منشورات جامعة الوادي

مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية

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

العدد الثامن (08) المجلد الثالث – السنة الثامنة 2015 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. حسياني عبد الحميد

أ. 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 الشهيد حمه لخضر الوادي

العدد الثامن (08) المجلد الثالث – السنة الثامنة 2015 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 بالالتزام 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

قواعد النشر بالمجلة

قواعد عامة

1- كتابة اللقب والاسم 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 الثامن المجلد الثالث – السنة الثامنة 2015 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. مصطفي عقاري	جامعة باتنة
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. بن الطاهر حسين	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 الشوبات	جامعة عجلون – الأردن–
د. حوشين كمال	جامعة بومرداس
د. غانم عبد الله	جامعة بسكرة
د. محمد الناصر حميداتو	جامعة الوادي
د. حجازي إسماعيل	جامعة بسكرة

المحتويات

الموضوع	الصفحة
❁ اثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة وموثوقية القوائم المالية د.أمين بن سعيد	35-07
❁ واقع وأهمية الصكوك المالية الإسلامية بالأسواق المالية الدولية (دراسة حالة السوق المالي الماليزي) أ. تجاني محمد العيد. أ.د عبد الغني دادن.	53-36
❁ الإطار المفاهيمي المحاسبي الجديد لمجلس معايير المحاسبة الدولية IASB في ظل التقارب مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB د. حمزة العرابي. د. خالد قاشي.	74-54
❁ دور أخلاقيات مهنة المحاسبة لهيئة AAOIFI في دعم تطبيقات الحوكمة بالمؤسسات المالية الإسلامية أ. حكيم براضية . د. محمود سليم الشويات.	90-75
❁ الأهمية الاقتصادية للغاز الطبيعي الجزائري كمورد متجه للتصدير أ.العبسي علي. د. شيخي بلال.	107-91
❁ تحليل علاقة جودة الخدمة بالرضا وأثر كل منهما على ولاء الزبائن أ. عبد الحميد نعيجات. أ.د. مقدم عبيرات.	125-108
❁ البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية: الحدود والمكونات ؟ أ. شريف بوقصبة.	138-126
❁ الاتجاهات الحديثة في مجال إستراتيجية الأعمال د. بن بلقاسم سفيان. أ.د. طرفاني عتيقة.	152-139
❁ المحاسبة الإبداعية في الشركات الجزائرية د. حسياني عبد الحميد.	170-153
❁ أساليب قياس مخاطر التشغيل وفقا لاتفاق بازل II أ. محريق عدنان	188-171
❁ لجان المراجعة كاقتراح للتضييق من فجوة التوقعات في مهنة المراجعة بالجزائر – دراسة ميدانية – أ. خالدي رشيدة.	208-189
❁ المشكلة الاقتصادية... بين الفكر الاقتصادي الرأسمالي والفكر الاقتصادي الاسلامي د. بن سحنون سمير	223-209
❁ دراسة تحليلية لأزمة الديون السيادية باليونان أ. شنايت مراد	241-224
❁ دور إدارة الابتكار في تحسين مستوى الابتكار والإبداع في الدول والمؤسسات العربية د. عوادي مصطفى	261-242
❁ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية أ. عزري أمين	278-262
❁ L'impact des TIC sur l'emploi en Algérie : Investigation empirique auprès des entreprises des TIC **Ms. Ghericia ZOUANEB. Pr. Nasreddine BEDDI. Dr. Lakhdar ADOUKA**	286-279

افتتاحية العدد الثامن

بسم الله الرحمن الرحيم.

الافتتاحية:

تضع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي بين يدي قرائها الأعزاء العدد الثامن من مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، مواصلة في ذلك مسارها العلمي نحو المساهمة ولو بالقليل في تذليل الصعوبات التي يواجهها الاقتصاد الوطني.

إن العديد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجامعة الجزائرية بكل تخصصاتها العلمية والمهنية، وتواجه الاقتصاد الوطني بمختلف مجالاته، قد تُعزى بشكل أساس إلى انقطاع الصلة بين مخرجات الجامعة وتطبيقاتها العملية في أرض الواقع. نتيجة عدم انفتاحها عن المحيط الاقتصادي والاجتماعي من جهة. وتهميش المحيط الخارجي لقدرات الجامعة من جهة أخرى، وهو ما يحول دون الاستفادة الجادة من الأبحاث التي تقدمها الجامعة في شتى المجالات، ما يعوق تثمين البحث العلمي ويعرقل التطور التكنولوجي.

إن الانفتاح الجامعة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي وتعزيز العلاقة التبادلية في الاتجاهين، يعتبر من المتطلبات الأساسية للتنمية المحلية والوطنية في كل بلد بمختلف توجهاته.

رئيس التحرير

الدكتور: زين يونس

أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة وموثوقية القوائم المالية

د.أمين بن سعيد، جامعة الجزائر3.

المخلص

تمثل تكنولوجيا المعلومات شريان الاقتصاد الحديث، وتلعب دورا بالغ الحيوية في إعداد ونقل المعلومات وإيصالها إلى مستخدميها، ونظرا للمزايا العديدة التي تقدمها هذه التكنولوجيا لمسيري المؤسسات الاقتصادية والتحديات التي تفرضها عليهم في مجال إدارة المخاطر المرتبطة بها، ارتئينا تسليط الضوء على حوكمة تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستغلال الأمثل لها وتعظيم العائد المنتظر منها وتجنب المخاطر المرتبطة بها.

تركز هذه الدراسة على إبراز اثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومات وموثوقية القوائم المالية، وذلك من خلال التعريف بتكنولوجيا المعلومات وبالمزايا التي تقدمها لمسيري المؤسسات الاقتصادية، والتطرق إلى حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يسمح بإدارة المخاطر المرتبطة بها وتعظيم العوائد المنتظرة منها واثر ذلك على جودة وموثوقية مخرجات نظام المعلومات المالية التي تمثل جزء هام من نظام المعلومات في المؤسسة.

Abstract

Information technology represents a modern economy artery, and plays a great and vital role in the preparation and communication of information to the users, and given the various benefits offered by this technology to economic institutions' managers and the challenges imposed on them by this technology in the field of management of associated risks, we decided to shed the light on Information technology governance to come up to its optimal use and maximize its expected return and avoid the risks associated with it.

This study focused on highlighting the impact of information technology 's governance on the quality of information and the reliability of the financial statements, through the definition of information technology and its benefits provides to economic institutions' managers, in addition to addressing the governance of information technology in the way that allows managing the associated risks and maximizing its expected returns, and its impact on the quality and reliability of the output of financial information system which represent an important part of the information system in the enterprise.

مقدمة

يشهد العالم وفي كل المجالات تغيرات جذرية سريعة ومتتابعة، حيث أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل المحيطة بنا هي التغير الديناميكي السريع، بالإضافة إلى تميز هذا التغير بالتقدم التكنولوجي، مما أدى إلى تغير معادلة النمو الاقتصادي حيث ظهرت عوامل جديدة تدخل وبصفة أساسية في هذه المعادلة.

أثرت الطفرة النوعية في العقدين الأخيرين من القرن الماضي في مجال التكنولوجية والمعلوماتية على شكل المؤسسات، حيث أصبحت تكنولوجيات المعلومات العصب الرئيسي للمؤسسات فقد ساعدت على ظهور شكل جديد من المؤسسات يتمتع بالمرونة والقوة، وبالنظر إلى الأخطار الملازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات نجد أن هذه التكنولوجيا سلاح ذوا حدين فان تم استخدامه بالشكل الصحيح الذي يؤدي إلى دعم المؤسسة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية ويساعدها على الاستقرار والتقدم والاستدامة ويساهم في خلق مميزات تنافسية، ولكن وبالمقارنة بهذه المميزات فان التهديدات التي تتعرض لها تكنولوجيا المعلومات آخذة في الازدياد والتي قد تهدد حاضر ومستقبل المؤسسة.

لهذا فإن حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي جزء من مجال حوكمة المؤسسات المطبقة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث يهدف هذا المجال لتعزيز الرقابة وتحسين عملية خلق القيمة مع الأخذ في عين الاعتبار مفهوم إدارة المخاطر والأداء في تكنولوجيا المعلومات.

إن هذا الاهتمام بحوكمة تكنولوجيا المعلومات يأتي بعد مختلف المبادرات التي اتخذت في السنوات الأخيرة لتعزيز مستوى الرقابة الداخلية للمؤسسات مثل **Sarbanes–Oxley Sox** في الولايات المتحدة والتنظيمات المصرفية كبازل الثانية في أوروبا، وهذا بعد أن شعر المستثمرون بأن إستثمراتهم أصبحت خارج السيطرة بسبب الطفرة التكنولوجية وما لهذا من تأثير على أداء المؤسسة، ومن هنا فان هذا الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، دفع المتعاملين معها إلى القلق من الاستخدام السليم لهذه التكنولوجيا وخصوص أمنها بشكل خاص، هذا ما جعل من حوكمة تكنولوجيا المعلومات جزاء أساسيا من حوكمة المؤسسة.

تركز حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص على أنظمة المعلومات وأدائها وإدارة مخاطرها، وفي نفس الوقت على مدى توافقها مع استراتيجيات المؤسسة وأهدافها، مع ضمان عوائد الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات وتقليل المخاطر المرتبطة بها، بالشكل الذي

يحقق أعلى درجات السيطرة على تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بإشراك جميع أصحاب المصالح بأقل التكاليف وأمن الطرق.

مشكلة البحث

تقع على عاتق الإدارة العليا للمؤسسات مسؤولية بناء وتطوير أنظمة معلوماتية ورقابية متطورة وذلك لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي أدت إلى خلق العديد من المخاطر والمشكلات الرقابية ومن أبرزها المخاطر التنظيمية والمخاطر المتعلقة بأمن وحماية نظم المعلومات ما أثار حفيظة مختل الأطراف الفاعلة مع هذه المؤسسات، مما يتطلب من هذه المؤسسات تحليل وتقييم المخاطر المحيطة بها كخطوة أولى في عملية بناء وتطوير نظم المعلومات والأنظمة الرقابية الكفوءة بحيث تساهم في منع واكتشاف الأخطاء والمخالفات التي قد تنتج عن تلك المخاطر والعمل على ترسيخ الثقة لجميع الأطراف الفاعلة.

بالنظر إلى درجة الأهمية التي اتسمت بها مفهوم حوكمة المؤسسات في الآونة الأخيرة وأتساعه ليشمل جميع المجالات التي تتواجد فيها المؤسسات منها مجال تكنولوجيا المعلومات سنحاول معالجة وتحليل هذا الموضوع من خلال تناول المكانة التي تحضى بها الحوكمة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى قدرتها على محو جميع الشكوك التي أتت بها هذه التكنولوجيا في المؤسسات.

أهمية البحث

إن تكنولوجيا المعلومات ليست موردا منعزلا من موارد المؤسسة، وإنما هو أحد أهم الموارد فيها، فتكنولوجيا المعلومات تدخل في جميع مجالات عمل المؤسسة وتعتمد عليها المؤسسات اعتمادا شبه كلي وفي جميع مجالات عملها، ولا بد إذن لإدارتها من أن تشكل جزءا من إدارة وقيادة المؤسسة، ونفس الشيء بالنسبة للحوكمة المؤسسات التي تعمل على توفير الإجراءات الحاكمة لضمان سير عمل المؤسسات على وجه أفضل.

لهذا تأتي أهمية البحث في إلقاء الضوء على المفاهيم المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها والمخاطر المترتبة جراء الاعتماد عليها ومدى العلاقة التي يمكن ربطها بين إدارة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ومفهوم الحوكمة.

I- تكنولوجيا المعلومات

يوجد الكثير من النقاش حول معنى تكنولوجيا المعلومات، حيث اختلف الآراء والأفكار حول هذا المصطلح، وذلك ناتج من الانتشار الكبير له تطوره السريع بما جعله يحتل مكانة كبيرة في مختلف المجالات.

I-1 ماهية تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من كلمتين، الكلمة الأولى **تكنولوجيا (TECHNOLOGY)** وهي كلمة مشتقة من كلمتين في اللغة اللاتينية هما كلمة **(TECHNO)** والتي تعني المهارة أو الصناعة أو الفن وكلمة **(LOGOS)** والتي تعني العقل والعلم.[1]فكلمة تكنولوجيا في هذا الإطار تعني العلم المرتبط بشكل منظم بالفنون والمهارات.

تعرف التكنولوجيا على أنها «**عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية أو معدات أو أجهزة أو أدوات ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي**».[2]

أما الكلمة الثانية فهي **المعلومات** والتي تعتبر مورد من الموارد المهمة والتي تتطلب إدارة فعالة، شأنها في ذلك شأن الموارد المالية والبشرية ، فإدارة المعلومات هي ببساطة حقل علمي يهتم بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، وتوفير الأمان والسرية للمعلومات، ونقل المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها، وتخزن واسترجاعها عند الحاجة.

فإدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المؤسسة أو الأفراد في تحقيق أهدافهم، ومن هنا تستطيع تقديم تعريف تكنولوجيا المعلومات بالرغم من الاختلاف القائم حول هذه النقطة والذي يرجع إلى تعدد مجالاتها.

حيث تعرف تكنولوجية معلومات بأنها «**مجموعة الوسائل التقنية والبشرية التي تسمح بمعالجة وتخزين المعطيات واستغلال ونقل المعلومات**»،[3]والتي تتمثل في:

- التجهيزات التكنولوجية وتشمل الحواسيب بجميع أنواعها بالإضافة إلى جميع الأجهزة المستعملة في إدارة المؤسسة؛
- خدمات الاتصال التي تسمح بنقل المعطيات تحت أشكال مختلفة لمسافات غير محدودة؛

- نظم إدارة قواعد البيانات التي تسمح بتخزين وتسيير معطيات المؤسسة؛
- البرمجيات والتطبيقات التي تسمح بمعالجة العمليات؛
- خدمات التكوين والمساعدة على الاستعمال التي تأهل المستخدمين لاستعمال واستغلال تكنولوجيا المعلومات، كما تسمح للمسيرين بتخطيط وتسيير الاستثمارات المتعلقة بالبنية التكنولوجية؛
- خدمات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي تقدم معلومات عن المشاريع المعلوماتية المستقبلية التي من المحتمل أن تساعد المؤسسة على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

تعرف تكنولوجيا المعلومات «**هي استخدام الآلات التكنولوجيا والتقنية الحديثة للتخزين أو الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات ببراعة وهي أساليب متطورة للحصول على معلومات بأشكال أكثر تطور لإظهارها على رسم بياني ورسومات وأشكال متنوعة**».[4]ويضح جليا بعد تقديم العديد من التعاريف لتكنولوجيا المعلومات أن هذه الأخيرة تعبر على استخدام التكنولوجيا في معالجة وتخزين وإيصال المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب إلى كل من يجتاحها، وهذا ما يجعلها ذات أهمية كبيرة تتمثل في:[5]

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغيرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة وأعمالها، منتجاتها، أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المؤسسة؛
- تدفع بالمؤسسة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية؛
- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة كما أنها تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية وهي تنعكس على كفاءة الأداء؛
- مكنت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المؤسسات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها؛

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية؛
- تحسن عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار، وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات؛
- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المؤسسات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال؛
- تساعد المؤسسة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجيات بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات بما يكسب المؤسسة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المؤسسة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتخطيها حواجز الزمن والمكان.

I-2 دور تكنولوجيا المعلومات

ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تحول المؤسسات بطريقة مباشرة وغير مباشرة، فقد كان الدور الذي تلعبه في عملية التحول غير واضح، وفي السنوات الأخيرة تم اكتشاف هذا الدور ودراسته، منذ ذلك الحين أصبح واضحا أن تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن ظهور شكل جديد من المؤسسات التي يتمتع بالمرونة والقوة، هناك يتضح الدور الكبير الذي تعلبه تكنولوجيا المعلومات في تطور وتقدم المؤسسات، وسنوضح ذلك في النقاط التالية:[6]

- المشاركة في تنفيذ الخطة، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات المشاركة من خلال القيام بالأعمال التي كان يقوم بها الموظفين يدويا أو وضع الخطوات والإجراءات اللازمة للتنفيذ؛
- الربط بين نظم التخطيط والتنفيذ والمتابعة، أثناء عملية المتابعة تقوم تكنولوجيا المعلومات بإنتاج المعلومات اللازمة للمتابعة، حيث يقوم نظام المتابعة بتغذية نظام التنفيذ بنتائجه ليصحح المسار، كما يغذي نظام التخطيط بنفس المعلومات حتى تكون الخطط المستقبلية موضوعية؛
- تكنولوجيا المعلومات تلعب دور أساسي في التنسيق بين النظم الفرعية للمؤسسة حيث تقوم بجمع البيانات ومعالجتها وإنتاج المعلومات وعرضها عند الحاجة؛

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تكامل الأنظمة، فمثلا التكامل بين نظام المشتريات والإنتاج ففي ظل وجود أنظمة معلومات سيلبي نظام المشتريات احتياجات نظام الإنتاج كنوع من التكامل بين الأنظمة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دور كبير في المؤسسات، حيث استطاعت هذه الأخيرة عن طريق المعلومات تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف وفي الوقت المناسب وذلك من خلال تحليل عمليات المؤسسة وإعادة تصميم العمليات التشغيلية، كما أتاحت تكنولوجيا المعلومات للعاملين سرعة الاتصال، ومن الأمثلة التي يمكن إن تساق في هذا المجال المؤسسات، حيث وفرت لها تكنولوجيا المعلومات بيانات ومعلومات عن أنماط الاستهلاك للزبائن والتي يمكن أن يستفيد منها في ضع خطط بناءا على هذه المعلومات.

II- حوكمة تكنولوجيا المعلومات

كما اشرنا سابقا فإن لتكنولوجيا المعلومات حاليا دور مهم في تحقيق أهداف المؤسسات وتعظيم أرباحها، فتكنولوجيا المعلومات أصبحت تستخدم في يومنا هذا على نطاق واسع وفي جميع مجالات، وعليه سيكون للكيفية التي يتم بها استخدام تكنولوجيا المعلومات أثرا هاما في نتائج أعمال المؤسسة ونشاطاتها، وبالتالي فالقرارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات يجب أن تتخذها الإدارة العليا في المؤسسة، سواء أكانت مجلسا للإدارة أم مديرا تنفيذيا، وأنه لا يمكن أن يترك أمر اتخاذ هذه القرارات إلى قسم تكنولوجيا المعلومات. فنجاح المؤسسة مهمة الإدارة، فإذا منيت بخسارة عائدة لفشل في نظام تكنولوجيا المعلومات فيها، فلا يقبل من الإدارة أن تحتج بأن المسؤول عن تلك الخسارة هو مدير قسم تكنولوجيا المعلومات، كما هو الأمر إذا كان سبب الخسارة ماليا أو تسويقيا أو عائدا إلى الموظفين، حيث لا يقبل من الإدارة الاعتذار بأن المدير المالي أو مدير التسويق أو مدير الموارد البشرية هو سبب الخسارة.

تكنولوجيا المعلومات ليست موردا منعزلا من موارد المؤسسة، وإنما هو أحد أهم الموارد فيها، فتكنولوجيا المعلومات تدخل في جميع مجالات عمل المؤسسة وتعتمد عليها المؤسسات اعتمادا شبه كلي وفي جميع مجالات عملها، ولا بد إذن لإدارتها من أن تشكل جزءا من إدارة وقيادة المؤسسة في جملتها.

يسمى هذا المنهج الحديث في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات بحوكمة تكنولوجيا المعلومات. ويقصد به وصف الكيفية التي يقوم الأشخاص المكلفون بقيادة المؤسسة وفقا لها

بأخذ تكنولوجيا المعلومات في اعتبارهم عند ممارستهم لعمليات الإشراف والرقابة وإدارة المؤسسة. فالكيفية التي تطبق بها تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يكون لها أثر حاسم فيما إذا كانت المؤسسة ستحقق رؤيتها ومهمتها وأهدافها الإستراتيجية.[7]

ينبثق مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات من مفهوم حوكمة المؤسسات، فهذه الأخيرة هي مجموعة من المسؤوليات والممارسات التي يقوم بها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بهدف القيادة الإستراتيجية للمؤسسة لضمان تحقيق الأهداف، وإدارة المخاطر على نحو ملائم والتحقق من أن موارد المؤسسة تستعمل جيدا، ويمكن تحديد العناصر التي تهتم بها حوكمة تقنيات المعلومات فيما يلي:[8]

- ✓ وضع هيكل تنظيمي يسمح للإدارة العليا بتحديد أهدافها الإستراتيجية وإيصالها إلى المستويات الدنيا لتنفيذها بشكل ألي؛
- ✓ موائمة إستراتيجية تقنيات المعلومات مع إستراتيجية الأعمال؛
- ✓ توفير البنية اللازمة من الاتصالات بغيت السماح لسيرورة المعلومات بين مختلف الأطراف الفاعلة مع المؤسسة؛
- ✓ العمل على وضع سياسة فعالة لتنفيذ القرارات اللازمة في المستويات الدنيا في مجال تقنيات المعلومات؛
- ✓ العمل على تحديد المخاطر التي تستهدف تكنولوجيا المعلومات ما يعيق تحقيق أهداف المؤسسة؛
- ✓ توفير المقاييس اللازمة لفاعلية حوكمة تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ تحديد العائد من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من حيث الجودة والسرعة والكلفة.

II-1 مفهوم حوكمة تقنيات المعلومات

قبل التطرق لمفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات سنحاول أولا إعطاء مفهوم لما يسمى بإدارة تكنولوجيا المعلومات لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات، يقصد بإدارة تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الكيانات المحورية لإدارة الأعمال في المؤسسة تعمل من خلال منظومة من الإجراءات الفنية، والنظم المبرمجة، والتقنيات

الفائقة مع تلاحم قواعد المعرفة، وأنظمة اتصالات رقمية داخل حلقات متكاملة من التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المطلوبة.

في حين تهتم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بإدارة العمليات والهياكل والإجراءات التكنولوجية الموضوعة التي تسمح للمؤسسة بدعم وتطوير إستراتيجية وأهداف المؤسسة.[9]

تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات جزء من حوكمة المؤسسات المطبقة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالخصوص تكنولوجيا المعلومات، هدفها الأساسي تعزيز الرقابة بشكل أكبر والعمل على تحسين عمليات خلق القيمة مع الأخذ بعين الاعتبار إدارة المخاطر والأداء في ظل تكنولوجيا المعلومات، إن الإتمام المتزايد بهذا المفهوم جاء نتيجة المبادرات الناتجة عن العمل على تطوير أساليب الرقابة الداخلية في المؤسسات العالمية مثل قانون **Sarbanes–Oxley Sox** في الولايات المتحدة الأمريكية وقانون بازل الثاني في أوروبا والعمل على جلب الرأي العام بأن الاستثمار المتزايد في مجال تكنولوجيا المعلومات قد يؤدي إلى خروجها عن سيطرة إدارة هذه المؤسسات وهو ما سيؤثر لا محال على أداء المؤسسات.

فالاهتمام بحوكمة المؤسسات يتطلب مراقبة تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، وذلك باعتبار أن نظم تكنولوجيا المعلومات هي عنصر ضروري في ضمان نجاح المؤسسة على الأمد الطويل،[10]فتزايد الطلب على الرقابة على المعلومات هي العنصر الأساسي لحوكمة المؤسسات، أي أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعكس نفس مبادئ حوكمة المؤسسات عند التركيز على استخدام وإدارة تكنولوجيا المعلومات بهدف تحقيق أهداف المؤسسة.

مما سبق يمكننا تقديم التعاريف متعددة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، حيث تعرف على أنها «**عملية تقوم من خلالها لمؤسسة بتوجيه أعمالها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها، وكذا تحديد المسؤولية بشأن تلك الأعمال ونتائجها**».[11]

كما أن هناك من يعرفها أنها «**مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تضمن أن نظام تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة يدعم أهدافها وإستراتيجيتها، وتلك المجموعة من السياسات والإستراتيجيات بقصد توجيه وظيفة تكنولوجيا المعلومات والرقابة عليها، لإضافة قيمة للمؤسسة ولتقليل من مخاطر تكنولوجيا المعلومات**».

في حين أن معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات **ITGI** عرفها على أنها «**هيكل العلاقات والعمليات لتوجيه المؤسسة والرقابة عليها، وخلق قيمة من خلال تحقيق التوازن بين**

المخاطر من ناحية والعوائد من تكنولوجيا المعلومات والعمليات المتعلقة بها من ناحية أخرى، إذ تعمل تكنولوجيا المعلومات على وضع الهيكل الذي يربط بين العمليات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وموارد تكنولوجيا المعلومات والمعلومات وبين أهداف وإستراتيجيات المؤسسة».[12]

تهتم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بوضع إطار عام لتحديد سلطة اتخاذ القرار، وتحديد المسؤوليات بهدف الحث على السلوك المرغوب فيه عند استخدام تكنولوجيا المعلومات،[13]كما أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تكون تحت مسؤولية مجلس الإدارة للعمل على جعل تكنولوجيا المعلومات تدعم أهداف وإستراتيجيات المؤسسة، ولكنها ستمس جميع مستويات الإدارة للمؤسسة بداية من مجلس الإدارة التي تقع تحت مسؤوليته تحديد الأهداف والإستراتيجيات إلى المستويات التنفيذية التي تعمل على تنفيذها.

II-2 مجالات ومتطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات

من خلال كل ما سبق يمكن القول أن مجالات حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي:

- ✓ قياس الأداء، إدارة الموارد، إدارة المخاطر، خلق القيمة والتوافق مع إستراتيجية المؤسسة.

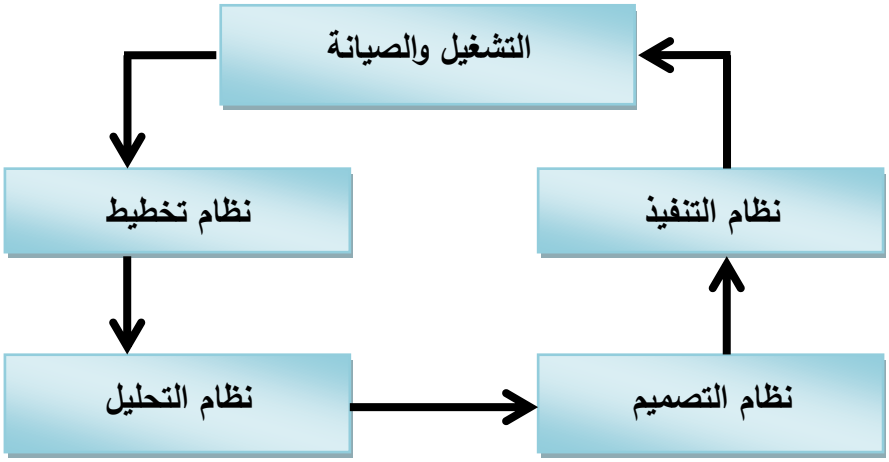
وعليه يمكن استنتاج أن جوهر حوكمة تكنولوجيا المعلومات هو وضع نظام يضمن كفاءة وفاعلية تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، لهذا فهي تمس الجوانب التالية:

- ✓ إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ إدارة استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ إدارة مشروع تكنولوجيا المعلومات.

فإنه يتطلب لدى المؤسسة ما يلي:[14]

- ✓ **وجود لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات:** وتعمل هذه اللجنة بتحديد نظم تكنولوجيا المعلومات المساعدة في تحقيق أهداف المؤسسة، كما تعمل هذه اللجنة الحكم على ردود الفعل الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديد الخروقات الأمنية وكذا مناقشة تقارير الواردة من تشغيل هذا النظام لتقييمه ومعرفة مدى ملائمته مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
- ✓ **تطوير دورة حياة النظم (SDLC):** هو عملية منهجية لإدارة عملية تصميم وتنفيذ واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (1).

الشكل(1): نظرة عامة حول تطوير دورة حياة النظم



Source: Turner and Weickgenannt, **Accounting Information Systems, Controls and Processes**, Prepared by Coby Harmon, University of California – Santa Barbara, 2009. P210.

يجب الإشارة إلى أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تختلف عن مفهوم إدارة أمن المعلومات، والتي تعنى بصفة أساسية بإدارة الأنشطة التي تهدف إلى حماية سرية معلومات المؤسسة، وسلامتها وتكاملها، وتوفرها في الوقت المناسب لهؤلاء المصرح لهم بذلك، في حين أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر فقط على إدارة المخاطر، وإنما تتضمن أيضا الإجراءات اللازمة للوصول إلى تأكيدات بأن إدارة المؤسسة قادرة على تحقيق العائد من استخدام تكنولوجيا المعلومات.[15]

II-3 نماذج تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات

يمكن توفير حوكمة تكنولوجيا المعلومات عن طريق العديد من المعايير الدولية والبرامج والتطبيقات، أهمها مكتبة البنية التحتية الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات (**ITIL**)، ومقترحات التحكم الخاصة بالمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (**COBIT**)، ومعايير الجودة الشاملة (**ISO**)، وتشمل الفوائد الخاصة بهذه التطبيقات قدرتها على الحد من التعرض للمخاطر وتعزيز أداء ومعنويات فرق العمل من خلال إيجاد تعريف واضح لدور أصحاب العمل ومسؤولياتهم وتحسين العلاقات مع العملاء واعتماد الشفافية واستمرارية تقديم الخدمات وتحقيق أهداف العمل والجودة العالية في مجال تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات.

II-3-1 نموذج COBIT

هو اختصار لـ (The **C**ontrol **Ob**jectives for **I**nformation and Related **T**echnology)، فهو من ابرز ممارسات إدارة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، تم تطويره كما يلي:[16]

- ✓ بدأت في عام 1996 عندما تم الإصدار الأول من إطار الحوكمة بواسطة (Systems and Audit Control Association Iinformation)؛
- ✓ الإصدار الثاني في عام 1998؛
- ✓ تم تكوين معهد حوكمة تقنية المعلومات **(ITGI)** في عام 1998 للقيام بدراسات في مجال حوكمة تقنية المعلومات وتم التركيز على نموذج **COBIT** وكان أخر إصدار 5.0 في عام 2012.

يستخدم هذا النموذج على نطاق واسع للمراجعة حوكمة تقنية المعلومات، ويتمتع بنوع من المقبول كإطار للممارسات الجيدة كأداة جيدة للمراقبة والسيطرة على تكنولوجيا المعلومات والمخاطر ذات الصلة بها وتوجيهاتها، بما يساعد المؤسسات على تنفيذ حوكمة تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال، فهو يحتوي على مبادئ توجيهية لإدارة ومراقبة وقياس تكنولوجيا المعلومات.[17]

نموذج **COBIT** عبارة عن هيكلية تهدف إلى ربط تقنية المعلومات بأهداف ومتطلبات أعمال المؤسسة عن طريق إيجاد نموذج عام لأنشطة تقنية المعلومات في المؤسسة مما يؤدي إلى التعرف على موارد تقنية المعلومات المهمة وتعزيزها وربط ذلك كله بضوابط تحكم هذه العمليات والأنشطة والموارد،[18] وجاء تصميمه للمساعدة ثلاث فئات مختلفة:[19]

- ✓ **المدراء:** الذين هم بحاجة لتحقيق التوازن بين المخاطر ومراقبة الاستثمار في بيئة تكنولوجيا المعلومات لا يمكن التنبؤ بها في كثير من الأحيان.
- ✓ **المستخدمين:** الذين يحتاجون للحصول على تأكيدات على أمن والضوابط لخدمات تكنولوجيا المعلومات التي يعتمدون عليها لتقديم منتجاتها وخدماتها إلى العملاء الداخليين والخارجيين.
- ✓ **مراجعي الحسابات:** الذي يمكن استخدامه لإثبات آرائهم وتقديم المشورة للإدارة بشأن أنظمة الرقابة الداخلية.

صمم نموذج **COBIT** خصيصا للرقابة على تكنولوجيا المعلومات ومساعدة المؤسسة على تحقيق التوافق لاستخدام التكنولوجيا بغرض تحقيق أهدافها، حيث اشتمل نموذج **COBIT**

على 34 معيار رئيسي، ينبثق منهم أكثر من 215 معيار ثانوي، تتضمن الضوابط والممارسات التطبيقية المثلى، ينتمون كلهم إلى أربعة مجالات هي:[20]

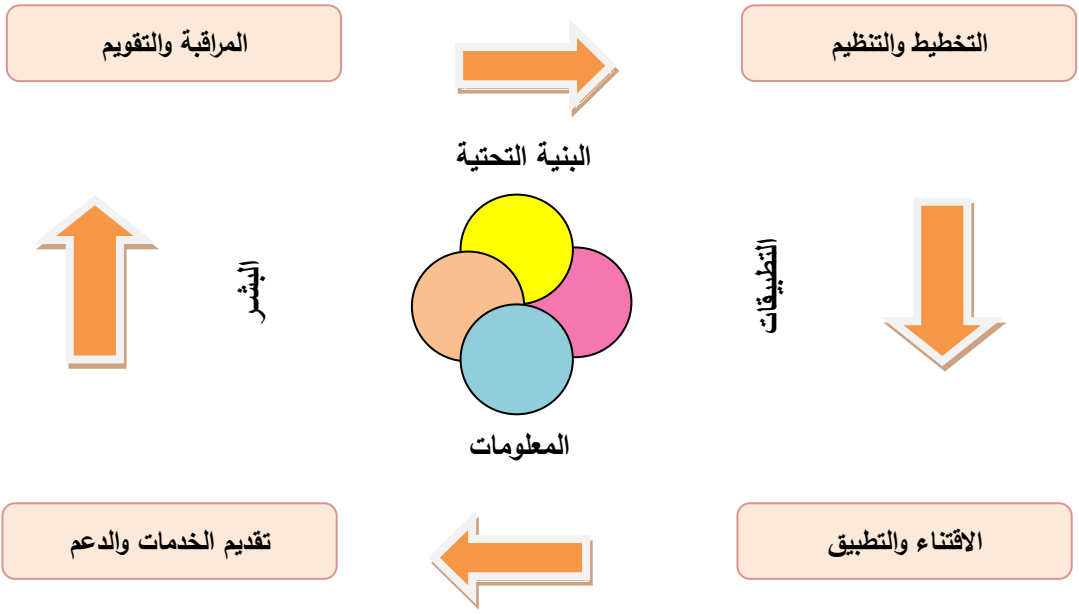
1- **التخطيط والتنظيم:** بعد تحقيق الحوكمة في هذا النطاق ركيزة أساسية لتحقيق الحوكمة في تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بصفة عامة، ويتضمن ذلك مجموعة من المعايير وعددها 13 معيار، حيث تهدف لموائمة الإستراتيجية بين التكنولوجيا وأعمال المؤسسة من خلال وجود حد أدنى من التخطيط سواء كان قصير أو متوسط الأجل بالإضافة إلى قيام المؤسسة بتوفير الهياكل التنظيمية للتكنولوجيا المستخدمة، والتواصل فيما يتعلق باستراتيجيات التكنولوجيا مع الإدارات وشركاء الأعمال، ويتضمن أيضا قيام المؤسسة بتوفير سياسات الموارد البشرية الخاصة بفريق التقني الذي يتعامل من التكنولوجيا، وسياسات الجودة الخاصة بالتقنية، وسياسات امن المعلومات، حيث يشمل هذا النطاق عشر معايير هي:

1. الخطة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات؛
2. هيكلة تكنولوجيا المعلومات؛
3. تحديد التوجهات التكنولوجية؛
4. تنظيم جهاز تكنولوجيا المعلومات؛
5. إدارة استثمار تكنولوجيا المعلومات؛
6. التواصل بشان توجهات الإدارة؛
7. إدارة العناصر البشرية الفنية؛
8. إدارة الجودة؛
9. تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالتقنية؛
10. إدارة مشاريع التكنولوجيا.

2- **الاقتناء والتطبيق:** يشمل هذا النطاق تحقيق الحوكمة في مشاريع توريد وتطبيق الحلول التكنولوجية، وضبط العلاقات مع المتعاملين، وتطوير واستبدال وصيانة النظم القائمة بنظم حديثة، كما يشمل تكامل النظم مع إجراءات الأعمال، وإدارة التغيير المطلوب لتطبيق النظم على مستوى إدارات الأعمال والعمليات الخاصة بالتكنولوجيا، ويشمل هذا النطاق سبعة معايير هي:

1. تعريف النظم المعلوماتية؛
2. اقتناء وصيانة النظم التطبيقية؛
3. اقتناء وصيانة البنية التحتية للتكنولوجيا؛
4. تمكين عمليات التشغيل والاستخدام؛
5. توفير العناصر والكفاءات التكنولوجية؛
6. إدارة التغيير؛
7. اعتماد الحلول والتعديلات.

الشكل(2): منظومة حوكمة تكنولوجيا المعلومات المقترحة من **COBIT**



المصدر: عقل محمد عقل، **مقدمة في حوكمة تقنية المعلومات باستخدام نموذج كوبت الإصدار الرابع 2007**، الطبعة الأولى، مكتبة نون الإلكترونية، السعودية، 2011، الصفحة 58.

3- **تقديم الخدمات والدعم:** يشمل هذا النطاق تحقيق الحوكمة في أثناء تقديم الخدمات المعلوماتية، سواء الخدمات ذات الصفة الفنية أو اللوجستية والمساندة للمستخدمين، ويشمل إدارة اتفاقيات الخدمات، والعمليات الخاصة باستمرارية الخدمات المعلوماتية، وإدارة الإعدادات التي تتعلق بالمتغيرات الخاصة بالنظم والأجهزة لضبطها كي تعمل بالتناسق مع بعضها البعض، ويشمل أيضا تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم، إدارة المخاطر والأحداث الطارئة، إدارة الجودة وتحسين الأداء، ويشمل هذا النطاق 13 معيار هي:

1. إدارة خدمات المقاولين ومقدمي الخدمات؛
2. إدارة السعات والأداء؛
3. تأكيد استمرارية الخدمات؛
4. تأكيد امن المعلومات؛
5. تعريف وتوزيع التكاليف؛
8. إدارة الخدمات ومكتب المساندة؛
9. إدارة الإعدادات؛
10. إدارة الأعطال والطوارئ؛
11. إدارة البيانات؛
12. إدارة بيئة التجهيزات الفنية؛
13. إدارة العمليات التشغيلية.

6. تعليم وتدريب المستخدمين؛
7. تطوير وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة؛

4- **المراقبة والتقويم:** كي تتمكن المؤسسة من الاستمرار بتحسين وتطوير مستوى الحوكمة، يقدم نموذج **COBIT** أربعة معايير تهدف في الأساس لاستكمال تطبيق بعض جوانب الحوكمة الأخرى، وبناء مؤشرات أداء تقيس مستوي تطبيق الحوكمة استنادا لمفهوم بطاقة الأداء المتوازن، حيث تتضمن هذه المعايير تقييم مستوى الإجراءات التقنية وتحسينها، وتنفيذ عمليات المراجعة الداخلية والخارجية دوريا لتأكيد التوافق مع المتطلبات والسياسات والمعايير المختارة للتطبيق. وتتمثل المعايير الأربعة في:

- ✓ مراقبة وتقييم أداء تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ مراقبة وتقييم الضوابط الداخلية؛
- ✓ تأكيد التوافق مع المتطلبات التشريعية؛
- ✓ تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

تتمثل المعايير 34 المذكورة سابقا أهدافا لمجموعة من الضوابط المهمة لتحقيق الحوكمة، حيث يقدم نموذج **COBIT** مؤشرات الأداء، ومنهجية للتقييم والمراجعة، كما تتكامل هذه المعايير مع احتياجات المؤسسة وأعمالها، وهذا ما يوضحه الشكل (2).

II-3-2 نموذج البنية التحتية الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات (ITIL)

هو اختصار لـ (The **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary)، تم وضعها سنة 1989 من قبل مجموعة من المؤسسات البريطانية لتحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات، حاليا هو يدار من قبل مكتب التجارة الحكومية البريطاني (**OGC**)، فهو عبارة عن مجموعة من أفضل الممارسات في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ويركز على خدمة عمليات تكنولوجيا المعلومات.[21] ويهدف (**ITIL**) إلى:[22]

- لتحسين الكفاءة؛ - لتسهيل إدارة جودة خدمات تقنية المعلومات؛
- لزيادة فعالية التكاليف؛ - للحد من المخاطر؛
- توفير قواعد الممارسة دعما لإدارة الجودة الشاملة.

يتكون (**ITIL**) حسب النسخة الثالث التي تم إصدارها في ماي 2007، من خمسة أجزاء هي:[23]

1- **إستراتيجية الخدمة:** كونها نقطة الارتكاز في (**ITIL**) فقد واصلت تقديم توجيهات بشأن توضيح وتحديد أولويات الخدمات والاستثمارات في مجال توفير الخدمات التقنية، بصورة أعم تركز إستراتيجية الخدمة على مساعدة إدارات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات في تحسين وتطوير الخدمة على المدى الطويل، ومن أهم الموضوعات التي تشملها الخدمة التعريف بأهمية الخدمات تطوير الخدمات حسب الحاجة في العمل، أصول الخدمات، تحليل السوق، أنواع موردي الخدمة. العمليات التي تغطيها هي:

- إدارة وثائق الخدمات؛ - إدارة الحاجة إلى الخدمات؛
- الإدارة المالية لخدمات تقنية المعلومات.

2- **تصميم الخدمة:** يوفر تصميم الخدمة إرشادات الممارسة الجيدة لتصميم خدمات تكنولوجيا المعلومات والعمليات، والجوانب الأخرى لإدارة الخدمات، بوجه عام فإن تصميم الخدمات باستخدام (**ITIL**) سيحتوي على جميع العناصر ذات الصلة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات، بدلا منا لتركيز على الناحية التقنية فقط، سيتم الأخذ بعين الاعتبار ملائمة هذه الخدمات للمؤسسات الكبرى، المؤسسات التقنية، الأنظمة المطلوبة لإدارة العمليات والخدمات، العلميات اللازمة لتشغيل ودعم هذه الخدمة بالإضافة إلى خطة التعامل مع الجهات الموردة للخدمة، ويغطي العمليات التالية:

3- **انتقال الخدمة:** هي مرحلة في دورة حياة خدمة تكنولوجيا معلومات معينة، وانتقال الخدمة يشتمل على عدد من العمليات والوظائف هي:

- إدارة أصول وتهيئة الخدمة؛ - الاختبار والتثبت من الخدمة؛
- تقييم الخدمة؛ - إدارة الإطلاق وتدشين الخدمة؛
- إدارة التغيير إلى الخدمة؛ - إدارة المعرفة بالخدمة.

4- **عمليات تشغيل الخدمة:** هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا المعلومات، وعمليات تشغيل الخدمة تشتمل على عدد من العمليات والوظائف ألا وهي:

- إدارة الأحداث؛ - إدارة الحوادث؛
- إدارة الوصول. - إدارة المشاكل؛
- تلبية الطلب؛

5- **التحسين المستمر للخدمة:** هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات، والتحسين المستمر للخدمة مسؤول عن إدارة التحسينات في عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وفي خدمات تكنولوجيا المعلومات، حيث يتم باستمرار قياس أداء مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات وإجراء تحسينات للعمليات، ولخدمات تكنولوجيا المعلومات، وللبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة الكفاءة والفعالية ، ويتكفل بتغطية العمليات التالية:

- ✓ إدارة مستوى الخدمة؛
- ✓ قياس مستوى الخدمة؛
- ✓ التحسين المستمر للخدمة.

II-3-3 معايير الجودة الشاملة

اختصارها المعروف **ISO**، تتشكل كلمة **ISO** من الحروف الثلاثة الأولى للمؤسسة الدولية للتقييس أو المؤسسة الدولية للتوحيد القياسي **International Standardization** (**Organization**، وهي مؤسسة تستهدف رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي، وتضم هذه المؤسسة أكثر من **159** ممثل عن دول العالم، نتيجة لزيادة أهمية المعلومات وإدارتها ازدياد الطلب غلى إيجاد مرجعيه موحده تتناسب مع كافة الاحتياجات وتشكل لغة مشتركه في تنظيم شبكة تعاملات متكاملة، شكلت لجنة من المؤسسة الدولية للتقييس والمؤسسة الكهروتقنية الدولية، تضم خبراء مختصين عملوا على تطوير مواصفات نظم الإدارة تكنولوجيا المعلومات وأمنها.

II-3-3-1 معايير الجودة الشاملة ISO27000

عائلة مواصفات نظم إدارة أمن المعلومات مقصود منها مساعدة المؤسسات بكافة أنواعها وأحجامها في تطبيق وتشغيل نظم إدارة أمن المعلومات تتكون هذه العائلة من المعايير الدولية التالية:

- ➢ **الآيزو 27000: نظم إدارة أمن المعلومات (نظرة عامة والمصطلحات)**: سرد المفردات أو المصطلحات الأساسية والتعاريف المستخدمة في جميع معايير الآيزو الآتية، فهو عبارة على الإطار الذي يظم كل المفاهيم والمفردات أو المصطلحات الأساسية والتعاريف المستخدمة.

➢ **الآيزو 27001: نظم إدارة أمن المعلومات (المتطلبات):** هذا المعيار يقدم نموذج دوري يعرف بـ(PDCA) وهو اختصار لـ(Plan-DO-Check-Act) فهو يهدف إلى تحديد الاحتياجات اللازمة لإقامة وتنفيذ وتشغيل ورصد واستعراض وصيانة وتحسين وتوثيق نظام إدارة أمن المعلومات داخل المؤسسة، وعادة ما ينطبق على جميع أنواع المؤسسات، وكما ذكرنا فإن هذا النموذج يتم في أربع مراحل متتابعة:[24]

- ✓ **الخطة (Plan):** تأسيس نظام لإدارة أمن المعلومات؛
- ✓ **التنفيذ (Do):** البدء في تنفيذ الخطط وتشغيلها؛
- ✓ **التحقق (Check):** مراجعة النظام بعد تنفيذه؛
- ✓ **العمل (Act):** صيانة وتحسين النظام.

إن التطبيق الفعال لـ**ISO 27001** يوفر للإدارة العليا الوسائل لمراقبة والسيطرة على أمن المعلومات بينما يقلل من أخطار العمل الناشئ من عدم الحصول على المعلومات بالدقة المطلوبة، كذلك خطر تسرب المعلومات فبعد تطبيق المؤسسة المواصفات ستضمن حماية معلوماتها رسميا للتواصل مع الزبون وشرعية المؤسسة بالإضافة إلى إرضاء متطلبات أصحاب المصالح مع المؤسسة.[25]

➢ **الآيزو 27002: كود ممارسات نظم أمن المعلومات:** عبارة عن أفضل الممارسات والتوجيهات في تطبيق ما ورد في المعيار **ISO 27001** من أدوات تحكم امن المعلومات، حيث يقدم هذا المعيار قائمة لأهداف الضبط المقبولة عموما ومن أفضل ممارسات الضوابط ومراقبة الضوابط لاستخدامها كتوجيهات استرشادية للتنفيذ عند اختيار وتنفيذ الضوابط لتحقيق أمن المعلومات، يضع المعيار **ISO 27002** توجيهات بشأن تنفيذ ضوابط أمن المعلومات، حيث تضع المبادئ التوجيهية والمبادئ العامة لبدء وتنفيذ وصيانة وتحسين إدارة أمن المعلومات في المؤسسة، كما يضع الخطوط العريضة لأهداف توفير التوجيهات العامة بشأن الأهداف المقبولة عموما من إدارة أمن المعلومات، بحث يحتوي على أفضل الممارسات من أهداف المراقبة والضوابط في المجالات التالية من إدارة أمن المعلومات:[26]

1- تقييم المخاطر؛ 7- التحكم في الوصول

2- السياسة الأمنية؛ 8- حيازة نظم المعلومات وتطويرها وصيانتها؛

3 – الهيكل التنظيمي لأمن المعلومات؛ 9- إدارة الحوادث العرضية لتقنية المعلومات؛

4- إدارة الأصول؛ 10- إدارة استمرارية الخدمة؛

5- إدارة أمن الموارد البشرية؛ 11- إدارة التوافقية مع الأنظمة والتشريعات

6- أمن المرافق والبيئة المحيطة؛

تعتبر المعايير السابقة أهم معيارين في مجموعة نظم إدارة أمن المعلومات **27000 ISO**، أما باقي المعايير تعتبر مكملة ومساعدة لهذه المعايير ومساعدة لتنفيذها وتطبيقها، وهي كتالي:[27]

- **الآيزو27003: نظم إدارة أمن المعلومات (إرشادات التطبيق):** يركز هذا المعيار على الجوانب الأساسية اللازمة لنجاح تصميم وتنفيذ نظام إدارة أمن المعلومات وفقا للمعيار **ISO 27001**، حيث يقدم هذا المعيار التوجيهات العملية للتطبيق، كما يقدم المزيد من المعلومات فيما يخص وضع وتنفيذ وتشغيل ومراقبة ومراجعة وصيانة وتحسين نظم إدارة أمن المعلومات.
- **الآيزو27004: إدارة أمن المعلومات (القياسات):** يوفر هذا المعيار التوجيهات والنصائح الخاصة بتطوير واستخدام القياسات لتقييم فعالية نظم إدارة أمن المعلومات، وأهداف الضبط والضوابط المستخدمة في تنفيذ وإدارة أمن المعلومات، حيث يضع هذا المعيار إطار لقياس فعالية نظم إدارة امن المعلومات وفقا لمعيار **ISO 27001**.
- **الآيزو27005: إدارة مخاطر أمن المعلومات:** يقدم هذا المعيار المبادئ التوجيهية لإدارة مخاطر أمن المعلومات، فهذا المعيار يدعم المفاهيم العامة المحددة في المعيار **ISO 27001**، حيث يضع هذا المعيار التوجيهات الخاصة بتنفيذ منهج إدارة المخاطر المبني على العمليات المساعدة على التنفيذ بصورة مضبوطة والوفاء بإدارة مخاطر تأمين المعلومات الواردة في المعيار **ISO 27001**.
- **الآيزو27007: التوجيهات الإرشادية لمراجعة نظم إدارة أمن المعلومات:** يقدم هذا المعيار التوجيهات الإرشادية بشأن إجراء عمليات التدقيق لنظم إدارة أمن المعلومات، فضلا عن التوجيهات الخاصة بمؤهلات المدققين لنظم إدارة أمن المعلومات، هذه التوجيهات الإرشادية للمؤسسة التي تحتاج إلى إجراء عمليات التدقيق الداخلي أو الخارجي لنظم إدارة أمن المعلومات أو لإدارة برنامج تدقيق نظام إدارة أمن المعلومات في ضوء المتطلبات المحددة في المعيار **ISO27001**.

هناك بعض المعايير الخاصة بمؤسسات تعمل بقطاعات محددة، نذكرها في:

- **الآيزو27011: التوجيهات الإرشادية لإدارة أمن المعلومات لمؤسسات الاتصالات المبنية على معيار الآيزو27002:** يقدم هذا المعيار المبادئ التوجيهية لدعم وتنفيذ إدارة أمن المعلومات في مؤسسات الاتصالات، حيث يقدم المعيار **ISO27011** تكييفا ملائما للإرشادات لتتواءم مع طبيعة قطاع الاتصالات، والتي تضاف إليها التوجيهات المقدمة من أجل الوفاء بمتطلبات ملاحق **ISO27001**.
- **الآيزو27799: المعلومات الصحية-إدارة أمن المعلومات لمؤسسات العاملة في مجال الصحة باستخدام معيار الآيزو27002:** يقدم هذا المعيار المبادئ التوجيهية لدعم تنفيذ إدارة أمن المعلومات في المؤسسات العاملة في مجال الصحة، حيث يقدم المعيار**ISO27011** تكييفا ملائما للإرشادات لتتواءم مع قطاع المؤسسات الصحية والتي تضاف إليها التوجيهات المقدمة من أجل الوفاء بمتطلبات ملاحق **ISO27001**.

عائلة معايير نظم إدارة أمن المعلومات **ISO27000** يحتوي على أكثر من المعايير سابقة الذكر ولكن تم التطرق إلى الأهم، متطلبات مستوى رفيع من أجل تنفيذ نظام إدارة أمن المعلومات، ويقدم المشورة بشأن طرق لنجاح تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات، بالإضافة تغطي أكثر من مجرد السرية والخصوصية وتكنولوجيا المعلومات أو القضايا الأمنية التقنية، لذلك فهي تساعد على دعم معايير أخرى ونماذج لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

II-3-3-2 معايير الجودة الشاملة ISO38500

معيار **ISO38500** الذي يحمل اسم حوكمة تكنولوجيا المعلومات، يعتبر من احدث الإصدارات التي نشرت بشكل مشترك من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (**ISO**) واللجنة الكهروتقنية الدولية (**IEC**) وكان ذلك سنة 2008، حيث يوفر الإطار العام الذي يساعد الإدارة العليا على الفهم والوفاء بالتزاماتها القانونية والتنظيمية والأخلاقية فيما يتعلق باستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات، حيث يسمح للمؤسسة باختيار المعيار والنموذج الأصلح لدعم حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

بعبارة أخرى لا يحل هذا المعيار محل المعايير والنماذج السابقة مثل (نموذج COBIT ومعايير ISO)، ولكن يوفر إطار متماسك لضمان مشاركة مجلس الإدارة على النحو المناسب

في الحوكمة الفعالة لتكنولوجيا المعلومات، فهذا المعيار يتماشى مع مبادئ حوكمة المؤسسات الواردة في تقرير كادبوري ومبادئ حوكمة المؤسسات في منظمة التعاون والتنمية.[28]

يستمد هذا المعيار أهميته من النقاط التالي ذكرها:[29]

- ✓ تسليط الضوء على أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بسبب المخاطر التي تنطوي عليها والاستثمارات الكبيرة التي تتطلبها التكنولوجيا؛
- ✓ تشجع المؤسسات على استخدام المعايير والنماذج المناسبة مثل (نموذج COBIT ومعايير ISO) لدعم قرارها بحوكمة تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ توفر المبادئ الستة للمعيار الإطار الأساسي للإدارة العليا عند تقييم وتوجيه ومراقبة واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، كما أن هذه المبادئ تساعد الإدارة في تحقيق التوازن بين المخاطر والفرص المشجعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ اتساع دائرة تطبيقه بحث يطبق هذا المعيار على جميع المؤسسات، بغض النظر عن الغرض أو النوع أو الكبر أو الصغر وبغض النظر أيضا عن درجة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ يجعل من حوكمة تكنولوجيا المعلومات شكل واضح بما يسمح للمديرين أن يضمنوا التوافق مع الالتزامات (التنظيمية والتشريعات والقانون العام...الخ) واستخدام لتكنولوجيا المعلومات، وان استخدام هذه الأخيرة يساهم بشكل إيجابي في أداء المؤسسة.

جاء معيار **ISO38500** لتعزيز فعالية وكفاءة وقبول تكنولوجيا المعلومات داخل كل المؤسسات، وذلك من خلال ستة مبادئ أساسية هي:[30]

- ➢ **المسؤولية**: الأفراد والجماعات داخل المؤسسة يجب عليهم فهم وقبول مسؤولياتهم حول تكنولوجيا المعلومات، كما يجب أن تكون لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم.
- ➢ **الإستراتيجية**: يجب على الإدارة عند التخطيط ووضع إستراتيجية العمل أن تأخذ في اعتباراتها تقييم قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحالية والموارد البشرية لدعم متطلبات الأعمال في المستقبل، والنظر في التطورات التكنولوجية في المستقبل التي قد تتيح ميزة تنافسية للمؤسسة.
- ➢ **الاستحواذ**: أن اكتساب تكنولوجيا المعلومات يجب أن يكون لسبب مبرر، حيث يجب أن يكون هناك توازن بين الفوائد والتكاليف والفرص والمخاطر، على حد سواء على المدى

القصير والطويل، وينبغي النظر إلى الاستحواذ على موارد تكنولوجيا المعلومات على انه جزء من عملية واسعة لتغيير طبيعة الأعمال، بحيث تدعم التكنولوجيا المكتسبة إطار العمليات التجارية القائمة والمخطط لها لتحقيق نتائج المسطرة.

- **الأداء**: قياس الأداء يعتمد على جانبين هما: تحديد دقيق لأهداف الأداء، ووضع مقاييس فعالة لرصد تحقيق الأهداف، تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم المؤسسات وتوفير الخدمات، حيث يجب أن تكون نوعية الخدمة المطلوبة مناسبة لتلبية متطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية.
- **المطابقة**: يجب أن تتماشى تكنولوجيا المعلومات مع جميع القوانين والأنظمة والتشريعات الخاص بالمؤسسة، حيث يجب أن تحدد بوضوح كل السياسات والممارسات وكيف تنفيذها.
- **السلوك الإنساني**: يجب تعكس سياسات وممارسات تكنولوجيا المعلومات احترام الطاقة البشرية واحتياجاتها الحالية وتطوراتها المستقبلية داخل المؤسسة، والسعي إلى توفير التدريب المناسب وتعزيز المهارات.

المعيار **ISO38500** يحدد ثلاثة إجراءات رئيسية يجب على الإدارة العليا القيام بها فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ألا وهي:[31]

أولا: تقييم الاستخدام الحالي والمستقبلي لتكنولوجيا المعلومات؛

ثانيا: التخطيط ووضع السياسات التي تضمن أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يلبي متطلبات المؤسسة؛

ثالثا: مراقبة تنفيذ الخطط والسياسات للتأكد من أنها تتفق التنفيذ.

معيار **ISO38500** ليس شامل، ومع ذلك فانه يوفر نقطة انطلاق لمناقشة مسؤوليات مديري من أجل تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بفعالية وكفاءة، مع تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذ مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، ووضع إطار يساعد على إجراء تحليل المناسبة واختيار أنسب وسيلة لإدارة المخاطر والفرص الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

III- اثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الإفصاح المحاسبي وموثوقية القوائم المالية

نظرا للأهمية الكبيرة التي تحتلها أنظمة المعلومات داخل المؤسسة وما تقدمه من مساعدات كبيرة من ناحية التنظيم والرقابة والمتابعة وتقليل الوقت والتكلفة والدقة في توفير المعلومات، حيث يتكون أي نظام من أنظمة فرعية والتي يتوقف نجاحه على نجاحها في أداء وظائفها، فالمؤسسة هي عبارة عن عدة أنظمة فرعية كل يؤدي دوره، يعتبر نظام المعلومات المحاسبي جزء من هذه الأنظمة بل أهمها على الإطلاق كمصدر للمعلومات، وفي المقابل نجد أن نظام المعلومات المحاسبي هو أكثر الأجزاء عرضتا للمخاطر والتي تتمثل في:

- **الأخطار البشرية:** يمكن تعريفها بأنها الأخطار التي تحدث في أثناء التصميم التجهيزات وإعداد قنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب، بالإضافة إلى عمليات البرمجة والاختيار وتجميع البيانات والمعلومات، حيث تشكل الأخطار البشرية اغلب المشكلات التي تواجه أمن وسلامة تكنولوجيا المعلومات.
- **الأخطار البيئية:** هي الأخطار التي تتسبب بها الزلازل والعواصف والفيضانات والأعاصير، بالإضافة إلى المشكلات المتعلقة بأعطال الكهرباء والحرائق...الخ.
- **جرائم المعلوماتية:** هي أي فعل أو نشاط إجرامي يرتكب متضمنا استخدام كل من الحواسيب أو شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) أو وسيلة من وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأخرى كوسيلة أو هدف لتنفيذ فعل إجرامي مقصود بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.[32]

فالمخاطر من العناصر الملازمة لكافة أنشطة المؤسسة، فالأفراد يمكن أن يرتكبوا الأخطاء، والآلات أيضا يمكن أن تتعرض لكثير من أوجه القصور، وهناك أيضا الذين يستغلون الفرص للقيام بأعمال غير نظامية، وتوجد بعض المخاطر المشهورة والمنتشرة نذكر أهمها:[33]

- ✓ **الفيروسات (VIRUSES):** برامج متخصصة بتخريب مختلف أجزاء في الحاسوب مثل: نظام التشغيل والتطبيقات...الخ، وتختلف أثارها حسب نوعها وهدفها، حيث تتميز هذه الفيروسات بقدرتها على نسخ نفسها دون علم المستخدم من جهاز مصاب إلى جهاز سليم، وقد قامت مؤسسة **MCAFEE** برسم خريطة لانتشار الفيروسات.

✓ **حصان طروادة*(TROJAN HORSES)**: برنامج يدخل إلى الحاسوب بطريقة شرعية وبموافقة المستخدم عبر خدعة من خلال برامج عادية ثم بيدا بمجرد دخوله بتخريب وتدمير المعلومات ويمكن أن يصل الأمر إلى تدمير النظام ككل.

✓ **الدودة (Worm)**: هي عبارة على برامج تقوم باستغلال أيه فجوة في أنظمة التشغيل لكي تنتقل من جهاز إلى أخر أو من شبكة لأخرى عبر الوصلات التي تربطها ببعضها، وتختلف عن حصان طروادة بأنها لا تحتاج إلى تدخل الإنسان لمباشرة نشاطها، بالإضافة إلى أنها لا تلتصق بأنظمة التشغيل بل هي تتكاثر أثناء عملية انتقالها بإنتاج نسخ منها دون الحاجة إلى برامج وسيطة فهي تعمل على تقليل كفاءة شبكات الاتصال.[34]

✓ **القنبلة المعلوماتية (LOGIC BOMBS)**: هي نوع من البرامج صغيرة الحجم يتم إدخالها بطريقة غير شرعية وخفية مع برامج أخرى فهي عبارة على شفرة تقسم إلى أجزاء متفرقة هنا وهناك حتى لا يمكن التعرف عليها، وهي مبرمج بأن تبقى ساكنة وغير فعالة وان تتجمع في وقت معين أو مع حدوث واقعة معينة، فهذه التكنولوجيا لها عدة استخدامات منها للحماية مثل الذين يملكون حقوق الملكية الفكرية فقد يجز هذا الأخير النسخ والإطلاع على عبر شبكة الانترنت وهذا لفترة محددة وبعدها تختفي هذه البرامج أو الملفات وهذا بسبب القنبلة الموقوتة، وهناك استخدامات إجرامية مثل القنبلة التي زرعها احد موظفي إدارة المياه في ولاية لوس أنجلس الأمريكية بحيث استطاع تدمير النظام عدة مرات، وتمكن احد موظفي من زرع قنبلة انفجرت بعد تركه العمل بـ 6 أشهر مما تسبب بإتلاف كل المعلومات.[35]

لا تعبر المخاطر والأخطار المذكورة سابقا على كل الأخطار التي تواكب استخدام تكنولوجيا المعلومات، لذلك فقد أصبحت إدارة المخاطر من أهم المهام التي تقع على عاتق إدارة المؤسسة، ظهرت مع بداية القرن التاسع عشر إدارة متخصصة في المشروعات الصناعية وظيفتها إدارة المخاطر، حيث كان نشاطها توفير الأمن للعاملين بالمشروع وكذلك توفير الأمن لممتلكات هذه المشاريع، ومنذ ذلك التاريخ اهتم العالم باستخدام الأساليب العلمية لمواجهة المخاطر، كما أن البحوث دائمة ومستمرة في سبيل البحث عن سبل ووسائل لمواجهة المخاطر الجديدة التي يواجهها الإنسان بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي،[36]حيث عرفتها لجنة حماية المؤسسات (COSO) على أنها «عملية يتم تنفيذها من قبل مجلس الإدارة والإدارة وغيرهم من

موظفي المؤسسة، تتعلق بالرقابة الداخلية وتطبيقها في إستراتيجية المؤسسة وأعمالها، وتصمم لتوفير ضمانات معقولة فيما يتعلق بتحقيق الأهداف في المجالات التالية:[37]

- ✓ فاعلية وكفاءة العمليات **(Effectiveness And Efficiency Operations)**؛
- ✓ موثوقية التقارير المالية **(Reliability Of Financial Reports)**؛
- ✓ الالتزام باللوائح والمواثيق المعمول بها».

يجب التأكيد على أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ظل إدارة المخاطر تقوم على أربع متطلبات أساسية:[38]

- ✓ حاجة مجلس الإدارة إلى معرفة مخاطر تكنولوجيا المعلومات التي تواجه المؤسسة؛
- ✓ حاجة مجلس الإدارة إلى التقديرات المتعلقة بمخاطر تكنولوجيا المعلومات عند اتخاذ القرارات، والعمل على التخفيف من تلك المخاطر؛
- ✓ الحاجة إلى بناء الثقة لدى مجلس الإدارة من أن المؤسسة تستطيع أن تقوم بالتغيرات المطلوبة دون أن يؤدي ذلك إلى مخاطر أخرى؛
- ✓ الحاجة إلى وجود لغة مشتركة بين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات وبين رؤساء الأقسام بالمؤسسة وبالإدارة العليا للتعامل مع مخاطر تكنولوجيا المعلومات.

والجدير بالإشارة إلى أن النظام الذي يمكن الوثوق به هو ذلك النظام الذي يكون قادرا على العمل بدون أخطاء جوهرية أو فشل خلال فترة محددة في بيئة معينة، كما أن تحقيق الثقة في نظم المعلومات المحاسبية بالمؤسسة من شأنه أن يحقق أهداف الحوكمة، ويعمل على تفعيل مبادئها، وحيث أن دور الحوكمة لا يقتصر فقط على وضع القواعد والقوانين ومراقبة تنفيذها، ولكنه يمتد ليشمل أيضا توفير البيئة اللازمة لدعم مصدقتيها، وبالتالي فإن تحقيق الثقة في نظم المعلومات المحاسبية لن يتم إلا من خلال وجود إطار لتقدير وإدارة مخاطر نظم المعلومات المحاسبية والتي تعد أحد دعائم حوكمة تكنولوجيا المعلومات الذي يرتبط بالتوجه نحو حوكمة المؤسسات.

الخاتمة

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية الحالية نتيجة التطور الرهيب في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت مسألة استمرارية النشاط للمؤسسات على المحك إذ لم

تواكب هذه التطورات، لكن كان للتوجه نحو هذه التكنولوجيات رغم إيجابيتها العديد من المخاطر سواء من مصادر خارجية تتعلق بالبيئة التي تعمل فيها المؤسسة أو مصادر داخلية من داخل المؤسسة ذاتها عجلت بالبحث عن إطار يحكم منطق عمل تكنولوجيا المعلومات حتى تعاد الثقة لجميع الأطراف أصحاب المصالح، وقد كان للنتائج الإيجابية التي حققتها حوكمة المؤسسات الأثر البالغ في وضع هذا الإطار الجديد المسمى حوكمة تكنولوجيا المعلومات، حيث تعمل حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف المؤسسة و تعزيز الرقابة وتحسين عملية خلق القيمة مع الأخذ في عين الاعتبار مفهوم إدارة المخاطر والأداء في تكنولوجيا المعلومات لهذه المؤسسات.

النتائج المتوصل إليها

- ✓ تحافظ نشاطات تكنولوجيا المعلومات على معدلات عالية فيما يخص الجودة والكفاءة الإنتاجية؛
- ✓ توفر حوكمة تكنولوجيا المعلومات الحل المناسب للعديد من الأزمات المالية التي تواجه المؤسسات؛
- ✓ يتم توفير حوكمة تكنولوجيا المعلومات عن طريق العديد من الأطر والمعايير الدولية بما فيها مكتبة البنية التحتية الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات **(ITIL)** ومقترحات التحكم الخاصة بالمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة **(COBIT)** وشهادة إيزو **(ISO)**؛
- ✓ تشمل الفوائد الخاصة بهذه التطبيقات قدرتها على الحد من التعرض للمخاطر وتعزيز أداء ومعنويات فرق العمل من خلال إيجاد تعريف واضح لدور أصحاب العمل ومسؤولياتهم وتحسين العلاقات مع العملاء واعتماد الشفافية واستمرارية تقديم الخدمات وتحقيق أهداف العمل والجودة العالية في مجال تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ الهدف من تطبيق وتطوير حوكمة تكنولوجيا المعلومات هو زيادة الثقة في نظام المعلومات المحاسبي للمؤسسة مما ينعكس بصورة مباشرة على القوائم المالية والمحاسبية التي يصدرها هذا النظام؛
- ✓ يجب أن تكون حوكمة تكنولوجيا المعلومات على رأس جدول الأعمال الخاص بكافة المؤسسات التي تمتلك استراتيجيات عمل مستقبلية.

التوصيات

- يجب على المؤسسات العمل على الاستفادة من نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحسين المستويات المادية والمنطقية لأنظمتها المعلوماتية والاستفادة من تطبيقاتها المتنوعة في تلبية الاحتياجات التسيرية في ضوء التطور المستمر في هذا المجال؛

- ضرورة تبني المؤسسات العربية لمفاهيم حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها إطار عام يمكن من خلاله تحقيق حماية وأمن المعلومات؛

- أهمية وضع قسم خاص قي الهيكل التنظيمي للمؤسسات مهمته الأساسية حماية أمن المعلومات تدعيما لمفهوم تكنولوجيا المعلومات وبما يعكس اهتمام مجالس الإدارة وحجم الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات؛

- ضرورة التزام الإدارة التنفيذية والإدارة العليا بالسلطات والصلاحيات الممنوحة لها وعدم تجاوزها ووضع الإجراءات والضوابط الرقابية اللازمة للتأكد من ذلك؛

- ضرورة وضع برامج كفوءة وفاعلة للتدريب المستمر لتحسين مستوى كفاءة العاملين وتأهيلهم؛

- ضرورة وضع الإطار التشريعي الخاص بأمن تكنولوجيا المعلومات من الجهات المختصة وبالأخص المؤسسات المسعرة في البورصة بما يسمح بإرساء الثقة لدى جميع الأطراف.

الهـوامـش

[1] Georges Édon, **Dictionnaire français-latin**, Librairie Belin Paris, Paris, 1999, P317.

[2] الجاسم جعفر، **تكنولوجيا المعلومات**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، الصفحة 45.

[3] Kennth Laudon et Jane Laudon, **Management des systèmes d'information**, 11e édition, Paris 2010, P160.

[4] محمد أبو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، **ندوة الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري وتحسين جودة الأداء المؤسسي**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، المغرب 2009، الصفحة 12.

[5] يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء (دراسة تطبيقية في فندق السدير)، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، العدد 85، الجامعة المستنصرية، العراق، 2010، الصفحة 326-327.

[6] الطاهر الكري، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المؤسسات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن، **مجلة العلوم الإنسانية** العدد 24، الأردن، 2005، الصفحة 09.

[7] عدنان برنبو، حوكمة تقنية المعلومات، **مجلة المعلوماتية والقانون**، العدد 30، الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، سوريا، أوت 2008، www.infomag.news.sy [22/03/2015]

[8] David Norfolk, **IT Governance Managing Information Technology For business**, A Specially Commissioned Report, Thoro Good Professional Insights, P08.

[9] Association Française de l'Audit et du conseil Informatique (AFAI).

[10] Turner and Weickgenannt, **Accounting Information Systems, Controls and Processes**, Prepared by Coby Harmon, University of California – Santa Barbara, 2009

[11] Peter Weil & Jeanne W Ross**, IT Governance on One Page,** Massachusetts Institute of Technology (MIT) - Center for Information Systems Research (CISR)**,** November 2004**,** available at www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=664612 [25/03/2015].

[12] COBIT V4.1, **Executive Summary Framework** , IT Governance Institute, USA, 2007, P 07.

[13] Peter Weil & Jeanne W.Ross, www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=664612 [27/03/2015].

[14] Turner and Weickgenannt, **Accounting Information Systems, Controls and Processes**, Prepared by Coby Harmon, University of California – Santa Barbara, 2000, P210.

[15] علا محمد شوقي عيسى وعصافت سيد أحمد عاشور، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية وحوكمة المؤسسات ومواجه الأزمة المالية العالمية، **مجلة الفكر المحاسبي**، المجلد 14، العدد 2، كلية التجارة–جامعة عين شمس، مصر، 2010، الصفحة 426.

[16] لمزيد من المعلومات يرجى زيارة: http://www.itgovernance.co.uk/cobit.aspx. [29/03/2015].

[17] Calder Alan & Moir Steve**, IT Governance Implementing Frameworks and Standards for the Corporate Governance of IT,** IT Governance Publishing, United Kingdom, 2009, P70.

[18] **SECURITY STANDARDSAN OVERVIEW OF INFORMATION**, The Government of the Hong Kong Special Administrative Region, Hong Kong, 2008, P08, available at : http://www.infosec.gov.hk/english/technical/files/overview.pdf [01/04/2015].

[19] Mathias Sallé, **IT Service Management and IT Governance: Review, Comparative Analysis and their Impact on Utility Computing**, Hewlett-Packard Company, 2004, P 10-11, available at: http://www.itu.dk/courses/SISM/E2010/Salle_2004.pdf [06/04/2015].

[20] عقل محمد عقل، **مقدمة في حوكمة تقنية المعلومات باستخدام نموذج كوبت الإصدار الرابع 2007**، الطبعة الأولى، مكتبة نون الإلكترونية، السعودية، 2011، الصفحة 59–62.

[21] Mathias Sallé, Op.Cit, P 04.

[22]About ITIL, available at: http://www.itsmf-gulf.org/itil.html [10/04/2015].

[23] **Information Technology Infrastructure Library**, available at : http://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library [10/04/2015].

[24] فهد فايز المدرع، **المعايير العالمية لأمن المعلومات**، مركز التميز لأمن المعلومات، جامعة الملك سعود، السعودية، متوفر على:

http://coeia.edu.sa/images/stories/PDFs/International_standards_for_information_security.pdf [10/04/2015].

[25] علي عبد الستار عبد الجبار الحافظ، احمد هاني محمد ألنعيمي، دور ISO 27001 في تعزيز مفهوم إدارة دورة حياة المعلومات (أنموذج مقترح)، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد 6، العدد 17، جامعة تكريت، العراق، 2010، الصفحة 59.

[26] Introduction To ISO 27002, available at: http://www.27000.org/iso-27002.htm [12/04/2015].

[27] **تقنية المعلومات (تقنيات التأمين–نظم إدارة تأمين المعلومات–نظرة عامة والمفردات)**، المواصفة القياسية الدولية الآيزو 27000، الصفحة 32–33. متوفر على www.iso.org .

[28] Alan Calder, **ISO/IEC 38500 The IT governance standard**, IT Governance Publishing, United Kingdom, 2008, P11-12.

[29] **ITGI Enables IS0/IEC 38500 Adoption,** IT Governance Institute, 2009, P07, available at: http://www.galegale.com.br/downloads/2009-ITGI%20Enables%20ISOIEC%2038500-2008%20Adoption.pdf [10/04/2015].

[30] Mercedes de la Cámara, Fco & Javier Sáenz Marcilla & Jose A Calvo-Manzano & Eugenio Fernández Vicente, Integrating Governance, Service Management and Project Management of IT, **Communications in Computer and Information Science**, Volume 301, Springer-Verlans, Berlin, 2012, P113-114.

[31] Alan Calder, **ISO/IEC 38500 the IT governance standard,** Op.Cit, P 20.

[32] الصاعدي محمد، جرائم الإنترنت و جهود المملكة العربية السعودية في مكافحتها، **أعمال ندوات مكافحة الجريمة عبر الانترنت وورشة أمن المعلومات والتوقيع الإلكتروني**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010، الصفحة 07.

[33] عقل محمد عقل، **مقدمة في حوكمة تقنية المعلومات باستخدام نموذج كوبت الإصدار الرابع 2007**، الطبعة الأولى، المكتبة الإلكترونية نون، السعودية، 2011، الصفحة 30–31.

[*] ترجع التسمية إلى حصان طروادة الذي استخدمه الإغريق كخدعة لاختراق حصن طروادة، فبعد عشر سنوات من حصار الإغريق لطروادة ابتدعوا حيلة جديدة، تقضي ببناء حصانا خشبيا ضخما وأجوف وملئ بالمحاربين الأشداء، وتظاهر باقي الجيش بالانسحاب والاستلام في حين أنه كان يختبئ، وقبل الطرواديون الحصان على أنه عرض سلام وادخلوه الى الحصن واحتفلوا به، وبعد هدوء الأحوال خرج من بداخل الحصان وفتحوا الأبواب لجيش الإغريق وسقط حصن طروادة.

[34] الألفي محمد محمد، بعض أنماط جرائم الاعتداء على النظم المعلوماتية في المؤسسات، **أعمال ندوات مكافحة الجريمة عبر الانترنت وورشة أمن المعلومات والتوقيع الالكتروني**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010، الصفحة 97.

[35] نفس المرجع السابق، الصفحة 98–99.

[36] عاطف عبد المنعم، الكاشف محمد محمود وسيد كاسب، **تقييم وإدارة المخاطر**، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة–جامعة القاهرة، مصر، 2008، الصفحة 03.

[37] **Committee of Sponsoring Organization Of the Treadway Commission**, available at: www.coso.org/resources.htm, [22/04/2015]

[38] علا محمد شوقي عيسى وعصافت سيد أحمد عاشور، مرجع سبق ذكره، الصفحة 429.

واقع وأهمية الصكوك المالية الإسلامية بالأسواق المالية الدولية
(دراسة حالة السوق المالي الماليزي)

أ. تجاني محمد العيد–جامعة الوادي.
أ.د عبد الغني دادن–جامعة قاصدي مرباح.

ملخص

نحاول من خلال دراستنا هذه إبراز الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه الصكوك المالية الإسلامية في تحقيق ما تطمح إليه الدول الناشئة وشعوبها من تقدم ونهضة واستقرار، وإن إقبال المتعاملين على هذه الصكوك لخير دليل على ذلك، حيث أصبحت الصكوك الإسلامية خاصية ملازمة لتطور وتنشيط الأسواق المالية الدولية في السنوات الأخيرة، خاصة في بلادنا العربية والإسلامية، وكانت بمثابة الطاقة التي دفعت بها نحو النمو و التطور من خلال توفير المعالم المؤدية إلى تكوين أسواق مالية تتعامل بمنتجات مالية على أساس الشريعة السمحى، وذلك من خلال آلياته التي عملت على استبدال سعر الفائدة الدائن والمدين بنظام المكافأة لصاحب المال باستعمال صيغ تمويلية تقوم على أساس مبدأ المشاركة أو على أساس الأجر والثواب، كما تستخدم الصكوك الإسلامية في دعم التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي للشعوب والمجتمعات في الدول الناشئة والإسلامية وفقًا لمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، وبالتالي يمكن أن نقول أن الأسواق المالية الدولي ستستفيد الكثير من خلال إقدامها على إصدار صكوك الاستثمار الإسلامية، التي أصبحت مطلب العديد من المؤسسات والحكومات.

الكلمات المفتاحية: الأسواق المالية الدولية، الصكوك الإسلامية.

ABSTRACT

showing clearly by our study of the important role that can be played by Islamic investment instruments in achieving the ambitions of emerging countries and its peoples of progress and renaissance and stability, whereas welcoming of the Muslim masses and a High demand to deal with these instruments for the best proof of that, where Islamic instruments have become an inherent characteristic of the development and revitalization of emerging financial markets in recent years, Especially in the Arab and Muslim countries, and has served as the energy that pushed it out towards the growth and development through the provision of milestones that leading to the formation of financial markets deal financial products based on Sharia samha, through mechanisms that have worked to replace the interest credit rate and the debtor reward system for the owner of money using funding formulas based on the principle of participation, or on the basis of pay and reward, As Islamic instruments are also used to support economic development and social progress of the peoples and communities in emerging and Islamic States in according to the principles and provisions of Islamic law, therefore we can say that the financial emerging markets will benefit a lot through issuing the Islamic investment instruments, which became a requirement many institutions and governments.

Key words: international financial markets, Islamic instruments.

تمهيد: لقد وصلت الأسواق المالية الناشئة إلى مرحلة من النمو المتميز في هذا العقد، شأنها شأن الاقتصاديات الصناعية المتقدمة. وهذا خلق نوعًا جديدًا من الحس العام بأن هذه الأسواق الناشئة باتت تتحكم في مصيرها و"انفصلت" عن الدورات التجارية في الدول الصناعية. وانطلاقًا من هذه الرؤية، بدأت الأسواق الناشئة تتجنب التأثر بالأزمة الرئيسية والثانوية. وأصبحت تصنع طريقاً لها من خلال تقديمها لإصدارات جديدة مبتكرة، خاصة منها الصكوك الإسلامية التي يتزايد الطلب العالمي عليها كأحد الأدوات المالية الإسلامية التي تسهم بصورة فعالة في تمويل المشاريع الكبرى خاصة مشروعات البني التحتية.حيث تعتبر سوق الأوراق المالية بماليزيا من أكبر الأسواق التي تتعامل بهذه الصكوك منذ التسعينات من القرن الماضي، كما ساهمت الصكوك الإسلامية في التطور الكبير الذي شهده هذا السوق.

وبناءاً على ما سبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي: **ما هو واقع و أهمية الصكوك المالية الإسلامية الحديثة في تطوير الأسواق المالية الدولية بصفة عامة و السوق المالي الماليزي بصفة خاصة ؟.**

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الصكوك الإسلامية من حيث مفهومها، وصيغها المستخدمة في مختلف الأسواق المالية .
- تحديد أهمية الصكوك المالية الإسلامية في السوق المالية الماليزية

محاور الدراسة: في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها يمكن تقسيمها إلى المحاور التالية:

أولا: التأصيل النظري للصكوك المالية الإسلامية.

ثانيا: واقع الصكوك المالية الإسلامية في بعض الأسواق المالية .

ثالثا: أهمية الصكوك الإسلامية في السوق المالية الماليزية.

أولاً: التأصيل النظري للصكوك المالية الإسلامية

اكتسب تصكيك صيغ التمويل الإسلامي حيوية كبيرة فيما بين عامي 2002 و2007، حيث قارب حجم الصكوك المصدرة في العام الأخير 100 مليار دولار. ثم بعد ذلك شهد إصدار الصكوك انخفاضاً حاداً في العام التالي مباشرة، لأسباب متعددة، أهمهما التساؤلات الفقهية والشبهات الشرعية التي أثيرت حول الصكوك المصدرة في تلك الفترة. ومن أهم مزايا الصكوك

أنها تغني الحكومات عن الاقتراض الربوي المثقل بالفائدة من البنوك الأجنبية، وهو الأمر الذي قد يعرضها للتبعية السياسية أو للاستغلال الاقتصادي الجائر من قبل الجهات المقرضة.

1- ماهية الصكوك الإسلامية: ويمكن تعريف الصكوك الإسلامية كالتالي:

- **لغة:** الصكوك لغةً جمع صك والصك هو فارسي معرب، أصله صك، ومن معانيه وثيقة اعتراف بالمال المقبوض، أو وثيقة حق في ملك، وكانت الأرزاق تسمى صكاكاً لأنها تخرج مكتوبة، فالصك هو الورقة، والمراد هنا الورقة التي تخرج من ولي الأمر بالرزق لمستحقه بأن يكتب فيها للإنسان كذا وكذا من طعام أو غيره.[1] ومنه قوله تعالى: "فصكت وجهها".[2]
- **اصطلاحاً** :يُعرف التصكيك الإسلامي بأنه "عملية تحويل الأصول المقبولة شرعاً إلى صكوك مالية مفصولة الذمة المالية عن الجهة المنشئة لها وقابلة للتداول في السوق المالية شريطة أن يكون محلها غالبة أعياناً وذات آجال محددة بعائد خالٍ من المخاطر".[3]

وعرَّفه الدكتور منذر القحف بأنه "وضع موجودات دارة للدخل كضمان أو أساس، مقابل إصدار صكوك تعتبر هي ذاتها أصولاً مالية".[4]

2 ـ ضوابط عملية إصدار الصكوك الإسلامية:

إن الصكوك الاستثمارية الإسلامية القائمة على أساس عملية التصكيك تصدر بالاستناد إلى عقد شرعي على أساس صيغة من صيغ التمويل الإسلامي، بحيث تخضع عملية التصكيك الإسلامي لضوابط ومعايير يجب مراعاتها حتى تكون متوافقة مع أحكام الشريعة الغراء، وتتمثل هذه الضوابط فيما يلي:[5]

- يجب أن تكون نوعية الأصول المصكّكة من الأصول المباحة شرعاً؛
- يجب أن يكون بيع الأصول المراد تصكيكها مبنية على الديون في الذمم من المنشئ إلى شركة التصكيك نقداً للابتعاد عن بيع الدين بالدين؛
- أن تكون خطوات وهيكل التصكيك مقبولة شرعاً؛
- عنصر الملكية للأصول حتى تصح عملية البيع والشراء وتبرر الاستفادة من العوائد؛
- يجب أن يُراعي في إصدار الصكوك مبدأ الأولويات في الاقتصاد الإسلامي؛
- يجب النظر في مآلات عملية التصكيك ومدى ملاءمتها للمصلحة العامة.

وبناءاً على المفهوم الاصطلاحي للصكوك الإسلامية يمكن القول أن أهم خصائص الصكوك الإسلامية تتمثل في الآتي:[6]

- أنها وثائق تصدر باسم مالكها بفئات متساوية القيمة لإثبات حق مالكها فيما يمثله من حقوق في الأصول والمنافع الصادرة منها؛
- أنها تصدر بعقد شرعي وبضوابط شرعية بين طرفيها؛
- يكون تداولها بناءاً على الشروط والضوابط الشرعية لتداول الأصول والمنافع والخدمات التي تمثلها؛
- تمثل ملكية حصص شائعة في موجودات لها دخل، ولا تمثل ديناً في ذمة مصدرها؛
- تقوم على المشاركة في الغنم والغرم.

3 أنواع الصكوك :

نظراً لأن آلية إصدار الصكوك الإسلامية تتم وفق صيغ التمويل الإسلامي، فإنه يمكن تصنيف أهم تلك الصكوك إلى الآتي:

3-1- صكوك المضاربة الإسلامية: هي وثائق متساوية القيمة تمثل مشروعات أو أنشطة تدار على أساس المضاربة الشرعية، وصكوك المضاربة هي تطبيق لعقد المضاربة وبموجبه يكون حاملو الصكوك هم أصحاب رأس مال المشروع ويبقى المشروع مشاركة بينهم وبين المنظم بنسبة متفق عليها من الربح ويتحملون الخسائر المتوقعة في رأس المال.

وتقوم أشكال صكوك المضاربة الإسلامية في نوعين:[7]

أ- صكوك مضاربة للاستثمار العام.

ب- صكوك مضاربة للأغراض المحددة.

وتتيح المضاربة للاستثمار العام للشركة المصدرة للصكوك اختيار مجالات الاستثمار الأكثر تناسباً وربحاً، بينما تقتصر المضاربة للأغراض المحددة على عمليات أو مشاريع، أو خدمات معينة، وبالتالي يكون للمستثمر في هذا النوع من الصكوك حق اختيار الوسيلة أو الطريقة التي يتم بها استخدام أمواله في حين أن المستثمر في صكوك المضاربة للاستثمار العام لا يتمتع بهذا الحق ويترك للشريك حرية اختيار مجالات الاستثمار التي يراها مناسبة.

3-2- صكوك المرابحة: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لتمويل شراء سلعة المرابحة، وتصبح سلعة المرابحة مملوكة لحملة الصكوك،[8]وهي مقترحة من الدكتور سامي حمود في ندوة البركة الثانية في تونس 1984، حيث تمثل الصكوك ملكية جزئية من رأس مال السلعة المباعة

بالمرابحة، إذ يقسم رأس المال إلى أجزاء متساوية كل جزء منها يمثل حصة معبراً عنها بصك، يتم إصداره وفق الآلية التالية:[9]

يتقدم الزبون بالوعد بالشراء إلى المصرف بمواصفات الشيء المراد شراؤه، فيقوم المصرف بالبحث عن هذا الشيء وتحديد قيمته، فيطرح بذلك صكوك المرابحة مجموعها يساوي قيمة هذا الشيء المراد شراؤه فتملك هذه السلعة لأصحاب الصكوك وبعد ذلك يقومون ببيعها عن طريق أقساط للواعد بالشراء وفق ربح معلوم ومحدد، والقائم على العملية يكون هو المصرف الذي يأخذ مقابل ذلك أجراً من طرف حملة الصكوك لكونه وكيلاً.

3-3- صكوك المشاركة: هي وثائق متساوية القيمة تصدر لاستخدام حصيلتها في إنشاء مشروع، أو تمويل نشاط على أساس المشاركة، ويصبح المشروع ملكاً لحملة الصكوك،[10]وهي مشابهة لشركات المساهمة وقد تختلف عنها إذا ما تم تفويض مصدر الصكوك باختيار المشاريع التي يتم تحويلها وإنشائها. وهناك نوعين لصكوك المشاركة وهما كالآتي:[11]

- **صكوك المشاركة الدائمة:** وهي تشبه كثيراً نظام الأسهم الدائمة مع إمكانية دخول المصدر بنسبة معينة في رأس مال المشروع وطرح الباقي على شكل صكوك للاكتتاب، سواء كانت الإدارة للمصدر أو لحملة الصكوك أو لطرف ثالث محدد، وتقوم مقام طرح أسهم جديدة، حيث يقوم المصدر بالتوسع أو إنشاء مشروع موازٍ فيقوم باعتباره شخصية معنوية بالتكفل بقسط من المال والباقي يطرح للاكتتاب.
- **صكوك المشاركة المحدودة:** وهي المؤقتة بفترة زمنية محدودة، والتي تحدد بفترة زمنية متوسطة وتكون بانتهاء المشروع أو انتهاء الموسم أو انتهاء الدورة الصناعية...الخ، وتكون نهايتها وفقاً لإحدى الصورتين:

- صكوك المشاركة المستردة بالتدرج: حيث تسترد قيمة هذه الصكوك وفق أقساط دورية ويصرف لحاملها من الأرباح إن وجدت ما بقي من رصيد لم يستحق بعد؛
- صكوك المشاركة المستردة في نهاية المدة (المنتهية بالتمليك على المصدر): وهنا في نهاية المشروع يقوم المصدر بإعادة شراء هذه الصكوك من أصحابها بالسعر الحقيقي ويكون ذلك في حالة التصفية الإجبارية، فمثلاً في نهاية مشروع لتعبيد الطرقات يقوم المصدر بإعادة تقييم الآلات والتجهيزات المستعملة وإعطاء قيمتها إلى أصحاب الصكوك، في حين يمتلك هو هذه الآلات والتجهيزات.

صكوك الوكالة بالاستثمار: وهي وثائق متساوية القيمة، يصدرها الوكيل بالاستثمار، والمكتتبون فيها هم الموكلون (أي أصحاب الأموال) وحصيلة الاكتتاب هي المبلغ الموكل في استثماره، ويملك حملة الصكوك ما تمثله الصكوك من موجودات بغنمها وغرمها، ويستحقون ربح المشاركة إن وجد، ويتحملون الخسارة إن وقعت، بمعنى أن هذه الصكوك وما تمثلها تدار على أساس عقد الوكالة.

3-4- صكوك الإجارة: وهي تمثل ملكية أعيان مؤجرة أو منافع أو خدمات، وتنقسم إلى:[12]

- **صكوك ملكية الموجودات المؤجرة: و**هي وثائق متساوية القيمة يصدرها مالك عين مؤجرة أو عين موعود باستئجارها، أو يصدرها وسيط مالي ينوب عن المالك بغرض بيعها واستيفاء ثمنها من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح العين مملوكة لحملة الصكوك.
- **صكوك ملكية المنافع،** وتنقسم إلى:
  - **صكوك ملكية منافع الأعيان الموجودة:** وهى نوعان:

- وثائق متساوية القيمة يصدرها مالك عين موجودة، أو عن طريق وسيط مالي، بغرض إجارة منافعها واستيفاء أجرتها من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح منفعة العين مملوكة لحملة الصكوك.
- وثائق متساوية القيمة يصدرها مالك منفعة عين موجودة (مستأجر) بنفسه أو عن طريق وسيط مالي، بغرض إعادة إجارتها واستيفاء أجرتها من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح منفعة العين مملوكة لحملة الصكوك.

- **صكوك ملكية منافع الأعيان الموصوفة في الذمة:** هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها بغرض إجارة أعيان موصوفة في الذمة واستيفاء الأجرة من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح منفعة العين الموصوفة في الذمة مملوكة لحملة الصكوك.

- **صكوك ملكية الخدمات،** وهى نوعان:

- **صكوك ملكية الخدمات من طرف معين:** هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها بغرض تقديم الخدمة من طرف معين (كمنفعة التعليم من جامعة مسماة) واستيفاء الأجرة من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح الخدمات مملوكة لحملة الصكوك.
- **صكوك ملكية الخدمات من طرف موصوف في الذمة:** هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها بغرض تقديم الخدمة من مصدر موصوف في الذمة (كمنفعة التعليم

من جامعة يتم تحديد مواصفاتها دون تسميتها) واستيفاء الأجرة من حصيلة الاكتتاب فيها، وتصبح الخدمات مملوكة لحملة الصكوك.

3-5- صكوك الاستصناع: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لتمويل تصنيع سلعة، ويصبح المصنوع مملوكا لحامل الصكوك.[13] فهي في حقيقتها كصكوك السلم تمثل بيع سلعة مؤجلة التسليم بثمن معجل، يصدرها الصانع أو المتعهد، ويحصل على قيمة الصكوك ثم يباشر بتصنيع السلعة بحسب المواصفات ويقوم بتسليمها خلال المدة المتفق عليها، ويمكن للمتعهد أن يتفق مع الصانع على صيغة تمويلية مختلفة مثل الدفع بالأقساط.

وينطبق الاستصناع على تشييد المباني وبناء السفن والطائرات والجسور والطرق ومحطات توليد الطاقة الكهربائية والماء وغيرها وفقاً لمواصفات محددة في العقد وتاريخ الاستلام. ويمكن توليف صيغ أخرى معها للاستجابة لمتطلبات العمل والتمويل. وهي من الصيغ النشطة في عالم الصكوك.

3-6- صكوك السلم: هذه الصكوك تحمل قيماً متساوية يصدرها بائع منتجات السلم أو وكيله ويحصل بذلك على رأس مال السلم فتصبح سلعة السلم مملوكة لحاملي الصكوك. ويكون بتقديم كامل قيمة السلعة المتفق عليها لاستلامها مستقبلاً وفقاً لوقت ومواصفات متفق عليها. ويساعد تقديم التمويل بكامله المنتج على توفير المال اللازم لتمويل العمليات الإنتاجية وتوفير المنتَج في جانب العرض، وتقليل السعر في جانب الطلب. فيسهم بذلك في توفير أسباب الرخاء الاقتصادي بزيادة الإنتاج وتخفيض السعر بما يحقّق الربح للمشتري والبائع.

وهنالك ما يسمى بالسلم الموازي وهو اتفاق المشتري مع جهة أخرى على بيعها المنتَج المتفق عليه في اتفاقية السلم الأول.

3-7- صكوك المزارعة: هي وثائق متساوية القيمة تصدر لاستخدام حصيلة الاكتتاب فيها في تمويل مشروع للمزارعة، ويصبح لحملة الصكوك حصة في المحصول.[14]

3-8- الصكوك الوقفية: ظهرت الصكوك الوقفية في مراحل مبكرة من التاريخ الإسلامي لكي تمثل وثائق إثبات بحق يحفظ من خلالها شرط الواقف، وكانت هذه الصكوك تمثل سندات ملكية يتم حفظها دفعاً للنزاع وحفظاً لحقوق الفقراء وجهات الوقف الأخرى. أما الصكوك الوقفية بمعناها الحديث فهي عبارة عن وثائق أو شهادات خطية متساوية القيمة قابلة للتداول تُمثل المال الموقوف

وتقوم على أساس عقد الوقف. وهذا التعريف عام تدخل فيه جميع الأموال الموقوفة سواء أكانت هذه الأموال أصولاً ثابتة كالعقارات أو أصولاً منقولة كالنقود والطائرات والسيارات.

ثانيا: واقع الصكوك المالية الإسلامية في بعض الأسواق المالية

1- أهمية الصكوك الإسلامية بالنسبة للدول الناشئة وأسواقها المالية: إن إصدار الصكوك من قبل المؤسسات المالية أو الحكومات يكون بدافع الرغبة في زيادة قدرتها على منح التمويل، ومن ثمَّ زيادة سرعة دوران رأس المال، مما يؤدي إلى زيادة الربحية. وبالتالي ستحقّق الدول الناشئة ومؤسساتها نتائج مهمة، تتمثل في:[15]

- رفع كفاءة الدورة المالية والإنتاجية ومعدل دورانها، عن طريق تحويل الأصول غير السائلة إلى أصول سائلة لإعادة توظيفها مرة أخرى؛
- توسيع حجم الأعمال للمنشآت بدون الحاجة إلى زيادة حقوق الملكية؛
- تسهيل تدفق التمويل، وبشروط وأسعار أفضل وفترات سداد أطول؛
- تقليل مخاطر ائتمان الأصول؛
- تلبي احتياجات الدول الناشئة في تمويل مشاريع البنية التحتية والتنموية بدلا من الاعتماد على سندات الخزينة والدين العام؛
- تعتبر الصكوك الإسلامية أداة لتمويل التنمية الاقتصادية، وهو ما تبحث عنه معظم الدول الناشئة؛

أما بالنسبة لأسواقها الناشئة فتتمثل فيما يلي:

- هناك ثلاثة جهات تصدر الصكوك منها الحكومة، والبنوك والمؤسسات المالية والشركات؛
- الصكوك أداة تساعد على الشفافية، وتحسين بنية المعلومات، خاصة في هذه الأسوق الناشئة، لأنها تتطلب العديد من الإجراءات، ودخول العديد من المؤسسات في عملية الإقراض، مما يوفر المزيد من المعلومات في السوق.
- كما أن زيادة الاهتمام بإصدار الصكوك الإسلامية وتوسعها، سيؤدي حتما إلى زيادة تداول الأدوات المالية وتنشيط السوق المالية الناشئة وتجاوبها مع احتياجات المدخرين والمستثمرين والدولة بآليات تستبعد الفوائد المحرمة شرعا[16].
- تتنوع الصكوك الإسلامية تنوعًا واسعًا، فتتمثل في صكوك المضاربة والمشاركة، والسلم، والاستصناع، والإجارة ...؛

- إن تطوير سوق مالية ناشئة وتوسيع نطاقها يتطلب تطوير وابتكار صكوك إسلامية جديدة تتناسب مع المشاريع المراد تمويلها وتشجيع تسويقها؛
- تقوم الصكوك الإسلامية بإيجاد بدائل استثمارية جديدة أما المستثمرين في الأسواق الناشئة، خاصة أولئك الذين يبحثون عن الاستثمار الحلال لأموالهم، والاستفادة من الأدوات الاستثمارية العديدة المتاحة أمامها.

كما تظهر أهمية الصكوك الإسلامية بالنسبة للأسواق الناشئة من خلال ارتفاع حجم الإصدارات في تلك الأسواق،حيث حققت سوق الصكوك الإسلامية في الدول الناشئة معدلات مرتفعة في حجم إصدارتها وانتشارها بالرغم من التراجع الذي عرفته السوق المالية العالمية بسبب تداعيات الأزمة المالية الأخيرة، حيث وصل إجمالي حجم إصدارات الصكوك الإسلامية في السوق العالمية لعام 2013 مبلغ 119.7مليار دولار بانخفاض بنسبة 8% مقارنة بعام 2012 الذي بلغت فيه الإصدارات مستوى قياسياً حوالي 130.4 مليار دولار. كما توقع تقرير تومسون رويترز أن تستأنف إصدارات الصكوك ارتفاعها سريعا عام 2014 لتصل إلى 130 مليار دولار، وإلى 237 مليارا عام 2018. وتتوزع الصكوك على كل قارات العالم تقريبا، لكنها تتركز في منطقة الخليج وماليزيا وتركيا وبريطانيا، ولا يقتصر إصدار الصكوك على الدول الإسلامية حيث تشمل الصين وألمانيا وعدداً من دول أوروبا.

2 ـ حجم الصكوك المالية الإسلامية في بعض الأسواق المالية .

يظهر الجدول التالي إصدارات الصكوك الإسلامية في مختلف الأسواق المالية من سنة 2000 إلى 2013.

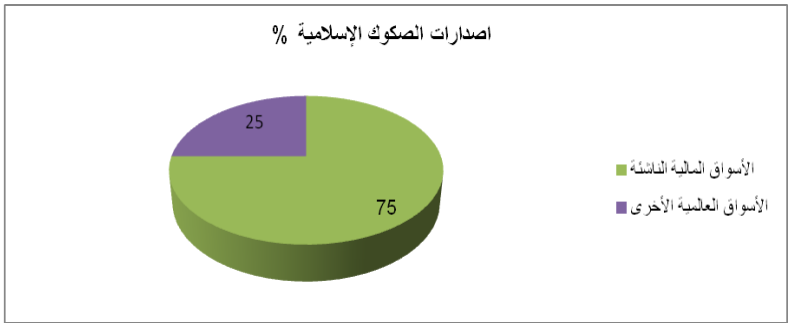
الجدول رقم (01): إصدار الصكوك الإسلامية حسب البلدان المختلفة (2000-2013)

الدول	النسبة المئوية	الدول	النسبة المئوية
الإمارات	**%09**	**البحرين**	**%01**
السعودية	**%06**	**بروني**	**%01**
قطر	**%04**	**السودان**	**%03**
الكويت	**%01**	**تركيا**	**%01**
اندونيسيا	**%03**	**ماليزيا**	**%70**
باكستان	**%01**		

المصدر: سليمان ناصر، ربيعة بن بوزيد، الصكوك الإسلامية كأداة لتمويل التنمية الاقتصادية ومدى إمكانية الاستادة منها في الجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول: منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية بين المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية، جامعة سطيف، ماي 2014، ص10.

حيث يظهر من الجدول أن ماليزيا تستحوذ على النصيب الأكبر من الإصدارات بواقع 70%، وهو ما يوضح تركيز السوق الماليزية على هذا النوع من الأوراق المالية، كما جاءت دول الخليج العربي في المرتبة الثانية وبفارق بعيد عن السوق الماليزي (الإمارات09%، السعودية 06%)، أما بالنسبة للأسواق المالية حسب التصنيف، نجد أن الأسواق المالية الناشئة تستحوذ على النسبة الأكبر من الإصدارات بحوالي 75%. والشكل التالي يبين اصدارات الأسواق الناشئة مقابل الأسواق العالمية الأخرى.

الشكل البياني رقم (01): حجم إصدارات الصكوك الإسلامية في الأسواق الناشئة والأسواق العالمية (2000-2013)



المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على الجدول السابق.

ثالثا:أهمية الصكوك الإسلامية في السوق المالية الماليزية.

1- نظرة على سوق رأس المال الإسلامي الماليزي.

تعتبر ماليزيا أول من فتحت أبوابها للصناعة المالية الإسلامية في العالم لتقديم خدماتها المالية داخل ماليزيا، فلديها اليوم خمسة مصارف إسلامية لا تقدم إلا المنتجات المتوافقة مع الشريعة، كما أنها تمتلك سوق مالي يقدم أغلب أوراقه المالية بالطريقة الإسلامية، نظرا لرغبة الحكومة الماليزية في تقديم منتجات مالية ترفع الحرج عن المستثمر المسلم، ومن أهمها: الصكوك الإسلامية، التي عرفت رواجا كبيرا في ماليزيا،وأصبحت هي السوق الأولى في العالم لتداولها، حيث تستحوذ ماليزيا على أكثر من 70% من إصدارات الصكوك في العالم، كما سيطرت على 78 % من إصدارات الصكوك السيادية وشبه السيادية خلال عام 2010، كما أن

نسبتها بلغت 63 % منذ عام 1996 حتى 2010، كل هذه العوامل جعلت السوق الماليزي يقدم نفسه بشكل جيد وبصورة مثالية للمستثمرين حول العالم، وخاصة في الدول المسلمة.

وعرّفت هيئة الأوراق المالية الماليزية سوق رأس المال الإسلامي بأنه السوق الذي تتوافر فيه فرص الاستثمار والتمويل متوسطة وطويلة الأجل المتوافقة تماماً مع أحكام الشريعة الإسلامية، والخالية من الأنشطة المحرمة شرعاً كالتعامل بالربا، والمقامرة، وبيوع الغرر، وغيرها.[17] ولضمان التزام أنشطة سوق رأس المال الإسلامي بمبادئ الشريعة الإسلامية، تخضع أنشطة السوق لرقابة وإشراف المستشارين الشرعيين، والخبراء والمتخصصين في مجال المعاملات الشرعية، وخاصة فيما يتعلق بالمعاملات المالية، وهذا ما يعزز وينشر الثقة بين السوق والمستثمرين.

ويقوم سوق رأس المال الإسلامي في ماليزيا بتلبية الطلبات المتزايدة من جمهور المسلمين الماليزيين على الأدوات المالية الإسلامية، كما يقدم هذا السوق العديد من الخدمات أهمها:[18]

- توفير الفرص الاستثمارية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية؛
- توفير الأدوات المالية المتوافقة مع البعد الشرعي والقانوني؛
- الإشراف والرقابة الشرعية على كافة المعاملات؛
- تنمية وتعزيز قدرات الاقتصاد الماليزي.

ويوجد في سوق الأوراق المالية الإسلامية في ماليزيا مجموعة من الصكوك، منها ما ابتدأ العمل بها ومنها ما هو حديث العمل به في هذه السوق. وتعرف الصكوك الإسلامية بماليزيا على أنها الصكوك التي بتم إصدارها وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية المسموح بها من طرف اللجنة الاستشارية الشرعية في هيئة الأوراق المالية الماليزية.

2- تطور إصدار وتداول الصكوك الإسلامية في السوق المالية الإسلامية في ماليزيا.

شهد سوق الصكوك في ماليزيا نموا مطردا خلال السنوات الماضية عدا الفترة الزمنية التي صاحبت الأزمة المالية العالمية، حيث تجاوزت قيمة الصكوك في 2007 حوالي 25 مليار دولار بينما لم تتجاوز النصف مليار دولار في 2001. وقد عرف سوق الصكوك أو السندات الإسلامية في بداية 2008 انكماش حاد في حجم إصدارها بنحو 50 %، وفي النصف الثاني من 2008 وحتى الربع الأول من 2009 لم يشهد أي تغيير إيجابي لسوق الصكوك من حيث الإصدار، التداول، أو التمويل، بالمقابل نجد سعي حكومات ومؤسسات الدول الأوربية والأمريكية (على الرغم من تداعيات الأزمة المالية العالمية) في الاستثمار وبشكل ملحوظ في

صناعة السندات، وفي بداية الربع الثاني من 2009 بدأ سوق الصكوك بتحريك مياه الإصدارات، حيث بدأت وتيرة الإصدارات تتصاعد خاصة في السنوات الأخيرة ما بين إصدار جديد أو إعادة طرح. والجدول التالي يبين حجم الإصدارات الصكوك مقارنة بالسندات التقليدية بين 2010-2013.

الجدول (02): حجم إصدارات الصكوك الإسلامية مقابل السندات التقليدية.

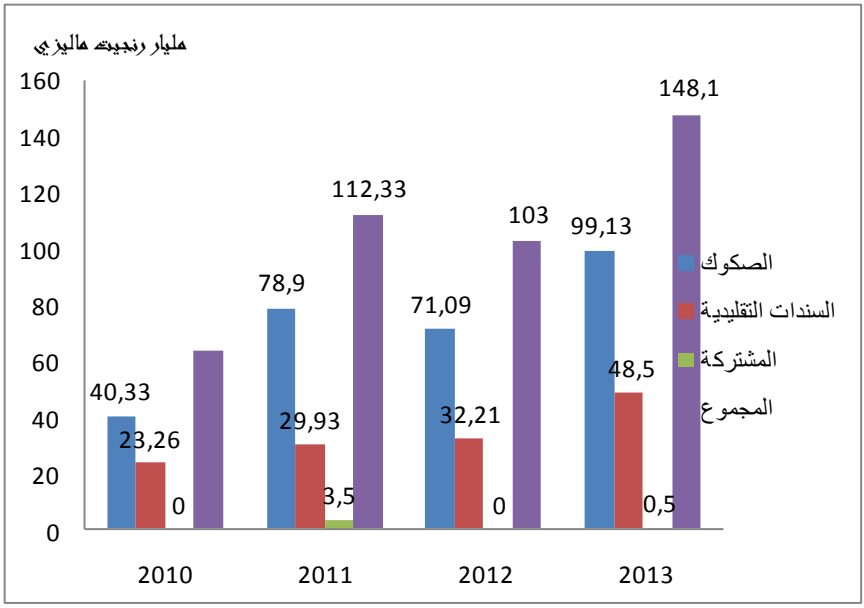
مليار رنجيت ماليزي

السنوات	الصكوك	السندات التقليدية	المشتركة	المجموع
2010	**40.33**	**23.26**	**0.00**	**63.58**
2011	**78.90**	**29.93**	**3.50**	**112.33**
2012	**71.09**	**32.21**	**0.00**	**103**
2013	**99.13**	**48.5**	**0.5**	**148.1**
النسبة المئوية	**%67.76**	**%31.35**	**%0.9**	**%100**

المصدر: التقرير السنوي لهيئة سوق الأوراق الماليزي2011، 2013.

يظهر من الجدول أن حجم الصكوك الإسلامية بلغ سنتي 2012 و2013 حوالي 71.09 و 99.13 مليار رنجيت ماليزي على التوالي، ما يقارب 67.76% مقارنةً مع السندات التقليدية في السوق، فيما بلغ حجم السندات التقليدية 32.21 و48.5 مليار رنجيت على التوالي خلال السنتين الأخيرتين، وهو ما يوضح أهمية الصكوك المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في السوق الماليزي والتي ساهمت بشكل مباشر في تنشيط وزيادة حجم التداول في هذا السوق، كما ساهمت أغلب الصكوك الإسلامية المصدرة في العملية التنموية. والشكل البياني التالي يوضح ذلك.

الشكل البياني رقم(02): حجم إصدارات الصكوك مقابل السندات.



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على الجدول السابق.

كما أعطت الهيئة الشرعية للسوق الماليزية الموافقة لثلاثة مصدرين صكوك أجانب من أجل إصدار الصكوك الإسلامية بالعملة الماليزية، وهم Axiata PLC (سيريلانكا)، Trafigura Funding S.A. (هولندا)، و FGB Sukuk Company II Ltd (الإمارات العربية المتحدة)،حيث وصل الحجم الإجمالي لهذه الإصدارات 9.7 مليار رنجيت ماليزي، كما وافقت الهيئة الشرعية أيضا على 13 مؤسسة أجنبية مصدرة إلى الصكوك التي تسعى إلى عرض صكوكها في السوق الماليزي بالعملات الأجنبية، وكانت هذه المؤسسات في كل من (دولة الإمارات العربية المتحدة، قطر، المملكة العربية السعودية وتركيا والشركات المتعددة الأطراف فضلا عن مصدرين من ماليزيا.

ويوجد في سوق الأوراق المالية الإسلامية في ماليزيا مجموعة من الصكوك، معظمها صادرة عن الشركات الخاصة في ماليزيا وقائمة على عقود المداينات مثل صكوك البيع بالثمن الآجل وصكوك المرابحة. وإصدار هذه الصكوك قائم على أساس بالبيع الآجل، وذلك لسهولة إصدارها وقدرتها على خلق السيولة للمصدرين، كما كان أول إصدار لصكوك المشاركة والمضاربة سنة 2005 وذلك بنسبة 12.6 % من مجموع الصكوك الإسلامية في ذلك الوقت، والتي شهدت

بدايتاً من 2006 إقبالا شديدا عليها، نظرا لإرشادات ونصائح هيئة الأوراق المالية للمستثمرين،كما تميز إصدار صكوك الإجارة بالنمو المستمر إبتداءًا من سنة 2004 والتي تعتبر أول سنة لإصدار هذه الصكوك بنسبة % 2.5 إلى غاية 2007 لكن بنسب ضئيلة نوعا ما. واليكم الآن اجمالي إصدارات أغلب صيغ الصكوك الإسلامية في السوق الماليزية من سنة 2010 الى H1 2014.

الجدول رقم (03): تطور هيكل و نسب الصكوك الإسلامية في ماليزيا خلال الفترة (2011-2014).

الصيغ السنوات	2011	2012	2013	H1 2014
النسبة المئوية لصكوك المرابحة	**%09**	**%55**	**%32**	**%82**
النسبة المئوية لصكوك الإجارة	**%13**	**%09**	**%04**	**%02**
النسبة المئوية لصكوك المضاربة	**%05**	**%02**	**%0.00**	**%0.00**
النسبة المئوية لصكوك المشاركة	**%64**	**%19**	**%30**	**%09**
النسبة المئوية لصكوك الوكالة	**%09**	**%08**	**%24**	**%07**

المصدر: التقارير السنوية لهيئة سوق الأوراق الماليزية، سنوات،2013،2012،2011،H1 2014.

وفي قراءة سريعة لحجم إصدارات الصكوك حسب صيغها المختلفة نجد أن معدل النمو لصكوك المرابحة هو الأكثر في السنوات الأربع حيث بلغ 82% من إجمالي الصكوك في سنة 2014 بعدما كان 09% في سنة 2011، لاستخدامها فى مواجهة فائض السيولة فى البنوك الإسلامية، نظراً لسهولة بيعها وقصر فترة استحقاقها.

كما يتضح من الجدول أنه لا يمكن لأي صيغة محددة أن تستحوذ على النصيب الأكبر من الإصدارات فى السوق الماليزية خلال هذه الفترة لأن نوع الصك يعتمد على طبيعة المشروع والهدف منه، حيث أنه فى حال شراء سلع أو منتجات فإن مصدر الصك سيتبع صيغة المرابحة أما عند إنشاء مصنع جديد فإنه قد يطلق صكوك الاستصناع لأنها تعتمد على تشييد أبنية جديدة بهدف الحصول على منتج معين.

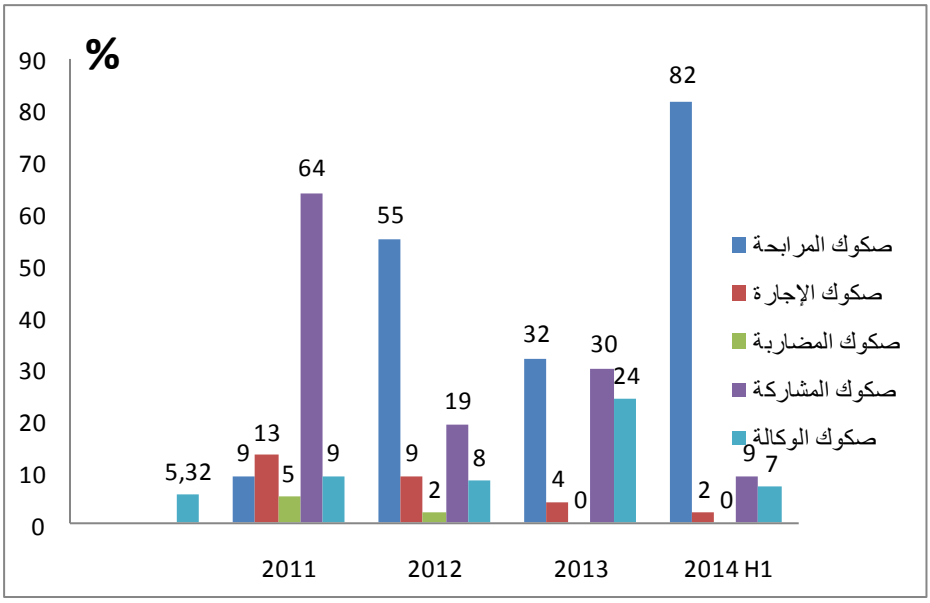
كما أنه ورغم سهولة استخدام صكوك الإجارة من الناحيتين الشرعية والمحاسبية، وإمكانية بيعها دون قيود عكس بعض الصيغ، إلا أنها سجلت انخفاضا في معدل نموها مقارنة مع الصكوك الأخرى ، حيث انخفضت نسبتها من 13% سنة 2011 إلى 02% سنة 2014 رغم تأكيدات مجمع الفقه الإسلامي في دوراته المختلفة بجواز صكوك الإجارة، وتحفظ على بعض الأنواع الأخرى، أما بالنسبة لصكوك المضاربة فهي أقل إصدارا خلال هذه الفترة، ففي سنتي 2013 و2014 لم تسجل أي حالة إصدار لصك المضاربة في سوق مال ماليزيا، ويعزى ذلك إلى الخطر الكبير الذي تحمله هذه الصكوك وصعوبة التخلص منها في السوق. ومع ذلك لا يمكن التوقع بالصيغة التي ستلقى إقبالاً من جانب المستثمرين والحكومة خلال الفترة المقبلة لأن المشروع هو المحدد الرئيسي للصيغة، بالإضافة إلى احتياجات الجهة المصدرة للصكوك.

من جانب آخر أوضحت دراسة لمؤسسة توماس آند رويترز بالتعاون مع موقع زاوية تفضيل نحو 42.4 % من المؤسسات أن يتراوح عمر الصك بين عام وثلاثة أعوام في حين يرى نحو 19.2 % أن تقل مدة الصكوك عن عام وهى التى تستخدم للأغراض التجارية، كما أن 12.1 % يفضلون أن تصل فترة استحقاق الصك بين 3 و5 سنوات. وأوضحت أن صكوك المرابحة عادةً ما تكون قصيرة الأجل فى حين ترتبط الإجارة بمشروعات طويلة الأجل تستغرق بين 20 و30 عاماً.

فمثلاً في مشروعات البنية التحتية لا يمكن الاعتماد على الصكوك قصيرة الأجل لأنها لن تؤتى ثمارها إلا بعد فترة طويلة نسبياً، حيث يتجه المستثمرين في هذه الحالة إلى تفضيل الصكوك ذات الآجال الطويلة مثل صكوك الإجارة التي تتميز بأنواع متعددة على رأسها صكوك الإجارة المنتهية بالتملك وصكوك الإجارة التشغيلية، حيث أن النوع الأول يتم من خلال قيام مالكي الأصل ببيعه لحملة الصكوك ليقوم الملاك بتأجير الأصل على أن يعود إلى حوزتهم مجدداً فى نهاية عقد الصكوك.

أما فيما يتعلق بأنواع الصكوك التى تستخدمها البنوك لمقابلة فائض السيولة بها، فمعظم البنوك تطالب بالتنويع بين جميع إصدارات الصكوك لتتشكل محفظة الأوراق المالية من صكوك المرابحة والإجارة والسلم، بالإضافة إلى أهمية تباين فترة استحقاق تلك الصكوك بحيث لا يتم الاعتماد على قصيرة الأجل منها فقط. والشكل البياني التالي يبين حجم اصدارات الصكوك الإسلامية وفق صيغها المختلفة (2011-2014)

الشكل (03): حجم إصدار الصكوك الإسلامية وفق صيغها المختلفة (2011-2014).



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على الجدول السابق.

أما فيما يلي سنعطي قائمة بأكبر 08 إصدارات صكوك من ناحية الحجم في السوق المالي الماليزي خلال سنة 2012، والتي تتصدرها صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق وذلك وفق صيغة المشاركة إضافة إلى صيغتي الوكالة والمرابحة، واليكم: الجدول كالتالي:

الشكل رقم (04): أكبر 08 إصدارات صكوك من ناحية الحجم في السوق الماليزي 2012.

الإصدار	بلد الإصدار	نوع الصكوك	العملة	حجم الإصدار (بالمليون)	مدة الإصدار
صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق	**ماليزيا**	**مشاركة**	**رنغيت ماليزي**	**1,748**	**27 سنة**
صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق	**ماليزيا**	**مشاركة**	**رنغيت ماليزي**	**1,748**	**26 سنة**
صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق	**ماليزيا**	**مشاركة**	**رنغيت ماليزي**	**572**	**25 سنة**

صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق	ماليزيا	مشاركة	رنغيت ماليزي	572	24 سنة
صكوك شركة بلاس لإنشاء وإدارة الطرق	ماليزيا	مشاركة	رنغيت ماليزي	508	23 سنة
صكوك بنك الإمارات الإسلامي	ماليزيا	وكالة	دولار أميريكي	500	5 سنوات
صكوك بنك الخليج الأول	ماليزيا	وكالة	دولار أميركي	500	5 سنوات
صكوك بنك نيجارا الماليزي	ماليزيا	مرابحة	رنغيت ماليزي	491	6 سنوات

المصدر: بلومبرغ، زاوية، المؤسسات المالية الإسلامية، بيتك للأبحاث،2012.

الخاتمة:

استهدفت هذه الدراسة إبراز دورِ للصكوك الإسلامية وكيفية مساهمتها في تطوير وتنشيط أسواق الأوراق المالية الدولية مع عرض تجربة سوق راس المال الماليزي.حيث أثبتت الصكوك الإسلامية التي تتميز بتوزيع المخاطرة، وتجنب بيع الديون والمجازفات، وإلغاء الفوائد الربوية أنها ترتبط بشكل وثيق مع متطلبات الأسواق المالية الدولية والاستثمار الفعلي، نظرا لكفاءتها العالية وسهولة تداولها، مما يسهم بشكل مباشر في تعميق الأسواق المالية الناشئة وزيادة التعاملات فيها، والتي هي بحاجة إلى دعم مالي كبير لكي تفتح لنفسها الأبواب لدخول مصاف كبار الأسواق المالية العالمية.

من جهة أخرى فإن كل هذه العوامل والنجاحات بالنسبة للصكوك الإسلامية تعكس حالة من الاستقطاب والترحيب بصيغها التمويلية في المؤسسات والحكومات الغربية، مما سيساعد الصناعة المالية الإسلامية ومؤسساتها إلى دخول مرحلة التجارب الفعلية والحقيقية لتمويل كبرى العمليات الاقتصادية في العالم.

الهوامش

[1]– الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، ب ت، ص 367.

[2]– الآية 29 من سورة الذاريات.

[3]– فتح الرحمن علي محمد صالح، دور الصكوك الإسلامية في تمويل المشروعات التنموية، منتدى الصيرفة الإسلامية، بيروت، 2007، ص 5.

[4]– منذر القحف، سندات الإجارة والأعيان المؤجرة، المعهد الإسلامي للبحوث والدراسات، جدة، 2000، ص 34.

[5]– عبد العزيز أختر زيتي، الصكوك الإسلامية وتطبيقاتها المعاصرة وتداولها، الدورة 19 لمجمع الفقه الإسلامي الدولي، الشارقة، 2009، ص ص 09 10.

[8]–Hamed Rasool , Sukuk (Islamic Bond), Training Workshop On Sukuk , Avari , Lahore, Pakistan , August 2008.

[7]–أحمد جميل، الدور التنموي للبنوك الاسلامية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2005، ص 113.

[8]– فتح الرحمن علي محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 13.

[9]– مسعودة نصبة، نحو نموذج إسلامي لسوق رأسمال المال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة/ الجزائر، 2013، ص 110.

[10]– فتح الرحمن علي محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 12.

[11]– مسعودة نصبة، مرجع سبق ذكره، ص 108.

[12]– المعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية والإسلامية، البحرين، 2007، ص ص 288 289.

[13]– وليد خالد الشيحي، عبد الله يوسف حجي، صكوك الاستثمار الشرعية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي الخامس عشر حول "أسواق الأوراق المالية والبورصات (آفاق وتحديات) "، الإمارات، 2006، ص 913.

[14]– فتح الرحمن علي محمد صالح، مرجع سبق ذكره، ص 13.

[15]– الشيخ علاء الدين الزعتري، الصكوك الإسلامية ودورها في التنمية، بحث مقدم لملتقى (الصكوك الإسلامية، تحديات، التنمية، ممارسات دولية)، عمان، 2010، ص 10.

[16]– نوال بن اعمارة، الصكوك الإسلامية ودورها في تطوير السوق المالية الإسلامية، مجلة الباحث، عدد 2011/09، الجزائر، ص253.

[17]– نبيل خليل طه سمور، سوق الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق "دراسة سوق رأس المال الإسلامي في ماليزيا"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة غزة/ فلسطين، 2007، ص 99.

[18]– نبيل خليل طه السمور، مرجع سبق ذكره، ص102.

الإطار المفاهيمي المحاسبي الجديد لمجلس معايير المحاسبة الدولية IASB في ظل التقارب مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB

د. حمزة العرابي – جامعة البليدة 2.
د. خالد قاشي –جامعة البليدة 2.

الملخص:

هدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية الذي يعد من أكثر الأمور المحاسبية جدلا واهتماما من قبل المهتمين بالمحاسبة، فهو الركيزة الأساسية والمطلق الذي على أساسه يتم إعداد وتطوير المعايير المحاسبية، فمدى صحة وجودة المعايير المحاسبية مرتبط بمدى جودة الإطار المفاهيمي، وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها الانتقال من التركيز على محتوى القوائم المالية إلى التركيز أكثر على كل مكونات التقرير المالي، ضرورة إعداد إطار مفاهيمي يقدم معلومات مالية أكثر فائدة على حساب الدقة وحجم المعلومات.

Abstract

The objective of this study is to shed light on the conceptual framework for financial reporting which is one of the things accounting controversy and attention by interested accounting, it is the essential foundation and absolute on which is the preparation and development of accounting standards, it health and quality of accounting standards is related to the quality of the conceptual framework, and concluded Find a set of results, the most important transition from a focus on the content of the financial statements to focus more on all the components of the financial report, the need to develop a conceptual framework provides more useful financial information at the expense of accuracy and volume of information.

المقدمة

الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية The Conceptual Framework for Financial Reporting الصادر عن مجلس معايير المحاسبة الدولية لا يعتبر معيار محاسبي كبقية المعايير، فهو مجموعة من المبادئ والفرضيات الأساسية الذي يبنى عليه الإطار العام والمسار وحدود عمل مجلس معايير المحاسبة الدولية، وفي ما يأتي مكونات الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية، وظل إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989 دستور عمل مجلس معايير المحاسبة الدولية لعقود من الزمن، الذي لا يقبل الجدل والنقاش، إلا أن الأزمة المالية التي

عصفت بالعالم في الآونة الأخيرة ألقت ببعض لومها على المحاسبة وعلى نوعية مخرجات النظام المحاسبي وعليه بُذِلت الجهود الرامية إلى تحسين نوعية المخرجات نظام المحاسبي فكان أول من يجب إصلاحه الإطار المفاهيمي، وعليه ركزت هذه الدراسة بالأساس على الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما هي الفروقات بين إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989 والإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

- ما مفهوم الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية؟
- كيف تطور الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية؟
- ما دواعي تعديل الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية؟
- ما هي أهم مكونات الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية؟

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة بالأساس للإجابة عن الإشكالات المطروحة من خلال تحقيق ما يلي:

- تحديد فروقات بين إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989 والإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010؟
- معرفة مفهوم الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية
- معرفة التطور التاريخي للإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية
- تحديد دواعي تعديل الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- كون الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية هو القاعدة الأساسية ومنطلق إعداد وتطوير المعايير المحاسبية،
- الأزمة المالية التي عصفت بالعالم والتي ألقت بضلالها على التشريع المحاسبي
- التقارب بين مجلس معايير المحاسبة الدولية ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي.

فرضيات الدراسة: تتلخص فرضيات الدراسة في ما يلي:

- إطار إعداد القوائم المالية أصبح لا يتماشى مع الأهداف الجديدة لمجلس معايير المحاسبة الدولية،
- للأزمة المالية أثر على تعديل إطار إعداد القوائم المالية وعلى طبيعة ومكونات الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010،
- التقارب بين مجلس معايير المحاسبة الدولية ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي له أثر على إعادة النظر في إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989.

منهج الدراسة:

لغايات تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالات المطروحة تم اختيار المنهج الاستقرائي المبني على الأسلوب الوصفي المقارن، من خلال وصف الإطار المفاهيمي وتحليله ومقارنته مع إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989.

أولا: لمحة عن الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية وأهدافه

1. **التطور التاريخي للإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية**

تم إصدار أول إطار مفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية سنة 1989 من قبل لجنة معايير المحاسبة الدولية، ليكون الإطار العام والقاعدة الأساسية التي ينطلق منها واضعو المعايير في عملية تطوير المعايير المحاسبية، وظل هذا الإطار المفاهيمي لأكثر من عقد دستور عمل لجنة معايير المحاسبة الدولية الذي لا يمكن المساس به أو التشكيك بصحته، لكن مع نهاية القرن الماضي وبسبب التقارب بين لجنة معايير المحاسبة الدولية والهيئة العالمية المشرفة على الأسواق المالية، فأوصت الأخيرة بضرورة الرفع من جودة المعايير الصادرة عن لجنة معايير المحاسبة الدولية، فبدأ العمل على إيجاد إطار عام يسمح بتطوير معايير أعلى جودة من سابقاتها، وعليه تم تعديل الإطار المفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية سنة 2001 من قبل مجلس معايير المحاسبة الدولية، لكن أعتبر التعديل طفيف وغير مهم نسبيا.

ومنذ الاجتماع الذي عقد سنة 2002 بين مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية FASB، باعتبارهم أهم هيئتين تقومان بتطوير المعايير المحاسبية في العالم، حيث اتفقتا على تطوير حزمة متكاملة من المعايير المحاسبية ذات جودة عالية خدمة للأغراض العامة من أجل تقديم أفضل فائدة لأصحاب المصالح من

خلال المعلومات المالية المتضمنة في التقارير المالية وذلك بقصد مساعدتهم في اتخاذ قراراتهم الاقتصادية؛ ومنذ ذلك الحين سعى مجلس معايير المحاسبة الدولية إلى تطوير معايير ذات جودة عالية وقبول دولي، ولا يتم ذلك إلا من خلال وجود إطار مفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية يتماشى مع المستجدات والأهداف الجديدة لمجلس معايير المحاسبية الدولية، فبدأ التفكير في تطوير الإطار المفاهيمي الذي تم إصداره سنة 1989، فقام مجلس معايير المحاسبة الدولية بجهود حثيثة قصد تطوير إطار عمله، حيث تتالت سنويا الاجتماعات بين مجلس معايير المحاسبة الدولية ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية، وقد بدأت عملية مناقشة إصدار إطار مفاهيمي جديد منذ سنة 2008 ومع بداية سنة 2010 أصدر مجلس معايير المحاسبة الدولية مسودة عمل تتضمن الإطار المفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية، وفي سبتمبر 2010 تم إصدار الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية وهو في الحقيقة تعديل للإطار السابق والمسمى بإطار إعداد وعرض القوائم المالية، ومن التسمية يمكننا الاستنتاج أن هدف الإطار المفاهيمي الجديد ليس مهتما فقط بالقوائم المالية وحسب بل تعداها ليشمل جميع مكونات التقرير المالي. يمكن تلخيص أهم المحطات التاريخية التي مر بها الإطار المفاهيمي في الجدول رقم 01.

الجدول رقم 01: ملخص التطور التاريخي للإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية

التاريخ	الحدث
أفريل 1989	وضع إطار إعداد وعرض القوائم المالية من قبل IASC
جويلية 1989	إصدار إطار إعداد وعرض القوائم المالية
أفريل 2001	تبني إطار إعداد وعرض القوائم المالية من قبل IASB
سبتمبر 2010	وضع الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية من قبل IASB

المصدر: Deloitte, the official web site: http://www.iasplus.com/standard/framewk.htm بتاريخ 04-12-2011.

2. دواعي التي أدت إلى التفكير في تعديل الإطار المفاهيمي لسنة 1989

في ما يأتي دواعي التي أدت إلى التفكير في تعديل الإطار المفاهيمي لسنة 1989:

- التقارب بين مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB و مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB، حيث أعلنو سنة 2002 على إتفاق بينهما بقصد توحيد الجهود في ما يخص المبادئ والمعايير المحاسبية مطبقة عالميا، وتجسد هذا الإتفاق بالقيام بعمل مشترك هدفه إعداد إطار مفاهيمي جديد بدأ سنة 2008[1].
- أثار الأزمة المالية التي تضغط على مجلس معايير المحاسبية قصد توفير أدوات وحلول محاسبية للرفع من جودة وشمولية التقارير المالية.
- يعد تكديس المعلومات وتراكمها بدرجة مفرطة أمر غير ضروري ، لأنها تساهم في التشويش على مستخدمي المعلومات المالية وعليه يصبح من الأهمية تقليل حجم المعلومات التفصيلية المتضمنة في التقارير المالية.
- إن إظهار المعلومات من منظور تاريخي في القوائم المالية يعتبر خللا في حد ذاته، لأنه لاينسجم مع المرونة في الأعمال وتسارعها.
- لا يسمح الإطار المفاهيمي لسنة 1989 بالاعتراف ببعض الموجودات غير الملموسة، ويعد استبعادها سببا في زيادة الفجوة بين القيمة العادلة للمؤسسة وقيمتها الدفترية، وهذا ما يجعل عملية التحليل المالي والتنبأ، مبنية على معلومات لا تعكس الوضعية الحالية للمؤسسة.

3. أهم التعديلات التي طرأت على الإطار المفاهيمي سنة 2010:

من الوهلة الأولى يمكن الملاحظة أن التعديلات التي طرأت على الإطار المفاهيمي كانت معظمها شكلية ولا تمس بجوهر الإطار المفاهيمي، وفيما يلي أهم التعديلات:

- تغيير التسمية من إطار إعداد وعرض القوائم المالية إلى الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية.
- تغيير التسمية من الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية إلى الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة.
- اتساع اهتمام الإطار المفاهيمي الجديد بجميع مكونات التقرير المالي على عكس الإطار المفاهيمي السابق الذي كان يركز على إطار إعداد وعرض القوائم المالية.
- الإطار المفاهيمي المعدل يهتم بتوفير معلومات لشريحة واسعة من أصحاب المصالح، على عكس ما كان عليه الإطار المفاهيمي السابق الذي كان يهتم وبالدرجة الأولى بالمستثمرين.

- يحاول الإطار المفاهيمي المعدل تقليص حجم المعلومات المالية المتوفرة في التقارير المالية لذلك ركز على المعلومات المالية المفيدة فقط، في حين كان الإطار المفاهيمي السابق يتيح المجال للإفصاح عن جميع المعلومات المالية، والتي يرى فيها الخبراء أنها تشوش على أصحاب المصالح أكثر مما تفيدهم.
- الإطار المفاهيمي المعدل يتماشى مع هدف مجلس معايير المحاسبية الدولية الرامي إلى تطوير حزمة متكاملة من المعايير ذات جودة عالية وذلك من خلال تركيز على توفير المعلومات المالية المفيدة فقط ضمن التقرير السنوي.
- تغيير مفهوم فرضية الاستمرارية التي يتضمنها الإطار المفاهيمي السابق من الإستمرارية في المنظور القصير المدى إلى الاستمرارية طويلة المدى.
- تعديل الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة، حيث أستبدل عنصر المصداقية أو الموثوقية Reliability بالتمثيل الصادق Faithful representation.

وفي ما يلي جدول رقم 02 لتلخيص لأهم الإختلافات بين إطار اعداد القوائم المالية لسنة 1989 والإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010:

عنصر الخلاف	إطار اعداد القوائم المالية لسنة 1989	الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010
مجال التغطية	تشمل القوائم المالية فقط	تشمل كل عناصر التقرير السنوي
طبيعة المعلومات	كل المعلومات	المعلومات المفيدة فقط
أصحاب المصالح	يوفر معلومات لفائدة المستثمرين بالدرجة الأولى	لجميع أصحاب المصالح
نوعية المعلومات	معلومات محاسبية فقط	معلومات مالية مفيدة
خصائص المعلومات المعدلة	المصداقية	التمثيل الصادق

المصدر: من إعداد الباحث

4. الغاية من وجود الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية:[2]

- مساعدة مجلس معايير المحاسبة الدولية لتطوير معايير دولية IFRS جديدة و مراجعة المعايير التي سبق إعدادها.
- مساعدة مجلس معايير المحاسبة الدولية لتحسين عملية توافق القوانين واللوائح التنظيمية والمعايير المحاسبية والإجراءات المتعلقة بعرض القوائم المالية وذلك من خلال توفير أسس وقواعد تهدف لتقليص عدد بدائل المعالجات المحاسبية المتضمنة في المعايير.
- مساعدة واضعي المعايير في الهيئات المحلية لتطوير معايير محاسبية محلية ذات جودة.
- مساعدة معدي القوائم المالية عند تطبيقهم للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، وكذا مساعدتهم في التعامل مع الموضوعات أو الحالات التي لم تشملها المعايير الدولية.
- مساعدة المدققين للإبداء آراء متوافقة مع المعايير الدولية فعداد التقارير المالية.
- مساعدة أصحاب المصالح على ترجمة وفهم المعلومات المالية المتضمنة في التقارير المالية المعدة وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.
- توفير معلومات حول آلية صياغة وتطوير المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية بالنسبة للمهتمين بالمعايير وبعمل مجلس معايير المحاسبة الدولية.

ثانيا: آثار الأزمة المالية العالمية على المعايير الدولية للمحاسبة والإطار المفاهيمي لها

يتهم الكثير من المهتمين بشؤون الأزمة المالية العالمية المحاسبة كطرف مسبب للأزمة، فيرون أن تبني نظام القياس بالقيمة العادلة أحد أهم أسباب حدوث الأزمة المالية، حيث صرح بذالك العديد من الجهات وخصوصا عدد من أعضاء مجلس الشيوخ الأمريكي، والكثير كذالك من رؤساء مجلس إدارات بنوك وشركات عملاقة، ودعوا إلى وقف تطبيق جميع معايير المحاسبة الخاصة بالقيمة العادلة[3]. بأن الأزمة المالية قد حدثت بسبب تلاعب الإدارة في عملية تقييم الرهونات العقارية، وتم ذلك بالاعتماد على المعيار المحاسبي الأمريكي رقم 157 والخاص بالقيمة العادلة[4].

ويرجعون ذلك إلى كون القيمة العادلة لها سلبيات نوجزها في ما يلي[5]:

- عند تطبيق القيمة العادلة لأول مرة ظهرت الأصول والالتزامات بمبالغ ضخمة بالمقارنة مع مبالغها المقاسة بالتكلفة التاريخية، مما أعطى فرص كبيرة للمضاربة وحصول على قروض مقابل القيمة الكبيرة لتلك الأصول المقاسة بالقيمة العادلة. كما وفرت جو متفائل بدرجة مبالغ فيها، سرعان ما إنهار ذلك مع السقوط الحر لأسعار تلك الأصول إبتداء من 2006، مما نجم عنه عدم التكافؤ الكبير بين القروض التي تم الحصول عليها والقيمة الجديدة لتلك الأصول المنهارة.
- تخضع عملية القياس بالقيمة العادلة في الكثير في الحالات إلى الإجتهاد والتقدير، ومع تدهور أخلاقيات مهنة المحاسبة، مما إنجر عنه تضخيم القيم العادلة لكثير من الأصول قصد الإستفادة من الحصول على مبالغ كبيرة في شكل قروض لقاء رهن تلك الأصول.
- تخضع القيمة العادلة في كثير من الأحيان إلى ظروف السائدة في السوق، ومع كثرة المعلومات الخاطئة المقصودة وكذا الروح المتفائلة التي سادت فيه، أدى ذلك إلى تقييم الأصول بمبالغ لا تعكس حقيقتها.
- تفتقر القيمة العادلة إلى المصداقية عكس التكلفة التاريخية. وعليه فبناء قرارات على معلومات غير دقيقة له من الأثر الكبير على صحة تلك القرارات وقد يؤدي إلى منزلقات خطيرة، وهذا ما حدث في الأزمة المالية.

غير أن مجالس معايير المحاسبة وقفت جنبا إلى جنب للدفاع عن معايير القيمة العادلة ومقاومة الدعوة لإيقافها، وكذا لتبرئتها من التهمة المنسوبة إليها، وخير دليل على ذالك التكاتف غير المسبوق للجهود بين مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية (FASB) للدفاع عن معايير القيمة العادلة وتبرير صحتها، وكذا إنشاء لجان أنيط بها مهام تحليل الأزمة وبيان براءة معايير القيمة العادلة[6]. والمنتقدون لمعيار القيمة العادلة الأمريكي رقم 157: مقياس القيمة العادلة Fair Value Measurement تجاهلوا أن المعيار ينص على ضرورة أن تكون التقديرات موضوعية وذات درجة عالية من الموثوقية، وأن لا يتم اللجوء إلى التقديرات سواء كان ذلك بالزيادة أو بالنقصان لقيمة الأدوات المالية، وأن المعيار يؤكد على الإفصاح على القيمة العادلة، وهناك أشخاص مختصين بعملية التقييم والمشهود لهم بالحيادية وعدم التحيز

والمكلفين من قبل الإدارة، لذا إذا كان هناك تقدير جزافي وغير عقلاني للقيم فهذا ما يجب أن تتحمله الإدارة لأنها هي التي قامت بتكليف أشخاص يفترض أن يتمتعون بالنزاهة والحياد ولا يمكن تحميل المعايير المحاسبية بذلك. ويمكن القول أن المعايير المحاسبية وخصوصا معايير القيمة العادلة ليست سببا في نشوء الأزمة المالية، إذ إنها ساعدت على إظهار الخسائر الحقيقية إلا إنها لم تساهم فيها، ولو كان هناك محاولة لإخفاء الشفافية من خلال عدم استخدام معايير القيمة العادلة لساهم ذلك في تأجيل ظهور الخسائر وليس إلى منعها، فالمعايير لعبت دور أساسي في إظهار هذه الأزمة وكشفها للعالم على حقيقتها، وإن الأزمة قد حدثت بسبب فشل الإدارات وسوء تقييم الرهونات العقارية وليس بسبب تطبيق المعايير المحاسبية الخاصة بالقيمة العادلة[7].

ويرى بعض الكتاب والباحثين أن للأزمة المالية إنعكاس إيجابي على عمل مجالس معايير المحاسبة وجودة المعايير التي ستصدرها مستقبلا. ومن بين أهم ملامح تلك الإنعكاسات نوجز ما يلي[8]:

1. في بداية شهر سبتمبر 2008 تم عقد اجتماع للمجلس الاستشاري للمعايير SAC التابع لمجلس معايير المحاسبة الدولية IASB خصص لدراسة الأزمة الائتمانية فتم خلال الاجتماع مناقشة التقرير المعنون بـ "تحسين السوق والمرونة المؤسساتية لتكوين استقرار مالي"، والمقدم من قبل منتدى الاستقرار المالي FSF والذي تم إعداده بالتعاون مع العديد من المراكز والهيئات القومية والمنظمات الدولية بمن فيهم مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية FASB، وقد أظهر التقرير أسباب الضعف التي أدت إلى اضطراب الأسواق المالية الحالي وعرض بعض الإجراءات السريعة الواجب اتخاذها لزيادة مرونة الأسواق في المستقبل.
2. في 2008/9/16 وإستجابة لتوصيات منتدى الاستقرار المالي FSF قامت لجنة الخبراء الماليين EAP المشكلة من قبل مجلس معايير المحاسبة الدولية وفقا لتوصيات منتدى الاستقرار المالي، والمناط بها مهمة تحديد الممارسات الواجب إتباعها في ظل السوق غير النشط، بإعداد تقرير إرشادي عن كيفية استخدام القيمة العادلة في ظل الأسواق غير النشطة.
3. وبعد إعلان تقرير لجنة الخبراء الماليين قال مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB على لسان رئيسه Sir David Tweedie "بأن المحاسبة ليست السبب في حدوث الأزمة الإئتمانية، ولكن من المهم جدا بأن يثق المتعاملون في الأسواق بالمعلومات المقدمة من خلال التقارير

المالية، ولهذا السبب فقط قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بمراقبة أداء معايير الإبلاغ المالي وتحرك بشكل سريع للتعامل مع القضايا التي أفرزتها الأزمة الإئتمانية، وقد إستطاع المجلس تحقيق نجاح متقدم في ما يخص الأهداف المنشودة من خلال تقرير منتدى الاستقرار المالي "FSF".

4. في 2008/10/31 قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بإصدار دليل استرشادي يوضح فيه كيفية تطبيق آلية قياس القيمة العادلة عندما يصبح السوق غير نشط.

5. في 2008/11/14 أعلن مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية FASB عن تشكيل مجموعة استشارية عليا يرئسها كل من Hans Hoogervost (رئيس سلطة هولندا للأسواق المالية)، و Harvey Goldschmid (المفوض السابق للجنة تبادل الأوراق المالية الأمريكية SEC) والتي سوف تشمل كذلك على عدد من الأعضاء من فئات المستثمرين، والمدققون، ومستخدمو القوائم المالية. وقد أنيط بها مهام تحديد القضايا المتعلقة بإعداد التقارير المالية في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية.وإتفقو أولا على **العمل إلى توحيد إطار واحد لإعداد التقارير المالية**

6. في 2008/11/11 قدم رئيس مجلس معايير المحاسبة الدولية Sir David Tweedie مذكرة للجنة خزانة مجلس العموم HCTC في جلسة التحقيق في الأزمة البنكية، والتي ذكر فيها ما يلي:

- إن مجلس معايير المحاسبة الدولية جهة مستقلة ملتزمة نحو العموم بتطوير معايير إبلاغ مالية دولية تجعل القوائم المالية تتمتع بمعلومات ذات شفافية عالية جدا.
- إن معايير المحاسبة الدولية مطبقة من قبل أكثر من 100 دولة، بما فيها دول الاتحاد الأوروبي.
- إن معايير المحاسبة الدولية لها دور لا يستهان في إعادة الثقة بالأسواق وخصوصا في ظل الأزمات المالية، وأكثر ما يكون لها الحاجة حاليا في ظل هذه الأزمة العالمية.
- إن السبب الحقيقي وراء الأزمة المالية الائتمانية يعود إلى الممارسات السيئة التي اتبعت في عمليات الإقراض، واقتصر دور المحاسبة على عكس حقيقة تلك الممارسات الاقتصادية للبنوك التي كانت تحت الرسملة.

- إن أردنا إعادة الثقة للسوق فيجب أن نواجه الخسائر كاملة، وإلا لن تستطيع البنوك في المستقبل إقراض بعضها البعض ولا حتى إقراض عملائها، ولم يكن لمعايير القيمة العادلة دور إلا أنها أظهرت الخسائر الحقيقية ولم تساهم فيها، ولو كان هناك محاولة لإخفاء الشفافية من خلال عدم استخدام معايير القيمة العادلة لساهم ذلك في تأجيل ظهور الخسائر وليس منعها.
- لقد أظهرت أزمة البنوك الائتمانية الحاجة لمنهجية عالمية في تشريع، ومراقبة الأسواق الرأسمالية.
- سوف يستمر مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB في لعب دور تعزيز الثقة في الأسواق المالية من خلال تطبيق مخرجاته الحالية المتطورة، وبشكل يضمن الشفافية المطلقة.
- يجب أن يتم الاستمرار باستخدام معايير القيمة العادلة وبشكل مكثف أكثر من السابق وبغض النظر عن اي أزمات وخصوصا أن لها دور لا يستهان به في إضفاء الشفافية على معلومات القوائم المالية، وفي حالة عدم تطبيقها سوف يفقد المستثمر الثقة بالقوائم المالية. وتم الاستشهاد بهذه الحقيقة على نتائج الاستفتاء الذي تم من قبل اتحاد المستثمرين العالمين لـ 597 مستثمر، والذي أشار إلى:

أ. بأن 79% من المستثمرين لا يؤيدون وقف التعامل بمعايير القيمة العادلة.

ب. بأن 85% من المستثمرين يعتقدون انه في حالة إيقاف استخدام معايير القيمة العادلة سوف يكون له اثر مباشر على تدني الثقة بالنظام البنكي.

- لقد قام مجلس معايير المحاسبة الدولية وتجاوبا مع الأزمة باتخاذ عدد من الإجراءات المهمة وشكل لجان عليا وتعاون مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية والتي هدفت إلى تحقيق هدفين رئيسيين:

أ. تطوير معايير عالمية مناط بها إخراج قوائم مالية تتمتع بشفافية عالية جدا.

ب. تزويد الآلية ودلائل الإرشاد المناسبة لتطبيق تلك المعايير.

- لقد قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بإدارة عدد من الاجتماعات واللقاء لاستقاء أراء كل من له اهتمام بالقضايا المالية في ظل الأزمة وبناء عليها تم إصدار كل ما هو

ضروري، ومن أهم تلك الأمور الدليل الاسترشادي في كيفية تطبيق القيمة العادلة في ظل الأسواق غير النشطة.

- إن فشل نظام المعلومات يكون له غالبا اثر خطير، مما يؤدي إلى تأخير حل أي أزمة، وتم الاستشهاد بالأزمة البنكية في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1980، وكذالك بشكل مشابه ما حدث في أزمة البنوك اليابانية في عام 1990، وان معايير المحاسبة يكون لها دورا رئيسي في حل الأزمات إذا ما تم التقيد بتعليماتها.
- إن توقف عمليات الإقراض حاليا في ظل الأزمة الحالية يعود وبشكل رئيسي لفقدان الثقة بين المؤسسات المالية، والدعوة نحو وقف استخدام معايير القيمة العادلة لن يعيد الثقة للسوق ولن يحدث تغيير على عودة عمليات الإقراض لمسارها الطبيعي.
- إن المشكلة الرئيسية هي اختلال الاستقرار المالي، ويعتقد البعض بأن معايير المحاسبية لا تهدف بشكل أو بآخر لإحداث الاستقرار المالي في الأسواق، ولكن الالتزام بها بشفافية عالية سوف يؤدي بشكل مباشر إلى الاستقرار المالي.
- إن استجابة مجلس معايير المحاسبة الدولية للازمة الحالية يقع ضمن ثلاث مراحل رئيسية:

أ. تنفيذ مقترحات وتوصيات منتدى الاستقرار المالي المنشأ بالتعاون مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية.

ب. تزويد تعديلات على المعايير الحالية ودلائل إرشاد متخصصة في ظل الأزمة.

ت. إحداث تطويرات وتحسينات طويلة الأمد على المعايير.

- وقد أشار التقرير إلى جميع الخطوات التي تمت بالتفصيل حول موضوع الأزمة وبسرد تاريخي مبينا ماهية الإجراءات، وما هي اللجان التي تم تكوينها ومهام كل منها وخصوصا المجموعة الاستشارية العليا المزمع إنشاءها بالتعاون مع مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية والتي تتكون من عدد من الجهات العالمية والتي قد يصار إلى الانتهاء من تكوينها في الربع الأول أو الثاني من عام 2009 وان نتائجها ستكون ملزمة لمجلسي المحاسبة الدولي والأمريكي.

بالإضافة لهذه الملامح التي ذكرها القشي، نوجز بعض الأحداث التي تناغمت مع تلك المساعي:

- سبتمبر 2010 إصدار أول تعديل حقيقي على الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية.
- تم في سنتين 2010 و2011 القيام بتعديل الكثير من المعايير مثل المعيار IAS27 و IAS28 و IAS1 كما تم إصدار معايير أخرى هي:

1. 2011 إصدار المعيار IFRS09 الخاص بالأدوات المالية ليحل محل المعيار IAS39 الذي أثار جدلا كبيرا، على أن يكون نافذا ابتداء من جانفي 2013.
2. 2011، إصدار المعيار IFRS13 مقياس القيمة العادلة Fair Value Measurement ليحدد بدقة طرق قياس القيمة العادلة والبنود الواجب قياسها بها. وسيعمل به إبتداء من جانفي 2013.
3. 2011، المعايير IFRS10 و IFRS11 و IFRS12 المتعلقين باندماج الأعمال والأعمال المشتركة والإفصاح عن المصالح في المؤسسات الأخرى.

ثالثا: الغاية من إعداد التقارير المالية والخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة

تم في هذا المطلب التطرق للغاية من إعداد التقارير المالية والخصائص النوعية للمعلومات المالية المتضمنة في تلك التقارير المالية.

1. الغاية من إعداد التقارير المالية ذات الهدف العام

تعد الغاية من إعداد التقارير المالية ذات الهدف العام هو توفير معلومات مالية حول الوحدات الاقتصادية المعدة لتقارير المالية، تكون مفيدة للمستثمرين الحاليين والمحتملين والمقرضين والدائنين الآخرين قصد اتخاذ قراراتهم المتعلقة بتوفير الموارد لتلك الوحدات الاقتصادية، هذه القرارات تشمل عملية شراء أو بيع الأسهم أو تقديم قروض أو تسويتها وأي نوع آخر من عمليات التمويل[9].

ويقصد بالتقارير المالية ذات الهدف العام هي تلك التقارير المالية المعدة بشكل دوري والتي توفر معلومات عن الوضعية المالية لمختلف المؤسسات الاقتصادية بطابعيها الخاص والمملوكة للدولة، قصد تلبية الاحتياجات العامة لشريحة واسعة من أصحاب المصالح المهتمين

بالمؤسسة. ولا يقتصر إعدادها خدمة لفئة معينة من المستخدمين للمعلومات المالية كمصلحة الضرائب أو المستثمرين أو المقرضين.

والتقارير المالية ذات الهدف العام بحسب مجلس معايير المحاسبة الدولية ليست مصممة لتقديم صورة عن قيمة الوحدات الاقتصادية المعدة للتقارير المالية، غير أنها توفر معلومات تساعد مستخدمي التقارير المالية على تقدير قيمة تلك الوحدات الاقتصادية؛ كما أنها لا توفر لهم جميع المعلومات التي يحتاجونها، فعليهم توفير معلومات إضافية ملاءمة من مصادر أخرى من الأحداث السياسية والاقتصادية التي تقع في المحيط ككل وكذا من الصناعة المهتمين بها عموما [10].

2. الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة

الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة هي مجموعة من الصفات والشروط الواجب توافرها في المعلومات المالية التي تتضمنها التقارير المالية للوحدات الاقتصادية، حتى تكون تلك التقارير المالية توفر معلومات أكثر فائدة لمستخدمي التقارير المالية.

وفي ما يلي الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة:

الخصائص الأساسية للمعلومات المالية المفيدة[11]:

- **الملاءمة Relevance:** المعلومات المالية الملائمة هي تلك المعلومات التي لها القدرة على صناعة الفرق في عملية اتخاذ القرارات من قبل المستخدمين لها. وتلك المعلومات التي من الممكن أن تقدر على صناعة الفرق في عملية صناعة القرارات حتى في حالة لجوء بعض المستخدمون لمعلومات من مصادر أخرى أو اختاروا عدم إعطاء أهمية لها. وتعتبر المعلومات ملاءمة إذا كان لها قيمة تنبؤية أو تأكيدية أو كلاهما.

ويقصد بالقيمة التنبؤية هي أن تكون للمعلومات المالية دور تنبؤي من خلال دورها في التنبؤ بالأداء المستقبلي للمؤسسات[12]، وكذا تلعب دور في عمليات التنبؤ الخاصة بمستخدمي المعلومات المالية. أما القيمة التأكيدية فيقصد بها قدرة المعلومات في توفير التغذية العكسية سواء بتأكيد أو تغيير تقييمات سابقة.

- **الأهمية النسبية Materiality :**

حتى يمكن القول بأن هذه المعلومة مهمة نسبيا، أنه في حالة ما إذا تم إهمال أو تحريف تلك المعلومة تتأثر قرارات مستخدمي المعلومات المالية. وتركز الأهمية النسبية على جانب خاص من مختلف جوانب الملاءمة، فهي مرتبطة بطبيعة وحجم تلك المعلومة مقارنة بالسياق العام لمختلف المعلومات المتوفرة لمستخدمي المعلومات بما فيها المعلومات المتضمنة في التقرير المالي للوحدة الاقتصادية. ولا يمكن تحديد معايير كمية تمكن الإدارة وتساعدها على تحديد ما إذا كانت هذه المعلومة مهمة نسبيا، فهي تختلف من مستخدم لآخر حسب حاجته وأهدافه.

- **التمثيل الصادق Faithful representation:**

تترجم الأحداث والظواهر الاقتصادية وتعرض في التقارير المالية في شكل معلومات مالية (كلمات وأرقام)، ولكي تكون تلك المعلومات المالية مفيدة ليس أن تتميز بخاصية الملاءمة فقط بل يجب كذلك أن تمثل بصدق تلك الأحداث والظواهر الاقتصادية؛ وتتحقق خاصية التمثيل الصادق الأمثل من خلال تحقق الخصائص الفرعية التالية:

أ. الاكتمال أو الشمولية: وهي أن يتضمن التقرير المالي جميع المعلومات اللازمة والضرورية لمساعدة المستخدمين على فهم الظواهر المعبر عنها بتلك المعلومات، بما في ذلك تقديم الوصف والشروح اللازمة.

ب. الحياد: وهي أن تكون المعلومات المالية غير متحيزة، بحيث لا يتم إعداد التقارير المالية لخدمة طرف أو جهة معينة من مستخدمي المعلومات المالية على حساب أطراف أخرى، أو لخدمة هدف محدد[13]؛ أو يتم التلاعب بها بقصد زيادة احتمالية أن تؤثر تلك المعلومات على المستخدمين بشكل مرغوب أو غير مرغوب؛ وإنما تعد التقارير المالية للاستخدام العام دون أي تحيز. والتحيز هنا لا يقصد به أن تكون المعلومة بدون هدف أو بدون تأثير على سلوك المستخدمين، فالمعلومة المفيدة كما ذكرنا سابقا يجب أن تأثر على عملية صناعة القرارات.

ج. الخلو من الأخطاء: وهي تعني عدم وجود خطأ أو إهمال عند عملية وصف الظواهر الاقتصادية، ولا يقصد هنا بالخلو من الأخطاء أن تكون عملية الوصف والتقدير مثالية في مجملها، فالتوقعات المستقبلية لا يمكن خلوها من أي خطأ، لكن يجب أن لا يكون الخطأ فيها مهما لدرجة تأثيره في عملية صناعة القرارات.

الخصائص النوعية المعززة:

- **قابلية المقارنة Comparability :**

يقصد بالقابلية المقارنة هي إمكانية مقارنة التقرير المالي لوحدة اقتصادية مع التقرير المالي لوحدة اقتصادية أخرى، وكذلك إمكانية مقارنة التقارير المالية لنفس الوحدة الاقتصادية عبر الزمن. بهدف تمكين المستخدمين من القيام بعملية المفاضلة وفهم الاختلافات والتشابهات بين مختلف الوحدات الاقتصادية فيما بينها أو داخل الوحدة الاقتصادية الواحدة خصوصا فيما يتعلق بقراراتهم الاستثمارية والتمويلية.

ولنجاح عملية المقارنة وجب استخدام نفس السياسات المحاسبية بين مختلف الوحدات الاقتصادية، والثبات في استخدامها من فترة لأخرى. كما تقتضي عملية المقارنة على الوحدة الاقتصادية معالجة نفس الظاهرة الاقتصادية بنفس الطريقة إذا تكررت من سنة لأخرى، وتوحيد المعالجات المحاسبية حتى تقوم الوحدات الاقتصادية من معالجة نفس الظاهرة الاقتصادية بنفس الطريقة.

وتتضمن خاصية القابلية للمقارنة إعلام المستخدمين عن مختلف السياسات المحاسبية المستخدمة في معالجة الظواهر الاقتصادية، وكذا إعلامهم بأي تغيرات في هذه السياسات و آثار هذه التغيرات على وضعية الوحدة الاقتصادية، كما يجب أن يمكن المستخدمون من تحديد الاختلافات في السياسات المحاسبية المستخدمة من قبل الإدارة في معالجتها للعمليات المالية المشابهة و الأحداث الأخرى من فترة لأخرى وبين المشاريع المختلفة.

- **قابلية التحقق Verifiability:**

تساعد قابلية التحقق المستخدمين على التأكد من أن المعلومات المالية تمثلا بصدق الوصف الصحيح للظواهر الاقتصادية موضوع الاهتمام من قبلهم. وتقتضي عملية التحقق أنه إذا قام معدو تقارير مالية آخرون أو ملاحظون مستقلون بمعالجة نفس الظواهر الاقتصادية فإنهم سيحصلون على نفس النتائج التي حصلت عليها إدارة الوحدة الاقتصادية المعنية.

- **التوقيت المناسب Timeliness:**

يقصد بالتوقيت المناسب هو ضرورة توفر المعلومات لمتخذي القرارات في الوقت الذي تمكنها من القدرة على التأثير في قراراتهم؛ بصفة عامة كلما كانت المعلومة أقدم كانت قدرتها

على التأثير في القرارات أقل. غير أن بعض المعلومات تبقى قدرتها على التأثير في القرارات لمدة طويلة كمعلومات التي تستعمل في التنبؤ ومعرفة الاتجاه العام لمسار عنصر من عناصر القوائم المالية كالمبيعات والأرباح وغيرها.

- **قابلية الفهم Understandability:**

لكي تكون المعلومات قابلية الفهم يجب أن تقوم الإدارة بعملية تصنيف تلك المعلومات ووصفها وعرضها بشكل واضح وموجز. ويقصد بقابلية الفهم أن تكون المعلومات مفهومة بسهولة بالنسبة للمستخدمين الذين لديهم معرفة بالنشاطات التجارية والاقتصادية والمحاسبية.

- **الموازنة بين التكلفة والمنفعة من التقارير المالية المفيدة: The cost constraint on useful financial reporting**

أي أن المنافع التي يتم الحصول عليها من التقارير المالية المفيدة يجب أن تزيد عن التكاليف المتكبدة في إعداد تلك التقارير؛ ولا يوجد معيار ثابت لاختبار الموازنة بين التكلفة والفائدة، فكل حالة تخضع لاجتهاد ومعالجة تختلف عن حالة أخرى.

رابعا: عناصر القوائم المالية وأساليب قياسها وفرضيات إعداد التقارير المالية

يصف الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية عناصر القوائم المالية على أنها خلاصة العمليات المالية والأحداث التي قامت بها الوحدة الاقتصادية،

1. **عناصر القوائم المالي:** ويمكن تقسيم عناصر القوائم المالية إلى قسمين رئيسيين، 1
   1. عناصر متعلقة بالمركز المالي،
   2. عناصر متعلقة بالأداء

1.1. عناصر متعلقة بالمركز المالي:

أ . **الأصول:** الأصل هو عبارة عن مورد يقع تحت سيطرة الوحدة الاقتصادية نتيجة لأحداث سابقة، ومن المتوقع أن تتدفق منه منافع اقتصادية في المستقبل للوحدة الاقتصادية.

ب . **الالتزامات:** الالتزام هو عبارة تعهد حالي للوحدة الاقتصادية نتج عن أحداث سابقة، والذي من المتوقع عند تسويته حدوث تدفق خارج للمنافع الاقتصادية من الوحدة الاقتصادية.

ج . **حقوق الملكية:** أو ما تسمى بصافي الأصول، وهي الحصة المتبقية في أصول الوحدة الاقتصادية بعد اقتطاع كافة التزاماتها.

2.1. عناصر المتعلقة بالأداء

أ. **الدخل:** هو عبارة عن الزيادة في المنافع الاقتصادية خلال الفترة المحاسبية في شكل تدفقات واردة أو زيادة في الأصول أو انخفاض في الالتزامات ينجم عنه زيادة في حقوق الملكية، مع استثناء العمليات المرتبطة بمساهمات الشركاء في حقوق الملكية أو تلك المتعلقة عموما بعمليات التمويل.

ويشمل مفهوم الدخل جميع أشكال الإيرادات التي تمثل مختلف أشكال المبيعات وكذلك الأرباح التي تحصلها الوحدة الاقتصادية من أنشطتها غير التشغيلية.

ب. المصاريف: عبارة عن الانخفاض في المنافع الاقتصادية خلال الفترة المحاسبية في شكل تدفقات صادرة أو انخفاض في الأصول أو تكبد الالتزامات ينجم عنها انخفاض في حقوق الملكية، ، مع استثناء العمليات بتوزيعات الأرباح على الشركاء في حقوق الملكية أو تلك المتعلقة عموما بعمليات التمويل. ويشمل كذلك مفهوم المصاريف كل أشكال الخسائر التي تتكبدها الوحدة الاقتصادية عن أنشطة غير التشغيلية.

2. أساليب قياس عناصر القوائم المالية:

يشمل الإطار المفاهيمي أربع أساليب وطرق للقياس ومستخدمة في إعداد القوائم المالية:

التكلفة التاريخية: تعتبر التكلفة التاريخية الأكثر استعمالا في الوقت الحالي، وهي تعبر عن القيمة الدفترية التي تسجل بها عناصر القوائم المالية كما جاءت في فواتير الشراء

صافي القيمة القابلة للتحقق: وغالبا ما تقاس بها عناصر الأصول التي يحوم حولها الشك في تحصيل جزء منها ومن أبرز عناصر القوائم المالية التي تطبق صافي القيمة القابلة للتحقق هو عنصر الزبائن.

القيمة الجارية Current value: هي قيمة السوقية لعنصر من عناصر القوائم المالية أثناء إعداد القوائم المالية وغالبا ما تطبق على تقييم الاستثمارات المالية للوحدة الاقتصادية في الوحدات الأخرة.

القيمة الحالية Present value وهي القيمة المستحدثة لمبالغ في المستقبل وغالبا ما تطبق في حالة شراء أو بيع على الحساب.

3. فرضيات إعداد التقارير المالية

هناك فرضية واحدة لإعداد التقارير المالية وهي فرضية الاستمرارية ويقصد بها أن الوحدة الاقتصادية قادرة على الاستمرار على المدى المستقبلي المنظور وليس لديها النية أو الحاجة إلى التصفية أو تقليص نطاق عملياته، وإلا فسوف يتم إعداد التقارير المالية على أساس مختلف مثل أساس التصفية.

خامسا: مفهوم رأس المال والمحافظة على رأس المال.

يميز الإطار المفاهيمي بين مفهومين لرأس المال، المفهوم المالي لرأس المال والمفهوم العيني أو المادي لرأس المالي، وتستخدم معظم الوحدات الاقتصادية المفهوم المالي لرأس المال الذي يتم بموجبه تعريف رأس المال بالصيغة النقدية على أنه صافي الأصول أو حقوق الملكية للوحدات الاقتصادية، أما المفهوم المادي لرأس المال يركز على القدرة الإنتاجية للوحدات الاقتصادية[14].

أما في ما يخص المحافظة على رأس المال، فهناك المفهوم المالي للمحافظة على رأس المال الذي يقصد به أن تحقق الأرباح في حالة تجاوز المبلغ المالي لصافي الأصول في نهاية الفترة عنه في بداية الفترة، وهذا بعد استثناء التوزيعات على المساهمين أو أي مساهمات منهم خلال الفترة. أما بموجب المفهوم المادي للمحافظة على رأس المال يتم تحقيق الأرباح إذا تجاوزت القدرة الإنتاجية (القدرة التشغيلية أو ما يقابلها نقدا) في نهاية الفترة القدرة الإنتاجية في بداية الفترة، وهذا بعد استثناء التوزيعات على المساهمين أو أي مساهمات منهم خلال الفترة[15].

النتائج وتوصيات:

من خلال ما سبق يمكن إستخلاص النتائج الآتية:

- للأزمة المالية اثر كبير على تعديل الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية،
- التقارب بين مجلس معايير المحاسبة الدولية ومجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي ساهم بشكل كبير في تعديل إطار المفاهيمي،
- صحة المعايير المحاسبية الدولية وجودتها مرتبط بشكل كبير بصحة وجودة والإطار المفاهيمي،

- للإطار المفاهيمي دور كبير في مساعدة معدي المعايير المحاسبية سواء على المستوى الدولي أو المحلي،

- هناك إختلافات جوهرية بين إطار إعداد القوائم المالية لسنة 1989 والإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية لسنة 2010،

من خلال النتائج المحصل عليها ومن خلال الدراسة يقدم الباحثين مجموعة من التوصيات هي:

- ضرورة إعداد إطار مفاهيمي شامل يضمن عدم الوقوع في فراغات محاسبية، تترك مجالا واسعا للإجتهاد مما ينجم عنه إختلافات كبيرة في المعالجات المحاسبية للأحداث التي لم تشملها المعايير المحاسبية،

- ضرورة مراعاة بيئة الدول النامية عند إعداد وبناء الإطار المفاهيمي لأن لها حيز كبير وأثر بليغ في المعاملات الدولية، فبالنسبة للدول النامية مثل الجزائر والتي لاتمتلك سوق مالي نشط، ضرورة أن يكون الإطار المفاهيمي يعزز العمل بالتكلفة التاريخية، لضمان مصداقية المعلومات التي يزودنا بها النظام المحاسبي السائد،

ضرورة إشراك مختلف أصحاب المصالح في الشركات الاقتصادية من خبراء للبناء إطار مفاهيمي يخدم جميع الأطراف.

الهـوامـش

[1] . Kathleen A. Kaminski & Jon R. Carpenter, 2011, **Accounting conceptual frameworks: a comparison of FASB and IASB approaches**, *International Journal of Busines, Accounting, and Finance, Vol: 5, N: 1, Pp: 16-26.*

[2] . IFRS foundation, The Conceptual Framework for Financial Reporting, take from the official web site of IFRS foundation: www.IFRS.org the link :www.eifrs.iasb.org/eifrs/bnstandards/en/framework.pdf at 29-11-2011.

[3] . علي المعموري و فارس الصوفي، **مدى تأثير معايير القيمة العادلة على تداعيات الأزمة المالية العالمية،** بحث مقدم للؤتمر العلمي الثالث لجامعة الإسراء حول: الأزمة المالية العالمية وإنعكاساتها على إقتصاديات الدول، عمان، أيام 28-29 أفريل 2009.

4 . حسن سلوم وبتول نوري، **دور المعايير المحاسبية الدولية في الحد من الأزمة المالية العالمية،** بحث مقدم في مؤتمر السابع لجامعة الزرقاء الخاصة: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال " التحديات - الفرص- الآفاق" ، المنعقد أيام 10-11 نوفمبر 2009، الأردن.

[5] . رشيد بوكساني وحمزة العرابي، **التكلفة التاريخية بين الإنتقاد والتأييد في ظل توجه المعايير المحاسبية الدولية نحو القيمة العادلة**، بحث مقدم في مؤتمر الأول للمركز الجامعي بالوادي: النظام المحاسبي المالي الجديد في ظل معايير المحاسبة الدولية –تجارب تطبيقات وآفاق–، الجزائر، أيام: 17–18 جانفي 2010 .

[6] . ظاهر القشي ظاهر ، **أثر الأزمة المالية العالمية على جهات تشريع معايير المحاسبة**، بحث منشور في الموقع دليل المحاسبين العربي:www.jps-dir.com.2011–12–15 ، بتاريخ

7 . حسن سلوم وبتول نوري، **مرجع سابق**.

8 . ظاهر القشي، **أثر الأزمة المالية العالمية على جهات تشريع معايير المحاسبة، مرجع سابق**.

[9]. IFRS foundation, The Conceptual Framework for Financial Reporting, op-cit.

[10] . Ibid.

[11]. IFRS foundation, The Conceptual Framework for Financial Reporting, op-cit.

[12]. محمد أبو نصار وجمعة حميدات، **معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولية جوانب النظرية والعملية**، دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، عمان، ص: 7.

[13]. محمد أبو نصار وجمعة حميدات، **مرجع سابق**، ص: 9.

[14]. عباس علي ميرزا وآخرون، **المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية**: كتاب ودليل، وايلي لنشر والتوزيع، طبع في الأردن، 2006 ص: 10.

15. **نفس المرجع**، ص: 10.

دور أخلاقيات مهنة المحاسبة لهيئة AAOIFI في دعم تطبيقات الحوكمة بالمؤسسات المالية الإسلامية

أ. حكيم براضية، جامعة الشلف

د. محمود سليم الشويات، جامعة عجلون الوطنية.

الملخص:

تحتاج المؤسسات المالية الإسلامية كغيرها من المؤسسات المالية الأخرى إلى تطبيقات الحوكمة والتي من شأنها أن تساهم في جودة التقارير المالية وهذا ينعكس بالإيجاب على الصناعة المالية الإسلامية. ومن هذا المنطلق ستحاول هذه الدراسة تبيان كيفية مساهمة أخلاقيات مهنة المحاسبة والصادرة عن هيئة **AAOIFI** في دعم حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية وتفعيلها.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن للقيم والمبادئ للأخلاقية دور هام في المؤسسة المالية الإسلامية وحافز مهم لأصحاب المصلحة المتعاملين مع المؤسسة المالية في بناء قراراتهم الاقتصادية، كما أن الحوكمة الرشيدة للمؤسسات والقيم والمبادئ الأخلاقية الراسخة يمكن اعتبارهما خلفاء في اختيار الفساد والانهيار المالي والإداري للشركات.

الكلمات المفتاح: أخلاقيات المهنة، السلوك الأخلاقي، معايير المحاسبة الإسلامية، الحوكمة المصرفية، مجلس الخدمات المالية الإسلامية.

Abstract:

Islamic financial institutions need like other financial institutions to governance and that would contribute to the quality of financial reporting and this is reflected in the affirmative on the try. From this point of this study will try to show how the contribution of the ethics of the accounting profession and issued by the AAOIFI in supporting governance of Islamic financial institutions and activated.

This study concluded that the values and principles of morality an important role in the Islamic financial institution is an important incentive for stakeholders dealing with the financial institution in the construction of economic decisions, and the governance of the institutions and values and ethical principles established can be considered successors in tackling corruption and financial and administrative collapse of the companies

Key words: Ethics, ethical behavior, Islamic accounting standards, corporate governance Banking, Islamic Financial Services Board.

مقدمة:

مع التطور الهائل في حجم الأصول للصناعة المصرفية الإسلامية، أصبح الأمر يتطلب تطورا مماثلا وتفعيلا لدور الرقابة والتدقيق الشرعي والمحاسبي وحوكمة المؤسسات بالمصارف الإسلامية، والتي تلعب دورا هاما في زيادة المصداقية لدى المتعاملين حيث تظهر مدى التزام المصارف الإسلامية بالضوابط الرقابية ومعايير المحاسبة والمراجعة والفتاوى الشرعية الصادرة من الهيئات الرقابية والمحاسبية والشرعية.

ومن بين الأهداف المرجوة من تطبيق معايير هيئة المحاسبة والمراجعة ومبادئ مجلس الخدمات المالية الإسلامية بالمؤسسات المالية الإسلامية هو دعم مبادئ حوكمة الشركات بها، هذه الأخيرة تعتبر أكثر أهمية وتعقيداً في القطاع المصرفي من القطاعات الأخرى، حيث تحتوي البنوك على مجموعة من العناصر والعلاقات المتداخلة لا توجد في القطاعات الأخرى تؤثر بشكل كبير على طبيعة نظام الحوكمة. وخصوصاً مع تصاعد حالات الفشل الذريع الذي منيت به العديد من البنوك و الشركات على مستوى العالم في الآونة الأخيرة، فقد أرجع المحللون السبب الرئيسي لهذا الفشل إلى افتقار هذه البنوك والشركات إلى القواعد الجيدة لإدارتها مما ساهم في سهولة التلاعب في الحسابات واتخاذ قرارات غير رشيدة، وغياب الرقابة و الإفصاح الكافي.

إشكالية البحث:

تتمحور إشكالية البحث في السؤال الرئيس التالي: **ما مدى مساهمة القيم والمبادئ الأخلاقية للمحاسب في دعم تطبيقات الحوكمة؟ وأثر ذلك على الأداء المالي للمؤسسات المالية الإسلامية؟**

ومن هذا السؤال الرئيس تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1- **لماذا تحتاج مهنة المحاسبة للقيم والمبادئ الأخلاقية؟**
2- **فيما يتمثل ميثاق أخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي في المؤسسات المالية الإسلامية؟**
3- **كيف تدعم أخلاقيات مهنة المحاسبة الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية؟**

أهمية البحث:

يكتسب موضوع معايير المحاسبة الإسلامية والحوكمة بالمصارف الإسلامية أهمية كبيرة خاصة في أعقاب الانهيارات التي ترجع في معظمها إلى الفساد الإداري والمحاسبي بصفة عامة والفساد المالي بصفة خاصة، والذي نتج عنها افتقاد الثقة في الأسواق المالية المختلفة وانصراف المستثمرين عنها، وما يزيد من أهمية ذلك حاجة المصارف الإسلامية إلى تطبيقات الحوكمة بما يتلاءم مع طبيعة عملها والرقابة المفروضة عليها في ظل وجود معايير محاسبية ورقابية تصدرها هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية ومبادئ مجلس الخدمات المالية الإسلامية وغيرها، من شأنها دعم تطبيقات الحوكمة.

المحور الأول: مدى حاجة المحاسبة إلى أخلاقيات المهنة

الفرع الأول: مدى حاجة المحاسبة إلى أخلاقيات المهنة بشكل عام

تعبر الأخلاقيات عن مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد، ولذا فكل فرد لديه مثل هذه القيم حتى لو أنها لم تكن محددة بشكل واضح. أما الأخلاقيات المهنية فيجب أن تتعدى المبادئ والقواعد الأخلاقية للفرد العادي، بحيث تصمم مجموعة من القواعد بحيث تصبح قواعد مهنية تحث على تشجيع السلوك السوي للشخص المهني، وتكون واقعية وقابلة للتطبيق في آن واحد. ويترتب على المهنيين الالتزام بالسلوك الأخلاقي الذي يحقق المنفعة للمجتمع، انطلاقا من حقيقة أن قواعد السلوك المهني تؤثر بشكل مباشر على المهنة ودرجة الوثوق بها، فان تلك القواعد تجعل أعضاء المهنة يتقبلون معايير السلوك الأخلاقي بشكل أكثر فاعلية من تلك القوانين الإلزامية

ويمكن أن نشير إلى أهم العوامل التي تبرز مدى حاجة المحاسبة للأخلاق وأخلاقيات المهنة في الآتي:[1]

أولا: تمارس المحاسبة من خلال مجموعة من الإجراءات يقوم بها المحاسبون، وبالتالي فهي أفعال تعبر عن السلوك، وللأخلاق دور هام في ترشيد السلوك الإنساني بشكل عام الأمر الذي يؤكد ضرورة الأخلاق لترشيد السلوك المحاسبي.

ثانيا: إن مهنة المحاسبة تخدم طرفاً ثالثاً خلاف العميل الذي يتعاقد معه المحاسب سواء كانت الشركة التي يعمل بها أو المساهمين الذين يراجع لهم حسابات الشركة، لأن هناك أطرافاً عديدين يستخدمون المعلومات المحاسبية في اتخاذ قراراتهم دون أن يكونوا متعاقدين

مع المحاسب مثل العاملين في المشروع والعملاء والموردين ومانحي الائتمان والجهات الحكومية والمستثمرين الذين يعتمدون على موضوعية المحاسبين في إعداد ومراجعة المعلومات المحاسبية، وهم بذلك يعتبرون في حكم الشاهد أو القاضي الذي يحدد الحقوق والالتزامات ويقدم معلومات غاية في الأهمية، بما يلزم معه ضرورة أن يتميز سلوكهم – في أداء عملهم، وكذا المعلومات التي يقدمونها – بالصدق والعدالة والأمانة سواء بوضع المعايير المحاسبية التي تؤدى إلى ذلك، أو بالإعداد الذاتي للمحاسبين، أو بوضع قواعد السلوك المهني.

ثالثا: عمل المحاسبة في مجال المعاملات المالية، وكل إنسان يحب المال ويريد تعظيم منفعته منه، كما أن المحاسب عند ممارسته لعمله المحاسبي – خاصة مراجع الحسابات – يبغى مصلحة مالية ممثلة في مكافأته أو أتعابه، وتوجد اختيارات عديدة يسلكها كل منهم لتحقيق هذه المنفعة منها ما يمكن أن يوصف بأنه أخلاقي إذا روعي فيه العمل على تحقيق التوازن بين المصالح، ومنها ما هو غير أخلاقي إذا روعي فيه تحقيق نفع أزيد مما تستحقه جهة محددة ، وحيث أن الجميع يعتمد على المعلومات المحاسبية في التعرف على حقوقهم والتزاماتهم لذا يجب أن يكون المحاسب الذي يحدد ذلك أميناً وعادلاً، كما أنه في أدائه لمهمته يجب أن لا يسلك سلوكاً غير أخلاقي في الحصول على الزبائن أو الإضرار بزملاء المهنة.

رابعا: إذا كانت المحاسبة تقوم على وجود مبادئ أو قواعد تصاغ بعد ذلك في صورة معايير محاسبية يعتمد عليها في إعداد البيانات، ومن أجل أن تكون هذه البيانات مفيدة فلابد أن يتوافر فيها قيم الصدق والعدالة والأمانة الأمر الذي يتطلب عند إعداد معايير المحاسبة والمراجعة مراعاة القيم الأخلاقية وهو ما يوفره المدخل الأخلاقي لنظرية المحاسبة.

خامسا: إذا كانت المعايير المحاسبية معدة على أساس أخلاقي، فإنه تبقى منطقة حرة في سلوك المحاسب لا يمكن لهذه المعايير مهما كانت دقتها وتفصيلاتها أن تطولها ويبقى الأمر مرهوناً بأخلاقيات المحاسب، ومثال ذلك المحاسب الذي يعلم أن هناك رشاوى دفعتها الشركة، ومع ذلك يسجلها في الدفاتر على أنها عمولات أو إكراميات وكذلك المبيعات الصورية التي تتم في أخر العام من أجل زيادة الربح ثم تسجل في بداية العام التالي

مردودات مبيعات، وغير ذلك من الأمثلة الواقعية كثير ولا سبيل إلى تلافيها إلا بالتزام المحاسب الذاتي بالأخلاق الحميدة.

سادسا: الحد من التدخلات الخارجية في العمل المحاسبي: إن وجود قواعد أخلاقية ملزمة للمحاسبين في أداء أعمالهم سواء كانت متضمنة في معايير المحاسبة والمراجعة أو في قواعد السلوك المهني من شأنها أن تحد من تدخل بعض الجهات والأفراد في العمل المحاسبي بما يخدم مصالحهم مثل تدخل إدارة الشركة لدى المحاسب أو المراجع لإثبات عمليات غير حقيقية لتظهر أنهم أكفاء على خلاف الحقيقة، أو طلب إخفاء معلومات تظهر انحرافهم، وبدون وجود قواعد أخلاقية يلتزم بها المحاسب فإنه سوف يستجيب لطلباتهم مما يضر بمصالح أطراف أخرى ويؤدى بالتالي إلى فقد الثقة في المحاسبين والمعلومات المحاسبية.

سابعا: التطورات المتلاحقة التي يشهدها العالم الآن تؤكد على ضرورة الاهتمام بالجانب الأخلاقي للمحاسبة مثال ذلك ما يلي:

1. حالة العولمة التي يعيشها العالم الآن وما تحمله معها من التوجه نحو نظام رأسمالية السوق الحرة وزيادة واتساع نطاق المعاملات حجماً وعلى مستوى العالم، أدى إلى اتساع نطاق الاعتماد على المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات وما يتطلبه ذلك من ضرورة كون هذه المعلومات صادقة وموضوعية.
2. انتقال الثقافات وما تحمله في طياتها من قيم أخلاقية لا تناسب البيئة يتطلب ضرورة وجود ميثاق أخلاقي يستلهم مفرداته من الثقافة المحلية.
3. ظهور وانتشار قيم أخلاقية سيئة تجمع في مصطلح الفساد الاقتصادي، ومن متطلبات مواجهة هذا الفساد ما يعرف بالشفافية أي تقديم معلومات كاملة وأمنية وصادقة عن التصرفات الاقتصادية، والمحاسبية تمثل المصدر الرئيسي لهذه المعلومات.
4. في ظل العولمة تقل سلطة الدولة والمنظمات المهنية والمحلية على إلزام المحاسبين بالقواعد السلوكية الأخلاقية المهنية، ويكون المعول عليه هنا الأخلاق الذاتية للمحاسب.

ثامنا: إن المحاسبة تعمل في إطار النظام الاقتصادي لأن مجال عملها هو الأحداث الاقتصادية بتسجيلها وتوفير المعلومات عنها لاتخاذ القرارات ومع أن الموقف المبدئي للنظم الاقتصادية المعاصرة – عدا النظام الاقتصادي الإسلامي – أن الأخلاق والدين لا يمتان

للاقتصاد بصلة وأنه من الأفضل تسوية الأمور الاقتصادية بالرجوع إلى السلوك الاقتصادي.

الفرع الثاني: مدى حاجة المحاسبة في الإسلام إلى القيم والأخلاق

أولا: لقد شرفت مهنة المحاسبة بأن نزلت فيها أطول آيه فى القرآن، وهى آية كتابة الدين، وأطلق الله عز وجل على المحاسب اسم الكاتب، وألزمه بالتقوى والعدل والدقة وعدم كتمان الشهادة ... وهذا دليل قطعى على وجوب الالتزام بالقيم والأخلاق فى مهنة المحاسبة.

ثانيا: المحاسبة علم اجتماعى يتأثر بقيم المجتمع ومثله وعاداته وسلوكياته، وهذا ما توصل إليه علماء المحاسبة فى العالم، ومن ثم يجب على المحاسب فى المجتمع الإسلامى أن يأخذ فى الاعتبار عند ممارسته للمهنة القيم والمثل المستنبطة من مصادر الشريعة ومن التطبيق العملي الذي تم في صدر الدولة الإسلامية.

ثالثا: الإعداد الشخصي والتأهيل العملي والعلمي للمحاسب متلازمان، ومن الخطأ الفصل بين قيم وأخلاق المحاسب وبين أساليب وأدوات مهنته، فإذا كانت أسس ومعايير وأساليب المحاسبة ضرورة مهنية فإن وجود ميثاق لقيم وأخلاق المحاسب ضرورة شرعية وحاجة مهنية، فما لا يتم الواجب إلاّ به فهو واجب[2].

المحور الثاني: ميثاق أخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي في المؤسسات المالية الإسلامية

تعد المحاسبة من المهن التي يجب توفرها باعتبارها وسيلة إثبات وقياس وتوزيع الحقوق بين أصحابها بالعدل، ويقابل مبدأ العدل في الفكر الإسلامي مفهوم الإظهار العادل، وعلى الرغم من أن معايير المحاسبة والمراجعة تؤدي من ناحية موضوعية إلى تحقيق هذا المبدأ إلا أن العدل قيمة أخلاقية فكان لابد للعاملين في هذا المجال من ميثاق أخلاقي يكون مرشداً لهم.

في هذا الصدد، أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية معيارين للأخلاقيات، الأول خاص بأخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي للمؤسسات المالية الإسلامية، والثاني خاص بأخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية.

وأخلاق المحاسب والمراجع الخارجي أو العاملين بالمؤسسات المالية الإسلامية هي أخلاق المسلم بصفة عامة، وأخلاق التاجر المسلم بصفة خاصة، ويجب عند انتقاء

العاملين بالمؤسسات الإسلامية التأكد من توافر تلك المثل والأخلاق الإسلامية والتي تتمثل في الآتي:

الفرع الأول: هيكل ميثاق أخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي

يقدم الميثاق إطار لأخلاقيات المحاسب مستمداً من أحكام الشريعة الإسلامية ليلتزم بها المحاسب بدافع من عقيدته وامتثالا لأوامر الله تعالى واجتنابا لنواهيه، ثم من المبادئ الأخلاقية التي اشتملت عليها المواثيق الأخلاقية لمهنة المحاسبة مما لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية

ويتكون هيكل الميثاق من ثلاثة أقسام هي:[3]

1- الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب؛

2- المبادئ الأخلاقية للمحاسب؛

3- قواعد السلوك الأخلاقي للمحاسب؛

أولاً: الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب

تعد الأخلاق جزء أساسي من الشريعة الإسلامية وقد رفع الإسلام مكانتها واعتبرها من مقاصد التشريع، ومن أهم الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب ما يلي:

1-**الأمانة:** يجب أن يكون العامل في المؤسسة المالية الإسلامية أميناً على المال، أميناً على البيانات والمعلومات، أميناً على الأسرار، أميناً على رسالة المصارف الإسلامية، وأساس ذلك قول الله تبارك وتعالى: ﴿يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ القَوِيُّ الأَمِينُ﴾ (القصص : 26)، وقوله تبارك وتعالى:﴿قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾ (يوسف : 55)، وقوله جل شأنه: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لاَ تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾ (الأنفال: 27)، ولقد أكد رسول الله صلى الله عليه وسلم على الأمانة فقال:" لا إيمان لمن لا أمانة له، ولا دين لمن لا عهد له " (رواه أحمد وأبو داود).

إن تحلى العاملين بالمصارف الإسلامية بصفة الأمانة تجنبها الكثير من المشاكل وتحقق لها الخير والبركة ويعمل الجميع في أمن وطمأنينة لا يخافون الخيانة[4].

2- **الصدق:** يعتبر الصدق من أهم أخلاق المسلم بصفة عامة، ولا يمكن أن يكون المؤمن كاذباً على الإطلاق، ولا يمكن أن يستقيم أو ينجح أي عمل يقوم على الكذب، والله سبحانه وتعالى ينادى الناس بأن يلتزموا بالجماعة التي تتحلى بالصدق فقال جل شأنه:**﴿ يَا أَيُّهَا**

الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّـهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ (التوبة : 119)، والأحاديث النبوية الشريفة التي توجب على الناس بصفة عامة والتجار بصفة خاصة الصدق في المعاملات كثيرة منها قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " **التاجر الصدوق الأمين مع النبيين والصديقين والشهداء**" (رواه الترمذي).

إن تحلي العاملين والمحاسبين بالمؤسسات المالية الإسلامية بالصدق مع أنفسهم وبالصدق مع الرؤساء وبالصدق مع المتعاملين من موجبات نجاح المصرف الإسلامي ولقد تبين من الدراسات الميدانية أن أساس الأخطاء التي وقعت فيها المصارف الإسلامية مصدرها عدم الالتزام بالأمانة والصدق[5]. والصدق يؤثر بشكل أساسي في استقرار السوق المالي من حيث تحقيق معايير الشفافية والإفصاح المالي، ويظهر الأثر الكبير لتحقق الصدق أو غيابه في جانب التمويل في السوق المصرفي، فمن حيث منح التمويل والائتمان فإن التزام طالب التمويل بتقديم المستندات الصحيحة المعبرة بوضوح عن وضعه المالي يساعد على سير عملية التمويل بسلاسة[6].

3- **مبدأ الاستخلاف للبشرية في الأرض**:عبر عن مبدأ الاستخلاف في قوله تعالى: (إني جاعل في الأرض خليفة). وهذا الاستخلاف يقول على أساس أن الملك المطلق لله تعالى، وأن تملك الإنسان للمال ليس مطلقاً وإنما هو بالوكالة ولهذا فتملكه للمال ليس غاية وإنما وسيلة لتوفير العيش الكريم له ولأسرته ومجتمعة، كما أنه لا بد من مراعاة أوامر الله تعالى ونواهيه في تملك المال والتصرف فيه...وعلى المحاسب أن يستشعر هذا الأساس في مزاولته المهنة[7].

4-**الإخلاص**: وهو أن يقصد المحاسب بعمله طاعة الله تعالى، ولا يستهدف الرياء أو السمعة أو تلقى المدح من الآخرين، وينتج عن مراعاة الإخلاص أن لا يخضع المحاسب للمؤثرات أو الضغوط الخارجية، بل يقوم بعمله امتثالاً للالتزام الديني، وأداءً لواجب المهنة، لأن من المبادئ الشرعية المقررة أن النية الصالحة تجعل العادة عبادة، وبذلك يستحق المحاسب الثواب من الله تعالى، مضاف إلى ما يحصل عليه من مقابل مادي عن جهده، وما يقع من ثناء تلقائي عليه دون أن يجعل ذلك هدفاً يقتصر على الوصول إليه[8].

5- **التقوى:** وهي مخافة الله في السر والعلن، ويترتب عليها حماية الإنسان نفسه مما يعود عليه من العواقب السيئة نتيجة الانحراف عن الالتزام بالشريعة، ولاسيما في مجال المال الذي هو فتنة للإنسان، وعلى المحاسب أن يتقي الله تعالى في مزاولته لمهنته[9].

6- **الإحسان وإتقان العمل:** ينبغي على المحاسب أن لا يقتصر على أداء واجباته الوظيفية والمهنية بل عليه أن يعمل لبلوغ مرتبة الإحسان وإتقان العمل، وذلك بأدائه المهام المنوطة به على أحسن وجه ممكن. ولا يتحقق ذلك إلا بالتأهيل العلمي والعملي والتفقه الديني للمحاسب وهو مطلب شرعي في مجال عمله[10].

7-**محاسبة الله تعالى للعباد:** وهي اعتقاد المحاسب أن الله تعالى رقيب على أعماله كلها وسوف يحاسبه يوم القيامة عن كل صغيرة وكبيرة فيتخذ الحيطة من ذلك بتجنب ما يستوجب العقاب (المحاسبة الذاتية).

ثانياً: المبادئ الأخلاقية للمحاسب

استناداً إلى الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب وإلى المبادئ التي وردت في مواثيق أخلاقيات المحاسب الأخرى التي لا تخالف أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، تستخلص المبادئ التالية لأخلاقيات المحاسب:

1- الثقة: ينبغي للمحاسب أن يكون موثوقا به، أمينا على أدائه لواجباته وخدماته الوظيفية والمهنية، وتتطلب الثقة به أن يتصف سلوكه بالنزاهة، الصدق، الأمانة والاستقامة، والمحافظة على سرية معلومات مؤسسته (بالنسبة للمحاسب الداخلي) أو عمليه (بالنسبة للمراجع الخارجي)، وألا يعمد إلى عرض المعلومات على غير حقيقتها[11].

2- المشروعية: على المحاسب أن يتثبت من مشروعية كل ما يتعلق بعمله وأداء واجباته وخدماته الوظيفية والمهنية في ضوء أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

3- الموضوعية: ينبغي للمحاسب أن يكون عادلا متجردا ومحايد غير متحيز، وأن يجتنب وضع نفسه في موقف تعارض مصلحته مع مصالح من يقدم لهم الخدمة، وأن يكون مستقلا ولا ينقاد لتأثير الآخرين عند تكوينه لأحكامه المهنية وتأديته لواجباته وخدماته الوظيفية والمهنية[12].

4- الكفاية المهنية وإتقان العمل: ينبغي للمحاسب أن يكون أهلا لكل ما يقوم به من مهام، وأن يؤدي واجباته وخدماته المهنية والوظيفية على الوجه الأكمل من العناية والإتقان،

وألا يدخر جهدا في سبيل وفائه بمسؤولياته تجاه ربه ومجتمعه ومهنته ورؤسائه وعميله ونفسه.

5- السلوك الإيماني: بحيث يجب أن تتصف سلوكيات وتصرفات المحاسب مع القيم الإيمانية المستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية.

6- السلوك المهني والمعايير الفنية: على المحاسب أن يراعي في تصرفاته قواعد السلوك المهني، وأن يلتزم في أدائه لواجباته المهنية بمعايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

ثالثا: قواعد السلوك الأخلاقي للمحاسب

تستخلص قواعد السلوك الأخلاقي للمحاسب من المبادئ الأخلاقية للمحاسب،وتعتبر هذه القواعد الحد الأدنى للسلوك الأخلاقي للمحاسب في أثناء أدائه لواجباته وخدماته الوظيفية والمهنية. وفيما يلي قواعد السلوك الأخلاقي للمحاسب مبوبة طبقا للمبادئ الأخلاقية التي انبثقت القواعد منها، وهي:[13]

1. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ الثقة: وتتمثل في كل من: الالتزام بالصدق والشفافية في عرض المعلومات، والمحافظة على السرية، وتجنب استغلال المعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل نفع شخصي أو لمجاملة الغير.

2. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ المشروعية: وتتمثل في كل من: الوفاء بمسئولياته أمام اللَّه عز وجل والالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في أداء خدماته المهنية

3. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ الموضوعية: تتمثل في كل من: عدم قبول هدايا، أو وضع نفسه في موقف يؤثر على استقلاله وصدقه مثل وجود علاقات عائلية أو شخصية مع العميل، وعدم تحديد الأتعاب بشكل مشروط أو احتمالي.

4. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ الكفاءة المهنية: تتمثل في التأهيل العلمي والعملي المناسب، وعدم القيام بعمل إلا أن يكون قادرا عليه، وإتقان العمل بما يتفق مع المعايير الموضوعة، وتخطيط العمل والإشراف عليه.

5. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ السلوك الإيماني: وتتمثل في استشعار مراقبة اللَّه عز وجل وحسابه يوم القيامة، والإخلاص، والوفاء بالعقود، والمحبة والأخوة في اللَّه لتحقيق التعاون، وأن يكون قدوة حسنة للغير.

6. قواعد السلوك الأخلاقي المنبثقة عن مبدأ السلوك المهني والمعايير المهنية، وتتمثل في الالتزام بتطبيق المعايير الصادرة عن الهيئة، والعناية التامة بالأعمال، وعدم الإخلال بالواجبات المهنية أو اللجوء إلى الخداع والتضليل ودفع عمولات للحصول على العملاء ومراعاة حقوق الزمالة.

المحور الثالث: دعم أخلاقيات مهنة المحاسبة للحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية

أصبحت أخلاقيات مهنة المحاسبة تشكل جزءًا رئيسيا من صناعة النمو بالمؤسسات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها المؤسسات على مستوى العالم وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات لمهنة المحاسبة والمراجعة دعما لقواعد الحوكمة بالمؤسسات المالية.

الفرع الأول: أثر السلوك الأخلاقي للمحاسبين على الحوكمة

يتعرض الكثير من المحاسبين القانونين لضغوط كبيرة تمارس عليهم من قبل المساهمين والدائنين والأطراف الأخرى التي تتأثر بالأداء المالي لتلك الشركات. ولعل أفضل مثال على تلك الضغوط، الفضائح المالية التي حدثت مؤخرًا، فمثلاً عملاق الطاقة شركة *Enron* وهي الفضيحة الأعظم في تاريخ الاقتصاد العالمي، ثم جاءت فضيحة شركة *worldcom* للاتصالات، لتليها بعد ذلك الفضيحة الأحدث والتي لن تكون الأخيرة لشركة *zerox* المتخصصة في آلات النسخ، وتشير أصابع الاتهام في أسباب تلك الفضائح إلى شركة*ArthurAndersen*[14].ولم تكن آرثر اندرسون في محاولتها لإعاقة العدالة الشركة الوحيدة من شركات التدقيق الخمس الكبرى في أمريكا التي تواجه مشاكل قضائية، حيث أن شركات التدقيق المتبقية متورطة بقضايا مدنية وتحقيقات فدرالية.

وإضافة إلى انهيار الشركات مؤخرًا، يمكن تفسير التغير الملحوظ في الرأي العام حول السلوك المهني للمحاسبين القانونيين بزيادة الوعي حول وجود التضارب في المصالح الناتج عن عمل مدقق الحسابات كمستشار لعملائه[15]. فبعد أن كان يتم ترتيب مدققي الحسابات القانونيين تاريخيًا بين أكثر المهنيين الذين يوثق بهم، تدنى ترتيبهم بشكل رهيب في الولايات المتحدة مثلاً وذلك خلال فترة زمنية قصيرة من الأشهر بعد انهيار شركة انرون، إذ أظهر المسح الذي قامت به *Minority Corporate Counsel Association and*

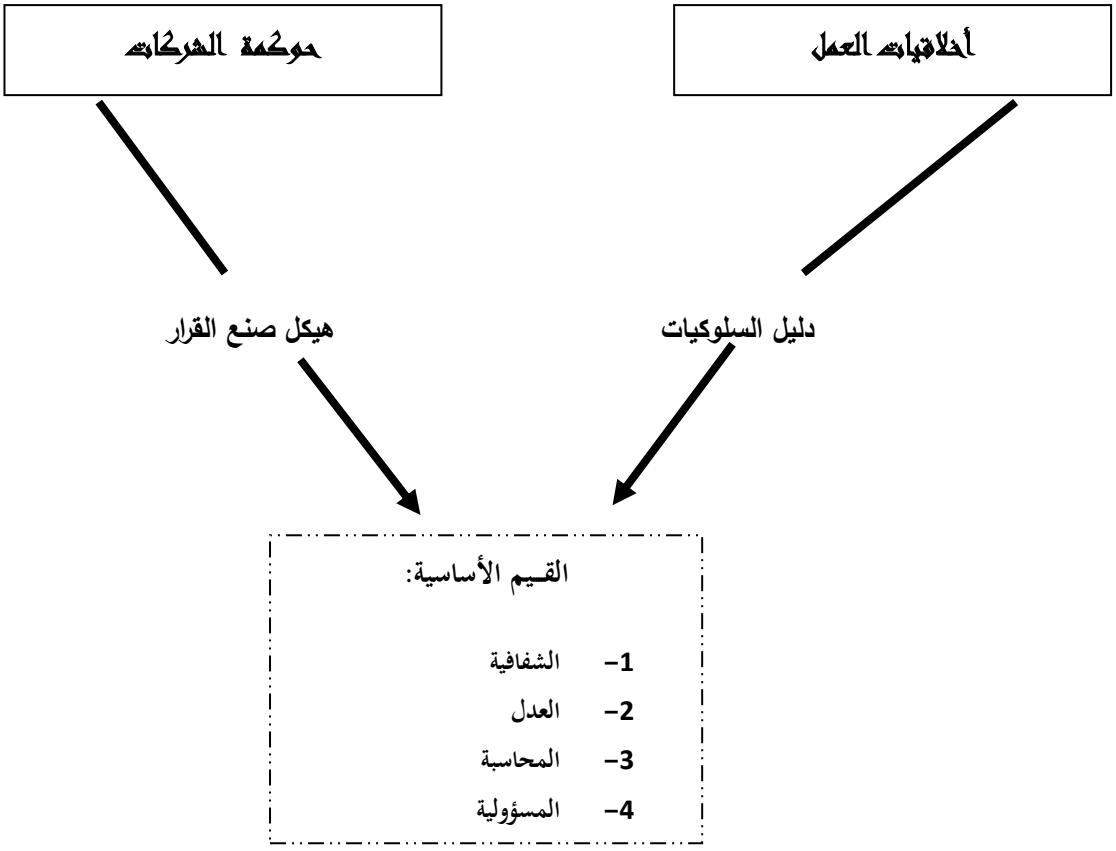
DecisionQuest Gauged Juries حول ردود الفعل تجاه سوء التصرف من قبل المحاسبين القانونيين، أن 73% من الأفراد الذين خضعوا للمسح يعتقدون بأن مدققي الحسابات يفعلون تمامًا ما يأمرهم به عملاؤهم حتى لو تطلب ذلك سلوكًا غير نزيه. كما نشرت مؤخرًا جريدة *USA Today/CNN* بأن نسبة مماثلة من المستقصيين يعتقدون بأن التدقيق المالي للشركات الضخمة يخفي وبشكل متعمد معلومات الشركة السيئة عن مستخدمي البيانات المالية. كما بين أيضًا بأن 49% من الذين اقترعوا يؤمنون بأن شركات التدقيق تستحق الكثير من اللوم عن الانهيارات الأخيرة للشركات، بينما يعتقد 29% فقط من المقترعين بأن شركات التدقيق تتحمل القليل من اللوم عن تلك الانهيارات، وبشكل مماثل يعتقد 70% من المستقصيين بأن الممارسات التي أدت إلى انهيار شركة انرونُ تمارس أيضًا في الشركات الكبيرة الأخرى، وأعلن في المسح أيضًا بأن 80% من المستقصيين يعتقدون بأن شركة انرون ووردكوم ليست سوى جزء من قمة الجبل الجليدي الذي يمثل الفساد المالي للشركات[16].

الفرع الثاني: أخلاقيات العمل مكون رئيسي للحوكمة

أصبحت أخلاقيات العمل والحوكمة عاملين رئيسين من العوامل التي تؤثر على القرارات الاستثمارية بل وتحدد تدفقات رأس المال على مستوى العالم، وفي خضم ما يقع من فضائح مالية وما ينتج عنها من قيود على الأعمال والأنشطة، تجد الشركات نفسها مضطرة إلى وضع مواثيق صارمة للأخلاقيات من شأنها إرشاد سلوك أعضاء مجلس الإدارة والمديرين والموظفين.[17] حيث توفر الإحصائيات والدراسات الحديثة دلائل قوية على أن الحوكمة الرشيدة للمؤسسات، وسياسات الالتزام بقيم ومبادئ الأعمال تؤدي إلى نجاحها. ففي استقصاءين لماكنزي (استقصاء آراء المستثمر 2002 والإستقصاء العالمي للتنفيذيين 2006) تم سؤال أكثر 200 مستثمر يديرون أصولا تبلغ حوالي 02 تريليون دولار أمريكي. و4238 تنفيذيا من 116 دولة. أظهر المسح الأول أن المستثمرين مستعدون لدفع مبالغ أكبر للاستثمارات في الشركات التي تتبع مستويات حوكمة عالية، بينما أظهر المسح الثاني أن أكثر من نصف عدد التنفيذيين يعتمدون على العلاقات العامة وجماعات الضغط كاستراتيجيات للتعامل مع التحديات الاجتماعية والسياسية. وأن أكثر من نصفهم يؤمن بأن الاستراتيجيات الفعالة تكمن في وضع سياسات أخلاقية. وفي الالتزام بالشفافية.[18]

بنفس الطريقة، واستنادا إلى مقارنة مؤشر فاينانشال تايم لـ 205 شركة. قامت دراستان من معهد المملكة المتحدة لأخلاقيات المهنة تحت عنوان: هل تجزي أخلاقيات المهنة 2003، وهل تجزي أخلاقيات 2007. بإثبات علاقة إيجابية وطيدة بين أخلاقيات العمل والأداء المالي. فبمقارنة الشركات التي أظهرت التزاما بقيم ومبادئ الأعمال بتلك التي لم تفعل. بينت الدراسة الأولى أن الشركات التي تتبنى مدونة أخلاق يكون أداؤها أفضل. أما الدراسة الثانية، فقد تقدمت خطوات إضافية لتثبت أن الشركات التي تقوم ببرامج للتدريب على كيفية تطبيق مدونة القيم والمبادئ تفوقت في أدائها المالي على تلك التي لم تذهب أبعد من إعلان التزامها بقيم ومبادئ الأعمال.

الشكل رقم (01): علاقة الحوكمة بألاخلاقيات



المصدر: من إعداد الباحثين.

الفرع الثالث: دور القيم والمبادئ والأخلاق فى دعم مسيرة المؤسسات المالية الإسلامية

إن دور السلوكيات والأخلاق في تعزيز ثقة المساهمين والعملاء والمستثمرين يعتبر من المواضيع المهمة نتيجة لطبيعة التعاقد الديني في المؤسسات المالية الإسلامية القائمة على الأمانة وكذلك لقلة الهيئات الرقابية في الدول الإسلامية، ومما يؤكد أهمية الموضوع أن معظم التحديات التي تواجهها المؤسسات المالية الإسلامية تتركز في الإخلال بالاتفاقات والعقود المبرمة بين الطرفين، إلى جانب الشكوك في مصداقية تطبيقات بعض المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

وهذه كلها أمور تدل على أهمية القيم والأخلاق في المعاملات المالية، والمتأمل في مسيرة المؤسسات المالية الإسلامية يجد أنها بأشد الحاجة إلى تطبيق هذه القيم الأخلاقية في أعمالها المختلفة انطلاقا من المبادئ الإسلامية التي تحكمها، نظرا لأنها صناعة ناشئة ولقلة الضمانات الرقابية للدخول فيها، كما أن المؤسسات المالية الإسلامية لم تصل إلى المستوى المنشود من المعيارية وتنامي الرقابة مما يعزز أهمية القيم والأخلاق، كما يرى البعض أن بعض مؤسسات المصرفية الإسلامية لديها بعض التجاوزات في التعاملات المستندة إلى القيم والأخلاق مثل عدم إبلاغ العميل بالنسبة الكاملة على مبلغ التمويل، حيث تتضمن إعلانات البنوك نسب قليلة في كلفة التمويل، فيما يجد العميل أن النسبة زادت واحتسبت بطريقة تراكمية تعتمد على سنوات تسديد التمويل .وأكدت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على أهمية القيم والأخلاق، حيث ورد في ميثاق الهيئة: أنه بما أن العمل المصرفي الإسلامي مهنة تتأثر بقيم المجتمع وأخلاقياته، فإن التأثير ينبغي أن يكون لقيم المجتمع الإسلامي وأخلاقياته، وأن يظهر ذلك في التكوين الشخصي، والتأهيل الفني ، والمزاولة المهنية للعاملين في المؤسسة في الواقع العملي[19].

النتائج

تناولت هذه الورقة البحثية موضوع أخلاقيات مهنة المحاسبة والتي أصبح من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة تقع في مقدمتها الفضائح الأخلاقية. وسعيا لدعم مؤسسات الصناعة المالية الإسلامية أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة

للمؤسسات المالية الإسلامية معايير أخلاقيات المهنة تدعيما لتطبيقات الحوكمة الرشيدة، وكان من نتائج البحث ما يلي:

1- وجود علاقة قوية بين التزام الشركات بالقيم والمبادئ الأخلاقية والأثر المالي الإيجابي للشركات.

2- إن إلتزام الأخلاق المهنية في المؤسسات المالية الإسلامية أحد أدواتها الفعالة للتعامل مع تحديات العولمة المعاصرة .

3- لا يرتبط نجاح الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية فقط بالالتزام بمعايير المحاسبة وأخلاقيات المحاسب، ولكن بأهمية تطبيقها بشكل سليم، وهذا يعتمد على رقابة إدارة البنك المعني.

4- لا يكمن تفادي الأزمات وحالات الغش والتلاعب من خلال تطبيق القوانين ومعايير المحاسبة والمراجعة الإسلامية فقط، ولكن الحل يكمن في تحسين أخلاقيات مطبقي هذه القوانين سواء كانوا من الحاكمية المؤسسية أو مدققي الحسابات.

5- أخلاق المحاسب والمراجع الخارجي أو العاملين بالمؤسسات المالية الإسلامية هي أخلاق المسلم بصفة عامة.

6- ما يميز المحاسب في المؤسسات المالية الإسلامية هو تحليه بالأسس الشرعية المنبثقة من احكام الشريعة الشريعة.

7- أخلاقيات العمل والحوكمة عاملين رئيسين من العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات وتنعكس بالإيجاب على أداء المؤسسات المالية الإسلامية.

الهوامش

[1] محمد عبد الحليم عمر،" **الأخلاق الإسلامية والمحاسبة**"، ندوة القيم الأخلاقية الإسلامية والاقتصاد، مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، 15-16 أفريل 2000، ص7-9.

[2] حسين حسن شحاتة، " **أساسيات المحاسبة المهنية وعمل المحاسب في مجال التطبيق**"، ص26.

[3] هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، "**معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: قسم الأخلاقيات**"، البحرين، 2007، ص2.

[4] حسين حسن شحاتة، " **المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق**"، مكتبة التقوى، الطبعة الأولى، مصر، 2006، ص138-139.

[5] المرجع السابق، ص139.

[6] إبراهيم يوسف القرعاني، "**ضرورة تعزيز القيم الأخلاقية في التمويل الإسلامي**"، الندوة العلمية الدولية (الأبعاد الاجتماعية والأخلاقية للتمويل الإسلامي بين المثال والواقع، الأكاديمية العالمية للبحوث الشرعية في المعاملات المالية إسرا، كوالالمبور، ماليزيا، 2 أكتوبر 2013، ص16.

[7] هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، "**معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: قسم الأخلاقيات**"، مرجع سبق ذكره، ص8.

[8] أسامة عبد المنعم السيد علي، " **مدى التزام مدققي الحسابات بالميثاق الأخلاقي للمؤسسات المالية الإسلامية: دراسة ميدانية لعينة من مكاتب تدقيق الحسابات في الأردن**"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 30، 2012، ص322.

[9] هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، "**معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: قسم الأخلاقيات**"، مرجع سبق ذكره، ص8.

[10] المرجع السابق، ص 9.

[11] أسامة عبد المنعم السيد علي، " **مدى التزام مدققي الحسابات بالميثاق الأخلاقي للمؤسسات المالية الإسلامية: دراسة ميدانية لعينة من مكاتب تدقيق الحسابات في الأردن**"، مرجع سبق ذكره، ص323.

[12] هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، "**معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: قسم الأخلاقيات**"، مرجع سبق ذكره، ص10.

[13] محمد عبد الحليم عمر،" **الأخلاق الإسلامية والمحاسبة**"، مرجع سبق ذكره، ص25-26.

[14] محمد مطر، "**مصير مهنة تدقيق الحسابات بين مفهومي تضارب وتوافق المصالح**"، **المدقق**، العدد 51، آب 2002، ص 3.

[15]*David, Dwares; and Melissa, McGuane, Attorneys Talk About Representing Accountants in the Era of Enron and Other Corporate Scandals,* ***The CPA Journal****, March, 2003.*

[16] **عبد الحليم محمود كراجه**، "مدى تقيد مدققي الحسابات الخارجيين بقواعد السلوك المهني في الأردن والوسائل التي تشجعهم على الالتزام بها – دراسة ميدانية"، **اطروحة دكتواره، تخصص محاسبة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن،2004، ص63.**

[17] جون سوليفان، "**أخلاقيات العمل: المكون الرئيسي لحوكمة الشركات**"، مركز المشروعات الدولية الخاصة، جانفي 2006، ص1.

[18] جون سوليفان، " **البوصلة الأخلاقية للشركات..أدوات مكافحة الفساد: قيم ومبادئ الأعمال، وأداب المهنة، وحوكمة الشركات**،" المنتدى العالمي لحوكمة الشركات، الدليل السابع، 03 مارس 2008، فرنسا، ص14.

[19] نورة أحمد مصطفى، "**البعد السلوكي والأخلاقي لمبادئ الحوكمة رؤية إسلامية**"، على الموقع الالكتروني http://fiqh.islammssag.com/NwsDtails.aspx?id=4734 *تاريخ الإطلاع 15-09-2014*

الأهمية الاقتصادية للغاز الطبيعي الجزائري كمورد متجه للتصدير

أ.العبسي علي، جامعة الوادي.
د. شيخي بلال، جامعة بومرداس.

لقد قطعت الجزائر دوراً لا يستهان به في صناعة الغاز الطبيعي مقارنة بعدة دول إقليمية، كما أن لهذه الصناعة مكانة في قطاع المحروقات ويظهر ذلك جلياً من خلال مقارنة حجم احتياطاته باحتياطات المحروقات الأخرى، ويرتكز الإقتصاد الجزائري حالياً على ذمة طاقوية تسيطر عليها المحروقات، وتبلغ إحتياطاتها حوالي 5 مليار طن معادل للبترول، وتمتاز المحروقات الجزائرية بهيكل يسطر عليه الغاز الطبيعي بنسبة 61% من الإحتياطات القابلة للإسترجاع، مقابل 15% للبترول الخام، وكذلك معدل نضوب الموارد الذي يقاس حسب معدل الإحتياطات المنتجة على الإحتياطات القابلة للإسترجاع (المتبقي)، فهو يبقى ضعيفاً نسبياً بنسبة19% بالنسبة للغاز مقابل63%بالنسبة للبترول الخام.

يعتبر الإقتصاد الجزائري ذو حساسية مطلقة للتغيرات التي تطرأ في الإقتصاد العالمي، وإلى إضطرابات السوق البترولية العالمية، مما أدى إلى تبني إستراتيجية معتمدة أساساً على زيادة حجم التصدير وتعظيم عوائد المحروقات خصوصاً أسعار الغاز الطبيعي، مع الاستمرار في تنويع هذه الصادرات، هذا التنويع يتم تحقيقه بفضل تصدير عدد من المنتوجات، مما توفر هذه الفوائض المالية من هذه الصادرات المتزايدة للجزائر تدفقاً للسلع والخدمات التي تعتمد عيلها حركة النمو الإقتصادي[1]، فنمو التجارة الخارجية في الجزائر بقى لحد الساعة مرهون بنمو تجارة المحروقات، وبما أن الغاز الطبيعي أحد المكونات الأساسية لمحروقات في الجزائر، فما هي أهميته الإقتصادية للغاز كمورد متجه للتصدير في الإقتصاد الوطني؟.

أولا: أهمية عائدات الغاز الطبيعي ضمن صادرات المحروقات ودوره في الميزان التجاري.

يبدو أن دور المحروقات وخاصة صادرات الغاز الطبيعي إقتصرت أكثر على مفهوم النمو الإقتصادي، حيث تحسنت المؤشرات الإقتصادية كنمو الدخل القومي ودخل الفرد والتحكم في التضخم، أكثر منه على التنمية الشاملة على إعتبار أن النمو هو نوع من التطور والتحول التدريجي الكمي وهو يمثل الزيادة الثابتة التي تحدث قي جانب معين من المعيشة دون أن يكون شاملاً، أي يمثل تركماً لرأس المال أو الزيادة في الدخل وذلك بناء على مؤشرات إحصائية،

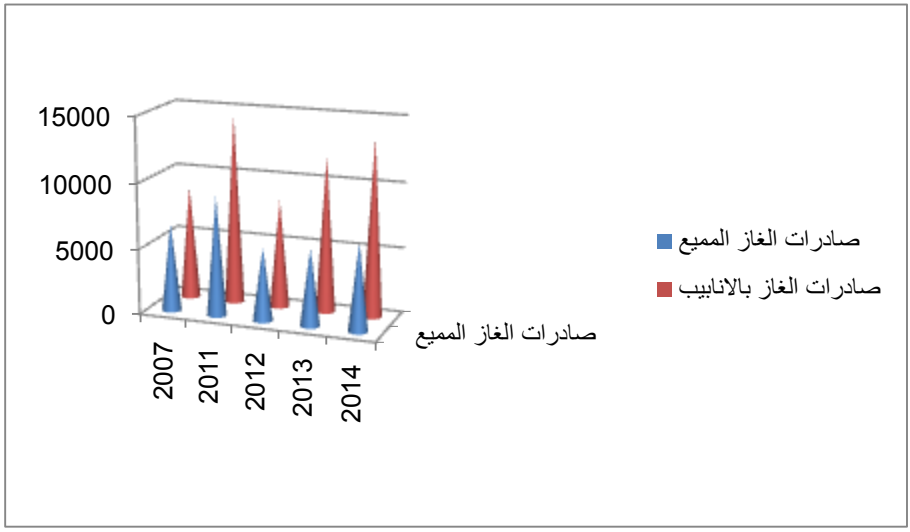
كالتركيز على عنصر رأس المال في معدل الإستثمار[2]، بينما التنمية الإقتصادية والتغير الاجتماعي المأمول خارج قطاع الغاز الطبيعي بالأحرى لا يزال بعيد المنال في الإقتصاد الجزائري، فنمو عائد صارت الغاز الطبيعي يعني نمو الناتج الوطني الخام أو متوسط دخل الفرد الجزائري؛ لا يعني بضرورة زيادة في الرفاهية الإجتماعية وتحسن المعيشة لكافة فئات المجتمع.

لذا تحاول الجزائر الاستفادة من عائدات صادرات الغاز الطبيعي التي وفرتها الثروة الغازية في فترات معينة من إرتفاع أسعار الغاز والرفع من سقف إنتاج الغاز الطبيعي في إرساء قواعد التنمية الإقتصادية والاجتماعية وتسخير موارد هذا القطاع في إحداث تغيرات هيكلية في بنية الإقتصاد الجزائري.

1- تطور عائدات إجمالي صادرات الغاز الطبيعي: بقي الغاز الطبيعي المصدر عبر الأنابيب هو المسيطر على الغاز الطبيعي المميع من إجمالي عوائد صادرات الغاز في الجزائر خلال الفترة 2007-2014مسجلاً في سنة 2014 نسبة 67%من إجمالي عائدات الصادرات للغاز الطبيعي، وقدرت عائدات صادرات الغاز الطبيعي عبر الأنابيب بـ 14181.4 مليون دولار أمريكي سنة 2014 محققة بذلك الجزائر أعلى عائد خلال الفترة 2007-2014، حيث كان سعر المتوسط السنوي لكل مليون وحدة حرارية ما يقارب 9.9 دولار أمريكي، وليشهد هذا العائد انخفاضا معتبراً في سنة 2012 بنسبة 43% بسب انخفاض الطلب على الغاز الجزائري في الإتحاد الأوروبي نتيجة أثار الأزمة المالية العالمية على بعض الدول الأوروبية، وقدر هذا الانخفاض في كمية الصادرات لهذا النوع من الغاز الطبيعي بنسبة 14% مقارنة بسنة 2014،مع تدني السعر حيث وصل متوسط السعر السنوي للغاز الطبيعي المنقول بالأنابيب إلى 6.6 لكل مليون وحدة حرارية بريطانية، وشهدت سنة 2014إرتفاعاً في قيمة العائد لهذه الصادرات بقيمة 13575.6 مليون دولار أمريكي، مع العلم أن كمية الصادرات لهذه السنة كان منخفضا نسبياً مع كمية الصادرات لسنة 2014، ويرجع السبب في إنتعاش أسعار الغاز الطبيعي لسنة 2014بما يقدر بـ 10.1 مليون دولار لكل مليون وحدة حرارية بريطانية، لنستشف عموماً أن سياسة الجزائر في الرفع من كميات صادرات الغاز الطبيعي لا تكفي بدون الرفع من قيمة أسعار الغاز الطبيعي.

الشكل رقم(01):يبين تطور عائدات صادرات الغاز الطبيعي المميع والمصدر في الجزائر خلال الفترة 2007-2014.

الوحدة: مليون دولار أمريكي.



Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie,« **Exportation des hydrocarbures** », 2014,p :172.

أما في ما يخص صادرات الغاز الطبيعي المميع فقد حققت الجزائر أعلى عائد خلال الفترة 2007−2014 في سنة 2014 بقيمة 9092 مليون دولار أمريكي، ويمكن أن نرجع السبب في هذا الإرتفاع إلى إنتعاش المعدل السنوي لأسعار الغاز الطبيعي المميع في تلك السنة، بما يعادل 11.2 مليون دولار أمريكي لكل وحدة حرارية بريطانية، رغم الإنخفاض المسجل في كمية صادرات هذا النوع بنسبة 11.3% مقارنة بسنة 2007، وقد سجل هذا العائد في سنة 2014 ما يقدر بـ 6670.9 مليون دولار أمريكي، وتعتبر قيمة هذا العائد مقبولة في ميزانية الصادرات الجزائرية، لما نقارنها بالإنخفاض المسجل في سنتي 2012-2012، وتبحث الجزائر على زبائن جدد خصوصاً في دول آسيا لهذا المورد الغازي، بسب وجود منافسين جدد كإيران وقطر في الساحة الأوروبية، ولم تصل الكميات المصدرة للغاز الطبيعي المميع ما كان مبرمجاً في الإستراتجية الغازية للجزائر، وهي الرفع من كميات تصدير الغاز الطبيعي المميع، وقد كان إرتفاع الأسعار في سنة 2014هو السبب الرئيس في تعظيم قيمة العائد لهذا النوع من الغاز الطبيعي حيث سجل السعر المتوسط للغاز في تلك السنة ما يقارب 10.5 مليون دولار أمريكي لكل مليون وحدة حرارية بريطانية.

2-مكانة عائدات صادرات الغاز الطبيعي ضمن صادرات المحروقات:لقد شهدت عائدات صادرات المحروقات تطوراً ملحوضاً في الجزائر خلال الفترة 2007-2014، حيث حققت الجزائر أعلى عائد في سنة 2014 والمقدر بـ 77194.6 مليون دولار أمريكي نتيجة عدة عوامل أهمها إرتفاع في أسعار النفط، أي ما يعادل 99.9 دولار لسعر البرميل في المتوسط السنوي لسنة 2014، حيث كان السعر المتوسط للبرميل في سنة 2007 يعادل 74.8دولار، ناهيك على إرتفاع الكميات المطلوبة من طرف الزبائن الدائمين للجزائر عن البترول والغاز الطبيعي.

والجدول التالي يبين تطور عائدات صادرات المحروقات في الجزائر خلال الفترة 2007-2014.

الجدول رقم(01): يبين تطور عائدات صادرات المحروقات في الجزائر خلال الفترة 2007-2014.

الوحدة: مليون دولار أمريكي.

السنوات	2007	2014	2012	2013	2014
البترول الخام	25373.7	30513.7	16855.6	20724.9	28744.8
المكثفات	8498.2	10089.5	5146.2	4268.7	5495.9
غاز البترول	4545.3	5708	3216.8	4086.9	5202.8
الغاز الطبيعي	15349.8	23573.4	13823.1	17821.6	20246.5
مجموع صادرات المحروقات	59605.1	77194.6	44415.1	56121.6	71661.8

Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie,« **Exportation des hydrocarbures** », 2014,p :173.

صنفت الجزائر في المركز التاسع من حيث صافي عائدات صادرات النفط لدول منظمة الدول المصدرة للنفط خلال تلك السنة، حسب تصنيف أعدته إدارة معلومات الطاقة التابعة لوزارة الطاقة الأمريكية[3]، وكذلك تعتبر سنة 2014سنة مميزة للعائدات صادرات المحروقات نظراً لإرتفاع هذه العائدات بنسبة 27%مقارنة بسنة 2012، وبالتالي تظهر المكانة المتميزة لقطاع المحروقات الذي يسعى إلى تلبية حاجيات الإقتصاد الجزائري من خلال جلب العملة الصعبة

لتمويل الإقتصاد الوطني وذلك بإتباع سياسة تعظيم حجم وقيمة الصادرات معاً، تسيطر عائدات صادرات البترول على إجمالي صادرات المحروقات، إذ تساهم بنسبة 40.1%في سنة 2014لتأتي صادرات الغاز الطبيعي في المرتبة الثانية حيث حققت سنة 2014مايعادل 20246.5مليون دولار أمريكي أي بنسبة مساهمة في هذه العائد تقدر بـ 28.2%من الإجمالي، وكانت هذه النسبة مقسمة بـ 18.9%للغاز الطبيعي المصدر عبر الأنابيب والباقي (9.3%) لصادرات الغاز الطبيعي المميع، بالتالي تظهر سيطرة الغاز المصدر عبر الأنابيب على حجم وقيمة صادرات الغاز الطبيعي المصدر بنسبة 63%، كما تعتبر الجزائر من الدول الخمس الأوائل عالمياً قي تصدير الغاز الطبيعي المسال خلال الفترة 2007-2014، بفضل الرفع من طاقات مركبات تسييل الغاز الطبيعي في المنطقة الصناعية بأرزيو ومركب سكيكدة.

أما إذا قارنا حجم المحروقات الغازية بحجم المحروقات السائلة من إجمالي صادرات المحروقات فنجد أن هناك تقارب بين الحجمين في المساهمة لإجمالي الصادرات، خصوصاً في السنوات الأخيرة، إذا تساهم صادرات المحروقات الغازية بنسبة 52%من مجموع صادرات المحروقات.

3-دور صادرات الغاز الطبيعي في الميزان التجاري: يعتبر الاقتصاد الجزائري تابع لإنتاج وتصدير المحروقات مما يجعله يتميز بمعامل تركز في صادرته يقترب من معامل الواحد الصحيح، وذلك بهيمنة المحروقات على كل الصادرات تقريباً سنة 2012أكثر من 98%، وتبقى نسبة أقل من 2%من الصادرات خارج قطاع المحروقات، كما يمثل نسبة عالة من الناتج الداخلي الخام مقارنته مع كثير من الدول في آسيا وأمريكا اللاتينية.

ويتخصص الإقتصاد الجزائري في التقسيم الدولي للعمل يتفق مع الطرح الذي تقوم عليه نظرية نسب العوامل[4]، من إنتاج وتصدير الغار الطبيعي كمورد مهم لمكونات المحروقات في الجزائر، واستراد السلع الصناعية والمواد الأولية التي تفتقر إليها الجزائر، إذ نعاين تعدد في المنتجات المستوردة واختلافها مما يجعل معامل التركيز في صادرات الجزائر خصوصاً لمورد الغاز الطبيعي أعلى بكثير من معامل التركيز في وارداتها.

لقد شهد الميزان التجاري الجزائري فائضاً تغير من سنة إلى أخرى خلال الفترة 2007-2014، وتميزت سنة 2014في تحقيق أعلى فائض للميزان التجاري بما يقارب 40.6 مليار

دولار أمريكي نتيجة إرتفاع صادرت المحروقات بما فيها صادرات الغاز الطبيعي، وشهدت سنة 2014فائض في الميزان التجاري بقيمة 27.94 مليار دولار أمريكي أي إرتفاع بنسبة 53%مقارنة مع فائض الميزان التجاري لسنة 2012،وقد بلغت نسبة تغطية الصادرات بالواردات 162%في سنة 2014مقابل146% لسنة 2012.

ولصادرات الغاز الطبيعي الفضل في هذه الفوائض حيث ساهمت هذه الصادرات في تغطية إجمالي الواردات خلال الخمس السنوات الأخيرة بمعدل متوسط سنوي يعادل نصف تغطية إجمالي الواردات.

والجدول التالي يبين موضع الغاز الطبيعي في الميزان التجاري الجزائري.

الجدول رقم(02):يبين مكانة الغاز الطبيعي من الميزان التجاري في الجزائر خلال الفترة 2007-2014.

الوحدة: مليار دولار أمريكي.

السنوات	2007	2014	2012	2012	2014
صادرات الغاز الطبيعي	15.34	23.57	13.82	17.82	20.24
باقي صادرات المحروقات	44.27	53.62	30.60	38.30	51.42
صادرات خارج المحروقات	0.98	1.40	0.77	0.97	1.22
مجموع الصادرات	60.59	78.59	45.19	57.09	72.88
مجموع الواردات	26.35	37.99	37.40	38.89	44.94
الميزان التجاري	34.24	40.60	07.78	18.21	27.94

Source : Rapports Annuels de la Banque d'Algérie, « **Balance des paiement et taux de change**»,2014,p :50.

ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن الميزان التجاري سجل أدنى قيمة فائض في سنة 2012، بسبب إنخفاض في واردات الغاز الطبيعي نتيجة تدني أسعار النفط والغاز معاً مع إنخفاض في الكميات المصدرة من الغاز الطبيعي؛ وبتالي فإن ميزات الإقتصاد الجزائري أن صادرات المحروقات تستحوذ على نسبة 98.3%من إجمالي صادرات في سنة 2014، وتساهم

صادرات الغاز الطبيعي بنسبة 27.77%من إجمالي الصادرات، و نعلم أن من خصائص هذه المصادر الطاقوية غير المتجددة هو النفاذ، وإن الدولة التي يكاد يخلو ميزانها التجاري من الصادرات خارج قطاع المحروقات لا تستفيد من تدويل الإنتاج والتبدل التجاري العالمي[5]، الذي يعتبر مؤشراً مهماً على إندماج الإقتصاد في المنظومة العالمية وعنصراً حاسماً من عناصر التنمية والتوظيف الأمثل للموارد وضمان أسواق خارجية للمنتجات التقليدية ودعم القدرة التنافسية للمنتجات المصدرة والإستفادة من التكنولوجيا.

وعموماً إذا نظرنا إلى أرقام التجارة الخارجية للجزائر بعمق نجد أن الإتحاد الأوروبي يعتبر أهم زبون للصادرات الجزائرية وهي في غالبيتها من الغاز الطبيعي بينما تحتل أمريكا الشمالية المرتبة الثانية من نصيب الصادرات هذا المورد الغازي بنسبة 27.9%في سنة 2012.

ثانيا: دور الغاز الطبيعي الجزائري في تفعيل الشراكة مع الإتحاد الأوروبي

يعتبر الغاز الطبيعي أساس ومستقبل التنمية الطاقوية للإتحاد الأوربي لاسيما قطاع الكهرباء، كما أن سياسة تأمين تموينع بهذه الطاقة تعتبر قصية ضرورية في التوزيع المنتظم والمتواصل للغاز، إلا أن شروط تموين الإتحاد الأوربي تخضع اليوم إلى تحولات عميقة بفعل تحرير سوقها الغازي، حيث تفرض تعليمة الغاز بالموزاة مع تعليمة الكهرباء على دول الإتحاد الأوربي فتح شبكات النقل أما الزبائن المؤهلين والتقسيم بين نشاطات النقل والتخزين والتوزيع وضع سلطة مستقلة للتنظيم.

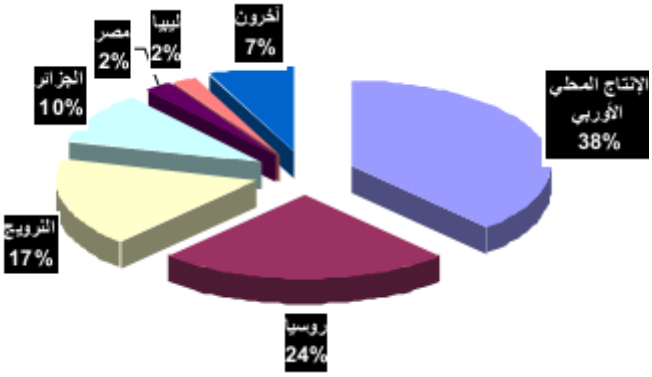
1-مميزات السوق الأوروبية للغاز الطبيعي: يتميز سوق الغاز الطبيعي الأوروبي بثلاث خصائص أساسية وهي:

- إنفتاح السوق أمام المنافسة بين مختلف الممونين خاصة بواسطة القانون المتعلق بالمنافسة في قطاع الغاز بالإتحاد الأوربي[6].
- إعادة تشكيل إستراتيجيات الشراكة الدولية العاملة في القطاع، بهدف تركيز رؤوس الأموال وتنويع المنتجات الغازية.
- تزايد حدة المنافسة بين الدول المصدرة للغاز في السوق الأوروبي نتيجة لتنامي الطلب هناك.

تنتج أوروبا 38%من حاجاتها الخاصة، وقدرت نسبة إستهلاك الغاز الطبيعي من إستهلاك الطاقة بـ 24%ويستحوذ إنتاج الطاقة الكهربائية على النسبة الأكثر من هذا الإستهلاك

بنسبة تقارب 20%، وإن كان النسب تتوجه نحو الإنخفاض، وبتالي تنتهج أوروبا عدة سياسات من أهمها زيادة الإعتماد على الإستراد في الأجل المتوسط، و تعد روسيا أول ممولي الإتحاد الأوروبي بالغاز بنسبة 24%متبوعة بالنرويج بنسبة17%متبوعة بالجزائر بنسبة 10%، كما يتوقع المختصون في مجال الطاقة أن تصل حاجيات أوروبا من الغاز مقاربتها لحجاتها للنفط والمقدر 82%حالياً خلال الفترة 2030.

الشكل رقم(02):يبين الدول الممونة للإتحاد الأوروبي بالغاز الطبيعي لسنة 2006.



Source: Jacques PERCEBOIS, « **les perspectives d'approvisionnement de l'Europe en gaz naturel**», séminaire international France-Amérique latine et caraïbes, Géopolitique et sécurité et durabilité : transition vers un nouvel ordre énergétique mondiale, Santiago du Chili 28-30 novembre 2007, P : 05

تسهلك أوروبا حوالي 45%من الغاز الطبيعي المميع الجزائري مما يوحي بمكانة خاصة للجزائر في هذه المنطقة، والمراهنة عليها في المستقبل كخيار إستراتيجي تنافسي في هذا المجال وعدم الإعتماد بالأساس على النقل بواسطة الأنابيب.

2-إنعكاسات شراكة الإتحاد الأوروبي في مجال الغاز على الإقتصاد الجزائري:ترتبط الجزائر حالياً بعقود شراكة مختلفة موزعة على إنحاء أوروبا، وهذا دليل على إهتمام الطرف الأوروبي بالإستثمار في مجال الغاز الجزائري، إذ تعتبر دول الإتحاد الأوروبي أهم شريك غازي للجزائر بإرتباطها بعدة عقود شراكة، وفي ظل الوضعية الجيدة التي يتمتع بها قطاع المحروقات

والنتائج الإيجابية التي حققها المورد الغاز في القطاع، يمكن القول أن إنعكاسات هذه الشراكة إيجابية على العموم حيث تم من خلالها توسيع حجم الإحتياطات الغازية والرفع من كمية الإنتاج المسوق، وتنمية برامج هامة خاصة في مجال الهياكل الغازية الموجهة للتصدير؛ إذ تراهن الجزائر على إنجازات عدة منشآت عبر الشراكة أهما مشروع ميدغاز ومشروع غالسي، ومشروع أنبوب الغاز العابر للصحراء، وإنعكس النمو الكبير للإستثمارات الأجنبية في قطاع الطاقة إلى التوجه نحو الإستثمار في قطاعات أخرى، كان أهمها الإستثمارات في مجال الصناعة البتروكميائية، ومجال الإتصالات بين الشركات الوطنية والأجنبية حيث تم إنشاء الشركة الجزائرية الطاقوية للإتصالات(*AETC*)، كذلك الرفع من عقود الشراكة في مشاريع تحلية مياه البحر، وتنمية الطاقات المتجددة خاصة الطاقة الشمشية والتي ستدعم بمساهمة الدولة في الأمد الطويل، ومشاريع النقل البحري للغاز عبر إستلام ناقلات ضخمة للغاز الطبيعي قصد تموين الأسواق الأسيواية والأمريكية، وفي مجال الملاحة والصيد البحري حيث تم الإتفاق على مشروعي خوصصة بين الجزائر وإيطاليا في هذين المجالين.

بالرغم من النتائج الإيجابية التي تشهدها مشاريع الغاز الطبيعي، إلا أن آفاق هذه الشراكة يمكن أن تبقى محل تساؤلات في المدى البعيد تتعلق أساساً بـ:

- ✓ مدى إعتماد دول الإتحاد الأوروبي على الغاز الطبيعي، في ظل سعيها إلى تقليص التبعية الطاقوية كأحد أهداف السياسة الطاقوية الأوروبية؛ أي الرفع من مصادر الطاقة المتجددة هذا من جهة[7]، ومن جهة أخرى مدى إعتمادها على الغاز الطبيعي الجزائري في ظل تواجد منتجين جدد في السوق الأوروبية.
- ✓ الوضعية المستقبلية للدول المنتجة والمصدرة للغاز، والتي تسعى إلى إنشاء كارتل للغاز *OPEG*على غرار كارتل النفط ، مما سيحرك مخاوف الدول الأوروبية من منطلق أن الكارتل من شأنه أن يجعل الجزائر وروسيا تؤثران سلباً خصوصاً على الإستهلاك الأوروبي وعلى أسعار الغاز، نظراً لتحصل الجزائر وروسيا على النسبة الأوفر أي ما يعادل 34%من الطلب الإجمالي لسوق الأوروبي على الغاز الطبيعي[8].
- ✓ أفاق السوق البترولية، حيث أن أسعار النفط عرفت في الفترة الأخيرة تذبذبات لم تشهدها من قبل ويعود سبب هذه التغيرات إلى عوامل خارجية تجاوزت دور منظمة أوبك، كالأزمة المالية العالمية، التي أدت ببعض الدول الأوربية إلى التوجه لسياسة

التقشف في الإنفاق، والمضاربة الكبيرة في مختلف الأسواق المالية نتيجة الإضطرابات التي تواجهها عدد من الدول المنتجة مثل نيجيريا التي تعتبر أحد أهم منتجي النفط في إفريقيا، والتي قد يكون لها أثر سلبي على قطاع الطاقة مستقبلاً.

ومما لاشك فيه أن مشروع الشراكة بين الجزائر والإتحاد الأوروبي هو مشروع أوروبي، إذ يسعى إلى تقوية موقع الإتحاد في الساحة الدولية وضمان حصته في الإقتصاد العالمي الطاقوي، من خلال توسيع إستثماراته في الجزائر نظراً لأهميتها الإستراتيجية والإقتصادية وخاصة في مجال الغاز الطبيعي، كذلك تدعيم الأوروبي للهياكل الغازية بإتجاه دوله المستهلكة لضمان أمن إمدادتها الغازية، والمشاركة في مشاريع البحث والتنقيب بالشكل الذي يضمن من خلاله التحكم في التموين.

ثالثا: الأثر المتبادل بين التطور التكنولوجي وتنامي صادرات الغاز الطبيعي.

يشير الخبراء في مجال التحكم التقني للمحروقات أنه في حالة تزايد النمو التكنولوجي في إستغلال مورد الغاز الطبيعي في المستقبل، فإن ذلك سيقلب معطيات السوق الغازية بشكل دائم، لأن التقدم التكنولوجي في هذه الحالة سيسمح بتعبئة موارد غازية كبيرة، ويزيد العرض الغازي في الأسواق بشكل واسع[9]. وحققت الجزائر في مجال الغاز الطبيعي على غرار قطاع النفط، تقدم تكنولوجي معتبر، وقد سمح تنامي صادرات الغاز إلى فتح آفاقاً واسعة للتطور التكنولوجي، خصوصاً في ميدان الغاز الطبيعي المميع، الذي إنخفضت فيه التكاليف منذ مطلع التسعينات بنسبة تراوحت بين 20 و30%على طول سلسلة الحلقات الثلاثة (التمييع –النقل – التغويز)، وقد كانت أهم التكنولوجيا المحققة في قطاع الغاز الطبيعي ما يلي:

1–تحسن تصميم معامل الغاز: تحقق نجاح مشهود في مجال تصميم معامل تمييع الغاز الطبيعي في الجزائر خلال العقد الأخير، حيث تفرض معايير الأمان أن لا يتجاوز طاقة المعمل سقفاً محدداً في ظل وجود شروط معينة، وبفضل التقدم التكنولوجي كان يتم في كل مرة التحكم أكثر في هذه الشروط ورفع الطاقة المتوسطة لهذه المعامل، حتى بلغ حجمها في سنة 2007 حوالي 5.7 مليون طن، والتي كانت لا تتجاوز نصف مليون طن في سنة 1964[10]، وتأمل الجزائر في ظل النجاح المتواصل أن تصل طاقة معامل التمييع إلى 12 مليون طن في أفق 2012–2014 مما يسهم في زيادة تخفض التكلفة من 10 إلى 15%.

وسمح هذا التقدم التكنولوجي أيضاً بتحقيق وفرة في حجم الغاز وتخفيض تكلفة معالجة الطن من 500 دولار أمريكي سنة 1964 إلى 220 دولار سنة 2005لتصل في سنة 2012إلى 180 دولار أمريكي، ومن جهة أخرى، التطور الملحوظ في تصميم معامل إعادة الغاز المسال إلى الحالة الغازية، لترتفع طاقة هذه المعامل من 40 ألف متر مربع لمعامل الجيل الأول إلى حوالي 200 ألف متر مكعب للجيل الحالي.

2-تحسن تصميم ناقلات الغاز: إن أهم الإنجازات التكنولوجية في ميدان الغاز الطبيعي، وهو تحسن بناء الناقلات في الجزائر، فقد أدى إلى الرفع من طاقة النقل للغاز الطبيعي المميع، وبالتالي خفض تكلفة النقل الوحدوية، حيث إنحفضت كلفة نقل مليون وحدة حرارية بريطانية من 1.4 دولار سنة 1991 إلى 0.95 دولار في سنة 2002 إلى ما يعادل نسبة تخفيض 33%، وقد سمح هذا التصميم في زيادة سرعة الناقلة وتقليص مدة السفر، فقد كانت سرعة الناقلة المصممة في سنة 1969 ذات سعة 71500 متر مكعب في حدود 16.5 عقدة بحرية في الساعة، للتطور الناقلة المصممة في سنة 2000 ذات السعة 138 ألف متر مكعب إلى حدود 20.8 عقدة في الساعة.

لقد جعل التقدم التكنولوجي المحقق في ميدان التصميم والتحكم في التكاليف سعر الناقلة ذات السعة 138 ألف متر مكعب ينخفض إلى حدود 150 مليون دولار في سنة 2005؛ الذي كان يساوي 260 مليون دولار سنة 1991، ويرجع إلى دول بعض دول آسيا مثل الصين، بدخولهم ميدان المنافسة في بناء الناقلات التي تعتبر العنصر الحيوي لتسويق العالمي للغاز.

3-تحسن تصميم الأنابيب الناقلة للغاز الطبيعي: لم يقتصر مساهمة التطور التكنولوجي في مجال نقل الغاز الطبيعي بواسطة الناقلات فقط، بل تحقق أيضاً في مجال النقل بواسطة الأنابيب، حيث تحسنت شروط هذا النوع بفضل تطور تصميم الأنابيب التي زاد قطرها بشكل كبير مع توفر العناصر الأساسية للأمان (التسرب والإنفجار، أثر التصادم)، وأصبحت الأنواع الجديدة لهذه الأنابيب تملك قدرة كبيرة على مقاومة كل عوامل الضغط، وتستعمل الجزائر اليوم أنابيب لنقل الغاز للمسافات الطويلة يصل قطرها 1400 ملم ذات جودة عالية، صنعت من نوع معين من الحديد الصلب X 70، تصل قدرة مقاومته القصوى إلى 75 بار، لينجم عن هذه التحسينات إرتفاع طاقة النقل لهذه الأنابيب ما بين 25-35 مليار متر مكعب سنوياً، وتجري التجارب حالياً لإستعمال صنف جديد من الأنابيب يدخل في صناعته نوع من الحديد الصلب X

100، له قدرة مقاومة تصل إلى حدود 140 بار[11]، ها يؤكد ويفسر عزم الجزائر على الرفع من الطاقة التصديرية إلى الضعف.

رابعا: أهمية الإدارة الإستراتجية للغاز الجزائري في تعزيز المكانة الإقليمية

عرفت السوق الدولية للغاز الطبيعي منافسات إقتصادية وسياسية نتيجة التطورات المتزايدة في مجال الإحتياطات والإنتاج وفي مجال هيكل السوق الذي عرف تجديد جذرياً بسن بعض القوانين خاصة في أوروبا، والجزائر من الدول الرائدة في مجال تسويق الغاز الطبيعي وطرفاً هاماً في التجارة الدولية للغاز عملت جاهدة على إدارة هذا المورد الإستراتيجي من أجل تعزيز المكانة الإقليمية وتنويع زبائنها بإستخدام ورقة الغاز بين القوة والقدرة الإستراتجية.

1-الغاز الجزائري وربط العلاقة الإستراتيجية مع أوروبا: يمثل الغاز الطبيعي الجزائري أحد عناصر قوة الدولة الجزائرية إضافة لموقعها المتميز بين القارة الأوروبية والقارة الأفريقية، فالجزائر تدرك أهمية الطاقة بالنسبة للأمن الأوروبي، وعليه فهي تلعب دور الشريك المتزن والضامن لإستمرار تدفق الغاز لأوروبا، ومن المتوقع أن تبقى الجزائر الشريك الإستراتيجي الهام لتأمين الطاقة بالنسبة لأوروبا في العشرين سنة القادمة، لأن التقديرات الرسمية الأوروبية تشير إلى تصاعد حاجيات دول الاتحاد الأوروبي للطاقة، ولم تكتفي الجزائر بتصدير مواردها الأحفوري[12]، بل شرعت في ربط هذه العلاقة الإستراتيجية مع أوروبا من خلال مشروع الأنبوب الأفريقي الذي يربط نيجيريا بالجزائر بأوروبا عبر النيجر تتراوح طاقته ما بين 20 و30 مليار متر مكعب سنوياً، على أن يكون جاهزاً في حدود سنة 2015.

هذه المعطيات جعلت للجزائر عناصر لقوة للإقتصادها، من خلال إدارة ورقة الغاز حيث تصرفت الجزائر بحكمة في بعض المواقف كإستخدام قدرتها الغازية على تليين سلوك بعض الدول الأوروبية، إبتداءاً من الإتفاق التي توصلت إليه مع الاتحاد الأوروبي والمتعلق بحق الدخول للسوق الأوروبية لتسويق الغاز مباشرة من قبل شركة سوناطراك.

2-مقايضة الغاز بتكنولوجيا الطاقة الشمسية والطاقة النووية السلمية: إن أفضل التقنيات الواعدة في مجال الطاقة البديلة هي التي تسخرها طاقة الشمس، حيث يعتبر التحويل الحراري المباشر للإشعاعات الشمسية إلى طاقة كهربائية عبر الخلايا الشمسية تقنية جديدة ومتطورة، وتعتبر صناعة إستراتجية بإعتبارها مصدراً طاقويا مستقبلياً سيكون له الأثر الأكبر في

المحافظة على مصادر الطاقة التقليدية، ولأغراض أهم وإستغلال أثمن، علاوة على أن مصدر طاقته مجاني ولا ينضب ونطيف ودون مخلفات أو أخطار[13].

على الرغم من الأهمية الكبيرة التي توليها الجزائر للغاز الطبيعي كمصدر طاقة مهم ومكمل لصادرات المحروقات الوطنية ، وبالنظر للكثير من الخصائص التي انفرد بها عن مصادر الطاقة الأخرى ما جعله محط أنظار مستثمري وواضعي السياسة الطاقوية، إلاّ أن صفة النضوب التي اشترك مع البترول فيها، تجعل الاعتماد عليه في الصادرات الوطنية بنسب مرتفعة خروج من تبعية النفط إلى تبعية مورد آخر، ولذلك تعمل الدولة على تنويع المصادر الطاقوية بتنمية المصادر البديلة وخاصة المتجددة.

2-1-المزاوجة بين الغاز الطبيعي والطاقة الشمسية: تعمل الجزائر حالياً في إطار شراكة علمية تقنية مع ألمانيا على إنطلاق عملية إنجاز أكبر برج عالمي للطاقة الشمسية وقد تم التوقيع بهذا الشأن على عقد إتفاق تعاون وشراكة من قبل المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي بالجزائر مع الشريك الألماني لإعداد الدراسة والتصميم الذي سيسمح بإنتاج ما يسمى بكهرباء الطاقة الشمسية.وستساهم هذه الشراكة العلمية في عملية الإستغلال الأمثل للطاقة الشمسية التي تتمتع بها الجزائر كما أن الجزائر تسعى لإقتحام تجربة جديدة في مجال الطاقات المتجددة من خلال المزاوجة بين الغاز الطبيعي والطاقة الشمسية علماً أن عملية التهجين بين الطاقتين الغازية والشمسية من شأنها إنتاج ما يساوي 20 ميجاواط من الكهرباء وهي كمية معتبرة.

الجدول رقم(03): يبين قدرة الطاقة الشمسية المتوفرة في الجزائر.

المناطق	المناطق الساحلية	الهضاب العليا	الصحراء
نسبة المساحة %	04	10	86
قدرة التشمس في المتوسط(الساعة/السنة)	2650	3000	3500
الطاقة المتوفرة في المتوسط (كيلوواط/م^2/السنة)	1700	1900	2663

المصدر: إمكانيات الطاقة الشمسية في الجزائر، http://www.sonelgaz.dz/Ar/article، تم التصفح الموقع بتاريخ 2012/08/20، على الساعة 20:04، ص03.

فمدة التشمس في كامل التراب الوطني تقريباً تفوق 2000 ساعة في السنة ويمكنها أن تصل إلى 3900 ساعة (الهضاب العليا والصحراء)،والطاقة المتوفرة يومياً على مساحة عرضية قدرها واحد متر مربع تصل إلى خمس كيلوواط في الساعة من الطاقة على معظم أجزاء التراب الوطني، أي هناك نحو 1700 كيلوواط في المتر مربع في السنة في شمال البلاد و2263 في الساعة كيلواط في المتر المربع خلال السنة في جنوب البلاد[14].

2-2-مقايضة الغاز بالطاقة النووية السلمية: إستخدمت الجزائر من خلال إدارة موردها الغازي، في مقايضته بالطاقة النووية السلمية، وأبدت السلطات الفرنسية لديها تحفظات حول تطوير النووي المدني في الجزائر. وفي الوقت ذاته تحصلت الجزائر على دعم أكبر من الولايات المتحدة الأمريكية لتطوير النووي المدني، لتظهر هنا قدرة الجزائر على توظيف إستراتيجية تنوع الشركاء، وتراجعت فرنسا على تحفظاتها نتيجة عدة عوامل من بينها إتخاذ الجزائر قرارات صارمة في مجال الغاز الطبيعي، وكذلك ووجود منافسة عالمية عالية خصوصاً في بكين وواشنطن في مجال نقل التكنولوجيا، لذا إستعدادت فرنسا لمساعدة الجزائر في إكتساب التكنولوجية النووية وقررت عقد شراكة بين غاز فرنسا وشركة سوناطراك مع توسيع مجال التعاون النووي لأغراض سلمية.

أصبحت الجزائر تتلقى المساعدات التكنولوجية النووية من الصين وروسيا وفرنسا وكذلك أمريكا، وقد سطرت بذلك إنجاز مفاعلات التي تشكل الدفعة الأولى من البرنامج في غضون 20 سنة، وأبدت الوكالة الدولية للطاقة الذرية إستعدادها لمساعدة الجزائر في مجالات إنتاج الكهرباء وغيرها بواسطة الطاقة النووية[15].

3-تخوف أوروبا من مشروع كارتل للغاز: حاولت الجزائر إستخدام مشروع كارتل للغاز من خلال أحد سياساتها التصديرية في مجال الغاز الطبيعي، هذا المشروع الذي تخوفت منه أوروبا وبعض الدول المستورة للغاز الطبيعي، فبمجرد ما تم الإتفاق ما بين شركة سوناطراك وشركة غازبروم الروسية، حتى إجتمع البرلمان الأوروبي ليندد بالتهديدات المتعلقة بمستقبل أمنه الطاقوي، وهو ما جعل بعض المختصين يرى في التدابير القانونية التي إتخذها الإتحاد الأوروبي فيما يخص إجبار الشركات على الفصل بين الملكية فيما يخص شبكة الاستغلال والنقل وتوزيع الغاز، تهدف إلى حماية المصالح الأوروبية وإبعاد أي سيطرة لسوناطراك وغازبروم على السوق الأوروبية، وإعتبرت الجزائر أن هذا المشروع القانوني الأوروبي يطبق مبدأ المعاملة

بالمثل الذي تتبناه الجزائر مع أهم شركائها، مع إدراكها هنا أن عناصر القوة التي تمتلكها بفضل موردها الغازي لا تبيح لها إستخدام القدرة على تغيير سلوك الآخرين وتكييفه مع مصالح الجزائر[16].

خلاصة:

إن إستعمال الغاز الطبيعي محلياً وتصديره يعتبران من أهم ملامح مرحلة الإنطلاق التي سوف تبدأ مع بداية القرن الحادي والعشرين، خاصة بعدما شهدت الحقبة الماضية كثيراً من الإهتمام على المستوى العالمي بأوضاع الغاز الطبيعي من خلال إعادة تقييم الإحتياطات، ولإحتياطات الغاز الطبيعي في الجزائر ميزة هامة كونها إحتياطات حرة غير مصاحبة للنفط مما يجعل إنتاجه مستقل عن إنتاج النفط،كذلك ميزة العمر الزمني للإحتياطات الغاز الطبيعي، حيث تجاوز العمر الزمني لإحتياطات الغاز الطبيعي مقارنة بالعمر الزمني للإحتياطات النفط الخام لسنة 2012بمعدل 56 سنة، بينما كان العمر الزمني للنفط الخام في نفس السنة 18 سنة، أي أن الغاز الطبيعي سيدوم لمدة 38 سنة بعد نفاذ النفط، في حالة بقاء نفس مستوى الإنتاج الحالي وحجم الإحتياطي الحالي المؤكد للمحروقات الجزائرية.

وقد حافظ الغاز الطبيعي على مكانته في إستهلاك الطاقة خلال طول الفترة الممتدة بين 2005-2012وبتالي تظهر أهمية الغاز الطبيعي في الإستهلاك الداخلي للطاقة الأولية، بفضل السياسة التي إتباعتها الجزائر سابقاً في دعم إستهلاك الغاز الطبيعي نظراً للمميزاته الإقتصادية والبيئية، وكذلك لتقليل من حجم الضغط على النفط الخام ومشتقاته، وقد بلغت مساهمة الغاز في إستهلاك الطاقة بمتوسط مساهمة خلال الفترة 2005-2012، قدرها 14.18 مليون طن مكافئ نفط، أي بنسبة قدرها 35%.

وتعددت إستعمالات الغاز الطبيعي في الإقتصاد الوطني، من إستعماله كوقود لسيارات، وإستعماله لإنتاج الطاقة الكهربائية، حيث بلغ إستخدام الغاز الطبيعي من أجل إنتاج الطاقة الكهربائية أكثر من 90%، كذلك إعتمدت الجزائر على وضع برامج لتطوير إستعمال الغاز الطبيعي كمادة أولية لصناعة البتروكيماوية، تستند على الشراكة وتبادل الخبرات، وأولت الجزائر أهمية كبرى للمسائل البيئية، حيث شجعت على الاستعمال الأقصى للغاز الطبيعي نظراً لمميزاته البيئية كمصدر نظيف.

وسيطرت صادرات الغاز الطبيعي المصدر عبر الأنابيب على إجمالي صادرات الغاز الطبيعي في الجزائر، حيث قدرت نسبتها 67%سنة 2014، وقد حققت الجزائر في سنة 2014عائدات قدرها 141841 مليون دولار أمريكي لهذا النوع من الصادرات، كذلك حققت الجزائر أعلى عائد لصادرات الغاز الطبيعي المميع في تلك السنة بقيمة 9092 مليون دولار أمريكي.

أما الميزان التجاري الجزائري فقد شهد فائضاً تغير من سنة إلى أخرى خلال الفترة 2007-2014، وتميزت سنة 2014في تحقيق أعلى فائض للميزان التجاري بما يقارب 40.6 مليار دولار أمريكي نتيجة ارتفاع صادرت المحروقات بما فيها صادرات الغاز الطبيعي، وشهدت سنة 2014فائض في الميزان التجاري بقيمة 27.94 مليار دولار أمريكي، أي إرتفاع بنسبة 53% مقارنة مع فائض الميزان التجاري لسنة 2012،وقد بلغت نسبة تغطية الصادرات بالواردات 162%في سنة 2014مقابل 146% لسنة 2012.

الهـوامـش

[1]Ayoub ANTOIN « **Le pétrole: économie et politique** » Economica, Paris, 1996 , p: 275

[2]على غربي وآخرون، "**تنمية المجتمع من التحديث إلى العولمة**"، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، 2012، ص:36.

[3]إبراهيم بن عبد العزيز المهنا، "**التطورات الحديثة والمستقبلية في أسواق البترول العالمية**"، مجلة النفط والتعاون العربي، أوابك، مجلد 35، العدد 128، الكويت، شتاء 2012، ص:110.

[4]عبد الحميد زعباط، " **مستقبل المؤسسة الإقتصادية الجزائرية في ظل الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 06، جوان 2004، ص:35.

[5]طاهر حمدي كنعان وآخرون، "**هموم إقتصادية عربية**"،التنمية- التكامل- النفط، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، 2005، ص:217.

[6]من أجل التعمق أكثر أنظر :القانون رقم CE/30/98

Jean SYROTA, « **Vers un marché européen concurrentiel du gaz** », incertitudes et choix tarifaires, Paris, 30 Avril 2001.

[7]علي رجب، "**مستجدات سياسة الطاقة في الدول الصناعية وإنعاكساتها على الدول الأعضاء في أوابك**"، مجلة النفط والتعاون العربي، مجلد 37 العدد138، الكويت، صيف2014، ص:11.

[8]NouaraBOUKRIF, «**Le Gaz algérien dans l'équation de l'approvisionnement du marché Européen**», Revue derecherches économiques et managériale, Université de Biskra, N°4, Décembre 2014, p :14.

[9]André GAUTIER , **« L'économie mondiale des années 1880 aux années 2000** »,édition Bréal, Rosney cedex, France, 1999, p :566.

[10]Sadek BOUSSENA et Autres, «**Le défit pétrolier, question actuelles du pétrole et du gaz**»,Vuibert, Paris, 2006, p :293.

[11]Sadek BOUSSENA et Autres , Op-cit, pp :301-303

[12]مصطفى صايج، "**ديلوماسية الغاز الجزائري بين القوة والقدرة**"،http://mustaphasaidj.maktoobblog.comتم نشر المقالة في 12 يناير 2014 على الساعة 14:29، ص:01.

[13]آيت زيان كمال وإليفي محمد، "**واقع وأفاق الطاقة المتجددة في الدول العربية، الطاقة الشمسية وسبل تشجيعها في الوطن العربي**"، الملتقى الدولي التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للمواد المتاحة، جامعة سطيف، 7-8 أفريل2014 ، ص:11.

[14]**دليل الطاقات المتجددة**، مديرية الطاقات المتجددة، وزارة الطاقة والمناجم، 2007، ص:39.

[15] مليكة علقمة ، شافية كتاف، "**الإستراتجية البديلة لإستغلال الثروة البترولية في إطار القواعد التنمية المستدامة**"، ملتقى الدولي التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للمواد المتاحة، جامعة سطيف، 7-8 أفريل2014 ، ص:19.

[16]مصطفى صايج، مرجع سابق، ص:02.

تحليل علاقة جودة الخدمة بالرضا وأثر كل منهما على ولاء الزبائن

أ. عبد الحميد نعيجات، جامعة الاغواط.
أ.د. مقدم عبيرات، جامعة الاغواط.

المخلص:

تعتبر العلاقة بين جودة الخدمة والرضا من المحاور الأساسية ومن بين أكثر المواضيع التي اهتم بها الباحثين والمختصين في مجال تسويق الخدمات، ودراسة تأثيرات كل منهما على السلوكيات الشرائية للمستهلكين، وتحديدا أكثر على ولاء الزبون. وقد اهتم أكثر بتحليل هذه العلاقات بعد اقتراح نموذج جودة الخدمة **(Servqual)** في قياس جودة الخدمة المدركة لدى الزبائن، والذي سمح للباحثين في هذا المجال بالتعمق في دراسة هذه العلاقة بالرغم من وجود نوع من الغموض والإرباك في التحديد الدقيق للمصطلحين– جودة الخدمة المدركة والرضا– ووصف العلاقة الترابطية بينهما، ومن ثمة تأثيرات كل منهما على الولاء. وسنحاول من خلال هذه الورقية البحثية، وصف المشكلة المفهومية لكل من وجودة الخدمة والرضا والولاء، ثم نعرج إلى دراسة نقاط الترابط والاختلاف وتحليل العلاقات بينهما، وأخيرا نتطرق لدراسة أثر كل منهما على الولاء من خلال نوايا الزبون في الشراء وإعادة الشراء، والسعر واتصالات الكلمة المنطوقة وشكاوى الزبائن.

Résumé:

La relation entre la qualité de service et la satisfaction des clients est devenu l'une des préoccupations majeures des chercheurs en marketing de service, vu son impact ainsi que ses effets sur le comportement d'achat des consommateurs et précisément sur la fidélité des clients.

L'analyse de cette relation est devenu primordiale depuis la proposition du modèle SERVQUAL pour mesurer la qualité de service perçue par le client, ce qui a permit aux chercheurs de s'intéresser à l'étude de cette relation en dépit de l'ambiguïté et la confusion qui règne au tour de cette dernière, ainsi que les relations d'interdépendance et leurs impacts sur la fidélisation des clients.

A travers cet article, nous essayons premièrement de décrire le problème conceptuel de la qualité de service, la satisfaction et la fidélité ensuite on se concentrera sur l'analyse des liens d'interdépendance et la différence entre ces deux concepts, et finalement nous nous intéresserons à l'impact de ces deux concepts sur la fidélisation des clients à travers les intentions d'achat et de ré-achat, le prix, les communications de bouche à oreille, et les réclamations des clients.

1. مقدمة:

حظيت المواضيع التي تتعلق بجودة الخدمة وبالرضا وبالولاء في العشرينية الاخيرة من القرن الماضي باهتمام كبير من طرف الباحثين والمختصين في الميدان التسويقي، خصوصا مع تغير أذواق وطلبات الزبائن وتنامي حاجاتهم ورغباتهم باستمرار، وللتنوع الكبير الحاصل في القطاع الخدمي؛ والذي جعل من جودة الخدمة أمرا مهما وشريانا حيويا يمد المؤسسة بمزيد من الزبائن الراضين والموالين والمزيد من الربحية، علاوة على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية المعنية. وعند التركيز على عنصر الجودة في الخدمات، فقد ينظر إليها وفق منظورين، أولهما وفق منظور داخلي يرتكز على الالتزام بالمعايير والمواصفات التي صممت على أساسها الخدمة وتعبر عن موقف المؤسسة الخدمية؛ ووفق منظور ثان خارجي يستند على المفهوم الحديث للتسويق من خلال توجه المؤسسة بالزبون وتقديم خدمات تتميز بالجودة العالية فيها والمدركة لدى زبائنها، بالإضافة إلى قياس رضا الزبائن بشكل مستمر، بما يجعل الزبائن أوفياء (أولياء) للمؤسسة بما يضمن لها بقاءها واستمراريتها بالسوق التي تنشط به.

ولقد أخذت الدراسات التي اهتمت بدراسة وتحليل العلاقات بين جودة الخدمة والرضا والولاء من وجهة نظر الزبائن حيزا واسعا وبعدا متعمقا فيه، اتسم بالجدل الكبير حول تقارب المفاهيم الاصطلاحية وتأثير أحدهما على الآخر من حيث الأسبقية ومدى تجلي العلاقات التداخلية والترابطية بين جودة الخدمة المدركة والرضا، خصوصا مع صدور المقال الذي نشره كل من Parasuraman، Zeithaml وBerry سنة 1985م عن جودة الخدمة المدركة والذي سمح يتقدم الأبحاث في مجال الخدمات، مع محاولة كشفهم لأهم الاختلافات القائمة بين الجودة المدركة والرضا وأثر كل منهما على ولاء الزبائن. وجدير بالذكر أن التركيز على تحليل العلاقات بين جودة الخدمة والرضا والولاء بشكل خاص، يعود إلى كون هذه العلاقات تتباين في وجود علاقة مباشرة لجودة الخدمة مع رضا الزبائن، مما يساعد في جعل الزبون تحت السيطرة، وللحفاظ عليه يشترط بقاء المؤسسات الخدمية على اتصال دائم من أجل متابعة التغير الذي يطرأ على حاجات ورغبات زبائنها؛ فكلما زاد رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة إليهم زاد ولاؤهم للمؤسسة وضعفت قدرة المنافسين على إغرائهم؛ وكلما اهتمت المؤسسة أكثر بحل مشاكل زبائنها، كانوا أكثر ولاء لها. وفي هذا الاطار، فإن الدراسات التسويقية تشير إلى أن كسب زبون جديد يتطلب وقتا أكثر بخمس مرات من الحفاظ على الزبون الحالي[1]. ومن خلال ما سبق يمكن

أن ننطلق من صياغة الإشكالية الرئيسية التالية: "فيما تتجلى أهم مظاهر علاقة جودة الخدمة برضا الزبائن، وما هي أهم تجليات الجوانب السلوكية لكل من جودة الخدمة والرضا في التأثير على ولاء الزبائن؟". من خلال الإشكالية الرئيسية للبحث، يمكن صياغة الإشكاليات الفرعية على النحو التالي:

- فيما تتمثل أهم الخصائص التي تميز جودة الخدمة عن الرضا؟ وما هي أوجه الارتباط والتفرقة بينهما؟
- هل جودة الخدمة المدركة لدى الزبون تسبق رضاه أم العكس؟
- وما هي أهم مظاهر الآثار السلوكية لكل من جودة الخدمة والرضا على ولاء الزبائن؟

ولعلنا من خلال هذه الورقة البحثية المستندة على التحليل النظري المتعمق ، نحاول التعرض لأهم الرؤى والتحليلات للعلاقات بين المصطلحات الثلاث، انطلاقا من التعرض للمفاهيم الاصطلاحية لكل من جودة الخدمة، الرضا والولاء، ثم نعرج إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة والرضا بشكل متعمق فيه مع إبراز أهم إسهامات الباحثين والمتخصصين في ذلك، وأخيرا نتطرق لأهم الآثار السلوكية لهما على ولاء الزبائن.

2. التعريفات الاصطلاحية لمحاور الدراسة:

1.2 جودة الخدمة (La qualité de service):

قد يصعب ايجاد تعريف موحد لجودة الخدمة عند الباحثين والمختصين نظرا لطبيعة الخدمات في ذاتها وتميزها عن المنتجات الملوسة وتنوعها الكبير من جهة؛ وللدور الكبير الذي يمكن أن يلعبه العنصر البشري في عمليات انتاج واستهلاك الخدمة سواء كان مستفيدا منها أو مقدما لها، وتجلي التقييمات الشخصية والأحكام الفردية بالدرجة الأولى عند الزبائن في الحكم على مستويات الجودة فيها من جهة أخرى. وعند التعرض لتعاريفها فإنTompson يعرفها على أنها: "التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية عيوب ومن أول مرة حتى لا يضطر العميل إلى الرجوع إلى المنظمة مرة أخرى لتعديل خطأ أو قصور تم"[2]. ويعرفها Gronroos على أنها: "عملية تقييم نهائي لدى المستهلك، وذلك بمقارنة توقعاته مع إدراكاته للخدمة الفعلية المقدمة له"[3]. أما Parasuraman، Zeithaml و Berry فقد قدموا تعريفا أكثر شمولية عن سابقيه باعتبارها: "تقييم عام لخدمة معينة ينتج من مقارنة أداء المؤسسة مع

توقعات الزبائن، بحيث يجب أن يكون عليه أداء المؤسسات الأخرى لنفس قطاع النشاط. أن تكون مؤسسة خدمية ذات جودة، يعني قدرتها على ضمان إرضاء زبائنها بشكل دائم"[4].

من خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نخلص إلى أن جودة الخدمة تعبر عن:

- تقييم شامل متكامل للخدمات المقدمة للزبون بالدرجة الأولى، ينتج من مقارنة الادراكات بالتوقعات لديه، وهذا مما يجعل عملية التقييم في الخدمات لدى الزبون أكثر صعوبة عنها في تقييم السلع الملموسة؛
- وباعتبار أن الزبون طرف أساسي في نظام انتاج واستهلاك الخدمات والتقييم لديه شامل؛ فبالتالي قد يتعدى التقييم إلى عناصر داخلة في هذا النظام كتقييم مظهر العمال القائمين على تقديم الخدمات، السرعة والدقة في الإنجاز، حسن الاستقبال والتعاون والتفهم، البيئة المكانية لتقديم الخدمات،...إلخ؛
- إن كان التقييم شاملا عند الزبون فهو تقييم معنوي بالدرجة الأولى، نظرا لارتباط خصائص الخدمة بهذه العملية خصوصا وأن الصفة الأبرز للخدمات بشكل عام، أنها تتصف بعدم ملموسيتها؛
- وما دام أن جودة الخدمة تنشأ من مقارنة توقعات الزبون مع ادراكاته للخدمات المقدمة إليه فعليا، فقد نستخلص وجود ثلاثة أشكال لجودة الخدمة هي: جودة الخدمة المتوقعة، جودة الخدمة المنجزة، وجودة الخدمة المدركة. تشير جودة الخدمة المتوقعة إلى ما يتوقعه الزبون من المؤسسة الخدمية قبل حصوله على الخدمة، بحيث يفترض وجود مستوى معين من الجودة يخضع لاعتبارات معينة كتجارب الزبون السابقة مع المؤسسة، أقاويل وتأثيرات الزبائن الآخرين، الاعلانات، حاجات ورغبات الزبائن وغير ذلك. أما جودة الخدمة المنجزة فتعبر عن الناتج المحدد للهدف الموضوع والذي يجب تحقق مستواها فعليا من طرف المؤسسة الخدمية، بحيث يخضع للمعايير والمواصفات الموضوعة سلفا من قبل المسؤولين عنها. وفيما يخص جودة الخدمة المدركة لدى الزبون، فتتعلق بما تم انجازه فعليا من طرف المؤسسة الخدمية في تقديم منتجاتها إلى زبائنها ثم مقارنتها بالخدمة التي تم توقعها مسبقا. كما يعتبر هذا الشكل من جودة الخدمة، الأرضية أو الأساس الذي ينطلق منه في معرفة وفهم الزبائن وقياس مستويات الرضا لديهم، ومن ثمّ العمل على الاحتفاظ بالزبائن وكسب ولاءهم للمؤسسة بصفة دائمة. ومما تجب الاشارة إليه، أن إدراكات وتقييمات الزبائن عن مستويات جودة الخدمة يختلف باختلاف أنماط

السلوك الشرائية وحسب الأحكام الشخصية، خصوصا وأنها مستندة على عنصر الذاتية أكثر باعتبار أن الزبائن أمام خاصية عدم ملموسية الخدمات بالدرجة الأولى في الحكم والتقييم[5].

2.2. الرضا (La satisfaction) :

أعطيت عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا، اختلفت وتباينت حسب آراء المفكرين والباحثين في الميدان التسويقي خاصة ما يتعلق منها بالمؤسسات الخدمية؛ ذلك أن عناصر تقييم الخدمة لدى الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية لديه. ويعتبر رضا الزبون المحور الأساسي الذي ينطلق منه في بناء وتخطيط الأنشطة التسويقية للمؤسسات على اختلاف أنواعها وأهدافها. ويعرف الرضا عموما على أنه: "الحالة التي تكون فيها حاجات ورغبات وتوقعات الزبون مشبعة طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة"[6]. أو هو: " ذلك الشعور بالمتعة أو الاستياء الناشئ عن المقارنة بين التوقعات المسبقة وتجربة الاستهلاك"[7].كما يعرف الرضا على أنه: "حكم شامل على تجربة استهلاك معينة أو تعامل معين"[8]. ويعرف Kotler الرضا على أنه: "شعور لدى الزبون ناتج عن حكم مقارن بين أداء المنتج وتوقعاته"[9]. فمصطلح الرضا حسب Kotler، يعبر عن شعور يتولد من المقارنة بين ما توقعه الزبون وما أدركه فعلا في أداء وتقديم الخدمة، فهو يعبر عن مقارنة بين مرحلة قبلية تتمثل في توقع الزبون، ومرحلة أثناء وبعد استهلاك الخدمة تتعلق بما يحسه وما يدركه الزبون. ومن خلال التعاريف السابقة الذكر، يمكن أن نستنتج خصائص لمفهوم الرضا هي:

- يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن عملية أو تجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات وادراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين خدمة منتظرة وخدمة مدركة؛
- يحتوي الرضا على أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر الرضا بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر.
- وباعتبار أنه حكم شامل، فالرضا ذاتي على اعتبار أن يرتبط بالتوقعات الشخصية لدى الزبون، وبالادراك الفعلي للخدمات المقدمة إليه؛ والرضا نسبي على اعتبار أن التقييم عند الزبون لا يكون بشكل مطلق، نظرا لاختلاف المواقف والقناعات والأحكام وغيرها؛ والرضا تطوري ذلك وأنه بمرور الزمن تطرأ عليه تغيرات وتطورات سواء تعلق الأمر بالتوقعات أو بالإدراكات قد

تتعلق بتطور وظهور سلع وخدمات جديدة، أو بتغيير حاجات ورغبات الزبائن، أو بزيادة الوعي والثقافة الاستهلاكية لدى الزبائن والمؤسسات على حد سواء، وغيرها.

3.2. الولاء (Fidélisation*):

يعرف الولاء في أبسط تعاريفه حسب Day بأنه: "الاتجاه المفضل من قبل الزبون إزاء علامة معينة والقيام بتكرار شرائها"؛ وعند Dick and Basu فهو: "تعامل الزبون مع نفس الخدمة أو السلعة ولفترات زمنية طويلة"[10]. أما Evian and Al. فيعرفون الولاء بأنه: "الميول نحو إعادة شراء علامة معينة ويظهر كظاهرة سلوكية، وهذا عندما تكون نسبة اختيار المستهلك للعلامة أكبر من العلامات الأخرى، ويظهر كظاهرة اتجاهية من خلال مقدار العاطفة الايجابية التي يمتلكها المستهلك نحو العلامة والتي يمكن أن تظهر سلوكيا إذا ما توفرت فرصة الشراء"[11]. وعند Oliver فيعبر الولاء عن: "نوايا والتزام كبير بإعادة الشراء والتعامل مع خدمة أو سلعة بعينها في المستقبل بالرغم من التأثيرات الظرفية والجهود التسويقية التي بإمكانها التسبب في تغيير السلوك"[12].

من خلال التعاريف السابقة للولاء، يمكن أن نستخلص العناصر التالية:

- يعبر الولاء عن نية الزبون والتزامه بشراء أو إعادة الشراء لسلعة أو خدمة معينة والتعامل معها لفترة زمنية طويلة نسبيا، سواء ارتبط ذلك بالمنتج نفسه أو بالعلامة أو بالمؤسسة ككل؛ وبالتالي فقد تعبر هذه النية أو الالتزام عن ارتباط نفسي بين الزبون وبين المؤسسة ككل أو مع أحد عناصرها؛
- ما دام أن الولاء لا يرتكز على نوايا الشراء وإعادة الشراء من خلال الاستمرار في تفضيل شراء نفس المنتج أو العلامة فحسب؛ بل يتعدى إلى تبني مواقف واتجاهات تجاه الخدمة ومقدمها، وبالتالي؛ تظهر عناصر سلوكية وأخرى اتجاهية. وقد أضاف كل من Ostrowski, O'Brien and Godon إلى النوعين السابقين للولاء، عناصر إدراكية على اعتبار أن الزبون سيختار الأفضل من بين العلامات والمنتجات والمتاجر وغيرها حيال اتخاذ قرار شرائي[13].
- قد ينبني الولاء على اعتقاد بتميز علامة عن أخرى أو تفضيل منتج عن آخر دون تجربة استهلاكية للزبون خصوصا مع العناصر التي تتعلق بالاتجاه للولاء، وذلك لتأثر الزبون باتصالات الكلمة المنطوقة الايجابية، أو الإعلانات أو العائلة،...إلخ، وبالتالي تظهر حالات التفضيل دون الشراء الفعلي أو تجربة مع المنتج أو العلامة؛

– يمكن أن يعتبر الولاء بمثابة أصول وموجودات ضمن الأصول الكلية للمؤسسة، ذلك أنه يعتبر مصدر ربحية دائمة لها وشريانا إضافيا يمددها بزبائن محتملين جدد اعتمادا على زبائنها الموالين عبر اتصالات الكلمة المنطوقة الايجابية، والترويج لمنتجات المؤسسة دون تكاليف إضافية، وغيرهما.

3. **تحليل علاقة جودة الخدمة برضا الزبائن:**

يمكن تحليل علاقة جودة الخدمة المدركة مع رضا الزبائن من خلال التعرض أولا لعناصر التفرقة بينهما، ثم نعرج إلى تحليل العلاقات الترابطية والتداخلية بينهما وكذا أهم العناصر الداخلة في ذلك.

1.3 جودة الخدمة المدركة والرضا: عناصر الاختلاف

تعبر جودة الخدمة بشكل عام عن تقييم نهائي وشامل لدى الزبون ينتج من مقارنة توقعاته بادراكاته وهذا بعد حصوله فعليا على الخدمة، أي تقييم شامل لخدمة معينة يرتبط بالفجوة بين التوقعات والادراكات لمستويات الأداء الفعلية للخدمات لدى الزبون. وقد حدد Gronroos بعدين أساسيين لقياس وتقييم جودة الخدمة لدى الزبائن هما: الجودة الفنية والتي تعبر عن الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى المحتوى الفني لتقديم الخدمات، كالتجهيزات المستعملة، سرعة التفاعل اللحظي مع الزبائن، ... إلخ؛ أما الجودة الوظيفية فتشير إلى الكيفية التي قدمت بها الخدمة إلى الزبون من خلال سلوك العمال، القدرة على التواصل وتقديم النصح والمساعدة، ...إلخ وهي أمور يصعب قياسها إذا ما قورنت بالجودة الفنية. أما Parasuraman، Berry و Zeithaml فقد حددوا خمسة أبعاد لجودة الخدمة هي: الأشياء الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الاطمئنان والتعاطف والتي تقيم على أساسها جودة الخدمة المدركة لدى الزبائن، حيث يمكن أن تكمم من خلال الحصول على قياسات متعلقة بالتوقعات والادراكات لمستويات أداء الخدمات، ولكل بعد من الأبعاد الخمسة[14]. وعموما وعند المقارنة بين جودة الخدمة والرضا، فحسب Bateson فيعتبر أن جودة الخدمة المدركة تعبر عن موقف يكونه الزبون نابع من تقييمه لعرض الخدمة غالبا ما يكون مستندا على مجموع الخبرات السابقة[15]؛ أما الرضا فيعبر عن تقييم فجائي ينتج عنه شعور حاصل عن عملية أو تجربة معينة لدى الزبون من خلال مقارنة توقعاته مع ادراكاته للأداء الفعلي للعملية أو التجربة. فالرضا هنا يعبر عن ناتج التقييم النهائي المجرّب من طرف المستفيد لعملية تبادل معينة. وبالتالي؛ نستنتج وجود غموضا حول التعاريف المسندة في جودة

الخدمة والرضا فكلاهما يستلزم تقييما مقارنا بين التوقعات والادراكات للأداء الفعلي للخدمات. هذا ولقد حاول الباحثون في مجال تحليل العلاقة بين الجودة المدركة والرضا اعتماد ثلاثة أوجه للتفسير: أول يتعلق بمعايير المقارنة، ثان يتعلق بالأحكام الشعورية والإدراكية، وثالث يتعلق بمستوى التحليل.

1.1.3 **التفسير عن طريق المقارنات العادية أو معايير المقارنة:** يرى Parasuraman وآخرون جانب الاختلاف بين جودة الخدمة المدركة والرضا يكمن في تعريف أو تحديد معنى التوقعات، فقياس الجودة المدركة يرتبط بما الذي ينبغي على الزبون توقعه؟ أي بمدى تطلعات الزبون إلى ما يكون عليه عرض الخدمات المقدم له، ومن هنا يظهر المستوى المرغوب فيه والمستوى المناسب للخدمة لدى الزبون. أما التوقعات المتعلقة بالرضا فإنها ترتبط بالتصورات الخاصة بالخدمة نفسها، أي ما قد يتوقعه الزبون من الخدمة[16]. يتعلق المستوى المرغوب بمستوى الخدمة الذي يتمنى الزبون أن يحصل عليه ومدى تحقيق الأداء المرتقب من طرف مقدم الخدمة، بينما يشير المستوى المناسب من الخدمة في المستوى المقبول من الخدمة لدى الزبون والذي يعكس المستوى الأدنى من أداء الخدمة الذي يتوقعه الزبون، ويوجد بين هذين المستويين من التوقعات نطاق يعرف بمنطقة التحمل،والذي يمثل ذلك المدى من مستوى أداء الخدمة والذي يجده الزبون مرضيا. تتمثل الجودة المدركة في المقارنة بين أداء الخدمة الفعلية وتوقعات الزبائن فقد يحدث أن يكون مستوى توقعات الزبائن ضعيفا خاصة قبل التجربة الأولى لهم مع المؤسسة، وقد تكون هناك جودة خدمة إذا وافقت توقعات الزبائن للأداء الفعلي للخدمة حتى وإن كان مستوى التوقعات ضعيفا، عندها يكون الزبون راضيا عن خدمات وأداء المؤسسة. وقد يحدث أن يفوق الأداء الفعلي مستوى توقع الزبون ويكون عنها غير راض، مما يجعل الجودة المدركة حسب هذا الطرح تقوم على تناقض كبير، ونجد شيئا من اللبس في تحديد المصطلحين بشكل دقيق. ويرى Miller أن الرضا يمكن تقييمه من خلال تحقيق الحد المثالي من أداء الخدمة، الذي يعني للزبون الإتقان وتحقيق الحاجات والرغبات خصوصا المستويات العليا التي حددها ماسلو في ترتيب الحاجات، وهي صعبة المنال أو التحقق لكثير من الأفراد، الأمر الذي دفع ببعض الباحثين إلى الاعتماد في قياس جودة الخدمة المدركة على الإدراكات فقط في أداء الخدمة وليس بمقارنتها مع التوقعات كنموذج أداء الخدمة (servperf) مثلا*. ومنه يستنتج أن الزبون لا يعتمد فقط على التوقعات كمعايير للمقارنة، بل قد تتعدى وتتغير هذه المعايير إلى أداء العمليات

الخدمية للمنافسين، التجربة الأخيرة مع المؤسسة،...الخ، التي تكون متداخلة فيما بينها وتختلف حسب الظروف، كما لها تأثيرات مباشرة على نوعية القياس للجودة المدركة والرضا.[17]

2.1.3. **التفسير عن طريق الأحكام الشعورية والأحكام الإدراكية:** يشير الإدراك إلى العملية التي يقوم من خلالها الفرد باختيار المنبه الحسي وتنظيمها وتفسيرها ضمن صورة متكاملة وتصبح ذات معنى ومضمون. ويمثل المنبه ضمن هذا السياق أي مؤثر تتعرض له الحواس البشرية من سلع ملموسة، بيئة مادية تقدم فيها خدمات، إعلانات تجارية... الخ. أما الشعور فيشير إلى مجموعة العمليات العقلية أو الحالات النفسية التي يعيها الفرد من خلال إدراك المرء لذاته أو لأحواله أو أفعاله إدراكًا مباشرًا. ولقد تطور هذا النوع من التفسير أكثر في ميدان علم النفس ، إذ أنه يتعلق بالعوامل الإدراكية أو المعرفية (Cognitifs) والعوامل الشعورية (Affectifs) للرضا وللجودة المدركة لدى الزبون. فتقييمات الجودة المدركة تميل إلى الجانب الإدراكي أكثر من الجانب الشعوري، حيث ترتكز على الخصائص النفعية والرواسب التي تتركها الخدمات في ذهن الزبون، ومدى تجاوبه بشكل عقلي وموضوعي في ذلك دون النظر عن اعجابه بطبيعة الخدمات، فمثلا: الإدراكات المتولدة عن جودة استقبال الزبون، الأمان، احترام أوقات العمل،...الخ؛ أما الرضا فيحتوي على جوانب شعورية أكثر منها جوانب إدراكية، خاصة على الأحاسيس الناتجة عن عنصر المفاجأة ولحظات الإعجاب والمشاعر الممتازة التي يعيشها الزبون خلال فترات تجاربه مع المؤسسة الخدمية[18]. وعادة ما يتعدى تقييم الجودة المدركة إلى عناصر خارجية عن الشخص، فمثلا هل تعتبر خدمة الحجز الآلي لتذكرة الطيران ذات جودة عالية؟ أما ما يخص تقييم الرضا لدى الزبون فقد يكون حكما شخصيا داخليا غير ظاهري تجاه الخدمة المصرفية، كأن يتم طرح السؤال التالي على الزبون: هل تحب أن تتعامل مع هذه الشركة(شركة طيران مثلا)؟

3.1.3.**التفسير عن طريق مستوى التحليل:** فحسب هذا النوع من التفسير، فيعتبر كل من Parasuraman, Bitner, Bolton, وDrew أن الجودة المدركة تعبر عن موقف شامل ناتج عن تقييم عدة خبرات سابقة ويمكن قياس ذلك ميدانيا؛ بينما الرضا يختص بتجربة تبادلية (بين منتج الخدمة ومستهلكها)، وبالتالي يمكن تفسير العلاقة بين الجودة المدركة والرضا من خلال وجهة نظر تبادلية أومن وجهة نظر أخرى علائقية[19]. فمن وجهة نظر تبادلية، فلقد أثبت أبحاث Bitner et al. في سنوات التسعينيات أن الرضا يتولد عن مشاعر وأحاسيس الزبون عبر التجارب

التي يعيشها، وكذا السلوكيات الناتجة عن ذلك خلال زمن محدد. فمثلا تجربة رحلة سفر على متن خطوط شركة معينة والأحاسيس والمشاعر التي تنتاب الزبون خلال الرحلة؛ أما الجودة الخاصة بعملية تبادلية معنية فتتعلق بالزبون عبر إدراكه الحالي للمنتج أو الخدمة والتقييم النسبي للتفوق أو النقص في أداء الخدمة. فمثلا قد تظهر جودة خدمات شركة طيران معينة من خلال تعامل موظفي المؤسسة مع الزبون، جودة استقبال الزبائن، الوقت المستغرق في الانتظار، كفاءة العاملين، فهم طلبات وانشغالات الزبائن ...الخ. أما من وجهة نظر علائقية وحسب Bitner et al، فالرضا العلائقي يتعلق بتقييم شامل مستمر لكفاءة المؤسسة الخدمية في توريد الفوائد المرجوة للزبون، إذ يرتكز على مجموعة تجارب سابقة للزبون مع خدمات المؤسسة والمتراكمة خلال زمن محدد، سواء كانت تلك التجارب بشكل قليل وعابر أو كانت بشكل متكرر ومقصود؛ وبالتالي يتمثل هذ النوع من الرضا في ذلك الرضا التراكمي لدى الزبون خلال تبادلات سابقة لنفس المؤسسة، والذي يعد بالنسبة لها شكل من أشكال الاستثمارات المتاحة لديها باعتبارها مصدر مهم للأرباح وكسب ولاء الزبون، وفي نفس الوقت مؤشر هام في تقييم أداءها في الماضي والحاضر والمستقبل. أما الجودة العلائقية، فتتمثل في درجة الإحساس الشامل لدى الزبون والمتراكم لديه عن التفوق/أو النقص في خدمات المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، سواء كان ذلك عبر تعامل أو تجربة الزبون نفسه مع المؤسسة، أو كان تأثر من خلال اتصالات الكلمة المنطوقة وأقاويل الزبائن الآخرين مثلا. ومما يجب التنويه له فيما يخص التفسير على مستوى التحليل والتفسير على مستوى الأحكام الشعورية والأحكام الادراكية، أن Dabholkar يشير في أحد أبحاثه إلى أن إدراكات الجودة والشعور بالرضا يظهر الاختلاف بينهما في مستوى التحليل التبادلي فقط، لا على المستوى العلائقي، ذلك وأنه مع مرور الوقت ومن خلال التبادلات التراكمية للزبون مع المؤسسة؛ يمكن أن تتقارب الجوانب الشعورية إلى جوانب إدراكية أو تتماثل في بناء الموقف الشامل لدى الزبون[20].

2.3. جودة الخدمة المدركة والرضا: العلاقات السببية(أي منهما يسبق الآخر؟)

سنحاول من خلال هذا العنصر تحديد وتحليل العلاقات الترابطية والتداخلية بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبائن، من زاوية أي منهما يكون سببا في حصول الآخر لدى الزبون؛ بمعنى، هل أن الزبون راض بسبب ادراكه لجودة الخدمة المقدمة له أم لا؟ أم هل أنه أدرك مستوى من الجودة لأنه كان راضيا؟ وفي هذا السياق نجد عدة آراء ووجهات نظر مختلفة بين

الباحثين والمختصين في هذا المجال. يرى فريق أول من الباحثين وعلى رأسهم Taylor وCronin وغيرهما إلى أن الجودة المدركة تسبق الرضا، ولها تأثير بالغ الأهمية عليه، هذه النظرة نبعت من أبحاثهما حول دراسة العلاقة الترابطية بين الجودة المدركة والرضا على المؤسسات الخدمية سنة 1992[21]؛ بينما يرى فريق ثان من الباحثين في هذا الميدان أمثال Oliver وBitner وغيرهما، أن رضا الزبون يسبق جودة الخدمة وأن نوايا الشراء لدى الزبون ترتبط بشكل أوثق مع مستوى الرضا قياسا إلى إدراكات جودة الخدمة. فالرضا الناتج عن تجربة استهلاكية يؤدي إلى تبني موقف شامل حول جودة الخدمة، ويبرر شعور الزبون بناء على الحالة النفسية التي تبني مواقفه؛ وعليه، يجب أن تكثف جهود المؤسسة بشكل أكبر نحو عناصر الرضا الأخرى مثل: السعر، مدى توفر الخدمة،...الخ. وذهب فريق آخر ثالث من الباحثين أمثال Drew وBolton، إلى أن المفهومين لهما تأثيرات مشتركة على بعضهما البعض من حيث الأسبقية، التي تختلف حسب الحالات. ومن خلال بعض وجهات النظر السابقة الذكر؛ يمكن تحليل العلاقة السببية (الترابطية والتداخلية) للرضا وللجودة المدركة من خلال منظورين تفسيريين أولهما يرتكز على مستوى التحليل، وآخر هو التفسير الظرفي.

1.2.3. جودة الخدمة والرضا: تفسير مرتكز على مستوى التحليل

وهنا يُرتكز في التحليل على المنظور التبادلي والمنظور العلائقي. فلقد ذكر Kenneth مصطلحين خاصين بجودة الخدمة المدركة يتمثلان في الجودة المدركة الخاصة بعملية تبادلية والجودة العلائقية، حيث اعتبر أن الجودة التبادلية أحد مكونات النماذج الحالية في رضا الزبائن، الأمر الذي ينتج عنه أن الرضا الخاص بعملية تبادلية هو كوظيفة للجودة المدركة، ويمكن أن يكون هذا الرضا نفسه كمحدد أساسي للجودة العلائقية؛ أما Parasuraman، فاقترح مستويين للتحليل، أولهما يتمثل في المستوى التبادلي حيث يكون رضا الزبون كوظيفة في تقييم جودة الخدمة، وبالتالي وحسب هذا التحليل؛ تصبح الجودة المدركة هي المحددة للرضا. أما الثاني فيتمثل في المستوى العلائقي والتصورات الشاملة للزبون عن المؤسسة من خلال تراكم تبادلات متعددة، أين يكون مجموع الرضا الخاص بعمليات تبادلية متعددة تدل على التصور والتقييم الشامل لجودة الخدمات، وهذا ما يوافق وجهة النظر القائلة أن الرضا يسبق الجودة المدركة.[22]

2.2.3. جودة الخدمة والرضا: التفسير الموقفي (الظرفي): فحسب هذا النوع من التفسير للعلاقة الترابطية بين الجودة المدركة والرضا، فيعتبر العالم Dabholkar أن هذه العلاقة هي

ضعيفة قبل أي تعامل أو تجربة تبادلية للزبون، نظرا لعدم وجود تقييم للرضا عند الزبون (أو تقييم ضعيف جدا) دون وجود تجربة استهلاكية. ويتشكل التقييم الشامل للجودة المدركة وللرضا العلائقي بناء على عدد كبير من التجارب الاستهلاكية لدى الزبون ويصبحا عبر الزمن متلازمين في التقييم بما يكوّنا الموقف الشامل للزبون. كما تختلف هذه العلاقة الترابطية بين الرضا والجودة المدركة حسب اختلاف الزبائن، تجاربهم وكيفيات تقييمهم، إضافة إلى بناء المواقف في ذلك على التعاملات الحاصلة مع المؤسسة الخدمية. فقد تظهر الجوانب الإدراكية في تقييم الزبون للتجربة الاستهلاكية قبل الجوانب الشعورية، وهذا ما يوافق أن الجودة المدركة تسبق الرضا؛ وفي المقابل، قد تظهر الحالة الشعورية للزبون في التقييم قبل الحالة الإدراكية، والتي توافق وجهة النظر بأن الرضا يسبق الجودة المدركة.[23]

4. جودة الخدمة المدركة والرضا والولاء عند الزبائن

كما ذكرنا سابقا أن التعاريف التي أعطيت للولاء من وجهة نظر الزبائن تعددت وتباينت حسب آراء الباحثين والمختصين في الميدان التسويقي، ولا شك أن هذا التباين في الأفكار والرؤى بدوره يشعب المؤشرات والعناصر الداخلة في قياس الولاء. ويعود اهتمام المؤسسات الكبير بولاء الزبائن إلى الفوائد المرجوة منه ودوره الكبير وتأثيره المباشر في زيادة ربحية المؤسسة، خصوصا وأن الدراسات التسويقية تشير إلى أن تكلفة الحصول على زبون جديد هي خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على الزبون الحالي.[24] ونظرا لوجود علاقات ترابطية بين جودة الخدمة المدركة وبين الرضا تأثيرات كبيرة ومهمة على السلوكيات الشرائية للزبائن وبناء المواقف القرارية والشاملة عن المؤسسة الخدمية وخدماتها وبالخصوص على ولائهم؛ ذلك أن الزبون حينما يدرك وجود مستوى عال في الخدمات المقدمة إليه ويكون أيضا راضيا عن تعامله مع المؤسسة، فمن المنطقي أن يستمر تعامله معها، وقد يذهب إلى طلب خدمات أخرى، ومنه وعبر الزمن يكون الزبون مواليا للمؤسسة(هذا بشكل نسبي). والزبائن الموالون عادة ما يكونون مصدرا رئيسيا لأرباح المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، وذلك من خلال إسهاماتهم تجسدت عبر سلوكيات إعادة الشراء لنفس المؤسسة أو المنتج أو العلامة؛ أو من خلال تقليل التكاليف باعتبارهم مدركين أو عارفين بمواصفات العلامة وبكيفيات التعامل مع المؤسسة وفعاليتهم الكبيرة في استخدام موارد المؤسسة أو من خلال عدم ترددهم في التأثير على الزبائن القائمين المحتملين لدى المؤسسة عبر اتصالات الكلمة المنطوقة الايجابية أو من خلال إيمانهم بالعلامة

التجارية مما يجعلهم يتقدمون بشكوى للمؤسسة عند مواجهة مشاكل معينة لحلها، وغير ذلك من الأشكال التي تخدم المؤسسة والزبائن من زاوية الولاء.من خلال ما سبق يمكن تحليل الآثار السلوكية للجودة المدركة والرضا على ولاء الزبائن من خلال أهم المؤشرات التي ينبني عليها الولاء والتي تتمثل في الآتي: سلوك الزبون من خلال إعادة الشراء، التأثر تجاه تغير السعر، اتصالات الكلمة المنطوقة، وشكاوى الزبائن.

1.4. **اتصالات الكلمة المنطوقة (اتصالات من الفم إلى الأذن):** تعبر اتصالات الكلمة المنطوقة عن إحدى الاتصالات غير الرسمية للمؤسسة، وقد أثبتت العديد من الدراسات الميدانية وجود علاقة بين كل من جودة الخدمة والرضا واتصالات الكلمة المنطوقة، والتي لها تأثيرات كبيرة وهامة على سمعة وصورة المؤسسة في نظر الزبائن سواء الحاليين أو المرتقبين. فلقد خلصت أبحاث كل من Bitner و Oliver وغيرهما في أن اتصالات الكلمة المنطوقة تزداد كلم كان الزبائن راضين أكثر عن منتجات وخدمات المؤسسة، وقد يكون العكس أسوا بالنسبة للمؤسسة، وذلك لعدة أسباب نذكر من بينها: أن الأفراد يرغبون عموما في مساعدة الغير، ثم وجود رغبة لدى الغير في المعرفة أكثر؛ التقليل من عنصر القلق لدى الزبائن وذلك باستشارة الآخرين، التقليل من نقص الإشباع المعرفي جراء قرارات خاطئة أو سيئة. ومن جهة أخرى؛ فقد ذكرت بعض الدراسات أن الزبائن غير الراضين يتوجهون أيضا إلى تبني أسلوب الاتصالات غير الرسمية (أي اتصالات الكلمة المنطوقة)، على اعتبار أنهم يبحثون إلى تخفيض نسبة القلق لديهم، أو أعلام الغير بالتجارب السيئة الحاصلة مع المؤسسة، أوالتعبير عن السخط وعدم الرضا، وغير ذلك من الأسباب التي تتعلق بالزبائن سواء كانوا دائمين أو محتملين[25]. في حين ترجع العلاقة بين جودة الخدمة المدركة واتصالات الكلمة المنطوقة إلى المواقف التي يتبناها الزبون نحو المنتج أو الخدمة، خاصة إذا تعلق الأمر بوجهة النظر أن الرضا يسبق الجودة المدركة، وهنا يكون للجودة المدركة تأثير كبير وهام على اتصالات الكلمة المنطوقة على الزبائن، سواء الحاليين أو حتى زبائن المؤسسات المنافسة الأخرى.

2.4.شكاوى الزبائن : تعتبر الشكاوى إحدى الوسائل المعبرة عن الاتصالات الرسمية للمؤسسة من طرف الزبائن ومصدر معلومات مجاني ومهم للوقوف على الاختلالات الموجودة في العمل، حيث يتم التعبير عنها عن طريق سلوكيات ومواقف غير مقبولة تجاه شيء أو شخص أو حالة معينة[26]. وتوجد الكثير من الدراسات التي عالجت علاقة الرضا بشكاوى الزبائن باعتبارها علاقة

خطية، ذلك أنها (أي الشكاوى) بالنسبة للزبون وسيلة للتعبير عن شعوره وعدم رضاه عن مقدم الخدمة أو الخدمة المقدمة. وعادة ما تكون الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن متعلقة بخدمة معينة، أو بالإعلام وغيرها، على اعتبار وجود شكوى بأن الزبون سيتخلى عن المؤسسة، كما قد لا يعني عدم وجود رضا لديه وجود شكوى. وقد تحتاج المؤسسة ولأجل تفادي سخط وعدم رضا زبائنها عنها، إلى الاهتمام بالشكاوى أكثر ووضع طرقا لتسييرها بهدف تمكن المؤسسة من تطوير خدماتها وتحسن علاقتها بزبائنها أكثر، وكذا تطوير وتحديث آليات الاتصالات لتصبح أكثر فعالية وكفاءة. كما قد تتعدى أيضا إلى معرفة انطباعات الزبائن عن المؤسسة ومعرفتهم بها، وإلى توجيه المؤسسة نحو تفادي الوقوع في الأخطاء مستقبلا. وتظهر معالجة المؤسسة لشكاوى زبائنها عبر كيفيات الرد والتعامل معها وسرعة الرد عليها، كما قد تتعدى إلى التعويض عن الأضرار الملحقة بمصلحة الزبون نتيجة للأحداث الداخلية أو الخارجية، وبالتالي تعتبر مصدر قوي لولاء الزبون، كما قد تعتبر الشكوى فرصة لإعطاء صورة جيدة للمؤسسة عن طريق خلق مناخ جيد لزبون تملؤه الثقة؛ ووسيلة ثمينة لكسب معلومات تمكن المؤسسة من التعرف على الخلل الموجود في العمل[27].

3.4. **نوايا الزبون في إعادة الشراء والتأثر بتغير الأسعار:** وهنا يجب التفرقة أولا بين المشتري والزبون من ناحية السلوك، فالزبون هو الذي يعتاد الشراء من متجر أو مؤسسة من حين لآخر والذي هو (أي الاعتياد) في علاقة مع الزمن من خلال تبادلات تراكمية قد تتطور إلى علاقة دائمة مع المؤسسة. أما المشتري ففله صفة عدم الاعتياد أي يكون شراؤه بشكل عابر أو ظرفي مع المؤسسة. وتعتبر الجودة المدركة والرضا من أهم العوامل التي تحدد سلوك الزبون ونيته في الشراء وإعادة الشراء. فيرى كل من Bitner و Zeithaml أن الجودة المدركة لها تأثير قوي على نوايا الزبون في إعادة الشراء والتعامل مع المؤسسة الخدمية؛ أما Oliver فيرى أن الرضا له تأثير غير مباشر على نوايا الزبون عبر مواقفه التي تتلو عملية الشراء. وقد ذهب آخرون أمثال Fornell et al. إلى أن الرضا التراكمي يعتبر مصدرا أساسيا للولاء، حيث يتمثل في نية الزبون في إعادة الشراء حتى وإن ارتفعت الأسعار، فإنه يكون هناك تقبل من طرف الزبون نظرا لوجود مستوى عال من الجودة المدركة والرضا عن المؤسسة. فالجودة المدركة تعتبر آلية إيجابية لتحديد مدى تقبل الزبون لارتفاع الأسعار شريطة توفر أداء ممتاز للخدمات، ويمكن أن يكون السعر أحد المكونات الداخلة في بناء رضا الزبون وفي التأثير على جودة الخدمة[28]. فعادة ما

تكون المؤسسة الخدمية المتسمة بارتفاع أسعار خدماتها في نظر الزبائن مؤسسة متسمة بالجودة في خدماتها مقارنة بالمؤسسات الأخرى، وهذه النظرة قد لا تكون كذلك في نظر البعض الآخر منهم. فالشراء لدى الزبائن يكون ضمن تحقيق قيمة مدركة لديهم، هذه القيمة تظهر من خلال الفرق بين الفوائد الإجمالية لديهم وإجمالي التكاليف، فهي تمثل مجموعة المزايا والمنافع التي يتوقعها الزبون من السلعة أو الخدمة؛ أما التكلفة الإجمالية فتتعلق بمجموعة التكاليف التي يتحملها الزبون في حيازة واستعمال وتقييم الخدمة. وعليه، فالقيمة المدركة أو المحددة للزبون تتمثل في حكم شامل مقارن لدى الزبون بين منافع ومزايا المنتج، وبين مجموعة التكاليف المتحملة من طرفه في الحصول على السلعة أو الخدمة، قد تتمثل في: تكلفة الجهد، تكلفة المال، تكلفة الوقت والتكلفة السيكولوجية المتولدة عن ترددات الزبون في استهلاك منتج معين أو تعامله مع مؤسسة معينة، وبالتالي يكون الهدف الأساسي للمؤسسة فيها إيجاد قيمة في نظر الزبائن والاهتمام بهم أكثر من منافسيها. وما دام أن القيمة المدركة والجودة المدركة يعبران عن أحكام شاملة تأخذ بعين الاعتبار التقييم بين ما قُدم لزبون ما وبين ما تم إدراكه فعليا من طرفه، فالجودة المدركة لها تأثير مباشر إيجابي على القيمة المدركة. كما يرى Oliver أن مفهوم القيمة يعتبر كقياس للرضا، ذلك أن الزبون يقيم الخدمة المقدمة بالنسبة إلى التكلفة (الوقت، الجهد، المشاركة، المال،...إلخ) والتي ينشأ عنها الرضا، فللقيمة المدركة تأثير مباشر وإيجابي على الرضا.[29]

خلاصة:

من خلال ما سبق، يمكن استنتاج بعض النقاط التالية في تحليل علاقة جودة الخدمة بالرضا وأثرهما على ولاء الزبائن على النحو التالي:

- عند تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المدركة والرضا يجب اعتبار نوعين من المستويات، مستوى تبادلي ومستوى علائقي، كما يتعلق الرضا بالجوانب الشعورية أكثر من الجوانب الإدراكية عبر تجربة معينة، بعكس جودة الخدمة المدركة التي تتعلق بالجوانب الادراكية أكثر منها جوانب شعورية أو عاطفية؛
- تختص الجودة بالمنتج أو الخدمة نفسها في تقييمات الزبائن لها ولا يشترط فيها تجربة استهلاكية مع مورد الخدمة؛ بينما يختص الرضا بالزبون ويتطلب تجربة استهلاكية في التقييم له. فقد ينتج الرضا عن عناصر متعلقة بجودة الخدمة، كما قد يتعدى إلى عناصر أوسع من

ذلك خصوصا على المستوى التبادلي، والدليل على وجود زبائن راضين عن خدمة أو خدمات معينة لمؤسسة ما؛ بينما قد يكون في نفس الوقت مستاء من خدمات أخرى لنفس المؤسسة؛

– عند تحليل العلاقات السببية لجودة الخدمة المدركة لدى الزبائن والرضا، فيجب تحليلهما على مستوى تبادلي قائم على تجربة الزبون مع المؤسسة، مع الأخذ في الحسبان المواقف التي يتخذها الزبون باعتبار العناصر الشخصية (اختلاف حاجات ورغبات الزبائن مثلا)، أو العناصر الظرفية (كالحالة النفسية التي يمر بها الزبون خلال التجربة الاستهلاكية)، أو عناصر تتعلق بالخدمة نفسها، وذلك كله في تقييم الرضا لديه؛ بينما على المستوى العلائقي والتجارب التراكمية للزبون، فتتعلق بالعناصر السابقة الذكر وتتجه نحو بناء الموقف العام للزبون تجاه المؤسسة ككل وعلامتها أو خدماتها بشكل عام؛

– لجودة الخدمة والرضا تأثيرات كبيرة على الولاء وتحديدا أكثر على نوايا الزبون في إعادة الشراء، واتصالات الكلمة المنطوقة، والشكاوى، سواء ترجم ذلك بنية أو التزام أو سلوك الزبون من خلال المشاعر والأحاسيس الجيدة التي تنتابه، والأحاديث والأقاويل الايجابية عن المؤسسة وخدماتها، وغيرها. ومن المنطقي حينما يتلقى الزبون خدمة ذات جودة عالية ويكون راض عنها، يكون أكثر احتمالية بأن يطلب مرة أخرى منتجات المؤسسة، وبأن يتحدث بإيجابية عنها أمام الآخرين، أو تقل عنه نسب مستويات الاتصالات الرسمية (الشكاوى) عنها؛

– ومن جهة أخرى؛ يتوجب أن لا نعتبر أن العلاقة التأثيرية لجودة الخدمة المدركة والرضا على ولاء الزبائن هي علاقة خطية بحتة عندما يكون التحليل عند مستوى تبادلي، نظرا لدخول عناصر أخرى في التقييم لدى الزبون تتجلى عبر المواقف التي يتخذها أو بالأحرى العناصر الشخصية أو الظرفية أو للخدمة نفسها؛ بينما تكون هذه العلاقة أكثر تقاربا خطيا عند المستوى العلائقي، نظرا لتقارب الجودة العلائقية مع الرضا العلائقي واتجاههما أكثر نحو بناء الموقف العام الذي يتخذه الزبون تجاه المؤسسة ككل وخدماتها.

الهوامـش

[1]– فاطمة محمد حلوز وهاني حامد الضمور، أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 1، 2012، ص 47.

[2]– عبد السلام عمر الاخضر، دور المفهوم الحديث للتسويق المصرفي في تطوير جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية، 2010، ص73.

[3]- Ilias Santouridis and Panagiotis Trivellas, Investigation the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece, The TQM journal; Vol 22; No.3, 2010, P333.

4 −H. Mathe, M. Dubosson et M. Rosseau, Le service globale, Edition Maxim; Paris- France, 1997, P: 214.

[5] − B. Averous et D. Averous, Mesurer et manager la qualité de service: la méthode de CYQ, INESP Consulting edition, 2eme éd, Paris-France, 2004, P:41.

[6] −Paul Ohana, Le total Customer Management, Edition d'organisation, Paris-France, 2001, P:75.

[7] − Jacques lendrevie, Denis Lindon et Julien Levy, Mercator, 9[eme] édition, Dunod, Paris-France, 2009, P:859.

8 : Florence Dano, Sylvie Llaosa & Chiara Orsingher," Evaluer un service: Les mots pour le dire", [On line] : www.univ-aix.fr, Consulté le : 15/02/2004, P: 02.

[9] : P. Kotler & B. Dubois, Op.cit, P: 69.

[*]: نشير فقط إلى أن مصطلح الولاء قد يؤخذ كترجمة بالغة الفرنسية على أنه: Fidélisation أوFidélité أو loyauté.

[10]– علي رضا الجياشي وشفيق إبراهيم حداد، نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون(دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الاردن)، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 37، العدد 2، 2010، ص 313.

[11]– فاطمة محمد حلوز وهاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 50.

[12] − Ilias Santouridis and Panagiotis Trivellas, Op.cit, P: 332.

[13] − Jong-Dal Park, Les déterminants de la satisfaction et la fidélité du visiteur fréquentant le musée national d' art contemporain en Corée du sud, Thèse de doctorat, Faculté de droit économie et gestion, Université d'Angers, Nantes –France, 2007, P : 80.

[14] **:** Paul Valentin Ngobo, "Qualité perçue et satisfaction des consommateurs: un état des recherches", Revue Française du Marketing, N°163, (1997/3), P: 67.

[15] : أحمد محمود أحمد، أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ، ص: 114.

[16] : أحمد محمود أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 115.

[*] : نموذج أداء الخدمة (Servperf) يعتمد على تحليل الإدراكات فقط في قياس جودة الخدمات، وليس على مقارنة الإدراكات بالتوقعات مثل نموذج جودة الخدمة (Servqual).

[17] : Denis Darpy & Pierre Volle, Comportement du consommateur, Dunod, Paris−France, 2003, P:166.

[18] : Paul Valentin Ngobo, Op.cit, PP , PP : 69-70.

[19] : Ibid , PP : 68-69.

[20] : Loc.cit.

[21] : Ibid, P: 72.

[22] : Loc.cit.

[23] : Loc .cit.

[24]– حياة بوقناجي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

[25] : Paul Valentin Ngobo, Op.cit, P:74.

[26] – Nefzi Ayoub et Ghachem Lassaad, La relation entre la perception de la qualité et la fidélité relationnelle : le cas de secteur hospitalier en Tunisie, Revue Française du Marketing; Dec 2012; 240, P : 22.

[27]– معراج هواري ، "التسويق البنكي وتأثيراته على الزبائن دراسة حالة BADR "،مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2000، ص: 120.

[28] : Paul Valentin Ngobo, Op.cit, PP: 73-74.

[29]– عبد الحميد نعيجات، جودة الخدمات البنكية وتأثيراتها على رضا الزبائن–دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأغواط–، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الاغواط، 2005، ص90.

البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية: الحدود والمكونات ؟

شريف بوقصبة، جامعة الوادي.

الملخص:

لقد عرفت البيئة الخارجية للمؤسسات الاقتصادية تطورا و تداخلا كبيرا خلال السنوات القليلة الماضية، وذلك لتعدد و تشابك المتغيرات البيئية و انتقلت هذه البيئة من المحلية إلى الدولية في ظل عولمة جعلت العالم كقرية كونية.

وعليه نريد من خلال هذه الورقة دراسة هاته البيئة الجديدة للمؤسسات الاقتصادية و محاولة إيجاد إطار يحدد أبعادها و مكوناتها.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة الاقتصادية– البيئة الخارجية – البيئة الخارجية الدولية .

Abstract:

I have known enterprises environment significant developments during the past few years, and that the multiplicity and complexity of environmental variables. to move this environment From local to international in light of globalization has made the world a global village.

So we want through this paper is an attempt to create a framework defines the dimensions and the components of this new environment.

Keywords: Economic enterprise - The external environment – The external international environment

مقدمة:

في ظل التطورات المعاصرة لعالم الأعمال،أصبح الفكر الاستراتيجي الحديث يعتمد على مفاهيم أساسية تعتبر بمثابة المرشد الأساسي للمؤسسات الساعية للتفوق على المنافسين وزيادة قيمتها من وجهة نظر المتعاملين، فالفكر الاستراتيجي أصبح يعتمد على إدراك أن البيئة هي وحدة كونية متكاملة(عولمة البيئة) ،حيث يتحتم على المؤسسات النظر إلى الأسواق بنظرة عالمية،باعتبارها أسواقا محتملة وفرصا ينبغي العمل على استغلالها بصورة عقلانية في شتى المجالات(يد عاملة، مواد أولية، تمويل...)،ومن هذا المنطلق لجأت إلى اعتماد تحليل البيئة الخارجية الدولية كمدخل يمكنها من تحقيق ذلك.

هذا الاعتماد الذي جعلنا نتعرض ضمن هذا الدراسة إلى بيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية الدولية، عبر محورين رئيسيين:

أولا: ماهية البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية

حيث يتم تحديدها من خلال:

أ- تعريف البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية وخصائصها:

1- **تعريف البيئة الخارجية الدولية** : لقد وردت تعاريف متعددة حاولت إعطاء توضيحات حول البيئة الخارجية للمؤسسة الاقتصادية بصفة عامة ، نذكر منها:

- يعرفها " **Abdelatif Khamkham** " بأنها: « كل شيء إلا المؤسسة الاقتصادية.»[1]

هذا التعريف لم يضع ضوابط لتحديد بيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية، فهذه البيئة تشمل كل العناصر و المتغيرات التي لها ارتباط مع هاته المؤسسة والتي ليس لها أي ارتباط، وبالتالي فإننا أمام بيئة لا متناهية يستحيل دراستها أو تقييمها.

- ويحاول " **H.Duhamel** " أن يعطي تعريفا لبيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية، فيتساءل: « إن المؤسسة الاقتصادية تسبح في فضاء خارجي، والذي نسميه ببيئتها الخارجية، و لكن أين يبدأ هذا الفضاء؟ فهو يبدأ عند خروجنا من باب هذه المؤسسة، ولكن أين ينتهي ؟ وما هي حدوده ؟ » [2]

هذا التعريف وضح الحد الفاصل بين البيئة الخارجية و المؤسسة الاقتصادية، إلا أنه يطرح صورة أكبر وحدود أبعد لبيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية وينظر إليها بنظرة شمولية تصعب من وضع إطار يضبط مفهومها ويمكن من دراستها أو تقييمها.

- وتعرف أيضا بأنها: « مجموعة من العناصر التي لا تنتمي إلى النظام و لكن أي تغير في حالتها يؤدي إلى تغيير في النظام »[3]

لقد قدم هذا التعريف صورة أوضح إلا أنه انطلق من اعتبار المؤسسة الاقتصادية نظاما مفتوحا وحصر البيئة الخارجية فقط في العناصر المؤثرة على المؤسسة الاقتصادية و لم يشر إلى إمكانية هذه الأخيرة في التأثير عليها، و بالتالي فأين نصنف العناصر التي تؤثر على هذه المؤسسة و يمكن لهذه الأخيرة التأثير عليها و لو نسبيا كالعملاء مثلا.

وبالتالي فهذا التعريف كان الأوضح و لكن قدم نطاقا أضيق لبيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية، ووضع هذه المؤسسة بموضع سلبي، في ظل وضع راهن يؤكد الدور و التأثير المتزايد للمؤسسات الاقتصادية.

وفي الأخير يمكننا أن نعرف البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية بأنها: « مجموع العوامل والمتغيرات ذات النطاق الدولي التي تنشأ خارج المؤسسة الاقتصادية وتؤثر عليها، كما يمكنها أن تتأثر بهذه المؤسسة ولو نسبيا.»

2- **خصائص البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية[4]**: و من أهم خصائصها ما يلي:

- التفرد أو التميز: حيث تختلف هذه البيئة من مؤسسة لأخرى حتى و إن لم يختلفوا في نوع المتغيرات فالتباين سيكون بالضرورة في درجة تأثير هاته المتغيرات على كل منها.
- الطبيعة المتغيرة أو الديناميكية : فهذه البيئة تتسم بعدم الثبات المستمر و سرعة التغير.
- صعوبة التحكم أو السيطرة على المتغيرات البيئية : حتى وان كان من الممكن التأثير فقط على بعض هاته المتغيرات أما السيطرة الكاملة فهي من الصعوبة بما كان.
- التأثير المتبادل للمتغيرات البيئية : فالمتغيرات السياسية تتأثر بالاقتصادية و الاجتماعية لدرجة أنه قد يصعب بين درجات تأثير هذه المتغيرات في بعضها البعض.

ب- تفاعلات المؤسسة الاقتصادية و بيئتها الخارجية الدولية:

بما أن المؤسسة الاقتصادية كائن حي ونظام مفتوح مرتبط ببيئته الخارجية الدولية ، فمن الضروري أن تتسم بخصائص تمكنها من تحقيق أهدافها في ظل هذه البيئة، والتي من أهمها:

1- التأقلم: وهو مسايرة هذا النظام للتغيرات التي تطرأ في البيئة الخارجية الدولية، حيث أن هذه الأخيرة يتم تصنيفها وفقا لمقياسي: - درجة التعقد - درجة اللاثبات

فتظهر كما في الشكل التالي:[5]

الشكل رقم (I-1): تصنيف البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية بمقياسي: درجة التعقد – درجة اللاثبات

المصدر: عبد الرزاق بن حبيب: مرجع سابق، ص: 44.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أنه يمكن تصنيف البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية إلى أربعة أصناف، تتحدد انطلاقا من مقياسي:

- درجة التعقد: ويقصد به مدى تداخل وتفاعل مكونات هذه البيئة، والتي تتحدد من خلال:
  - عدد وطبيعة المتغيرات الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية.
  - مدى ارتباط المتغيرات الخارجية الدولية وتداخلها، ودرجة تفاعلها.
- درجة اللاثبات (التغير): ومن أهم محدداتها:
  - طبيعة النظام الاقتصادي الدولي السائد.
  - طبيعة نشاط المؤسسة الاقتصادية.

وتتمثل هذه الأصناف فيما يلي:

- بيئة بسيطة ومتوقعة: تحتوي على عناصر بيئية ضعيفة التعقيد، كما تتصف تلك العناصر بكونها ثابتة بصفة شبه مستمرة، أو أنها تتغير ببطء، ودرجة التأكد من سلوك تلك العناصر تكون عالية جدا.
- بيئة معقدة ومتوقعة: ذات عناصر كثيرة التعقيد، كما تتصف هذه العناصر بكونها ثابتة بصفة شبه مستمرة أو أنها تتغير ببطء، و درجة التأكد من سلوك تلك العناصر والقدرة على التوقع أو التنبؤ بتغيراتها عالية جدا، إلا أن درجة تعقدها تصعب من فهم هذه المؤسسة لبيئتها.

- بيئة بسيطة وأقل توقعا: تحتوي على عناصر بيئية ضعيفة التعقيد، كما تتصف بكونها متغيرة باستمرار، و درجة التأكد من سلوك تلك العناصر والقدرة على التوقع أو التنبؤ بتغيراتها تكون منخفضة.
- بيئة مضطربة: ذات عناصر كثيرة التعقيد ومتغيرة باستمرار، كما أن درجة التأكد من سلوك تلك العناصر و القدرة على التوقع أو التنبؤ بتغيراتها تكون منخفضة جدا.

2- **قوة التعلم:** و يقصد بها استفادة هذا الكائن الحي من كيفية معالجة الحالات التي فرضت التأقلم وتوظيفها في حالات مماثلة، و من ثم خلق درجة عالية من التفاعل بين هذا الكائن الحي المتعلم و بيئته الخارجية الدولية بإحداث علاقة أكثر توافقا و انسجاما بينهما، ليكون أي تغيير في إستراتيجيات المؤسسة الاقتصادية (متوقع، سريع، هادف).[6]

ثانيا: مكونات البيئة الخارجية الدولية للمؤسسة الاقتصادية

تتكون بيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية الدولية من بيئتين فرعيتين تتفاعلان وتتأثران ببعضهما البعض، هما: – بيئة خارجية دولية عامة – بيئة خارجية دولية خاصة

أ- البيئة الخارجية الدولية العامة للمؤسسة الاقتصادية

وهي تلك العوامل التي تؤثر على المؤسسات بصفة عامة، ولا يمكن للمؤسسة الاقتصادية أن تؤثر عليها إلا في حالات محدودة جدا، و تتمثل هذه العوامل فيما يلي:

1- العوامل السياسية و الاقتصادية:

- **العوامل السياسية:** تشمل جميع التغيرات على الصعيد السياسي التي تحدث والتي يمكن أن تحدث انطلاقا من واقع سياسي راهن أو تتجه نحوه الدول التي تكون المؤسسة الاقتصادية على ارتباط معها أو حتى على صعيد الدول التي لا ترتبط بها هذه المؤسسة و لكن لها تداعيات عالمية، وذلك من خلال:

- طبيعة النظام السياسي الحاكم: و يتم تقسيمه على أساس خضوعه للقانون إلى استبدادي وقانوني، فالنظام السياسي الاستبدادي لا يخضع للقانون و لا يتقيد بأحكامه فيما يتخذه من قرارات وما يصدر عنه من أعمال و تصرفات، و بالتالي فلا ينتظر منه احترام الحقوق والحريات. أما النظام القانوني فهو الذي يخضع للقانون ويتصرف طبقا لأحكامه و تبعا لما ينص عليه من قواعد و إجراءات، ويهدف الحكم القانوني إلى حماية الحقوق و الحريات وتحريم أي انتهاك لها .[7]

- درجة الاستقرار السياسي: وتعني درجة استمرارية الحكم السائد و السياسات المعتمدة في هذه الدول التي تكون المؤسسة الاقتصادية على ارتباط معها أو على الصعيد العالمي، و مدى التباين في التوجهات بين الطبقة السياسية خاصة الفاعلة منها، و كذلك درجة التوتر الخارجي وانعكاساته على الوضع السياسي سواءا كانت هذه الدول طرفا فيه أم لا.[8]

و بالتالي أصبح مفهوم الاستقرار السياسي مقرونا بنمط النظام السياسي السائد، حيث تعتبر النظم الديمقراطية التي تعتمد التعددية السياسية هي المرجع الأصيل لكل تقييم إيجابي للواقع السياسي ، فالديمقراطية و حرية الرأي و الأعلام المتفتح هي أساس الاستثمار .

- القرارات السياسية: و هي ترجمة للتوجهات السياسية الداخلية والخارجية للدول، ولهذه القرارات دور هام جدا في التأثير على كافة المتغيرات الأخرى لبيئة المؤسسة الاقتصادية الخارجية الدولية.كما أن فلسفة النظام الاقتصادي للدولة تتبع النظام السياسي وترتبط به ، فإذا كان النظام السياسي في طريق الاحتكار الشمولي فإن النظام الاقتصادي سيقوم بإلغاء الملكية الفردية وتعزيز سيطرة الدولة على وسائل الإنتاج وكذلك الموارد المختلفة.
- الأحزاب السياسية : من المهم أن تعرف و تعي المؤسسة الاقتصادية ، اهتمامات الأحزاب السياسية ، والبرامج التي تتبناها، والتصورات العامة لها، وكذلك من الواجب على المؤسسة أن تتابع تفاعل هذه الطبقة و أن تعرف كيف تمارس هذه الطبقة السياسية لحقها ، ومدى جديتها في الطرح، لان هذه الطبقة تمثل المصدر الأساسي للتسيير السياسي في الدولة.
- الدولة و السلطات العمومية: إن علاقة الدولة بالمؤسسة ، متنوعة و مختلفة بحسب النظم السياسية المتبعة ففي الدول التي كانت تعتمد المنهج الاشتراكي تعتبر المؤسسة ملك للدولة تتولى و بصفة مباشرة عملية تسييرها وإخضاعها لأهدافها ومنهجها، و لا يقتصر هذا التصور على الدولة الاشتراكية فحتى في الدول الغربية هناك اجتهادات خاصة لمفهوم العلاقة التي يمكن أن تكون بين الطرفين، كشكل الوصاية الذي اتبعته فرنسا عقب الحرب العالمية الثانية و إلى غاية نهاية الثمانينات ، باعتماد مفهوم التخطيط التأشيري الذي يهدف إلى خلق تناسق بين الخطة العامة للدولة و الأداء الاقتصادي للمؤسسات، وبمعنى أخر إخضاع بميكانيزمات معينة أهداف المؤسسة الأهداف المخططة ، أما في النظم الليبرالية فإن العلاقة الطبيعية التي يمكن أن تكون بين الدولة والمؤسسة الاقتصادية هي: إما كمستهلك لمنتجات المؤسسة ،أو كمنتج و موردا للمؤسسة ، أو كمشرع و منظم.

- **العوامل الاقتصادية:** و هي تشمل مجموعة المتغيرات الاقتصادية الراهنة والمتنبأ بها أو المتوقع حدوثها على مستوى الدول التي ترتبط بها المؤسسة الاقتصادية أو على المستوى العالمي، ومن هذه المتغيرات:

- السياسات الاقتصادية[9]: التي تعبر عن مجموع القرارات التي تتخذها السلطات العمومية بهدف توجيه النشاط في الاتجاه المرغوب فيه.أي أنها أداة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي و تكون إما: للضبط،الإنعاش، إعادة هيكلة الجهاز الصناعي، انكماش، توقف ثم الذهاب. و وسيلتها في ذلك فروع السياسة الاقتصادية(السياسة المالية ، السياسة النقدية، سياسة الصرف، السياسة التجارية)
- المؤشرات الاقتصادية: يتحدد وضع و أداء الاقتصاد انطلاقا من مجموعة مؤشرات أهمها:

✓ معدل النمو الاقتصادي: وهو فعل تراكمي لا يمكن حسابه إلا بعد مرور فترة زمنية، ويستخدم كلا من الناتج المحلي الخام أو الناتج المحلي الإجمالي كأدوات لرصده، وهذا المؤشر يعكس على الخصوص زيادة الإنتاج والمداخيل، و هو مؤشر أساسي بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية في اتخاذ قراراتها.

✓ معدل التضخم (نسبة ارتفاع الأسعار): إن التضخم يحدد ثقة المؤسسات الاقتصادية في السياسات الاقتصادية المعتمدة، و عدم التحكم فيه يؤدي إلى تشويه المؤشرات المعتمدة لاتخاذ القرارات.

✓ نسبة البطالة: وهي تعكس موارد اقتصادية معطلة إما لأسباب متعلقة بالدورة الاقتصادية (بطالة دورية)، أو لأسباب طبيعية ترجع إلى تنقل العمالة المستمر بين المناطق والمهن المختلفة (بطالة احتكاكية)، أو متعلقة بتغيرات هيكلية في الاقتصاد (بطالة هيكلية).

ونسبة البطالة من المنظور الاقتصادي تعكس موارد اقتصادية معطلة تمثل وفرة خارجية للمؤسسات الاقتصادية (وفرة في سوق العمل)، كما أنها تمثل أيضا استهلاك معطل ومن ثم طلب مجمد بالنسبة إليها.

✓ التوازن الخارجي: وهو يعكس موقف الاقتصاد الوطني اتجاه باقي الاقتصاديات، و يؤدي اختلاله و الذي يعبر في العادة عن عجز إلى زيادة مديونية هذا الاقتصاد وإلى تدهور قيمة عملته، حيث أن التقلبات المفاجئة في العملة تحمل مخاطر كبيرة لهذا الاقتصاد، و من ثم للمؤسسات الاقتصادية ذات النشاط الدولي، وكذلك ارتفاع المديونية وما قد ينجم عن أزمة

المديونية من تدخل خارجي في السياسات الاقتصادية الوطنية، وانعكاسات ذلك على المؤسسات الاقتصادية و إستراتيجياتها.

- ✓ مؤشر الحرية الاقتصادية: يصدر هذا المؤشر من معهد "هيرتاج" بالتعاون مع صحيفة "وال ستريت جورنال" منذ العام 1995 ويستخدم لقياس درجة التضييق التي تمارسها الحكومة على الحرية الاقتصادية.
- ✓ مؤشر التنافسية العالمي: يصدر المؤتمر الاقتصادي الدولي في دافوس تقرير التنافسية العالمي، الذي يتضمن مؤشر التنافسية منذ العام 1979 لقياس قدرة الدول على النمو والمنافسة اقتصادياً مع الدول الأخرى لتحقيق التنمية المستدامة وزيادة الكفاءة الإنتاجية باستخدام أحدث التقنيات وتحسين مناخ الأعمال، ويلاحظ أن مؤشر التنافسية ينقسم الى مؤشر "جارٍ" ومؤشر"النمو" وهو يعكس توقعات أداء الدولة في المستقبل (5 سنوات).

- المؤشر المركب للمخاطر القطرية : يصدر عن مجموعة (B.R.S) شهرياً الدليل الدولي للمخاطر القطرية منذ العام 1980 ويتضمن الدليل المؤشر المركب للمخاطر القطرية لغرض قياس المخاطر المتعلقة بالاستثمار أو التعامل مع القطر وقدرته على مقابلة التزاماته المالية وسدادها كما يصدر مؤشر مركب مستقبلي باستخدام النهج ذاته لاحتساب المخاطر القطرية.

2- العوامل الثقافية و الاجتماعية: وتتمثل في:

- **العوامل الثقافية:** وتتمثل في جميع المتغيرات التي تؤثر على ثقافة الفرد، انطلاقا من اعتبار الثقافة الهيكل المرجعي الذي يحتكم إليه الفرد قبل الإقدام على أي سلوك، وهي أن الثقافة طريقة التفكير والشعور والعقيدة، وهي عبارة عن مجموعة المعارف التي حصلت عليها الجماعة واختزنتها في ذاكرة أفرادها وكتبهم وأشيائهم لكي تستخدم في المستقبل، وأنه لكي نلم بها وندرس إنتاج هذا النشاط الذي يتضمن السلوك العلني والأحاديث والرموز والنتائج الملموسة التي تصدر عن كل هذا، والتي تتمثل في أشياء مادية كالأدوات والعمارات [10].
- **العوامل الاجتماعية:** وهي عبارة عن التغيرات الراهنة و المتوقعة التي تمس المجتمع ولها انعكاسات على المؤسسة الاقتصادية (كالتغيرات الديمغرافية، التغيرات المعيشية للأفراد)،و بالتالي فإن أي تغير في هذه العناصر له انعكاسات على المؤسسة الاقتصادية وأنشطتها

سواء من جانب الموارد البشرية التي تحصل عليها، أو من جانب الطلب على مخرجاتها. و له أيضا انعكاسات على بيئة هذه المؤسسة الاقتصادية العامة ككل بالتأثير على ما يعرف بالأمن الاجتماعي.[11]

3- **العوامل الإيكولوجية:** في ظل اتجاه اقتصادي نحو تنمية مستديمة، أصبحت هذه العوامل من أهم المكونات للبيئة الخارجية العامة، و التي تشمل جميع التغيرات على المستوى الإيكولوجي الراهنة والمتوقعة المؤثرة على المؤسسة الاقتصادية وأنشطتها، والتي من أهم أسبابها:التلوث أو استنزاف الموارد.

تؤثر التغيرات الإيكولوجية على المؤسسة الاقتصادية – باعتبارها نظاما مفتوحا– وعلى نشاطها الحالي أو المستقبلي، إما مباشرة عن طريق مكونات هذا النظام، أو بتأثير غير مباشر عن طريق السياسة الإيكولوجية الحالية أو المستقبلية لمواجهة هذه التغيرات، كفرض المعايير القياسية للبيئة، أو فرض ضرائب بيئية على الأنشطة الاقتصادية.[12]

4- **العوامل التكنولوجية:** تشمل جميع المتغيرات في المجال التكنولوجي المؤثرة على المؤسسات

و أنشطتها بصفة عامة. هذا المجال الذي يمكن تصنيفه إلى مجموعة من التكنولوجيات أهمها:[13]

- تكنولوجيات معالجة المعلومة (المعلوماتية): و هي التكنولوجيات المستخدمة لمعالجة المعلومة بطريقة آلية، و التي تعرف بالإعلام الآلي.
- تكنولوجيات الاتصال: ويقصد بها التكنولوجيات المستخدمة في الاتصالات كالهاتف، الفاكس، الأقمار الصناعية، النقال، الشبكات.
- تكنولوجيات الإعلام والاتصال:[14] وهي التكنولوجيات المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم بين تكنولوجيات معالجة المعلومة و تكنولوجيات الاتصال بغرض: تخزين، معالجة، و بث المعلومات.

و بهذا يمكن التعبير عن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالعلاقة التالية:

تكنولوجيات الإعلام والاتصال = الحاسوب + الاتصال

5- **العوامل التشريعية والتنظيمية:** وهي مجموعة النصوص التشريعية و التنظيمية الصادرة والتي يمكن أن تصدر وفقا للتطورات الراهنة في كل المجالات: كالسياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الإيكولوجية، لأن النصوص التشريعية والتنظيمية هي إطار يترجم التطورات الراهنة أو المستقبلية في كل الميادين.

- النصوص التشريعية والتنظيمية المحلية: ويقصد بالمحلية هنا الدولة الأم للمؤسسة الاقتصادية و الدول المستضيفة، ويمكن تقسيم هذه النصوص إلى:

- نصوص تشريعية: و هي التي تصدر من مصادر التشريع كالدستور، القانون، الأمر.
- نصوص تنظيمية: و هي نصوص دورها تنظيمي للحياة العامة فقط، و لا ترقى إلى درجة النصوص التشريعية، و لا يمكن أن تتعارض معها كالمرسوم،القرار.

- النصوص التشريعية و التنظيمية الدولية: و يقصد بالدولية هنا، إضافة إلى نصوص محل الإقامة (الدولة الأم والدول المستضيفة) الأطر التي تحكم العلاقات على الصعيد الدولي.

- نصوص تشريعية: و تشمل كلا من: القانون الدولي، قوانين المنظمات الدولية
- نصوص تنظيمية: و هي تشمل: الاتفاقيات الثنائية، التعاون الإقليمي.

ب- البيئة الخارجية الدولية الخاصة للمؤسسة الاقتصادية:

تتمثل في تلك العوامل والمتغيرات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة نشاط المؤسسة الاقتصادية و لها علاقة مباشرة معها، فهي تؤثر بشكل مباشر في أنشطتها و إستراتيجياتها[15]. كما يمكن لهذه المؤسسة أن عليها.

تختلف البيئة الخارجية الدولية الخاصة من مؤسسة اقتصادية لأخرى حسب طبيعة و مجال نشاطها، إلا أنه يمكن تقسيمها بصفة عامة إلى:

1- **الممولون:** فبالإضافة إلى قدرات المؤسسة الاقتصادية التمويلية الذاتية، تلجأ إلى مصادر تمويلية خارجية لتغطية متطلباتها (الاستثمارية أو الجارية).

2- **تكنولوجيا النشاط:** و يقصد بها التكنولوجيات المرتبطة مباشرة بالمؤسسة الاقتصادية وعملياتها (كالآلات والمعدات،إدارة العمليات)، وتؤثر التغيرات الحاصلة في هذه التكنولوجيات على المؤسسة الاقتصادية من خلال:

- التأثير على الطلب.
- التأثير على العمليات الإنتاجية.

كما أنه يمكن للمؤسسة الاقتصادية التأثير على هذا النوع من التكنولوجيات عن طريق مخرجاتها من البحث والتطوير.

3- **الوسطاء:** الوساطة بصفة عامة هي عمل يتضمن التقريب بين طرفين من أجل تحقيق عائد، فالوسطاء – بصفة عامة – بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية و انطلاقا من كونها نظاما له مدخلات و مخرجات هم قناة غير مباشرة للتعامل مع الأسواق الأولية لمدخلاتها أو النهائية لمخرجاتها، أما في حالات خاصة فيمكن لهؤلاء الوسطاء أن يكونوا كقناة غير مباشرة بين المؤسسة الاقتصادية و أنشطتها أو استثماراتها عن طريق آلية العقود الباطنية (الضمنية).

4- **الموردون و مقدموا الخدمات:** ويمكن دراستهم كما يلي:

- **الموردون:** يعتبر مورد للمؤسسة الاقتصادية كل الأشخاص الطبيعيين و الاعتباريين الذين يزودونها بالموارد المادية، سواءا كانت استثمارية كالمعدات و الأدوات، أو كانت مخزونات كالمواد الأولية والبضائع.
- **مقدموا الخدمات:** يمثلون الهيآت التي لها علاقات و معاملات مع المؤسسة الاقتصادية، من خلال تقديم خدمات تساعدها في أنشطتها كالهيآت الاستشارية ، هيآت النقل، هيآت الإعلان .[16]

5- **العملاء و مجموعات الضغط:**

- **العملاء:** هم الأشخاص الطبيعيين و الاعتباريين الذين توجه إليهم المؤسسة الاقتصادية مخرجاتها، و لذا يعد هؤلاء العملاء مطلب هذه المؤسسة لتحقيق أهدافها الخاصة بالربحية، النمو و الاستمرارية، بتلبية حاجاتهم و رغباتهم و من ثم نيل رضاهم و ولائهم.
- **مجموعات الضغط:** في ظل وضع عالمي تهيمن عليه الأفكار الليبرالية و تتآكل فيه ما دونها، لاسيما في المجال السياسي و الاقتصادي، تنامت أدوار منظمات تجسد ضغوطات هائلة على المؤسسات الاقتصادية إما بصفة مباشرة، أو غير مباشرة بالضغط على الحكومات لينعكس ذلك عليها من خلال بيئتها الخارجية العامة، ومن هذه المنظمات: النقابات العمالية، منظمات حماية المستهلكين، منظمات الجودة والمواصفات،

6- **المنافسون:** يعتبر منافسا كل شخص طبيعي أو اعتباري يزاحم المؤسسة الاقتصادية في سوق مدخلاتها أو مخرجاتها، و بالتالي فهذه المؤسسة تواجه نوعين من المنافسين، هما:

- **منافسوا المدخلات:** و هم منافسوا المؤسسة الاقتصادية في الموارد و الإمكانات المتاحة في بيئتها الخارجية.
- **منافسوا المخرجات:** يمثلون منافسي المؤسسة الاقتصادية بمخرجات مشابهة أو بديلة.

الخاتمة:

أصبحت عناصر البيئة الخارجية الدولية عديدة ومعقدة محلية وعالمية بفعل انفتاح الاقتصاديات على بعضها البعض، والعمل في ظل تعدد السياسات والثقافات والعادات والقوانين فكلها متغيرات لابد أن تأخذها المؤسسة الاقتصادية بعين الاعتبار لأن نجاحها أو فشلها يتوقف إلى حد كبير على قدرتها على خلق درجة عالية من التناغم مع بيئتها الخارجية الدولية، هذه البيئة التي تشمل العديد من المتغيرات تتوزع ما بين بيئة خارجية دولية عامة وأخرى خارجية دولية خاصة.

و نخلص في الأخير إلى أن هذه الدرجة من التناغم بين المؤسسة الاقتصادية و بيئتها الخارجية الدولية تتحقق عبر مدخل رئيسي يتمثل في تحليل هاته البيئة ، هذا التحليل الذي يمر بخطوات متتالية تبدأ بمرحلة جمع البيانات و تنتهي بتشخيص الفرص المتاحة ومحاولة استغلالها، وكذلك تشخيص التهديدات و محاولة تجنبها أو التقليل من آثارها.

الهوامـش

1: Abdelatif khamkham: la dynamique du contrôle de gestion, dunod, paris, 1986, p: 27.

2: محمد بوهزة: محيط المؤسسة العمومية الصناعية في الجزائر – حالة بعض المؤسسات، الملتقى الدولي حول: تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر . بسكرة، 30/29 أكتوبر 2002، ص: 116.

3: محمد سعيد أوكيل و آخرون : استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية ، منشورات معهد العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر، مارس 1994، ص :107.

[4] : عبد السلام أبو قحف: اقتصاديات الأعمال و الاستثمار الدولي ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ص ص: 113-114 .

5: عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، ، بتصرف، ص: 44.

6: فالتة اليمين: المؤسسة الاقتصادية وتحولات المحيط: أهي عودة للنظرية الداروينية؟، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد: 07، فيفري 2005، ص ص: 202-203 .

7 :عبد الغني بسيوني عبد الله: النظم السياسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة الطبع غير مذكورة، ص: 185.

8 : عبد اللطيف عبد اللطيف: إدارة خطر البلد ومضمونه في الإدارة الدولية . مثال دول الخليج, مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد التاسع، مارس 2006، ص: 16.

[9] : عبد المجيد قدي: المدخل إلى السياسات الإقتصادية الكلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص: 24.

[10] :عبد الحميد لطفي: الأنثروبولوجيا الاجتماعية , دار المعرفة, القاهرة , 1979 ص: 75 .

11 : خالد مصطفى قاسم: إدارة البيئة و التنمية المستديمة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص:27

12: Stéphanie Monjon, Julien Hamoteau : Développement, croissance et environnement, Cahier Français, n°337, 2006, p:36.

13 : مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير – تخصص: إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005– 2006، ص:12.

14 : مراد رايس: مرجع سابق، ص: 28.

15 : سملالي يحضية: أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص: تسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003– 2004، ص: 21 .

16 : سملالي يحضية: مرجع سابق، ص: 22.

الاتجاهات الحديثة في مجال إستراتيجية الأعمال

د. بن بلقاسم سفيان، جامعة الجزائر 3.
أ.د. طرفاني عتيقة، جامعة الجزائر 3.

الملخص:

إن أهم ما يميز إدارة المنظمات في ظل التغير السريع هو إدراكها للبعد الاستراتيجي، الذي من شأنه توضيح الرؤى وتسطير الخطوط الواجب أخذها بالاعتبار، اعتمادا على صياغة مختلف الأهداف المتعلقة بجوانب معينة كتطوير المنتج في حد ذاته، زيادة الحصة السوقية وأهداف أخرى لا تقل أهمية لمساندة الهدف العام للمنظمة.

وعلى هذا الأساس بدأ التفكير في التركيز أكثر على الفعالية التنظيمية على المدى القصير منه على الفعالية التنظيمية على المدى البعيد مع تبني رؤية مستقبلية واضحة يعتمد عليها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية على أسس علمية مع ترك المجال أمام الحس الفردي والجماعي والإبداع وروح المبادرة والمناقشات في اتخاذ القرار.

Résumé:

La prise en compte de la dimension stratégique dans le processus de prise de décision est l'une des évolutions majeures du management des organisations modernes, en vue de donner "une vision" permettant de tracer des axes de développement et de croissance les plus pertinents possible en matière, par exemple, d'augmentation des parts de marché, d'amélioration de la qualité des produits ou tout autre objectif contribuant à l'atteinte du but final de l'organisation.

Les développements actuels de l'approche stratégique ne s'orientent plus que vers la performance organisationnelle à long terme, mais aussi vers la performance à court terme dans le cadre d'une vision future claire permettant de faire converger les objectifs et de promouvoir les énergies et compétences individuelles et collectives et d'ouvrir le champ à l'esprit d'initiative et d'innovation et à la participation dans la prise de décision.

مقدمة:

تعيش المنظمات اليوم، ضمن مناخ عام تمارس من خلاله أنشطتها المختلفة، سواء أكانت منظمات قطاع عام أم خاص، ذات طابع تجاري صناعي أم خدماتي، في بيئة متغيرة، تتسم بدرجة كبيرة من التعقيد، حيث شمل التغيير بالبيئة جميع المجالات، مع زيادة حدة المنافسة المحلية من جهة والعالمية من جهة أخرى، وتطور طرق وتقنيات الإنتاج.

إن هذه التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية جعلت من عملية إدارة المنظمات أمرا يستحق البحث والاجتهاد والتطوير بما يفي باحتياجات التأقلم مع البيئة الخارجية من أجل البقاء أو الاستقرار أو النمو.

وعلى هذا الأساس بدأ التفكير في التركيز أكثر على الفعالية التنظيمية على المدى القصير منه على الفعالية التنظيمية على المدى البعيد مع تبني رؤية مستقبلية واضحة تعمل المنظمة من خلالها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية في ظل أسس علمية مع فسحها المجال أمام الحس الفردي والجماعي والإبداع وروح المبادرة والمناقشات في اتخاذ القرار.

نشأة وتطور الفكر الإداري الاستراتيجي:

إن ظهور الإدارة الإستراتيجية كان نتاجا منطقيا لتطور مفهوم التخطيط الإستراتيجي لتعقد عملية إدارة الأعمال وللمعطيات و المفاهيم الجديدة التي تعاقبت على تاريخ اقتصاد المنظمات.

واستنادا إلى كون نظامي التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية مكملين لبعضهما ، فإنهما ينتميان لفكر إداري استراتيجي بنيت قواعده على أساس علم الإدارة من جهة و الفكر الاستراتيجي من جهة أخرى.

مفهوم الإدارة الإستراتيجية:

تعد الإدارة الاستراتيجية وبمختلف مداخلها إطارا شموليا ومتكاملا لدراسة وتحليل كل الأنشطة والعمليات التي تتعلق بالمنظمات، وذلك من خلال العلاقة التأثيرية بين المؤسسة وبيئتها وبما ينعكس ايجابيا على تحسين كل من مركزها وأدائها الاستراتيجي، ولذلك تعددت التعاريف التي تبين معنى الإدارة الإستراتيجية.

ويتميز مفهوم الإدارة الاستراتيجية بالتعدد لاختلاف نظرة الكتاب والباحثين إليها و"تمايز المداخل الفكرية المعتمدة في دراستها وتحليلها وتباين العناصر والمتغيرات المعتمدة في بلورة مفهومها، إلا أن ما يميز هذا المفهوم جمعه بين الحداثة والمعاصرة"[1].

تعتبر الإدارة الاستراتيجية "عملية اتخاذ قرارات إستراتيجية وتنفيذها وتقويمها، ويمكن النظر لها من منهج آخر على أنها عملية تغير إستراتيجي[2].

وتتكون الإدارة الاستراتيجية من أربعة مراحل هي:

1- مرحلة التحليل الاستراتيجي للبيئة: والتي تتضمن القيام بدراسة البيئتين الخارجية والداخلية للمؤسسة بهدف تحديد العناصر الاستراتيجية فيهما، لاستخدام هذه العناصر كمدخلات في المرحلة اللاحقة لها، وتتضمن بيئة المؤسسة أربعة عناصر أو عوامل استراتيجية وهي: الفرص المتاحة، المخاطر في البيئة الخارجية، عوامل القوة وعوامل الضعف في البيئة الداخلية.

2-مرحلة التخطيط الاستراتيجي: والتي تتضمن القيام بأربعة أنشطة متعاقبة ومتسلسلة، هي: صياغة رسالة المؤسسة وأهدافها وخططها الاستراتيجية وسياساتها المختلفة.

- 3 مرحلة التنفيذ: التي تتضمن وضع الخطط والسياسات التي طورت في المرحلة السابقة موضع التطبيق الفعلي من خلال البرامج التنفيذية والموازنات المالية والإجراءات التنفيذية المختلفة.

- 4مرحلة الرقابة الاستراتيجية: التي تتضمن تقييم أداء المؤسسة للتأكد من أن الأهداف الاستراتيجية تنفذ حسب ما خطط لها وأن الإجراءات التعديلية يتم اتخاذها لتصحيح الأخطاء وإحكام الرقابة الفعالة على التنفيذ.

هذه العملية الرقابية هي التي يستطيع المديرون بوساطتها تطوير الاستراتيجية وتكييفها في ضوء جميع الظروف الداخلية والخارجية ذات العلاقة، ثم تعديل تنفيذ الخطط الإجرائية المختارة.

أهمية الإدارة الاستراتيجية:

تتجلى أهمية الإدارة الاستراتيجية من خلال تحليل التحديات التي تواجه الإدارات المعاصرة، والتي تدور انشغالاتها في ثلاثة نقاط [1]:

1. المنتجات التي تريد المنظمة إدخالها إلى السوق.
2. حاجات المستهلكين التي ترغب المنظمة تلبيتها.
3. الموارد، الكفاءات، التكنولوجيات التي يمكن تطويرها.

ولكي نقنع المنظمات أكثر بضرورة ممارسة الإدارة الاستراتيجية ، سنوضح الفوائد المتحققة لها من ممارستها :

أ . تتغير الظروف المحيطة بالمنظمات بسرعة فائقة ويعتبر أسلوب الإدارة الاستراتيجية هو الأسلوب الوحيد الذي يُمكن المنظمات من توقع المشكلات والفرص المستقبلية.

ب . تتفوق المنظمات التي تمارس الإدارة الاستراتيجية في أدائها عن المنظمات التي لا تمارسها ، وذلك للفوائد التي تجنيها من خلال تطبيقها لهذا المفهوم والتي من أهمها :

- توفر الإدارة الاستراتيجية أهداف واتجاهات واضحة عن مستقبل المنظمة لجميع العاملين بها.
- المساعدة في تخصيص الموارد على أوجه الاستخدامات المتعددة للأنشطة المختلفة في المنظمة .
- المساهمة في إعداد وتهيئة القيادات العليا وتنمية مهاراتهم القيادية من خلال المشاركة في أنشطة الإدارة الاستراتيجية.
- مساعدة المديرين على التحول إلى الأداء المبادر وليس الأداء بردود الأفعال .
- مساعدة متخذي القرارات على تحسين جودة قراراتهم، فعدم تطبيق الإدارة الاستراتيجية في المنظمات يؤدي إلى زيادة التكلفة الناتجة عن سوء اتخاذ القرارات وفشل الإدارة في التعامل مع الملامح المتشابكة،مثل تصارع القيم، الغموض وعدم التأكد البيئي، عدم وضوح المعلومات عن الأداء.

إجمالاً يمكن القول بأن الإدارة الاستراتيجية إدارة واعدة وذلك للمزايا العديدة التي من الممكن أن توفرها على صعيد الحساسية الملحوظة تجاه الرؤيا المستقبلية للمنظمة وتعزيز الاستيعاب والفهم للتغير والتطور المستمرين للبيئة الداخلية والخارجية وتحديد إمكانية الملاءمة بين المنظمة وهذه التغيرات .

المهام الرئيسية للإدارة الاستراتيجية:

على أساس العلاقة التكاملية بين التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، يمكن استخلاص النتائج التالية:

– في حالة غياب التخطيط الاستراتيجي في المنظمة أو عدم استغلال نتائجه بطريقة فعالة إن وجد، من واجب الإدارة الإستراتيجية تصحيح عمل التخطيط وتحديد التوجيهات الاستراتيجية الكفؤة.

– قد تتميز المنظمة في ظل التخطيط الاستراتيجي بنوع من الجمود الروتيني والسلوك الميكانيكي، ومنه على الإدارة الاستراتيجية تسطير مهامها الجديدة وخلق ديناميكية إبداع في الخيارات الاستراتيجية.

وتشمل مجالات تصحيح الوضع من طرف الإدارة الاستراتيجية لاختلالات التخطيط في النقاط التالية:

أولا: تحديث الرؤية الاستراتيجية:

ينطلق التخطيط من تحديد مسبق للأهداف، من أجل توظيف الوسائل للمستقبل، الأمر الذي جعل العديد من المسيرين يبتعدون عنه نتيجة التخوف من أنشطة التنبؤ وغياب مناهج التحليل والدراسة الاستباقية.

ولتجاوز تخوف الكثير من المديرين من التنبؤ والتوقعات في ظل جو متميز بالتغيرات وتفضيلهم عدم البرمجة للمستقبل بل اعتقادهم أن القرارات المتخذة في الزمن الحقيقي تكون لها مصداقية أكبر في وضع آفاق منظورة للمنظمة، لابد من تطوير مفهوم وتطبيقات للإدارةالاستراتيجية تتدرج ضمن مسار اتخاذ القرار وتسمح بالتوفر على نموذج للمنظمة المرجوة لا يكتفي بالتخطيط التجاري أو المالي على مدى خمس سنوات مثلا بل يدعم بالرؤية[1].

ثانيا: إدارة الإستراتيجي:

إن الاعتقاد بأن دور الإستراتيجي ينتهي عند تحديد الأهداف يعتبر اعتقادا خاطئا، بل على العكس يتوقف نجاحه على قدرته على التنفيذ وقدرات المسيرين في استيعاب الاستراتيجية، وعليه سيتوجب لإنجاح المسار الإستراتيجي، في الكثير من الأحيان، المساس أو تغيير الإطار الداخلي للمنظمة من عمليات لوجستية، أنواع المنتجات، الموارد البشرية، طرق التسيير...إلخ

إن تنفيذ الاستراتيجية يرتبط بالتخطيط وتوظيفه مع عملية التغيير نفسه، فمثلا عند وضع خطة تسويقية، من النادر أن تجد ضرورة لتغيير نظام تقييم النتائج، ولذلك يطرح كل J-Zimmermann, B. Tregoe للقيام بالتكييف النقاط التالية [2]:

- تحديد النقاط الاستراتيجية.

- ما هي التغيرات اللازمة في الهيكل التنظيمي ؟
- ما هي التغيرات اللازمة في الخطط وطرق التخطيط ؟
- ما هي الآثار المرتقب ترتبها على طرق التسيير؟
- ما هي الإمكانات والموارد الجديدة ؟
- كيف يتم اتصال الاستراتيجية؟
- كيف تسير النقاط الاستراتيجية؟ أي:

. تحديد النقطة ؟

. كيف يتم تعريفها، تقييمها و إدخالها؟

. من المكلف أو المعين لحلها ؟

. ما هي مراحل الحل ؟

بالإضافة للنقاط السابقة الذكر، "يأخذ السلوك والقيم حصة كبيرة في نجاحات اليابانيين لدرجة استعمال فكرة (الأنشطة العملياتية الاستراتيجية)، حيث جودة المنتج وإنتاج الجودة مثلا في المنظمات اليابانية أهم مقارنة بالمنظمات الأمريكية.

ثالثا: التهيئة الاستراتيجية في ظل عدم التأكد

يعتمد التخطيط الاستراتيجي على المعلومات التي من المفروض أن تتسم بالملاءمة والفاعلية وتسمح بإعطاء تفاعلات استراتيجية دقيقة، إلا أن هذه المعلومات قد تتوفر لكنها لا تقوم بالدور المنوط بها، وذلك نظرا لاتسام البيئة بالتوتر والتذبذب وعدم التأكد وارتفاع نسب التغير، الأمر الذي يجعل المنظمات أمام أزمات يصعب التنبؤ بها " وللتخلص من هذا المأزق تتسلح العديد من المنظمات بتتبع متواصل لتحركات المؤشرات الضعيفة" [(1)].

رابعا: الإدارة الإستراتيجية للأزمات

يقصد "بالأزمة الاستراتيجية المفاجأة الاستراتيجية، أي حدث مفاجئ وغير متوقع وغير مألوف يهدد بقاء المنظمة. وتتميز عن المفاجأة العملياتية بمعرفة طبيعتها حتى إن لم يتمكن من تحديد زمنها ومكانها مسبقا"[(2)].

خامسا: هوية المنظمة

لقد أهملت أو كادت تهمل ثقافة المنظمة ضمن علوم التسيير لمدى بعيد، فكانت تمثل مجرد جمع للعناصر التي لا تخدم هيكلتها "ومع الوقت، وإدراك المدى دورها المؤثر على الكفاءة الاقتصادية أدمجها المختصون ضمن الإدارة الاستراتيجية"[3].

التوجهات الإستراتيجية الحديثة:

يتضمن الخيار الاستراتيجي انتقاء الاستراتيجيات المستقبلية ، ويكون ذلك على ثلاثة مستويات: [4]

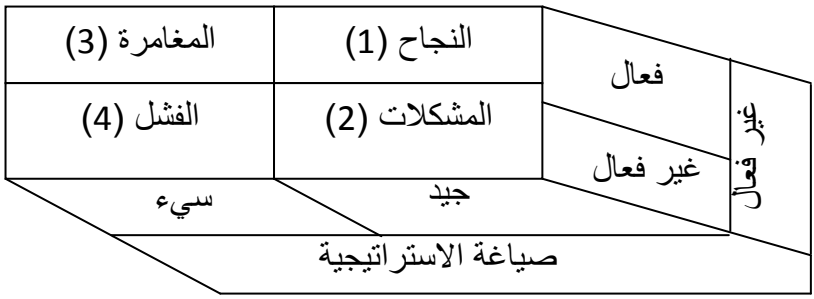
1. **خيارات على مستوى مجالات الأنشطة:** وهنا يجب تحديد أسس استخدام الميزة التنافسية من حيث العناصر الأساسية للنجاح المتعلقة بالبيئة أو من حيث القدرة الاستراتيجية للمنظمة المتعلقة بالداخل.
2. **إستراتجيات النمو:** أين يتم معالجة عناصر النجاح المتعلقة بخيارات النمو والتطور.
3. الا**ستراتيجية على المستوى العام للمنظمة:** تحديد محيط النشاط العام، و هو الأمر الذي يستدعي قرارات المحفظة والتوسع في الأسواق.

التنفيذ الاستراتيجي:

تعمل مرحلة التنفيذ الاستراتيجي على كيفية تطبيق الاستراتيجية حيث تعتبر من أهم مراحل الإدارة الاستراتيجية.

ويعرّف التنفيذ الاستراتيجي بأنه " سلسلة من الفعاليات أو الأنشطة المتعلقة بترجمة البدائل الاستراتيجية المختارة إلى متطلبات الهيكل التنظيمي المناسب وبناء الخطط والسياسات المناسبة لجميع فعاليات ووظائف المنظمة [1].ترتبط عملية التنفيذ بصياغة الاستراتيجية ، فيترتب عنها الاحتمالات التالية:

الشكل1 : احتمالات النتائج المتوقعة بين الصياغة والتنفيذ الاستراتيجي [2]



بالإضافة إلى ارتباط التنفيذ بصياغة الاستراتيجية فإنه يعبر عن مجموعة من النشاطات المترابطة فيما بينها والتي من شأنها تحقيق الاستراتيجية وجوانبها المختلفة، تتمثل هذه النشاطات في " التركيب التنظيمي، السياسات التنظيمية ، نظام المعلومات ، الأفراد ، القيادة، نظام المكافآت والتعويض، نظام الاتصالات ، نظام التخطيط ونظام التقويم والرقابة".[3]

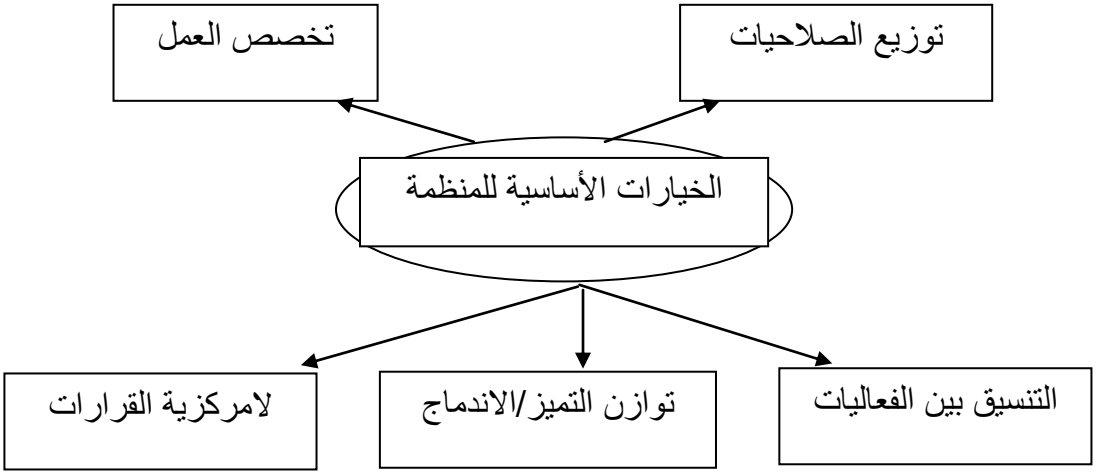
علاقة التنفيذ الاستراتيجي بالهيكل التنظيمي :

تحظى هذه العلاقة بالأهمية العظمى، لما للعمل المنظم من أهمية في تسهيل إنجاز الأهداف، فتشكل الإستراتيجية والهيكل التنظيمي كلا لا يمكن تجزئته تعريفا للإستراتيجية على أنها تحديد الأهداف والغايات على المدى البعيد ووسائل العمل وتخصيص الموارد الضرورية لتحقيقها، والهيكلة على أنها الطريقة التي تتجمع بها المنظمة لتنفيذ الاستراتيجية المختارة على كل المستويات والعلاقات المترتبة عن ذلك ، وعليه الهيكلة تتبع الاستراتيجية.

علما أن الهيكل التنظيمي يعرف على أنه الخريطة التي تقسم فيها المنظمة عملها إلى مهام متميزة بما يمكنها من التنسيق بين تلك المهام.

وعليه فإنه يتضح تكامل الفعاليات والمهام والتنسيق بينهما كما يوضحه الشكل أدناه:

الشكل 2: هيكلة الخيارات الخمسة الأساسية[1]



شرحا للشكل أعلاه نورد النقاط التالية:

أولا – تخصص العمل: تخصص العمل ترجع فكرته لآدم سميث الذي أظهر أهميته في زيادة الإنتاجية. يتم تخصيص العمل بين الأفراد وعلى مستوى الخدمات وما بين الخدمات، ويمكن أن يأخذ التخصص شكلين: تخصص أفقي وتخصص عمودي:

- فالتخصص الأفقي يسمح بنمو المنظمة وتنوع أنشطتها، لكن في المقابل عدد مستويات الهرم التنظيمي يرتفع وذلك من أجل مراقبة أنشطة الموظفين بفاعلية وتنسيق، وبتزايد الموظفين فإن الهرم قابل للارتفاع والتعقد، لذا يحاول المديرون قدر الإمكان الحفاظ على هيكل بسيط " وينتهجون في هذا السبيل ما يعرف بمبدأ الحد الأدنى من سلسلة الأمر[2] والذي يعمل على الحد من المستويات الإدارية للهرم التنظيمي.
- أما التخصص العمودي فيعتمد على ترابط المستويات التنظيمية للمنظمة، وذلك بعدد المتعاونين والذي يرتبط باستقلالية هؤلاء حيث يساعد ذلك على[3]:

–تنمية العمليات وأنظمة الإعلام والرقابة.

–طبيعة الأنشطة، طبيعتها التكرارية والأعمال الروتينية.

–توسع الهيكل التنظيمي في الأسفل ، حيث تعقد المشاكل والتي قد تتميز بالتكرار.

ثانيا – الصلاحية: يحدد مفهوم الصلاحية على أنه "الحق القانوني في إصدار الأوامر، وهي استراتيجيا واحدة من التقنيات التي تستخدمها الإدارة العليا لتوجيه التنفيذ الاستراتيجي باتجاه رؤيتها الخاصة التي تعمل عليها.

وهي بذلك تصبح عملية إعطاء الحق بالأمر، في إطار تنظيمي يعتمد على مبادئ مختلفة ومتناقضة لكنها يمكن أن تتوافق في الأساسيات وهي[1]:

أ. وحدة القيادة : حيث يرتبط الجميع بقرار الرئيس الوحيد، يتميز هذا النوع بالوضوح والرقابة العالية لكنه يعيبه غياب التنسيق والاتصال .

ب. السلطة بالتخصص : انبثقت هذه الصلاحية عن المدرسة العلمية لتايلور في تقسيم العمل حيث يرتبط الموظف برؤسائه ولا يتوفر على أي سلطة عامة، لكنه يتمتع بسلطة على مستوى تخصصه، وبالتالي تختلوحدة القيادة.

يميز هذا النموذج المهارات الكبيرة في الهيكل التنظيميوالسرعة في العمل وتطوير الخبرات ، أما ما يعيبه فهو تلاشي المسؤوليات وعدم التنسيق مع المستوى الأعلى كما أنه قد يولد صراعات ناجمة عن انعدام المسؤولية.

ج. توزيع السلطة: يقوم هذا النموذج بالتوفيق بين وحدة القيادة والسلطة في التخصص، يتمتع بمزايا ومساوئ كل منهما، حيث" يعتمد على مبدأ " الخط المزدوج " staff and line.يحتوي الخط على السلطة العامة(Line) بسلطة الاستشارة (Staff) ، فمن ناحية، صناع القرار في الخط الهرمي يمثلون المديرين التشغيليين الذين يسيطرون على وحدة القيادة، ومن ناحية أخرى، يتكون خط النصائح (Staff) من متخصصين يؤدون وظيفة التكفل بالدراسة والاقتراحات، لكنهم ليس لهم حق اتخاذ القرار.

د. السلطة المتفجرة : تعرف المنظمة في ظل العصرنة تحولات عديدة أدت إلى اختفاء النماذج التقليدية، حيث تعتمد المنظمات الحديثة على عملية التقسيم إلى أجزاء أو مراكز عديدة يتمتع كل مركز بهيكل تنظيمي خاص أكثر حيوية لكنها أكثر خطورة لما تتطلبه من إمكانيات كبيرة للأفراد.

ثالثا – اللامركزية

تتسم السلطة باللامركزية إذا قامت بتفويض المستويات الوظيفية الدنيا في الهيكل التنظيمي بسلطة اتخاذ القرارات الهامة.

تساعد اللامركزية على الاقتصاد في التكاليف البيروقراطية، تجنب حدوث المشاكل المتعلقة بالاتصال والتنسيق ، يتميز النمط اللامركزي بثلاث مزايا:

أ.تخفيض حجم المعلومات المتداولة، مما يساعد المديرين والاستراتيجيين لتخصيص وقت أكثر لصنع القرارات الإستراتيجية ومنه قرارات أكثر فعالية.

ب. تعزيز مرونة المنظمة وتخفيض التكاليف البيروقراطية لإمكانية اتخاذ القرار من طرف المديرين التنفيذيين بشكل فوري.

ج. تقليص عدد المديرين المكلفين بمتابعة الأنشطة وبالتالي تكاليف بيروقراطية أقل.

رابعا – التنسيق

يقوم التنسيق على توفير التلاؤم بين العناصر المكونة للهيكل التنظيمي، ويحافظ على مختلف الأجزاء ومختلف الفاعلين داخل المنظمة.

ويستلزم التنسيق التهيئة المتبادلة للأفراد والتأقلم مع بعضهم البعض من أجل المشاركة الفعالة ، عن طريق الاتصال غير الرسمي بالإضافة لمباشرة الرئيس بإصدار الأوامر لإتمام

العمل، وبالتالي ممارسة الرقابة والتي تنمو عندما تقرر الإدارة العليا إدماج مساعديها في ممارسة السلطة.

خامسا : التوازن بين التمييز والتكامل

عند اختيارها لاستراتيجية معينة، تعمل المنظمة على اختيار النمط المناسب من التنويع الذي يلاءم توجهها الاستراتيجي، والتنويع على نطاق واسع يتطلب منها التخلي عن الهيكل الوظيفي وتبني هيكل متعدد الأقسام كأول قرار تتخذه المنظمة لتصميم هيكلها التنظيمي، تقوم بعد ذلك بمحاولة إحداث الفاعلية عن طريق إجراءات التكامل الضروري لذلك، والذي من شأنه التنسيق بين الأنشطة وإنشاء القيمة.

كلما زاد التمييز كلما زادت الحاجة للتكامل، وكلما تعقدت عملية التمييز كلما تعقد التكامل في الهيكل التنظيمي، ولزيادة مستوى التكامل ليتوافق مع مستوى التمييز تعتمد المنظمة بعض الآليات التي يمكن تلخيصها فيما يلي[1]:

1. الاتصال المباشر بين المديرين في تهيئة بيئة العمل .
2. الأدوار الاتصالية من خلال عملية التنسيق بين أقسام المنظمة بالاستعانة بمندوبي الاتصال بين الأقسام.
3. فرق العمل المؤقتة التي تكون على أساس ترشيح عضو من كل قسم للمشاركة في حل المشاكل التي يصعب حلها ويصعب التنسيق بين الأقسام بشأنها.
4. الفرق الدائمة : يتم تعيين فرق دائمة داخل المنظمة إذا لوحظ تكرار بعض المواقف المطروحة على طاولة النقاش.
5. الأدوار المتكاملة التي تكون عن طريق تولي أحد المديرين ذويالخبرة العالية في مجال الاحتياجات المشتركة لقسمين أوتنسيق عملية اتخاذ القرار بين الأقسام.

الإدارة الاستراتيجية وتحديات أخرى:

لا يمكن اختصار جميع التحديات التي تواجه منظمات الأعمال فيما ذكر سابقا، بل إن هناك العديد من التحديات الأخرى التي تفرض نفسها في ساحة عمل المنظمات، وتحتاج من الإدارة العليا للمنظمة التعامل معها، وإيجاد حلول لها، ومن هذه التحديات[2]:

- زيادة شدة المنافسة العالمية والمحلية.
- سرعة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية.

- التغير المستمر في أذواق العملاء وأوضاع السوق.
- قصر دورة حياة المنتجات.
- زيادة الاستثمارات لتعزيز جوانب الإبداع التكنولوجي.
- سرعة التغيرات النوعية والكمية على الصعيدين المحلي والعالمي.

ولمواجهة هذه التحديات يفرض على إدارة المنظمات مراعاة العديد من النقاط حتى تتمكن من إدارة استراتيجيتها بكفاءة ومن بين هذه النقاط:

- إعداد خطة جديدة للتغيرات المستقبلية المحتملة.
- تجهيز استراتيجيات موقفية تناسب ظروف التطبيق المتغيرة.
- صياغة استراتيجيات من أجل مواجهة الأوضاع المتعلقة بالمنافسين.
- الاحتفاظ إلى أبعد الحدود بالمرونة لمواجهة كافة الاحتمالات.
- التركيز بصورة أكبر على العملاء وما يمكن تقديمه لهم.
- مراعاة الموارد التي تساند تطبيق الاستراتيجيات من أجل تدعيم عوامل القوة وتحجيم عوامل الضعف.

الخاتمة:

اعتمادا على ما تقدم فإن الإدارة الإستراتيجية هي عبارة عن العمليات التي يمكن للإدارة العليا من خلالها أن تحدّد توّجهات التخطيط طويل الأجل وتتحكم في الأداء العام للمنظمة، وهذا يتطلّب الصياغة المحكمة والتنفيذ الملائم والتقييم المستمر للإستراتيجية المعتمدة. وبشكل عام يتفق معظم الباحثين على أنها عبارة عن عملية صياغة وتنفيذ الخطط والسعي لإنجاز الأنشطة المرتبطة بالغايات والتي تكون ذات أهمية حيويّة وشاملة ومستمرة للمنظمة ككل، وعليه فهي مسؤولة عن عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية لإنجاز الأهداف المحدّدة.

النتائج و التوصيات:

. لابد على المنظمات من الانتقال الفعلي نحو التفكير الإستراتيجي الفعال.

. الإدارة الاستراتيجية تعتمد على المبادرة والإبداع واليقظة.

. إعطاء الأهمية الكبرى لمجال البحث والتطوير داخل المنظمة وتحفيز المبدعين والأخذ بالمبادرات الهادفة.

. التعرف على حقيقة الوضع الحالي للمنظمة باستعمال أساليب التحليل الإستراتيجي الحديثة.

. تهيئة المنظمة لممارسة الإدارة الإستراتيجية بنشر الوعي وتعميق الاقتناع عند كل أعضائها بأهمية ذلك وتنمية استعدادهم وقدرتهم على التعاون حتى وإن استدعى ذلك وقتا طويلا وكلفة كبيرة.

. التنفيذ أهم محطة في الإدارة الاستراتيجية بعد التحليل والتركيب والاختيار، لكنه يعتمد على التغيير الهيكلي والتنسيق والاتصال وذلك بتوفر شبكة معلومات عالية المستوى.

. توفير متطلبات التنفيذ الإستراتيجي الفعال مدخل من مداخل التنظيم الإداري المناسب للمنظمة ومجال عملها.

الهوامـــش

(1) عباس خضير الخفاجي، الإدارة الإستراتيجية، المدخل والمفاهيم والعمليات، دار الثقافة، طبعة 01، 2004، ص 33.

(2) نفس المرجع، ص 34.

(1) LIAM FAHEY, Les paramètres essentiels de la gestion stratégique des entreprises, nouveaux horizons, MAXIMA lament de MESBIL, P 30.

(1)R. NORMAN, Gérer pour croître, Economica, PARIS, 1981, P 97.
(2)A. CH MARTINET stratégie et pensée complexe,revue française de gestion.n/93, P 295.
(1) H. T. ANSOFF, MANAGIWG, Strategy surprise by repository Weak signals, CALIFORNIA MABAG RECIEW, 1976, P 21- 33.
(2) CF. J .A Murray, Gérer la surprise stratégique, Revue économique et sociale, LAUSAWNE, SEPTEMBRE 1980.P 168 -188.
(3)H.I ANSOFF , Aspiration and culture in strategic behavior , W P N° 79 – 72 EIASM, Burwemmes, April 1979, P 30.
(4) J. GERRY, Autres, stratégique , 7eme edition, pearson/education.2005, P 20.
(1) Glueck WF, Jauche, Business and strategic management, New York, Mc Grand – hill book. Co.FNC, 1988, P33.
(2) Cetro, Samuel, C Peter, J Paul, Strategic management, a focusof process, New York, MC Graw Hill 1995, P119.
(3) Rue, LW, Holland, PG, strategy Management concepts and experiences, 1989, MC Graw hill, COINC New York, P 35.
(1) JP. HELFER , M KALIKA , J ORSONI , management stratégique , vuibert, 1996, P 203.
(1)كاظم نزار الركابي ، الإدارة الإستراتيجية " العولمة والمنافسة ، دار وائل، الطبعة الأولى، 2004، ص 292.
(2) Chaudler, dans C Kennedy, op cit, P 80.
(3) J.P Helfer, Autres, Op cit, P 209.
(1) J.P Helfer, Autres, op cit, P 213.

(1) شارلز وجاريت جونز، الإدارة الإستراتيجية، مدخل متكامل، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد المتعال، دار المريخ 2006، ص 611 – 616.

(2)طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، ص70.

المحاسبة الإبداعية في الشركات الجزائرية

د. حسياني عبد الحميد، جامعة الجزائر 3.

ملخص:

للمحاسبة عدة تعاريف فبعكس الرياضيات فالمحاسبة تدخل ضمن مجموعة من القواعد الغير صارمة والغير واضحة المعالم كما ينبغي، فالمحاسبة هي الفضاء الذي يستطيع فيه المسئولين والمديرين في الشركات العمل ببعض من الحرية ما يسمح بحدوث ما يسمى التلاعب في نتائج الشركة وذلك لرفع قيمة الشركة في السوق.

لهذا كان الاتجاه الذي اتخذته الجزائر نحو النظام المحاسبي المالي المستمد من المعايير المحاسبية الدولية نقطة مهمة في هذا المجال باعتبار أن النظام المحاسبي المالي يعطي حرية للمسيرين اكبر من المخطط المحاسبي القديم فرصة لإلقاء الضوء على مفهوم المحاسبة الإبداعية في ظل النظام المحاسبي الجديد.

الكلمات الدالة: النظام المحاسبي المالي، القوائم المالية، المحاسبة الإبداعية، المراجعة، الحوكمة.

Abstract:

Accounting has several definitions contrary to mathematics, accounting within a set of rules are not strict and not well defined as it should; the accounting, is the space of information about an enterprise and the transmission of that information from those who have it to those who need it, and managers in companies working with some of the freedom that allows to manipulate the results of the company to raise the company's market value.

This was the trend taken by Algeria towards financial accounting system derived from the international accounting standards, is an important point in this area, considering that the financial accounting system gives managers greater freedom from the old accounting scheme an opportunity to shed light on the concept of creative accounting under the new accounting system.

keywords: financial accounting system, financial statements, creative accounting, audit, corporate governance

مقدمة:

من المعلوم أن المحاسبة تهدف إلى تقديم خدمات لمستخدمي القوائم المالية، إذ أنها تعمل على توفير المعلومات التي يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات، لهذا يبحث المستخدمين من مستثمرين ومختلف الأطراف الفاعلة مع الشركة على القوائم المالية ذات المصداقية والتي تمنحهم الثقة اللازمة لاتخاذ قراراتهم.

لهذا أدى الاختلاف في الأنظمة الاقتصادية والمالية في العالم إلى اختلافات كثيرة في المعلومات المالية المطلوبة وبالتالي نشأت الحاجة إلى توحيد وتنسيق المعايير المحاسبية الدولية بعد ضغوط الشركات المتعددة الجنسيات بغية الوصول إلى استخدام معايير محاسبية موحدة في إعداد البيانات المالية.

فكان لظهور لجنة معايير المحاسبة الدولية وتبنيها عملية توحيد المبادئ المطبقة في مجال المحاسبة لمختلف الشركات عند إعدادها التقارير المالية الأثر البالغ على معظم دول العالم ومنها الجزائر، فبعد صدور القانون المتضمن تطبيق النظام المحاسبي المالي والمستمد من هذه المعايير الدولية، التي لديها من المرونة ما يجعلها تستخدم في القيام بتعديلات على أرباح الشركات لعدت أسباب ما يتيح لمسيري الشركات الجزائرية اغتنام الفرص بغرض القيام بممارسات ما يسمى بإدارة الأرباح بهدف تحقيق مصالح شخصية الأمر الذي لم يكن متاح بالقدر الكافي في ظل المخطط القديم.

فمن البديهي في الفكر المحاسبي الآن أن الإدارة لديها من الممارسات المحاسبية ما يمكنها من التأثير في الأرباح المفصح عنها زيادة أو نقصا وتأتي هذه الأساليب في تغيير البدائل السياسات المحاسبية أو من خلال المرونة في تطبيق أساس الاستحقاق المحاسبي وتعرف هذه الظاهرة بالممارسات المحاسبية المصطنعة على الأرباح وتعني هذه الظاهرة تطويع الأساليب والتقديرات المحاسبية للتأثير في رقم الربح المفصح عنه حسب أهداف الإدارة تفاديا لمواقف تعاقدية أو للتقرير عن مستوى مرضي من الربح باعتباره المقياس التقليدي لأداء الإدارة، وهنا لن تكون إدارات الشركات الجزائرية استثناءا طبعا.

1- نظرة حول المحاسبة الابداعية وتأثيرها في القوائم المالية :

إن القوائم المالية المعدة على أساس المعايير المحاسبية الدولية يفترض أنها تمثل أداة التواصل بين الشركات ومختلف المتعاملين بالسوق ولاسيما المستثمرين لإمدادها بالمعلومات عن

أداء الشركات ومن ثم فإن القوائم المالية تعد وسيلة للتميز بين الشركات على أساس مستويات الأداء الاقتصادي لتلك الشركات وتزداد أهمية القوائم المالية المعدة وفق هذه المعايير الدولية بأنها من المفروض ستقدم صورة عادلة وواضحة على أداء الشركة ووضعيتها المالية كما أنها تتسم هذه القوائم بالملائمة والمصداقية .

وإذا كانت القوائم المالية تمثل الأداة المتاحة للإدارة لتنقل من خلالها إلى السوق معلومات عن أداء الشركة، فإن هذه القوائم يجب أن تسمح للإدارة بممارسة قدر من التقدير في إعداد تلك القوائم، فالإدارة حينئذ تستخدم خبرتها وما لديها من معلومات وخبرات في مجال الأعمال للتقدير والاختيار من بين الطرق الملائمة للتقرير عن الأداء الاقتصادي للشركة، وذلك بما يزيد من قيمة وملائمة المعلومات المحاسبية لدى الأطراف أصحاب المصالح بالشركة، ولا شك أن ممارسة التقديرات بواسطة الإدارة تخلق فرصا متاحة أمامها للمحاسبة الابداعية بغرض التحكم في الارباح باختيار الطرق وأساليب التقدير التي تؤثر بشكل ما على الارقام المتضمنة بالقوائم المالية بحيث قد لا تعكس بشكل عادل الأداء الاقتصادي لشركة.

لهذا عبر الكثير من المهتمين عن قلقهم بشأن عمليات التحكم في الأرباح من خلال المحاسبة الابداعية وما قد ينتج عنها من أثار تكييف الإدارة للكثير من المعاملات في مجالات مختلفة من مجالات القياس مثل الاعتراف بالإيراد ومخصصات الإهتلاك وتكاليف البحوث والتطوير بما يتفق ومصالح معينة لها في القوائم المالية، وهو ما يؤثر على مصداقية القوائم المالية، لذلك بدا البحث عن كيفية اكتشاف حالات المحاسبة الابداعية، إذ أن عملية استبعاد عمليات التقدير ليست مطروحة لأنها ليست الحل الأمثل، لكن اكتشاف هذه الحالات يستلزم معرفة ما هي العناصر التي تستغلها الإدارة لممارسة المحاسبة الابداعية بغر التاثير في الأرباح وأهميتها النسبية وتأثيرها على عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

2- مفهوم المحاسبة الابداعية :

بالرغم أن عدد الكبير من المراجع قد تطرقت إلى مفهوم المحاسبة الابداعية، إلا أنه مازال هناك الكثير من التباينات حول تقديم مفهوم موحد للمحاسبة الابداعية وهذا راجع لوجود العديد من المصطلحات المشابهة لهذا المفهوم نجد منها ادارة الارباح Earnings management وتمهيد الدخل Income sommthing وإدارة الإفصاح Disclosure Management وتلبيس الحسابات Window dressing ... إلخ، لهذا عرفها H.Stoloway

بأنها " مجموع الممارسات التي تهدف إلى تغيير مستويات النتائج نذكر من أهمها تمهيد الدخل ، غسيل الحسابات ، تلبيس الحسابات.. إلخ"[1]

وقد عرفها Schipper في 1989 بـ " تدخل الإدارة في عملية إعداد التقارير المالية من أجل تحقيق مكاسب شخصية "[2]

في حين عرفها Degorge et Al بـ " استخدام الإدارة لسلطتها التقديرية للتأثير على النتيجة الموزعة على أصحاب المصالح"[3]

أما Rosenfield في سنة 2000 فقد عرفها بـ " سلوك تقوم به الإدارة ويؤثر على الدخل الذي تظهره القوائم المالية ولا يحقق مزايا اقتصادية حقيقية، وقد يؤدي في الواقع إلى أضرار في الأجل الطويل"[4]

وعلى الرغم من أنه يمكن تعريف المحاسبة الابداعية بطرق مختلفة، إلا أنه هناك إجماع على أن المحاسبة الابداعية تؤدي إلى تحريف الأداء الحقيقي للشركة اذا استعملت في غير موضعها، لهذا هناك من يؤكد أنه لا يجب إدراج عملية المحاسبة الابداعية ضمن العمليات الغير القانونية التي تعمل على تحريف البيانات المحاسبية عن طريق الغش، وذلك راجع لمبررات التالية:

- أن الإدارة لا تخالف القواعد القانونية سواء أكانت عامة أو خاصة بالنشاط التجاري؛
- أن الإدارة لا تخالف المبادئ المحاسبية المتعارف عليها؛
- أنها لا تتجاوز نطاق سلطاتها.

فالإدارة وهي بصدد إعداد القوائم المالية يكون متاحا لها القيام بعملية التقدير وكذا القيام باختيار بين البدائل المحاسبية المتاحة، فالتقدير يكون مطلوبا فيما يتعلق بالأحداث الاقتصادية المستقبلية ويكون له تأثير على القوائم المالية، مثل العمر الإنتاجي للتثبيتات وقيمة الخردة والمنافع الخاصة بالمستخدمين ومخصصات الإهتلاك.. إلخ، في حين أن الإدارة عليها أن تختار أيضا بين الطرق المحاسبية المتاحة لإعداد قوائمها المالية مثل الاختيار بين طرق الإهتلاك وطرق تقييم المخزون وكذا المصاريف التي يمكن تحميلها أو تأجيلها كمصاريف الصيانة ومصاريف البحوث والتطوير...إلخ.

لهذا تجدر بنا الإشارة إلى أن عملية المحاسبة الابداعية تبنى على نية الإدارة ومن الصعب اكتشافها، وتزداد هذه الصعوبة طالما أن هذه الممارسات تتم عادة في حدود ما تسمح

به القواعد والمعايير المحاسبية، كما نشير اننا سنركز في بحثنا هذا على الجانب السلبي للممارسات المحاسبة الابداعية حتى لا نكون مجحفين في حق الممارسين المبدعين الذين يعملون على الرفع من مستوى جودة المعلومات المالية المفصح عنها من خلال ابتداع عمليات لا تخرج عن النطاق المسموح به في الاطار التصوري للمعايير المحاسبية الدولية .

3- دوافع الإدارة:

هناك العديد من الدوافع التي تدفع بالإدارة للقيام بهذه الممارسات نجد منها :

3-1- دوافع تتعلق بالسوق : إن استخدام المعلومات المتضمنة في القوائم المالية من قبل المستثمرين والمحللين الماليين للقيام بتقييم أداء الشركات واتخاذ القرارات المتعلقة بتقييم وبيع وشراء اسهم أو سندات يمكن ان يكون حافزا للإدارة لمحاولة التأثير على أرباح الشركة.

إذ تظهر حوافز السوق Market Incentives عندما يدرك المديرون وجود علاقة بين الأرباح المعلنة والقيمة السوقية للشركة، حيث يقوم المديرون بالتأثير على الأرباح بنية التأثير على السوق، كما هو الحال في الفترة ما قبل قيام الشركة بإصدار أسهم جديدة وذلك بزيادة سعرها. كما يوجد لدى المديرين الحافز لتحقيق الأرباح المخططة سابقا لتفادي عقوبات التي من الممكن أن تتعرض لها الشركة إذا فشلت في تحقيق توقعات المحللين الماليين، وأيضا قد تقوم الشركات التي تواجه سنة سيئة بتحميل مبلغا كبيرا من المصروفات غير العادية على إيرادات السنة الحالية، وذلك بهدف تحقيق ارباح في السنوات القادمة[5].

3-2- **التأثير على الأرباح لأسباب تعاقدية :** كثيرا ما تستخدم المعلومات المحاسبية (صراحة أو ضمنا) في تنظيم العلاقات التعاقدية بين بعض أصحاب المصالح بالشركة، على سبيل المثال عقود تحديد مكافآت وتعويضات الإدارة.

وتسمى في هذه الحالة بالحوافز التعاقدية Contractual Incentives إذ وبمجرد أن يكون هناك تعاقد بين الشركة والأطراف الأخرى مبنيا على النتائج المحاسبية، يتولد لدى المديرين الحافز للتأثير على الارباح.

3-3- نصيب الإدارة في أسهم الشركة كدافع للتأثير على الارباح :

ففي الواقع العملي يتم توظيف آليات عديدة لمعالجة التعارض الذي قد ينشأ عن فصل الملكية عن الإدارة، ومن هذه الآليات نجد التشجيع على تملك الإدارة لحصص من الأسهم الشركة، حيث ومن المفروض أنه كلما زادت حصة الإدارة في أسهم الشركة كلما كانت تصرفاتها تصب

في مصلحة حملة الأسهم، وأحد الطرق لذلك هو جعل مكافآت الإدارة في شكل حصص في أسهم الشركة وهذا ما يشجع الإدارة على ممارسة التأثير على الأرباح للعمل على زيادة أسعار السهم في الآجال القصيرة للاستفادة من بيع الأسهم في تلك المرحلة وقد تلجأ الإدارة لذلك رغبة منها في تنويع المخاطر المرتبطة بزيادة حصتها من تلك السهم[6].

3-4- التأثير على الارباح لأسباب تنظيمية :

ونجد في هذا النوع ما يسمى بالحوافز التنظيمية Regulatory Incentives والتي تظهر في الأشكال التالية :

- التأثير على الارباح للتحايل القواعد والنظم تتعلق بنشاط أو صناعة معينة؛
- التأثير على الارباح للحد من التدخل من قبل الجهات المنظمة؛
- التأثير على الارباح لأسباب ضريبية.

وقد يكون الشكل الأخير الأكثر انتشارا ومع ذلك فهو أقلهم خطرا لأن الجهات الضريبية لديها القدرة على فحص القوائم المالية ولديها معايير تحكم عملية الفحص، ولها الحق في مناقشة الإدارة المسئولة عن إعداد تلك القوائم.

كما تظهر هذه الحوافز التنظيمية عندما يوجد اعتقاد بأن للأرباح المعلنة تأثير على عمل واضعي التشريعات أو المسئولين الحكوميين، وبالتالي فإنه ومن خلال إدارة نتائج العمليات يمكن للمديرين التأثير على أعمال واضعي التشريعات أو المسئولين الحكوميين مما يقلل من الضغط السياسي وتأثير التشريعات على الشركة، فعلى سبيل المثال أدى الجدل الذي اثير حول الرعاية الصحية خلال السنتين الأوليتين في إدارة Clinton والذي ركز على أسعار الدواء، إلى توجيه انتباه القادة السياسيين نحو الأرباح الفاحشة التي تحققها الشركات الصناعية الدوائية، وردا على ذلك استخدم مديري الشركات الصناعية الدوائية الطرق المحاسبية لتخفيض الأرباح أثناء تلك الفترة. كما قام مديري شركات البترول بالتأثير على الارباح بتخفيضها أثناء أزمة الخليج وذلك لصرف الانتباه السياسي عنها[7].

4- أمثلة عن التوجه نحو النظام المحاسبي المالي وفرص زيادة ممارسات المحاسبة الابداعية:

من المعلوم أن أغلب الدول لديها كيان حكومي له صلاحية تنظيم سوق المال والأعمال، بغرض حماية المستثمرين من التصرفات غير الرشيدة التي تمارسها الشركات، وتعتبر المعلومة

المحاسبية والمالية أهم ما تستخدمه هذه الشركات لإلحاق الضرر بالمستثمرين من خلال التلاعب بها كما رأينا في مفهوم المحاسبة الابداعية، لهذا تقوم هذه الهيئات الحكومية وحتى غيرها من الهيئات المستقلة بتحديد المعايير المحاسبية الواجب إتباعها والتي يجب أن تتمتع بالجودة اللازمة من جهة والقبول العام من جهة أخرى حتى تحقق أهدافها ومن أهم أهدافها الثقة والشفافية في المعلومات المحاسبية المنشورة وأن تلبي متطلبات الإفصاح المطلوبة حتى تكسب الثقة للمستثمرين سواء الحاليين أو المحتملين، ولهذا اعتبر الانتقال إلى معايير المحاسبية الدولية IAS/IFRS في الجزائر من خلال تطبيق النظام المحاسبي المالي ثورة جديدة وتغيير كبير جدا بالقياس إلى التصور الجديد الذي أتى به بالنسبة للمعلومة المالية، ولكن وفي نفس الوقت عندما وضع المشرع الجزائري النظام المحاسبي المستمد من المعايير المحاسبية الدولية اهتم بعنصر المرونة الذى كان من وجهة نظره انه سوف يحقق قدرا كبيرا من السماح للإدارة باستخدام احكامها التقديرية بشان العديد من المعالجات المحاسبية لضمان توفير معلومات مفيدة، وأيضا حتى يصبح الاختيار متوافقا مع ظروف الشركة، إلا أن المساحة الممنوحة للاختيار والتقدير الشخصي للإدارة في العديد من الامور المحاسبية قد تقود الى تشويه عملية التوصيل المحاسبي حيث يتم التركيز على المنافع الشخصية للإدارة، ومن هنا وجب الاهتمام بجميع العناصر الموجودة في هذا النظام التي تسمح بتلاعب في الربح المحاسبي .

من هنا سنحاول إعطاء نظرة على الجديد التي أتت بها المعايير المحاسبية الدولية للبيئة الجزائرية بالتركيز على مرونة هذه المعايير ما سيسمح للمسيرين الجزائريين القيام بممارسات المحاسبة الابداعية وكذا حتى نستطيع تحديد أماكن التلاعبات ما سيسمح للمشرعين والمراجعين أخذها بعين الاعتبار:

4-1- الممارسات الخاصة بالإيرادات:

أ.التلاعب في توقيت الاعتراف بالإيراد:

يعرف الإيراد حسب النظام المحاسبي المالي بأنه الزيادة في المنافع الاقتصادية خلال الفترة المحاسبية والتي تتمثل في التدفقات الداخلية أو الزيادة في قيمة الأصول، أو النقص في قيمة الخصوم التي ينتج عنها زيادة حقوق الملكية بخلاف الزيادة الناتجة عن مساهمات الشركاء.

أما حينما نتكلم عن إيرادات الأنشطة العادية فنقصد بها الإيراد الذي يأتي من ممارسة الشركة لأنشطتها العادية، ولها عدة أنواع منها المبيعات والأتعاب والفوائد وتوزيعات الأرباح.

هذا وقد أكد النظام المحاسبي المالي (111-2) من القرار المؤرخ في 23 جويلية 2008 وكذا العيار المحاسبي الدولي IAS18 " الإيراد " بأن الإيراد العادي ينتج عن العمليات التالية:

- ✓ بيع السلع
- ✓ تقديم الخدمات
- ✓ استخدام الغير لأصول الشركة بما ينتج عنها عائد أو إتاوات أو توزيعات للأرباح

في حين حدد النظام المحاسبي المالي شروط إدراج إيرادات الأنشطة العادية الناتجة عن بيع السلع كالأتي:

- أن يكون من الممكن تقييم مبلغ إيراد النشاط العادي، بصورة موضوعية؛
- أن يكون من الممكن تقييم الأعباء التي تتحملها الشركة أو ستتحملها والمتعلقة بالعملية بشكل موثوق وموضوعي؛
- أن تكون الشركة قد حولت إلى المشتري المخاطر والمنافع الهامة المرتبطة بملكية السلع؛
- أن لا يبقى للشركة دخل في التسيير كما هو مفروض عادة على المالك ولا في المراقبة الفعلية للسلع المتنازل عنها.

هنا نقول أنه قد يعمد بعض المديرين إلى الاعتراف بالإيراد في فترة محاسبية معينة على الرغم من عدم توافر شروط الاعتراف به، ومن بين تلك الممارسات ما يلي :

ب. تسجيل ايرادات في الدورة السابقة عن عمليات تتم في بداية الدورة اللاحقة:

وتقوم الشركة بذلك بهدف تضخيم ايرادات الدورة وأرباحها كي تتفق مع ما قد اعلنته الشركة من توقعات في هذا الشأن، ويتم ذلك بالتلاعب في تواريخ مستندات وسجلات شحن البضاعة المباعة خلال الدورة المحاسبية التالية كي تظهر على انه قد تم شحنها الى العملاء خلال الدورة السابقة وبالتالي تسجيلها كإيرادات عن هذه الدورة .

ج. تسجيل ايرادات عن عمليات البيع : وهنا قد نجد :

- عمليات البيع غير تامة ؛
- تعديل شروط البيع الأصلية باتفاقات سرية ؛

د. تضخيم المبيعات بإيرادات خدمات ما بعد البيع :

تقوم بعض الشركات بإبرام عقود بيع مع عملائها تشمل بيع السلعة الرأسمالية وتقديم خدمات الصيانة لفترات اللاحقة بالإضافة إلى السماح لعملائها بالشراء بالتقسيط مقابل فوائد .

ووفقا للنظام المحاسبي المالي (133-2) فانه في الفترة المحاسبية التي تم خلالها البيع يجب على الشركة ان تعترف وتسجل في دفاترها كإيرادات، فقط جزء من اجمالي قيمة العقد يمثل ثمن البيع على اساس نقدي بينما يجب توزيع الايرادات المرتبطة بخدمات ما بعد البيع وفوائد التقسيط على الفترات المحاسبية اللاحقة التي يتم فيها تقديم هذه الخدمات وتستحق فيها الأقساط ، وقد تقوم بعض الشركات بتسجيل اجمالي قيمة العقد كمبيعات في الفترة التي تم البيع خلالها دون فصل وتأجيل ايرادات الخدمات وفوائد التمويل للفترات اللاحقة، أن التلاعب في تلك العقود لتضخيم ثمن البيع النقدي على حساب تخفيض قيمة ايرادات خدمات ما بعد البيع وبالتالي الاعتراف بإيراد اكبر قدر من اجمالي ايرادات العقد في الفترة المحاسبية التي تم البيع فيها وذلك على حساب تخفيض ايرادات الفترات المحاسبية التالية .

4-2- الممارسات الخاصة بالمصروفات :

تعرف الأعباء حسب النظام المحاسبي المالي (111- 5) من القرار المؤرخ في 23 جويلية 2008 بأنها انخفاض في المنافع الاقتصادية خلال في شكل تدفقات خارجة، أو نقص في قيمة الأصول، أو زيادة التزام والتي تؤدي إلى تخفيضات في الأموال الخاصة، ونجد ضمن الأعباء الإهتلاكات والمؤونات وخسائر القيمة.

وبالتالي فإن تعريف الأعباء يضم كل من الأعباء التي تنشأ في دورة النشاط العادية والخسائر التي قد تنشأ في دورة النشاط العادية للشركة.

وفيما يخص قياس الأعباء فإنها تعتبر القيمة السوقية للسلع والخدمات المستهلكة في عملية تحقيق الإيرادات في وقت استهلاكها أفضل مقياس يمكن استخدامه لقياس قيمة هذه الأعباء، فقد يتم قياس هذه الأعباء على أساس تكلفتها التاريخية أو القيمة التي تتحملها الشركة من أجل الحصول عليها.

كما نشير إلى أن النظام المحاسبي فرق بين المصاريف الإيرادية وهي تلك المتعلقة بالأعباء التي تم استهلاكها من أجل الحصول على الإيرادات في الجارية، مثل إستهلاكات المواد والبضائع، الإيجار، الضرائب والرسوم، الأجور...إلخ، ويتم طرح هذه الأعباء من إيرادات من أجل الحصول على النتيجة الصافية وهي الأعباء التي تهمنا في هذا الجزء. وكذا

المصاريف الاستثمارية أو الرأسمالية وهي المتعلقة بالتكاليف غير المستهلكة والتي ينتج عنها منافع اقتصادية مستقبلية وبالتالي تكون لها قيمة بعد نهاية السنة الجارية أو ما يطلق عليها اسم الأصول، هذا وقد حدد النظام المحاسبي المالي بعض الخصوصيات يجب احترامها حتى نستطيع التفرقة بين التكاليف التي تدخل في قيمة الأصل والتكاليف الأخرى التي تدخل ضمن الأعباء الجارية للدورة لتحديد النتيجة.

وهنا نجد أن الشركات قد تقوم احيانا بممارسات محاسبية خاطئة للتلاعب بالمصروفات بغرض تخفيضها او تضخيمها ، ومن هذه الممارسات نجد :

أ. رسملة وتأجيل المصروفات للدورات لاحقة ؛

ب. المبالغة في تقييم مخزون أخر الدورة ؛

ج. التلاعب في تكوين واستخدام مخصصات الالتزامات المتوقعة ؛

د. التلاعب في مخصص الديون المشكوك في تحصيلها؛

هـ. عدم تسجيل الانخفاض الدائم في قيمة الأصول الثابتة وغير الملموسة؛

4-3- الممارسات الخاصة بالمعاملات الغير النقدية والمعاملات بشروط خاصة :

أ. المعاملات الغير نقدية :

تقوم احيانا الشركات بعمليات تبادل غير نقدية تقدم فيها سلع وخدمات مقابل الحصول على سلع وخدمات أخرى ، دون أن يتم سداد او تحصيل نقدية بإجمالي قيمة السلع والخدمات محل التبادل ، ويؤكد النظام المحاسبي المالي ان يتم تسجيل هذه المعاملات بالقيمة العادلة للسلع والخدمات محل التبادل فإذا لم تكن هذه السلع والخدمات متداولة في سوق معروف ومستقر فانه يكون من الصعب تحديد القيمة العادلة لهذه السلع والخدمات وهو ما قد يكون مجالا للتلاعب وذلك بالمغالاة في تقدير القيمة العادلة بغرض اظهار ارباحا عالية من عمليات التبادل على غير الحقيقة او لتخفيض الارباح تهربا من الضرائب .

ب. المعاملات بشروط خاصة :

تقوم احيانا بعض الشركات ببيع منتجاتها لبعض العملاء مقابل تعهدها بشراء سلع من هؤلاء العملاء بذات القيمة او قيمة اكبر وعند البيع يتم الاعتراف بالإيراد فورا على الرغم من ان البيع كان معلقا على شرط قيام الشركة بالشراء من العميل وبالتالي لم يكن الايراد قد تحقق وقت البيع ، ومن ثم فقد تم تضخيم الايرادات على غير الحقيقة .

4-4- الممارسات الخاصة بالمدفوعات للحصول على اعمال :

يلاحظ قيام المسئولين ببعض الشركات بدفع رشاوى لبعض الجهات لتسهيل حصولها على عقود توريد أو أعمال آو امتيازات ، ويتم تسجيل تلك المدفوعات تحت مسميات مختلفة مثل الخدمات الاستشارية ، خدمات المقاولة بالباطن ...إلخ.

4-5- التقديرات الشخصية:

تضمن النظام المحاسبي مثله مثل المعايير المحاسبية الدولية امور متروك تقديرها الى التقدير الشخصي للإدارة ما يسمح بحصول ممارسات مشبوهة مثل ما يلى :

- ✓ الجزئية الخاصة بالمخزون (123- 5) من القرار المؤرخ في 23 جويلية 2008 أشار إلى ان قيمة المخزون يجب ان تتم على أساس التكلفة آو صافى القيمة البيعية أيهما اقل، وعند تعريفه لصافى القيمة اشار الى انه السعر التقديري للبيع ناقصا منه التكلفة التقديرية للإتمام وكذلك اي تكلفه أخرى لازمه لإتمام البيع، وتم الإشارة في نفس المعيار الى ان تحميل تكاليف الاقتراض للمخزون تتم في ظروف محددة ولا شك ان ذلك يفتح الباب للتقدير الحكمي
- ✓ الجزئية الخاصة بصافي ربح آو خسارة الدورة والأخطاء الجوهرية وتغيير السياسات المحاسبية اشار الى انه يوجد الكثير من بنود القوائم المالية لا يمكن قياسها بدقه تامة، ولكن يمكن فقط تقديرها، وان هذا التقدير يعتمد على الحكم الشخصي طبقا لأخر معلومات متاحه، والتقدير يكون مطلوبا للديون غير الجيدة، المخزون المتقادم، العمر الانتاجي للأصل، الطريقة المتوقعة للأصل ..... الخ؛
- ✓ الجزئية الخاصة بالأصول الثابتة واهتلاكاتها : ورد بهذا العنصر معالجات كثيرة تعتمد على التقديرات الحكمية للإدارة منها ما يلى :

* تقدير العمر الافتراضي للأصل الثابت ، حيث تقوم الإدارة بتحديد قيمة الأصل في ضوء سياساتها الخاصة في التخلص من الأصول
* تقدير القيمة التخريدية ويتم ذلك على اساس القيمة المقدرة من قبل الإدارة في ضوء حالات المثل وإذا لم تتوافر فان تحديد هذه القيمة يعتمد على التقدير الشخصي للإدارة

* تقدير قيمة الأصل الثابت عند اعادة التقييم كمعالجه بديله للأصل بعد الاستحواذ ، حيث يتم تقدير هذه القيمة بناء على الحكم الشخصي
* الاعتراف بخسارة الانخفاض في قيمة الأصول، ولا شك أن الاعتراف بذلك يترك العديد من الامور في يد الإدارة مثل المؤشرات التي يستدل منها على انخفاض القيمة الاسترادادية ، والتوقيت ، وأيضا تحديد القيمة الاسترادادية.

4-6- الأهمية النسبية

لقد دعم النظام المحاسبي المالي في إطاره التصوري مفهوم الاهمية النسبية مع وضع إرشادات للتطبيق، فقد ورد في في الإطار التصوري المعايير المرفقه في النظام المحاسبي يتم تطبيقها على البنود الهامة نسبيا، أما البنود قليلة الاهمية فيمكن الاسترشاد بالمعايير فى معالجتها. هذا وتقاس أهمية البند بمدى تأثيره على المستخدم للقوائم الماليه وذلك فى ضوء حجم البند وعلاقته بحجم الشركة والظروف المحيطه.

لكن متى يكون التلاعب فى الارباح هاما ومن ثم يسمح به، ومتى يكون غير هام ويدخل فى نطاق التلاعب المسموح به و من يحدد هذه الأهمية وما هي درجاتها داخل الشركة، وبالتالي قد تلجأ بعض الشركات إلى إخفاء وعدم الإفصاح عن بعض البنود بحجة عدم أهميتها.

4-7- اتساع نطاق الاختيارات المحاسبية:

يعتبر تعدد السياسات المحاسبية احد مداخل إدارة الربحية المتعارف عليها إلا أن الاعتماد عليها لتحقيق رقم الربح المرغوب فيه اقل من المداخل الأخرى، وذلك لسهولة اكتشافها فى ظل ما تلزم به النظام المحاسبي من ضرورة الافصاح عن السياسات المستخدمه وعن اى تغيير يحدث فيها ومبررات هذا التغيير.

ومن امثلة المعايير التى تضع عدة بدائل للمعالجة المحاسبية ما يلى :

- ✓ تحديد تكلفة المخزون: اوجد النظام المحاسبي ثلاث طرق لتحديد هذه التكلفة كالتالى:
  - الوارد أولا يصرف أولا
  - المتوسط المرجح
  - الوارد أخيرا يصرف أولا
- ✓ طرق الاهلاك: اوجد هذا المعيار أربع طرق لتحديد قيمة الاهلاك كالتالى :
  - طريقة القسط الثابت

- طريقة القسط المتناقص
- طريقة القسط المتزايد
- طريقة الوحدة الواحدة

✓ معالجة المنح الحكوميه : اوجد النظام المحاسبي للمعالجة المنح كالتالى :

- مدخل رأس المال : تضاف المنح الى حقوق المساهمين مباشرة
- مدخل الإيراد : تعتبر المنحه ايرادا خلال فتره محاسبيه او اكثر

✓ معالجة تكلفة الاقتراض : اوجد هذا المعيار طريقتين للمعالجة كالتالي :

- معالجه المعيارية : يعتبر مصروف يحمل على الفترة التى تم فيها
- معالجه بديله : يتم رسملة تكاليف الاقتراض

4-8- الممارسات الخاصة بالإفصاح :

أعطى النظام المحاسبي المالي الحرية بشان الافصاح المحاسبى فى امور عديدة من اهمها :

- فوفقا لمفهوم الأهمية النسبية الموجودة في الإطار التصوري للنظام المحاسبي تعد الافصاحات الواردة في هذا النظام غير مطلوبة اذا كانت المعلومات التى تسفر عنها ليست ذات اهميه نسبيه؛

- وفيما يخص التغيير فى السياسات المحاسبية أكد النظام على وجوب الافصاح عند تغيير السياسات المحاسبية إلا اننا وجدنا أنه يعطى الادارة الحرية فى امكانية الافصاح وهو ان الافصاح يكون فى حالة اذا كان هناك تأثير جوهرى للتغيير على الدورة الحالية؛

- أعطى النظام المحاسبي المالي مساحة من الحرية بشأن تبويب البنود فى حسابات النتائج مما يؤثر على الربح الناتج من التسيير او ربح البنود العادية.

5- مشاكل إدارة الأرباح :

على الرغم من أن المديرين يدركون أن التاثير على الأرباح وإن كانت تحقق منافع للشركة في المدى القصير، إلا أنها قد تؤدي إلى مشاكل خطيرة في المستقبل، ومن أهم هذه المشاكل نجد :[8]

- **تخفيض قيمة الشركة** : توجد العديد من القرارات التشغيل التي تتخذها الشركة بغرض التأثير على الأرباح القصيرة الأجل، إلا أنها يمكن أن تؤدي في الأجل الطويل إلى الإضرار بالكفاءة الاقتصادية للشركة، فعلى سبيل المثال تعجيل الإيرادات قد يؤدي إلى قيام

الشركة ببيع منتجتها في 30 ديسمبر بشروط كان من الممكن ان تكون أفضل لو تم بيع ذات المنتج لذات العميل في 2 جانفي، كذلك فإن تأخير المصاريف كصيانة وبحوث التطوير وتدريب العاملين قد يؤدي إلى فشل المعدات، خسارة حصة الشركة في السوق، وتخفيض الإنتاجية.

- **تتلاشى المعايير الأخلاقية:** حتى وإن كانت ممارسات المحاسبة الابداعية لا تنتهك المعايير المحاسبية بشكل واضح، فهي ممارسة مشكوك فيها من الناحية الأخلاقية. فالشركة التي تدير أربحها ترسل رسالة للعاملين بها بأن إخفاء وتضليل الحقيقة هي ممارسة مقبولة، ويخلق المديرون الذين يتحملون خطر هذه الممارسات مناخا أخلاقيا يسمح بوجود أنشطة أخرى مشكوك فيها. فالمدير الذي يطلب من موظفي المبيعات تعجيل المبيعات في أحد الأيام، يخسر السلطة الأخلاقية التي تمكنه من انتقاد خطط المبيعات المشكوك فيها في يوم أخر، وأيضا يمكن أن تصبح إدارة الأرباح منحدرا زلقا جدا، فأساليب التحايل المحاسبية البسيطة نسبيا تصبح معقدة أكثر فأكثر إلى أن تؤدي إلى خلق مخالفات جوهرية في القوائم المالية.
- **إخفاء مشاكل الإدارة الدنيا** : لا تتم عملية التاثير على الارباح من خلال المحاسبة الابداعية على مستوى الإدارة العليا فقط، وإنما تمارس أيضا على مستوى الإدارة الدنيا، فمديري الإدارات الدنيا يعالجون البيانات المالية بهدف الحصول على مكافآت، الفوز بالترقيات، أو تجنب الانتقاد السيئ، ومن أهم مخاطر المحاسبة الابداعية في مستويات الإدارات الدنيا نجد إخفاء مشاكل التسيير عن الإدارات العليا، فتبقى الأخطاء بدون تصحيح والمشاكل بدون حلول لفترة زمنية طويلة.
- **العقوبات الاقتصادية وإعادة إعداد القوائم المالية** : في السنوات الأخيرة مثلا فرضت بورصة الأوراق المالية الأمريكية عقوبات صارمة على الشركات التي قامت بممارسة المحاسبة الابداعية بغرض التاثير على الارباح، فعلى سبيل المثال في أوائل التسعينات وقعت البورصة غرامة مالية قيمتها مليون دولار على شركة W.R. Grance and Co وطلب منها إعادة احتساب أرباحها والإعلان عنها، والسبب في ذلك أن الشركة بين عامي 1990 و 1992 قامت بتخفيض أرباحها المعلنة، وذلك بتسجيل احتياطات غير صحيحة

قيمتها 55 مليون دولار، وبين عامي 1993 و1995 قامت بإعادة الاحتياطات إلى أرباح، وذلك لمقابلة الأرباح الفصلية المستهدفة.

6- الاتجاهات والأساليب الحديثة لكشف ممارسات المحاسبة الإبداعية والحد منها

.

لا شك ان مكافحة ممارسات المحاسبة الابداعية تعتبر من الأمور الصعبة والمعقدة، ولهذا فإن على المهتمين في هذا المجال السعي باستمرار لمعرفة التطورات الخاصة بهذا المفهوم وذلك لكشف تلك الممارسات ومن ثم محاولة الحد منها، وفيما يلي سنقوم بعرض أهم الاتجاهات والوسائل والأساليب الحديثة المستخدمة للكشف عن هذه الممارسات والتي يجب الاعتماد عليها للحد من هذه الممارسات وذلك كالآتي :

أ.تكوين لجان المراجعة :

وفي عام 1967 أوصى AICPA جميع الشركات العامة بضرورة إنشاء لجنة المراجعة بحيث تتضمن مسؤوليتها حل المشاكل التي قد تنشأ بين مراجع الحسابات وإدارة الشركة والخاصة بالنواحي المحاسبية وطريقة الإفصاح عن المعلومات المحاسبية في القوائم، وذلك باعتبار لجنة المراجعة قناة اتصال بين المراجع الخارجي ومجلس الإدارة، هذا وقد حضي مفهوم لجنة المراجعة للعديد من الاهتمام في عام 1972 عندما أصدرت لجنة تداول الأوراق المالية SEC توصيات بإنشاء لجان مراجعة تكون عضويتها قاصرة فقط على الأعضاء الغير تنفيذيين من مجلس الإدارة وطالب الشركات بضرورة الإفصاح عما إذا كانت قامت بإنشاء لجان المراجعة أم لا[9].

وفي عام 1978 صدر تقرير Treadway Commission والذي أكد على ضرورة إنشاء لجان مراجعة بالنسبة للشركات المتداول أسهمها في البورصة. وحديثا وفي عام 2002، بعد الانهيارات المالية لبعض الشركات الكبرى، تم إصدار Sarbanes-Oxley Act, والذي أكد على إلزام جميع الشركات بتكوين لجان المراجعة لما لها من دور هام في منع حدوث تلك الانهيارات المالية في المستقبل عن طريق التأكيد على أهمية دورها في عملية إعداد القوائم المالية وأيضا في زيادة استقلالية كل من المراجع الخارجي والداخلي[10]

فلجنة المراجعة هي إحدى اللجان الرئيسية والتابعة لمجلس إدارة الشركة، وتتكون من عدد من أعضاء مجلس الإدارة غير تنفيذيين والذين لا يقومون بأي عمل تنفيذي داخل الشركة،

ومن أهم أهدافها تفعيل أداء المراجعة الداخلية ومراجعة الحسابات في الشركة، ومن ثم زيادة الثقة في القوائم المالية.

أما المهام الأساسية التي تتحملها لجنة المراجعة تتعلق بشكل كبير بالحسابات والمعلومات المالية، ومن مهام لجنة المراجعة التي تساعد في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية نجد الآتي:

- تقييم كفاءة المدير المالي وأفراد الإدارة المالية الرئيسيين؛
- دراسة نظام الضبط الداخلي ومدى كفايته وفعاليته ووضع تقرير مكتوب عن رأيها في ذلك؛
- دراسة البيانات قبل عرضها على مجلس الإدارة والتوصيات وإبداء الرأي بشأنها؛
- دراسة السياسات المحاسبية المستخدمة وإبداء الرأي بشأنها؛

ورغم الأهمية الكبرى التي تتمتع بها لجان المراجعة إلا أن المشرع الجزائري لا يزال يَعُد تشكيلها غير إلزامي من خلال اعتبارها جزء من مسئوليات مجلس الإدارة، وهو ما يسهل على مسيري الشركات الجزائرية القيام بممارسات إدارة الأرباح، على عكس القطاع البنكي حيث شكلت لجان المراجعة أحد المواضيع التي شملتها الرقابة الداخلية رقم 03-2002 المؤرخ في 2002/11/4 الصادرة عن بنك الجزائر[11] (البنك المركزي سابقا)، والذي أكد في نص المادة رقم 02 إلى تشكيل لجان المراجعة من طرف البنك أو الهيئة المالية المعنية مع التركيز على ضرورة الإفصاح عن تكوينها وطبيعة عملها.

ب. تعزيز حوكمة الشركات : بعد الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي تعرضت لها العديد من اقتصاديات دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية وروسيا في أواخر القرن العشرين والانهيارات المالية في العديد من أسواق العالم، وكذلك في ظل انفتاح أسواق المال العالمية وعولمة الأسواق والاعتماد على شركات القطاع الخاص لزيادة معدلات النمو الاقتصادي للعديد من دول العالم والتوسع الهائل في حجم تلك الشركات أصبحت هنالك حاجة ماسة الى وضع أسس ومعايير أخلاقية مهنية جديدة، وقد أطلق على تلك المعايير والأسس الأخلاقية ما يعرف الآن بمفهوم حوكمة الشركات Corporate Governance وذلك للحد من ظواهر المحاسبة الإبداعية والأضرار التي قد تنشأ من وجودها وذلك لعدم وجود الشفافية اللازمة والتي من شأنها رفع مستوى الاقتصاديات العالمية والمحلية، وهنا نجد أن المشرع الجزائري اكتفى فقط بميثاق

غير ملزم[12] رغم توفر البنية التشريعية اللازمة لإصدار هكذا قوانين مثلها مثل باقي الدول الأخرى التي سبقتنا في وضع قانون لحوكمة الشركات.

ج. خفض مجال اختيار البدائل والمعالجات المحاسبية: وهذا عن طريق تقليل من عدد البدائل والمعالجات المحاسبية المتاحة أو تحديد الظروف التي يمكن أن تستخدم فيها كل معالجة، فإن لجنة معايير المحاسبة الدولية وفي تعديلاتها الأخيرة فإنها قد ألغت في معاييرها المعالجة البديلة ووضعت معالجة قياسية في اغلب معاييرها على عكس المشرع الجزائري الذي أخذ بالمعايير الدولية الصادرة في 2007 ولم يقم بأي تعديل يذكر على النظام المحاسبي على الرغم من التعديلات التي قامت بها لجنة المعايير المحاسبية الدولية .

فقد يؤدي هذا الإجراء الى أن الشركة التي ستختار معالجة محاسبية معينة تنتج من خلالها صورتها المرغوب فيها في عام ستجبر فيما بعد على استخدام نفس المعالجة في الظروف المستقبلية الشبيهة تكون فيها النتيجة أقل إرضاء.

د.الحد من سوء استخدام بعض السياسات المحاسبية : ويتم ذلك عن طريق ما يلي :

* سن قواعد تقلل من استخدام بعض السياسات المحاسبية أو حتى إلغاؤها؛
* تفعيل فرضية الثبات؛
* يقظة وكفاءة المراجعين والمراقبين ولجان المراجعة؛
* تنمية الثقافة المحاسبية بين المستثمرين والمهتمين ومستخدمي المعلومات المالية؛
* تفعيل التنظيم المهني لمهنة المحاسبة والمراجعة ووضع ميثاق السلوك المهني وتشكيل لجنة الأخلاق المهني.

الخلاصة:

إن ابرز النتائج التي وصلت إليها هذه الدراسة النظرية أن المحاسبة الابداعية نوعان الاولى يمكن ان تكون اجابية اي قانونية او مطلوبة لما تقتضيه شروط الافصاح والشفافية المطلوبة للرفع من جودة المعلومات المالية والثانية يمكن اعتبارها سلبية و تحدث في العادة لما تستغل الإدارة عملية التقدير في إعداد التقارير المالية لتضليل بعض أصحاب المصالح عن الأداء الاقتصادية للشركة أو لتحقيق بعض المزايا التعاقدية التي تعتمد على المعلومات الواردة في التقارير المالية، وبالتالي فمن التوصيات التي يمكن أن نقدمها هي كما يلي :

- ضرورة الاهتمام بموضوع ممارسة الشركات للمحاسبة الابداعية من منظورها السلبي والتركيز على اكتشاف تلك الممارسات ومحاربتها؛
- مطالبة وإلزام الشركات بمزيد من الإفصاح والشفافية في الجوانب التي تحتاج إلى ممارسة التقديرات او الاختيار من بين البدائل من الطرق المحاسبية من جانب الإدارة؛

توعية المراجعين الممارسين للمهنة بممارسات المحاسبة الابداعية من منظورها السلبي وتدريبهم لاكتشافها.

الهوامـش

[1] Hervé sotloway, gaétan breton," **La gestion des donnees comptables : une revue de litterature**", groupe HEC, France, 2003,p 9-10.

Earnings management in the context of pension accounting: A "and Jennifer. A, [2] Stephen. R , Global Perspectives on Accounting Education,USA, Volume 2, 2005, p 11-18."**CASE**

[3] Yangseon Kim, Caixing Liu and S. Ghon Rhee, "**The Relation of Earnings Management to Firm Size**",
College of Business Administration University of Hawai'I,2003.

[4] سمير كامل محمد عيسى ، " **أثر جودة المراجعة الخارجية على عمليات إدارة الأرباح– مع دراسة تطبيقية**"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد رقم 2 المجلد رقم 45،جوليا 2008، ص 12.

[5] سمير كامل محمد عيسى، المرجع السابق، ص 15.

[6] Cheng, Q., and T., Warfield. , "**Equity incentives and earnings management**", *The Accounting Review* 80 (2),2005,p 441-476.

[7] سمير كامل محمد عيسى، مرجع سبق ذكره، ص16.

[8] سمير كامل محمد عيسى ، نفس المرجع اللسابق، ص18.

[9] سليمان محمد،"**حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية 2006،ص 139.

[10] سليمان محمد ، مرجع سابق، ص 139.

[11] Règlement n° 2002-03 DU 14 novembre 2002 portant sur le contrôle interne des banques et établissements financiers.

[12] "**ميثاق الحكم الراشد للشركات في الجزائر**"، (الجزائر: وزارة الشركات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية، 2009)؛

أساليب قياس مخاطر التشغيل وفقا لاتفاق بازل II

أ. محريق عدنان، جامعة الوادي.

ملخص:

تهدف من هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر التشغيلية وأنواعها وكذلك المبادئ التي تشكل الإطار العام للإدارة الفعالة ومراقبة المخاطر التشغيلية بعد التقديم الموجز حول مصادر المخاطر التشغيلية ، لكي تستخدمها البنوك والسلطات الرقابية عند تقييمها للممارسات وسياسات إدارة المخاطر التشغيلية ، بالإضافة إلى كيفية احتساب متطلبات رأس المال اللازم لمواجهة هذا النوع من المخاطر حسب متطلبات معيار كفاية رأس المال الصادر عن لجنة بازل لرقابة المصرفية جوان2004 .

الكلمات الرئيسية: المخاطر التشغيلية، أسلوب المؤشر الأساسي، الأسلوب المعياري، أسلوب القياس المتقدم

Abstract

This study aims to identify operational risks and types, as well as the principles that form the general framework for the effective management and control of operational risks after the presentation summary about operational risk sources, for use by banks and supervisory authorities when evaluating practices and policies of operational risk management, as well as how to calculate the necessary capital requirements to meet the This type of risk capital adequacy requirements. according to standard issued by the Basel Committee on Banking Supervision ,June 2004.

Keywords: operational risks, the basic indicator approach, the standard approach, advanced measurement method.

مقدمة:

تعد المخاطر التشغيلية موضوعاً حديثا على الساحة المصرفية تم طرحه من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية في إطار اتفاقية بازل II، وعلى الرغم من أن هذا الصنف من المخاطر في الواقع قائم منذ قيام النشاط المصرفي إلا أن أمر إبرازه والاهتمام به ووضع متطلبات رأسمالية لمواجهته والتحوط له يعتبر أمراً حديثاً ولا يزال في المراحل الأولى للتطبيق نظراً لكون آثاره السلبية لم تكن بارزة وواضحة في السابق، إلا أن الأزمات المصرفية المتتالية التي عصفت بالعديد من الدول (مثل أزمة المكسيك في نهاية العام 1994 والأزمات المالية في دول جنوب شرق آسيا في العام 1997 والبرازيل وروسيا وتركيا والأرجنتين) والتي أدت إلى انهيار بنوك كبيرة وألحقت خسائر جسيمة لاقتصاديات هذه الدول، وهددت الاستقرار المالي بشكل عام ،

أدت بالبنوك والسلطات الرقابية والمنظمات والهيئات الدولية المعنية بالاستقرار المالي إلى البحث عن الأسباب الفعلية وراء هذه الأزمات والتي خلصت إلى أن أهم أسباب هذه الأزمات هو الضعف الواضح في الحوكمة وضعف أنظمة الرقابة الداخلية ورقابة الجهات الحكومية والضعف الواضح في إدارة المخاطر بشكل عام والمخاطر التشغيلية بشكل خاص.

كما أدى تطور وتعقد الخدمات المالية المصرفية، وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا، وتوسع البنوك في ممارسة أنشطتها على المستوى الدولي وزيادة اعتماد البنوك على جهات خارجية في توفير بعض الخدمات إلى تزايد أهمية المخاطر التشغيلية وأصبحت محوراً أساسياً من محاور إدارة المخاطر، وفي نفس الوقت تزايد الاهتمام بها من قبل الهيئات الدولية والسلطات الرقابية والمؤسسات المصرفية.

1. خلفية حول مصادر المخاطر التشغيلية

أدت العولمة المالية إلى زيادة التنوع والتعقيد في الأنشطة المصرفية، مما أثر على مستويات المقدرة للمخاطر (Risk–profiles)، ويشير تطور الممارسات المصرفية إلى أن هناك مخاطر أخرى يمكن أن تكون ذات أهمية كبيرة إلى جانب مخاطر الائتمان ومخاطر السوق وأسعار الفائدة ،وتشمل الأمثلة على هذه الأنواع الجديدة والمتصاعدة التي توجهها البنوك مما يلي[1]:

- عدم التحكم بالتقنيات الآلية المستخدمة في المجال المصرفي من شانه أن يحول مخاطر أخطاء المعالجات اليدوية للبيانات إلى أعطال في نظام الكمبيوتر وخصوصا في ظل الاعتماد على الأنظمة المتكاملة على مستوى الدولي.
- مخاطر عمليات الاحتيال الخارجية واختراق أنظمة الكمبيوتر في ظل تنامي التجارة الالكترونية[2].
- عمليات الاندماج الكبرى وإعادة النظر في عمليات الدمج والتحالف تشكل اختبار لقدرة الأنظمة الجديدة أو الأنظمة المتكاملة حديثا على الاستمرار.
- الاستخدام المتزايد للخدمات المساندة المقدمة من قبل أطراف خارجية (Outsourcing) والمشاركة في أنظمة المقاصة والتسويات يفرض على البنوك ضرورة المحافظة على نظم عالية الجودة للرقابة الداخلية وأنظمة الحفظ الاحتياطي (Back–up Systems).

- في إطار اعتماد البنوك على الوسائل المختلفة لتخفيض حدة التعرض لمخاطر الائتمان والسوق من خلال الضمانات والمشتقات المالية أو الإسناد الخارجي أو التوريق (تحويل الموجودات إلى سندات (Securitization) فإن البنوك قد تواجه مخاطر جديدة ناتجة عن استخدام هذه الوسائل.

2. تعريف وأنواع مخاطر التشغيل

2.1.تعريف مخاطر التشغيل

يعرف معهد التمويل الدولي المخاطر التشغيل بأنها " بأنها خطر الخسارة الناتجة من الإخفاق أو الفشل في الإجراءات الداخلية والأفراد والأنظمة أو حتى الأحداث الخارجية التي لم تغطى مسبقاً بموجب احتياطات رأسمالية أخرى مثل مخاطر الفائدة، وتلاحظ عدم اهتمام المصارف بمخاطر السيولة، السمعة، عدم وجود إستراتيجية للعمل والخسائر قريبة الحدوث"[3] .

وتعرف لجنة بازل للرقابة المصرفية المخاطر التشغيلية "هي الخسائر الناجمة عن إخفاق أو عدم كفاية الإجراءات الداخلية أو العنصر البشري والأنظمة لدى البنوك أو نتيجة لإحداث خارجية، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية، ولكنه لا يشمل كل من مخاطر إستراتيجية البنك ومخاطر السمعة"[4].

المخاطر القانونية:هي الخسائر الناتجة عن الغرامات والجزاءات المطبقة على البنوك في حالة إخفاقها في التزاماتها التعاقدية والقانونية، أو نتيجة تطبيقها بشكل مخالف لنصوص العقد ، أو لكون تلك النصوص لا تعكس الحقوق والالتزامات التعاقدية للبنك و/أو الطرف المقابل بشكل واضح وسليم[5].

ويعتبر هذا التعريف أكثر وضوحاً وأعتمد على التعريف السببي (Causal Definition) للمخاطر التشغيلية، كما أنه حدد أنواعها والمتطلبات الرأسمالية اللازمة لمقابلتها.

2.2.أنواع مخاطر التشغيل

بحسب لجنة بازل للرقابة المصرفية هناك سبعة حوادث (مسبب) رئيسية لمخاطر التشغيل في المستوى الأول يتفرع منها عشرون حادثا ثانويا في المستوى الثاني[6]، الجدول أدناه يلخص تصنيف الحوادث المسببة لمخاطر التشغيل في المستويين الأول والثاني .

جدول تصنيف الحوادث المسببة لمخاطر التشغيل في المستويين الأول والثاني

حوادث المستوى الأول	حوادث المستوى الثاني
احتيال داخلي	أفعال غير مرخص بها السرقة والاحتيال
احتيال خارجي	السرقة والاحتيال أمن النظام
ممارسات العمالة وأمن موقع العمل	علاقات العاملين بيئة آمنة التنوع والتميز العنصري
عملاء،منتجات،وممارسات الأعمال	الملائمة ،الإفصاح ، السرية ممارسات غير سليمة للأعمال والسوق عيوب منتجات الاختيار،الكفالة واحد المستخدم
أضرار الأصول المادية	كوارث طبيعية وأحداث أخرى
وتعطل العمل وفشل النظام	النظم
تنفيذ وتوصيل و إدارة العمليات كفاشر من فشل العمليات في إدارة العمليات ، من العلاقات مع الأطراف الأخرى في التداول والعمليات	تنفيذ وتنفيذ وصيانة العملية الرقابة والأخطار والتقرير دخول العملاء والمستندات العملاء وحساب العملاء الأطراف الأخرى في العمليات البائعون والموردون

المصدر: BCBS.,**International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards**., June 2006 p305 . Annex 9

3. أساليب حساب متطلبات رأس المال لمخاطر التشغيل

استحدث لجنة بازل لرقابة المصرفية ثلاث أساليب لحساب متطلبات رأس المال لمواجهة مخاطر التشغيل، تماشيا مع احتياجات المؤسسات المالية، وتركت لها المجال في اختيار الأسلوب المناسب لنشاطها، شريطة الالتزام بالممارسات السليمة لإدارة ومراقبة مخاطر التشغيل، واستيفاء معايير تطبيق كل أسلوب من الأساليب الموضوعة من طرف لجنة بازل لرقابة المصرفية والسلطات الإشرافية الوطنية والشكل المولي يوضح الأساليب المقترحة من طرف لجنة بازل.

شكل(1) يوضح أساليب قياس مخاطر التشغيل المقترحة من طرف لجنة بازل.

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على وثائق BIS

مما تجدر الإشارة إلية أن اختيار المنهج المناسب لإدارة المخاطر التشغيلية يعتمد على عدة عوامل أهمها حجم البنك وتطوره وطبيعة مستوى تطور أنشطته، وبشكل عام هناك عدة عوامل أساسية لضمان فعالية إطار إدارة المخاطر التشغيلية بغض النظر عن حجم البنك أو نطاق عمله ويشمل ذلك توفر الاستراتيجيات الواضحة ومدى كفاءة مجلس الإدارة والإدارة العليا وتوفر نظام رقابة داخلية فعال ومتين وتحديد الصلاحيات وفصل المسؤوليات بالإضافة إلى فعالية إعداد التقارير الداخلية وخطط الطوارئ[7].

3.1.أسلوب المؤشر الأساسي(Basic Indicator Approach (BIA

وفق هذا الأسلوب يتم احتساب متطلبات رأس المال بناءًا على مؤشر واحد وهو إجمالي الدخل لآخر ثلاث سنوات، حيث يتم الوصول لرأس المال اللازم عبر حاصل ضرب إجمالي الدخل في نسبة ثابتة (ألفا–Alpha) والتي تم تحديدها من قبل لجنة بازل في الورقة الاسترشادية بـ 15%، ويتم الاحتساب وفق المعادلة التالية[8]:

متطلبات رأس المال = متوسطات إجمالي الدخل لآخر ثلاث سنوات x ألفا.

$$K_{BIA} = (\sum (GI1.... n * \acute{\alpha}))/n$$

حيث أن:

K_{BIA}: متطلبات رأس المال

GI: الدخل الإجمالي السنوي لآخر 3 سنوات

n: عدد السنوات $\acute{\alpha}$: النسبة الثابتة (ألفا) وحددتها اللجنة بنسبة 15%

ويعرف اتفاق بازلII إجمالي الدخل على أنه صافي الإيراد من العوائد (مقبوضات ومدفوعات) مضافا إلية صافي الإيراد بخلاف العوائد (مقبوضات ومدفوعات)، والمقصود من هذا التعريف أن[9] :

- يكون متضمنا المخصصات
- يتضمن مصروفات التشغيل، بما في ذلك الرسوم المدفوعة لمقدمي الخدمات الخارجيين outsourcing service providers،كما تدرج الرسوم التي تلقتها البنوك الموفرة لتلك الخدمة ضمن مجمل الربح.

- يستبعد أي أرباح أو خسائر محققه من بيع أوراق مالية محتفظ بها لغير أغراض المتاجرة (أوراق مالية متاحة للبيع ، محتفظ بها حتى تاريخ الاستحقاق، استثمارات في شركات تابعه أو شقيقة أو ذات مصلحة مشتركة).
- تستبعد أي إيرادات أو مصروفات عرضية IRREGULAR ITEMS وكذلك أي إيراد ناتج عن تعويضات التأمين.

في حالة تحقيق أي من البنوك مجمل خسارة في أحدى السنوات الثلاث الأخيرة أو كانت قيمته (صفر) فيجب استبعادها من البسط وتخفض السنوات في المقام عند احتساب رأس المال اللازم لمواجهة مخاطر التشغيل[10].

تعتبر اتفاقية بازل II بازل أسلوب المؤشر الأساسي أسلوبا بسيطا يلائم كثيرا البنوك الصغيرة والأقل تطورا، في حين أن البنوك التي تواجه مخاطر كبيرة (على سبيل المثال البنوك المتخصصة) والبنوك العالمية يناسبها تطبيق الأساليب الأكثر تقدما وتعقيدا من أسلوب المؤشر الأساسي والتي تتناسب مع حجم المخاطر التي توجهها.

3.2.الأسلوب المعياري و المعياري البديل(TSA) The Standardized Approach

3.2.1. المنهج المعياري

تتشابه الطريقة المعيارية مع الطريقة المؤشر الأساسي في كيفية حساب متطلبات رأس المال ،إلا أنها تتجنب أوجه القصور في هذه الأخيرة المتمثلة في عدم التمييز بين الأنشطة المصرفية المولدة لدخل الإجمالي، وإعطاء نسبة الثابت (ألفا) واحدة لا تأخذ بعين الاعتبار نوع الخدمة أو المنتج[11].

ولتلافي أوجه القصور هذه، ووفقا الأسلوب المعياري يتم تقسيم أنشطة البنك إلي ثماني أنشطة أساسية business lines حيث يتم حساب متوسط مجمل الربح عن الثلاث سنوات السابقة على تاريخ احتساب لكل نوع نشاط أساسي في كل عام مضروبا في معامل يطلق علية معامل(بيتا – beta) ويتم الاحتساب وفق المعادلة التالية[12] :

متطلبات رأس المال =[(متوسط إجمالي الدخل لكل وحدة عمل) x (بيتا لكل نشاط)] /3

$$K_{TSA} = [\sum \text{years } 1-3 \max \sum (GI_{1-8} \times ß_{1-8})]/3$$

حيث أن:

K_{TSA}: متطلبات رأس المال، GI: الدخل الإجمالي السنوي في سنة محددة لكل نشاط من الأنشطة الثمانية.

ß: النسبة الثابتة (بيتا) وحددتها اللجنة بنسبة محدد لكل نشاط كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول قيم معاملات بيتا حسب نوع النشاط المصرفي

المنتجات المصرفية (نوع النشاط)	معامل رأس المال
تمويل الشركات Corporate Finance	ß1 = 18%
تمويل التجارة والتداول Trading and Sales	ß2 = 18%
الخدمات المصرفية بالتجزئة Retail Banking	ß3 = 12%
الخدمات المصرفية التجارية Commercial Banking	ß4 = 15%
المدفوعات والتسويات Payment and Settlement	ß5= 18%
خدمات الوكالة Agency Services	ß6 = %15
خدمات إدارة الأصول Asset management	ß7 = %12
خدمات الوساطة المالية Retail Brokerage	ß8 = 12%

BCBS: **International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards**., A Revised Framework Comprehensive Version.june2006.p 147. (http://www.bis.org/publ/bcbs128.pdf)

وفي حالة تحقيق البنك لمجمل خسارة خلال إحدى السنوات الثلاثة التي حسب على أساسها المتوسط المذكور، فان المعالجة في هذه السنة تكون باستبدال القيمة السالبة في بسط النسبة فقط بقيمة مقدارها (الصفر) بدلا من القيمة السالبة لكل نوع من تلك الأنشطة.

تجدر الإشارة أنه وفقا للأسلوب المعياري يتم احتساب مجمل الربح لكل نشاط على حده ، وليس للمؤسسة ككل، فعلى سبيل المثال بالنسبة لنشاط "تمويل الشركات" فان المؤشر هو مجمل الربح الذي يحققه هذا النشاط .

وبالتالي فان الأسلوب المعياري يعكس بشكل أفضل المخاطر التي تواجهها البنوك على نحو ما تعكسه أنشطتها التجارية .

ولكي يتمكن البنك من استخدام الأسلوب المعياري لابد من توفر شرطين هما وجود إدارة مخاطر فعالة ورقابة صارمة وكذلك وجود إجراءات لتحقق من أن رأس المال المحتسب يغطي المخاطر التشغيلية بالفعل[13].

3.2.2. الأسلوب المعياري البديل

وفقا للأسلوب المعياري البديل (ASA) يتم حساب رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل بالكيفية ذاتها المعتمدة في الأسلوب المعياري(TSA) باستثناء نوعين من الأنشطة (أعمال التجزئة المصرفية وتمويل الشركات)، حيث أنه بالنسبة لهذين النشاطين تحل قيمة القروض والسلفيات محل مجمل الربح كمؤشر للتعرض لمخاطر التشغيل ، ويبقى معامل (بيتا– beta) كما هو في الأسلوب المعياري(TSA).

تتكون إجمالي القروض والسلفيات في خط أعمال التجزئة المصرفية، وفقا للأسلوب المعياري البديل، من إجمالي المبالغ المسحوبة في محافظ الائتمان التالية[14]:

- التجزئة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تعامل كتجزئة.
- وأوراق قبض التجزئة المشتراة.

تتكون إجمالي القروض والسلفيات في خط أعمال تمويل الشركات ، وفقا للأسلوب المعياري البديل، من إجمالي المبالغ المسحوبة في محافظ الائتمان التالية[15]:

الشركات والجهات السيادية والبنوك

الإقراض المتخصص

المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تعامل كشركات، وأوراق القبض الشركات المشتراة.

كما يتضمن القيمة الدفترية للأوراق المالية المسجلة في دفاتر للتجزئة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي تعامل كتجزئة.

يتم احتساب متطلبات رأس المال باستخدام الأسلوب المعياري البديل لخط أعمال التجزئة المصرفية وفق المعادلة التالية[16]:

$$k\ RB = ß\ RB \times m \times LARB$$

حيث أن:

k RB: متطلبات رأس المال اللازم لنشاط التجزئة المصرفية

ß RB :معامل بيتا لنشاط التجزئة المصرفية

LARB :إجمالي القروض والسلفيات لنشاط التجزئة المصرفية(غير مرجحة بأوزان المخاطر ومتضمنة المخصصات) عن متوسط ثلاث سنوات

M: 0.035

يتم احتساب متطلبات رأس المال باستخدام الأسلوب المعياري البديل لخط أعمال تمويل الشركات وفق نفس المعادلة السابقة.

يتيح الأسلوب المعياري عدة خيارات للبنوك بالإضافة لما سبق ذكره بشأن معاملات بيتا المطبقة وفقا للأسلوب المعياري في حالة عدم قدرة بعضها على توزيع مجمل الربح على أنواع الأنشطة، وتوفر هذه الخيارات نسب مختلفة من معاملات بيتا لتلك الأنشطة الثمانية على النحو التالي[17]:

الخيار الأول: معامل بيتا(Beta) مشترك 15% لنشاط تمويل الشركات وتجزئة، ومعامل(Beta) للستة أنشطة الأخرى تعالج كما هي في الأسلوب المعياري(TSA) حيث تتراوح بين 12% إلى 18% للأنشطة الستة الأخرى.

الخيار الثاني: معامل بيتا(Beta) مشترك 15% لنشاط تمويل الشركات وتجزئة، ومعامل(Beta) مشترك 18% للأنشطة الستة الأخرى.

الخيار الثالث: معامل بيتا(Beta) 15%و12% لنشاطي تمويل الشركات والتجزئة المصرفية على التوالي، وفقا للوارد في الأسلوب المعياري(TSA) و معامل بيتا(Beta)مشترك18% لأنشطة الستة الأخرى.

وفي حالة كون إجمالي رأس المال اللازم لأنشطة سالبا في إحدى السنوات ، فانه يستبدل لهذه السنة بقيمة (صفر) كما هو الحال في الأسلوب المعياري(TSA)،علما أنه يتم حساب رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل وفقا لأسلوب المعياري البديل(ASA)على أساس إجمالي متطلبات رأس المال لكل نشاط من الأنشطة الثمانية.

3.3.أساليب القياس المتقدمة(AMA).

تعتبر أساليب القياس المتقدمة من أكثر الخيارات التي طرحتها اتفاقية بازلII تطورا وصعوبة، و تتيح هذه الأساليب لأي بنك أن يقوم باحتساب متطلبات رأس المال الرقابي باستخدام النماذج الداخلية (بعد موافقة السلطة الإشرافية).

وفقا لأساليب القياس المتقدمة، يجب أن تستخدم البنوك أدوات أساسية للقياس المتمثل في بيانات الخسائر الداخلية (Internal Loss Data)، وبيانات الخسائر الخارجي External)

(Loss Data، وسيناريوهات المخاطر(Risk Scenarios)، بيئة الأعمال وعوامل الرقابة الداخلية(Environment and Internal control factors)، على أن يتم تضمين هذه الأدوات في النماذج الداخلية المعدة من طرف البنوك[18] .

فيما يلي تفصيل لكل أداة من الأدوات المذكورة أعلاه:

أ- بيانات الخسائر الداخلية (ILD): تعد بيانات الخسائر الداخلية المكون الرئيسي في بناء نظام دقيق يمكن الاعتماد عليه لقياس مخاطر التشغيل، لاحتساب متطلبات رأس المال يتعين على البنوك تعريف الحد لأدنى للخسائر التي يجب الإقرار عنها في قاعدة البيانات ، مع الأخذ في الاعتبار خصائص فئات مخاطر التشغيل، ويجب أن يتضمن الحد الأدنى للفئات المختارة بيانات الخسائر المادية دون التأثير على دقة وفعالية التوزيعات ومقاييس مخاطر التشغيل ،ولتصحيح أثر تطبيق هذه الحدود على قياس المخاطر ،يتعين على البنوك توظيف التقنيات المناسبة للتغلب على عدم اكتمال بيانات الخسائر لبعض الفئات ،حيث يجب عليها تجميع بيانات الخسائر التي تتعدى تلك الحدود أيضا.

وتجدر الإشارة إلى أن الحد الأدنى المناسب للخسارة التي يجب الإقرار عنها قد يختلف من بنك لأخر وقد يختلف داخل البنك ذاته فيما بين الأنشطة أو تبعا لنوع الحادث نفسه، لكن هناك حدود معينة يجب أن تتناسب مع مثيلتها بالبنوك الأخرى.

كما يتوجب على البنوك التي تعتمد على قياس مخاطر التشغيل وفقا للأسلوب المتقدم أن تكون المشاهدات التاريخية عن الخسائر لمدة خمس سنوات على الأقل، إلا أنه عند الرغبة في الانتقال المباشر لتطبيق أسلوب القياس المتقدم ،وبعد موافقة السلطة الإشرافية يمكن تقليص المدة لثلاث سنوات.

ب- بيانات الخسائر الخارجية (ELD): تقوم بالبنوك بالاستعانة بالمصادر الخارجية لاستكمال بيانات الخسائر المستخدمة في مخاطر التشغيل، يعد استخدام البيانات الخارجية أسلوب لسد الثغرات والنقائص الموجودة في قاعدة البيانات الداخلية ، كما يساعد على زيادة إدراك مدى التعرض لمخاطر التشغيل عن طريق وضع المعايير وتحسين نوعية ومصداقية السيناريوهات، ويعتبر تحليل البيانات الخارجية وإيجاد الأساليب المناسبة لاستخدامها تحديا رئيسيا.

ويكون مصدر هذه البيانات الخارجية المستخدمة في النماذج الشركات متعددة الجنسيات ، إذا تعتبر هذه الأخير طرف ثالث مستقل مسؤول عن سرية البيانات وتقديم تقارير بشكل مستقل.

تضع اتفاقية بازل 2 اشتراطات لاستخدام البيانات الخارجية وفقا للأسلوب القياس المتقدم تتمثل في[19]:

– أن توضح البيانات الخارجية قيمة الخسائر الفعلية ومعلومات عن حجم العملية المتعلقة بالحدث المسبب للخسائر وعن الأسباب والملابسات الخاصة بتلك الخسائر أو أية معلومات أخرى قد تساعد في تقدير مدى ارتباط تلك الخسائر بمثيلتها لدى البنوك الأخرى.

– أن يكون لدى البنك أساليب لتحديد الأوضاع والحالات التي يجب فيها استخدام البيانات الخارجية والطرق التي تستخدم لإدخال البيانات مثل القياس ،إدخال تعديلات نوعية، تطوير المعلومات الخاصة بتحسين تحليل السيناريوهات.

– وأن يتم فحص الأساليب والشروط المتعلقة بالبيانات الخارجية ذات الصلة بصفة منتظمة وكذلك توثيقها وخضوعها لمراجعة دورية مستقلة.

ج– تحليل سيناريوهات المخاطر (Risk Scenarios)

يتوجب على البنك الذي يطبق أسلوب القياس المتقدم الاستعانة بمتخصصين لوضع سيناريوهات متصلة بالبيانات الخارجية ، وذلك لتقيم مدى تعرضه لإحداث ذات خطورة عالية(high–severity events)، ويعتمد هذا الأسلوب على المديرين ذوي الخبرة وكذا خبراء إدارة المخاطر لإيجاد تفسير مقبولة لأسباب الخسائر الشديدة[20] .

وعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون تقييمات أولئك المتخصصين في صورة مقاييس أو معايير للتوزيع إحصائي للخسائر المحتملة ،وبالإضافة إلى ذلك يتم استخدام وتحليل السيناريوهات في تقيم أثر الانحراف عن الافتراضات الموضوعة بإطار قياس المخاطر التشغيل بالبنك .

د– بيئة الأعمال وعوامل الرقابة الداخلية(EICFs)

بالإضافة إلى استخدام بيانات الخسائر ، وتحليل سيناريوهات المخاطر ، لابد أن يكون أسلوب تصنيف المخاطر الذي يستخدمه البنك شامل بحيث يأخذ في الاعتبار عوامل بيئة العمل والضوابط الرقابية التي قد تغير في شكل مخاطر التشغيل، حيث هذه العوامل قد تعطي رؤية تنبؤية عن المخاطر التي قد يواجهها البنك مستقبلا، وتعكس بشكل مباشر جودة الرقابة بالبنك والبيئة التشغيلية.

للتوافق مع متطلبات استعمال الأسلوب القياس المتقدم فان استخدام هذه العوامل في إطار قياس مخاطر البنك يجب أن يكون وفقا للمعايير التالية[21]:

– إيضاح سبب اختيار كل عامل من تلك العوامل باعتباره أحد أسباب المخاطر وذلك على أساس الخبرة والممارسة العملية، وعلى أساس إدخال الحكم الشخصي لذوى الخبرة في نواحي الأنشطة التي لحقت بها الخسائر ، وكلما أمكن يجب أن يكون العامل قابلا لتحويله إلى مقاييس كمية تسهل التحقق من موضوعيته.

– تفسير حساسية تقديرات البنك للمخاطر بالنسبة للتغيرات في العوامل وكذلك الوزن النسبي لكل عامل منها بالإضافة إلى معرفة التغيرات التي طرأت على المخاطر و التي تعزى إلى التحسينات في الرقابة عليها، كما يجب على الإطار أن يتضمن جميع الزيادات المحتملة في المخاطر نتيجة تعقد الأنشطة أو زيادة حجم الأعمال.

– يجب أن يتم توثيق إطار نظام القياس مخاطر التشغيل وكافة حالات تطبيقه ، بما في ذلك الأساس المنطقي الذي يدعم أي تعديل في تقديرات العملية ، كما يجب أن يكون خاضعا لمراجعة مستقلة من قبل البنك وأيضا من قبل السلطة الإشرافية الوطنية.

– بمرور الوقت يجب أن يتم التحقق من صحة نتائج العملية بالمقارنة بالممارسة الداخلية للخسارة الفعلية، والبيانات الخارجية ذات الصلة ، والتعديلات التي تمت.

في إطار أسلوب القياس المتقدم (AMA) يوجد العديد من النماذج الداخلية التي تستخدم لتحديد وقياس مخاطر التشغيل في الصناعة المصرفية، والتي تم تطويرها في بنوك مختلفة منذ فترة من الوقت منها على سبيل المثال:

– أسلوب القياس الداخلي(INTERNATIONAL MEASUREMENT APPROACHES

– أسلوب توزيع الخسارة(توزيع الخسائر)LOSS DISTRIBUTION APPROACHES

– أسلوب بطاقات النقاط (مؤشرات النظم) SCORECARD APPROACHES

3.3.1. أسلوب القياس الداخلي (IMA)

ينطلق أسلوب القياس الداخلي من فرضيتين الأولى أن هناك علاقة خطية بين الخسائر المتوقعة (UNEXPECTED LOSSES) والخسائر غير المتوقعة (UNEXPECTED LOSSES)، والثانية أن هناك علاقة تامة بين خط الأعمال BUSINESS LINE ونوع الخسارة LOSS TYPE .

ولحساب متطلبات رأس المال لمخاطر التشغيل وفقا لأسلوب القياس الداخلي يتوجب على البنوك تقسيم أنشطتها إلى ثمانية خطوط أعمال (BUSSINESS LINE) كما هو الحال في الأسلوب المعياري (TSA)

وعند كل خط عمل(i) يتم تقدير الخسارة وفقا لأنواع الحوادث السبعة المسببة للخسارة عند المستوي الأولى والموضحة في الجدول رقم (1) ، نحصل على مصفوفة (8*7)[22] ولكل خط عمل ونوع خسارة نحسب متطلبات رأس المال على حدى (أي لـ56خلية في المصفوفة) وفقا للمعادلة التالية [23]:

$$ORC_{IMA} = \sum_i \sum_j [\gamma_{(i,j)} * ELA_{(i,j)} * RPI_{(i,j)}]$$
$$= \sum_i \sum_j [\gamma_{(i,j)} * EI_{(i,j)} * PE_{(i,j)} * LGE_{(i,j)} * RPI_{(i,j)}]$$

(I: خط الأعمال،J:نوع الحادث)

حيث أن:

ORC_{IMA}: رأس المال للازم لمخاطر التشغيل وفقا أسلوب القياس الداخلي.

ELA: مبلغ الخسارة المتوقعة ، ويعطى بالعلاقة:

$$ELA_{(i,j)} = EI_{(i,j)} * PE_{(i,j)} * LGE_{(i,j)}$$

EI: مؤشر التعرض

PE:احتمال الحادث المسبب للخسارة

LGE:مقدار الخسارة المعطى للحادث

γ : قاما معامل لتقدير الخسارة غير المتوقعة بناء على تقدير الخسارة المتوقعة

تجدر الإشارة إلى أن أسلوب القياس الداخلي(IMA) يأخذ بعين الاعتبار درجة التعرض لمخاطر التشغيل عند كل خط عمل بواسطة قيمة مؤشر التعرض ، هذا المؤشر قد يكون إجمالي الدخل ،عدد المعاملات، قيمة المعاملات...الخ .

وفقا لهذه الطريقة يكون رأس المال الإجمالي اللازم لتغطية مخاطر التشغيل مساو لمجموع متطلبات رأس المال لكل خط عمل (i) ونوع خسارة (j).

3.3.2. أسلوب توزيع الخسارة(LDA)

يعد أسلوب توزيع الخسارة أحد أساليب القياس المتقدمة التي طرحتها[24] لجنة بازل لرقابة المصرفية حيث يعتمد على استعمال دالة توزيع تكرار الخسارة (LOSS FREQUENCY DISTRIBUTION) ودالة توزيع شدة الخسارة (LOSS FREQUENCY DISTRIBUTION)، ويتوجب على البنك الذي يعتمد على هذه الطريقة أن تتوفر لديه قاعدة بيانات داخلية واسعة النطاق .

في ظل أسلوب توزيع الخسارة (LDA) يتم تصنيف كل الأنشطة المصرفية في مصفوفة(خط أعمال ونوع الحادث)، وعند كل خط عمل ونوع حادث يستعمل البنك البيانات الخسارة الداخلية لتقدير تكرار الخسارة وشدة الخسارة، بناءا على توزيع هذين التقديرين يحسب البنك دالة التوزيع التراكمي الاحتمالية لمخاطر التشغيل.

رأس المال اللازم لتغطية مخاطر التشغيل يحسب كمبلغ بسيط the one-year Value-at-Risk (VaR) measure (بعامل ثقة 99.9) لكل زوج خط عمل ونوع حادث.

ويعطى رأس المال اللازم لتغطية مخاطر التشغيل في الحالة العامة (8خطوط أعمال و7 أنواع للحوادث) بالعلاقة التالية[25] :

$$K_{LDA} = \sum_{j=1}^{8} \sum_{k=1}^{7} \mathrm{VaR}_{jk}$$

حيث أن:

K_{LDA} : رأس المال اللازم لتغطية مخاطر التشغيل وفقا لـ LDA لمدة سنة واحدة

VaR_{jk} :مقياس تقدير القيمة عند التعرض للخسارة لمدة سنة واحده، بمعامل ثقة99.99%، على أساس دالة التوزيع الإجمالية للخسارة لكل خط عمل (J) ونوع حادث (K)

3.3.3. أسلوب بطاقات النقاط

وفقا لهذا الأسلوب، تقوم البنوك منذ البداية بتحديد مستوى رأس المال اللازم لتغطية المخاطر التشغيلية في كل خط من خطوط الأعمال ومع مرور الوقت يتم تعديل هذه المبالغ وفقا لبطاقة النقاط، وتهدف البنوك من تبنيها لهذا الأسلوب إلى تحسين البيئة الرقابية على المخاطر، وذلك بخفض شدة ووتيرة خسائر المخاطر التشغيلية في المستقبل، عن طريق عدد من المؤشرات المخاطر لأنواع مخاطر معينة ضمن كل خط أعمال، حيث تعكس هذه المؤشرات بشكل غير مباشر المخاطر الكامنة وراء مختلف قطاعات الأعمال ارتفاع المخاطر التشغيلية بجمع المزيج من هذه المؤشرات في النتيجة لتحديد مصدر ارتفاع المخاطر، وبعد مرور وقت معين ،

يتم تقييم هذه المؤشرات ، وبناء على هذه التقييمات يتخذ القرار بشأن النقاط التي يتوجب تحسينها[26].

استنادا إلى بطاقة النقاط أيضا ،يمكن تحليل التأثيرات الفعالة المباشرة للمؤشرات على الحوادث المسببة للخسائر التشغيلية.

4. الممارسات السليمة في إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية

أصدرت لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS, 2003) ورقة تتضمن عشرة مبادئ لمساعدة البنوك والسلطات الرقابية على تحديد أسس الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية، وقد تم تقسيم المبادئ العشرة إلى أربعة أقسام رئيسية، الأول تهيئة المناخ المناسب لإدارة المخاطر، والثاني إدارة المخاطر والتحكم فيها ومراقبتها، والثالث دور السلطة الرقابية، والأخير أهمية الإفصاح. حيث تساعد هذه المبادئ في توفير الإطار العام لإدارة المخاطر التشغيلية ومراقبتها وضبطها بفعالية، وتصلح هذه المبادئ لكل من البنوك والسلطات الرقابية. وفيما يلي تلخيص لهذه المبادئ[27]:

4.1. تهيئة المناخ المناسب لإدارة المخاطر

المبدأ الأول: دور مجلس الإدارة من حيث الإلمام العام والمصادقة ومراجعة الإطار العام لإدارة المخاطر التشغيلية يجب أن يكون مجلس الإدارة مدركاً للعناصر الأساسية للمخاطر التشغيلية الخاصة بالبنك والتعامل معها كفئة منفصلة يتم مراقبتها، كما يجب مراجعة و اعتماد إستراتيجية المخاطر التشغيلية دورياً.

المبدأ الثاني: دور مجلس الإدارة في ضمان خضوع إطار إدارة المخاطر التشغيلية للتدقيق الفعال

يجب أن يضمن مجلس الإدارة بأن هيكل إدارة المخاطر التشغيلية يخضع لوظيفة تدقيق داخلي فعالة وشاملة ومستقلة وتنفذ من قبل موظفين أكفاء ومدربين بشكل ملائم، ويجب أن لا تكون وظيفة التدقيق الداخلي مسؤولة بشكل مباشر عن إدارة المخاطر التشغيلية.

المبدأ الثالث: مسؤولية الإدارة العليا في تنفيذ إطار إدارة المخاطر التشغيلية وتوفير الموارد اللازمة

يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية تطبيق إطار (هيكل) إدارة المخاطر التشغيلية المعتمد من قبل مجلس الإدارة. ويجب أن يتم تطبيق الإطار بانسجام كامل على مستوى البنك ككل، وأن

جميع المستويات الوظيفية تدرك مسؤولياتها فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية. كما يجب أن تتحمل الإدارة العليا مسؤولية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في جميع أنشطة وعمليات البنك وأنظمته.

4.2. إدارة المخاطر ، تعريفها وقياسها و التحكم فيها

المبدأ الرابع: تعريف وتقييم وقياس المخاطر التشغيلية

يجب على البنوك أن تقوم بتحديد المخاطر التشغيلية الذاتية في كل أنواع المنتجات، الأنشطة، والعمليات والأنظمة. كما يجب التأكد من أنه تم الأخذ بالاعتبار المخاطر التشغيلية الذاتية لكل نشاط عن طريق خطوات التقييم الملائمة وذلك قبل طرح أية منتجات وأنشطة وعمليات أو أنظمة جديدة.

المبدأ الخامس: متابعة المستوى المقدر للمخاطر التشغيلية واحتمالات التعرض للخسائر المادية وإعداد التقارير يجب على البنوك أن تقوم بتحديد الإجراءات المطلوبة لقياس المخاطر التشغيلية. كما يجب تنفيذ عملية المراقبة المنتظمة لأوجه المخاطر التشغيلية والتعرض الملموس للمخاطر، والإفصاح عن البيانات ذات الصلة للإدارة العليا ومجلس الإدارة التي تعزز بدورها إجراءات الإدارة للسيطرة على المخاطر التشغيلية.

المبدأ السادس: توفر الوسائل والإجراءات للسيطرة على المخاطر التشغيلية وتخفيضها

يجب على البنك التأكد من استمرارية تطبيق نظام مراقبة التعرض للمخاطر التشغيلية وأحداث الخسائر التي تنتج عن العمليات الكبيرة. بحيث يجب أن يتوفر لدى البنك السياسات والأساليب والإجراءات التي تضبط أو تخفف من حدة المخاطر التشغيلية المادية. ويجب على البنك أن يراجع بشكل دوري محددات المخاطر واستراتيجيات الضبط، كما ينبغي تعديل إطار المخاطر التشغيلية وفقاً للاستراتيجيات المناسبة المستخدمة وبناءً على استعداد البنك لتقبل المخاطر.

المبدأ السابع: توفر خطط طوارئ واستمرارية الأعمال

يجب على البنك أن يضع خطط للطوارئ وذلك لضمان مقدرته للعمل بناءً على مبدأ الاستمرارية والتنامي المتواصل في الأعمال والحد من الخسائر في حالة تعطل الأعمال بشكل حاد. كما يجب أن يقوم البنك بتقييم التكلفة والعائد من العمليات البديلة والاستراتيجيات الرقابية لتخفيض المخاطر.

4.3.دور السلطات الرقابية

المبدأ الثامن: مطالبة البنوك بتوفير إطار فعال لإدارة المخاطر التشغيلية

يجب على السلطة الرقابية أن تطلب من كافة البنوك بغض النظر عن حجمها إعداد واعتماد إطار فعال لتحديد وتقييم ورصد وضبط المخاطر التشغيلية بما يحقق التخفيف من حدة الخسائر التي قد يتعرض لها البنك بسببها، على أن يكون هذا الإطار جزء من منهج شامل لإدارة المخاطر بشكل عام.

المبدأ التاسع: تقييم سياسات وإجراءات البنوك الخاصة بإدارة المخاطر التشغيلية

يجب على المراقبين أن يقوموا بشكل مباشر أو غير مباشر بتنظيم تقييمات مستقلة وبصفة دورية للاستراتيجيات، والسياسات والخطوات والممارسات المطبقة المتعلقة بالمخاطر التشغيلية، كما يطلب من المراقبين التأكد من وجود آلية مناسبة للتقارير وأن تكون ذات كفاءة عالية بشكل يضمن اطلاعهم وإعلامهم بالتطورات التي تحدث في البنوك.

خاتمة

على الرغم من اهتمام اتفاقية بازل بالمخاطر التشغيلية ووضع متطلبات رأسمالية لها جنب إلى جنب مخاطر الائتمان ومخاطر السوق وطرح أساليب مختلف لحساب المتطلبات رأس المال وترك الاختيار للبنوك في اختيار الأسلوب المناسب لها شريطة استيفاء معايير تطبيقه، إلا أن تعريف مخاطر التشغيل الوارد في اتفاقية بازلII لا يشتمل على كل مكونات المخاطر التشغيلية التي تواجهها البنوك ممارستها اليومية، وعلى وجه التحديد يفتقر إلى تعريف المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة ، وربما يعود سبب ذلك إلى صعوبة تحديد وقياس هذا النوع من المخاطر.

الهوامـش

[1] صندوق النقد العربي، **إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها**، ورقة عمل الاجتماع السنوي الثالث عشر للجنة العربية للرقابة المصرفية، أبو ظبي 2004،ص07

[2] نصر عبد الكريم ، **المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II : دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين** ،ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا الأردن 4-2007/07/5،ص14

[3] محمد عوض الكريم الحسين، **مخاطر التشغيل في الجهاز المصرفي السوداني: الوضع الراهن والتحديات**، منشورات كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان (http://ferd.uofg.edu.sd/puplisher.aspx)

[4] BCBS., **Operational Risk**., Consultative Document Jaunury2001.P 2 .(www.bis.org)

[5] البنك المركزي المصري، **مخاطر التشغيل** ، ورقة مناقشة لوحة تطبيق مقررات بازل II) تاريخ الاستفادة 10 /2015/01 http://www.cbe.org.eg/،مصر،ص01(

[6]: BCBS**., International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards**, June 2

[7] صندوق النقد العربي، **مرجع سبق ذكره** ،ص13

[8] Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada., **Capital Adequacy Requirements (CAR)**.p4. April 2014(http://www.osfi-bsif.gc.ca/Eng/Docs/CAR_chpt8.pdf)

[9] البنك المركزي المصري، **مخاطر التشغيل** ، ورقة مناقشة لوحدة تطبيق مقررات بازل II ،مصر،ص03 ،http://www.cbe.org.eg/2015/01/ 10) تاريخ الاستفادة)

[10] نصر عبد الكريم ، **مرجع سبق ذكره**،ص18..

[11] yousef padganeh, **operational risk capital management within banks according to Basel ii** , doctoral disseration, university of miskolc ,school of enterprise theory and practice faculty of economic,2012,p51(http://www.gei.uni-miskolc.hu/

[12]Bank of Thailand ., Notification of the Bank of Thailand: **Regulation on Minimum Capital Requirement for Operational Risk**.p6,27 [the] November 2008**.(http://www.bot.or.th/English/Pages/BOTDefault.aspx)**

[13] صندوق النقد العربي، مرجع سبق ذكره،ص24.

[14] البنك المركزي المصري، ورقة مناقشة بشأن متطلبات رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل، ص 5

[15] المرجع نفسة ، ص5

[16] Abdul Mongid, Izah Mohd Tahir: Calculating Operational Risk Capital Charges for Indonesian Rural Banks., Journal of Public and Governance. Vol. 1, No. 1, P292.2011,

[17] البنك المركزي المصري، المرجع سبق ذكره ، ص 6

[18] Pavel V. Shevchenko . Implementing Loss Distribution Approach for Operational Risk. P 4

[19] البنك المركزي المصري ، مرجع سبق ذكره،ص11

[20] Pavel V. Shevchenko Implementing Loss Distribution Approach for Operational Risk.p4 [online] available at (http://arxiv.org/)

[21] البنك المركزي المصري ، مرجع سبق ذكره،ص12

[22] Ivana valov, basel ii approaches for the calculation of the regulatory capital for operational risk , journal Financial Assets and Investing,No1,2011.p39

[23] Toshihiko Mori, Eiji Harada, Internal Measurement Approach to Operational Risk Capital Charge, (Discussion Paper), Bank of Japan

[25] S.T. Rachev, A. Chernobai, C. Menn Empirical Examination of Operational Loss Distributions, research paper., University of California.,2006 .,P 04 (http://www.pstat.ucsb.edu/)

[26] Willem Yu., New Capital Accord Basle II, working paper, Vrije Universiteit,2005 ,p25(https://www.few.vu.nl)

[27] BCBS: "**The Basel Core Principles for Effective Banking Supervision**" – Revised Framework, October 2006 [online] available at www.bis.org

لجان المراجعة كاقتراح للتضييق من فجوة التوقعات في مهنة المراجعة بالجزائر – دراسة ميدانية –

أ. خالدي رشيدة ، جامعة الاغواط.

ملخص:

إن مشكلة فجوة التوقعات من المشاكل الحديثة التي أثارت اهتمام العديد من المهنيين والباحثين في مجال المحاسبة والمراجعة، خاصة بعد فشل كبرى الشركات العالمية مثل: شركة أنرون وشركة ورلد كوم، هذه الفجوة لا يمكن تجاهلها أو الإدعاء أن توقعات مستخدمي القوائم المالية غير واقعية، ولهذا يجب أن توجه الجهود لدراسة العوامل التي أدت إلى وجود تلك الفجوة وعمل اقتراحات وتوصيات بناءة من شأنها التضييق أقصى حد ممكن من هذه الفجوة، حيث يعتبر وجود لجان المراجعة في المؤسسة من بين الوسائل التي تساعد على التضييق من فجوة التوقعات من خلال تفعيل آلياتها، خاصة من خلال الدور الذي تلعبه هذه اللجان في دعم استقلال مراجع الحسابات.

Abstract:

The problem of the expectations is of among modern problems that aroused the interest of many professionals and researchers in the field of accounting and auditing, especially after the major international companies fail, such as Enron Corp. and WorldCom, this gap cannot be ignored or claim that users of financial statements unrealistic expectations gap, so, must be directed efforts to study the factors that led to the existence of the gap and work proposals and recommendations constructive that will restrict the maximum extent possible from this gap, it is the presence of audit committees in the organization of the means that help narrowing of the expectations gap by activating its mechanisms, particularly through the role played by these committees in support of the independence of the auditor.

المقدمة:

أدت الفضائح المالية للمؤسسات العملاقة وما نتج عنها من حالات إفلاس وانهيار إلى فقدان ثقة غالبية المجتمع بمعظم المؤسسات المالية والاقتصادية والتجارية، ولفت ذلك أنظار كل من المستثمرين، المشرعين، الباحثين وغيرهم من المهتمين بالمهنة، حيث أجريت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت أسباب انهيار هذه المؤسسات، وخلصت إلى أن السبب الرئيسي يعود إلى غياب الممارسات والإجراءات في الإدارة والتنظيم والرقابة والإشراف الفعال على المؤسسات، ويعد مجلس الإدارة المسؤول عن توفير الآليات المناسبة لتحقيق هذه الأمور، ولغرض مساعدة مجلس الإدارة على الوفاء بمسؤوليته الإشرافية المتزايدة فإن الاتجاه يتزايد للاعتماد على لجنة المراجعة، وهي مجموعة فرعية من أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين المستقلين، تتولى القيام باستعراض وإشراف مستقل للعمليات التي تقوم بها المؤسسة لتوفير التقارير المالية ونظم الرقابة الداخلية، والمراجعة الداخلية والخارجية، ولكن هذا لا يعني أن تحل لجنة المراجعة محل الجهات المسؤولة عن إعداد التقارير المالية أو إجراء المراجعات، وإنما هي امتداد لكامل هيئة مجلس الإدارة، يجب أن تعمل محل للتأكيد على وجود نظام رقابة داخلي فعال، إذ يعد وجود نظام رقابة داخلية فعال خط الدفاع الرئيسي للوقاية من إعداد التقارير المالية الاحتيالية من جهة ويوفر البيئة الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة أخرى.

إن استقلال مراجع الحسابات هو حجر الزاوية في مهنة المراجعة، وذلك لمدى الثقة التي يوليها مستخدمي القوائم المالية لتقرير المراجع مما ينعكس على مدى إمكانية الاعتماد على المعلومات الواردة فيه عند اتخاذ العديد من القرارات، ولكن المشكلة تكمن في تقدير الأهمية النسبية بين مراجعي الحسابات ومستخدمي القوائم المالية عامة ومستخدمي تقارير المراجعة خاصة، لا بل تختلف من مستخدم إلى آخر، وعلى قدر الاختلاف في تقدير الأهمية النسبية وبالتالي حدود الأهمية النسبية والخطأ المسموح به بين المراجع ومستخدمي القوائم المالية تكون فجوة التوقعات، حيث أن المجتمع المالي يتوقع من مراجعي الحسابات أن يضمنوا في تقاريرهم الكفاية المهنية، النزاهة، الموضوعية، والاستقلال والحياد، كما يتوقعون منهم اكتشاف الأخطاء الجوهرية التي تؤثر على قائمة الدخل وقائمة المركز المالي ومنع صدور القوائم المالية المضللة، كما أن القيود المفروضة على عملية المراجعة معروفة بصفة عامة لمراجعي الحسابات، لكنها غير معروفة لمعظم مستخدمي القوائم المالية، أي أن توقعات مستخدمي القوائم المالية من عملية

المراجعة تزيد كثيرا على الانجازات التي يقدمها لهم مراجعي الحسابات وهذا ما يخلق فجوة التوقعات.

أولا: لجان المراجعة (مفاهيم)

إن التطورات المتتالية التي شهدتها معظم مجالات الحياة، ونخص بالذكر المجالات الاقتصادية الكلية منها والجزئية، ومجالات الإدارة، أدت إلى ظهور المؤسسات المتعددة الجنسيات وزيادة المؤسسات كبيرة الحجم، الشيء الذي أدى إلى تنامي حاجات هذه المؤسسات في جميع الميادين، وكان يتطلب منها للوصول إلى أهدافها تحديد أولويات هذه الحاجات من جهة، والوقوف على الطرق التي تتم بها أداء تلك الحاجات بما يتوفر لديها من إمكانيات مادية وبشرية، فتولدت لديها الحاجة للاستعانة بجهاز إداري محكم داخليا و خارجيا، فأدى تطور هذه الحاجة إلى ظهور ما يعرف بلجنة المراجعة.

1- مفهوم لجان المراجعة "audit committees"

هي لجنة منبثقة من مجلس إدارة المؤسسة وتقتصر عضويتها على الأعضاء غير التنفيذيين أو غالبيتها من الأعضاء غير التنفيذيين، ومسؤوليتها يجب أن تشمل مراجعة المبادئ والسياسات المحاسبية المطبقة داخل المؤسسة، والاجتماع مع المراجع الخارجي ومناقشته حول نتيجة عملية المراجعة، وأيضا التأكيد على ملائمة نظم الرقابة المالية بالمؤسسة[1].

جل التعاريف الخاصة بلجان المراجعة تركز على عضوية اللجنة والمهام الملقاة على عاتقها، ودورها في تحسين وجودة العملية الرقابية في المؤسسات، ومن هذا نستنتج أن خصائص لجنة المراجعة تكون على النحو التالي:

- لجنة مكونة من عدد من أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين؛
- يتوافر لدى أعضائها معارف وخبرة جيدة في مجال المراجعة والمحاسبة والمالية؛
- تتجلى مهامها في مراجعة عملية إعداد التقارير المالية، وفحص عملية المراجعة الداخلية والخارجية، ومراجعة الالتزام بالقواعد الأخلاقية؛
- عبارة عن أداة مفيدة في مراقبة أداء المؤسسة وتيسير نشاطها؛
- عبارة عن أداة رقابية بيد المساهمين على إدارة المؤسسة.

2- العوامل التي أدت إلى اتجاه العديد من المؤسسات إلى تشكيل لجان المراجعة:

تهدف لجنة المراجعة إلى الإشراف على السياسات المحاسبية والتقارير المالية للمؤسسة والالتزام بتعليماتها، وبذلك تساعد اللجنة مجلس الإدارة على تلبية مسؤولياته القانونية، وكذلك العمل كحلقة وصل بين المجلس وكل من المراجع الخارجي والداخلي، وبالرغم من عدم صدور أي تعليمات أو نشرات محددة بخصوص مسؤوليات لجنة المراجعة، إلا أنه يمكن تلخيص أهم وظائفها فيما يلي[2]:

- اعتماد تغيير المراجع الخارجي والاستمرار في مراجعة سجلات المؤسسة؛
- فحص نطاق مهمة المراجعة المقترح؛
- تسليم وفحص نتائج المراجعة (الداخلية والخارجية)، مشتملة على تقرير المراجع الخارجي والقوائم المالية والتقارير الإضافية مثل تقرير نتائج فحص نظام الرقابة الداخلية؛
- دراسة واختيار سياسات وطرق المحاسبة؛
- فحص توصيات المراجع الداخلية؛
- متابعة مدى استجابة المسؤولين عن المحاسبة والرقابة بالمؤسسة لتساؤلات المراجع الخارجي بشأن سبب التحريفات في القوائم المالية، وأوجه القصور في الرقابة الداخلية على عملية إعداد التقارير المالية.

ثانيا: فجوة التوقعات (خلفية نظرية)

تعرضت مهنة المحاسبة والمراجعة في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية السبعينيات من القرن العشرين لانتقادات عديدة من قبل السلطة، وقد كان السبب تدني مستوى جودة المعلومات المحاسبية الأمر الذي أدى إلى التشكيك في إمكانية استمرار مهنة المحاسبة والمراجعة كنشاط مهني مستقل على المدى الطويل، ومن هنا قام المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين بالاهتمام بهذه القضية وأطلق على هذا القصور مصطلح فجوة التوقعات في المراجعة.

1- تعريف فجوة التوقعات

إن فجوة التوقعات تعبر عن الفرق بين ما يتوقعه مستخدمي القوائم المالية من مراجع الحسابات وما يقوم المراجع بأدائه فعلا، وقد قدمت عدت تعريفات لهذه الفجوة.

حيث عرفها عبد الوهاب نصر علي وشحاتة السيد شحاتة على انها[3]:" مساحة الاختلاف بين توقعات مستخدمي القوائم المالية وتقرير مراجع الحسابات للأشخاص أصحاب المصلحة في المؤسسة، بشأن ما يحتاجونه من مراجع الحسابات وما يقدمه لهم".

ولقد عرف liggio فجوة التوقعات بأنها[4]:"عبارة عن الفرق بين مستويات الأداء المهني للمراجعة كما يتوقعها مستخدمي القوائم المالية، ومستويات الأداء المهني كما يراها المراجعين أنفسهم، فالفرق بين هذين المستويين من الأداء يعرف بفجوة التوقعات".

كما عرفت فجوة التوقعات بأنها[5]:" التعبير عن الشعور بأن أداء مراجعي الحسابات يتم بأسلوب متعارض مع اعتقادات أولئك الذين يأملون بأن تكون منافع أو فوائد المراجعة مستحقة ".

كما أن Mceuroe and Martene أشار إلى أن فجوة التوقعات عبارة عن[6]:" الاختلاف بين ما يدركه الجمهور ومستعملي القوائم المالية لمسؤليات المدقق، وماذا يعتقد المراجعون حول مسؤولياتهم المطلوبة منهم ".

إلا أنه يمكننا أن نخرج بالتعريف التالي كتعريف شامل ومختصر لفجوة التوقعات على أساس أنها **"الفرق بين ما يتوقعه المستخدمون من المراجعون، وبين ما يحصلون عليه بالفعل، ولهذا اقترح تسمية هذه الفجوة بفجوة التوقعات ".**

2- سمات فجوة التوقعات

تتسم فجوة التوقعات في المراجعة بعدة سمات يمكن أن نوجزها فيما يلي[7]:

- فجوة التوقعات دائما ما تعبر عن فائض طلب أصحاب المصلحة في المؤسسة على خدمات ومسؤوليات مراجع الحسابات، ومن الصعب أن توجد الفجوة كفائض عرض لخدمات ومسؤوليات مراجع الحسابات، وهذا لأسباب كثيرة يمكن أن تكون أهمها وببساطة أن المحاسبة والمراجعة مهنة تستهدف تحقيق عوائد اقتصادية ومهنية معا، ومن طبيعتها أنها تنشط وتعمل بجودة أعلى في ظل اقتصاديات السوق، ولذلك عندما يوجد طلب على خدماتها فإنها تسعي للوفاء به لتحقيق هدفين رئيسيين هما الهدف المادي والهدف المهني؛
- فجوة التوقعات غير ساكنة، أو يمكن القول عنها أن لها طبيعة ديناميكية، وهذا لأنها محددة بمتغيرين هما:
  - طلب أصحاب المصلحة في المؤسسة على خدمات ومسؤوليات مراجع الحسابات.
  - عرض مراجع الحسابات لخدماته ومسؤولياته.
- فجوة التوقعات كمية ونوعية، بمعني أن فائض الطلب على خدمات مراجع الحسابات هو فائض في التشكيلة المهنية لخدماته ومسؤولياته من جهة، وفائض في جودة أدائه المهني؛

- فجوة التوقعات ضارة بالمهنة وبالمجتمع، لأن وجودها معناه قصور في عرض خدمات ومسؤوليات المهنة كما ونوعا مما يفقد ثقة طالبي الخدمات المهنية في مؤدي المهنة من جهة، كما ينعكس ذلك سلبا على المجتمع في صورة نقص في درجة الثقة والاعتماد على المعلومات المالية وغير المالية الملائمة في اتخاذ القرارات؛
- فجوة التوقعات دولية ونسبية لأن دول العالم بدون استثناء تعاني منها، ولكن بدرجة أو بأخرى، وبالطبع في ظل العولمة وتحرير التجارة الخارجية يتم تصدير فجوة التوقعات بالتأكيد إلى دول العالم الثالث، وبهذا فان الدول تتباين فيما بينها في حجم ونوعية هذه الفجوة.

3- طبيعة مكونات فجوة التوقعات

بناءا على تعريف عرفه الباحث Porter بأن فجوة التوقعات هي الفرق بين ما يتوقعه المجتمع من المراجعين وبين ما يحصلون عليه فعلا منهم[8]، ومن خلال هذا التعريف فإن هذا الفرق يمكن تقسيمه إلى المكونات التالي:

1. **الفجوة المعقولة (Reasonableness Gab)[9]:** تنشأ بسبب أن مستخدمي القوائم المالية يتوقعون دورا أكثر فعالية للمراجعة مقارنة بما توفره الآن من أداء من الناحية التطبيقية وهذا تطبيقا لمعايير المراجعة على سبيل المثال: يتوقع مستخدمي القوائم المالية أن عملية المراجعة ستكشف عن كافة حالات الغش، إلا أن الناحية العملية تشير على أن عملية المراجعة ستكشف عن حالات قليلة من الغش، فقد أوضحت دراسة بروتر أن هناك اعتقاد بأن المراجع يفحص كل عملية مالية وكل رصيد حساب، بينما في الواقع العملي يقوم المراجع بفحص عينات من العمليات والأرصدة، فليس من المعقول أن يقوم المراجع بفحص كل العمليات المالية أو أرصدة الحسابات، لا سيام عند مراجعة المؤسسات الكبير ذات العمليات الضخمة والمعقدة.
2. **فجوة الأداء (Performance Gab):** تمثل فجوة الأداء الفجوة بين ما يمكن توقعه من أداء المراجعين بشكل معقول عن طريق مستخدمي القوائم المالية وبين ما يتصوره هؤلاء المراجعين من أدائهم الفعلي، وتنقسم تلك الفجوة بدورها إلى قسمين فرعيين هما[10]:

أ. <u>قصور في أداء المراجعين (فجوة الأداء المعيب)</u>: تعرف بالفرق بين ما ترى المهنة أنه يمكن للمراجعين القيام به بدرجة معقولة وبين ما يقومون به فعلا مثل: إذا ما أصدرت مهنة

المراجعة معيارا ينص على أن المراجعين يجب أن يلاحظوا إجراءات جرد المخزون للمؤسسة محل المراجعة، إلا أن المراجع قد يفشل في أن يقوم بذلك، ومن ثم فإن أدائه يقال عليه أنه معيب بسبب أنه لم يقم بالتصرف بالمنهجية التي تتماشى مع معايير المراجعة المهنية.

ب. قصور المعايير والقواعد المنظمة للمهنة (فجوة المعايير الناقصة): وتعرف بالفرق بين ما يتوقعه مستخدمي القوائم المالية أنه يمكن للمراجعين القيام به بدرجة معقولة وبين ما ترى المهنة ذاتها أنه يمكن لأعضائها (المراجعين) القيام به بدرجة مؤهلة, وبعبارة أخرى هي الفجوة بين الواجبات المتوقعة بشكل معقول من المراجعين و بين واجباتهم طبقا لمعايير المراجعة، ولذلك فقد يتوقع المستخدم بشكل معقول أن يقوم المراجعين بإعداد تقرير المسير عن مواقف اختلاس أصول المؤسسة بواسطة مديرها ,وعن طريق الموظفين الرئيسيين بالمؤسسة، فإذا لم يتطلب القانون و المهنة لذلك ستكون هناك فجوة معايير ناقصة.

ثالثا: دراسة توقعات مستخدمي القوائم المالية

إن من أهم المتغيرات المحددة لفجوة التوقعات، توقعات مستخدمي القوائم المالية لذلك قبل اقتراح الحلول للتضييق من فجوة التوقعات يجب دراسة هذه التوقعات وذلك من خلال:

1-استقلالية مراجع الحسابات: يتوقع مستخدمي القوائم المالية أن يحافظ المراجع عن إستقلاله عند مزاولة عمله المهني، حيث يعتبر الاستقلال السبب الرئيسي في وجود الحاجة إلى خدمات المراجعة، ويؤكد البعض ذلك على اعتبار أن مهنة المراجعة تفقد قيمتها إذا فقد المراجع استقلاله[11].

لكن يوجد تساؤل بخصوص تأثيرات المنافسة الشديدة بين مكاتب المراجعة للحصول على أكبر عدد من العملاء، وضغوط الأتعاب وتقديم المراجعين لخدمات أخرى بخلاف المراجعة، وسعي بعض المؤسسات إلى الحصول على أراء مؤيدة لمواقفها من مكاتب المراجعة الأخرى بخصوص استقلال المراجعين، وفيما يتعلق بحدة المنافسة بين مكاتب المراجعة للحصول على عملاء، كما أن ضغوط الأتعاب تمثل تهديدا لاستقلالية المراجعين، كما أن تقديم المراجعين لخدمات أخرى بخلاف المراجعة إلى عملاء المراجعة يثير جدلا كبير في الفكر المحاسبي في السنوات الأخيرة، وهذا فيما يتعلق بتأثيرها على استقلال المراجع، بحيث تعتمد مكاتب المراجعة في الوقت الحالي بدرجة كبيرة على خدمات غير المراجعة، نظرا لأنها تحقق لها أرباح أكثر وتنطوي على مخاطر

أقل، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن مكاتب المراجعة الكبرى تحقق حوالي نصف إيراداتها من خدمات غير المراجعة، كما أنها في تسويقها لخدماتها تركز على أنها مكاتب خدمات مهنية متعددة وليست مكاتب مراجعة[12].

2-مسؤولية المراجع على إعداد القوائم المالية[13]: يعتقد بعض مستخدمي القوائم المالية أن المراجع مسؤول عن إعداد القوائم المالية للمؤسسة محل المراجعة، وهذا لا يتفق مع ما تضمنته معايير المراجعة الدولية (معيار المراجعة الدولي رقم (700) تقرير مراجع الحسابات عن القوائم المالية)، حيث أن مسؤولية إعداد تلك القوائم المالية تقع على عاتق المؤسسة وليس المراجع، كما أن هدف مراجعة القوائم المالية المعدة طبقا للمبادئ المحاسبية المقبولة قبولا عاما، هو تمكين المراجع من إبداء رأيه عما إذا كانت تلك القوائم تعطي فكرة صادقة وعادلة عن المركز المالي للمؤسسة ونتائج أعمالها.

3-مسؤولية المراجع على تقييم قدرة لمؤسسة على الاستمرار: يوجد اعتقاد لدى معظم مستخدمي القوائم المالية، أن تقرير المراجعة النظيف يضمن سلامة الحالة المالية للمؤسسة، وقدرتها على الاستمرار في النشاط، ولذلك فإنه ينظر إلى فشل المؤسسة مباشرة بعد الحصول على تقرير مراجعة نظيف، على أنه فشل للمراجعة كذلك[14]، ويمكن القول هنا أن توقعات مستخدمي القوائم المالية تعتبر غير معقولة، وأنه من المعقول أن يتوقع مستخدمي القوائم المالية الإفصاح عن مدى تعرض المؤسسة للمخاطر وعدم التأكد، كما يجب على المراجع أن يكون واعيا ومدركا للتأثيرات الممكنة لتلك المخاطر على قدرة المؤسسة على الاستمرار في النشاط[15].

4-مسؤولية المراجع على اكتشاف الأخطاء والغش: مسؤولية المراجع على اكتشاف الأخطاء والغش تعتبر إحدى مكونات فجوة التوقعات في المراجعة، ويؤكد بعض الباحثين على أن مسؤولية المراجع على اكتشاف الأخطاء والغش ، تعتبر من أكثر المجالات إثارة للنقاش والجدل في المراجعة[16].

وفيما يتعلق بمسؤولية المراجع عن اكتشاف الأخطاء والغش وفقا للمعايير المهنية، فقد تم توضيح ذلك في معيار المراجعة الدولي رقم (240) الغش والخطأ، وذلك كمحاولة لتضييق فجوة التوقعات، كما أن المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين أصدر سنة 1988 نشرة معايير المراجعة رقم 53، والتي تطلب من المراجعين تخطيط المراجعة بشكل جيد لتوفير تأكيد معقول لاكتشاف الأخطاء والمخالفات الهامة، وممارسة درجة ملائمة من الشك المهني لتحقيق ذلك،

وبالتالي فقد ترتب عليها اتساع نطاق مسؤوليات المراجع، بخصوص اكتشاف الأخطاء والمخالفات الهامة.

ويتضح مما سبق أن مستخدمي القوائم المالية لديهم توقعات أن يكتشف المراجع حالات الغش أثناء تنفيذ المراجعة، ويمكن اعتبار أن تلك التوقعات معقولة، وذلك بملاحظة أن مهنة المراجعة تحرك بشكل ملحوظ تجاه الاعتراف ببعض المسؤوليات عن اكتشاف حالات الأخطاء والغش[17].

5-مسؤولية المراجع على اكتشاف التصرفات غير القانونية: إن مسؤولية المراجع عن اكتشاف التصرفات غير القانونية للعملاء كانت موضع اهتمام متزايد من جانب الصحافة المالية، وهيئة تداول الأوراق المالية الأمريكية، والمنظمات المهنية في منتصف السبعينيات،نتيجة للرشاوى أو المدفوعات الغير قانونية بواسطة الشركات الأمريكية، وفيما يتعلق بمسؤولية المراجع عن اكتشاف التصرفات غير القانونية وفقا للمعايير المهنية، فقد تم توضيح ذلك في معيار المراجعة الدولي رقم (250) العناية بالقوانين والأنظمة عند مراجعة التقارير المالية، كما أن المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين اصدر سنة 1988 نشرة معايير المراجعة رقم 54، والتي تعتبر مسؤولية المراجع عن اكتشاف التصرفات غير القانونية التي يكون لها تأثير مباشر وهام على القوائم المالية، مماثلة لنفس المسؤولية المتعلقة باكتشاف الأخطاء والمخالفات والتي تتطلب تخطيط المراجعة بحيث توفر تأكيد معقول لاكتشاف تلك التصرفات، أما التصرفات غير القانونية التي يكون لها تأثير غير مباشر على القوائم المالية فإن إجراءات المراجعة وفقا لمعايير المراجع المقبولة قبولا عاما لا توفر ضمان لإمكانية اكتشافها، حيث أنها لا تتضمن إجراءات تصمم خصيصا لاكتشاف تلك التصرفات، ومع ذلك فإنه يجب على المراجع أن يكون واعيا ومدركا لإمكانية حدوث تلك التصرفات.

ويتضح مما سبق أن مستخدمي القوائم المالية لديهم توقعات أن يكتشف المراجع التصرفات غير القانونية أثناء تنفيذ عملية المراجعة، ويمكن القول أن تلك التوقعات تعتبر توقعات معقولة، ورغم أهمية أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة في محاولة تخفيض إمكانية ارتكاب التصرفات غير القانونية إلى أدنى حد ممكن، بالإضافة إلى زيادة إمكانية اكتشافها في حالة ارتكابها، فإنه من الضروري توسيع نطاق مسؤوليات المراجعين بخصوص اكتشاف التصرفات غير القانونية[18].

رابعا: دور لجان المراجعة في دعم استقلال مراجع الحسابات

من بين أهم التوقعات التي يتوقعها مستخدمي القوائم المالية من مراجع الحسابات هي أن يحافظ مراجع الحسابات على استقلاله طوال مدة التكليف بخدمات المراجعة داخل المؤسسة، وهنا يظهر دور لجان المراجعة في دعم استقلال مراجع الحسابات، لذلك يجب أن تكون هناك علاقة وطيدة بين المراجع ولجنة المراجعة وذلك نظرا إلى أن كلا منهما له نفس الأهداف وأن فاعلية أحدهما سوف تؤثر بشكل مباشر على فاعلية الطرف الآخر وخاصة فيما يتعلق بالإشراف على عمليات إعداد القوائم المالية، كل ذلك من خلال:

1- إبداء التوصية في تعيين المراجع الخارجي[19]:

نظريا فإن عملية اختيار وتعيين وتحديد أتعاب المراجع الخارجي تكون من مسؤولية أصحاب المصالح وذلك عند انعقاد الجمعية العامة السنوية لهم، ولكن في الواقع العملي نجد أن إدارة المؤسسة هي التي تقوم بهذه المهام بالشكل الذي يثير جدل حول قدرة المراجع الخارجي على القيام بمهامه نظرا لأن إدارة المؤسسة لها الحق في عزله أو تجديد تعيينه في الفترة القادمة، ومما لا شك فيه أن إدارة المؤسسة في هذه الحالة تكون قادرة على فرض مجموعة من السياسات المحاسبية على المراجع الخارجي بالشكل الذي يحقق أهدافها، ويكون المراجع في هذه الحالة غير قادر على مناقشة الإدارة في مدى ملائمة هذه السياسات بالشكل الذي قد يؤثر على الأهداف المرجوة من المراجعة الخارجية، ولتجنب الوقوع في مثل هذا الوضع، اقترحت العديد من الدراسات قيام لجنة المراجعة بهذا الدور وذلك بهدف حماية استقلالية المراجع الخارجي من تدخل إدارة المؤسسة، حيث أكدت العديد من الدراسات على أن إعطاء لجنة المراجعة مسؤولية اختيار المراجع الخارجي سوف يؤدي إلى زيادة الاستقلال لدى المراجع الخارجي وحمايته من أي إجراء تعسفي قد تقوم به الإدارة في حالة وجود خلاف بينه وبينها حول المسائل المتعلقة بعملية إعداد القوائم المالية وكيفية اختيار المبادئ والسياسات المحاسبية المناسبة لطبيعة عملية المؤسسة، وهذا ما أكدته جميع التوصيات الصادرة من المنظمات والهيئات العلمية والتي اهتمت باستقلال المراجع الخارجي، بل والأكثر من ذلك إن هذه التوصيات أكدت أيضا على ضرورة أن يكون جميع أعضاء لجنة المراجعة من الأعضاء المستقلين وذلك بهدف التأكد من استقلالية اللجنة عند قيامها باختيار المراجع الخارجي.

2- تحديد أتعاب المراجع الخارجي:

قد تخضع في بعض الأحيان عملية تحديد أتعاب المراجعة إلى العديد من المناقشات في المؤسسة، وذلك نظرا لطبيعة المراجعة باعتبارها عملية غير ملموسة، وفي هذه الحالة فإن نتيجة هذه المناقشات سوف تكون دائما في اتجاه الطرف الأقوى في التعامل وهو إدارة المؤسسة، وهنا تظهر أهمية أن تقوم لجنة المراجعة بهذه المهمة نظرا لاستقلالية أعضاؤها عن المؤسسة.

إن لجنة المراجعة يجب أن تضع تحت ملاحظتها جميع العمليات المالية التي تتم بين إدارة المؤسسة والمراجع الخارجي بهدف التأكد من أن هناك توافق بين إجراءات وبرنامج المراجعة وبين الأتعاب التي سوف تقوم المؤسسة بدفعها للمراجع مقابل عملية المراجعة، بحيث يجب أن لا تتنازل عن مستوى معين لجودة عملية المراجعة، حيث أن جودة المراجعة تتأثر بما لا شك فيه بمقدار الأتعاب التي تقوم المؤسسة بدفعها إلى المراجع الخارجي.

3- التأكد من استقلالية المراجع:

تعتبر استقلالية المراجع الخارجي شيء أساسي في عملية إعداد القوائم المالية، نظرا إلى أن المراجع إذا لم يكن مستقلا فسوف يكون التقرير الذي يعده في نهاية عملية المراجعة غير موضوعي، وبالتالي قد يؤثر على ثقة متخذي القرارات وأصحاب المصالح في صحة وسلامة القوائم المالية التي تنشرها المؤسسة، وفي هذه الحالة تظهر أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه لجنة المراجعة في التأكيد على استقلالية المراجع من أي ضغوط من قبل الإدارة أثناء قيامه بتأدية مهامه، وفي هذا الصدد أشارت لجنة treadway إلى أهمية هذا الدور حيث أوصت بضرورة قيام لجنة المراجعة بمناقشة المراجع الخارجي عن طبيعة العلاقة التي تربطه بإدارة المؤسسة والتي يمكن أن تؤثر على استقلاليته في عملية المراجعة، وأيضا يجب أن يشمل تقرير لجنة المراجعة الذي تصدره في نهاية السنة، توضيح يبين قيام اللجنة بذلك وعن رأيها في درجة استقلال المراجع.

4- دور لجنة المراجعة في حل النزاعات بين الإدارة والمراجع الخارجي:

أوضح العديد من الكتاب في مجال المراجعة، أن النزاعات التي قد تنشئ بين إدارة المؤسسة والمراجع الخارجي بخصوص إعداد القوائم المالية قد تؤثر على عملية تدفق المعلومات التي تتضمنها هذه القوائم إلى المستثمرين وباقي أصحاب المصالح، ومن خلال دور لجنة المراجعة الإشرافي على عملية إعداد القوائم المالية، تكون اللجنة في وضع وسلطة تسمح لها

بإمكانية تدخلها لحل هذه النزاعات والعمل على عدم تكرارها في المستقبل وذلك عن طريق اجتماع اللجنة بالمراجع الخارجي بعيدا عن سلطة الإدارة.

وجدير بالذكر أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وأغلبها أكدت على أنه معظم أعضاء لجنة المراجعة يميلون إلى دعم المراجع الخارجي، على حساب إدارة المؤسسة وذلك بشأن الخلافات التي تنشأ بينهما بخصوص النواحي المحاسبية.

5- دور لجنة المراجعة في الإشراف على تقديم خدمات غير المراجعة:

ظهر العديد من الجدل في الآونة الأخيرة حول قيام المراجع الخارجي بتقديم خدمات تسمي خدمات غير المراجعة وهي تشمل على الخدمات التي يقوم بها المراجع بالنيابة على إدارة المؤسسة مثل: قيامه باختيار وتعيين الموظفين الجدد وقيامه بتقديم برامج تدريبية للعاملين، وأيضا قيامه بدور استشاري لإدارة المؤسسة، ومما لا شك فيه أن قيام المراجع بتقديم هذا النوع من الخدمات سوف يؤثر بطريقة أو بأخرى على درجة استقلاليته في عملية المراجعة، وبالشكل الذي قد يؤدي إلى تحيز المراجع اتجاه إدارة المؤسسة على حساب المستثمرين وأصحاب المصالح الأخرى، لأن المراجع وخاصة في ظل ظروف المنافسة بينه وبين باقي المراجعين القادرين على تقديم هذا النوع من الخدمات، يكون في وضع يسمح له بتقديم تنازلات إلى الإدارة قد تؤثر على استقلاليته في سبيل قيام إدارة المؤسسة بترشيحه للقيام بتقديم هذه الخدمات.

وهنا ركزت العديد من التوصيات العلمية على ضرورة قيام أعضاء لجنة المراجعة بمراجعة خطط الإدارة بشأن الاستعانة بالمراجع الخارجي للقيام بهذا النوع من الخدمات، حيث أوصت إحدى الدراسات بضرورة القيام بالتأكد من أن تقديم هذا النوع من الخدمات من قبل المراجع الخارجي سوف لا يؤثر على استقلاليته وموضوعيته في إجراءات المراجعة العادية، وفي هذا الإطار يجب على لجنة المراجعة مراعاة الأتي:

- درجة المهارة والخبرة المتوفرة لدى المراجع الخارجي والتي تجعله قادر على توفير هذا النوع من الخدمات؛
- التأكد من عدم وجود تهديدات أو تدخلات من قبل الإدارة بخصوص عمل المراجع الخارجي فيما يخص عمليات المراجعة العادية؛
- ملائمة أتعاب خدمات غير المراجعة لطبيعتها وحجمها؛
- مراجعة اللوائح الخاصة بتحديد أتعاب من يقوم بتقديم هذا النوع من الخدمات[20].

خامسا: دراسة تحليلية لآراء مراجعي الحسابات في الجنوب الجزائري

لغرض التأكيد على ما تم الوصول إليه في الجانب النظري من خلال مساهمة لجان المراجعة في التضييق من فجوة التوقعات في مهنة المراجعة، قمنا باستخدام أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات المتمثلة في استقصاء آراء مراجعي الحسابات في ولايات الجنوب الجزائري وذلك لإثبات النتائج المتوصل إليها ميدانيا على اعتبار أن مراجعي الحسابات من أهم أطراف قضية فجوة التوقعات.

1- مشكلة الدراسة:

لقد سبقت الإشارة إلى سمات فجوة التوقعات، ومن أهم هذه السمات أن فجوة التوقعات دولية، هذا لأن دول العالم بدون استثناء تعاني منها، ولكن بدرجة أو بأخرى، بناءا على ذلك لا يمكننا القول أن الجزائر تخلو من وجود فجوة التوقعات، وبما أن فجوة التوقعات ضارة بمهنة المراجعة على وجه الخصوص وبالمجتمع عامة، فيجب العمل على تضييقها، وبالتالي يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة كما يلي:

- كيف يؤدي وجود لجان المراجعة في المؤسسات الجزائرية إلى المساعدة على تضييق فجوة التوقعات في مهنة المراجعة القانونية في الجزائر؟

2- **مجتمع وعينة الدراسة:**يضم مجتمع الدراسة مراجعي الحسابات القانونيين في ولايات الجنوب الجزائري حيث يمثل هذا المجتمع كل من: خبراء المحاسبة، ومحافظي الحسابات، والأساتذة الجامعيين المتخصصين.في حين تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة والمتمثلة في 50 فرد، حيث استلمت جميعها من طرف المستقصيين، إلا أنه تم إلغاء 07 استمارات لتبقى عينة الدراسة عبارة عن 43 فرد.

3- **أسلوب جمع وتحليل البيانات:**نستخدم في هذه الدراسة طريقة الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وهذا ليسهل على المستقصيين إعطاء المعلومات الكافية، هذا الاستبيان قمنا بتصميمه وتقسيمه إلى قسمين:

1. **القسم الأول:** معلومات عامة عن عينة الدراسة: تتكون من ثلاث 03 أسئلة.
2. **القسم الثاني:** معلومات حول لجان المراجعة وفجوة التوقعات.
   - ✓ المجموعة الأولى: لجان المراجعة في الجزائر
   - ✓ المجموعة الثانية:استقلالية مراجع الحسابات

✓ المجموعة الثالثة: دور لجان المراجعة في دعم استقلال مراجع الحسابات.

حيث يتم قياس الأسئلة الواردة في الاستبيان على مقياس ليكارت الخماسي (موافق بشدة 1، موافق 2، محايد 3، غير موافق 4، غير موافق بشدة 5) نستعين لتحليل هذا الاستبيان ببرنامج SPSS19وهذا لتفريغ وكذا عرض البيانات الإحصائية وتحليلها، والوصول إلى النتائج المطلوبة.

4- تحليل نتائج الاستبيان:

➢ **خصائص عينة الدراسة:**

الجدول رقم (01): خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ليسانس	00	00
ماجستير	18	%42
دكتوراه	12	%28
شهادة مهنية	13	%30
المجموع	43	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المستقصيين من حاملي شهادة الماجستير بنسبة 42%، كما تمثل نسبة 30% من حاملي شهادات مهنية على أن من مجموع 43 استمارة تم التوجه إلى 13 مهني (محافظ حسابات وخبير محاسبي)، في حين يمثل حاملي شهادة الدكتوراه ما نسبته 28%.

الجدول رقم (02): خصائص العينة حسب الوظيفة

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة
أستاذ جامعي	27	%63
محافظ حسابات	09	%20
خبير محاسبي	07	%17
المجموع	43	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المشاركين هو من يشغلون وظيفة أساتذة جامعيين بنسبة 63% وهذا راجع إلى سهولة الاتصال بهم، على عكس محافظي الحسابات وخبراء المحاسبة بنسبة 20% و 17% على الترتيب.

الجدول رقم (03): خصائص العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	20	%46
من 6 إلى 15 سنة	18	%42
أكثر من 15 سنة	05	%12
المجموع	43	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال تحليل الجدول أعلاه أن أكثر المجيبين هم من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وهذا راجع إلى أعلى نسبة من المجيبين –كما رأينا سابقا– هم أساتذة جامعيين وهذا يعني أن المستقصيين لديهم الخبرة الأكاديمية في مجال المصطلحات العلمية وقادرين على إعطاء آراء أقرب إلى الواقع العلمي.

<u>نتائج تحليل بيانات العينة:</u>

1) المجموعة الأولى: لجان المراجعة

تتمحور معاني العبارات في هذه المجموعة حول لجان المراجعة ودورها في دعم استقلالية مراجع الحسابات، حيث يوضح الجدول رقم (04) اتجاه العبارات في هذه المجموعة.

الجدول رقم (04): يوضح اتجاه العبارات في المجموعة الخاصة بلجان المراجع

الرقم	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف االمعياري	الاتجاه
01	يعد مفهوم لجان المراجعة حديث النشأة في الجزائر.	**3.50**	0.53283	**موافق**
02	لا توجد مؤسسات في الجزائر توجد فيها لجنة للمراجعة.	**3.65**	0.59220	**موافق**
03	يجب على الهيئات الجزائرية المختصة تطوير مفهوم لجنة المراجعة في الجزائر.	**4.30**	0.54778	**موافق بشدة**
04	لجنة المراجعة تعتبر ضرورية لحل النزاعات بين المراجع والعميل.	**3.99**	0.61446	**موافق**
05	إن وجود لجنة المراجعة في المؤسسات الجزائرية له أهمية كبيرة لدعم	**4.45**	0.42323	**موافق**

	استقلالية المراجع.			**بشدة**
06	يعد وجود لجنة المراجعة في المؤسسة دليل على استقلالية ونزاهة المؤسسة.	**3.96**	0.54514	**موافق**
07	إن وجود لجنة المراجعة في المؤسسة يكلفها مصاريف لا تستطيع تحملها.	**3.41**	0.68128	**موافق**
08	إن غياب أعضاء للجنة المراجعة مؤهلين يعد من أهم أسباب انعدام وجودها في الجزائر.	**4.15**	0.22963	**موافق**
//	**الاتجاه العام للمجموعة**	**3.92**	0.52082	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه أن جميع اتجاه الآراء في المجموعة كانت إيجابية نحوى جميع الأسئلة الواردة، حيث يؤكد المستقصيين موافقتهم على جميع العبارات وهذا ما يوضحه الاتجاه العام للمجموعة، حيث أنهم يوافقون وبشدة على أن لجان المراجعة لها دور فعال في دعم استقلالية مراجع الحسابات، وأنه يجب على الهيئات الجزائرية المختصة تطوير هذا المفهوم في المؤسسات الجزائرية.

2) المجموعة الثانية: استقلالية مراجع الحسابات.

إن المجموعة الثانية حاولنا من خلالها أن نعرج على الأسباب التي تهدد استقلال مراجع الحسابات، حيث يوضح الجدول أدناه اتجاه العبارات في هذه المجموعة.

الجدول رقم (05):يوضح اتجاهالعبارات في المجموعة الخاصة باستقلالية مراجع الحسابات.

الرقم	العبـــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	إن المنافسة الشديدة بين مكاتب المراجعة تؤثر بدرجة كبيرة على استقلالية المراجع.	**3.42**	0.55981	**موافق**
02	إن تقديم المراجع لخدمات أخرى بخلاف المراجعة يمثل تهديدا حقيقيا لاستقلاله.	**4.15**	0.73774	**موافق**
03	إن تسوق الرأي الذي تقوم به المؤسسة له تأثير كبير على استقلالية المراجع.	**2.82**	0.82120	**محايد**
04	إن التغيير الإلزامي للمراجع يؤدي إلى محافظته على استقلاليته في أداء مهامه.	**3**	0.52145	**محايد**

05	إن وجود لجنة المراجعة في المؤسسة يؤدي إلى زيادة استقلال المراجع.	**4.66**	0.76306	**موافق بشدة**
06	محافظ الحسابات ملتزم بممارسة المهنة بكل استقلالية ونزاهة.	**3.82**	0.63111	**موافق بشدة**
//	**الإتجاه العام للمجموعة**	**3.645**	0.67249	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه أن جميع اتجاه الآراء في المجموعة كانت إيجابية نحوى جميع الأسئلة الواردة، حيث يؤكد المستقصيين موافقتهم على جميع العبارات وهذا ما يوضحه الاتجاه العام للمجموعة، حيث أنهم يوافقون بشدة على أن مراجع الحسابات ملزم على أداء مهامه بكل نزاهة واستقلالية إلا أن هناك ظروف يمكن لها أن تهدد هذا الاستقلال، كما يتم التأكيد أيضا – نفس الشيء بالنسبة للمجموعة الأولى– على أن لجان المراجعة لها دور فعال في دعم استقلال مراجع الحسابات.

1) المجموعة الثالثة: دور لجان المراجعة في دعم استقلال مراجع الحسابات.

من خلال هذه المجموعة نحاول أن نؤكد النتائج المتوصل إليها في الجانب النظري حيث أن لجان المراجعة لها دور فعال في دعم استقلال مراجع الحسابات ومنه التضييق من فجوة التوقعات والذي يعتبر استقلال مراجع الحسابات أحد أهم التوقعات التي يتوقع مستخدمي القوائم المالية ان يحافظ عليه المراجع أثناء تأدية مهامه، حيث يوضح الجدول رقم (06) اتجاه العبارات في هذه المجموعة.

الجدول رقم (06): يوضح اتجاه العبارات في المجموعة الخاصة بدور لجان المراجعة في دعم استقلال مراجع الحسابات

الرقم	العبـــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	إن إعطاء لجنة المراجعة مسؤولية اختيار المراجع سوف يؤدي إلى زيادة استقلاليته وحمايته من أي إجراء تعسفي قد تقوم به الإدارة.	**4.21**	0.71451	**موافق بشدة**
02	إن لجنة المراجعة يجب أن تضح تحت ملاحظتها جميع العمليات المالية التي تتم بين إدارة المؤسسة والمراجع الخارجي بهدف التأكد من أن هناك توافق بين إجراءات وبرنامج المراجعة وبين الأتعاب التي سوف تقوم المؤسسة بدفعها للمراجع مقابل عملية المراجعة.	**4**	0.68362	**موافق**

03	لجنة المراجعة لها دور كبير في التأكيد على استقلالية المراجع من أي ضغوط من قبل الإدارة أثناء قيامه بتأدية مهامه.	**4.17**	0.81650	**موافق**
04	إن أعضاء لجنة المراجعة يميلون إلى دعم المراجع، على حساب إدارة المؤسسة وذلك بشأن الخلافات التي تنشأ بينهما بخصوص النواحي المحاسبية.	**3.95**	0.80420	**موافق**
05	تتأكد لجنة المراجعة من ملائمة أتعاب خدمات غير المراجعة لطبيعتها وحجمها	**4.74**	0.78961	**موافق بشدة**
06	إن لجنة المراجعة تقوم بالتأكد من درجة المهارة والخبرة المتوفرة لدى المراجع الخارجي والتي تجعله قادر على توفير هذا النوع من الخدمات إلى المؤسسة	**3.67**	0.77830	**موافق**
//	**الاتجاه العام للمجموعة**	**4.12**	0.62837	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS19

نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه أن جميع اتجاه الآراء في المجموعة كانت إيجابية نحوى جميع الأسئلة الواردة، حيث يؤكد المستقصيين موافقتهم على أن لجان المراجعة لها دور فعال في دعم استقلال مراجع الحسابات وهذا ما يوضحه الاتجاه العام للمجموعة.

5-الاستنتاجات:

على ضوء دراستنا السابقة يمكننا أن نخرج بالاستنتاجات التالية:

- إن مفهوم لجنة المراجعة حديث النشأة في الجزائر؛
- لا توجد مؤسسات في الجزائر توجد فيها لجان للمراجعة هذا حسب رأي مراجعي الحسابات والأساتذة المشاركين؛
- يجب على الهيئات الجزائرية المختصة تطوير مفهوم لجنة المراجعة في الجزائر، وهذا لدورها الفعال في دعم استقلال مراجع الحسابات؛
- ليس بالضرورة انعدام لجنة المراجعة يرجع إلى ارتفاع تكلفتها أو إلى غياب الأعضاء المؤهلين لها؛
- يرى المستقصيين أنه توجد عدة عوامل تؤدي إلى عدم محافظة المراجع على استقلاله لا يمكنه أن يتحكم فيها كالمنافسة الشديدة بين مكاتب المراجعة، وتقديم خدمات أخرى بخلاف المراجعة، تسوق الرأي، التغيير الإلزامي للمراجع...الخ؛
- إن لجان المراجعة لها أهمية كبيرة في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية وزيادة الوعي داخل وخارج المؤسسة، وضمان نزاهة واستقلالية المؤسسة وكذا دعم استقلالية مراجع الحسابات،

ومن هنا نؤكد الدور الذي تقوم به لجنة المراجعة من أجل التضييق من فجوة التوقعات في المراجعة.

خاتمة:

إن لجنة المراجعة هي عبارة عن إحدى اللجان التي يشكلها مجلس الإدارة في المؤسسة، وهذا لمساعدته على تأدية مهامه القانونية، حيث تعتبر لجنة المراجعة أداة من أدوات حوكمة المؤسسات في المؤسسة، ويجب التأكيد على أن مفهوم لجنة المراجعة ظهر منذ سنوات عديدة ماضية وتطور هذا المفهوم بعد العديد من التوصيات والاقتراحات لحل المشاكل التي كانت تواجهها لجنة المراجعة في الواقع العملي بالشكل الذي أصبحت هذه اللجان في الوقت الحالي تلعب دورا مهما في المؤسسة، ولعل الحافز على إنشاء لجنة مراجعة ينشأ من المنافع المتوقعة منها والتي يمكن أن نقدمها إلى جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة سواء كانت هذه الأطراف داخلية أو خارجية.

ووفقا لما سبق فإنه يمكن لنا أن نؤكد من خلال دراستنا على النقاط التالية:

- ضرورة صدور تشريع من الهيئات الجزائرية المختصة يحدد الدور الفعال للجنة المراجعة، أهميتها في المؤسسة، وإلزام كل مؤسسة بتشكيل لجنة مراجعة؛
- الإفصاح الإلزامي عن تقرير لجنة المراجعة ضمن التقارير والقوائم المالية للمؤسسة؛
- ضرورة وجود ثقافة مالية على مستوى الصحافة والإعلام تسهم في زيادة وعي أفراد المجتمع بصفة عامة، مستخدمي القوائم المالية بصفة خاصة، حول عمل المراجع؛
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات التي تتناول الجوانب المختلفة لأداء لجنة المراجعة؛
- ضرورة زيادة الوعي المحاسبي والمالي لدى المستثمرين وذلك من أجل العمل على تضييق فجوة التوقعات.

الهوامـش:

[1] محمد سمير الصبان،محمد مصطفي سليمان، **"الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات"** ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص318.

[2] طارق عبد العال حماد، **"حوكمة الشركات– تطبيق الحوكمة في المصارف–"** ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص201.

[3]عبد الوهاب نصر علي، شحاتة السيد شحاتة، **"الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق رأس المال"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص11.

[4] محمد الفيومي محمد وآخرون،**" دراسات متقدمة في المراجعة"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص281.

[5] أمين السيد احمد لطفي،**"المراجعة الدولية وعولمة أسواق رأس المال"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص781.

[6]McEnroe, John.E. and Martens, Stanley.c.**2001, "Auditors'and investors' perceptions of the 'Expectation Gap"**, Accounting Horizons, Vol, 15 No.4, pp, 345-358

[7] عبد الوهاب نصر علي، شحاتة السيد شحاتة، مرجع سبق سابق، ص ص12-13-14.

[8] Porter, Brenda, **"An empirical study of the adit expectation-performance gap "**, Accounting and Business Research, Vol,24, Winter, 1993, p 49.

[9]محمد الفيومي محمد، مرجع سابق، ص9.

[10] أمين السيد احمد لطفي، **"المراجعة الدولية وعولمة أسواق رأس المال"**، المرجع السابق، ص782.

[11]أحمد حامد حجاج، كمال الدين سعيد،**"المراجعة بين النظرية والتطبيق"**، ط1، دار المريخ للنشر، القاهرة،1999، ص41.

[12]جورج دانيال غالي، **" تطور مهنة المراجعة لمواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات الألفية الثالثة"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، صص15-16.

[13] محمد شعبان حسين أحمد، **"فجوة التوقعات بين المجتمع المالي ومراجعي الحسابات وسبل تضييقها"**، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2007، ص37.

[14] احمد حلمي جمعة، **"تطور معايير التدقيق والتأكيد الدولي وقواعد أخلاقيات المهنة"**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص145.

[15] محمد سمير الصبان، عبد الله هلال، **"الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات"** ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص130.

[16] أحمد حلمي جمعة، المرجع السابق، ص145.

[17] جورج دانيال غالي، مرجع سبق ذكره، صص 22-24.

[18] جورج دانيال غالي، مرجع سبق ذكره، صص 28-29.

[19] حاتم محمد الششيني،**"أساسيات المراجعة – مدخل معاصر–"**، المكتبة العصرية، مصر، 2007، ص.ص 118-119.

[20] محمد سمير الصبان،محمد مصطفي سليمان، مرجع سابق، ص ص135-138 (بتصرف).

المشكلة الاقتصادية... بين الفكر الاقتصادي الرأسمالي والفكر الاقتصادي الإسلامي.

د. بن سحنون سمير – المركز الجامعي تيبازة–

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مقارنة مختصرة بين المشكلة الاقتصادية من المنظور الاقتصادي الرأسمالي والمشكلة الاقتصادية من المنظور الاقتصادي الإسلامي، وذلك من خلال معرفة ماهية هذه المشكلة ومسبباتها في الاقتصاد الرأسمالي، والحلول التي أتى بها هذا النظام بعد فشل النظام الاشتراكي في التعامل معها، وفي مقابل ذلك نحاول معرفة وجهة نظر الاقتصاد الإسلامي تجاه هذه المشكلة، وذلك من حيث أسبابها وطبيعتها، والحلول التي جاء بها الإسلام، كما احتوت هذه الدراسة على مناقشة عقلية وشرعية لمفهوم المشكلة الاقتصادية في الفكر الاقتصادي الرأسمالي، وكيفية إبطال الاقتصاد الإسلامي لهذا الفكر من خلال أدلة واقعية ملموسة، إضافةً إلى أدلة من القرآن والسنة.

Résumé :

Le but de cette étude est d'établir une brève comparaison entre le principe du problème économique de point de vue capitaliste d'un coté, et du point de vue de l'économie islamique d'un autre, et ceci en démontrant les causes de ce problème vue par les deux systèmes. En plus de cette comparaison, l'étude vise a montré les biens-fais de l'économie islamique qui propose des solutions concrètes pour ce problème, contrairement au capitalisme qui a échoué comme son prédécesseur qui est le communisme.

مقدمة:

منذ أن وُجد على هذه الأرض، و الإنسان يسعى و يكد لإشباع حاجاته و رغباته المختلفة والمتعددة، و ذلك في ظل موارده المحدودة، فكان ذلك السبب الرئيس لظهور علم الاقتصاد الذي يهدف إلى محاولة التوفيق بين كثرة الحاجات والرغبات من جهة، وقلة ومحدودية الموارد من جهة أخرى، سواءً كان ذلك على المستوى الفردي أم على المستوى الجماعي، وهو ما اصطلح عليه علماء الاقتصاد بمصطلح المشكلة الاقتصادية.

وقد اختلفت وجهات النظر بين مختلف الأنظمة الاقتصادية تجاه المشكلة الاقتصادية، فالاقتصاد الإسلامي يُخالف الاقتصاد الرأسمالي من حيث أصل وجود هذه المشكلة ومسبباتها وحتى في طريقة معالجتها والتعامل معها، فالرأسماليون يردون سبب هذه المشكلة الاقتصادية أساسا إلى ندرة الموارد الاقتصادية ولا ناهية الحاجات البشرية، بينما يخالف الاقتصاد الإسلامي هذا المبدأ ويرده بشدة.

بناءً على هذه المعطيات، كانت فكرة كتابة هذا البحث، وذلك انطلاقا من الإشكال الرئيسي التالي: **ما هي طبيعة المشكلة الاقتصادية في الفكر الاقتصادي الإسلامي مقارنة بالفكر الرأسمالي؟**

ويتفرع عن هذا الإشكال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل يعترف الاقتصاد الإسلامي أصلا بوجود المشكلة الاقتصادية ؟

- كيف يرد الاقتصاد الإسلامي مفهوم المشكلة الاقتصادية و مسبباتها في الاقتصاد الرأسمالي ؟

- فيما تتمثل الحلول التي يقترحها الاقتصاد الإسلامي لحل هذه المشكلة ؟

أهمية الموضوع:

تبرز أهمية هذا الموضوع خاصة في ظل فشل الفكر الاقتصادي الرأسمالي ومن قبله الاشتراكي في التعامل مع هذه المشكلة وحلها، والإسلام – قبلهما– لم يترك شاردةً ولا واردةً إلا بينها وأصّلها وقدم الحلول الملموسة لحلها، والمشكلة الاقتصادية لم تشذ على ذلك، ففي القرآن الكريم والسنة النبوية المطّهرة الدواء والحل لهذه المشكلة الاقتصادية التي عان ولا يزال يعاني منها الأفراد والمجتمعات، وسيزالون كذلك–خاصة المسلمين منهم– ما داموا معرضين عن تعاليم الدين الإسلامي الحنيف.

أهداف البحث:

إن الهدف الأساسي من وراء هذا البحث هو بيان حقيقية وماهية المشكلة الاقتصادية، فالمُقرَر والمُدَرَس في جامعاتنا –للأسف– موافق للفكر الرأسمالي، الذي يعتقد –كما سيأتي معنا– أن سبب المشكلة الاقتصادية هو شح وبخل الطبيعة، ونحن كمسلمين نرد ذلك بشدة، لأن نعم الله لا تُعد ولا تُحصى، لذلك جاء هذا البحث أساسا بهدف تغيير هذا المفهوم السائد عند الكثير من المختصين عندنا، وبهدف كذلك حث الجهات المعنية إلى ضرورة تبني الاقتصاد الإسلامي كنظام اقتصادي مثالي و متكامل.

وبغرض الإجابة على الإشكال الرئيسي لهذا البحث وتحقيق أهدافه، قمنا بتقسيمه على النحو التالي:

المطلب الأول: طبيعة المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي

وذلك بغرض معرفة أسباب هذه المشكلة عند الرأسماليين، والحلول المقترحة لحلها حسب هذا النظام.

المطلب الثاني: موقف الاقتصاد الإسلامي من المشكلة الاقتصادية

نحاول من خلاله معرفة هل يعترف الإسلام بوجود المشكلة الاقتصادية، وإن كان الجواب نعم ما هي الأسباب التي تقف وراء هذه المشكلة.

المطلب الثالث: مناقشة فكرية و شرعية لمفهوم المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي

و ذلك لإظهار بطلان النظرية الرأسمالية في هذه المسألة عقلا و شرعا.

المطلب الرابع: حل المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الإسلامي

نبرز من خلاله الحلول العملية التي جاء بها الاقتصاد الإسلامي لحل هذه المشكلة الاقتصادية، أو على الأقل التقليل من وطأتها.

المطلب الأول: طبيعة المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي

قبل الشروع في الحديث عن المشكلة الاقتصادية من وجهة نظر الاقتصاد الإسلامي، رأيت أنه من الأنسب التذكير باختصار بمفهوم المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الوضعي، وبالأخص الرأسمالي، كونه هو الاقتصاد المهيمن على الاقتصاد العالمي اليوم.

الفرع الأول: مفهوم المشكلة الاقتصادية عند الرأسماليين

تتميز طبيعة الإنسان بأن له رغبات متنوعة يتوق إلى إشباعها وهذه الرغبات متعددة وغير محدودة، فكلما أشبع الإنسان رغبة تثور رغبات أخرى، وفي المقابل، فان الموارد التي تسمح بإشباع هذه الحاجات والرغبات محدودة، الأمر الذي يتسبب في ظهور ما يسمى بالمشكلة الاقتصادية.

وتتمثل المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي أساسا في مشكل الندرة، أي عدم كفاية الموارد المتاحة لإشباع مختلف حاجات و رغبات الأفراد والمجتمعات[1]

فلو كانت الخيرات الاقتصادية متوفرة وموزعة بشكل يسمح لكل فرد بإشباع حاجاته دون عناء و بالكمية التي يريد، لما وُجدت مشكلة اقتصادية، ولما كانت هناك حاجة للدراسة الاقتصادية، فالهواء مثلا رغم حاجة الإنسان الجد ضرورية إليه فإنه لم يشكل ذات يوم مشكلة للناس لتوفره دون عناء الناس، بينما ندرة الموارد الاقتصادية جعلت الإنسان يعنى بدراسة كيفية إبداعها وتوزيعها لإشباع حاجات الناس، ومن ثم كان علم الاقتصاد.[2]

وتُعرف المشكلة الاقتصادية بأنها: "عدم مقدرة المجتمع على تلبية حاجات أفراده غير المحدودة والمتزايدة والمتجددة والمتداخلة، وذلك بسبب الندرة النسبية للموارد الاقتصادية"[3]

فالمشكلة الاقتصادية تنشأ من هذه العناصر: محدودية الموارد وعدم محدودية الحاجات، وهذه الأركان يكاد يتفق عليها علماء الاقتصاد الرأسمالي، كما أنه من المتفق عليه أنه تتميز بصفة العمومية، فهي تواجه الفرد كما تواجه الجماعة بل أنها تواجه كل المجتمعات، مهما كان نظامها الاقتصادي ومهما كانت درجة تقدمها أو تخلفها.

الفرع الثاني: أسباب المشكلة الاقتصادية في الفكر الاقتصادي الرأسمالي

من خلال التعريف والمفهوم الذي تطرقنا إليه في السابق، يمكننا استخلاص الأسباب التي تؤدي إلى ظهور المشكلة الاقتصادية حسب الفكر الرأسمالي:

أولا- لا ناهية الحاجات:

تعرف الحاجة بأنها الشعور بالحرمان و بأنها:" فجوة في كمية أو حجم الإشباع لرغبة معينة، وجب على الإنسان البحث في كيفية سد هذه الفجوة."[4]

ويرى الاقتصاديون الغربيون أن الحاجات البشرية لا متناهية ولا حدود لها، فكلما أشبع الفرد حاجة من حاجياته، تولدت لديه حاجة أخرى، وهكذا إلى ما لا نهاية، فبالتالي يبقى الفرد في مشكلة اقتصادية دائمة ومتواصلة، حيث أن حاجاته لا حدود لها مقارنة بموارده.

ثانيا– الندرة النسبية للموارد الاقتصادية:

الموارد الاقتصادية هي كل ما يملكه المجتمع من مواد خام، مواد أولية، مواد نصف مصنعة وعناصر الإنتاج مثل الأرض ورأس المال، وتتميز هذه الموارد حسب الفكر الاقتصادي الرأسمالي بالندرة النسبية، أي أنها متوفرة لكن ليس بالحجم الكافي الذي يمكن من إشباع كافة حاجات ورغبات المجتمع.

وقد تكون الكميات الموجودة من مورد ما كبيرة نوعاً ما ولكنه يعتبر مورداً نادراً إذا ما قيس بالرغبات البشرية التي ينبغي إشباعها، أي أنه نادر من حيث كمية عرضه المتاح قياساً بمستوى الإشباع المطلوب للحاجات[5]

ثالثا– الاختيار:

بما أن حجات الإنسان متعددة ومختلفة وغير متناهية، والموارد التي تسمح بإشباع هذه الحاجات محدودة فإن الفرد على وجه الخصوص والمجتمع على وجه العموم مضطر إلى الاختيار، والاختيار هو القيام بالانتقاء من البدائل المحدودة، أي بين الحاجات التي يجب على الإنسان أن يقوم بإشباعها، والحاجات التي يضحي بها ويتخلى عن إشباعها، لذلك فالمشكلة الاقتصادية تنشأ عن الحاجة إلى الاختيار بين الاستعمالات البديلة للموارد المختلفة[6].

الفرع الثالث: حل المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي

يقوم النظام الاقتصادي الرأسمالي على مجموعة من المبادئ والأسس، والتي يرى أصحابه أنها عبارة عن حلول كفيلة بحل المشكلة الاقتصادية التي كانت ولا تزال تعاني منها الدول والمجتمعات، وتتمثل هذه الحلول التي يقترحها أصحاب الاقتصاد الرأسمالي فيما يلي:

أولا: الملكية الفردية لعوامل الإنتاج:

والتي تعني أنه بإمكان الأفراد كأشخاص طبيعيين أو مؤسسات أن تملك كل أنواع الثروة المادية، وأن القانون يعترف بهذه الملكية من حيث حمايتها

ومراقبتها، لكن هذا المبدأ لا يتناقض مع تملك الدولة لبعض قطاعات الإنتاج الصناعي والخدمات.[7]

ويرى أنصار الرأسمالية أن تملك الأفراد لعوامل الإنتاج يسمح بالقضاء على المشكلة الاقتصادية الفردية ابتداءً، ومن تم المشكلة الجماعية، وذلك من خلال النشاط والتبادل الاقتصادي الذي يحدث بين الأفراد، حيث يلبي بعضهم حاجيات البعض الآخر، وهذا ما يؤدي –حسبهم– إلى حل المشكلة الاقتصادية ولو بصفة جزئية.

ثانيا: الحرية الاقتصادية الفردية و المنافسة الحرة

إن من بين السبل لحل المشكلة الاقتصادية في رأي الرأسماليين هو الحرية الاقتصادية لأفراد المجتمع، حيث يجب أن يتمتع الفرد بحرية تامة في مزاولة نشاطه الاقتصادي، سواءً كان منتجا أم مستهلكا، وتؤمن الرأسمالية بسياسة "دعه يعمل دعه يمر" التي وضعها الكتاب الكلاسيك ودافعوا عنها بشدة، فالفرد حر في اختيار المهنة وفي تحديد نوع الناتج وفي التنقل، حر في اختيار نوع السلع والخدمات التي يريد استهلاكها[8]، وهو الأمر الذي سيُمكن الفرد بحل مشكلته الاقتصادية.

ويتنافس الأفراد في أثناء مزاولتهم للنشاط الاقتصادي بقصد زيادة رفاهيتهم ودخولهم وإشباع حاجاتهم المتنوعة، وتعد المنافسة الوسيلة الرئيسية لتطوير الإنتاج والمجتمع، وبالتالي الإسهام في حل المشكلة الاقتصادية.

ثالثا: تحقيق الكسب المادي

إن الهدف المباشر من أي نشاط في الاقتصاد الرأسمالي هو تحقيق الكسب المادي في صورة دخل أو ربح، أي أن قرارات الإنتاج تهدف إلى تحقيق أقصى ربح ممكن حتى ولو كان على حساب الغير، أي أن الحاجات لا يتم إشباعها إلا بقدرة معينة، وإذا لم تتوفر هذه القدرة لا تتحقق الحاجات.[9]

رابعا: التدخل المحدود للدولة في الشؤون الاقتصادية

وهو من أهم مبادئ هذا النظام، حيث يؤكد أنصار النظام الرأسمالي أن الدولة لا ينبغي أن تدخل في الشؤون الاقتصادية، بل تكتفي بدور المراقبة والحفاظ على الأمن وحماية حدود البلاد، والتي يُطلق عليها في هذا النظام بالدولة الحارسة.

المطلب الثاني: موقف الاقتصاد الإسلامي من المشكلة الاقتصادية

يختلف موقف الاقتصاد الإسلامي عن موقف الفكر الاقتصادي الوضعي إزاء المشكلة الاقتصادية اختلافا جذريا، سواءً من حيث تحديد طبيعة هذه المشكلة أو من حيث أسلوب حلها، كما سيتضح لنا جليا من خلال هذا المبحث.

تكمن المشكلة الاقتصادية في النظام الرأسمالي كما رأينا سابقا في التناقض بين الموارد الاقتصادية النادرة و الحاجات الإنسانية المتعددة و المتجددة، فلا تكفي الموارد النادرة نسبيا لإشباع كافة الرغبات الإنسانية، الأمر الذي يستدعي ضرورة الاختيار بين البدائل[10].

أما من منظور إسلامي، فلا يعتبر الاقتصاد الإسلامي أن المشكلة الاقتصادية هي مشكلة الموارد النادرة أو الاختيارات البديلة كما يرى الرأسماليون، كما أنها ليست مشكلة التناقض بين قوى الإنتاج وعلاقات التوزيع كما يعتقد الاشتراكيون، ولكنها مشكلة العمل الصالح المتقن المنتِج الجاد والمستمر الذي يحقق الاستغلال الأمثل للموارد الاقتصادية التي تتسم بالوفرة لا الندرة، قال تعالى: " **وَ إِنْ تَعُدُّوْا نِعْمَةَ اللهِ لاَ تُحْصُوْهَا**"[11]

وهي كذلك مشكلة قصور في الوسائل المتاحة للإنسان لاستغلال الموارد بما يشبع حاجاته ويطور قدراته، إضافة إلى كسل الإنسان واستسلامه لشهواته الحيوانية، بما يغلب جانبه المادي عن جانبه الروحي، وهي أيضا مشكلة أثرة الأغنياء نتيجة طغيان المال على نفسياتهم، وما ينجم عنه من شح وبخل وسوء توزيع للثروة، عندما تؤول هذه الأخيرة إلى فئة قليلة من المجتمع، فتتسلط بما تملك من ثروة على بقية فئات المجتمع التي تمثل غالبيته.

إن ظلم الإنسان في حياته العملية وكفرانه بالنعمة الإلهية، هما السببان الأساسيان للمشكلة الاقتصادية، ويتجسد ظلم الإنسان على الصعيد الاقتصادي: في سوء التوزيع، ويتجسد كفرانه للنعمة: في إهماله لاستثمار الطبيعة وموقفه السلبي منها[12].

وبتعبير آخر، فإن الاقتصاد الإسلامي لا يرد المشكلة الاقتصادية إلى نقص الموارد و بخل الطبيعة، فبسبب سوء استغلاله للموارد والخيرات التي حباه الله بها، ضيع على نفسه فرصة الاستفادة من هذه النعم، وهو الذي يتسبب في المشكلة الاقتصادية[13].

وقد اختلف المختصون في الاقتصاد الإسلامي في حقيقة وجود المشكلة الاقتصادية من عدمها، فذهب فريق منهم إلى نفي وجودها أصلا، فلا يتعرف هذا الفريق بندرة الموارد ولا تعدد الحاجات البشرية، بل هو يعكس ذلك، فالأصل عندهم وفرة الموارد وقلة الحاجات، بينما يرى الفريق الثاني

أن هناك أوجه تشابه في كثيرٍ من الجوانب الفنية بين المشكلة الاقتصادية في الفكر الإسلامي والوضعي ، فالندرة النسبية –حسب رأيهم– حقيقة واقعة وكذلك تعدد الحاجات والرغبات البشرية، لكن بنفس الدرجة التي يصورها الفكر الاقتصادي الرأسمالي.

المطلب الثالث: مناقشة فكرية و شرعية لمفهوم المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الرأسمالي

سنحاول من خلال هذا المطلب مناقشة الفكر الاقتصادي الرأسمالي في أصل المشكلة الاقتصادية، وذلك من خلال مناقشة فكرية عقلية مبنية على أدلة ملموسة، ومن تم مناقشة شرعية من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

الفرع الأول: مناقشة فكرية

يرى الرأسماليون أن أصل وجود المشكلة الاقتصادية ناتج عن محاولة الفرد أو المجتمع إشباع حاجاته غير المحدودة والتي لا تقف عند حدود معينة[14]، ويعنون بذلك أن ميول الإنسان ورغباته في التكاثر والتنويع في الاستهلاك مع تطور حضارة المجتمع الذي يعيش فيه وتقدم مدنيته غير محدّدة بسقف إشباع معيّن لا يمكن تجاوزه، مما يجعل تلك الحاجات والرغبات تصطدم مع واقع ندرة الموارد الطبيعية والمنتجة.

وهذا الرأي الرأسمال أي القول أن الحاجات عند الإنسان متجددة ومتعددة فهي غير محدودة، بينما وسائل الإشباع من سلع وخدمات مهما كثرت فهي محدودة باطل، لأنّ الشاهد المحسوس أن الحاجات عند الإنسان تنقسم إلى قسمين :الحاجات الأساسية، والحاجات الكمالية، فحاجات الإنسان الأساسية ثابتة لا تتغير، ولا تزيد ولا تنقص حسب المجتمعات وحسب درجة رقيها وانحطاطها المدني، وهذه الحاجات الأساسية هي التي تتطلب الإشباع الحتمي أي الإشباع الضامن للبقاء، وهي محدودة بل تكاد تكون محصورة في المأكل والملبس والمسكن.

فهل يشقى الإنسان إلا من أجل توفير هذه الحاجات، وهل يسعى البشر في مناكب الأرض إلا من أجل هذه الحاجات، فمهما حصل من تقدّم أو تطور في وسائل المعيشة، ومهما تجددت تلك الوسائل، فإنّ الحاجات الأساسية عند الإنسان تبقى واحدة محدودة غير قابلة للنماء والتطور والتجدّد في جوهرها، لذلك فإن إشباعها لا يولد مشكلة حقيقة، ولا يمكن اعتباره معضلة اقتصادية كما يقولون، أما ازدياد الحاجات والرغبات نتيجة التطور الصناعي والتقدّم المدني فهو واقع لا يمكن نكرانه، إلا أنه يتعلق بالحاجات الكمالية وليس بالحاجات الأساسية، ومما يجب الإشارة إليه هنا، هو الفرق بين الإشباع ونوع مادته، فالمأكل حاجة أساسية، ونوعه لا يؤثر في محدوديته، لأن

إشباع الحاجة قد يكون برغيف خبز وقد يكون بغير ذلك، والملبس حاجة أساسية، ونوعه لا يؤثر في طبيعة الحاجة ومحدوديته، لأنّ إشباعها يكون بقميص صوف مرقّع ويكون بقميص حرير.

و يعمل بعض رجال التسويق في الدول الرأسمالية على تنشيط و تحفيز استهلاك السلع لاسيما الكمالية منها من خلال التأثير على المستهلكين بواسطة مختلف الوسائل الترويجية و على رأسهم الدعاية و الإعلان، فيستخدمون وسائل الإعلان الجماهيرية لتكوين صورة مزيفة عن الحياة المادية السعيدة حتى يعمل الناس أكثر و تزيد مشترياتهم لهذه السلع، و بهذا الشكل، نجد أن النظام الرأسمالي يقوم باصطناع احتياجات كاذبة، وهي كماليات وليست ضروريات[15].

بناءً عليه، فإن الخطأ الأساسي الذي وقع فيه علماء الاقتصاد الرأسمالي ومن لفّ لفّهم يكمن في عدم التمييز بين الحاجات الأساسية والحاجات الكمالية، فالحاجات الأساسية اللازمة الإشباع محدودة، وأما الحاجات الكمالية فرغم عدم محدوديتها نسبيا إلا أنها لا تسبّب مشكلة ولا توجد معضلة، لأنّها ليست وسيلة البقاء بالنسبة للإنسان، ويمكن تفاوت الإشباع فيها.

هذا أمر، والأمر الآخر الدال على فساد نظرية المشكلة الاقتصادية الغربية الرأسمالية هو كذبة ما يسمى بمحدودية السلع والخدمات أي وسائل الإشباع، لأن المشاهد المحسوس أن هذه الوسائل كثيرة وفيرة تضيق بها المخازن وتفيض بها الأسواق، فالمصانع المنتجة للغذاء، والألبسة، والمواد الكهربائية وغير ذلك كثيرة تتنافس فيما بينها في كثرة الإنتاج وإغراق الأسواق ببضاعتها، فالمشكلة إذن ليست في ندرة السلع والخدمات كما يقولون بل المشكلة في غير ذلك، وهي تكمن في التوزيع العادل للثروات الموجودة المتوفرة أي توزيع وسائل الإشباع من أموال ومنافع على أفراد الأمة من أجل معالجة الحرمان الذي يصيبهم، ومن أجل إشباع حاجاتهم الأساسية ثم فتح السبل أمامهم لإشباع الحاجات الكمالية، لذلك فالمشكلة ليست مشكلة ندرة بل مشكلة توزيع.

و يظهر ذلك على سبيل المثال في أن الموارد النادرة، و المفروض أن يتجه الجزء الأكبر منها لإنتاج السلع و الخدمات اللازمة لإشباع حاجات جميع أفراد المجتمع دون تمييز، يتوجه الجزء الأكبر منها لإنتاج السلع و الخدمات للطبقات الغنية، و هي منتجات اغلبها كمالية[16].

الفرع الثاني: مناقشة شرعية

إن الإنسان إذا ما أراد النظر في مسألة من المسائل، فعليه أن يحّدد المنظور الذي ينطلق منه في بحث تلك المسألة، وبما أننا نؤمن بالإسلام، ونؤمن بعقيدته وشريعته، فعلينا أن ننطلق منه في بحث شتى القضايا التي تعترضنا.

وإذا كان القس مالتوس أو آدم سميث أو ريكاردو يقرّرون ندرة الموارد الطبيعية، فإن الله سبحانه وتعالى خالق الكون بما فيه ومن فيه يكذّب ذلك ويقرّر عكسه، فمن يصدّق المؤمن؟

قال تعالى في سورة إبراهيم (**اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضَ وَأَنزَلَ مِنْ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنْ الثَّمَرَاتِ رِزْقاً لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمْ الأَنهَارَ * وَسَخَّرَ لَكُمْ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبَيْنِ وَسَخَّرَ لَكُمْ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ * وَآتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لا تُحْصُوهَا إِنَّ الإِنسَانَ لَظَلُومٌ كَفَّارٌ.)** [17]

فالآيات الكريمة تصرّح بأنّ النّعم المبثوثة في هذا الكون الفسيح المسخّر لنا، هي أعظم بكثير من الرغبات والمطالب المحتملة القابلة للزيادة، فإذا كانت النّعم بشهادة الحقّ سبحانه لا تحصى، فهي غير محدودة، وإذا كانت المطالب البشرية بشهادة الحقّ سبحانه مستجابة، فأعطانا من فضله ما نسأل، فأين الندرة إذن التي يتحدث عنها هؤلاء؟

وصدق الله العظيم القائل بعد الإنعام علينا بكل ما نسأل، { **إِنَّ الإِنْسَانَ لَظَلُومٌ كَفَّارٌ** } فالمشكلة الاقتصادية سببها ظلم الإنسان، بكفرانه النعمة، وباحتكاره وطمعه وتسلّطه ورأسماليته، وبحكام ينهبون ثروات الأمم وينفقونها على الشهوات، وليس سببها الندرة[18].

المطلب الرابع: حل المشكلة الاقتصادية في الاقتصاد الإسلامي

إن الاقتصاد الإسلامي المستنبط من القرآن الكريم و السنة النبوية المطهرة

و عمل الصحابة المجمع علية و اجتهادات العلماء قدم لنا طرق وسبل يمكن من خلالها معالجة المشكلة الاقتصادية، وتتلخص هذه السبل والطرق في:

الفرع الأول: ترشيد الإنفاق و الاستهلاك

يقول الله تبارك و تعالى: **(وَ الذِينَ إِذَا أَنْفَقُوْا لَمْ يُسْرِفُوا وَ لَمْ يُقْتِرُوْا وَ كَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا)**[19]

و قال سبحانه: **(وَ لاَ تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَى عُنُقِكَ وَ لاَ تَبْسُطْهَا كُلَ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا)** [20]

ويقول النبي صلى الله عليه و سلم موضحا أن الاعتدال و عدم الإسراف سمة أساسية من سمات المؤمن حتى في مطالبه البيولوجية: (ما ملأ ابن آدم وعاء شرا من بطنه، بحسب ابن آدم لقيمات يقمن صلبه، فإن كان لا محالة: فثلث لطعامه وثلث لشرابه وثلث لنفسه).[21]

إن مراجعة هذه النصوص تكشف أن الإسلام دعا إلى ربط الإنفاق بالاعتدال و العقلانية، فالذي ينفق عليه أن يلتزم بحد الاعتدال في الإنفاق، فلا يسرف و لا يقتر، و لكن عليه أن يلتزم حدا بينهما، فذلك هو الاعتدال المطلوب.[22]

إن الإسلام لا يعتبر كل رغبة أو ميل حاجة واجبة الإشباع، فيجب على الشخص المسلم أن يقيد ذلك و لا يسترسل في إشباع كل رغباته وميولاته، لأن النفس البشرية بطبيعتها لا تشبع وتتوق إلى الاستهلاك باستمرار.

ودليل ذلك قوله عليه الصلاة و السلام: (لو كان لابن آدم واديان لابتغى واديا ثالثا، ولا يملأ جوف ابن آدم إلا التراب)[23]

الفرع الثاني: العدالة في توزيع الناتج الاقتصادي المحقق

و تتضمن هذه العدالة توزيع الناتج أو الدخل على وفق معايير مقبولة مثل مدى إسهام الفرد في تكوين هذا الناتج و مدى حاجاته من هذا الدخل ليشبع حاجاته الإنسانية المعتدلة.

و في النظام الاقتصادي الإسلامي نظم فرعية كثيرة للتوزيع من شأنها أن تقلل الفجوة بين الدخول العالية و المنخفضة، حيث تعمل على رفع مستوى الدخول المنخفضة و تحد من ارتفاع الدخول و تركز الثروة لدى فئة قليلة من المجتمع، و قد أمر القرآن الكريم بتوسيع قاعدة توزيع الدخول محذرا من تفاوت الثروات و عدم تداولها بين أفراد المجتمع و ما تؤدي إليه من نتائج اجتماعية و اقتصادية سلبية[24].

قال تعالى: " **مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ القُرَى فَللّهِ وَ لِلْرَسُولِ وَ لِذِي القُرْبَى وَ اليَتَمَى وَ المَسَكِينِ وَ ابْنِ السَبِيلِ كَيْ لَا يَكُوْنَ دُولَةً بَيْنَ الأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ وَ مَا ءَاتَكُمْ الرّسُولُ فَخُذُوهُ وَ مَا نَهَكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا وَ اتّقُوا اللهَ إِنّ اللهَ شَدِيدُ العِقَابِ**".

الفرع الثالث: الدعوة إلى العمل و الاجتهاد

إن الإسلام يفرض على المسلم و يطالبه بالعمل و الاجتهاد و السعي، و أمره أن يمشي في الأرض و يكتشف خباياها و يستخرج خيراتها و يتمتع بها في حدود الشرع، قال تعالى: " **هَوَ الذَّي جَعَلَ لَكُمُ الأَرْضَ ذَلُولاً فَامْشُوا فِي مَنَكِبِهَا وَ كُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَ إِلَيْهِ النُّشُورُ**" [25]

إن العمل هو الأداة و الوسيلة الأولى لمحاربة الفقر و جلب الثروة، و لذلك فإن الإسلام حث عليه و رغب فيه و فتح أبوابه على مصراعيه أمام المسلم و لم يسد في وجهه بابا إلا إذا كان من ورائه ضرر لشخصه أو للمجتمع، سواء كان ضررا ماديا أم معنويا.

إن الله تبارك و تعالى لما خلق الخلق ضمن الرزق لجميع مخلوقاته، فقال سبحانه: " **وَ مَا مِنْ دَابّةٍ إِلّا عَلَى اللهِ رِزْقُهَا** "[26]

لكن سنة الله في خلقه اقتضت أن هذه الأرزاق لا تُنال إلا بجهود تبذل و عمل يُؤدى، و قد رُوي عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه رأى بعد الصلاة قوما قابعين في المسجد بدعوة التوكل على الله، فعلاهم بدرته و قال كلمته المشهورة: (لا يقعدن أحدكم عن طلب الرزق و يقول: اللهم ارزقني و قد علم أن السماء لا تمطر ذهبا و لا فضة)

و قد بين النبي صلى الله عليه و سلم أن العمل و السعي و الاكتساب ضرب من ضروب الطاعة التي يستحق فاعله ثواب الله و رضاه، لذلك قال عليه الصلاة و السلام: (ما من مسلم يغرس غرساً أو يزرع زرعاً، فيأكل منه طير أو إنسان أو بهيمة إلا كان له به صدقة).[27]

إن الإسلام شجع المسلم إذا ضاقت بلده عن تيسير العمل له على الهجرة، و بيّن الله سبحانه و تعالى أن أرضه واسعة، و أن رزقه غير محدود بمكان و لا محصور في جهة، قال تبارك وتعالى: " **وَ آخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللهِ** "[28]

الفرع الرابع: التربية الإسلامية

إن أية معالجة للمشاكل الاقتصادية لا تُدخل في اعتبارها العنصر الإنساني

تُعد محاولة محكوم عليها بالفشل والإخفاق، باعتبار أن الفرد حجر الزاوية في تحقيق التنمية الاقتصادية، فهو المنتج وهو المستهلك وهو العنصر الأول في الكسب والإنفاق والانجاز، وهو الذي يرسم السياسة العامة والاجتماعية والاقتصادية، فعلى مقدار فهمه ووعيه لمشكلات الجماعة، وعلى مقدار قدرته على العمل والإنتاج يتوقف الشكل النهائي لتطور المجتمع، وعلى هذا فإن الإعداد العقائدي والعلمي والثقافي للإنسان يكون هو المحرك الأول والدعامة الرئيسية لأي بنيان اقتصادي واجتماعي.

وعلى هذا الأساس تهتم التربية الإسلامية بإثارة الحماس و التفاني حتى تصل إلى تكوين ذلك النمط الذي يتقبل نوع هذا العمل، حتى لو اصطدم ذلك بمصالحه الذاتية، طالما أن ذلك يحقق المصلحة العليا التي تنعكس على جميع أفراد المجتمع.

ولبلوغ هذه الدرجة، حرص الإسلام على تكوين أصل من أهم الأصول ألا وهو تكوين الرقابة الذاتية، أي تكوين الإنسان المسلم المسؤول الذي يراعي حدود الله في كل صغيرة و كبيرة بكل قناعة، فإذا تحقق هذا في النفوس واقتنعت به وعملت بهذه القناعة، لم يبق أثر لأي مشكلة [29].

الخاتمة:

تبين لنا من خلال هذا البحث أن تفسير الاقتصاد الإسلامي للمشكلة الاقتصادية و أسبابها وطرق معالجتها يختلف اختلافا جوهريا عن التفسير المقدم من قبل الاقتصاد الوضعي، وبالأخص الفكر الاقتصادي الرأسمالي، حيث أن الاقتصاد الإسلامي يرجع سبب المشكلة الاقتصادية إلى الإنسان نفسه لا إلى نقص الموارد الطبيعية و الاقتصادية كما نص على ذلك الاقتصاد الرأسمالي.

كما توصلنا في ختام هذا البحث إلى النتائج التالية:

- إن الإسلام يوافق الاقتصاد الرأسمالي من حيث مبدأ وجود المشكلة الاقتصادية، لكنه يختلف معه في أسباب وجود هذه المشكلة.
- بطلان و عدم صحة القول بأن سبب المشكلة الاقتصادية هو ندرة الموارد، كما تبين لنا ذلك من خلال المناقشة الفكرية و الشرعية.
- الأصل في الحاجات الإنسانية أنها قليلة و محدودة، لا عدم ناهيتها كما يروَّج لذلك الاقتصاد الرأسمالي، فالحاجة إلى المأكل و الملبس و المسكن لا تتغير بتغير الزمان و المكان، و إنما طريقة تلبية هذه الحاجة هي التي تختلف.
- تفريق الاقتصاد الإسلامي بين الحاجات و الكماليات، عكس الفكر الاقتصادي الرأسمالي، الأمر الذي دفع هذا الأخير إلى القول بعدم محدودية الحاجات و الرغبات الإنسانية.
- فشل الاقتصاد الوضعي عامة و الرأسمالي خاصة في التعاطي مع المشكلة الاقتصادية و حلَّها.
- تركيز الاقتصاد الإسلامي على العنصر البشري في حل المشكلة الاقتصادية، و ذلك من خلال تربية الأفراد و المستهلكين على الاستهلاك العقلاني، و هو الأمر الغائب في الاقتصاد الرأسمالي.

الهوامش

[1]- كامل علاوي كاظم العشلاوي و حسين لطيف كاظم الوحيدي، مبادئ علم الاقتصاد، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 36.

[2]- محمود سحنون، الاقتصاد الإسلامي، الوقائع و الأفكار الاقتصادية، دار الفجر للنشر و التوزيع، قسنطينة، الجزائر، 200،ص .9

[3]- سليمان يعقوب، مبادئ الاقتصاد الجزئي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص40.

[4]- يحه عيسى، مفاهيم في موضوع الاقتصاد الإسلامي، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011، ص 33.

[5]- معتز عبد الله مسالمة، المشكلة الاقتصادية بين الاقتصاد الإسلامي والاقتصاد الوضعي . . أوجه الاختلاف وأوجه الاتفاق، مشروع تخرج ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، بدون سنة، ص .10

[6]- وديع طوروس، مبادئ اقتصادية، الطبعة الاولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2010، ص 28.

[7]- علي خالفي، المدخل إلى علم الاقتصاد، دار أسامة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2009، ص 77.

[8]- خالد احمد فرحان المشهداني و رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، مبادئ الاقتصاد، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان، الأردن،2013، ص .27

[9]- علي خالفي، مرجع سبق ذكره، ص 80

[10]- محمود حسين الوادي و آخرون، مبادئ علم الاقتصاد، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص .27

[11]- سورة إبراهيم، الآية 34

[12]- الطيب داودي، مدخل لعلم الاقتصاد في الفكر الرأسمالي، الاشتراكي و الإسلامي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 100.

[13]- رضا صاحب أبو محمد ، الخطوط الكبرى في الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص .28

[14]- بتصرف: كامل علاوي كاظم العشلاوي و حسين لطيف كاظم الوحيدي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[15]- فيليب كوتلر و آخرون، التسويق، تطوره، مسؤوليته الاجتماعية، إستراتيجيته، ج1، ترجمة مازن نافع، منشورات دار علاء، دمشق، سوريا، 2002، ص ص .112

[16]- مركز الاعلام العربي، واقع الاقتصاد المعاصر و تفسيره في اطار الذنوب و العقوبات الربانية، دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث و الدراسات الانسانية، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2004، ص .28

[17]-سورة إبراهيم، الآيات 32-33-34.

[18]- معتز عبد الله مسالمة، مرجع سبق ذكره،

[19]- سورة الفرقان، الآية .67

[20]- سورة الإسراء، الآية .29

[21]- رواه الإمام أحمد والترمذى والنسائى وابن ماجه وقال الترمذي حديث حسن

[22]- عبد الله عبد الغني غانم، المشكلة الاقتصادية و نظرية الأجور و الأسعار في الإسلام، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1987، ص212.

[23]- رواه البخاري و أحمد و الترمذي

[24]- سعيد علي العبيدي، الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، دار دجلة، عمان، الأردن، 2011، ص .64

[25]- سورة الملك، الآية .15

[26]- سورة هود، الآية[1]

[27] : رواه البخاري في صحيحه.

[28]- سورة المزّمل، الآية .20

[29]- رشيد حميران، مبادئ الاقتصاد و عوامل التنمية في الإسلام، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2003، ص 57-59. 6

دراسة تحليلية لأزمة الديون السيادية باليونان

أ. شنايت مراد، جامعة الجزائر 3

المخلص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تبيان الإطار المفاهيمي للأزمة الاقتصادية اليونانية، من خلال القيام بتقديم مفاهيم للأزمة الاقتصادية و أنواعها، ثم التعريج على مفهوم الديون السيادية، محددين الديون السيادية اليونانية كدراسة تحليلية لهذه المقالة، حيث تبدأ هذه الدراسة بتقديم جذور الأزمة المتأصلة في الاقتصاد اليوناني منذ استقلاله عن الدولة العثمانية وكيف أن هذا الاقتصاد عرف تطور في مرحلة من مراحله لم تعرفه الدول الاوربية الأخرى بنفس النسبة، ومبينين أن اليونان قام بالانضمام الى منطقة اليورو عن طريق تقديم تقارير كاذبة، تأكد على احترامه لشروط منطقة اليورو، خاصة فيما يخص نسبة الدين العام والعجز في الموازنة من الناتج المحلي الاجمالي، لكنه ما لبثت هذه الاخيرة أن اعترفت بذلك في نوفمبر 2004.

وبعد الازمة الاقتصادية العالمية لسنة 2008، أعلنت الحكومة اليونانية في سنة 2009 عن بيانات العجز الحقيقية مما أدى لبداية أزمة حقيقية على مستوى منطقة الأورو بصفة عامة، ومجموعة الدول التي يطلق عليها اختصار PIIGS – وعلى رأسهم اليونان– بصفة خاصة، مما أدى إلى دراسة الأسباب الداخلية والخارجية لهذه الازمة مع تبيان الأثار التي سببته هذه الأخيرة معرجين على الأساليب التي تم القيام بها من أجل مواجهة هذه الأزمة، مما سمح لنا من استخلاص نتائج واقتراحات مبينين فيها على الخصوص مدى ملائمة هذه الاساليب للواقع.

الكلمات المفتاحية: الأزمة الاقتصادية، الديون السيادية، اليونان، منطقة اليورو، دول PIIGS.

Abstract

This paper aims to demonstrate the conceptual framework of the Greek economic crisis, by doing submit concepts to the economic crisis and types, then stopovers on the concept of sovereign debt, certain Greek sovereign debt analytical as study as of this article, where this study beginner to provide the roots of the inherent crisis in the Greek economy since independence from the Ottoman Empire and how this economy has developed in the stage of infancy did not know the other European countries in the same proportion, argued that Greece joined the euro area by providing false reports, make sure to respect the terms of the euro zone, especially with regard to public debt and deficit in the budget of the GDP, but it's the latter decided that recognized this in November 2004.

After the global economic crisis of 2008, the Greek government announced in 2009 the real deficit data which led to the beginning of a real crisis on the level of general Euro area, the group of countries called the shortcut PIIGS - on top of Greek - particular, leading to the study of internal and external causes of this crisis, indicating the effects caused by the latter show on methods that have been undertaken in order to face this crisis, allowing us to draw conclusions and suggestions are argued, in particular where the suitability of these methods of reality.

Keywords: the economic crisis, sovereign debt, Greece, the euro zone, PIIGS countries.

مقدمة:

يعتبر تحقيق الوحدة الاقتصادية و النقدية الانجاز الأهم في مسيرة التكامل والوحدة الاوربية، وتتويجا باهرا لجهودها المتواصلة التي بدأتها منذ الحرب العالمية الثانية، ويتطلب إقامة وحدة اقتصادية ونقدية توافر قواعد مشتركة تحكم السياسات الاقتصادية والنقدية، ومراحل يجب تنفيذها حتى يكون البناء راسخا ومتينا.

حيث تعتبر معاهدة ماستريخت البداية الحقيقية لفكرة إنشاء العملة الاوربية الموحدة، التي رسمت الطريق لإقامة "الاتحاد الأوروبي"، فخلال قمة ماستريخت التي عقدت في ديسمبر 1991، صادق رؤساء دول وحكومات البلدان الاثني عشر الأعضاء على اتفاقية تأسيس الاتحاد الأوروبي والتي تم التوقيع عليها في فيفري 1992، ودخلت حيز التنفيذ في نوفمبر1993، واستهدفت تلك الاتفاقية تسهيل تحول الجماعة الاوروبية إلى اتحاد اقتصادي ونقدي في عام 1999 وإقامة اتحاد سياسي بما في ذلك تبني سياسة خارجية وأمنية مشتركة في مرحلة لاحقة، وفي مطلع ماي 1998 قرر مجلس الوزراء الاتحاد الأوروبي بصلاحية عضوية إحدى عشر دولة أوروبية للانضمام للترتيبات الخاصة بإقامة الوحدة النقدية الأوروبية، وتشكيل منطقة نقدية واحدة عرفت اصطلاحا بمنطقة اليورو ابتداء من أول جانفي 1999، هذه الدول هي: فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اسبانيا، النمسا، بلجيكا، ايرلندا، فنلندا، البرتغال، لوكسمبورخ، هولندا.

لكن لم يكد ينتهي العقد الأول من عمر اليورو، حتى وجد نفسه في طاحونة أزمة تعتبر الأسوأ في تاريخه، ألا وهي أزمة الديون السيادية الأوروبية، وظهرت بوادر الأزمة بالتحديد في نوفمبر 2009، عندما أعلنت اليونان عن خطة الموازنة العامة للعام المالي، متجنبة الوقوع في الإفلاس وعدم قدرتها على الوفاء بالديون المستحقة عليها، الأمر الذي وضع تركيز العالم كله على اليونان على اعتبار أن ذلك يهدد استقرار وحدة منطقة اليورو النقدية من انهيار، وعليه نسعى من خلال هذه الدراسة الاجابة على الاشكالية التالية:

إلى أي مدى أترث تبعات أزمة الديون السيادية على اقتصاد دولة اليونان، وما مدى تأثر مختلف اقتصاديات دول العالم بهذه الازمة، وللإلمام بالجوانب المتعددة لهذه الاشكالية وتبسيط مواطن الغموض فيها تم تبسيطها لأسئلة فرعية نحاول الاجابة عليها من خلال مثن هذه

الورقة البحثية، **ماهي جذور و أسباب أزمة الديون السيادية اليونانية، ماهي نتائج أزمة الديون السيادية على الاقتصاد العالمي، ماهي الوسائل التي تم اتخاذها لمعالجة هذه الأزمة.**

وللإجابة على الأسئلة الفرعية نطرح الفرضيات التالية، تعتبر الشروط القاسية لمعاهدة ماستريخت أحد أهم أسباب الديون السيادية في اليونان، أن ظهور الأزمة في بلد صغير كاليونان يجعل امكانية التحكم في الأزمة سهل للغاية، تعتبر عملية التقشف أهم وسيلة الوحيدة لمعالجة هذه الأزمة.

وتأتي اهمية هذه الدراسة في خطورة أزمة الديون السيادية اليونانية التي ضربت اقتصاد دولة يلتف حولها العديد من الدول الأوروبية، ويعتبر الاتحاد الاوروبي موطن اليورو الذي تسعر به واردات وصادرات العديد من الدول، مما يشكل خطر على الموارد التي تتشكل بنسبة كبيرة من عملة اليورو، حيث أن التدهور في قيمته يشكل خطر على الاحتياطات التي تملكها تلك الدول، بالإضافة إلى الركود الاقتصادي الذي من المحتمل أن يسود لفترة طويلة.

I. الإطار النظري للأزمات الاقتصادية:

مفهوم الأزمة: الأزمة في اللغة العربية تعني الشدة، و تأزم الشيء، أي اشتد وضاق[1]، حيث تعني الأزمة في معاجم اللغة العربية القحط و الشدة[2]، وهي تشير إلى حالة طارئة وموقف استثنائي مغاير ومخالف لمجريات الأمور الاعتيادية، ولم تكن كلمة أزمة شائعة الاستعمال في الأدبيات العربية القديمة، وقد التفت الباحثون العرب إلى هذه الكلمة بصورة بارزة لتكون ترجمة مباشرة للكلمة الانجليزية "Crisis"، التي يعرفها قاموس "ويبستر" على أنها نقطة تحول من الأحسن إلى الأسوأ، ويعرفها قاموس أمريكان "هيريتيدج" بأنها موقف، أو قرار حاسم، أو حالة لا مستقرة تشتمل تغيير حاسما متوقعا، كما يعرفها قاموس "اكسفورد" بأنها نقطة تحول في تطور ما، ويقسر نقطة التحول بأنها وقت يتسم بالصعوبة، والخطورة، والقلق على المستقبل، و ضرورة اتخاذ القرار. وفي الفرنسية يعرف قاموس "لاروس" الأزمة بأنها ظروف في غاية الصعوبة في حياة فرد ما، أو مجموعة أثناء تسيير نشاط معين، كما عرفها أيضا بأنها حالة تتسم باضطراب و اختلال عميق جدا. بينما في اللغة الصينية فإن مصطلح الأزمة يتكون من حرفين "wet-ji" يدل الجزء الأول على الخطر، و يدل الجزء الثاني على الفرصة، وبذلك نجد أن الأزمة تكشف عن وجود صعوبة و شدة في الموقف، و ترى اللغة الصينية أنها خطر و فرصة في آن واحد.[3]

المفهوم العلمي للأزمة: انها موقف أو حالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية (دولة، مؤسسة، مشروع، أسرة) تتلاحق فيها الأحداث، و تتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها، أو على اتجاهاتها المستقبلية. فالأزمة[4]هي لحظة حرجة و حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار، و تجعله في حيرة بالغة. و أي قرار يتخذ فإنه في ظل دائرة من عدم التأكد، و قصور المعرفة، و اختلاط الأسباب بالنتائج، و تداعي كل منهما بشكل متلاحق، ليزيد من درجة المجهول عن تطورات ما قد يحدث مستقبلا من الأزمة. إن الأزمات التي يتعرض لها المجتمع، مثلها مثل الأزمات الصحية التي قد يتعرض لها الإنسان، تكون حادة، و مفزعة و شديدة الألم، و تجعل من مدير الأزمة كالطبيب تحت ضغط الأزمة و تحثه على أن يتخذ قرار سريعا، و صائبا، و عمليا في وقت محدود للغاية للحفاظ على حياة المريض[5]. كما أن الأزمة لها عموديين ترتكز عليهما بشكل أساسي، الأول أن الأزمة لها تأثير نفسي شديد ناتج عن الرعب، و الخوف مع الدهشة، و عدم معرفة التصرف بحكمة، و الثاني أن الأزمة لها وقت ضيق و محدد، فالأزمة لا تحتمل التأخير في علاجها.[6]

الفرق بين الأزمة و المشكلة: المشكلة هي عائق أو مانع يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، فهي تعارض في النتائج أو نقص في الأدلة، وعليه المشكلة أخف حدة من الأزمة، ويمكن حلها بأيسر الطرق وأسهلها، ولا تتطلب جهودا كبيرة من أجل حلها، وقد يؤدي حلها إلى تجنب وقوع الأزمة، فهي كشرارة إن تم إطفاؤها تم إطفاء النار، وأن تم إهمالها اشتعلت النار وحلت الكارثة، وحل المشكلة يجب أن يكون نهائي ونافذ المفعول ومستمر حتى لا تتحول تلك المشكلة إلى أزمة، فالمشكلة قد تكون سبب الأزمة ولكنها لن تكون هي الازمة في حد ذاتها.[7]

أنواع الأزمات: إن تصنيف الأزمات وتقسيمها يفيدنا في تعميق التفكير في الأزمة ويلفت الانتباه إلى بعض القضايا الهامة، لكن تحديد نوع الازمة ليس عملية سهلة، لانطواء الازمة على عدة جوانب متشابكة، وبالتالي تتعدد وتتنوع التصنيفات حسب المعايير المستخدمة في التصنيف. فحسب معيار نوع ومضمون الأزمة يمكن أن نفرق بين أزمة اقتصادية، أزمة سياسية، أزمة اجتماعية، أزمة إعلامية،...إلخ، وفي داخل كل نوع قد تظهر تصنيفات فرعية. وحسب معيار النطاق الجغرافي للأزمة يمكن أن نجد ونفرق بين الأزمة المحلية، الأزمة القومية

أو الوطنية، الأزمة الدولية أو العالمية. بينما حسب معيار الحجم أو الضخامة – مثلا في الخسائر و الأضرار المادية – فيمكن تصنيف الأزمات إلى أزمة صغيرة أو محدودة، أزمة متوسطة، أزمة كبيرة. وانطلاقا من المدى الزمني لظهور و تأثير الأزمة – عمر الأزمة – فيمكن التفريق بين الأزمة الانفجارية السريعة والأزمة البطيئة الطويلة. وبناء على طبيعة التهديدات التي تخلق الازمة فيوجد عدة أنواع منها الخارجية و النفسية و ...الخ. وفي الأخير يمكن تصنيف الأزمات حسب البعد الزمني، بين أزمات متكررة الحدوث وبالتالي لها مؤشرات إنذار مبكر و أزمات مفاجئة وهي التي تحدث دون سابق إنذار.

تعريف الأزمة الاقتصادية: هي أعم و أشمل من الأزمة المالية و النقدية، حيث إن إهمال معالجة الأزمة المالية، أو النقدية، أو التهاون في المواجهة السريعة لها، يعني انهيار الثقة في القطاع المصرفي، أو ما يسمى بظاهرة الاصطفاف على سحب الأموال من المصارف، وانتقال الأزمة إلى الاقتصاد الحقيقي، وذلك يعني الركود وارتفاع معدلات البطالة، ومن تم تحول الركود إلى كساد. أي أن الأزمة الاقتصادية تحتوي في طياتها مزيجا من الأزمة المالية، والأزمة النقدية التي تتمثل مظاهرها في المضاربات على العملة، واضطرابات الجهاز المصرفي، وانخفاض معدلات الادخار، واحجام الكثير من المقترضين عن سداد القروض البنكية، مع ارتفاع معدلات التضخم، وانخفاض الاستثمار، وتؤدي هذه العوامل مجتمعة أو منفردة إلى ظهور أزمة اقتصادية حادة في المجتمع، تنعكس آثارها على العمل السنوي للنمو الاقتصادي فينخفض، كما ينخفض الطلب على السلع والخدمات، وأيضا تنخفض الصادرات.[8] فهي إذا توقف الأحداث المنظمة و المتوقعة واضطراب العادات و العرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن لتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.[9]

تعريف الأزمة المالية: هي اضطراب يصيب النظام المالي ويتميز بانخفاض أسعار الأصول المالية، القروض، الودائع البنكية وسعر الصرف، ويقترن كل هذا بإفلاس الوسطاء الماليين والمدنيين، وبميل المستثمرين للبحث على السيولة أكثر فأكثر وكذلك من خلال التهرب والتخلي عن الأصول الموجود أنفا لديهم واستبدالها بأصول أخرى. إن هذه الأزمة تنتشر عبر النظام المالي وتؤدي إلى تثبيط قدرة النظام على تخصيص رؤوس الأموال بشكل فعال في الاقتصاد. هذا وقد تأخذ الأزمة بعدا دوليا إذا تعدى الاضطراب الحدود الوطنية، الأمر الذي يعيق القدرة على التخصيص الدولي لرؤوس الاموال".

تعريف الأزمة النقدية: إن الأزمة النقدية تنتج بصفة أساسية بسبب زيادة تكلفة الائتمان، وزيادة معدل الفائدة على القروض المحلية و القروض الخارجية، التي تحصل عليها الدولة، وتزايد معدل التضخم بها، ويرتبط بذلك أسعار صرف العملات المحلية و الأجنبية. وقد تضع بعض الدول قيودا على إقراض الدول الأخرى، بسبب فقدان الثقة في قدرتها على السداد مما يؤدي إلى أزمة سيولة، وتضطر إلى مواجهة مديونيتها من خلال عائداتها الجارية، وينشأ عندئذ نوع من الأزمات النقدية.[10]

تعريف الدين السيادي: هو الدين على الدولة والمقوم بعملة أجنبية (أو تستطيع أن تقول سندات الدين الخارجي)، وهو يختلف عن الدين المحلي، أي السندات المقومة بالعملة المحلية، وهذا النوع الأخير من الديون سهل نسبيا، لأنه من الممكن ان يتم خدمة الدين من خلال طبع العملة المحلية وتخفيض قوته الشرائية من خلال التضخم. وبما ان الدول الأوروبية لا تستطيع ان تطبع اليورو لخدمة ديونها المحلية، فإن ديون كل الدول الأعضاء في اليورو هي ديون سيادية. من هذا التعريف نستطيع ان نفهم بشكل أكبر لماذا الدين الامريكي يعتبر آمن على الرغم من ضخامته، فأمريكا هي الدولة الوحيدة في العالم التي تصدر دينا محليا وخارجيا مقوما بعملتها المحلية، وبالتالي فإنها إذا تعرضت لمشكلة في خدمة دينها، فإنها يمكنها التعامل بسهولة مع هذه المشكلة من خلال طباعة الدولار، وبمعنى آخر ليس هناك أي احتمال لإفلاس امريكا، ومن ثم فدينها العام آمن، هذا فيما يتعلق بالدين العام الأمريكي. أما بالنسبة للدين الخاص فهو موضوع آخر.

الناتج المحلي للدولة: هو قيمة ما تنتجه من سلع وخدمات داخل حدودها، سواء تم ذلك بواسطة شركات وطنية أو اجنبية، ولذلك يطلق عليه عبارة محلي، أي بغض النظر عن جنسية من انتجه. ولحساب الناتج المحلي نقوم بحساب كميات السلع والخدمات التي يتم انتاجا داخل حدود الدولة من جانب القطاعات الانتاجية المختلفة في الدولة، ثم نضرب هذه الكميات في اسعار السوق لهذه السلع والخدمات، فنحصل على قيمة الناتج المحلي الاجمالي. أما اذا اردنا ان نحسب الناتج الذي قامت به الشركات الوطنية فقط، فإننا نحسب الناتج القومي للدولة.

II. دراسة ازمة الديون السيادية باليونان:

إن الأزمة المالية العالمية التي اجتاحت الاقتصاديات العالمية في منتصف عام 2008، أدت إلى انخفاض معدلات النمو الاقتصادي في كثير من الدول المتقدمة منها أو النامية،

كنتيجة لانخفاض النشاط ومعدل التبادل التجاري الدولي، وتقلبات وتراجع الأسعار، وزيادة معدلات البطالة، وارتفاع عجز الموازنات، والمديونيات الناتجة عن خطط الانقاذ والتحفيز التي تم استخدامها من قبل اقتصاديات الدول المختلفة، لمحاولة الخروج من حالة الركود الاقتصادي الناتج عن الأزمة. حيث شهد العالم تحول من أزمة رهون عقارية بدأت في اقتصاديات الولايات المتحدة الأمريكية في عام 2007، إلى أزمة ديون اجتاحت إمارة دبي في نهاية عام 2009، وأزمة ديون سيادية اجتاحت اقتصاديات منطقة اليورو منذ مطلع عام 2010، بدأت في الاقتصاد اليوناني مرورا في العديد من اقتصاديات دول منطقة اليورو، وأصبح القلق مسيطر من انتقال العدوى إلى باقي اقتصاديات دول العالم. فمن خلال هذه الدراسة سنقوم بتناول الأزمة في دولة اليونان، كدراسة حالة من دول الاتحاد الأوروبي، من خلال بيان بذور ومراحل الأزمة، أسبابها، نتائجها، طرق علاجها، والدروس المستفادة على المستوى المحلي و الدولي.

جذور أزمة الديون السيادية: انطلقت شرارة الأزمة المالية اليونانية في مطلع التسعينات[11]، وظهر تأثيرها السلبي بوضوح على خلفية الأزمة المالية العالمية، و ليست هذه المرة الأولى التي تعاني منها اليونان مصاعب اقتصادية تؤدي إلى عدم التزامها في سدد ديونها، فللحكومة اليونانية تاريخ طويل من مشكلات الدين العام حيث عانت بنسبة 50.6 بالمئة من عدم سداد ديونها منذ استقلالها عن الخلافة العثمانية عام 1832، حيث يشير خبراء الاقتصاد إلى مجموعة عوامل متجذرة في الاقتصاد اليوناني تؤدي إلى هذه الأزمات.

حيث ترجع جذور أزمة اليونان الحالية إلى مشكلات هيكلية في اقتصادها، وانتهاك اليونان للمعايير المتفق عليها داخل الاتحاد النقدي الاوروبي، فيما يتصل في التوازنات الاقتصادية، حيث اعتادت اليونان سنوات طويلة أن يكون عجز الموازنات أكثر من 7 بالمئة، أي ضعف السقف المسموح به أوروبيا، كما أن البلاد تفشت فيها على مدى عقد ظاهرة التهرب الضريبي، وهي من أوجه الفساد المالي بالبلاد، فضلا عن عدم فعالية أجهزة الدولة في الميدان الاقتصادي والمالي، وزاد من ذلك عدم اتباع اليونان سياسة شفافة اتجاه شركائها الأوروبيين بما يخص بيانات موازناتهم المصرح بها.

تعتبر اليونان عضوا الثاني العشر في الوحدة النقدية الأوروبية "اليورو"، حيث يعود انضمام اليونان إلى الاتحاد الأوروبي سنة 1981 وانتفع بذلك من كل الآليات الممنوحة من طرفه في شكل صناديق إعانات يوفرها للبلدان المنضوية تحته والمتميزة بدخل أقل من المعدل

الأوروبي، هذه الموارد الهامة أتاحت لليونان تغطية عجز ميزانيته، ومضاعفة دخله السنوي للفرد الواحد بـ8 مرات، فانتقلت هذه الأخيرة من بلد منتفع من الإعانات الأوروبية إلى مساهم فيها، هذا التحول الهام تزامن مع انتهاء الألعاب الأولمبية بأثينا والذي تداين فيه اليونان كثيرا لتحضير هذه الألعاب دون أن ننسى الانعكاس لانتهاء هذه الألعاب على السياحة في هذا البلد والتي تمثل لوحدها قرابة العشر للناتج المحلى الخام.[12]

لم تستطيع اليونان الوفاء بالمعايير المحددة في اتفاقية ماستريخت على رغم من أن الإدارة السياسية والرأي العام اليونان كانت مع فكرة الانضمام إلى الاتحاد الاقتصادي والنقدي الأوروبي، لكن بدلت الحكومة اليونانية جهودا كبيرة من أجل تأهيل اقتصادها للانضمام إلى اليورو مع مطلع عام 2001، وبالفعل استوفت اليونان مع مرور الوقت معظم الشروط الضرورية، وخلال القمة المنعقدة بالبرتغال في جوان 2000، تم الاتفاق على أن يكون انضمام اليونان لنظام اليورو يوم 01 جانفي 2001، وهكذا انصهرت العملة اليونانية "الدارخما "في اليورو. هذا الانضمام يعتبر الجذر الأساسي للأزمة لأنه تم بناء على معطيات وتقرير قدمت من طرف الحكومة اليونانية تدعي فيها استفاء لشروط معاهدة ماستريخت وهذا مالم يكن في واقع الأمر.

حيث وضعت اتفاقية ماستريخت شروط الانضمام إلى العملة الموحدة اليورو ومن أهم هذه الشروط نجد: عدم تجاوز عجز الموازنة العامة للدولة عن 3 بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي للدولة، عدم تجاوز نسبة إجمالي الدين العام للدولة 60 بالمئة من ناتجها الاجمالي، عدم تجاوز معدل التضخم لنسبة 2,7 بالمئة. كما اشترطت معاهدة ماستريخت عدم تجاوز معدلات الفائدة طويلة الأجل في الدول الأعضاء حدود 2 بالمئة بالمقارنة مع متوسط هذا المعدل في أكثر دول الاتحاد الأوروبي تمتعا بالاستقرار في الأسعار (أقل ثلاث أسعار فائدة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي ، وذلك من أجل خلق مزيد من الشفافية في الأسعار، وزيادة المنافسة، ورفع معدلات النمو الاقتصادي في الدول الأعضاء.[13]كما ألزمت معاهدة ماستريخت دول الاتحاد الأوروبي الراغبة في العضوية في الوحدة النقدية، أن تبقى عملتها مدة سنتين ضمن النطاق الضيق (2 إلى 6 بالمئة) لآلية سعر الصرف في النظام النقدي الأوروبي، أي السماح بتقلبات سعر الصرف في الحدود المقررة دون اللجوء إلى تخفيض سعر العملة مقابل عملة أي من الدول الأخرى الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. وتطبيقا لهذه المعايير تم قبول كل

الدول المرشحة معدى اليونان. وهذا ما يبن أن اليونان لا تتوفر على الشروط اللازمة للانضمام إلى اليورو، فكيف لها في عامين أن تصحح اختلالاتها الهيكلية ويسمح لها بالدخول إلى منطقة اليورو لو لم تكن هناك أنانية من طرف الدول الاوروبية الكبرى من أجل أغراض أو مصالح اقتصادية خاصة و انية.

ضف إلى ذلك طبيعة الاقتصاد اليوناني الذي يعتمد بشكل كبير في التصدير للأسواق الأوروبية على قطاع المنسوجات والسياحة والسكر، زيادة على ذلك فإن العديد من المؤسسات عند مستويات منخفضة من الكفاءة والإنتاجية ما يجعلها عرضة للصدمات الخارجية القادمة من تقلبات العملة وانخفاض الطلب. فمعظم المؤسسات تعاني استدانة مفرطة، وبالتالي إمكانية التعرض لخطر ضائقة مالية شديدة في أوقات الازمات. مع نقص الأدوات المالية الوسيطة بين المدخرين والاستثمار المحتمل التي تمكن الشركات من تحسين إدارة المخاطر الإنتاجية التي يتعرضون لها. مما يجعل أسباب ازمة الديون السيادية في اليونان تنقسم الى أسباب داخلية و خارجية.[14]

أسباب الأزمة: انقسمت أسباب الأزمة اليونانية إلى عوامل محلية تتعلق بالاختلالات الهيكلية في الاقتصاد اليوناني، والسياسات المالية التي لا تتناسب مع الواقع الاقتصادي، وعوامل خارجية تتمثل في شروط الانضمام لمنطقة اليورو، والأموال الرخيصة، والأزمة المالية العالمية الحالية.

– **الأسباب الداخلية:** في خمسينات القرن الماضي كان اليونان من أفقر الدول في منطقة اليورو من حيث الناتج المحلي الاجمالي قبل أن ينمو ويصل إلى متوسط تلك الدول في العام 2000، حيث كان الاسرع نموا في دول منطقة اليورو في الفترة من 1950– 1973 والثاني بعد اليابان في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. ورغم ذلك تعرض اقتصاده لهزة خطيرة لأسباب داخلية ترجع إلى ما يلي:

وجود مشكلات هيكلية جوهرية في الاقتصاد اليوناني مما أدى إلى تفشي عملية تهريب الأموال خارج اليونان الى بنوك سويسرية وهذا حسب تقارير اقتصادية.[15] ويرجع ذلك للأسباب التالية: عدم توازن القطاعات الاقتصادية.[16] ضعف الاستثمارات المباشرة وغير المباشرة، مع ارتفع نسبة البطالة في الاقتصاد اليوناني. ضعف كفاءة الاقتصاد اليوناني، تحتل اليونان أدنى مرتبة كفاءة بين دول منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي أو دول الاتحاد الاوروبي، فالكفاءة هي

المقارنة بين الناتج المحلي الحقيقي مع الناتج المحلي المتاح، حيث بلغت 67 بالمئة في سنة 2008 بينما متوسط الكفاءة بمنطقة اليورو بلغ 85 بالمئة في نفس السنة. وهذا وفق احصائيات الوكالة الاوروبية للإحصاء.

كما أن ضعف القدرة التنافسية للاقتصاد اليوناني، وهذا راجع لارتفاع مستويات الأجور، وانخفاض مستويات الانتاجية حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن الأجور زادت بمعدل سنوي بلغ 5 بالمئة منذ أن تبنت البلاد اليورو، أي ضعف معدل منطقة اليورو بالمتوسط، فحين نمت الصادرات بمعدل 3.8 بالمئة سنويا (نصف معدل صادرات هذه الدول) وتعتبر اليونان أدنى مستوى منافسة بين الدول الاتحاد الاوروبي. والى فارق التضخم المستمر في الاقتصاد اليوناني مقارنة مع منطقة اليورو.

كما أن السياسات المالية المتبعة في الفترة بين عام 2002–2007 أدت إلى نمو الناتج المحلي الاجمالي في اليونان بمعدل مستوى قدره 4.3 بالمئة، مقارنة بـ 1.3 في المتوسط بالنسبة لدول منطقة اليورو. والسبب المباشر لارتفاع معدلات النمو الناتج عن الزيادة في الاستهلاك الخاص (نتيجة سهولة الحصول على الائتمان)، والاستثمارات العامة الممولة من قبل الاتحاد الاوروبي والحكومة المركزية.

وعلى مدى تلك الفترة نمت النفقات العامة بنسبة 87 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي، في حين لم تنمو الايرادات إلا بنسبة 31 بالمئة، مما أدى إلى عجز في الموازنة متزايد فوق المتفق عليه في معاهدة ماسترخت لدول منطقة اليورو. كما تعددت الأسباب حول العجز وتفاقمه، من الانفاق الحكومي المتزايد الناتج عن كبر وعدم فعالية القطاع العام، تكلفة الرعاية الاجتماعية ، والى الفساد المالي والسياسي، ومن جهة أخرى ضعف التحصيل للإيرادات الناتج عن التهرب الضرائبي، الذي صاحبه تطور في الاقتصاد غير الرسمي – الموازي– بنسبة مئوية تجاوزت 25 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي، زد على ذلك، غياب الإدارة العامة للحفاظ على الانضباط المالي. مما أدى للجوء الدائم و المتزايد للاستدانة واستلام المعونة والمساعدات من الاتحاد الأوروبي.[17]

فقد عانت اليونان من الانتشار الواسع للتهرب الضريبي كنتيجة لبيئة الفساد المالي التي سادت تلك الدولة لمدة طويلة. أما أهم الفئات المعروفة بالتهرب الضريبي في اليونان فهي فئات

المحامين و الاطباء وأصحاب المهن الحرة، وقد تمكنت وزارة الاقتصاد والمالية في اليونان من وضع لائحة تتضمن أكثر من 965 الف حالة تهرب ضريبي ضمن الفئات المذكورة.

وما زاد الطين بلة ارتفاع الانفاق الحكومي على التسليح كنسبة مئوية من الناتج المحلي الاجمالي مقارنة بالدول الأوروبية، وحتى دول العالم ماعدا تركيا وذلك لسباق التسلح بين الدولتين –نتيجة الصرع الموجود على جزيرة قبرص–.

بالإضافة كل ما سبق فإن استضافة اليونان للألعاب الاولمبية زاد من الانفاق الحكومي رغم التمويلات الاوربية المختلفة، وكان يضن أصحاب القرار أنه على الاقل ستساهم البنى التحتية التي تم تشيدها في تلك المناسبة الرياضية، في النمو الاقتصادي لسنوات قادمة لكن الواقع اثبت أن جل هذه الهياكل غير مستغلة في اليونان الان رغم المبالغ المالية التي صرفت في هذا المجال والتي تجاوزت حسب تقارير حكومية 8 مليار أورو.

كل هذا أدى إلى تفاقم المديونية على الاقتصاد اليوناني ولجوءه المتزايد للمساعدات الاوروبية، ما يبين أن أزمة الديون السيادية لم تكن مفاجئة الى حد كبير بالنسبة لدارسي خبايا هيكلة الاقتصاد اليوناني.

– **الأسباب الخارجية للأزمة:** لقد ظهرت جليا عدة أسباب خارجية أدت إلى حدوث وتطور الأزمة اليونانية نذكر منها على سبيل الحصر ما يلي: عدم احترام قواعد الانضمام للاتحاد الأوروبي.[18]زد على ذلك زيادة الوصول إلى رأس المال بأسعار فائدة متدنية، حيث تم اعتماد اليورو كعملة نقدية في عام 2001، ومع السياسة النقدية للاتحاد الاوروبي، والكتلة الاقتصادية الكبيرة في دول منطقة اليورو كدول ألمانيا، وفرنسا، مما أدى إلى زيادة الثقة في البلدان الأعضاء بشكل متزايد، هذه الثقة والاستقرار اتاحة لليونان وللأعضاء الأخرين الاقتراض في اسعار فائدة متدنية(الاموال الرخيصة)، مما سهل تمويل الموازنة العامة للدولة من الدين، وسمح لليونان بتجميع مستويات دين مرتفعة.

الأزمة المالية العالمية 2007–2008، ورغم أن الأزمة المالية بدأت في أمريكا الا انها انتقلت بشكل سريع الى المملكة المتحدة ومنطقة اليورو، مما أدى بالاقتصاد الاوروبي بصفة عامة للدخول في أعمق حالة ركود منذ الحرب العالمية الثانية. ومن أجل مواجهة هذه الأزمة تدخلت اليونان في اقتصادها من خلال خطة انقاذ سبب لها ارتفاع في الدين العام إلى أكثر من 130 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي.[19]

فشل النظام الاقتصادي الرأسمالي، ترتبط أزمة الديون السيادية بجوهر الازمة الاقتصادية التي تنخر الاقتصاد الرأسمالي، التي أدت إلى احداث تبدلات هيكلية في بنية الاقتصاد الرأسمالي تجسدت بتراجع الاقتصاد الحقيقي لصالح المضاربة وسياسة التوريق.

الخلافات بين دول الأعضاء في السياسة المالية، إن السياسات المالية المطبقة في دول منطقة اليورو هي سياسات وطنية مستقلة لا تخضع لمركزية بنك الاتحاد الاوروبي المركزي، فهي أشبه بالجزر المعزولة، ولكن مرتبطة بعملة نقدية واحدة، لا تمتع بحرية اتخاذ القرار فيما يتعلق بالسياسات النقدية، والافتقار لعلاقة متوازنة بين السياسة المالية والاقتصادية من جهة والسياسة النقدية من جهة أخرى.

فقدان الثقة، لقد ازدادت أزمة اليورو تعقيدا وذلك بسبب أزمة الثقة التي ظهرت مؤخرا، فمن الواضح احجام الكثير من المستثمرين عن شراء السندات الحكومية، حيث أصبحوا ينأون عن الاستثمار في اماكن يكون من الصعب عليهم استرداد أموالهم فيها.

مراحل وأساليب مواجهة الأزمة: بعد أن تطرقنا إلى وضعية اليونان الاقتصادية، مؤكدين على جذور الأزمة القديمة و معرجين على الاسباب الداخلية والخارجية التي أدت إلى حدوث أزمة الديون السيادية في اليونان، فإننا نصل من خلال هذه الدراسة إلى التطرق لمراحل تفاقم الأزمة واساليب المعالجة التي تم تطبيقها، ولقد تم إتباع عدة أساليب لمواجهة الأزمة في اليونان تمثلت على سبيل المثال لا الحصر في الاساليب المهمة التالية وهذا وفق التسلسل الزمني لمراحل تطور الازمة:

- في سنة 2008، اتفق زعماء الاتحاد الاوربي على خطة تحفيزية ب200 مليار أورو للمساعدة في تعزيز النمو في أعقاب الازمة الاقتصادية العالمية لتلك السنة.
- في سنة 2009: انطلاق شرارة الازمة المالية اليونانية بإعلان رئيس الوزراء اليوناني الجديد "جورج بابا ندريو " أن العجز في الميزانية اليونانية بلغ 12.7 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي أي أكثر من أربع أضعاف مما ذكر أو أعلن من الحكومة السابقة. مما أدى بوكالات التصنيف "فيتش" و "ستاندربورز" الى تخفيض التصنيف الائتمان السيادي لليونان من –A إلى +BBB. وتراجع في الاسواق المالية و ارتفاع الفائدة على السندات اليونانية.
- في فيفري من سنة 2010، الإعلان على حزمة التقشف حيث قامت الحكومة اليونانية بإجراءات التقشف بخفض الانفاق في الفصل الأول من سنة 2010. بتخفيض الرواتب

لموظفي القطاع العام وزيادة الضرائب، مما أدى إلى أعمال شغب كرد فعل من المواطنين، مع تزايد الديون اليونانية لتصل إلى 300 مليار أورو.[20]

- في مارس من سنة 2010، إعلان اليونان عن سياسة تقشف جديدة لتوفير ما يقارب 4.8 مليار أورو من خلال رفع سن التقاعد، بيع املاك عقارية عامة، خفض الأجور ومعاشات التقاعد، فرض ضرائب جديدة، كل هذا سبب إضراب ومظاهرات شملت القطاعين العام والخاص.
- في أفريل 2010، طلبت الحكومة اليونانية المساعدة من صندوق النقد الدولي والاتحاد الاوربي، لكن الهيئتان طلبتا من اليونان المزيد من التقشف، مع الموافقة على خطة إنقاذ ب30 مليار أورو رغما اكتشاف وكالة يورو ستات أن العجز في ميزانية الدولة لعام 2009 كان 13,6 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي وليس كما ابلغ عنه من قبل. صاحب ذلك تخفيض التصنيف الائتماني لليونان إلى +BB من وكالة ستاندربورز.
- في ماي 2010، وافق البرلمان على اليوناني على اجراءات تقشفية تمثلت خاصة في جانب الايرادات بزيادة في نسب الضرائب تعزيز طرق التحصيل وتخفيض التهرب الضريبي وذلك عن طريق اتباع برنامج واصلاحات هيكلية لمدة 5سنوات تتعهد فيه بإصلاح نظام المعاشات التقاعدية، والقضاء على التهرب، وفي المساهمة الاجتماعية، حيث تعهدت برفع سن التقاعد إلى 63 سنة، وحساب المعاشات التقاعدية بناء على المساهمات العمرية على أخر عائد للخمس السنوات الاخيرة، كما ستقوم بتشديد تنظيم وتعزيز المساءلة في النظام الرعاية الصحية، كما تأمل الحكومة من خلال هذا البرنامج في اعادة هيكلة الادارة العامة لليونان من خلال تعزيز هياكل الحكم المحلي مع تقليص لعدد البلديات. صاحب ذلك دعم اوروبي بالتعاون مع صندوق النقد الدولي حيث أقر قادة منطقة اليورو خطة المساعدة المالية لليونان التي تبلغ قيمتها الإجمالية 110 مليارات يورو على ثلاث سنوات بمتوسط عائد سنوي يقدر بـ 4.5 بالمئة كما قررت اليونان تعزيز انضباط ميزانياتها. وقال مصدر أوروبي إن قادة الدول الـ16 الأعضاء في منطقة اليورو أقروا تفعيل الخطة التي ستدفع دول اليورو منها ثمانين مليار يورو ويؤمن صندوق النقد الدولي ثلاثين مليارا أخرى. وتأتي هذه المحاولة من دول المنطقة لاحتواء العاصفة التي انتشرت في أسواق العالم حتى أنها أثارت قلق الرئيس الأمريكي باراك أوباما ومجموعة السبع. وقد تم انشاء مرفق الاستقرار المالي

الأوروبي. سمي اختصارا EFSF مع ضمان رأس مال أولي قدر ب 440 مليار أورو، يتعهد بتقديم قروض تصل الى 60 مليار أورو.

- في فيفري 2011: تم إنشاء صندوق إنقاذ دائم – 500 مليار– يهدف الى الحد من اتساع نطاق عدوى أزمة ديون اليونان إلى دول أخري بمنطقة اليورو وتجنب تداعيات أزمة الديون السيادية على ثقة المستثمرين في العملة الأوروبية التي دخلت عمرها الحادي عشر.
- في ماي 2011: اجتماع بين رئيس الوزراء اليوناني "جورج بابا ندريو "وكبار المسؤولين من البنك المركزي الأوروبي، يتفقون على تجنب إعادة هيكلة الديون اليونانية من أجل الأزمة، كلا الطرفين اتفقا على التأكيد على أن حزمة التقشف المالي لليونان هو السبيل الوحيد لحل الأزمة. مع عزم اليونان على خصخصة بعض الصناعات في محاولة لسداد الديون السيادية.
- في جويلية 2011: تم اتباع سياسة تقشفية جديدة حيث ضمت خصخصة شركات عامة، وزيادة الضريبة على الأجور والمعاشات التقاعدية، مع خلق هيئة خاصة لاستغلال الممتلكات العمومية. كما وافقا في نفس الفترة البرلمان اليوناني على جولة إضافية من التدابير التقشفية، والاصلاحات الهيكلية.
- بعدها تم القيام ما بين جويلية وأكتوبر من سنة 2011 بعملية هيكلة ديون اليونان العامة والخاصة في سندات جديدة تاريخ استحقاقها أطول بنسبة خصم تصل إلى نصف قيمتها.[21]
- في 11 نوفمبر 2011، يعلن رئيس الوزراء اليوناني "جورج بابا ندريو" استقالة الحكومة وحلت محلها حكومة "لوكاس بابا ديموس" وهو تكنوقراطي وليس سياسي.
- وإلى غاية مارس 2012 تم صرف 73 مليار أورو من الدفعة الاولى، فتم اقرار حزمة مساعدات ثانية تقدر ب130 مليار متضمنة الأموال التي لم تصرف في الحزمة الأولى.

اثار الأزمة على اقتصاديات العالمية: أصبحت اليونان الرجل المريض في منطقة اليورو، وتحولت إلى مثال للعجز، وهيستريا مروعة للأسواق المالية العالمية، وسميت الثقب المالي الاسود، حيث تركت الازمة اليونانية ولا زالت آثارا مالية تمثلت في الاضطرابات التي شهدتها الأسواق المالية الاوروبية في جميع مراحل الأزمة، والتي أدت إلى انخفاض ثقة المستثمرين في السندات السيادية لدول منطقة اليورو، وأثرت الأزمة على الاقتصاد الحقيقي، من تباطؤ للنمو الاقتصادي للمنطقة، وانخفاض الطلب الكلي، وتدهور مؤشرات التجارة، وتقلبات

أسعار صرف اليورو مقابل العملات الاخرى، وارتفاع عجز الموازنات، وارتفاع احجام المديونية، وتفاوت هذا الاثر مع الدول الاخرى كالولايات المتحدة الشريك الاستراتيجي للدول الاوروبية.

– **الأثار المالية:** من بين الأثار المالية نجد، التصنيف الائتماني، حيث أنه نتيجة للأزمة بدأت مؤسسات التصنيف بتخفيض التصنيف الائتماني للسندات اليونانية، كما خفض التصنيف الائتماني للعديد من دول منطقة اليورو تحت ضغط الأزمة والخوف من انتشارها، وبدأ فقدان الثقة يزداد في السندات اليونانية، والسندات الأوروبية، ان فقدان الثقة دفع الى ارتفاع أسعار الفائدة على السندات الحكومية اليونانية، والسندات لمنطقة اليورو مما أدى إلى تراجع التمويل من السندات، و الاتجاه إلى الاقتراض من البنوك و المؤسسات المالية الدولية كما فعلت اليونان.

كما نجد اضطرابات الأسواق المالية، و انخفاض قيمة عملة اليورو مقابل العملات الرئيسية الأخرى كدولار مثلا، مع تعرض الاقتصاد الاوربي إلى انكماش في سيولة حاد.

– **اثار الازمة الاقتصادية:** نجد من بين الأثار الاقتصادية الهامة، تباطؤ النمو الاقتصادي، مع تراجع في الطلب المحلي وارتفع الفائدة للاقتراض وتراجع الصادرات، زيد على ذلك ارتفع المستوى العام للأسعار، وتراكم الدين العام حيث بلغ نسبة 156,9 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي في عام 2012. مع تسريح للعمال وارتفاع حاد للبطالة، ضف الى ذلك تخفيض الأجور لبقية العاملين، مما أدى الى اضطرابات سياسية واحتجاجات شعبية أثرت على الخريطة السياسية للبلاد.

– **أثار الأزمة على دول منطقة اليورو:** على الرغم من ان الاقتصاد اليوناني يشكل أقل من 3 بالمئة من الناتج المحلي الاجمالي لمنطقة اليورو، إلا أن الواقع يشير إلى مدى تأثر الاقتصادي لدول منطقة اليورو بأزمة الديون السيادية اليونانية.

لعل أهم تأثير عرفته أزمة اليونان على منطقة الاورو هو انتشارها وتشعبها في انحاء أخرى من دول منطقة اليورو، حيث تراكم الدين الحكومي في ثلاثة بلدان وهي اليونان، ايرلندا والبرتغال، وما لبثت أن امتدت إلى عدة دول أوربية أخرى وأصبحت خطرا يهدد بالانتشار في اسبانيا و ايطاليا وهما يحتلان المرتبة الثالثة و الرابعة على التوالي في اقتصاد منطقة اليورو.

كما أدت الأزمة إلى اضطرابات الأسواق المالية الأوربية، ويرجع ذلك لترابط الاقتصادي في منطقة اليورو، وانكشاف العديد من البنوك الأوربية على أزمة الديون السيادية، حيث أظهرت

بيانات صندوق النقد الدولي في تقرير الاستقرار المالي العالمي يوليو 2010 الضغوط المكثفة على أسواق سندات الدين السيادية الاوروبية الناتجة من اعادة التقييم الجارية لمخاطر الائتمان السيادية في منطقة اليورو.

وتراجعت نتيجة ذلك مؤشرات الاقتصاد الكلي في منطقة اليورو، من تباطؤا في النمو الاقتصادي وازدياد الانكماش الاقتصادي، وظهور عجوز في الميزان التجاري لمختلف الدول الأوروبية، كما ارتفعت مستويات التضخم خلال السنوات الاربعة الأخيرة، مع ارتفاع محسوس لمستويات البطالة و الدين العام لمنطقة اليورو.

– **اثر الازمة على الولايات المتحدة الأمريكية:** رغم أن حصة الولايات المتحدة الأمريكية من الديون اليونانية فقط 14,1 مليار دولار أمريكي، الا أنها تأثرت بالأزمة نتيجة أن الشريك الأول لها والمتمثل في الاتحاد الاوروبي يعاني من أزمة، جعلت الدول الأوربية تنقص من وارداتها الأتية في أغلبها من الولايات المتحدة، وتزيد في صادرتها نتيجة انخفاض قيمة اليورو التي ساهمت في غلق مشكل في الميزان التجاري الامريكي، الا أن عدم الاستقرار في منطقة اليورو جعل الولايات المتحدة الامريكية اكثر جاذبية للمستثمرين، وشجع ذلك تدفق رؤوس الاموال اليها.

– **اثر الازمة على الدول العربية:** لقد كان للازمة تأثير كبير على الدول العربية رغم ادعاء مجمل هذه الدول بأن الازمة، أزمة أوروبية، عن طريق التأكيد أن جل الاقتصاديات العربية غير مرتبطة ارتباط وثيق بالاقتصاد العالمي إلا اننا لاحظنا الاثار التالية رغم ذلك:

لوحظ تحول سياسي كبير تشهده الدول العربية متبوع بتدفق السلاح الاوربي على المنطقة وهذا ما يؤكد محاولة الاوربيون ايجاد منفذ تجاري لمنتجاتهم. مع محاولة الدول الاوروبية الاستحواذ على مناطق مهمة للطاقة لتخفيض الانفاق على الطاقة عن طريق سياسة الولاءات، وهو الملاحظ في المناطق التي شهدت ما يسمى بالربيع العربي الذي كان مصادف للازمة الاوربية بالصدفة، ومتعلق بالدول التي كانت مستعمرة من الدول الاوروبية؟

تأثرت اقتصاديات الدول العربية بانخفاض قيمة اليورو من جهة، وارتفاع ثم انخفاض مدوي لأسعار البترول والغاز، مع ارتفاع مذهل لسعر صرف الدولار. كما عاشت الاسواق المالية العربية اضطرابات ناتجة عن الاثار السابقة –مصر مثلا–، زد عليها أزمة دبي المالية

التي احدثت هلعا خليجي عربي. ضف الى ذلك ارتفاع اسعار المواد الغذائية بسبب تفاقم أزمة الديون السيادية.

خاتمة:

لقد تم انتقاد اتفاقية الاتحاد النقدي الأوروبي من طرف العديد من الاقتصاديين، وقد شكلت أزمة الديون السيادية لليونان اختبارا حقيقيا لمنطقة اليورو مما سيجعل اليورو على محك حقيقي، تطرح بشأن مستقبله عدة احتمالات. من بينها انسحاب احدى دول الجنوب المتأثرة بالأزمة كاليونان، أو انسحاب إحدى دول الشمال ذات الاقتصاد القوي كألمانيا هذا يؤدي بطبيعة الحال إلى انهيار منطقة اليورو وهو سيناريو مستبعد بالنسبة لنا، اما السيناريو الثاني هو تعافي منطقة اليورو من خلال مختلف الاصلاحات والاعانات المقدمة لليونان والدول الأخرى، وبالتالي خروج الاقتصاد اليوناني معافى ومنه منطقة اليورو، وهذا السيناريو صعب التحقق في الفترة القصيرة والمتوسطة. مما سيؤدي إلى عبء مالي مستقبلي على الاتحاد الاوروبي وصندوق النقد الدولي.

كما نسجل في نفس الوقت للأسف الشديد التعامل بمكيلين من طرف صندوق النقد الدولي، حيث قدم مساعدات بمبالغ مالية لم تعطى لدول العالم الثالث الفقيرة من قبل !!!، ولاحظنا تردد أوروبا في الاستعانة بصندوق النقد الدولي في أثناء الأزمة اليونانية، في حين تفرض هذه الدول الاوروبية على دول العالم الثالث الذهاب مباشرة إلى هذا الصندوق لتطبيق شروطه القاسية !!!، وسجلنا أنه لو كان الأمر يعني إحدى دول العالم الثالث لطلب صندوق النقد الدولي من دول العالم الثالث تخفيض قيمة عملتها فورا وهذا مالم يحدث مع اليورو !!!

وعليه، ورغم كل أساليب المواجهة السابقة، فإنه إن أردت اليونان و منطقة اليورو الخروج من هذه الأزمة فمن الضروري إتباع الاقتراحات التالية التي نرها من بين أهم الوسائل للخروج من الأزمة، وتجنب ازمات مستقبلية:

- الوحدة النقدية يجب ان تتبع بوحدة مالية حيث أن منطقة اليورو كان لديها سياسة نقدية موحدة وعملة موحدة، يقابلها 17 سياسة مالية.
- ضرورة احداث تغييرات هيكلية جوهرية وكبيرة في القطاع المالي العالمي، مع اعادة تقييم النظام المالي والنقدي الدوليين. عن طريق اعادة النظر في أدوار المؤسسات الدولية التي تم تأسيسها من أجل المحافظة على الاستقرار المالي العالمي.

- ضرورة مواجهة الفساد الإداري والسياسي والاجتماعي والمالي الذي يشكل بالفعل السبب الحقيقي للأزمة.

الهوامش

[1] عبد المطلب عبد الحميد، الديون المصرفية المتعثرة و الأزمة المالية المصرفية العالمية (أزمة الرهن العقاري الأمريكية)، الدار الجامعية، مصر، 2009، ص 55.

[2] المعجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، القاهرة، مصر، 1996، ص 15.

[3] اشرف دوابه، الأزمة المالية العالمية "رؤية إسلامية"، دار السلام للطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 2009، ص ص 11-13.

[4] أقرب مثال لتقريب وجهة النظر لماهية الأزمة من حيث المعنى و المفهوم أن الأزمة تشبه في ذاتها الأزمة القلبية المفاجئة، أزمة وقعت بشكل مفاجئ و في زمن ضيق و حرج، مع عدم وجود طبيب اختصاصي لعلاجه، اشتدت الأزمة و فقد المريض حياته.

[5] محسن خضري، إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي و الوحدة الاقتصادية، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر، 2010، ص ص 53-54.

[6] محمد سرور، إدارة الأزمات المشكلات الاقتصادية و المالية و الإدارية، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، ص ص 129-130.

7 محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 10-11.

[8] أمير الفونس حنا، تصميم نظام للإنذار المبكر للأزمات المالية و الاقتصادية في مصر بالاسترشاد بالأزمة الآسيوية و الروسية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2003.

[9] السيد عليوه، إدارة الأزمات والكوارث والإرهاب الدولي، مركز القرار للاستثمارات، الطبعة الثالثة، القاهرة، 2004، ص 13.

10 ابراهيم النجار، الأزمة المالية واصلاح النظام المالي، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 25.

[11] عبد الرحمان أحمد صوراني، الازمات المالية العالمية الراهنة، دار الحافظ للكتاب، حلب، سوريا، 2012، ص 76.

[12] رضا الشكندالي، الاقتصاد التونسي بين تداعيات الأزمة الأوروبية ومتطلبات النمو، مجلة المغرب الموحد، تونس، العدد الثامن، 2010. ص 19.

[13] فاروق محمود الحمد، الوحدة النقدية الأوروبية واليورو :النشأة، والتطور، والآثار، سلسلة رسائل البنك الصناعي، الكويت، العدد 61، 2000، ص 39.

[14] رحماني موسى، بوصبيع صالح رحيمة، الأزمة اليونانية بين الانتشار والانحسار الأوروبي "قراءة في خطط وحلول الأزمة"، الملتقى الدولي الثاني حول واقع التكتلات الاقتصادية زمن الأزمات، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر، يومي 26-27 فيفري 2012، ص 3.

[15] international monetary fund, world economic outlook tensions from the two-speed recovery unemployment, commodities, and capital flows, international monetary fund, publication services, www.imf.org.usa April 2011, P180

[16] National statistical services of Greece, the Greek economy, latest statistical data2012, Hellenic republic, Hellenic statistical authority, available at www.statistics.gr, Athens, Greece, 2012,P 11.

[17] عاطف لافي مرزوك، أزمة اليورو 2011 تحليل للسيناريو العالمي وأثاره المتوقعة على بلدان الخليج، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، العدد 21 السنة السابعة، ص 17-18.

[18] بوالكور نور الدين، أزمة الديون السيادية في اليونان: الاسباب والحلول، مجلة الباحث، عدد 13، 2013، ص 61.

[19] نفس المرجع أعلاه، ص 61.

[20] Woestman, Lais, The Global Economic Crisis and Gender Relation, The Greek Case, Woestman, Awid Tornto, www.awid.org Canada, 2010, P. 6.

[21] ورقة صحفية نقلا عن شبكة CNN، جريدة "الجريدة"، العدد 1414، 28 أكتوبر 2011، ص15.

دور إدارة الابتكار في تحسين مستوى الابتكار والإبداع في الدول والمؤسسات العربية

د.عوادي مصطفى – جامعة الوادي

ملخص:

تعتبر إدارة الابتكار أحد أهم العناصر التي تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول والمؤسسات، وتعزيز تنافسيتها وإكسابها ميزة تنافسية مستدامة، وذلك بترسيخ أسس الإبداع والابتكار والجودة والتحسين المستمر.

والدول العربية هي إحدى الدول النامية التي تبحث عن تقليص الفجوة التكنولوجية التي تفصلها عن الدول المتقدمة، لهذا فهي تعمل على إيجاد أمثل السبل لتفعيل عملية الابتكار والإبداع على مستوى مؤسساتها وحكوماتها.

لذا تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الابتكار في الدول العربية، ومقارنته بمستوى الابتكار في دول نامية أخرى، وهذا لضمان الاستفادة من تجارب هذه الدول في تطوير هذه العملية، وتحليل مدى كفاءة إدارة الابتكار في هذه الدول في تحسين مستوى الإبداع والابتكار بها وبمؤسساتها.

Abstract

Today, Innovation Management is the most important element that contribute in economic and social development of countries and institutions, and improve their competitiveness and allow them a sustainable competitive advantage through the consolidation of foundations of creativity, innovation, quality and continuous improvement.

And Arab countries are developing countries that are looking for reduce the technological gap that separates them from the developed countries, for this they try to find optimal ways to activate the process of innovation and creativity in their institutions and their governments.

Therefore, this study seeks to determine the level of innovation in Arab countries, and compared it with the level of innovation in other developing countries in order to benefit from the experiences of these countries in the amelioration of this process, and analyze the efficiency of management of innovation in these countries and their institutions in the improvement of their creativity and innovation.

مقدمة:

يعتبر تحسين مسار الابتكار والإبداع إحدى أهم أهداف الدول النامية التي تعمل على تحقيقها، وذلك من خلال تفعيل عملية إدارة الابتكار، والسعي إلى الاستفادة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا بواسطة تطوير المناهج والأنظمة الإدارية في هذه الدول، والعمل على تشجيع روح المبادرة في مؤسساتها، وتحفيز كفاءاتها الشبابية على تنمية وتطوير مهاراتها وقدراتها الإبداعية والابتكارية.

والدول العربية من أهم الدول النامية التي تتمتع بموارد بشرية شبابية وكفاءات عالية، لذا فهي تعمل على تفعيل مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وتحرص على إسهام مؤسساتها في تحسين مسار الابتكار بها من جهة أخرى، وهو ما استطاعت تحقيقه معظم دول مجلس التعاون الخليجي، حيث أنها حققت مستويات عالية من التنمية الاقتصادية والتكنولوجية، وتمكنت من تفعيل دور مؤسساتها في بناء أنظمة إدارة ابتكار ذات مستوى عالي منافسة لنظيرتها في الدول المتقدمة، وهو ما تؤكده مؤشرات الابتكار الشامل (GII) لسنة 2014.

ورغم التحسن النسبي في مستوى الابتكار والإبداع لدول مجلس التعاون الخليجي، إلا أن باقي الدول العربية في غرب آسيا وشمال إفريقيا تظل بعيدة عن تحقيق مؤشرات جيدة في تحسين مستوى الابتكار بها وبمؤسساتها، وتبقى غير قادرة على بناء أنظمة إدارة فعالة للابتكار، وهو ما يضعف من قدرتها التنافسية، وأحد أهم أسباب هذا الضعف والقصور يتمثل في غياب استراتيجية واضحة لتفعيل دور المؤسسات في تحسين مسار الابتكار، وإهمالها لعملية إدارة الابتكار، وعدم الاستثمار في رأسمالها البشري والفكري ما جعله غير قادر على الإبداع والابتكار وخلق القيمة المضافة، عكس المؤسسات في الدول المتقدمة التي تعتبر مواردها البشرية مصدرا للإبداع والابتكار، وعنصرا أساسيا وفاعلا في خلق القيمة المضافة، وتحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها.

أولا: الإطار المنهجي والنظري للبحث

نظرا لأهمية هذا الموضوع على الساحة العلمية والاقتصادية العربية خاصة مع اهتمام الدول والمؤسسات العربية بتحسين مستوى ابتكاراتها وإبداعاتها وتعزيز قدراتها وكفاءاتها، كان لزاما طرح السؤال الجوهري التالي: **ما مدى تحسن مستوى الابتكار والإبداع في الدول العربية؟ وما مدى إسهام إدارة الابتكار في تفعيل مسار الابتكار والإبداع بها وبمؤسساتها؟**

ويتفرع عن هذا السؤال الجوهري السؤالين التاليين، يمكن عرضهما فيما يلي:

– ما مدى تحسن مستوى الابتكار في الدول العربية مقارنة بباقي الدول النامية؟

– ما مدى فاعلية عملية إدارة الابتكار في تحسين مستوى الابتكار والإبداع في الدول والمؤسسات العربية؟

للإجابة عن هذين السؤالين، تم بناء البحث على الفرضيتين التاليتين:

أ– مستوى الابتكار الشامل في الدول العربية يساوي مستوى الابتكار الشامل في باقي الدول النامية؛

ب– أنظمة إدارة الابتكار في الدول والمؤسسات العربية غير فاعلة في تحسين مستوى الابتكار بها؛

1– أهمية الابتكار

يعتبر الابتكار من المفاهيم التي تحمل العديد من التعاريف المتنوعة، وذلك حسب مجال الكاتب وزاوية الدراسة، وهو عملية مستمرة مرتبطة بالإنسان منذ القديم. وتعرفه جل المعاجم اللغوية أنه اختراع الشيء وإنشاؤه على غير مثال سابق، أو استحداث وابتكار أساليب جديدة تعوض أساليب قديمة متعارف عليها.[1]

وهو ما يؤكده (J.SCHUMPTER) في تعريفه للابتكار على أنه "النتيجة الناجمة من إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه".2

ويعرفه (P.DRUCKER) أنه "تغيير في ناتج الموارد، أي اقتصاديا هو تغيير في قيمة المنتج والرضا الناتج عن الموارد المستخدمة من قبل المستهلك".3

والابتكار يشمل الابتكار التكنولوجي الناتج عن البحث والتطوير في أساليب وطرائق الإنتاج، والابتكار التنظيمي الذي يرتبط بابتكار واستحداث أساليب ونظم التسيير والإدارة والتخطيط والتنظيم، بهدف دعم نظم المؤسسة وتحسين هيكلتها وتقوية العلاقة بين مختلف أفرادها، وتحفيزهم نحو تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

ويؤدي الابتكار دورا هاما في تعزيز تنافسية الدول والمؤسسات، وهذا عن طريق دفع عجلة التنمية بها وترسيخ مبادئ الجودة والتميز، إضافة إلى تحقيق الرخاء الاجتماعي ورفاهية أفراد المجتمع المبدع، ويمكن إظهار إسهامات الابتكار في تعزيز التنافسية في العناصر التالية:

– يضمن الابتكار تسريع عملية التنمية بالدول والمؤسسات، وهو ما يحقق لها الالتحاق بركب التطور ومنافسة الدول المتقدمة ومؤسساتها، وتضييق الفجوة التكنولوجية الفاصلة بينها وبين الدول النامية، وهو ما يحدده سرعة ووتيرة التطور في الابتكار والإبداع؛

– يساهم الابتكار بشكل هام في تخفيض التكاليف الناتجة عن عملية التنمية، وذلك عن طريق الابتكارات والإبداعات في أساليب الإنتاج والمنتجات، كما أنه يوفر بدائل للموارد الطبيعية التقليدية القابلة للنضوب، ويفعل استغلال الطاقات البديلة والنظيفة والمتجددة كالطاقة الشمسية ما يحسن البيئة الاجتماعية والصناعية، كما أنه يخفض من تكاليف الإنتاج والتبادل بين الدول وهو ما تضمنه التجارة الالكترونية، إضافة إلى تفعيله للاستخدام الأمثل لموارد المؤسسات والدول وتحسينه المستمر لعملية استغلالها ما ينعكس إيجابا على التنافسية؛

– يساهم الابتكار في تفعيل دور المورد البشري في عملية التنمية، ويرسخ أسس التنمية البشرية كإحدى متطلبات الحفاظ على التنافسية، وهذا عن طريق البحث العلمي وتحسين طرائق التعليم بالاعتماد على أحدث التقنيات، وضمان حقوق الإنسان وزيادة وعيه من خلال التفاعل مع أي حدث في أي منطقة في العالم، ما يوحد أفكار وقوى البشرية في كل أقطار العالم، وهو ما ضمنته الإنترنت كثورة تكنولوجية لها تأثير مباشر على البشرية؛

– التطوير المستمر والدائم للمنتجات والخدمات، ما يؤدي إلى توسيع أسواق موجودة أو إنشاء أسواق جديدة، ما يعطي للمؤسسات والدول الفرصة في الاستثمار في قطاعات جديدة، وهو ما يحسن من مركزها التنافسي، و يمنح لها آفاق لخلق الميزة التنافسية؛

– تطوير الاقتصاد المعرفي المبني على المعارف و الكفاءات والمعلومات، والمنتج لمنتجات ذات تكنولوجيا عالية، ومعرفة مكثفة، وهو ما غير وجه الاقتصاد التقليدي؛

2– أهمية إدارة الابتكار

تتمثل أهمية إدارة الابتكار في أنها تشمل كل العمليات الإدارية لتفعيل الابتكار والإبداع في المؤسسات والدول، وهي تعتمد على أدوات وآليات تسمح للمؤسسة من رفع قدرتها الابتكارية والإبداعية بتعزيز أنشطة البحث وتطوير المعرفة التكنولوجية والأساليب التكنولوجية المستخدمة في المؤسسات إضافة إلى التحلي باليقظة التكنولوجية بصفة أساسية، وأهم أدوات وعناصر إدارة الابتكار تتمثل في:

– **البحث والتطوير**: ازدادت أهمية وظيفة البحث والتطوير في المؤسسات والدول المتقدمة، حيث أدركت هذه الأخيرة ضرورة هذه الوظيفة لتوليد أكبر عدد ممكن من الإبداعات والابتكارات خاصة في ظل الحماية القانونية لها، وهو ما جعلها تتوسع في نفقات البحث والتطوير، وهذا ما يتجلى خاصة في المؤسسات الأمريكية واليابانية التي تخصص ميزانيات خاصة لهذه العملية، وتولي عناية كبيرة بها وبتفعيل دورها في الحفاظ على نوعية وجودة المنتجات أو الخدمات وبالتالي الحفاظ على تنافسيتها في السوق سواء بالنسبة للمؤسسات أو بالنسبة لها كدول رائدة في التجارة الدولية.

ونشاط التطوير يعد نشاطا هاما ومكملا لنشاط البحث حيث أنه يتعلق بالاستثمارات الضرورية التي تسمح بالوصول إلى تنفيذ التطبيقات الجديدة وذلك استنادا إلى التجارب والنماذج المنجزة من طرف الباحثين، وفحص الفرضيات وجمع المعطيات التقنية لإعادة صياغة الفرضيات، وتطوير الصيغ الإنتاجية، وتحسين مواصفات المنتجات، ومخططات كل من التجهيزات، والهياكل وأساليب وطرائق التصنيع.[4]

وتستطيع الدول العربية تطوير هذه الوظيفة من خلال إتباع سياسات مشابهة للدول المتقدمة، من خلال تخفيض الضرائب المفروضة على المؤسسات المعتمدة لهذه الوظيفة والمساهمة في تمويل مشاريعها البحثية، إضافة إلى العمل على تدعيم الجهاز الإنتاجي والقطاع الصناعي للدولة، وإنشاء مراكز البحث التطبيقي، وتخصيص موارد مالية ومادية وتجنيد موارد بشرية للبحث العلمي الذي يعد أساس التطوير ومنطلق الابتكار والإبداع، إضافة إلى الحماية القانونية للابتكارات والاختراعات من خلال براءات الاختراع، العلامات التجارية، والنماذج.

– **التكنولوجيا**: التكنولوجيا (Technology) كلمة يونانية مركبة من شقين، الشق الأول يتمثل في كلمة (Techne) وهي تعني الفن أو المهارة، والشق الثاني هو كلمة (logy) المأخوذة من (logos) أي علم أو دراسة، وهو ما يعطيها معنى علم المهارة أو دراسة الفن، وتعرف التكنولوجيا على أنها "مجموعة المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل، حيث تطبيقها وتبنيها يساهم في إشباع الحاجات الاقتصادية والاجتماعية الفعلية أو المتوقعة".[5]

ويعرفها (LUTHANS) أنها "جملة الأساليب الآلية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم من قبل الفرد وذلك للإسهام في تحقيق أهداف المنظمة".[6]

و يرتبط مفهوم التكنولوجيا بمفهومين أساسيين و هما الآلية أو المكننة[7] والذي يمثل الآلة، والمفهوم الثاني هو المعرفة الفنية[8] وهو يمثل الجانب البشري الذي يتحكم في الآلة وطريقة استخدامها وتسييرها.

– **اليقظة التنافسية:** تعتبر اليقظة التنافسية من المفاهيم التي ساهمت بقوة في تطوير مفهوم الابتكار وتفعيل دوره في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات والدول، وهذا نظرا لأن هذا المفهوم مرتبط بملاحظة وتحليل المحيط، ومن ثم نشر وبث مركز للمعلومات التي تم جمعها ومعالجتها بدقة وحذر حتى تستعمل في عملية صنع القرار.

واليقظة التنافسية تحمي الدول العربية من العزلة عن التطور الاقتصادي والتكنولوجي العالمي، وتسمح لها بمواكبة أي تحديث أو تغيير يطرأ في الأسواق الدولية أو يطور من تكنولوجيا مستعملة في قطاع اقتصادي معين، وهو ما يتيح لها عدة استراتيجيات للتفاعل مع أي ابتكار أو اختراع ينتج عنه إبداع تجاري وتكنولوجي.

ثانيا: تحليل مدى إسهام إدارة الابتكار في تحسين مستوى الابتكار والإبداع في المؤسسات والدول العربية ومقارنته بباقي الدول النامية

1– مؤشرات الابتكار المعتمدة في الدراسة

تم الاعتماد على تقارير عالمية تتعلق بالابتكار والإبداع، حيث أنه لقياس مستوى الابتكار في الدول العربية، تم الاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014 (Global Innovation Index) وهو تقرير تصدره جامعة (JHONSON CORNELL) الأمريكية بالتعاون مع المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال (INSEAD) والمنظمة العالمية لحماية الملكية الفكرية (WIPO).

ومؤشر الابتكار الشامل (GII) عبارة عن تقرير يحتوي العديد من المؤشرات التي تقيس جوانب الابتكار في المؤسسات والدول في كل أنحاء العالم، وفي سنة 2014 أظهر هذا التقرير نواتج ومدخلات الإبداع في 143 دولة عبر العالم، وذلك لمقارنة أداء الدول المشابهة، وقياس مدى تطور عملية الابتكار فيها إضافة إلى تحليل نقاط قوتها ونقاط ضعفها

وتتكون من المؤشرات التالية:

– مؤشر مدخلات الابتكار: ويشمل هذا المؤشر 5 محاور أساسية تتمثل في: محور المؤسسات العامة والخاصة، محور رأسمال البشري والبحث، محور البنى التحتية، محور تقدم الأسواق، ومحور تقدم قطاع الأعمال.

و كل محور يتكون من 3 مجموعات، فمحور المؤسسات العامة والخاصة يحتوي على مؤشرات تقيس كل من البيئة السياسية، البيئة التنظيمية والقانونية، البيئة الاقتصادية. ومحور رأسمال البشري والبحث يحتوي على مؤشرات تقيس كل من التربية والتعليم، التعليم العالي، البحث والتطوير. ويقيس محور البنى التحتية تطور كل من تقنيات الإعلام والاتصال، والمرافق العامة, والحفاظ على البيئة. أما محور تقدم السوق فيحتوي على مؤشرات تقيس حجم الإقراض، الاستثمار، التجارة والمنافسة. وبالنسبة لمحور تقدم مناخ الأعمال فهو يقيس معارف الموارد البشرية (العمالة)، مصادر الابتكار، ومدى استغلال المعرفة.

– مؤشر مخرجات الابتكار (نواتج الابتكار): ويتكون من محورين أساسيين، وهما محور مخرجات المعرفة والتكنولوجيا نجد كل من مؤشرات خلق المعرفة، ومؤشرات أثر المعرفة، ومؤشرات نشر المعرفة. أما في محور النواتج الابتكارية نجد مؤشرات الأصول غير الملموسة، والسلع والخدمات المبتكرة، والابتكار على الإنترنت.

– مؤشر الابتكار الكلي (الشامل): وهو يمثل متوسط مؤشري مخرجات ونواتج الابتكار، وهو يمثل وسطهما الحسابي.

– معدل كفاءة الابتكار: وهو يحسب بقسمة مؤشر مخرجات الابتكار أو نواتجه على مؤشر مدخلاته، لتحليل ما إذا كانت الدولة حققت فعالية وكفاءة في الابتكار، أم أنها تستورد المنتجات التكنولوجية والابتكارات من خارجها، فإذا كان هذا المعدل أعلى من 1 فمخرجاتها الابتكارية أعلى من مدخلاتها، وإذا كان أقل من 1 فهي دولة مستوردة للإبداعات والابتكارات المعرفية والتكنولوجية.

وتم تصنيف الدول فيها حسب الدخل الوطني الإجمالي إلى 4 مجموعات، وذلك وفقا لتصنيف البنك العالمي، وهي الدول ذات الدخل العالي، الدول ذات الدخل فوق المتوسط، الدول ذات الدخل أقل من المتوسط، والدول ذات الدخل الضعيف.

كما أنها جغرافيا قسمت إلى 7 مناطق وهي أوروبا (39 دولة)، أمريكا الشمالية (2 دول)، أمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي (22 دولة)، وسط وجنوب آسيا (11 دول)، جنوب شرق آسيا وأوقيانوسيا (17 دولة)، شمال إفريقيا وغرب آسيا (19 دولة)، وإفريقيا جنوب الصحراء (33 دولة).

بالنسبة للدول العربية فهي تعتبر دول تنتمي إلى الدول ذات دخل فوق المتوسط والدخل العالي (دول مجلس التعاون الخليجي)، وهي جغرافيا تنتمي إلى منطقة شمال إفريقيا وغرب آسيا.[9]

ويعتمد مؤشر الابتكار الشامل على مقياس يتراوح من 0 إلى 100، حيث يمكن تصنيف أداء الدول في الفئات التالية:

من 0 إلى 14,28: أداء ضعيف جدا.

من 14,29 إلى 28,57: أداء ضعيف.

من 28,58 إلى 42,85: أداء ضعيف نسبيا.

من 42,86 إلى 57,14: أداء متوسط.

من 57,15 إلى 71,42: أداء قوي نسبيا.

من 71,43 إلى 85,71: أداء قوي.

من 85,72 إلى 100: أداء قوي جدا.

2- تحديد عينة الدراسة

تم قياس وتحليل مستوى الابتكار التكنولوجي في 3 مناطق من العالم، وذلك لمقارنة أداء المنطقة العربية بباقي الدول النامية، وقد تم تحليل مؤشرات الابتكار الشامل لـ30 دولة متوزعة على 3 مناطق جغرافية، حيث أن كل منطقة تم تمثيلها بـ10 دول كعينة منها، وهذه المناطق والدول التي تتكون منها هي:

- **الدول العربية:** تم تمثيلها بعشر دول، وهذه الدول هي: الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية، قطر، الأردن، تونس، المغرب، مصر، الجزائر، اليمن، السودان.

- **دول آسيا الغربية والوسطى النامية:** تم تمثيلها بعشر دول، وهذه الدول هي: قبرص، تركيا، أرمينيا، جورجيا، كازاخستان، أذربيجان، قيرغيزستان، إيران، باكستان، طاجيكستان.

- **دول أمريكا الجنوبية:** تم تمثيلها بعشر دول، وهذه الدول هي: الشيلي، البرازيل، كولومبيا، الأرجنتين، أوروغواي، بيرو، باراغواي، بوليفيا، الإكوادور، فنزويلا.

3- تحليل مؤشرات قياس مدخلات ومخرجات الابتكار في الدول محل الدراسة

3-1- تحليل مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في الدول محل الدراسة

3-1-1- تحليل مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في الدول العربية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مدخلات الابتكار (Innovation Input) في الدول العربية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في الدول العربية

المؤشر / الدولة	المؤسسات العامة والخاصة		رأسمال البشري والبحث والتطوير		البنى التحتية		تقدم السوق		تقدم مناخ الأعمال		مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
الإمارات	76,63	01	62,07	01	55,87	01	46,23	03	40,30	02	56,22	01	متوسط
السعودية	60,03	05	35,63	03	47,00	03	59,00	01	37,60	04	47,85	03	متوسط
قطر	75,50	02	33,53	04	53,10	02	46,37	02	43,47	01	50,39	02	متوسط
الأردن	64,33	03	28,30	06	31,07	08	39,97	06	37,80	03	40,29	04	ضعيف نسبيا
تونس	61,83	04	37,83	02	37,03	05	39,93	07	22,13	06	39,75	05	ضعيف نسبيا
المغرب	59,60	06	29,73	05	39,60	04	42,80	04	18,20	07	37,99	06	ضعيف نسبيا
مصر	42,07	08	27,83	07	36,13	06	35,37	10	28,90	05	34,06	07	ضعيف نسبيا
الجزائر	47,17	07	25,43	08	32,23	07	36,17	09	17,20	08	31,64	08	ضعيف نسبيا
اليمن	36,60	09	15,50	09	16,37	10	40,73	05	12,67	10	24,37	09	ضعيف
السودان	36,43	10	7,60	10	18,27	09	38,93	08	14,77	09	23,20	10	ضعيف
الإجمالي	56,02		30,35		36,67		42,55		27,30		38,58		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يظهر جليا أن مستوى مدخلات الابتكار في الدول العربية ضعيف نسبيا، فبالرغم من المستوى الجيد لدول مجلس التعاون الخليجي وعلى رأسها الإمارات العربية المتحدة التي تعتبر أحسن دولة عربية في مستوى مدخلات الابتكار، إلا أن الدول العربية الأخرى تبقى تتخبط في مشاكل تعيقها من تحسين مستوى مدخلاتها الابتكارية، وهذا بالرغم من أنها تمتلك ترسانة لا بأس بها من المؤسسات العامة والخاصة ، إلا أن مستوى تفعيلها لأنظمة إدارة الابتكار يبقى ضعيفا، حيث أنها لم تساهم في الاستثمار في رأسمال البشري، ولم تستطع هذه الأنظمة تحسين عملية البحث والتطوير في هذه الدول، إضافة إلى أن إدارة الابتكار لم تمكن من بناء بنى تحتية متينة وقوية، ورغم مستوى التقدم الجيد للأسواق في معظم الدول العربية يظل أغلبها غير قادر على

منافسة الأسواق العالمية الرائدة، ومن أهم نقاط ضعفها في مدخلات الابتكار الشامل المستوى المتدني لتحسن مناخ الأعمال في المنطقة العربية وبصفة خاصة في اليمن والسودان.

ورغم المستوى المتواضع لمدخلات الابتكار في المنطقة العربية وضعف فاعلية أنظمة إدارة الابتكار بمؤسساتها إلا أنه لا يمكن إنكار وجود نماذج عربية ناجحة تمكنت من بناء أنظمة فعالة لإدارة الابتكار ما أدى إلى تحقيق مؤشرات جيدة لمدخلات الابتكار، أهمها النموذج الإماراتي، النموذج القطري، والنموذج السعودي، بالمقابل مدخلات الابتكار في اليمن والسودان بحاجة إلى تحسين وتطوير.

3-1-2- تحليل مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في دول غرب ووسط آسيا النامية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مدخلات الابتكار (Innovation Input) في دول غرب ووسط آسيا النامية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في دول غرب ووسط آسيا النامية

المؤشر / الدولة	المؤسسات العامة والخاصة		رأسمال البشري والبحث والتطوير		البنى التحتية		تقدم السوق		تقدم مناخ الأعمال		مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
تركيا	54,93	05	33,30	03	35,63	03	49,07	07	25,43	04	39,67	04	ضعيف نسبيا
أرمينيا	66,40	03	21,33	08	30,03	08	50,40	06	28,83	02	39,40	05	ضعيف نسبيا
جورجيا	69,73	02	23,43	07	33,27	05	55,17	04	23,90	05	41,10	03	ضعيف نسبيا
كازاخستان	61,13	04	30,00	04	43,83	01	44,17	08	26,40	03	41,11	02	ضعيف نسبيا
أذربيجان	53,37	06	20,93	09	32,43	06	39,93	03	20,13	07	37,36	07	ضعيف نسبيا
قيرغيزستان	52,93	07	29,47	05	31,27	07	53,60	05	22,40	06	37,93	06	ضعيف نسبيا
إيران	43,03	09	36,37	02	33,57	04	35,93	09	17,30	09	33,24	08	ضعيف نسبيا
باكستان	40,07	10	9,80	10	22,23	09	35,80	10	19,30	08	25,44	10	ضعيف
طاجيكستان	46,13	08	24,37	06	19,60	10	61,33	02	12,63	10	32,81	09	ضعيف
الإجمالي	57,12		26,84		31,94		50,98		23,01		37,98		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يظهر جليا نجاح دولة قبرص في تفعيل أنظمة إدارة الابتكار بمؤسساتها، حيث أن هذا البلد يمتلك مؤسسات متكاملة اقتصاديا وذات أداء قوي، إضافة إلى مساهمتها الفاعلة في الاستثمار في رأسمال البشري والفكري ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية للبلد، ما نتج عنه تقدم أسواقها وتحسن مناخ أعمالها وجاذبيته، وهو ما يجعل النموذج القبرصي هو الرائد في المنطقة، يقابله أداء أقل في مستوى مدخلات الابتكار بباقي دول المنطقة خاصة في دولة باكستان التي تعاني من تخلف في جل مجالات الابتكار، إضافة إلى عدم فاعلية أنظمة الابتكار بمؤسساتها ودورها الضعيف في تحسين مستوى الابتكار الاقتصادي والتكنولوجي بها.

3-1-3- تحليل مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في دول أمريكا الجنوبية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مدخلات الابتكار (Innovation Input) في دول أمريكا الجنوبية النامية، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مؤشرات قياس مدخلات الابتكار في دول أمريكا الجنوبية

المؤشر / الدولة	المؤسسات العامة والخاصة		رأسمال البشري والبحث والتطوير		البنى التحتية		تقدم السوق		تقدم مناخ الأعمال		مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
تشيلي	71.73	01	32.47	02	48.17	01	53.27	02	36.57	02	48.44	01	متوسط
البرازيل	53.93	05	31.10	04	39.17	03	45.17	06	39.33	01	41.74	04	ضعيف نسبيا
كولومبيا	60.43	04	29.43	05	44.80	02	51.73	03	30.77	04	43.43	02	متوسط
الأرجنتين	49.10	06	38.23	01	37.97	06	37.73	09	32.90	03	39.19	06	ضعيف نسبيا
أوروغواي	68.70	02	29.43	06	38.57	04	40.00	08	24.70	08	40.28	05	ضعيف نسبيا
بيرو	61.10	03	27.20	08	38.20	05	58.57	01	29.07	06	42,83	03	ضعيف نسبيا
باراغواي	47.90	07	25.30	09	27.60	08	50.17	04	29.10	05	36.01	07	ضعيف نسبيا
بوليفيا	32.73	09	28.13	07	26.93	09	48.20	05	27.73	07	32.74	09	ضعيف نسبيا
الإكوادور	43.63	08	21.57	10	35.97	07	43.63	07	23.80	09	33.72	08	ضعيف نسبيا
فنزويلا	21.10	10	31.23	03	26.00	10	29.57	10	23.73	10	26.33	10	ضعيف
الإجمالي	51,04		29,41		36,44		45,80		29,77		38,47		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

تمكنت الشيلي وكولومبيا من تحسين مستوى مدخلاتها الابتكارية وهو ناتج أساسا عن تفعيل أنظمة إدارة الابتكار بمختلف مؤسساتها، على عكس الدول الأخرى التي يبقى أداؤها متواضعا، في حين نلمس ضعف أداء المدخلات الابتكارية في فنزويلا نظرا لضعف أداء المؤسسات في فنزويلا، وهو ما أثر سلبا على السياسة التنموية بهذا البلد.

3-2- تحليل مؤشرات قياس مخرجات (نواتج) الابتكار في الدول محل الدراسة

3-2-1- تحليل مؤشرات قياس مخرجات (نواتج) الابتكار في الدول العربية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مخرجات الابتكار (Innovation Output) في الدول العربية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (4): مؤشرات قياس مخرجات الابتكار في الدول العربية

المؤشر / الدولة	مخرجات المعرفة والتكنولوجيا		النواتج الإبداعية		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
الإمارات	14.30	08	46.25	01	30,28	03	ضعيف نسبيا
السعودية	25.77	02	45.00	02	35,39	01	ضعيف نسبيا
قطر	20.40	06	40.08	03	30,24	04	ضعيف نسبيا
الأردن	29.40	01	34.88	04	32,14	02	ضعيف نسبيا
تونس	21.20	05	31.08	05	26,14	06	ضعيف
المغرب	25.53	03	27.40	06	26,47	05	ضعيف
مصر	25.37	04	26.63	07	26,00	07	ضعيف
الجزائر	19.47	07	13.98	08	16,73	08	ضعيف
اليمن	13.73	09	15.65	09	14,69	09	ضعيف
السودان	2.37	10	1.88	10	2,13	10	ضعيف جدا
الإجمالي	19,75		28,28		24,02		ضعيف

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يتضح من الجدول السابق أن مستوى مخرجات الابتكار والإبداع والمعرفة والتكنولوجيا في الدول العربية ضعيف وبحاجة لتحسين وتطوير، وهذا نظرا لعدم فاعلية أنظمة الابتكار بمختلف مؤسساتها مما أضعف من دورها في إنتاج المعرفة ونشرها وتطوير التكنولوجيا في الدول العربية، وهذا المستوى المتدني من المخرجات الابتكارية يجعل الدول العربية في تبعية اقتصادية وتكنولوجية لدول العالم المتقدمة، كما أنه لا يوجد نموذج عربي فاعل في إنتاج الابتكار رغم التفوق النسبي للملكة العربية السعودية، المملكة الهاشمية الأردنية، الإمارات العربية المتحدة، وقطر، والملاحظ انعدام المخرجات الابتكارية لدولة السودان.

3-2-2- تحليل مؤشرات قياس مخرجات (نواتج) الابتكار في دول غرب ووسط آسيا النامية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مخرجات الابتكار (Innovation Output) في دول غرب ووسط آسيا محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (5): مؤشرات قياس مخرجات الابتكار في دول غرب ووسط آسيا النامية

المؤشر / الدولة	مخرجات المعرفة والتكنولوجيا		النواتج الإبداعية		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
قيرغيزستان	34.57	01	45.25	01	39,91	01	ضعيف نسبيا
تركيا	32.20	02	41.18	02	36,74	02	ضعيف نسبيا
أرمينيا	31.87	03	33.65	03	32,76	03	ضعيف نسبيا
جورجيا	29.97	04	25.90	04	27,94	04	ضعيف
كازاخستان	24.87	05	23.98	06	24,43	05	ضعيف
أذربيجان	19.10	10	24.58	05	21,84	07	ضعيف
قيرغيزستان	21.10	08	14.05	09	17,58	09	ضعيف
إيران	20.00	09	18.05	08	19,03	08	ضعيف
باكستان	21.90	07	23.23	07	22,57	06	ضعيف
طاجيكستان	24.99	06	4.97	10	14,64	10	ضعيف
الإجمالي	26,00		25,48		25,74		ضعيف

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يظهر بوضوح أن مستوى مخرجات الابتكار والإبداع في دول غرب ووسط آسيا ضعيف وبحاجة إلى تحسين وتطوير، وهذا رغم التفوق النسبي لدولة قبرص التي تعتبر رائدة في هذه المنطقة من حيث تفعيل دور أنظمة إدارة الابتكار بمؤسساتها في إنتاج منتجات عالية التكنولوجيا وتحقيق نواتج معرفية هامة، عكس دولة طاجيكستان التي تعاني قصورا إبداعيا وتكنولوجيا ومعرفيا أثر سلبا على مستوى مخرجاتها الابتكارية.

3-2-3- تحليل مؤشرات قياس مخرجات (نواتج) الابتكار في دول أمريكا الجنوبية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس مخرجات الابتكار (Innovation Output) في دول أمريكا الجنوبية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (6): مؤشرات قياس مخرجات الابتكار في دول أمريكا الجنوبية

المؤشر / الدولة	مخرجات المعرفة والتكنولوجيا		النواتج الابتكارية		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
الشيلي	27.37	02	38.35	01	32,86	01	ضعيف نسبيا
البرازيل	28.07	01	33.63	05	30,85	02	ضعيف نسبيا
كولومبيا	24.40	05	30.75	07	27,58	05	ضعيف
الأرجنتين	25.23	04	36.90	02	31,07	03	ضعيف نسبيا
أوروغواي	24.10	06	34.45	04	29,28	04	ضعيف نسبيا
بيرو	20.27	08	33.08	06	26,68	07	ضعيف
باراغواي	17.47	09	36.90	03	27,19	06	ضعيف
بوليفيا	21.40	07	24.13	09	22,77	09	ضعيف
الإكوادور	14.47	10	28.10	08	21,29	10	ضعيف
فنزويلا	26.53	03	23.43	10	24,98	08	ضعيف
الإجمالي	22,93		31,97		27,46		ضعيف

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

لم تحقق دول هذه المنطقة مستوى جيد في تحسين نواتجها الابتكارية، وهو ما يطرح تساؤلا هاما حول مدى فعالية أنظمة إدارة الابتكار التي اعتمدتها في دفع عجلة الإبداع والابتكار التكنولوجي بهذه الدول ومؤسساتها، وأحسن هذه الدول أداء دولة الشيلي، ويبقى مستوى مخرجات الابتكار ضعيفا وبحاجة لتحسين في العديد من دول أمريكا الجنوبية أهمها كولومبيا، باراغواي، بيرو، فنزويلا، بوليفيا، والإكوادور.

4- تحليل مؤشرات قياس الابتكار الشامل في الدول محل الدراسة

4-1- تحليل مؤشرات قياس الابتكار الشامل في الدول العربية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس الابتكار الشامل (Global Innovation Index) في الدول العربية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (7): مؤشرات قياس الابتكار الشامل في الدول العربية

المؤشر / الدولة	مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مؤشر الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المحل	ر	المحل	ر	المحل	ر	
الإمارات	56.22	01	30.28	03	43,25	01	متوسط
السعودية	47.85	03	35.39	01	41,62	02	ضعيف نسبيا
قطر	50.39	02	30.24	04	40,32	03	ضعيف نسبيا
الأردن	40.29	04	32.14	02	36,22	04	ضعيف نسبيا
تونس	39.75	05	26.14	06	32,95	05	ضعيف نسبيا
المغرب	37.99	06	26.47	05	32,23	06	ضعيف نسبيا
مصر	34.06	07	26.00	07	30,03	07	ضعيف نسبيا
الجزائر	31.64	08	16.73	08	24,19	08	ضعيف
اليمن	24.37	09	14.69	09	19,53	09	ضعيف
السودان	23.20	10	2.13	10	12,67	10	ضعيف جدا
الإجمالي	38,58		24,02		31,30		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الابتكار الشامل في الدول العربية ضعيف نسبيا وبحاجة لتحسين وتطوير، وهذا نظرا لعدم أنظمة الابتكار بالمؤسسات العربية، وهو ما يمثل تحديا هام لمعظم الدول العربية إن لم نقل كلها، خاصة في ما يتعلق بتطوير فاعليتها التكنولوجية من جهة، وضمان استقلاليتها العلمية والمعرفية والتكنولوجية لتعزيز فرص تخلصها من التبعية الاقتصادية والتكنولوجية لدول العالم الرائدة تكنولوجيا وعلميا واقتصاديا، ومن أهم الدول العربية التي تحتاج إلى تحسين وتطوير مستواها الابتكارية نجد الجزائر، اليمن، والسودان.

4-2- تحليل مؤشرات قياس الابتكار الشامل في دول غرب ووسط آسيا النامية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس الابتكار الشامل (Global Innovation Index) في دول غرب ووسط آسيا النامية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (8): مؤشرات قياس الابتكار الشامل في دول غرب ووسط آسيا النامية

المؤشر / الدولة	مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مؤشر الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
قبرص	51.74	01	39.91	01	45,83	01	متوسط
تركيا	39.67	04	36.74	02	38,21	02	ضعيف نسبيا
أرمينيا	39.40	05	32.76	03	36,08	03	ضعيف نسبيا
جورجيا	41.10	03	27.94	04	34,52	04	ضعيف نسبيا
كازاخستان	41.11	02	24.43	05	32,77	05	ضعيف نسبيا
أذربيجان	37.36	07	21.84	07	29,60	06	ضعيف نسبيا
قيرغيزستان	37.93	06	17.58	09	27,76	07	ضعيف
إيران	33.24	08	19.03	08	26,14	08	ضعيف
باكستان	25.44	10	22.57	06	24,01	09	ضعيف
طاجيكستان	32.81	09	14.64	10	23,73	10	ضعيف
الإجمالي	37,98		25,74		31,86		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

4-3- تحليل مؤشرات قياس الابتكار الشامل في دول أمريكا الجنوبية

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014، قمنا باستخلاص مؤشرات قياس الابتكار الشامل (Global Innovation Index) في دول أمريكا الجنوبية محل الدراسة، والتي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (9): مؤشرات قياس الابتكار الشامل في دول أمريكا الجنوبية

المؤشر / الدولة	مؤشر مدخلات الابتكار الشامل		مؤشر مخرجات الابتكار الشامل		مؤشر الابتكار الشامل		مستوى الابتكار
	المعدل	ر	المعدل	ر	المعدل	ر	
تشيلي	48,44	01	32,86	01	40,65	01	ضعيف نسبيا
البرازيل	41,74	04	30,85	02	36,30	02	ضعيف نسبيا
كولومبيا	43,43	02	27,58	05	35,51	03	ضعيف نسبيا
الأرجنتين	39,19	06	31,07	03	35,13	04	ضعيف نسبيا
أوروغواي	40,28	05	29,28	04	34,78	05	ضعيف نسبيا
بيرو	42,83	03	26,68	07	34,75	06	ضعيف نسبيا
باراغواي	36,01	07	27,19	06	31,60	07	ضعيف نسبيا
بوليفيا	32,74	09	22,77	09	27,76	08	ضعيف
الإكوادور	33,72	08	21,29	10	27,51	09	ضعيف
فنزويلا	26,33	10	24,98	08	25,66	10	ضعيف
الإجمالي	38,47		27,46		32,97		ضعيف نسبيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل لسنة 2014.

يبقى مستوى الابتكار الشامل بهذه الدول بحاجة لتحسين وتطوير رغم ما يعرفه من تحسن نسبي إلا أنه لا يزال أمام هذه الدول عمل كثير لتحقيق المستويات المأمولة من الإبداع والابتكار التكنولوجي والاقتصادي، وهو ما يجعلها أمام ضرورة تفعيل دور أنظمة إدارة الابتكار المعتمدة في مؤسساتها، وأقل الدول ابتكارا بهذه المنطقة هي بوليفيا، الإكوادور، وفنزويلا.

5- مقارنة مستويات الابتكار للدول النامية محل الدراسة واختبار الفرضيات

5-1- مقارنة مستويات الابتكار للدول النامية محل الدراسة

بالاعتماد على مؤشر الابتكار الشامل وبالاعتماد على اختبار كروسكال واليس تم تحليل مدى تجانس مستويات الابتكار في الدول النامية محل الدراسة والتي تظهرها الجداول التالية:

الجدول رقم (10): مقارنة مستوى مدخلات الابتكار في الدول النامية محل الدراسة

الدول	مؤشر مدخلات الابتكار	متوسط رتب المؤشر	ر	قيمة??	مستوى المعنوية	القرار
العربية	38.58	15.40	02			
وسط وغرب آسيا	37.98	14.80	03			
أمريكا الجنوبية	38.47	16.30	01			
المجموع	38,34	15,50	/	0,15	0,93	تقارب المستوى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على SPSS 22.

يبين الجدول السابق تقارب مستوى مدخلات الابتكار في الدول النامية محل الدراسة، حيث أن المناطق الثلاث مستوى الابتكار بها ضعيف نسبيا يتطلب تحسين وتطوير، وذلك رغم التفوق النسبي لدول أمريكا الجنوبية والدول العربية على نظيرتها في وسط وغرب آسيا.

الجدول رقم (11): مقارنة مستوى مخرجات الابتكار في الدول النامية محل الدراسة

الدول	مؤشر مخرجات الابتكار	متوسط رتب المؤشر	ر	قيمة??	مستوى المعنوية	القرار
العربية	24.02	14.60	02			
وسط وغرب آسيا	25.74	14.50	03			
أمريكا الجنوبية	27.46	17.40	01			
المجموع	25,74	15,50	/	0,70	0,70	تقارب المستوى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على SPSS 22.

يظهر الجدول السابق تقارب مستوى مخرجات الابتكار في الدول النامية محل الدراسة، حيث أن المناطق الثلاث مستوى الابتكار بها ضعيف يحتاج تحسين وتطوير شامل، وذلك رغم التفوق النسبي لدول أمريكا الجنوبية على الدول العربية ودول وسط وغرب آسيا النامية.

الجدول رقم (12): مقارنة مستوى الابتكار الشامل في الدول النامية محل الدراسة

الدول	مؤشر الابتكار الشامل	متوسط رتب المؤشر	ر	قيمة??	مستوى المعنوية	القرار
العربية	31.30	15.60	02			
وسط وغرب آسيا	31.86	14.35	03			
أمريكا الجنوبية	32.97	16.55	01			
المجموع	32,04	15,50	/	0,31	0,86	تقارب المستوى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على SPSS 22.

يوضح الجدول السابق تقارب مستوى الابتكار الشامل في الدول النامية محل الدراسة، حيث أن المناطق الثلاث مستوى الابتكار بها ضعيف نسبيا يحتاج تحسين وتطوير، وذلك رغم التفوق النسبي لدول أمريكا الجنوبية على الدول العربية ودول وسط وغرب آسيا النامية.

5-2- اختبار فرضيات البحث

5-2-1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: من الجدول رقم (12) يتضح لنا **تحقق** الفرضية الرئيسية الأولى والتأكيد أن مستوى الابتكار الشامل في الدول العربية يساوي مستوى الابتكار الشامل في باقي الدول النامية.

كما أن الجدول رقم (10) يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى أي أن مستوى مدخلات الابتكار في الدول العربية يساوي مستوى مدخلات الابتكار في باقي الدول النامية، والجدول رقم (11) يبرهن على صحة الفرضية الفرعية الثانية وأن مستوى مخرجات الابتكار في الدول العربية يساوي مستوى مخرجات الابتكار في باقي الدول النامية.

5-2-2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: توضح نتائج الدراسة والمستوى الضعيف نسبيا للابتكار الشامل في المؤسسات والدول العربية **تحقق** الفرضية الثانية، أي أن أنظمة إدارة الابتكار في الدول والمؤسسات العربية غير فاعلة في تحسين مستوى الابتكار بها.

الخاتمة

إن مستوى الابتكار والإبداع في الدول العربية يحتاج إلى تطوير وتحسين شامل، وهذا من خلال ضمان تبني واعتماد أنظمة فاعلة لإدارة الابتكار، والاستفادة من التكنولوجيا في تطوير مناخ الأعمال بدول هذه المنطقة، وتحسين القدرة على ابتكار منتجات جديدة وطرق إنتاج حديثة تتيح للمؤسسات العربية القدرة على التنافس مع نظيرتها الأجنبية، وهو ما يحتاج إلى عمل وخطط واستراتيجيات لتوطين التكنولوجيا وتطوير روح المبادرة والإبداع في المجتمع العربي واستغلاله في تطوير الأداء الاقتصادي للمؤسسات.

والمنطقة العربية بحاجة إلى نظرة استراتيجية لتفعيل أنظمة إدارة الابتكار بمختلف مؤسساتها وضمان دورها في تطوير مستوى الابتكار والإبداع بها، وجعله عاملا هاما من عوامل التنافسية، وخلق ميزة تنافسية، واكتساح الأسواق الأجنبية، مع تطوير وتوسيع السوق المحلية.

وفي الأخير، يمكن التأكيد على أهمية ومكانة تبني أنظمة إدارة الابتكار ودورها الفاعل في تحسين وتطوير مسار الابتكار والإبداع بالمؤسسات والدول العربية ما يرفع من تنافسيتها، ويساهم في تحقيق أهدافها وتفعيل مسار التنمية المستدامة بها ودعم سياساتها التنموية، ودولنا العربية هي أكثر حاجة للاستفادة من كل مواردها البشرية، وضمان تفاعلها مع التكنولوجيا الحديثة، لابتكار تكنولوجيا أحدث، تدفع بنا نحو الريادة والقيادة في مجال الإبداع العلمي والتكنولوجي، ونحو التقدم الاقتصادي والثقافي.

الهوامـش

[1]: يوسف محمد رضا، **المعجم الكامل الوجيز**، مكتبة لبنان للناشرين، بيروت، لبنان، 2002، ص 483.

[2]: Jean LACHMAN, **Le financement des stratégies de l'innovation**, éditions Economica, Paris, France, 1993, p 22.

[3]: بيتر دروكر، **التجديد والمقاومة**، ترجمة حسين عبد الفتاح، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن، 1988، ص 18.

[4]: ذهبية الجوزي، **واقع الإبداع التكنولوجي في الدول العربية**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، المركز الجامعي خمسي مليانة، الجزائر، 2007، ص 5.

5: Pierre DUSAUGE, Bernard RAMANANTSAO, Technologie et stratégie d'entreprise, édition international, Paris, France, 1994, p 13.

[6]: خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم حمود، **نظرية المنظمة**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 339.

[7]: **Automation** بالإنجليزية، و **Automatisation** بالفرنسية.

[8]: **Know-how** بالإنجليزية، و **le savoir-faire** بالفرنسية.

9: CORNELL UNIVERSITY, INSEAD, and WIPO, Global Innovation Index 2014: The Local Dynamics of Innovation, Geneva, Switzerland, 2014, p 8.

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود – ورقلة الجزائر.

أ. عزري أمين، جامعة الوادي

الملخص

أصبح العالم اليوم عبارة عن سوق كبير نتيجة سهولة انتقال البضائع والخدمات من دولة إلى أخرى، ومن قارة إلى أخرى، مما أدى إلى ارتفاع حدة المنافسة ومن هنا فرضت تحديات كبيرة على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية و من أهمها ضمان الحصة السوقية من خلال بناء ميزة تنافسية تضمن لها البقاء والاستمرارية، ولقد جاءت هذه الدراسة لتعالج أهم مداخل الميزة التنافسية من خلال تطبيق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract:

The world became a big market as a result of ease of movement of goods and services from one country to another, as well as from one continent to another, resulting in a higher intensity of competition is here imposed great challenges on the economic firms of the Algerian which is to ensure market share by building a competitive advantage to ensure its survival and continuity , and I have this study was to address the main entrances to the competitive advantage through the application of the use of information and communication technology.

مقدمة:

إن التطور المعرفي والتكنولوجي منذ نهاية القرن الماضي كان بمثابة النقلة النوعية في جميع ميادين الحياة البشرية جمعاء، ومن أهمها النقلة العلمية والتقنية لاستعمالات تكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث نجد جميع التخصصات والميادين أخذت حظها الوافي من هذه التكنولوجيات، وعبر الاختراعات والابتكارات المستمرة أصبح استخدام هذه التكنولوجيات معيار من معايير تقدم المجتمعات والدول.

أما اقتصاديا فتكنولوجيات المعلومات والاتصال اصبح لها دور جد مهم – لا يختلف عليه اثنان– في المجال الاقتصادي بصفة عامة وعلى المؤسسة الاقتصادية بصفة خاصة وذلك في جميع وظائف وأقسام ومديريات المؤسسة من التموين إلى التسويق، بل هناك من المؤسسات الاقتصادية التي يعتمد نشاطها كليا على هذه التكنولوجيات.

فالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية اليوم تنشط مع المنافسة العالمية الشرسة، و لضمان بقائها واستمراريتها لابد من افتكاك حصتها السوقية من خلال بناء ميزة تنافسية معتبرة، مع فتح قنوات الاتصال مع الشركاء الاقتصاديين وخاصة منهم الزبائن والعمل على ارضائهم في أقل وقت

ممكن وأقل جهد ممكن وبأقل تكاليف ممكنة ، وهذا اليوم لا يمكن الوصول اليه إلا باستخدام الفعال لمختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

ومما سبق قمنا باختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود محل دراستنا باعتبارها من أوائل المؤسسات الإقتصادية الجزائرية التي استعملت تكنولوجيات المعلومات لاسيما منها تكنولوجية خطيط موارد المؤسسة ERP .

ومن هنا نتساءل ما هي تكنولوجيات المعلومات والاتصال وما هي أهميتها وما مدى استعمالها لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟.

أولا: ماهية تكنولوجيات المعلومات والاتصال:

إن تكنولوجيات المعلومات والاتصال تشمل كل جوانب تسيير ومعالجة ونقل وتخزين وتوزيع المعلومات، فهي بذلك تشمل مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المتطورة لحل المشاكل المتعلقة باستخدام المعلومات.[1]

– كما يعرف قاموس "ماك ميلان" "Mc Millan"[2] وتكنولوجيا المعلومات بأنها: حيازة ومعالجة، تخزين وبث معلومات محفوظة، مصورة، ثنائية أو رقمية بواسطة مزيج من الحاسوب الإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية يعمل على أساس الإلكترونيات الدقيقة.

– تكنولوجيا المعلومات هي الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي وخزن وتحليل ونقل المعلومات في جميع أشكالها وتطبيقها في كل جوانب حياتنا شاملة المكتب، المصنع والمنزل[3].

– تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدل على جميع التقنيات التي تستعمل في معالجة وتحويل المعلومات في جميع الميادين من خلال الإعلام الآلي، والإنترنت ووسائل الاتصال التي تستعمل في عدة قطاعات بما فيها القطاع الاقتصادي، كما تعتمد وترتكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ثلاث تكنولوجيات[4]:

الإلكترونيات الصغيرة la micro–électronique: المنتجة للإلكترونيات الصغيرة كالرقائق، الذاكرات...الخ.

الإعلام الآلي l'informatique: المنتجة للآلات والبرمجيات.

وسائل الاتصال les télécommunications: نقل المعلومات عبر وسائل الإعلام.

ثانيا: أهم أنواع تكنولوجيات المعلومات والاتصال:

المتبع في تاريخ تطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال سيرى أن هذه التكنولوجيات جاءت وفق الحاجة سواء لحل مشكلة ما و/أو المساعدة لإنجاز أو تحقيق هدف ما لدى المؤسسة الاقتصادية سواء كان ذلك على المستوى الداخلي و/أو المستوى الخارجي للمؤسسة الاقتصادية.

إضافة أن هذه التكنولوجيات لم تنشأ مرة واحدة بل معظمها تطور نتيجة تراكمات تقنية عبر الزمن التي تصل أحيانا إلى أكثر من قرن من الزمن نتيجة البحث والتطوير وتحسين.

إلا أن الكثير من الباحثين والمختصين في تكنولوجيات المعلومات والاتصال وخاصة تلك التي تتعلق بالإعلام الآلي لتسيير المؤسسات يحددون خمسة محطات أساسية لتطور هذه التكنولوجيات[5].

المرحلة(1960 – 1970): معالجة المعطيات.

المرحلة(1970–1980): ظهور الحواسيب الصغيرة أي كل قسم يعالج معطياته على حدى.

المرحلة(1980–1990): ظهور الحواسيب الفردية وتوزيع المعلومات والمعطيات من خلال الشبكة.

المرحلة(1990–2000): اقحام جميع المركبات في نظام المعلومات: قاعدة البيانات، الزبائن، تسيير الشبكة...تاخ.

المرحلة (2000–2010): إعادة هندسة خدمات نظام المعلومات مع اقحام الموردين.

إذا كانت هذه أهم المحطات التاريخية لتطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال إذن فما هي أهم هذه التكنولوجيات المستعملة اليوم؟.

يختلف استعمال تكنولوجيات والمعلومات والاتصال من مؤسسة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر ومن دولة إلى أخرى، إلا أنها عموما نجدها تتمثل في[6]:

1- المؤسسة الالكترونية e-entreprise:

والتي تشمل علاقة المؤسسة مع زبائنها؛ و الوظيفة الداخلية للمؤسسة مع العمال، والعلاقة الثالثة بين المؤسسة ومختلف شركائها والموردين.

1- 1- الأعمال الإلكترونية le e-business: تحدد الأعمال الإلكترونية للمؤسسة حسب نوعية علاقاتها التجارية.

– أعمال إلى أعمال « B to B »: أي العلاقة تجارية من المؤسسة إلى مؤسسة أخرى التي تعتمد على استعمال الرقمنة في تبادل المعلومات.

– أعمال إلى الزبون (B to C): أي العلاقات التجارية بين المؤسسة وبين الزبائن من الجمهور الواسع والمعروفة بالتجارة الإلكترونية، إضافة إلى العمليات التجارية فإنها تشمل أيضا الطلبيات واقحام آراء الزبائن من خلال البريد التسويقي l'E-mail marketing[7] الذي يمتاز بالفعالية وبأقل التكاليف.

– أعمال إلى الإدارة (B to A): أي العلاقة بين المؤسسة ومع مختلف الإدارات، كالضرائب، الضمان الاجتماعي...الخ.

2- موزع الزبون « Client Serveur»: وهي عبارة عن تقنية تربط بين الزبون والمؤسسة بصورة دائمة من خلال موزع آلي Serveur للحصول على المعلومات حول السلعة أو الخدمة المطلوبة، أيضا معرفة مستوى المخزون لمنتوج ما، آجال التسليم، أو متى كيفية الاستفادة من خدمة ما وذلك بصورة أوتوماتيكية وآنية.

3- **شبكة المؤسسة** "**Réseau d'entreprise** ": تهدف شبكة المؤسسة إلى الربط بين الأفراد والأشياء والمعدات مما تسمح بسهولة تنقل العناصر والمعطيات إضافة إلى:

- تقسيم وتوزيع الموارد (الملفات، البينات...الخ)؛
- الاتصال بين الأفراد (البريد الإلكتروني،التحاور المباشر،...الخ)؛
- الاتصال بين الحلول المعلوماتية « processus» وبين الآلات الصناعية؛
- ضمان توحيد المعلومات لقاعدة البيانات.

4- **الأمن المعلوماتي**" **la sécurité informatique**": نتيجة الاستعمال المتزايد للأنترنت وكذلك فتح المؤسسة الاقتصادية لنظام معلوماتها أمام شركائها الاقتصاديين، كل ذلك أدى إلى ضرورة وإلزامية وضع نظام أمني بغية حماية نظامها المعلوماتي.

وبصفة عامة فإن الأمن لنظام معلومات المؤسسة هو ضرورة حتمية ومستمرة لحماية الممتلكات والبرامج وحتى الأشخاص والعمال والزبائن ضد المتطفلين والجواسيس وحتى الفيروسات[8]...الخ.

5- **نظام المعلومات" Système d'information** ": يمثل مجموعة العناصر المساهمة في العملية التسييرية ومعالجة ونقل وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة، فنظام المعلومات يختلف من مؤسسة إلى أخرى إلا أنه عموما يمكن أن يتمثل في العناصر التالية:

- قاعدة البيانات للمؤسسة؛
- تخطيط موارد المؤسسة Entreprise Ressource Plannig « ERP»؛
- وسائل تسيير العلاقة مع الزبون « Customer Relationship Management» «CRM» ؛
- إدارة سلسلة الدعم والتموين « Supply Chain Management» « S.C.M» ؛
- التطبيقات المهنية؛
- البنية التحتية للشبكة؛
- الموزعات للمعطيات وأنظمة التخزين؛
- موزعات التطبيقات؛
- الترتيبات الأمنية.

6- **تكنولوجيات للمؤسسة الاقتصادية:** إن انفتاح نظام المعلومات للمؤسسة مع شركائها الاقتصاديين ووسائل الاعلام هذا من جهة ومن جهة أخرى ارتفاع حجم المعلومات والبيانات للمؤسسة بصورة غير مسبقة، كل ذلك أدى إلى ضرورة وضع وسائل فعالة لضمان أداء الاقتصادي والتنظيمي والديناميكي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال[9]، وهي:

أ- **تقنية إدارة العلاقة مع العمال:** تهدف هذه التقنية إلى تسيير شؤون الموارد البشرية من خلال اقحام. وتفاعل عمال المؤسسة مع زبائنها، إضافة إلى وضع نظام معلومات يتكفل بمعالجة جميع العمليات التي تربط المؤسسة الاقتصادية ما عمالها من بينها:

- التكوين la formation: أي وضع مخطط شامل للتكوين بالمؤسسة سواء كانت إلزامية و/ أو اختيارية؛
- الأجور la paye: إعداد الأجور وإرسال بطاقة الراتب؛
- التوظيف le recrutement: تحديد الاحتياجات نوعا وكما؛
- تسيير الأداء والمسارات la gestion des compétences et de la carrière؛
- تسيير الوقت la gestion du temps ؛
- الاتصال الداخلي la communication intern.

ب- تقنية تسيير دورة حياة المعلومة « ILM »

تكنولوجية تسيير دورة حياة المعلومة تعتمد على تسيير العقلاني والفعال للإرث المعلوماتي الخاص بالمؤسسة، كما تهدف هذه التكنولوجية إلى ترشيد وتفعيل وسائل تخزين المعلومات آخذتا بعين الاعتبار المتطلبات التقنية والتنظيمية والقانونية لتخزين وإعادة استرجاع المعلومات مع ضمان وجود كل من:

- الوفرة la disponibilité؛
- سرعة الدخول والحصول على المعلومة la rapidité d'accès.

ج- تقنية التسيير الإلكتروني للوثائق (GED) تتمثل في استعمالات مختلف الوسائل المعلوماتية لتسيير مختلف الوثائق الإلكترونية (ملف نص، ملف جدول، ملف صور، فيديو، صوت، ...الخ).

د- تقنية إدارة المعرفة : هي عبارة عن مجموعة من الوسائل والبرمجيات التي تسمح بتعريف وتحديد الرأسمال المعرفي للمؤسسة وخاصة من الناحية التنظيمية وكيفية استغلاله، عموما تكنولوجية إدارة المعرفة تعتمد على القواعد الخمس وهي:

- استرشاد ووضع المعالم الأساسية للمعارف؛
- حفظ وصيانة المعارف؛
- تثمين المعارف؛
- تكوين وتقييم المعارف؛
- التجديد والتحديث الدائم والمستمر للمعارف.

7- تكنولوجيات الزبائن:

بما أن الزبون هو المصدر الأساسي لمداخيل المؤسسة الاقتصادية وإضافة إلى التطور الاقتصادي من خلال استعمال التكنولوجيات الجديدة التي طورت العلاقة بين الزبون والمؤسسة، ونتيجة المنافسة الشديدة، كان لزاما على المؤسسة خلق وسائل حديثة للحفاظ على الزبائن وجلب زبائن جدد وذلك من خلال:

- تطوير هامش الربح مع كل زبون على حدى؛
- تطوير عدد الزبائن؛
- تطوير دورة حياة الزبون أي إطالة مدة الوفاء.

إن تكنولوجية تسيير العلاقة مع الزبائن « CRM »: ساعدت المؤسسات الاقتصادية على فتح قنوات مع زبائنها والاستجابة لمتطلباتهم وأذواقهم من خلال تطبيق تقنية (b to c). على سبيل المثال الشركة الفرنسية [10]« L'Oréal » تقوم بعملية التسويق مع زبائنها من خلال الهاتف النقال « I phone» بهدف تطوير وتحسين المبيعات وإطالة مدة الوفاء للعلامة التجارية.

8- تكنولوجيات للموردين:

في المؤسسات الاقتصادية وخاصة منها الإنتاجية نجد أن انتاجها يعتمد بدرجة كبيرة على التموين من المواد الأولية و/أو تجميع قطع الغيار أي المنتوجات النصف مصنعة، وهذا ما يعرف بسلسلة الدعم « Supply Chain » .

كل ذلك تحت إشراف وتسيير ما يعرف بإدارة سلسلة الدعم، التي تهدف بالدرجة الأولى إلى تفعيل أداء التموين من خلال:

- التقليل من حجم المخزونات؛
- التقليل في آجال التموين أي التسليم؛
- وتحديد حجم وكمية المخزونات في كامل السلسلة الإنتاجية؛ إعداد الطلبيات بصورة تلقائية "أوتوماتيكيا" عند وصول مخزونات المواد الأولية للحد الأدنى؛
- بما أن النظام "SCM" متلازم ومترابط مع ERP"، فإنه يمكن للمؤسسة أن تتبع واقتفاء أثر مصدر المواد الأولية « traçabilité » بين مختلف المتعاملين في سلسلة الدعم.

9- تكنولوجيات للمقررين:

إن تكنولوجيات اتخاذ القرارات تعتمد تحدد بحد ذاتها على مدى استغلال نظام المعلومات لمختلف ولجميع المعطيات من داخل وخارج المؤسسة.

- فنجد تكنولوجية « Data Ware House » أي تجميع المعطيات من مختلف المصادر لاتخاذ القرارات؛

- إضافة إلى تكنولوجية « Data Mart » أي جلب مجموعة من المعطيات والبيانات من« Data Ware House » ثم تقوم بتخصيصها لجهة أو مركز معين ومحدد داخل المؤسسة (مديرية ما، ورشة ما، قسم ما، منتوج ما ...الخ) ؛

- كما نجد أيضا تكنولوجية « On-Line Analytical Processing » « OLAP » الذي يساعد المؤسسة على التحليل من مختلف الاتجاهات، ورغم كثرة وتداخل البيانات والمعلومات إلا أنه يمكن المؤسسة بالقيام وإجراء التحاليل الجزئية لجميع البيانات.

ثالثا: الأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال:

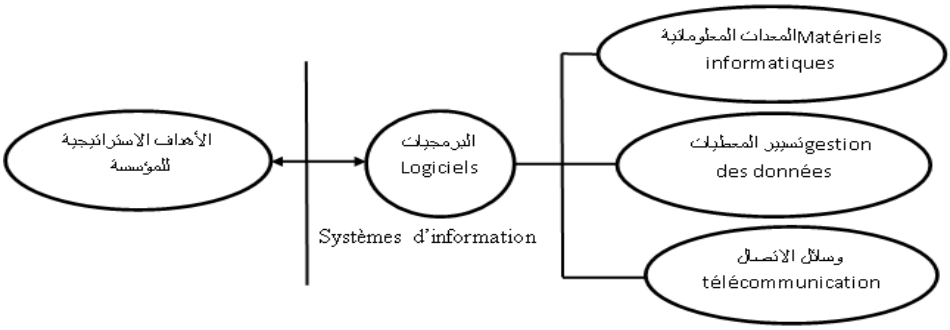
مع تطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال، تطورت معها الدراسات والبحوث حول الأهمية والأثر لهذه التكنولوجيات على الأداء الفعال للمؤسسات الاقتصادية حيث تمحورت معظم الدراسات حول التساؤل التالي: هل أداء المؤسسات يتطور من خلال تكنولوجيات المعلومات والاتصال?is firm Performance Improved Through I.C.T. [11]

ومن خلال نتائج العديد من الدراسات تبين أن لهذه التكنولوجيا دور فعال سواء بصورة مباشرة وأو غير مباشرة على تطوير أداء المؤسسات الاقتصادية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية التي تتمثل في[12]:

- تفعيل أداء العمليات التشغيلية؛
- التقليل من آجال إدخال منتوجات أو خدمات جديدة في الأسواق؛
- تطوير عمليات البحث و الابتكار والتجديد؛
- انشاء قنوات فعالة وحيوية مع الزبائن؛
- السرعة في عمليات اتخاذ القرارات؛
- بناء وكسب ميزات تنافسية جديدة؛
- تطوير القدرة على ضمان استمرارية وتطور المؤسسة.

ولتحقيق هذه الأهداف لابد من وضع وإرساء الربط والتوافق بين تلك الأهداف الاستراتيجية وبين مجموعة التكنولوجيات المستعملة لدى المؤسسة كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم 1: يمثل التبعية الداخلية بين المؤسسة وتكنولوجيات المعلومات والاتصال



رابعا: تحديات استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال:

عند استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال سترفع العديد من التحديات أمام المسيرين وأصحاب الشركات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة والمتمثلة في التساؤلات التالية:

- تحدي الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات: أي كيف بإمكان المؤسسة الاقتصادية خلق القيمة المضافة من خلال الاستثمار واستغلال هذه التكنولوجيات ؟
- تحدي الاستراتيجي: أي ماهي الأقسام والنشاطات الأساسية داخل المؤسسة التي تحتاج إلى استعمال واستغلال الفعال لتكنولوجيات المعلومات والاتصال؟
- تحدي العولمة: أي قدرة المؤسسة الاقتصادية على فهم والربط بين متطلبات المنافسة العالمية وبين تكنولوجيات المعلومات والاتصال ؟
- تحدي مرونة البنية التحتية لتكنولوجيات

المعلومات والاتصال: أي كيف يمكن للمؤسسة من

وضع بنية تحتية قوية ومرنة لهذه التكنولوجيات الكفيلة بتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة رغم التغيرات والتطورات الاقتصادية والتكنولوجية؟

- تحدي المسؤولية والمراقبة: أي كيف للمؤسسات الاقتصادية ضمان أن استعمال هذه التكنولوجيات بصورة مسؤولة مع الحفاظ على المبادئ والقيم الاجتماعية (الأخلاقية، المهنية، الفكرية، ...الخ)؟

كانت هذه بعض التحديات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة إلا أن هناك بعض التحديات الأخرى وذلك حسب نوعية وطبيعة وحجم النشاط الاقتصادي للمؤسسة.

ومن خلال ما سبق يتبين أن لتكنولوجيات المعلومات والاتصال دور استراتيجي لضمان تطور واستمرارية المؤسسة الاقتصادية، ومن هنا نتساءل عن واقع هذه التكنولوجيات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

وللإجابة على التساؤل قمنا بدراسة استطلاعية وميدانية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود بولاية ورقلة بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، لنسلط الضوء على واقع تكنولوجيات المعلومات والاتصال من ناحية الاستثمار والاستعمال.

خامسا: واقع استثمار واستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية –دراسة ميدانية– المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار:

أ– التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

هي المؤسسة الوطنية للأشغال .Entreprise Nationale Des Travaux Aux Puits (ENTP) الذي بدأ نشاطها الفعلي منذ سنة 1968 عندما كانت عبارة عن مديرية تابعة للمؤسسة الوطنية سوناطراك تحت إسم Direction Des Services Pétroliers (DSP) [13] وفي سنة 1972 تحولت إلى مديرية الأشغال البترولية: direction des travaux pétroliers (DTP).

وفي 1 أوت 1981 تنفصل وتستقل كليا من مؤسسة سوناطراك تحت اسم المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار وذلك بقرار 171–81 لتصبح بعد ذلك من أهم المؤسسات الاقتصادية الاستراتيجية للاقتصاد الجزائري،

وإضافة إلى ذلك فهي عضو في الجمعية العالمية للحفر في الآبار منذ سنة 1993،

أما نشاطها الاقتصادي يتمثل في:

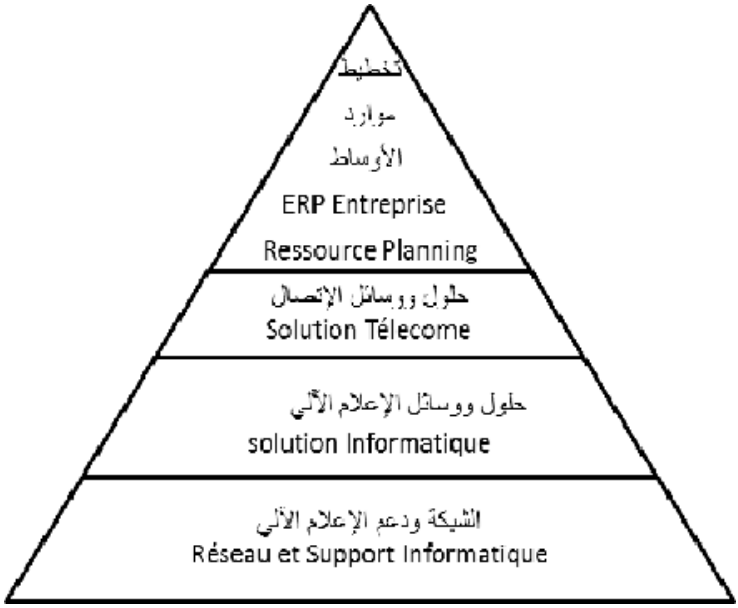
- حفر الآبار البترولية Forage،
- صيانة وإعادة إصلاح الآبار المستعملة Work–Over.

أما صفتها القانونية فهي شركة مساهمة SPA برأس مال اجتماعي يقدر بـ 14,800,000,000 دج وعدد العمال بـ 6925 عامل حسب إحصائيات سنة 2012.

ب- أهم تكنولوجيات المعلومات والاتصال المستعملة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار:

إن مجموعة تكنولوجيات المعلومات والاتصال المستعملة لدى المؤسسة الوطنية للاشغال في الآبار يمثلها الشكل التالي:

الشكل رقم 2: مجموع تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.



ب-1- الشبكة المعلوماتية: Réseau Informatique

وهي البنية التحتية للآلات والمعدات المعلوماتية لضمان نقل وتبادل مختلف البيانات والمعلومات بين مختلف المديريات والأقسام، لذلك عملت المؤسسة على توفير معدات جد متطورة التي تتماشى مع أحدث التكنولوجيات.

ب-2- الحلول المعلوماتية: Solution Informatique

حيث تشمل على أربع 4 حلول وهي كالتالي:

أ) **المرسل الإلكتروني: Messagerie Electronique**

هو عبارة عن بريد إلكتروني أي يقدم خدمة تحويل وإرسال الرسائل المكتوبة والوثائق، حيث يكمن الدور الأساسي للمرسل الإلكتروني في نقل التقارير اليومية بين ورشات الحفر المنتشرة في حقول البترول وبين الإدارة المركزية للمؤسسة.

ب) **إنترانت Intranet:**

وهو عبارة عن موقع إلكتروني داخلي يخص المؤسسة ويتكفل بـ

– سرعة في تبادل البيانات والمعطيات، وبالتالي التقليل في الوقت وانخفاض التكاليف،

– المرونة في التعامل وتقديم الخدمات،

– العقلنة والأمثلية في استغلال الموارد.

ج) **موزع الملفات:** Serveur de fichier273

تسهيل عملية تقسيم وتبادل المعلومات بكل سهولة بين مختلف عمال ومسيري المؤسسة.

د) **الأمن المعلوماتي:** La Sécurité Informatique

مع انفتاح نظام المعلومات المؤسسة على العالم الخارجي كان لزاما على المؤسسة من وضع نظام رقابي وأمني لنظامها المعلوماتي.

ب–3– حلول وسائل الاتصال: Solution Télécomes

من خلال طبيعة نشاط المؤسسة المتمثلة في حفر وصيانة الآبار المنتشرة المترامية عبر الصحراء الجزائرية الشاسعة كان لزاما على المؤسسة من استعمال تكنولوجيا فعالة للاتصال، متجاوزة بذلك استعمال الراديو الذي لم يكن بقدر كبير من الفعالية نتيجة المسافات الشاسعة مع التقلبات الجوية والحرارة الشديدة، إضافة إلى تداخل الأمواج والذبذبات مع ذبذبات أخرى مما يتسبب في إمكانية الجوسسة و التطفل علي الأعمال السرية للمؤسسة، كل ذلك دفع المؤسسة إلى استعمال بعض تكنولوجيات الاتصال الفعالة نذكر منها:

1) **حلول من خلال القمر الاصطناعي: Solution VSat**

هذي التكنولوجية تسمح بإرسال واستقبال المعلومات من خلال الأقمار الصناعية Via Satellite من خلال هوائي مقعر بأبعاد صغيرة (0,9 إلى 1,8 م)،

وللمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار 60 محطة لـ (SAT) وذلك لضمان الربط والاتصال المباشر مع جميع الورشات (الحفارات) وبين مركز القرارات لتبادل المعلومات في الوقت المباشر.

2) **الهاتف النقال: (GSM)**

وذلك لتسهيل عملية تنقل المسيرين والمهندسين وضمان عملية الاتصال المباشر رغم التنقلات بين المديريات والأقسام.

3) **الهاتف النقال الثريا: (Thuraya)**

يستعمل هاتف النقال الثريا في أماكن غياب تغطية هاتف النقال (GSM)، ذلك أن هاتف النقال الثريا يسمح بالاتصال الصوري والكتابي وكذلك تحديد المواقع الجغرافية GPRS من خلال القمر الصناعي مباشرتا وهذه التقنية متوفرة لدى رؤساء ورشات الحفر.

ب-4- تخطيط موارد المؤسسة Entreprise Ressource Planning (ERP)

نتيجة إلى زيادة مستوى تنافسية السوق الجزائرية للحفر في الآبار، دفع المؤسسة إلى اعادة بناء وتطوير تنافسيتها ومرونتها في التعامل مع الواقع الاقتصادي، بما فيهم الشركاء الاقتصاديين (الموردين، الزبائن، ...الخ)، ومن هنا جاءت حتمية تطبيق نظام "تخطيط موارد المؤسسة" (ERP) وذلك منذ سنة 2008، مما انعكس ايجابا على تطور ونمو المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.

ج - أثر الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال على تطور المؤسسة:.

ولمعرفة أكثر عن حجم الاستثمارات للمؤسسة في تكنولوجيات المعلومات والاتصال ارتأينا إلى الكشف عن الاستثمارات المالية لهذه التكنولوجيات التي يبينها الجدول التالي:

جدول 1: نوع وحجم الاستثمارات المالية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة ENTP من سنة 2005 إلى غاية سنة 2013

السنة	الإستثمار	الميزانية / الاشتراك الشهري م إ/ش
2005	المحول الهاتفي Standard Telephonique حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique	م/ 7 000 000,00 دج م/ 10 000 000,00 دج
2006	الاتصال عبر القمر الصناعي Communication par Satéllite (V.Sat)	م/ 315 063 823,93 دج إ/ش 2 000 000,00 دج
2008	الربط بالانترنت Connexion internet Wimax الاتصال بـ Motorola	إ/ش 350 000,00 دج إ/ش 1 500 000,00 دج
2009	حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique ERP	م/ 6 000 000,00 دج م/ 600 000 000,00 دج
2010	حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique	م/ 3 000 000,00 دج
2011	إعادة تجديد الشبكة Reseaux Informatique حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique تجديد V.Sat Changement	م/ 4 500 000,00 دج إ/ش 2 000 000,00 دج م/ 3 000 000,00 دج
2012	حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique	م/ 1 000 000,00 دج
2013	حظيرة الاعلام الآلي Parc Informatique الهاتف + V.Sat+ التكوين الموزع Serveurs شبكة Reseux WIFI	م/ 7 000 000,00 دج م/ 10 000 000,00 دج م/ 10 000 000,00 دج م/ 3 000 000,00 دج

المصدر: مديرية تكنولوجيات المعلومات ENTP.

حسب الجدول المبين أعلاه يتضح أن المؤسسة قد أولت اهتماما معتبرا في مجال الاستثمار والإنفاق على تكنولوجيات المعلومات والاتصال بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية ومن أهمها نمو وتطور المؤسسة، ولمعرفة مدى تطور المؤسسة كشفنا عن تطور رقم الأعمال للمؤسسة عبر نفس الفترة للاستثمارات تكنولوجيات المعلومات والاتصال، التي يبينها الجدول التالي:

جدول 2: تطور رقم الأعمال للمؤسسة من سنة 2005 إلى غاية 2013

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
رقم الأعمال المحققة	17038 284 680	20558 930 564	24 868 567 687	27 903 390 045	33 829 690 244	34 421 858 136	36095 340 127	39 074 000 000	45 539 000 000

المصدر: مديرية تكنولوجيات المعلومات ENTP.

ومن هنا يمكن القول أن تطور رقم الأعمال للمؤسسة يعود نسبيا إلى الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال وذلك لما لها من انعكاسات إيجابية وبصورة مباشرة و\أو غير مباشرة على:

- التقليل من وقت الإنجاز والتسليم،
- التقليل من التكاليف،
- تسهيل الاتصال بين المديريات والورشات وبالتالي تطوير الأداء،
- زيادة الحصة السوقية من خلال تطوير وتفعيل قنوات الاتصال مع الزبائن،

– أثر استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الحصة السوقية لمؤسسة ENTP

- وصلت الحصة السوقية لسنة 2011 إلى **38.76 %** ،
- وصلت الحصة السوقية لسنة 2012 إلى **41.00 %** ،
- وصلت الحصة السوقية لسنة 2013 إلى **44.00 %** ،

هذا عن تطور نسبة الحصة السوقية مقارنة مع المنافسين وذلك على المستوى الوطني وقد بلغ عدد المنافسين 12 منافسا منهم من ينشط على المستوى العالمي .

وكما تطورت الحصة السوقية لكل من نشاط الحفر ACTIVITE FORAGE ونشاط صيانة الآبار ACTIVITE WORK OVER وهذا ما يمثله الجدولين التاليين على التوالي :

جدول 3: تطور الحصة السوقية لقسم نشاط الحفرACTIVITE FORAGE

المستوات	2009	2010	2011	2012	2013
الحصة السوقية بالدولار	279 765 632	310 129 250	338 970 289	372 798 013	409 194 495

المصدر: تقرير حجم النشاطات لقسم التسويق بالمؤسسة 2013

جدول 4: تطور الحصة السوقية لقسم نشاط الصيانة ACTIVITE WORK OVER

المستوات	2009	2010	2011	2012	2013
الحصة السوقية بالدولار	164 876 263	148 363 868	163 200 263	179 520 289	239 365 163

المصدر: تقرير حجم النشاطات لقسم التسويق بالمؤسسة 2013

ومن خلال الجدولين نلاحظ أن الحصة السوقية لكل من قسمي الحفر والصيانة هي في تطور وتحسن مستمرين ويعود ذلك نسبياً إلى مدى إقحام المؤسسة ENTP تكنولوجيات المعلومات والاتصال في عملياتها الإنتاجية والتسييرية وخاصة تلك التي تتعلق مباشرة مع الزبائن مما ساعدها ذلك على اكتساب الجودة وثقة الزبائن ومن هنا كانت الحصة السوقية في زيادة مستمرة .

خلاصة:

لضمان الدور الفعال لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والمتمثل في المساعدة وتسهيل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، لابد من وضع أولا الأرضية العلمية والعملية والثقافية والأخلاقية للمورد البشري تجاه هذه التكنولوجيات، وذلك للحصول على الاستعمال والاستغلال الأمثل والعقلاني لتلك التكنولوجيات بما يتوافق وأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، المتمثلة في تطوير وتحسين أداء المؤسسة وذلك من خلال بناء ميزة تنافسية التي تضمن لها البقاء والاستمرارية والتطور ومواكبة العولمة الاقتصادية بمختلف أبعادها

الهوامش

(1) محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص103.

(2) Dennis LONGIEY et Michel SHAIN. Dictionnaire de la technologie de l'information, Mc Millan press 2eme edition, london, 1985.

(3) عبد الرزاق بوترعة: تكنولوجيات الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين- التلفزيون الجزائري نموذجا، مذكرة ماجستير تخصص وسائل الاعلام 2009/2008، جامعة الجزائر، ص 34.

(4) Sylvie faucheux, Christelle Hue, isabelle Nicolaï, T.I .C et développement durable, groupe de Boek 1er édition 2010, page 09.

(5) Jean-Louis Tomas/Yossi Gal, ERP et conduite des changements, DUNDO, 6e edition, 2011, page 09.

(6) Jean-François Pillou, Tout sur les systemes d'information, DUNDO, Pariis, 2006, p04.

(7) Yan CLAEYSSEN, L'e-mail marketing, DUNDO, Paris, 3ème édition, 2008, p10.

(8) Kenneth London et Jane London, Management des Systemes d'information, Pearson Edition, France, 11ème edition, 2010, p 287.

(9) Michel KALIKA, Management et T.I.C, edition liaisons, 2006, p 217.

(10) Philippe Malaval/Jean-Marc Decoudin, Pentacom, comminication corporate, interne, Pearson education, Franc, 2ème edition, 2009, p 148.

(11) Ana Cargalla-castel and Carmen Galve- Gorriz, The Impact of I C T on productivity, www.intechopen.com University of Zaragoza, Spain.

(12) Management des S/page 12.

(13) المصدر: وثائق رسمية للمؤسسة.

L'impact des TIC sur l'emploi en Algérie : Investigation empirique auprès des entreprises des TIC

Ms. Ghericia ZOUANEB, Université de Mascara.
Pr. Nasreddine BEDDI, Université de Tlemcen.
Dr. Lakhdar ADOUKA, Université de Mascara.

Abstract:

The impact of ITC in employment is today an important subject as result to the expansion of the use of information technologies and the transformations due to them especially in social level. In Algeria the government has giving a policy of privatization of telecommunication to take place in the new economy.

This paper is based into the situation of ITC in Algeria and their impact on employment by a study to a number of firms of ITC in Algeria. From this study we find that the activity year number and the financial situation are important in employment in the ITC. Thus the university qualifications especially of IT qualifications are important in recruiting at this sector using often internet.

ملخص:

أضحى تحليل أثر تكنولوجيات المعلومات و الاتصال على الشغل موضوعا هاما نتيجة لتوسع استعمالها و التحولات الناتجة عنها خاصة على المستوى الاجتماعي. في الجزائر انتهجت الدولة سياسة تحرير قطاع الاتصالات و فتح القطاع للخواص من أجل الاستفادة من مساهمة القطاع على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي.

هذه الدراسة ترتكز على وضعية تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في الجزائر و هذا بدراسة ميدانية على عدد من مؤسسات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في الجزائر. بينت لنا هذه الدراسة أهمية عدد سنوات النشاط و الوضعية المالية على الشغل في تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات. كذلك الكفاءات الجامعية الخاصة بالمعلوماتية في الشغل حيث تستعمل غالبا الانترنت.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات، الشغل، المؤسسات ، الأنترنت.

Introduction

Les technologies de l'information et de communication représentent aujourd'hui un moyen important du développement de tous les pays notamment les pays en voie de développement et son rôle s'amplifie de plus en plus par l'apparition des nouveaux secteurs et services liés à l'Internet affectant l'emploi. Les technologies de l'information et de communication ont généré des emplois et même de nouveaux types de qualifications ainsi les professions classiques se sont transformées et devenus plus rapides, plus simples et plus organisées. En outre non seulement la structure et la quantité des emplois ont changé mais aussi les canaux d'appariement ont changé grâce aux TIC.

L'incidence des technologies sur la quantité des emplois constitue un débat depuis l'introduction du progrès technique, les pessimistes les considèrent comme destructrices d'emplois, les optimistes -ceux qui adoptent la théorie de compensation- font importance aux effets à longs terme du progrès technologique. Actuellement ce débat est renouvelé dans la société de l'information, la technologie est vue d'une autre dimension par l'information. Real Bernard dans son ouvrage intitulé « la puce et le chômage » apporte le concept de l'innovation de la consommation, celles qui permettent la création de nouveaux secteurs.

En Algérie, l'entrée dans la société de l'information a dominé tous les secteurs. Ainsi de nouveaux services et activités liés à l'information sont apparus.

Il apparait primordial dans cet article de s'intéresser à la liaison entre TIC etl'emploi en Algérie. A cet effet et pour réaliser ce travail, nous avons posé la question fondamentale suivante :

Quel est la situation de la création de l'emploi dans le secteur des TIC en Algérie ?

A cette principale question se joignent d'autres questions secondaires parmi lesquelles nous citons les suivantes :

- Comment définir les TIC ?
- Quel est la situation de l'Algérie dans le domaine des TIC ?
- Quel est l'impact des TIC sur l'emploi en Algérie ?

Pour répondre à notre problématique nous avons mené une enquête auprès des entreprises des TIC en Algérie et nous reposons sur les hypothèses suivantes :

- H1 : il y a une relation significative entre la situation des entreprises des TIC et l'emploi ;
- H2 : il y a une relation significative entre le nombre d'année d'activité des entreprises des TIC et l'emploi ;
- H3 : il y a une relation significative entre l'environnement des entreprises des TIC et l'emploi ;
- H4 : il y a une relation significative entre les contraintes des entreprises des TIC et l'emploi.

L'objectif de ce papier est d'analyser l'impact des TIC sur l'emploi en Algérie .

Pour répondre à la question principale, ainsi qu'aux questions secondaires, nous avons proposé un plan composé de cinq axes.

Le premier axe est intitulé *:* Les différents concepts des technologies de l'information et de communication.

Le deuxième axe est intitulé : Revue de littérature traitant la relation entre technologie et emploi
Le troisième axe est intitulé les indicateurs fondamentaux de mesure des TIC
Le quatrième axe est intitulé La situation de la société de l'information en Algérie
En fin, Le cinquième axe est intitulé : Etude empirique traitant l'impact des TIC sur l'emploi.

1. Les différents concepts des technologies de l'information et de communication

Cette expression composée de plusieurs termes a fait son apparition avec la révolution technologique.
D'abord qu'est ce qu'on entend par technologie ? Ce terme opératoire qui n'est pas nouveau signifie « l'utilisation des connaissances scientifiques pour déterminer les façons de faire les choses d'une manière reproductible » (Daniel Bell cité par Castells la société en réseau[1] p52)
En général l'acronyme TIC qui veut dire les technologies de l'information et de communication, réunit l'ensemble composé des TIC classiques que sont le téléphone, la radio, la télévision et les nouvelles TIC contenant les PC, les portables, satellites, les fibres optiques et Internet, Castells ajoute contrairement aux autres analystes l'ingénierie génétique et sa série croissante de développement et d'applications. (Kelly 1995)
Les TIC selon le PNUD « sont des outils de maniements de l'information c'est-à-dire un ensemble varié de produits, d'applications et de services qui sont utilisés pour produire, stocker, traiter, distribuer et échanger l'information »[2].

2. Revue de littérature : relation entre technologie et emploi

La littérature économique a analysé le lien technologie- emploi par plusieurs canaux[3], la plus pertinente est la théorie de compensation. Cette théorie apporte les effets positifs de la technologie sur l'emploi. Ces effets viennent au long terme pour compenser les effets négatifs à court terme, les teneurs de la théorie de compensation citent les mécanismes compensateurs de l'emploi tels que le mécanisme de salaires, de nouveaux produits, de nouveaux services, de nouveaux investissements[4].
Les théories contemporaines analysent le lien technologie- emploi par les innovations de produit et les innovations de procédé[5]. Les innovations de procédé sont accusés de diminuer l'emploi au court terme, cet impact est positif au long terme puisque ces innovations favorisent la productivité ce qui diminuent les coûts et incitent l'investissement et l'emploi. Les innovations de produit ont des effets positifs à court terme. Dans ce cadre, Real Bernard (1988) ajoute le terme innovation de consommation qui représente la demande globale[6].
Les études empiriques ont analysé cet impact au niveau de la firme, au niveau sectoriel et au niveau macro-économique et ont montré que l'impact est positif même au secteur des services.
Par ailleurs, les théories néo-schumpétériennes[7] ne font pas différence entre l'impact des innovations de procédé et l'innovation de produit et donnent lieu à la croissance économique et des institutions sociales pour favoriser le rôle des TIC dans la création d'emploi[8].

Après l'analyse des impacts quantitatifs, d'autres impacts paraissent sur les qualifications. Les TIC ont un impact positif sur l'emploi qualifié contrairement aux emplois non qualifiés qui chutent à la disponibilité des technologies, cette idée relève de la théorie du biais technologique.

Dans notre article nous nous appuyons sur une étude de la situation de la création de l'emploi dans le secteur des technologies de l'information et de communication en Algérie.

3. Les indicateurs fondamentaux de mesure des TIC

Dans cette partie nous allons présenter les indicateurs fondamentaux pour la mesure des TIC et leurs impacts, utilisés par les organisations internationales comme l'union internationale des télécommunications, l'OCDE, l'Eurostat. Et puis nous verrons les indicateurs de mesure orientés aux pays de l'Afrique. Dans ce cadre d'analyse, ces indicateurs mesurent l'emploi dans l'économie de savoir. Nous allons utiliser ces indicateurs dans notre étude empirique.

Les indicateurs de mesure des TIC sont diverses. D'abord des indicateurs mesurent la part des TIC dans l'économie et puis son incidence sur l'emploi, d'autres essayent de faire différence entre les secteurs utilisateurs des TIC et les secteurs producteurs.

On peut s'inspirer à cet effet des méthodes utilisées dans l'OCDE qui distingue les secteurs producteurs et les secteurs utilisateurs des TIC[9].

Les producteurs se décomposent en quatre sous-secteurs :

- les secteurs qui produisent des biens d'équipement et des biens durables électroniques, tels les biens bureautiques et informatiques, les équipements de réseaux et les biens d'automatisme et de contrôle nécessaires dans les processus industriels ainsi que l'électronique grand public et le secteur des composants;
- le secteur des services de télécommunications;
- le secteur des services informatiques, regroupant à la fois ce qui est conseil et ingénierie, réalisation de logiciels, traitement de données et bases de données;
- les secteurs qui assurent le commerce, la location et la maintenance des biens et services précédents.

La plupart des pays de l'OCDE spécifient que les entreprises du champ de l'enquête sont des employeurs et définissent la taille de ces entreprises en termes d'effectifs. Eurostats et l'OCDE fixent un seuil minimal à 10 employés. Par ailleurs dans la plupart des pays en développement y compris l'Algérie, les très petites entreprises représentent une part si importante de l'ensemble des entreprises qu'il est éminemment souhaitable de les prendre en compte. C'est pourquoi les pays en développement sont encouragés à élargir le champ de la portée de ces enquêtes pour inclure les entreprises plus petites dans la mesure où leurs ressources le permettent.

La classification par taille proposée comprend les catégories suivantes : 10 à 49 employés, 50 à 249 et 250 et plus. Dans notre étude nous utilisons cette classification, mais en ajoutant les entreprises à moins de 10 employés.

4.La situation de la société de l'information en Algérie

Les technologies de l'information et de communication ont connu un développement remarquable en Algérie depuis la fin des années 2000. Et ce après la politique de libéralisation des télécommunications et l'ouverture du secteur à la concurrence et à l'investissement privé. L'entrée des opérateurs de mobile et l'élargissement de

l'utilisation de l'Internet a encouragé la création d'entreprises des TIC. Ainsi la politique de formation et de l'enseignement supérieur en Algérie a incité l'augmentation des diplômés notamment en Informatique.

L'Algérie se place en 129ème position dans le classement mondiale des TIC du *forum économique mondiale*. Par cette place Algérie parvient à remonter de deux positions pour atteindre la 129ème place sur 148, contre la 131ème sur 144 pays en 2013, mais sans incidence sur l'apport des TIC dans l'économie du pays. Avec des conditions générales très peu favorables pour le développement des entreprises et de l'innovation (145ème), une infrastructure TIC peu développée et une très faible pénétration de leur usage dans l'économie, "il n'est pas surprenant" que le pays n'a pas atteint le développement économique souhaité (133ème) et les impacts sociaux (140ème), souligne le rapport.

Malgré ce retard le pays peut élargir l'investissement dans le secteur des TIC si l'on voit la forte densité de la téléphonie mobile en 2013 qui enregistre plus de 102%[10] et même la non maturité de l'utilisation de l'Internet puisque la pénétration de l'Internet a enregistré seulement 12,5% et cela donne la possibilité d'élargissement du secteur.

5. L'étude empirique

Notre étude empirique analyse le rôle des TIC dans la création de l'emploi par le point de vue de la production des Technologies de l'information et de communication.

5-1-Présentation générale

Notre enquête est orientée à un nombre des entreprises des TIC en Algérie, et ce en prenant en considération plusieurs points :

La situation de l'Algérie par rapport à la société de l'information.

Le nombre des employés des entreprises car nous allons prendre en compte même les entreprises à moins de 10 employés puisque les entreprises des TIC sont souvent des startups.

L'échantillonnage aléatoire aux niveaux des entreprises productrices des technologies de l'information.

Le nombre des entreprises des TIC enquêtées est de 45 entreprises.

Nous allons dans ce qui suit présenter le questionnaire que nous avons émis pour notre étude.

5.2.Le questionnaire auprès des entreprises des TIC

Nous avons dans ce cadre effectué un questionnaire auprès des entreprises des TIC pour savoir l'impact direct des technologies de l'information et de communication sur l'emploi en prenant en considération la nature des emplois crées en terme notamment de qualification.

Cette étude couvre les entreprises des technologies de l'information en Algérie. On a réalisé un questionnaire auprès de ces entreprises en Septembre 2012. La taille moyenne de ces entreprises est 50 employés.

Les nouvelles technologies ont des impacts directs et indirects sur l'emploi. L'emploi dans le secteur des TIC constitue un paramètre de création directe de l'emploi.

5.3. L'élaboration du questionnaire

Comme procédure d'élaboration de notre questionnaire nous avons adopté une démarche qui reflète les cotés de la création d'emploi par tous ses facteurs. Après l'identification des entreprises, nous avons cherché à analyser l'emploi dans ces entreprises, le nombre des employés, les profils des employés, leurs qualifications et les

modes d'embauche utilisés. En outre nous avons cherché à analyser le marché de ces entreprises, la nature de leurs clients, leurs concurrents, ainsi que l'investissement dans les TIC. Enfin nous avons inclus l'environnement social, institutionnel et ainsi que les contraintes qu'ils ont confrontés.

5.4. La méthode d'assemblage des informations

Nous avons tenté de réaliser le questionnaire préalablement par voie électronique mais le taux de réponse était réduit, donc on a procédé au questionnaire par le contact direct avec les entreprises.

5.4.1. L'échantillonnage

Afin de rencontrer l'objectif de notre étude préalable, nous avons procédé à la collecte de nos questionnaires d'une façon aléatoire dans le mois de Septembre 2012. Nous vérifions alors s'ils étaient complétés correctement. Plusieurs questionnaires ont été rejetés.

Nous avons obtenu un taux de réponse satisfaisant sur les 70 questionnaires que nous avons distribué, 45 répondants aux questionnaires, soit un taux de réponse de 64%.

Finalement toutes les données furent compilées sur le logiciel SPSS afin d'effectuer le traitement statistique.

5.4.2. Dépouillement et méthodes d'analyse des données

Afin de vérifier les hypothèses qu'on a préalablement présentés, nous avons utilisé quelques méthodes d'analyse :

- Analyse déductive : le test de corrélation.
- Analyse descriptive : le test de fréquences.

5.5. Présentation des éléments de l'enquête

Dans notre enquête nous voulons connaître la situation des entreprises de notre population, leur environnement, leur modes utilisés pour l'embauche, les qualifications existantes et l'emploi dans ces entreprises en plus des contraintes rencontrées dans leur activité. Donc nous avons choisi comme variable explicative la croissance de l'entreprise, l'environnement et les contraintes pour expliquer l'emploi qui est la variable expliquée. Nous avons pris d'autres variables complémentaires pour affiner la recherche.

5.6. L'analyse de données et les résultats

Nous avons utilisé les mesures des statistiques descriptives. Pour répondre aux questions en utilisant les fréquences et pourcentages dans le but d'obtenir les caractéristiques de l'échantillon. L'analyse multifactorielle est utilisée pour l'analyse de l'impact des variables indépendantes sur la variable dépendante.

5.6.1. Les résultats descriptifs

Nous allons dans ce qui suit décrire les résultats de l'enquête en commençant par la présentation des entreprises enquêtées, puis l'emploi dans ces entreprises ensuite leur environnement et les contraintes que rencontrent ces entreprises.

D'après les résultats, les entreprises des TIC enquêtées emploient notamment les employés qualifiés et utilisent souvent l'internet comme mode d'embauche. Ainsi elles considèrent que l'investissement dans les TIC est avantageux. Tandis que les résultats sur l'environnement des entreprises montrent que l'environnement fiscal est favorable pour ces entreprises. Par ailleurs les contraintes institutionnelles leurs paraissent élevées.

***5.6.2.*L'analyse des résultats**

Dans cette démarche nous allons effectuer les corrélations de Pearson entre variables. Dans ce cadre nous considérons la situation de l'entreprise, le nombre d'année en activité, l'environnement de l'entreprise et les contraintes comme des variables explicatives ou indépendantes. L'emploi étant la variable dépendante dans ce cadre. Nous testons cet impact par les corrélations de Pearson calculé à l'aide du logiciel de traitement statistique SPSS20.

Dans ce cadre nous allons tester les hypothèses sur la relation entre les variables :

Le test de l'hypothèse 1 : il y a une relation significative entre la situation de l'entreprise TIC et l'emploi.

La corrélation entre la situation financière et l'emploi se présente dans le tableau suivant :

Tableau N°01 : la corrélation entre la situation financière et l'emploi

	L'emploi
La situation financière	0,**454****
Signification	0,002
Nombre	45
**La corrélation est significative au niveau 0,01	

Source : Etabli par nous même à partir des données de l'enquête en utilisant le logiciel de traitement statistique SPSS20

D'après le tableau1, il y a une relation significative entre la situation financière et l'emploi avec un taux de corrélation de 0,454.

Ce qui confirme l'hypothèse sur la relation significative entre la situation financière et l'emploi.

H2 il y a une relation significative entre le nombre d'années d'activité de l'entreprise TIC et l'emploi

Le tableau suivant présente le résultat de corrélation entre le nombre d'année en activité et l'emploi :

Tableau N°02 : Corrélation de Pearson entre le nombre d'année en activité et l'emploi

	L'emploi
Nombre d'année en activité	**0,459****
Signification	0,001
Nombre	45
**La corrélation est significative au niveau 0,001	

Source : Etabli par nous même à partir des données de l'enquête en utilisant le logiciel de traitement statistique SPSS20

D'après le tableau2, nous constatons que la corrélation entre ces deux variables est de 0,459, cela nous permet de dire que la relation est très significative entre le nombre d'années en activité et l'emploi

Le test des hypothèses H3 et H4 :

H3 : il y a une relation significative entre l'environnement de l'entreprise TIC et l'emploi

H4 : il y a une relation significative entre contraintes des entreprises TIC et l'emploi

D'après le test d'hypothèses basé sur le coefficient de corrélation, nous n'avons trouvé aucune significativité entre l'environnement de l'entreprise et l'emploi, de même nous n'avons pas aussi une relation significative entre les contraintes des entreprises et l'emploi

Conclusion

L'emploi dans les technologies de l'information et de communication peut être analysé par plusieurs dimensions soit la production ou l'utilisation des TIC. Nous avons effectué une étude auprès des entreprises productrices des TIC. Cette étude nous a montré l'importance des qualifications universitaires notamment informatique dans l'embauche où on utilise souvent l'Internet. Ainsi l'élargissement de ces entreprises peut générer des emplois.

D'après les résultats de l'enquête auprès des entreprises nous avons constatés que plusieurs éléments affectent l'emploi dans les TIC en Algérie :

D'abord le nombre d'années en activité et la situation financière sont favorables à l'emploi dans les TIC. Ensuite les entreprises des TIC exigent le niveau universitaire dans le recrutement. En outre les qualifications informatiques sont indispensables dans ces entreprises. Le marché des entreprises des TIC indiquent la forte utilisation des TIC en Algérie. L'investissement dans les TIC est très propice ce qui montre qu'il présente des opportunités d'emplois supplémentaires. Les modes d'embauche utilisés sont dominées par l'Internet.

Donc pour élever l'emploi dans les TIC en Algérie, il est indispensable d'élargir la formation dans les TIC et diversifier les filières informatiques dans le but de développer le secteur des TIC et répondre aux changements technologiques rapides.

Référence

[1] Castells, 1998, la société en réseau, trad, de l'anglais par Philippe Delamare, Paris, **Fayard**

[2] PNUD, 2001, *Les TIC au service de développement*, Revue : Notions essentielles, N°5, p02

[3] Mario Pianta(2004) ,The impact of innovation on jobs, skills and wages, Forthcoming in Economia e Lavoro, N°1

[4] Vivarelli, 1996, Technical change and employment, Paris

[5] Verspagen, 2004, Innovation and jobs: a micro and macro perspective, working paper, Oslo, Norway.

[6]Real Bernard, 1988, Les croissances technologiques et leur impact sur l'emploi, in revue française d'économie, volume 3, N°4, P263-291, Persée

[7]Freeman, Soete, 1990, fast structural change and slow productivity change, p 23, cité par Pianta, 2004.

[8] Cité par Tong , Liu, 2009, The affection of independent innovation in employment, Management science and engineering , Vol 3 N°1 P37

[9] Moubarak, 2007, Economie du savoir, croissance et emploi en Afrique : le défi de la mesure statistique, séance plénière, CODIV, emploi et économie du savoir, Addis Abeba, 29 Avril-4 mai 2007.

[10]L'ARPT, 2014, l'observatoire du marché de la téléphonie mobile en Algérie en 2013