاقة معنوية بينه و بين تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا، و يمكن تفسير ذلك بأن هذا المؤشر لا يلقى اهتمام من طرف المستثمرين الأجانب.
- ✓ كذلك هو الحال بالنسبة لمؤشر مكافحة الفساد، فقد أظهرت النتيجة عدم وجود أي علاقة معنوية بينه و بين تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا، و تفسير ذلك في أنه يمكن أن يفضل المستثمرين الأجانب الدولة التي يكون فيها الفساد و ذلك بسبب ما ينجر عنه من تخفيف من حدة التوترات بطريقة غير قانونية، كما قد يكون وسيلة لتفادي التعقيدات البيروقراطية.
- ✓ و نلاحظ أيضا من خلال النتائج وجود علاقة معنوية إحصائية إيجابية بين مؤشر سيادة القانون و الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن كل زيادة في سيادة القانون ب 1% تؤدي إلى زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا ب 1.33%، و يمكن تفسير ذلك بأن سيادة القانون تضمن بيئة شفافية، مستقرة و يمكن التنبؤ بها و التي تلزم الحكومات المحلية على تنفيذ العقود و حماية حقوق الملكية و حقوق الأشخاص، و هذا ما يفضله المستثمرون الأجانب عند الاستثمار بدول منطقة المينا.
- ✓ و بالنسبة لمؤشر فعالية الحكومة فقد لوحظ من خلال النتائج وجود علاقة معنوية إحصائية إيجابية بينه و بين الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن كل زيادة في فعالية الحكومة ب 1% تؤدي إلى زيادة مهمة في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا ب 3.93%، لأنه من المتوقع أن يكون لدى الدولة ذات القدرة السياسية المرتفعة أكثر استقرارا للسياسات الاقتصادية من الدول ذات القدرة السياسية المنخفضة، و هذا ما يفضله المستثمرين الأجانب في هذه المنطقة.
- ✓ أما مؤشر نوعية الأطر التنظيمية فقد أوضحت النتائج وجود علاقة معنوية سلبية بينه و بين الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن كل زيادة في نوعية الأطر التنظيمية ب 1% تؤدي إلى انخفاض في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا ب 1.18%، و يمكن تفسير ذلك بأن تعقد الإجراءات الإدارية في هذه المنطقة و الإفراط فيها لا سيما تلك المتعلقة بتأسيس المشاريع، تراخيص العمل، الضرائب، كلها إجراءات تؤثر سلبا و تعيق تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى دول المينا.

5- نتائج الدراسة و التوصيات:

توصلنا من خلال الدراسة القياسية إلى وجود علاقة معنوية بين معظم مؤشرات الحكم الراشد و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشرة الوارد إلى دول المينا، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى، و كانت طبيعة تلك العلاقات كما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين كل من مؤشر الاستقرار السياسي، سيادة القانون، فعالية الحكومة و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المينا، و كانت معاملات الانحدار 1.45، 1.33، 3.93على التوالي.
- تأثير مؤشرات الحكم الراشد على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول المختارة في العينة متفاوت، إذ يأتي مؤشر فعالية الحكومة في المقدمة، ثم يليه مؤشر الاستقرار السياسي و مؤشر سيادة القانون، و يظهر هذا التفاوت من خلال قيمة معاملات الانحدار، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- وجود علاقة سلبية بين مؤشر نوعية الأطر التنظيمية و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول محل الدراسة.
- عدم وجود أي علاقة بين كل من مؤشر الصوت و المساءلة، مؤشر مكافحة الفساد و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى دول العينة.

و انطلاقا مما سبق، و من أجل تحسين وجها لوجه جاذبية الاستثمار الأجنبي المباشر، ينبغي أن تهدف السلطات العامة في منطقة المينا إلى تصحيح الخلل في دولها، و تنفيذ الإصلاحات الداخلية الاجتماعية، السياسية، و الاقتصادية التي تعمل على تحسين تكيفها المؤسساتي قبل الشروع في عملية تحرير التجارة. و في هذا الإطار يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- تعزيز درجة الاستقرار السياسي بانتهاج إجراءات فعلية لتثبيت النظام الديمقراطي
- تفعيل أداء الحكومة و المؤسسات العامة لخدمة الجميع، و إشراك الكفاءات في رسم السياسات الصحيحة، و تفعيل أداء منظمات المجتمع المدني.
- تقوية مؤسسات الدولة بتدعيم سيادة القانون و استقلال جهاز القضاء، و ضبط العلاقة بين السلطة و المال العام بتفعيل المساءلة على تصرفات المسئولين.
- إصلاح النظام القضائي، وفقا لمبادئ تبسيط الإجراءات و الكفاءة لاستعادة ثقة المستثمرين الأجانب في النظام القضائي.
- تقليل القيود التنظيمية المطبقة على المستثمرين الأجانب، و أيضا تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- و أخيرا يجب على دول منطقة المينا أن لا تهتم بكمية تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر فقط و لكن أيضا بكيف سيتم استخدام هذه التدفقات لتعزيز النمو و الحد من الفقر و عدم المساواة في الدخل بين المناطق.

قائمة المراجع:

[1] درويش محمد فهيم، **مرتكزات الحكم الديمقراطي و قواعد الحكم الرشيد**، دار النهضة العربية، ط1، القاهرة، 2010، ص 173.

[2] Danielle Resnick, Regina Birner, **Does Good Governance Contribute to Pro-Poor Growth ?: A Review of the Evidence from Cross –Country studies**, DSGD Discussion paper n° 30, International Food Policy Research Institute, Washington, 2006, p 8.

[3] Thomas G.Weiss, **Governance, good governance and global governance: conceptual and actual challenges**, Third World Quarterly, vol 21, n° 5, 2000, p 797.

[4] محمد محمود الطعامنة، سمير محمد عبد الوهاب، **الحكم المحلي في الوطن العربي و اتجاهات التطوير**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط 1، القاهرة، ، 2005، ص 15.

[5] Sakiko Fukuda-Parr and Richard Ponzio, **Governance : Past, Present, Future**, Draft paper for Fourth Global Forum: Dialogue and Partnerships for the Promotion of Democracy and Development, Morocco, December 2002, p 2.

[6] سلوى شعراوي جمعة، **مفهوم إدارة شؤون الدولة و المجتمع**، منشورات مركز دراسات و استشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2001، ص 15.

[7] الكايد زهير عبد الكريم، **الحكمانية قضايا و تطبيقات**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003، ص 12.

[8] سليماني إلياس، **الحكم الراشد بين الخصائص و المعايير**، مقالة منشورة في المجلة الإلكترونية البدر، جامعة بشار، العدد 3، ماي 2011، ص 133.

[9] Daniel Kaufmann, Aart Kraay and Massimo Mastruzzi, **Governance Matters III : Governance indicators for 1996-2002**, The World Bank, 2004.

[10] صفيح صادق، **مرجع سبق ذكره**، ص 106.

[11] Daniel Kaufmann, Aart Kraay and Massimo Mastruzzi, op cit, p 6.

[12] شعبان فرج، **الحكم الراشد كمدخل لترشيد الإنفاق العام و الحد من الفقر –دراسة حالة الجزائر (2000، 2010)**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص 27.

[13] مفيد ذنون يونس، عدنان دهام أحمد، **أثر الفساد في النمو الاقتصادي في ظل تباين مؤسسة الحكم**، مجلة تنمية الرافدين، العدد 109، المجلد 34، العراق، 2012، ص 192.

[14]Daniel Kaufmann and all, **The Worldwide Governance Indicators : Methodology and Analytical Issues**, Global Economy and Development, at Brookings, September 2010, p4.

[15] مفيد ذنون يونس، عدنان دهام أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 193.

[16] بلال لوعيل، **تطور الاستثمارات الأجنبية المباشرة العربية البينية**، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العددان 69-70، مركز دراسات الوحدة العربية، مصر، شتاء-ربيع 2015، ص127

[17] سعد محمود الكواز، عمر غازي العبادي، **مخاطر الاستثمار الأجنبي المباشر –دراسة لعينة من الدول العربية–**، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، العدد 1، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2007، ص 5.

[18] OCDE, **Recent trends in Foreign Direct Investment** , Survey of OCDE work on international investment, 1998, P 17.

[19] أبو قحف عبد السلام، **اقتصاديات الأعمال و الاستثمار الدولي**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 460-461.

[20] Hines. Jr, James R, **Forbidden payment: Foreign bribery and American business after 1977**, National Bureau of Economic Research (NBER), Working Paper 5266, 1995.

[21] سمر عادل حسين، **الفساد الإداري: أسبابه، آثاره، و طرق مكافحته و دور المنظمات العالمية و العربية في مكافحته**، مجلة النزاهة و الشفافية للبحوث و الدراسات، العدد السابع، 2014، ص 138.

[22] Tanzi .v, **Corruption around the world : causes, consequences, scope and cures**, Staff papers-International Monetary Fund, vol.45, N° 4, 1998, p 583.

[23] زياد عربية، **الفساد**، مجلّة دراسات إستراتيجية، العدد 16، جامعة دمشق، 2005، ص 5.

[24] Shang-Jin Wei, **How taxing is corruption on international investors ?,** The Review of Economics and Statistics, N° 1, February 2000, p8.

[25] فرج شعبان، **مرجع سبق ذكره**، ص 66.

[26] See for exemple :- Haggard Stephan, Andrew Maclntyre, and Lydia Tiede, **The Rule of Low and Economic Development**, Annual Review of Political Science, 11 (1), June 2008, p 207. Staats Joseph .L and Glen Biglaiser, **Foreign Direct Investment in Latin America : The Importance of Judicial Strenght and Rule of Low**, International Studies Quarterly, p 2-3.

[27] Olson, Mancur, **Dictatorship, Democracy, and Development**, American Political Science Review 87 (3), 1993, p 567–76.

[28] O'Donnell, Guillermo, **Reflections on the Patterns of Change in the Bureaucratic Authoritarian State**, Latin American Research Review 13 (1),1978, p3–38.

[29] على عباس، **إدارة الأعمال الدولية**، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص 75.

[30] حساني بن عودة، **أثر العوامل المؤسساتية في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة في الجزائر**، مذكرة ماجيستير في الاقتصاد، المدرسة الدكتورالية للاقتصاد و التسيير، جامعة وهران، 2011/2010، ص 74.

[31] عمر صقر، **العولمة و قضايا اقتصادية معاصرة**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 54-55.

[32] Kugler. J and R.L. Tammen, **The Performance of Nations**, Rowman & Littlefield Publishers, 2012.

[33] المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، **تقرير مقارن عن تشريعات تشجيع الاستثمار في الدول العربية وما يقابلها في بعض دول العالم الأخرى**، الكويت، 2002، ص 2.

[34] Hussain Gulzar Rammal, Ralf Zurbruegg, **The impact of regulatory quality on intra-foreign direct investment flows in the ASEAN markets**, International Business Review, Volume 15, Issue 4, August 2006, p 401.

[35] مناخ الاستثمار في الدول العربية، **المؤسسة العربية لضمان الاستثمار و ائتمان الصادرات**، 2014، ص 12.

التعلم التنظيمي كمدخل من مداخل دعم وتعزيز مشاريع تصميم المنتجات الجديدة لمؤسسة اتصالات الجزائر

د. محمد الباي --جامعة الوادي

أولا: الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة موضوع إمكانية الاستفادة من التعلم التنظيمي كمدخل من مداخل تحسين مشاريع تصميم المنتجات الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر، تحت إشكالية مفادها " بالنظر إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر ترتكز في نشاطها على مشاريع تصميم المنتجات الجديدة ، و على اعتبار أنها عمليات استثنائية معقدة و غير متكررة، فإلى أي حد سيكون ممكنا استخدام التعلم التنظيمي في دعمها و تعزيزها ، ما هي الميكانيزمات التي من شأنها أن تساعدها في هذا الإطار؟"، مستخدمين في ذلك منهجا وصفيا تحليليا لوصف و تحليل جميع حيثيات الموضوع النظرية و الميدانية، مستعينين بذلك بحصر بيبليوغرافي لأمهات المصادر من كتب و مجلات لتقديم تأصيل نظري مناسب، ثم استعنا باستبانة مصممت بناءا على دراسات سابقة و مكيفة وفق متطلبات الموضوع و واقع المؤسسة تم تجميع 322 استبانة صالحة للتحليل، و بغية تحليلها استخدم برنامج SPSS20 للتحقق من صدق و ثبات الاستبانة وفق معيار ألفا كرونباخ، و احتساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لتوضيح توجهات آراء المستجوبين، و أخيرا إختبارات توفيق النموذج الخطي لتوضيح وجود علاقة بين المتغيرات بما يتضمنه الاختبار من معامل الارتباط، معامل التحديد، اختبار فيشر، اختبارات معنوية النموذج.

و قد توصلنا من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الرئيسية: توفر ضعيف متطلبات التعلم التنظيمي بأبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة في مستوى مقبول عموما، هناك علاقة بين توفر متطلبات العلم التنظيمي و أبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة

و قد توصلنا من خلال هذا البحث إلى جملة من التوصيات جاءت إجمالا بناءا على نقاط القوة و الضعف المكتشفة من خلال التحليل في متطلبات التعلم التنظيمي لنتمكن بلك من رسم الميكانيزمات الممكنة للاستفادة من التعلم التنظيمي في دعم و تعزيز مشاريع تصميم المنتجات الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر.

لكلمات المفتاحية

تعلم تنظيمي ، منظمات متعلمة، مشاريع تصميم المنتجات الجديدة، اتصالات الجزائر.

Conclusion

On va essayer dans cet article d'étudier la problématique suivante : "Quelle sont les possibilités de l'utilisation de l'apprentissage organisationnelle, comme outil d'amélioration des projets de conception de nouveaux produits d'Algérie Telecom, et quelle sont les mécanismes possible pour assurer un telle choix ? ".

pour résoudre cette problématique on a utilisé une approche descriptive et analytique, ainsi un questionnaire a était distribuer, dont on a récupérer 322 valable pour l'analyse, qui a était effectuer par le progicielle SPSS20 on utilisant des paramètre statistiques telle que (Alpha cronbach, $\overline{X}$, σ, R, R^2 , F, Sig) .

Les résultats de notre étude sont :

- Concernant les prérequis de l'apprentissage organisationnelle sont très faible ;
- Le niveaux des volets de projets de conception de nouveaux produit et on bon état ;
- Il y'a une relation entre la disponibilité des prérequis de l'apprentissage organisationnelle, et le niveaux des volets des projets de conception des nouveaux produits .

Enfin le diagnostique des points faible des prérequis de l'apprentissage organisationnelle, nous a donner une base pour des recommandations pratique

Mots Clé

Apprentissage organisationnelle, Organisation apprenante, Projets de conception de nouveaux produits, Algérie Télécom.

ثانيا: المقدمة

"أعطني حياة طويلة بما يكفي ... بيد واحدة سأتمكن من تحريك العالم" هي مقولة لأرخميدس استهل بها Peter Senge كتابه The Fifth discipline: The art & practice of the learning organization، هذه المقولة لها دلالات كبيرة عن تعلم الفرد، وما يمكنه أن يفعل من خلال التعلم حتى ولو بإمكانات بسيطة.

إن مفهوم التعلم التنظيمي مفهوم حديث، حيث اقتصرت مفاهيم التعلم سابقا عن التعلم التقني المتعلق بتقنيات الانتاج بعيدا عن الممارسات الادارية و السلوكات التنظيمية ، كما أن التعلم سابقا كان يستهدف الفرد، لكن بظهور التعلم التنظيمي بات واضحا أن هذا المنهج يستهدف المنظمة ككل نحو تأسيس مناخ تنظيمي صحي يسمح بتطور المنظمة و ازدهارها، حيث سنحاول في هذا البحث التطرق لهذا المفهوم بالتعرف على التعلم التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر، و إمكانية تبني هذا المفهوم في مشاريع تصميم المنتجات الجديدة التي تتميز بها هذه المؤسسة.

I. مشكلة الدراسة

"بالنظر إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر ترتكز في نشاطها على مشاريع تصميم المنتجات الجديدة ، و على اعتبار أنها عمليات استثنائية معقدة و غير متكررة، فإلى أي حد سيكون ممكنا استخدام التعلم التنظيمي في دعمها و تعزيزها ، ما هي الميكانيزمات التي من شأنها أن تساعدها في هذا الإطار؟"

II. الإشكاليات الفرعية

1) ما مدى توفر متطلبات التعلم التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
2) ما مدى التحكم في مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
3) هل توفر متطلبات التعلم التنظيمي يؤثر فعلا على مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

III. فرضيات الدراسة

1) الفرضية الرئيسية

يمكن استخدام التعلم التنظيمي في دعم وتعزيز مشاريع تصميم المنتجات الجديدة بمؤسسة اتصالات الجزائر

2) الفرضيات الفرعية

هناك توفر لمتطلبات التعلم التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر؛

مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة جيدة بمؤسسة اتصالات الجزائر؛

لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات المنظمة المتعلمة وأبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة.

IV. محددات الدراسة

1) المكانية

مؤسسة اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر . تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

2) الزمانية

تمت هذه الدراسة سنة 2015

V. الأدبيات النظرية

1) تعريف التعلم التنظيمي

"يقوم الأفراد بصفة مستمرة بتعديل خارطة المنظمة و طريقة عملها، هذا التغيير لا يمكن وصفه بالتعلم التنظيمي لأن هؤلاء الأفراد قد يفقدون حماسهم في العمل، و يصبحوا مهملين أو يقطعون الاتصالات بينهم ، أو حتى يتكون المنظمة حاملين معهم معلومات مهمة ستفقدها المنظمة."[1]

"يعرف التعلم التنظيمي على أنه طريقة للتحسين الفردي و التنظيمي، بالعمل في مجموعات صغيرة حيث يعالج الأفراد قضايا أو مشاكل تنظيمية مهمة و يتعلمون من محاولاتهم لتغيير الأشياء."[(2)]

"وهي الطريقة التي يتعلم من خلالها الأفراد في المنظمة، باستخدام مقاربات مختلفة لمواجهة التحديات، و فهم كيفية التعلم، و كيف يمكن دمج التعلم التنظيمي في إطار الثقافة التنظيمية، و تشجيع التعلم على المستوى الفردي، الفرق و المنظماتي، و كيف يتم الانتقال بين هذه المستويات."[(3)]

"هو الاجراءات التي يتم من خلالها تناقل المعرفة العملية عبر مختلف الوظائف، الحالات و الأزمنة."[(4)]

"هو اجراء يسهل خلق التعلم، الأمر الذي يعزز من قدرات المؤسسة على التكيف مع التحولات الغير متوقعة و الاستجابة بطريقة خلاقة معها."[(5)]

كما عرفته الجمعية الأمريكية للتدريب و التطوير (ASTD) :"كيفية استعمال منظمة لقدراتها الجماعية و توجيهها وفق المتطلبات، و تشتمل على التعلم الفردي كمستخدمين بالتفاعل مع البيئة

الخارجية ، أو التجربة لخلق معلومة أو معرفة ، دمج المعلومة أو المعرفة ربط و جمع و ترجمة جميع المعلومات المتاحة و استخدامها."[6]

2) **خصائص التعلم التنظيمي** [7]

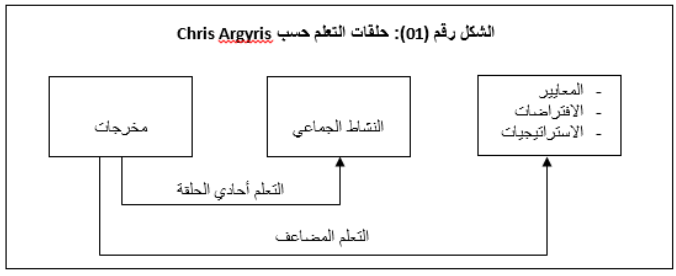
- تحسين مستمر؛
- مقصود؛
- الطوعية؛
- وجوب التغيير.

3) **أصناف التعلم التنظيمي**

يمكننا أن نصادف عدة أصناف للتعلم التنظيمي نذكر منها:

أ) **تصنيف Chris Argyris:**[8] وصف كريس آرجيريس التعلم من خلال حلقتين تصفان أثر عملية التعلم في المنظمة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): حلقات التعلم حسب Chris Argyris



المصدر: نجم عبود نجم، ***إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات.*** *الطبعة الثانية، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص254.*

- **التعلم أحادي الحلقة Single Loop Learning:** حيث شبهه Chris Argyris بجهاز تنظيم الحرارة الذي يتحكم في التكييف، فإذا انخفضت درجة الحرارة عن الحد الأدنى أو زادت عن الحد الأقصى ، سيشغل التكييف من أجل تعديل درجة حرارة الغرفة فهو بذلك يتحصل على المعلومة و يقوم بناءا عليها بالقيام بإجراء تصحيحي. فهو متعلق بالتّعلم لحل مشكلة آنيّة.
- **التعلم الثنائي الحلقة Double Loop Learning:** يكون بعدما يكتشف الخطأ و يصحح، هذا من خلال أحداث تغييرات في معايير، سياسات و أهداف المنظمة.

ب) **تصنيف Peter Buch:**[9] طور بيتر باش فكرة حلقات التعلم حيث توصل إلى ما يلي:

- **التعلم أحادي الحلقة:** و يبحث عن الكفاءة في العمل.

- **التعلم الثنائي الحلقة:** و يتساءل عن أسباب عدم الكفاءة في العمل ثم الالتزام بالتفكير الابداعي.
- **التعلم الثنائي المضاعف الحلقة:** و فيه يطرح التساؤل عن كيفية التعلم، و هو ما يعبر عليه في المنظمة بالتفكير الذاتي.
- **التعلم الثلاثي الحلقة:** حيث يتطلب تساؤلا مستمرا و متواصلا بطريقة موضوعية و هادفة بغرض الحفاض على التحسين المستمر.

ج) **تصنيف David J.Teece:**[10] حيث اعتمد في تصنيفه على التمييز بين الأصناف من حيث طريقة التعلم و كانت الأصناف كالتالي:

- **التعلم بالممارسة:** و هو صنف يرتبط أساسا بالأنشطة الصناعية، حيث يرتبط التعلم أساسا بامتلاك و زيادة المهارات الانتاجية بهدف تخفيض التكاليف الوحدوية على العموم فالنظرة التقليدية للتعلم بالممارسة ترتبط بجزء واحد فقط ألا و هو الابداع التكنولوجي.
- **التعلم المنهجي العلمي:** يرتبط عادة بالأبحاث ، و يتضمن تجميع المعارف القاعدية حول القوانين العلمية للطبيعة. فزيادة المعرفة العلمية تخفض من تكلفة الاختراعات حيث يضيق التعلم العلمي من الفجوة مما يدقق من الخيارات العلمية و يصبها مباشرة في الهدف المرجو، كما أن العلوم تسمح بتجميع أكبر قدر من المقاربات التي تعطي حلولا لمشاكل تكنلوجية خاصة، فكلما زادت البدائل تكون حظوظ النجاح أكبر رغم أن ذلك قد يوسع تكاليف البحث.
- **التعلم بالبحث:** يكون بالبحث خارج المنظمة و اكتشاف التصاميم المثلى للمنتجات الجديدة هذا الشكل من التعلم يرتبط أكثر بأنشطة التطوير و له أبعاد تجارية فمثلا على المؤسسات التوجه للبحث لاكتشاف المواصفات الخاصة بالمنتجات المرغوب بها في الأسواق و تبنيها في تصاميمها، كما أن البحث قد يشمل حتى تكنلوجيا المنافسين بهدف الحصول عليها و نقلها، هذه المؤسسات ستكون لها تشكيلة متنوعة من التكنلوجيا تعزز من قدراتها.
- **التعلم بالاستخدام:** هو العملية التي تحدد فيها الخصائص العملية للمنتوج الجديد من خلال الزبائن الذين يمتلكون تجربة كبيرة مع المنتجات، هذا الشكل من التعلم مهم جدا في تحديد المواصفات المثلى للتكنلوجيا العالية المركبة الجديدة.
- **التعلم بالاحتكاك:** و فيه يكون التشارك أساس التعلم من خلال جميع أشكاله من شراكة تحالف أو تعاون قد يكون من شانه نقل تجارب الآخرين و استخدامها في المنظمة.

ح) **تصنيف توماس كان (T. Kuhn):**

- **التعلم الاعتيادي (Normal Learning):** هو الذي يسود في فترات الاستقرار التنظيمي ويدعم هذا الاستقرار.
- **التعلم العالي (High Learning):** و هو الذي يظهر في فترات التغيير والتحول التنظيمي والابتكارات الجذرية في الشركة.

خ) تصنيف بيتر سينج (P.M. Senge):

- **التعلم التكيفي (Adaptive Learning):** هو التعلم الذي يتم بالاستجابة للأحداث التي تواجه الأفراد أو الشركة. وهذا النوع من التعلم يدور حول التقليد أو الاستنساخ (Copying).
- **التعلم التوليدي (Generative):** وهو التعلم الخلاق في التعامل مع عملية التعلم، يقوم على الإبداع (Creating) لأنّه يتطلب الأفكار الجديدة.

4) تعريف المشروع

حيث نجد للمشروع تعاريف عديدة نذكر منها ما يلي :

" هو تنظيم علمي للوسائل و المراحل بحيث تسمح بالتحقيق الأمثل للأهداف."" [11]

" المشروع هو تجميع للموارد التي تنظم لتحقيق أهداف محددة في مواعيد محددة."[12]

" المشروع هو جهد جماعي لتحقيق هدف معين من خلال مجموعة من المهام " . [13]

" هو عبارة عن مجهود يتم القيام به بهدف تحقيق إنجاز محدد، لمرة واحدة، و ذو طبيعة خاصة لا تتكرر بنفس الصورة. ويتم عادة إنجاز هذا المشروع في خلال فترة زمنية محددة. " [14]

و نجد أن هذا التعريف الأخير تقريبا هو الأشمل، لكن مفهوم المشروع يشوبه بعض التداخل بين مفهومين منفصلين ، حيث أن مصطلح Project في الإنجليزية يختلف تماما عن مصطلح Business, Firm أو Entreprise، نفس الشيء نجده في الفرنسية حيث أن مصطلح Projet يختلف تماما عن مصطلح affaire أو Compagnie، Commerce أو Entreprise، بينما في اللغة العربية قد يعني المشروع الذي يتم مرة واحدة. فنقول مثلا مشروع بناء سد أو مترو كما يمكن أيضا أن يقصد بالمشروع في اللغة العربية المشروعات القائمة أو المستمرة، فنسمع عن " المشروعات الناجحة " أو " إنتاجية و كفاءة المشروعات "، بالتالي هنا نقصد بالمشروع "متجر " أو أي نشاط قائم أو مستمر. و ما يهمنا نحن هو معنى الشروع في الشيء.[15]

تعريف تسيير المشاريع: "هو تطبيق المعارف و المهارات و التقنيات في أنشطة المشروع من أجل الحصول على منتوج أو خدمة فريدة."[16]

كما يثار أيضا مفهوم النشاط كعمل عادي بالمؤسسة «activité opération» و النشاط كمشروع « projet » ، بمعنى كيف تفرق بين العمل العادي و المشروع بالمؤسسة ، و قد تعرض لهذا المفهوم

كل من Declerck, Debouse , Navarre حيث اقترحوا مقارنة توضح تموضع تسيير المشاريع مرتكزة على بعض الفروق الأساسية.[17]

الجدول رقم (01): مقارنة بين النشاط كمشروع و النشاط كعمل عاد

النشاط – مشروع –	النشاط كعمل عادي بالمؤسسة
غير متكرر	متكرر
قرار لا رجعة فيه	يمكن العدول عنه
عدم يقين قوي	عدم يقين ضعيف
تأثير قوي من المتغيرات الخارجية	تأثير قوي من المتغيرات الداخلية
تدفق نقدي حقيقي سالب -Cash flow	تدفق نقدي حقيقي موجب +Cash flow

المصدر: *Gilles Garel, et al, **Management de projet et gestion des ressources humaines**, Internet, http://panoramix.univ-paris1.fr/GREGOR /pdf/2002.07.pdf, pris le 10/09/2003, p5.*

5) **تصنيف المشروعات حسب هدفها**

تاريخيا أستحدث المشروع لحل مشكل إنتاج وحدوي، ثم توسع مجال تطبيقه إلى تصميم المنتجات الجديدة في الصناعات ذات الإنتاج الكبير، و هو الآن مستخدم في جميع أشكال المؤسسات لتسيير العمليات الاستثنائية، المعقدة، بحجم معين و بتوظيف عدة مصالح (وظائف).[18]

أ) مشاريع الإنتاج الوحدوي Les projets de production unitaire

تسيير المشاريع ميدان قديم، لكن ملامحه تم تجسيدها بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث أخذ الشكل الرسمي كتوجه مستقل، وهذا من خلال البرامج العسكرية أو الفضائية أو الأعمال الكبرى للتنمية لسنوات الستينيات، و تحت دفع الوسط المهني الأمريكي المجتمع في معهد تسيير المشاريع Project Management Institute تكون ما سمي بالشكل المعياري في هندسة المشاريع الكبرى الوحدوية، و هو يتضمن بعد تنظيمي و آخر أداتي. فعلى المستوى التنظيمي، يحدد إطار المسؤوليات مرتكزا على" رئيس الأشغال maître d'ouvrage" ، "رئيس العمل Maître d'œuvre" و "المسؤول عن حصص الأعمال Chef de réalisation des lots de travaux" ، رئيس الأشغال هو المالك المستقبلي للمشروع، له مسؤولية تحديد الأهداف في إطار هندسة المشروع، كما يحدد دفتر الشروط، أما رئيس العمل فهو مكلف بدورين، دور المهندس كمسؤول عن التصميم في إطار الأهداف و تقسيم العمل إلى حصص و دور منسق في تنسيق الحصص يقومون بتنفيذ المهام الجزئية، و هذا النموذج يمكن العمل به في المشاريع الكبرى، حيث كل حصة يمكن اعتبارها كمشروع فرعي.[19]

أما على المستوى التقني، فالمشروع يضم تشكيلة أدوات بهدف تجزئة المشروع، و تخطيطه و الرقابة على تكاليفه، هذا النموذج واصل اعتماده في المشاريع الكبرى الوحدوية حتى نهاية السبعينيات، حيث بدأ التنافس يأخذ منحى آخر، و أصبح النموذج لا يوصل إلى النتائج المرجوة، بالتالي بدأ البحث

عن كيفية تكمل هذه المقاربة باعتماد هندسة التركيز على الأهداف، و التي سنتطرق لها لاحقا في المبحث الموالي، و التي اعتمدت في المؤسسات الصناعية، حول إشكالية جديدة، ألا و هي تنمية المنتجات الجديدة.[20]

و قد نجد الإنتاج الوحدوي في البرامج العسكرية، الطيران، غزو الفضاء، في مجال الهندسة المدنية أو حتى الأعمال الكبرى الفنية من أنفاق، جسور كبرى، كما نجده أيضا في المشاريع العادية إن صح التعبير (برامج عقارية، بناء سكنات فردية).[21]

ب) مشاريع تصميم المنتجات الجديدة Projets de conception de produit nouveaux

إن تطور مفهوم تسيير المشاريع في الصناعات ذات الحجم الكبير أخذ منحى آخر منذ سنوات السبعينيات، فبسبب عدد و تعقد المشاريع أصبح من اللازم التنسيق و التكامل بين الأفكار و هنا وجدت: مهام "رؤساء المشروع Chefs de projet"، التقارير الرسمية، و اعتماد مجموع أدوات "النموذج المعياري"، لكن هذا النموذج عرف تقطعات في نهاية الثمانينيات، حيث أصبح من الواضح أن المؤسسات الغربية ليست في مستوى المنافسين اليابانيين، خاصة في حرب أصبحت تلعب أكثر فأكثر على التنوع، الجودة و التجدد السريع للتشكيلات، و هنا تشكيلات أعطت وزنا أكبر لرؤساء المشاريع و حاليا أصبحوا يدعون بمدراء المشاريع سعيا لضمان تعاون أكبر بين مختلف المشاركين في عملية التصميم. فنرى مثلا التركيز على مستوى دورة حياة المنتوج في المجال الزمني بين تصميمه حتى التوقف عن إنتاجه، يكون خصوصا في مرحلة التصميم لما لها من أثر على التكاليف و الوقت و التحكم فيهما في هذه المرحلة باعتبارهم كعنصرين محددين لدورة حياة المنتوج.[22]

ج) تسيير العمليات الاستثنائية، المعقدة ذات الحجم الكبير la gestion d'opération exceptionnelles, et d'une certaine envergure

إن وصف مثل هذه العمليات بالاستثنائية، الغير متكررة و المعقدة، كونها توظف أطراف من مختلف الوظائف في المؤسسة، و من مؤسسات أخرى. و احتوائها لقيود تقنية، و موارد و آجال خاصة بكل مشروع. و قد تتمثل في تنظيم مشاركة مهمة من ملتقى مهني أو تغيير نظام التسيير المعلوماتي و كمثال واقعي في France Télécom المرور إلى الترقيم بعشرة أرقام أو تغطيت الاتصالات على مستوى كأس العالم لكرة القدم 1998 يشكلان أحسن مثالين لمشاريع العمليات الاستثنائية.[23]

6) الدراسات السابقة

أ) الدراسات العربية

- دراسة الدكتور كامل الحواجرة و التي تمحورت حول مدى استعداد المنظمة المتعلمة للتغيير التنظيمي، حيث قام بدراسة في جامعة البترا الخاصة بوصفها مؤسسة خدمية ، من خلال 284 مفردة، حيث استخدمت الدراسة أساليب إحصائية أبرزها معامل الارتباط (r) و تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ، و توصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد المنظمة المتعلمة كانت ذات ارتباطات عالية مع متغيرات الاستعداد التنظيمي للتغير.

- دراسة الدكتور أكرم أحمد الطويل و الأستاذ رغيد إبراهيم إسماعيل و التي تمحورت حول العلاقة بين أنواع الإبداع التقني و أبعاد الميزة التنافسية من خلال دراسة مجموعة من الشركات الصناعية من خلال 52 مفردة و استخدام الباحث فيها أسلوب التحليل الإحصائي ليتوصل في الأخير إلى أنه هناك علاقة ارتباط معنوية بين أنواع الإبداع التقني و أبعاد الميزة التنافسية في الشركات، كما أنه هناك تأثير معنوي لأنواع الإبداع التقني في أبعاد الميزة التنافسية في الشركات.

ب) الدراسات الأجنبية

- دراسة (Baiyin Yang, Karen E.Watkins, Victoria J.Marsick) و التي تمحورت حول تحديد أبعاد المنظمات المتعلمة و كيفيات قياسها، حيث استخدم عينة تحوي على 836 مفردة من مختلف المنظمات ، 49% منها يعملون في القطاع الخدمي، 42% من القطاع الصناعي و 4% فقط يعملون في القطاع الصناعي، و قد توصل الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تثبيت أبعاد التعلم التنظيمي بالمنظمات.

- دراسة (Beverly M. Klecker, William E. Loadman) و هي دراسة دارت حول موضوع قياس التغيير التنظيمي تمت على مستوى 307 مفردة توصل الباحثون من خلالها إلى محددات التغيير التنظيمي بالمؤسسات و التي تمحورت حول ثلاث أبعاد و هي البعد الغير المدرك في التغيير ، البعد السلوكي في التغيير و البعد المدرك في التغيير.

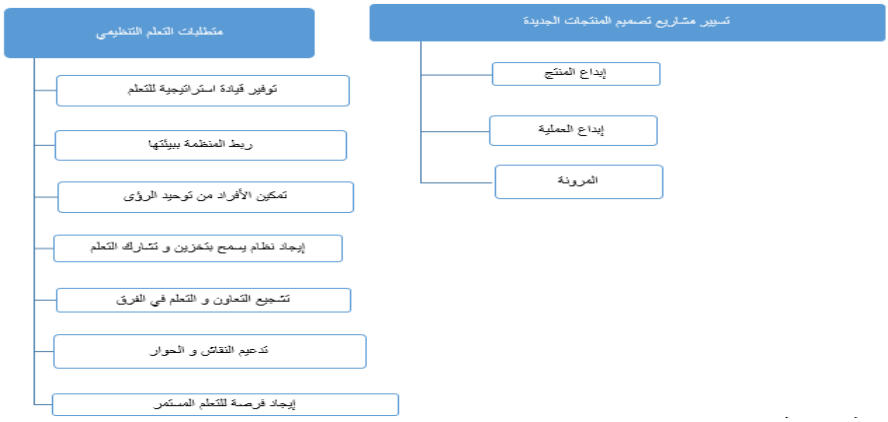
- دراسة (Luis M. Arciniega, Luis González) حيث حاول الباحثون من خلالها تحديد أبعاد مقاومة التغيير، من خلال دراسة اشتملت على عينة قدرها 553 مفردة.

ج) القيمة المضافة بالمقارنة مع الدراسات السابقة

سنسعى من خلال دراستنا محاولة التأكد من أن التعلم التنظيمي ممكن في الأنشطة الغير متكررة بالمؤسسة (المشاريع)، و هذا من خلال التركيز على جميع أشكال المشاريع بالمؤسسة، من الإنتاج الوحدوي، تصميم المنتجات الجديدة، إلى العمليات الاستثنائية و المعقدة، حيث لم يأتي في الدراسات السابق ذكر مفهوم المشروع و ربطه بالتعلم التنظيمي، و هذا ما سنحاول تجسيده من خلال بحثنا هذا.

ثالثا: الطريقة و الأدوات

1) نموذج الدراسة



2) مجتمع وعينة الدراسة

يقدر موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بحوالي 21560 موظف موزعين على 13 مديرية جهوية، حيث حاولنا تحديد عينة عشوائية مشكلة أساسا من 322 مستجوب.

3) أداة الدراسة ومتغيرات البحث

تم تصميم استبانة بناءا على دراسات سابقة وتكييفها مع واقع المؤسسة ومتغيرات البحث المتمثلة في متطلبات التعلم التنظيمي من جهة وأبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة من جهة أخرى، حيث تم التحقق من:

أ) الصدق الظاهري

حاولنا في هذه المرحلة معرفة إلى أي درجة يبدو المقياس ظاهرياً يقيس ما صمم من أجله من خلال تحكيمه على يد مجموعة من الأكاديميين و المهنيين من ذوي الاختصاص و الدرجة العلمية التي تمكنهم من تصويب الاستبيان و تصحيحه بما يتناسب مع المتغيرات المراد قياسها.

ب) **الصدق البنائي:** بغيت التحقق من ثبات و استقرار عمليات القياس لأفراد العينة استخدمنا مقياس ألفا كرو نباخ لجميع محاور الاستبيان، حيث أن النتائج ملخصة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): معامل الثبات و الصدق وفق معيار ألفا كرو نباخ لمحاور الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
02	متطلبات التعلم التنظيمي	42	0.952	0.975
04	مشاريع تصميم المنتجات الجديدة	15	0.952	0.975
	جميع محاور الاستبيان	57	0.961	0.980

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن مستويات الثبات لجميع محاور الاستبيان عالية جدا حيث تجاوزت 0.8 و

هذا ما يدل على أنه هناك استقرار للمقياس و هو لا يتناقض مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

4) اختبار الفرضيات

أ) توفر متطلبات التعلم التنظيمي

- **توفير قيادة استراتيجية للتعلم**

بغية قياس مدى توفر قيادة استراتيجية للتعلم حاولنا قياس توجهات آراء المستخدمين بالمؤسسة في هذا الخصوص و قد توصلنا إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (03): الاتجاه العام لمحور توفير قيادة استراتيجية للتعلم

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تمتلك مؤسستنا نظاما لقياس الفجوة بين الأداء الفعلي و المتوقع	2.67	1.586	أحيانا
2	تقيس مؤسستنا الوقت و الموارد المستهلكة في عملية التدريب	3.05	1.367	أحيانا
3	تعترف مؤسستنا بمبادرات أفرادها و تشجعها	2.61	1.377	أحيانا
4	تعطي مؤسستنا الحرية للأفراد في اختيار عملهم	2.45	1.272	نادرا
5	تعطي مؤسستنا الأفراد التحكم الكامل في الموارد التي يحتاجونها لتأدية العمل	3.09	1.348	أحيانا
6	تدعم مؤسستنا الأفراد الذين يقبلون على المخاطر المحسوبة	3.05	1.255	أحيانا
7	تشجع مؤسستنا الأفراد في التفكير بطريقة شاملة	3.05	1.205	أحيانا
8	تشجع مؤسستنا الأفراد على إدماج نظرة الزبون في عملية اتخاذ القرار	2.74	1.189	أحيانا
9	عادة ما يدعم الرؤساء في مؤسستنا فرص التعلم و التدريب	3.22	1.252	أحيانا
10	يمكن القادة في مؤسستي الآخرين من المساعدة في تنفيذ رؤية المؤسسة	2.90	1.153	أحيانا
11	يؤكد الرؤساء في مؤسستنا دوما على ضرورة توافق قرارات المؤسسة مع قيمها	3.87	1.077	غالبا
	محور توفير قيادة استراتيجية للتعلم	2.98	0.809	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

يتضح لنا جليا من خلال الجدول أعلاه بأن توفر قيادة استراتيجية للتعلم يوصف بالمتوسط و هذا ناتج عن تظافر مجموعة من العناصر وصف توفر أغلبها بالمتوسط و هذا ما رجح الكفة نحو التوفر بصورة متوسطة لهذا المتطلب فنجد عناصر كنظام قياس الفجوة، قياس الوقت و المواد المستهلكة في عملية التدريب، الاعتراف بالمبادرات و تشجيعها، التحكم في الموارد، الاقبال على المخاطرة المحسوبة، التفكير بطريقة شاملة، إدماج نظرة الزبون في عملية اتخاذ القرار، التفكير بصورة شاملة، دعم الرؤساء لفرص التدريب و التعلم كلها وفرت بمستوى متوسط و هي فرصة للتطوير و التحسين، و التي من شأنها أن تعزز التعلم في المؤسسة، بالمقابل نجد أن إدراك العاملين بخصوص تأكيد الرؤساء على ضرورة توافق قرارات المؤسسة مع قيمها أعتبر متوفر بصورة عالية قد تعد نقطة قوة تقابلها نقطة ضعف تتمثل في عدم منح العمال الحرية في اختيار عملهم الأمر الذي قد ينعكس سلبا على أدائهم.

- **ربط المنظمة ببيئتها**

سنحاول من خلال الجدول الموضوع أسفله أن نلخص نتائج اتجاهات آراء المستجوبين حول مدى توفر متطلب ربط المنظمة ببيئتها، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): الاتجاه العام لمحور ربط المنظمة ببيئتها

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تساعد مؤسستنا الأفراد في الموازنة بين العمل و الأسرة	3.00	1.181	أحيانا
2	تأخذ مؤسستنا بالحسبان الآثار النفسية للقرارات على الأفراد	2.68	1.145	أحيانا
3	تسعى مؤسستنا مع مؤسسات أخرى إلى تلبية الحاجات العامة	3.45	1.119	غالبا
4	يطلع الرؤساء في مؤسستنا مرؤوسيهم معلومات محدثة حول التحولات التقنية و توجهات المنظمة	3.36	1.465	أحيانا
	محور ربط المنظمة ببيئتها	3.12	0.694	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

بعد دراستنا للعناصر المشكلة لهذا المتطلب توصلنا إلى أن هناك توفر متوسط لربط المنظمة ببيئتها و جاء هذا نتيجة لتوفر متوسط للعناصر المشكلة له فنجد أن مساعدة المؤسسة للأفراد في الموازنة بين العمل و الأسرة جاءت وصفت بالمتوسطة حيث أن نظام المؤسسة و طبيعة عملها من حيث التغطية الجغرافية المتباينة يصعب من مهام العمل الأمر الذي يعقد عملية الموازنة بين العمل و الأسرة، نفس الشيء بالنسبة للآثار النفسية للقرارات على الأفراد فالمستخدمين يرون أن هذا العنصر متوفر بصورة متوسطة، كما أن تحديث المعلومات الخاصة بالتحولات التقنية التي قد تؤثر على توجهات المنظمة قيم في إطار المتوسط، إن العناصر السابقة مهمة جدا لتعلم المؤسسة و على المؤسسة أن تحسنها إذا ما أرادت تطوير التعلم التنظيمي فيها، كما أن إدراك المستخدمين إلى أن المؤسسة إلى تلبية الحاجات العامة تعطي حسا بالمسؤولية تجاه المحيط و هو عامل مهم في تحفيز الأفراد في المؤسسة و هي نقطة يجب التركيز عليها في نظام قيم المؤسسة.

- **تمكين الأفراد من توحيد الرؤى**

سنحاول من خلال الجدول أسفله تلخيص توجهات آراء المستجوبين حول توفر متطلب تمكين الأفراد من توحيد الرؤى كأحد متطلبات التعلم التنظيمي حيث جاءت النتائج بالشكل التالي:

الجدول رقم (05): الاتجاه العام لمحور تمكين الأفراد من توحيد الرؤى

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تطلع مؤسستنا الدروس التي تعلمتها من تجاربها السابقة على كل موظفيها	2.86	1.578	أحيانا
2	تشرك مؤسستنا الأفراد في تحديد توجهات المؤسسة	2.32	1.223	نادرا
3	تبني مؤسستنا رؤى موحدة عبر مختلف المستويات الإدارية و مجموعات العمل	3.00	1.477	أحيانا
4	تشجع مؤسستنا الأفراد للتوصل إلى حلول لمشاكلها	3.64	1.402	غالبا
	محور تمكين الأفراد من توحيد الرؤى	2.96	0.906	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تراوح عناصر متطلب تمكين الأفراد من توحيد الرؤى بين المستويات الثلاث الوسطى، المعبر عنها حسب الاستبيان بنادرا، أحيانا، غالبا، و هو الذي رجح كفة التقييم العام نحو أحيانا و هو ما يعبر على مستوى توفر متوسط لهذا المتطلب، و مع التدقيق في هذه العناصر سنجد أن تعميم التجارب السابقة على الموظفين، و توحيد الرؤى عبر مختلف المستويات الادارية و مجموعات العمل لا يتم بصورة دائمة و وصف

بالمتوسط، و هذا أمر يجب الوقوف عنده، زد على ذلك فالأفراد لا يشاركون في تحديد توجهات المؤسسة و هذا ما قد يثبط عزيمتهم و يخفض أدائهم، لكن بالمقابل فالمؤسسة تشجع الأفراد على إيجاد حلول لمشاكلها حيث عبر عنها المستخدمين بوصف "غالبا".

- **إيجاد نظام يسمح بتشارك و تخزين التعلم**

بالنسبة لمتطلب إيجاد نظام يسمح بتخزين و تشارك التعلم فسنحاول دراسته و تلخيص أهم توجهات آراء المستخدمين بخصوصه في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): الاتجاه العام لمحور إيجاد نظام يسمح بتخزين و تشارك التعلم

أو	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	عادة ما تستخدم المؤسسة أساليب متنوعة في الاتصال، كنظام الاقتراحات، التقارير الإلكترونية ، الاجتماعات المفتوحة	3.00	1.447	أحيانا
2	يمكن للأفراد في مؤسستنا أن يحصلوا على المعلومات التي يحتاجونها بسرعة و سهولة	3.57	1.211	غالبا
3	تحتفظ مؤسستنا بقاعدة بيانات محدثة و متجددة لقدرات موظفيها	3.26	1.676	أحيانا
4	تعلم و يتدرب الرؤساء في مؤسستنا مرؤوسيهم	3.48	1.213	غالبا
5	الرؤساء في مؤسستنا يبحثون دوما عن فرص التعلم	3.45	1.198	غالبا
	محور إيجاد نظام يسمح بتخزين و تشارك التعلم	3.35	1.128	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تراوح العناصر المشكلة لهذا المتطلب بين توفر بمستوى عال ينخفض إلى المتوسط أحيانا، فنلاحظ في هذا الصدد أن سرعة حصول الأفراد على المعلومات التي يحتاجونها و كذا تعليم و تدريب الرؤساء لمرؤوسيهم و بحث الرؤساء عن فرص للتعلم عرفت مستوى عالي من التوفر، في حين عناصر أخرى كاستخدام أساليب متنوعة في الاتصالات (نظام الاقتراحات الالكترونية، التقارير الالكترونية، الاجتماعات المفتوحة) و الاحتفاظ بقاعدة معطيات محدثة تخص قدرات موظفيها، قد عرفت مستوى متوسط من التوفر و الذي وصفه المستجوبين بوصف أحيانا، هذا ما رجح كفت المحور الكلي للمتطلب نحو اتجاه عام قدر بالمتوسط.

- **تشجيع التعاون و التعلم في الفرق**

بالنسبة لهذا المتطلب فقد تمت دراسته من خلال العبارات الموجودة في الجدول أسفله و قد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07): الاتجاه العام لمحور تشجيع التعاون و التعلم في الفرق

أو	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تمتلك الفرق في مؤسستنا الحرية في تكييف أهدافها بالشكل الذي تراه مناسبا	2.91	1.474	أحيانا
2	تعامل الفرق في مؤسستنا الأفراد بالتساوي بغض النظر عن مستواهم الإداري ، الثقافة، اختلافات أخرى	2.87	1.331	أحيانا
3	تركز الفرق في مؤسستنا في مهام المجموعة و مدى أداء المجموعة للعمل المطلوب	3.78	1.319	غالبا
4	تنظر الفرق لأفكارها على أنها محصلة للتفاعل الجماعي و المعلومات المجمعة	3.09	1.284	أحيانا
5	تكافئ الفرق في مؤسستنا كفريق	2.68	1.295	أحيانا
6	تثق الفرق في أن المؤسسة ستأخذ بتوصياتهم	2.50	1.199	نادرا
	محور تشجيع التعاون و التعلم في الفرق	2.98	0.981	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

اختص هذا المحور بدراسة متطلب تشجيع التعاون و التعلم في الفرق، فمن خلال الجدول أعلاه لاحظنا تدرج عناصر المتطلب من اتجاه عام وصف بـ "النادر" وصولا

إلى "غالبا"، فبالنسبة لثقة الفرق في أن المؤسسة ستأخذ بتوصياتهم وصفت بالنادر و هذا ما يدل على ضعف ثقة الفرق بمؤسستهم في هذا الخصوص، و هو أمر في غاية الحساسية يجب على المؤسسة تداركه، كما تم تسجيل توفر متوسط لعناصر أخرى كحرية تكييف أهداف الفرق، المعاملة مع الفرق بالتساوي بغض النظر عن مستواهم الاداري، الثقافي، و أي اختلافات أخرى، كما أن أفكار الجماعة بوصفها محصلة للنقاش الجماعي و المعلومات المجمعة قيمت في المستوى المتوسط، نفس التقييم بالنسبة للمكافأة الجماعية كفريق.

- **تدعيم النقاش و الحوار**

بالنسبة لهذا المحور فقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (08): الاتجاه العام لمحور تدعيم النقاش و الحوار

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	إن مناقشة الأخطاء في مؤسستنا تتم بهدف التعلم	3.43	0.972	غالبا
2	يساعد الأفراد في مؤسستنا بعضهم بعضا من أجل التعلم	3.59	0.939	غالبا
3	الحوار بين الأفراد في مؤسستنا صادق و منفتح و بدون خلفيات	3.65	1.006	غالبا
4	في مؤسستنا يستمع الأفراد لوجهات النظر الأخرى قبل التكلم	3.30	1.083	أحيانا
5	تشجع مؤسستنا الأفراد على الاستفسار بغض النظر عن رتبتهم الإدارية	3.41	1.530	غالبا
6	في مؤسستنا يدلي الأفراد بأفكارهم و يبحثون عن معرفة أفكار الآخرين	3.05	1.149	أحيانا
7	تعامل وجهات نظر الآخرين في مؤسستنا باحترام	3.91	1.085	غالبا
	محور تدعيم النقاش و الحوار	3.48	0.698	غالبا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

وصف هذا المتطلب بالمتوفر غالبا، حيث نجد أن أغلب عناصره قد حققت توفرا عاليا، فمناقشة الأخطاء و التعاون بين الأفراد و روح الحوار و الاحترام المتبادل جعل مستوى النقاش و الحوار في أعلى مستوياته، فيما عدا عنصرين وصفا بالتوفر أحيانا ، و يخص الأمر كل من استماع الأفراد لوجهات النظر و إدلاء الأفراد بأفكارهم و البحث عن أفكار الآخرين، لكنهما لم يكونا بالمؤثرين على توفر متطلب تدعيم النقاش و الحوار بالمؤسسة من أجل التعلم.

- **إيجاد فرصة للتعلم المستمر**

الجدول رقم (09): الاتجاه العام لمحور إيجاد فرصة للتعلم المستمر

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	يمتلك الأفراد في مؤسستنا فكرة حول التقنيات الحديثة التي قد يحتاجونها مستقبلا	3.13	1.193	أحيانا
2	يمكن أن يحصل الأفراد في مؤسستنا على أموال و موارد أخرى من أجل التعلم	1.95	1.109	نادرا
3	يحصل الأفراد في مؤسستنا على الوقت من أجل التعلم	3.05	1.188	أحيانا
4	ينظر الأفراد في مؤسستنا للمشاكل على أنها فرصة للتعلم	2.83	1.241	أحيانا
5	يكافئ الأفراد في مؤسستنا نظير تعلمهم	2.43	1.315	نادرا
	محور التعلم المستمر	2.68	0.809	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

وصف هذا

المتطلب بالمتوفر أحيانا أي أن فرص التعلم المستمر لا يأخذ حيزا كبيرا من نشاط المؤسسة ، حيث تأثر المحور بوجود ضعف في الموارد و المواد التي يمكن أن تمنح للتعلم و كذا تحفيز الأفراد على التعلم و هذا ما سيكون له من الأثر البالغ على التعلم المستمر في المؤسسة.

ب) مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة جيدة بمؤسسة اتصالات الجزائر

- **إبداع المنتج**

الجدول رقم (10): الاتجاه العام لمحور إبداع المنتج

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تسعى مؤسستنا لتقديم منتجات جديدة لم يُسبق طرحها	3.22	1.589	أحيانا
2	تعمل مؤسستنا على تقديم منتجات جديدة بهدف التوسع في السوق	3.57	1.442	غالبا
3	تتعاون مؤسستنا مع خبرات واستشارات خارجية من اجل تقديم منتجات جديدة.	3.20	1.506	أحيانا
4	تعمل مؤسستنا على تطوير مُنتجاتها اعتماداً على دراسات السوق وتحديد حاجات ورغبات زبائنها.	3.74	1.189	غالبا
5	يتم تطوير مُنتجات مؤسستنا بالاعتماد على الخبرات والمهارات الموجودة في المؤسسة.	3.39	1.095	أحيانا
6	تُخصص مؤسستنا مبالغ جيدة لجهود البحث والتطوير لتطوير منتجاتها.	2.86	1.554	أحيانا
7	يتم التنسيق والتعاون بين أقسام الإنتاج والتطوير والبحث والتطوير لتطوير منتجات المؤسسة.	2.95	1.292	أحيانا
	محور إبداع المنتج	3.32	1.087	أحيانا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

يتبين لنا من خلال قياس هذا البعد أن ابداع المنتج متوسط إلى حد ما عموما، و هذا ما عكسته إجابات المستجوبين بخصوص سعي المؤسسة لتقديم منتجات جديدة لم يسبق طرحها، و التعاون مع الأجانب، إضافة إلى تشجيع الكفاءات الداخلية و تخصيص ميزانية خاصة بالبحث و التطوير، قابله مستوى عالي في البحث عن التوسع في السوق، و كذا تطوير المنتجات اعتمادا على دراسة السوق و تحديد حاجات و رغبات الزبائن.

- **إبداع العملية**

الجدول رقم (11): الاتجاه العام لمحور إبداع العملية

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تعمل مؤسستنا على تصميم عمليات جديدة في إطار مُتطلبات المنتج الجديد	3.26	1.392	أحيانا
2	تقوم مؤسستنا بتصميم عمليات جديدة لغرض إنتاج مُنتجات جديدة.	3.13	1.298	أحيانا
3	تسعى مؤسستنا لتحسين العمليات الإنتاجية بالاعتماد على الإمكانيات والخبرات المُتاحة في المؤسسة.	3.35	1.274	أحيانا
4	تسعى مؤسستنا إلى إتباع الأساليب العلمية بتصميم وتحسين العمليات الإنتاجية بمساعدة الحاسوب.	3.96	1.369	غالبا
5	يسعى المُهندسين المُتخصصين إلى تحسين العمليات الإنتاجية في المؤسسة.	3.70	1.399	غالبا
	محور إبداع العملية	3.47	1.221	غالبا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

بالنسبة لهذا البعد يتبين لنا جليا من خلال المعدلات المحققة في رصد توجهات المستجوبين أنها تقترب من تحقيق مستوى عالي من التوفر و هذا ما رجح قياس هذا البعد نحو المستوى العالي ، حيث أنه تبين وجود تصميم جديد للعمليات للتماشي مع المنتجات الجديدة الموجودة .

- **المرونة**

الجدول رقم (12): الاتجاه العام لمحور المرونة

أولا	عبارات المحور	μ	δ	الاتجاه العام
1	تتصف تجهيزات ومعدات مؤسستنا بأنها متعددة المهام	3.52	0.880	غالبا
2	يمتلك العاملون في مؤسستنا مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة أو عمل.	3.86	0.921	غالبا
3	لمؤسستنا القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تصاميم منتجاتها.	3.59	1.156	غالبا
	محور المرونة	3.60	0.921	غالبا

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

بالنسبة لعنصر المرونة كبعد من أبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة فإن أقل ما يقال عنها أنها عالية ، بحيث أن التجهيزات و المعدات متعددة المهام مما يسمح بمرونة أكبر في أداء المهام، كما أن تعدد مهارات العاملين يعزز ذلك، ناهيك عن قدرات المؤسسة على الاستجابة بسرعة للتغيرات المطلوبة في تصميم منتجاتها.

ج) لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات المنظمة المتعلمة وأبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة

بهدف دراسة هذه الفرضية سنلجأ إلى دراسة الارتباط الخطي ثم نختبر جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي و هذا ما سنلخصه في الجدول التالي :

الجدول رقم (13): جودة توفيق نموذج الانحدار بين متطلبات التعلم التنظيمي و مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة

معامل الارتباط r : 0.891			معامل التحديد R^2 : 0.794	
قيمة (F): 173.183	مستوى المعنوية : 0.000	عند $\alpha = 0.05$		
المتغيـــــــــــــر	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		
	b	SEb	بيتا (β)	قيمة (t)	معنوية (t)
الثابت (constant)	-0.675	0.190		-3.549	0.000
توفير قيادة استراتيجية للتعلم	1.190	0.079	0.884	15.091	0.000
ربط المنظمة ببيئتها	-0.754	0.058	-0.519	-12.948	0.000
تمكين الأفراد من توحيد الرؤى	-0.152	0.060	-0.136	-2.532	0.012
إيجاد نظام يسمح بتخزين و تشارك التعلم	0.140	0.053	0.157	2.657	0.008
تشجيع التعاون و التعلم في الفرق	-0.177	0.051	0.172	-3.440	0.001
تدعيم النقاش و الحوار	0.821	0.060	0.568	13.654	0.033
إيجاد فرص للتعلم المستمر	0.210	0.049	0.168	4.283	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المعالجة الإحصائية للاستبانة من خلال برنامج SPSS20

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا وجود ارتباط قوي حيث قيمة r=0.891 ، كما أن توفر متطلبات التعلم التنظيمي يفسر 79.4% من التغيرات الحاصلة على مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة ، بينما 20.6% الباقية تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج ، كما أن القيمة الكبيرة لـ F المحسوبة و المقدرة بـ 173.183 تشير إلى أن النموذج الخطي يفسر جزء كبير من البيانات و أن

الاختلافات العشوائية قليلة جدا عند مستوى معنوية 5% بالتالي فالنموذج مناسب لتمثيل العلاقة الخطية بين توفر متطلبات التعلم التنظيمي و مستوى مشاريع تصميم المنتجات الجديدة ، و بعد اختبار معلمات النموذج يتضح لنا أن معلمات النموذج معبرة مما يؤكد على القوة التفسيرية العالية للنموذج، و هذا ما وجدناه من خلال اختبار t حيث نجد أن معنوية بلغت 0.000 .

بعد الاختبارات السابقة و التي كان الهدف منها اختبار جودة توفيق النموذج نتوصل إلى نفي فرضية العدم و تحقيق الفرض البديل، بالتالي "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التعلم التنظيمي و أبعاد تحسين مشاريع تصميم المنتجات الجديدة عند مستوى معنوية 5%".

رابعا: الخاتمة

I. النتائج

1) النظرية

إن ظهور مجال تسيير المشاريع اقترن بسنوات الستينيات في الولايات المتحدة الأمريكية في إطار ما دعي آنذاك بمخططات التنمية الكبرى، هذا لا يعني أنه لم تظهر مشاريع قبل سنوات الستينيات، فمشروع الأهرامات عند الفراعنة كان من أضخم المشاريع في الحضارات القديمة، إنما القصد هو ظهور الأبعاد التنظيمية و التقنية التي تحدد معالم المشاريع و التي صممت خصيصا لتسيير المشاريع.

و كان في بداية ظهوره مستخدما في تسيير مشاريع الإنتاج الوحدوي، هذه المشاريع اختصت أساسا بالقيام باستثمارات ضخمة في مجال الصناعات الحربية (كتصنيع الصواريخ) و كذا الصناعات الفضائية، لتصل فيما بعد لمجال المؤسسات الصناعية و بالتحديد مجال تصميم المنتجات الجديدة، و أخيرا لجميع العمليات الاستثنائية و المعقدة، مخلفة بذلك باقة من الأدوات التي تستخدم في تسيير المشاريع، من خارطة غانت Gantt التي تستخدم في تخطيط الآجال و المواد إلى طريقة المسار الحرج CPM و التي وجدت في وقت كان هم الإدارة الأمريكية آنذاك هو تخفيض وقت إنجاز مشاريعها، ثم ظهور أسلوب مراجعة و تقويم المشاريع PERT، و الذي اهتم أساسا بتحديد كيفية أحسن لتحديد وقت إنجاز المشروع من خلال استخدام طرق إحصائية، و كذا تحديد الكيفيات المثلى لتقليص وقت إنجاز المشروع من خلال تحسين الطريقة بالتوصل إلى أداة المسار القريب من الحرج، في إطار كيفيات تخفيض آجال الأنشطة، أو حتى تخفيض تكاليف المشروع.

2) الميدانية

أ) <u>بخصوص متطلبات التعلم التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر :</u>

توفر القيادة الاستراتيجية للتعلم يوصف بالمتوسط و هذا ناتج عن تظافر مجموعة من العناصر وصف توفر أغلبها بالمتوسط و هذا ما رجح الكفة نحو التوفر بصورة متوسطة لهذا المتطلب. أيضا هناك توفر متوسط لربط المنظمة ببيئتها و جاء هذا نتيجة لتوفر متوسط للعناصر المشكلة له. كما نلاحظ تراوح عناصر متطلب تمكين الأفراد من توحيد الرؤى بين المستويات الثلاث الوسطى، المعبر عنها حسب الاستبيان بنادرا، أحيانا، غالبا، و هو الذي رجح كفة التقييم العام نحو أحيانا و هو ما يعبر على مستوى توفر متوسط لهذا المتطلب. أيضا نلاحظ تراوح العناصر

المشكلة للنظام الذي يسمح بتخزين و تشارك التعلم بين توفر بمستوى عال ينخفض إلى المتوسط أحيانا، هذا ما رجح كفت المحور الكلي للمتطلب نحو اتجاه عام قدر بالمتوسط. كما أن متطلب تشجيع التعاون و التعلم في الفرق قيمت في المستوى المتوسط. ووصف متطلب تدعيم النقاش والحوار بالمتوفر غالبا. أما فرص التعلم المستمر فلم تأخذ حيزا كبيرا من نشاط المؤسسة، حيث تأثر المحور بوجود ضعف في الموارد والمواد التي يمكن أن تمنح للتعلم وكذا تحفيز الأفراد على التعلم وهذا ما سيكون له من الأثر البالغ على التعلم المستمر في المؤسسة.

ب) مشاريع تصميم المنتجات الجديدة:

ابداع المنتج متوسط إلى حد ما عموما. بينما رجح قياس هذا ابداع العملية نحو المستوى العالي. أما بالنسبة لعنصر المرونة كبعد من أبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة فإن أقل ما يقال عنها أنها عالية

ج) العلاقة بين متطلبات العلم التنظيمي وأبعاد مشاريع تصميم المنتجات الجديدة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التعلم التنظيمي وأبعاد تحسين مشاريع تصميم المنتجات الجديدة عند مستوى معنوية 5%".

II. التوصيات

1) **ضرورة توفير قيادة استراتيجية للتعلم من خلال:**
2) **ربط المنظمة ببيئتها:**
3) **تمكين الأفراد من توحيد الرؤى:**
4) **ضرورة توفير نظام يسمح بتخزين و تشارك التعلم:**
5) **شجيع التعاون و التعلم في الفرق:**
6) **دعيم النقاش و الحوار :**
7) **ايجاد فرصة للتعلم المستمر :**

خامسا: المراجع والاحالات

---

(1)- Chris Argyris & Donald A. Schön , **Organizational learning: A Theory of action perspective.** Addisson Wesley publishing company, USA, 1978, p17.

(2)- Juoly O'Neil , ED.D & Victoria J. Marsick, **Understanding Action Learning.** ANACOM, New York, 2007, p7.

(3)- Peter Busch, **Tacit Knowledge in organizational learning** . IGI Publishing, New York, 2008, p23

(4)- Irena Ali & Al, **"Learning in organization", In Encyclopedia of knowledge management.** Editor David Schwartz, Idea Group Inc, London, 2006, p592.

(5)- Ibidem.

(6)- Luca Iandoli, Guiseppe Zollo, **Organizational cognition and learning.** Information science publishing, USA, 2008, p37.

(7)- Silvia Gherardi, **Organizational knowledge the texture of workplace learning**. Black Well Publishing, USA, 2006, p9.

(8)- Chris Argyris & Donald A. Schön , op.cit, p86.

(9)- Peter Busch, op.cit, p22.

(10)- David .J. Teece, **Technological Know-How organizational capabilities and strategic management**, World Scientific Publishing, USA, 2008, p211.

(11) - Charles Debbash et al, **Lexique politique**. 7éme Edition , Dalloz , Paris , 2001 , p 326

(12) – محمد علي شهيب , أحمد سعد عبد اللطيف ، **دراسات الجدوى و نظم إدارة تنفيذ المشروعات** . الدار الجامعية للنشر و الطبع و التوزيع ، الإسكندرية ، 1997 ، ص 2 .

(13) – محمد القيومي ، **إدارة المشروعات** . الدار الجامعي للنشر و الطبع و التوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 134.

(14) – محمد توفيق ماضي، **إدارة و جدولة المشاريع – خطوات تخطيط و تنظيم و جدولة مراحل تنفيذ المشروع و كيفية الرقابة عليها** –، الدار الجامعية للنشر و الطبع و التوزيع، الإسكندرية، 2000، ص16.

(15) – نفس المرجع ، ص15.

(16)– Michael W. Newell, **Preparing for project management professional (PMP) certification exam**. ANACOM Edition, USA, 2002, p2.

(17) - Gilles Garel, et al, **Management de projet et gestion des ressources humaines**, Internet, http://panoramix.univ-paris1.fr/GREGOR /pdf/2002.07.pdf, pris le 10/09/2003, p5.

(18) - Gilles Garel, et al, , op.cit, p6.

(19) - Ibidem.

(20) - Ibidem.

(21) - Ibidem.

(22) - F.Gautier, V.Giard, "**Vers une meilleure maitrise des coûts engagés sur le cycle de vie, lors de la concetion de produits nouveaux" Comptabilité, Contrôle, Audit**, Tome 6, Vol 2, 2000, p43-75.

(23) - Gilles Garel, et al, op.cit, p7.

الصناديق السيادية كخيار بديل لاستغلال الإيرادات النفطية الجزائرية (التجربة النرويجية نموذجاً)

أ. سليمان زواري فرحات ـ المركز الجامعي ميلة
أ. د. محمد حشماوي ـ المدرسة التحضيرية درارية–الجزائر–

ملخص

جاءت هذه الدراسة لكي تبرز نجاح التجربة النرويجية في استغلالها لإيراداتها النفطية من خلال صندوقها السيادي والمسمى "صندوق المعاشات الحكومي العالمي"، والذي أثبت نجاحه بشهادة خبراء والمختصين، وبما أن الجزائر تمتلك فوائض مالية نفطية كبيرة، أصبح من الضروري التفكير في آلية لاستغلال هذه الفوائض بما يخدم الاقتصاد والأجيال القادمة في ظل خطر نضوب النفط أو التحول لمصادر الطاقة البديلة؛ وعليه تعرض الدراسة آلية الصناديق السيادية والتي من الممكن أن تكون خيار للجزائر من ظل سعيها لاستغلال إيراداتها النفطية، وذلك من خلال التطرق لثلاثة محاور رئيسية:

أولا) اعتماد الاقتصاد الجزائري على قطاع المحروقات.

ثانيا) نظرة حول الصناديق السيادية.

ثالثا) دراسة التجربة النرويجية "صندوق المعاشات الحكومي العالمي".

الكلمات المفتاحية : الصناديق السيادية، الإيرادات النفطية، الاستغلال الأمثل، التنويع الاقتصادي.

Abstract

This study was to highlight the success of the Norwegian experience in exploiting its oil revenues through its sovereign wealth fund, called the "Global Government Pension Fund," which proved to be successful testimony of experts and specialists, and since that Algeria has a large financial oil surpluses, it became necessary to think of a mechanism to exploit these surpluses, including economy and future generations to serve under the risk of depletion of oil or switch to alternative energy sources; and the study presents sovereign funds mechanism, which could be an option to Algeria from the shadow of its quest to exploit their oil surpluses. Through touched three main areas:

First) the Algerian economy's reliance on the hydrocarbon sector.

Secondly) a look around the sovereign funds.

Thirdly) the study of the Norwegian experience "Global Government Pension Fund".

Key words: Sovereign Funds, Returns Oil, Optimal Exploitation, Economic Diversification.

مقدمة

تعاني معظم الدول النفطية وخاصة العربية منها معضلة ترشيد إيراداتها النفطية، وإحلال مكان هذا المورد الناضب مورد مستدام يضمن مستقبل اقتصاد الدولة، مع أن كل دولة من هذه الدول اتبعت في استراتيجية ترشيدها لإيراداتها النفطية استراتيجية خاصة بها ومبنية على أهداف مسطرة، فهناك من استطاعت أن تحقق أغلب أهدافها ومنها من حققت بعضها ومنها من لم تُحقق أي هدف ولا تزال تتخبط في مشاكل وعراقيل متعددة، والجزائر من ضمن هذه الدول بحكم أنها لحد الآن لم تفكر في استثمار إيراداتها النفطية والتي تتراكم عام بعد عام في شكل احتياطات نقد أجنبي، وعليه نتطرق في هذه الدراسة للتجربة النرويجية كتجربة رائدة بشهادة خبراء ومختصين في مجال إدارة الإيرادات النفطية، وذلك بهدف الاستفادة والوقوف على أهم عوامل نجاح هذه التجربة خصوصا مع تزايد مخاوف نفاذ احتياطي النفط وكذا تراجع الطلب عليه بظهور مصادر طاقة بديلة.

مما سبق يمكن طرح اشكالية الدراسة في الآتي:

كيف يمكن للصناديق السيادية أن تكون خيار بديل للجزائر في استثمارها إيراداتها النفطية في ظل الاستفادة من التجربة النرويجية ؟

وللإجابة على الاشكال المطروح قسمت الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية التالية: المحور الأول يتطرق إلى اعتماد الاقتصاد الجزائري على قطاع المحروقات، والمحور الثاني نظرة عامة حول الصناديق السيادية، أما المحور الثالث نعرج على دراسة التجربة النرويجية (صندوق معاشات الحكومي العالمي).

أولا) اعتماد الاقتصاد الجزائري على قطاع المحروقات

لتوضيح إلى أي مدى يتأثر الاقتصاد الجزائري بقطاع المحروقات، نتطرق إلى بعض مؤشرات الاقتصاد الكلي وعلاقتها بالإيرادات (مداخيل) النفطية من خلال:

1) **تطور الإيرادات النفطية:** شهدت الإيرادات النفطية الجزائرية نمو في فترات وتراجعها في فترات أخرى، إلا أن حصتها من إجمالي الإيرادات حافظت تقريبا على ثباتها وهو ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (1): تطور الإيرادات النفطية للجزائر للفترة (2004 إلى 2014)

السنـــوات	2004	2006	2008	2010	2012	2014
إيرادات المحروقات (مليار دولار)	31.55	53.61	77.19	56.12	70.58	58.36
سعر برميل صحاري بلانت (دولار/ب)	38.35	66.05	98.96	80.35	111.49	99.68
النسبة إلى اجمالي الإيرادات	%97.9	%97.9	%98.2	%98.3	%98.3	%97.2

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا:

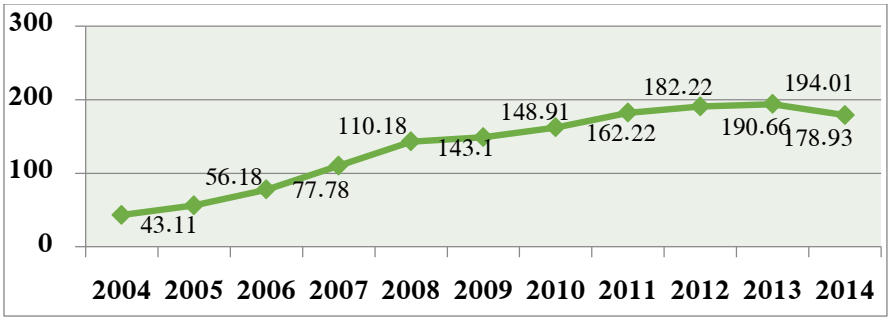
- Banque D'Algérie, Rapport 2014 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2015, p 164.

- Banque D'Algérie, Rapport 2008 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juin 2009, p 63.
- OPEC, Annual Statistical Bulletin 2009, p 82.
- OPEC, Annual Statistical Bulletin 2015, p 82

يوضح الجدول أعلاه تزايد الإيرادات النفطية نتيجة لارتفاع أسعار النفط خلال الفترة المدروسة، باستثناء عامي 2010 و 2014، أين تراجعت الأسعار مقارنة بعامي 2008 و 2012 على التوالي، وهذا التطور في الإيرادات النفطية هو نفسه بالنسبة لدول النفطية الأعضاء في أوبك؛ أي أن ارتفاع أسعار النفط بالارتفاع أو الانخفاض له التأثير المباشر على إيرادات النفطية للجزائر، كما أن مساهمة قطاع المحروقات إلى إجمالي الإيرادات خلال العام تعتبر هي النسبة الغالبة، والمقدرة 98%، أي أن القطاعات الأخرى خارج قطاع محروقات تساهم بأقل من 2%، وتعتبر هذه النسب مؤشر خطير للاقتصاد الجزائري الذي يبقى رهن تقلبات أسعار النفط في الأسواق الدولية، لإن أي تراجع في السعار يعني تراجع في مداخيل والتي تعتمد عليه الجزائر في مسارها لدفع عجلة التنمية الاقتصادية.

2) تطور احتياطات صرف العملات الأجنبية: إن احتياطات الجزائر من العملات الأجنبية في ارتفاع مستمر وذلك نظرا لارتفاع أسعار النفط والذي هو في أساسا مسعر بالعملة الأمريكية، كما أن وضعية الميزان التجاري الايجابية ساهمت بشكل كبير في تطور هذه الاحتياطات، والشكل الموالي يوضح تطور احتياطات الصرف العملات الأجنبية للجزائر.

شكل رقم (1): تطور احتياطات صرف العملات الأجنبية للجزائر (2004 إلى 2014) (مليار دولار)



المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا:

- Banque D'Algérie, Rapport 2014 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2015, op cit, p 164.
- Banque D'Algérie, Rapport 2008 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juin 2009, op cit, p 63.

تعرف احتياطات الصرف الاجنبية ارتفاعاً كبيراً حيث انتقلت من حوالي 43 مليار دولار في عام 2004 إلى حوالي 179 مليار دولار في عام 2014 أي تضاعفت بأكثر من ثلاثة مرات، كما أن متوسط نسبة نمو هذه الاحتياطات للفترة المدروسة تقدر بحوالي 16% وهي جيدة ما يرشح ارتفاع هذه

الاحتياطات في السنوات القادمة، مع العلم أن الفترة الممتدة من 2004 إلى غاية 2008 تعتبر أكثر السنوات التي شهدت فيها احتياطات الصرف الأجنبي معدلات نمو مرتفعة، كما أن عام 2014 تراجعت فيه احتياطات الصرف وهو ناتج بأساس لتراجع أسعار النفط.

يتم ادارة احتياطي الصرف الأجنبي من طرف "بنك الجزائر" بطريقة يغلب عليها الغموض، فمن المعلوم أن هناك جزء كبير من هذا المبلغ خارج النفط يستثمر في سندات أمريكية، وهو ما يعرض هذه الأموال للخسائر، فالآداء الحقيقي – العائد الحقيقي– للخزينة الأمريكية سجل استمراره في اتجاه الانخفاض منذ الثمانينات وحتى في ظل الأزمة المالية الراهنة أين تراجع الآداء إلى حدود الصفر في عام 2010؛ أي أن العائد الحقيقي منخفض، عند أخذ عامل التضخم وعامل سعر الفائدة بعين الاعتبار، وعليه فإن الأموال المستثمرة في شكل سندات حكومية تعتبر غير مجدية نظرا لتراجع عائدها الحقيقي.

على الرغم من ارتفاع احتياطات الصرف الاجنبي لم تفكر الجزائر لحد الآن من استثمار هذه الأموال في الداخل أو الخارج كإنشاء صندوق سيادي تسند له إدارة هذه الاحتياطات بعد اقتطاع الجزء الذي يحتاجه الاقتصاد الوطني في ضبط توازناته لمختلف سياسته الاقتصادية، وبالمقارنة نجد بعض الدول العربية قطر مثلا لا يتجاوز احتياطي العملة الاجنبية لديها 18.72 مليار دولار وهي تقوم باستثماره في شكل صندوق سيادي وتمتلك من خلاله حاليا مليارات الدولارات في مختلف الأسواق الأوروبية والأمريكية والآسيوية[1].

3) قطاع المحروقات وتأثيره على الناتج المحلي الإجمالي: يعبر الناتج المحلى الإجمالي مؤشر مهم لأي اقتصاد، ومن خلاله يمكن الحكم على مدى متانة وقوة اقتصاد الدولة وذلك من خلال تحديد نسبة مساهمة كل القطاعات في "PIB"، إن الاقتصاد القوى هو ذلك الاقتصاد الذي تساهم فيه جميع القطاعات بنسب متقاربة في "PIB"، أي عدم تابعية الاقتصاد لقطاع معين لأن هذا يضر باقتصاد الدولة ويجعله رهين عوامل داخلية أو خارجية، ولتوضيح ذلك على واقع الاقتصاد الجزائري نورده في الجدول الموالي.

جدول رقم (2): تطور الناتج المحلي الإجمالي للجزائر (2004 إلى 2014) **(مليار دينار)**

السنـــوات	2005	2006	2008	2010	2012	2014
الناتج المحلي الإجمالي	7563.6	8520.6	11043.7	11991.6	16208.7	17205.1
% المحروقات من "PIB"	%44.3	%45.6	%43.9	%34.9	%34.9	%36.1

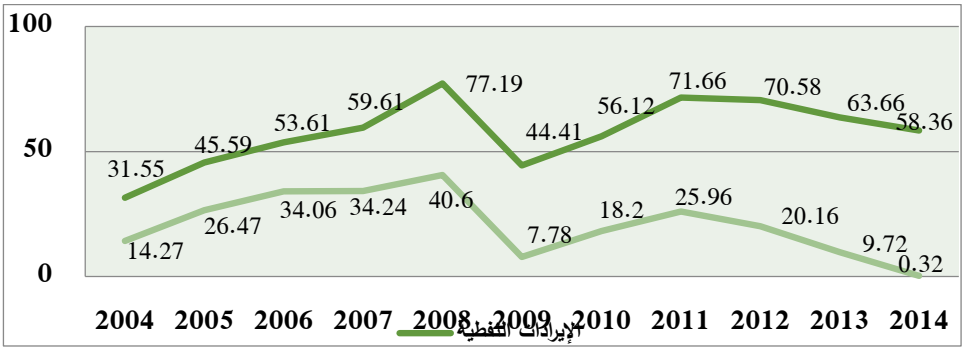
المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا:

- Banque D'Algérie, Rapport 2014 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2015, op cit, p 150.
- Banque D'Algérie, Rapport 2008 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juin 2009, op cit.

نلاحظ أن مساهمة قطاع المحروقات في الناتج المحلي الإجمالي أغلبها تتجاوز الثلث (3/1)، حيث أن أعلى نسبة مساهمة محققة خلال الفترة المدروسة كانت عام 2006 بـ 45.6% وأدنى نسبة 31.2% وهذا لعام 2009، كما أن النسبة الباقية التي تساهم فيها القطاعات الأخرى هي مرتبطة بقطاع المحروقات، كقطاع الخدمات على سبيل المثال، ومعنى ذلك أن أي أثار سلبية تحدث في قطاعات المحروقات وإيراداته فإن ذلك ينعكس مباشرة على باقي القطاعات المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي.

4) تأثير الإيرادات النفطية على الميزان التجاري: يمكن توضحيه في الشكل التالي:

شكل رقم (2): تطور الإيرادات النفطية والميزان التجاري الجزائري (2004 إلى 2014) (مليار دولار)



المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا:

- Banque D'Algérie, Rapport 2014 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2015, op cit, p 64.
- Banque D'Algérie, Rapport 2009 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2010, p 70.
- Banque D'Algérie, Rapport 2008 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juin 2009, op cit, p 63.

يتضح من الشكل أعلاه أن منحى الميزان التجاري يأخذ نفس اتجاه منحى الإيرادات النفطية، أي أن كل تغير سواءا بالانخفاض أو الارتفاع في قيمة الإيرادات النفطية يتبعه نفس الاتجاه بالنسبة لرصيد الميزان التجاري، ففي عام 2008 ارتفعت الإيرادات النفطية إلى مستوى قياسي بما قيمته 77.1 مليار دولار، وهي قيمة لإجمالي صادرات المحروقات لم تحققها الجزائر من قبل، هذا الارتفاع كان له الانعكاس المباشر والايجابي على رصيد الميزان التجاري بتحقيقه أعلى رصيد لنفس العام والمقدر 40.6 مليار دولار، غير أن هذا الاتجاه التصاعدي سرعان ما انخفض بشكل مفاجئ في عام 2009 ليتراجع إلى المستوى الذي حققه في عام 2005، وسبب ذلك تراجع أسعار النفط وتأثير الأزمة المالية العالمية، كل هذا يوضح أن الإيرادات النفطية، لها درجة تأثير كبيرة على رصيد الميزان التجاري، وخصوصا وأن صادرات الجزائرية 98% تمثل صادرات قطاع المحروقات.

5) تأثير الإيرادات النفطية على الموازنة العامة للدولة: ويتم ذلك من خلال ابراز مدى مساهمة الجباية البترولية إلى إجمالي ايرادات، وكذا تراكم رصيد صندوق ضبط الايرادات والذي تحول له فائض الايرادات النفطية الناتج عن الفرق بين السعر المرجعي والسعر الحقيقي لبرميل النفط.

جدول رقم(3):تطور ايرادات الجباية البترولية وصندوق ضبط الايرادات بالموازنة العامة (2004 إلى 2014)

(مليار دينار)

البيـــــان	2004	2006	2008	2010	2012	2014
ايرادات الجباية البترولية	1570.7	2799	4088.6	2905	4184.3	3388.3
% ايرادات جباية البترولية لإجمالي ايرادات الموازنة العامة	%70.4	%76.8	%78.8	%66.1	%66	%59.2
رصيد صندوق ضبط الايرادات	721.69	2931.04	4280.47	4842.84	5633.43	7226.364

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا:

- Banque D'Algérie, Rapport 2014 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2015, op cit, p 156.
- Banque D'Algérie, Rapport 2007 Evolution Economique et Monetaire En Algerie, Juillet 2008, p 91.
- خن فتحي، مداخلة بعنوان: إدارة العوائد البترولية بما يحقق استدامة المالية العامة في الجزائر، المؤتمر الأول حول: السياسات الاستخدامية للموارد الطاقوية بين متطلبات التنمية القطرية وتأمين الاحتياجات الدولية، جامعة سطيف -1-، يومي 7-8 أفريل 2015، ص 12.
- زواغي هند، دور صندوق ضبط الايرادات في توازن الموازنة العامة في الجزائر للفترة (2000 إلى 2013)، مذكرة ماستر، المركز الجامعي لميلة، السنة الجامعية 2015/2014، ص 78.

من الجدول يتضح أن ايرادات الجباية البترولية في تزايد مستمر ففي عام 2004 قدرت حوالي 1570 مليار دينار لترتفع إلى 4184 مليار دينار عام 2012، ثم لتتراجع بعد ذلك عام 2014 نتيجة تراجع أسعار النفط والتي لها تأثير تراجع حصيلة الاقتطاعات الجبائية لهذا القطاع، كما يتضح أن الموازنة العامة مرتبطة ارتباطا كبيرًا بهذه الايرادات وهو ما توضحه نسبة ايرادات الجباية البترولية لإجمالي الايرادات والتي تفوق في أغلبها ثلثي اجمالي الايرادات (3/2).

أما صندوق ضبط الايرادات الذي تم تأسيسه في الأساس بغية امتصاص الفائض من ايرادات الموازنة العامة، الذي يوفق تقديرات السعر المرجعي لبرميل النفط، كما تم انشاءه بغية تغطية العجز في الموازنة العامة في حالة حدوثها وكذا تسديد الدين العام، ويشهد رصيد صندوق ضبط الايرادات تزايد من سنة لأخرى، كما هو موضح في الجدول (3)، وهو ما يؤكد ضرورة استغلال هذه الأرصدة خارج الموازنة العامة للدولة مع تحديد سقف أعلى لرصيده[*] من أجل مواجهة عجز الموازنة في فترات تراجع أسعار النفط على السعر المرجعي لبرميل النفط.

ثانيا) نظرة عامة حول الصناديق السيادية

الصناديق السيادية ليست ظاهرة حديثة العهد، وإنما ظهرت منذ خمسينات القرن الماضي ويعتبر صندوق الكويت أول صندوق سيادي أنشئ عام 1953، ومنذ ذلك العام والصناديق السيادية تشهد تطور كبيرًا، إلا أنه كان يُطلق عليها تسميات مختلفة كصناديق النفط وصناديق الآجيال، المستقبل والاستقرار وغيرها.

1) تعريف وأنواع الصناديق السيادية: نتناولها في الآتي:

1-1) تعريف الصناديق السيادية: يعرفها صندوق النقد الدولي (FMI) على أنها صناديق أو ترتيبات استثمار ذات غرض خاص تمتلكها الحكومة، وتنشئها لأغراض اقتصادية كلية، وهي صناديق تحتفظ بالأصول أو تتولى توظيفها أو إدارتها لتحقيق أهداف مالية، مستخدمة في ذلك استراتيجيات تتضمن الاستثمار في الأصول المالية الأجنبية. وتنشأ صناديق الثروة السيادية في العادة معتمدة على فوائض ميزان المدفوعات أو عمليات النقد الأجنبي الرسمية، أو عائدات الخوصصة، أو الفوائض المالية العامة، أو كل هذه الموارد مجتمعة، أما الأصول المستبعدة من صناديق الثروة السيادية فهي تتضمن احتياطات النقد الأجنبي التي تحتفظ بها السلطات النقدية لأغراض تقليدية متعلقة بميزان المدفوعات والسياسة النقدية، أو أموال المؤسسات المملوكة للدولة بمفهومها التقليدي، أو صناديق تقاعد موظفي الحكومة، أو الأصول التي تدار لصالح الأفراد[2].

وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD): الصناديق السيادية على أنها وسائط استثمار مملوكة للحكومة، يتم تمويلها من موجودات الصرف الأجنبي، وتضيف وزارة الخزانة الأمريكية إلى ذلك بأنها تدار بشكل مستقل عن الاحتياطات الرسمية للسلطات النقدية[3].

كما يعرف الصندوق السيادي على أنه آلية أو أداة ينشئها بلد لديه فائض مالي محقق نتيجة فائض الميزان التجاري، أو بسبب ارتفاع الإيرادات العامة للدولة، بهدف ادخار أو استثمار هذا الفائض داخلياً أو خارجياً في الأسواق المالية العالمية أو البنوك والمؤسسات المالية الدولية[4].

مما سبق يمكن تعريف الصندوق السيادي على أنه ذلك الصندوق الذي تعود ملكيته للدولة صاحبة الفائض المالي، ويتم إنشاءه بغرض تحقيق أهداف اقتصادية ومالية مختلفة، ومصادر تمويله من موجودات الصرف الأجنبي الناتج عن فائض الميزان التجاري.

1-2) أنواع الصناديق السيادية: يصنفها معهد صناديق الثروة السيادية من حيث مصادر دخلها إلى[5]:

أ) صناديق سيادية بمصادر الموارد الأولية: وهي صناديق تكونها الدول المصدرة للمواد الأولية (نفط، وغاز، ومعادن...) وأساسا النفطية أي أن مواردها تأتي أساساً من ايرادات الصادرات النفطية، وذلك أنه تطرح أمام هذه الدول إشكالية استغلال الموارد التي يتسم معظمها بقابلية النضوب، وما إذا كان من

الواجب إبقاء جزء منها في مكامنها كحق للأجيال القادمة؛ ولقد وجدت هذه الدول فكرة الصناديق حلاً للمحافظة على نصيب الأجيال من هذه الثروات بحيث يتم إحلال الموارد الطبيعية بشكل آخر من الأصول، ومن بين هذه الصناديق: "جهاز أبوظبي للاستثمار" (ADIA)، و"جهاز قطر للاستثمار " (QIA) وغيرها (أنظر ملحق).

ب) صناديق سيادية بمصادر خارج الموارد الأولية: تتمثل مواردها أساساً في فائض الميزان التجاري واحتياطات الصرف، مع العلم أن هذا النوع من الصناديق موجود في الدول غير النفطية كسنغافورة وماليزيا؛ ذلك أن الحجم الإجمالي العالمي من احتياطات العملات الأجنبية للبنوك المركزية سرعان ما تعاظمت هذه الاحتياطات بحيث تجاوزت 7 تريليون دولار في سنة 2008، ولقد تزايد حجمها في سنة 2007 لوحدها بـ 1 تريليون دولار، حيث تملك الدول النامية 5\4 هذا المبلغ.

ولقد استطاعت الكثير من الدول غير النفطية تحقيق فوائض مالية هامة، بفضل تنافسيتها التصديرية على مستوى الأسواق العالمية بما يفيض عن احتياجات الاستثمار المحلي، مما دفعها إلى تحويل جزء من هذه الفوائض إلى صناديق سيادية، بعد أن وازنت بين الاحتفاظ بالمال كاحتياطات نقدية أو استثمارها بما يحقق لها عوائد، ومن أمثلة هذا النوع من الصناديق، "شركة الاستثمار الحكومية" لسنغافورة (GIC)، وصندوق "تيماسك" (Temasek).

2) أهداف الصناديق السيادية النفطية: تعددت أهداف الصناديق السيادية النفطية واختلفت من صندوق لآخر، وذلك حسب استراتيجية كل صندوق، ولكن جميعها لديها هدف مشترك متمثل في نقل الثروة المالية إلى المستقبل، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي[6]:

2-1) دخل لتحقيق الاستقرار: تنشئ الصناديق السيادية من أجل التصدي لتقلبات أسعار السلع الأساسية (نفط وغاز) وبالتالي استقرار إيراداتها من صادرات هذه السلع، وفي الواقع فإن سوق السلع الأساسية ولا سيما أسواق النفط تتسم بتقلبات حادة في أسعارها، والدول التي تعتمد اقتصادياتها على صادرات هذه المنتجات تتحمل وطأة هذه التغيرات، مما يجعل ميزانيات هذه الدول غير متوازنة بين نفقات ثابتة على مدى عدة سنوات، وبين مداخيل غير منتظمة (تتحكم فيها ظروف خارجية)، فهذا الهدف هو الأول لبعض الصناديق كـ "الهيئة العامة للاستثمار الكويتية" (KIA) فتمويل صناديق الاستقرار يأتي في العادة من تلك العائدات التي تتجاوز السعر المرجعي للمواد الخام.

2-2) مدخرات الأجيال: يتمثل هذا الهدف في الحفاظ على العائدات من الموارد الطبيعية غير المتجددة وبالتالي تكوين مدخرات لأجيال المستقبل، بتحويل أصول غير قابلة للتجديد إلى أصول مالية دائمة، كما أنها بمثابة آلية لتحقيق وفرات مالية والاستفادة من ثروة اليوم لبناء تراث الغد، وهذا هدف آخر من أهداف (KIA) و"جهاز الاستثمار أبوظبي" (ADIA) و"المؤسسة الليبية للاستثمار" (LIA) و"جهاز قطر للاستثمار"(QIA).

2-3) التنويع الاقتصادي: يضاف إلى معضلة المالية العامة في البلدان النفطية وأبعادها التنموية، معضلة أخرى تواجه تلك البلدان التي تعتمد اقتصادياتها على إنتاج وتصدير النفط، وتلك المعضلة كانت وما تزال أهم هاجس لمخططي التنمية فيها، وتتمثل المعضلة بالاستعداد لعصر ما بعد نضوب النفط (سواءاً نضوباً طبيعياً أو انحسار دوره بسبب التطور التقني للمصادر البديلة)، لذلك كان هدف التنويع الاقتصادي أي تنويع مصادر الدخل الوطني أو تنويع مصادر الدخل الحكومي بتطوير القطاعات والإيرادات غير النفطية هدفاً معلناً لمعظم البلدان النفطية، وخصوصا في الخليج العربي، وللتعامل مع هذه المعضلة اتبعت البلدان النفطية مسارين متلازمين في بعض الأوقات، ومستقلين في البعض الآخر، يتمثل المسار الأول في استخدام جزء من العائدات النفطية لتطوير البنية الأساسية اللازمة لتنمية القطاعات الإنتاجية والخدماتية الملائمة لظروفها، وذلك الجزء المستخدم للتنمية المحلية يختلف باختلاف البلدان واختلاف الظرف الزمني أيضا، أما المسار الثاني فيتمثل في ادخار جزء من الإيرادات النفطية الآنية، وتنميتها بالاستثمار الداخلي و/ أو الخارجي لتشكل دخلاً بديلاً للنفط عند نضوبه في المدى الطويل[7]، ومن هذه الصناديق نجد صندوق "المبادلة للتنمية" بأبوظبي، و"مؤسسة دبي للاستثمار" (ICD)، و"جهاز قطر للاستثمار" (QIA).

2-4) الأداء الأمثل: تهدف بعض الصناديق السيادية لتعظيم عائد الاحتياطات الأجنبية، فوفقا لتعريف صندوق النقد الدولي يتم إنشاؤها لتحسين الأداء من الاحتياطات الأجنبية ، حيث أن احتياطات النقد الأجنبي تشتمل على جزء ضروري للسياسة النقدية وإدارة أسعار الصرف، حيث يتحكم البنك المركزي بالاحتياطات الرسمية وتتم إدارتها بعناية فائقة على المدى القصير لتحقيق الهدف المزدوج المتمثل في السلامة والسيولة، وينبغي أن تغطي عادة ما لا يقل عن ثلاثة أشهر من واردات أو مقدار الديون الخارجية القصيرة الأجل للبلاد، أما الجزء المتبقي من احتياطات النقد الأجنبي، يمكن أن تدار بأكثر رشاده من الإطار الكلاسيكي المتمثل في الاحتياطات الرسمية، وتحقيقا لهذه الغاية يتم وضعها في صناديق سيادية لاستثمارها في أصول ذات مخاطر عالية ومتنوعة، وهذا الهدف تركز عليه الصناديق السيادية غير النفطية أكثر منها الصناديق السيادية النفطية.

2-5) تمويل المعاشات التقاعدية: تهدف بعض الصناديق السيادية[**] لتمويل التزامات المعاشات التقاعدية، وقد أنشئت هذه الصناديق من أجل مواجهة العجز في المستقبل لدفع المعاشات التقاعدية لشيخوخة الأشخاص، نتيجة لتزايد النمو الديموغرافي والقدرة على تغطية متطلبات التمويل المتعلقة بها في المستقبل، فعندما تتراكم الاحتياطات المالية وتكون البيئة الديموغرافية مواتية يمكن استغلال هذه الظروف واستثمار هذه الفوائض للاستفادة منها عندما تكون هناك احتياجات متزايدة عليها نتيجة لتأثير الشيخوخة.

غالبا ما تجتمع هذه الأهداف مع بعضها البعض في صندوق واحد، أو تتغير بمرور الوقت، حيث هناك صناديق سيادية أنشئت في الأصل لتحقيق الاستقرار لكن مع مرور الوقت توسعت أهدافه إلى صندوق ادخار و/أو تنويع اقتصادي.

ثالثا) دراسة التجربة النرويجية (صندوق معاشات الحكومي العالمي)

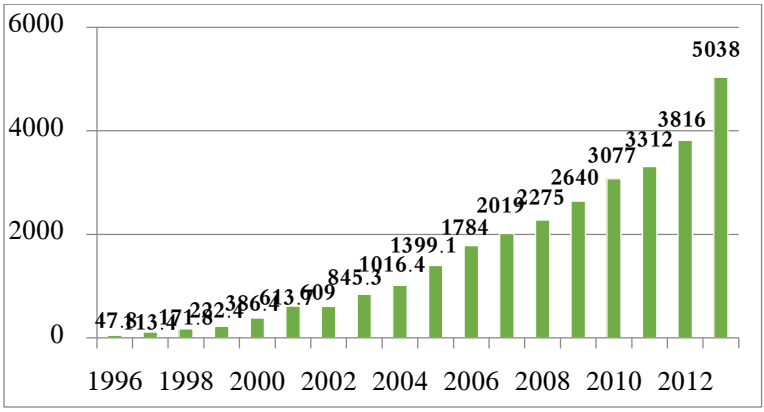
الأمر المهم بالنسبة للتجربة النرويجية أن اكتشاف النفط تحقق بعد دخول هذا البلد في عملية التصنيع وتحقيقه نهضة تنموية شاملة، ولوجود نظام ديمقراطي برلماني يتمتع بكثير من الشفافية والمساءلة؛ لهذا كانت أقل عرضة للإصابة بلعنة الموارد. وتكفي الإشارة إلى أن العوائد النفطية تشكل فقط 23% من إجمالي العوائد الحكومية كما لا تتعدى حصة النفط من الناتج المحلي الإجمالي النرويجي 17%(على خلاف الوضع بالنسبة للجزائر ودول الخليج العربي) وهو ما وفر فرصة كبيرة لنجاح الصندوق النرويجي[8].

بهذا الصندوق أصبحت النرويج أحد أعلى نسبة احتياطي رأسمالي لكل فرد على مستوى العالم، بعد أن تعدت حصة الفرد النرويجي من هذا الصندوق 81.5 ألف دولار في عام 2008،كما أن الصندوق النرويجي يعد أكبر صندوق سيادي في العالم حالياً، وهو في تزايد مستمر (شكل رقم (4)) ما يؤكد أن حصة الفرد النرويجي من هذا الصندوق سوف ترتفع، خصوصا مع عدم تحديد سقف محدد لموارد أو راس مال الصندوق.

1) لمحة عامة حول "صندوق المعاشات الحكومي العالمي": نستعرض ذلك من خلال:

1-1) نشأة وتطور "صندوق المعاشات الحكومي العالمي": نشأ صندوق النفط عام 1990 بقرار صادر عن البرلمان النرويجي، ولكن الصندوق لم يبدأ العمل به إلا في عام 1996، وقد تغير إسمه فيما بعد من "صندوق النفط النرويجي" ليصبح "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" (Government Pension Fund Global) وذلك بعد إدماجه في صندوق التأمين العام. ويحلو للكثيرين أن يطلقوا عليه اسم "صندوق الأجيال القادمة" لأنه بالفعل يستثمر ويضاعف رأس ماله من أجل المستقبل[9].

شكل رقم (4): تطور حجم أصول "صندوق معاشات الحكومي العالمي" النرويجي "GPFG" (مليار كرونة نرويجية)



(*): اعتمدنا في كامل دراسة على سعر صرف كرونة النرويجية مقابل دولار الامريكي بتاريخ 2014/05/29 (1 كرونة نرويجي= 0.167 دولار أمريكي)

المصدر: اعداد الباحثين بناءا على التقرير السنوي لبنك النرويج لإدارة الاستثمارات "NIBM"، للسنوات من 2004 إلى غاية 2013.

نلاحظ أن أصول (رأس مال) "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" في تزايد مستمر منذ سنة تأسيسه إلى غاية 2013 ويقدر متوسط نمو هذه الفترة بـ 34.6% وهي جيدة توضح أن نمو الصندوق سوف يشهد ارتفاع كبير خلال السنوات القليلة القادمة، ومن المتوقع أن يتخطى عتبة تريليون دولار خلال السنتين القادمتين، وللإشارة فإن الفترة الممتدة 1996 إلى غاية 2001 متوسط النمو مرتفع جداً 70% لتشهد بعد ذلك اعتدال في نسبة النمو ما بين 13% إلى 17% وهذا للفترة من 2007 إلى غاية 2012، أما عام 2013 والذي أحتل من خلاله صندوق النرويجي المرتبة الأولى عالميا بحجم أصول 5038 مليار كرونة وبارتفاع 32% مقارنة بعام 2012، وفي نهاية الربع الأول لعام 2014 بلغ حجم أصول صندوق 5110 مليار كرونة[10].

بلغ رأس مال الصندوق 47.8 مليار كرونة بنهاية عام 1996 ليرتفع رأس ماله عام 2006 إلى 1784 مليار كرونة وفي عام 2013 قدر بـ 5038 مليار كرونة (841.3 مليار دولار) ليصبح أعلى من الناتج المحلي الإجمالي للنرويج ومقدر بـ 499.7 مليار دولار لنفس العام[11].

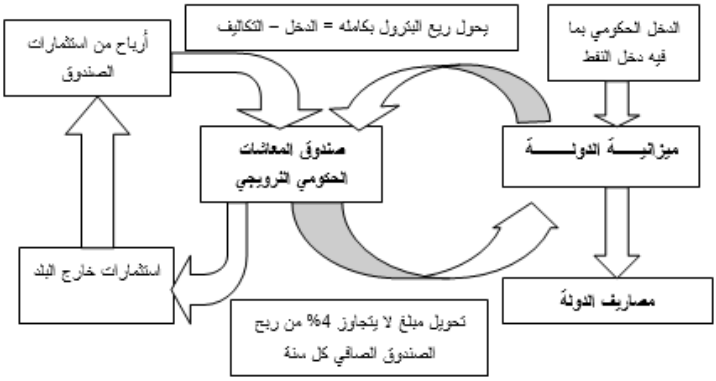
إن الدوافع من انشاء "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" تعود إلى عدة أهداف وكلها تصب في هدف رئيسي وهو الحفاظ على المورد الناضب واستغلاله بأفضل الطرق الممكنة، يمكن اختصار هذه الأهداف في النقاط التالية[12]:

- الحفاظ على الثروة النفطية للمستقبل مع التوزيع العادل لها بين الأجيال؛
- تحويل الثروة النفطية إلى أصول مالية من خلال استثمارها في الأسواق المالية العالمية مع الأخذ بعين الاعتبار مبدأ: المخاطرة/العائد؛

- حماية الموازنة العامة للدولة من التقلبات المفاجئة للمداخيل النفطية والحفاظ على توازنها على المدى البعيد.

1-2) العلاقة التي تربط الموازنة العامة للدولة و"صندوق المعاشات الحكومي العالمي": نلخص هذه العلاقة في الشكل البياني التالي:

شكل رقم (5): العلاقة بين الموازنة العامة و"صندوق المعاشات الحكومي العالمي"



المصدر: فاروق القاسم وآخرون، الطفرة النفطية الثالثة وانعكاسات الأزمة المالية العالمية (حالة أقطار مجلس التعاون لدول الخليج العربية)، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ص 359.

يتضح من الشكل البياني (5) أن الصندوق السيادي النرويجي هو في الواقع له علاقة ارتباط قوية مع الموازنة العامة للدولة من خلال امتصاصه في نهاية كل سنة إجمالي الإيرادات النفطية من جهة، كما له تحولات مالية من جهة أخرى، والمتمثلة في إجمالي أرباح الصندوق التي قام باستثمارها خارج النرويج؛ أما من حيث تمويل الموازنة العامة للدولة فهو محدد مسبقاً بنسبة لا تتجاوز 4% من الربح الصافي سنوياً.

وعليه فإن "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" يمتص جميع الإيرادات النفطية التي أنتجها قطاع المحروقات وعزلها من اعادة استثمارها داخل الاقتصاد النرويجي بغرض تقوية اقتصاد وعدم مزاحمة القطاع الخاص، وتحقيق تنويع اقتصادي من خلال تشجيع مساهمة قطاعات خارج المحروقات بالحصة الأكبر في الناتج المحلي الإجمالي، وهو ما اعتمدت عليه الموازنة العامة بعدم اعتمادها على العائدات النفطية في تغطية نفقاتها فيما عدا تلك النسبة الضئيلة المحددة كل سنة.

2) الاستراتيجية الاستثمارية لصندوق المعاشات الحكومي العالمي: تحدد استراتيجية صندوق "GPFG" من قبل وزارة المالية النرويجية، وتنفيذها يتم من خلال "إدارة الاستثمارات لبنك النرويج" (NBIM) –البنك المركزي– ويستثمر صندوق "GPFG" في العديد من البلدان وفي مجموعة واسعة من الشركات والأصول من أجل الحصول على أعلى عائد مع مخاطر معتدلة خارج النرويج، وذلك نظرًا

لصغر حجم السوق النرويجية؛ وتفسير ذلك أنه إذا تم ضخ كمية كبيرة من رأس المال داخل الاقتصاد (انفاق استثماري حكومي) فقد يؤدي لتراجع الاقتصاد الوطني، ويزحم من خلاله الاستثمار الخاص والقائم عليه الاقتصاد النرويجي، أو من الممكن بعد سنوات يصاب الاقتصاد بظاهرة لعنة الموارد، ومن ثم ستتضرر مختلف القطاعات الاقتصادية.

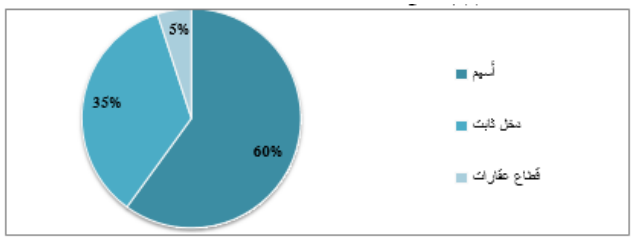
يخضع الصندوق النرويجي في سياساته الاستثمارية لرقابة البرلمان الذي تعرض عليه ميزانية الصندوق السنوية وانتاجيته، ويلزم أن تحظى إدارة الصندوق باعتماد وموافقة البرلمان على برامجه المستقبلية، وعلية فرقابة البرلمان تظفي المزيد من الشفافية في إدارة الصندوق واستثمار موارده[13].

للوقوف على الاستراتيجية الاستثمارية لصندوق "GPFG" نأخذ توزيع استثماراته على حسب فئات الأصول المختلفة، وعلى حسب التوزيع الجغرافي وذلك من خلال:

2-1) توزيع الاستثمارات حسب فئات الأصول: تم تقسيمها إلى ثلاثة أنوع كما هي موضحة في الشكل التالي:

شكل رقم (6): توزيع استثمارات صندوق "GPFG" حسب فئات الاستثمارية

(*): هذه النسب في نهاية كل سنة ليست بضرورة تكون نفسها بل يحدث فيها تغيرات بسيطة نتيجة تغير الأسعار وعوامل أخرى.



المصدر: اعداد الباحثين بناءا على موقع الالكتروني لبنك "NBIM":

http://www.nbim.no/en/investments، اطلاع: 2014/05/25.

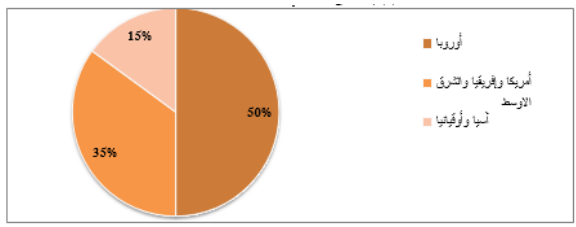
من شكل (6) يتبن أن "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" يميل للاستثمار في الأسهم وهو ما تعبر عنه نسبة 60% من إجمالي الأصول المستثمرة، على الرغم من أن الصندوق استثمر في الأسهم ابتدءاً من عام 1998 (أي بعد عامين من انشاءه) وبنسبة 40% ثم ارتفعت هذه النسبة إلى ما هي عليه الآن في نهاية 2007، وتقدر قيمة الأسهم في عام 2013 ما قيمته 3133.6 مليار كرونة (ما يعادل 523.3 مليار دولار)، وتأتي استثمارات من الدخل الثابت (السندات) في المرتبة الثانية بنسبة 35% وهذه النسبة شهدت العديد من التخفيضات، وذلك بعدما كانت 40% قبل عام 2008 و 60% قبل عام 2007، إن كل هذه التخفيضات كانت نتيجة تغير توزيع نسبة الاستثمارات حسب فئات الاستثمارية الثلاثة المذكورة، ويوضح هذا أن أي تغير يكون بتخفيض نسبة الدخل الثابت دون غيره من الفئات الأخري، ما يعطي نظرة عامة على أن استراتجية هذا الصندوق تميل أكثر للاستثمارات الطويلة الأجل وعدم احتياجه لسيولة على المدى القصير.

تقدر قيمة الدخل الثابت لعام 2013 بـ 1506.3 مليار كرونة (ما يعادل 251.5 مليار دولار)؛ وفي الأخير يأتي الاستثمار في قطاع العقارات والذي بدأ الاستثمار فيه صيف 2008 بعد موافقة من البرلمان النرويجي وباقتراح من طرف "NIBM"، وتم تحديده نسبة 5% من الإجمالي المستثمر، هذا يأتي في ظل الاستفادة من تراجع أسعار العقارات خلال الأزمة المالية، وتتركز أسواق شراء العقارات في أوروبا وأمريكا الشمالية، وتقدر قيمة الاجمالية المستثمرة في قطاع العقارات لعام 2013 بـ 398 مليار كرونة (ما يعادل 66.4 مليار دولار).

من الواضح أن الصندوق النرويجي يستثمر الجزء الأكبر من أصوله في الأسهم وتعتبر هذه مجازفة في ظل ظروف الأزمة المالية الحالية، ولكن تبرير ذلك هو أن الصندوق مستثمر طويل الأجل ولديه القدرة على تحمل التقلبات الكبيرة لأسواق رأس المال وهو ما حدث فعلا خلال الفترة 2007 إلى 2009 وسبتمبر 2011 بشراء حصة كبيرة من أسهم مع تراجع أسعارها في الأسواق المالية[14].

2-2) توزيع الاستثمارات على حسب المناطق الجغرافية: قسم صندوق "GPFG" أسواقه إلى ثلاثة مناطق كما هي موضحة في الشكل التالي:

شكل رقم (7): توزيع الجغرافي لاستثمارات صندوق "GPFG"



(*): هذه النسب في نهاية كل سنة ليست بضرورة تكون نفسها بل يحدث فيها تغيرات بسيطة نتيجة تغير الأسعار وعوامل أخرى.

المصدر: اعداد الباحثين بناءا على تقرير السنوي "NBIM" لعام 2010.

يتضح أن "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" يستثمر في محفظة متنوعة من العملات يغلب عليها اليورو بالنصف ثم يأتي الدولار الأمريكي في المرتبة الثانية، فالعملات الآسيوية الأخرى، يبلغ عدد العملات التي يستثمر فيها الصندوق 44 عملة موزعة على 82 دولة هذا لعام 2013، مع العلم أن عدد الدول ارتفع مقارنة بعام 2012 والبالغ عددها 72 دولة، ولتفصيل أكثر حول توزيع جغرافي للاستثمارات الصندوق نأخذ كل منطقة على حدى[15]:

أ) أوروبـا: الأسواق الأوروبية تعتبر الوجه الأولى لصندوق النرويجي "GPFG" بنصف الإجمالي المستثمر، وتقدر قيمتها لعام 2013 بـ 2257.02 مليار كرونة (ما يعادل 376.9 مليار دولار)، وهي موزعة على 1919 شركة و 1388 سند تعود إلى 423 مُصدر، وإلى سبعة محافظ عقارية.

ب) أمريكا وإفريقيا والشرق الأوسط: تستحوذ على حوالي ثلث الإجمالي المستثمر أي ما قيمته 1954.7 مليار كرونة (ما يعادل 326.4 مليار دولار) لعام 2013، وتعتبر أمريكا الشمالية الأكثر استقطاب لاستثمارات الصندوق النرويجي وإن لم تكن كلها، فحسب بيانات نفس العام تستحوذ أسواق أمريكا

الشمالية على 35.2% من إجمالي المستثمر (1773.3 مليار كرونة)، وهي موزعة على 2223 شركة و 1543 سند تعود إلى 476 مصدر، وإلى ثلاثة محافظ عقارية.

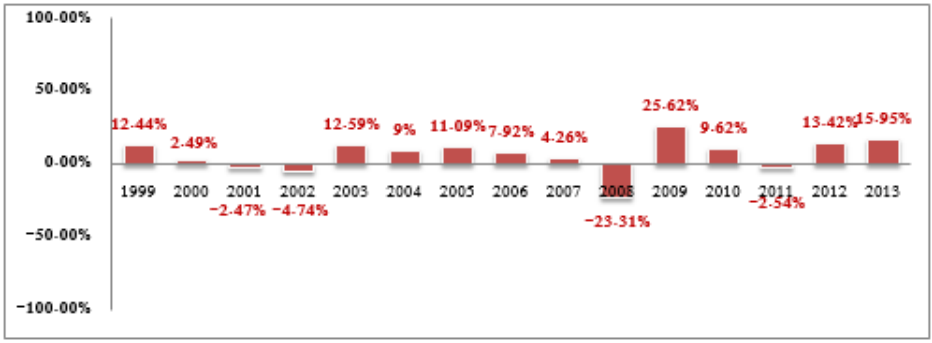
أما أسواق أمريكا الجنوبية فنسبتها 2.6% موزعة على 338 شركة و 154 سند تعود إلى 42 مصدر، وتأتي الأسواق الإفريقية بنسبة 0.7% وزعت هذه على 176 شركة و 20 سند تعود لمصدرين اثنين وفي الأخير الأسواق الشرق الأوسطية والتي تحوز على نسبة 0.3% وزعت على 110 شركة و 30 سند تعود لتسعة مصدريين.

ج) أسيا وأوقيانيا: تستحوذ أسواق هذه المنطقة على أقل نسبة من استثمارات الصندوق النرويجي "GPFG" حيث تقدر قيمتها 831.27 مليار كرونة (138.8 مليار دولار) أي ما يعادل 16.4% من اجمالي مستثمر لعام 2013، هذه القيمة مقسمة إلى 14.2% للأسواق الأسيوية موزعة على 6153 شركة و 456 سند تعود إلى 62 مصدر، أما 2.2% الباقية تعود لأسواق منطقة أوقيانيا وهي موزعة على 294 شركة و117 سند تعود إلى 31 مصدر.

وللعلم فقد حدد كذلك توزيع ثانوي للأسهم والدخل الثابت على حسب التوزيع الجغرافي للمناطق الثلاثة المذكورة سلفا، فالأسواق الأوروبية نسبة الأسهم فيها حددت 50% وأمريكا وإفريقيا والشرق الأوسط 35%، أما آسيا وأوقيانيا 15%؛ وتوزيع الدخل الثابت فقسم 60% الأسواق الأوروبية و 35% أمريكا وإفريقيا والشرق الأوسط، أما 5% المتبقية فتعود للأسواق الآسيوية وأوقيانيا.

2) **تقييم عوائد "صندوق المعاشات الحكومي العالمي " (GPFG):** صندوق "GPFG" كغيره من المستثمرين يحقق أرباح وخسائر ومن أجل الوقوف على نجاح هذا الصندوق يجب التطرق إلى تطور عوائده الاستثمارية، وجاءت الدراسة للفترة من 1999 وهي السنة الموالية لبدء الصندوق الاستثمار في الأسهم إلى غاية 2013 وبما أن أغلب استثمارات الصندوق مقسمة إلى أسهم ودخل ثابت (سندات) كما ذكرنا سابقا 60% و 35% على التوالي، ولهذا نوضح معدلات العائد على الاستثمار الاجمالي ومن ثم على الأسهم والدخل الثابت.

شكل رقم (8): تطور عائد على الاستثمار لصندوق "GPFG" للفترة (1999 إلى 2013)



المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على موقع الالكتروني لبنك "NBIM": http://www.nbim.no/en/the-fund/return-on-the-fund، اطلاع: 2014/05/29.

نلاحظ أن معدل العائد على الاستثمار في أغلب سنوات الدراسة كان مربحا وإن تفاوتت من سنة لأخرى، غير أن ذروته تحققت في 2009 بـ 25.6% على الرغم من تعرضه لخسارة بمعدل 23.3% في عام 2008 أي قبل سنة من تحقيق هذا العائد المرتفع بسبب أزمة الرهن العقاري الأمريكية وهي الأكبر على الإطلاق، ولكن خلال السنتين الأخيرتين 2012 و2013 شهدت عوائد صندوق "GPFG" إنطلاقة جيدة لمعدل العائد على الاستثمار 13.4% و 15.9% على التوالي، وتعتبر هذه معدلات جيدة مقارنة بسنوات قبل ظهور أزمة الرهن العقاري، هذا ما يوضح أن الصندوق بداء في التعافي من خسائر الأزمة المالية ويتبع استراتيجية استثمارية تتكيف مع الأوضاع الراهنة للأسواق العالمية، وذلك من خلال تنويع محفظته الاستثمارية سواء من حيت أصناف الاستثمار و/أو من حيث التوزيع الجغرافي(تنويع عملات)، ومعدل عائد على الاستثمار لعام 2013 هو الأعلى منذ عام 2009 وتقدر قيمته 692 مليار كرونة.

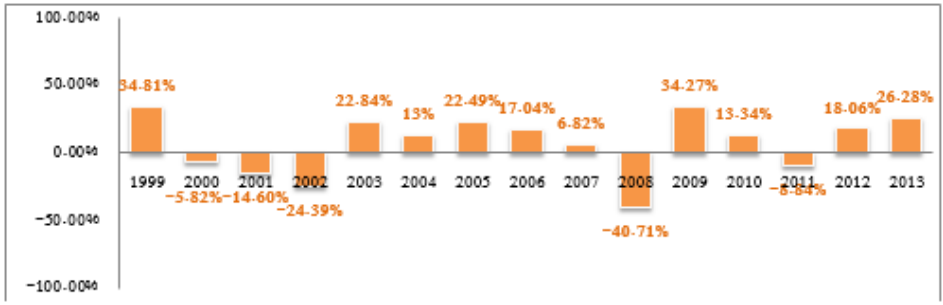
عموماً حقق صندوق "GPFG" متوسط عائد على الاستثمار خلال الفترة (1999 إلى غاية 2013) قدرت 6% وهو معدل جيد ولو قورنا مثلا باستثمار الصندوق في سندات حكومية فقط (كما هو حال الفائض المالي الجزائري المستثمر خارجيا في شكل سندات حكومية) والذي كما كان معمول به عامي 1996 و 1997، فالإستثمار في سندات يكون غالباً معرضاً لمخاطر ارتفاع معدل التضخم والتي تؤدي لانخفاض القيمة الحقيقة للعائد الحقيقي للسندات.

وفي بيانات حديثة بلغ معدل العائد على الاستثمار للصندوق للفترة (1998 إلى غاية 31 مارس 2014) بـ 5.7% وبعد خصم تكاليف الإدارة و التضخم قدر معدل العائد بـ 3.6% (أي معدل الحقيقي للعائد)، أما بالنسبة للعائد المقيم بالدولار فبلغ 6.7% هذا معدل الأخير يعود للفترة (1998 إلى غاية 2013)[16].

اضافة للعائد المحقق لعام 2013 تم تحويل تدفقات جديدة للصندوق من قبل الحكومة النرويجية بقيمة 239 مليار كرونة، مع العلم أن تحويلات الحكومة النرويجية منذ تأسيس الصندوق إلى غاية نهاية 2013 بلغت 3302 مليار كرونة أما العوائد المتراكمة للصندوق بلغت 1799 مليار كرونة[***].[17]

3-1) عوائد الأسهم: للوقوف على عائد استثمار أسهم "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" نوضحه في الشكل التالي:

شكل رقم (9): تطور عائد الأسهم لصندوق "GPFG" للفترة (1999 إلى 2013)



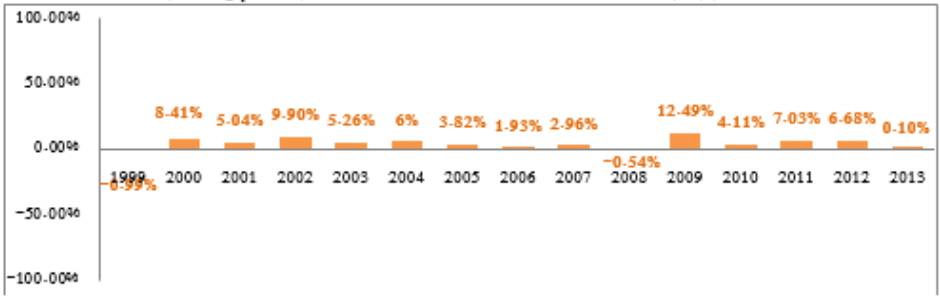
المصدر: اعداد الباحثان بناءا على تقرير السنوي "NBIM" لعام 2013، ص 28.

حقق الصندوق النرويجي أعلى معدل عائد على الأسهم عام 1999 والمقدر 34.8% أي بعد عام فقط من اصدار قرار الاستثمار في الأسهم، وهو ما يوضح الرؤية الاستثمارية الجيدة للقائمين على هذا الصندوق على الرغم من تعرضه لخسائر خلال الثلاث السنوات الموالية، وعلى العموم فإن أغلب فترات الدراسة حقق فيها الصندوق عوائد على الأسهم فيما عدا عامي 2008 و 2011 أين انخفض معدل عائد الأسهم ليحقق خسائر نتيجة لظروف الأزمة المالية، وبما أن الصندوق مستثمر طويل الأجل فخسائر المحققة تعتبر مؤقتة ولديه امكانية تعويضها خصوصاً وأن متوسط العائد على الأسهم للفترة المدروسة يقدر 7.6% بالإضافة إلى تحسن ظروف الأسواق المالية خلال السنتين الأخيرتين 2012 و 2013 على ما كانت عليه قبل ذلك ما انعكس ايجاباً على معدل العائد على الأسهم 18.6% و 26.2% للسنتين المذكورتين على التوالي.

وللإشارة فحسب تقرير "NBIM" الصادر عام 2013 يعتبر معدل العائد على أسهم لصندوق"GPFG" لعام 2013 الأعلى في الأسواق العالمية خلال الأربعة السنوات الأخيرة[18].

3-2) عوائد الدخل الثابت (السندات): يمكن توضيح معدل العائد على سندات "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" في الشكل التالي:

شكل رقم (10): تطور عائد الدخل الثابت لصندوق "GPFG" للفترة (1999 إلى 2013)



المصدر: اعداد الباحثان بناءا على تقرير السنوي "NBIM" لعام 2013، ص 33.

نلاحظ من الشكل أن معدل العائد على الدخل الثابت (السندات) يشهد اعتدال واستقرار نسبي وهو ما توضحه معدلات المتقاربة للعائد، حيث قدر متوسط معدل العائد على الدخل الثابت للفترة المدروسة 4.81% وهي ليست بالسيئة خصوصا أن أغلب استثمارات هذه السندات مستثمرة في أسواق لا تشهد ارتفاعات في معدلات التضخم على حساب أسعار الفائدة.

وعلى العموم عوائد الدخل الثابت يمكن اعتبارها منخفضة مقارنة بعوائد الأسهم وهو ما يبرر زيادة النسبة المخصصة لهذه الأخيرة مقارنة بالدخل الثابت؛ وهذا ما يعطى انطباع حول الزيادة في نسبة الأسهم على حساب الدخل الثابت، وذلك بغرض الاستفادة من الفرص البديلة التي يتح الاستثمار في فئة الأسهم.

الخاتمة:

تعتبر التجربة النرويجية رائدة في إدارتها للفوائض النفطية من خلال إنشاء "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" والذي تم فيه مراعاة الظروف الاقتصادية للبلاد من خلال الاستثمار في الخارج بإضافة إلى الاهتمام الكبير الذي توليه وزارة المالية ومن فوقها البرلمان النرويجي، من أجل الحفاظ على حق الأجيال القادمة من هذا المورد الناضب، وتجسد ذلك من خلال تلك الرقابة والإشراف من قبل البرلمان ووزارة المالية على "إدارة الاستثمارات لبنك النرويج" (NBIM) والمكلف باستثمارات الصندوق والتي أطفت على هذا الأخير المزيد من الشفافية والواقعية في كيفية اداراته واستثماراته، خصوصا في ظل الظروف الراهنة التي تقتضي ضرورة تبني مبادئ الحوكمة والتي لم تعد مقتصرة على هذا النوع من الصناديق بل على مختلف الصناديق والشركات الاستثمارية النشطة في الأسواق العالمية؛ وما يمكن الخروج به من النتائج والتوصيات نوردها في الآتي:

أ) نتـائج الدراســة

1- يعاني الاقتصاد الجزائري من تبعية تجاه أي تغيرات تطرأ على قطاعات المحروقات، والمتمثلة أساساً بتغيرات أسعار النفط في الأسواق الخارجية.

2- يمتلك "بنك الجزائر" احتياطي صرف كبير من العملات الأجنبية وهو في تزايد مستمر عام بعد عام.

3- لا تزال فكرة استثمار الإيرادات النفطية غائبة على صناع القرار في الحكومة الجزائرية فيما عدا ذلك الجزء المستثمر في شكل سندات أمريكية والذي يتسم بانخفاض العائد الحقيقي.

4- تشهد الصناديق السيادية النفطية تزايد كبير في حجم أصولها على حساب الصناديق غير النفطية نتيجة لارتفاع أسعار النفط.

5- تعددت أهداف الصناديق السيادية النفطية وكلها تهدف لتحقيق تنمية اقتصادية واستغلال المورد الناضب قبل نضوبه طبيعياً أو التحول إلى مصادر الطاقة البديلة.

6- الصندوق النرويجي يعتبر تجربة رائدة وذلك بمضاعفة حجم أصوله عدة مرات، وكذا تحقيقه لعوائد تراكمية منذ تاريخ تأسيسه.

7- متوسط معدلات نمو الصندوق النرويجي جيدة ما يُمكّن من زيادة حجم أصوله وتعزيزه للمرتبة الأولى المتحصل عليها خصوصاً في ظل ارتفاع أسعار النفط وعودة معدل العائد للارتفاع.

8- شفافية وحوكمة الصندوق النرويجي، وفرض تلك الرقابة المزدوجة من البرلمان ووزارة المالية على " إدارة الاستثمارات لبنك النرويج"، والتي كان لها الانعكاس الإيجابي على الصندوق بإحتلاله على المرتبة الأولى على مستوى مؤشر شفافية الصناديق السيادية العالمية على غرار بعض الصناديق، كالصندوق السيادي سنغافورة "Temasek". (أنظر ملحق)

9- الاستراتيجية الاستثمارية المنتهجة من قبل الصندوق النرويجي تراعى فيها الظروف الاقتصادية للبلاد وظروف الأسواق المالية العالمية، مع مراعاة الموازنة بين تحقيق أعلى عائد وبأقل مخاطرة.

10- ذروة عوائد الصندوق النرويجي حققها عام 2009 وأكبر خسارة محققة عام 2008 وتعتبر هذه خسارة طبيعة كغيره من المستثمرين المتضررين بحكم تزامنها مع البدايات الأولى للأزمة المالية العالمية.

11- بنية الاقتصاد النرويجي ساعدت "صندوق المعاشات الحكومي العالمي" على نجاحه وعدم تحمله عجز الموازنة العامة خارج قطاع المحروقات في حالة حدوث والاكتفاء بالنسبة الضئيلة المحددة مسبقاً.

ب) توصيـات الدراسـة

1- ضرورة استغلال الإيرادات النفطية الجزائرية المتراكمة وتحديد سقف جديد "لصندوق ضبط الايرادات" من أجل استثمار الفارق الزائد عن الموازنة العامة الجزائرية.

2- الاهتمام أكثر بالصناديق السيادية لأنها تعتبر آلية داعمة للتنمية الاقتصادية خصوصاً بالنسبة للدول النفطية العربية.

3- على الجزائر التفكير الجدي بإنشاء صندوق سيادي جزائري مخالف لما هو موجود حاليا – صندوق ضبط الايرادات- وذلك على اعتبار أن هناك حد أقصى من الفوائض يجب توفيرها للموازنة العامة، والتي في الغالب تحسب على المدى القصير والمتوسط، وفي حالة تجاوزها يصبح من الضروري التفكير في آليات استغلال هذه الإيرادات بما يراعي الظروف الاقتصادية للبلاد.

4- الاسراع في تنمية قطاعات خارج قطاع المحروقات وهو ما يوفر بيئة ملائمة للصندوق السيادي الجزائري المستقبلي لأن هذا يساعد في نجاح الصندوق، وذلك من خلال الاستفادة من التجربة النرويجية.

5- التجربة النرويجية أعطت لنا نظرة حول ذلك التدرج في الرقابة والمساءلة لأنه مهم جداً من أجل انجاح أي مشروع، أن يكون هناك تدرج في المسؤوليات والرقابة من أعلى سلطة في الدولة وهو البرلمان إلى الوزارة الوصية بالمالية العامة –وزارة المالية- إلى المكلف بإدارة الصندوق وهو "بنك النرويج" –البنك المركزي-.

6- على الجزائر زيادة تفعيل وتأهيل الهيئات الرقابية (برلمان، وزارة مالية، بنك الجزائر) من أجل الاعتماد عليها في انشاء صندوق سيادي جزائري مستقبلي خصوصاً في ظل ضعف تلك الهيئات، لأن نجاح الصندوق مرتبط بفعلية تلك الهيئات.

7- على "بنك الجزائر" الاسراع في إعداد دراسات وأبحاث معمقة من جانب اقتصادي وقانوني وغيرها من الميادين المتعلقة بهذا الموضوع، ولما لا إرسال بعثات للتربص في الخارج وفي أبرز الدول التي حققت تقدماً ونجاحاً في مجال الصناديق السيادية سواء الأجنبية منها -النرويج- أو حتى بعض الدول العربية التي اكتسبت خبرة في ادراة الصناديق السيادية.

الهوامش والمراجع

1) عبد الرزاق حمزة، سياسات استخدام العوائد النفطية في اطار استراتيجية استخلاف الثروة البترولية في الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، السنة الجامعية 2012/2011، ص 23.

(*):في عام 2006 تم تحديد حد أدنى لصندوق ضبط الايرادات بقيمة 740 مليار دينار.

2) مجموعة العمل الدولية لصناديق الثروة السيادية (IWG)، بيان صحفي رقم 08/06، 11 أكتوبر 2008، على الموقع الالكتروني: http://www.iwg-swf.org/index.htm.

3) ماجد المنيف وآخرون، الطفرة النفطية الثالثة وانعكاسات الأزمة المالية العالمية (حالة أقطار مجلس التعاون لدول الخليج العربية)، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت- لبنان، 2009، ص 256 .

4) نبيل بوفليح، دور الصناديق الثروة السيادية في معالجة الأزمة المالية والاقتصادية العالمية، بحوث اقتصادية عربية، العددان 49،48/ خريف 2009. شتاء 2010، ص99 .

5) عبد المجيد قدي، مداخلة بعنوان : الصناديق السيادية والأزمة المالية العالمية الراهنة، مؤتمر حول "الأزمة المالية العالمية وكيفية علاجها من منظور الاقتصاد الغربي والإسلامي"، جامعة الجنان، لبنان، 13-14/ آذار 2009، ص ص 01-02 .

6) Caroline Bertin Delacour, Les Fonds Souverains Ces nouveaux acteurs de l'économie mondiale, Group Eyrolles, Les Echos Editions, paris, 2009، p 34.

7) ماجد المنيف وآخرون، مرجع سابق، ص 251 .

(**): خلافا لصناديق المعاشات التقاعدية، الصناديق السيادية ليس لديها التزامات واضحة للمعاشات التقاعدية ولا تمول من مساهمات الموظفين أو الشركات، حيث تهدف قواعد تمويلها لتمكينها من تغطية الاحتياجات في المستقبل إلا في الظروف الاستثنائية ويمنع عمليات السحب إلا بإذن من السلطات العليا في الدولة.

8) رضا عبد السلام علي، اقتصاديات استثمار الفوائض النفطية (دراسة مقارنة وتطبيقية على المملكة العربية السعودية)، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط1، رقم السلسلة 138، 2008، ص 40.

9) رضا عبد السلام علي، مرجع سابق، ص 38.

10) NBIM, Government Pension Fund Global Quarterly Report 2014 (1Q/14), Oslo, 23 April 2014, p 02.

11) TRADING ECONOMIC , on website : http://ar.tradingeconomics.com/norway/gdp

12) بوفليح نبيل و لعاطف عبد القادر، مداخلة بعنوان: فعالية صندوق ضبط الموارد كأداة لتوظيف مداخيل الثروة البترولية في الجزائر، /المؤتمر العلمي الدولي حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أفريل 2008، ص 13.

13) رضا عبد السلام علي، مرجع سابق، ص 42.

14) NBIM, Government Pension Fund Global Annual Report 2010, Oslo, 02 March 2011, p08.

15) NBIM, Government Pension Fund Global Annual Report 2013, Oslo, 02 February 2014, pp 22-25.

16) NBIM, on website : http://www.nbim.no/en, for day: 29/05/2014.

(***):نلاحظ أن العوائد التراكمية أكبر من فارق بين: مجموع الأصول – تحولات الحكومة (5038 – 3302 = 1736 مليار كرونة) والفارق هنا والمقدر بـ 39 مليار كرونة وهو ناتجة عن فورقات أسعار صرف كرونة النرويجية.

17) NBIM, Government Pension Fund Global Annual Report 2013, op cit, p 18.

18) NBIM, Government Pension Fund Global Annual Report 2013, op cit.

دور الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تحقيق التنمية المحلية

أ. بن نعمان محمد – جامعة معسكر–
أ.د. بوزيدة حميد– جامعة بومرداس–

ملخص :

تعد الجماعات المحلية أهم الفاعلين في تحقيق التنمية المحلية، فهي التي تخططها وتشرف عليها وتحدد الآليات التي تسمح بمشاركة المجتمع المحلي في ذلك، وأن تنفيذ هذه الخطط التنموية يتطلب موارد مالية معتبرة، وهو ما يجعل الجماعات المحلية تقف عاجزة خاصة في ظل وجود عجز مالي، يجبرها على البحث عن وسائل تمويل بديلة، وتعتبر الشراكة بين الجماعات المحلية والقطاع الخاص أحد هذه البدائل التي تساهم في تنفيذ خطط التنمية المحلية دون إرهاق كاهل المواطنين بالضرائب أو اللجوء إلى الإستدانة وما ينجر عليها من مشاكل عدة.

Summary:

The local government is the one who organize the local development efforts, and determine the tools that allow to the local community to participate in those efforts. The execution of these development plans needs many financial resources, which usually makes the local governments in a hard situation, especially in the presence of financial difficulties, that's why she needs to face the challenge of finding alternative sources of finance . The public private partnership is one of these alternatives that could contribute in local development plans without raising taxes or taking loans from banks , that's what makes public private partnership a very effective way to financing local development.

مقدمة :

يعتبر تحقيق التنمية المحلية القاعدة للوصول إلى تحقيق تنمية شاملة، وتنطلق التنمية المحلية من المستويات الدنيا بمساهمة من كل الفاعلين من المجتمع المحلي.

تعد الجماعات المحلية أهم الفاعلين في تحقيق التنمية المحلية فهي المسؤولة عن رسم الخطط التنموية وتنفيذها مع إشراك باقي الفاعلين المحليين، ولكن غالبا ما تواجهها صعوبات مالية ما يعيق تمويل المشاريع التنموية المختلفة ، تعتبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص أحد الأدوات التي تمكن الجماعات المحلية من توفير التمويل المناسب لمختلف مشاريعها وأنشطتها، هذه الآلية تندرج ضمن الاتجاه الإصلاحي للمنظمات الحكومية الذي عرف بالتسيير العمومي الجديد والذي انطلق من بريطانيا نهاية الثمانينات وقد أثبتت هذه الآلية فعاليتها في العديد من الدول الأوربية بدءا من بريطانيا ووصولا إلى دول أخرى عدة خاصة فرنسا التي احتلت أولى المراتب في أوربا من حيث عدد مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص بعد وضعها الإطار القانوني الذي ينظم هذه العقود .

من هذا المنطلق يتبادر السؤال الآتي :

كيف تساهم الشراكة بين القطاعين العام والخاص في دعم جهود التنمية المحلية التي تتبناها الجماعات المحلية ؟

سيتم معالجة الموضوع وفق النقاط التالية :

أولا : مفهوم التنمية المحلية .

ثانيا : مفهوم الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

ثالثا : دور الشراكة بين القطاعين العام والخاص على المستوى المحلي.

رابعا: تحديات الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

1. مفهوم التنمية المحلية:

تشكل التنمية المحلية الأساس لتحقيق التنمية الشاملة، حيث تسمح بتنمية مختلف الأجزاء على مستوى الدولة الواحدة وصولا إلى تنمية شاملة متجانسة.

1.1. تعريف التنمية المحلية :

يفرق الباحثين بين مفهومي النمو والتنمية إذ أن النمو تلقائي يحصل بوجود تشكيلة اجتماعية معينة، فنمو السكان يؤدي إلى نمو احتياجاتهم من السلع والخدمات المختلفة بالتالي يحاولون زيادة إنتاجهم منها؛ بذلك ارتبط النمو بمعدل الناتج الداخلي الخام، أما التنمية فهي فعل يستوجب تدخل الدولة وتوجيهها،

بالتالي فإنها لا تترك المجتمع ينمو عشوائيا بل توجهه نحو المجالات الملائمة وتعمل على إحداث التغيرات المؤسسية والتنظيمية والتقنية اللازمة لذلك.[1]

وقد قدمت عدة تعاريف للتنمية المحلية من بينها :

– عرفتها الأمم المتحدة في 1956م على أنها " مجموعة المداخل والأساليب الفنية التي تعتمد عليها المجتمعات المحلية كوحدات للعمل، والتي تحاول أن تجمع بين المساعدات الخارجية وبين الجهود الذاتية المحلية المنظمة، بشكل يُوَجَّهُ محليا لمحاولة استثارة المبادأة والقيادة في المجتمع المحلي باعتبارها الأداة الرئيسية لإحداث التغيير "[2].

– هي مجموعة من العمليات الديناميكية المتكاملة تحدث في المجتمع المحلي، وذلك من خلال الجهود الحكومية المشتركة بأساليب ديمقراطية ووفق سياسة اجتماعية وخطة واقعية مرسومة، وتتجسد آثارها في سلسلة من التغيرات البنائية الوظيفية التي تمس كافة مكونات البناء الاجتماعي للمجتمع، وفي تزويد أبناء المجتمع بقدر من المشاريع الاقتصادية والتكنلوجية والخدمات الاجتماعية، وتعتمد هذه العمليات على موارد المجتمع المادية والبشرية المتاحة للوصول لأقصى استغلال محكم في أقل وقت مستطاع وذلك بقصد الرفاهية لأفراد المجتمع وإدماج المجتمع المحلي في الحياة الوطنية[3].

– هي العملية التي يمكن بواسطتها تحقيق التعاون الفعال بين الجهود الشعبية والجهود الحكومية للارتفاع بمستويات التجمعات المحلية والوحدات المحلية اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وحضاريا، من منظور تحسين نوعية الحياة لسكان تلك التجمعات المحلية في أي مستوى من مستويات الإدارة المحلية في منظومة شاملة ومتكاملة[4].

يمكن ملاحظة مصطلحات مشتركة بين التعاريف الثلاثة وهي المجتمع المحلي، الجهود الذاتية أو الجهود الشعبية وهو ما يميز التنمية المحلية كون منطلقها هو المجتمع المحلي، بالتالي يمكن القول أن التنمية المحلية هي تنمية تقوم أساسا على المشاركة الشعبية والجهود والموارد الذاتية للمجتمعات المحلية بالدرجة الأولى، فالمجتمع المحلي يحدد حاجاته وموارده وأولوياته التنموية ويقود العملية التنموية وهو المستفيد منها.

1.1. أسس التنمية المحلية:

من أجل تحقيق التنمية المحلية المنشودة لابد من توفر مجموعة من العناصر أهمها:

أ- نظام إدارة محلية يتمتع باللامركزية:

يعرف نظام الإدارة المحلية بأنه " أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، يقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرافق القومية في البلاد، وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة،

وتحقيق أغراضها المشروعة "[5]، أو أنه" أسلوب الإدارة بمقتضاها يقسم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بشخصية اعتبارية ويمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية "[6]، هذا النظام لابد أن يحظى بدرجة من اللامركزية التي تمكن مختلف مكونات المجتمع المحلي من لعب الدور المنوط به في إطار جهود التنمية المحلية.

تقوم اللامركزية على أساس توزيع السلطات والاختصاصات بين السلطة المركزية وهيئات أخرى مستقلة قانونا؛ واللامركزية بهذا المعنى قد تكون لا مركزية سياسية أو لا مركزية إدارية ويتم التركيز غالبا على اللامركزية الإدارية حينما يتم تناول موضوع التنمية المحلية، فاللامركزية السياسية يقصد بها توزيع الوظائف الحكومية المختلفة التشريعية والتنفيذية والقضائية بين الحكومة المركز والحكومات المحلية، أما اللامركزية من منظور إداري فهي تعني قيام الحكومة بنقل صلاحيتها في شؤون التخطيط وإدارة الموارد وتخصيصها من المركز إلى الوحدات المحلية في الميدان، كما يجب التمييز بين اللامركزية الإدارية وعدم التركز الإداري فعدم التركز الإداري هو مجرد تخفيف اضطراري للمركزية نتيجة مشكلة ضيق الوقت، عدم التخصص الفني إضافة إلى السعي لتبسيط الإجراءات الإدارية التي تتسم بها المركزية ، فهو مجرد تفويض للسلطة يمكن أن تقل درجته أو ترتفع أما اللامركزية الإدارية، وبالتالي فإن اللامركزية تهدف إلى إشراك المجتمع المحلي في تخصيص الموارد .[7]

ب- مشاركة كل أطراف المجتمع المحلي في اتخاذ القرار المحلي:

يعرف المجتمع المحلي على انه تجمع من المواطنين يعيشون معاً فوق منطقة من الأرض ويؤلفون جماعة اجتماعية، ويتحقق ذلك من خلال ارتباطهم فيما بينهم عن طريق نسق من الروابط والعلاقات، واشتراكهم في مصالح مشتركة وفى أنماط مقبولة من المعايير والقيم وفى إدراكهم الواعي بتميزهم عن غيرهم من الجماعات الأخرى التي يمكن تعريفها وفقاً لهذا المبدأ. ويشترك أفراد المجتمع المحلي في : الأهداف والمصالح، الشعور بالانتماء أو بالعضوية المشتركة، وجود التفاعل بين الأفراد والجماعات وكذا وجود نظام عام من القواعد التي تنظم حياة الناس وتحدد الصلات بينهم .[8] بالتالي المجتمع المحلي يضم:

- الإدارة المحلية (كالبلدية مثلا)
- المواطنين كأفراد وكجماعات مثل منظمات المجتمع المدني كالجمعيات والمؤسسات الغير ربحية
- مؤسسات القطاع الخاص

وهم الأطراف المعنيين بتسيير الشؤون المحلية والذين يجب أن يكون لهم دور في التنمية المحلية.

تتجسد المشاركة الشعبية في مشاركة المجتمع المحلي بمختلف عناصره في اتخاذ القرار وفي عملية التنمية ككل، ويمكن تحديد عناصر هذا المفهوم في النقاط التالية: [9]

- إن مشاركة المواطنين في التنمية هي بالضرورة مجهودات تطوعية إرادية بمعنى أن يقوم بها المواطن بإرادته واختياره، وبدون أن يتعرض لأي ضغوط أو إجبار للقيام بها.
- إن مشاركة المواطنين في التنمية هي حق لجميع فئات المجتمع، وليست قاصرة على فئة أو طبقة محددة بالمجتمع، ويجب أن تشمل جميع الفئات.
- لا يجب أن تقف مشاركة المواطنين في التنمية عند حد اختيار القيادات الشعبية فحسب، وإلا أصبحت عملية موسمية فقط، بل يجب أن تمتد إلى المساهمة في جميع عمليات ومراحل التنمية.

ج- توفر التمويل المحلي لتمويل الجهود التنموية:

تقدم الإدارة المحلية عدة خدمات للمجتمع المحلي في مختلف المجالات الإدارية، التعليمية الصحية، الإجتماعية وغيرها كما أنها تسهم في مجهودات التنمية المحلية من خلال المشاريع المختلفة التي تقيمها على المستوى المحلي، وهي تحتاج في ذلك إلى موارد مالية تغطي مختلف النفقات المترتبة عن ذلك بالتالي تسعى لتوفير هذه الموارد من عدة مصادر أهمها : [10]**الضرائب ، الرسوم المحلية ، موارد محلية ذاتية متنوعة** (تكون ناتجة عما تملكه الهيئات المحلية من مباني وأراضي بتأجيرها أو بيعها أو امتلاك مشاريع اقتصادية أو المشاركة بها، **موارد خارجية** المصادر الخارجية للتمويل المحلي كالاعتمادات الحكومية والتي تكون سنوية كجزء من الميزانية السنوية وفق نفقات الهيئة المحلية أو في شكل اعتمادات في إطار المشاريع المختلفة التي تقيمها الدولة، بالإضافة إلى مصدر آخر وهو الاقتراض، كالاقتراض من البنوك والذي يكون بموافقة السلطة المركزية وبشروط محددة من طرفها [11].

2. مفهوم الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

ظهرت الشراكة بين القطاعين العام والخاص في إطار موجة إصلاح الإدارات العامة خلال التسعينات في العديد من دول أوربا والتي عرفت بـ " التسيير العمومي الجديد " New public management" ، بنيت هذه الإصلاحات أساس زيادة فعالية وفاعلية منظمات القطاع العام ، فكانت الشراكة أحد الآليات التي اعتمدت في إطارها.

1.2. تعريف الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

قدمت عدة تعاريف للشراكة بين القطاع العام والخاص، من بينها : [12]

- **تعريف Franz** : " هي تعاون هادف بين كيانات عامة وخاصة من أجل الوصول إلى الفوائد المتبادلة المطلوبة، استنادا إلى إطار مرجعي مشترك، وبأنها مفهوم تنموي بعيد المدى يحتاج تحقيق التعاون فيه تجاوز المصالح المتداخلة والمتضاربة – أحيانا – بين الأطراف المعنية ".

– تعريف اللجنة البريطانية للشراكة بين القطاعين العام والخاص "هي علاقة مشاركة بالمخاطرة بين القطاعين العام والخاص بناء على طموح مشترك من أجل تحقيق هدف مأمول للسياسة العامة للبلد".

– **تعريف Harding :** " الفعل المبني على إرادة أعضاء القطاعين العام والخاص المحتمل أن يساهم في تحسين الاقتصاد و جودة الحياة "

– **تعريف (Mc quaid):** " هي جزء من التنمية الإقليمية الشاملة لمنطقة ما ".

تعدد التعاريف يعود إلى تركيز كل باحث على جانب معين، وبشكل عام يمكن تعريفها بأنها مختلف أشكال التفاعل والتعاون بين القطاعين العام والخاص والتي تتم بدمج مواردهما المادية والبشرية لتحقيق أهداف معينة تصب في إطار السياسة العامة للدولة.

وتختلف الشراكة عن الخوصصة، فالخوصصة تعني عدم مساهمة الدولة في تحديد إنتاج المؤسسة المُخَوْصصة، بالتالي تبحث المؤسسة عن تعظيم أرباحها دون أي قيود على عكس الشراكة حيث تحدد فيها الدولة مع الشريك الخاص كمية وجودة الخدمة وكذا الأسعار، بذلك يسعى الشريك الخاص إلى تعظيم أرباحه بناء على العقد المبرم من حيث الكم والجودة والأسعار.[13]

2.2. أنواع الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

- يمكن تصنيف أنواع الشراكة بين القطاعين العام والخاص وفق العقود المبرمة كما يلي:[14]

1.2.2. عقود الخدمة: تقدم المؤسسات الخاصة خدمات، بناء على عقود مع الجهة العمومية وتكون هذه العقود لمدة قصيرة، كجمع القمامة، تنظيف الشوارع، بستنة الحدائق العامة، وأبرز أشكال هذه الشراكة هو أن تضع المؤسسة الخاصة موارد مادية وبشرية تحت تصرف الجهة العمومية المتعاقدة بحكم الخبرة في مجال النشاط المتعاقد عليه والذي هو من اختصاص السلطات العمومية وذلك بمقابل مالي.[15]

2.2.2. عقود الإدارة: يكون المتعاقد من القطاع الخاص مسؤولا عن إدارة الخدمة التي يقوم بتزويدها إلى القطاع العام، ولكن لا يكون مسؤولا عن الجوانب التمويلية المتعلقة بالعمليات أو الصيانة أو الاستثمار في التسهيلات اللازمة لتوصيل الخدمة، ويحصل المتعامل الخاص على مقابل مرتبط بكفاءة الإدارة، وتتراوح مدة العقد ما بين ثلاث إلى خمس سنوات، كإدارة مؤسسات عمومية (توزيع المياه، الطاقة...)

3.2.2. عقود الإيجار: يستأجر المتعاقد الخاص أصول المرفق ويكون مسؤولا عن تكاليف تشغيل وإصلاح وصيانة هذه التجهيزات، كما يمكن أن يكون مسؤولا عن جمع العوائد من المستفيدين من الخدمة وتحمل المخاطرة الناجمة عن ذلك، ولكنه لا يكون مسؤولا عن أية استثمارات إضافية قد تلزم لإحلال هذه التجهيزات بأخرى جديدة في حالة اهتلاكها أو عدم صلاحيتها وتتراوح مدة العقد ما بين 8 و 15 سنة.

4.2.2. عقود البناء والتشغيل والتحويل (B.O.T):

وهي عقود امتياز حيث يُمنح متعامل خاص امتياز تقديم خدمة ما ويتعهد بتمويل وتصميم وبناء التجهيزات اللازمة لتزويد الخدمة وصيانتها وإصلاحها، وعند انتهاء مدة العقد يقوم بتحويل ملكيتها إلى القطاع العام. وبموجب العقد يتم الإتفاق على كيفية تحصيل المتعامل الخاص للعوائد من المستفيدين من الخدمة مقابل استثماراته طيلة مدة العقد التي تكون عادة لمدة طويلة.

ويمكن تصنيفها وفق حجم العلاقة بين الطرفين وسلطة اتخاذ القرار يمكن تصنيفها إلى :[16]

5.2.2. شراكة استشارية (Partenariat Consultatif) :وهو مستوى الشراكة الأقل درجة وفيه تطلب الهيئة العمومية كالبلدية مثلا، تطلب المشورة (نصائح، توجيهات، تقييم....) في مجال ما من أشخاص أو مؤسسات، بحكم الخبرة في المجال فتحصل بذلك على معلومات وأفكار لتحسين جودة الخدمات المقدمة. في هذا المستوى من الشراكة تكون سلطة اتخاذ القرار بيد الهيئة العمومية بذلك فإن المؤسسات الخاصة هنا لا تتدخل في اتخاذ القرار إلا عن طريق التأثير والإقناع فقط وليس لها الحق في فرض آراء معينة.

6.2.2. شراكة مساهمة (de contributionPartenariat) : هو التزام الشريك بتقديم دعم غالبا ما يكون ماليا في نشاط لا يتطلب تدخل الشريك بشكل مباشر على مستوى التنفيذ(كحدث ما مثلا)، بالتالي لا يلعب الشريك دورا مباشرا في اتخاذ القرار.

7.2.2. شراكة عملياتية (شراكة وظيفية) (opérationnel Partenariat) :يتميز هذا الشكل من الشراكة بتقاسم العمل أكثر من تقاسم سلطة اتخاذ القرار ويتطلب أحيانا تجميع موارد الشركاء، فيتم تنسيق نشاطات الشركاء بتوزيع المهام وتبادل وجهات النظر وبشكل عام فإن هذا النوع من الشراكة يقوم على تقاسم التمويل والإنتاج وبدرجة أقل التخطيط .

8.2.2. التحالف l'alliance: في هذا الشكل من الشراكة يتقاسم الطرفان سلطة اتخاذ القرار وكذا الموارد والجهود المبذولة فيكون لكل طرف نفس سلطة اتخاذ القرار، ويتم تجميع مختلف الموارد من معلومات، موارد مالية، موارد بشرية لتحقيق الأهداف المطلوبة.

بذلك فإن تحديد أشكال الشراكة بين القطاع العام والخاص تختلف باختلاف وجهات النظر، وبشكل عام فإن الشراكة تساعد على اجتياز العديد من العقبات بالنسبة للطرفين وتحقق بذلك جملة من الأهداف.

3.2. مجالات تطبيق الشراكة مع القطاع الخاص:

تعددت تطبيقات الشراكة بين القطاعين في الواقع العملي، فشملت عدة مجالات يمكن حصرها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): مجالات الشراكة بين القطاعين العام والخاص

النقل	خدمات الشبكات	عقار عمومي	
الجوي - مطارات. - نقل. - أنظمة أخرى.	**الطاقة** - إنتاج. - توزيع.	**إدارات** - فنادق المدينة. - وزارات. - بنايات عمومية أخرى.	**تعليم** - مدارس. - جامعات. - حدائق الأطفال.
البري - طرقات ، جسور، أنفاق، محطات خدمات. - نقل. - أنظمة أخرى. - أنظمة أخرى.	**المياه** - إنتاج. - معالجة. - توزيع.	**صحة** - مستشفيات. - دور عجزة. - مصحات .	**أمن** - مراكز شرطة. - سجون. - دفاع ...
السكك الحديدية - خطوط سكك حديدية، محطات. - أنظمة أخرى.	**النفايات** - جمع وإزالة . - معالجة.	**ثقافة** - متاحف. - مسارح.	**دفاع** - ثكنات. - مراكز تكوين. - إدارات.
البحري - شبكات، موانئ. - نقل. - أنظمة أخرى.	**الإتصالات السلكية واللاسلكية** - شبكات الهاتف الثابت. - النقال.	**رياضة وترفيه** - ملاعب رياضية. - مسابح .	**أخرى** - مناطق ترفيه.

Source : Elisabeth Campagnac et Autre, Evaluer les partenariats public-privé en europe, Parix : Presses de l'école nationale des ponts et chaussées,2009, p52.

3. دور الشراكة بين القطاعين على المستوى المحلي:

- **تمويل مشاريع البنية التحتية والمشاريع التنموية في الجماعات المحلية:**

الحافز الرئيسي والذي يعتبر كأحد إيجابيات الشراكة بين القطاعين هو جذب استثمارات خاصة إلى مجالات عامة [16]، والتي يقتصر الإستثمار فيها عادة على منظمات القطاع العام أو الدولة بشكل عام، حيث تتيح الشراكة مع القطاع الخاص للإدارات المحلية إمكانية تعزيز البنية التحتية على المستوى المحلي ومرافق الخدمات العمومية المحلية حتى في ظل قلة الموارد المالية لديها، بل وحتى مع تخفيض الإنفاق العمومي وهو ما حصل في بريطانيا خلال الثمانينات والتسعينات وهي الفترة التي عرف فيها

القطاع العام أزمة تجسدت في قلة الموارد المالية لدى أغلب المنظمات العمومية، وقد تم اللجوء إلى شراكات مع القطاع الخاص في بناء المستشفيات، الجسور، السجون ... ، يؤدي ذلك إلى تحسين الرعاية الصحية، التعليم ويرافق ذلك تحسن في ظروف معيشة سكان المجتمع المحلي.

إضافة إلى ذلك تسمح الشراكة بتقليص الإنفاق العمومي

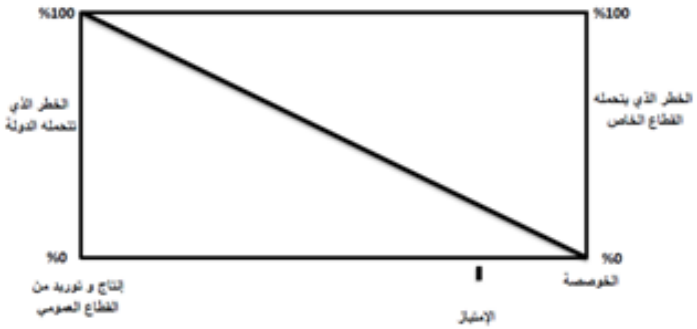
- **تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:**

يعتبر تحسين الخدمة المقدمة سببا رئيسيا لدخول الجماعات المحلية في شراكة مع مؤسسات القطاع الخاص، إذ تسمح هذه الأخيرة بتحصيل مردود أعلى للموارد المستخدمة، فإذا كان القطاع العمومي هو مقدم الخدمة، فإن جودة الخدمة أو فعالية الآليات التي تقدم بها الخدمة (تقديم خدمة بأدنى تكلفة) ليست مضمونة، لهذا تلجأ الدولة إلى الشراكة مع القطاع الخاص لاستغلال إمكانيات هذا القطاع في تقديم الخدمة المطلوبة بفعالية من حيث الكم والكيف [17]، فالمؤسسة الخاصة تراعي جانب الجودة بشكل كبير نتيجة المنافسة كما تسعى لتدنئة التكاليف في نفس الوقت من أجل تعظيم الأرباح، كون الربح هو الهدف الرئيس لها، إضافة إلى ذلك فإن هذه الشراكة تسمح بتفادي مشكل البيروقراطية الذي غالبا ما يرافق عمل الهيئات العمومية التي تخضع للَوائح تنظيمية تطيل مدة التنفيذ. [18]

- **تقاسم مخاطر المشاريع التنموية مع القطاع الخاص:**

تشكل الشراكة بالنسبة للقطاع العام تخفيفا لدرجة الخطر الذي يتحمله فكلما كانت الشراكة أكثر كثافة كلما كانت درجة الخطر التي يتحملها القطاع العام أقل، يعطي الشكل الآتي صورة عن ذلك:

الشكل رقم (01): درجة الخطر التي يتحملها القطاع العام والخاص بناءا على شكل الشراكة بينهما



Source :organisation de coopération et de développement économiques, **les partenariats public-privé partager les risques et optimiser les ressources**, Op. cit., p20.

وبالنسبة للمؤسسة الخاصة فإن تحميلها درجة أكبر من الخطر يخلق جدية أكبر في تنفيذ العمل، حيث أن التهاون سيؤدي إلى تحملها خسائر كبيرة.

- **توفير مناصب شغل:** تساهم مشاريع الشراكة في خلق مناصب عمل للسكان المحليين وخلق حركية اقتصادية عن طريق جذب رؤوس أموال خاصة إلى مجالات نشاط عمومية، بما يؤدي إلى تخفيف حدة البطالة على المستوى المحلي.

- **إستغلال نقاط القوة:** إن الشراكة بين القطاع الخاص والجماعات المحلية تسمح لهذه الأخيرة باستغلال الإمكانيات الاقتصادية الغير مستغلة التي تتميز بها محليا، كالإمكانيات السياحية، الزراعية، الطاقوية.... ويكون ذلك من خلال توجيه القطاع الخاص للاستثمار بها عن طريق الشراكة معه، وهو ما يسمح لها باستغلال هذه الإمكانيات حتى في ظل شح الموارد المالية.

- **زيادة الإيرادات المالية:** إن خلق مؤسسات من خلال الشراكة مع القطاع الخاص يساهم في توفير إيرادات مالية إضافية نتيجة للنشاط الاقتصادي، فضلا عن الإيرادات الضريبية المتأتية من نشاط هذه المؤسسات.

4. تحديات الشراكة مع القطاع الخاص:

لايجب النظر إلى الشراكة مع القطاع الخاص على أنها الحل الجذري لأي مشكل، بل لابد من تحليلها من وجهة نظر المكاسب والمخاطر التي يمكن تحصيلها منها [19]، لهذا لابد من الأخذ بعين الإعتبار جملة من التحديات التي تواجه الجماعات المحلية حال رغبتها في الدخول في هذا الشكل من العقود منها :

- **أجيال قادمة تدفع تكاليف إضافية:**إن عقود الشراكة مع القطاع الخاص قد يترتب عنها إلتزامات كدفع ايجار شهري من طرف الجماعات المحلية لسنوات قادمة خاصة تلك التي تتعلق ببناء مرافق وبنى تحتية ، ويكون ذلك لمدة زمنية طويلة غالبا (20 ، 30 ، 50 سنة)بالنظر لحجم الإستثمارات في البنى التحتية . بالتالي فإنه عبئ تتحمله الأجيال القادمة، فالتحدي يكمن في دراسة الجدوى من هذه المشاريع ومردودها المادي والاجتماعي، فبناء ملعب عن طريق الشراكة مع القطاع الخاص قد لا يكون له نفس مردود بناء مستشفى .

- **إلتزام الشريك الخاص بالمسؤولية الاجتماعية:** المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة كما عرفها البنك الدولي هي الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط الشركات والتنمية الاقتصادية[20]، فالتحدي يتعلق بمدى الالتزام الطوعي بالمسؤولية الاجتماعية بالنسبة للشريك الخاص، خاصة وأنه في إطار الشراكة مع القطاع العام هو ينشط في المجال العام، فهل الدولة

بحاجة إلى إلزام الشريك من القطاع الخاص قانونيا بهذه المسؤولية ؟، أثبتت التجارب أن مؤسسات القطاع الخاص تميل إلى السعي لتحقيق أرباح إضافية على حساب الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، فالتحدي في إطار الخاص سواء محليا أو مركزيا يكمن في إلتزام الشريك الخاص بالمسؤولية الاجتماعية طوعا أو قانونيا ضمانا للصالح العام .

– **إدارة العقود:** قد يستغل الشريك (القطاع الخاص) الثغرات التي يمكن أن تكون في العقود لتحقيق أرباح إضافية، يتحملها دافعي الضرائب والمواطنين عموما، لذلك يجب على الجماعات المحلية أن تواجه هذا التحدي بالإدارة الجيدة للعقود وتخصيص جانب معتبر من الجهود المبذولة في إعداد العقود والتفاوض فيها، وتكليف أشخاص ذوي خبرة وتجارب في هذا المجال.

خاتمة :

يمكن القول بأن الشراكة مع القطاع الخاصة بالنسبة للإدارات المحلية هي **فرصة وتهديد** في نفس الوقت، فهي فرصة كونها تساهم بشكل كبير وفعال في تخطي العديد من العقبات التنموية على المستوى المحلي خاصة تلك المتعلقة بتمويل مشاريع التنمية المحلية، إضافة إلى الاستفادة من خبرة القطاع الخاص وما يتميز به من حيث الكفاءة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

وفي نفس الوقت فإن الشراكة بين القطاعين قد تعد تهديدا بالنسبة للإدارات المحلية، إذا لم تستطع هذه الأخيرة خلق التوازن المطلوب مع القطاع الخاص فيما يتعلق بإدراة العقود، وتحميل الشريك الخاص المسؤولية الاجتماعية التي تُبقي مصلحة المواطن كهدف أساسي لهذه الشراكة.

– قائمة الهوامش والإحالات :

---

(1) سعد حسين فتح الله،**التنمية المستقلة المتطلبات والاستراتيجيات والنتائج**، الطبعة الثانية، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1999م، ص ص 22- 25 .

(2) محمد عبد الفتاح محمد، **الاتجاهات التنموية في ممارسة الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية**، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث،2002م ، ص 33 .

(3) فتحي السيد عبده أبو سيد أحمد، **الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية المحلية**،الإسكندرية:مؤسسة شباب الجامعة، 2005 م، ص38.

(4) عبد الحميد عبد المطلب، **التمويل المحلي والتنمية المحلية**،الإسكندرية : الدار الجامعية، 2001 م، ص 13

(5) محمد محمود الطعامنة، **نظم الإدارة المحلية المفهوم و الفلسفة و الأهداف**، المنظمة العربية للتنمية، الملتقى العربي الأول لنظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، سلطنة عمان، صلالة، 18 – 20 أوت 2003 م ، 2003، ص 8.

(6)خالد سمارة الزغبي، **تشكيل المجالس المحلية و أثره على كفاءتها في نظم الإدارة المحلية : دراسة مقارنة المملكة المتحدة – فرنسا – يوغوسلافيا – مصر – الأردن**، الطبعة الثالثة، عمان : مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، 1993 م، ص 18.

(7)خالد سمارة الزغبي،مرجع سبق ذكره، ص 23 – 24 .

(8)عبدالرحمن محمد الحسن،**تجربة السودان في التنمية المحلية**،الملتقى الدولي حول تسيير الجماعات المحلية الواقع والتحديات (دراسة بعض التجارب الدولية)، 17–18 مايو2010م، جامعة سعد دحلب – البليدة ص 4 – 5 .

(9) محمد عبد الفتاح محمد، مرجع سبق ذكره، ص 222 .

(10) عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره،ص. ص 61 – 88 .

(11) عبد الحميد عبد المطلب ، المرجع السابق،ص. ص 97 – 103 .

(12)عادل محمود الرشيد،**إدارة الشراكة بين القطاعين العام والخاص (المفاهيم – النماذج – التطبيقات)**، الطبعة الثانية.القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص3 – 4 .

(13)Organisation de coopération et de développement économiques, **les partenariats public-privé partager les risques et optimiser les ressources**, [en line], Paris : éditions OCDE , 2008. Disponible sur : http://www.oecd.org/document/48/0,3746,fr_2649_33735_40786096_1_1_1_1,00.html (consulté le 05/08/2011), p 19.

(14)عادل محمود الرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 59 –60 .

(15)organisation de coopération et de développement économiques,**Perspectives de l'investissement international**,[en line],Paris : éditions OCDE , 2005.Disponible sur : <http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/perspectives-de-l-investissement-international-2005_iip-2005-fr>(consulté le 06/08/2011),p 166 .

(16)Kenneth Kernaghan, Brian Marson, Sandford Borins, **l'administration publique de l'avenir**, Toronto : Institut d'administration publique du Canada., p 210-213.

(16)Marina zaharioaie, **the utility of using public-private partnership for local governments**, journal of public administration, finance and law, issue 2 , 2012, p19, Disponible sur :http://www.jopafl.com/uploads/issue2/THE-UTILITY-OF-USING-PUBLIC-PRIVATE-PARTNERSHIP-FOR-LOCAL-GOVERNMENTS.pdf, consulté le 09/08/2015.

(17)Organisation de coopération et de développement économiques, **Les partenariats public-privé partager les risques et optimiser les ressources**, Op. cit., p 18.

(18) Kenneth Kernaghan, BrianMarson , SandfordBorins, Op. Cit, 2004, p 218.

(19) Marina zaharioaie, Op Cit, p18.

(20) طلال أبو غزالة، **دور القطاع الخاص في مسار التنمية المستدامة وترشيد الحكم في الأقطار العربية، بحوث ومناقشات الندوة التي أقامتها المنظمة العربية لمكافحة الفساد يومي 22و23 سبتمبر 2011** ، بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2013، ص 225 .

دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين آليات إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية – دراسة حالة عينة من المؤسسات الفندقية –

د. عرقوب وعلي – جامعة بومرداس–
د. بالي حمزة – جامعة الوادي–

ملخص

تعتبر إدارة العلاقة مع الزبون من أهم الفروع الإدارية التي عرفت تقدما هاما في وقتنا الراهن، وأكثرها استعانة بالتغيرات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة واستخداما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT)، إذ نجد الكثير من المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة تستعين بميزانيات ضخمة مخصصة لاستخدام أنظمة معلوماتية متطورة وتطبيقها في إدارة العلاقة مع الزبون في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها مختلف القطاعات الخدمية، والمؤسسات الخدمية الجزائرية بدورها تحاول تفعيل هذه العملية الهامة من خلال تبني واعتماد أحدث نظم المعلومات وعلى رأسها نظام المعلومات التسويقي (MkIS) الذي يلعب دورا فاعلا في توطيد العلاقة مع الزبون والرفع من مستوى رضاه، وهو ما لا يتأتى إلا بتحسين مختلف آليات إدارة العلاقة مع الزبون (CRM).

وهذه الدراسة تحلل مستوى تبني نظم المعلومات التسويقية في المؤسسات الخدمية الجزائرية، ومدى انعكاس ذلك على فعالية آليات إدارة علاقتها مع زبائنها وتوطيد العلاقة بهم وتحقيق رضاهم، وهذا بدارسة حالة عينة من الفنادق في عدد من ولايات الوسط، التي تعتبر إحدى أهم المؤسسات الخدمية، وتنتمي لقطاع حيوي هو قطاع السياحة، الذي يعتبر الاستثمار فيه من أهم بدائل الخروج من الاقتصاد الريعي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات التسويقية، إدارة العلاقة مع الزبون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رضا الزبون، المؤسسات الخدمية.

Résumé

Le management relation clientèle parmi les plus grands domaines qui connues des progrès importants actuellement , et le plus adapté les changements technologiques et informatique moderne, c'est pour cela nous trouvons la plupart des entreprise de services privés employons énormes du budgets consacrés à ce domaine et appliquées dans Le management relation clientèle, surtout avec la concurrence intense assisté, et sa conscience de la nécessité d'étudier et de comprendre les besoins de leurs clients et obtenir la satisfaction, pour obtenir un avantage concurrentiel, et pour cela ces entreprises à changer la perception des acheteurs pas plus, mais les acheteurs devraient tenir compte des bonnes relations continues .

Pour réaliser tout cela les entreprises utilises toutes les actualités dans la technologie de l'information, et l'adoptes un système d'information marketing pour gérer les relations avec leurs clients, ce qui permet d'obtenir une compréhension plus profonde des besoins et des désirs et des aspirations de ses clients.

Mots-clés: Systèmes d'Information de Marketing, la Technologie de l'Information, Management de la Relation Client, Satisfaction du Client, Entreprises de Service.

مقدمة

يعتبر التسويق العلائقي إحدى أهم الأسس لاستمرارية المؤسسة وتحقيقها النمو والنجاح والتفوق في قطاع نشاطها، ويتوقف ذلك في قدرتها على جذب أكبر عدد من الزبائن بتحقيق رضاهم وضمان ولائهم والقيام بتأسيس علاقة شراكة وثيقة معهم بتفعيل آليات إدارة العلاقة معهم ومعاملة كل زبون على أنه قسم سوقي قائم بذاته، وهو ما يساهم في اكتساب المؤسسة لميزة تنافسية هامة.

والمؤسسات الخدمية الرائدة عالميا تولي أهمية خاصة لتطوير نظم معلوماتها التسويقية، وتعمل على تفعيل دورها في توطيد علاقة المؤسسة بزبائنها وتقريبها منهم، من خلال اعتمادها على عمليات وإجراءات تسويقية حديثة تكون المنطلق لاستحداث نظم فعالة للمعلومات التسويقية تسهم في تحقيق مختلف متطلبات الزبون وتوطيد العلاقة معه، وهو ما لا يكون إلا بضمان إدارة فعالة للعلاقة مع الزبائن قائمة على أدوات وتقنيات وآليات تتماشى مع متطلبات مؤسسة الألفية الثالثة.

من جهة أخرى، تعمل المؤسسات الخدمية الجزائرية على تحديث نظم معلوماتها بصفة عامة، ونظم معلوماتها التسويقية بصفة خاصة، نظرا للتغيرات والتطورات التي عرفها الاقتصاد الجزائري في محاولة للخروج من قوقعة الاقتصاد الريعي، ونمو السوق الجزائرية، وانتشار ثقافة التوجه نحو الزبون الذي أصبح محور اهتمام مختلف المؤسسات الخدمية الجزائرية والطرف الفاعل الأكثر أهمية الذي تبحث عن إرضائه وضمان ولائه، وهي عوامل دفعت إلى اهتمامها بتبني واعتماد نظم معلومات تسويقية تساهم بفعالية في تحسين آليات إدارة علاقتها مع زبائنها بهدف تحقيق رضاهم وتوطيد العلاقة بهم.

أولا: الإطار المنهجي للبحث

1- إشكالية البحث

نظرا لأهمية متغيري البحث على الساحة العلمية والاقتصادية الجزائرية خاصة مع اهتمام الجزائر بالخروج من الاقتصاد الريعي وتطوير القطاعات الخدمية وعلى رأسها قطاع السياحة، وبغرض الإحاطة الجيدة بأبعاد وحيثيات موضوع الدراسة، تم بلورة إشكالية البحث في السؤال الجوهري التالي:

ما مدى مساهمة نظم المعلومات التسويقية في تحسين آليات إدارة العلاقة مع الزبون في المنظمات الخدمية ؟

انطلاقا من السؤال الجوهري السابق، تنبثق الأسئلة التالية:

– ما هو انعكاس تبني نظم المعلومات التسويقية في المؤسسات الخدمية على آليات إدارة علاقتها مع زبائنها؟

– ما هو أثر استخدام المؤسسات الخدمية لنظم المعلومات التسويقية في إدارة العلاقة مع الزبون على توطيد علاقتها بزبائنها؟

– ما مدى مساهمة تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية في تحقيق رضا زبائنها ؟

2– فرضيات البحث

للإجابة عن هذه الأسئلة، تم بناء البحث على الفرضيات التالية:

– يساهم التبني الفاعل لنظم المعلومات التسويقية في المؤسسات الخدمية في تطوير الآليات المتبعة لإدارة العلاقة مع زبائنها؛

– يساهم الاستخدام الناجع لنظم المعلومات التسويقية في إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية من توطيد علاقتها بزبائنها؛

– يساهم تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية في الرفع من مستوى رضا زبائنها عن جودة الخدمات التي تقدمها.

3– أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من جانبين أساسيين:

الجانب الأول، الاهتمام المتزايد بتحسين وتطوير أداء المؤسسات الخدمية الجزائرية، وجعلها أكثر قدرة على التنافسية، وأكثر إسهام في النهوض بالاقتصاد الوطني من اقتصاد ريعي إلى اقتصاد متنوع يلعب فيه قطاع الخدمات دورا فاعلا.

الجانب الثاني، توجه المؤسسات الخدمية الجزائرية نحو الزبون والعمل على توطيد العلاقة به بمختلف الأساليب والمناهج الإدارية الحديثة المدعمة لإدارة العلاقة مع الزبون، وعلى رأسها نظم المعلومات التسويقية، التي تحاول هذه المؤسسات تطويرها وتحديثها لجعلها أكثر تماشيا مع متطلبات الألفية الثالثة، وتفعيل دورها في الاستجابة لمختلف تطلعات الزبائن بهدف إرضائهم وكسب ولائهم.

4– أهداف البحث

تتمثل أهم أهداف البحث في العناصر التالية:

– إظهار أهم الأسس النظرية لنظم المعلومات التسويقية وإدارة العلاقة مع الزبون؛

– إبراز العلاقة بين نظم المعلومات التسويقية وإدارة العلاقة مع الزبون وتبيان مدى تفاعلها وأثر تبني نظام فاعل للمعلومات التسويقية على تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون وتحسين آلياتها؛

– تحليل وتقييم مستوى تبني نظم المعلومات التسويقية في المؤسسات الخدمية الجزائرية، ومدى استخدامها في تحسين آليات إدارة علاقتها مع زبائنها؛

– تحديد مختلف نقاط القوة ونقاط الضعف في نظم المعلومات التسويقية وعملية إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية الجزائرية، وتقديم بعض من المقترحات لتحسينها وتفعيل دورها في تحقيق رضا الزبون وولائه.

5- منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي (Analytical Descriptive Approach) لموضوع الدراسة، وهذا المنهج معمول به في كثير من البحوث والدراسات، خاصة التي تتناول ظواهر اجتماعية واقتصادية، حيث تم الإطلاع على عدد من الكتب والبحوث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، وتم إخضاعها للتحليل بما يخدم أهداف البحث، ومن ثم تم تقديم بعض الاقتراحات التي تساهم في إعطاء مرجعية مفيدة للمؤسسات الخدمية الجزائرية.

كما تم الاعتماد على أحد أهم مناهجه الفرعية وهو منهج دراسة حالة (Case Study) بإجراء دراسة استقصائية من خلال تحليل نتائج استبيان لاستطلاع زبائن ثلاث مؤسسات فندقية في ثلاث مدن جزائرية.

المحور الثاني: الإطار النظري لنظم المعلومات التسويقية وإدارة العلاقة مع الزبون

1- نظم المعلومات التسويقية (MkIS)

تلعب المعلومات دوراً محوريا في صنع القرارات ووضع الخطط والاستراتيجيات التسويقية للمؤسسات، وفي عصرنا الحالي عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات م تعد المؤسسات تعاني من نقص المعلومات، بل على العكس أصبحت المؤسسات مغمورة في بحر من المعلومات الكثيرة والمتنوعة والخاصة بمختلف الجوانب، لذا تعقدت مهمة رجال التسويق والقائمين على الإدارة التسويقية، وأصبحت تتركز على اختيار المعلومات اللازمة والملائمة للمؤسسة من بين الكم الهائل من هذه المعلومات، وهو ما فرض على المؤسسة أن تنظم تدفق المعلومات لمدراء التسويق لديها، حيث أنها تدرس حاجات مدرائها ومسيريها من المعلومات وتصمم نظم معلومات فاعل وملائم لمقابلة هذه الحاجات، وهو ما زاد من الحاجة إلى تبني واستخدام نظم معلومات تسويقية فاعلة تتماشى مع تحديات البيئة الاقتصادية الحديثة.

ونظام المعلومات التسويقي من أهم النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة، حيث تطرق العديد من الكتاب في الإدارة والتسويق لتعريفه، ومن أهم التعاريف التي قدمت له نجد التعاريف التالية:

عرف على أنه: " عبارة عن الأشخاص والمعدات والإجراءات لجمع و فرز وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات لكي تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات التسويقية بما يحقق أهداف المؤسسة الداخلية والخارجية "[1].

ويعرف أيضا أنه: " بنية منظمة مكونة من أفراد وطرائق وآلات تهدف إلى إنتاج سيل متواصل من المعلومات الموثوقة من مصادر داخلية وخارجية لاستخدامها في اتخاذ القرارات "[2].

كذلك يعرف نظام المعلومات التسويقي أنه: " هيكل منظم يتصف بالاستمرارية بمقتضاه تتفاعل مجموعة أفراد مؤهلين في إطار إجراءات مصممة وباستخدام معدات مناسبة لجمع بيانات وتصنيفها وتحليلها

وتوفيرها في صورة معلومات في الوقت المطلوب وبالدقة المطلوبة لإدارة التسويق في المؤسسة، وذلك للاستفادة منها في تخطيط الاستراتيجيات التسويقية وتنفيذها و الرقابة عليها "[3].

كما يعرف أنه : " نظام يعتمد على الحاسوب ويعمل بالاتصال بنظم المعلومات الوظيفية الأخرى لدعم إدارة المؤسسة في حل المشاكل المرتبطة بتسويق منتجاتها أو خدماتها "[4].

على ضوء هذه التعاريف يمكن تكوين صورة شاملة عن نظام المعلومات التسويقي وتعريفه على أنه نظام إداري ومعلوماتي مكون من مجموعة متفاعلة من الأشخاص والمعدات والإجراءات لجمع وتسجيل وتبويب وتحليل البيانات المتعلقة بالمؤسسة والعناصر المؤثرة فيها بهدف الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات التسويقية في الوقت المناسب بما يحقق أهداف المؤسسة ويضمن نجاح استراتيجياتها التسويقية.

والمؤسسات الخدمية هي أكثر المؤسسات حاجة لتبني هذا النظام وتطويره وتفعيل دوره في تحسين مختلف آلياتها التسويقية، نظرا للديناميكية الشديدة التي يعرفها قطاع الخدمات، وتوجه مختلف الاقتصاديات المتطورة والناشئة للاستثمار فيه وتعزيز دور المؤسسات الخدمية في التنمية الاقتصادية واستقطاب رؤوس الأموال الأجنبية، والجزائر من الدول التي تسير على هذا النهج لتنويع اقتصادها من خلال إنعاش القطاع الخدمي، وهو الداعي إلى تبني وتطوير مختلف الأنظمة المعلوماتية في المؤسسات الخدمية الجزائرية وعلى رأسها نظام المعلومات التسويقي.

2- إدارة العلاقة مع الزبون (CRM)

تعرف إدارة العلاقة مع الزبائن على أنها" مجموعة من الأنظمة الأولية والأدوات التقنية التي تسمح للشركات باتخاذ قرارات تسويقية صائبة من حيث التوقيت والجودة للمحافظة على مستوى ربحية أعمالها وتنميتها[5] ."

كما تعرف بأنها" :الاستخدام الاستراتيجي للمعلومات، العمليات، التكنولوجيا والأفراد في العلاقة مع الزبون عبر دورة حياته الكاملة بما يحقق أهداف المنظمة[6] "

كما تعرف أيضا على أنها " مدخل إداري يتعلق بتحديد وتطوير وإدامة علاقة ناجحة مع الزبون على طول الوقت من أجل الاحتفاظ بالزبون[7]."

هي كذلك" :عبارة عن نظام متكامل يعتمد على بنية تحتية صلبة وناعمة وقوة بشرية كفؤة، إضافة إلى التكنولوجيا العالية التي تتعاون فيما بينها للوصول إلى تحقيق مفهوم الزبون رأسمال وبالتالي إنشاء القيمة لديه[8] ."

يساعد MRC المنظمة على الحفاظ بالزبائن، والاتصال بهم بشكل فعال عن طريق قنوات اتصالية معينة على نحو يحقق التكامل بين المنظمة والزبائن، كما يعمل على تحسين فاعلية التسويق واستخدام الوقت

الحقيقي للجهود الترويجية وخلق الحوافز للزبائن وبناء علامة تجارية وتعزيز ولاء الزبائن وبناء علاقات طويلة الأمد، كما يقوم على تنفيذ وتطبيق التسويق بالعلاقات على نحو يسعى لتطوير وتعزيز العلاقات مع هؤلاء والعمل على خلق الرضا والولاء عندهم[9].

المحور الثاني: واقع تبني نظم المعلومات التسويقية ودوره في تفعيل إدارة العلاقة مع الزبون في عينة من المؤسسات الفندقية

سنحاول تقديم وصفا للمنهجية والإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة، إضافة إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

1- منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

1-1- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من زبائن 3 فنادق (فندق الأروية الذهبية Le Mouflon D'or) ببن عكنون ولاية الجزائر، فندق المدينة ببومرداس، وفندق النسيم بالبويرة) بمختلف مستوياتهم وأعمارهم ووظائفهم، وقد تم توزيع 60 استمارة عليهم (20 استمارة في كل فندق) تم استرجاعها كلها وهي صالحة للتحليل أي ما يعادل 100% من الاستمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائيا نظرا لأن حجم العينة يتجاوز 30 فردا.[10] وعدد الاستمارات المعالجة لكل فندق هو: 20 استمارة لفندق الأروية الذهبية (33.33% من إجمالي الاستمارات المعالجة)، 20 استمارة لفندق المدينة (33.33% من إجمالي الاستمارات المعالجة)، و20 استمارة لفندق النسيم (33.33% من إجمالي الاستمارات المعالجة).

1-2- أداة الدراسة: تم بناء الاستبانة لمعالجة متغيرات الدراسة، حيث خصص حيز للمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المهنة، الدخل الشهري).

في حين احتوت الاستبانة على 20 فقرة مقسمة على 4 محاور تمثل متغيرات الدراسة، محور مدى استخدام نظام المعلومات التسويقي (متغير مستقل) يحتوي 5 فقرات، محور الآليات المتبعة لإدارة العلاقة مع الزبائن (متغير تابع) يشمل 5 فقرات، محور استخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون (متغير مستقل) يحتوي 5 فقرات، ومحور مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة (متغير تابع) يتكون من 5 فقرات.

كما أنه تجدر الإشارة أننا اعتمدنا مقياس ليكرت السباعي (Likert Scale) كأداة للدراسة وتحليل الاستبيان مع منح الدرجات التالية:

- غير موافق إطلاقا: 1
- غير موافق بشدة: 2
- غير موافق: 3

- موافق نسبيا: 4
- موافق: 5
- موافق بشدة: 6
- موافق تماما: 7

أما بالنسبة لمتوسطات الإجابة عن الفقرات فتحدد درجاتها وفقا للمجالات التالية:

- من 1 إلى 1.85: غير موافق إطلاقا؛
- من 1.86 إلى 2.71: غير موافق بشدة؛
- من 2.72 إلى 3.57: غير موافق؛
- من 3.58 إلى 4.42: موافق نسبيا؛
- من 4.43 إلى 5.28: موافق؛
- من 5.29 إلى 6.14: موافق بشدة؛
- من 6.15 إلى 7: موافق تماما.

1-3- الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد تم قياس الاعتمادية للتأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا-كرونباخ، كما تم تحليل الفقرات من خلال مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).

كما أن الفقرات تم ترتيبها وفقا لاختبار استيودنت للعينة الواحدة (One Sample T-test)، إضافة إلى استخدامه لاختبار الفرضيات مدعما بمعامل بيرسون لقياس مدى الارتباط بين المحاور، إضافة إلى استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحليل تباين أجوبة أفراد العينة وفقا لبعض الخصائص الوظيفية.

أما بالنسبة لمستوى الدلالة المعتمد فهو (0.05) وهو الأكثر استعمالا في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، أي أننا نقبل الفرضية الصفرية H0 إذا كان مستوى الدلالة المحسوب يفوق هذا المستوى، وإلا فإننا نرفض H0 إذا كان مستوى الدلالة أقل من هذا المستوى وهو ما يعني وجود دلالة.

2- تحليل بيانات ونتائج الاستبيان

2-1- تحليل ثبات وصدق فقرات الاستبيان: تم اختبار درجة وصدق فقرات كل محور من محاور الاستبيان من خلال اختبار ألفا-كرونباخ، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): قيم ثبات وصدق الاستبيان (ألفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
مدى استخدام نظام المعلومات التسويقي	5	%92.24	%96.04
الآليات المتبعة لإدارة العلاقة مع الزبائن	5	%94.97	%97.45
استخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون	5	%94.54	%97.23
مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة	5	%97.85	%98.92
المحاور السابقة معا	**20**	**%98.62**	**%99.31**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح أن معامل ألفا كرونباخ متوسط بالنسبة للاستبيان بجميع محاوره عال جدا لكل المحاور حتى أنه يتجاوز نسبة 98% بالنسبة لإجمالي المحاور، وهو ما يدل على ثبات فقراته ومحاوره، كما أنه يتميز بمعامل صدق (الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ) عال جدا يتجاوز 99% ما يدل على صدق مختلف بياناته.

2-2- تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة: تم تحليل إجابات 60 زبون بهذه الفنادق، وأظهرت خصائص بياناتهم الشخصية والوظيفية ما يلي:

– بالنسبة لمتغير الجنس: 81.67% من المستجوبين ذكور، في حين تشكل نسبة الإناث 18.33%، ما يؤكد خوف الإناث من قصد الفنادق في الجزائر نظرا لأسباب اجتماعية وأمنية ودينية؛

– بالنسبة لمتغير السن: 21.67% سنهم أقل من 20 سنة، 36.67% تتراوح أعمارهم بين 20 و39 سنة، 31.67% تتراوح أعمارهم بين 40 و60 سنة، و10.00% يتجاوز سنهم 60 سنة. وهي نسب تؤكد أن الجماعات معظم زبائن الفنادق من الشباب دون 40 سنة؛

– بالنسبة لمتغير المهنة: 36.67% من زبائن الفنادق محل الدراسة طلبة، 20.00% ليس لديهم مهنة محددة، 15,00% تجار، 15,00% موظفين، في حين أن نسبة الإطارات لا تتعدى 13.33%، وهي نسب تؤكد أن أغلبية زبائن الفنادق الجزائرية من الطلبة والعاطلين عن العمل، وهي نسب تطرح تساؤل؛

– بالنسبة لمتغير الدخل الشهري: 46.67% من المستجوبين دخلهم أقل من 20000 دج، 21.67% منهم دخلهم يتجاوز 60000، 20% منهم دخلهم من 20000 دج إلى 39999 دج، في حين أن 11.67% دخلهم من 40000 دج إلى 60000 دج. وهو ما يؤكد أن أغلبية زبائن الفنادق ذوي دخل ضعيف، وهو ما يطرح تساؤل.

2-3- تحليل فقرات محاور الدراسة: سنحلل نتائج الأجوبة عن فقرات كل محور من محاور الاستبيان:

2-3-1- تحليل فقرات المحور الأول: يمثل المحور الأول المتغير الأول مدى استخدام نظام المعلومات التسويقي، وهو يشمل 5 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): استعراض فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
01	للفندق رقم هاتف وفاكس لتسهيل عملية الحجز
02	للفندق موقع إلكتروني يعرف به وبموقعه ومختلف خدماته
03	إدارة الفندق تستعين بمجموعة من رجال التسويق لتعريف وإيصال صورة حسنة عن خدماتها
04	تستخدم إدارة الفندق حملات إعلانية لخدماتها
05	توفر إدارة الفندق خريطة لتسهيل عملية إيجاد الفندق

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الأول، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (03): تحليل فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
01	4.53	1.64	موافق	2.517	0.015	العبارة صحيحة	01
02	4.15	1.58	موافق نسبيا	0.734	0.466	العبارة ليس لها دلالة	02
03	2.90	1.24	غير موافق	-6.846	0.000	العبارة غير صحيحة	04
04	2.37	1.19	غير موافق بشدة	-10.607	0.000	العبارة غير صحيحة	05
05	3.73	1.06	موافق نسبيا	-1.957	0.055	العبارة ليس لها دلالة	03
المحور الأول	**3.54**	**1.19**	**غير موافق**	**-3.011**	**0.004**	**استخدام نظام المعلومات التسويقي بالفنادق محل الدراسة ضعيف ومحدود جدا**	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن استخدام وتطبيق نظام المعلومات التسويقي محدود جدا في الفنادق محل الدراسة، وهذا ناتج عن اهمال المزيج التسويقي من طرف إداراتها، وعدم اهتمامها بتكثيف حملات الدعاية والإعلان، ما نتج عنه نظام تسويقي قاصر وضعيف لا يساهم في تحسين تنافسية هذه الفنادق.

2-3-2- تحليل فقرات المحور الثاني: يمثل المحور الثاني المتغير الثاني وهو الآليات المتبعة لإدارة العلاقة مع الزبائن، وهو يشمل 5 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): استعراض فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
06	تمنح إدارة الفندق تحفيزات للعاملين عند تغطيتهم لعدد كبير من الزبائن
07	ترغب إدارة الفندق الزبون في الحجز لأطول فترة ممكنة مقابل تخفيضات مغرية
08	تعمل إدارة الفندق على حل مشاكل الزبائن ومتابعتها والوفاء بوعودها

09	تقوم إدارة الفندق بإشراك زبائنها في كيفية تقديم الخدمة
10	تسعى إدارة الفندق لتوطيد العلاقة مع الزبائن وضمان ولائهم بمختلف السبل والآليات

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الثاني، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (05): تحليل فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
06	3.22	1.14	غير موافق	-5.340	0.000	العبارة غير صحيحة	04
07	3.63	1.65	موافق نسبيا	-1.725	0.090	العبارة ليس لها دلالة	01
08	2.98	1.48	غير موافق	-5.326	0.000	العبارة غير صحيحة	03
09	2.10	1.10	غير موافق بشدة	-13.378	0.000	العبارة غير صحيحة	05
10	3.57	1.62	غير موافق	-2.073	0.043	العبارة غير صحيحة	02
المحور الثاني	**3.10**	**1.29**	**غير موافق**	**-5.397**	**0.000**	**الآليات المتبعة لإدارة العلاقة مع الزبائن غير فعالة**	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن الآليات المتبعة في إدارة العلاقة مع زبائن الفنادق محل الدراسة تبقى غير فاعلة وغير قادرة على ضمان تسيير جيد وفعال للعلاقة مع الزبون، وهو ما يهدد بفقدان زبائن هذه الفنادق، خاصة أنها تهمل إشراك الزبون في كيفية تقديم خدماتها، ولا تعمل على تحفيز عمالها لتحسين أدائهم والرفع من مردوديتهم.

2-3-3- تحليل فقرات المحور الثالث: يمثل المحور الثالث المتغير الثالث وهو استخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون، وهو يشمل 5 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): استعراض فقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
11	تشترط إدارة الفندق على الزبون ملأ استمارة معلومات خاصة به للحجز في الفندق
12	تستعين إدارة الفندق بوسائل اتصال حديثة لتسهيل عملية الحجز
13	تتوفر إدارة الفندق على نظام قاعدة بيانات لزبائنها
14	تتبنى إدارة الفندق نظام معلومات يعمل على الاهتمام بشكاوي الزبائن
15	تهتم إدارة الفندق ببناء علاقات طويلة مع زبائنها بتفعيل نظام معلوماتها التسويقي وتعزيز عملية الاتصال بالزبون

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الثالث، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (07): تحليل فقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
11	3.83	1.45	موافق نسبيا	−0.889	0.377	العبارة ليس لها دلالة	01
12	3.68	1.30	موافق نسبيا	−1.894	0.063	العبارة ليس لها دلالة	02
13	3.08	1.51	غير موافق	−4.701	0.000	العبارة غير صحيحة	04
14	2.70	1.55	غير موافق بشدة	−6.477	0.000	العبارة غير صحيحة	05
15	3.47	1.68	غير موافق	−2.456	0.017	العبارة غير صحيحة	03
المحور الثالث	**3.35**	**1.37**	**غير موافق**	**−3.651**	**0.001**	**استخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع زبائن الفنادق محل الدراسة محدود جدا وغير فعال**	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن تبني واستخدام نظام معلومات تسويقي في إدارة العلاقة مع زبائن الفنادق محل الدراسة محدود جدا وغير فعال، وهذا نظرا لإهمال إدارة هذه الفنادق لشكاوي زبائنها، وعدم اهتمامها ببناء قاعدة بيانات لمختلف زبائنها، وعدم عملها على تعزيز عملية الاتصال بالزبون وبناء شراكة متينة مع الزبائن الهامة ذات المردودية العالية.

2-3-4- تحليل فقرات المحور الرابع: يمثل المحور الرابع المتغير الرابع وهو مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة، وهو يشمل 5 فقرات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): استعراض فقرات المحور الرابع

رقم الفقرة	عبارة الفقرة
16	ينتظر الزبون مدة وجيزة لتلقي الخدمة
17	يتلقى الزبون معاملة جيدة عند دخوله للفندق
18	يعمل الزبون على زيادة مدة الحجز في الفندق نظرا لجودة الخدمة وحفاوة الاستقبال
19	جودة الخدمة المقدمة تعكس سعرها
20	يمكن للزبون أن يحدد موقع الفندق ويجده بسهولة

المصدر: الاستبيان المعد من طرف الباحثين

باستخدام الأدوات الإحصائية قمنا بتحليل فقرات المحور الرابع، والجدول التالي يوضح نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (09): تحليل فقرات المحور الرابع

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
16	3.28	1.71	غير موافق	−3.250	0.002	العبارة غير صحيحة	05
17	3.71	1.90	موافق نسبيا	−1.157	0.252	العبارة ليس لها دلالة	02

18	3.47	1.69	غير موافق	-2.441	0.018	العبارة غير صحيحة	04
19	3.50	1.72	غير موافق	-2.249	0.028	العبارة غير صحيحة	03
20	4.13	1.61	موافق	0.641	0.524	العبارة ليس لها دلالة	01
المحور الرابع	**3.62**	**1.66**	**موافق نسبيا**	**-1.775**	**0.081**	**زبائن الفنادق محل الدراسة غير راضية نسبيا عن جودة الخدمات المقدمة**	

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح جليا من الجدول السابق أن زبائن الفنادق محل الدراسة غير راضية نسبيا عن الخدمات المقدمة، وهذا نتيجة لطول انتظارها للحصول على الخدمة، والسعر المرتفع مقارنة بجودة الخدمات المقدمة، وهي عوامل تنفر الزبون من إعادة الحجز في الفندق رغم سهولة الوصول إلى هذه الفنادق وموقعها الإستراتيجي الهام.

2-4- تحليل تباين أجوبة أفراد العينة: نحلل تباين أجوبة العينة حسب متغيرين هامين، هما الفندق و الدخل الشهري باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي.

2-4-1- تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب الفندق:

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب الفندق

الفندق	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الأروية الذهبية	20	4.11	1.02			
المدينة	20	3.81	1.12			
النسيم	20	2.69	0.97	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.54**	**1.19**	**10.401**	**0.000**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق تباين واختلاف الإجابات بين زبائن الفنادق الثلاثة، حيث أن فندق الأروية الذهبية يحتل الصدارة في مدى استخدام نظام المعلومات التسويقي مقارنة بفندقي المدينة والنسيم، وهذا الأخير لا يستخدم نظام المعلومات التسويقي إلا بصفة محتشمة إن لم نقل معدومة.

بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب الفندق

الفندق	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الأروية الذهبية	20	3.62	1.30			
المدينة	20	3.06	1.35			
النسيم	20	2.62	1.06	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.10**	**1.29**	**3.240**	**0.046**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق تباين إجابات زبائن الفنادق الثلاث، حيث أن فندق الأروية الذهبية يحتل الصدارة في تفعيل آليات إدارة العلاقة مع الزبون متفوقا على فندقي المدينة والنسيم، وهذا الأخير يعاني قصورا شديدا في إدارة علاقته بزبائنه.

بالنسبة للمحور الثالث يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): تحليل تباين أجوبة المحور الثالث حسب الفندق

الفندق	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الأروية الذهبية	20	3.97	1.41			
المدينة	20	3.39	1.37			
النسيم	20	2.70	1.06	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.35**	**1.37**	**4.856**	**0.011**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق تباين وتفاوت إجابات زبائن الفنادق الثلاث، حيث أن فندق الأروية الذهبية يعتبر الأحسن مقارنة بفندقي المدينة والنسيم، أين يعتبر الأخير غير مستخدم لنظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون.

الجدول رقم (13): تحليل تباين أجوبة المحور الرابع حسب الفندق

الفندق	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الأروية الذهبية	20	4.29	1.75			
المدينة	20	3.45	1.65			
النسيم	20	3.12	1.41	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.62**	**1.66**	**2.808**	**0.069**	**لا يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق الاتفاق النسبي بين زبائن الفنادق الثلاث، رغم أن زبائن فندق الأروية الذهبية هم الأكثر رضا، يليهم زبائن فندق المدينة، بينما حل فندق النسيم في المركز الأخير.

2-4-2- تحليل تباين أجوبة أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري:

بالنسبة للمحور الأول يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): تحليل تباين أجوبة المحور الأول حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
أقل من 20000 دج	28	2.71	0.86			
من 20000 دج إلى 39999 دج	12	3.65	0.88			
من 40000 دج إلى 60000 دج	7	4.29	0.36			
أكثر من 60000 دج	13	4.80	0.94	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.54**	**1.19**	**20.408**	**0.000**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تفاوت في إجابات الزبائن حيث كلما زاد الدخل زاد تحسن مستوى الموافقة، وهو يدل على أن الزبائن ذوي الدخل المنخفض هم الأقل رضا عن مستوى تبني واستخدام نظام المعلومات التسويقي.

بالنسبة للمحور الثاني يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): تحليل تباين أجوبة المحور الثاني حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
أقل من 20000 دج	28	2.04	0.68			
من 20000 دج إلى 39999 دج	12	3.43	0.89			
من 40000 دج إلى 60000 دج	7	4.03	0.35			
أكثر من 60000 دج	13	4.57	0.90	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.10**	**1.29**	**39.269**	**0.000**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تفاوت في إجابات الزبائن حيث كلما زاد الدخل زاد تحسن مستوى الموافقة، وهو يدل على أن الزبائن ذوي الدخل المنخفض هم الأقل رضا عن مستوى تفعيل آليات إدارة العلاقة مع الزبون.

بالنسبة للمحور الثالث يوضح التباين في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): تحليل تباين أجوبة المحور الثالث حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
أقل من 20000 دج	28	2.28	0.72			
من 20000 دج إلى 39999 دج	12	3.43	0.86			
من 40000 دج إلى 60000 دج	7	4.46	0.41			
أكثر من 60000 دج	13	5.00	0.98	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.35**	**1.37**	**40.790**	**0.000**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تفاوت في إجابات الزبائن حيث كلما زاد الدخل زاد تحسن مستوى الموافقة، وهو يدل على أن الزبائن ذوي الدخل المنخفض هم الأقل رضا عن مستوى تبني واستخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون.

الجدول رقم (17): تحليل تباين أجوبة المحور الرابع حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
أقل من 20000 دج	28	2.23	0.81			
من 20000 دج إلى 39999 دج	12	3.80	0.81			
من 40000 دج إلى 60000 دج	7	5.00	0.40			
أكثر من 60000 دج	13	5.71	0.99	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
المجموع	**60**	**3.62**	**1.66**	**61.697**	**0.000**	**يوجد تباين**

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تفاوت في إجابات الزبائن حيث كلما زاد الدخل زاد تحسن مستوى الموافقة، وهو يدل على أن الزبائن ذوي الدخل المنخفض هم الأقل رضا عن مستوى جودة الخدمات المقدمة في الفنادق محل الدراسة.

3- اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

3-1- اختبار وتحليل الفرضية الأولى: لتحليل الفرضية الأولى لابد من قياس مدى ارتباط استخدام نظام المعلومات التسويقي بتحسن آليات إدارة العلاقة مع الزبون، والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (18): تحليل ارتباط المتغيرين الأول والثاني

المتغير	الأول (متغير مستقل)	مستوى الدلالة	القرار
الثاني (متغير تابع)	%90.34	0.000	توجد دلالة ارتباط قوي جدا موجب

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن الفرضية الأولى محققة، وهو ما يؤكده معامل الارتباط القوي بين المتغيرين، وهو ما تظهره نتائج الدراسة الميدانية حيث أن الاستخدام الضعيف والمحدود لنظام المعلومات التسويقي أضعف جدا من تحسن آليات إدارة العلاقة مع الزبون.

3-2- اختبار وتحليل الفرضية الثانية: لتحليل الفرضية الثانية لابد من قياس مدى ارتباط استخدام نظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون بتفعيل هذه العملية، والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (19): تحليل ارتباط المتغيرين الثالث والثاني

المتغير	الثالث (متغير مستقل)	مستوى الدلالة	القرار
الثاني (متغير تابع)	%95.75	0.000	توجد دلالة ارتباط قوي جدا موجب

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن الفرضية الثانية محققة، وهو ما يؤكده معامل الارتباط القوي بين المتغيرين، وهو ما تظهره نتائج الدراسة الميدانية حيث أن الاستخدام الضعيف والمحدود لنظام المعلومات التسويقي في إدارة العلاقة مع الزبون أضعف جدا من فعالية هذه العملية.

3-3- اختبار وتحليل الفرضية الثالثة: لتحليل الفرضية الثالثة لابد من قياس مدى ارتباط تفعيل عملية إدارة العلاقة مع الزبون بمستوى رضا الزبون عن الخدمات المقدمة، والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (19): تحليل ارتباط المتغيرين الثاني والرابع

المتغير	الثاني (متغير مستقل)	مستوى الدلالة	القرار
الرابع (متغير تابع)	%96.27	0.000	توجد دلالة ارتباط قوي جدا موجب

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على SPSS

يتضح من الجدول السابق أن الفرضية الثالثة محققة، وهو ما يؤكده معامل الارتباط القوي جدا بين المتغيرين، وهو ما تظهره نتائج الدراسة الميدانية حيث أن عدم تفعيل عملية إدارة العلاقة مع الزبون أفضى إلى عدم رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة.

ثالثا: نتائج وتوصيات البحث

من خلال الدراسة الميدانية، توصلنا إلى العديد من النتائج وارتأينا تقديم بعض المقترحات خاصة في ما يتعلق بمدى تبني واستخدام نظام المعلومات التسويقي وتفعيل دوره في إدارة وتقوية العلاقة مع الزبون، والتي نعرضها في العناصر التالية:

1– نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها ما يلي:

– إهمال تبني واستخدام أنظمة المعلومات التسويقية في العديد من المؤسسات الخدمية الجزائرية؛

– يساعد إدارة العلاقة مع الزبون المؤسسات على تسهيل عملية التفاعل والتواصل مع الزبائن من أجل معرفة

حاجاتهم و رغباتهم والقدرة على تقديمها بالطرق التي يرغبون فيها أنفسهم من أجل خلق وإقامة علاقات معهم.

– تساعد وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات بإقامة علاقة مع الزبون وبواسطة الانترنت والموقع الالكتروني

للمؤسسة ومراكز الاتصال فيها.

– يسعى إدارة العلاقة مع الزبون إلى التركيز على جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن و الإبداع والابتكار الدائم في الخدمات و هذا بإستعانة بنظام معلومات للتسويق.

– يساعد نظام المعلومات للتسويق أنشطة إدارة العلاقة مع الزبون بادراك الدور الرئيسي للمستهلك أو العميل في تحديد القيمة والمنفعة التي يرغب في تحقيقها من خلال عملية اختيار واستهلاك الخدمة.

– يقوم نظام المعلومات للتسويق بتوفير المعلومات و المدخلات لوضع خطة إستراتجية تركز أساسا فهم توجهات الزبائن و تعاملاتهم المستقبلية

– ضعف تطبيق آليات إدارة العلاقة مع الزبون وعدم العمل على تطويرها وتحسينها؛

– عدم الاهتمام بتوطيد العلاقة مع الزبون واهمال إشراكه في تقديم الخدمات؛

– عدم الاعتماد على أنظمة المعلومات التسويقية في إدارة العلاقة مع الزبون مما أدى إلى انخفاض مستويات الرضا لديه؛

– عدم العمل على تكامل الجانبين المعلوماتي والتسويقي في المؤسسات الخدمية الجزائرية ما يضعف من تنافسيتها ويفقدها العديد من زبائنها؛

2- توصيات البحث: من خلال الدراسة الميدانية يمكن تقديم التوصيات التالية:

- لابد من العمل على تحسين مستوى تبني واستخدام أنظمة المعلومات التسويقية بالمؤسسات الخدمية الجزائرية؛

- العمل على تفعيل دور نظام المعلومات التسويقي في تحسين آليات إدارة العلاقة مع زبائن المؤسسات الخدمية الجزائرية؛

- تفعيل عملية إدارة العلاقة مع الزبون وتقوية العلاقة معه بهدف تحقيق رضاه عن مختلف الخدمات المقدمة.

المراجع والإحالات

---

[1]: فريد النجار، **إدارة منظومات التسويق الدولي والعربي**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 162.

[2]: P. Kotler et al.,**marketing managemen**t, [14th] édition,editions Pearson Education, USA, 2012, P 131.

[3]: خليل محمد حسن الشماع وآخرون، **مبادئ الإدارة: مع التركيز على إدارة الأعمال**. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، الأردن، 2007، ص20.

[4]: CHRISTIAN MICHON, **Marketeur: Les nouveaux fondements du marketing**, 3éme édition, éditions Pearson, Paris, France, 2010, P 257.

[5]: Bois Deversy Jean Claude, **Le marketing relationnel**, édition d'organisation, Paris, France, 2001, p 58.

[6]: Pierre Alard, Damien Dirringer, **la stratégie de la relation client**, édition DUNOD, Paris, France, 2000, p 41.

[7]: P. Kotler et al.,**marketing managemen**t, Op-CIT., P 135.

[8]: NICOLAS SAINT-CAST, **Organiser sa relation client aujourd'hui**, éditions MAXIMA, Paris, France, 2003, P 51.

[9]: MICHEL MONTEBELLO, La stratégie de la création de la valeur pour le client, éditions ECONOMICA, Paris, France, 2003, P 39.

[10]: UMA SEKARAN, ROGER BOUGIE, **Research methods for business: A skill building approach**, 5th edition, JHON WILEY and sons editions, USA, 2010, P 296.

دراسة قياسية لمحددات سعر الصرف الحقيقي
(الدينار الجزائري نموذجا 2000-2014)

أ. بغداد بنين طالب دكتوراه جامعة الشلف.
أ.د محمد براق المدرسة العليا للتجارة –الجزائر

ملخص:

تتمحور هذه الورقة حول إمكانية إيجاد محددات رئيسية لسعر الصرف الحقيقي استنادا إلى النظريات الاقتصادية، في هذا الإطار يمكننا صياغة نموذج قياسي عام بناءا لما توفر لنا من معطيات إحصائية واقتصادية، واختيار أحسن نموذج ممكن استخدامه لأغراض تحليل السياسة الاقتصادية وكذا يمكن للحاجة التنبؤ باتجاهات أسعار الصرف المستقبلية.

الكلمات المفتاحية:سعر الصرف،انظمة سعر الصرف، طريقة الانحدار الخطي (OLS).

Abstract :

Centered this paper about the possibility of a major determinants of the exchange rate on the basis of economic theories, in this context, we can formulate a standard model year based to provide us with the statistical and economic data, and choose the best possible model used for the purposes of economic policy analysis as well as can be to the need to predict trends in exchange rates and future.

Keywords:

Exchange rate ،Macroéconomique variables
Linearregressionmethod(ols)

مقدمــة:

إن موضوع اختيار نظام الصرف الأمثل لأي اقتصاد أصبح حديث العديد من الاقتصاديين الذين يهتمون بهذا الموضوع (Edwards (1996), Frankel (1999), linjouam (2000), Fisher (2001), Ripoll (2001), Levy-Yeyati et Sturzenegger (2003), Reinhart et Rogoff (2004) ....)، ولم يتمكنوا من إعطاء إجابة قاطعة وواضحة لهذا الموضوع، خاصة في ظل التغيرات والمستجدات التي يعيشها النظام النقدي الدولي، وما يقال في هذا الشأن أنه مهما كان نوع نظام الصرف المتبنى سواء: نظام الصرف الثابت، أو المرن، أو نظم الصرف الوسيطة يعتبراً نظام صرف أمثلاً إذا كان يضمن لاقتصاد البلد مستوى منخفض للتضخم، ويساهم في تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية الكلية بأقل التكاليف التي تظهر على أداء الاقتصاد الكلي كالـ: النمو الاقتصادي، التوظيف، التبادلات والمعاملات التجارية، ميزان المدفوعات....الخ.

والجزائر كغيرها من الدول النامية زاد اهتمامها بنظام صرف الدينار الجزائري مباشرة بعد أزمة سنة 1986 التي كانت بدايتها إحداث انزلاقات تدريجية للدينار، ثم تلتها تخفيضات سرية وعلنية للعملة الوطنية وصولاً إلى تبني نظام التعويم المدار، وهذا تماشياً مع توجه النظام الاقتصادي الجزائري نحو اقتصاد السوق والمستجدات التي يشهدها النظام النقدي الدولي، كله قصد المساهمة في دعم وضعية أداء الاقتصاد الكلي وعلى رأسها استهداف نمو اقتصادي مستدام في ظل تزايد درجة الصدمات الاقتصادية التي يعيشها الاقتصاد الجزائري.

مما دفعنا في هذه الورقة البحثية إلى دراسة ومناقشة ما هي المحددات الرئيسية لتحديدي سعر الصرف لا مثل الدينار الجزائري؟ وهذا باستغلال معطيات إحصائية عن الاقتصاد الجزائري لفترة 2000-2014، مع استعمال برنامج Eviews.9، وقصد الإلمام بجوانب هذا الموضوع قسمنا البحث إلى ثلاثة محاور رئيسية:

أولا: التحليل النظري لسعر الصرف

يحتل سعر الصرف أهمية كبيرة في الاقتصاد فقد شكل وما يزال يشكل محور اهتمام المختصين من خلال تأثيره على المتغيرات الاقتصادية الكلية، فضلا عن كونه أداه تربط بين أسعار السلع في السوق المحلي وأسعارها في السوق الأجنبي.

1.مفهوم سعر الصرف:

تعد أسعار الصرف في غاية الأهمية في توجيه تدفق السلع والخدمات ورؤوس الأموال بين الدول، فمن الواضح أن مبادلة عملة بأخرى يقتضي وجود نسبة لمبادلة هذه العملة بتلك أو ثمن لهذه العملة مقومة بتلك، ويسمى هذا الثمن بسعر الصرف.[1]

إذ يمكن تعريف سعر الصرف على انه" سعر تبادل العملات بعضها ببعض"[2]، كما يعرف " بالنسبة التي يحصل على أساسها مبادلة النقد الوطني بالنقد الأجنبي، أو ما يدفع من وحدات النقد الوطني للحصول على وحدات أو عدد معين من وحدات النقد الأجنبية".[3]

وحسب التعريف الأخير يمكن النظر إلى سعر الصرف من أحد الزاويتين:

من زاوية أولى يمكن النظر إلى سعر الصرف على انه" عدد الوحدات من العملة الوطنية التي تدفع ثمنا لوحده واحدة من العملة الأجنبية"، ومن زاوية ثانية يمكن النظر إلى سعر الصرف باعتباره" عدد وحدات العملة الأجنبية التي تدفع ثمنا لوحدة واحدة من العملة الوطنية".[4]

إذن سعر الصرف هو ذلك المعدل الذي يتم على أساسه تبادل عملة دولة ما ببقية عملات دول العالم.

ويتم كتابة تسعيرة العملات الصعبة بطريقتين:

1.1 التسعيرة المؤكدة:

حيث أن معظم الدول تبين في تسعيرة الصرف المؤكدة الكمية المتغيرة من الوحدات النقدية الأجنبية المستبدلة بوحدة واحدة من العملة الوطنية.[5]

2.1 التسعيرة الغير مؤكدة:

هي الطريقة العكسية للتسعيرة المؤكدة فهي تشير إلى الكمية المتغيرة من الوحدات النقدية الوطنية التي يجب دفعها للحصول على وحده واحدة من العملات الأجنبية.

2. صيغ سعر الصرف:

يوجد أربع أشكال لسعر الصرف وهي:

1.2 سعر الصرف الاسمي:

يمكننا التمييز بين نوعين من سعر الصرف الاسمي احدهما سعر صرف اسمي رسم ي"وهو السعر الذي تحدده وتعلنه السلطات النقدية وفقا مايتناسب مع ظروفها وسياساتها الاقتصادية، بوضع قوانين وتشريعات وضوابط للصرف"،والثاني سعر الصرف الموازيالمتداول

في الأسواق الموازية " وهو السعر الذي يتحدد من خلال التلاقي الحر بين العرض والطلب على العملات الأجنبية القابلة للتحويل، ويتحدد في سوق لايخضع لأي قوانين".

2.2 سعر الصرف الحقيقي:

يعبر سعر الصرف الحقيقي على عدد الوحدات من السلع الأجنبية اللازمة لشراء وحدة واحدة من السلع المحلية، وبالتالي فهو يقيس القدرة على المنافسة وهو يفيد المتعاملين الاقتصاديين في اتخاذ قراراتهم, ويمكن حساب سعر الصرف الحقيقي كما يلي:

$$TCR = \frac{TCN/pdz}{\$/pus}$$

حيث أن :

TCR : سعر الصرف الحقيقي.

TCN : سعر الصرف الاسمي.

Pus : مؤشر الأسعار الأجنبية(ولتكن مثلا الدولار).

Pdz : مؤشر الأسعار المحلية.

3.2 سعر الصرف الفعلي:

يعطي القيمة الفعلية للعملة الوطنية مقارنة بعملة أجنبية، بتعبير أخرفهو عبارة عن الرقم القياسي أو متوسط سعر عملة ما بالنسبة لمجموعة أو سلة من العملات الأجنبية، وعليه فان سعر الصرف الفعال يتحدد بعاملين هما عدد العملات الأجنبية المختارة في سلة العملات والأوزان أو الأهمية النسبية لكل عملة أجنبية[6] .

4.2 سعر الصرف الفعلي الحقيقي:

هي القيمة الفعلية أو الحقيقية للعملة الوطنية بالنسبة للعملة الأجنبية أي القدرة الشرائية للعملة الوطنية بالنسبة لدولة أجنبية، وهو يحدد على أساس تعادل القوى الشرائية النسبية للعملتين في الدولتين[7].

3. أنواع سعر الصرف:

يمكن التميز بين نوعين من أسعار الصرف بناءا على تاريخ استلام المشتري للصرف الأجنبي، وهما:

1.3 سعر الصرف العاجل:

يعرف سعر الصرف العاجل بأنه مبادلة عملة محلية بعملة أجنبية بشرط أن تكون عملية دف وتسليم العملتين فورية أو خلال مدة زمنية لا تتجاوز يومين من تاريخ الاتفاق[8].

ويتميز هذا النوع من الصرف بالتغير المستمر طبقا لعرض العملات والطلب عليها[9] .

2.3 سعر الصرف الآجل:

هو السعر الذي يتم على أساسه بيع أو شراء عملة ما في تاريخ لاحق لتاريخ إبرام العقد الصفقة، ويتم تحديد هذا السعر وتاريخ التسليم ومبالغ العملتين موضوع التعامل في نفس تاريخ إبرام عقد الصفقة.

ويحسب سعر الصرف الأجل بالعلاقة التالية:

سعر الصرف الاجل = سعر صرف الحاضر + ثمن التاجيل

ثمن التأجيل عندما يكون موجبا يسمى بالمرابحة وعندما يكون سالب يسمى الوضعية[10].

4. أهمية سعر الصرف:

تبرز أهمية سعر الصرف من خلال الاتي:

1.4 ربط الاقتصاد المحلي بالاقتصاد العالمي:

سعر الصرف يمثل حلقة الوصل بين الأسعار العالمية والأسعار المحلية من خلال ثلاث أسواق(سوق السلع والخدمات وسوق الأصول المالية وسوق العمل) ففي سوق السلع والخدمات يؤدي ارتفاع سعر الصرف الأجنبي إلى ارتفاع السلع الأجنبية بالعملة المحلية في السوق المحلية وبالتالي يجعلها اقل قدرة على المنافسة في الأسواق المحلية ويرفع القدرة التنافسية للسلع المحلية بالأسواق العالمية، أما سوق الأصول المالية الذي يتكون من أصول محلية وأجنبية (عينية أو مالية)فيقوم المستثمرون بالاختيار بينها بالمقارنة بين العوائد والمخاطر لكل من هذه الأصول ويفضلون الأصل الذي يدر أعلى ربح بأقل درجة مخاطرة[11]، أما سوق العمل فان الأجور المحلية تبدو أكثر انخفاضا عند ارتفاع سعر الصرف الأجنبي، الأمر الذي دفع بالعمالة ولاسيما العمالة الماهرة نحو الهجرة إلى الخارج.

2.4 توزيع الدخل:

يمارس سعر الصرف وظيفة توزيعية على المستويين العالمي والمحلي، فعلى المستوى العالمي يؤدي ارتفاع سعر الصرف الأجنبي إلى ارتفاع قيمة صادرات البلد وزيادة في دخله القومي، إما في حالة انخفاض سعر الصرف الأجنبي يؤدي إلى انخفاض قيمة صادراته وانخفاض في دخله القومي.

وما ينطبق على المستوى العالمي ينطبق على المستوى المحلي، فارتفاع سعر الصرف الأجنبي (انخفاض قيمة العملة المحلية) يجعل الصادرات مربحة وتزداد أرباح رؤوس الأموال في الوقت الذي تنخفض فيه القوة الشرائية للعمال، ويحصل العكس عند انخفاض سعر الصرف الأجنبي (ارتفاع قيمة العملة المحلية) فتنخفض أرباح الشركات العاملة في قطاع السلع الدولية وترتفع القوة الشرائية للعمال، وعليه فان سياسة سعر الصرف الأجنبي ستؤثر في توزيع الدخل بين أصحاب رؤوس الأموال من جهة وبين العمال من جهة أخرى وكذلك بين صناعات التصدير وغيرها وأيضا ستؤثر على التوزيع فيما بين المصدرين والمستوردين[12].

3.4 تخصيص الموارد:

يدفع التغير في سعر الصرف إلى تدوير الموارد بين القطاعات، فقد يتم تطوير صناعات معينة أو تعطيل فروع صناعية أخرى، ففي حالة انخفاض سعر الصرف الأجنبي سوف يؤدي إلى تعطيل فروع صناعية مختصة بالتصدير وتحويل الموارد أو جذبها إلى قطاع السلع غير متداولة دوليا(السلع الغير متاجر بها) ويصبح الإنتاج من اجل التصدير غير مربح، أما في حالة ارتفاع سعر الصرف الأجنبي فيؤدي إلى تطوير الصناعات المخصصة للتصدير من خلال تحويل الموارد إليها من بقية القطاعاتوزيادة استخدام عوامل الإنتاج في قطاع التصدير وفي الصناعات الموجهة للاستيراد[13].

ثانيا: سعر الصرف والمتغيرات الاقتصادية الكلية

لا يمكن دراسة سعر الصرف دون معرفة العلاقة بينه وبين أهم المتغيرات التي تدخل في تفسيره، ومن هذه المتغيرات نجد:

1. سعر الصرف والميزان التجاري:

يشكل رصيد الميزان التجاري الفرق بين قيمة الصادرات والواردات، فإذا زادت قيم الصادرات على قيم الواردات يكون الميزان التجاري قد حقق فائضا، ويحقق العجز في الحالة

العكسية،[14] ويعتبر سعر الصرف احد محدداته الأساسية، فقد تزيد قيمة العملة عندما تصبح وحدة عملة الدولة تساوي قدر اكبر من وحدات عملة الدول الأخرى، كما أن للصادرات والواردات اثر مباشر على سعر صرف بلد ما، فعند ارتفاع بالنسبة للعملات الأجنبيةفان الصادرات تصبح أغلى مقومة بالعملات الأجنبية مما يزيد معه انخفاض في مقدار الصادرات، وفي نفس الوقت فان ذلك يؤدي إلى انخفاض أسعار الواردات.

2. سعر الصرف وميزان المدفوعات:

تبدي التغيرات في سعر الصرف أثرا على ميزان المدفوعات، ويؤدي ارتفاع القيمة الخارجية للعملة إلى خفض القدرة التنافسية والخدمات المنتجة محليا، وتجعل أسعار الواردات أكثر جاذبية بالنسبة للمقيمين، وعلى العكس من ذلك يؤدي تخفيض سعر الصرف إلى زيادة القدرة التنافسية للصادرات وتجعل أسعار الواردات اقل جاذبية بالنسبة للمقيمين،[15]وعند حدوث اختلال في ميزان المدفوعات، تتوافر مجموعة من الطرق لإعادة التوازن إليه، وتشمل تخفيض أو رفع قيمة العملة الخارجية، لجعل أسعار الصادرات أو الواردات ارخص (أغلى) قياسا بالعملة الأجنبية.[16]

3. سعر الصرف والسياسة النقدية والمالية:

إن ارتفاع عرض النقود في بلد ما يؤثر على تحديد سعر الصرف، من خلال ارتفاع مستوى أسعار السلع والخدمات المحلية والتي ينتج عنها زيادة في تكاليف الصادرات،[17]مما يجعلها غير قادرة على منافسة ناظراتها في الدول الأخرى، بالتالي ينخفض عليها الطلب جراء إقبال المقيمين للشراء من الخارج الأمر الذي يساعد على تخفيض العملة المحلية نتيجة زيادة الطلب على العملات الأجنبية[18]،

إن علاقة سعر الفائدة بسعر الصرف أنشأت علاقة بين السياسة المالية وقيمة العملة في الخارج، فعندما يقوم البنك المركزي بتثبيت العرض الحقيقي للنقود، فان السياسة المالية التوسعية ستؤدي إلى زيادة الإنفاق الحكومي، بمعنى آخر ستؤدي إلى زيادة كل من الدخل الحقيقي وسعر الفائدة وهو ما يؤدي إلى زيادة الطلب الأجنبي على السندات وبالتالي تزداد قيمة عملة الدولة، كما إن إتباع سياسة نقدية محددة كان يقوم البنك المركزي بتخفيض كمية النقود المعروضة من شانه أن يعمل على ارتفاع قيمة العملة.

4. سعر الصرف ومعدل الفائدة:

إن الزيادة في معدلات الفائدة الحقيقية في البلد تجذب رأس مال الأجنبي مما يؤدي إلى ارتفاع قيمة العملة في سوق الصرف الأجنبي[19].

أما ارتفاع معدلات الفائدة في البلدان الأجنبية سيحفز المستثمرين المحليين على استبدال عملتهم بعملات تلك البلدان لجني المكاسب في سوق الأجانب، إذن فارتفاع أسعار الفائدة في الخارج سيعمل على زيادة الطلب على زيادة الطلب على العملات الأجنبية مما يؤثر على سعر الصرف.

5. سعر الصرف والتضخم:

إن التضخم هو الزيادة المستمرة في المستوى العام للأسعار لفترة زمنية، حيث أن هذه الزيادة تؤثر على الطلب المحلي للسلع والخدمات، وبالتالي ترفع أسعارها محليا، وكما يؤثر ذلك على أسعار السلع المصدرة الأمر الذي يقلل من مقدرتها في المنافسة الخارجية وفي نفس الوقت فان الطلب على السلع المستوردة يتزايد، مما يؤثر سلبا على حركة الحساب الجاري ومن ثم ميزان المدفوعات وبالتالي على استقرار سعر الصرف[20]، وبالتالي يمكن القول أن التضخم المحلي يؤدي إلى انخفاض في قيمة العملة في سوق الصرف فيما تؤدي حالة الركود إلى ارتفاع في قيمة العملة.

6.سعر الصرف والعوامل السياسية والعسكرية:

ترتبط هذه العوامل عادة بالأنباء والنشرات الاقتصادية والمالية أو تصريحات المسئولين، فتأثر على المتعاملين في أسواق العملات والأسهم الذين غالبا ما يتخذون قراراتهم المالية بناءا على هذه الأخبار.

ثالثا: تحديد مستوى سعر الصرف الامثل للدينار الجزائري.

سنحاول في هذا المحور دراسة المتغيرات التي تحتويها محددات سعر الصرف للدينار الجزائي، وسوف نبين بواسطة أدوات القياس الاقتصادي كيف تؤثر هذه المتغيرات في سعر الصرف اخذين بذلك الدينار الجزائري نموذجا لهذه الدراسة، محاولين في ذلك بناء نموذج قياسي قريب للواقع.

1. الإطار الزماني والمكاني للدراسة:

نود معرفة مستوى سعر الصرف الأمثل للدينار الجزائري الذي من المفروض تستخدفه السلطة النقدية، وهذا عن طريق صياغة نموذج الانحدار الخطي المتعدد الذي يتشكل من سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري، وقد غطت الدراسة المدة الزمنية بين 2000-2014 وجمعنا البيانات اعتمادا على الاحصائيات التي ينشرها البنك الدولي، واختير الدينار الجزائري كنموذج للبحث.

2. توصيف وصياغة النموذج:

بعد الإلمام بالجوانب النظرية بالجوانب النظرية المختلفة والمتمثلة في قياس سعر الصرف، في شكل دمج محددات النظرية الاقتصادية، وقراءة بعض الدراسات السابقة المتخصصة في هذا المجال والتي دعت إلى حصر عدد من المتغيرات المفسرة له الخاصة في الدينار الجزائري، وبناءا على ما سبق تم اقتراح الشكل العام لنموذج هذه الدراسة كما يلي:

$$TCREQ=C_0+C_1FLK1+C_2PGF+C_3CREDIT+C_6MRES+C_7CR+C_8MES+C_9TEND+C_{10}RC+C_{11}TE+C_{12}INT+C_{13}TEFFX+e_t$$

حيث:

- **سعر الصرف الحقيقي التوازني(TCREQ)**: والذي يعتبر بمثابة متغير تابع في هذا النموذج قصد تقدير سعر صرف الدينار الجزائري الأمثل.

- **تدفقات حركة رؤوس الأموال الأجنبية(FLK1)**: يقيس هذا المتغير مدى مساهمة الاستثمار الأجنبي المباشر (IDE) في الناتج الداخلي الخام (PIB)ويحسب وفق العلاقة التالية: FLK1 = IDE / PIB

- **الإنتاجية الإجمالية لعوامل أخرى(PGF)**: هذا المتغير يعبر عن القيمة التي تساهم بها عوامل أخرى في قيمة الناتج الداخلي الخام ما عدى عوامل الإنتاج (رأس المال والعمل).

- **الدين(CREDIT)**: يعبر هذا المتغير عن مجمل الديون القصيرة والطويلة الأجل التي تتحصل عليها الدولة.

- **الكتلة النقدية** (M2) **على احتياطي الصرف الأجنبي(MRES)**: هذا المتغير يقيس لنا مدى مساهمة مستوى الكتلة النقدية M2 في إجمالي احتياطي الصرف الأجنبي ويحسب وفق العلاقة التالية:

MRES = M2 / Réserves

- **الصدمات الحقيقية(CR):** هذا المتغير يعتبره العديد من النظريات الاقتصادية التي تكلمت عن سعر الصرف الأمثل من المحددات الأساسية، ويقاس عن طريق معرفة مدى مساهمة الاستهلاك العام في الناتج الداخلي الخام.CR = Consommation publique / PIB

- **انحراف سعر الصرف الأجنبي(MES):** هذا المتغير يعتبر من المحددات الرئيسية لسعر الصرف الأمثل، والذي يحسب وفق العلاقة التالية:

MES = (TCREQ – TCR) / TCREQ

TCR: سعر الصرف الحقيقي.

تزداد نسبة MES بزيادة انحراف سعر الصرف الحقيقي التوازني عن مستوى سعر الصرف الحقيقي.

- **معدل المديونية(TEND):** هذا المتغير يقيس درجة مديونية الدولة ومدى مساهمتها في الناتج الداخلي الخام، ويحسب وفق العلاقة التالية:

TEND = Endettement / PIB

- **الانفتاح التجاري(RC):** هذا المتغير يقارن بين الناتج الداخلي الخام وإجمالي الصادرات والواردات وفق العلاقة التالية: RC = PIB / (X+M)

- **معدل المبادلات التجارية (TE):** هذا المتغير يقارن بين مؤشر أسعار الصادرات ومؤشر أسعار الواردات وفق العلاقة التالية:

TE = (indice des prix des exportation / indice des prix des importation)*100

- **معدل الفائدة (INT):** هذا المعدل يحدد على مستوى السوق النقدي.

- **معدل طاقة الصادرات (TEFFX):** يقاس هذا المتغير عن طريق مقارنة حجم الصادرات بالنسبة للناتج الداخلي الخام وفق العلاقة التالية: TEFFX = X / PIB

وبما أن النموذج المقترح هو نموذج خطي متعدد، سوف نعتمد في تقديره على طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية (OLS).

3. دراسة استقراريه متغيرات النموذج:

في البداية نتأكد من استقرارية السلسلة الزمنية لمختلف المتغيرات الاقتصادية الداخلة في النموذج خلال الفترة المدروسة عند مستوي معنوية 1% وهذا عن طريق اختبار الجذر الأحادي لـ .Augmented Dickey- Fuller، وكانت النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(01): اختبار الاستقرارية لمتغيرات النموذج الأول باحتمال 1%

المتغيرات	نتائج اختبار ADF	درجة الاستقرارية
TCREQ	-10.34765	الدرجة الأولى
FLK1	-4.447664	الدرجة الأولى
PGF	-5.857630	الدرجة الأولى
CREDIT	-3.632531	الدرجة صفر
MRES	-6.488481	الدرجة صفر
CR	-4.473570	الدرجة الثانية
MES	-4.956805	الدرجة الأولى
TEND	-4.271212	الدرجة الثانية
RC	-4.402789	الدرجة الأولى
TE	-4.903332	الدرجة الأولى
INT	-3.975332	الدرجة صفر
TEFFX	-3.876194	الدرجة الأولى

المصدر: من اعداد الباحث بالاستعانة ببرنامج Eviews9.

وجدنا أن العديد من هذه السلاسل غير مستقرة من الوهلة الأولى، ما عدا المتغيرات التالية: الدين (CREDIT)، معدل الفائدة (INT)، الكتلة النقدية (M2) على احتياطي الصرف الأجنبي (MRES) ، والباقي من المتغيرات استعمالنا الفروقات من الدرجة الأولى لإرجاع سلسلتها الزمنية مستقرة والمتمثلة فيما يلي: (سعر الصرف الحقيقي التوازني (TCREQ)، تدفقات حركة رؤوس الأموال الاجنبية (FLK1)، الإنتاجية الإجمالية لعوامل أخرى (PGF)، انحراف سعر الصرف الأجنبي (MES)، معدل المبادلات التجارية (TE)، الانفتاح التجاري

(RC)، معدل طاقة الصادرات (TEFFX))، والتي يرمز إليها البرنامج على سبيل المثال: DTCREQ، وما تبقى من المتغيرات قمنا بإرجاع سلسلتها الزمنية مستقرة باستعمال الفروقات من الدرجة الثانية وهذا لعدم استقرارها عند الدرجة الأولى

(الصدمات الحقيقية (CR)، معدل المديونية (TEND))، ويرمز إليها البرنامج على سبيل المثال:D(CR, 2).

تحليل النتائج التقديرية للنموذج المقترح:

بعد تحويل السلاسل الزمنية لمختلف متغيرات النموذج إلى سلاسل مستقرة وبالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Eviews9 تم تقدير النموذج المقترح بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التي توضح لنا الصياغة المثلى لسعر الصرف الحقيقي التوازني بناء على البيانات الإحصائية السنوية التي ينشرها البنك الدولي، وكانت خلال الفترة الزمنية (2000-2014) ليكون نتائج تقدير النموذج المقترح كالآتي:

$$\mathbf{CREQ_{(-1)} = 3.646911 + 353.7876 \times FLK1_{(-1)} - 2.6253998 \times PGF_{(-1)}}$$
$$\mathbf{- (1.4535)(1.8805)(-2.0073)\ 1.167027 \times MRES - 119.2334 \times CR_{(-2)}}$$
$$\mathbf{-154.0636 \times MES_{(-1)}(-5.067)(-3.3277)(-3.8617)\ +5.934383 \times RC_{(-1)}}$$
$$\mathbf{-0.739705 \times TE_{(-1)}\ +0.272471 \times INT\ -(1.8184)(-6.2882)(2.1326)}$$
$$\mathbf{54.56905 \times TEFFX_{(-1)}\ (-2.1021)}$$

التحليل الإحصائي:

من خلال نتائج تقدير النموذج بطريقة المربعات الصغرى نلاحظ:

أن معامل الارتباط يساوي 99.448% وهي نسبة تثبت وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، ومن جهة أخرى يبين معامل التحديد المصحح على أن 97.25% من التغير الحاصل في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري هو راجع إلى التغير الحاصل في مختلف المتغيرات المستقلة.

- كما نلاحظ أن هذا النموذج هامش متغير ينمستقلين هما (الدين (CREDIT)، معدل المديونية (TEND))، رغم أن النظرية الاقتصادية تعتبرهما من بين محددات سعر الصرف الحقيقي التوازني، بسبب وجود علاقة ارتباط بين هذين المتغيرين ومتغيرات مستقلة أخرى موجودة ضمن النموذج.

– ومن جهة أخرى نلاحظ المتغيرات المستقلة التالية: (تدفقات حركة رؤوس الأموال الأجنبية (FLK1)، انحراف سعرالصرف الأجنبي (MES)، معدل الفائدة (INT)، معدل طاقة الصادرات(TEFFX)، أمامها إشارة (1−) معناه أن المتغيرات المستقلة السابقة الذكر في السنة N لهما معنوية إحصائية في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع TCREQ لسنة (N−1)، أماعن الصدمات الحقيقية (CR) أمامها إشارة (2−) معناه أن هذا المتغير لسنة N له معنوية إحصائية في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع TCREQ لسنة (N−1).

التحليل الاقتصادي:

من النموذج المقدر يتضح لنا أن:

– أن المتغير FLK1 معنوي وله علاقة ارتباط موجبة بينه وبين المتغير التابع وهي نتيجة لا تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، وهذا راجع الى تراجع تطور الاستثمار الاجنبي المباشر، وتوجهه الى قطاعات مضمونة كالطاقة والاتصالات مكا ادى الى انخفاض الطلب على العملة المحلية.

– أن المتغير PGF له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري ووجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، ما يميز الاقتصاد الجزائري بأنه يزخُر بإمكانيات وموارد طبيعية هائلة جداً التي تساهم في انتعاش أداء الاقتصاد الكلي.

– أن المتغيرMRES له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري ولكن نلاحظ وجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة لا تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، وهذا راجع الى ان معدول نمو الكتلة النقدية اقل من معدل نمو احتياطي الصرف.

– أن المتغيرCR له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري ولكن نلاحظ وجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة لا تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، فارتفاع اسعار النفط شجع الحكومة الجزائرية على الزيادة في النفقات مما ادى الى زيادة عرض الدينار الجزائري.

– أن المتغيرMES له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري ووجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير

التابع وهي نتيجة تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، اذ تعتبر الجهود التي قامت بها السلطة النقدية في شأن نظام الصرف الجزائري بعد أزمة سنة 1986 استطاعت تقريب الدينار الجزائري من قيمته الحقيقية وكسب ثقة المتعاملين الاقتصاديين المحليين والأجانب في الاقتصاد الوطني.

– أن المتغير RC له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري مع وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة لاتتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، مما يدل ان الدينار الجزائري لا يستجيب لقوى العرض والطلب بل يتغير تبعا للقرارات الإدارية.

– أن المتغير TE له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري مع وجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة لا تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، فرغم ارتفاع فاتورة الاستيراد تزامنا مع تطبيق برنامج الانعاش الاقتصادي كان من المفروض انخفاض قيمة العملة الوطنية لكن نتائج اظهرت العكس مما يدل ان الدينار الجزائري لا يستجيب لقوى العرض والطلب.

– أن المتغير INT له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري مع وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة تتوافق مع ماتنص عليه النظرية الاقتصادية. فانخفاض سعر الفائدة ادى الى زيادة حجم القروض الموجهة للاستثمار، لكن ما يلاحظ ان أن سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري سجل انخفاض وهو عكس الواقع الذي أحدثه معدل الفائدة على أداء الاقتصاد الكلي كدليل على أن الدينار الجزائري مازال يوجه من طرف السلطة النقدية بشكل كبير جداً.

– أن المتغير TEFFX له معنوية إحصائية في تفسير التقلبات التي تحدث في سعر الصرف الحقيقي التوازني للدينار الجزائري مع وجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي نتيجة تتوافق مع ما تنص عليه النظرية الاقتصادية، فهذه النتيجة يتبين لنا أن الدينار الجزائري مازال يرجح القرارات الإدارية على قوى السوق.

الخاتمة

حاولنا في هذه الدراسة التي هي بعنوان " دراسة قياسية تحليلية لمحددات سعر الصرف الحقيقي–الدينار الجزائري نموذجا 2000-2014 " معرفة المتغيرات الأساسية المأثرة أو المحددة لسعر الصرف التوازني، وذلك لما توفر لنا من معطيات إحصائية واقتصادية.

لذلك قمنا بتقسيم موضوع الدراسة إلى ثلاث أجزاء حيث تطرقنا التحليل النظري لسعر الصرف، وفي الجزء الثاني تم الإشارة إلى أهم محددات سعر الصرف ذلك بتوضيح العلاقة النظرية بين سعر الصرف واهم المتغيرات الاقتصادية الكلية، وقد شملت هذه المتغيرات تحديدا في: الميزان التجاري، السياسة النقدية والمالية، ومعدل التضخم، والنمو الاقتصادي.

أما الجزء الثالث والأخير وهو الجانب التطبيقي من هذه الدراسة توصلنا فيه إلى صياغة نموذج قياسي عام والخاص بالدينار الجزائري كدراسة نموذجية للجانب النظري، وبالاستعانة بالطرق الإحصائية (طريقة المربعات الصغرى العادية OLS) تم تقدير النموذج، وقد توصلنا في الأخير وبعد عدة محاولات إلى اقتراح نموذج يفسر سعر الصرف الدينار الجزائري بواسطة تسع محددات:

تدفقات حركة رؤوس الأموال الأجنبية، الإنتاجية الإجمالية لعوامل أخرى، الدين، الكتلة النقدية على احتياطي الصرف الأجنبي، الصدمات الحقيقية، انحراف سعر الصرف الأجنبي، معدل المديونية، الانفتاح التجاري، معدل المبادلات التجارية، معدل الفائدة، معدل طاقة الصادرات.

وفي الأخير نلخص نتائج الدراسة في النقاط التالية:

من خلال النموذج المقدر تبين جودة النموذجلمحددات الدينار الجزائري وهذا ما تؤكده $\mathbf{R^2 = 99.448\%}$ إلا انه هناك عوامل اخرى يصعب التنبؤ بها أي لم تدخل في النموذج منها : القرارات والتصريحات السياسية، الأزمات الاقتصادية العالمية، تذبذب أسعار الطاقة خاصة البترول، كذلك الحروب والثورات الشعبية، وبناءا على ذلك فان على المتحكمين بالاقتصاد الجزائري السعي نحو تحقيق مرونة اكبر في سعر الصرف، من خلال النماذج الكمية التي تعتمد على المؤشرات الاقتصادية ذات الأثر المباشر عليه والابتعاد قدر الإمكان عن القرارات الإدارية لتحديد سعر الصرف الحقيقي التوازني.

الإحالات:

[1]- عادل احمد حشيش، العلاقات الاقتصادية الدولية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية 2000، ص:113.

[2]- احمد حسين الرفاعي، خالد واصف الوزني،" مبادئ الاقتصاد الكلي بين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر، ص363.

[3]- شمعون شمعون، البورصة، أطلس النشر، ض:139.

[4]- سامي عفيفي حاتم، دراسات في الاقتصاد الدولي، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ط 1987، ص131.

[5]- عبد المجيد قدي، المدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، ط 2006، ص:103.

[6]- بن عيني رحيمة، سياسة سعر الصرف في الجزائر نمذجة قياسية للدينار الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2005-2006، ص:11.

[7]- جديدن لحسن، تسيير خطر سعر الصرف حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2004، ص:02.

[8]- Michel Jura .Techniques financière internationale. Edition Dunod. Paris 2003. P 82.

[9]- محمود يونس، أساسيات التجارة الدولية، الدار الجامعية ، الإسكندرية، ص:169.

[10]- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2003، ص:109.

[11]- د.علي توفيق الصادق، القدرة التنافسية للاقتصادات العربية في الأسواق العالمية، صندوق النقد العربي، بحوث ومناقشات، أبو ظبي، 1999، العدد الخامس، ص:42،35.

[12]- نفس المرجع السابق.

[13]- د. علي توفيق الصادق وآخرون، سياسات وإدارة أسعار الصرف في البلدان العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 1997، ض:22.

[14]- شافعي محمد زكي: مقدمة في العلاقات الاقتصادية الدولية، درا النهضة العربية، بيروت، 1970، ص 271.

[15]- الحجار بسام، الاقتصاد النقدي والمصرفي، مؤسسة دار الريحاني للنشر، ط1،بيروت،1999، ص135.

[16]- سليمان شيباني، سعر الصرف ومحدداته في الجزائر (1963-2006)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2009/2008 ، بتصرف، ص: 107.

[17]- مصطفى سلمان حسين، عماد الصعيدي، مبادئ الاقتصاد الكلي، دار المسيرة والتوزيع، عمان سنة 2000، ص177.

[18]- سامي خليل، نظرية الاقتصاد الكلي، الجزء الثاني، الكويت، 2000، ص2016.

[19]-- عرفان تقي الحسني، التمويل الدولي، دار مجدلاوي، ط 1 عمان ، 1991، ص:158.

[20]- زكي رمزي، دراسة في أثار التضخم بالبلاد الرأسمالية الصناعية على البلاد العربية، جامعة الدول العربية، ص60.

الاستدامة التسويقية كأحد مداخل تحقيق الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال دراسة على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر

د. سيد أحمد حاج عيسى. جامعة البليدة 2.
أ. ايمان ايراين طالبة دكتوراه . جامعة البليدة 2.

ملخص :

هدفت هذه الورقة البحثية الى دراسة أثر مداخل الاستدامة التسويقية المعتمدة من طرف المؤسسات الاقتصادية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) في مستوى الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال (الأداء السوقي، الأداء المالي). ولأجل ذلك قمنا باختيار عينة قدرت بـ 127 مدير مؤسسة صغيرة ومتوسطة بولايتي البليدة والجزائر العاصمة، ولغرض اجراء الدراسة الميدانية تم تصميم قائمة استقصاء تضم 20 أسئلة ضمن محورين ذات صلة بالمتغير المستقل و محورين للمتغير التابع. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لأبعاد الاستدامة التسويقية في مستوى الاستدامة التنافسية. كما خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات أعمها: ضرورة الاهتمام بالتوجه بالزبون على اعتبار أنه حجر الأساس في العمل التسويقي، وهذا من خلال العمل على دراسات حاجاته ورغباته وسدها في الوقت اللازم وبالطريقة الفعالة.

الكلمات الدالة: التوجه السوقي، التوجه الابداعي، الاستدامة التنافسية.

Abstract :

This paper aimed to examine the approaches of adopted sustainability of marketing by economic institutes (market orientation, creative orientation) in the level of competitive sustainability in business environment (market performance, financial performance) .

For this purpose , the researcher chose a sample of 127 managers of small and medium enterprises in Blida and Algeria the capital , and for the empirical study , a questionnaire , with 20 questions included in two axes related to independent variable and another two axes related to dependent variable , was designed .

The main result of this paper is that there is an impact of sustainability of marketing dimensions in the level of competitive sustainability .

The paper recommended to the need of focus on the customer orientation due to its importance as a cornerstone of the marketing work , by working on studies customer's needs and wishes and fill them just in time and in effective method .

Keywords :

market orientation, creative orientation, competitive sustainability

مقدمـــة:

يتسم السوق في الوقت الحاضر بدرجة عالية من الديناميكية والتغير وأصبح يتأثر بشكل كبير بالمتغيرات سواء كانت متغيرات اقتصادية أو اجتماعية أو ديمغرافية أو سياسية أو تكنولوجية، ولذا يجب على المؤسسات باختلاف أشكالها وأنواعها أن تستجيب لهذه المتغيرات من خلال تصميم إستراتيجية عامة على مستوى المؤسسة وإستراتيجية تسويقية فعالة على مستوى النشاط التسويقي قادرة على التعامل مع هذه البيئة المتغيرة ومواجهة المنافسة العالمية الجديدة[1].

لقد أصبح استخدام التسويق بمداخله الحديثة يجد مبرره أكثر من أي وقت مضى. فبالرغم من أن التفكير التسويقي وعمليات التسويق عالمية الا أن كل عمل تجاري وسوقي يأتي بملامح معينة ويحتاج المسوق الموهوب الى معرفة آليات تفكير جديدة تناسب الأسواق العديدة والمختلفة وتأخذ بعين الاعتبار خصائصها المتنوعة وعوامل النجاح الاستراتيجي والدور الذي تلعبه ادارة التسويق في كل حالة لمواجهة المشاكل التسويقية وتحديد طرق التعامل معها والتعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه التسويق في مساعدة المؤسسات لتنمو الى أعلى المستويات ذلك أنه تقع على عاتق التسويق المسؤولية الكبرى في تحقيق نمو في عائد ربح المؤسسة، يجب على التسويق أن يحدد ويقيم ويختار الفرص التسويقية، وأن يضع الاستراتيجيات لتحقيق التميز للمؤسسة، والسيطرة على السوق المستهدف، وهي مهمة التسويق الاستراتيجي ضمن النشاط التسويقي.[2]

1. الاشكالية:

جاءت هذه الدراسة في محاولة لدراسة مدى تأثير كل من التوجه السوقي والتوجه الابداعي في تحقيق الاستدامة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بيئة الأعمال الدائمة التغير، وهذا من وجهة نظر مدراء ومسيري عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولايتي البليدة والجزائر؟

2. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- محاولة وضع إطار مفاهيمي للاستدامة التسويقية وكذا الاستدامة التنافسية لدى منظمات الأعمال؛
- دراسة اتجاهات مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية البليدة للمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة؛
- التعرف على مستوى العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة؟

3. أسئلة الدراسة:

ستسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى ادراك مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي)؟

– ما مستوى إدراك مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لأبعاد مستوى الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال (الأداء السوقي، الأداء المالي)؟

– هل هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) في مستوى الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال بأبعادها (الأداء السوقي، الأداء المالي)؟

4. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) مجتمعة في الأداء السوقي للمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر مدرائها؛

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) مجتمعة في الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر مدرائها.

5. التعريفات الإجرائية:

1.5. المتغير المستقل وأبعاده:

الاستدامة التسويقية: الربح المستدام نتيجة لتطبيق إستراتيجية تسويقية فريدة من نوعها، تسمح بانشاء القيمة بحيث أن هذه الاستراتيجية لم مطبقة من قبل أي من المنافسين الحاليين أو المحتملين في الوقت الذي لا يستطيع المنافسون تقليد هذه الإستراتيجية[3].

التوجه السوقي: وهو يمثل المسارات السلوكية للمؤسسة من أجل خلق قيمة أسمى وأعلى لزبائنها الحاليين والمرتقبين، الأمر الذي يسمح لها من تحقيق أعلى مستويات الأداء المؤسساتي. وتشير كثير من الأدبيات الى أن التوجه السوقي يحوي ثلاث مكونات هي: التوجه بالزبائن، التوجه بالمنافسين، والتكامل الداخلي للمؤسسة[4].

التوجه الابتكاري: وهي يعبر عن مفهوم أو فكرة جديدة مبتكرة عالية المخاطر تشمل من أنشطة المؤسسة كالتكنولوجيا ونشاطات البحث والتطوير[5].

2.5. المتغير التابع وأبعاده:

الاستدامة التنافسية: المجالات التي تتفوق بها المؤسسة على منافسيها[6] بشكل مستمر، بمعنى قدرة المؤسسة على تقديم قيمة متميزة للزبون مقارنة بالمنافسين بصفة دورية ومتواصلة.

الأداء المالي: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة[7].

الأداء السوقي: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق كالحصة السوقية، حجم المبيعات، شهرة المؤسسة، درجة رضا الزبائن...الخ[8].

6. منهجيّة الدراسة:

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وهذا وفقا لمتطلبات اجراء الدراسة، كما اعتمد الباحثان في جمع البيانات على استبانة تم تصميمها اعتمادا على مجموعة من الدراسات الأجنبية والعربية. ضمت القائمة 20 سؤال ضمن محاور ذات صلة بالمتغير المستقل (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) ومحاور المتغير التابع (الأداء السوقي، الأداء المالي).

7. مجتمع وعينة الدراسة:

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة بولايتي البليدة والجزائر العاصمة والتي يفوق عددها 5739 مؤسسة، ارتأينا الى أخذ عينة قصدية ضمت 130 مؤسسة من المؤسسات الواقعة بالولايتين. وبغرض اجراء الدراسة الميدانية تم تسليم الاستبانات الى مدراء ومسؤولي المؤسسات محل الدراسة، تم استرجاع 127 استبانة كلها صالحة لاجراءات الدراسة.

8. اختبار المصداقية والثبات.

يبين الجدول رقم (01) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لفقرات متغيرات الدراسة كلاً على حدة، ولجميع الفقرات معاً، حيث بلغت قيمة ألفا لجميع الفقرات (0,923)، وتعتبر هذه النسبة عالية جدا وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس. كما يتضح من الجدول أيضا أن قيمة معامل ألفا للإجابات على فقرات الاستبانة لكل جزء على حدة والخاص بكل فرضية من فرضيات الدراسة ولجميع فقرات الاستبانة معاً كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات(% 60)، وهذا يعني توفر درجة كبيرة من المصداقية في الإجابات.

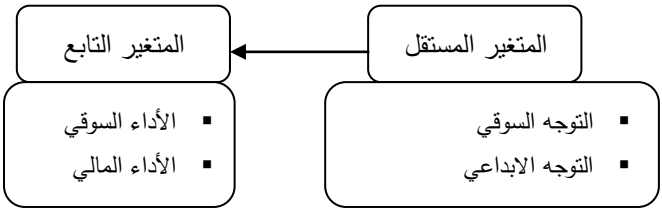
جدول رقم (01): نتائج اختبار درجة الثبات ألفا

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
التوجه السوقي	05	0,981
التوجه الابداعي	05	0,933
الأداء السوقي	05	0,877
الأداء المالي	05	0,901
مجموع أسئلة الاستبانة	**20**	**0,923**

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي

9. أنموذج الدراسة:

تمثل أنموذج الدراسة بأبعاد المستقلة والتابعة في الآتي:



المصدر: من اعداد الباحثين

10. الإطار النظري للدراسة:

1.10. أساسيات مفاهيمية حول التوجه السوقي:

لقد برزت في الأدبيات تعاريف عديدة، فمنهم من يرى بأن التوجه السوقي "يتضمن التعرف على احتياجات ورغبات العملاء وتلبيتها وفق هذه الرغبات؛ ومناسبة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة وتوافقها واحتياجات الزبائن تلبية لرغباتهم؛ وتزويد الزبائن بالمنتجات والخدمات المطلوبة بأسعار مناسبة مع إنشاء قنوات خاصة بعمليات التوزيع والتسويق"[9].

في حين عرف على "أنه ثقافة المؤسسة الأكثر فعالية التي تولد السلوكيات الضرورية لإيجاد قيمة أعلى للزبائن وبالتالي تحقيق المستويات العليا للأداء"[10]

كما عرف على أنه "فلسفة إدارة الأعمال التي تعتمد على قبول واسع من قبل المؤسسة لتتوجّه نحو العميل أو التوجّه البيعي والاعتراف بأهمية دور التسويق في توصيل حاجات السوق لجميع أقسام المؤسسة"[11]

2.10. عناصر التوجه السوقي:

يقوم التوجه السوقي على ثلاثة عناصر[12]:

- **التوجه بالزبائن:** يعني التفهم الكامل للزبائن المستمد من زيادة المكاسب للزبائن مقارنة بالتكلفة التي يتحملها سواء كانت مادية أو معنوية.
- **التوجه بالمنافسين:** يعني تفهم نقاط القوة ونقاط الضعف لدى المنافسين الحاليين والمرتقبين في المدى القصير، والتعرف على الامكانيات المتاحة لديهم في المدى الطويل.
- **التنسيق الداخلي:** يشير الى الاستخدام المنسق لموارد المؤسسات لتوليد أعلى قيمة لزبائنها المستهدفين، بحيث ان أي نقطة في سلسلة القيمة لزبائن المؤسسة تمثل الفرصة لتلك المؤسسة لايجاد قيمة الزبون.

3.10. التوجه السوقي كأحد أبعاد التوجهات الاستراتيجية التسويقية الحديثة:

قبل الحديث عن التوجه السوقي، تجدر الاشارة الى أن عديد الباحثين في مجال التخطيط الاستراتيجي التسويقي ذات المدخل الانجلوسكسوني تبنوا مداخل حديثة في تحديد أبعاد التوجهات الاستراتيجية التسويقية التسويقية الحديثة الى: التوجه الابداعي، القدرات الداخلية للمؤسسة، القدرات الخارجية للمؤسسة والتوجه السوقي.

وهذا التوجه الأخير عرف عدة محاولات والتي تعتبر محاولة Kohli & Jaworski من أولى المحاولات لتطوير نموذج للتوجه السوقي مبني على تطبيق مفهوم التسويق. فالنموذج الذي قدمه واقترحه Kohli & Jaworski مبني على نتائج استبانه وزعت على 62 مديرا في إدارات ومؤسسات مختلفة، تم توجيه الأسئلة إليهم للوصول الى إجابات تخص أهمية المفاهيم الجوهرية الثلاثه التي توضح مفهوم التسويق، وهي التركيز على الزبون، والتسويق المنسق والمتكامل، والتركيز على الربحية، وأكد المستجيبون على أن التركيز على الزبون كان مركزياً وأساسياً للتوجه السوقي، لكنه أكثر من مجرد التزام فلسفي، وأنه يتطلب معلومات عن الزبائن وحاجاتهم، ويجب أن يمتد إلى التعرف على توقعاتهم وحاجاتهم المستقبلية، كما أكد المستجيبون على أهمية التنسيق والتكامل الوظيفي في جميع الأقسام والإدارات داخل المنظمة لأنها مدركة لحاجات الزبائن. أما التركيز على الربحية فقد اعتبرها المستجيبون نتيجة للتوجه السوقي.[13]

4.10. الاطار المفاهيمي للتوجه الابداعي:

لقد عرف التوجه الابداعي على أنه "الأفكار والممارسات التي يقدمها المديرون والعاملون والتي تفضي الى ايجاد عمليات ادارية وطرق وأساليب أكثر كفاءة وفاعلية في انجاز أهداف المؤسسات"[14]

كما عرف على أنه "قيام المؤسسات وباستمرار في البحث عن تطوير المنتج بما يحقق فوائد كبيرة وجديدة لدى المستهلكين ويعمل على تحقيق أقصى اشباع ممكن لحاجاتهم ورغباتهم، اضافة الى ذلك فان الابداع يتطلب القيام بعمليات بحثية وانتاجية وتسويقية جديدة وحديثة وبعيدة عن التقليد، اضافة الى توفير الموارد االبشرية والمادية والمالية والقانونية لاجراء عملية التحديث والتطوير"[15]

فيما عرفت على أنه "القدرة على تقديم اجابات فريدة ومميزة للمشكلات التي قد تواجه المؤسسات وكذا قدرتها على استغلال الفرص"[16].

اضافة الى ما حدد سابقا، فان كل من Harrison & Samson قد وضعوا نموذجا يحدد ثلاث سمات أو صفات تنظيمية تعتبر اساسية للمنظمات المبدعة، وهذه السمات هي[17]:

– تبني المؤسسة للاستراتيجيات الريادية الاستباقية والمجازفة اضافة إلى التزامها في الجانب الاداري؛

– الشفافية والتعاون في البيئة التنظيمية ونشر قيم الثقافة والاحترام بين جميع العاملين، وكذا تأسيس ثقافة الافتخار ومكافأة الانجاز؛

– امتلاك المؤسسة للتنظيم المرنالى جانب تمتعها بالمرونة الاستراتيجية في اتباع السلوك التعاوني المنسجم والمتناغم.

5.10. مفهوم الاستدامة التافسية في منظمات الأعمال:

يتخطى موضوع الاستدامة الحدود التقليدية لادارة المنظمات المعاصرة وأسبقياتها اذ لم يعد كافيا للمنظمات الناجحة اليوم استمرارها لأداء اعمالها ومهامها وتحقيق أهدافها بذات الأسلوب المعتمد، فما يعد مطلوب الآن قد يصبح تقليديا بمجرد دخول منافسين جدد يحملون منتجات ذات ذات أبعاد أفضل من وجهة نظر الزبون أو حتى بمجرد تغيير أذواق واتجاهات واحتياجات الزبون تجاه ذات المنتج. وهكذا يتوجب على المنظمات الساعية الى التفرد والنجاح تبني مدخل الاستدامة كثقافة مؤسساتية من أجل التميز في بيئة دائمة التغير.

على هذا الأساس ذهب كثير من الباحثين الى صياغة مفاهيم وتعاريف تصب مجملها في سياق التنافسية المؤسساتية. فقد عرفت على أنها السبق والتقدم على الآخرين دون رجوع في القرارات مع الاحتفاظ بمبادئ وشخصية المؤسسة واستمرارية تمايزها[18]. كما عرفت على أنها عملية يتم من خلالها البحث عن الفرص التسويقية وتشخيصها وتوفير الموارد اللازمة لاقتناصها والاستثمار فيها بغية تحقيق وتلبية توقعات الزبون[19]. وعليه يمكن القول بأن الاستدامة التنافسية هي ذلك المدخل المتميز في تحديد الفرص واستغلالها من أجل خلق الميزة التنافسية.

6.10. سمات المنظمات المستديمة:

للمنظمات المستديمة سمات أهمها[20]:

- عدم الاقتناع بالوضع الحالي وأساليب العمل والتأكيد المستمر على التحسين دون توقف؛
- تبني هياكل تنظيمية مرنة وإجراءات تشغيلية مناسبة؛
- اختبار تكامل وقبول أفكار وطرائق العمل؛
- تطوير المهارات الفردية ومهارات الفريق بالنسبة لحل المشاكل؛
- التأكيد على التجريب والاستكشاف والتعليم المستمر والتدريب والتطوير التنفيذي؛
- التأكيد على المنهجيات البديلة لحل المشكلات والنماذج البديلة لاتخاذ القرارات.

11. عرض نتائج الدراسة:

1.11. السؤال الأول: ما مستوى ادراك مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي)؟

يتضح من نتائج الدراسة الوصفية أن آراء مفردات عينة الدراسة قد كشفت عن ادراكات عالية لمستوى أبعاد الاستدامة التسويقية بالمؤسسات بمتوسط عام قدره **(M=4.2985)**، حيث تراوح المتوسط الحسابي بين **(M=4.222)** لبعد التوجه السوقي كأدنى قيمة و**(M=4.375)** لبعد التوجه الابداعي كأقصى قيمة، مما يدل على موافقة عالية لمفردات العينة لهذه الأبعاد .

جدول رقم (02):حوصلة نتائج الدراسة الوصفية لمحاور المتغير المستقل

البعد	المتوسط الحسابي	الترتيب
التوجه السوقي	4.222	2
التوجه الابداعي	4.375	1
المجموع	**4.2985**	-

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

2.11. السؤال الثاني: ما مستوى ادراك مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لأبعاد مستوى الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال (الأداء السوقي، الأداء المالي)؟

يتضح من نتائج الدراسة الوصفية أن آراء مفردات عينة الدراسة قد كشفت عن ادراك عالي لديهم لمستوى أبعاد الاستدامة التنافسية في منظمات الأعمال بمتوسط عام قدره **(M=4.346)**. حيث تراوحت المتوسطات بين **(M=4.201)** كأدنى قيمة لبعد الأداء المالي و**(M=4.492)** كأقصى قيمة لبعد الأداء السوقي، مما يدل على موافقة عالية لمفردات العينة لهذه الأبعاد.

جدول رقم (03): حوصلة نتائج الدراسة الوصفية لمحاور المتغير التابع

العبارة	المتوسط الحسابي	الترتيب
الأداء السوقي	4.492	1
الأداء المالي	4.201	2
المجموع	**4.346**	-

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

3.11. اختبار الفرضيات:

1.3.11. اختبارات التأكد من صلاحية النموذج للانحدار وكذا التوزيع الطبيعي

يظهر الجدول رقم (04) أن قيمة (VIF) لعناصر الاستدامة التسويقية جميعها أقل من (10) وتراوحت قيمتها بين (1,743- 2,883) كما أن قيمة التباين المسموح به لتلك المتغيرات كانت أكبر من (0.05)، اذ تراوحت قيمتها بين (0,072-0,127) مما يشير الى عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، ولأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات تم احتساب معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات المستقلة، اذ أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي اذا كانت قيمة معامل الالتواء للمتغيرات جميعها أقل من (1) كما يظهر الجدول أن قيمة معامل الالتواء أقل من (1) مما يشير أن بيانات الدراسة تتوزع على نحو طبيعي، ويعد ذلك شرطا لإجراء تحليل الانحدار لضمان الوثوق بنتائجه.

جدول رقم (04): نتائج إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الإلتواء

المتغيرات	التباين المسموح به	معامل تضخم التباين	معامل الالتواء
التوجه السوقي	,0720	743,1	0,031
التوجه الابداعي	,1270	883,2	0,077

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل فقرات الاستقصاء

2.3.11. الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) مجتمعة في مستوى الأداء السوقي للمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر مدرائها.

يتبين من النتائج الاحصائية الواردة في الجدول (05) ومن متابعة قيم اختبار (T) أن أبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) لها تأثير في مستوى الأداء السوقي للمؤسسات محل الدراسة من وجهة مدرائها، وهذا بالنظر لقيم (T) التي جاءت معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (05): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الاستدامة التسويقية في مستوى الأداء السوقي

الاستدامة التسويقية	A	الخطأ المعياري	Bêta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
التوجه السوقي	0,732	0,041	0,722	2,003	*0,020
التوجه الابداعي	0,117	0,079	0,110	3,533	*0,003

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على معطيات التحليل الإحصائي.

ومما سبق يقتضي علينا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "للاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) أثر في مستوى الأداء السوقي للمؤسسات محل الدراسة وهذا من وجهة نظر مدرائها.

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدى في المساهمة في النموذج الرياضي قمنا باجراء تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression والنتائج منبينة في الجدول أدناه.

جدول رقم (06): نتائج تحليل إنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدى

ترتيب دخول العناصر المستقّلة في معادلة الّتنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكميّ	مستوى دلالة t
التوجه الإبداعي	,5380	***0,000**
التوجه السوقي	,6620	***0.000**

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (06) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، أن التوجه الابداعي قد احتل الرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 53.8% من التباين في المتغير التابع، يليه متغير التوجه السوقي وفسر مع المتغير السابق ما مقداره 66.2% من التباين في المتغير التابع.

3.3.11. الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) مجتمعة في الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر مدرائها.

يتبين من النتائج الاحصائية الواردة في الجدول (07) ومن متابعة قيم اختبار (T) أن أبعاد الاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) لها تأثير في مستوى الأداء المالي للمؤسسات

محل الدراسة من وجهة مدرائها، وهذا بالنظر لقيم (T) التي جاءت معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الاستدامة التسويقية في مستوى الأداء المالي

الاستدامة التسويقية	A	الخطأ المعياري	Bêta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
التوجه السوقي	0,772	0,125	0,701	2,003	*0,001
التوجه الابداعي	0,651	0,433	0,093	1,997	*0,000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على معطيات التحليل الإحصائي.

ومما سبق يقتضي علينا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " للاستدامة التسويقية (التوجه السوقي، التوجه الابداعي) أثر في مستوى الأداء المالي للمؤسسات محل الدراسة وهذا من وجهة نظر مدرائها.

كما يتضح من الجدول رقم (08) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار، أن التوجه السوقي قد احتل الرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 51.3% من التباين في المتغير التابع، يليه متغير التوجه الابداعي وفسر مع المتغير السابق ما مقداره 56.8% من التباين في المتغير التابع.

جدول رقم (08): نتائج تحليل إنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدى

ترتيب دخول العناصر المستقّلة في معادلة الّتنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكميّ	مستوى دلالة t
التوجه السوقي	,5130	***0,000**
التوجه الابداعي	,5680	***0.000**

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات التحليل الإحصائي.

12. الاستنتاجات والتوصيات:

1.12. الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

- هناك اتجاهات عالية لدى مفردات عينة الدراسة نحو أبعاد الاستدامة التسويقية وأهمية كل مكون من مكوناتها في تعزيز الاستدامة التنافسية، اذ قدر المتوسط العام بـ **(M=4.2985)**

أسفرت نتائج الدراسة عن وجود ادراك كبير لدى مفردات العينة للريادة بمختلف أبعادها (الأداء السوقي، الأداء المالي)، فقد بلغ المتوسط العام لمجمل الاجابات **(M=4.346)**.

- وجدنا أن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل ممثل في الاستدامة التسويقية على الأداء السوقي الذي يعتبر البعد الأول من أبعاد المتغير التابع. ومع دراسة ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار وجدنا أن: أن التوجه الابداعي قد احتل الرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 53.8% من التباين في المتغير التابع، يليه متغير التوجه السوقي وفسر مع المتغير السابق ما مقداره 66.2% من التباين في المتغير التابع.
- بينت النتائج أن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل ممثل في الاستدامة التسويقية على الأداء المالي الذي يعتبر البعد الثاني من أبعاد المتغير التابع. ومع دراسة ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار وجدنا أن: أن التوجه السوقي قد احتل الرتبة الأولى، وفسر ما مقداره 51.3% من التباين في المتغير التابع، يليه متغير التوجه الابداعي وفسر مع المتغير السابق ما مقداره 56.8% من التباين في المتغير التابع. .

2.12. التوصيات:

على ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالتوجه بالزبون على اعتبار أنه حجر الأساس في العمل التسويقي، وهذا من خلال العمل على دراسات حاجاته ورغباته وسدها في الوقت اللازم وبالطريقة الفعالة؛
- ضرورة الأخذ بالمدخل التكنولوجي الحديث في مجال أنظمة المعلومات التسويقية وقواعد البيانات التسويقية؛
- ضرورة الاهتمام بالتوجه بالمنافسين من خلال ترصد خططهم الاستراتيجية من أجل مجابهتها وعدم ترك فرصة لعنصر المفاجئة السوقية؛ مع ضرورة استغلال الفرص التسويقية واستثمارها بالشكل الأمثل من أجل تحقيق الريادة التسويقية؛

الإحالات:

1. غادة محمود سلامة أبوعويلي، مدى تبني مكونات الإستراتيجية التسويقية في المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص02

2. محمد عبد العزيز قبادو، محاضرات في استراتيجية التسويق، كلية ادارة الأعمال، جامعة تبوك، 2012، ص03.

3. Nicole P.Hoffman, 2000, Anexamination of the Sustainable Competitive Advantage " Academy Of Marketing Science Review, p11

4. Narver, J.C. & Slater, S.F, « The effect of a market orientation on business profitability ». Journal of Marketing. Vol 54, n°04, 1990, p20.

5. Quince, Thelma & Whittaker, Hugh, « Entrepreneurial Orientation and Entrepreneurs Intentions and Objectives », ESRC Centre for Business Research, University of Cambridge, Working Paper, 2003, p09

6. Reed, Richard & Deffillppir., J, « Causal Ambiguity, Barriers to Imitation and Sustainable Competitive Advantage », Academy of Management Review,Vol.15,No.1, Briarcliff Manor, NY, USA , 2003, p90.

7. الهام يحياوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة (باتنة)، على الرابط:
rcweb.luedld.net/rc5/5_BTN%20ILHAM_Ar.pdf (26/02/2015)

8. محمد سليماني، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة- دراسة حالة ملبنة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، السنة الجامعية 2007/2006، ص119.

9. وائل ادريس، رائد المومني، تحليل العلاقة بين التوجه السوقي الثقافي والسلوكي وأثرها على أداء شركات التأمين الأردنية ودور نظام المعلومات، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد 37 (1)، 2013، ص113.

10. محمد ابراهيم أحميدان الزواهرة، أثر الاستراتيجيات التنافسية والتوجه السوقي على الأداء الفندقي- دراسة على عينة من الفنادق فئة الخمس والأربعة نجوم في الأردن، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص23.

11. الشريف بقة، سمراء دومي، التوجه السوقي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بين الضرورة والاختيار دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات بولاية سطيف، مجلة الباحث – عدد 12، 2013، ص48.

12. محمد ابراهيم أحميدان الزواهرة، مرجع سابق، ص26

13. معمر عقيل عبيد، العلاقة بين رضا الزبون والإستراتيجيات التسويقية المصرفية / دراسة تحليلية على مجموعة من المصارف في محافظة واسط، الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، ص174.

14. فيصل غازي عبد العزيز عبد الله المطيري، أثر التوجه الابداعي على تحقيق الميزة التنافسية – دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص18.

15. جواهر عبد الهادي محمد العبيدي، أثر التوجه الابداعي واستراتيجية التدريب على أداء العاملين في شركة نفط الكويت، رسالة ماجستير ادارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص ص 12-13.

16. رندة الزهراني، الابداع الاداري في ظل البيروقراطية، مجلة عالم الفكر، مجلد 30، عدد3، 2002، ص246.

17. جواهر عبد الهادي محمد العبيدي، مرجع سابق، ص19.

18. Krajewski, L & Ritzman, « Operations Management Strategy & Analysis », 6th ed, Wesley Publishing Inc, N.Y, 2005, p73.

19. Jones, G, «Organizational theory : Text & Eases », Addison Wesley, 1995, p69

20. ماجد محمد صالح، المتطلبات الريادية وتطبيقاتها الميدانية في المنظمات الانتاجية دراسة ميدانية في معمل سمنت بادوش، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 21، العرق، 2011، ص14

الاستثمار في الطاقة المتجددة مدخل استراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة

أ.جباري عبد الجليل - جامعة عباس لغرور (خنشلة)

ملخص :

تعتبر الطاقة عنصر ضروري وجوهري لتلبية جميع الاحتياجات الإنسانية كما تضطلع بدور هام في تحقيق الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالتنمية المستدامة، هاته الأهمية والدور الحاسم للطاقة في تحقيق التنمية المستدامة أهلها لتكون ضمن الخمس مجالات التي تضمنتها مبادرة "المياه، الطاقة، الصحة، الزراعة والتنوع البيولوجي "وهي المبادرة التي تسعى إلى دفع وتعزيز وتركيز الجهود في جميع المجالات وجعلها تتكامل مع منهج دولي متماسك من أجل خدمة التنمية المستدامة. إن تحقيق التنمية المستدامة مرتبط بتوفير الطاقة مع إمكانية الحصول على خدماتها بأسعار مقبولة، فإن كان تحقيق الأهداف الاقتصادية يعتمد على مدى توفر خدمات الطاقة وتحقيق الأهداف الاجتماعية يعتمد على العدالة في توزيع هذه الخدمات ما بين جميع الدول من جهة وما بين السكان داخل البلد الواحد من جهة ثانية، فإن الأهداف البيئية تعتمد على مدى قدرتنا على تكييف المصادر الطاقوية والمتطلبات البيئية.

الكلمات المفتاحية: التنمية، التنمية المستدامة، البيئة، الطاقة، الطاقة المتجددة.

***Summary**: y :*

L'énergie est considérée. comme un élément nécessaire et fondamental pour répondre a tous les besoins de l'humanité. Notons encore que l'énergie a un rôle important dans la réalisation des objectifs économiques et sociaux ainsi que l'environnement relatif au développement durable Cette importance de l'énergie et sans rôle quasi essentiel dans le développement durable, lui a conféré une importance primordiale pour qu'il soit intégré dans l'initiative « eau, énergie, santé, agriculture, et la variété biologique. Cette initiative, vise à défendre, concrétiser et a centraliser les efforts dans tous les domaines afin de le rendre complémentaire avec les l'objectifs environnementaux qui sont bases sur la possibilité d'appréhender les ressources énergétiques et les exigences en matière environnementale.

Mots clés:

Développement, développement durable, environnement, énergie, énergie renouvelable.

مقدمة:

في إطار الحركية الدائمة والتغيرات الحاصلة تبلور مفهوم التنمية المستدامة كنتيجة لتطور مفهوم ومحتوى التنمية الاقتصادية وهي عملية ديناميكية شاملة تهدف إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في آن واحد، وبالرغم من الالتفاف العالمي حول هذا المصطلح إلا انه يبقى غامض نوعا ما، لأنه لم يتم الاتفاق على منهج عملي محدد يتم من خلاله تحقيقها وإنما كل دولة تحاول ذلك حسب رؤيتها هي و حسب مصالحها، إلا أن هذا لا ينفي أنها عملية تقوم على مجموعة من المبادئ تتنوع ما بين الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتقنية المحددة، والتي تسمح لها بتحقيق أهدافها المتنوعة الاقتصادية الاجتماعية وكذا البيئية والتي تعتبر حجر الزاوية بالنسبة لعملية التنمية المستدامة.

تعتبر الطاقة ركيزة أساسية من ركائز التنمية لأنه يعتمد في تحقيقها على توفر خدمات الطاقة بالقدر الكافي سواء كانت الجوانب الاقتصادية أو الاجتماعية لعملية التنمية، لذا نجد زيادة في الطلب عليها كلما زادت معدلات النمو المحقق، هذه الزيادة في الطلب أدت إلى زيادة إنتاجها من اجل تلبيته، الأمر الذي أدى إلى استنزاف المصادر التقليدية للطاقة للاعتماد الكبير و خاصة الطاقات الاحفورية منها و التي أصبحت مهددة بالنفاذ خلال عقود قليلة قادمة، و هو الأمر الذي سيضع العالم في أزمة طاقة قد تؤدي إلى انهيار الاقتصاد العالمي في حالة عدم إيجاد بدائل لها، كما أدى الاستهلاك الكبير لها إلى تلويث شديد للبيئة لأنها مصادر ملوثة وأشدها الفحم ويليه البترول والذي يعتبر مصدر حيوي واستراتيجي بالنسبة للاقتصاد العالمي اليوم، أما الغاز الطبيعي فيعتبر أنظف هذه الأنواع لأنه لا ينتج عنه إلا تلويث قليل عند حرقه، من خلال ما تم عرضه يتضح أن الطاقة سلاح ذو حدين أولها ايجابي يتعلق بدفع عجلة التنمية أما الثاني فسلبي يتمثل في تلوث البيئة و المشاكل البيئية و العالمية التي يعاني منها العالم اليوم، والتي يرجع العلماء السبب الرئيسي في حدوثها إلى استعمال الطاقات التقليدية، وهو ما شكل دافعا آخر للعالم للبحث عن مصادر طاقة بديلة تكون متجددة حتى تسمح بتحقيق امن الطاقة العالمي ومن جهة ثانية نظيفة غير ملوثة للبيئة، وهو ما حدث فعلا خلال القرن الماضي و بداية القرن الحالي أين تم توجيه جهود البحث و التطوير نحو الطاقات المتجددة. وهذا ما سنحاول إبرازه من خلال هذه الورقة البحثية من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

المحور الثاني: التحول من الطاقة التقليدية إلى الطاقة المتجددة

المحور الثالث: علاقة الطاقة المتجددة بالتنمية المستدامة

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

أولا: تعريف التنمية المستدامة

تعددت التعاريف المتعلقة بالتنمية المستدامة و اختلفت باختلاف الحقب الزمنية والانتماءات الفكرية والانتسابات القطرية، إلا أن المتفحص والمتتبع يجد أن جميعها تتبنى نفس المدلول وإن اكتسب الطابع الرسمي في بعضها، وفي نفس السياق نحاول أن نقترب إلى تعريف التنمية المستدامة، بسرد جملة من أهم التعاريف ترى بأنها تقترب إلى ملامسة الفكرة الأصح والقصد المميز والقريب من المعنى.

من أول التعاريف التي وضعت للتنمية المستدامة التعريف الوارد في تقرير" مستقبلنا المشترك "والذي ينص على أن:" التنمية المستدامة هي كل الإجراءات والعمليات المتناسقة والمتجانسة اللازمة لتغيير استغلال الموارد، توجيه الاستثمارات، توجهات التنمية التكنولوجية، والتغيرات المؤسسية، بما يضمن إشباع الحاجات والأنشطة الإنسانية الحالية والمحتملة مستقبلا"[1].

وهو تعريف مبني مبدئيا على أنه يمكن الموافقة بين الأهداف الاقتصادية من جهة وحماية البيئة من جهة ثانية، كما تم تعريفها ضمن نفس التقرير على أنها: "التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحالي دون التفريط في مقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها[2] "، و يمكن من خلال التعريف الحصول على معنيين مختلفين هما:[3]

- ✓ إمكانية المحافظة على سلامة مخزون رأس المال الطبيعي عن طريق إيقاف نضوب هذا الأخير باستخدام سياسات معينة، بمعنى إيقاف جميع الفعاليات التي استنزفت الموارد غير المتجددة مثل التعدين، الفعاليات التي استنزفت طبقة الأوزون والفعاليات التي تؤثر على الأجيال المستقبلية مثل المخلفات المشعة.
- ✓ المحافظة على نفس المستوى من إجمالي رأس المال الطبيعي والصناعي بالنسبة للأجيال المتعاقبة وأنه يمكن استبدال رأس المال الطبيعي بالصناعي طالما نحافظ على نفس المستوى الإجمالي، إلا أن هذا المعنى ينطوي على بعض الإشكاليات نذكر منها أنه هناك بعض الأصول التي لا يمكن استبدالها، كما لا يمكننا أن نكون على ثقة من قبول الأجيال المستقبلية قرارات الجيل الحالي بشأن البدائل بطريقة ايجابية.

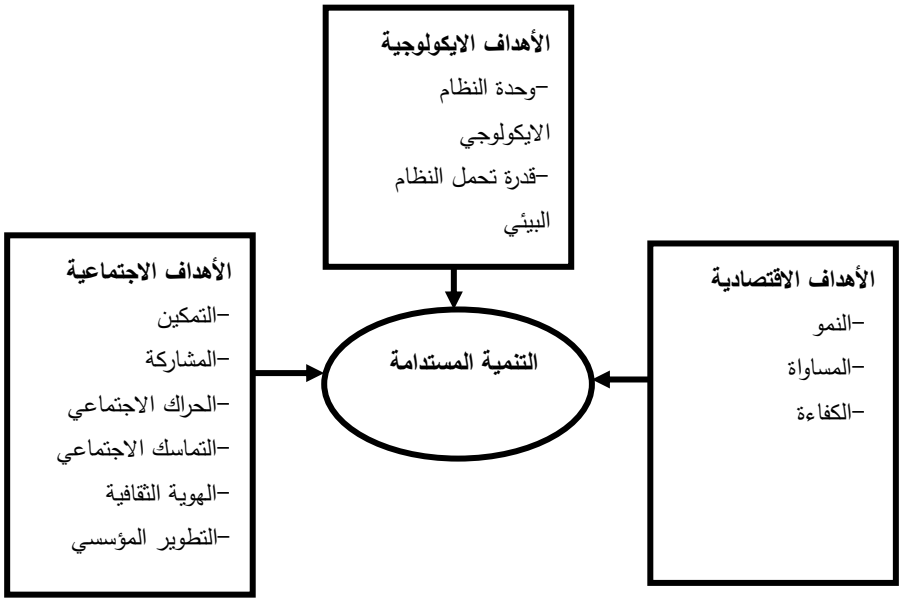
إذن يمكن القول أن التنمية المستدامة هي التنمية التي تحترم البيئة، وتعتبر ملائمة تكنولوجيا وفعالة اقتصاديا ومقبولة اجتماعيا، تهدف إلى الوفاء باحتياجات الأجيال الحالية دون الإضرار بقدرة الأجيال القادمة على تحقيق احتياجاتها، فهي تنمية تأخذ بعين الاعتبار حق الأجيال القادمة في بيئة غير مستنزفة تسمح لها بالحصول على نفس فرص التنمية أو أكثر، فإذا كان من حق الأجيال الحالية تحقيق تنمية ورفع مستوى المعيشة والرفاهية من خلال استغلال الموارد المتاحة والطاقات والإمكانات، فان ذلك

يجب أن يتم مع مراعاة الجوانب البيولوجية والاجتماعية والثقافية في رؤوس الأموال الحالية وحق الأجيال القادمة فيها، والمحافظة وصيانة هذا الحق للأجيال القادمة لا يتم فقط من خلال الاستغلال العقلاني لرأس المال و إنما أيضا من خلال رفع كفاءة الموارد المتاحة وتعويض ما تفقده البيئة.

ثانيا: أهداف التنمية المستدامة

تسعى التنمية المستدامة لتحقيق عدة أهداف بيئية واقتصادية واجتماعية باعتبارها عملية واعية، طويلة الأمد، مستمرة، شاملة ومتكاملة في أبعادها الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية والبيئية، وإن كانت غايتها الإنسان إلا أنه يجب أن تحافظ على البيئة التي يعيش فيها، لذا فإن هدف التنمية المستدامة يجب أن يكون إجراء تغيرات جوهرية في البنى التحتية والفوقية للمجتمع دون الضرر بعناصر البيئة المحيطة. ومحاولة الموازنة ما بين النظام الاقتصادي والنظام البيئي دون استنزاف الموارد الطبيعية ومع مراعاة الأمن البيئي وعليه هناك ثلاثة أهداف للتنمية المستدامة كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أهداف التنمية المستدامة



المصدر: دوجلاس موسشيت، **مبادئ التنمية المستدامة**، ترجمة: بهاء شاهين، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، الطبعة الأولى، 2000 ، ص12.

تسعى التنمية المستدامة من خلال آلياتها و محتواها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:[4]

1. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان، حيث تسعى التنمية المستدامة من خلال عملية التخطيط وتنفيذ السياسات التنموية لتحسين نوعية حياة أفراد المجتمع اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا عن طريق التركيز على الجوانب النوعية للنمو وبشكل عادل ومضمون وديمقراطي.

2. احترام البيئة الطبيعية، حيث تركز التنمية المستدامة على نشاطات السكان، وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها على أنها أساس حياة الإنسان، إنها ببساطة تنمية تستوعب العلاقة الحساسة بين الطبيعة والبيئة المبنية وتعمل على تطوير هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام.

3. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة، حيث تنمي إحساسهم اتجاهها، وحثهم على المشاركة الفاعلة في إيجاد حلول مناسبة لها من خلال مشاركتهم في إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج ومشاريع التنمية المستدامة.

4. تحقيق استغلال واستخدام عقلاني للموارد، حيث تتعامل هذه التنمية مع الموارد الطبيعية على أنها موارد محدودة، لذلك تحول دون استنزافها أو تدميرها وتعمل على استخدامها وتوظيفها بشكل عقلاني.

5. ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع، حيث تحاول توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع من خلال توعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدام الجديد والمتاح منها في تحسين نوعية حياة المجتمع، وتحقيق أهدافه المنشودة دون أن ينجم عن ذلك مخاطر وآثار بيئية سالبة، أو على الأقل أن تكون هذه المخاطر وهذه الآثار مسيطر عليها بمعنى إمكانية إيجاد حلول مناسبة لها.

6. إحداث تغيير مستمر ومناسب في حاجات و أولويات المجتمع، بحيث يكون ذلك بطريقة تلائم إمكانياته وتسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية والسيطرة على جميع المشكلات البيئية و وضع الحلول المناسبة لها.

7. تغيير نوعية النمو حيث تنطوي التنمية المستدامة على ما هو أكثر من النمو حيث تتطلب تغييرا في مضمون النمو يجعله أكثر كثافة في استخدام الطاقة و يجعل عوائده أكثر إنصافا.

8. دمج الشؤون البيئية و الاقتصادية في عملية صنع القرارات. وبالتالي يعتبر البشر أهم عنصر تهتم به التنمية المستدامة فهي تسعى لتلبية حاجاتهم وتنظيم حياتهم حتى يكونوا قادرين على التعامل مع الموارد الطبيعية بمعرفة و حكمة، فالتنمية المستدامة كطائر ذي جناحين أحدهما التنمية الاجتماعية المتواصلة وثانيهما التنمية الاقتصادية المتواصلة واللتان تمكنان البشر من رسم خطط حكيمة لاستخدام مواردهم الطبيعية وزيادة دخولهم الاقتصادية وتنظيم حياتهم الاجتماعية.

على الرغم من أن هذه الأهداف قد يكون بينهم تناقض واختلاف، إلا أنها من الممكن أن تتعايش وتتناسق، فالتنمية المستدامة تهدف لإيجاد التوازن بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والايكولوجية

(البيئية) مما يسمح بتلبية حاجات الجيل الحالي والمستقبلي، فهي تعتمد على المنهج الشامل وطويل المدى في تطوير مجتمعات تتعامل مع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بنفس الأهمية.

ثالثا: أساليب تحقيق التنمية المستدامة

تتأثر معدلات التنمية المستدامة بمجموعة من العوامل وهي:[5]

1-مدى كفاءة نظم الإدارة البيئية

إن تطبيق نظام إدارة فعال يعمل على الحد من التلوث البيئي بالمصانع والوحدات الإنتاجية وبالمرافق والوحدات الخدمية، ويعمل أيضا على زيادة حجم الإنتاج نتيجة انخفاض حجم المخلفات الهوائية الصلبة والسائلة، وإعادة تدوير الجزء الذي لا يتم التخلص منه.

ويعتبر استخدام أسلوب دورة حياة المنتج من الأساليب التي يمكن الاعتماد عليها في حصر وتحديد كمية الفاقد من الخامات والطاقة والإنتاج المعيب، والتي تتسبب في زيادة معدلات التلوث البيئي بأنواعها وانخفاض كمية الإيرادات المحققة للشركات ومؤسسات الأعمال. ويقوم نظام الإدارة البيئية على إعداد سياسة بيئية تهدف إلى تعديل نظام التعامل مع الموارد والخامات بما يؤدي إلى الحد من استخدامها لتخفيض حجم الملوثات الضارة، أو لاستبدال أنواع معينة من الموارد و الطاقة بأنواع أخرى منها التي ترتبط ارتباطا وثيقا بأهداف التنمية المستدامة.

2-الاستخدام الأكثر كفاءة للمدخلات

من أهم السمات الاقتصادية السائدة في دول العالم المختلفة هي محدودية الموارد المتجددة وغير المتجددة، مما يؤدي إلى ضرورة البحث عن أساليب ملائمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد، وهذا ما أدى إلى إضفاء نوع من التركيز على عمليات التصنيع الأكثر كفاءة التي تستخدم المدخلات بكفاءة متزايدة وإخراج قدر أقل من النفايات لكل وحدة منتجة وتتمتع برقابة جودة أفضل وتنتج قدرا قليلا من النفايات، بحيث أصبح تصميم المنتج نفسه وحجمه وعبوته إحدى الوسائل الهامة لخفض موارد المدخلات، وهذا من خلال استخدام أجزاء المكونات التي يمكن إعادة تدويرها، ويدخل ذلك ضمن تصميم دورة حياة المنتج الذي يعتبر من الأساليب التي ترقى بالتنمية المستدامة.

3-تطبيق نظم فعالة للإدارة البيئية لمنع التلوث و تقليل النفايات إلى أدنى حد

لقد كان تحقيق معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية يعتمد في فترة قد مضت على زيادة الحجم في القطاعات الاقتصادية المختلفة، بحيث صاحب هذه الزيادة استنزاف في الموارد الطبيعية مما أدى إلى انخفاض في حجم الإنتاج الوطني وتدهور المراكز المالية للشركات ومؤسسات الأعمال، مما ترتب عليه عدم إمكانية استمرارها خلال الفترات المالية التالية. فان زيادة معدلات الضياع والإهدار في الموارد والخامات والطاقة ومواد التعبئة والتغليف ومستلزمات التشغيل الأخرى (المياه الصناعية وقطع الغيار)

يؤدي إلى تزايد معدلات التلوث البيئي، ففي حالة تخفيض الكمية المستخدمة من الموارد الطبيعية في تضييع وحدات الإنتاج والخدمات سيترتب على ذلك ما يلي:

أ- زيادة إيرادات الشركات والمؤسسات نتيجة تحويل الفاقد في الخامات والوقود والمستلزمات الأخرى إلى منتجات تامة الصنع تزيد من إيرادات وأرباح هذه الشركات.

ب- انخفاض حجم الأضرار التي تنتج عن انبعاثات الهواء و الماء.

ت- انخفاض تكلفة علاج المصابين بالأمراض الناتجة عن أضرار عناصر تلوث البيئة.

ث- زيادة الناتج والدخل الوطني.

ج- زيادة فترة العمر الاقتصادي المتبقي للشركات أو لمؤسسة الأعمال.

فعملية استخدام النفايات وكذلك إعادة استخدامها يستلزم استعمال مواد تستخدم بكفاءة وتنتج أدنى حد من النفايات ويمكن الإسهام في عملية إعادة التشغيل بعيدا عن الموقع حينما تسهم الشركة في تشغيل نفاياتها وتحويلها إلى منتج ثانوي.

وعليه يمكننا القول بأن العامل الوحيد الذي يعمل على تحقيق التنمية المستدامة التي نسعى إليها هو تبادل المعلومات الدقيقة، من أجل إدارة المخاطر البيئية في غياب المعلومات والبيانات عن أشكال التكنولوجيا الحديثة التي تصعب علينا بدورها تحقيق أهدافنا بأقل تكلفة ممكنة.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن إضافة بعض السبل الأخرى لتحقيق التنمية المستدامة وهي كالتالي[6]:

أ -العدالة الاجتماعية:

والتي تنص على المساواة بين الأجيال، وكذا حق الأجيال القادمة في التمتع بموارد الأرض، إضافة إلى عدالة توزيع التكاليف والعوائد بين طبقات المجتمع في إطار التكافل والحرص على بذل المزيد من الجهود مع مكافأة المجدين ومعاقبة المقصرين، هذا وتنص أيضا على عدالة توزيع الخدمات التعليمية والصحية بين طبقات المجتمع المختلفة.

-الالتزام بأنماط استهلاكية تعبر عن حقيقة الإنتاج و الإنتاجية، و واقع الوضع الاقتصادي للمجتمع، وطاقة الحمل للبيئة الطبيعية، والمحددات البشرية.

-تنسيق السياسات المالية بما يؤدي إلى قيامها بتعزيز المحافظة على الموارد وترشيد استخدامها مستخدمين في ذلك أدوات التوجيه المالية مثل الضرائب والغرامات والحوافز والإعفاءات والمعونات.

-التوصل إلى توافق بين معدلات النمو الاقتصادي والنمو السكاني، بحيث لا يحرم المجتمع من نتائج عمله نتيجة لزيادة معدلات السكاني عن معدلات النمو الاقتصادي بما يتسبب أيضا في الضغط على الموارد الطبيعية واستنزافها.

-استخدام تقنيات تقييم الآثار البيئية للمشروعات، لتخفيف الآثار البيئية لمشروعات التنمية، وعدم تنفيذ أي مشروع تتعدى آثاره حدود المعايير والمرجعيات التي سبق إقرارها.

-استخدام التشريعات والقوانين الأزمة لحماية البيئة، ومراعاة الحزم والجدية في تطبيقها.

ب- سياسات العلم و التكنولوجيا

-استخدام قاعدة العلم والمعرفة الإنسانية في استنباط التكنولوجيا جديدة لا يكون الهدف منها مجرد زيادة فرص استغلال الموارد الطبيعية، بل يجب توجيه التكنولوجيا الجديدة إلى تخفيف الضغط على استهلاك الموارد الطبيعية، وزيادة كفاءة استخدامها، وتقليل كميات الطاقة المستخدمة في عملية الإنتاج.

-مراعاة الآثار الطويلة المدى لاستخدام التكنولوجيا الجديدة والتي قد لا تظهر آثارها في المستقبل القريب، بينما تكون تلك الآثار مدمرة على المدى البعيد.

ج- سياسات استخدام الموارد و الطاقة

-البدء بمعالجة مشاكل نضوب الموارد الطبيعية و الإجهاد البيئي، و الآثار الناجمة عنهما

-إعطاء قيمة للموارد التي طالما تم استخدامها على أنها مصادر مجانية مثل الهواء، التربة و الماء والتنوعات الوراثية خاصة بين الأحياء البرية فهذه الموارد هي التي تشكل في الواقع القاعدة الأساسية التي تستند عليها الحياة.

-إتباع استراتيجيات سليمة في استخدام الطاقات المتجددة بما يسمح باستخدامها واستهلاكها بمعدلات لا تفوق معدلات تجددها بما يحفظها من النضوب.

-إتباع استراتيجيات سليمة في استخدام الموارد الطبيعية و مصادر الطاقة الناضبة و ذلك من خلال:

*استهلاكها بما يضمن عدم استنفاذها، بما يترك للأجيال القادمة فرص استخدامها والتمتع بها كمورد هو ملك لجميع الأجيال.

*العمل على إيجاد بدائل لها وضبط معدلات استهلاكية بناءا على ذلك.

*العمل على إعادة استخدامها وتدويلها (في غير حالات الطاقة) .

المحور الثاني: من الطاقة التقليدية إلى الطاقة المتجددة

أولا: دوافع البحث عن مصادر بديلة للطاقات التقليدية

من أجل تأمين الطلب العالمي المتزايد على الطاقة يحتاج العالم إلى كل موارده و التي تكون اقتصادية ومسؤولة بيئيا، وبالنظر إلى احتمال نضوب المصادر المعتمد عليها اليوم بشكل رئيسي فإنه يتطلب المضي في تطوير طرق جديدة للاستخدام الفعال للطاقة، وتسخير موارد متجددة بأسلوب اقتصادي، وذلك من أجل خلق قطاع للطاقة قابل للاستمرار والتجدد قادر على تلبية احتياجات الجيل الحالي والمستقبلي الأمر الذي يخدم بشكل فعال عملية التنمية المستدامة.

توجد ثلاث دوافع رئيسية تدفع العالم نحو تطوير واستخدام الطاقات المتجددة هي:

الدافع الأول: أمن الطاقة العالمي

تظهر التوقعات الحالية للاستهلاك العالمي للطاقة استمرار ارتفاع هذا الطلب والمعتمد في تلبيته بدرجة كبيرة جدا على مصادر الطاقة التقليدية وخاصة البترول، هذا الطلب جانب كبير منه يتركز في الدول الصناعية في حين تتركز منابع الإنتاج في منطقة شبه الجزيرة العربية، وهي منطقة مملوءة بالصراعات وانفجارها في أي لحظة يهدد استقرار الأسواق العالمية للطاقة، وهو ما حدث فعلا خلال بداية هذه السنة حيث عرفت أسعار البترول أعلى مستويات لها منذ الأزمة المالية لعام 2008 بسبب الأحداث التي عرفتها مصر و تعرفها ليبيا بالإضافة إلى الإضطربات التي تعرفها دول أخرى كالبحرين، كما أنه هناك تخوف عالمي من انتشار هذه الأزمة في باقي دول شبه الجزيرة التي سيكون لها التأثير البالغ على أسواق الطاقة العالمية، ومن ثم الإضرار بالاقتصاد العالمي الذي ما فتئ يتعافى من الأزمة المالية السابقة.

كما يضع النمو السريع لدول نامية كالصين و الهند ضغطا على أوراق البترول العالمية وهي مشكلة من المرجح أن تتفاقم مع مرور الوقت، أضف إلى كل ذلك أن استمرارية استهلاك مصادر الطاقة التقليدية بنفس المعدل سيؤدي إلى استنزافها واحتمال نضوبها خلال عقود قليلة قادمة، وهو الأمر الذي إذا تحقق أدى إلى صدمة عالمية كبرى بالنظر إلى ارتباط اقتصاديات الدول بها كما سيؤدي إلى زيادة حدة تخلف الدول النامية، لأنها في حاجة أكبر للطاقة من أجل دفع عجلة تنمية اقتصادياتها، ومنه من أجل تحقيق استدامة قطاع الطاقة لا بد من البحث وتطوير المصادر المتجددة لتلبية هذا التزايد في الطلب.

الدافع الثاني :القلق من تغير المناخ

إن الدافع الثاني الذي يدفع السوق العالمية للطاقة نحو الطاقات المتجددة هو القلق من تغير المناخ، والذي بدأت تتجلى بعض تأثيراته السلبية، ويمكن للطاقات المتجددة أن تساهم في تأمين احتياجاتنا للطاقة و تقلل في نفس الوقت من انبعاث الغازات المسببة للاحتباس الحراري، حيث يؤكد العلماء اليوم على أن كمية الغازات كثاني أكسيد الكربون والميثان في تزايد في الغلاف الجوي الرقيق المحيط بالكرة الأرضية، وأن نسبة الزيادة تعمل على رفع درجة حرارة الكوكب مما ينبئ بنتائج سلبية كارثية محتملة. إضافة إلى الاحتباس الحراري هناك عدة أنواع أخرى من التلوث المرتبطة باستعمال مصادر الطاقة التقليدية، والتي دفعت العلماء إلى دق ناقوس الخطر والتحذير من مخاطر عدم التحرك لمواجهة هذه المشاكل من خلال تطوير أسواق وتكنولوجيات الطاقات المتجددة.

الدافع الثالث :انخفاض تكلفة الطاقات المتجددة

يعتبر انخفاض تكلفة الطاقات المتجددة أحد الحوافز التي تدفع العالم نحو استخدام الطاقات المتجددة وإحلالها محل الطاقات التقليدية، حيث عرفت خلال السنوات الأولى لبداية الاهتمام بها ارتفاعا ثم ما

لبثت في الانخفاض، و يمكن إرجاع سبب نقص التكاليف إلى تحسن تكنولوجيات إنتاجها والتي ستتطلب عقود أخرى من العمل حتى تصل إلى مرحلة نضوجها، وهو ما تطلبته تكنولوجيات الطاقات التقليدية في بدايتها.

ثانيا: مفهوم الطاقات المتجددة

الطاقات المتجددة هي الطاقات التي نحصل عليها من خلال تيارات الطاقة التي يتكرر وجودها في الطبيعة على نحو تلقائي و دوري، وهي بذلك عكس الطاقات غير المتجددة الموجودة غالبا في مخزون جامد تحت الأرض، بتعبير آخر هي عبارة مصادر طبيعية دائمة غير ناضبة متوفرة في الطبيعة بصورة محدودة أو غير محدودة إلا أنها متجددة باستمرار، واستعمالها أو استخدامها لا ينتج أي تلوث للبيئة فهي طاقات نظيفة فنجد مثلا الطاقة الشمسية وطاقة الرياح والماء والحرارة الجوفية لا ينتج عن استخدامها أي تلوث أما احتراق الكتلة الحية فينتج عنه بعض الغازات إلا أنها أقل من تلك الناتجة عن احتراق الطاقات الأحفورية[7].

إن بداية الاهتمام بهذا النوع من مصادر الطاقة يعود إلى بداية السبعينيات وبالأساس إلى أزمة الطاقة لعام 1973 م وانعكاساتها على اقتصاديات الدول المتقدمة، والتي وجدت أن الحل المتاح للقضاء على تبعية اقتصادياتها للبترول هو تطوير مصادر بديلة تكون محلية، إلا أن هذا الاهتمام سرعان ما تلاشى بعد انخفاض أسعار البترول في السوق العالمية.

ثالثا :أنواع الطاقات المتجددة و الجديدة

هناك عدة مصادر للطاقات المتجددة منها: الشمس، الرياح، الماء، الحرارة الجوفية، الكتلة الحية إلا أنها كلها تعود في الأصل إلى الشمس، هذه المصادر إما تنتج طاقة ميكانيكية كطاقة الرياح و الكتلة الحية والحرارة الجوفية، أو طاقة حرارية كالطاقة الشمسية والكتلة الحية، أو كهربائية كالطاقة الشمسية والحرارة الجوفية، ومنه فإن هذه المصادر تنتج طاقة تلبي الاحتياجات المباشرة للسكان.

1- الطاقة الشمسية

إن الشمس هي مصدر الحياة على وجه هذا الكوكب وهي المصدر الرئيسي للطاقة على وجهه، كل صور الطاقة المتواجدة أصلها من الشمس، فالطاقات الأحفورية استمدت طاقتها المخزونة منها، كذلك تعد طاقة المد والجزر نوعا من أنواع الطاقة الحركية المستمدة منها كذلك لأن منشأ المد والجزر هو جذب الشمس و القمر لمياه الأرض وكذلك الحال بالنسبة لطاقة الرياح.

كما أن طاقة الشمس طاقة مستمرة لا ينقطع فيضها هي طاقة هائلة بكل المقاييس، و بالنظر إلى حجم الأرض فإن سطحها لا يستقبل إلا جزء صغير من الطاقة الكلية الصادرة منها يصل إلى نحو جزء من2000 مليون جزء من طاقة الشمس، و رغم ذلك فإن هذه الطاقة الوافدة إلى الأرض تزيد عن إجمالي

الاحتياجات العالمية من الطاقة بنحو 5000 مرة بحيث يمكن الحصول عليها من أشعة الشمس لمدة 105 دقائق تكفي لتلبية احتياجات استهلاك العالم لمدة عام.[8]

-أهمية الطاقة الشمسية:

تكمن أهمية الطاقة الشمسية في عدم محدوديتها ومجانيتها ووصولها إلى مناطق نائية لا يمكن لمصادر الطاقة الأخرى الوصول إليها، إضافة إلى عدم مساهمتها بأي شكل من أشكال تلوث البيئة والتي أصبحت اليوم من أعظم التحديات التي يواجهها العالم اليوم، إضافة إلى ذلك فإن هذا القدر الهائل منها والذي يزيد كما سبق ذكره عن احتياجات العالم ب 5000 مرة يجعلها أكثر مصادر الطاقة وفرة.

2-طاقة الرياح:

إن طاقة الرياح هي القدرة التي تمتلكها الرياح والتي تمكنها من تحريك الأشياء أي الطاقة الحركية (الميكانكية) التي يمتلكها الهواء نتيجة الحركة، وهي طاقة مجانية تعود في الأساس إلى الشمس، حيث يؤدي تسخين أشعة الشمس للهواء إلى تصاعد هذه الطبقات الهوائية الحارة إلى أعلى تاركة تحتها فراغا يتم ملؤه بالهواء البارد الذي ينساب كرياح، إذا فأصل طاقة الرياح هي الشمس بحيث قدر العلماء أن 2 % من الطاقة الشمسية الساقطة على سطح الأرض تتحول إلى طاقة رياح.

إن طاقة الرياح هي طاقة سريعة التأثر بالتغيرات في أشكال طبوغرافية المنطقة و الأنماط المناخية لها، إضافة إلى التغير المكاني هناك تغير زماني حيث يسجل فرق في الطاقة المنتجة من الرياح خلال اليوم الواحد، وخلال فصول السنة وحتى من سنة لأخرى، إضافة إلى ذلك هناك مشكلة تعيق استغلال هذا المصدر وهو صعوبة تحديد الأماكن الأفضل وكذا تحديد مورد الرياح الذي يمكن الحصول عليه عمليا في منطقة معينة.

3-الطاقة الحرارية الجوفية:

تعرف الطاقة الحرارية الجوفية بأنها عبارة عن طاقة حرارية كامنة في باطن الأرض تتولد عند احتكاك الصخور الساخنة بالمياه الموجودة قربها أو بالمياه التي يوصلها الإنسان بطريقة ما، فينتج عن عملية الاحتكاك أبخرة تستخدم لتوليد الكهرباء، حيث أن طاقة حرارة باطن الأرض تعد مصدرا أساسيا للطاقة المتجددة لنحو 58 دولة منها 39 دولة يمكن إمدادها بالكامل بنسبة 100 % من هذه الطاقة. ولقد تم إثبات أن درجة حرارة القشرة الأرضية تزيد بزيادة العمق بحيث تصل درجة حرارة نواة الكرة الأرضية حوالي 2500° إلى 3000° وينتج سريان هذه الحرارية الجوفية في أراضي القارات عن النشاط الإشعاعي للقشرة الأرضية، و تعتبر هذه الطاقة الحرارية الجوفية مصدر لا ينفذ و مخزن في الماء الساخن أو الصخور، فتحت أقدامنا تغلي الأرض حيث درجة حرارة 99 % من الكوكب تتجاوز 1000 درجة مئوية و تنخفض إلى أقل من مئة عند الطبقة الخارجية، و منه فإن الحرارة الجوفية هي عبارة عن

مصدر متجدد وتسمح بإنتاج و تلبية نوعين هامين من الاحتياجات الطاقوية هما الكهرباء والطاقة الحرارية.[9]

4-الطاقة المستمدة من الكتلة الحية و الإيثانول

تشمل الكتلة الحية كل المواد ذات الأصل النباتي مثل الأشجار والمنتجات الزراعية الغنية بالنشاء أو الغنية بالسكريات، وكذا المخلفات ذات الأصل الحيواني بالإضافة إلى المخلفات الصلبة الصناعية والبشرية، والتي يمكن إطلاق طاقتها الكامنة عن طريق الحرق المباشر والتخمر....إلخ، وتعتبر الكتلة الحية مصدرا هاما في كثير من الدول العربية كتونس والسودان والجزائر والعراق، إضافة إلى أنها الطاقة الأساسية في كثير من الدول النامية وتتشكل أي الكتلة الحية من 85 % حطب، 13% مخلفات حيوانية، و 2% مخلفات زراعية، ويذهب الجزء الأكبر منها للاستهلاك المنزلي في الأرياف كالطهي والتدفئة والتسخين[10].

-أهمية طاقة الكتلة الحية:

من بين أوائل وأهم أنواع الطاقة التي اعتمدها الإنسان وسخرها لتلبية احتياجاته الخشب، فقد لعب دورا هاما قبل اكتشاف الفحم والآلة البخارية ووضع أنواع الوقود الأحفوري الأخرى في الخدمة، والتي كان لانخفاض أسعارها إضافة إلى كفاءتها العالية تأثير سلبي على استغلال الكتلة الحية خاصة في الدول المتقدمة، أما في الدول النامية فما زالت تشكل أهمية كبيرة خاصة في المناطق النائية وكذا القرى النائية، حيث ما زالت معتمدة في الطهي والتدفئة وكذا في بعض الصناعات التقليدية، وفي تلبية الاحتياجات الزراعية كتجفيف التبغ مثلا، بالإضافة إلى إثبات فعالية الإيثانول في مجال النقل، ومن ثمة مساهمته بشكل فعال في التقليل من حجم الغازات الملوثة للبيئة المنبعثة، ومن أجل ذلك يبذلون جهود معتبرة في سبيل خفض تكلفته وجعلها تنافسية بالنسبة لمصادر الطاقة الأخرى.

5-طاقة الهيدروجين

يحظى باهتمام واسع كبديل لمصادر الطاقة التقليدية، لكن ما هو الهيدروجين؟ و كيف يتم إنتاجه؟

تواجد الهيدروجين: يحوز غاز الهيدروجين على كل المقومات التي تجعله وقودا ناجحا فهو الأخف والأنظف، إضافة إلى إمكانية تحويله إلى أشكال أخرى من الطاقة بكفاءة تامة، والهيدروجين غاز ليس له طعم أو رائحة وغير سام ويتكون من جزئي ثنائي الذرة H_2 ، وهو من أكثر العناصر تواجدا في الكون فكثير من الكواكب والنجوم تتكون منه فقط أو تحتوي نسبة عالية منه، فهو يشكل مثلا 75 %من مكونات الشمس وطاقتها تنتج نتيجة لاندماج أنوية الهيدروجين مكونة عنصر الهيليوم، ويمتلك الهيدروجين أصغر ذرة وأخفها وهو قابل للاشتعال والإسالة بالضغط والتبريد، ويدخل في تركيب العديد من المواد الكيميائية والتي من أهمها الماء و المركبات العضوية التي تكون الأجسام الحية من نباتات وحيوانات[11].

بالرغم من تواجده الكبير في الكواكب والنجوم إلا أنه على سطح الأرض لا يتواجد كعنصر مستقل، فهو يوجد في الغاز الطبيعي بنسب صغيرة و يتواجد بوفرة كبيرة متحدا مع الأوكسجين على شكل مياه البحار والمحيطات والأنهار، لهذا فإن هذه الأخيرة تعد المصدر الرئيسي لوقود المستقبل، كما يتواجد متحدا مع الكربون على شكل مركبات عضوية ضرورية في إنتاج الغذاء، ومنه نقول أن الهيدروجين يلعب دور مهم في إنتاج الغذاء والماء والطاقة والتي هي من أساسيات الحياة اليوم و مستقبلا.

6-الطاقة المائية:

يمكن تعريف الطاقة المائية على أنها الطاقة الكامنة أو القدرة التي تمتلكها الكميات الكبيرة من المياه سواء في المسطحات المائية أو الأنهار الجارية والشلالات حيث تكون القدرة الحركية للمياه في أعلى قيمة لها، إذا فالماء هو أحد المصادر المتجددة للطاقة التي عرفها الإنسان منذ القدم حيث بدأ استغلالها في رفع المياه للري وإدارة العجلات والطواحين، إلا أن الاستخدام المباشر للطاقة المائية واجه العديد من المشاكل مما حد من التوسع في استخدامها[12].

يمكن تصنيف المصادر المائية إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

7-الطاقة النووية

الطاقة النووية هي الطاقة التي تربط بين مكونات النواة (البروتونات والنيترونات) تنتج هذه الطاقة عند كسر تلك الرابطة وتؤدي بذلك إلى إنتاج طاقة حرارية كبيرة جدا، ة تعود فكرتها الأولى عندما وضع العالم " انشتاين " معادلته الرياضية إلى أن تقر أن المادة قد تتحول إلى طاقة عند تفكك ذراتها ولفت بذلك الانتباه إلى ما يسمى بالطاقة النووية، قد ظلت هذه الفكرة دون دليل حتى تمكن العالمان الألمانيان "اوتوهان و " فريتز شتراسمان " من اكتشاف انشطار ذرة اليورانيوم الثقيلة إلى نصفين عند قذفها ببعض النيترونات عالية الطاقة، لا يمكن حصر الطاقة النووية في عملية الانشطار فقط بل هناك عملية الاندماج النووي أيضا، حيث أن العمليات الانشطارية النووية تكون للعناصر الخفيفة نسبيا و تكون عمليات طاردة للطاقة هي أيضا.[13]

المحور الثالث: علاقة الطاقة المتجددة بالتنمية المستدامة

ارتبطت رفاهية الشعوب منذ القدم بتوفر خدمات الطاقة، إلا أن أسلوب الإنتاج والاستهلاك المتبعان نجم عنهما آثار بيئية تفاقمت مع مرور الزمن وزادت حدتها، مما استدعى إلى إدراج الحسابات البيئية ضمن الحسابات الاقتصادية، وساد بذلك مفهوم التنمية المستدامة.

أولا: الطاقة و أبعاد التنمية المستدامة

يعتبر توافر خدمات الطاقة اللازمة لتلبية الحاجات البشرية ذو أهمية قصوى بالنسبة للركائز الأساسية الثلاثة للتنمية المستدامة، حيث يؤثر أسلوب إنتاج وتوزيع واستهلاك الطاقة على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لأي تنمية محققة.

1-الطاقة والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

يمكن إجمال أهم القضايا الاجتماعية المرتبطة باستخدام الطاقة فيما يلي[14]:

-**التخفيف من وطأة الفقر:** تعتبر مكافحة الفقر من أولويات التنمية المستدامة، وتحقيق ذلك يعتمد على تحسين مستوى الدخل الفردي، والذي يعتمد بدوره على الناتج القومي أو الإنتاج القومي الحقيقي، هذا الأخير يعتمد بدوره على مدى توفر خدمات الطاقة.

-**إتاحة الفرصة أمام المرأة:** إن إيصال خدمات الطاقة إلى مختلف المناطق من شانه تحسين مستوى معيشة المرأة، من خلال الأجهزة والمعدات المعتمدة على الطاقة في تشغيلها، والتي تساهم بصورة مباشرة في تحسين الرفاه لديها.

-**التحول الديموغرافي والحضري:** يؤدي الوصول المحدود لخدمات الطاقة إلى تهميش الفئات الفقيرة، وتقليل وتقليص فرصها بشكل حاد في تحسين ظروفها المعيشية، فحوالي ثلث سكان العالم لا تصلهم الكهرباء، بينما تصل إلى الثلث الأخر بصورة ضئيلة، كما أن اعتماد سكان المناطق الريفية على أنواع الوقود التقليدية في التدفئة والطهي له تأثيرات سلبية على البيئة وعلى صحة الإنسان، بالإضافة إلى انه ما زال هناك تباين كبير بين الدول في معدلات استهلاك الطاقة، فالدول الأكثر تقدما تستهلك الطاقة بمعدل يزيد عن 25 ضعف لكل فرد مقارنة بالدول الأكثر فقرا.

2-الطاقة والبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة:

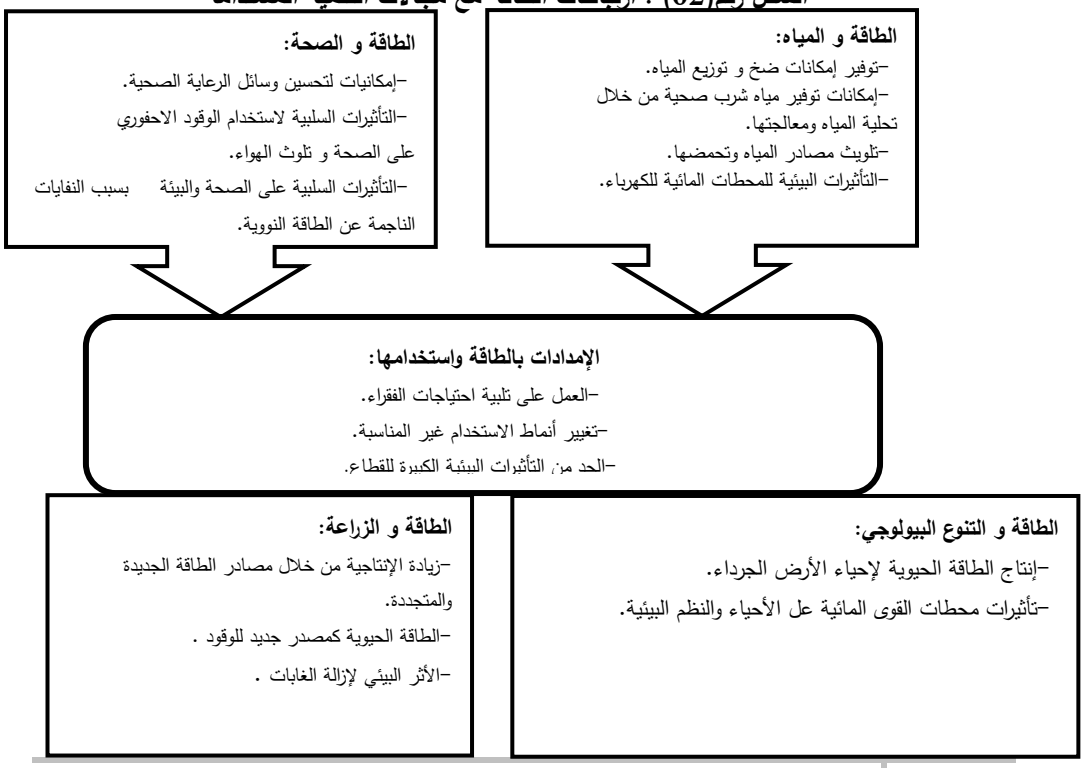
عادة ما تعتمد التنمية الاقتصادية المحلية وخاصة في المناطق الريفية على توافر خدمات الطاقة اللازمة سواء لرفع وتحسين الإنتاجية أو للمساعدة على زيادة الدخل المحلي من خلال تحسين التنمية الزراعية، إضافة إلى توفير فرص العمل خارج القطاع الزراعي، ومن المعلوم أنه بدون الوصول إلى خدمات الطاقة، ومصادر وقود حديثة يصبح توفر فرص العمل وزيادة الإنتاجية وبالتالي الفرص الاقتصادية المتاحة محدود وبصورة كبيرة، فتوفر هذه الخدمات يساعد على إنشاء المشروعات الصغيرة التي تقوم بأنشطة معيشية وأعمال معينة في غير أوقات ضوء النهار، أضف إلى ذلك فانه لا يمكن قيام تنمية اقتصادية بدون توفر خدمات الطاقة، فلا يمكن قيام تصنيع بدونها، كما لا يمكن قيام النقل ومختلف الأعمال الخدمية، فانقطاع خدمات الطاقة يتسبب في حدوث خسائر مالية اقتصادية واجتماعية فادحة، ومن أجل تفادي ذلك لابد من توفر خدمات الطاقة في كل وقت وبكميات كافية وبأسعار ميسرة، والتي تسمح بتدعيم أهداف التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى أن توفر مصادر الطاقة وبأسعار معقولة سيسمح خاصة بالنسبة للدول النامية من تقليص حجم ميزانها التجاري، خاصة وأن واردات الطاقة تعتبر أحد أكبر الديون الأجنبية في الكثير من الدول النامية.

3-الطاقة والبعد البيئي للتنمية المستدامة

إن أنماط الإنتاج والاستهلاك الخاصة بالطاقة والسائدة في العالم خلال المراحل السابقة نجم عنها أضرار بيئية خطيرة أصبحت تهدد الحياة على هذا الكوكب، خاصة إذا تم الاستمرار بنفس النمط، نذكر من هذه الأضرار: الأمطار الحمضية، ظاهرة الاحتباس الحراري، تلوث الهواء إضافة إلى التغير المناخي...الخ، و يمثل احتراق الوقود الاحفوري أحد مصادر تلوث الهواء ذو الانعكاس السلبي المباشر على الصحة، وخاصة انبعاث غازات الدفيئة، كما قد أثبتت الدراسات العلمية إن انبعاث الجزيئات الدقيقة الناشئة عن احتراق الفحم وأنواع الوقود المختلفة تتسبب بصورة كبيرة في حدوث مشاكل تنفسية بالنسبة للإنسان، أضف إلى ذلك فان حرق الفحم والخشب داخل المنازل الريفية أحد مصادر تلوث الهواء داخلها.

وبالتالي فقد كان ولا يزال استخدام أنواع الوقود الاحفوري أحد أهم مصادر التلوث وتحقيق تنمية مستدامة يتطلب العمل على التخفيف أو القضاء على التلوث، من خلال تحسين كفاءة الطاقة وكذا البحث عن مصادر جديدة للطاقة تكون غير مضرة بالبيئة، وبالتالي لا يمكن فصل مجال معين من مجالات التنمية عن الطاقة و هذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم(02) : ارتباطات الطاقة مع مجالات التنمية المستدامة



المصدر :برنامج الامم المتحدة للبيئة، الطاقة لأغراض التنمية المستدامة في المنطقة العربية، 2003.

من خلال هذا المخطط نلاحظ الترابط الوثيق الموجود بين التنمية المستدامة و الطاقة، حيث إن هذا الرابط ذو شقين، شق ايجابي من خلال دفع وتعزيز عملية التنمية، وشق أخر سلبي من خلال التأثيرات البيئية التي يخلفها استخدام الطاقة.

ثانيا: القضايا المشتركة للطاقة المتجددة و التنمية المستدامة

إن التوفيق بين النظام العالمي للطاقة وقواعد التنمية المستدامة يتطلب بذل جهود كبيرة ومتواصلة في عدة مجالات وقضايا مشتركة أهمها[15]:

1-بناء القدرات و نقل التكنولوجيا و الابتكار لخدمة التنمية المستدامة:

إن تعزيز استخدام الطاقة لأغراض التنمية المستدامة يتطلب دعم الدول النامية على الخصوص في الحصول على التكنولوجيا السليمة والآمنة بيئيا، وذلك من خلال تدابير تشجع وتساند التعاون التكنولوجي، وتمكن من نقل التكنولوجيا الضرورية وما يتعلق بها من معرفة، وتساعد أيضا على بناء القدرات التقنية والإدارية والمالية اللازمة لتطوير تلك التكنولوجيات وتحقيق الاستخدام الكفء لها، وتحقيق كل ذلك لا يتم إلا من خلال التعاون وبذل الجهود المكثفة سواء على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.

2-إتباع نهج تعددية أصحاب المصلحة والمشاركة العامة:

إن مواجهة تحديات التنمية المستدامة تتطلب تكاثف الجهود وتنسيقها مع بعضها البعض من خلال إقامة شركات إقليمية وعالمية، تسمح وتعمل على ترجمة الالتزامات السياسية للدول من خلال جدول أعمال القرن وخطة جوهانسبرج إلى أنشطة عملية، فقد بات واضحا أن هناك احتياجا لأعمال تعاونية تقوم بها كل من الحكومات، رجال الأعمال، المجتمع المدني، المنظمات والهيئات الدولية.

إن المشكلة هنا تكمن في كيفية تحويل فكرة بناء شراكة بين أطراف اهتماماتها متعارضة من مجرد مناقشات على المستوى الإقليمي أو العالمي إلى خطط فعلية وأعمال واقعية على المستوى المحلي، ومن أجل تحقيق ذلك يلزم تكوين شركات جديدة ومبتكرة تضم مجموعة من الأطراف أصحاب المصلحة.

3-التعاون الإقليمي والدولي:

يمكن للتعاون الإقليمي و الدولي أن يلعب دو ا ر هاما في تطوير نظم الطاقة المستدامة خاصة في مجالات بناء القدرات والتعليم ونقل التكنولوجيا وتقاسم المعلومات وكذلك تعبئة الموارد المالية.

أ-التعاون الإقليمي:

يلعب التعاون الإقليمي دورا هاما في تحقيق اقتصاديات كبيرة و وفرات في حجم خدمات الطاقة لأغراض التنمية المستدامة، وذلك من خلال إتباع جملة من الإجراءات نذكر منها تلك التي حددتها لجنة التنمية المستدامة التابعة للأمم المتحدة خلال دورتها التاسعة:

- ✓ تقوية و تدعيم المؤسسات و الأجهزة الوطنية و الإقليمية للطاقة من أجل تعزيز التعاون الإقليمي والدولي في مجال الطاقة لأغراض التنمية المستدامة، وعلى وجه الخصوص تقديم المساعدة للدول النامية في جهودها المحلية الرامية إلى توفير خدمات متطورة للطاقة لجميع القطاعات.
- ✓ تقوية وتدعيم الشبكات الإقليمية لمراكز البحث لتبادل المعلومات و الخبرات في مجالات البحث والتطوير والتطبيق المتعلقة بتكنولوجيات كفاءة الطاقة والوقود الاحفوري المحسن وكذا الطاقات المتجددة.
- ✓ دفع و تعزيز مشروعات كهربة المناطق الريفية على المستوى الإقليمي اخذين في الاعتبار الخصوصيات الوطنية وذلك باستخدام كافة المصادر المتوفرة بما في ذلك تكنولوجيا الطاقات المتجددة، وكذا العمل على إدراج سياسات الطاقة ضمن الاستراتيجيات الشاملة الخاصة بتنمية المناطق الريفية خاصة فيما يتعلق منها بالتأكيد على توليد فرص جديدة لزيادة الدخل.

ب- التعاون الدولي:

- ✓ اتخاذ تدابير محددة لتعظيم الموارد المالية المتاحة لاكتشاف سبل لزيادتها، و إيجاد حلول مبتكرة للتمويل بهدف تدعيم استخدام الطاقة لأغراض التنمية المستدامة.
- ✓ تعزيز برامج الشراكة الدولية بين القطاعية العام والخاص حول سبل توفير الطاقة بأسعار ميسرة والوقود الاحفوري المتطور والكفء، وحول تكنولوجيا الطاقة المتجددة.
- ✓ دفع وتعزيز نظم الشبكات التي تربط بين مركز البحث العاملة في مجال تكنولوجيات الطاقة لأغراض التنمية المستدامة، والتي يمكن أن تدعم وتدفع الجهود في مجال بناء القرارات وأنشطة نقل التكنولوجيا، كما يمكنها أن تلعب دورا مهما في تنقيح وتوضيح المعلومات.
- ✓ تقديم المنح والقروض للدول النامية و بشروط ميسرة بما يسمح بالمشاركة في تكاليف تطوير البنية الأساسية للطاقة خاصة في المناطق الريفية والنائية، وذلك بالتعاون مع مؤسسات الإقراض الدولية المعنية ومع استثمارات القطاع الخاص.

خاتمة:

نخلص من خلال هذه الدراسة إلى أن التنمية المستدامة عملية تهدف إلى تحقيق العدالة في توزيع الموارد ما بين الأجيال من جهة والعدالة في توزيعها ما بين الدول والأفراد في الجيل الواحد من جهة أخرى و هذا من خلال الاهتمام أكثر بالفئات الأكثر فقرا في العالم عن طريق تأمين حصولهم على خدمات الطاقة الأساسية التي تسمح لهم بتحسين ظروفهم المعيشية.

إن تحقيق تنمية مهما كانت أهدافها يتطلب توفر خدمات الطاقة فهي تعتبر المحرك الأول و الدعامة الأساسية لتحقيق تنمية اقتصادية اجتماعية، ليبقى الجانب البيئي هو الحجر الزاوية بالنسبة لعملية التنمية المستدامة لأنها تحاول الموازنة ما بين الأهداف الاقتصادية و البيئية، خاصة و أن أنماط التنمية التي كانت سائدة أدت إلى استنزاف كبير لمصادر الطاقة التقليدية خاصة الاحفورية في ظل هذه المعطيات توجهت جهود البحث والتطوير إلى إيجاد بديل لمصادر الطاقة التقليدية يكون متجدد وغير ملوث للبيئة، و الطاقات المتجددة هي وحدها تتميز بهاتين الخاصيتين.

إن مصادر الطاقة المتجددة هي مصادر تخفف الضغط على البيئة وتعمل على تخفيض استهلاك الطاقات التقليدية في المدى القصير والمتوسط، كما أن الانتقال إلى الاعتماد عليها بشكل واسع سيؤدي إلى استدامة المصادر التقليدية ومنه إمكانية الاستفادة منها لمدة أطول من تلك المتوقعة، وهو ما سيسمح للأجيال قادمة تلبية جزء من احتياجاتها بالاعتماد على هذه المصادر.

الإحالات:

[1]– احمد أبو اليزيد الرسول، **التنمية المتواصلة :الأبعاد و المنهج**، مكتبة بستان المعرفة، مصر، 2007 ، ص86.

[2]– احمد بن محمد آل الشيخ، **اقتصاديات الموارد الطبيعية و البيئية**، العبيكان، المملكة العربية السعودية، 2007 ، ص 51.

[3]– دومانو روماتو، مرجع سابق، ص 56.

[4]– عثمان محمد غنيم، ماجد أبو زنط، **التنمية المستدامة" فلسفتها و أساليب تخطيطها و أدوات قياسها**" ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عملن، 2007 ، ص ص 29–30.

[5]– منور اوسرير، محمد حمو ، **الاقتصاد البيئي**، دار الخلدونية، الج ا زئر، الطبعة الأولى، 2010، ص 55.

[6]– عدلي علي أبو طاحون، **إدارة و تنمية الموارد الطبيعية و البشرية**، دار النشر، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص27.

[7] – *CHITOUR Chams Eddine, 2003 ,* ***pour une stratégie énergétique de l'Algérie à l'horizon*** *2030, Office des publication universitaire, Algérie, P 41 .*

[8]– محمد مصطفي الخياط، **الطاقة البديلة .. تحديات وآمال** ، مجلة السياسة الدولية، العدد 164 ، أفريل 2006 ،ص41.

[9]– دونالد اتكين، **التحول إلي مستقبل الطاقة المتجددة**، ترجمة هشام العجماوي.، المنظمة الدولية للطاقة الشمسية،2005 .

[10]– موسى الفياض، عبير أبو رمان، **الوقود الحيوي، الأفاق والمخاطر والفرص**، المركز الوطني للبحث والإرشاد الزراعي، المملكة الأردنية الهاشمية، 2009، ص 10.

[11]– محمد مصطفي الخياط، ماجد كرم الدين محمود، **الطاقة المتجددة .. الحاضر ومسارات المستقبل** ، ورقة عمل عن أنواع الطاقة المتجددة، برعاية مؤسسة هانس زايدال الألمانية، القاهرة – مصر، أوت 2007، ص11.

[12]– كامل بكري، محمود يونس، عبد النعيم مبارك، **الموارد واقتصادياتها**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 1986 ، ص 137.

[13]– عبد علي الخفاف، ثعبان كاظم خضير، **الطاقة و تلوث البيئة**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن،2007، ص 62.

[14]– برنامج الامم المتحدة للبيئة، الطاقة لاغ ا رض التنمية المستدامة في المنطقة العربية،2002 http://www.unep.org.bh/Newsroom/pdf/finalchapters.doc

[15]– خالد مصطفى قاسم، **إدارة البيئة و التنمية المستدامة في ظل العولمة**، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص73.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة

د. نعرورة بوبكر . جامعة الوادي

الملخص:

إن الهدف الأساسي من دراسة هذا الموضوع هو تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة باعتباره مدخل إداري حديث خصوصا التركيز على جودة الخدمات من خلال تعريفها وابراز أهميتها في قطاع التعليم العالي، والتعرف على مؤشرات وطرق قياسها، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، وشملت الدراسة الميدانية عينة من الطلاب بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي من خلال محاولة معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات المستعملة في التدريس وكذا مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم، وابراز مدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث، وتم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية أهمها: التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط سبيرمان، تحليل التباين الأحادي...وهذا باستخدام البرنامج الاحصائي **spss** و برنامج **minitab**

The basic objective of addressing this issue is to provide the framework determined and defined the various concepts of information and communication technology and concepts of quality as the entrance of modern management for the quality of services through the definition and highlighting their importance in the service of the higher education and identify their indicators and ways to measure, as well as an attempt to identify the role of modern technology in raising the quality of outputs and improving the efficiency and effectiveness of the quality of higher education and through the study in the field in the Faculty of economic and commercial management sciences at the University of El oued tried to assess the level of information technology adopted the College, as well as the level of quality of services from the point of view of the students and to high light the impact of information technology on the quality of service we have adopted in the questionnaire which was distributed on a group of college students and then the process of analysis of the results by relying on the expense of the analysis of a number of statistical indicators, the most important of which is the following: Occurrences, arithmetic average, the variance analysis the unilateral disengagement plan, through reliance on the statistical program "spss" as well as the program "MINITAP".

Keywords: information technology, quality, quality of service, higher education

مقدمة:

لقد شهد العالم في هذا العصر تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من تكنولوجيا المعلومات الحديثة وإدارتها و شبكات الاتصالات, والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة المنظمات لتحسين وتحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز ومن المعروف أن التعليم العالي في بعض الدول يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد وبالأخص من جانب ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه، ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بالتحديات لتحسين جودة التعليم العالي ، لذلك كان لزاما وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم العالي تهدف إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال, وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها: التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم ، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة, ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد على أن خدمة التعليم يجب أن تقدم بجودة عالية, و انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة عند مستوى قيمة معنوية5٪؟

من خلال التساؤل الرئيسي المطروح سابقا يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص؟
- ما مدى رضا الطلبة على جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة ؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص عند مستوى معنوية5٪.

الفرضية الرئيسة الثانية:H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

الفرضية الرئيسة الثالثة:H0: لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وجودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوىمعنوية5٪.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية خدمة التعليم العالي والدور الذي تلعبه في المجتمع في مجال إنتاج المعرفة وكذا المساهمة في إمداد مختلف القطاعات بالرأسمال البشري الكفء والمساعدة على تسيير مختلف المنظمات، لذا هذه الدراسة تبين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذا القطاع.

1. الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يرتكز جوهر تكنولوجيا المعلومات في استخدام الحاسبات الإلكترونية, والاتصالات من بعد لخلق تشكيل و توزيع التنوير و الترفيه, ويشكل تقني أكثر هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج و تخزن و تعرض و تبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "حيازة, معالجة, تخزين, وبث المعلومات ملفوظة, مصورة, متنيه, و رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني, والاتصالات السلكية واللاسلكية, و مبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة".[1]

تعرف " هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل, نقل, وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني, وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".[2]

و يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها" عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة, وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية و البرامج الجاهزة, وقواعد البيانات, وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب, وعناصر أخرى ذات علاقة".[3]

2.1 مكونات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها:

أضحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال رمزا من رموز التقدم العلمي و التكنولوجي لهذا العصر, فقد سيطرت تقنياتها و وسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخدامها, خاصة

وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة في التأثير و مواجهة و اقتحام مشاكل المجتمع و تقديم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.

– **مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جناحين أساسيين، هما الحوسبة والاتصال حيث تم ميلاد وتطور كل منهما بمعزل عن الآخر وفرضت الحاجة إلى دمجهما' من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها, و سنتعرف عليهما من خلال ما يلي:

أ– **نظم الحوسبة:** تضم النظم الآلية لجمع المعلومات, معالجتها, تخزينها و استرجاعها في الوقت المناسب, و هذا لوحده لا يحقق ميزة النقل, التبادل و الوصول إليها في أي وقت و من أي مكان و هي ميزة يحققها الجناح الثاني, ويضم الجزء الأول العناصر التالية:[4]

– **الأجهزة:** تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها, لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات, وتضم الحاسب و كل ملحقاته, الأقراص, الهاتف, الصراف الآلي ...إلخ.

– **البرمجيات:** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر, بهدف إنجاز مهمة معينة, فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر, تتمثل في برامج النظام و كذا مختلف البرامج التشغيلية, بالإضافة إلى برامج المعالجة و التطبيق التي يختلف باختلاف الهدف المنشود, و يتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

ب– نظم الاتصال:إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات, و بالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الاتصال بين الافراد, المؤسسات و الهيئات زمانا و مكانا, من خلال ما يعرف بالشبكات, و تتمثل وسائط الاتصال في التلكس, الربط السلكي و اللاسلكي, الأقمار الصناعية, الأنترنت, الأنترانت, الإكسترانت.

2.2 آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

انعكست التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات بكافة أشكالها ومجالاتها, وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية هذه المؤسسات, وأهم تلك الآثار التالي:[5]

– اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال, و انعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة.

– تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات, إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أيا كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.

– عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات, إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال, وفي حقيقة الأمر كثير من أهم و أنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.

– سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات و العاملين فيها والعملاء والموردين, بغض النظر عن المسافات و اختلاف التوقيت.

– القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلب الزبائن والمستفيدين.

– زيادة القدرة على الحركة والانتقال باستثمار التقنيات المحمولة.

– الميل للتركيز على الشرائح المتخصصة في الأسواق نتيجة قدرة الحاسبات على فحص وتحليل وتصنيف المعلومات عن تركيب الأسواق وبيان مميزات الشرائح المختلفة.

– التطور إلى أنماط الإدارة المرنة و هياكل التنظيم المتكيفة, و ظهور المؤسسات التي تربطها تقنيات الاتصالات أكثر من القواعد و النظم الجامدة.

– تداخل البيت والمكتب كأماكن للعمل نتيجة ازدياد أعداد البشر الذين يعملون من منازلهم مستثمرين إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة للجميع.

– تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة و تتغلب على نقص الخامات و الموارد الطبيعية, ومن ثم يكون الانسان هو المورد النادر الحقيقي.

– التحول من أنماط وأساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.

– ارتفاع معدلات رواتب و دخول العاملين ذوي المعرفة, و تقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة, و انخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية, و بالتالي إعادة توزيع الرواتب.

– انخفاض وقت العمل للفرد, وزيادة أوقات الفراغ, في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.

II – أساسيات حول جودة خدمة التعليم العالي:

لقد تزايد الاهتمام بالخدمات في الوقت الحالي بشكل كبير و ظاهر, وذلك لانتشار و اتساع استعمال الخدمات مثل: الخدمات المقدمة مع السلع, خدمات الهاتف, خدمات التعليم, الصحة, التأمين... وغيرها من الخدمات, و كالسلعة فجودة الخدمة تلعب دورا مهما في التسويق و التنافسية و تحقيق رضا المستفيد منها, حيث أنه زاد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية تطبيق الجودة و نظمها و متطلباتها حتى تحقق التميز في الأداء و اكتساب الميزة التنافسية.

1- تعريف جودة خدمة التعليم العالي:

تباينت تعاريف جودة الخدمة هناك من ينظر إليها من جانب الإدارة التنفيذية على أنها" مدى ملائمة المنتج المادي لغرض استخدامه والخدمة غير المادية لغرض الاستفادة منها"

وتعرف بأنها "مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته".[6]

ويقصد بجودة الخدمة أيضا" جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة, أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي, وهي المحدد الرئيسي لرضى المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى نوعية خدماتها".[7]

وهي أيضا " تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية, ويتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات, أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء".[8]

وتعرف جودة خدمة التعليم العالي" بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة الجامعية وإعداده في صورة خريج جامعية متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشغلين والمجتمع التنموية"[9]

2-أسباب تطبيق الجودة في التعليم العالي:

توجد العديد من الأسباب التي تبين ضرورة تطبيق الجودة على مؤسسات التعليم العالي أهمها:[10]

- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية.
- تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد.
- ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية والدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين عامة وللمتعلمين في مختلف المستويات خاصة.
- ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب وعلى الحصول على دعم مالي من الحكومات أو الشركات أو الوكالات الدولية المانحة.
- ارتباط كثير من الدول العالم باتفاقيات التجارة الإقليمية والدولية والمجالس المهنية ومنظمات التعليم العالي الدولية.
- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.

– ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين بالجامعات والحاجة إلى نظام جيد للمحاسبة على الإنتاجية.

– غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام.

– تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمة التالية كأثر من أثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

3-معايير قياس جودة الخدمة:

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات إلى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة وإلى ملاءمة وتعددية مفهوم الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين لذلك يجب أن تراعي المعايير وجهة نظر العميل أو المستفيد:[11]

أ- الاعتمادية: وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه, من حيث الالتزام بالوقت والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين الشركة والعميل بدقة واعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال.

ب-إمكانية الوصول: وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريدهما العميل, وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل, وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة.

ج- الأمان: وهذا المعيار يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها, وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة, وتشمل السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات, مثل الطبيب الذي يقوم بإجراء العملية دون إلحاق الضرر بالمريض.

د- المصداقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة المطلقة بمقدم الخدمة والاعتماد عليه و التسليم الكامل له, وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟ مثل المحامي الذي يحافظ على أسرار موكله والثقة فيه للدفاع عن القضية.

هـ- تفهم حاجات العملاء: و يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهن احتياجات العملاء وتزيدهم بالرعاية والعناية, وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء واحتياجاتهم وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات العملاء واحتياجاتهم و طلباتهم و تعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعر العملاء و التعاطف مع مشكلاتهم.

و- الاستجابة: وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة و كفاءة ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل, و التجاوب مع العميل واستخدام اللطف و الكياسة في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة.

ز- الكفاءة: وتعني امتلاك العاملين في تقديم الخمة للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة, فالعميل دائما يلجأ لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة , مثل الشهادات العلمية و

مصدرها والخبرات العملية فغالبا ما يفضل العملاء تلقي الخدمات من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معتمدة.

ح- المظهر أو الجوانب الملموسة: ويشير هذا المعيار إلى المظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة مثل المعدات و مظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال, وكذلك المباني, والأجهزة, الديكور, الإضاءة, صالات الاستقبال...الخ, وتشكل المحسوسات أهمية كبرى في الشركات الخدمية ذات الاتصال الكبير بالعملاء.

ط- الاتصالات: وهذا يشمل الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة وكذلك إعطاء معلومات تفصيلية عند وجود أي تأخير في تقديم خدمة ما, وشرح خصائص تقديم الخدمة للعميل حول الأضرار التي يمكن أن تلحق به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه أو عن كيفية تجنب أي مشكلة قد تحدث بصورة واضحة وبلغة سهلة.

ي-اللطافة واللباقة: وتعني توافر صفات اللباقة و التأدب ودماثة الخلق في شخص مقدم الخدمة, وكذلك الكياسة و المودة و الصداقة مع العملاء حتى يبنى مع العميل علاقة جيدة تتسم بالصداقة والود و الاحترام.

هذه النقاط هي معايير شاملة لكن هذا لا يعني بالضرورة تطبيقها على كافة المرافق الخدمية دون استثناء ذلك أن قسما من هذه النقاط قد يستبعد أو يطبق بحدود معينة وبخاصة أن ارتياد مركز الخدمة قد يرتبط بالحاجة أو الرغبة أو الاثنين معا عند المرتاد, ويقع هذا الارتياد بين عنصري الخيار و عدم الخيار, فالفنادق غير المستشفيات.[12]

III- إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتناول كل من منهجية الدراسة الميدانية وكذا مصادر البيانات والأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة، بالإضافة الى صدق وثبات الأداة.

1- منهجية الدراسة الميدانية*

أ- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من طلبةكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

ب- عينة الدراسة:تمثلت في عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث مست الدراسة أكثر من 230طالب وتم تخصيص الدراسة على جميع مستويات الطلبة بالكلية.

2- مصادر البيانات والأساليب الإحصائية:

1.2 مصادر البيانات:

أ- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب المتعلقة بالموضوع تم اللجوء إلى جمع البيانات الاولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية والتي صممت خصيصا لهذا الغرض.

ب- المصادر الثانوية: وتم فيها الاعتماد على مختلف المراجع باللغة العربية والأجنبية من كتب ورسائل جامعية، ومجلات علمية محكمة، بالإضافة إلى بعض المواقع الموجودة على شبكة الانترنت، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية خصوصا في الفصول النظرية من هذه الدراسة.

2-2 أدوات الدراسة:

أ- **الاستمارة(الاستبيان):**وقسمت كل الاستمارة إلى عدة محاور كالآتي:

- الجزء الأول: جزء خاص بالمعلومات الشخصية ويحتوي هذا الجزء على معلومات متعلقة بالمستقصين، ومن بين هذه المعلومات: الجنس، المرحلة التعليمية،...

- الجزء الثاني متعلق بتقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى جودة الخدمة بالكلية و الذي قسم إلى قسمين على هذا الأساس يضم كل قسم مجموعة من المحاور, وكل محور يتكون من عدة عبارات.

وللاطلاع على آراء وتوجهات المستقصين تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لكل عبارات الاستمارة، فبعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): درجات سلم ليكارت الخماسي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي:حساب المدى:5-1=4

طول الخلية:4/5=0.8/الحد الأعلى للخلية= طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

2-3الأساليب الاحصائية: بعد جمعنا للاستمارات الصالحة للدراسة، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، بعد ذلك قمنا بمعالجة هذه البيانات بطريقة إلكترونية، من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical package for social sciences"الذي يرمز له اختصارا برمز spss إصدار20، وكذا برنامجMinitab إصدار 16.وذلك بالاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الاحصائية أهمها ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معيار ألفا كرو نباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA".
- اختبار متوسطات العينة بواسطة التوزيع الطبيعي "One sample T-test".
- معامل الارتباط سيبرمان.
-اختبار ANOVA[b] لاستخراج معامل التحديد F.
- معامل الارتباط الخطي.

2-4 فحص ثبات الاداة: اقترح كرو نباخ"cronbach"معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات المقياس وأطلق عليها معامل ألفا "Coefficient Alpha" لاختبار ثبات أو تجانس أو اتساقه الداخلي، حيث أن معامل الفا كرونباخ كلما كان (0.7) فأكثر دل على الثبات والاتساق الداخلي للمقياس المستخدم.[13]لقد قام الباحث بإجراء قياس معاملات الثبات على محاور الاستبيان وهذا باستخدام طريقة الفاكرونباخ، والجدول التالي يوضح معاملات الفا كرونباخ لمحاور الاستمارة

الجدول رقم(02): معاملات الثبات لمحاور الاستبيان.

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
01	من حيث المعدات والتجهيزات	6	0.746
02	من حيث البرمجيات	5	0.810
03	من حيث الاتصالات	6	0.929
04	من حيث الاعتمادية	5	0.921
05	من حيث الاستجابة للحاجات	5	0.935
06	من حيث الكفاءة	3	0.835
07	من حيث المصداقية	5	0.887
08	من حيث الأمان	5	0.747
09	من حيث المظهر والجوانب الملموسة	5	0.850
المعامل الكلي		45	0.972

المصدر:من إعداد الباحث بناءا على مخرجات spss نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه بلغت قيمة معامل الثبات الكلي 0.972وهي قيمة أكبر من 0.7وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وهذا ما يجعله يفي بأغراض الدراسة, كما يتضح كذلك أن معامل الثبات لجميع محاور الاستمارة أكثر من 0.7.

3- التحليل الاحصائي لنتائج واختيار الفرضيات:

سنحاول في بداية هذا المبحث تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة، ثم بعد ذلك تحليل مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.

3-1 تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة (السيكو مترية)

1- الجنس:

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس, حيث نجد أن عدد الذكور بلغ(147) فردا و بنسبة(63.9٪) من إجمالي أفراد الدراسة, في حين كان عدد الإناث (83) فردا بنسبة (36.1٪) من المجموع.

2- المرحلة التعليمية:الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة المرحلة التعليمية لأفراد العينة، إما مرحلة الليسانس أو الماستر، وفقا لمتغيرالمرحلة التعليمية, حيث نجد أن عدد الأفراد الذين هم في مرحلة الليسانس بلغ(134) طالبا و بنسبة (58.3٪) من إجمالي أفراد الدراسة, في حين كان عدد أفراد مرحلة الماستر (96) طالبا بنسبة (41.7٪) من المجموع .

3- **الصفة:**الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة صفة أفراد العينة، إما طالب متفرغ لدراسة أو طالب عامل، وكانتوزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغيرصفة الطالب, حيث نجد أن عدد أفراد الطلبة المتفرغين لدراسة بلغ(190) فردا و بنسبة (82.6٪) من إجمالي أفراد الدراسة, في حين كان عدد أفراد الطلبة العاملين (40) فردا بنسبة (17.4٪).

4- التخصص:الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة التخصصات الدراسية لأفراد العينة، ومدى اختلاف درجة الاستجابة من قبل أفراد العينة باختلاف التخصص، حيث نجد أن تخصص العلوم الاقتصادية هو الغالب على أفراد العينة حيث بلغ عددهم(72) فردا و بنسبة (31.3٪) من إجمالي أفراد الدراسة, في حين كان عدد طلبة تخصص مجال "ل م د"(68) فردا بنسبة (29.6٪) من المجموع وجاء تخصص العلوم التجارية بأقل عدد حيث بلغ (10) أفراد بنسبة(4.3٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

3-2 اختبار فرضيات الدراسة:

1- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:**

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.

سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، وسوف يتم الاعتماد نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين.

أ- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:*** لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(03):نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية.

المحـور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	1.759	1	1.759	2.610	.108
	داخل المجموعات	153.709	228	.674		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	2.618	1	2.618	3.300	.071
	داخل المجموعات	180.896	228	.793		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	.986	1	.986	1.469	.0227
	داخل المجموعات	153.057	228	.671		
	المجموع	154.043	229			
المصداقية	بين المجموعات	3.500	1	3.500	5.919	.016
	داخل المجموعات	134.814	228	.591		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.057	1	.057	.128	.721
	داخل المجموعات	100.637	228	.441		
	المجموع	100.694	229			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	3.386	1	3.386	5.288	.022
	داخل المجموعات	145.993	228	.640		
	المجموع	149.379	229			
جميع المحاور	بين المجموعات	1.728	1	.419	3.784	0.053
	داخل المجموعات	104.102	228	462		
	المجموع	105.829	229			

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.053 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H0، ونرفض الفرض البديلH1, أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية عند مستوى معنوية5%.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:*لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	12.748	4	3.187	5.024	.001.
	داخل المجموعات	142.720	225	.634		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	4.160	4	1.040	1.305	.269
	داخل المجموعات	179.354	225	.797		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	2.331	4	.583	.864	.486
	داخل المجموعات	151.712	225	.674		
	المجموع	154.043	229			
المصداقية	بين المجموعات	4.443	4	1.111	1.867	.117
	داخل المجموعات	133.871	225	.595		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.821	4	.205	.462	.763
	داخل	99.873	225	.444		

	المجموعات					
	المجموع	100.694	229			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	7.884	4	1.971	3.314	.016
	داخل المجموعات	141.495	225	.9 .629		
	المجموع	149.379	229			
جميع المحاور	بين المجموعات	2.780	4	.695	1.518	.198
	داخل المجموعات	103.049	225	.458		
	المجموع	105.829	229			

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي0.198وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H0، ونرفض الفرض البديل H1, أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تبني جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص عند مستوىمعنوية5%.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

سيتم في البداية اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، ثم اختبار الفرضية الرئيسية, والجدول التالي يوضح اختبار Tللعينة الواحدة (One sample T-test)

الجدول رقم (05): اختبارT للعينة الواحدة(One sample T-test)

المحـــور	مستوى الدلالة	قيمة T
من حيث معيار الاعتمادية	0.381	0.30
من حيث معيار الاستجابة	0.468	0.08
من حيث الكفاءة	0.192	0.87
من حيث معيار المصداقية	1.000	-5.34
من حيث معيار الأمان	0.004	2.65
من حيث معيار المظهر والجوانب الملموسة	1.000	-5.00
كل محاور الاستبيان	0.861	-1.09

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على مخرجات برنامج Minitab إصدار16.

أ –بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

H0:لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 0.30، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.381 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض **H1** ونقبلH0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية5%.

ب – بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 0.08، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.468 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض **H1** ونقبلH0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

ج – بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق بتطبيق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 0.87، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.192وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض **H1** ونقبلH0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية5%.

د –بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة:

H0:لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصداقية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 5.34–، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 1.000 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض **H1** ونقبلH0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصداقية عند مستوى معنوية 5%.

هـ – بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 2.65، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.004 وهي قيمة أقلمن 0.05، وعليه نرفض الفرض H0 ونقبلH1، أي أنه يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

و – بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة Tالمحسوبة تساوي 5.00-، وقيمة مستوى الدلالة للمحور السادس يساوي 1.000وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبلH0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

و–اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 1.09-، وقيمة مستوى الدلالة لمجموع المحاور يساوي 0.861وهي قيمة أكبر من 0.05 وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل الفرضية العدمية H0، و هذا يدل على وجود معوقات في تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية, مما يلزم بتبني فلسفة استراتيجية سليمة لرفع من مستوى جودة الخدمة عل مستوى الكلية.

3–اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وجودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكليةعند مستوىمعنوية5٪, سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط وكذا الارتباط الخطي كما يلي:

الجدول رقم(06): معامل ارتباط سيبرمان بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

المتغير التابع	جودة خدمة التعليم العالي		
المتغير المستقل	معامل الارتباط سيبرمان	مستوى الدلالة	العدد
تكنولوجيا المعلومات	0.870**	0.000	230

المصدر: من إعدادالباحث بناءا على مخرجات spss.**دال عند مستوى دلالة(0.01)

استخدم اختبار معمل ارتباط "سيبرمان" لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي, ومن خلال النتائج المبينة في الجدول السابق تبين أن العلاقة بين هذين المتغيران طردية وقوية وذات دلالة إحصائية عالية حيث بلغ معامل الارتباط0.870مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على جودة خدمات التعليم العالي بالإيجاب, ويمكن توضيح معامل الارتباط الخطي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(07) : يمثل معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

البيان	R	R^2 معامل التحديد	R^2 المصححة
معاملات	0.862^a	0.743	0.742

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.

الجدول رقم: (08(اختبار $ANOVA^b$ لاستخراج معامل التحديد F

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	78.224	1	78.624	658.912	0.000
داخل المجموعات	0.119	228	27.206		
المجموع	-	229	105.829		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.نلاحظ من الجدولين السابقين أعلاه أن معامل الارتباط بلغ 0.862وهذا يشير للتأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة التعليم العالي وأما معامل التحديد بلغ نسبة 74.3%, وأما النسبة الباقية25.7%تدخل فيها اسهامات متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة كالعنصر البشري أو عوامل أخرى لا يمكن السيطرة عليها, وبمعامل تحديد بلغ 0.743 أي أن ما قيمته 0.743 من التغير في جودة خدمات التعليم العالي ناتج عن التغير في استعمال تكنولوجيا المعلومات ويدعم كل ما سبق اختبار (F) والذي تشير قيمته المعنوية إلى 658.912وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة معنوية0.05 أي بدرجة ثقة 95%, مما يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة التعليم العالي وبالتالي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة أي:توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة، ويمكن توضيح معادلة الانحدار الخطي في الجول التالي:

الجدول رقم:09 معاملات[a]Coefficients لاستخراج معادلة الانحدار الخطي

البيان	معاملات غير معيارية		المعاملات المعيارية	t	مستوى الدلالة
	A	الخطأ المعياري	Bêta		
الثبات	0.306	0.105	-	2.925	0.004
التكنولوجيا	0.915	0.036	0.862	25.669	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.

يظهر الجدول السابق أن معنوية معلمة الميل بلغت0.915 مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائيا فإن أي توسع في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تطوير وتحسين جودة خدمة التعليم العالي، حيث ظهرت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من 0.005 مما يدعم رفض الفرضية العدميةH0 وقبول الفرضية البديلة H1, وتتشكل معادلة الانحدار الخطي كما يلي:Y=0.306+0.915x.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي النقطة التي يرتكز فيها كل ما هو جديد في العملية التعليمية المعاصرة,وذلك من أجل تحقيق مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف عند تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي, بهدف الوصول للمواصفات التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج جيدة كما أن نجاح المؤسسات التعليمية يكمن في تقديم خدمات ذات جودة ومن هذا المنطلق يمكنها كسب ثقة العملاء (الطلبة) والمجتمع, ويتم ذلك بتقديم خدمات ذات جودة تفوق التوقعات, وبمعالجة الموضوع بجانبيه النظري والتطبيقي تم التوصل إلى ما يلي:

نتائج الدراسة: تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وكذا المورد البشري.

- يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص.

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.

-لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

–توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

– يرى أغلبية أفراد عينة الدراسة أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين وهذا ما تعكسه نتائج درجة تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية وكذا العديد من الإجابات السلبية حول مستوى التجهيزات التكنولوجية ومستوى الاعتمادية ودرجة الاستجابة للحاجات وكذا الالتزام بالمواعيد المعلنة والأماكن المخصصة للراحة.

– يرى الطلبة بأنه يوجد بعض المظاهر التي تعبر ايجابيا عن جودة الخدمة المقدمة ولو بشكل نسبي مثل الطاقم العامل بالكلية يحوز على شهادات علمية ويتمتع بالكفاءة المطلوبة, وكذا مستوى الأمن الجيد وشعور الطلبة بالأمان في الكلية وشعور الطلبة بالثقة في التعاملات في الكلية.

– تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا وهذا ما تعكسه النتائج الاجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.

التوصيات:

– ضرورة التوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين مردود الخدمات المقدمة والرفع من جودة المخرجات وتحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

– القيام باستطلاعات ميدانية لتقييم رضا طلبة الكلية بالاعتماد على نماذج علمية فعالة لتحديد جوانب النقص في جودة الخدمات المقدمة.

– تحسيس الطاقم العامل بالكلية بضرورة المحافظة على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لضمان الاستمرارية والوصول للأهداف المطلوبة.

- **قائمة الهوامش الإحالات:**

[1]محمد الصرفي, إدارة تكنولوجيا المعلومات, دار الفكر الجامعي, ط1، الاسكندرية–مصر ,2009, ص:19.

[2]منية غريب,تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية, مجلة علوم الانسان والمجتمع, ع 15, جوان 2015, ص:33.

[3] لمين علوطي, أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة, أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه, جامعة الجزائر, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ,2008/2007, ص:48.

[4]سماح ميهوب, أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية, جامعة قسنطينة, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير, 2014/2013, ص ص: 5–6.

[5]لمين علوطي, أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة, مذكرة دكتوراه في علوم التسيير, جامعة الجزائر, 2008, ص ص:53–54.

[6]سوسن شاكر مجيد, محمود الزيادات, إدارة الجودة الشاملة, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان–الأردن, ط2, 2015,ص:18.

[7] مأمون الدرادكة وآخرون, إدارة الجودة الشاملة, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان–الأردن, ط1, 2001, ص:143.

[8]أحمد يوسف دودين, إدارة الجودة الشاملة, مرجعسبقذكره,ص:51.

[9]أمنة دربال, إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي, مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني"إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسات, جامعة الطاهر مولاي, ولاية سعيدة – الجزائر, 13 و 14 ديسمبر 2010.

[10]سوسن شاكر مجيد ومحمود الزيادات, مرجع سبق ذكره, ص ص:189–190.

[11] أحمد يوسف دودين, مرجع سبق ذكره, ص ص:65–67.

[12]عادل محمد عبد الله, مرجع سبق ذكره, ص:123.

[13]جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2009، ص111.

Le SCF en Algérie: Nécessité d'une nouvelle culture comptable Le cas des professionnels comptables libéraux

REMMACHE Kamel [1] NACER DADI Addoune[2]

(1) doctorant à l'ESC d'Alger (2): professeur à l'ESC d'Alger,

Résumé

Ce travail a pour objectif de montrer dans quelle mesure la comptabilité est affectée par les valeurs culturelles des professionnels comptables. Les recherches précédentes se sont inspirées des travaux de Hofstede (1980) et Gray (1988), le premier porte sur les dimensions culturelles et le deuxième sur les valeurs comptables. Nous nous interrogeons sur la capacité de ces modèles à expliquer le changement comptable dans les entreprises algériennes (comptables d'entreprises) ainsi que dans les cabinets d'audit locaux suite à l'introduction du nouveau référentiel comptable d'origine Anglo-saxonne. En Algérie, pays ex-socialiste, l'adoption du SCF marque l'avènement d'une comptabilité tournée vers l'actionnaire où les principes remplacent les règles alors que le jugement des professionnels comptables est devenu nécessaire pour interpréter les différents problèmes comptables.

Mots clés : *Culture, valeurs comptables, valeurs culturelles, SCF, IFRS, Algérie*

Abstract

This article aims at explaining in what extent accounting is affected by cultural values of accounting professionals. Prior research is inspired of Hofstede (1980) and Gray (1988) works, the first focused on cultural dimensions whereas the second examined the accounting values. This paper raises questions about the ability of these models to explain accounting change generally in Algerian enterprises and particularly in local auditing firms notably with the introduction of new standards emanating from Anglo-Saxon environment. In Algeria, ex socialist country, adoption of new accounting and financial system witnessed an era in which accounting is principal based and served primarily shareholder's needs where the accounting practitioners' judgments seems to be important for the interpretation of many accounting concerns.

Keywords*: Culture, Accounting values, cultural values, AFS, IFRS, Algeria*

Revue de littérature :

Une grande part des études académiques a accordé une large attention à l'influence de la culture sur la comptabilité ainsi que sur le changement comptable (Harisson and Mckinnon, (1986), Sudarwan and Fogarty (1996), Shraddha Verma (2000), Tsakumis (2007)). Dans une perspective sociologique et anthropologique, la culture est définie comme « *l'ensemble complexe qui comprend les connaissances, les croyances, l'art, le droit, la morale, les coutumes et toutes les autres aptitudes qu'acquiert l'homme en tant que membre d'une société* » [1]. L'objet central de la culture est construit autour les idées traditionnelles et en particulier leurs valeurs attachées. Les systèmes culturels peuvent être considérés d'une part comme des produits de l'action et d'autre part comme des facteurs conditionnant les éléments qui sont à la base des autres actions». Hofstede (1980) a fournit une définition à la culture comme étant un programme mental établi de manière collective qui distingue les membres d'un groupe ou société de ceux d'un autre. La culture d'un groupe comprend l'ensemble des valeurs, symboles et codes de conduites qui rendent les membres de ce groupe uniques et cohérents.

Le concept de la culture a été étudié, recherché et débattu depuis des siècles, cela vient du fait que la culture se manifeste dans tous les aspects de la société derrière ce qui est communément reconnu. Le concept a largement préoccupé les recherches académiques dans les dernières décennies non seulement au sein de la théorie des organisations mais aussi dans la théorie comptable. Le concept repose essentiellement sur les efforts à changer la nature des organisations, d'une vision qui les incarne comme des structures formelles et des rôles vers une vision qui leur perçoit comme des systèmes soft où les agents, dans une certaine mesure, agissent selon leurs propres intentions et aspirations (J. Mouritsen, 1989).

La culture joue un effet majeur sur les intentions des individus, leurs comportements et leurs réactions. Les pays diffèrent dans leurs traditions économique, politique et culturelle. Ceci se répercute manifestement sur l'exercice de certains métiers, professions et processus selon des conditions dictées le plus souvent par l'environnement local. Le système comptable constitue un sous-système social dans un pays qui joue le rôle d'une fonction génératrice d'informations financières pour la prise de décision par les individus, entreprises publique et privée.

Ce système fournit également un outil indispensable pour le management économique et social (Stuart BURCHELL et al, 1985). Il s'ensuit que le fait que la culture affecte tous les systèmes et processus y compris le système comptable, le développement comptable est affecté lui même par la culture locale et l'environnement institutionnel dès lors que la culture influence d'abord les normes et les valeurs de chaque système ainsi que le comportement des

rapports dans leurs interactions au sein et entre les systèmes (Harisson et Mckinnon, 1986).

La mise en évidence de l'influence de la culture sur la comptabilité est largement marquée au sein de la comptabilité internationale depuis les années 80 (Heidhujes and Patel, 2011). En passant par *Harisson et McKinnon* (1986) qui ont mis l'accent sur l'influence de la culture sur le changement comptable en Japon en resituant cette influence dans une perspective historique, l'auteur propose un cadre méthodologique pour l'étude de la régulation du reporting des entreprises et la formulation des politiques comptables dans un pays donné. Le cadre proposé permet la revue des systèmes de normes et valeurs et leur interaction aussi bien en interne qu'avec d'autres systèmes sociaux. Le poids de la culture dans ces systèmes est aussi mis en analyse (Graeme. L. HARRISON and Jill L. McKINNON, 1986). Gray (1988) a proposé un cadre théorique basé sur le modèle de Hofstede en faisant le lien entre la culture et la pratique comptable et dans lequel l'impact des deux institutions devait être recherché (S. J. Gray, 1988). Cependant, le modèle de Gray a fait l'objet des différents tests empiriques afin de vérifier la robustesse des hypothèses avancées par son modèle.

Dans cet ordre d'idées, J. Mouritsen 1989 a mis en évidence la relation entre la culture d'entreprise, les systèmes comptables et les systèmes de reddition des comptes. Les notions de la culture d'entreprise ainsi que celle de la comptabilité et leur importance dans la formation de la réalité organisationnelle sont éclairées. L'étude a fait recours à l'approche de *Goffman* celle qui distingue les domaines interne et externe et qui a permis de discerner la vision *soft* de la culture d'entreprise de la vision *hard* des contrôles comptables. La comptabilité est perçue comme un objet culturel dans la mesure où elle procure une large signification et un sens social des rôles de la productivité et de rentabilité qui dépassent de telles situations d'affaire (Jan Mouritsen, 1989).

Sur le lien entre la comptabilité et la culture organisationnelle, J. F Dent (1991) souligne que les organisations détiennent chacune des propriétés culturelles bien déterminées, l'une des innovations selon *Dent (1991)* dans ce domaine est l'étude des organisations comme des cultures, systèmes de savoir, croyances et valeurs dans lesquelles les actions et les produits (*Artifact*) sont acquis avec des qualités expressives. Les nouvelles pratiques comptables se voient impliquées manifestement dans la reconstruction de la culture des organisations(J. F. DENT, 1991) . *Salter et Niswander (1995)* se sont efforcés de tester le modèle de Gray celui qui attache les systèmes et valeurs comptables avec les déterminants culturels avancés par Hofstede (1980). Basée sur les données de 39 pays, l'étude révèle que malgré la force statistiquement significative et explicative du modèle de Gray, elle tend mieux à expliquer les pratiques actuelles de reporting financier et semble relativement faible à

expliquer les structures réglementaires et professionnelles sur une base culturelle. L'étude affirme que le développement des marchés financiers et les plans d'imposition constituent les déterminants clés qui améliorent les postulats avancés par Gray (S. B. Salter and F. Niswander, 1995).

Sudarwan et Fogarty (1996) ont examiné la relation entre les caractéristiques culturelles des pratiques de communication financière des sociétés Indonésiennes et les normes comptables établies par l'association des comptables indonésiens (*Association of Indonesian Accountants*), une relation empirique a été évoquée par les auteurs celle qui existe entre le changement dans les valeurs culturelles telles que avancées par le modèle de Hofstede et le changement dans les valeurs comptables introduites par le modèle de Gray (M. Sudarwan and T. J. Fogarty, 1996). *M. E Hussein* (1996) a mis l'accent sur l'impact des facteurs culturels sur le reporting financier aux USA et aux Pays-Bas, il a proposé une approche alternative aux différences sociale, culturelle et politique qui entravent l'uniformité des normes comptables, l'idée est qu'une stratégie de réconciliation soit maintenue où un accord doit être conclu selon des critères de base ceux de comptabilisation et de mesure et selon un cadre permettant aux utilisateurs d'arranger les états financiers émanant des différents pays et satisfaire leurs obligations réglementaires (Mohamed E. Hussein, 1996).

Tsakumis (2007) a étudie l'influence de la culture nationale sur l'application des règles comptables par les professionnels de la comptabilité. En se basant sur le modèle de Gray (1988), l'étude a évoqué deux (02) hypothèses, l'une a trait à la propension des comptables Grecs à comptabiliser les actifs (passifs) contingents plutôt que chez les comptables Américains, et l'autre porte sur le fait que les comptables Grecs sont moins aptes à communiquer l'existence à la fois des actifs et passifs contingents que les comptables Américains. Les résultats montrent que la première hypothèse est rejetée, aucune différence significative n'est trouvée entre les comptables Grecs et Américains quant à la décision de comptabilisation des actifs et passifs incorporels (contingents). Les résultats révèlent également que les comptables Américains manifestent plus de conservatisme que les comptables Grecs. De même, les comptables Grecs communiquent moins les informations (lorsqu'elles sont secrètes) que leurs homologues Américains. Ce qui, en effet, s'accommode avec la deuxième hypothèse (G. T. Tsakumis, 2007).

L'étude de *George Lan et al* (2009) a trait aux valeurs personnelles et types de valeur des professionnels comptables et étudiants Chinois, basée sur le questionnaire développé par *Schwartz (1992)*[2], l'étude couvre un échantillon de 454 professionnels comptables et 126 étudiants en comptabilité en cycle graduation. Les résultats révèlent que les critères de bonne santé (healthy),

sécurité de la famille, l'Auto-respect et l'estime des parents et des ainés comptent parmi les quatre principales valeurs des professionnels et étudiants comptables (George Lan et al, 2009).

Toutefois, le modèle de Gray (1988) a fait l'objet de plusieurs critiques. Ainsi, *Heidhues et Patel* (2011) ont reproché au modèle de Gray son incapacité théorique et méthodologique. Un nombre important de travaux en comptabilité internationale n'a pas fournit des critiques claires à propos du cadre exploratoire proposé par Gray (1988). Les auteurs avancent que la dominance et l'autorité du modèle de Gray au sein de la recherche en comptabilité internationale est expliquée par le fait que les chercheurs ultérieurs n'ont pas passé en revue l'acceptation et l'application de sa méthodologie. Ils rajoutent que la recherche en comptabilité internationale peut être mieux raffinée si en tenant compte les facteurs contextuels tels que les cadres politique, social, légal et historique des pays. Prenant le cas de *l'Allemagne*, l'étude révèle que la recherche en comptabilité ne sera améliorée que par un examen critique des cadres contextuels des pays plutôt que de se concentrer sur les notions de mesure, quantification, simplification et catégorisation (C. Patel E. Heidhues, 2011).

La recherche en comptabilité internationale souligne qu'une application réussie des normes IFRS dans les entreprises repose sur la capacité de jugement des professionnels, cela est expliqué par l'introduction et la primauté de certains principes tels que par exemple la *Substance Over Form*. Or, les jugements professionnels sont le plus souvent influencés par les valeurs culturelles aussi bien des comptables que des auditeurs. (Joshua K. Cieslewicz, 2014). Il s'ensuit que la comparabilité des états financiers sous les normes IFRS ne sera atteinte que lorsque l'interprétation et l'application des normes soient compatibles et cohérents entre les pays. Cependant, l'hétérogénéité des contextes institutionnel et culturel dans lesquels les firmes opèrent et les individus prennent leurs décisions comptables rendent l'application des IFRS plus diversifiée.

Ainsi, Dans une étude menée sur les comptables Britanniques et Allemands et qui porte sur leurs interprétations et estimations comptables vis-à-vis des cas identiques relevant des normes comptables internationales. Les résultats dégagent seulement quelque évidence des différences internationales dans les jugements des comptables. Une grande variabilité des réponses émanant des différentes juridictions est largement perçue et les différences des caractéristiques personnelles pourraient être plus importantes que les facteurs culturels (Martin Wehrfritz and Axel Haller, 2014).

Dans ce cadre, la culture économique nationale a une influence indirecte sur la comptabilité par l'intermédiaire des institutions. Ainsi, sur le plan local, les institutions émergent pour servir d'intermédiaire la relation entre les

variables de la culture économique et la comptabilité. Les résultats empiriques soulignent que la comptabilité dans un pays donné est intimement liée aux institutions locales. Ces dernières sont, elles-mêmes, influencées par la culture économique nationale de ceux qui l'ont maintenu. Il en résulte que des ajustements institutionnels doivent être entrepris et l'impact de la culture économique nationale doit être considérée et valorisé.

Les dimensions de la culture :

La théorie des dimensions culturelles développée par Hofstede (1980) a été largement exploitée dans les domaines de la sociologie, de la théorie organisationnelle et précisément dans la littérature comptable. A partir des données mondiales concernant les citoyens de 50 pays et 3 régions regroupant plusieurs pays, 60.000 salaries d'IBM opérant dans des contextes différents se sont interrogés sur leurs attitudes culturelles (Besma Chouchane, 2010). A l'issue de l'étude, Hofstede propose ainsi quatre déterminants culturels à savoir :

La distance au pouvoir (large/étroite) qui est une mesure du pouvoir interpersonnel ou celle de l'influence entre les groupes sociaux. Le critère explique dans quelle mesure les membres d'une société acceptent que le pouvoir au sein des institutions et des organisations soit bien distribuée, les gens dans les sociétés où la distance au pouvoir est large tendent à accepter un ordre hiérarchique dans lequel chacun occupe une place. Par conséquent, les gens dans les sociétés où la distance au pouvoir est étroite tendent à maintenir l'équité du pouvoir et demandent la justification des inégalités. La distance au pouvoir se rapporte par la relation entre les supérieurs et les subordonnés ainsi que la nature de communication qui peut, le cas échéant, émerger entre les deux groupes.

L'aversion pour l'incertitude (faible/forte) est le deuxième critère qui mesure les niveaux d'anxiété des membres d'une société à cause de leur ignorance des aléas futurs. C'est le degré pour lequel les membres d'une société se sentent mal à l'aise à l'incertitude et l'ambigüité. Dans les pays à forte aversion pour l'incertitude, une tendance à maintenir des codes rigides de croyance et de comportement, ces pays sont généralement intolérants envers les personnes et les idées déviantes. Par contre, les sociétés à faible aversion pour l'incertitude maintiennent un environnement relaxant au sein duquel la pratique compte plus que les principes alors que la déviance est bien tolérée.

Le critère **d'*individualisme*** signifie que l'autonomie personnelle est privilégie que le collectivisme, l'individualisme opte pour la préférence d'un cadre social largement uni dans la société où les individus sont supposés faire

attention d'eux-mêmes et de leurs familles (Salter et Niswander, 1995). L'individualisme est assimilé par la force des liens entre les individus, le besoin à la loyauté et l'étendue de la responsabilité pour les autres.

Le critère de *Masculinité* (Féminité) mesure la préférence pour l'héroïsme, le succès matériel ainsi que l'accomplissement dans le cas de masculinité. Hofstede porte son attention sur l'analyse des rôles respectifs entre hommes et femmes au travail. La *Masculinité* est également contrastée avec les valeurs sociales telles que la modestie, la sympathie et l'esprit coopératif.

Notons que Hofstede a montré que les dimensions précitées constituent un outil de comparaison viable entre les pays. Cependant, la question de savoir dans quelle mesure ces dimensions fournissent une explication valable et pertinente du changement culturel dans une société prise individuellement reste un domaine qui n'a pas encore été exploré.

L'influence de la culture sur la comptabilité :

Gray (1988) a fondé son étude sur les postulats de Hofstede en faisant le lien entre les valeurs culturelles et les valeurs comptables. Il a ainsi expliqué les différences des systèmes comptables par les différences culturelles. Le modèle de Gray est construit autour de quatre 4 déterminants à savoir :

Le Professionnalisme qui mesure la préférence à l'exercice du jugement professionnel personnel et le maintien de l'auto-régulation professionnelle ce qui s'oppose à la conformité avec les exigences et le contrôle légales.

L'Uniformité c'est la préférence pour l'uniformité des pratiques comptables entre les entreprises et l'utilisation cohérente de telles pratiques au fil du temps ce qui s'oppose à la notion de flexibilité qui dépend des circonstances spécifiques des entreprises individuelles.

Le conservatisme consiste en la préférence d'une approche de mesure prudente comme vision généralisée de l'incertitude vis-à-vis les événements futurs. L'incertitude s'oppose à l'approche basée sur le risque, une approche plus optimiste et laxiste.

Le secret désigne la préférence pour la confidentialité et la privation de communiquer l'information relative aux affaires de l'entreprise à ceux qui sont fermement impliqués dans son management et son financement. La notion du secret diffère avec celle de transparence et de reddition des comptes.

Les travaux de Hofstede et Gray constituent une base d'exploration de la relation entre le changement des dimensions culturelles citées par Hofstede avec le changement des valeurs comptables avancées par Gray. Si la culture et la comptabilité sont interreliées à travers ces dimensions dans une manière significative, elles doivent être associées à travers le temps aux limites d'un seul pays. Les hypothèses de ce travail sont ainsi formulées de la manière suivante

en visant trois dimensions à savoir l'aversion pour l'incertitude, l'individualisme et le degré de Masculinité:

- Le changement de l'aversion pour l'incertitude est lié au changement des valeurs comptables dans le contexte Algérien,
- Le changement d'individualisme est lié au changement dans les valeurs comptables dans le contexte Algérien,
- Le changement dans la Masculinité est lié au changement des valeurs comptables dans le contexte Algérien,

Méthodologie :

Hofstede (1980) avance que la richesse des nations est l'un des déterminants de la différence dans la *distance au pouvoir* entre les pays. Le fait de resituer sa mesure dans les caractéristiques éducationnelles et les statistiques relatives au développement technologique fait appel à rechercher les conditions qui sont derrière la création de la richesse. Hofstede (1991) révèle que *la quantité et la couverture de lois codifiées explique le degré de l'aversion pour l'incertitude.* Cette dernière notion est véhiculée en termes d'importance et d'ampleur des initiatives gouvernementales à la dérégulation. Dans un autre aspect, La richesse apporte aux gens les ressources qui leur rendent poursuivre les intérêts particuliers au détriment des autres. Cela suggère que le revenu par tête et le taux d'urbanisation déterminent le degré d'individualisme. En plus, à partir du fait que la *Masculinité* se détermine par les rôles respectifs des sexes ainsi que par la division du travail sur la base du sexe, la composition de l'emploi par type de sexe constitue donc une mesure de la masculinité sociale.

Les caractéristiques clés du *professionnalisme* signifient, comme nous l'avons déjà cité, le recours à l'exercice du jugement professionnel et la préférence de l'auto-régulation (Gray, 1988). Pour différentes raisons, la nature des auditeurs et la description générale de leurs missions fournissent une mesure appropriée. Ainsi, pour traiter les normes comptables, le professionnalisme comptable est assimilé par le nombre des méthodes comptables *non préconisées par la législation comptable Algérienne* mais appliquées dans les états financiers et par le nombre des normes d'Audit et comptabilité établies par le Conseil National de Comptabilité (CNC).

Le fait que *l'uniformité* exige la compatibilité et la comparabilité, les proxys de l'uniformité dans la pratique comptable comprennent le nombre des changements comptables, la politique comptable intra entreprises dans un exercice comptable donné et le nombre des méthodes comptables alternatives prescrites par le CNC Algérien visant les éléments du bilan et de compte de résultat. *Le conservatisme* comptable désigne les méthodes auxquelles les comptables font recours. Plus le degré de conservatisme est élevé, plus

l'attachement aux pratiques de mesure traditionnelles est grand. Le *secret* peut être mesuré par le nombre des éléments du bilan et ceux du compte de résultat préconisés par la législation comptable Algérienne.

Le contexte Algérien

La profession comptable en Algérie est récente, elle remonte aux années 70, le rôle de la profession durant la période socialiste semblait minime et le recours aux avis des auditeurs s'est inscrit dans les missions générales de l'Etat vis-à-vis les entreprises publiques. La période socialiste marque l'hégémonie de l'esprit collectiviste des acteurs sociaux dans tous les aspects de la vie politique, économique et sociale. Cette caractéristique s'oppose à la notion d'individualisme selon laquelle les individus poursuivent leurs intérêts particuliers. La distance au pouvoir au sein des sociétés socialistes est plus remarquable que dans les sociétés capitalistes, la richesse se concentre dans les mains d'un même staff dirigeant alors que les lois et les codes se sont formulés unilatéralement par le parti gouverneur et destinés au peuple dans son ensemble.

Le caractère rentier de l'Etat Algérien fait en sorte que la distribution de la richesse pose des problèmes structurels énormes, une économie basé sur la rente pétrolière avec l'absence d'un secteur privé actif et diversifié pourrait mettre en péril la stabilité politique et socio-économique du pays. La gestion de la rente par l'Etat rappelle l'absence d'une stratégie durable qui prend en compte le droit des générations futures à jouir de cette richesse tarissable. La délégation des pouvoirs à travers les institutions intermédiaires est absente, cela prouve bien l'aversion pour le non respect des instructions de l'Etat, ce dernier émet l'intégralité des lois qui régissent les différents aspects de la vie politique, économique, sociale et culturelle.

L'Algérie compte parmi les pays où le taux de masculinité est fort, l'occupation des postes dans les différents domaines aussi bien professionnels qu'administratifs est largement dominé par le sexe masculin. Cette caractéristique s'explique par les valeurs sociales partagées dans les trois décennies qui suivent l'indépendance qui accordent aux hommes la primauté de travailler en assumant les différentes responsabilités et laisser aux femmes la responsabilité de s'occuper aux affaires d'éducation de la progéniture. Cependant, dans les dernières décennies, la montée en puissance de la présence des femmes dans les différents secteurs particulièrement la santé, l'éducation, l'enseignement et la sécurité a changé la composition ainsi que les rôles des deux sexes au sein de nombreux secteurs.

Dans le domaine comptable, la présence des femmes est relativement faible notamment au sein des professions libérales par rapport aux entreprises, l'exercice des missions est apparu comme une affaire masculine[3]. Le déroulement des missions se fait généralement en dehors du siège, la disparité

des clients contraint les femmes à effectuer des missions normales car dans les valeurs sociales acceptées, la femme ne peut passer toute la journée et jusqu'à des heures tardives au sein des entreprises clientes. C'est la raison pour laquelle les femmes ne supportent pas ce genre de professions.

L'aversion pour l'incertitude chez la communauté des professionnels comptables est largement manifestée juste après l'introduction de la loi 07/11 portant système comptable et financier, la vaste majorité des professionnels voit dans le SCF un projet nécessitant un savoir faire technique et organisationnel appréciés, les traitements préconisés par le SCF n'ont pas trouvé des réactions positives au sein de la communauté comptable. La connotation anglo-saxonne du SCF fait en sorte que les professionnels ayant vécu l'ancienne période rencontrent des obstacles, culturels, conceptuels et techniques à assimiler la nature et l'objectif des traitements proposés. Le recours au jugement professionnel est largement sollicité par le nouveau référentiel. Or, tout recours doit nécessairement rendre compte l'arbitrage de l'administration fiscale.

Les craintes des professionnels proviennent aussi de la technicité de certains traitements tels que les impôts différés, les actifs et passifs financiers, les charges et produits, réévaluations, des traitements exigeants des formations intensives au profit de tous les concernés par les questions comptables. *L'hypothèse de l'impact du changement de l'aversion pour l'incertitude sur le changement du professionnalisme comptable est retenue et validée dans la mesure où les professionnels sont amenés à perfectionner leurs prestations en réponse avec les exigences apportées par la loi 07/11 et la loi 10/01 ainsi que les notes et les avis fournis par la commission de normalisation des pratiques comptables au sein du CNC.*

A propos de l'uniformité, des voix se sont élevés pour uniformiser les interprétations relatives aux traitements préconisés par le SCF, la diversité des solutions proposées par les formateurs, les professionnels et les membres du CNC ne semble pas servir l'intérêt de la profession et celui des institutions de formation. Les sujets concernés[4] comprennent entre autres les contrats de location, la réévaluation des immobilisations corporelles et incorporelles, les subventions et les aides publiques, les changements de méthodes et corrections d'erreurs, les impôts différés et les instruments financiers. L'appel des académiciens, des professionnels et des formateurs à se réunir et débattre toutes les questions constitue une démarche primordiale afin d'homogénéiser les traitements et les interprétations.

Une autre question soulevée par les professionnels porte sur l'originalité des solutions proposées sous SCF, certains s'appuient largement sur les normes IFRS dans certains traitements, à titre d'exemple, certains manuels préconisent la méthode d'actualisation dans le cas des contrats de location conformément

aux normes internationales alors qu'en vertu de la législation fiscale Algérienne ce traitement est interdit. Ce constat fait en sorte que les solutions fournies doivent puiser leur contenu de la législation locale et ne doivent pas se tourner entièrement vers le référentiel international car en l'absence d'un marché financier actif et le règne de l'informel, les nouvelles pratiques ne pourraient pas évoluer er répondre aux objectifs de transparence et du bien être social. Il s'avère qu'un changement culturel doit être entrepris chez nos professionnels pour absorber les nouvelles normes d'audit (ISA) ainsi que les normes comptables internationales.

Avec l'introduction graduelle des normes ISA dans la profession comptable Algérienne dont quatre normes ont été déjà approuvées par le Ministre des finances, nombre de professionnels a manifesté, lors des assises et des séminaires organisés par la chambre nationale des commissaires aux comptes, des craintes à l'égard de l'échec de ces normes à s'instaurer convenablement dans les pratiques des commissaires aux comptes. Des résistances culturelles énormes sont constatées chez la communauté des professionnels notamment avec les exigences de qualité et de transparence apportées par les normes internationales. La montée de l'informel et l'absence d'une stratégie intégrée de formation des professionnels semblent les facteurs déterminants qui freinent le passage aux nouvelles pratiques internationales

Bibliographie

[1] Guy Rocher, *La notion de culture*, extrait du chapitre IV « culture, civilisation et idéologie, Éditions Hurtubise HMH ltée, 1992, troisième édition. pp 101-127.

[2] Cette théorie traite des valeurs de base que les individus reconnaissent comme telles dans toutes les cultures. **Elle identifie dix (10) valeurs de base**, différentes en termes de motivations à savoir l'autonomie, stimulation, Hédonisme, réussite, pouvoir, sécurité, conformité, tradition, bienveillance et universalisme. La théorie décrit la dynamique des oppositions et des compatibilités entre ces valeurs.

[3] Les données relatives aux bureaux de comptabilité et Audit en Algérie ne sont pas exhaustives pour valoriser l'apport des femmes dans la profession comptable, ainsi, le nombre actif d'effectif féminin est inconnu ce qui rend difficile la détermination des rôles respectifs des femmes et des hommes au sein de la profession.

[4] Les propos de Djelloul BOUBIR, commissaire aux comptes et formateur en SCF, sur le forum des comptables Algériens au sujet de la diversité des solutions fournies par différentes sources émanant de la profession, les centres de formation ou le CNC. voir www.compta-alg.com

George Lan et al. 2009. "A Comparison of Personal Values of Chinese Accounting Practitioners and Students " *Journal of Business Ethics*, 88, 59-76.

Stuart BURCHELL et al. 1985. "Accounting in Its Social Context: Towards a History of Value Added in the United Kingdom " *Accounting Organizations and Society*, 10, 381-413.

Chouchane, Besma. 2010. "Pertinence Des Normes Comptables Ias/ Ifrs Au Contexte Culturel Tunisien." *La Revue des Sciences de Gestion*, 2010/5 n°245-246, 129-40.

Cieslewicz, Joshua K. 2014. "Relationships between National Economic Culture, Institutions, and Accounting: Implications for Ifrs." *Critical Perspectives on Accounting*, 25, 511-28.

DENT, J. F. 1991. "Accounting and Organizational Cultures: A Field Study of the Emergence of a New Organizational Reality." *Accounting Organizations and Society*, 16, 705-32.

E. Heidhues, C. Patel. 2011. "A Critique of Gray's Framework on Accounting Values Using Germany as a Case Study." *Critical Perspectives on Accounting*, 22, 273–87.

Fogarty, M. Sudarwan and T. J. 1996. "Culture and Accounting in Indonesia: An Empirical Examination." *The international journal of accounting*, 31, 463-81.

Gray, S. J. 1988. "Towards a Theory of Cultural Influence on the Development of Accounting Systems Internationally " *Abacus*, 24, 1-15.

Haller, Martin Wehrfritz and Axel. 2014. "National Influence on the Application of Ifrs: Interpretations and Accounting Estimates by German and British Accountants." *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting*, 30, 196–208.

Hussein, Mohamed E. 1996. "A Comparative Study of Cultural Influences on Financial Reporting in the U.S. And the Netherlands." *The international journal of accounting*, 31, 95-120.

McKINNON, Graeme. L. HARRISON and Jill L. 1986. "Culture and Accounting Change: A New Perspective on Corporate Reporting Regulation and Accounting Policy Formulation " *Accounting Organizations and Society*, 11, 233-52.

Mouritsen, Jan. 1989. "Accounting, Culture and Accounting-Culture " *Scand J Of Management*, 5, 21-47.

Niswander, S. B. Salter and F. 1995. "Cultural Influence on the Development of Accounting Systems Internationally: A Test of Gray's [1988] Theory." *Journal of International Business Studies*, 26 n°2, 379-97.

Tsakumis, G. T. 2007. "The Influence of Culture on Accountants' Application of Financial Reporting Rules." *Abacus*, 43-n°1, 27-48.