جامعة عباس لغرور خنشلة

ر د م د: 2571-9866
الإيداع القانوني مارس 2017

مجلة الأصيل

للبحوث الإقتصادية و الإدارية

مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية
تصدر عن كلية العلوم الإقتصادية و التجاريةو علوم التسيير

العدد الثالث جوان 2018

الأصيل العدد الثالث جوان 2018
EL ACIL Troisième numéro, juin 2018

UNIVERSITÉ ABBÈS LAGHROUR KHENCHELA

ISSN 2571-9866
Dépot Légal : mars 2017

REVUE EL ACIL الأصيل

POUR LES RECHERCHES
ÉCONOMIQUES ET ADMINISTRATIVES

Revue scientifique internationale semestrielle, Publiée par
La faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

Troisième numéro, juin 2018

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور –خنشلة-

مجلة العصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية

مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عباس لغرور خنشلة.

EISSN: 2661-7854 ISSN:2571-9866

الإيداع القانوني: مارس 2017

المدير الشرفي للمجلة: أ.د رشيد سياب مدير الجامعة

مديـر المجـلة: أ.د. محمد الطاهر دربوش عميد الكلية

رئيس التحرير:

د. ليليا بـن منصـور

نائب رئيس التحرير:

د. سبرينة مانع

أمانة المجلة:

الأنسة: رزيقة سلامي

الأنسة: محبوبة سعيدي

العدد الثالث - جوان 2018

أعضاء اللجنة العلمية			
أ.د محمد الطاهر دربوش جامعة خنشلة	**أ.د مبارك بوعشة** جامعة قسنطينة2	**أ.د الطيب داودي** جامعة بسكرة	**أ.د ناصر سليمان** جامعة ورقلة
د. ليليا بن منصور جامعة خنشلة	**أ.د نعيمة غلاب** جامعة قسنطينة2	**أ.د رابح خوني** جامعة بسكرة	**أ.د السعدي رجال** جامعة أم البواقي
د. صباح بلقيدوم جامعة خنشلة	أ.دكمال عايشي جامعة باتنة 1	أ.د ناصر مراد جامعة البليدة2	أ.دعمار زيتوني جامعة باتنة 1
د. سبرينة مانع جامعة خنشلة	أ.د رقية حساني جامعة بسكرة	أ.دصلاح حواس جامعة الجزائر3	أ.د حدة رايس جامعة بسكرة
د. شامية بن عباس جامعة خنشلة	د. زبير عياش جامعة أم البواقي	أ.دلخضر مرغاد جامعة بسكرة	أ.د عتيقة طرفاني جامعة الجزائر3
د. كريم زرمان جامعة خنشلة	د. آيات الله مولحسان جامعة باتنة	د. أشواق بن قدور المركز ج تمنراست	د. عبد الرزاق بن زاوي جامعة بسكرة
د. دلال عظيمي جامعة خنشلة	د. وسيلة السبتي جامعة بسكرة	د. وهيبة قحام جامعة سكيكدة	د. يزيد تقرارت جامعة أم البواقي
د. رفيق مزاهدية جامعة خنشلة	د. سمير شرقرق جامعة سكيكدة	د. الزين يونس جامعةالوادي	د.لويزةفرحاتي جامعة باتنة
د. سمير مسعي جامعة خنشلة	د. عيسى حجاب جامعة المسيلة	د. سامي مباركي جامعة باتنة	د. علي بن قدور جامعة سعيدة
د. سليم قط جامعة خنشلة	د. نعيمة زعرور جامعة بسكرة	د. كمال العقاب المركز ج تيسمسيلت	د. مختاربن عابد المركز ج تندوف
د. عبد النور هبال جامعة خنشلة	د.هدى معيوف جامعة سوق أهراس	د. هارون عشي جامعة باتنة	د. محمد قريشي جامعة بسكرة
د. ميلود عزوز جامعة خنشلة	د.شراف الدين زديرة جامعة خنشلة	د. ابراهيم تومي جامعة بسكرة	د. متلف حدة جامعة باتنة
د. سهى حمزاوي جامعة خنشلة	د. نجوى حرنان جامعة خنشلة	د. جمال بلخباط جامعة باتنة	د. دلال حمودي جامعة بسكرة
د. هادية يحياوي جامعة خنشلة	د .دلال عجالي جامعة خنشلة		**د. نجوى عبد الصمد** جامعة باتنة

أعضاء اللجنة العلمية من خارج الوطن		
أ.د السعيد بلقيدوم Université Aix-Marseille	أ.د أحمد أحمد محمد لعماري جامعة بيشة المملكة العربية السعودية	أ.دخالد الخطيب مركز البحث رماح الأردن
د.عاشور مقلاتي جامعة ملايا ماليزيا	د. عبد الكريم قندوز جامعة الملك فيصل المملكة السعودية	د. عبير حمود علي الفاعوري جامعة البلقاء التطبيقية الأردن
د. أحمد منير نجار جامعة الكويت	د. سامي الصلاحات المعهد الدولي للوقف الاسلامي ماليزيا	د. فاتن سعيد حميد جامعة واسط العراق
د . يونس صوالي الجامعة الدولية للمالية الإسلامية ماليزيا		د. ايمان الصالحين بوذهبجامعة عمر المختار ليبيا

قواعد وشروط النشر في المجلة

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية مجلة علمية دولية ، محكمة نصف سنوية، تهتم بنشر البحوث والدراسات العلمية الأكاديمية في ميدان العلوم: الاقتصادية، التجارية، التسييرية الإدارية، والعلوم ذات الصلة، **باللغات:** العربية، الفرنسية والإنجليزية وفق الشروط الآتية:

-أن يكون المقال المرسل للنشر أصيلا ولم يسبق نشره ولم يوجه للنشر في جهة أخرى، كما لم يقدم كورقة بحثية في ملتقيات علمية. وعلى الباحث تقديم تعهدا بذلك؛

- أن يشتمل البحث على دراسة ميدانية أو يحمل بعدا تحليليا، تقييميا، استشرافيا بما يضمن إضافة قيمة ؛

- أن يكون المقال على أكثر تقدير في حدود عشرين (20) صفحة ولا يقل عن عشر (10) صفحات بما في ذلك قائمة المراجع والهوامش ؛

- تقدم المقالات وفقا لنموذج قالب المقال لمجلة الأصيل ، مع ضرورة الالتزام بالشروط والخصائص المنهجية والشكلية المفصلة والموضحة ضمن القالب والذي يمكن تحميله من موقع المجلة على البوابة الوطنية للمجلاتasjp ، بالضغط على ايقونة تعليمات المؤلف، على الرابط:

https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/462:

- ترسل المقالات حصريا من خلال موقع المجلة على البوابة الجزائرية للمجلات العلمية asjp،وذلك على رابط المجلة:**https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/462**

كما يتم إرسال التعهد في نفس الوقت على البريد الالكتروني للمجلة: **revue.elacil2017@gmail.com**

- تخضع كل الأبحاث والدراسات للتحكيم السري لتقرير مدى صلاحيتها للنشر؛

- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المقال المقدم متى لزم الأمر دون المساس بالموضوع؛

- على صاحب المقال متابعة سير عملية نشر مقاله من خلال البوابة الجزائرية للمجلات العلمية؛

- تتمتع المجلة بكافة الحقوق الفكرية للمقالات المنشورة فيها، والمادة المنشورة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها ولا تتحمل المجلة أية مسؤولية عنها؛

- المجلة غير ملزمة بالبحث في المكتبات أو على النت للتأكد من نقاء البحث، فأي إخلال بأصالة البحث تقع مسؤوليته بالكامل على الباحث.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث –جوان 2018

افتتاحية العدد

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين ، المبعوث رحمة للعالمين، محمد وعلى آله وصحبه أجمعين . أما بعد :

يسر هيئة التحرير أن تقدم لكم **العدد الثالث – جوان 2018–** من مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، و التي نأمل أن تكون فضاءا علميا لنشر المعرفة وتقديم كل جديد من خلال المقالات والأبحاث المنشورة في أعدادها.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأسرة المجلة على الجهد المبذول وكل الخبراء الذين ساهموا في تقييم و اختيار أفضل الأعمال و على التعاون الرائع لإخراج هذا العدد في شكله النهائي، كما نشكر كل الباحثين الذين ساهموا بمقالاتهم ومواضيعهم العلمية التي أثرت صفحات المجلة.

و الله من وراء القصد و هو يهدي السبيل.....

هيئة التحريـــر

فهرس العدد

	عنوان المقال	الصفحة
01	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ودورها في تحسين الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة الإسمنت سعيدة. د.حميدي زقاي جامعة سعيدة د. رماس محمد أمين جامعة سعيدة	07
02	دور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة– حالة الجزائر– د. نظيرة قلادي جامعة أم البواقي د. محمد الأمين وليد طالب جامعة أم البواقي	22
03	دور نظم المعلومات الجغرافية في دعم التنمية المحلية واهم تطبيقاتها. د. محمد دهان جامعة قسنطينة	40
04	اثر النظام الإداري على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين. د. حازم أحمد فروانة جامعة تلمسان د.عباس عبد الحفيظ جامعة تلمسان	59
05	متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسساتERP ط.د كشاط منى جامعة سطيف 1	87
06	إجراءات دعم الذكاء الاقتصادي في منظمات الأعمال بالجزائر د. تقرارت يزيد جامعة أم البواقي أ. بصري ريمة جامعة الجزائر 3 أ. أبركان محمد جامعة البويرة	103
07	البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها. أ. د مصيطفى عبد اللطيف جامعة غرداية أ. زواويد لزهاري جامعة غرداية د. حجاج نفيسة جامعة ورقلة	123
08	دور هيئات الدعم المالي الحكومي في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر دراسة تقييمية للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشبابANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC د. ضيف الله محمد الهادي جامعة الوادي د. مهاوات لعبيدي جامعة الوادي د. لبزة هشام جامعة الوادي	143

09	التسجيل المحاسبي للتصريحات الضريبية الشهرية – دراسة تطبيقية G50 – د.لونيسة محمد أمين جامعة قالمة د.زديرة شرف الدين جامعة خنشلة د.عزوز ميلود جامعة خنشلة	160
10	آثار الامتيازات الضريبية على الشركات –دراسة حالة شركة دقيق سوف– أ. عيدة أنور جامعة الوادي أ. عبد المالك زين جامعة خنشلة أ. محمد الصالح بلول جامعة الوادي	174
11	التأصيل القانوني لمحاسبة عقود البناء (قطاع المقاولات و الأشغال العمومية) أ.سميحة بوحفص جامعة خنشلة. أ.سليم بن رحمون جامعة خنشلة	189
12	أثر الخصائص الديمغرافية للمستهلك على إدراكاته لجودة الخدمات الفندقية دراسة حالة : فندق " لافالي" بمدينة الشلف د.فاتــح مجاهدي جامعة الشلف د.كوثـر حاج نعـاس جامعة الشلف	208
13	أهمية التسويق الفيروسي في ترويج منتجات المؤسسة عرض تجربة الشركة البريطانية كادبوري شوابس. د.قارة ملاك جامعة قسنطينة–2–	231
14	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي–دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة ط.د . إيمان بن محمد جامعة بسكيكدة	242
15	إدارة مخاطر القروض كمدخل للحد من الأزمات المصرفية. د.طراد خوجة هشام جامعة سوق أهراس د.أولاد زاوي عبد الرحمان جامعة سوق أهراس	262

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ودورها في تحسين الميزة التنافسية
دراسة حالة مؤسسة الإسمنت سعيدة.

د.حميدي زقاي جامعة د.طاهر مولاي سعيدة
د. رماس محمد أمين جامعة د.طاهر مولاي سعيدة

مخبر الانتماء: مخبر البحث "إدارة و تقييم أداء المؤسسات – إتمام"

تاريخ الاستلام:31/01/2018 تاريخ القبول:21/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين الميزة التنافسية، وذلك في مؤسسة الاسمنت بولاية سعيدة، شملت الدراسة عينة مكونة من (60) موظف، بحيث تم استعمال التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج (SPSS.V.22)، وخلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها:

–وجود علاقات ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.

– وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، الميزة التنافسية.

Résume : L'étude vise à identifier l'impact de la responsabilité sociale dans l'amélioration d'avantage concurrentiel dans la société du ciment de la wilaya de Saida. L'étude comprend un échantillon composé de (60) employés. Une analyse statistique a été utilisée avec le logiciel (SPSS.V.22) Les résultats les plus importants sont les suivants :- l'existence d'une corrélation significative entre la responsabilité sociale et l'avantage concurrentiel. -un impact statistiquement significatif de la responsabilité sociale sur l'avantage concurrentiel.

Mots-clés : responsabilité sociale, responsabilité sociale vis-à-vis la société, la responsabilité sociale vis-à-vis les clients, responsabilité sociale vis-à vis les travailleurs, responsabilité sociale vis à vis l'environnement, avantage concurrentiel

مقدمة:

يشهد الوضع الراهن تحولات وتغيرات كثيرة ومتسارعة لعل أهمها اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالجوانب الاجتماعية وبالبيئة التي تعيش فيها، والأطراف المتعاملة معها من موردين، عاملين، عملاء، منافسين.... الخ، كما أنه أصبح هناك تقرير حول المسؤولية الاجتماعية إلى جانب التقارير المالية تعده المؤسسات والذي يعكس الممارسات والمساهمات التي قامت بها في سبيل خدمة المجتمع كافة، ومن شأن هذه الاهتمام أن يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح مؤسسة مواطنة، تهتم بتطوير وتنمية المجتمع الذي يعتبر مصدر مدخلاتها ومخرجاتها.

فبعد أن كان الاهتمام مركزا على كون مسؤولية المؤسسة تتمحور حول انتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع ومن خلالها تحقق المؤسسة للعوائد، اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك وتؤكد على أن مسؤولية المؤسسة تشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها اتجاه مجتمعها، مما يسمح للمنظمات من رفع اداءها واكتسابها لميزة تنافسية مستدامة.

I- الإطار المنهجي للدراسة:

1- مشكلة الدراسة:

بناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية في مؤسسة الاسمنت بسعيدة؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟ وماهي عناصرها؟
- ما المقصود بالميزة التنافسية؟
- ماهي طبيعة العلاقة المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية؟

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة ما مستوى المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة؟
- دراسة طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة؟
- اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة؟

3- أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة تحسيس متخذي القرار في المؤسسات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لموضوع المسؤولية الاجتماعية واعتباره أداة فعالة في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وهذا ما يتطلب من مؤسسات من التعرف على رغبات واحتياجات الأطراف المتعاملة معها من موردين، عاملين، عملاء، منافسين.... الخ.

4- فرضيات الدراسة:

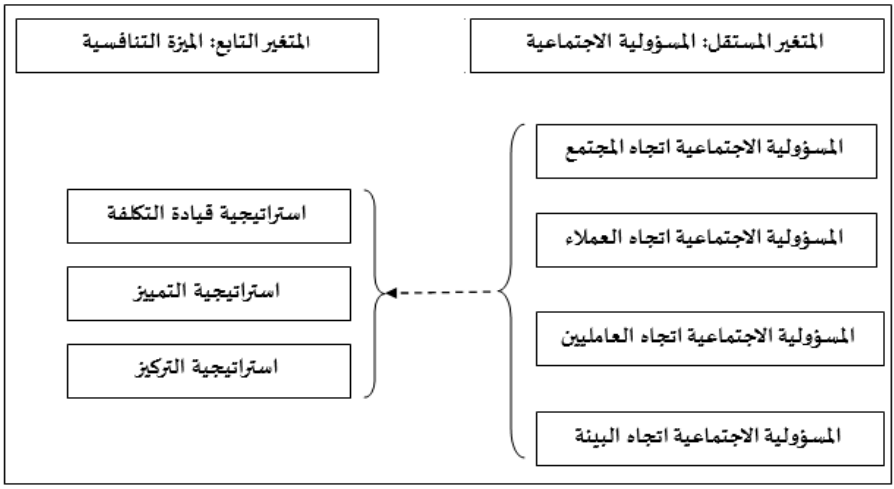
استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية؟
- تؤثر المسؤولية الاجتماعية بكافة عناصرها على الميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة؟

5- نموذج الدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة حيث يظهر المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية، والمتغير التابع الميزة التنافسية.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

II-الإطار النظري للدراسة:

1- المسؤولية الاجتماعية:

عرفها الباحث (Carroll) بأنها: "ما يتوقعه المجتمع من المؤسسات في النواحي الاقتصادية، التشريعية، الأخلاقية والخيرية"[1]، ويعتبر الباحث (Carroll) أول من حدد أبعاد الأربعة لأنواع المسؤوليات سنة 1979 وهي :المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية القانونية، والمسؤولية الأخلاقية والمسؤولية الخيرية. وقد مثل (Carroll) هذه المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية في شكل هرم يعرف في الوسط الأكاديمي المختص في إدارة بهرم كارول.

الشكل رقم (2): هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب (Carroll)

Soure : Archie B CARROLL, the pyramid of corporate sacial responsibility : toward moral management of organization stackholders, Business horizons, vol 34, no 4, 1991, p4.

1-1- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

هناك عدة عناصر للمسؤولية الاجتماعية نذكر منها ما يلي[2]:

1-1-1-المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المدني: ذلك من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة والتي تشمل :المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة الرياضية والترفيهية، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية...الخ.

2-1-1-المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين : تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، وتقديم منتجات آمنة، تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته، التزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، والتزام لتطوير المستمر للمنتجات.

1-1-2-المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة : حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة، المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيدة...الخ.

1-1-3- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين: تتضمن احترام قوانين العمل، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل، إصدار مدونة لسلوك وأخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين، منح مكافآت...الخ.

2- الميزة التنافسية:

عرف (M. Porter) الميزة التنافسية بأنها: " وصول المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، بمعنى آخر إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع[3]".

1-2- الاستراتيجيات العامة للميزة التنافسية:

قد اقترح بورتر ثلاث استراتيجيات عامة للتنافس بغرض تحقيق أداء أفضل عن بقية المنافسين وتتمثل[4] :

1-2-1- استراتيجية قيادة التكلفة: تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحقيق تكلفة أقل مقارنة مع منافسين، حتى يتسنى للمنظمة تحقيق ربحا أكبر من منافسيها مقارنة بمتوسط أسعار الصناعة وأن تبيع بأسعار أقل من متوسط أسعار الصناعة لتكتسب حصة سوقية، وكلما أصبحت الصناعة أكثر نضجا والأسعار في الانخفاض كلما حققت ربحا عاليا.

1-2-2- استراتيجية التمييز: وهي استراتيجية البحث عن التمييز والانفراد بخصائص استثنائية يصعب تقليدها في ميدان الصناعة وتكون ذات قيمة كبيرة للمشتري بما يحقق رغباته كالأسعار التشجيعية، وخدمات ما بعد البيع، بمعنى أكثر أن تضع أسعار استثنائية للمنتج لا يمكن الحصول عليها في منتجات بديلة لما تتمتع به من صفات فريدة.

1-2-3-إستراتيجية التركيز: تستند على أساس اختيار مجال تنافسي محدود وفي داخل قطاع الصناعة بحيث يتم التركيز على جزء معين من السوق، وتكثيف نشاط المنظمة التسويقي في هذا الجزء والعمل على استبعاد الآخرين ومنعهم من التأثير في حصة المنظمة.

III- الإطار التطبيقي للدراسة:

1- مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مؤسسة الاسمنت بولاية سعيدة، حيث تم الاعتماد على عينة مكونة من (60) موظف، وتم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان عملهم، مع شرح الهدف من الدراسة. والجدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	38	63
	انثى	22	37
المجموع		**60**	**% 100**
السن	من 20 إلى 29 سنة	16	27
	من 30 إلى 39 سنة	28	47
	من 40 إلى 49 سنة	08	13
	من50الى 59سنة	03	05
	أكثر من 60 سنة	05	08
المجموع		**60**	**% 100**
المستوى التعليمي	ابتدائي	04	07
	متوسط	05	08
	ثانوي	22	37
	جامعي	29	48
المجموع		**100**	**% 100**
الوظيفة	مساعد المدير	01	02
	رئيس قسم	04	07
	رئيس شعبة	17	28

	موظف	38	63
المجموع		60	% 100
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	16	27
	من 06-10 سنوات	19	32
	من 11-15 سنة	9	15
	أكثر من 15 سنة	16	27
المجموع		**60**	**% 100**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

2- أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث احتوت على قسمين وذلك على النحو التالي:

القسم الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (05) فقرات (الجنس، السن، والمؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

القسم الثاني :يتكون من (28) فقرة موزعة على محوريين رئيسيين وهما:

المحور الأول :المسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (16) فقرة.

المحور الثاني :الميزة التنافسية، ويتكون من (12) فقرة.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (likert) الخماسي والمتدرج وذلك على الشكل التالي:

جدول (2): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

المصدر: من إعداد الباحثين

3- ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباج على عينة الدراسة، ويشير الجدول رقم (3) إلى قيمة معاملات الثبات لمحاور الدراسة، حيث يتضح أن قيم معامل الّثبات تراوحت بين (0.789) و (0.819) في حين بلغت قيمة معامل

الثبات لجميع الفقرات (0.834)، وجميع هذه القيم عالية مما يدلّ على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن تسفر عنها الدراسة وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

جدول رقم (3): مقياس (Cronbach's α) للمتغيرات الرئيسة.

أسماء المتغير	عدد الفقرات	(cronbach's α)
المسؤولية الاجتماعية	16	0.789
الميزة التنافسية	12	0.819
جميع الفقرات	24	0.834

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

4- تحليل النتائج الوصفية للدراسة:

إن الغاية من إجراء الإحصاء الوصفي هو معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة، فضلا عن تبيان وتقدير مستوى أهمية الفقرات والمتغيرات من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي (من موافق بشدة كأقصى درجة إلى غير موافق تماما كأدنى درجة)، وحساب المتوسط الحسابي.

جدول رقم (4): متوسطات إجابات عينة الدراسة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المحور	عدد العبارات	المتوسط الحسابي الكلي	الانحراف المعياري الكلي	الترتيب	مستوى الاهمية
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	04	3.67	0.39	2	متوسطة
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	04	3.77	0.42	1	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	04	3.43	0.46	3	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	04	3.01	0.50	4	متوسطة
مجال الكلي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	16	3.44	0.43		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

يتضح من الجدول أعلاه ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا إلى المتوسطات الحسابية حيث أن أهم الابعاد التي حضت بالموافقة من طرف عين الدراسة هي بعد العملاء و العامليين حيت كانت المتوسطات الحسابية لهذه المحاور (3.77) و (3.43) على التوالي مما يوحي بحرص المؤسسة محل الدراسة بإهتمام بموظيفها وعملائها وذلك من خلال توفر الشركة فرص متكافئة لعامليها من جانب الترقيات والمكافآت في مختلف مجالات الوظيفة، وتوفير الأنشطة الاجتماعية لعامليها مثل النوادي الثقافية والجامعيات، إلى جانب التزامها بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملاءها، وتقديم لهم أفضل الخدمات التي تلبي رغبات واحتياجات الزبائن. لتليها البعد الاجتماعي و البيئي والتي حصلت على متوسطات حسابية (3.67) و(3.01) على التوالي، مما يوضح عدم إهتمام المؤسسة بدرجة كبيرة بها البعدين وعدم إعتبارها بأن حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم إدارة وثقافة المؤسسة. وبشكل عام فإن مستوى تقييم عينة الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة كان مرتفع نوعا ما.

جدول رقم (5): متوسطات إجابات عينة الدراسة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
استراتيجية القيادة بالتكلفة	3.28	1.07	1	متوسطة
استراتيجية التمييز	3.21	1.10	2	متوسطة
استراتيجية التركيز	3.01	1.17	3	متوسطة
مجال الكلي لاستراتيجيات الميزة التنافسية	3.16	1.15		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.22)

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل العبارات حصلت على درجة موافقة متوسطة، وبمتوسطات حسابية محصورة بين (3.01) و (3.28)، مما يؤكد أن أغلب أفراد العينة من الزبائن أكدوا سعي المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية خاصة تلك المتعلقة بإستراجية القيادة بالتكلفة حيث احتلت المرتبة الأولى وذلك بمحاولة توفر المؤسسة منتجاتها وعروضها في الأماكن المناسبة، والعمل على خفض التكاليف المالية للزبون عند شراء منتجاتها.

5- اختبار فرضيات الدراسة:

- **هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية؟**

يتضح من خلال الجدول رقم (6) وجود علاقة ارتباط قوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية وذات دلالة معنوية (0.05).

الجدول رقم (6): الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية

	المسؤولية الاجتماعية	الميزة التنافسية
المسؤولية الاجتماعية	**1**	***0.581**
والميزة التنافسية	***0.581**	**1**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22).

- تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة؟

يتبين من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة0.00 =sig وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد ا وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود تأثير دال إحصائيا للمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

جدول رقم (7): تأثير بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية

	المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية				نتيجة الفرضية
المتغير التابع: الميزة التنافسية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig	مقبولة
	0.581	0.337	0.581	0.00	

*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22).

IV- نتائج الدراسة:

توصل الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات، جاءت كما يأتي:

- اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع حسب عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (3.67).

- اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء حسب عينة الدراسة بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.77).

– اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين حسب عينة الدراسة بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.43).

– اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة حسب عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (3.01).

– بلغ المحور الكلي لاستراتيجيات الميزة التنافسية (3.16)، حيث احتلت استراتيجية القيادة بالتكلفة المرتبة الأولى حسب عينة الدراسة بموافقة متوسطة بلغت (3.28).

– وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.

V- توصيات الدراسة:

بناءا على نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

– ضرورة دمج سياسة المسؤولية الاجتماعية في رسالة المؤسسة، وأن تعتبرها جزء لا يتجزأ من سياستها العامة.

– الاهتمام أكثر لأبعاد الأربعة المحددة للمسؤولية الاجتماعية خصوصا تلك المتعلقة بالبعد الاجتماعي والبيئي.

– العمل على زيادة الوعي أفراد المؤسسة محل الدراسة بدور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق العدالة الاجتماعية والاستقرار الاقتصادي للأفراد.

– على الادارات العليا في المؤسسة المبحوثة أن تزيد من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لما لها من أهمية في فعالية وتحسين من الميزة التنافسية.

قائمة المراجع:

– طاهر محسن منصور الغالبي، **صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن– عمان، الطبع الثانية،2008 .

– عز الدين علي سويسي، نعمه عباس الخفاجي، **الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي**، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان– الأردن، 2014.

– Archie B CARROLL, the pyramid of corporate sacial responsibility: toward moral management of organization stackholders, **Business horizons**, vol 34, no 4, 1991.

- Archie B CAROLL, corporate social responsibility: evolution of a defitional construct, **business society**, USA, vol 38, no 3, 1999, p272
- M. Porter. **Avantage concurrentiel des nations**. Inter Edition. 1993.

ملحق:

إستبيان

أخي الموظف/ أختي الموظفة...

تحية طيبة وبعد

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على **واقع المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة الاسمنت سعيدة.** نرجو منكم التلطف بتعبئة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية. علماً أن المعلومات المقدمة منكم ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

أولاً: البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: من 20-29 سنة ☐، من 30-39 سنة ☐، من40-49 سنة ☐

من 50- 59 سنة ☐، أكثر من 60 سنة ☐

3- المستوى التعليمي: ابتدائي ☐، متوسط ☐، ثانوي ☐ جامعي ☐،

4- سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل ☐، 6-10 سنوات ☐،11-15 سنة ☐
أكثر من 15 سنة ☐

5- المستوى الإداري للوظيفية: مدير ☐، مساعد مدير ☐، رئيس قسم ☐
رئيس شعبة ☐، موظف ☐

يرجى وضع إشارة (×) أمام الحالة التي تلائمك:

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية						
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع						
1	تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.					
2	تلتزم الشركة بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع إسهاما منها لتقليل من مشكلة البطالة .					
3	تساعد الشركة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس وطرق ومستشفيات وبرامج إسكان وغيرها.					
4	تقدم الشركة مساهمات أو الهبات والتبرعات للمشاريع الخيرية لمراكز الطفولة ودور المسنين ومراكز رعاية المعاقين.					
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء						
5	تهتم الشركة بشكاوي العملاء وتعمل على حلها بصورة عاجلة.					
6	تلتزم الشركة بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملاءها.					
7	تقدم الشركة أفضل الخدمات التي تلبي رغبات واحتياجات الزبائن.					
8	تقوم الشركة عداد برامج إعلامية تعرف العملاء بخصائص الخدمة وطرق ومجالات استخدامها.					
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين.						
9	تضع الشركة الفرد المناسب في الوظيفة المناسبة.					
10	هناك عدالة في توزيع الأجور والرواتب بما يتوفق والمجهودات المبذولة.					
11	توفر الشركة فرص متكافئة لعامليها من جانب					

	الترقيات والمكافآت في مختلف مجالات الوظيفة.					
12	تهتم الشركة بتوفير الأنشطة الاجتماعية لعامليها مثل النوادي الثقافية والجامعيات،					
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة						
13	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم إدارة وثقافة الشركة .					
14	تساهم الشركة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.					
15	تعمل الشركة على تجميل المنطقة المحيطة بها وتشجيرها للحفاظ على البيئة.					
16	تعقد الشركة دورات وورش عمل لتوعية العاملين بأهمية البيئة.					
المحور الثاني: الميزة التنافسية						
استراتيجية القيادة في التكلفة						
17	توفر المؤسسة منتجاتها وعروضها في الأماكن المناسبة.					
18	تسهل المؤسسة الحصول على المنتجات والعروض بأبسط جهد للزبون.					
19	توفر المؤسسة كل المعلومات للزبون من أجل تسهيل عملية الشراء					
20	تعمل المؤسسة على خفض التكاليف المالية للزبون عند شراء منتجاتها					
استراتيجية التميز						
21	تحقق المؤسسة التميز من خلال توفير المنتجات التي يرغب فيها الزبون					
22	تتميز المؤسسة بالقدرة على الالتزام بمواعيد التسليم الي يرغب بها الزبون					
23	تتميز المؤسسة بتوفير المنتجات لمختلق فئات الزبائن					
24	تطور وتميز المؤسسة منتجاتها مقارنة بالمنافسين					

استراتيجية التركيز						
25	جوهر المنافسة هو البحث عن قطاع سوقي محدد لتحقق فيه المؤسسة ميزة تنافسية					
26	توفر المؤسسة الموارد لخدمة قطاع سوقي محدد					
27	تسيطر المؤسسة على تكاليفها في حالة العمل في قطاع سوقي محدد					
28	تحقق المؤسسة التميز في حالة العمل في قطاع سوقي محدد					

[1] Archie B CAROLL, corporate social responsibility: evolution of a defitional construct, **business society**, USA, vol 38, no 3, 1999, p272.

[2]طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن– عمان، الطبع الثانية، 2008 ، ص 100.

[3] M. Porter **. avantage concurrentiel des nation** . inter Edition .1993.p 84.

[4]عز الدين علي سويسي، نعمه عباس الخفاجي، **الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي**، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان– الأردن، 2014.ص77،75.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان 2018

دور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة– حالة الجزائر–

د. نظيرة قلادي جامعة أم البواقي
د. محمد الأمين وليد طالب جامعة أم البواقي

تاريخ الاستلام:30/01/2018 تاريخ القبول:28/05/2018 تاريخ النشر: جوان 2018

ملخص:

نهدف من خلال هذا البحث لمعرفة دور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوصلنا من خلاله بأنه يمكن للمؤسسة تحسين تنافسيتها بدعم من الدولة من خلال إيجاد مناخ ملائم حتى تتمكن مختلف المؤسسات ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تحسين أدائها. ولقد اهتمت الجزائر بتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن أجل ذلك قامت بتوقيع اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، كما طبقت عدّة برامج تأهيل هدفها بالدرجة الأولى يكمن في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الكلمات المفتاحية: الدولة، التنافسية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، آليات الدعم.

Abstract:

This research aims at identifying the role of the state in supporting the competitiveness of small and medium enterprises.

We have found that the institution can improveits competitiveness with the support of the state by creating an appropriat environment so that the various institutions can improve their performance.

Algeria has been interested in the competitiveness of small and medium enterprises. It has signed the Association Agreement with the European Union and has implementeds ever al rehabilitation programs aimed primarily at improving the competitiveness of small and medium enterprises.

Keywords: State, Competitiveness, Small and Medium Enterprises, Support Mechanisms.

مقدمة:

في ظل حدّة التنافس، تواجه المؤسسات ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات كبيرة تتلخص في كيفية وصولها لبناء وتعزيز ميزة تنافسية تسمح لها باحتلال مركز تنافسي قوي، المحافظة عليه وتعظيمه. فاستمرار مؤسسة في السوق مرهون بمدى قدرتها على مواجهة غيرها من المؤسسات الأخرى الناشطة في نفس القطاع السوقي، بامتلاكها لميزة تنافسية ووضعها لاستراتيجيات تنافسية. كما أنه بالإضافة للميزة التنافسية والاستراتيجيات التنافسية، يمكن للدولة أن تلعب دورا هاما من خلاله تساعد المؤسسات ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحسين تنافسيتها، ففي الجزائر نجد أنه لغرض دعم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبرمت اتفاقيات إلى جانب عدة برامج تأهيل الهدف الرئيسي منها يكمن في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

إشكالية البحث:

في إطار نظرية التجارة الاستراتيجية نلمس دور الدولة في دعم التنافسية من خلال تشجيعها مختلف الأنشطة لتوليد وفورات إيجابية، وتحويل الأرباح من الاقتصاديات الأجنبية إلى الاقتصاد المحلي. ويتم هذا التشجيع عن طريق تقديمها لإعانات تنافسية تساعد في دعم البحث والتطوير والصناعة والحد من دخول المؤسسات الأجنبية وإتاحة فرص التعلم للمؤسسات المحلية. وهذا معناه أن دور الدولة في دعم التنافسية يتمثل في إيجاد مناخ ملائم حتى تتمكن مختلف المؤسسات ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تحسين أدائها.

مما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

و من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي سنحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هي مختلف استراتيجيات تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- ما هو الإطار النظري لدور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- ما هي مختلف آليات دعم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر؟

أهداف البحث:

نهدف من خلال هذا البحث إلى معرفة استراتيجيات تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الدور الجديد للدولة في ظل اقتصاد السوق بالإضافة للإطار النظري لدور الدولة الداعم

لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما نهدف للتعرف على مختلف آليات دعم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر.

منهجية البحث:

تحقيقا منا لأهداف الدراسة و إجابة منا على التساؤلات السابقة تم الاعتماد في انجاز هذا البحث على كل من المنهج الوصفي و المنهج التحليلي.

تقسيم البحث:

من أجل الاجابة على أسئلة البحث ارتأينا تقسيمه إلى ثلاثة محاور جاءت كالآتي:

- استراتيجيات تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الاطار النظري لدور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- آليات دعم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر.

1– استراتيجيات تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يتطلب استمرار وضمان البقاء في السوق دعم وتطوير تنافسية المؤسسات، وهذا لا يتحقق إلا عن طريق بناء استراتيجية تنافسية على المستوى العالمي، بحيث من خلالها تكون للمؤسسة القدرة على التنافس في أي مكان وفي أي زمان وبأي طريقة كانت، وأمام أي منافس[1]. لذلك يجب معرفة هذه الاستراتيجيات المساعدة على تطوير تنافسيه المؤسسات بصفة عامة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة، ولذلك سندرج فيما يلي بعض هذه الاستراتيجيات.

1–1– تطبيق استراتيجية نظام إدارة الجودة الشاملة: لقد حظيت إدارة الجودة الشاملة باهتمامات وانشغالات كبيرة من طرف العديد من الاقتصاديين والخبراء، وأصبح مفهوم تطبيق الجودة ضروري جدا لمنافسات عالمية، سواءا في السعر أو الإنتاج، وقد تطور هذا المفهوم ليشمل كل جوانب الأنشطة الاقتصادية المادية منها والمعنوية.وتعبّر الجودة الشاملة عن فلسفة ومجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل والمهارات التي تستهدف التحسين المستمر للأداء.وتعد الجودة أهم وسائل تعزيز تنافسية المؤسسات وتحسين سمعتها في السوق، باعتبارها مصدر جذب العديد من الزبائن والمستهلكين ووسيلة تلبية حاجاتهم ورغباتهم. ويمكن ذكر أربعة طرق من خلالها تستطيع المؤسسات تحقيق تنافسيتها، وهذا من خلال تحقيق المردودية اللازمة لاستمراريتها، إما بزيادة حصتها السوقية أو تحقيق معدلات تكلفة منخفضة.

1-2- تكوين تحالفات وتكتلات استراتيجية دولية تنافسية: تعدّ التحالفات الاستراتيجية من الظواهر الحديثة في بيئة المؤسسات المعاصرة، وتختلف التحالفات عن المشاريع المشتركة التقليدية[2]، ويكون لكل شريك في التحالف خبرة أو مهارة معينة وعادة ما يكونان مكملان لبعضهما البعض، ومن خلال اشتراكهما يتوقع لكل منهما الاستفادة من خبرة الآخر[3]. وبالتالي تحولت مؤسسات صغيرة ومتوسطة أنهكتها استراتيجيات التنافس كاستراتيجيات "porter" "بورتر" إلى استراتيجية التحالف، لكي تتظافر جهودها لتطوير تكنولوجياتها ومنتجاتها والنفاذ بها إلى أسواق أخرى جديدة[4]. وتتجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة صوب الدخول في تكتلات استراتيجية لرفع تنافسيتها ومواجهة المؤسسات الكبرى في نفس القطاع، وهذه التحالفات تحقق للمؤسسات صغيرة ومتوسطة امتيازات إيجابية مثل:

– تخفيض درجة عدم التأكد المرتبطة سواء بالطلب (مشتريات العملاء)، أو المرتبطة بالمنافسة.

– دعم المزايا التنافسية للشركات المتحالفة، وتحقيق أهداف الأطراف بشكل أكثر كفاءة وفعالية وفي وقت أقصر وبدرجة أقل مخاطرة[5].

1-3- تركيز جهود البحث والتطوير: تعد عمليات البحث والتطوير السبيل الأنجح للمؤسسات من أجل الحصول على الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال الإنتاج العصري، فيجب أن يتم البحث والتطوير بصورة مخطط لها ومنظمة حسب مناهج متعارف عليها وهذا ما يتطلب تخصيص ميزانية، وبطبيعة الحال تزيد نسبة الميزانية في الدول الصناعية الكبرى.ولم يعد نشاط البحث والتطوير مقتصرا على المؤسسات الكبيرة، بل أصبحت هناك العديد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على التكنولوجيا كرأسمال رئيسي لها.

1-4- الاهتمام بعنصر الابتكار والإبداع وتسييره: تعد القدرة على الابتكار أحد المزايا التنافسية بين الدول والمؤسسات، لذلك فالابتكار إلى جانب الإبداع يمثل تحديا للدول المتقدمة والنامية في إدارة المؤسسات الصغيرة، فالإبداع يصنع الفارق بين أداء المؤسسات الاقتصادية، لذلك فعلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديد برامج دقيقة للابتكار والإبداع مبنية على أسس معينة.

2- الإطار النظري لدور الدولة الداعم لتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يمكن ملاحظة دور الدولة الداعم للتنافسية من خلال ما قام به "مايكل بورتر" (M.Porter) عن المزايا التنافسية للدول، والذي استحدث منهج متكامل تضمن العديد من

المحددات التي تفسر الميزة التنافسية للصناعة وغيرها من الأنشطة. هذه المحددات تكون إما معوقة أو محفزة للنجاح في المنافسة العالمية، فجزء من هذه العوامل يمكن التحكم فيه والجزء الآخر يقع خارج بيئة الدولة ويصعب التحكم فيه.

2-1- المحددات الرئيسية للتنافسية وفقا لمنهج "بورثر" "Porter"[6]: حسب منهج "بورثر" "Porter" يتوقف تحقيق الميزة التنافسية على مدى توافر مجموعة من المحددات تشكل فيما بينها ما يعرف "بالماسة" "Diamond"، والذي كثيرا ما يطلق على نظريته "بنظرية الماسة" " the Diamondtheory". وهناك محددات رئيسية وأخرى مساعدة، وفي هذا العنصر سنتطرق للمحددات الرئيسية المتمثلة في:

2-1-1- ظروف عوامل الإنتاج: من وجهة نظر "بورثر" "Porter" يعدّ عوامل الإنتاج أكثر شمولا من المفهوم التقليدي المتداول، فبالإضافة إلى العوامل التقليدية (موارد بشرية، الطبيعة، رأس المال) هناك عوامل أخرى لا تقل أهمية كالهياكل القاعدية ونظم الاتصالات ومراكز البحوث، ويعتمد تحقيق الميزة التنافسية على مدى وفرة هذه العوامل وكفاءتها وانخفاض تكلفتها. لذا يرى "بورثر" "Porter" أن توافر عوامل الإنتاج الأساسية يعتبر شرطا لتحقيق ميزة نسبية في صناعة ما، وإن كان غير كاف لارتباط ذلك بكفاءة استخدم عوامل الإنتاج وتطويرها.

2-1-2- ظروف الطلب: يتمثل الطلب التي يشير له "Porter" "بورثر" هنا في الطلب من حيث حجمه وأنماطه المختلفة، فكلما تحقق نمو الطلب وارتفع، كلما أدى إلى إمكانية تصريف منتجات المؤسسة، وهذا ما يفتح مجالا للجوء إلى اقتصاديات الحجم واستغلال آثار الخبرة والتعلم من أجل رفع وتحسين مستوى الإنتاجية، ومنه رفع تنافسية المؤسسة.

وتبرز أهمية نمو حجم الطلب أيضا في الرفع من جاذبية القطاع ومردوديته ومن ثم تحسين مردودية المؤسسة، هذا ما يقلل من عنصر المخاطرة الذي تواجهه المؤسسات الناجم عن الحروب السعرية للمتنافس، فكلما استوعب الطلب تلك التخفيضات السعرية المتلاحقة، كلما سمح ذلك باستمرارية هذه المؤسسات في حقل المنافسة.

كما أنه كلما كان الطلب منصبا على الجودة بمعنى أن يكون مستوى الطلب متقدما ويتسم بالرقي، فإن هذا يدفع المؤسسات إلى التطوير والابتكار واستخدام التكنولوجيا والمعرفة المتقدمة والتركيز على رفع مستوى جودة المنتج مما يؤهلها للتفوق على المؤسسات الأجنبية المنافسة.

2–1–3– وضع الصناعات المرتبطة والمساندة: يقصد بالصناعات المرتبطة تلك التي تشترك مع الصناعة التي تنشط فيها المؤسسة سواء تعلق الأمر بالمدخلات أو التكنولوجيا المستخدمة أو قنوات التوزيع وأيضا الصناعات الأخرى المكملة والمرتبطة بها، في حين الصناعات المساندة تعبر عن الصناعات التي تقدم الدعم للصناعة المعيبة من حيث المدخلات التي تتطلبها العملية الإنتاجية.

فيرى Porter"بورتر" أن المؤسسات لا يمكنها تحقيق الميزة التنافسية من خلال تواجدها في صناعات منفردة، ولكن من خلال ارتباطها بغيرها من المؤسسات في الصناعات المكملة والمرتبطة بها.

2–1–4– الوضع الاستراتيجي والتنافسي للمؤسسة: كلما كان الوضع الاستراتيجي والتنافسي للمؤسسة جيدا، كلما كانت قدرتها التنافسية عالية، وفي حالة العكس ستكون المؤسسة عرضة لفقدان تميزها وقدرتها على المنافسة وبالتالي ابتعادها عن السوق التنافسي. هذا الوضع الاستراتيجي والتنافسي يبقى محكوما بهيكل المؤسسة ومختلف التفاعلات التنظيمية المختلفة من جهة، وبدرجة المنافسة وتأثيرات مختلف قوى المنافسة كعامل خارجي من جهة أخرى.

فتحقيق القدرة التنافسية في إطار قطاع الأعمال يتطلب من المؤسسة وضع الاستراتيجيات المولودة التي يمكن أن تكتسبها في التطبيق العملي، استمرارية التفوق والتميز على منافيسها في تخفيض التكلفة وتحسين مستوى جودة منتجاتها. وهذا ما ذهب إليه "Porter" "بورتر"، فحسبه لابد على المؤسسة أن تسعى دائما للتحسين والتجديد، والابتكار والتطوير ورفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية، فضلا عما توفره المنافسة من تعميم للتكنولوجيا وسرعة تدفق وانتشار المعلومات، والخبرة، وإفساح المجال لاقتصاديات الحجم، وهي كلها عوامل تصب مباشرة في تنافسية المؤسسة.

2–2– المحددان المساعدان والمكملان:يضيف "Porter" "بورتر" إلى المحددات السابقة دور الحكومة والعوامل غير المتوقعة (الصدفة) في التأثير على الميزة التنافسية.

2–2–1– دور سياسات الحكومة: تؤثر الحكومة على الميزة التنافسية من خلال سياساتها إيجابا أو سلبا على كل محدد من المحددات الأربع السابقة الذكر من خلال:

- تساعد الحكومة على خلق وتنمية عوامل الإنتاج من خلال ما تبذله من جهود لزيادة الإنتاجية، بزيادة الاستثمارات في برامج التعليم والتدريب وربطها بالواقع الصناعي، وانتهاج السياسات التي تؤدي لزيادة الادخار وتشجيع الاستثمار؛
- للحكومة دور في توفير الصناعات المرتبطة والمغذية، من خلال تشجيع ودعم إقامة تجمعات صناعية متكاملة وتوفير البنية الأساسية اللازمة لها؛

- للحكومة تأثير على الطلب المحلي من خلال دورها كمشتري أو من خلال القوانين التي تضعها بخصوص مواصفات المنتج وقوانين حماية المستهلك ومنع الغش التجاري، وكذلك من خلال توعية المشتري بأنواع المنتجات وخصائصها حتى تمكنه من اختيار المنتج الأفضل والأكثر تقدما وبالتالي تحسين نوعية الطلب المحلي؛
- للحكومة تأثير على أهداف المؤسسة واستراتيجياتها من خلال السياسات المتحكمة في أسواق العمل ورأس المال والسياسات الجبائية وغيرها التي تؤثر على أهداف كل من العاملين والمستثمرين في المؤسسات المختلفة.

2–2–2– دور العوامل غير المتوقعة (الصدفة): رغم كون تأثير الصدفة محدود إلا أنه قد يعمل على خلق الظروف المواتية أو غير المواتية لخلق القدرة التنافسية، وهذه الظروف تتمثل في الأحداث الخارجة عن سيطرة المؤسسات و الحكومات، كالتغيرات المفاجئة في أسعار المدخلات مثل الصدمة البترولية.

3–آليات دعم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر

لقد اهتمت الجزائر بالمؤسسات، وذلك لكي تستجيب ومتطلبات الفترة الراهنة، وقد تجسد هذا من خلال توقيعها لاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، وكذا الانضمام المرتقب للمنظمة العالمية للتجارة، هذا الأمر الذي أثر على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة، وذلك بسبب تزايد حدة المنافسة مع المؤسسات الأجنبية. كما طبقت الجزائر عدّة برامج تأهيل من أجل تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

3–1– أثر الانفتاح الاقتصادي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: لقد كان لاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوربي تأثير على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سواء بالسلب أو بالإيجاب، كما أن الانضمام لمنظمة التجارة الخارجية يخلف آثار ايجابية وسلبية على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

3–1–1– اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي: سوف نتعرض في هذا العنصر لمضمون اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، إلى جانب آثار هذه الاتفاقية على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أ– مضمون اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي: لقد بدأت اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي عمليا سنة 1993م، ولكن بسبب الأوضاع الداخلية الصعبة التي عرفتها الجزائر خلال فترة التسعينات تعثرت هذه الاتفاقية. ولقد وقعت الجزائر رسميا على الاتفاقية في 22 أفريل 2002م، ودخلت حيز التنفيذ في 01 سبتمبر 2005م. وقد تضمنت هذه الاتفاقية مجموعة من المحاور الأساسية، وهي[7]:

- إقامة منطقة للتبادل الحر؛
- المواءمة التنظيمية وفق المعايير الدولية؛
- التعاون الأورو جزائري في مجالات الاقتصاد والمالية والثقافة، وكذا في الهجرة والصحة وترقية العمل السنوي؛
- تحرير قطاع الطاقة؛
- تحرير الخدمات وحقوق التأسيس؛
- ترقية التعاون والتكامل الجهوي بين دول المغرب العربي.

ب– آثار اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: يمكن ذكر آثار ايجابية وأخرى سلبية لاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

– الآثار الايجابية: من بين الآثار الايجابية لاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نذكر[8]:

- حث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على اتخاذ التدابير اللازمة لمنافسة المنتوج الأوروبي من خلال احتكاكها بمؤسساته؛
- تمتع منتجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية بمقاييس الجودة والنوعية، يسمح لها بالدخول للأسواق الأوروبية؛
- تقليص تكاليف الإنتاج في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية، وذلك بسبب انخفاض أسعار الواردات من المواد الأولية والوسيطة والسلع النصف مصنعة، وهذا راجع للتخفيض المرحلي في التعريفات الجمركية؛
- اتفاق الشراكة يدعم تدفق التقنيات والتكنولوجيات الحديثة؛

- تشجيع تدفق الاستثمارات الأجنبية التي ستساهم في تقوية الهياكل الإنتاجية للمؤسسات صغيرة ومتوسطة الوطنية، خاصة من خلال عمليات الشراكة مع المؤسسات الأوروبية؛
- الاستفادة من البرامج والمساعدات المالية التي يقدمها الاتحاد الأوروبي، والتي من أهمها برامج ميدا1 "MEDA 1" وميدا2 "MEDA 2"، واستخدامها في عمليات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية التي تساعدها على تقوية قدراتها التنافسية.

– الآثار السلبية: من بين الآثار السلبية لاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نذكر[9]:

- دخول المنتجات الأوروبية السوق المحلي، هذا ما يؤثر بالسلب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية؛
- إلغاء القيود الكمية والرسوم الجمركية سيرفع من مستويات الاستهلاك الكلي والمحلي، ويدفع المستهلكين لشراء السلع المستوردة بدلا من المحلية بسبب جودتها وأسعارها؛
- يؤدي كل من الاندماج المتزايد لدول أوروبا الوسطى والشرقية في مبادلات الاتحاد الأوروبي، وانخفاض التفضيلات التي تتمتع بها الجزائر لوجود منافسة أمام صادرات المؤسسات الوطنية نحو الاتحاد الأوروبي.

3-1-2-المنظمة العالمية للتجارة: لقد أبدت الجزائر سنة 1987م نيتها للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة (OMC)، والتي كان يطلق عليها قبل سنة 1995م بالاتفاقية العامة للتعريفة الجمركية والتجارة (GATT). وبحكم الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الصعبة التي عاشتها الجزائر، لم تحصل على العضوية، حتى جوان 1996م قامت الجزائر بتقديم طلب رسمي للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة، فقبل طلبها، وكان عليها إجراء مجموعة من المفاوضات المتعددة الأطراف وكذا الثنائية الأطراف[10]، ولكن رغم العديد من المفاوضات التي قامت بها الجزائر منذ التسعينات، فلم يتم التوصل للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة لحد الآن.

أ– الآثار المتوقعة لانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: هناك آثار ايجابية وأخرى سلبية نذكر منها ما يلي:

– الآثار الايجابية: يتوقع من انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة عدة آثار ايجابية، تتمثل أهمها في:

- تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية في ظل المنافسة الدولية؛
- الاستفادة من التطور التكنولوجي الذي تتميز به المؤسسات الأجنبية ذات الجودة العالية، من أجل تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية؛
- تطوير الجهاز الإنتاجي الوطني، واكتساب خبرات جديدة من خلال الاحتكاك بالأجانب؛
- خلق مجالات إنتاج جديدة بزيادة عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- فتح فرص التصدير أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب تقليص الحواجز في الأسواق العالمية أو الدول الأعضاء.

–الآثار السلبية: يتوقع من انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة عدّة آثار سلبية على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أهمها ما يلي:

- فتح السوق الجزائرية أمام منتجات الدول الأعضاء في المنظمة، وهذا يعني إغراق السوق الجزائرية بالمنتجات الأجنبية، ويؤدي لكساد المنتجات الوطنية بسبب تفضيل المستهلك للمنتوج الأجنبي على الوطني، وبالتالي تصبح الجزائر سوق استهلاكي فقط؛
- القضاء التدريجي على النسيج الوطني، بسبب عدم قدرة المؤسسات الوطنية على إنتاج سلع تنافسية بمقاييس ومعايير جودة عالمية.

3–2–آلية تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار برامج التأهيل: تعد برامج التأهيل سياسة تتبناها الكثير من الدول لتحسين تنافسية مؤسساتها وتحسين مناخ الأعمال فيها. وهدف برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا يتعلق فقط بجانب الإدارة والتسيير، وإنما يخص أيضا المحيط العام المرتبط بهذه المؤسسات.

3–2–1– تعريف برنامج التأهيل: من بين تعاريف تأهيل المؤسسات نذكر ما يلي:

- يعرف التأهيل بأنه "يقتصر على زيادة ورفع القيم، وتطبيقات الإدارة والتسيير، وتحسين الأداء لبلوغ مستوى المنافسين المستقبليين، وذلك ضمن آجال محددة ودقيقة"[11].
- ويعرف التأهيل أيضا بأنه "عملية تحسين مستمرة ودائمة تهدف إلى إدخال وإضفاء طابع التطور في المؤسسة مع مراعاة جوانب قوتها وجوانب ضعفها، فهذا البرنامج يهدف أساسا إلى تحسين مستوى تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بما يساعدها على التأقلم مع متطلبات اقتصاد

السوق، وتسهيل الوصول إلى المعلومة على رؤساء المؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص"[12].

- كما يعرف برنامج تأهيل المؤسسات بأنه "مصطلح جاءت به منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية ONUDI باعتباره مسارا مستمرا يهدف إلى تحضير وتكييف المؤسسات ومحيطها في إطار متطلبات التبادل الحر، لمساعدة المؤسسات لتكون لها تنافسية فيما يخص السعر والجودة والإبداع، ولتكون قادرة على التحكم ومتابعة مختلف التقنيات الجديدة والتأقلم مع ظروف السوق"[13].

- وبالنسبة للجزائر فقد حددت مفهوما مضبوطا لعملية التأهيل، وهذا ضمن برنامج ميدا1"MEDA1" سنة 2006م، حيث عرفت تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنه قبل كل شيء إجراء مستمر للتدريب، التفكير، الإعلام والتحويل بهدف الحصول على طرق وأفكار وسلوكات جديدة للمقاولين وطرق تسيير ديناميكية ومبتكرة[14].

من التعريفات السابقة يمكن القول بأن برنامج التأهيل عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتخذة من قبل السلطات لتحسين موقع المؤسسة في السوق، ورفع إنتاجيتها حتى تكون في مستوى المؤسسات المنافسة لها لكي تضمن شروط كسب حصة في السوق المحلية والدولية.

3-2-2-برامج تأهيل المؤسسات: لقد قامت الجزائر بتجسيد مجموعة من برامج التأهيل، وقد استهدفت هذه البرامج تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالدرجة الأولى. ومنهذه البرامج ما هو وطني ومنها ما هو مبرم بالاتفاق مع الاتحاد الأوروبي. ومن بين هذه البرامج ما يلي[15]:

أ– البرنامج الرائد لدعم الهيكلة وتأهيل وتحسين تنافسية 48 مؤسسة جزائرية: طبق هذا البرنامج تحت وصاية وزارة الصناعة وترقية الاستثمار، بدعم من منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية ONUDI. وقد شرع في تطبيقه نهاية 1999م، وكان من المفترض أن يمتد ثلاثة سنوات، إلا أنه واجه صعوبة في تحديد أهدافه، حيث أنه لغاية 2002م لم تستفد منه سوى 30 مؤسسة.

ب– برنامج تأهيل المؤسسات الصناعية 2001م: يهدف هذا البرنامج لتأهيل المؤسسات الصناعية التي تشغل أكثر من 20 عامل، تقوم على تنفيذه ومتابعته اللجنة الوطنية للتنافسية الصناعية. وقد انطلق هذا البرنامج سنة 2001م، وقد خصص له غلاف مالي قدره 4 مليار دينار[16] وذلك ضمن برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي، وخصص 2 مليار دينار لتأهيل المؤسسات، و 2 مليار الباقية خصصت لتحديث وإعادة تأهيل المناطق الصناعية. وتتمثل أهدافه الأساسية في[17]:

- عصرنة المحيط الصناعي بما يتناسب مع الظروف الدولية؛
- تطوير وترقية الصناعات الأكثر قدرة على المنافسة؛
- تدعيم قدرات هيئات الدعم؛
- تحسين القدرة التنافسية وتطوير المؤسسات الصناعية.

وقد اختلفت الأرقام حول عدد المؤسسات التي استفادت منه، فنجد الإحصائيات حول هذا البرنامج تفيد إلى أنه استفادت منه 158 مؤسسة عامة وخاصة، بينما حسب تقرير وزارة الصناعة وترقية الاستثمار، فقد استفادت من هذا البرنامج 310 مؤسسة.

جـ– برنامج دعم تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر ميدا1 "MEDA1": هذا البرنامج جاء في إطار برنامج "ميدا1""MEDA 1"، ويعرف اختصارا بـ "PAPME"، ويمثل أرضية أولية مناسبة لتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فهدفه يكمن في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من التأقلم مع متطلبات اقتصاد السوق. وعملت على تنفيذه وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية بمساعدة الاتحاد الأوروبي، حيث كان يفترض أن مدته تكون في الفترة (2001-2006)، ولكن بسبب انطلاقته السيئة فقد تم تمديده إلى غاية 2007/12/31. وقد خصص له غلاف مالي قدره 5.35 مليار دولار[18]. وتمثلت الأهداف الأساسية لهذا البرنامج فيما يلي[19]:

- تحسين وترقية العملية الإدارية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- دعم إنشاء مؤسسات تمويلية خاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- إعادة تأهيل هياكل الدعم والمتابعة المكلفة بدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- إعداد شبكة وطنية للمعلومات الاقتصادية والمالية والتقنية الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- دعم الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ويستفيد من البرنامج كل من[20]:

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية الخاصة والتي تتوفر فيها الشروط التالية:
  - المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة بالإنتاج الصناعي والخدمات التي لها علاقة بالصناعة، أي التي تمارس نشاطاتها في القطاعات التالية: الصناعة الميكانيكية، الصناعات الغذائية،

الصيدلة والصناعات الكيميائية، مواد البناء، السلع المصنعة، صناعة الأحذية والجلود، الصناعة الالكترونية، الصناعات النسيجية وصناعة الألبسة؛

- أن يكون لها نشاط لثلاثة سنوات على الأقل؛
- عدد العمال أكثر من 20 عاملا دائما؛
- يجب أن يكون على الأقل 60% من رأس مالها الاجتماعي باسم شخص طبيعي أو معنوي جزائري الجنسية؛
- أن تكون المؤسسة مسجلة على الصعيد الجبائي ومنخرطة في صندوق الضمان الاجتماعي خلال الثلاثة سنوات الأخيرة؛
- الالتزام بدفع مشاركة قدرها 20% من التكلفة الإجمالية للتدخلات المتوقعة لأجل التأهيل (الباقي 80% تمول من طرف الاتحاد الأوروبي).

– الهيئات المالية والمشرفين الخواص: تتمثل هذه الهيئات في البنوك والهيئات المالية والمشرفين الخواص الذين يهدفون لخلق وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصفة عامة، وباستخدام أدوات جديدة مثل قرض الإيجار (Leasing) ورأس مال المخاطر (Capital – Risque)، أو كل أداة اختيارية للقرض البنكي الموجه للمؤسسات صغيرة ومتوسطة. ولكي تتحصل هذه الهيئات على الدعم من طرف برنامج التأهيل، لابد عليها من تقديم مشروع كامل لإنشاء شركة مالية، وتكون مطابقة للتشريعات والتنظيمات السارية المفعول، ويجب أن تكون مسجلة على المستويين الجبائي والاجتماعي، مع الالتزام بدفع 20% من التكلفة الكلية، أما 80% الباقية فتدفع من طرف الاتحاد الأوروبي.

– الهيئات وأجهزة الدعم للمؤسسات صغيرة ومتوسطة: يضم هذا البرنامج كل الوحدات العمومية والخاصة، والتي لها القدرة على ترقية، دعم ومساندة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحت الأشكال التالية:

- أجهزة الدعم التقني والتكنولوجي؛
- الإدارات المركزية الاقتصادية؛
- الهيئات العمومية لخدمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، وكالة دعم الاستثمار، ...الخ؛
- غرف التجارة والصناعة؛

- جمعيات أرباب العمل؛
- مراكز ومعاهد التكوين المتخصصة؛
- ممثلي الشبكة الوطنية للمعلومات الاقتصادية؛
- التنظيمات العمومية للتأطير.

ولكي تتحصل هذه الهيئات على الدعم من هذا البرنامج لابد عليها ما يلي[21]:

- تقديم مشروع موجه لتحسين ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في شكل دعم قانوني، تجاري إداري، نقابي ومتخصص؛
- تحسين العرض بتنويع التكوين، وتحسين العرض الخاص بالنوعية؛
- الالتزام بالتشريعات والتنظيمات السارية المفعول؛
- الالتزام بدفع مشاركة 20% من التكلفة الكلية للتدخلات المتوقعة، والباقي 80% يدفع من طرف الاتحاد الأوروبي.

د– البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومحيطها: شرع في تطبيق هذا البرنامج ابتداءا من شهر فيفري 2007م، وكان من المفترض أن يستمر لمدة ست (06) سنوات، وقد خصص له غلاف مالي قدره 06 مليار دينار[22]، يمول البرنامج بموجب القرار بين الوزارات رقم سبعة الصادر في 07 فيفري 2007م المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك الصادر في 2008/04/30م، المحدد لموارد ونفقات حساب التخصيص الخاص رقم (124-302) المسمى بالصندوق الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ويندرج هذا البرنامج في إطار القانون التوجيهي لترقية وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لاسيما المادة (18) والتي تنص على قيام وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار تأهيل هذه المؤسسات بوضع برامج التأهيل المناسبة من أجل تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ويتمثل الهدف الرئيسي للبرنامج في السعي لضمان ديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمحافظة على مكانتها في السوق، وضمان حصة في الأسواق الدولية في ظل محيط تنافسي، وذلك من خلال:

- إزالة العقبات التي تعترض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- ترقية رأس المال البشري بواسطة التكوين المستمر؛
- تحسين التمويل.

ولقد سجل هذا البرنامج من بدايته إلى سنة 2010م النتائج التالية[23]: إبداء 1700 مؤسسات صغيرة ومتوسطة رغبتها في الانخراط في البرنامج الوطني للتأهيل، وتقدم منها 529 مؤسسة بطلب الانخراط في البرنامج، وقبل منها 351 مؤسسة. وقد شملت عملية التأهيل مجموعة من الميادين أهمها: التنظيم، نظام تسيير الجودة، التسويق، المنتوج المبتكر، تكاليف الإنتاج، تسيير الإنتاج وتسيير الموارد البشرية.

هـ– برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة والتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال PME/PMI: يعرف هذا البرنامج بـ PME 2، والذي جاء في إطار برنامج "ميدا2" "MEDA 2". شرعت الجزائر في تطبيق هذا البرنامج بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ابتداءا من شهر ماي 2009م[24]، بينما تم وضع الاتفاقية بين الجزائر والاتحاد الأوروبي في مارس 2008م، وتنص هذه الاتفاقية على تأهيل 500 مؤسسة جزائرية صغيرة ومتوسطة، ويساهم في هذه الاتفاقية الاتحاد الأوروبي بـ 40 مليون أورو بينما الجزائر تساهم بـ 3 ملايين أورو.

والجديد في هذا البرنامج هو التنسيق بين ثلاثة مستفيدين وهم: وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية، ووزارة الصناعة وترقية الاستثمارات وكذا وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال. وهذا البرنامج كان يهدف لتحديث وتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وحسب تصريحات أدلّ بها مدير البرنامج، فقد حقق هذا البرنامج 60% من أهدافه.

و– البرنامج الوطني الجديد لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: يعد هذا البرنامج امتدادا للبرنامج الثالث، حيث تعتبر نسخة ثانية عنه مع بعض التعديلات تمحورت حول خصائص المؤسسات ومبالغ الإعانات، فجاء استجابة للتغير في الوزارات، إذ تم الدمج بين وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية مع وزارة الصناعة وترقية الاستثمار مع فصل قطاع الصناعات التقليدية عن الوزارة الجديدة، وضمه لوزارة السياحة. وتشرف على تنفيذ هذا البرنامج الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد خصص له غلاف مالي قدر بـ 386 مليار دينار على مدى 05 سنوات، حيث تم المصادقة على البرنامج من طرف مجلس الوزراء في 11 جويلية 2010م. وتتمثل أهداف البرنامج أساسا في مساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تحسين تنافسيتها من خلال:

- تأهيل قدراتها التسييرية والتنظيمية؛
- تأهيل قدرات إتقان المعرفة والابتكار؛

- تأهيل نوعية المؤسسة؛
- دعم الاستثمارات المادية الإنتاجية؛
- تأهيل الموارد البشرية.

3-2-3- أهداف تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر: تتمثل أهم أهداف تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فيما يلي[25]:

أ- تحسين تسيير المؤسسات: تهدف برامج التأهيل لرفع الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات، لكي تتمكن من الحفاظ على حصتها في السوق المحلي، والبحث عن أسواق خارجية، وذلك من خلال إدخال مجموعة من التغييرات في أساليب وطرق التسيير والإنتاج من أجل الاستخدام الأمثل للقدرات الإنتاجية المتاحة، وتنمية الكفاءات التسييرية، والبحث في الأنشطة التسويقية.

ب- تحسين تنافسية المؤسسات: يعد عامل التنافسية مهم لأي مؤسسة من أجل الحفاظ على مكانتها وتطويرها، ويأتي ذلك من خلال تمكين المؤسسات من الحصول على التجهيزات المتطورة التي تحسن أدائها، كما تستفيد المؤسسات من برامج لتنمية الكفاءات البشرية والإدارية، وتتلقى مساعدات في إطار الحصول على شهادة الجودة التي تعتبر شهادة ثقة يحصل عليها العملاء على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي تمكين المؤسسة من ممارسة نشاط التصدير.

ج- توفير مناصب عمل: تهدف برامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية للاحتفاظ باليد العاملة، والعمل على تحسين مردوديتها، والتخفيف من حدة البطالة.

الخاتمة:

يمكن للمؤسسة تحسين تنافسيتها بدعم من الدولة من خلال إيجاد مناخ ملائم حتى تتمكن مختلف المؤسسات ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تحسين أدائها. ولقد استعرض "porter" "بورتر" ستة محددات تفسر عملية تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية، ومن بين هذه المحددات دور الحكومة وسياساتها المختلفة. فالجزائر مثلا اهتمت بتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن أجل ذلك قامت بتوقيع اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، كما طبقت عدّة برامج تأهيل هدفها بالدرجة الأولى يكمن في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن بين هذه البرامج نجد: البرنامج الرائد لدعم الهيكلة وتأهيل وتحسين تنافسية 48 مؤسسة جزائرية، برنامج تأهيل المؤسسات الصناعية 2001م، برنامج ميدا1، البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومحيطها، برنامج

ميدا2 والبرنامج الوطني الجديد لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وإلى جانب مختلف هذه البرامج.

الهوامش والمراجع:

[1]- عبد السلام أبو قحف، **"إدارة الأعمال الدولية"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص. 427.

[2]– المشروع التقليدي هو مساهمة شريكين بمقدار محدد من الموارد ويتطور المشروع من ذاته، أما التحالفات تقوم مؤسستان بالكامل بتجميع مواردهما مباشرة في تعاون يتجاوز حدود المشروع المشترك.

[3]– أحمد سيد مصطفى، "**الإدارة الاستراتيجية – دليل المدير العربي للتفكير و التغيير الاستراتيجي**"، القاهرة، 2006، ص ص. 337-338.

[4]– أحمد سيد مصطفى، **"تحديات العولمة و التخطيط الاستراتيجي"**، دار الكتب، الزقازيق، 2000، ص. 59.

[5]– توفيق صالح عبد الهادي، **"العوامل المؤثرة في اتجاهات المديرين التنفيذيين نحو تكوين تحالفات استراتيجية – دراسة استطلاعية في قطاعي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الأردنية–"**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية و المالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007، ص. 85.

[6]–سملالييحضيه، **"أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة و المعرفة)"**، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص ص. 37-39.

[7]– يحي دريس، **"آليات تأهيل وسبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للاندماج في الاقتصاد العالمي –حالة الجزائر–"**، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد (56)، 2011م، ص ص. 73 – 74.

[8]– سليمة طبايبية، سامية عناني، **"آثار البرامج الاستثمارية العامة على تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الانفتاح الاقتصادي 2001– 2014"**، مداخلة للمشاركة في المؤتمر الدولي حول "تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، 12/11 مارس 2013.

[9]– المرجع السابق.

[10]– فيصل بهلولي، **"التجارة الخارجية الجزائرية بين اتفاقية الشراكة الاورو متوسطية والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة"**، مجلة الباحث، العدد (11)، ورقلة، 2012، ص. 115.

[11]- Abdelhak LAMIRI, **« Management de L'information, Redressement et mise à niveau des entreprises »**, OPU, Alger, 2003, P. 171.

[12]– مجلة الحدث،**"دعم وتنمية المؤسسات الصغرى والمتوسطة"**،العدد (02)،الجزائر،أفريل/ماي2001م، ص. 05.

[13]– لزهر العابد، **"إشكالية تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر"**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، 2013/2012، ص. 232.

[14]– يوسف قريشي، سليمة غدير أحمد، **"تأهيل المؤسسات المتوسطة والصغيرة في الجزائر –برنامج EDPME–"**، مداخلة ضمن الأيام الدراسية الرابعة حول "الروح المقاولاتية والتنمية المستدامة"، جامعة ورقلة، 18/17 أفريل 2007م، ص. 08.

[15]–لزهر العابد، مرجع سابق، ص ص. 233–234.

[16]– Farida MERZOUK, **"PME et Compétitivité en Algérie",** la revue de l'économie et de management, n°9, université Tlemcen, 2009, p. 11.

[17]– علي لزعر، ناصر بوعزيز، **"تأهيل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل الشراكة الاورو متوسطية"**،مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد (5)، جامعة بسكرة، 2009، ص. 39.

[18]– Centre international de hautes études agronomiques méditerranéennes (CIHEAM): le bilan du programme MEDA, les notes d'alerte du CIHEAM, N°22, 11 décembre 2006, P.01.

[19]- Nacer DJABROUN, **"Le programme MEDA",** journée d'étude sur le programme MEDA, 1 octobre 2002, P. 02.

[20]– منير نوري، **"أثر الشراكة الأورو جزائرية على تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"**، الملتقى الدولي حول: "متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية"، جامعة الشلف، 18/17 أفريل، ص. 875.

[21]– منير نوري، مرجع سابق، ص. 786.

[22]– سهام عبد الكريم، "**سياسة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر مع التركيز على برنامج ميدا 2**"، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، 2011، ص. 144.

[23]–المرجع السابق، ص. 146.

[24]- Programme d'appui aux PME/PMI, et à la maitrise des tics (PME ii), dossier de presse, atelier de visibilité, hôtel et djajair, Algérie, 24 Février 2010, P. 22.

[25]-Iman BENZIAN, Ouafia TEJANI**, « Contribution de la mise à niveau des PME à la réduction du taux de chômage »**, Revue des recherches économiques et managériale, N°5, université Biskra, Juin 2009, P.51.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان 2018

دور نظم المعلومات الجغرافية في دعم التنمية المحلية واهم تطبيقاتها.

د. محمد دهان جامعة قسنطينة2

تاريخ الاستلام:09/02/2018 تاريخ القبول:22/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

مع الثورة التكنولوجية والمعلوماتية الكبيرة التي يشهدها العالم، ومع ازدياد عدد السكان في العالم ازدادت الحاجة إلى صنع القرارات المناسبة لمعالجة العديد من المشكلات المتعلقة بالتنمية الاقتصادية عموما والتنمية المحلية على وجه الخصوص، وأصبح من الضروري أن تكون هذه القرارات أكثر صوابا وأقل مخاطرة وأكثر فعالية، ولتحقيق هذا الأهداف المرجوة بكفاءة عالية من حيث الوقت والجهد والتكلفة أصبح من الضروري بمكان تدعيم قرارات التنمية المحلية باستخدام نظم دعم القرارات الحديثة، والتي من بينها: نظم المعلومات الجغرافية التي سنحاول في مقالنا هذا التركيز فيه على دور نظم المعلومات الجغرافية في دعم التنمية المحلية.

الكلمات المفتاحية:التنمية المحلية، نظم المعلومات، دعم القرارات، نظم المعلومات الجغرافية.

Abstract:

With the great technological and information revolution taking place in the world, and with the world's population increases, the need to make the right decisions of many problems related to economic development in general and local development in particular has become more necessary, less risky and more effective. In order to achieve these objectives with high efficiency in terms of time, effort and cost, it is necessary to support local development decisions using modern decision support systems, including: GIS, which we will try to focus on the role of GIS in supporting local development.

Keywords: local development, information systems, decision support, geographic information systems.

مقدمة:

إن التطور السريع والمتلاحق الذي تعرفه المجتمعات المعاصرة وما تولد عنه من ضغوط اجتماعية واقتصادية كبيرة، وضع على كاهل مخططي ومديري برامج ومخططات التنمية المحلية أعباء جمة؛ لأن البيئة المحلية لهاته المجتمعات ازدادت تنوعا وتعقيدا وترابطا، وصار من الصعب التنبؤ بكافة التغيرات التي تعترض حياة المجتمع المحلي، بل إن كثيرا من أسباب مشاكل البطالة والهجرة والتطرف والعنف التي نلاحظها اليوم صارت تتداخل فيها العوامل الاقتصادية مع عوامل اخرى مثل: الفجوة الثقافية وسرعة العمران والتطورات التكنولوجية المعاصرة. ولذلك فإن النمط التقليدي لإدارة المجتمعات المحلية الذي توارثه المسيرون المحليون وحتى على المستوى المركزي صار في حاجة ملحة إلى إعادة النظر، بحيث يأخذ في الحسبان مزايا الثورة العلمية والتكنولوجية المتطورة باستمرار .ومن هذا المنطلق؛ فإننا في مقالنا هذا نحاول دراسة إشكالية تدعيم قرارات التنمية المحلية بالاعتماد على التكنولوجيا المتطورة باستخدام نظم دعم القرارات الحديثة، والتي من بينها: نظم المعلومات الجغرافية. وبعبارة أخرى فإننا سنحاول الإجابة عن التساؤلات التالية: كيف تساهم نظم المعلومات الجغرافية في دعم التنمية المحلية؟ وما هي أهم مجالات استخداماتها؟

وسنتناول في مقالنا هذا، المحاور الأساسية التالية:

- ماهية التنمية المحلية؛
- نظم المعلومات الجغرافية؛
- أهم استخداماتها نظم المعلومات الجغرافية ووظائفها الأساسية؛
- استخدامات نظم المعلومات الجغرافية في دعم قرارات التنمية المحلية.

1- ماهية التنمية المحلية:

قبل الخوض في ماهية التنمية المحلية لابد من التعريج أولا على مفهوم مصطلح التنمية في حد ذاته والفرق بينه وبين النمو الاقتصادي.

1-1. مفهوم مصطلح التنمية: لم ينتشر استخدام مصطلح "التنمية (Development)" في الأدبيات الاقتصادية إلا بعد الحرب العالمية الثانية، لأنه في الفكر الاقتصادي الكلاسيكي عند آدم سميث كان يستخدم للدلالة على التطور مصطلح " التقدم المادي (Materials Progress)" أو "التقدم الاقتصادي (Economic Progress)"، وحتى عندما أثيرت مسألة تطوير بعض

اقتصاديات أوروبا الشرقية في القرن التاسع عشر استخدمت مصطلحات: " التحديث (Modernization)" أو "التصنيع (Industrialization)". وقد برز مفهوم التنمية (Development) بداية في علم الاقتصاد حيث استُخدم للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين؛ بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراده، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه؛ بالصورة التي تكفل زيادة درجات إشباع تلك الحاجات؛ عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة، وحسن توزيع عائد ذلك الاستغلال. ثم انتقل مفهوم التنمية إلى الحقول المعرفية الأخرى، لتظهر: التنمية السياسية، التنمية الثقافية، التنمية البشرية، التنمية المحلية، التنمية المستديمة... الخ.[1]

1-2. الفرق بين النمو الاقتصادي والتنمية: إن النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية، ظلا يعاملان من وجهة نظر تاريخ الفكر الاقتصادي كمترادفين حتى نهاية الحرب العالمية الثانية، والتي تمخض عنها انقسام العالم إلى دول صناعية متقدمة وأخرى زراعية أو منجمية متخلفة، بينهما هوة سحيقة تعكس فروقات شاسعة في شتى المتغيرات الاقتصادية مثل: الدخل القومي، الدخل الفردي، مستويات الإنتاجية، معدلات النمو الديموغرافي، معدلات التضخم...الخ. هذا ما دفع بالاقتصاديين إلى تسليط الاهتمام النظري والتطبيقي بظاهرة التخلف الاقتصادي والاجتماعي نجم عنها نظريات النمو الاقتصادي (تعنى بالمشكلات الاقتصادية للدول المتقدمة) ونظريات التنمية (تعنى بمشكلات اقتصاديات الدول المتخلفة والفقيرة) .[2]

وعموما يمكن تقديم المراحل الكبرى التي مر بها مفهوم التنمية على النحو الآتي:

-من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى منتصف القرن العشرين التنمية = النمو الاقتصادي؛

-من منتصف الستينات إلى السبعينات القرن العشرين التنمية = النمو الاقتصادي + التوزيع العادل؛

-من منتصف السبعينات إلى منتصف ثمانينات القرن العشرين التنمية الشاملة = الاهتمام بجميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية؛

-منذ سنة 1990 إلى يومنا هذا. التنمية البشرية = تحقيق مستوى حياة كريمة وصحة للسكان؛

-منذ قمة الأرض سنة 1992 التنمية المستدامة = النمو الاقتصادي + التوزيع العادل للنمو الاقتصادي + الاهتمام بجميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.[3]

مما سبق يمكن أن نعرف النمو الاقتصادي فهو عملية اقتصادية يتم بموجبها حدوث تغيرات شتى في عرض العوامل الإنتاجية في المجتمع (من رأس المال إلى العمل إلى تنظيم وإدارة إلى ثروات طبيعية. أو هو باختصار عملية اقتصادية تأخذ في الاعتبار الزيادة التي تطرأ على الدخل القومي الحقيقي والتغيرات الخاصة التي تصاحب هذه الزيادة في الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية .[4]

أما التنمية الاقتصادية فتعرف بأنها العملية الهادفة إلى تحسين مستويات المعيشة لسكان الدول النامية، عن طريق زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي.[5]

وتعرّف التنمية في إعلان "الحق في التنمية" على أنها "عملية متكاملة، ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية، تهدف إلى تحقيق التحسن المستمر المتواصل لرفاهية كل السكان وكل الأفراد، والتي بموجبها يمكن إعمال حقوق الإنسان وحرياته الأساسية. [6]

1-3. مفهوم التنمية المحلية: يعتبر مفهوم التنمية المحلية مفهوما فكريا جديدا نسبيا، اشتد الاهتمام به بعد الحرب العالمية الثانية ووضعت حوله العديد من النظريات منذ ستينيات القرن الماضي بدأت تظهر البوادر الأولى للاهتمام بالتنمية المحلية في فرنسا خاصة من خلال تنامي اهتمام الدول بموضوع التسيير على المستوى "المحلي" كبديل وكرفض لنظام التسيير الموحد على المستوى "المركزي" الذي كان يهمين على اقتصاديات عديدة في العالم.

ومع تطور مفهوم ومجال التنمية كثيرا خلال العقود الأخيرة، ظهر إلى جانب مصطلح التنمية الاقتصادية عدة مسميات كالتنمية الاجتماعية، والتنمية البشرية المستديمة، والتنمية الإنسانية كما أشرنا إلى ذلك سابقا. وعرف الخطاب التنموي بروز عدة مفاهيم تعنى بتحديد نطاق التنمية من قبيل التنمية القطرية (الوطنية)، والجهوية (الإقليمية)، والتنمية المحلية. وهي كما نلاحظ مل فتئت تسعى إلى حصر مجال التنمية أو نطاقها في حدود ومجالات ترابية أصغر. وتوجهت التنمية منذ مطلع الثمانينات إلى أن تكون داخلية ذاتية تساهم فيها جميع فئات المجتمع المصغر ضمن إقليمه المحلي، من خلال برامج التنمية الذاتية والتضامن وتثبيت السكان في مواقعهم الأصلية والمحافظة على البيئة وتهيئة المجال المحلي، لتستجيب إلى ما يحتاج إليه السكان مع التخلي عن الأعمال التنموية المتفرقة وغير المنظمة فضلا عن توجه الدول نحو لامركزية التسيير عن طريق منح الأجهزة الإدارية المحلية صلاحيات أوسع.[7]

ومع بداية في عقد الثمانينات بدأ تظهر التعريفات الأولى لمفهوم "التنمية المحلية"، بعد ازدياد الاهتمام بالمجتمعات المحلية لكونها وسيلة لتحقيق التنمية الشاملة على المستوى الوطني، فالجهود الذاتية والمشاركة الشعبية لا تقل أهمية عن الجهود الحكومية في تحقيق التنمية، عبر مساهمة السكان في وضع وتنفيذ

مشروعات التنمية، مما يستوجب تضافر الجهود المحلية الذاتية والجهود الحكومية لتحسين نوعية الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحضارية للمجتمعات المحلية، وإدماجها في التنمية الشاملة للبلد.

وضمن هذا المنظور نجد أن الباحث "J.L. GUIGEU" يعرف التنمية المحلية على أنها: التعبير على التضامن المحلي الناشئ من التفاعل الاجتماعي لسكان جهة معينة لتثمين ثرواتهم المحلية، والتي ستقود إلى تنمية اقتصادية. أما "Xavier GREFFE" فيعرفها على أنها مسار تنويع وإثراء النشاطات الاقتصادية والاجتماعية داخل إقليم معين من خلال تعبئة طاقات وموارد ذلك الإقليم.[8]

ويعرفها " د. عبد المطلب عبد الحميد "على أنها العملية التي بواسطتها يمكن تحقيق التعاون الفعال بين المجهود الشعبي والحكومي للارتقاء بمستوى التجمعات المحلية والوحدات المحلية اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وحضاريا من منظور تحسين نوعية الحياة لسكان تلك التجمعات المحلية في أي مستوى من مستويات الإدارة المحلية في منظومة شاملة ومتكامل.[9]

ويعرفها مجد خضر (2016) على انها "هي القيام بمجموعة من العمليات، والنشاطات الوظيفية، والتي تهدف إلى النهوض في كافة المجالات المكونة للمجتمع المحلي، وتعرف أيضاً، بأنها: دعم سلوك الأفراد، وصقل مهاراتهم حتى يتمكنوا من تطوير أنفسهم، مما ينعكس إيجابياً على مجتمعهم، ويؤدي إلى نموه في العديد من القطاعات المحلية المؤسسية، والتعليمية، وغيرها."[10]

وتعرف بحسب مفهوم الأمم المتحدة على أنها: تلك العملية التي يشترك فيها كل الناس في المحليات والذين يأتون من كل القطاعات ويعملون سوية لتحفيز النشاط الاقتصادي المحلي والذي ينتج عنه اقتصاد يتسم بالمرونة والاستدامة وهي عملية تهدف إلى تكوين الوظائف الجيدة وتحسين نوعية الحياة لعموم الناس بما فيهم الفقراء والمهمشون.[11]

من خلال التعارف السابقة نجد أن التنمية المحلية انطلقت من فكرة أساسية تؤكد أن التوجه التنموي الجديد يستلهم برامجه ومشاريعه من البيئة المحلية بمختلف أشكالها باعتبارها قابلة للتطوير، ذلك لأن المجتمعات التقليدية ليست في الواقع جامدة بل تتطور باستمرار وهي قابلة للتكيف مع ما تشهده من ظروف جديدة. ويمكن في هذا الصدد إعادة الاعتبار لطرق العلاج التقليدية، وطرق استغلال الموارد الغابية والمائية والفلاحية المتاحة محليا ويقوم مفهوم التنمية المحلية على العناصر الآتية:

- المشاركة الشعبية في جهود التنمية المحلية، والتي تقود إلى مشاركة السكان في جميع الجهود المبذولة لتحسين مستوى معيشتهم ونوعية الحياة التي يعشونها معتمدين على مبادراتهم الذاتية؛
- توفير مختلف الخدمات ومشروعات التنمية المحلية بأسلوب يشجع الاعتماد على النفس والمشاركة؛

• اللامركزية: وهي الحالة أو الوضع الذي يعطى فيه حق المشاركة في اتخاذ القرار للمستويات الإدارية الدنيا، دون أن يلغي ذلك حق الجهة المركزية في اتخاذ القرار، فهي إذن أسلوب في العمل يقوم على مبدأ توزيع سلطة صنع القرار والصلاحيات بين السلطة المركزية وهيئات أخرى مستقلة تتواجد في الأقاليم والتجمعات السكانية المختلفة، وهذا يعني أن اللامركزية الإدارية تتمثل في تفعيل دور السلطات الإقليمية والمحلية، وذلك بإسناد مهام إدارية وتنموية لها تزيد من فاعليتها، وتعزز دورها في تحمل مسؤولياتها وصلاحياتها بالشكل الذي يعمل على دمج السكان المحليين في عمليات التنمية المحلية ويؤدي في النهاية إلى نجاحها.[12]

1-4. مجالات وأهداف التنمية المحلية وأهدافها: من المجالات الأساسية التي تعنى بها التنمية المحلية كما صنفها الباحثان (LAZAREV & ARAB, 2002) [13] يمكن أن نذكر: النمو الديموغرافي، الأمن الغذائي، محاربة الفقر، خلق مناصب الشغل، التهيئة العمرانية، الاستثمار والتحرير الاقتصادي ...

أما من حيث الأهداف المرجوة منها فتسعى التنمية المحلية (في الهيئات المحلية: الولاية، البلدية) بالإضافة إلى تحقيق الأهداف العامة للدولة التي ترمي إلى ضرورة العمل على تحقيق مستوى رفاه متوازن لكل الأفراد والجماعات في أي مجتمع إلى ما يلي:

• تحقيق معدلات عالية من النمو الاقتصادي : وذلك من خلال زيادة المشاريع الاقتصادية المحلية أو توسيعها؛

• تطوير عناصر البنية الأساسية كالنقل والمياه والكهرباء حيث يعتبر النهوض بهذه القطاعات أساسا لعملية التنمية ولتطوير المجتمع المحلي؛

• تعزيز القدرات العامة للمجتمع كبناء الهياكل القاعدية وشق الطرقات واستصلاح الأراضي وغيرها من المشاريع التي تزيد من قوة المجتمع؛

• القضاء على الفقر والجهل والتخلف ويتم ذلك من خلال فتح مناصب شغل عن طريق المشاريع السابقة مما يخفض من معدلات البطالة ويرفع من القوة الشرائية للأفراد ومنه التقليل من ظاهرة الفقر وتوسيع الهياكل التربوية كبناء المدارس في مختلف البلديات والتجمعات السكانية خاصة في الريف من أجل ضمان التمدرس للأطفال وكذلك فك العزلة عن هذه المناطق ودفعها نحو الانفتاح والتحضر تدريجيا.

- تحفيز المواطن للمشاركة في عملية التنمية وهذا يكون بتقديم الدعم المادي والمعنوي له وإشعاره بأنه عنصر مهم وفعال في مجتمعه وأنه بإمكانه تقديم الخدمات اللازمة للتنمية في شتى المجالات وخاصة إذا كانت تمس الاحتياجات والنقائص التي يعاني منها؛
- زيادة حرص المواطنين على المحافظة على المشروعات التي يساهمون في تخطيطها وتنفيذها. إن التنمية المحلية تعمق مبدأ المشاركة في التنمية بهدف تحقيق ديمقراطية التنمية المحلية؛
- دعم الإدارة المحلية حتى تتمكن من التطور والخروج من دائرة الفقر، وهذا الدعم يكون بتقديم المساعدات للقيام بالمشاريع للقضاء على النقائص التي تعاني منها؛
- الاستفادة من اللامركزية والتي تعني استقلالية السلطة والإدارة مما يساعدها على وضع المشاريع المناسبة لها باعتبارها أقرب من الدولة إلى المواطن وأعلم باحتياجاته والنقائص التي يعاني منها.
- بروز إمكانيات التكامل بين المناطق، والتكامل يعني التعاون للوصول إلى الأهداف المسطرة وهو يمس مختلف المجالات ويساعد على تحسين نوعية الخدمات المقدمة ويسرع من عملية التنمية؛
- زيادة التعاون والمشاركة بين السكان مما يساعد في نقل المواطنين من حالة اللامبالاة إلى حالة المشاركة الفاعلة؛

فمنطلق التنمية المحلية إذن هو تبني مبدأ البناء من أسفل، بأن نجعل من تنمية الجماعات المحلية نقطة الانطلاق الأساسية لتنمية المجتمع ككل، وهي تعتمد على تفعيل كل الموارد بمجتمع محلي ما باعتبار هذه الموارد والمؤهلات المحلية فاعلا مهما في صناعة التغيير وضمان استمراريته أيضا، وأن العمل القاعدي ضرورة قصوى لتحقيق التنمية.

وعموما يمكن القول أن: التنمية المحلية هي العصب الرئيسي للتنمية الشاملة، وهي الأداة الفاعلة لتحديث وتطوير الخدمات الاساسية بالمجتمعات المحلية لتساهم في ايجاد فرص العمل للشباب، للقضاء التدريجي على الفقر، وتمثل سياسة تفعيل اللامركزية في الادارة المحلية أبرز توجهات الحكم الراشد.

2- نظم المعلومات الجغرافية:

قبل التفصيل في نظم المعلومات الجغرافية لابد أن نعرج أولا على المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات.

2-1.نظم المعلومات: كثيرة هي التعاريف التي تعطى لنظام المعلومات، نكتفي بذكر اثنين منها فقط:

يعرف (جوردون ديفيز) نظام المعلومات الإدارية " بأنه النظام المتكامل الذي يربط بين المستفيد والآلة من أجل توفير المعلومات لدعم وظائف الإدارة في المنشأة، ويستخدم النظام أجهزة الحاسب الالكتروني

والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات والإجراءات اليدوية والنماذج من أجل التحليل والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات" [14].

كما يعرف (عامر إبراهيم وعلاء الدين عبد القادر، 2009) نظام المعلومات على أنه: "عبارة عن مجموعة عبارة من مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض، والتي تعمل على جعل مختلف انواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة أو الجهة المستفيدة"[15].

وبحسب تعريف (AUTISSIER & DELAYE, 2008) نظام المعلومات هو مجموع الطرق والتقنيات والأدوات الموضوعة لاستغلال التكنولوجيا المعلوماتية الضرورية للمستخدمين ولتحقيق استراتيجية المنظمة[16] .

من التعريفات السابقة نستنتج أن نظم المعلومات لكي تشتغل يجب من توافر المكونات الأساسية:الأفراد، البيانات، البرامج، أجزاء مادية للحاسب الآلي، شبكات الاتصال .

أما المهام الأساسية لنظم المعلومات فيمكن أن نلخصها باختصار في النقاط الآتية:

– حصر المدخلات أي جميع البيانات ذات الصلة بمختلف نواحي النشاط في المنظمة من مصادرها الداخلية أو الخارجية؛

– معالجة البيانات التي تم جمعها بغض النظر عن وسيلة المعالجة سواء أكانت يدوية أو باستخدام الحاسوب[17]؛

– تخزين البيانات والمعلومات لاسترجاعها واستخدامها متى ما دعت الحاجة لذلك؛

– تكوين قاعدة المعلومات؛

– نشر المعلومات المنتجة وإيصالها إلى محتاجيها؛

– دعم صانعي القرار لاتخاذ القرارات في أي مستوى تنظيمي كان؛ وتعد هذه المهمة الأخيرة الهدف الأساسي والغاية الكبرى لإنشاء نظم المعلومات في شتى المجالات؛

2-2.أنواع نظم المعلومات: نظرا للكم الهائل من المعلومات أصبحت من الصعوبة بمكان التعامل معها والاستفادة منها؛ إلا إذا صنفت وفهرست وفق رغبات وحاجات نخذي القرارات والمستفيدين منها، فظهرت أنواع كثيرة من نظم المعلومات صنفت بطرق مختلفة، سنقتصر على ذكر تصنيفها من حيث التخصصات الموضوعية فقط لارتباطه الوثيق بموضوع بحثنا هذا؛ ووفق هذا المعيار تصنف نظم المعلومات على النحو الآتي [18]:

1.نظم المعلومات التسويقية :(Marketing Information Systems / MKIS) وهي عبارة عن مجموعة من الطرق والإجراءات التي تؤمن تخطيط، وتحليل، وعرض للمعلومات الضرورية لقرارات التسويق، ويركز هذا النوع من النظم على نشاطات المبيعات.

2.نظم المعلومات المحاسبية :(Accounting Information Systems/AIS) وهو عبارة عن ذلك الجزء من نظام المعلومات الكلي الذي يختص بتجميع وتشغيل البيانات الكمية النقدية وغير النقدية لأغراض توفير المعلومات لمتخذي القرار من خلال التنظيم.[19]

3.نظم إدارة المكتبة (Library Management Systems/LMS) أو نظام معلومات المكتبة (Library Information Science/LIS):ويؤمن هذا النوع من النظم المحوسبة خدمات تعاونية متقدمة متعددة للمكتبات ومراكز المعلومات المشاركة، وخاصة المكتبات المدرسية. ومن تلك الخدمات: إجراءات الفهرسة التعاونية المحوسبة، والإعارة ومتابعة المواد المعارة، إجراءات التزويد والمسلسلات (الدوريات) يمكن أن يتم التعامل معها بسرعة، وبكفاءة، وبسهولة.

4.نظم المعلومات الحاسوبية:(Computer Information Systems/CIS) هي عبارة برامج دراسية متكاملة ومحوسبة تستخدم لدعم التدريس في مختلف مستوياته لا سيما في التعليم الأكاديمي الجامعي، انتشر استخدامها كنتيجة طبيعية لانتشار الحاسوب في المجتمعات الغربية وحتى العربية، والتطور الكبير الذي عرفه عالم التكنولوجيا والاتصال

5.نظم المعلومات الجغرافية :(Geographic Information Systems/GIS) سنتعرف عليه بالتفصيل في العنصر التالي.

2-3. نظم المعلومات الجغرافية: شهدت أوائل القرن العشرين تطورات ملحوظة في تصوير الخرائط بفصلها إلى طبقات(Layers)، وفي عام 1962 تم تطوير أول نظام GIS فعلي في أوتاوا، أونتاريو، بكندا، وفي منتصف السبعينات تم الاتفاق على تسمية هذه النظم "نظم المعلومات الجغرافية" أو Geographic Information System نظراً لكثرة أسماء النظم والبرامج المستخدمة في هذا المجال. في أوائل الثمانينات ظهرت العديد من برامج CIS الناجحة وبمزايا إضافية جمعت الجيلين الأول والثاني متمثلة في اتساع القاعدة العريضة للمستخدمين لنظم المعلومات الجغرافية وتطوير مجال الاتصال المباشر بين رواد ومستخدمي نظم المعلومات الجغرافية عن طريق شبكات الاتصال العالمية والشبكات المتخصصة في إعطاء الجديد في هذا المجال مباشرة. أما في التسعينات ومع انتشار أنظمة وطرفيات يونيكس والحواسيب الشخصية، وجد العشرات من الشركات المنتجة لهذه النظم بأسعار

منخفضة جداً مقارنه بالأسعار في الستينات والسبعينات. ومع نهايات القرن العشرين أصبح من الممكن عرض بيانات GIS عبر الإنترنت بفضل الالتزام بمعايير وصيغ نقل جديدة تم الاتفاق عليها وانتشار العديد من البرمجيات مفتوحة المصدر.[20]

يتكون مصطلح نظم المعلومات الجغرافية من ثلاث كلمات؛ هي:

- نظم: وهي تجميع لعناصر مترابطة مع بعضها البعض (أو الأجزاء المتفاعلة) التي تعمل معا لتحقيق الأهداف المرسومة والغايات المدروسة؛
- المعلومات: هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرار؛
- الجغرافية: وهي تمثل العنصر المكاني في هذه النظم، وتُعنى بالمعلومات التي يمكن خزنها كقاعدة بيانات، وذلك من خلال إحداثيات سواء بطريقة خطية على أساس خطي أو مساحي من خلال عدد من النقاط، أو بطريقة شبكية.

ولا يوجد في الحقيقة تعريف ثابت لنظم المعلومات الجغرافية، وذلك لتعدد المجالات التطبيقية التي تعتمد عليها اليوم، وكذا لاختلاف وجهة نظر الباحثين لها، فمنهم من يعرفها باعتبارها أحد جوانب نظم المعلومات، وضمن هذا الإطار فقد اورد (محمد الخزامي، 1998)[21] عدة تعاريف نذكر منها:

- تعريف دويكر:(DUEKER 1979) نظام المعلومات الجغرافية هو حالة خاصة من نظام المعلومات تحتوي على قواعد بيانات تعتمد على دراسة التوزيع المكاني للظواهر والأنشطة والأهداف التي يمكن تحديدها في المحيط المكاني مثل النقاط والخطوط والمساحات، حيث يقوم نظام المعلومات الجغرافية بمعالجة البيانات المرتبطة بتلك النقاط أو الخطوط أو المساحات لجعل البيانات جاهزة لاسترجاعها من أجل تحليلها أو الاستعلام عن بيانات من خلالها.
- تعريف باروغ" :(BURROUGH 1986) نظام المعلومات الجغرافية هو مجموعة من رزم البرمجيات التي تمتاز بقدرتها على إدخال وتخزين واستعادة ومعالجة وعرض بيانات مكانية لجزء من سطح الأرض.
- تعريف مولر :(MULLER 1991) نظام المعلومات الجغرافية تفهم عادة بأنها عمليات تهتم بالخرائط كبيرة المقياس وتعتمد على مصادر مالية كبيرة، والتي تنتج بواسطة الحكومات والأقسام الإدارية والبلديات، حيث أن الهدف الأساسي منها هو دعم السياسيين والإداريين لاتخاذ قرارات متوازنة فيما يتعلق بالموارد الطبيعية والبشرية .

- تعريف مؤسسة أسرى الامريكية :(ESRI, 1990) نظم المعلومات الجغرافية هي مجمع متناسق يضم مكونات الحاسب الآلي والبرامج وقواعد البيانات بالإضافة إلى الأفراد وفي مجموعه يقوم بحصر دقيق للمعلومات المكانية وتخزينها وتحديثها ومعالجتها وتحليلها وعرضها.

من خلال التعاريف السابقة، نجد أن هناك من يعرف نظم المعلومات الجغرافية كحالة خاصة من نظام المعلومات، ومنهم من يعرفها باعتبارها نظم متعددة الوظائف، وهناك أيضا من يعرفها من منظور نظم دعم القرار، وفريق آخر يقدمها من خلال مكوناتها الأساسية، وعموما يمكننا تعريف نظام المعلومات الجغرافية على أنه :

نظام معلومات إلكتروني خاص يهتم بتجميع وتخزين وتحويل ومعالجة البيانات المختلفة لإنتاج المعلومات الجغرافية في بعدها المكاني (خرائط، صور جوية، مرئيات فضائية...) وفي بعدها الوصفي (أسماء، جداول، مخططات، رسوم بيانية، تواريخ، إحصاءات...) وفي نفس الوقت، بالشكل الإلكتروني أو الورقي، لاستخدامها لأهداف محددة، ولدعم اتخاذ القرارات في شتى المجالات.

2-4.مكونات نظم المعلومات الجغرافية:تتكون نظم المعلومات الجغرافية مما يلي[22]:

- القوة البشرية (الأفراد)(People) ؛ يعد الأفراد أو العنصر البشري جزءاً أساسا في نظم المعلومات الجغرافية، ويشمل الفنيين والمختصين والمبرمجين والمهندسين والجغرافيين، وتتطلب تطبيقاتها ملكات بشرية مهنية ذات كفاءة عالية، وعادة ما نجد في مصلحة نظم المعلومات الجغرافية العناصر البشرية الآتية: مسير النظام، محلل نظم المعلومات الجغرافية، مشرف قواعد معلومات، مشرف على معالجة البيانات، كارتوغرافي، مبرمج...الخ .
- أجهزة الحاسب الآلي(Hardware) ؛
- البرامج(software) ؛

-المعلومات (DATA) وتعد من أهم مكونات نظم المعلومات الجغرافية (GIS) إذ تتعامل البيانات مع نوعين رئيسيين:

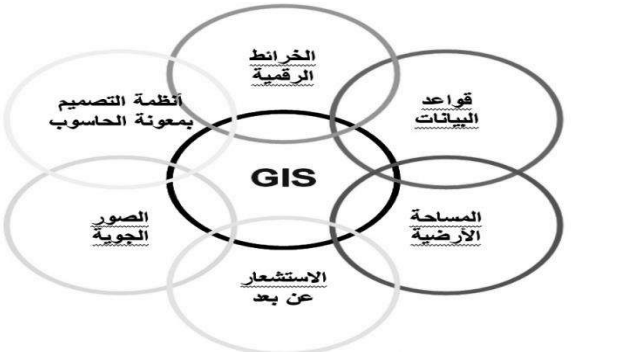
أ – البيانات المكانية:(Spatial Data) وتتضمن معلومات عن موقع المعلم الجغرافي وشكله من مصادر مختلفة (صور جوية، وصور الأقمار الاصطناعية، أو خرائط)؛

ب – البيانات الوصفية:(Attributes Data) وهي الخصائص الوصفية للمعالم الجغرافية كالجداول والإحصاءات الأشكال البيانية المعلومات البيئية، المعلومات المساحية والهندسية، المعلومات التخطيطية، المعلومات الخاصة باستخدامات الأراضي والمعلومات الإدارية...الخ .

-مناهج التحليل ومعالجة المعلومات (Procedure) أو البرامج التطبيقية GIS Application) (Software؛ تكمن أهمية نظم المعلومات الجغرافية (GIS) في قدرتها على التحليلات المكانية والإحصائية كالتي تعتمد على عامل الزمان والمكان، أو تحديد مواقع جديدة (مركز صحي أو مدرسة)، وتخطيط المدن وفق أهداف محددة بحسب نوعية التطبيق.

وعموما يمكن القول إن أي نظام معلومات جغرافية يجب ان يتكون من: قواعد بيانات، وخرائط رقمية، وأنظمة التصميم محوسبة، وصور جوية، ومساحات أرضية، وأنظمة الاستشعار عن بعد [23]، كما يبينه المخطط الآتي:

مخطط نظم المعلومات الجغرافية



المصدر:تامر محمد، نظم المعلومات الجغرافية GIS، تاريخ التصفح 25 جوان, 2017، من الموقع الالكترونين (http://eyadtamer.blogspot.com/p/gis.html)

5.2. الفرق بين GIS وGPS: بعد الانتشار الكبيرللهواتف الذكية في الآونة الأخيرة؛ والتي صارت كلها مزودة بالتطبيقات السهلة التي تساعد المستخدم على الوصول إلى الأماكن التي يجهلها عبر إدراج إحداثيات مكانه بواسطة نظام تحديد الإحداثيات العالمية GPS، وبات الكثير من المستخدمين لا يفرقون بينه وبين نظم المعلومات الجغرافية GIS، وذلك راجع ربما لتشابه الاختصارات، لذلك من المهم أن يعرف المستخدم الفرق بينهما فـ GPS هي اختصار Global Positioning System وهو نظام إسقاط ومعالجة المعلومات يعتمد على البيانات المدرجة في

النظام والتي يحصل عليها من إحدى نظم المعلومات الجغرافية GIS، أي أنه برنامج حاسوبيّ أو تطبيق يقوم بوظائف عديدة ومهمّة لتحديد المواقع بسهولة، وبه يتمّ إدراج الأماكن المعروفة ليستطيع المستخدم الوصول إلى المكان بسهولة عبر خرائط للطرق والمباني والأماكن المعروفة لكنه أقل من نظم المعلومات الجغرافية GIS.[24]

3-أهم استخداماتها نظم المعلومات الجغرافية ووظائفها الأساسية:

لنظم المعلومات الجغرافية استخدامات عديدة ووظائف كثيرة نتناولها بالتفصيل فيما يأتي .

3-1.أهم استخدامات نظم المعلومات الجغرافية: يصنف (الدويكات، 2000)[25] استخدامات نظم المعلومات الجغرافية في ثمان مجالات أساسية هي:

- في مجال دراسة سطح الأرض، وبخاصة استخدام الأرض وتسجيلها وملكيتها ويشكل هذا الاستخدام حوالي 21% من مجمل استخدامات نظم المعلومات الجغرافية في العالم؛
- في مجال الخدمات العامة، كخدمات الماء والكهرباء والهاتف والمجاري والغاز وغيرها، وتشكل ما نسبته 18% من الاستخدامات؛
- في مجال علوم الأرض، والمتعلقة باستكشاف المعادن والنفط والغاز وغيرها، وتشكل ما نسبته 16% من الاستخدامات؛
- في المجال الحيوي، والمتعلق بدراسة البيئة والتلوث والزراعة والغابات، ويشكل حوالي 9% من الاستخدامات؛
- في مجال تسويق الأعمال والتجارة والسكان والسفر وتحليل الموقع الأمثل، وتشكل ما نسبته 16% من الاستخدامات؛
- في مجال إدارة البنية التحتية في المدن والتجمعات السكانية كالمواصلات وخدمات الطوارئ، وتشكل نسبة 7% من الاستخدامات؛
- في مجال الجغرافيا السياسية والأمنية ودراسة التقسيمات الإدارية، وتمثل 6% من الاستخدامات؛
- في مجال صنع الخرائط، وتشكل حوالي 4% فقط من كل الاستخدامات .

3-2.وظائف نظم المعلومات الجغرافية: مما لا شك فيه أن لاستخدام نظم المعلومات الجغرافية وظائف عديدة وأدوار كبيرة، يمكن تلخيصها في النقاط الأساسية الآتية:

- تساعد في تخطيط المشاريع الجديدة والتوسعية؛
- تساعد على الوصول السرعة في الوصول إلى كمية كبيرة من المعلومات بفعالية عالية؛
- تساعد على اتخاذ أفضل القرارات في أسرع وقت ممكن وبكفاءة عالية؛
- دمج المعلومات المكانية والوصفية في قاعدة معلومات واحدة؛
- القدرة التحليلية المكانية العالية؛
- القدرة على الإجابة على الاستعلامات والاستفسارات الخاصة بالمكان أو المعلومة الوصفية؛
- القدرة على المحاكاة لتخطيط المشاريع الجديدة ودراسة النتائج قبل التطبيق الفعلي على أرض الواقع.... ؛[26]
- إتاحة النظام المعلومات بأشكال متعددة سواء في حالة ورقية أو فيلميه أو تصويرية أو حتى رقمية بحسب أغراض استخدامها؛
- إنجاز عمليات قياس ومطابقة الأطوال والمساحات بشكل أتوماتيكي...الخ.
- أما الأدوار الخاصة التي يمكن أن تلعبها نظم المعلومات الجغرافية في التنمية المحلية، فيمكن تلخيصها في العناصر التالية :
- سد الفجوات التي قد تتواجد في المجتمعات المحلية بين التخطيط والإدارة المحلية؛
- برمجة المشاريع التنموية المحلية بشكل منظم؛
- الحد من تكرار نفس الخدمات في نفس الأمكنة؛
- تحقيق العدالة في توزيع وإحلال الموارد المتاحة؛
- تخفيف الفوارق وتحقيق حد أدنى من التوازن الإقليمي في جميع الجوانب والأنشطة الخدمية والاقتصادية؛

ويعد العنصران الأخيران من الأهداف الهامة التي تسعى كل دول العالم للوصول إليها من خلال تخطيط برامج ومشاريع التنمية المحلية.

4- استخدامات نظم المعلومات الجغرافية في دعم قرارات التنمية المحلية

إن التنمية الاقتصادية عموما والتنمية المحلية على وجه الخصوص لا يمكن أن تترك للصدفة أو العشوائية التلقائية لأنها عملية مقصودة، وبالتالي يجب أن تكون مخططة، حتى لا نغرق في دوامة التجربة والخطأ، وتخطيط التنمية يمكن حصره في ثلاث مراحل رئيسة هي:

- مرحلة تقدير الامكانيات؛

- مرحلة تحديد الأهداف؛
- مرحلة الاختيار الاقتصادي لكل المشروعات (البدائل الاستثمارية، القطاعات الاقتصادية، الأنشطة الاجتماعية)، ولأساليب الإنتاج المستخدمة.[27]

ولأن نظم المعلومات الجغرافية تشكل إطارا علميا وتقنيا جيدا لدراسة عناصر البيئة والطبيعية والبشرية، يمكن استخدامه في نمذجة هذه الظواهر لاستعمالها في تخطيط التنمية المحلية، وتأتي أهمية نظم المعلومات الجغرافية في الخاصية المكانية وأهمية المكان والتفاعلات المكانية في القرار الذي يرتبط بموضوعات التنمية المحلية.

وقد أحصت وزارة البيئة البريطانية في عرض تفصيلي حول مجالات استخدام نظم المعلومات الجغرافية عام 1978 ما لا يقل عن ستة عشر مجالا كبيرا منها: استخدامات الأرض، إدارة المصادر الطبيعية والمرافق العامة، والخدمات، والتي تشمل البنية التحتية (الكهرباء، الغاز، الهاتف، والماء)، وإدارة الشبكات بصفة عامة، أو تسجيل الممتلكات، والتطوير العقاري، وتحليل السوق، وموقع الأعمال التجارية والأنشطة الاستراتيجية، وأعمال التعدين، وسياسات التطوير، والتنمية الإقليمية، بالإضافة إلى الأغراض التعليمية ...الخ[28].

ومن المجالات الأساسية الكبرى التي يمكن أن نستخدم فيها نظم المعلومات الجغرافية لدعم قرارات التنمية المحلية نذكر على سبيل المثال لا الحصر المجالات الكبرى الآتية[29] :

4-1.التخطيط الحضري: تحتاج التنمية المحلية للتخطيط الحضري الجيد، ولهذا فالاستعانة بنظم المعلومات الجغرافية يمكن من اختيار المواقع المناسبة لإنشاء المدارس والمستشفيات والمراكز الأمنية وغيرها، وتحديد أقصر الطرق لمركبات الإسعاف والشرطة والمدارس، وتكون المعلومات في هذا النوع من النظم نقطية وخطية وشبكية.

4-2.إدارة الأراضي والممتلكات: من بين مصادر تمويل التنمية المحلية كما هو معروف الإيرادات الجبائية؛ التي تتشكل من: إيرادات الضرائب المباشرة الإجبارية: مثل الرسم على رقم الأعمال، رسم السكنات، الرسوم العقارية على الممتلكات المبينة وغير المبنية، ومن الإيرادات الجبائية الأخرى: مثل الرسم على القيمة المضافة، الجباية المحولة من طرف الدولة...الخ[30].

وتلعب نظم المعلومات الجغرافية دورا مهما في تعبئة هذه الإيرادات اللازمة للتنمية المحلية، وذلك لتميز تلك النظم عن غيرها في قدرتها على الخزن والتبويب والمعالجة وعرض المعلومات الخاصة بقطع الأراضي والملكيات مثل السجل العقاري والموقع والحدود والمساحة، فضلا عن متابعة التغيرات التي تحدث في

تلك الأراضي من بيع وشراء وتغيير الاستعمال، وهو ما يسمح بتسجيل الأراضي والملكيات، وفرض الضرائب عليها بقدر مساحتها.

4-3.إدارة خدمات البنى التحتية: تعد خدمات البنى التحتية أهم ركيزة من ركائز التنمية المحلية، وتستخدم نظم المعلومات الجغرافية في إدارة مختلف الخدمات من خلال استخدام الخرائط الرقمية وباستخدام تطبيقات خاصة لمعالجة الكثير من المشاكل التي تواجه تلك المرافق وإجراء التحسينات عليها لرفع كفاءة عملها لغرض تقديم الخدمات للسكان بشكل أفضل، حيث يمكن معالجة عطل التمديدات الكهربائية في الكابلات، أو معالجة مشكلة مياه الشرب في إحدى شبكات التوزيع، أو معالجة مشاكل في شبكة الصرف الصحي او الغاز او الاتصالات (تطبيقات الاتصالات والهاتف الجوال؛ مثل تحديد نطاق المقسمات وحدود الخدمات، وتحديد افضل مكان لوضع هوائيات الاتصال)، وكذلك شبكة توزيع الطرق ضمن المدينة وقاعدة بيانات متكاملة عن تلك الطرق من حيث السعة وكثافة المرور والتقاطعات والمشاكل التي يعاني منها النقل داخل المدينة ،وغيرها من المجالات المتعلقة بإدارة المرافق والبنى التحتية التي يمكن استخدام نظم المعلومات الجغرافية لأدارتها ومعالجة مشاكلها من خلال ما تمتلكه من برامج متخصصة في تلك المجالات.

4-4.تحليل نطاق الخدمات: لا يجب أن يكتفي مخططو التنمية المحلية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية في إدارة خدمات البنى التحتية فقط، بل يجب أن تتعدى حاجاتهم إلى أبعد من ذلك، وبخاصة في تحديد مجال نطاق تقديم الخدمات في داخل المدينة وخارجها، لمعرفة المناطق التي تغطيها خدمة ما والمناطق التي لا تصلها تلك الخدمة، مثل خدمة التعليم والصحة والوقود والمكاتب التجارية وغيرها من الخدمات، مما يضع أصحاب القرار إمام مسؤولياتهم في توفير الخدمات الكافية بما يحقق العدالة الاجتماعية لكافة السكان، وقد كان لتلك الميزة التي تتمتع بها برمجيات النظم الدور الفاعل في اعادة النظر في توزيع الخدمات المختلفة سواء على النطاق المحلي او الإقليمي.

ومن المجالات الأخرى لاستخدام نظم المعلومات الجغرافية، نذكر:

- التنقيب على المواد الأولية؛
- إدارة وتخطيط المشاريع الزراعية؛
- إدارة وتخطيط السدود؛
- إدارة وتخطيط المشاريع التجارية؛
- إدارة وتخطيط المناطق الصناعية؛

- إدارة وتخطيط وتنمية المشاريع السياحية؛
- إدارة الطوارئ والكوارث...الخ.

وهناك عدة برامج تطبيقية لنظم المعلومات الجغرافية منها من تعمل على نظام الخلايا مثل (Erda) وبرامج تعمل بنظام المعلومات الاتجاهية وهي الأكثر موائمة للتنمية المحلية، ومن أشهر للبرامج التطبيقية نذكر:برنامج (ARCGIS): وهو أحد برامج شركة معهد بحوث أنظمة البيئة الأمريكية، والذي يقدم خدامات عديدة وصور وخرائط ثلاثية البعد.

خلاصة:

تلعب نظم المعلومات الجغرافية دوراً رئيسياً في مسار التنمية المحلية الذي تصبو إليه كل الدول، لأنها النظم الوحيدة التي تسطيع أن توفر معلومات مكانية ووصفية في آن واحد، بدقة كبيرة وبسرعة عالية، وبأشكال مختلفة (كالخرائط والأشكال البيانية والتقارير والجداول والرسوم...) لا يمكن الحصول عليها بواسطة الأساليب التقليدية، مما يعطيها القدرة على مساعد صانعي القرار والمسؤولين عن التنمية المحلية على اتخاذ أفضل القرارات بدقة متناهية وبالسرعة اللازمة، وتساهم كذلك في إدارة الأزمات لأنها توفر إمكانية تحليل شبكات الطرق والبنية التحتية لتحديد أقصر الطرق وأنسبها، والتنبؤ بحدوث كارثة لتخفيف الآثار المحتملة وأخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لتقليل المخاطر، بالإضافة إلى أنها تقلل إلى حد كبير من التكلفة والمساندة في إنجاز الخطط بمعدلات أسرع وبجودة عالية وبما يقلل من الهدر في الطاقات والموارد.

التوصيات

- ضرورة الاستفادة من ثورة التكنولوجيا والمعلومات في التنمية المحلية؛
- ضرورة التوجه للاعتماد على نظم المعلومات الجغرافية للتخطيط للتنمية الجغرافية؛
- إنشاء مراكز لدعم القرارات المحلية؛
- وضع نظام إعلامي جغرافي لمتابعة العمليات المحلية في مجال الاستثمار؛
- إعداد نظام متابعة وتقييم مشاريعوبرامج التنمية المحلية.

الإحالات والمراجع:

[1]نصر عارف. (5 نوفمبر, 2010). موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي. تاريخ التصفح 1 سبتمبر, 2011، من الموقعالالكتروني :
http://iefpedia.com/arab/wpcontent/uploads/2010/11/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AF.-%D9%86%D8%B5%D8%B1-%D8%B9%D8%A7%D8%B1%D9%81.doc

[2]على الأهدن فرهاد محمد. التنمية الاقتصادية الشاملة من منظور إسلامي. القاهرة: مؤسسة دار التعاون للطبع والنشر،1994، ص. 63.

[3]غنيم عثمان محمد، وأبو زلط ماجدة أحمد.. التنمية المستدامة: فلسفتها واساليب قياسها. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،2007، ص. 282.

[4]المرجع السابق، ص. 64.

[5]نفسه.

[6]نادية أبو زاهر. (06 أوت, 2008). الحق في التنمية الحالة الفلسطينية نموذجا. تاريخ التصفح 2 سبتمبر, 2011، من مداد القلم :الموقع الالكتروني:
http://www.midadulqalam.info/midd/modules.php?name=News%20&filearticle&sid=967

[7]سليمان ولد حامدون. (22 أكتوبر, 2010). اللامركزية الإدارية ومساهمتها في التنمية المحلية. تاريخ التصفح جويلية 15, 2011، من المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، الموقع الإلكتروني :
http://www.hrdiscussion.com/hr18879.html

[8]عبد الحق بوعتروس، ومحمد دهان. (14-15 أفريل, 2008). متطلبات تعبئة الموارد المالية المحلية للتنمية. الملتقى الوطني الأول حول:" تمويل التنمية المحلية في الجزائر: الواقع والآفاق" 14 و15 أفريل 2008. برج بوعريريج: المركز الجامعي لبرج بوعريريج.

[9]عبد الحميد عبد المطلب. التمويل المحلي والتنمية المحلية. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث،2001. ص.13.

[10] مجد خضر، مفهوم التنمية المحلية، (5 ابريل، 2016)، تاريخ التصفح 24 ديسمبر 2017، من شبكة موضوع، الموقع الإلكتروني: http://mawdoo3.com/مفهوم_التنمية_المحلية

[11]العمار علي كريم. (1 نوفمبر, 2007). مقدمة في مفهوم تنمية الاقتصادات المحلية. تاريخ التصفح 25 جوان, 2017، من شبكة التخطيط العمراني، الموقع الالكتروني:
http://www.araburban.net/files.php?force&file=Intro-to-local-Eco-ev2_114085311.doc

[12]سليمان ولد حامدون، مرجع سبق ذكره.

[13] LAZAREV, G., & ARAB, M. Développement local et communautés rurales : approches et instruments pour une dynamique de concertation. Paris : KARTHALA Editions. 2002, pp.15-19

[14]حلمي يحي مصطفى. أساسيات نظم المعلومات. (مكتبة عين شمس، المحرر) القاهرة: مؤسسة الاسراء للنشر والتوزيع، 1998، ص.176.

[15]قنديلجي عامر إبراهيم، والجنابي علاء الدين عبد القادر. نظم المعلومات الإدارية (الإصدار 4). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص. 27.

[16] AUTISSIER, D., & DELAYE, V., Mesurer la performance du système d'information. Paris : Editions d'Organisation Groupe Eyrolles, 2008, p.49.

[17]قنديلجي عامر إبراهيم، والجنابي علاء الدين عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص. 27.

[18]المرجع السابق، ص ص. 109-114.

[19] مبارك صلاح الدين عبد المنعم. اقتصاديات نظام المعلومات المحاسبية والإدارية. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2000، ص.69.

[20]ويكيبيديا الموسوعة الحرة. (28 يناير, 2018). نظام المعلومات الجغرافي. تاريخ التصفح 1 فيفري, 2018، من ويكيبيديا الموسوعة الحرة :

https://ar.wikipedia.org/wiki/نظم_المعلومات_الجغرافية

[21]عزيز محمد الخزامي. نظم المعلومات الجغرافية: أساسيات وتطبيقات للجغرافيين. (منشأة المعارف، المحرر) الإسكندرية: مطبعة الانتصار لطباعة الأوفست، 1998، ص ص. 12- 13.

[22] المرجع السابق، ص ص. 102-183.

[23]تامر محمد، نظم المعلومات الجغرافية GIS، تاريخ التصفح 25 جوان, 2017، من الموقع الالكترونين (http://eyadtamer.blogspot.com/p/gis.html)

[24]ضحى إسماعيل، (28 يوليو 2015)، من موقع موضوع، تاريخ التصفح: 1 فيفري 2018:

http://mawdoo3.com/ما_هي_نظم_المعلومات_الجغرافية

[25]قاسم محمد الدويكات. أنظمة المعلومات الجغرافية. عمان: الدويكات، 2000، ص. 32.

[26]المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني. نظم المعلومات الجغرافية. المملكة العربية السعودية: المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، 2000، ص.10.

[27]على الأهدن فرهاد محمد، مرجع سبق ذكره، ص. 68.

[28] المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني. (2000)، مرجع سبق ذكره، ص. 11.

[29]على الديلمي خلف حسين. (21 يوليو, 2011). استخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS في تخطيط وادارة المدن. تاريخ الاسترداد 25 أوت, 2011، الموقع الالكتروني GeoScience:http://magazine.geotunis.org/wp- : content/uploads/2011/07/kalf_dlm.pdf

[30]عبد الحق بوعتروس، ومحمد دهان، مرجع سبق ذكره.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

اثر النظام الإداري على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين.

د. حازم أحمد فروانة جامعة تلمسان
د.عباس عبد الحفيظ جامعة تلمسان

تاريخ الاستلام:11/02/2018 تاريخ القبول:2018/05/20 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

إنّ التطور المنشود لقطاع العدالة لا بدّ وأن يرتبط بأجندة السياسات الوطنية الفلسطينية، وأن يأخذ بالاعتبار أولويات السياسة الوطنية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المنبثقة عنها، وذلك من خلال ربطها بغايات ومحاور السياسات كما وردت في أجندة السياسات الوطنية، والعمل على تجنيد الموارد اللازمة لتنفيذها.إنّ تعزيز العلاقات التكاملية بين مؤسسات العدالة الثلاث ستعمل على جسر أية فجوات أو ازدواجية في الأدوار، وسترسخ مفهوم العمل في أجواءٍ يسودها التفاهم؛ أي تعزيز نقاط الاتفاق ما أمكن.

كلمات مفتاحية: وزارة العدل، النظام الإداري ، العوائد،الدخل.

Abstract:

the desired development of the justice sector must be linked to the agenda of the Palestinian national policies, taking into consideration the priorities of the national policy and achieving the strategic objectives emanating from it, As well as policy-making as reflected in the national policy agenda, and to mobilize resources for their implementation. The strengthening of complementary relationships between the three institutions of justice will bridge any gaps or duplication of roles and will consolidate the concept of action in an atmosphere of understanding;

Keywords: Ministry of Justice, Administrative System, Returns, Income.

مقدمة:

يُعتبر قطاع العدالة من أهم القطاعات وأكثرها تأثيراً على المواطن الفلسطيني، والذي يقيّم أداء السلطة من خلال علاقته بمؤسساتها بصورة عامة، ومن خلال علاقته بمؤسسات قطاع العدالة منها بصورة خاصة.لقد واجه قطاع العدالة العديد من الصعوبات والتحديات، والتي تعود في قسم كبير منها إلى مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، وتسببت جميعها في إعاقة تطوره مع مرور الوقت. ومن بين هذه العوامل، بل من أبرزها، غياب الفصل البيّن بين صلاحيات كلّ من الوزارة السلطة القضائية، ووزارة العدل والنيابة العامة، وذلك بسبب غياب سيادة القانون وعدم احترام استقلال القضاء.لقد كان الإصلاح، وما يزال، في سلم أولويات الأجندة الوطنية الفلسطينية في كافة القطاعات، ويحظى قطاع العدالة من بينها باهتمام خاص، باعتباره من الأولويات الملحة في الوقت الراهن. إنّ الفرصة سانحة حالياً لبناء علاقة بين الأطراف في قطاع العدالة قوامها التواصل والتكامل. وقد نجحت الجهود المتواصلة في بلورة مسار توافقي يعكس رؤيا مشتركة للنهوض بقطاع العدالة وتطويره وتحسين أدائه. (محمد الشيخ عيد، 2008،ص23)

كما أن العمل في ظل هذا المفهوم سيمكن الأطراف ذات العلاقة من العمل في بيئة إيجابية تساعد على تحقيق أهداف واقعية ورؤى إستراتيجية بعيداً عن مواطن التنازع على الصلاحيات، وترتكز على مفهوم تحمل المسؤوليات في خدمة قطاع العدالة.إن الخطة الوطنية لقطاع العدالة للعام 2006-2011 هي تلك التي تتضمن الأسس التنموية التي سيرتكز إليها توجه الإصلاح والتطوير المنشودين لقطاع العدالة والمدعومة من جميع أركانها،لان استقرار النظام القانوني في فلسطين وتعزيز سيادة القانون وبناء علاقات تكاملية بين مؤسسات العدالة تستهدف الحفاظ على الحقوق والحريات الأساسية للمواطن، وصولاً إلى تحقيق الحكم الرشيد من خلال تمكين الأنظمة القانونية المدنية والجزائية وتقوية مؤسسات العدالة. (على خشان،2010،ص45)

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
ما اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين؟

فرضيات الدراسة:

1- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى دعم التخطيط الإستراتيجي.

2- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الإداري على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى تطوير النظم المالية.

3- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى توفير الكوادر البشرية اللازمة.

4- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى تحدد الاحتياجات التدريبية.

5- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تطوير النظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1- التعرف إلى اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة.

2- التعرف إلى تحسين الخدمات المقدمة للجمهور من خلال العمل على تطوير دوائر كتاب العدل في المحافظات.

3- التعرف إلى إنشاء السجل العدلي لتمكين المواطنين من الحصول على الوثائق اللازمة بيسر وسهولة.

4- إنشاء وحدات إعلام وعلاقات عامة داخل مؤسسات العدالة وتطوير برامج التثقيف والتوعية الموجهة للجمهور.

5- العمل على تأمين الاحتياجات الضرورية والعاجلة من أجل النهوض بمؤسسات العدالة وتطويرها.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة مما يأتي:

1- أهمية دعم وتمكين مؤسسات العدالة.

2- قد تساعد الدراسة القائمين على الوزارات في التعرف على تمكين الأنظمة القانونية المدنية والجزائية وتقوية مؤسسات العدالة.

3- تساهم في رفع وتحسين إجراءات التقاضي لضمان محاكمة عادلة ورفع كفاءة المحاكم وإدارة القضايا.

4- يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة كل من له علاقة بوزارة العدل.

– منهج الدراسة:

ستتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة باعتباره المنهج الأنسب.

مصادر جمع البيانات:

– مصادر أوليه:الاستبانة.

– مصادر ثانوية: الكتب والمراجع والدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة :

وزارة العدل بقطاع غزة .

حدود الدراسة:

– الحد الزماني: تجري الدراسة في الفصل الدراسي الثاني (2015-2016م)

– الحد المكاني:وزارة العدل بقطاع غزة.

– الحد البشرى:موظفي وزارة العدل.

– الحد موضوعي: دعم التخطيط الإستراتيجي ، تطوير النظم المالية ، توفير الكوادر البشرية اللازمة ، الاحتياجات التدريبية.

الدراسات السابقة:

1– دراسة خالد عبد الرحيم (2000) :

عنوان الدراسة " دراسات رضا المتعاملين ".

ذكر أن الدائرة تقوم بعمل 27 دراسة لقياس رضا متعاملين وقد تمت تغطية كافة الخدمات الرئيسية ببلدية دبي بواقع 95 خدمة وحصر كافة فئات المتعاملين المستفيدين من هذه الخدمات حيث تمت تغطية آراء 12ألف متعامل تقريباً .

وستقوم بلدية دبي بحصر كافة فرص التحسين والتطوير التي تم طرحها من قبل المتعاملين ووضع خطط للإجراءات التصحيحية لتنفيذها والتي من شأنها زيادة نسبة رضا المتعاملين في السنوات القادمة والحصول علي ثقة أكبر من المتعاملين ببلدية دبي وخدماتها المقدمة للجمهور .

وذكر أن الدراسات التي أقيمت هي مسوح لرأي المتعاملين(دراسات رضا المتعاملين) أما عن الخدمات فهي الخدمات الرئيسية التي تقدمها بلدية دبي للمتعاملين موزعة حسب الإدارات حيث تم تحديد الخدمات الرئيسية المقدمة للمتعاملين الخارجيين بعد الاجتماع مع كافة الإدارات الخدمية .

وأشار إلي أن الهدف من الدراسات هو الوقوف عند آراء المتعاملين في الخدمات المقدمة لهم وسلوك وكفاءة موظفي البلدية في تقديمها وآرائهم بالقيمة المضافة من هذه الخدمات وشفافية تقديمها بالإضافة إلي التزام بلدية دبي بمعايير التميز المعمول بها في حكومة دبي وكذلك ؟ التعرف علي احتياجات المتعاملين من خدمات جديدة أو تحديث للخدمات الحالية .

وأكد علي أن الحصر سيساهم في تطوير الخدمات حيث ؟ تم أخذ آراء المتعاملين حسب الخدمات وبهذا يمكن قياس كيفية أداء خدمة معينة من وجهة نظر المتعامل وحصر كافة نقاط الضعف والقوة المتعلقة بهذه الخدمات وتحويل هذه النقاط إلي خطط عمل ليتم تطوير الخدمات وتحسينها حتى تلائم متطلبات المتعامل .

وأشار إلي أن التصحيح يتم بناء علي نقاط الضعف والتحسين الواردة بنتائج الدراسات ويتم وضع خطط لتحسين هذه النقاط والعمل علي تطوير كافة العوامل التي كانت تؤثر سلبا علي رضا المتعامل ويتم إدراج هذه الخطط في برامج عمل سنوية للإدارات تأخذ شكلا تشغيليا.

وقد تم اختيار فئات المتعاملين حسب التصنيف لدي الإدارات بحيث توجد فئات من المتعاملين يمكنها الاستفادة من خدمات محددة تقدمها الإدارة وقد تم التعرف علي هذه الفئات وتم تزويد إدارة علاقات المتعاملين بقواعد البيانات الخاصة بكافة فئات المتعاملين. (دراسة للدارسان سمير الأغا ونافذ قديح . جامعة القدس المفتوحة . خان يونس 2009 . دور البلديات في تنمية المجتمع المحلى في محافظات غزة

2- دراسة عبد الله محمد الصارمي (2001) :

عنوان الدراسة:" التخطيط الاستراتيجي للبلديات وذلك بكلية الشرق الأوسط بواحة المعرفة"

لقد اهتم الدكتور عبد الله محمد الصارمي عن اهتمام دور التخطيط الاستراتيجي في البلديات وتضمنت حلقة العمل عدد من أوراق العمل . وتهدف هذه الدراسة إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات من أجل تطوير الخطط الإستراتيجية الفعالة لبلدياتهم. ومن أهم هده الأهداف; التأكيد على أهمية التخطيط الإستراتيجي للبلديات لارتباطها الوثيق بضمان الجودة والذي سيعود بالفائدة للبلدية وتوضيح العناصر الرئيسية للتخطيط الإستراتيجي الجيد وتعلم الوسائل والطرق الرئيسية للوصول لمسح شامل للبيئة المحيطة لمساعدة البلديات المختلفة على ربط خططها الإستراتيجية بالبيئة المحلية والخارجية وإيجاد المصادر (المالية وغير المالية) وتوضيح طرق ربط مختلف الدوائر و الأقسام في البلدية بالخطة الإستراتيجية والتأكد أن الجميع في المسار الصحيح وتفسير وتوضيح كيف أن البلدية بإمكانها

قياس أدائها بالنسبة للأهداف الموضوعة وتعزيز فعاليتها من خلال نموذج ضمان الجودة ، وتعلم أهمية إدماج الهيئة الإدارية والفنية والمالكين للبلدية في تطوير الخطة الإستراتيجية. (دراسة للدارسان سمير الأغا ونافذ قديح ـ جامعة القدس المفتوحة ـ خان يونس 2009 . دور البلديات في تنمية المجتمع المحلى في محافظات غزة

3- دراسة محمد بشير (2003):

عنوان الدراسة: " التخطيط العملي ودوره في البلديات" .

تهدف هذه المرحلة إلى وضع خطة عملية لتطوير التخطيط في البلديات لتحقق تكامل النظم وتزامن تطويرها بما يحقق أهداف البلدية . ومن المهم في هذه المرحلة تحديد أهداف التخطيط الفعال وربطها بأهداف البلدية ، فالهدف منها هو مساعدة البلدية على تحقيق أهدافها . وبدون التخطيط البعيد المدى فإن تطوير البلدية لن يكتب له النجاح بالصورة المأمولة له. إن عملية التخطيط تشبه عملية بناء منزل. فبدون التخطيط الجيد لحاجة السكان وعدد الغرف المطلوبة ومساحة كل غرفة وتوزيع الغرف وارتباطها ببعض البعض ، قد يكتشف المرء بعد بناء المنزل أنه بحاجة لغرف إضافية ، أو أن مساحة الغرف ليست كما هو مطلوب ، أو أن توزيع الغرف لا يحقق راحة السكان . وإجراء التعديلات اللاحقة على تصميم المنزل ، وبناء الملاحق والغرف الإضافية ، أو هدم الجدران لتوسيع الغرف سيزيد من تكلفة بناء المنزل ، وسيؤدي إلى زيادة فترة البناء ، وتأخر سكنى الساكنين في المنزل أو إزعاجهم . ونفس المشكلات يمكن أن تحدث إذا شرع في تطوير البلدية وبنائها دون التخطيط . (دراسة للدارسان سمير الأغا ونافذ قديح ـ جامعة القدس المفتوحة ـ خان يونس 2009 . دور البلديات في تنمية المجتمع المحلى في محافظات غزة).

وزارة العدل الفلسطينية:

هي الوزارة المسؤولة عن جميع المسائل الإدارية المتعلقة بالقضاء والقانون والمحاكم في دولة فلسطين.

اختصاصات الوزارة:

- الإشراف الإداري على المحاكم وتطوير نظام إدارة والرقي بمستوى الأداء الإداري والتقني، وتعيين مقر ودوائر اختصاص محاكم الصلح ودوائر اختصاص كافة المحاكم النظامية.
- مراقبة شؤون القضاء واعتماد مشروع الموازنة الخاصة بالسلطة القضائية.

– المسؤولية عن النيابة العامة حيث تضطلع النيابة باختصاصها في إقامة دعوى الحق العام تحت مسؤولية وإشراف السلطة التنفيذية من خلال وزير العدل، الذي يقوم بتعيين مكان عمل أعضاء النيابة العامة ونقلهم خارج دائرة المحكمة المعينين أمامه، وطلب التحقيق معهم وإقامة الدعوى التأديبية عليهم.

– إعداد التشريعات لإنشاء المحكمة الدستورية والمحاكم الإدارية والنيابة الإدارية وهيئة قضايا الدولة.

– إعداد أنظمة اعتماد المحكمين والمترجمين، وبإنشاء سجل للمحكمين المعتمدين لدى الوزارة وفقا للقرارات والتعليمات والأنظمة الخاصة بقوائم المحكمين المعتمدين.

– تنظيم مهنة الترجمة وإصدار رخص ممارسة المهنة بناء على الأسس المحددة بموجب القانون والأنظمة التنفيذية الخاصة بذلك وإنشاء سجل للمترجمين المرخصين في وزارة العدل.

– إقامة العلاقات مع المؤسسات القانونية والحقوقية الفلسطينية والدولية وتبادل الرأي في مختلف القضايا الحقوقية الإنسانية.

– المسؤولية عن ديوان الفتوى والتشريع إعداد الأبحاث والدراسات القانونية.

– تطوير الوزارة ورفع كفاءة وقدرات الموظفين.

– إنشاء المعهد القضائي الفلسطيني.

– جمع ونشر وحفظ الوثائق والتشريعات والأبحاث والمعلومات وغير ذلك مما يساعد على حسن إدارة العدالة.

– متابعة مركز الطب الشرعي والمعمل الجنائي وتولى إدارته.

– متابعة شكاوى المواطنين من خلال وحدة شكاوى المواطن وحقوق الإنسان.

أقسام الوزارة:

الوحدات المساندة المرتبطة مباشرة بالوزير:

1- ديوان الوزير.

2- المستشارون.

3- وحدة التخطيط والتطوير.

4- وحدة الرقابة الداخلية وحدة العلاقات الدولية.

5- وحدة حقوق الإنسان وشكاوى المواطن.

6- وحدة شؤون القضاء: تختص هذه الوحدة بضمان تطبيق مبدأ الفصل بين السلطة التنفيذية والقضائية على أساس خضوع كافة السلطات لأحكام القانون الذي ينظم الصلاحيات والمهام المنوطة بكل سلطة، وتهيئة المناخ المناسب لاستقلال القضاء والمساهمة في توفير الوسائل القانونية اللازمة للحفاظ على حيادية ونزاهة القضاة، والفصل المرن بين السلطة التنفيذية والقضائية الذي يهدف إلى ضمان الالتزام بمبدأ الفصل بين السلطة التنفيذية والقضائية على أساس خضوع كافة السلطات لأحكام القانون الذي ينظم الصلاحيات والمهام المنوطة بكل سلطة، وتقوم هذه الوحدة بتقديم المساندة الإدارية والفنية للوزير في أداء مهامه تجاه القضاء وعلى وجه الخصوص ما يلي:

- متابعة المخالفات التي تقع من القضاة لواجباتهم ومقتضيات وظيفتهم.
- طلب التحقيق مع القضاة وإطلاع وزير العدل على نتائج التحقيق مع القاضي وتسليمه نسخة من العريضة تشتمل على التهمة أو التهم التي انتهت إليها التحقيقات.
- طلب إقامة الدعوى التأديبية على القضاة.
- طلب وقف القاضي عن العمل.
- ندب القضاة.
- استقالة القضاة.
- طلب اجتماع مجلس القضاء الأعلى.
- اعتماد مشروع الموازنة الخاصة بالسلطة القضائية.
- طلب إعادة المحاكمة.

الإدارات العامة الموجودة في الوزارة:

1. **الإدارة العامة للشؤون الإدارية:** تعنى الإدارة العامة للشؤون الإدارية بتوفير الدعم الإداري لكافة إدارات ودوائر وأقسام وشعب الوزارة، لتمكينها من تنفيذ خطط عملها بالوقت المحدد وبأقل التكاليف، وهي تمثل مجالا تخصصيا محددا ضمن نطاق عمل ودور الوزارة، لكنها في نفس الوقت تمثل حلقة الوصل ضمن سلسة عمل متكاملة في الوزارة.

2. **الإدارة العامة للشؤون المالية:** تتولى الإشراف على جميع المعاملات المالية والمحاسبية للوزارة.

3. **الإدارة العامة للشؤون والأبحاث القانونية:** تختص بتنفيذ أهداف الوزارة والمساهمة الفعالة في إعداد وتوحيد وتطوير وتحديث التشريعات القانونية، وتطوير وتعزيز أنماط علاقات الوزارة بالمؤسسات القانونية والحقوقية الفلسطينية والدولية، ورفع مستوى البحث القانوني وإثراء المكتبة القانونية الفلسطينية بالدراسات والبحوث ومختلف الأعمال القانونية.

4. الإدارة العامة للشؤون المهنية والوسائل البديلة لحل النزاعات: تتولى هذه الإدارة العمل على إرساء الأنظمة اللازمة لإجازة المترجمين القانونيين والأنظمة الخاصة بتهيئة الوسائل البديلة لحل المنازعات، إن اختصاص هذه الإدارة يستند أساسا إلى قانون التحكيم لسنة 2006 وقانون رقم 15 لسنة 2008م بشأن الترجمة والمترجمين وقرار وزير العدل رقم (1) لسنة 2007م باللائحة التنفيذية لقانون الترجمة والمترجمين ومتابعة عمل الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية ذات الاختصاص بموجب قانون رقم (1) لسنة2009.

5. الإدارة العامة للإشراف الإداري على المحاكم: حيث أن عمل القضاء يحتاج إلى أجهزة إدارية داعمة تسهل له القيام بمهام عمله، وهذا الدور الإداري لابد أن يخضع لإشراف وزارة العدل للتأكيد على استقلالية وحيادية القضاة، وتهيئة المناخ المناسب لعمل القضاء بعيدا عن الضغوط الإدارية والمالية، إن هذه الإدارة تستند إلى نص المادة (47) فقرة (1) من قانون السلطة القضائية رقم (1) لسنة 2008التي تنص على أن (لوزير العدل الإشراف الإداري على جميع المحاكم، ولرئيس كل محكمة الإشراف على القضاة العاملين بها وعلى سير العمل فيها).

6. الإدارة العامة للطب الشرعي والمعمل الجنائي: تم إنشاء مركز الطب الشرعي بموجب المرسوم الرئاسي رقم 24 لسنة 2006م وقد نص المرسوم على أنه ينشأ مركز للطب الشرعي يتبع وزارة العدل من الناحية الإدارية ووزارة الصحة الفلسطينية من الناحية الفنية، وتتولى وزارة العدل بالتشاور والتنسيق مع وزارة الصحة الفلسطينية إعداد مشروع قانون بتنظيم مركز الطب الشرعي وتحديد اختصاصاته، وعليه فإن هذه الإدارة ليست إدارة إشراف إداري ولكنها إدارة تتبع وزارة العدل وتعتبر من ضمن هيكليتها التنظيمية والوظيفية، وتعتبر مهامها من ضمن مهام وزارة العدل، إلا أن تبعيتها الفنية لوزارة الصحة الفلسطينية تعني أن يتبع الموظفون المختصون مهنيا في أدائهم لعملهم المهني لوزارة الصحة الفلسطينية.

7. **الإدارة العامة للحاسوب والمعلومات** : تختص هذه الإدارة بتوفير الدعم الفني والتقني في مجال الحاسوب والمعلومات لكافة والإدارات في الوزارة، والمرافق العدلية ذات الاستقلال الفني التابعة لوزير العدل الفلسطيني.

المرافق العدلية ذات الاستقلال الفني التابعة لوزير العدل الفلسطينية:

- النيابة العامة.
- المعهد القضائي.
- ديوان الفتوى والتشريع.
- النيابة الإدارية.

وزارة العدل الإطار القانوني:

تسلمت وزارة العدل مهامها وصلاحياتها بعد رفع يد سلطة الاحتلال الإسرائيلي عنها عام 2008م. وحددت وزارة العدل أهدافها بإرساء دعائم العدل والمساواة، و ترسيخ سيادة القانون، وتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، وتوحيد وتحديث وتطوير وفلسطنة التشريعات الفلسطينية، وتطوير قاعدة بيانات قانونية محوسبة. (موقع وزارة العدل على شبكة الإنترنت http://ar.wikipedia.org).

الإطار الإستراتيجي الناظم لقطاع العدالة:

يُعتبر قطاع العدالة من أهم القطاعات وأكثرها تأثيراً على المواطن الفلسطيني، والذي يقيّم أداء السلطة من خلال علاقته بمؤسساتها بصورة عامة، ومن خلال علاقته بمؤسسات قطاع العدالة منها بصورة خاصة.

لقد واجه قطاع العدالة العديد من الصعوبات والتحديات، والتي تعود في قسم كبير منها إلى مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، وتسببت جميعها في إعاقة تطوره مع مرور الوقت. ومن بين هذه العوامل، بل من أبرزها، غياب الفصل البيّن بين صلاحيات كلّ من الوزارة السلطة القضائية، ووزارة العدل والنيابة العامة، وذلك بسبب غياب سيادة القانون وعدم احترام استقلال القضاء.

لقد كان الإصلاح، وما يزال، في سلم أولويات الأجندة الوطنية الفلسطينية في كافة القطاعات، ويحظى قطاع العدالة من بينها باهتمام خاص، باعتباره من الأولويات الملحة في الوقت الراهن.

إنّ الفرصة سانحة حالياً لبناء علاقة بين الأطراف في قطاع العدالة قوامها التواصل والتكامل. وقد نجحت الجهود المتواصلة في بلورة مسار توافقي يعكس رؤيا مشتركة للنهوض بقطاع العدالة وتطويره وتحسين أدائه.(معمر أبو عطية،2002،ص42)

رؤية تطوير القضاء والعدالة في فلسطين 2006–2011:

عملت الحكومة الفلسطينية الحالية من أجل تحقيق تخطيط إستراتيجي توافقي بين أطراف العدالة لما في ذلك من أثر مباشر على تمكينها من تحقيق ثقة الجمهور بالقضاء وتعزيز سيادة القانون في فلسطين. فالتخطيط الإستراتيجي لقطاع العدالة ينبغي أن يؤسس على ركيزتين أساسيتين:

الأولى، مرتبطة بمبدأ سيادة القانون؛ أي خضوع جميع السلطات والأجهزة والهيئات والمؤسسات والأشخاص للقانون، والثانية، مرتبطة بمبدأ آخر، لا يقلّ أهمية عن المبدأ الأول، وهو ما أكدت عليه المادة السابعة والتسعون من القانون الأساسي، والمتعلق بضرورة تحقيق استقلال السلطة القضائية، مدعماً كذلك بالمادة الأولى من قانون السلطة القضائية والتي أضافت إليه مبدأ الفصل بين السلطات؛ خاصةً حظر تعدي السلطة التنفيذية على القضاء أو سير العدالة.

وفي سبيل تحقيق تطوير مستدام لقطاع العدالة، فإن السلطة الوطنية الفلسطينية، ووفقاً لخطة الإصلاح والتنمية، وفي إطار الالتزام بالتخطيط على نحو أكثر شمولية،فإنّها تعمل مع أركان العدالة، ممثلة في السلطة القضائية ووزارة العدل والنيابة العامة، على الخطط الخاصة بها، كلَ في نطاق اختصاصه.وانسجاماً مع توجهات خطة التنمية والإصلاح الفلسطينية للأعوام 2006-2011،فإنّ التطور المنشود لقطاع العدالة لا بدّ وأن يرتبط بأجندة السياسات الوطنية الفلسطينية، وأن يأخذ بالاعتبار أولويات السياسة الوطنية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المنبثقة عنها، وذلك من خلال ربطها بغايات ومحاور السياسات كما وردت في أجندة السياسات الوطنية، والعمل على تجنيد الموارد اللازمة لتنفيذها.

إنّ تعزيز العلاقات التكاملية بين مؤسسات العدالة الثلاث ستعمل على جسر أية فجوات أو ازدواجية في الأدوار، وسترسخ مفهوم العمل في أجواءٍ يسودها التفاهم؛ أي تعزيز نقاط الاتفاق ما أمكن. كما

أن العمل في ظل هذا المفهوم سيمكن الأطراف ذات العلاقة من العمل في بيئة إيجابية تساعد على تحقيق أهداف واقعية ورؤى إستراتيجية بعيداً عن مواطن التنازع على الصلاحيات، وترتكز على مفهوم تحمل المسؤوليات في خدمة قطاع العدالة. (عبد الحميد عبد الفتاح،2006،ص12)

إن الخطة الوطنية لقطاع العدالة للعام 2006-2011هي تلك التي تتضمن الأسس التنموية التي سيرتكز إليها توجه الإصلاح والتطوير المنشودين لقطاع العدالة والمدعومة من جميع أركانها، وفيما يلي عرض لهذه الخطة بالتفصيل:

الخطة الوطنية لقطاع العدالة 2006-2011:

إن استقرار النظام القانوني في فلسطين وتعزيز سيادة القانون وبناء علاقات تكاملية بين مؤسسات العدالة تستهدف الحفاظ على الحقوق والحريات الأساسية للمواطن، وصولاً إلى تحقيق الحكم الرشيد.

ولتحقيق هذه الرؤيا، ستعمل خطة التطوير على بلوغ هدفين رئيسيين، وهما:

أولاً. تمكين الأنظمة القانونية المدنية والجزائية:

ينطلق هذا الهدف من الحاجة الماسّة إلى دعم استقلالية القضاء، وتطوير المحاكم ونظم إدارة الدعاوى المنظورة أمامها، وذلك في سياق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التالية:-

1) **تنظيم وتطوير العلاقات التكاملية بين مؤسسات العدالة:**

ارتكزت الخطة في ترسيخ استقلال وفاعلية القضاء على تنظيم وتطوير العلاقات التكاملية بين مؤسسات العدالة، وتوفير بيئة تشريعية تعزز سبل إقرار العدالة وتعكس أفضل الممارسات الممكنة عبر إعداد الخطة التشريعية لقطاع العدالة. (عساف محمد،2007،ص30)

وضعت مجموعة من النشاطات الضرورية لبلوغ الهدف السالف:

أ- إعداد وثيقة تفاهم بين كلّ من السلطة القضائية والسلطة التنفيذية، تتضمن تحديد أطر العلاقة بين كل من:السلطة القضائية، وزارة العدل، النيابة العامة، وزارة الداخلية، وزارة المالية، ديوان الموظفين العام، ديوان الرقابة العامة،ورئاسة الوزراء.

ب- بلورة تفاهمات بين كل من وزارة العدل والنيابة العامة ووزارة الصحة ووزارة الداخلية بشأن بعض القضايا المشتركة.

ت- صياغة مذكرة تفاهم بين النيابة العامة ووزارة الداخلية بشأن العلاقة والإجراءات اليومية لضمان محاكمة عادلة.

ث- إعداد وتطوير وتحديث التشريعات اللازمة (الخطة التشريعية)، من خلال إجراء جرد قطاعي لتشريعات العدالة من قوانين وأنظمة ولوائح ووضع مقترحات التعديلات للتشريعات المراد تعديلها، وكذلك إعداد دراسات حول مواءمة التشريعات مع الاتفاقيات الدولية وتعديل التشريعات وفقاً للأصول، وتقوم وزارة العدل بمراجعة الإطار التشريعي لديوان الفتوى والتشريع، وتطوير الإطار التشريعي للرقابة على الجمعيات وتفقد السجون، وتعديل مشروع قانون مركز الطب الشرعي،وتنظيم عمل المعمل الجنائي وإعداد نظام داخلي له، بالإضافة إلى إعداد نظام للسجل العدلي.

2. ضمان محاكمة عادلة وسريع: يُعتبر إحراز العدالة بطريقة فاعلة وفي وقت معقول الهدف الأساسي لكلّ نظام قضائي. وعليه، وبهدف تحسين إجراءات التقاضي لضمان محاكمة عادلة ورفع كفاءة المحاكم وإدارة القضايا، فقد تم التركيز على تطوير إدارة سير الدعوى، ورفع كفاءة القضاة وأعضاء النيابة العامة وأعوانهم، وتعزيز أنظمة المساءلة والمراقبة والتي تُعَدُّ من الخصائص الجوهرية للارتقاء بأسس العدالة على وجه الخصوص. أضف إلى ذلك ضرورة العمل على الارتقاء بمهنة المحاماة:

أ. تحقيق ضمانات أفضل للمحاكمة من خلال العمل على تطوير إدارة سير الدعوى، وذلك بعد إعداد دراسة إحصائية من واقع الملفات القضائية، وتحليل أسباب تراكم القضايا الحقوقية وملفات التحقيق الجزائية، وتبني الحلول الملائمة لتسريع الفصل في الدعاوى. وكذلك، تصميم خطة عمل لتطوير الكادر والإجراءات في أقلام المحاكم لدعم خطة لإدارة سير الدعوى والتبليغات.

ب. إنشاء إدارة محاكم ومتابعة إدارة سير الدعوى.

ت. تطوير نظم التبليغات لدى المحاكم والنيابة العامة.

ث. إنشاء الشرطة القضائية.

ج. رفع كفاءة القضاة وأعضاء النيابة العامة وأعوانهم من خلال العمل على إنشاء المعهد القضائي، وتصميم البرامج المتعلقة بالتدريب الأساسي والمستمر، وتحفيز المشاركة في الدورات والندوات وورشات العمل المحلية والعالمية، وتفعيل وتطوير المكتب الفني في السلطة القضائية والنيابة العامة، إضافة إلى توفير مصادر المعلومات اللازمة.

ح. تعزيز أنظمة الرقابة والمساءلة من خلال مراجعة أنظمة التفتيش في القضاء والنيابة العامة وزيادة عدد المفتشين المؤهلين، إضافة إلى توفير أدوات الرقابة والتفتيش ووسائلها، وإصدار تقرير سنوي خاص بأنشطة التفتيش القضائي، وإنشاء وحدة إدارة الجودة في إدارة المحاكم.

خ. تحقيق الارتقاء بمهنة المحاماة بالتوازي مع مقتضيات الخطة التطويرية لقطاع العدالة.

ثانياً: تقوية مؤسسات العدالة:

يتطلب تعزيز أسس المساءلة والشفافية وتدعيم مؤسسة أركان العدالة العمل على ما يلي:

1) دعم وتمكين مؤسسات العدالة: يعتبر تفعيل وتطوير النظم الإدارية والمالية والفنية والمعلوماتية، ورفع كفاءة الكوادر البشرية وتطوير قدراتها وتوفير القدر الكافي منها، وتعزيز أسس التخطيط الإستراتيجي لقطاع العدالة وللمؤسسات العاملة فيه، وكذلك توفير بيئة العمل الملائمة من حيث المباني والتجهيزات والمعدات والبرامج والحوسبة، من الموجبات الرئيسية لتطوير مؤسسات العدالة. هناك مجموعة من النشاطات الضرورية وهي:-

أ. دعم التخطيط الإستراتيجي مع ما يتطلبه ذلك من توفير أسس المراجعات الضرورية والدورية وتوفير البيانات وإجراء المسوحات اللازمة لتحديد وتقييم الاحتياجات التطويرية لقطاع العدالة. أضف إلى ذلك، فإن عملية تمكين القطاع في مجال التخطيط الإستراتيجي يقتضي العمل على تطوير ومراجعة دورية لخطط القطاع الإستراتيجية وإجراء التقييم الدوري لأدائها وآثارها أثناء التنفيذ، والعمل أيضاً على تطوير الخطط الإستراتيجية الخاصة لكل من السلطة القضائية ووزارة العدل والنيابة العامة وبما ينسجم مع الإطار الإستراتيجي الناظم للقطاع، وبما يحقق خطة إستراتيجية شاملة للقطاع.ويقتضي بلوغ هذا الهدف العمل على تمكين أطراف العدالة من إنشاء وتطوير وحدات خاصة بالتخطيط الإستراتيجي لديها، وذلك من أجل تدعيم التخطيط الإستراتيجي لقطاع العدالة على مستوياته المختلفة.

ب. تطوير النظم المالية والإدارية والفنية من خلال تنفيذ الدراسات اللازمة لتحديد احتياجات التطوير وتحديث النظم المالية والإدارية لمؤسسات العدالة، ووضع خطط التطوير الضرورية متضمنة التوجيهات والإرشادات اللازمة للتنفيذ، بما فيها مراجعة الهيكليات والوصف الوظيفي، وتصميم نظم الأرشفة والتوثيق الضرورية، إضافةً إلى تحديد أسس ومعايير الجودة وتقييم الأداء الوظيفي.

ت. توفير الكوادر البشرية اللازمة وفقاً لدراسات تحدد الاحتياجات البشرية اللازمة في كلّ من مجلس القضاء الأعلى، وزارة العدل والنيابة العامة، ووفقاً للأسس المعتمدة في توفيرها.

ث. رفع كفاءة وتطوير قدرات الكوادر البشرية للوظائف المساندة وفقاً لدراسة تحدد الاحتياجات التدريبية اللازمة في كلّ من مجلس القضاء الأعلى، ووزارة العدل، والنيابة العامة، وتصميم وتنفيذ برامج التدريب.

ج. حوسبة الإجراءات والنظم المالية والإدارية والربط الإلكتروني بين مؤسسات العدالة وإداراتها وتوفير البرامج المحوسبة اللازمة لذلك،

ح. توفير التجهيزات والمعدات الضرورية وذلك من خلال دراسة حالة المباني القائمة واحتياجاتها ووضع خطط التوسعة والتحسين للمنشآت القائمة والمستغلة أو إجراء إنشاءات جديدة واستئجارها وتوفير التجهيزات والمعدات ووسائل النقل اللازمة.

2) حماية حقوق المواطن وحرياته الأساسي: إنّ تحسين الخدمات المقدمة للجمهور، وتفعيل نظام الشكاوى والتفتيش على مراكز الإصلاح والتأهيل، وتفعيل الوسائل البديلة لحلّ النزاعات، ومراجعة التشريعات المتعلقة بحقوق المواطن،وتوطيد روابط مؤسسات العدالة الرسمية مع المجتمع المدني ووسائل الإعلام، سيمكن المواطن من الحصول على المعلومات ويعزز بيئة الحقوق والحريات الأساسية.

أضف ذلك من النشاطات الضرورية لبلوغ الهدف، وذلك على النحو التالي:-

أ. تحسين الخدمات المقدمة للجمهور من خلال العمل على تطوير دوائر كتاب العدل في المحافظات، ودوائر التنفيذ الحقوقي والجزائي لدى المحاكم والنيابات العامة، وإنشاء السجل العدلي لتمكين المواطنين من الحصول على الوثائق اللازمة بيسر وسهولة. وكذلك إنشاء دوائر استعلامات خاصة بالجمهور وتصميم نظام مؤتمت لمعالجة الشكاوى والبلاغات التي يتقدم بها المواطنون.

ب. تفعيل التفتيش على مراكز الإصلاح والتأهيل وذلك من خلال وضع نظام خاص بالتفتيش على مراكز الإصلاح والتأهيل، والتنسيق بين الجهات ذات العلاقة لضمان بيئة مناسبة لتوقيف النساء والأحداث.

ت. تفعيل الوسائل البديلة لحلّ النزاعات، وذلك من خلال تحديث الإطار التشريعي للتحكيم وإصدار قانون الوساطة.

ث. توطيد الروابط مع المجتمع المدني ووسائل الإعلام من خلال إنشاء وحدات إعلام وعلاقات عامة داخل مؤسسات العدالة وتطوير برامج التثقيف والتوعية الموجهة للجمهور.

على جميع أذرع السلطة التنفيذية، وبدعم من رئيس السلطة، العمل على تأمين الاحتياجات الضرورية والعاجلة من أجل النهوض بمؤسسات العدالة وتطويرها.(عبد الوهاب علي،2006،ص25)

تطورات المشاريع المشتركة مع الوكالة الكندية للتنمية الدولية:

التقى وزير العدل د.علي خشان في مكتبه يوم الأحد 2010/3/7 مسئول الوكالة الكندية للتنمية الدولية "سيدا" في الشرق الأوسط السيد شان بويد و الممثل الكندي لدى السلطة الوطنية السيد جرام ماكلنتاير والوفد المرافق. حيث ناقش الوزير د.علي خشان الملاحظات والتطورات الأخيرة المرتبطة بالبرامج المشتركة وهي التجمعات العدلية وبرنامج شراكه لمتعلق بدعم النيابة العامة وكذالك الطب الشرعي وأكد د.علي خشان للوفد الكندي على ايجابية التنسيق والتعاون المشترك مع وزارة العدل والأطراف الشريكة في قطاع العدالة وأن وزارة العدل تتطلع إضافة إلى الدعم المادي السخي المقدم من الحكومة الكندية'تتطلع للأستفاده القصوى من التجربة والخبرات الكندية في مجال العدالة الجنائية في تدريب الكوادر الفلسطينية حتى نستطيع من تحقيق المستوى المطلوب وطنياً في تراكم الجهود المبذولة من قبل وزارة العدل مع كافة الأطراف في قطاع العدالة بهدف تحقيق العدالة وتعزيز مبدأ سيادة القانون. من جهته أكد السيد شان بويد مسئول الوكالة الكندية للتنمية الدولية على أهمية ما تقوم به وزارة العدل ودورها الرئيسي في قطاع العدالة من تنسيق الأدوار والتواصل مع كافة الأطراف، وأن الوكالة الكندية ملتزمة بدعمها لقطاع العدالة في تنفيذ هذه البرامج الثلاث والمتعلقة بالتجمعات العدلية وبرنامج شراكه والطب الشرعي، وقد أبدى الوفد الضيف ارتياحهم التام من العلاقات الايجابية والتعاون القائم بين أركان العدالة في فلسطين. (علي خشان، 2010)

أهم الخدمات التي توفرها وزارة العدل:

– أن من أهم الانجازات التي حققتها افتتاح مبني الوزارة الجديد، وتجهيزه بكافة المعدات والأثاث اللازم للعمل.

– أضاف أن الوزارة قامت بتجهيز المعهد العالي للقضاء الفلسطيني وتزويده باللوازم والكوادر البشرية اللازمة لتشغيله، كما تم طباعة دليل الإجراءات الجزائية بالتنسيق مع وزارة الداخلية.

وأضاف أن الوزارة استمرت في تقديم خدماتها للمواطنين المراجعين وحل عدد من القضايا التي تصل إليها.

– بين أن الوزارة قامت بمتابعة السجون ومراكز التوقيف ، والقيام بالزيارات الدورية لها من أجل تفقدها والاطمئنان على سلامة الإجراءات بداخلها.

– أن الوزارة أنشأت قسم دبلوم الدراسات القضائية القضاء النظامي، القضاء العسكري، القضاء الشرعي، وإنشاء قسم التدريب المستمر بمعهد القضاء العالي، إلى جانب القيام بالعديد من الدورات التدريبية لزيادة الكفاءة الموظفين.

– أضاف أنه تم إعادة تفعيل ديوان الفتوى والتشريع بإداراته كافة، بعد استنكاف كامل موظفيه.

– أشار إلى أنه تم كما تم إعداد وطباعة جريدة الوقائع الفلسطينية.

– بين أن الوزارة شاركت في إعداد ومناقشة قانون القضاء العسكري ومشروع قانون الزكاة، وإعداد مشروع قانون للهيئة العامة للبترول، وإعداد مشروع قانون العقوبات الفلسطيني الجديد، إلى جانب إعداد ومتابعة القرارات الصادرة عن مجلس الوزراء، ومدى الملائمة القانونية.

– أضاف أنها قامت إجراء التعيينات القضائية الأخيرة وفق إجراءات مؤسساتية شفافة إذ تم تشكيل لجان خاصة للتعيين قامت بإتباع أقصى درجات الشفافية في هذا المجال.

– بين أن الوزارة قامت بهدم الزنازين التي كانت موجودة في السجون في عهد السلطة السابقة بمشاركة وزير العدل ومدير عام مراكز الإصلاح والتأهيل.

– بين التقرير أنها قامت بالإفراج عن العديد من الموقوفين في السجون بطريقة غير صحيحة زمن السلطة السابقة ورفع الظلم عنهم.(السلطة الوطنية الفلسطينية، مجلس الوزراء الأمانة العامة، 2008)

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوزارة العدل بقطاع غزة وكان عددهم (20) عامل وعاملة، تصنيفهم كالتالي(10) عاملين و(10) عاملات.

أداة الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة استبانه كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بأثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين وذلك وفقاً للخطوات الآتية:–

- مراجعة الدراسات السابقة والبحوث ذات الصلة بأثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل.
- الاستعانة ببعض المقاييس والاستبيانات التي تم استخدامها في الدراسات السابقة.
- تطوير أداة الدراسة بصورتها الأولية، إذ اشتملت على (29) عبارة موزعة على أربع محاور.

صدق الأداة:

لاستخراج صدق الأداة قام الباحث بعرض المقياس في صورته المبدئية علي مجموعة من المحكمين في مجال الاختصاص لإبداء أرائهم حول محتوي المقياس, وأقر الجميع أن المقياس صالح لقياس ما وضع من أجل قياسه بعد الأخذ ببعض التعديلات التي طلبت فيه، واستقرت الاستبانة في صورتها النهائية على (29) عبارة موزعة على أربع محاور:

المحور الأول: متعلق بدعم التخطيط الاستراتيجي.

المحور الثاني: متعلق بتطوير النظم المالية.

المحور الثالث: متعلق بتوفير الكوادر البشرية اللازمة.

المحور الرابع: متعلق بالاحتياجات التدريبية.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم تطبيقها على عينة طبقية عشوائية عددها (20) عامل وعاملة، وذلك بهدف تقدير الثبات للأداة، من خلال استخراج معامل كرونباخ الفا، إذ تم تقدير معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للأداة، وجاءت النتائج كما يظهرها الجدول الأتي:

الجدول رقم (1): معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة وللأداة ككل لاستبانة أثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين

المحور	معامل ثبات كرونباخ الفا
دعم التخطيط الاستراتيجي	**0.82**
تطوير النظم المالية	**0.79**
توفير الكوادر البشرية اللازمة	**0.83**
الاحتياجات التدريبية	**0.84**
الأداة ككل	**0.83**

يلاحظ من الجدول رقم (1) السابق إن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.79 – 0.84) في حين بلغ معامل الثبات للأداة ككل (0.83) وهذه القيمة مقبولة.

جمع البيانات وتحليلها:

1- **توزيع العينة حسب الجنس:**

جدول رقم (2)

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	10	50
أنثى	10	50
المجموع	20	100.0

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن نسبة 50% من أفراد العينة هم من الذكور، وان نسبة 50% من أفراد العينة هم من الإناث، اى جاءت النسبة مناصفة بين الجنسين في توزيع العينة. ويفسر ذلك أن اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين يكون من الجنسين.

2- **توزيع العينة حسب العمر:**

جدول رقم (3)

العمر	التكرار	النسبة %
26-20	7	35
32-27	6	30
39-33	3	15
44-40	2	10
45 فما فوق	2	10
المجموع	20	100.0

يتضح لنا من الجدول رقم (3) أن أعمار العاملين والعاملين التي تتراوح أعمارهم بين 20-26 عاماً بنسبة 35% ، بينما تتراوح نسبة أعمار العاملين والعاملين من 27-32 عاماً بنسبة 30% ، بينما تتراوح نسبة أعمار العاملين والعاملين من 33-39 عاما بنسبة 15%، بينما تتراوح نسبة أعمار العاملين والعاملين 40-44 عاما بنسبة 10 وجاءت مناصفة مع أعمار 45 فما فوق في توزيع العينة.

3- توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (4)

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة%
أعزب	6	30
متزوج	14	70
المجموع	**20**	**100.0**

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (4) ، أن نسبة 70% من الحالة الاجتماعية متزوج وتأتى في المرتبة الأولى في توزيع العينة، يليها نسبة 30% من أفراد العينة من حالة اجتماعية أعزب وتأتى في المرتبة الثانية في توزيع العينة، من توزيع العينة.

4- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (5)

المؤهل العلمى	التكرار	النسبة%
دبلوم	6	30
بكالوريوس	11	55
ماجستير	3	15
المجموع	20	100.0

يلاحظ من الجدول أعلاه رقم (5)، أن نسبة 55% من توزيع العينة هم من يحملون شهادة البكالوريوس وتأتى في المرتبة الأعلى في توزيع العينة، ويليها نسبة 30% هم من يحملون شهادة الدبلوم من أفراد العينة، ثم يليها نسبة 15% هم من يحملون شهادة الماجستير وتأتى في المرتبة الأخيرة من توزيع العينة.

5- توزيع العينة حسب الخبرة:

جدول رقم (6)

الخبرة	التكرار	النسبة%
5 سنوات فاقل	4	20
6-10 سنوات	13	65
11 فاكثر	3	15
المجموع	**20**	**100.0**

يلاحظ من الجدول رقم (6) السابق أن نسبة 65% من توزيع العينة هم من 6-10 سنوات وتأتى في المرتبة الأولى في توزيع العينة، ويليها نسبة 20% من 5 سنوات فاقل في توزيع العينة، ثم يليها نسبة 15% هم من 11 سنة فاكثر في توزيع العينة .

الأسلوب الإحصائي المستخدم :

الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار (ت) T-test ، تحليل التباين الاحادى، معامل الارتباط بيرسون.

جدول رقم (7) يبين ترتيب الفقرات حسب استجابة عينة الدراسة للمحور الأول دعم التخطيط الاستراتيجي

م.	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة
.1	وزارة العدل لها دور فعال في تقديم الخطط الخاصة بها وضمان محاكمة عادلة وسريعة.	3.45	1.11	1
.2	تعمل وزارة العدل على تحقيق أهداف واقعية ورؤى إستراتيجية .	3.36	1.06	5
.3	توفر وزارة العدل بيئة تشريعية تعزز سبل إقرار العدالة وتعكس أفضل الممارسات الممكنة.	3.16	1.11	7
.4	تطوير الخطط الإستراتيجية بوزارة العدل بما ينسجم مع الإطار الإستراتيجي الناظم للقطاع.	3.12	1.21	9
.5	تقوم وزارة العدل بتفعيل الوسائل البديلة لحلّ النزاعات من خلال تحديث الإطار التشريعي للتحكيم وإصدار قانون الوساطة.	3.42	1.13	3
.6	تفاهم وزارة العدل بين النيابة العامة ووزارة الداخلية بشأن العلاقة والإجراءات اليومية لضمان محاكمة عادلة.	3.14	1.06	8
.7	تهتم وزارة العدل بمراجعة الإطار التشريعي لديوان الفتوى والتشريع.	3.33	1.08	6
.8	تحقق وزارة العدل على الارتقاء بمهنة المحاماة بالتوازي مع مقتضيات الخطة التطويرية لقطاع العدالة.	3.43	1.16	2
.9	توفر وزارة العدل بيئة العمل الملائمة من حيث المباني والتجهيزات والمعدات والبرامج والحوسبة، من الموجبات الرئيسية لتطوير مؤسسات العدالة.	3.37	1.14	4

يلاحظ من الجدول رقم (7) أعلاه أن الفقرة التي تنص على " وزارة العدل لها دور فعال في تقديم الخطط الخاصة بها وضمان محاكمة عادلة وسريعة " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي مقداره (3.45) تبين أن وزارة العدل لها دور فعال في تقديم الخطط الخاصة في مسيرة العمل المتبع لديها.

وجاءت الفقرة التي تنص على " تطوير الخطط الإستراتيجية بوزارة العدل بما ينسجم مع الإطار الإستراتيجي الناظم للقطاع " في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي مقداره (3.12) تبين أن وزارة العدل تعمل على تطوير الخطط الإستراتيجية المستقبلية الذي ينسجم واقع الحياة العامة في القطاع.

جدول رقم (8) يبين ترتيب الفقرات حسب استجابة عينة الدراسة للمحور الثاني تطوير النظم المالية

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة
.1	تطور وزارة العدل النظم المالية من خلال تنفيذ الدراسات اللازمة لتحديد احتياجات التطوير وتحديثها لمؤسسات العدالة.	3.10	1.13	3
.2	تصمم وزارة العدل نظم الأرشفة والتوثيق الضرورية وتحديد أسس ومعايير الجودة وتقييم الأداء الوظيفي.	3.02	1.24	4
.3	تهتم وزارة العدل بحوسبة الإجراءات والنظم المالية والربط الإلكتروني بين مؤسسات العدالة وإداراتها وتوفير البرامج المحوسبة اللازمة لذلك.	2.78	1.02	5
.4	تهتم وزارة العدل لدورها الارشادى والتثقيفي مما يؤدى إلى مزيد من المشاريع .	3.86	1.16	1
.5	تتعاون وزارة العدل مع المواطنين من اجل تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم	3.21	1.17	2
.6	تعمل وزارة العدل على مواكبة التطوير العالمي.	2.55	1.14	6
.7	تؤدى وزارة العدل على تمكين الأنظمة القانونية المدنية والجزائية.	2.43	1.12	7

يلاحظ من الجدول رقم (8) أعلاه أن الفقرة التي تنص على " تهتم وزارة العدل لدورها الارشادى والتثقيفي مما يؤدى إلى مزيد من المشاريع " جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي مقداره (3.86) تبين أن وزارة العدل لها دور كبير في مجال الإرشاد والتثقيف مما يمنح زيادة في المشاريع الخاصة.

وجاءت الفقرة التي تنص على " تؤدى وزارة العدل على تمكين الأنظمة القانونية المدنية والجزائية " في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي مقداره (2.43) تبين أن وزارة العدل لها أنظمة وقواعد قانونية تيسر عليها بشكل ثابت.

جدول رقم (9) يبين ترتيب الفقرات حسب استجابة عينة الدراسة للمحور الثالث توفير الكوادر البشرية اللازمة

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة
.1	ترفع وزارة العدل من كفاءة الكوادر البشرية وتطوير قدراتها وتوفير القدر الكافي منها.	3.79	1.38	2
.2	تلعب وزارة العدل بدور فعال في توفير الكادر البشرى.	3.47	1.29	3
.3	توفر وزارة العدل الكوادر البشرية اللازمة وفقاً لدراسات تحدد	3.88	1.23	1

	الاحتياجات البشرية اللازمة ووفقاً للأسس المعتمدة.			
.4	توطد وزارة العدل الروابط مع المجتمع المدني ووسائل الإعلام لإنشاء وحدات إعلام وعلاقات عامة داخل مؤسسات العدالة وتطوير برامج التثقيف والتوعية الموجهة للجمهور.	3.22	1.06	5
.5	تؤدى وزارة العدل على تقوية مؤسسات العدالة.	3.41	1.19	4
.6	تؤدى وزارة العدل على تعزيز سيادة القانون وبناء علاقات تكاملية بين مؤسسات العدالة.	3.12	1.06	7
.7	تعمل وزارة العدل على استقرار النظام القانوني في فلسطين.	3.15	1.03	6

يلاحظ من الجدول رقم (9) السابق أن الفقرة التي تنص على " توفر وزارة العدل الكوادر البشرية اللازمة وفقاً لدراسات تحدد الاحتياجات البشرية اللازمة ووفقاً للأسس المعتمدة." حصلت على المرتبة الأولى بوسط حسابي مقداره (3.88) تبين أن وزارة العدل تعمل على تجهيز الكوادر البشرية للوزارة على أكمل وجه تبعا لنظامها الاساسى والمعتمد.

وجاءت الفقرة التي تنص على " تؤدى وزارة العدل على تعزيز سيادة القانون وبناء علاقات تكاملية بين مؤسسات العدالة." في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي مقداره (3.12) تبين أن وزارة العدل تعمل على تعزيز القانون وربط العلاقة القوية بينها وبين مؤسسات العدالة التابعة لها.

جدول رقم (10) يبين ترتيب الفقرات حسب استجابة عينة الدراسة للمحور الرابع الاحتياجات التدريبية

م.	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة
.1	تحدد وزارة العدل الاحتياجات التدريبية اللازمة وتصميم تنفيذ برامج التدريب.	2.89	1.57	1
.2	توفر وزارة العدل التجهيزات والمعدات الضرورية من خلال دراسة حالة المباني القائمة واحتياجاتها.	2.06	1.05	6
.3	توفر وزارة العدل التجهيزات والمعدات ووسائل النقل اللازمة.	2.44	1.24	3
.4	تفعل وزارة العدل نظام الشكاوى والتفتيش على مراكز الإصلاح والتأهيل وتفعيل الوسائل البديلة لحلّ النزاعات.	2.59	1.23	2
.5	تقدم وزارة العدل الخدمات للمواطنين بشكل جيد.	2.16	1.11	5
.6	تؤدى وزارة العدل الدور المطلوب من حاجات تدريبية .	2.22	1.23	4

يلاحظ من الجدول رقم (10) أعلاه أن الفقرة التي تنص على " تحدد وزارة العدل الاحتياجات التدريبية اللازمة وتصميم تنفيذ برامج التدريب " حصلت على المرتبة الأولى بوسط حسابي مقداره (2.89) تبين أن وزارة العدل تعمل على تجهيز وتصميم البرامج التدريبية اللازمة لأجل تنفيذها.
وجاءت الفقرة التي تنص على" توفر وزارة العدل التجهيزات والمعدات الضرورية من خلال دراسة حالة المباني القائمة واحتياجاتها" في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي مقداره (2.06) تبين أن وزارة العدل تعد وتوفر التجهيزات الضرورية اللازمة للقيام بها من حالات مباني واحتياجات تدريبية خاصة.

تحليل واختبار الفرضيات:

1- نتائج الفرضية الأولى: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى دعم التخطيط الإستراتيجي؟ تطبيق اختبار (ت)

جدول رقم (11):نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المجموع الكلي لأثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في دعم التخطيط الإستراتيجي

اثـــر النظـــام الادارى علـــى عوائـــــد وزارة العدل	تجـانس التبـاين مفترض	اختبـار ليفـين لتجـانس التبـاين أو الخلافات		اختبار "ت" لتجانس أو مساواة المتوسطات		
		ف	الدلالة	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		0.17	0.74	1.36	20	0.21

مـن النتـائج جـدول رقـم (11) أعـلاه نجـد أنـه لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصـائية بـين متوسـطات وجهـات نظـر العـاملين حـول النظـام الادارى علـى عوائـد وزارة العـدل في قطـاع غـزة تعـزى إلى دعـم التخطيط الإستراتيجي.

2- نتائج الفرضية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى تطوير النظم المالية. تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق في متوسطات اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في تطوير النظم المالية.

جدول رقم (12)اختبار تحليل التباين الأحادي

المجمـوع الكلـي لاثـر النظـام الادارى علـى عوائد وزارة العدل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	24	1	24	6.4	0.423
	داخل المجموعات	67.23	18	3.735	26	

من النتائج جدول رقم (12) أعلاه يتضح أن اختبار تحليل التباين الاحادى لدلالة الفروق بين المجموع الكلي لاثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في تطوير النظم المالية انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في تطوير النظم المالية عند مستوى دلالة 0.05

3- نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى توفير الكوادر البشرية اللازمة. تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق في متوسطات النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتوفير الكوادر البشرية اللازمة.

جدول رقم (13)اختبار تحليل التباين الاحادى

المجموع الكلي لاثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	22	1	22	4.79	0.385
	داخل المجموعات	82.51	18	4.584		

من النتائج جدول رقم (13) أعلاه يتضح أن اختبار تحليل التباين الاحادى لدلالة الفروق بين المجموع الكلي للنظام الادارى على عوائد وزارة العدل في تطوير النظم المالية انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتوفير الكوادر البشرية اللازمة عند مستوى دلالة 0.05 .

4- نتائج الفرضية الرابعة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى تحدد الاحتياجات التدريبية تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق في متوسطات النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتحديد الاحتياجات التدريبية.

جدول رقم (14)اختبار تحليل التباين الاحادى

المجموع الكلي لاثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	22	1	22	5.174	0.298
	داخل المجموعات	76.55	18	4.252		

من النتائج جدول رقم (14) أعلاه يتضح أن اختبار تحليل التباين الاحادى لدلالة الفروق بين المجموع الكلي للنظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى تحدد الاحتياجات التدريبية انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتحديد الاحتياجات التدريبية عند مستوى دلالة 0.05 .

5- نتائج الفرضية الخامسة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تطوير النظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة. تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وذلك لمعرفة دلالة الفروق في متوسطات النظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة.

جدول رقم (8)اختبار تحليل التباين الأحادي

المجموع الكلي لاثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	24	2	12	2.466	0.654
	داخل المجموعات	82.73	17	4.866		

من النتائج جدول رقم (14) أعلاه يتضح أن اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين المجموع الكلي للنظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات وجهات نظر العاملين حول النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في قطاع غزة تعزى إلى دعم التخطيط الإستراتيجي.

2- انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اثر النظام الادارى على عوائد وزارة العدل في تطوير النظم المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

3- انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتوفير الكوادر البشرية اللازمة عند مستوى دلالة 0.05 .

4- انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل وتحديد الاحتياجات التدريبية عند مستوى دلالة 0.05 .

5- انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النظام الادارى على عوائد وزارة العدل تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

6- تصميم البرامج المتعلقة بالتدريب الأساسي والمستمر، وتحفيز المشاركة في الدورات والندوات وورشات العمل المحلية والعالمية.

7- دعم التخطيط الإستراتيجي مع ما يتطلبه ذلك من توفير أسس المراجعات الضرورية والدورية وتوفير البيانات وإجراء المسوحات اللازمة لتحديد وتقييم الاحتياجات التطويرية لقطاع العدالة.

8- توفير الكوادر البشرية اللازمة وفقاً لدراسات تحدد الاحتياجات البشرية اللازمة في وزارة العدل وفقاً للأسس المعتمدة في توفيرها.

9- رفع كفاءة وتطوير قدرات الكوادر البشرية للوظائف المساندة وفقاً لدراسة تحدد الاحتياجات التدريبية اللازمة في ووزارة العدل، وتصميم وتنفيذ برامج التدريب.

10- توفير التجهيزات والمعدات الضرورية وذلك من خلال دراسة حالة المباني القائمة واحتياجاتها ووضع خطط التوسعة والتحسين للمنشآت القائمة والمستغلة.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات الآتية:-

- على الوزارات وضع خطط إستراتيجية تحكم توجهها ومشاريعها.
- العمل على تحديد احتياجات المجتمع المحلى بالاعتماد على أفراده وفئاته.
- دراسة الموارد المتاحة وحصرها للاستفادة منها بدرجة قصوى.
- تفعيل أفراد المجتمع والاستفادة من تعاونهم وانتمائهم لمصلحة المجتمع ووضعهم في صورة القرار وإعلامهم بأنهم هم أصحاب القرار والمشاريع المختلفة.
- العمل على إشراكهم بشكل أو بأخر في عمليات الإقرار والتخطيط والتنفيذ للمشاريع وخلافه، لكي يعملوا على حماية قرارات الوزارة ونشاطاتها.

– إعطاء المشاريع التنموية أهمية عالية، ومنح التسهيلات لأصحاب المشاريع الصغيرة، والعمل على تنمية المشاريع الصناعية والتجارية والزراعية.

– التركيز على الجانب الاعلامى والتثقيفي تجاه المجتمع المحلى.

– تنظيم لقاءات وندوات للسكان مع الوزارات .

– ضرورة العمل على تعزيز العلاقة مع المؤسسات الأخرى.

المراجع

أولا: الكتب:

– محمد الشيخ عيد ، التخطيط الاستراتيجي كمدخل لرفع كفاءة وفاعلية المستويات الإدارية، غزة ، 2008م.

– معمر أبو عطية ، التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية كمدخل لدفع الكفاءة والفاعلية للمنظمات الصناعية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اليمن : جامعة الملكة أروى ، قسم إدارة أعمال 2002م. ص42 .

– عبد الحميد عبد الفتاح ، الإدارة الإستراتيجية بقياس الأداء ، القاهرة المكتبة المصرية، 2006م ، ص12 .

– عبد الوهاب علي، إدارة الأفراد ،القاهرة جامعة، عين شمس. المغربي ، 2006 ، ص25 .

– عساف عبد المعطي محمد، السلوك الإداري في المنظمات المعاصرة ،عمان ،م. ،2007،ص30 .

– علي خشان ، وزير العدل ، تطورات المشاريع المشتركة مع الوكالة الكندية للتنمية الدولية، 2010، ص45.

ثانيا: الدراسات السابقة:

– محمد بشير (2003)، " التخطيط العملي ودوره في البلديات" .

– عبد الله محمد الصارمي (2001)، " التخطيط الاستراتيجي للبلديات وذلك بكلية الشرق الأوسط بواحة المعرفة".

– خالد عبد الرحيم (2000) ،" دراسات رضا المتعاملين ".

ثالثا: المراكز والوزارات:

– السلطة الوطنية الفلسطينية، مجلس الوزراء الأمانة العامة،2008 .

رابعا: مواقع الانترنت:

– موقع وزارة العدل على شبكة الإنترنت (http://ar.wikipedia.org).

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسساتERP

ط.د . كشاط منى جامعة سطيف 1.

تاريخ الاستلام:15/02/2018 تاريخ القبول:22/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: نهدف من وراء هذه المقالة إلى التعرف على مختلف المتطلبات والمقومات التي تسهم بشكل مباشر في نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، ويعتبر هذا الأخير من أحدث استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات، يعمل على تسيير المعلومات ويسهل تدفقها بين مختلف عمليات المؤسسة عبر قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة وشاملة لكل أجزاء المؤسسة. يحقق العديد من الفوائد النظامية والتجارية للمؤسسة، وهذا ما يبرر الإقبال المتزايد للمؤسسات لتطبيق هذا النظام، غير أن عملية تنصيبه تعترضه جملة من المخاطر والعقبات التي قد تؤدي بالفشل الكلي أو الجزئي لسير نظام ERP.

وفي دراستنا لأسباب ذلك، توصلنا إلى أن التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة ودعم موردي النظام ودعم الإدارة العليا والاتصال وإدارة التطبيق وإعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير وأخيرا التدريب هي متطلبات النجاح الأساسية لتطبيقات نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.

الكلمات المفتاحية: نظام تخطيط موارد المؤسسة، متطلبات النجاح.

Abstract: The aim of this articale is identify the various requirements and factors that contribute directly to the success of the enterprise resource planning system ERP. This latter is one of the latest uses of the information technology organization who Achieves many of the systemic and commercial benefits of the institution. This is justified by the increasing demand for institutions to implement this system, but the installation process is subject to a many risks and obstacles that may lead to the failure of the total or partial functioning of the ERP system.

In our study, we found that ERP system compatibility, enterprise operations, system support, senior management support, communication, application management, process reengineering, change management, and training are the key success requirements for Enterprise Resource Planning ERP applications .

Key words : Enterprise Resource Planning, success requirements.

مقدمة:

تشهد بيئة المؤسسات الاقتصادية في الوقت الراهن العديد من التغيرات السريعة والتطورات المعقدة خاصة مع تزايد حركية الانفتاح الاقتصادي وما انعكس على زيادة حدة المنافسة التي تعيشها تلك المؤسسات، الأمر الذي دفعها إلى التوجه نحو استغلال التطورات العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات ومواكبتها للتطورات المستمرة للنظم المعلوماتية، وزادت حاجتها على العمل وفقا لبرمجيات حديثة تتلاءم والوضع الراهن الذي تعيشه، وتعالج مختلف أوجه القصور للبرمجيات التقليدية المطبقة، وهو ما دعا إلى ظهور أنظمة جديدة تعمل بصورة تكاملية ترابطية متناسقة بالمؤسسة ككل وهو ما يعرف بنظم تخطيط موارد المؤسسة ERP الذي طور بشكل متقدم مطلع القرن. ويعمل هذا النظام وفقا لقاعدة بيانات واحدة تشمل وتمس مختلف أجزاء المنظمة ككل، ويسهم بشكل مباشر في توفير المعلومات الملائمة ويساعد على الحصول عليها في الوقت المناسب بما يدعم عملية اتخاذ القرار.

كما ينظر إلى هذا النظام على أنه برنامج مؤسساتي ذو أهمية ملموسة في بيئة الأعمال التنافسية فهو يسهم في تعزيز القدرات التنافسية من خلال زيادة فاعلية تدفق المعلومات بين مختلف عمليات المؤسسة فضلا عن مساهمته البارزة في الرفع من كفاءة العمليات وخفض التكاليف بالإضافة إلى المزايا التقنية له كالقضاء على مشاكل الأنظمة المتباينة ومنع دخول البيانات الفائضة وتكامل التطبيقات عبر العمليات ككل داخل المؤسسة الواحدة.

الإشكالية:

نظرا للإقبال المتزايد للمؤسسات على تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP أملا في الحصول على المنافع المتوقعة منه، فإنه يتم تسجيل حالات فشل بعض المؤسسات في تحقيق غايات النظام وبنسب عالية، وهذا ما يدفعنا ضرورة لفهم أسباب حدوث ذلك ومن ثم التعرف على المتطلبات والمقومات الأساسية التي تسهم أو تساعد على نجاح تنصيب وتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة. وبالتالي تأتي مشكلة المقال على النحو الآتي:

فيما تتمثل متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية، اقترحنا تبويب عناصر المقال إلى:

1. مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
2. خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
3. المتطلبات الأساسية لنجاح تخطيط موارد المؤسسة ERP

أولا– مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

1. **تعريف نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP** : تعتبر أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP أهم تطور حاصل في الاستخدام المؤسساتي لتكنولوجيا المعلومات حتى أنه أصبح يلقب نظام ERP بأنظمة معلومات المؤسسة، وهو متاح للاستعمال من قبل جميع المنظمات من مختلف الصناعات والمصالح الحكومية والقطاع العام والمؤسسات التربوية والمنظمات غير الربحية.

من الناحية اللغوية؛ يعرف نظام تخطيط موارد المؤسسة بالمختصرة الانجليزية « ERP » والتي تعني « Entreprise Ressource Planning » والمرادفة للمختصرة الفرنسية « PGI » التي تعني « Progiciels de Gestion Intégrés ».

أما من الناحية الاصطلاحية يعرف نظام ERP على انه " نظم تقنية متعددة تعتمد على حزمة من البرمجيات النمطية التي تطورت وصممت لتنسيق جميع الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية من خلال دمج جميع العمليات الرئيسية للمنظمة في نظام واحد يخدم الاحتياجات الفريدة لكل المجالات الوظيفية أو الأقسام أو الفروع التي تم ربطها في قاعدة بيانات واحدة للنظام لتسهيل تبادل المعلومات وتحسين الاتصالات في جميع أنحاء المنظمة"[1]، كما يعرف على أنه "نظام إدارة التعاملات الذي يكامل عدة أنواع من المعلومات ويضعها في قاعدة بيانات واحدة ويلغي التشوه في المعلومات والحصول عليها من مختلف أجزاء المنظمة"[2]، ويعرف بشكل آخر على النحو التالي "نظام ERP هو نظام متكامل يتيح للمؤسسة توحيد نظم المعلومات لربط واتمتة العمليات الأساسية فيها. ويوفر للموظفين المعلومات اللازمة لتوجيه ومراقبة الأنشطة الأساسية للمؤسسة على طول سلسلة الإمداد من الإنتاج إلى غاية التسليم النهائي للعميل. أما الموظفون فيتولون القيام بإدخال المعلومات إلا مرة واحدة بعد ذلك تكون متاحة لجميع أنظمة المؤسسة"[3].

بناءا على التعاريف السابقة نستنتج ان نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP هو تكنولوجيا حديثة لتسيير المعلومات في المؤسسة عبر قاعدة بيانات واحدة وشاملة ومتكاملة تضم مختلف أنشطة

المؤسسة ومواردها. كما يعتبر أول جيل من نظم المعلومات بالمؤسسة التي تتميز بتكامل المعلومات وتدعم اهم وظائف المؤسسة (المحاسبة والمالية، إدارة الموارد البشرية، التسويق، عمليات الإنتاج والتشغيل)، ويعد بديلا لمجموعة النظم الموجودة داخل المؤسسة والمستقلة عن بعضها البعض ويشكل حلا لمشكل تكامل المعلومات.

وبخصوص نشأة وتطور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP ، تؤكد العديد من أدبيات أنظمة المعلومات إلى أنه تطور وامتداد لنظام تخطيط الاحتياج من الموارد MRP 2 [4]. ظهر في اواخر سنة 1989 على شكل حاسبات كبيرة باستخدام معيارية زبون–مورد وبشكل حزم برمجيات من الجيل الرابع (تطبيقات صناعية) وقواعد بيانات متكاملة. وعرف تطورات عديدة إلى ان تم إطلاق الإصدار الثاني له سنة 2000 والمعروف بنظم تخطيط موارد المؤسسة المتقدمة ERP II والتي ظهرت على شكل نظم مورد –زبون وباستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وإمكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الرابع مثل إدارة العلاقات مع الزبائن CRM[5].

2. الحاجة إلى نظام تخطيط موارد المؤسسةERP :

إن سبب ظهور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كان نتيجة للحاجة الملحة إلى التكامل بين مختلف أجزاء المؤسسة والرغبة في التخلص من مشاكل الأنظمة الفرعية أو الأنظمة الوظيفية، التي تعتبر مهمة في مجالها وللمنظمة ككل، غير ان وجودها منفصلة جعلها تهتم بالأهداف الجزئية على حساب الأهداف الكلية. بالإضافة إلى ظهور مشاكل أخرى كعدم التجانس والتوافق التي تسببت في وجود عقبات في التسيير داخل المؤسسة أبرزها[6]:

- مشاكل في الاتصال بين أجزاء المؤسسة مما أدى إلى تقسيم قواعد البيانات العامة.
- صعوبة مراقبة العمليات بسبب تعدد المعالجات الضرورية للحصول على الحالات الشاملة.
- ارتفاع تكاليف الصيانة نظرا لغياب التكافؤ في النماذج المستخدمة في كل نظام وهذا يؤدي إلى ضعف القدرة على التطوير.
- تعدد مجالات التكوين بسبب الاختلاف في البرامج الفرعية.

وللتغلب على كل هذه المشاكل والصعوبات يكون اقتراح العمل وفق نظام ERP هو الحل الأمثل لذلك والتمكن من بناء رؤية معلوماتية شاملة ومتكاملة ومتناسقة بين مختلف أجزاء المنظمة. فهذا النظام يتيح فرصة استبدال الأنظمة المتباينة ويمنع دخول البيانات الفائضة ويخفض أخطاء

البيانات كما يخفض أيضا تكاليف تشغيل الحاسوب وحتى تكاليف صيانة البرامج ويحقق التكامل بين التطبيقات عبر العمليات[7].

3. خصائص نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP:

يمكن تلخيص خصائص هذا النظام في النقاط الآتية:

- **نظام ERP هو منتج:** كونه يمثل برمجية حاسوبية تهدف إلى تنظيم جميع عمليات المؤسسة وبياناتها في بنية تكاملية شاملة، كما أنه ذو بنية تحتية تقدم حلول الأعمال[8]. يعتبر منتجا كونه برنامج يسوق من قبل العديد من المؤسسات العالمية المتخصصة في إعداد البرمجيات أمثال: شركة سابSAP الذي يعتبر أكبر مورد لنظام تخطيط موارد المؤسسة، شركة اوراكل/ بيبولسوفت Oracle/PeopleSoft، شركة إنفورInfor ، شركة مايكروسوفت ديناميكس Microsoft Dynamics ، شركة لوسن Lawson ، شركة اس اس آ غلوبل SSA Global، شركة أبيكور Epicor[9].

- **نظام ERP هو نظام متكامل:** إن الوحدات المختلفة لنظام تخطيط موارد المؤسسة ليست مصممة بطريقة مستقلة، حيث بإمكانها ان تتبادل المعلومات وفقا للمخططات والتصميمات المتوقعة بواجهات موحدة. هذا الاتصال بين العمليات يحسن الاتساق الداخلي ويمكن من تجنب مشاكل ازدواجية المعالجات.

- **نظام ERP هو نظام مرجعي موحد:** من خلال النمطية القوية للبيانات واللغات التي تبسط الاتصالات وتقلل من صعوبات تعلم المستخدمين[10].

4. فوائد العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP:

إن تنصيب المؤسسات لنظام تخطيط موارد المؤسسة يتيح لها تحقيق العديد من المزايا والفوائد والتي نبوبها إلى ما يلي:

أ- **فوائد نظامية:** تتمثل عموما فيما يلي:

- وحدة واكتمال نظام المعلومات من خلال تكامل البيانات والتطبيقات والعمل وفقا لقاعدة بيانات واحدة، حيث يتم إدخال البيانات مرة واحدة ويتم استعمالها من طرف كل التطبيقات مما يجعلها أكثر دقة وأحسن جودة. كما ان وحدوية النظام تمكن من تفادي تكرار المعلومة بين مختلف الأقسام بالمؤسسة.

- إمكانية استعادة المستخدم البيانات فوريا أو تسجيلها أيضا وثمة ميزة إيجابية أخرى وهي أن التحيينات في قواعد البيانات تتم في الزمن الحقيقي وتمتد للوحدات البرمجية المعنية[11].
- تسهيل الصيانة والدعم حيث يقوم فريق تقنية المعلومات بعمله بشكل مركزي.
- اتساق واجهات المستخدم عبر التطبيقات المختلفة مما يسهم من تقليص تدريب المستخدمين وتحسين الإنتاجية.
- تعزيز أمن البيانات والتطبيقات من خلال مراقبة أكبر ومركزية المعدات[12].

ب- **فوائد تجارية**: تتمثل في:

- إن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة يؤدي إلى تحويل موقع المؤسسة إلى أكثر من بوابة معلومات في وقت واحد، مع فتح قنوات اتصال تتلاءم مع العملاء وتوفر احتياجاتهم من المعلومات الكافية، كما أن استخدامه يؤدي إلى حل مشاكل التجارة الالكترونية كقضايا الأمان من خلال توفر نظم عالية من التشفير وكلمات المرور وأساليب التأكد من الهوية[13].
- سرعة تجاوب المؤسسة مع التغيرات التي تطرأ في محيطها فيما يخص النمو وحصتها السوقية.
- ربط وتبادل المعلومات في الوقت الحقيقي مع شركاء المنظمة في سلسلة التموين مما يسهم من الرفع في فعاليتها[14].
- نظام تخطيط موارد المؤسسة هو مصدر لتحقيق الأمثلية في خلق القيمة، حتى أنه بات يقيم نجاح مشروع نظام ERP بمقدار ما يقدمه هذا البرنامج من الكفاءة والمال والإنتاج[15]. كما أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة على أن هذا النظام يحسن من مستويات خلق القيمة وعلى ضوء المقاييس الأربعة التالية: التكفة، الوقت، الجودة ومعدلات الدقة. والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول (01): دور نظام ERP في تحسين مستويات القيمة.

المقياس	جوانب التحسين	أثر التحسين
التكلفة	70% تخفيض تكلفة الإنتاج تحت التشغيل	ترشيد استخدام الموارد نمو الإيرادات
الوقت	60% تخفيض وقت التوريد و80% تخفيض دورة الوقت.	زيادة مستويات المرونة وتحسين المبيعات
الجودة	30% تخفيض تكاليف الجودة	زيادة مستويات رضا الزبائن
الدقة	67% تحسين جاهزية المعلومات	تحسين الاستخدام الامثل للموارد

المصدر: أحمد علي وآخرون. (2011)، "**أثر استخدام برمجيات تخطيط موارد المشروع ERP في تحقيق أمثلية خلق القيمة في المنظمات الصناعية الأردنية**"، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 07، العدد 01، الأردن، ص.09

ثانيا– خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

يتطلب تنصيب نظام ERP فهم المعيارية المنطقية والسليمة لهذا النظام، واتباع الخطوات المنهجية في بناءه مع ضرورة تدراك مختلف العقبات التي تعترض طريقة تنصيبه.

1. المعمارية المنطقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP :

عموما يتكون نظام تخطيط موارد المؤسسة من المعدات والبرمجيات (نظم التشغيل وقواعد البيانات) والمعلومات (بيانات تنظيمية داخلية وخارجية) ومن إجراءات العمل والسياسات ومن الأفراد (المستخدمون النهائيون والمختصون في تقنية المعلومات). والمعمارية المنطقية هي التي تراعي التكاملات القائمة بين مكونات النظام والتفاعلات فيما بينها، كما أن المعمارية السليمة لها تأثير بارز على كلفة النظام وكلفة صيانة النظام وحتى كلفة استخدامه. كما انه كلما كانت المعمارية تتسم بالمرونة كلما كان ذلك أفضل فهي تتيح فرصة التوسع وفقا لاحتياجات المنظمة. كما تتأثر معمارية نظم تخطيط موارد المؤسسة من طرف بائع النظام ولكن معمارية تقنية المعلومات تحددها الاستراتيجية التنظيمية للمؤسسة وإجراءات العمل المطبقة[16]. والشكل الموالي يوضح الشكل العام للمعمارية المنطقية لنظم تخطيط موارد المؤسسة.

الشكل (01): المعمارية المنطقية لنظم تخطيط موارد المؤسسة.

<table>
<tr><td colspan="6">قاعدة البيانات</td></tr>
<tr><td colspan="6">الأعمال الاساسية المنطقية</td></tr>
<tr><td colspan="6">تطبيقات الاعمال الفنية</td></tr>
<tr><td>الإنتاج</td><td>التسويق</td><td>الموارد البشرية</td><td>الشؤون المالية والمحاسبة</td><td>التوزيع</td><td>سلسلة التوريد</td></tr>
<tr><td colspan="6">واجهة تطبيقات العميل</td></tr>
<tr><td colspan="6">المستخدم النهائي</td></tr>
</table>

Source : Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), **Entreprise Systems for Management**, Prentice Hall edition, U.S , p.12

2. خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

يتم تنصيب نظام ERP داخل المؤسسة وفق خمسة مراحل أو خطوات أساسية كما يلي:

أ- **تحضير المشروع**: يتم على ضوء هذه الخطوة التخطيط لعملية التنصيب والتي تتضمن تعيين فريق القيادة وفريق المشروع، ولما كانت العملية شاملة بطبيعتها، يكون لزاما تحديد المجال والرؤية بدقة، كما يجب تقدير الميزانية اللازمة في هذه المرحلة، ذلك أن عمليات التنفيذ مكلفة جدا وتقتضي إنفاقا ضخما على تكنولوجيا المعلومات. وفي نهاية هذه الخطوة لا بد أن يكون مخطط تصميم المشروع لتخطيط التنفيذ وإسناد المسؤوليات قد تمت صياغته[17].

كما يجب على ضوء هذه المرحلة القيام بما يلي[18]:

- رصد احتياجاتها ومختلف متطلباتها الحالية والمستقبلية من نظم المعلومات.
- القيام بالدراسة المتعمقة للبنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات الموجودة في المنظمة من معدات وشبكات وكذلك برمجيات ومختلف الموارد المتوفرة لتنفيذ النظام الجديد.
- قبل اتخاذ أي قرار بخصوص اختيار البرنامج وحتى الشركة الموردة له، ينبغي التأكيد على الأوامر التالية: وظائف الأعمال الموجودة في البرنامج الجديد، القدرة التكاملية للنظام الجديد، أقدمية الشركة الموردة في بيع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات والتعرف على مختلف سياساتها فيما يتعلق بالتراخيص والترقية وحتى سياساتها في خدمة العملاء، خدمات الاستشارة والتدريب التي تقدمها الشركة الموردة للبرنامج.

ب- **مخطط العمل**: هذه المرحلة مطلوبة لاختيار حزمة تخطيط موارد المؤسسة التي تستجيب لمتطلبات المؤسسة، ومن شأن عملية الاختيار أن تبنى على مدى وضوح معرفة المؤسسة بأعمالها الحالية، ويجب استعمال الخرائط الانسيابية والرسوم البيانية من أجل عرض أفضل تدفقات العملية، ومن أهم ما يجب معرفته في هذه المرحلة هو أن حزمة تخطيط موارد المؤسسات تتيح ربطا دقيقا بعمليات الأعمال الحالية وتبقى الثغرات دوما موجودة . وبذلك ينبغي فهم تصميم الأعمال الجديدة لتحديد الثغرات من أجل تحصيل أقصى الفوائد من أنظمة تخطيط موارد المؤسسة[19]. عليه يفضل على ضوء هذه المرحلة تعيين فريق المشروع للإشراف على تنفيذ المشروع كما يستحسن إشراك شريحة واسعة من المستخدمين النهائيين للنظام للمساعدة على تقدير ودراسة مدى جاهزية النظام[20].

ت- **مرحلة الإنجاز أو التنفيذ:** بعد فحص تدفقات عمليات الأعمال والتحقق منها من قبل الفرق المتخصصة، تتضمن الخطوة الموالية تطويرها التقني، وفي هذه المرحلة ينبغي إنشاء الرموز التقنية من أجل تحويل المتطلبات الوظيفية إلى مواصفات فنية، ويكون التوثيق مهما في هذه المرحلة ذلك أن العملية التقنية تشمل كثيرا من خطوات التكرار، وبغية المحافظة على كل خطوة ينبغي تحسين الشفافية وتحديد المسؤوليات. وفي الوقت نفسه يجرب تصميم العملية في القاعات المخصصة لذلك وتعطي هذه الخطوة إشارة التأكيد لإتمام تصميم العمليات[21].

ث- **التحضير النهائي:** هي مرحلة تجريب العمليات حيث يتم تجريب عملية التكامل بتحميل كميات ضخمة من البيانات، ويقيم أداء التطبيقات في الحالات القصوى، وتدرج التغييرات المطلوبة في التصميم الفني، وتقيم هذه المرحلة متانة حزمة تخطيط موارد المؤسسة ومن ثم ضبط التطبيقات، كما يباشر تعليم المستخدمين من المؤسسة وتكوينهم في هذه المرحلة، إذ يساعد تعويد المستخدمين وتكييفهم مع التطبيقات على قبول التكنولوجيا في المؤسسة[22].

من أجل دعم استقرار النظام خلال مرحلة التحضير النهائي ينبغي تدريب المستخدمين النهائيين للنظام والقيام بالمعالجة الآنية لحل أي مشكلة قد تطرأ على النظام، وتدقيق صحة البيانات خاصة بعد ترحيلها للنظام الجديد والتحقق من جودتها، كما يستوجب أيضا دعم مختلف احتياجات المؤسسة بإدراج وظائف جديدة[23].

ج- التشغيل والدعم: في هذه المرحلة يسلم نظام تخطيط موارد المؤسسة وتشغل وحداته لتحديد الاحتياج من الموارد لتحمل أنشطة المؤسسة والتخطيط لها والتأكد من التدفق السليم للمعلومات وتكاملها مع مختلف أجزاء المنظمة. أما عن دعم النظام فيتم عن طريق وضع خطة واضحة لتنفيذ المشروع والمتابعة الدقيقة لميزانية المشروع والاستعانة باستشاريين في تنفيذ مشاريع النظم المتكاملة والتحضير للتغييرات اللازمة التي ستطرأ على طبيعة العمل جراء تطبيق النظام الجديد وتدريب المستخدمين على النظام الجديد.كما ينبغي تكييف إجراءات العمل مع النظام الجديد، فالمؤسسة التي قامت بتنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة تكون ملزمة إما على تغيير إجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام وإما إجراء تغييرات على النظام لكي تتطابق مع إجراءات العمل المطبقة في المنظمة[24].

3. أهم العقبات التي تعترض عملية تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

يسهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في توفير المعلومات ويساعد على الحصول عليها في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرارات بالمؤسسة. كما ينظر لتطبيق هذا النظام كابتكار ذو أهمية استراتيجية وتنفيذية ملموسة في بيئة الأعمال التنافسية. وكل هذه المزايا تفسر الزيادة المستمرة في عدد المؤسسات في استخدام هذا النظام إلا انه لا يجب الانجراف كثيرا وراء إيجابيات النظام غافلين عن المخاطر الكبيرة المترتبة في حالة فشل تطبيقه خصوصا حالة فشل تطبيقه على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نظرا لارتفاع كلفة الاستثمار فيه[25]. ولعل أهم المخاطر التي ينطوي عليها تنصيب هذا النظام هي مخاطر تنظيمية متعددة (ينبغي ان يتوافق البرنامج مع تنظيم المؤسسة) ومخاطر وظيفية (الوظائف التي يتيحها البرنامج بالمقارنة مع الوظائف المتوقعة) ومخاطر تطبيقية (على مستوى تنظيم تكوين المستخدمين) وتقنية وتعاقدية (بين مصدر البرنامج والمؤسسة) ومخاطر اقتصادية (بفعل الاستثمار عالي التكلفة)[26]. وهذا بالإضافة إلى بعض الحدود الملازمة لعملية تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP أبرزها[27]:

- التكاليف المرتفعة للتنصيب حيث يكلف هذا النظام مئات الآلاف إلى عدة ملايين والتي تتوزع عموما كما يلي: 20% إعادة الهندسة وإجراءات العمل، 20% برمجيات وأعمال التنفيذ، 15% البنية التحتية المعلوماتية، 10% التدريب والتأهيل، 10% غربلة البيانات وترحيلها، 10% خدمات الاستشارة، 5% متطلبات متفرقة.
- طول فترة التنفيذ وصعوبة التنفيذ وطول منحنى التعلم والحاجة لخبرات معينة والحاجة لجهة استشارية في الغالب.
- الحاجة إلى تغييرات كبيرة في إجراءات ولوائح العمل بالإضافة إلى الهيكلة.
- التوقعات غير المؤكدة لفوائد النظام.
- تكاليف الصيانة السنوية التي تصل إلى 22% من قيمة رخصة النظام.

بناء على ذلك يجب على المؤسسات المقبلة على تنصيب نظام ERP أو حتى تلك المؤسسات التي قامت بتنصيبه الأخذ بعين الاعتبار تلك الحدود والالتزام بالحيطة التامة لتجنب الوقوع في المخاطر الملازمة له. حيث أثبتت دراسات متخصصة إلى أنه يتم تسجيل ما يفوق نسبة 60% من المؤسسات[28] قد تعرضت إلى تلك المخاطر مما تسبب في حدوث فشل جزئي أو كلي في تنصيب النظام.

ثالثا– المتطلبات الأساسية لنجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

في ظل تسجيل حالات فشل كلية وأخرى جزئية في تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسةERP ، اجتهد العديد من الخبراء والمختصين في تشخيص أسباب ذلك ومن ثم استخلاص أهم المقومات والمتطلبات التي تدعم نجاح نظام ERP .

1. أسباب فشل نظام تخطيط موارد المؤسسة:

من أبرز المبررات التي تفسر فشل تنصيب نظام ERP ما يلي[29]:

- غياب أو ضعف الدور الرئيسي للإدارة العليا الذي من المفروض ان يكون الالتزام والاهتمام والقناعة التامة بالمشروع والإشراف المباشر عليه.
- التعريف القاصر لمتطلبات لاحتياجات ومتطلبات المشروع الفنية والمالية والبشرية.
- الفهم غير السليم أو الصحيح لمفردات ومكونات ومصدر نظم تخطيط موارد المؤسسة
- ضعف أو قلة الموارد وعدم تناسبها مع احتياجات المشروع.
- مقاومة التغيير وخوف العاملين من فقدانهم لوظائفهم أو الميزات التي يتحصلون عليها.
- عدم تناسق وتكامل وتناسب وحدات النظم وسير العمليات والإجراءات.
- ضعف التدريب والتأهيل وعدم تناسيه والاحتياجات أثناء التنفيذ وبعده.
- ضعف تصميم المشروع وطريقة التنفيذ والاختيار السيء للاستشاري.
- ضعف الطاقم الإداري للمشروع وقلة خبرة أفراده وعدم تناسب تخصصاتهم مع أنشطته.
- ضعف الاتصال بين إدارة المشروع والعاملين فيه والجهات ذات العلاقة.
- الإلغاء غير المبرر لبعض تكاليف المشروع خلال فترة التنفيذ.

2. مقومات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

عمل العديد من المتخصصين على استخلاص مختلف المقومات والمتطلبات التي تدعم نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة وذلك انطلاقا من الدراسة المتعمقة للأسباب التي تؤدي إلى الفشل الكلي أو الجزئي للنظام؛ وتم التوصل إلى العديد من المقومات والمتطلبات التي تعرف بعوامل النجاح الحاسمة أو الحرجة لتنفيذ النظام، وتم منها ما هو ذو طبيعة تنظيمية أو تكنولوجية أو استراتيجية وأخرى تكتيكية. وتتمثل هذه المتطلبات بصفة عامة ووفقا لما توصل إليه العديد من المتخصصين في:

- **التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة:** يستدعي هذا المقوم ضرورة اهتمام المؤسسة بتناسب العمليات المبنية داخل هذا النظام مع الهيكل التنظيمي لها، وبتوافقها مع جميع الممارسات المهنية بها، وقدرة العمليات على تلبية الحاجة إلى التكامل بين جميع أقسام المؤسسة من جهة وتحقيق التكامل بين جميع الوظائف من جهة أخرى بما يسهم في نجاح النظام.
- **دعم موردي النظام:** إن اختيار المورد المناسب من شانه ضمان نجاح تنفيذ النظام خاصة إذا كانت هناك استجابة لدى موردي النظام استجابة لدى موردي النظام لمتطلبات واستفسارات المؤسسة المتعلقة بتطبيق النظام من جهة ولديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بالعمل الإداري وآلياته من جهة أخرى، إلى جانب ذلك فإنه يجب على موردي النظام متابعة مراحل التنفيذ خطوة بخطوة لا سيما المراحل الأولى لأن ذلك سيعزز من ثقة المؤسسة في النظام. ولا يجب ان يتوقف دعمهم عند هذا الحد بل يجب عليهم تخصيص وتنظيم دورات تدريبية لفائدة مستخدمي النظام خصوصا الأفراد العاملين به[30].
- **دعم الإدارة العليا:** إن التطبيقات الناجحة لنظام إن التطبيقات الناجحة لنظام ERP تتطلب قيادة قوية للإدارة والتزام ومشاركة مستمرين من قبلها. كما عليها إعادة النظر في العمليات والأعمال القائمة وينبغي أن تكون اللجنة التطبيقية ملتزمة بتكامل المنظمة وتفهم نظام تخطيط موارد المؤسسة وان تتولي عملية الدعم المستمر لمتطلباته من خلال توفير القيادة وتوفير الموارد اللازمة. ولتطبيق نظام ERP بنجاح ينبغي للإدارة رصد التقدم المحرز في التطبيق وتوفر اتجاها واضحا للمنظمة ويجب أ ن تكون مستعدة للسماح بالكثير من التعلم الذي ينبغي القيام به على جميع المستويات[31].
- **الاتصال:** يعتبر الاتصال من المتطلبات الواجب توفرها لإتمام عمليات التوجيه ووسيلة لإحداث التغييرات المطلوبة في جميع مراحل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة[32]. كما يعزز الاتصال التواصل الرسمي لفرق المنظمة والإعلان عن التقدم المحرز وإعلام العاملين مقدما عن المجال والأهداف والأنشطة والتحديثات والتغييرات التي ستحدث[33].

- **إدارة المشروع**: ويسمى أيضا بإدارة التطبيق، حيث يشير إدارة المشروع إلى إنشاء مجموعة من الأنشطة التي من شأنها ضمان أن يتم تنفيذ المشروع كما خطط له، لأن تنفيذ هذا النوع من المشاريع التي تشارك فيها مجموعات متعددة ومختلفة سيؤدي إلى مستوى عال من حالة عدم التأكد وهذا يتطلب أن يكون لدى إدارة المشروع مستوى من المعرفة والمهارات التي بإمكانها تقليل حالة عدم التأكد[34].
- **إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير**: يعتبر إعادة هندسة العمليات من العوامل الهامة لنجاح تنفيذ نظام ERP من خلال مواءمة عمليات المنظمة مع البرمجيات، لذا يجب على المنظمات ان تكون على استعداد لتتناسب مع النظام الجديد[35].كما يجب على المنظمة أن تكون على استعداد لإدارة التغيير وذلك بجعل الأفراد مستعدون للتغيير التي سيأتي عند تطبيق النظام ومواجهة مختلف مشاكل مقاومة التغيير.
- **التدريب**: يجب على المنظمة أن تعمل على تدريب الأفراد حول استخدام نظام ERP وأن يتولى هذه المهمة أفراد متخصصين وذوي مستوى عال من الكفاءة من جهة أخرى باعتبار أن العملية التدريبية ستساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين على إنجاز الأعمال المتعلقة بتطبيق النظام، لذلك يجب وضع برامج تدريبية كافية مفيدة للأفراد بما يضمن حل المشكلات المحتملة في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة[36].

الاستنتاجات:

على ضوء هذه المقالة توصلنا إلى:

- أن نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP هو تكنولوجيا مؤسساتية حديثة تسعى إلى تكامل التطبيقات عبر عمليات المؤسسة ضمن قاعدة بيانات واحدة.
- يعتبر ERP تطورا لأنظمة تقليدية يمكن من بناء رؤية معلوماتية شاملة ومتكاملة ومتناسقة بين مختلف أجزاء المنظمة.
- يتم تنصيب نظام ERP على شكل برنامج متاح للاستعمال من قبل جميع المؤسسات والمنظمات مهنا اختلفت قطاعاتها، كما أنه يتيح لمستعمليه العديد من المزايا التجارية والنظامية.

- يتطلب التنصيب السليم لنظام ERP فهم المعيارية المنطقية له والتي تراعي التكاملات القائمة بين مكونات النظام والتفاعلات القائمة بينهم.
- يتم تنصيب نظام ERP وفق خمسة مراحل كبرى وهي: تحضير المشروع، مخطط العمل، التنفيذ ، التحضير النهائي وأخيرا التشغيل والدعم.
- تعترض تنصيب نظام ERP مخاطر وحدود وبذلك أبرزها: غياب الدور القيادي للإدارة، عدم انسجام عمليات المؤسسة مع متطلبات النظام الجديد ومقاومة التغيير من قبل العاملين بالمؤسسة.
- تعتبر كلا من: التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة، دعم موردي المؤسسة، دعم الإدارة العليا ، الاتصال، إعادة الهندسة وإدارة التغيير، إدارة التطبيق وأخيرا التدريب مقومات مفتاحية لنجاح تنصيب نظام ERP . ولقد تم تحديدها بناء على الدراسة المتعمقة في أسباب حدوث حالات الفشل الكلي أو الجزئي لنظام ERP في بعض المؤسسات.

التوصيات:

على ضوء هذه الورقة البحثية اقترحنا مجموعة من التوصيات نوجهها بصفة مباشرة إلى المؤسسات المقبلة على تنصيب نظام ERP أو حتى تلك التي قامت بتنصيبه:

- التحديد الدقيق للرؤية والأهداف الاستراتيجية من وضع نظام ERP ورصد المتطلبات الحالية والمستقبلية له.
- المفاضلة بين الشركات الموردة قبل اتخاذ أي قرار يتعلق بشراء نظام ERP ، والاستعانة باستشاريين في ذلك وهذا نظرا لحساسية الميزانية المرتفعة المقدرة للحيازة على النظام.
- التزام الإدارة العليا بالدور القيادي لها عند تنصيب نظام ERPمن خلال الدعم المعنوي والإشراف المادي والمالي لها وضرورة التزامها بالمتابعة المستمرة على تنصيبه.
- تعيين لجنة مستقلة تابعة للإدارة العليا مختصة في نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات من أجل رصد مختلف المعلومات حول مدى جاهزية نظامERP ومدى فاعليته.
- إشراك العاملين ومن مختلف الشرائح على تنصيب نظام ERP.
- تهيئة البنية التحتية المعلوماتية والإعداد المحكم لإجراءات العمل الجديدة وتكييف مختلف عمليات المؤسسة وإعادة هندستها بما يتناسب ومتطلبات النظام ERP.

- إعداد برامج تكوينية للفئات المعنية بالاستخدام المباشر والنهائي لنظام ERP.
- القيام ببرامج توعية وتحسيسية لكل الأفراد بالمؤسسة حول أهمية النظام ERPفي التسيير الحديث للمؤسسات وإقناعهم بذلك من أجل تجنب كل أشكال مقاومة التغيير خصوصا فيما يتعلق بإجراءات العمل الجديدة.
- الصيانة الدورية لنظام ERP ولمكوناته المختلفة من معدات وبرمجات.
- الاستفادة من تجارب مؤسسات سابقة ناجحة ورائدة في استعمال نظامERP وحتى من تجارب مؤسسات فشلت في تطبيقه.

الإحالات والمراجع:

[1] Hall.J.A. (2011), **Accounting Information systems**, 7éme edition, south –western, canada, p.490

[2] الحديدي ابتهال وآخرون. (2016)، "**أثر تطبيق انظمة تخطيط موارد منشآت الاعمال على الاداء المؤسسي – دراسة تطبيقية على المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن**"، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 43، العدد02، الأردن، ص.623

[3] Dexixonne.J.M. (2001), **Pilotez un projet ERP**, Dunod, Paris, p.13

[4] Ghpta.M et Kohli.A. (2006), « **Entreprise Resource Planning systems and its implications foroperations** », Tecchnovation review, n^0 26, USA, p.696

[5] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), **Entreprise Systems for Management**, Prentice Hall edition, U.S , p.04

[6] Reix.R. (2002**), Systèmes d'information et management des organisations**, 4éme edition, Vuibert, Paris, p.174

[7] الجليلي آلاء حسيب عبد الهادي. (2013)، "**دور متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة في تعزيز الإنتاجية – دراسة استطلاعية على مجموعة على الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية**"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 113، المجلد 35، جامعة الموصل، العراق، ص.165

[8] سعيدان جمال. (2016)، "**تخطيط موارد المؤسسات ERP في المؤسسات الصغير ة والمتوسطة**"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، الجزائر، ص ص. 260-261

[9] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), pp.14-15

[10] لواتي خاتمة. (2013)، **تسيير التغيير في ظل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) – دراسة حالة،** رسالة ماجستير. جامعة ورقلة، الجزائر، ص.98

[11] سعيدان جمال. (2016)، ص. 265

[12] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), p.08

[13] أحمد رجب احمد نصار. (2014)، "**إطار مقترح لتقييم الكفاية المعلوماتية لنظم تخطيط موارد المؤسسات للمحاسبة عن عمليات التجارة الالكترونية – بالتطبيق على بيئة الأعمال الالكترونية المصرية**"، مداخلة ضمن المؤتمر السنوي الخامس" المحاسبة في عالم متغير...."، جامعة المنوفية، مصر، ص.10

[14]Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), p.08

[15] بركات عبد الله. (2011)، "**قياس أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية– دراسة تطبيقية**"، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشاف، الجزائر، ص.10

[16] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), p.11

[17] Ehie I.C et Madsen.M. (2005), « **Identifying critical issues in Entraprise Ressource Planning (ERP) implementation** », electronic journal « computers in Industry », vol 56, n^0 04, p.25

[18] Reix.R. (2002**),** p.190

[19] Ehie I.C et Madsen.M. (2005), p.25

[20] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), p.26

[21] Ehie I.C et Madsen.M. (2005), p.25

[22] Ibid.

[23] Reix.R. (2002**),** p.190

[24] Motiwalla.L et Thompson.J. (2009), pp.26-27

[25] الحديدي ابتهال وآخرون. (2016)، ص.632

[26] سعيدان جمال. (2016)، ص. 265

[27] المجدوب أحمد المهدي. (2010)، "**نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP بمؤسسات التعليم العالي...حاجة أم ترف**"، مداخلة ضمن المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة مصراتة، ليبيا، ص ص. 04-06

[28] الحديدي ابتهال وآخرون. (2016)، ص. 632

[29] المجدوب أحمد المهدي. (2010)، ص.07

[30] مزهودة نور الدين. (2016)، "**دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP** "، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 09، الجزائر، ص.224

[31] الجليلي آلاء حسيب عبد الهادي. (2013)، ص.178

[32] الشعار إسحاق محمود. (2013)، "**أثر العوامل الاستراتيجية والتكتيكية في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الأردني**"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 09، العدد 04، الأردن،676

[33] الجليلي آلاء حسيب عبد الهادي. (2013)، ص.178

[34] Derdar.S. (2012), « **Strategic and tactical factors for successfull ERP projet : insights from an asian country** », Management research Review, Vol 35, N 11, USA, p.1082

[35] الشعار إسحاق محمود. (2013)، ص. 676

[36] مزهودة نور الدين. (2016)، ص. 225

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان 2018

إجراءات دعم الذكاء الاقتصادي في منظمات الأعمال بالجزائر

د. تقرارت يزيد جامعة أم البواقي
أ. بصري ريمة جامعة الجزائر 3
أ. أبركان محمد جامعة البويرة

تاريخ الاستلام:21 /02/2018 تاريخ القبول:23/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: تسعى منظمات الأعمال الحديثة إلى توفير أنظمة الحماية، التي تمكنها من ضمان توفير المعلومات واستغلالها في الوقت المناسب من جهة، وسيولة المعلومات من جهة أخرى. وتسمح لها من البحث والتطوير واتخاذ مختلف القرارات، إضافة إلى ذلك تهدف إلى كسب المعرفة المتجددة التي تعد الركيزة الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية، وفي هذا المجال يعد أسلوب الذكاء الاقتصادي من أهم وأنجح الأساليب الإدارية الحديثة.

تعاني المنظمات الجزائرية نقص في هذا المجال، لذا عملت الدولة الجزائرية على وضع مجموعة من الإجراءات تعمل على تخفيف الفجوة الموجودة بين منظمات الأعمال الدولية ومنظمات الأعمال الجزائرية، ومنها دعم استعمال تكنولوجيا المعلومات ودعم الابتكار والإبداع، إضافة إلى إرساء نظام معلوماتي وطني.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاقتصادي، منظمات الأعمال، إجراءات الذكاء الاقتصادي، الميزة التنافسية ، الدولة الجزائرية .

Résumé: Les organisations des travaux modernes visent la fourniture de systèmes de protection qui leurs permettent d'assurer la fourniture d'informations et les investir dans le moment opportun d'un cote, et l'abondance des informations d'un autre cote tout en lui permettant de chercher, développer, de prendre des décisions différentes, et elles visent aussi le gain des connaissances renouvelables qui sont considérées comme en étant un pilier principal qui a pour but l'accomplissement d'un avantage concurrentiel ; et dans ce domaine l'intelligence économique est considérée comme le plus important et réussi des méthodes administratives modernes.

Les organisations Algériennes souffrent d'un manque dans ce domaine. Pour cette raison, l'état Algérien a mis en place un groupe de procédures qui ont pour but l'allègement de l'écart existant entre les organisations des affaires internationales et Algériennes. Prenons comme exemple, le soutien de l'usage de la technologie de l'information, le soutien aussi de l'innovation et de la créativité, aussi bien que poser un système informatique national.

Mots Clés : L'intelligence économique, les organisations des affaires, les procédures de l'intelligence économique, avantage concurrentiel, l'état Algérien.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات اقتصادية كبيرة، أدت إلى اختلال موازين القوى، الأمر الذي أدى إلى اختلال موازين القوى، مما زاد من حجم طلب المعلومات. على نحو أصبحت فيه هذه الأخيرة رمزا للتفوق والتميز بين منظمات الأعمال، وأغلب المنظمات الرائدة التي تسعى للحفاظ على مكانتها تعمل على إنتاج المعلومة أو الحصول عليها قبل أن تصل إلى منافسيها، وهذا بسبب تقلص حياة عمر المنتجات والتطور السريع في تقنيات الإنتاج من جهة، وزيادة حدة المنافسة في إطار السوق العالمية من جهة أخرى، وأي منظمة تستطيع التكيف مع الأحداث الخارجية بسرعة وتحسن التعامل معها، تكسب نقطة قوة تميزها عن غيرها وميزة تنافسية تضمن لها الاستمرارية والتطور في مجال نشاطها.

هذا ما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات لفهم البيئة الخارجية، ففي ظل هذا يعتبر الذكاء الاقتصادي من أشكال الحس الخارجي للتغيرات البيئية، حيث يعمل على التقاط أبسط الإشارات الحاصلة في مكونات البيئة، ويساعد المنظمة على فهم البيئة التي تنشط فيها ومعرفة إجراءات المنافسين ومحاولة التأقلم معها، بهدف تخفيض التهديدات واتخاذ القرارات المناسبة لزيادة القدرة التنافسية.

الجزائر كغيرها من دول العالم تهدف إلى مواكبة التطورات الاقتصادية والتكنولوجيا الحديثة، لذلك وجب عليها العمل بجهد والسهر على وضع إجراءات وسياسات تخفف من الفجوة الموجودة، وتساعد منظمات الأعمال على العمل في ظروف المنافسة الاعتيادية، تسمح لها من منافسة المنظمات الموجودة في السوق، وضمان بقائها لمدة أطول في السوق.

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكال الرئيسي التالي:

✓ **ما هي أهم الإجراءات المتخذة لدعم الذكاء الاقتصادي في الجزائر ؟**

وللإجابة على الإشكالية تم تقسيم البحث إلى ثلاث محاور وتتمثل في:

المحور الأول: ماهية الذكاء الاقتصادي.

المحور الثاني: أهمية الذكاء الاقتصادي.

المحور الثالث : الذكاء الاقتصادي وإجراءات دعمه في المنظمات الجزائرية.

المحور الأول: ماهية الذكاء الاقتصادي

من خلال هذا المحور سنتطرق إلى مفهوم الذكاء الاقتصادي ثم نتعرف على خصائصه وبعد ذلك نتطرق إلى عناصر هذا الأخير.

أولا : مفهوم الذكاء الاقتصادي

لقد تعددت تعاريف الخاصة بالذكاء الاقتصادي نذكر منها ما يلي :

يعرف الذكاء الاقتصادي بأنه: "القدرة على الحصول على إجابات غير متوقعة من خلال ربط وتحليل معلومات يتم تحديثها مسبقا على مستوى المنظمات ووضعها في خدمة القدرات التي تملكها من اجل اقتناص الفرص وتجنب التهديدات"[1].

كما يمكن تعريفه بأنه: "التحكم المكثف للمعلومات وإعادة إنتاج المعارف الجديدة .هو فن الكشف عن التهديدات والفرص من خلال تنسيق عملية الجمع، الفرز والتخزين والتحقق من صحتها، التحليل وتوزيع المعلومات المفيدة أو الإستراتيجية لأولئك الذين هم في حاجة إليها"[2].

من خلال التعريفين السابقين نستخلص أن الذكاء الاقتصادي هو عملية تشمل جمع، تحليل، معالجة ونشر المعلومات المناسبة والمفيدة في اتخاذ القرارات مع ضمان حمايتها قصد تحقيق أهداف معينة.

ثانيا : خصائص الذكاء الاقتصادي

يهتم الذكاء الاقتصادي بدراسة التفاعل التكتيكي والاستراتيجي بين كافة مستويات النشاط المعنية به انطلاقا من القاعدة المستوى الداخلي للمؤسسة (مرورا بالمستويات الوسيطة) الجماعات المحلية (وصولا إلى المستويات الوطنية) الاستراتيجيات المعتمدة لدى مراكز اتخاذ القرار في الدولة (ثم المستويات المتعددة الجنسيات) المجمعات المتعددة الجنسيات (أو الدولية) استراتيجيات التأثير الخاصة بكل دولة . ومن بين الخصائص الرئيسية للذكاء الاقتصادي نذكر ما يلي[3] :

- الاستخدام الاستراتيجي والتكتيكي للمعلومات ذات المزايا التنافسية في اتخاذ القرارات؛
- وجود إدارة قوية لتنسيق جهود الأعوان الاقتصاديين؛
- وجود علاقات قوية بين المؤسسات والجامعات والإدارات المركزية والمحلية؛
- تشكيل جماعات الضغط والتأثير؛
- إدماج المعارف العلمية، التقنية، الاقتصادية، القانونية والجيوسياسية؛

- السرية في نشر المعلومات والحصول عليها بطريقة شرعية.

ثالثا : أدوات الذكاء الاقتصادي

اختلف الكتاب في تحديد أدوات الذكاء الاقتصادي ولكن هناك اتفاق على أن هذه الأدوات تتمحور حول خمسة عناصر أساسية، ويمكن شرحها كما يلي[4] :

- **مستودعات البيانات:** تعد اتجاها تقنيا جديدا ووصف على أنه أحدث مفاهيم حقل نظم المعلومات، ويكتسب هذا الموضوع أهمية كبيرة في العديد من تطبيقات الأعمال خاصة في المنظمات ذات الحجم الكبير والتي لها فروع مختلفة، وهذا لما له دور فاعل في إدارة مواردها المعلوماتية وتحسين عملية صنع القرار فيها، وأساس فكرة مستودع البيانات هو تحقيق التكامل فيما بين بيانات المنظمة المنتشرة والموزعة عبر مختلف قواعد البيانات ونظم معالجة المعاملات والنظم الموروثة، فضلا عن مصادر المعلومات الخارجية ذات الصلة عمالها بحيث يتوفر لدى المنظمة بيئة موحدة ومتكاملة الحالية والتاريخية في إطار مستودع واحد؛
- **عمليات (استخلاص، نقل، تخزين)** وهي أدوات مصممة لتقوم استخلاص وتكامل البيانات من مصادرها المختلفة بناء على خريطة استخلاص محددة، فعملية التكامل ضرورية لتحويل هذه البيانات إلى الصورة المطلوبة من قبل المنظمة بغض النظر عن كيفية خزا في البيئة التشغيلية، وذلك قبل نقلها إلى مستودع البيانات؛
- **المعالجة التحليلية** :والتي تعد أحد الأدوات الرئيسية للذكاء الاقتصادي، ويطلق على هذه التقنية تسمية OLAPوهي اختيارا للمصطلح On-line Analytical Processing ، لقد كان من نتائج التحديث المستمر للبيانات استخدام نظم المعالجة الفورية أنه تضخمت المعاملات بصورة كبيرة، كما زادت التغيرات والتعديلات في البيات لكمية والقيمة مما أدى إلى عجز أدوات تحليل البيانات ذات النمط التقليدي في القيام بوظائفها التقليدية من معالجة وتحليل للبيات وإنتاج المعلومات؛
- **التنقيب عن البيانات** :هذا المصطلح ظهر في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية وهو يجمع بين الإحصاء وتكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات، الذكاء الاصطناعي، التعليم الآلي) ، إن علم التنقيب على البيانات المسؤول عن أساليب وطرق إنتاج المعلومات وقواعد المعرفة من خلال كم كبير من البيانات التي يتم التنقيب فيها وربطها بأساليب علمية للخروج بمعلومة أو معرفة جديدة؛
- **تقنيات استعراض المعلومات** :أن تقنيات عرض المعلومات من التقنيات المهمة لنجاح الذكاء الاقتصادي من خلال إيصال المخرجات المتمثلة لمعلومات للمحللين ومتخذي القرار، هناك عدة أنواع

من هذه التقنيات تستخدم أشكال مختلفة سواء كانت بشكل منفرد أو متداخل يتلاءم مع الهدف وهي كما يلي:

✓ **التقارير** :أن عملية إنشاء التقارير عبر أنظمة ذكاء الإعمال تتضمن إمكانية توليد تقارير متنوعة عن المبيعات، الوضع المالي، الاستعلامات، وغيرها ويمكن أن تكون هذه التقارير بسيطة مثل جدول أو تكون معقدة مثل التقارير التي تعرض ملخصات يمكن التفاعل معها للحصول على التفصيل المطلوب؛

✓ **لوحة القياس** :تعرف لوحة القياس أداة عرض مرئية تزود بصور بيانية لمؤشرات الأداء الرئيسية الحالية من اجل تفعيل الاستجابة للتغيرات في بعض الجوانب كالمبيعات، إدارة علاقات الزبائن، تقيم الأداء، مستويات المخزون.وضمن وضيفة متابعة نشاط الإعمال تقوم ألواح القياس بعرض المؤشرات المتعلقة إدارة الأداء التنظيمي والمشتقة من المعلومات المباشرة التي يتم الحصول عليها من مستودعات البيانات؛

✓ **بطاقة الأداء** :عبارة عن مجموعة من المقاييس التي تزود الإدارة العليا بنظرة سريعة وقابلة للفهم عن الأعمال وتعد من احدث المداخل الشائعة في قياس الأداء، والتي تقترح الاهتمام المستمر بقياس وتحسين الأداء التنظيمي. وتستخدم بطاقة الأداء ضمن إطار لوحة القياس بوصفها جزءا منها، وللإشارة بطاقة الأداء هي نوع خاص من التقارير يتكون من مجموعة من مقاييس الأعمال الرئيسة، وغالبا ما يتم عرض مؤشر الأداء مع رسم توضحي مثل اللون الأحمر أو الأصفر أو الأخضر وكذلك السهم المتجهة إلى الأعلى أو إلى الأسفل للدلالة على اتجاه الأداء.

المحور الثاني: أهمية الذكاء الاقتصادي

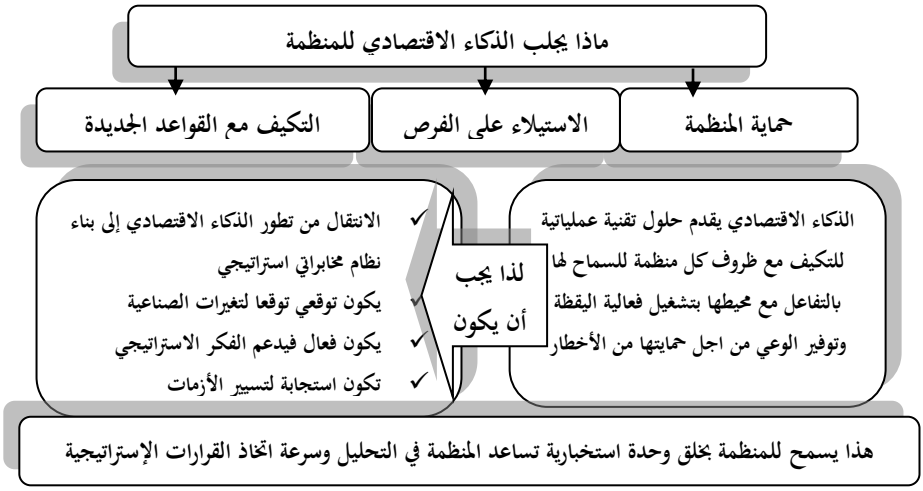
من خلال هذا المحور سنتطرق إلى أهمية الذكاء الاقتصادي للمنظمات الذكاء الاقتصادي بعد ذلك نتعرف على أداة للتطوير والإبداع والتميز وفي الأخير نتناول أهمية الذكاء الاقتصادي على مستوى الدولة.

أولا : أهمية الذكاء الاقتصادي للمنظمات

إن نظام الذكاء الاقتصادي مهم جدا خاصة مع اشتداد المنافسة وسرعة التطورات التكنولوجية، وخاصة مع ما يصيب الاقتصاد العالمي اليوم من جراء الأزمة المالية العالمية الحديثة التي رفعت من مستوى التضخم في أهم دول العالم وهذا ما ألزم المنظمات في تلك الدول على البحث عن فرص في

الدول الأخرى خاصة منها النامية التي لم تتأثر بالأزمة المالية بسبب تخلفها الاقتصادي، وهنا تبرز أهمية الذكاء الاقتصادي بحيث أنه يوفر الحماية للمنظمة من التهديدات الخارجية، ويمكنها من الاستيلاء على الفرص قبل منافسيها، وكذا التكيف مع القواعد الجديدة للسوق، والشكل التالي يوضح أهمية الذكاء الاقتصادي بالنسبة للمنظمة[5].

الشكل رقم 01 أهمية الذكاء الاقتصادي للمنظمة



Source : Nabila Sahnoune, Introduction a la démarche d'Intelligence économique dans l'entreprise, Séminaire de sensibilisation a 'intelligence économique et a la veille stratégique, Alger _Hôtel ELAurassi, Algérie le 23/12/2008, p03.

إن توظيف استخدام التكنولوجيا في عالم الأعمال بالشكل الصحيح والفعال يساعد في تحقيق أهداف المنظمات، وذلك من خلال قوة المعلومات التي تعتبر مكونا أساسيا وأحد الأصول بهدف الوصول إلى اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على إنتاج وتوزيع واستخدام المعارف والمعلومات، وتحويل البيانات من مجرد أرقام إلى معلومات ومعارف لمساعدة صناع القرار باتخاذ القرارات الصائبة والإستراتيجية التي تنعكس بشكل جوهري على أسلوب وعمل هذه المنظمات من أجل تحقيق ربحية أكبر في مجتمع أكثر تنافسية.

إن الذكاء الاقتصادي يكتسب أهمية خاصة نتيجة لما تشهده بيئات العمل من تغير سريع في البيانات التي تختزنها المنظمات والمعلومات التي تنتجها، وفي آليات اتخاذ القرار وتعاظم المنافسة على المستويات المحلية والدولية، مما يفرض المزيد من التحديات التي تستدعي توظيف برامج ذكية تساعد في

مراقبة أداء العمل وتحديد التغيرات التي يجب إجراؤها، وفي تحديد موقع المنظمة من الأهداف والاستراتيجيات التي وضعتها لنفسها[6].

إن الانتقال إلى مجتمع المعرفة يمثل طموحا استثنائيا لدى جميع المجتمعات بهدف الاستثمار الأفضل للموارد وخلق حالة تفاعلية بين جميع مكونات المجتمع وربط الأدوات التقنية المستخدمة لبناء نظم المعلومات في قطاع الأعمال مع الأدوات المساعدة في اتخاذ القرارات من أجل بناء استراتيجيات الأعمال اعتمادا على المعلومات والمعارف.

كما تظهر أهمية تطبيقات ذكاء الأعمال بالنسبة لمختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في الانتقال من مجرد بناء الأنظمة المعلوماتية في المنظمات إلى تحليل الأعمال عن طريق تجميع المعلومات عن العمليات التي تقوم بها كالتسويق والبيع وأنشطة الخدمات وسلوك العملاء وأنظمة الموردين.

كما تلعب تطبيقات الذكاء الاقتصادي دورا هاما في مساعدة المنظمات على وضع استراتيجيتها المستقبلية والوصول إلى تحقيقها، واستخدام هذا النوع من التطبيقات لمواجهة تحديات عالم الأعمال، كما تمكن من دراسة المعلومات المتعلقة بمختلف المتعاملين الاقتصاديين[7].

ثانيا: الذكاء الاقتصادي أداة للتطوير والإبداع والتميز

تقود إستراتيجيات التميز في المنظمة إلى طرح منتوجات ذات تنافسية عالية في الأسواق، معتمدة في ذلك على المعلومة، التي تعد سلعة غير مادية، وبذلك تعد المعلومة مصدرا للأرباح، وضمانا لاستمرار وبقاء المنظمة.

فللحفاظ على الميزة التنافسية بين منافسيها ينبغي على المنظمة أن تكون سباقة في الحصول على المعلومات والإشارات التي تسمح لها بالتنبؤ بالاحتياجات، ورد فعل السوق، فمثلا :إطلاق منتج جديد، التغير في التشريعات والقوانين، اكتشاف بعض التطورات والتكنولوجيات الجديدة...

فتطور الذكاء الاقتصادي يعتبر أقوى وسيلة معرفية متاحة تحت تصرف المنظمة، كما أن تطبيقه فيها يعتبر عامل لتطوير إدارة المعلومة، وتدفقها داخل المنظمة[8].

ويعتبر الذكاء الاقتصادي طريقا إلى الإبداع، فقد أظهرت التطورات الحديثة للأعمال المرتبطة بالإبداع الدور المهم للمعلومة واستغلالها الفعال في تطوير الإبداع، لذلك فإن ضرورة أخذ واستغلال إشارات وحركات المحيط بطريقة مستمرة تبدو من الأعمال المميزة للذكاء الاقتصادي، كما أن المشاريع الإبداعية تتميز بدرجة عالية من المخاطرة وعدم التأكد(عدم التأكد من سلوك المستهلك، عدم التأكد من التطور التكنولوجي)...، ومن هنا يمكن القول أن الإشكالية الأساسية للنمو أو

التطور الإبداعي في المنظمة تتمثل في البحث عن الطرق الكفيلة بإدارة فعالة لعدم التأكد، وذلك عن طريق إدارة المعلومات التي تعتبر من عوامل الإبداع[9].

وتعتبر مختلف أنواع اليقظة والذكاء الاقتصادي بمثابة وسائل مميزة لإدارة عدم التأكد والمعلومة، كما أنها تسمح بطريقة حديثة

وديناميكية بتحديد مختلف القوى المحركة لمحيط المنظمة كشرط أساسي لتفاعلها مع هذا المحيط، ومن هنا يبدو الدور المركزي للمعلومة في حركية الإبداع، وذلك من خلال مساهمتها في تكوين الذكاء الاقتصادي في المنظمة واستخدامها لأغراض التخطيط

الإستراتيجي[10].

ثالثا: أهمية الذكاء الاقتصادي على مستوى الدولة

تستفيد الدول من خلال إتباع إستراتيجية للذكاء الاقتصادي كون أن الدولة نفسها تحتاج إلى معلومات عن ما يدور في اقتصاديات الدول الأخرى، حتى يتسنى لها رسم الخطط والإستراتيجية اللازمة لحماية اقتصادها من الهجمات التي قد تتعرض لها منظماتها الوطنية أو القطاعات الإستراتيجية للوطن، كما يمكنها من الاستفادة القصوى من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية، فمثلا في إبرام اتفاقية التحرير الجمركي بين الجزائر والاتحاد الأوروبي قام هذا الأخير بإجراء مسح حول طبيعة وسلوك المستهلك الجزائري وكذلك الاتفاقيات التي تربط الجزائر مع دول جنوب شرق آسيا فيما يخص عقود توريد الأرز الطويلة الأجل، وقد حدد شريحة السلع التي سيعفي الجزائر من دفع التعريفة الجمركية عليها والتي في معظمها غير محبذة من طرف المستهلك الجزائري كالسجائر المرتفعة الثمن والفواكه الباهضة ...وفي المقابل أخذ من الجزائر التنازل عن التعريفة الجمركية لمواد إستراتيجية في صناعته، ومن هنا يظهر ضرورة توظيف كل الطاقات الاقتصادية والعلمية لصالح الاقتصاد الوطني ضمن ما يعرف بالذكاء الجماعي الاستراتيجي[11].

المحور الثالث: الذكاء الاقتصادي وإجراءات دعمه في المنظمات الجزائرية

تسعى مختلف دول العالم إلى أن تكون أكثر تنافسية مقارنة بالدول الأخرى، مما يتوجب عليها الاهتمام بالمعلومات اعتبارها مادة إستراتيجية وضرورية لتحقيق التطور والتميز.

وبالنسبة للجزائر فقد بدأت مؤخرا في السير نحو طريق مجتمع المعلومات، إلا أنها تشهد تأخرا من حيث انتشار أنظمة الذكاء الاقتصادي، ولا زالت المنظمات الجزائرية تعاني من نقص المعلومات

اللازمة لاتخاذ القرارات، في الوقت الذي تعتبر فيه المعلومات موردا استراتيجيا يرتبط به بقاء المنظمة وتطورها[12].

أولا: دعم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الجزائرية

تعرف الجزائر تأخرا نسبيا في مجال الذكاء الاقتصادي ويظهر ذلك في ثقافة الإطارات المسيرين وفي سلوكياتهم، وكذا في ثقافة المنظمات الجزائرية وخاصة المشروعات الصغيرة والمتوسطة منها، غير أن هذا لا يغطي الظواهر التي ظهرت باحتشام في2002، والتي ظهرت في شكل ملتقى حول الذكاء الاقتصادي والمنظم من طرف World Trade Center Localوتعتبر هذه الظاهرة نتاجا عن شراكة ما بين مصلحة الدراسات العليا المتخصصة في الذكاء الاقتصادي لمعهد الترجمات والعلاقات الدولية في جامعة مارك بلوش Mark Blouche في ستراسبوغ ومدرسة الحرب الاقتصادية في باريس.

وفي خضم اليومين المنظمين في هذا الملتقى حضر مئات الأشخاص، و لقد كان ضمن هذا الجمع عدد من مسيري المنظمات الجزائرية كما تميز هذا الملتقى بحضور وزيرين سابقين للاقتصاد والتجارة الخارجية لعام 1995 ، ولقد تم من خلال هذا الجمع من الحضور الإشارة إلى المشاكل الإستراتيجية التي وجب أن يعالجها الاقتصاد الجزائري وهي[13] :

- شدة المنافسة واحتدامها؛
- المؤثرات الخارجية على السوق الخارجية الجزائرية؛
- مخاطر هشاشة الاقتصاد المستورد الناجمة عن الاتفاقيات المبرمة مع الاتحاد الأوروبي؛
- صعوبة صياغة سياسة اقتصادية هجومية.

وتلت هذه التظاهرة ملتقى نظمه مركز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية بالجزائر، في 06 جوان2004 والذي دار موضوعه عن حول اليقظة التكنولوجية في المنظمات الجزائرية، حيث أكد المتدخلون على إجبارية امتلاك نظام لليقظة ككل والتكنولوجية على وجه خاص، وذلك لمواجهة مختلف الرهانات التي تواجه المنظمات الجزائرية في ظل المنافسة المحتدمة.

وفي سنة 2008 تم عقد ملتقى دولي حول "الحكامة في المنظمات والذكاء الاقتصادي"، والذي اعتبر محاولة من الدولة الجزائرية لتوعية المنظمات الجزائرية لتأمين نفسها، والعمل على إرساء الذكاء الاقتصادي و إدخال المعلومة كعنصر أساسي في صناعة القرار والتخطيط المستقبلي، من خلال

استخدام رصد المعلومات وتوظيف الخبراء في المعلوماتية الاقتصادية ودراسة المنتوجات الجديدة التي تطرحها المنظمات الأجنبية في السوق وفي مختلف الصناعات[14].

وفي هذا الملتقى أشار وزير الصناعة وترقية الاستثمار عبد الحميد تمار إلى أن الذكاء الاقتصادي يمثل إطار استراتيجي لتكييف السلوكات بحيث سيتم توجيه الفاعلين الاقتصاديين والإشراف عليهم وهم يتابعون مصالحهم وهكذا سيصبحون فاعلي تحويل وضعهم وكذا محيطهم الاقتصادي والاجتماعي، كما اعتبره كآلية فعالة لتسيير المعارف ومسعى لضمان الدفاع عن طاقات المنظمة والحفاظ عليها ورفع القدرات وحصص السوق من جهة ورفع طاقات التراث الوطني من جهة أخرى، وهنا بدأ الاهتمام بالذكاء الاقتصادي في الجزائر حيث طرحت في إطار هذا الملتقى فكرة إنشاء مجلس أعلى للذكاء الاقتصادي بغرض فتح سبل تجريبية جديدة لفائدة صناع القرار الحكوميين والخواص، كما ذكر الوزير أن الحكومة استحدثت مديرية عامة للذكاء الاقتصادي وللدراسات الاقتصادية تتولى إنضاج مجموعة أفكار بشأن هيكلة ومؤدى المجلس المذكور الذي سيوضع تحت الإشراف المباشر لرئيس الجمهورية أو رئيس الحكومة، على أن يتولى مهمة تنسيق النشاطات بين الهيئات العمومية التي توكل إليها مهام الاستعلام الاقتصادي قصد تزويد اقتصاد البلاد بوسائل الدفاع والاستباق في سياق المنافسة الاقتصادية الدولية[15].

وفيما يخص واقع المنظمات الجزائرية ففي سنة 2007 تم إجراء دراسة على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الغرب الجزائري، ومن خلال الدراسة اتضح أن الاستثمارات غير المادية والبحوث المرتبطة بالمعلومات هي جد فتية، حيث لوحظ أن نصف المنظمات محل الدراسة تقريبا أي ما يعادل **44.32 %** أكدت عدم استثمارها في هذا المجال، وربع هذه المنظمات لا تملك هذه الاستثمارات إلا من جراء شهرة محل وبراءات الاختراع أي من خلال شراء التراخيص وبراءات الاختراع والاستغلال، كما يوجد **13.64 %** من المنظمات التي استثمرت في هذا الاتجاه، ويوجد **17.05 %** من بين هذه المنظمات لجأت الاستثمارات في مجال الإشهار، وباعتبار اليقظة الإستراتيجية مؤشرا عن الهيكل التنافسي للسوق، فبتطوره يكون مصير هذه المنظمات الزوال والانسحاب من السوق[16].

كما كشفت دراسة أخرى في سنة **2008** حول تقدير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشروعات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية والتي تمثل الغالبية العظمى من المنظمات الجزائرية (حيث بلغت عينة الدراسة **500** منظمة جزائرية) على النتائج التالية[17] :

- ✓ قدر المعدل العام لأجهزة الكمبيوتر في عينة الدراسة ب **% 44.5** أي أقل من النصف؛
- ✓ تبين من خلال الدراسة أن المنظمات الجزائرية ضعيفة الاتصال بالأنترنت، كما تتميز أغلب المنظمات الجزائرية بعدم توفرها على مواقع الكترونية؛
- ✓ كشفت الدراسة أن **% 01** من العمال في المنظمات الجزائرية هم مهندسين في الإعلام الآلي و **% 05** هم تقنيين في نفس المجال.

وعلى هذا الأساس فإن المنظمات الجزائرية تعاني نقصا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى غياب أنظمة اليقظة والذكاء فيها.

ولا يمكن تبرير هذا التأخر بأي مبرر مقبول نظرا للفرص الجديدة الموجودة وكذا التهديدات القادمة من المنافسة، فالنشاط الصناعي والتكنولوجي يتطلب اليوم التحكم في عدد كبير ومتزايد من التكنولوجيات وذلك لسببين، أولهما التطور التكنولوجي والعلمي والتقني الذي يفرض استعمال التكنولوجيات الجديدة، والثاني هو أن الطلب تجاوز الطلب المبني على المنتوج بحد ذاته إلى الطلب المبني على الوظائف المتعلقة بالمنتوج، والذي يفرض على الصناعات إيجاد مهارات وقدرات جديدة للمحافظة على التحكم في نشاطها الأساسي.

وإضافة إلى ذلك فاتفاقيات الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، والدخول إلى المنظمة العالمية للتجارة والقوانين الجديدة المحددة لنشاط العولمة، والتي تعتبر أكثر فأكثر من التحديات والتي تعتبر كافية وكبيرة من أجل دخول المنظمات الجزائرية للتكنولوجيات العالمية، والتي تتميز بقوة التنافسية والفعالية الإنتاجية.

وقصد تثمين مقومات الذكاء الاقتصادي في الجزائر فقد أوصى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي(الجزائري) في أحد تقاريره بجملة من الاقتراحات نذكر منها ما يلي[18] :

❖ **دعم الشفافية والنشر**: حيث يجب على الإدارات العامة والمنظمات الاقتصادية معالجة كميات البيانات الهائلة المتوفرة لديها معالجة ذكية واستخراج مختلف المعارف الخفية التي تميز الظواهر والسلوكيات، ومن واجب هذه الهيئات العمل على نشر المعلومات التي تخص الجمهور بمختلف شرائحه بصفة هادفة واقتصادية، وتشجع التعاون بين المنظمات وذلك للقضاء على ظواهر حجب المعلومات، واستغلالها كمصدر للسلطة، وتقع هذه المسؤولية أساسا على مشرفي المنظمات الكبرى والمستثمرين والمساهمين والقادة الإداريين؛

❖ **تطوير البرامج البيداغوجية:** فمن واجب الجامعات ومنظمات التعليم العالي والتكوين المهني تطوير البرامج البيداغوجية وتحسينها وفقا لما يتطلبه محيط المنظمات، ويراعي في ذلك انفتاح هذه البرامج للمعرفة والتعليم النوعي وفقا لما هو جاري به العمل في البلدان المتقدمة من حيث الكفاءة، والغرض من ذلك هو تكريس سلوك البحث عن المعلومات وتقييمها واستخدامها أحسن استخدام، ويكون ذلك باستغلال كافة فرص التعاون المتاحة بين الجامعات ومراكز التكوين المحلية والأجنبية في إطار الشراكة مع الاتحاد الأوربي وباقي اتفاقيات التعاون الدولية في مجال التكوين والتدريب؛

❖ **تفعيل دور الغرف التجارية والمصالح الاقتصادية للدولة والجمعيات المهنية والنقابية:** حيث تحوز هذه الهيئات على كميات هامة من المعلومات ووسائل التكوين تمكنها من لعب دور فعال في تحسين المر دودية والنوعية وإعادة تأهيل أفرادها، ويضعها دورها كحلقة أساسية في سلسة الاستثمار والمقاولة في مصب اهتمام طالبي المعلومات الاقتصادية والاجتماعية والجغرافية، إلا أنه من الأساسي تحديد إستراتيجية لتنسيق نشاط هذه الهيئات ودعم تدخلاتها على المستوى الوطني والعالمي؛

❖ **شبكات البنوك والمنظمات المالية الدولية:** والتي تعتبر سلاح ذو حدين، يتمثل الحد الأول في كونها منظمات مهيكلة للإقليم عن طريق شبكة الوكالات التي تحوزها، مما يساعد في التكفل باحتياجات الجمهور المتعددة وتقييم الخدمات المختلفة وبناء قواعد وبنوك بيانات هائلة يمكن استخدامها في تحديد الاستراتيجيات التسويقية، أما الحد الثاني فيتمثل في قدرتها على تمويل مشاريع الذكاء الاقتصادي والشراكة فيها ودعمها ماديا، الأمر الذي يسهل دخول أسواق جديدة وكسب زبائن جدد؛

❖ **المصالح الاقتصادية للدولة:** تتمثل المهمة الأساسية للمصالح الإحصائية، الجبائية والمالية والتجارية للدولة في القيام بحملات إعلامية تتميز بالجدية والاستمرارية تجاه مستخدمي المعلومات الاقتصادية والاجتماعية، كما أن كل من الأساتذة والباحثين والصحفيين مطالبين بالمساهمة في إعداد مثل هذه النشاطات وإيصالها إلى جمهور الطلبة المتمدرسين والممارسين، إلا أن الأمر المهم هو تكوين أفراد هذه المصالح في مجال الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة وأنظمة المعلومات، واستخدام الكفاءات في كافة مراحل إدارة الشؤون العامة.

كما سعت الدولة الجزائرية على تشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف نشاطات المنظمات الجزائرية من أجل الاستفادة من المزايا التي توفرها، ومن بين الإجراءات المتخذة في هذا المجال هو تنظيم مسابقة وطنية تهدف إلى تشجيع استثمار المنظمات الجزائرية في قطاع

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومساعدتها على تطوير رصيدها التكنولوجي من خلال مكافأة المنظمات الرائدة في هذا المجال، كما قامت بتجسيد برنامج الجزائر الالكترونية وخصصت فيه محورا يتعلق بضرورة تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الجزائرية ، كما قامت بتصميم برنامج لتأهيل ودعم المنظمات الجزائرية وتمكينها من التحكم بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: دعم الإبداع والبحث والتطوير في المنظمات الجزائرية

تهتم كافة البلدان بنشاط البحث والتطوير وتخصص من أجل ذلك ميزانيات معتبرة من خلال وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومراكز البحث المختلفة المعنية بالتطوير التكنولوجي.

كما يعتبر ضعف التكامل بين قطاعي الصناعة والبحث العلمي الذي يشهده العالم العربي بصفة عامة، والجزائر بصفة خاصة من أهم معوقات التنمية التي يجب التحدي لها وإيجاد الإجراءات العلمية لتداركها.

أما فيما يخص العلاقة بين المنظمات الجزائرية ونشاطات الإبداع والبحث والتطوير فقد وصلت مختلف الدراسات والأبحاث التي تم القيام بها في الجزائر إلى ما يلي[19] :

- العلاقة بين المنظمات الجزائرية والجامعة هي صعبة وغير مدعمة؛
- تعاني المنظمات الجزائرية من مشكل عدم الابتكار فهي تعرف جمودا في مجال الإبداع والابتكار، البحث والتطوير، إضافة إلى عدم قدرة مراكز البحث على القيام بنقل فعال وملموس لنتائج أبحاثها للمنظمة؛
- اليقظة التكنولوجية المنتشرة حاليا في المنظمات الجزائرية هي غير منظمة في إطار إجراءات محددة وأهداف دقيقة؛
- عدم وعي مسيري المنظمات الجزائرية بأهمية الإبداع كعامل أساسي لدعم تنافسيتها وتحسينها وهذا راجع لنقص الاهتمام بالتقرب من الجامعات ومراكز البحث؛
- النشاطات المتعلقة بالبحث والتطوير عادة ما تكون مكبوحة بسبب قلة الإجراءات الدافعة، هذا إلى جانب قلة التمويل اللازم لذلك، بالإضافة إلى الصعوبات المرتبطة بتسويق النتائج؛
- يعتبر البحث كنظام يحتاج إلى مبالغ مالية معتبرة ويدمج حول عملية البحث ذاتها بعض الوزارات والصناعات والمنظمات المحلية والدولية وكذا منتجي المعلومات العلمية والتقنية.

في سنة 1998 تم إصدار القانون التوجيهي رقم 98-11 المتعلق بالبحث العلمي مع إعداد البرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي الخاص بالفترة 1998- 2000، إن هذا

الإجراء يشكل منعطفا في السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي بحيث لأول مرة يدرج البحث العلمي في إطار قانون برنامج مما يعكس الأهمية التي توليها الدولة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وكذلك يعكس وجود ارادة لتكريس البحث العلمي كعامل أساسي لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

و يهدف هذا البرنامج إلى ما يلي[20]:

- ✓ ضمان ترقية البحث والتطوير؛
- ✓ دعم القواعد التكنولوجية للبحث والتطوير؛
- ✓ رد الاعتبار لوظيفة البحث؛
- ✓ دعم تحويل البحث لكل الأنشطة المتعلقة بالبحث والتطوير.

أما البرنامج الخماسي الثاني للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي للفترة2008 - 2012 خصص له غلاف مالي بقيمة 100 مليار دج، ويسعى هذا البرنامج إدراج البحث العلمي في جميع قطاعات النشاط الاقتصادي و الاجتماعي وذلك حتى يتم التكفل بجميع المشاكل والانشغالات التي تنجم عن التطورات الاقتصادية والاجتماعية ، ونشير أنه في شهر أوت 2008 تم إنشاء المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

رغم المجهودات المعتبرة التي بذلتها الجزائر، إلا أنها مقارنة بالطموحات المعلنة ومقارنة بالبلدان المتقدمة لم تكن كافية ، في هذا المجال نضع الملاحظات التالية[21]:

- ضعف الاعتمادات المالية المخصصة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي حيث أنها لم تتجاوز **0.2 %**من الناتج المحلي الإجمالي رغم أن الأهداف المسطرة حددت ب **01%** ؛
- بقاء تمويل البحث العلمي يقتصر على إعتمادات ميزانية الدولة فقط، دون مساهمة المؤسسات الاقتصادية في تمويل البحث العلمي؛
- إن انعكاسات حصيلة البحث العلمي على التنمية الاقتصادية والاجتماعية ليست بالقدر المرغوب.

ولتفعيل البحث العلمي نضع الاقتراحات التالية[22]:

- يجب ترسيخ التواصل بين مخابر ومراكز البحث العلمي من جهة والمؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى، والعمل على تحويل منتجات البحث إلى استثمارات ابتكارية وتجسيدها ميدانيا؛

- يجب تثمين نتائج البحث العلمي، وذلك بالكيفية التي تسمح بالتوصل إلى طرق جديدة تستخدمها المؤسسات بهدف تحسين تنافسيتها على المستوى المحلي والخارجي؛
- إن وضع الآليات المناسبة للدعم وتشجيع الابتكار والإبداع ، بالإضافة إلى إرساء سياسة حقيقية لتثمين نتائج البحث العلمي، يجب أن تحظى من بين أولويات السلطات العمومية.

ثالثا :دعم إرساء نظام وطني للمعلومات الاقتصادية

تعاني المنظمات الجزائرية من عدة صعوبات، ومنها ما يتعلق بنقص المعلومات اللازمة والمفيدة في اتخاذ القرارات وذلك على عدة مستويات ومن عدة أوجه ونوضح ذلك فيما يلي[23] :

- **نقص المعلومات المتعلقة بسوق العمل**: حيث نسجل غياب أرقام أو إحصائيات أو معطيات عن سوق العمل في الجزائر بالشكل المطلوب، فلا توجد مثلا أرقام أو معطيات دقيقة عن طالبي العمل تكون منظمة بشكل تبين من خلالها طبيعة طالب العمل من حيث الشهادة، السن، الجنس ...,كما أنه في المقابل لا توجد بيانات كافية عن المهتمين بالتوظيف، وان وجدت فإنها تكون متفرقة في شكل إعلانات عن التوظيف لا أكثر؛
- **نقص المعلومات المتعلقة بفرص الاستثمار** : فمن الطبيعي أن يبني أي شخص قراره الاستثماري على عدد من المعطيات، والتي تظهر إمكانيات وفرص الاستثمار، وغياب مثل هذه المعطيات يؤدي لا محالة إلى اضمحلال الفكر الاستثماري؛
- **نقص المعلومات المتعلقة بالمحيط المحلي(الوطني)** :حيث يفتقر صاحب المشروع(كفكرة) أو المنظمة(كواقع)إلى معلومات لا مناص منها لاتخاذ قرار الاستثمار، ونذكر في هذا الصدد على سبيل المثال، تقلبات الأسعار، حجم القدرة الشرائية، الامتيازات القانونية، حجم العرض في سوق العمل ونوعيته، المنافسين الحاليين(المحليين والأجانب)، المنافسين المحتملين... ؛
- **نقص المعلومات المتعلقة بالمحيط الأجنبي(الدولي)**:يشكل غياب مثل هذه المعلومات أو التي تحمل بعدا استراتيجيا، خطرا يهدد وجود المنظمات الجزائرية وخاصة الصغيرة والمتوسطة منها، فنقص المعطيات والبيانات عن المنافس الأجنبي يعني الدخول في معركة ضد منافس مجهول، قد يعرف عنك الكثير دون أن تعرف عنه سوى القليل، وهو ما يؤدي إلى الصدمة، مما يسبب انهيارا وتراجعا للمؤسسات المحلية، وهذا ما تخشى الجزائر من حدوثه في إطار الانضمام إلى الاقتصاد الدولي في شكله الإقليمي(اتفاقية الشراكة الأورو متوسطية) أو في شكله العالمي(المنظمة العالمية للتجارة) ؛

- **نقص المعلومات المتعلقة بالخدمات التسويقية** :حيث يجد أصحاب المنظمات الجزائرية صعوبة في التعرف على الخدمات التسويقية المتاحة، كأماكن المعارض وتواريخها، واشتراطات الجودة في الأسواق المحلية وكذا الخارجية، كما تفتقر المنظمات الجزائرية وخاصة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص، إلى هيئات متخصصة في دراسة السوق وسلوك المستهلك؛
- **نقص المعلومات الخاصة بمصادر الآلات والتجهيزات ذات التكنولوجيا المتطورة:** ويدفع هذا النقص المنظمات الجزائرية إلى توفير هذه الوسائل بأيسر الطرق وأقربها، كما يتضمن هذا النقص أيضا عدم الدراية بالتكاليف وإضاعة الوقت في البحث عن أنسب الأسعار، وبالتالي فإن غياب هذا المصدر المهم من مصادر المعلومات يترك المنظمات الجزائرية تعمل بأدوات أقل تنافسية وأكبر تكلفة، وهو ما يحول بينها وبين تحقيق أهدافها. وتسعى المنظمات الجزائرية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من أجل الوقوف أمام المنافسة، خاصة منها الأجنبية، ولا سبيل إلى ذلك إلا البحث عن المعلومات المتعلقة بهذا الجانب، وبالمقابل يشكل غيابها عائقا أمام تطور هذه المنظمات ؛
- **عدم وجود هيئات (مراكز)متخصصة في تحليل المعلومات ونشرها:** إن توفر البيانات في شكلها الخام قد يشكل في حد ذاته مشكلة في بعض الأحيان، فالخبرة القليلة التي يتمتع بها أصحاب المنظمات الجزائرية وخاصة الصغيرة منها عادة لا تمكنهم من فهم واستغلال هذه البيانات والمعطيات أحسن استغلال، مما يوجب عليهم البحث عن مغزى هذه البيانات ومدلولاتها في شكل مبسط أو بنوع من الشرح والتحليل، ولن يتأتى ذلك إلا بوجود هيئات ومراكز متخصصة في تحليل ونشر هذه البيانات.

نظرا للصعوبات السابق ذكرها والتي تعاني منها اغلب المنظمات الجزائرية فقد عملت الجزائر على بناء نظام وطني للمعلومات الاقتصادية والذي يشمل:

نظام المعلومات الإحصائية :ممثلا بالديوان الوطني للإحصائيات وهو مؤسسة عمومية تتولى القيام بالمهام التالية[24]:

- ✓ إنتاج المعلومات الإحصائية التي يمكن استخدامها وتسمح بتنمية البلاد، وتطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية؛
- ✓ يدرس ويعد ويقترح القواعد المتعلقة بإقامة منظومة وطنية إحصائية، وتعزيزها وتوسيعها ومتابعة تنفيذ تطبيقها؛

✓ يوحد التعاريف الإحصائية وتصنيفاتها ومفاهيمها، وينسق المناهج الإحصائية ووسائلها وأشغالها لدى جميع المتعاملين في هذا الميدان، كما يوحد الفهارس والرموز الإحصائية ويوفق بينها؛

✓ يقوم بحساب المؤشرات الرئيسية الاقتصادية والاجتماعية والأرقام لاستدلالية، بما في ذلك المتعلقة منها بالأسعار؛

✓ ينظم ويشجع نشر الإعلام الإحصائي لدى السلطات العمومية ويعد حوليات ومنشورات إحصائية .

نظام المعلومات التجارية والاستثمارية :ممثلا ب[25]:

- **الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة**:وتقوم بإنتاج ونشر مجموعة من المعلومات عن التجارة والصناعة في الجزائر، وتوجه هذه المعلومات أساسا إلى أصحاب المنظمات والمستثمرين في الجزائر؛
- **المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات**: وهو مركز تابع للمديرية العامة للجمارك وهو مكلف بإعداد الإحصائيات المتعلقة بالتجارة الخارجية للجزائر؛
- **الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار** : وهي وكالة تابعة لرئاسة الحكومة مكلفة أساسا بالبحث والدراسة وتقديم المقترحات والآراء من أجل ترقية وتطوير الاستثمار في الجزائر.

نظام المعلومات العلمية والوثائقية :ممثلا ب[26] :

- **مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني**: وهو هيئة عمومية ذات طابع علمي وتقني تعمل تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتستند أنشطته على البحث والتنمية في مجال معالجة البيانات والعلوم التوثيقية والخدمات، البحث والتطوير في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشبكات والإعلام الآلي التطبيقي، كما أنه مسؤول عن خدمة الانترنت(الاتصال بالشبكة، الاشتراك، تصميم م واقع الويب...)
- **المركز الوطني للإعلام والوثائق الاقتصادية** : ويعمل على جمع وتصنيف الدراسات ذات الطابع الاقتصادي كما يقوم بتنسيق كل الجهود التي تسعى إلى إنشاء وتطوير مراكز المعلومات والوثائق الاقتصادية.

وتكمن أهمية هذا النظام بالنسبة للمنظمات الجزائرية من خلال مستويين اثنين هما:

✓ **الأول على المستوى الجزئي**: وذلك من أجل دعم المنظمات الجزائرية بالمعلومات اللازمة، حيث تعتبر المعلومة بمثابة السراج المضيء لمسارها؛

✓ **أما الثاني فيكون على المستوى الكلي** :وذلك من أجل تأهيل المنظمات الجزائرية والوصول بها إلى مصاف المنظمات العالمية.

وعليه فإن وجود مثل هذا النظام يسمح بتوفير عدد من المعلومات التي من شأنها أن تدعم هذه المنظمات وتساعدها في عدة مجالات، خاصة وأن المنظمات الجزائرية تعاني من مشكل نقص المعلومات ومن هذه المجالات ما يلي[27]:

- يوفر لها هذا النظام معلومات عن القطاع التي تشتغل فيه، وبالتالي الحصول على معلومات تخص فرص الاستثمار والمنافسة؛
- يوفر لها معلومات عن السوق، ومنه معرفة إمكانية التوسع وكميات الإنتاج الواجب توفيرها؛
- يوفر لها معلومات عن الدخل الفردي، وبالتالي معرفة مستوى الأسعار المقبول، وكذا اتجاه أذواق المستهلكين؛
- يوفر لها معلومات عن الامتيازات القانونية الخاصة بها في مجال الاستثمار، وبالتالي الاستفادة من هذه الامتيازات.

كما يساهم هذا النظام في تأهيل المشروعات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة حيث يمكن له أن[28]:

- يوفر معلومات عن المشاكل والاحتياجات التي تخص قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ومن ثمة محاولة إيجاد الحلول المناسبة لها؛
- يسعى إلى توفير دراسات من شأنها النهوض بالقطاع؛
- يوفر معلومات عن البورصات وعن الأسواق الخارجية وامتيازاتها، مما يشجع على التصدير؛
- يوفر معلومات عن المنافس الأجنبي وعن القطاع الذي سوف يعمل فيه والخصائص التي يتميز بها.

الخاتمة:

من خلال دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

✓ الذكاء الاقتصادي يشمل مجموعة من التطبيقات والتكنولوجيا، التي من شأنها جمع المعلومات وتحليلها ونشرها لاتخاذ القرارات؛

✓ يعتبر الذكاء الاقتصادي وسيلة عصرية وعنصر مهم لتنافسية المؤسسات في بيئة تتميز بعدم التأكد؛

✓ الذكاء الاقتصادي يعطي للمنظمة القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في ظروف مضطربة ويجعلها قادرة على الهجوم والدفاع في نفس الوقت؛

- ✓ ضعف المستوى التكنولوجي والتنافسي في الجزائر، حيث تعرف تأخرا نسبيا في مجال الذكاء الاقتصادي؛
- ✓ غياب الثقافة المعلوماتية ونقص البحث والتطوير في المنظمات الجزائرية؛
- ✓ إعداد إستراتيجية وطنية لدعم تملك واستعمال تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الجزائرية؛
- ✓ إنشاء نظام وطني للمعلومات الاقتصادية من خلال عدة مراكز معلوماتية تضمن تدفق المعلومات إلى مختلف المتعاملين الاقتصاديين.

قائمة المراجع والمصادر المعتمدة:

1- H. Christian, une nouvelle approche de l'action offensive, école la guerre économique in revue, histoire des armés 2005, P05.

2– خلفاوي شمس ضيات، **الذكاء الاقتصادي رهانن لتسيير المؤسسات الحديثة**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 10، مارس 2013، ص228.

3– عمر شريف، بعلوج بولعيد، **الذكاء الاقتصادي وإستراتيجية الطاقة الشمسية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 30 ،جامعة محمد خيضر بسكرة ، ماي 2013 ،ص 400.

4– خالد قاشي، رافع دية، **الذكاء الاقتصادي آلية لدعم إدارة العلاقة مع الزبون**، مجلة الردة لاقتصاديات الأعمال، العدد 01،2015 ، ص ص 152- 154.

5– سهام عبد الكريم، **سياسة دعم الذكاء الاقتصادي في المنظمات الجزائرية**، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 23-26 افريل 2012، ص 670.

6– بلزغم محمد، **دور الذكاء الاقتصادي في تميز منظمات الأعمال وواقعه في الجزائر**، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ما بعد التدرج المتخصصة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهري محمد بشار، 2015، ص 26.

7– نفس المرجع السابق، ص 27.

8– سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص 672.

9– نفس المرجع السابق، ص 672.

10– نفس المرجع السابق، ص 672.

11– بلزعم محمد، مرجع سابق، ص ص27-28.

12– عبد الرزاق خليل، أحلام بوعبدلي، **الذكاء الاقتصادي في خدمة منظمة الأعمال**، المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردن، 27-28 افريل 2005، ص ص 08- 10.

13– سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص 673.

14- نفس المرجع السابق، ص 673.

15- لزعم محمد، مرجع سابق، ص 82.

16- نفس المرجع السابق، ص ص 82-83.

17- projet de stratégie E-Algérie (Administration électronique) Ministère de poste et des TIC Algérie pp48-55

18- سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص 674.

19- نفس المرجع السابق، ص 675.

20- نفس المرجع السابق، ص ص675-676.

21- بلزعم محمد، مرجع سابق، ص 88.

22- نفس المرجع السابق، ص ص 88-89.

23- رحيم حسين، دريس يحي، **أهمية إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم وتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر**، مؤتمر دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية يومي 17 و18 افريل 2006، ص ص 577-578.

24- الموقع الالكتروني للديوان الوطني للإحصائيات هو www..ons.dz

25- سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص 677.

26- بلزعم محمد، مرجع سابق، ص ص 92-93.

27- رحيم حسين، دريس يحي، مرجع سابق، ص ص581-582.

28- سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 677-678.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة
تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها.

أ. د مصيطفى عبد اللطيف جامعة غرداية
أ. زواويد لزهاري جامعة غرداية
د. حجاج نفيسة جامعة ورقلة
مخبر الانتماء: مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية

تاريخ الاستلام:16 /02/2018 تاريخ القبول:21/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى إبراز الدور الهام الذي تلعبه البلدية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعتبر بلدية دبي نموذجا مثاليا للبلدية الإلكترونية المتطورة والتي يمكن للجزائر أن تستفيد من تجربتها هذه خاصة في ظل عزم الحكومة تبني هذا النمط وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المجالات الإدارية والمؤسساتية وبالأخص في الجماعات المحلية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تبني هذا النمط المتطور من الإدارة وتدريب وتأهيل موظفي الجماعات المحلية من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية، بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر.
الكلمات المفتاحية: البلدية الإلكترونية، جودة الخدمة، بلدية دبي، مشروع الجزائر.

Abstract: Through this research, we aim to put the focus on the important role played by the electronic municipalities in improving the quality of the services offered to the citizens. Dubai's Municipality, for example is seen as the most sophisticated example of the electronic municipality,to the point that makes Algeria take benefit from its experience, especially considering the government's insistence on adopting this pattern and inserting the Information and communication technologies in all the administrative and institutional fields, particularly the local groups. The study came to the conclusion that this type of management needs to be adopted. Besides, local community employees should be trained to have the necessary and required qualifications in digital management to increase their professional competence and meet the requirements of modern times.
Keywords: Electronic Municipal, Quality of service, Dubai Municipality, Draft Algeria.

مقدمة:

يعد إدخال التكنولوجيا الرقمية في تسيير الإدارات الجزائرية ثورة حقيقية تشهدها البلاد، فالتحول من الشكل التقليدي للخدمة بالبلديات إلى الشكل الحديث ليس من باب الرفاهية، بل هو حتمية فرضتها تغيرات العالم وتحدياته، وعليه فإن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة العصرية اليوم تساعد وترتقي بالأداء من خلال السرعة والكفاءة والدقة العالية التي تقدمها الإدارات، وتعتبر بلدية دبي الإلكترونية أحد أفضل النماذج التي مكنت الإمارة من التخطيط والاستفادة من متطلبات العمل وفق خطط إستراتيجية هامة، ولهذا نرى أن هذا العمل لم يأتِ محض صدفة، بل نتيجة رؤية واضحة المعالم تتطلع فيها دبي مستقبلا لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف القطاعات، لذا فإن نجاح تطبيق هذا النموذج في الجزائر مستقبلا يحتاج إلى تخطيط وإمكانيات مادية وبشرية وإدارية وتظافر جميع الجهود لإنجاح مشروع البلدية الإلكترونية.

إشكالية الدراسة: مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- **كيف يمكن لمشروع البلدية الإلكترونية أن يُسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ويحسن أداء الجماعات المحلية بالجزائر؟**

وفي محاولة للإجابة على هذه الإشكالية المطروحة، قمنا بطرح التساؤلات التالية:

- ✓ ما الفائدة من البلدية الإلكترونية؟ ما هي تحدياتها؟
- ✓ ما هي أسباب نجاح مشروع بلدية دبي الإلكترونية؟
- ✓ فيما تتمثل معالم تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة لما تتميز به البلدية الإلكترونية من إيجابيات لها القدرة على تحسين أداء الجماعات المحلية، وتحقيق النوعية في الخدمات المقدمة للمواطنين والشركاء الفاعلين أيضا، إلى جانب اعتبار البلدية الإلكترونية موضوع العصر يستحق الوقوف عنده.

أهداف الدراسة:

ترتكز أهداف هذه الدراسة في تسليط الضوء على بلدية دبي الإلكترونية والتعرف على الخطط الإستراتيجية التي أعدت من قِبلها لتطوير الإمارة من خلال الخدمات وكذا المشاريع التنموية الهامة بها، وإمكانية استفادة الجزائر من تجربتها، خاصة وأن السنة الحالية ستشهد تحديات هامة رفعتها وزارة الداخلية كرقمنة القطاع وتعميم مشروع البلدية الإلكترونية على كافة التراب الوطني.

المحور الأول: البلدية الإلكترونية وتجربة دبي في تجويد الخدمة

أولا– مفهومها:

البلدية الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية[1].

إن مفهوم البلدية الإلكترونية في أبسط صورة يعني استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى. وتهدف مشاريع البلدية الالكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرضٍ، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة العناصر الثلاث الأساسية لنجاح البلدية الإلكترونية في أي مجتمع[2].

وتعرف أيضا على أنها تلك البلدية التي تستخدم وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات للتعامل مع كافة المرتبطين بها من مواطنين وقطاع تجاري (ICTs) وموظفين ودوائر حكومية أخرى كما يظهر بالشكل، بما يضمن أداء أعمال البلدية بشفافية وكفاءة واقتصاد وسرعة، ويمكن توضيح المتعاملون مع البلديات الإلكترونية والخدمات البلدية المختلفة التي تقدم لكل منهم في إطار منظومة الحكومة الإلكترونية كما يلي[3]:

- ✓ **خدمات المواطنين (G2C) (Government toCitizen)**

تعنى بتقديم كافة نوعيات الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونيا، حيث يخصص رقم سري مؤمن لكل فرد يمكنه من خلاله أداء الخدمات المختلفة، مثل الوثائق المدنية وتراخيص البناء وغيرها، وذلك من أي مكان وفي أي وقت عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى رأسها شبكة الإنترنت.

- ✓ **خدمات القطاع الحكومي (G2G) (Government to Government)**

تعنى بتبادل المعلومات والمراسلات بين الإدارات الحكومية بمختلف نوعياتها ومستوياتها، حيث يسمح النظام لجميع الجهات المتشاركة في موضوع معين برؤية كافة المعلومات الخاصة به وأي تحديث يلحق بها، مع إعطاء حق التعديل لكل جهة في مجال اختصاصها.

- ✓ **خدمات الموظفين (G2E) (Government to Employees)**

تعنى بالمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وبين موظفيها المتعددين الذين قد يتلقوا

تعليماتهم في أي وقت ومن أي مكان لإطلاعهم أولا بأول على كل ما يستجد من أعمال مطلوبة وخلافه، و بخاصة في الحالات العاجلة مثل حالات الطوارئ وغيرها.

- ✓ **خدمات القطاع التجاري (G2B) (Government to Business)**

تعنى بالمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وبين الشركات المتعددة التي إما تسوق منتجاتها وخدماتها المختلفة مثل التوريدات والمقاولات وغيرها، وإما ترغب في الانتفاع بخدمات معينة تقدمها الجهات الحكومية مثل طرح مزايدات وغيرها.

والشكل التالي يوضح ما تم ذكره سابقا:

الشكل رقم (01): المتعاملون مع البلديات الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المرجع السابق

ثانيا – فوائد البلدية الإلكترونية:

ويمكن أن نبرز فوائد البلدية الإلكترونية من خلال ما يلي: [4]

1– الفوائد الاقتصادية:

– توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف التي تتعامل من خلال البلدية الإلكترونية مقارنة بالطريقة التقليدية؛

– ذهاب الخدمة إلى العميل أو الجهة المعنية وليس العكس؛

– إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات عديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للبلدية الإلكترونية وأمن المعلومات؛

– فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محليا والحكومة الإلكترونية مركزيا وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2– الفوائد الإدارية:

– تسمح البلدية الإلكترونية بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي والعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود؛

– تتسم الإدارة في البلدية الإلكترونية بالشفافية في التعامل وتكون أكثر وضوحا وتلغى فيها الواسطة والمحسوبية والمجاملة ومن ثم القضاء على البيروقراطية؛

– تختصر البلدية الإلكترونية الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها؛

– التواصل مع الوصاية ومع أجهزة الرقابة المختلفة بيسر وتبادل التقارير واستلام الملاحظات والتعديلات في وقت قصير.

3– الفوائد الاجتماعية:

– إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات؛

– تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة؛

– تفعيل وتسهيل الرقابة الشعبية للأعمال المنافية لمبادئ الحياة الكريمة وترسيخ مبدأ التبليغ المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة.

ثالثا – أهداف البلدية الإلكترونية:[5]

تطمح البلدية الإلكترونية إلى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الاجتماعية الإلكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الانترنت، ومن الأهداف الإستراتيجية للبلدية الإلكترونية:

– الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية؛

– تحقيق أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستمارات الإلكترونية؛

– ترويج البلدة أو القرية وتسليط الضوء على مشاريعها وحدائقها ومنتزهاتها؛

– ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الإنترنت.

إذا هناك مجموعة من الأهداف الإستراتيجية للبلدية على المستوى الإعلامي والخدماتي والتفاعلي مع السكان وكلها تصب في خانة تحسين ظروف المعيشة والاقتصاد مما يعود بالنفع والفائدة على كل الأطراف.

رابعا – تحديات البلدية الإلكترونية:[6]

من أجل الوصول إلى نموذج بلدي إلكتروني فعّال وناجح ينبغي العمل على تحديث مجموعة الإجراءات الداخلية وسلة الخدمات البلدية عبر تطبيق الممارسات الطيبة والممتازة المعتمدة عالميا في العمل البلدي ومنها:

1– الفعالية الداخلية للمؤسسات: لا تستطيع البلديات أن تقدم خدمة ممتازة للمواطنين ومؤسسات الأعمال إذا كانت وظائفها الإدارية الداخلية لا تعمل بشكل سليم، ولذلك يجب العمل على دراسة الإجراءات الداخلية ومحاولة تبسيطها للتوافق مع مفاهيم الرقابة والمسؤولية.

2– تطوير الهيكليات: تمارس معظم البلديات في الجزائر أعمالها عبر مجموعة من الأقسام الداخلية التي تم تصميم هيكلتها الإدارية وفقا لمتطلبات وإمكانيات القرن الماضي، وبما أن النقلة النوعية في مجال تقديم الخدمة البلدية يجب أن يوازيها نقلة متناسبة على مستوى الهيكلة الإدارية فمن الضروري تطوير الجسم التنظيمي والهيكلي للبلديات في هذا المجال.

3– الخدمات البلدية الإلكترونية: من أجل تخفيف العبء على المواطن والمؤسسات يجب أن يتم العمل على دراسة إطار خدماتي إلكتروني للبلديات المحلية وذلك لتقديم الخدمات البلدية عبر الإنترنت وجباية الرسوم والضرائب إلكترونيا بالتعاون مع البنوك المحلية، وعلى صعيد آخر ينبغي العمل على تطوير أنظمة خدمة علاقات المواطنين مع البلدية من أجل متابعة شكاويهم وتلبية حاجاتهم إلكترونيا.

ويوضح الجدول التالي بعض الأنظمة الداخلية والخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تعتمدها البلديات.

الجدول رقم (01): بعض الخدمات الإلكترونية والأنظمة البلدية

الأنظمة الداخلية (تحديث الإدارة)	الخدمات الإلكترونية (خدمات المواطن والمؤسسات)
– أنظمة المعلومات الجغرافية. – أنظمة إدارة الأراضي والعقارات. – أنظمة المختبرات الصحية والرقابة الغذائية. – أنظمة إدارة شؤون البلدية الإدارية (مالية، الموارد البشرية، المخزون،..الخ). – أنظمة المخالفات ومتابعة شكاوي المواطنين. – أنظمة الصرف الصحي والري وإدارة الطرق.	– استعلام عن النشاطات والفعاليات المحلية. – استعلام عن المراكز الصحية في المنطقة. – طلب ترخيص ترميم منزل أو مؤسسة. – طلب ترخيص إنشاء أبنية ومتابعة المعاملة إلكترونيا. – طلب ترخيص بالإعلانات. – أخبار البلدية وحملات التوعية الإلكترونية حول التدخين، الأمراض الشائعة، الوقاية المحلية.

	– تحميل النماذج البلدية والإجراءات الخاصة بها. – الاستعلام عن خدمات المكتبات العامة إلكترونيا.

المصدر: البلدية الإلكترونية..التميز في العمل العام، مرجع سبق ذكره، ص 06.

خامسا – تجربة بلدية دبي الإلكترونية في تجويد الخدمة:[7]

1– تقديم البلدية وأهدافها:

تعتبر بلدية دبي من أكبر مؤسسات مدينة دبي من حيث حجم العمالة التي تستخدمها، وحجم الخدمات التي تقدمها، والمشاريع والأعمال التي تقوم بها، لهذا تعد بلدية دبي المؤسسة أو القوة الرئيسية المحركة لعملية نمو مدينة دبي وتطورها. لقد تأسست بلدية دبي في الأربعينيات من القرن الماضي مبتدئة أنشطتها بكادر لا يتجاوز عدده ثلاثة موظفين كانوا يعملون في غرفة واحدة، وتعتبر سنة 1965 السنة الرسمية لانطلاقها، حيث واصلت البلدية نموها منذ تأسيسها بسرعة ونوعية عاليتين، وقد عكس نموها في فترة الـ 35 سنة الماضية نمو إمارة دبي، حيث يبلغ حجم الكادر الوظيفي في البلدية الآن حوالي 12.180 موظف يعملون في وحداتها التنظيمية المختلفة، ويشغل مقر البلدية الحالي أحد أكبر مباني مدينة دبي وأبرزها.

مما لا شك فيه أن إدارة التغيير التي انتهجتها بلدية دبي والتي اعتمدت على رؤية واضحة ورغبة قوية في التغيير الشامل المعتمد على ثورة الاتصالات والمعلومات، أوجدت تجربة ناجحة أصبحت مرجعا هاماً لكافة المدن العربية، وقد تلخصت رؤية بلدية دبي لمشروع الحكومة الالكترونية بصياغة أهداف محددة لمشروعها الطموح تتلخص بالتالي:

1.1. أهداف قريبة المدى (2003)

- ✓ تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية؛
- ✓ توفير عدد من الخدمات الإلكترونية الخاصة بالأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت؛
- ✓ إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق؛
- ✓ تقليل عدد زيارات العملاء لمكاتب البلدية لإنجاز المعاملات؛
- ✓ تطوير وتحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بمعالجة وإنجاز المعاملات؛

2.1. أهداف بعيدة المدى (جوان 2005)

- ✓ توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت (حوالي 80% من خدمات البلدية)؛
- ✓ توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة؛

- ✓ تركيز مستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية؛
- ✓ العمل على توعية العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية؛

2- مراحل تنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية:

تم تحديد ثلاثة مراحل لتنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية، حيث تم تقسيم المراحل اعتمادا على معطيات البنية التحتية المتوفرة والخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة، ونستعرض هذه المراحل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مراحل تنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية

المرحلة الأولى 2000 – 2002	
مميزات المرحلة	في هذه المرحلة تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وتم الانتهاء من: ✓ تحديد إستراتيجية للمشروع. ✓ تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ✓ وضع الأسس والمعايير الفنية. ✓ تحديد الخطة الانتقالية.
الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين	✓ الخدمات المعلوماتية (استعلامات، أدلة ومراجع). ✓ المختبر الإلكتروني e-Laboratory. ✓ إصدار الشهادات المختلفة. ✓ شهادات عدم الممانعة. ✓ خدمات عامة
إنجازات المرحلة	✓ إنجاز الإستراتيجية والرؤيا للمشروع ✓ اختيار البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ونصبها في 8 أسابيع. ✓ دراسة – تصميم – تطوير – تطبيق: موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية). 11 خدمة معلوماتية (أهمها دليل الخدمات الإلكتروني). 65 خدمة إجرائية (معدل 7000 إجراء من خلال الإنترنت أسبوعيا). ✓ مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية. ✓ مشاركة بعض العملاء في تصميم وتطبيق الخدمات الإلكترونية.

	✓ تطبيق أكثر من 100 دورة/ندوة/ورشة عمل بحضور حوالي 1050 مشارك. ✓ إطلاق برنامج تدريب العملاء (مجانا). ✓ استعمال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة (SMS) للتخاطب مع العملاء والموظفين. ✓ المشاركة في مؤتمرات وندوات عديدة لعرض تجربة بلدية دبي في الحكومة الإلكترونية. ✓ تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع. ✓ تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني. ✓ معالجة أكثر من 300.000 معاملة إلكترونية. ✓ تسجيل أكثر من 6.000 ممثل لشركات القطاع الخاص.
المرحلة الثانية 2002 – 2003	
مميزات المرحلة	في هذه المرحلة تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها الكترونيا.
إنجازات المرحلة	✓ تطوير وتحديث البنية التحتية. ✓ تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى. ✓ تطوير وتنفيذ سياسة أمن المعلومات. ✓ تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية. ✓ تنفيذ حملة تدريبية شاملة ومكثفة. ✓ تطبيق بعض الأنظمة الداخلية المساندة لتلك الخدمات. ✓ مراجعة الإجراءات المرتبطة بتلك الخدمات. ✓ إدارة عوامل التغيير. ✓ استخدام الرسائل القصيرة SMS للتخاطب مع العملاء. ✓ توفير خدمة الدفع الإلكتروني.
المرحلة الثالثة 2003 – 2005	
مميزات المرحلة	تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام، بحيث يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء .
الخدمات المقدمة للمواطنين	✓ تطبيق دفعة جديدة من الخدمات. ✓ تقديم الخدمات السابقة عبر قنوات جديدة.

والمتعاملين	✓ إضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة.
إنجازات المرحلة	ومن الخدمات التي تم تقديمها عند انتهاء المرحلة: ✓ تقديم الخدمات عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة. ✓ التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والأنظمة الداخلية.

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على: - أحمد فخري الهياجنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 08 – 09.

- حسين ناصر لوتاه، **تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي**: www.dm.gov.ae

3- الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي للفترة 2010 – 2014:[8]

وتتضمن الخطة مزيج مكون من 11 هدفا استراتيجيا، 06 توجهات إستراتيجية فنية/ تخصصية، و05 توجهات إستراتيجية داعمة، بحيث هذه الأخيرة توفر وتقدم المواد والدعم اللازم لتمكين الوحدات التنظيمية الرئيسية من تحقيق الأهداف الإستراتيجية الفنية/ التخصصية، وجميع هذه التوجهات تسعى لتحقيق 40 هدفا مرتبا حسب الأولويات والمقتضيات التي تتطلبها الخطة، والجدول التالي يوضح هذه الأخيرة:

الجدول رقم (03): الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي للفترة 2010 – 2014

التوجهات الإستراتيجية	طبيعة الأهداف	الأهداف وترتيبها وفق الأولويات والمقتضيات
1- التطوير والتخطيط الحضري والإقليمي ودعم قطاع البنية التحتية في إمارة دبي	**أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية**	02- التنمية الحضرية في إمارة دبي. 15- تحقيق التوازن في استعمالات الأراضي ضمن منطقة دبي الحضرية. 25- الحفاظ على قواعد بيانات مساحية شاملة لكافة أراضي ومناطق الإمارة. 27- التحول الجغرافي الرقمي الإلكتروني الشامل في إمارة دبي. 03- تغطية الوحدات السكنية في إمارة دبي بشبكات الصرف الصحي. 29- تشغيل شبكات مياه الصرف الصحي والري والأمطار بكفاءة.
2- تنمية ولاء المعنيين	**أهداف إستراتيجية داعمة**	07- رفع مستوى رضا المتعاملين. 35- تحسين القيمة المضافة لعمليات الشراء والتعاقد. 30- تقديم خدمات شاملة للمتعاملين على مستوى الإمارة. 10- رفع مستوى رضا المجتمع. 11- رفع مستوى رضا الشركاء الإستراتيجيين.

		13- الأتمتة الإلكترونية الكاملة لخدمات الدائرة.
3- ضمان بيئة نظيفة ومستدامة في إمارة دبي	**أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية**	01- ضمان حماية البيئة والمحافظة على موارد الطبيعة فيها بشكل مستدام. 14- الإدارة المتكاملة للنفايات. 05- الحفاظ على نظافة كافة المناطق في إمارة دبي. 31- ضمان مطابقة مياه الصرف الصحي المعالجة للمواصفات القياسية المعتمدة.
4- ضمان الصحة العامة في إمارة دبي	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	12- السيطرة على الأمراض المشتركة والأمراض الوبائية المنقولة محليا. 06- ضمان صحة وسلامة الأغذية ومياه الشرب وفقا للمعايير المعتمدة. 26- ضمان التزام المؤسسات والمواد بالاشتراطات والمعايير الصحية المعتمدة.
5- تطوير مجالات التعليم والنمو في الدائرة	أهداف إستراتيجية داعمة	08- رفع مستوى رضا الموارد البشرية. 09- إدارة أنظمة الموارد البشرية بكفاءة. 34- إدارة الموارد المعرفية بكفاءة.
6- نشر الرقعة الخضراء ودعم قطاع الترفيه في إمارة دبي	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	04- تغطية المنطقة الحضرية لإمارة دبي بالمساحات الخضراء. 21- زيادة مساحة الحدائق العامة والأماكن الترويحية. 33- تنفيذ برامج تعليمية وترفيهية للأطفال وفقا لأفضل الممارسات.
7- هندسة وتشييد المباني والمرافق الحديثة ومباني التراث العمراني في إمارة دبي	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	22- تهيئة مباني حديثة وفقا لأنظمة البناء المعتمدة. 23- تصميم وتنفيذ المشاريع الخدمية لإمارة دبي بكفاءة. 36- الحفاظ على التراث العمراني لإمارة دبي. 32- صيانة المباني في الإمارة بكفاءة.
8- تحقيق المرجعية المحلية والعالمية للدائرة	أهداف إستراتيجية داعمة	16- تحقيق المرجعية العالمية في مجال خدمات الفحوص والمعايرة. 17- زيادة عدد جهات تقييم المطابقة المعتمدة. 40- تحقيق الجوائز وتعزيز العلاقات الخارجية للدائرة.
9- حوكمة عمل الدائرة	أهداف إستراتيجية داعمة	19- تحقيق التميز المؤسسي للدائرة. 38- تنفيذ الرقابة المالية والنقدية بكفاءة. 28- توثيق وضمان حداثة تشريعات الدائرة ونشرها.
10- ضمان السلامة العامة في إمارة دبي	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	20- الحد من الإصابات الناتجة عن الحوادث المتعلقة بالسلامة العامة. 24- رفع مستوى الجاهزية لمواجهة الطوارئ والأزمات التي تهدد

		الصحة والسلامة العامة.
11- الكفاءة في إدارة موارد المؤسسة	**أهداف إستراتيجية داعمة**	37- الاستغلال الأمثل لممتلكات الدائرة. 18- إدارة الموارد المالية بكفاءة. 39- تشغيل آليات ومركبات الدائرة بكفاءة.

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع الرسمي لبلدية دبي الإلكترونية www.dm.gov.ae

4- الأهداف الإستراتيجية لبلدية دبي الإلكترونية للفترة 2013 – 2015: وتتضمن:

- ✓ تعزيز سياسات التخطيط الحضري والتطوير العمراني المستدام؛
- ✓ ضمان حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية فيها بشكل مستدام؛
- ✓ ضمان صحة البيئة وسلامة الغذاء؛
- ✓ ضمان تحقيق السلامة (السلامة العامة والصحة والسلامة المهنية والسلامة الإنشائية)؛
- ✓ تطوير وتجميل المدينة؛
- ✓ تحقيق الاستدامة البيئية؛
- ✓ توفير البيئة الداعمة والمحفزة من الموارد؛
- ✓ التنافسية والريادة وضمان كسب ثقة ورضا المتعاملين.

5- الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي الإلكترونية للفترة 2016 – 2021: وتتضمن هذه الخطة 5 محاور إستراتيجية و20 هدف استراتيجي، متمثلة الخطة في التالي:[9]

المحور الاستراتيجي الأول: بلدية مبتكرة ورائدة عالميا، وفيها تتحقق:

1- استقطاب أفضل المواهب البشرية والحفاظ عليها؛

2- توفير بنية تقنية متكاملة وذكية؛

3- إدارة الأصول والموارد المالية بكفاءة؛

4- ترسيخ ثقافة الريادة والحوكمة المؤسسية؛

5- مؤسسة متعلمة أساسها الإبداع والابتكار.

المحور الاستراتيجي الثاني: شراكات بناءة وتواصل فعّال، وهذا من خلال:

1- تعزيز العلاقة مع الشركاء المحليين والدوليين والموردين؛

2- مشاركة المجتمع وتواصل فعّال.

المحور الاستراتيجي الثالث: نمو المدينة، وهذا من خلال:

1- التخطيط الحضري المستدام؛

2- إدارة بنية تحتية متطورة؛

3- تطوير قطاع البناء؛

4- تطوير شبكة نظم معلومات جغرافية شاملة.

المحور الاستراتيجي الرابع: تميز المدينة، وهذا من خلال:

1- تعزيز الثقة بسلامة الغذاء؛

2- ضمان السلامة والصحة العامة؛

3- الحفاظ على جمال المدينة؛

4- الحفاظ على التراث العمراني والآثار؛

5- توفير خدمات وحلول ذكية ومتكاملة؛

6- تطوير مرافق ترفيهية وعامة جاذبة.

المحور الاستراتيجي الخامس: استدامة بيئة المدينة، وهذا من خلال:

1- حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية؛

2- إدارة متكاملة للنفايات؛

3- تطبيق أنظمة استدامة رائدة.

و- عوامل نجاح تجربة بلدية دبي الإلكترونية في تجويد الخدمة:[10]

- ✓ الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية؛
- ✓ التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء؛
- ✓ تغيير العقليات؛
- ✓ تدريب العملاء والموظفين؛
- ✓ تطوير وتبسيط الإجراءات؛
- ✓ إدارة المشروع والمشاريع الأخرى ذات العلاقة؛
- ✓ ترويج فعال للمشروع عامة والخدمات المتوفرة خاصة؛
- ✓ دعم متطلبات العميل (واجهة التقديم – الشكاوي والاقتراحات – ..الخ)؛
- ✓ بنية تحتية يعتمد عليها.

المحور الثاني: مشروع البلدية الإلكترونية بالجزائر بين الواقع والمأمول

أولا: الخدمات الإلكترونية المتاحة بالجماعات المحلية في الجزائر

في سياق عصرنة الجماعات المحلية، قامت وزارة الداخلية باتخاذ العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغضّ النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية، وهذه العملية استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء، وتتمثل هذه الإجراءات في:[11]

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس2010، و أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.

2- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين:

في إطار تنظيم العمل بالسفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثل في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

- ✓ قرار مؤرّخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق لـ 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- ✓ قرار مؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة .

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

وفي ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

بصفة إجمالية، فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تصب في تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب، و تشمل هذه الإجراءات:[12]

- ✓ إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية؛
- ✓ تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات؛
- ✓ تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة؛
- ✓ إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية؛
- ✓ تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل؛
- ✓ إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل؛
- ✓ تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، والقيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، و بالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة؛
- ✓ تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدلا من يوم واحد، كما كان معمولا به من قبل.

ثانيا – مشروع البلدية الذكية:[13]

من أجل تجسيد حلم "البلدية الذكية"، هذا الأخير الذي تسعى وزارة الداخلية على إنشائه وتعميمه على باقي ولايات الوطن في أسرع وقت ممكن، قد شرع في تجسيده خلال الأشهر الماضية سنة 2017 عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين

الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الإلكترونية، ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة انترنت عالية التدفق وأقمار صناعية قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن، وهي المهام التي أوكلت للجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام التابعة لولاية الجزائر، هذه الأخيرة تقوم بالتنسيق مع الوزارة الوصية بتنفيذ كافة المشاريع التي تمّ الإعداد لها في إطار مخطط العصرنة.

حلم "البلدية الذكية" وتحسين خدمات الإدارة العمومية ببعض بلديات ومقرات الإدارة يواجه عدة عقبات تحول دون إنجازه على أرض الواقع، فالزائر لبعض مقرات بلديات العاصمة يلحظ جليا أن هذه الأخيرة تعاني ضيقا شديدا في مقراتها، والتي لا تستوعب حتى المواطنين الذين يقصدونها لاستخراج الوثائق اللازمة بالإضافة إلى غياب الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين، كما أن العديد من مقرات البلدية تفتقر إلى الربط بشبكة الإنترنيت أو انقطاعها بشكل متكرر، كل هذا يحول دون تحقيق مسعى اللّجنة الولائية للاتصال وتكنولوجيات الإعلام للبرنامج التكنولوجي، هذا الأخير الذي يهدف إلى جعل عاصمة البلاد ترقى بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل، خاصة وأن هناك العديد من الإجراءات التي اتخذتها الوصاية لرقمنة البلديات حيث بات ممكنا للمواطن استخراج وثائقه بسهولة، بالإضافة إلى إلحاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بها بعد أن كانت حكرا على الدوائر الإدارية.

وبحديثنا على المواقع الالكترونية التي من المفروض توفرها في كامل البلديات، نجد أن 80% من البلديات لا تملك موقعا الكترونيا، أما البلديات التي تملكه، فتعد على الأصابع وشكلي فقط، فمن بين57 بلدية أربع أو خمس بلديات فقط تملك موقعا باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يقوم بها بعض الشباب لنشر بعض المستجدات والانشغالات ببلدياتهم، وحتى إن توفرت الشبكة في بلديات أخرى، إلا أن مسؤوليها لم يكلفوا أنفسهم عناء تزويدها بمواقع إلكترونية لإيصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه، والتكفل الأفضل بانشغالاته في أقل وقت ممكن، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الاتصال التقليدية، التي تضطره إلى التنقل إلى مقر البلدية لطرح انشغاله على رئيس البلدية، الذي لا يحظى في أغلبية الأحيان باستقباله، خاصة إذا لم تكن الزيارة خلال يوم الاستقبال.

يستلزم تنفيذ برنامج "البلدية الذكية"، حسب ما كشف عنه رئيس لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام بالمجلس الشعبي الولائي لولاية الجزائر "زوبير أعمر سعيدي"، مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفر

الإدارة على الأرشيف الالكتروني والبريد والمفكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة، ناهيك عن التخلص من النظم الإدارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقة الرابطة بين الإدارة والمواطن بتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزاعات الناشبة بين الطرفين في الإدارة الكلاسيكية، ولترتقي بالخدمة إلى مستوى العالم الرقمي الذي أضحى يرسم معالم العواصم الدولية، لابد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية، عن طريق خلق قاعدة بيانية خاصة بالبلدية تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلديات، هذه الأخيرة توصل بمقاطعاتها الإدارية عن طريق شبكة الألياف البصرية، ليتم بعد ذلك ربطهما بالولاية، العملية تمس كامل بلديات العاصمة الـ57، التي تكون قد زودت بموقع الكتروني محمي، للتواصل مع المواطنين بكل سهولة، حيث يستطيع أي مواطن تصفح هذه الأخيرة ومعرفة كامل المشاريع الآنية وحتى نسبة إنجازها أو أسباب تعطلها، في ظرف ثواني معدودة، وهذا وفقا للإطار القانوني والتنظيمي المعد من طرف الحكومة وفقا لمجموعة من التنظيمات والقوانين التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية كالتوقيع الالكتروني والإقرار والتصديق الالكترونيين، والتبادل وآليات حماية الإدارة الإلكترونية من الجرائم المعلوماتية، إلى جانب توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك معرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين، موظفي الشبكات، الصيانة، التأمين والحماية وغيرها، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجيستيية اللازمة لإنجاح المشروع.

ثالثا: آفاق البلدية الإلكترونية بالجزائر

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإحداث ثورة تكنولوجية في مطلع عام 2017 توازي ثورة الدفع الإلكتروني التي أطلقتها وزارة المالية. ويجري العمل حول نظام معلوماتي للبلدية والولاية والمعروف بـ"أ- بلدية. وا- ولاية" بمعنى البلدية الإلكترونية والولاية الإلكترونية. ستصبح كل مصالح البلدية والولاية تسيّر بشكل آلي من خلال متابعة تسيير كل شؤونها، من تهيئة حضرية وبيئة وصحة عمومية وميزانية، بالإضافة إلى رخص البناء ومختلف التراخيص الأخرى، إلى جانب العمليات التضامنية والطرق والسكن...

كل المعلومات ومسائل التسيير ستصبح آلية وتنقل إلى رئيس البلدية ورئيس الدائرة والوالي الذين يتابعون كل ما يجري عن بعد ويتخذون قراراتهم اللازمة[14]. كما كشف المدير العام للعصرنة والأرشيف والوثائق بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، "عبد الرزاق هنّي"، أنه تم إطلاق مشروع البلدية

الإلكترونية في مارس 2017، حيث سيتمكن "الأمير" من التّسيير الآلي بداية من إعداد الميزانية إلى الإعلان عن الصفقات ونهاية بمعالجة طلبات المواطنين كالسكن وتراخيص البناء. وأكد أنه بفضل البلدية الإلكترونية ستعالج كل المعلومات المتعلقة بتسيير البلدية من إعداد الميزانية إلى منح الصفقات ومتابعة سير إنجاز المشاريع التنموية، وصولا إلى معالجة طلبات المواطنين فيما تعلق بالسكن وتسليم رخص البناء وغيرها من المشاريع، آليا وفي شفافية تمكن الولاة والإدارة المركزية من المتابعة الآنية للتسيير المحلي. وأوضح ذات المسؤول أن إطلاق البلدية الإلكترونية سيترتب عنه إطلاق موقع إلكتروني عبر الانترنت، يسمح بمعالجة كل الوثائق الإدارية والمشاريع التنموية بالبلدية، خاصة مع انتهاء وزارة الداخلية والجماعات المحلية من تعميم اعتماد السجل الآلي للحالة المدنية، والذي سمح برقمنة قرابة 100 مليون وثيقة، ومكّن من إلغاء عدّة وثائق في الملفات الإدارية، وعبر هذا الموقع سيتمكن المواطن من طلب أي وثيقة عن بعد بمنزله أو مكان عمله، ويمكنه متابعة مسار استخراجها من دون التنقل إلى المصالح الإدارية المعنية، ومن المقرّر أيضا أن تطلق وزارة الداخلية والجماعات المحلية رخصة السياقة بالتنقيط البيومترية في السنة الحالية 2018، وبذلك تكون الداخلية انتقلت من إنتاج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية، إلى استخراج البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، واللتين ستكونان عبر الانترنت من دون إيداع أي وثيقة أو التنقل إلى الجهات الإدارية المختصة، مع استغلال نفس المعلومات الشخصية بجواز السفر أو بطاقة التعريف البيومتريين، وأوضح وزير الداخلية أن الهدف من المشروعين هو كذلك "تقديم خدمة عمومية جديدة للمواطن متطورة وذات نوعية بعيدا عن أي تعقيدات بيروقراطية"، معلنا أنه سيتم "تفعيل خدمات متعددة عن بعد بمجرد وضع الإطار العملي الضروري للتوقيع الإلكتروني"[15].

الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية يمكننا القول أن الجماعات المحلية وبالأخص البلدية الجزائرية في حاجة ماسة إلى تغيير جذري ونوعي لوضعها كالذي انتهجته عديد الدول النامية، وأفضل نموذج للبلدية المتميزة ذات الكفاءة العالية نجده في "بلدية دبي" التي استطاعت بفضل إدارتها وخطتها الإستراتيجية أن تلبي رغبات مواطنيها ومتعامليها وأن تصبح نموذجا يحتذى به في العالم بأسره، ومما سبق يمكننا استعراض مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تثمن هذه الورقة البحثية، نوجزها فيما يلي:

➢ **النتائج:**

1- مشروع البلدية الإلكترونية بإمارة دبي نموذج متميز ذو كفاءة عالية له القدرة على تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالإمارة؛

2- الخطط الإستراتيجية ومنذ عصرنة البلدية بإمارة دبي كانت لها الفعالية في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين والشركاء الإستراتيجيين؛

3- البنية التحتية بإمارة دبي وبتوفر متطلبات الحكومة الإلكترونية بها، جعلت المدينة مشروعا عالميا متطورا في مختلف المجالات يحتذى به؛

4- عصرنة الجماعات المحلية في الجزائر في سبيل تحسين الخدمة العمومية ساهم وبشكل ملحوظ في تجويد الخدمة المقدمة للمواطنين رغم قلتها وحداثتها، وهذا الأمر يوحي بأن مشروع البلدية الإلكترونية بالجزائر واعد مستقبلا؛

5- البلدية الإلكترونية بالجزائر لا زالت تواجه عدة عقبات وأهمها غياب الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين والربط الشبكي للانترنت؛

➢ **التوصيات:**

1- ضرورة الاطلاع على تجربة دبي الإلكترونية والاستفادة منها وهذا من خلال التعرف على نقاط القوة واكتسابها، والتعرف على نقاط الضعف فيها وتجنبها؛

2- ضرورة وضع الخطط الإستراتيجية العلمية والواضحة الأهداف من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي من شأنها أن تساعد الجماعات المحلية والبلديات خصوصا في التجاوز السريع للمتغيرات الحديثة، وبالتالي خلق بيئة تكنولوجية داعمة للتأقلم السريع مع العولمة الرقمية؛

3- وضع سياسات وتشريعات ملائمة ومتوافقة مع متطلبات العصر، تشجع على التعامل الإلكتروني مع توفير الحماية ضد الاختراق وسوء الاستخدام؛

4- ضرورة ترقية عمل الجماعات المحلية وخاصة البلديات وجعلها أداة أكثر حيوية وتجاوز المركزية في اتخاذ القرارات بها،كونها الشريك الهام والفاعل في تحقيق التنمية بالبلاد؛

5- تدريب وتأهيل موظفي الجماعات المحلية من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية، وهذا بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر؛

6- إدخال وسائل الدفع المالية الحديثة في التعامل بالجماعات المحلية (البلديات والولايات) وربطها مع وزارة الاقتصاد الرقمي المنتدبة حديثا بالجزائر، وهذا لتحسين الخدمات وتوفير الوقت والجهد من جهة، ومواكبة العولمة المالية والرقمية من جهة أخرى.

الهوامش والإحالات

[1] http://www.sure.com.sa/ar/MediaCenter/CaseStudies/Pages/story001.aspx ، تاريخ التصفح: 2016/12/28.

2- أحمد فخري الهياجنة، **البلديات الإلكترونية .. تجارب عربية وعالمية: مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات**، 2005، متاح على الرابط التالي: unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../arado/unpan021034.pdf

3- وائل محمد يوسف، **دور البلديات الإلكترونية في تنمية المدينة: تجربة مدينة الإسكندرية**، بحث مقدم إلى مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي التاسع، القاهرة – مصر، أيام 12 – 14 أفريل 2007، ص: 260.

4- عبد القادر موفق، "البلدية الإلكترونية" كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية، **مجلة العلوم الإنسانية**، العدد 40، جامعة محمد خيضر – بسكرة، 2015، ص ص: 177 – 178.

5- مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، **البلدية الإلكترونية: التميز في العمل العام**، بيروت – لبنان، 2011، تاريخ التصفح: 2017/12/28، متاح على الرابط التالي: http://www.egovconcepts.com

6- **نفس المرجع السابق**، ص ص: 04 – 05 [بتصرف].

7- أحمد فخري الهياجنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 07.

8- الموقع الرسمي لبلدية دبي الإلكترونية www.dm.gov.ae [بتصرف].

9- نفس المرجع السابق.

10- أحمد فخري الهياجنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 21.

[11] لقرع مصطفى، عمايدية فايزة، **الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا**، ، تاريخ التصفح: 2016/12/28، مقال متاح على الرابط التالي: http://bibliotdroit.blogspot.com/2016/04/blog-post_16.htm

12- قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر**، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني : التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية – البلديات نموذجا، يومي 08 – 09 أفريل، قالمة، 2016، ص: 105.

13- **نفس المرجع**، ص: 106.

14- جميلة. أ، **الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017**، مقال منشور بجريدة المساء، العدد الصادر في 2017/10/30، ، تاريخ التصفح: 2016/12/28، متاح على الرابط التالي: http://www.el-massa.com/dz/

15- **البلديات الإلكترونية في مارس 2017**، مقال منشور بجريدة النهار اليومي، العدد الصادر في 2016/11/28، ، تاريخ التصفح: 2016/12/29، متاح على الرابط التالي: http://www.elchabaka.net/?p=4992

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

دور هيئات الدعم المالي الحكومي في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر دراسة تقييمية للوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشبابANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC

د. ضيف الله محمد الهادي جامعة الوادي
د. مهاوات لعبيدي جامعة الوادي
د. لبزة هشام جامعة الوادي

تاريخ الاستلام:27 /02/2018 تاريخ القبول:20/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: على اثر الإصلاحات الاقتصادية والتنموية التي تعيشها الجزائر منذ انتهاجها اقتصاد السوق، أصبح الاهتمام بوجود وتفعيل وديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضمن أولويات السلطات الحكومية لما له من آثار ايجابي في توسيع قاعدة الاقتصاد الوطني، ولتحقيق هذا المسعى بادرت الدولة بإنشاء مجموعة من الهياكل الداعمة لهذا القطاع الحيوي.

في هذا الإطار تهدف الدراسة إلى تشخيص وضعية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ومدى مساهمتها في توسيع قاعدة الاقتصاد الوطني في ظل البرامج التنموية والإصلاحات الاقتصادية التي حضي بها هذا القطاع، مع الإشارة لمجموعة من الهيئات المالية والتنظيمية الداعمة لاستدامتها، ووقوفا في محاولة تقييم إسهامات الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشبابANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC من حيث الانجازات المحققة في إطار النهوض وديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مستوى الاقتصاد الوطني.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، الصندوق الوطني للتأمين على البطالة.

Abstract: The impact of economic reforms and development witnessed in Algeria since it adopted the market economy, attention to the existence and sustainability of small and medium-sized enterprises within the priorities of the government authorities because of its positive effects in broadening the base of the national economy, and to achieve this endeavor initiated by the State to establish a set of structures in support of this vital sector.

In this framework, the study aims at the diagnosis of the situation of small and medium-sized enterprises in Algeria and the extent of its contribution to the expansion of the base of the national economy in light of the development programs and economic reforms, which was given by the private sector, With reference to a group of financial and regulatory bodies in support of sustainability, and to attempt an evaluation of the Agency's contributions to support youth Tania Garcia Fund and the National Unemployment Insurance in terms of achievements in the context of the promotion and sustainability of small and medium-sized enterprises on the level of the national economy.

Keywords: Small and medium-sized enterprises, The national agency for the support of youth employment, The National Health Insurance Fund and the unemployment.

مقدمة:

أكدت الدراسات التطبيقية الدور الحيوي الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في أي اقتصاد من خلال ما تقدمه من مساهمة في الناتج الداخلي الخام، وتنمية الصادرات بالإضافة إلى استقطابها لليد العاملة المؤهلة.

في هذا السياق وتزامناً مع الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت السلطات الجزائرية في تنفيذها منذ انتهاجها اقتصاد السوق أدركت بضرورة الاهتمام بهذه المؤسسات، نظرا للدور المرتقب لهذا القطب الاستثماري في تنويع وتوسيع قاعدة الاقتصاد الوطني، وقد عزز هذا المسعى الحكومي باتخاذ جملة من الإجراءات والمبادرات من الجانب التشريعي والتنظيمي والمالي ترجم بإنشاء هيئات وهياكل مرافقة وداعمة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة منها الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب والصندوق الوطني للتأمين على البطالة ...إلخ.

من هذا المنطلق يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة كالتالي:

ما مدى نجاعة هيئات الدعم المالي التي وضعتها الجزائر في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

1.التعرف على وضع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال الفترة 2010 -2016.

2.التعرف على بعض الهيئات الداعمة والمرافقة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

3.محاولة تقييم نتائج مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشبابANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC في ديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم معالجة هذه الدراسة من خلال ثلاثة محاور وهي:

المحور الأول: تشخيص وضعية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

المحور الثاني: إشارة لبعض الهيئات الحكومية الداعمة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

المحور الثالث: تقييم نتائج هيئات الدعم المالي الحكومي في إطار استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

المحور الأول: تشخيص وضعية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

1- تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المعتمد في القانون الجزائري

إن التعريف المعتمد بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر هو التعريف الوارد في القانون 18/01 المؤرخ في 12/ 12/ 2001، والمتمثل في القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذي ينص على ما يلي:[1]

"تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مهما كان وضعها القانوني، بأنها مؤسسة إنتاج السلع والخدمات تشغل من 01 إلى 250 شخص، ولا يتجاوز رقم أعمالها 02 مليار دج، أو لا يتعدى إجمالي حصيلتها السنوية 500 مليون دج، وهي تحترم معايير الاستقلالية[2] ".

1-1.تعرف المؤسسة المتوسطة: بأنها متوسطة تشغل من 50 إلى 250 شخص ويتراوح رقم أعمالها بين 200 مليون و02 مليار دج، أو تلك التي تتراوح حصيلتها الإجمالية بين 100 و500 مليون دج.

1-2.تعرف المؤسسة الصغيرة: بأنها مؤسسة تشغل من 10 إلى 49 شخص ولا يتعدى رقم أعمالها السنوي 200 مليون دج، أو لا تتجاوز حصيلتها الإجمالية 10 مليون دج.

1-3.تعرف المؤسسة المصغرة: بأنها مؤسسة تشغل من 01 إلى 09 أشخاص ولا يتعدى رقم أعمالها السنوي 20 مليون دج، أو لا تتجاوز حصيلتها 10 ملايين دج.

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمصغرة في الجزائر وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تصنيف المؤسسات من المنظور الجزائري

المؤسسات	عدد العمال	رقم الأعمال (مليون دج)	الحصيلة السنوية (مليون دج)
متوسطة	50 – 250	ما بين 200 – 2000	ما بين 100 – 500
صغيرة	10 – 49	لا يتعدى 200	لا تتعدى 100
مصغرة	01 - 09	لا يتعدى 20	لا تتعدى 10

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 01 / 18 المؤرخ في 12/ 12/ 2001.

2- تشخيص وضعية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري

2-1. تطور تعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر: ويلخص هذا التطور وفق الجدول الموالي:

الجدول رقم (02):تطور عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر للفترة 2010 – 2014

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
مجموع م ص م	619072	659309	711832	777816	852053	1014075	1022231
قيمة الزيادة	-	40237	52523	65984	74237	162022	8156
معدل النمو %	-	6.49	7.96	9.26	9.54	19.01	0.80

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2010-2017. **ملاحظة:** م ص م المقصود بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

بين الجدول أعلاه وتزامناً مع تطبيق الجزائر البرنامج الخماسي لدعم التنمية** 2010 - 2014 شهد قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة زيادات ملحوظة في عددها، حيث انتقل عدد هذه الأخير من 619072 مؤسسة سنة 2010 إلى 102231 مؤسسة سنة 2016 بزيادة قدرت بـ 403159 مؤسسة جديدة أي بنسبة 65.12%. كما تشير معطيات الجدول إلى انخفاض نسبة الزيادة في عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة 2016 والتي قدرت بـ 0.80% نتيجة تراجع معدلات النمو في قطاع المحروقات بسبب تراجع أسعار المحروقات.

2-2.مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات في الجزائر

يعتبر الناتج الداخلي الخام من مؤشرات صحة الاقتصاد فهو يعرف: "على أنه كل السلع والخدمات النهائية المنتجة في بلد ما "[3]، وعليه سيتم تتبع مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سواء الخاصة والعامة في تحقيق الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات في الجزائر ضمن الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الناتج الخام خارج المحروقات في الجزائر للفترة (2010 –2015)

الوحدة مليار دينار

طبيعة القطاع / السنوات		2010	2011	2012	2013	2014	2015
القطاع	القيمة	827.53	923.34	793.38	893.24	1187.93	1313.36

العام	النسبة %	15.02	15.23	12.01	11.7	13.9	14.22
القطاع الخاص	**القيمة %**	4681.68	5137.46	5813.02	6741.19	7338.65	7924.51
	النسبة %	84.98	84.77	87.99	88.3	86.1	85.78
المجموع	**القيمة %**	5509.21	6060.8	6606.404	7634.43	8527	9237.87
	النسبة %	100	100	100	100	100	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 18، 20، 22، 24، 26، 28، للسنوات 2010-2016.

لقد أظهرت معطيات الجدول أعلاه أن الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات في تزايد مستمر، حيث انتقل من 5509.21 مليار دج سنة 2010 إلى 9237.87 مليار دج سنة 2015 أي أنه تضاعف بنسبة 67.68%.

كما أظهرت أن مساهمة القطاع الخاص قد بلغت حوالي 84.98% من القيمة الإجمالية للناتج الداخلي الخام سنة 2010 بقيمة 468168 مليار دج مقابل 15.02 % أي ما قيمته 827.53 مليار دج للقطاع العام في نفس السنة، لترتفع تلك النسبة من سنة إلى أخرى نتيجة اتجاه الجزائر نحو فتح باب الاستثمار أمام الخواص بالإضافة إلى الاهتمام بترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2-3.مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في رفع اليد العاملة المؤهلة في الجزائر: إن زيادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ينعكس بدورها على عدد مناصب الشغل إذا أدت زيادتها مقارنة بالسنة السابقة، وبالتالي امتصاص نسبة البطالة . وتلخص هذه الزيادة في رفع اليد العاملة المؤهلة في الجزائر ضمن الجدول التالي.

الجدول رقم (04): تطور التشغيل في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر خلال الفترة 2010 – 2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
المؤسسة الخاصة	1577030	1676111	1800742	1953636	2110665	2327293	2511674
المؤسسة العمومية	48656	48086	47375	48256	46567	43727	29024
المجموع	1625686	1724197	1848117	2001892	2157232	2371020	2540698

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2010-2017.

عند قراءة معطيات الجدول أعلاه يتضح مساهمة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في خلق مناصب الشغل حيث بلغ حجم التشغيل 1625686 سنة 2010 لينتقل عدد العمالة المؤهلة إلى 2540698 سنة 2016، أي ما يعادل نسبة 56.28% ، وهذا ما يؤكد المساهمة الكبيرة لهذا القطاع في التخفيف من حدة البطالة في الجزائر.

أما على مستوى طبيعة المؤسسة فهناك تباين واضح مابين القطاع العام والخاص في استقطاب اليد العاملة، حيث بلغت نسبة مساهمة القطاع الخاص 59.27% خلال الفترة 2010 – 2016 مقارنة بمساهمة القطاع العام المقدرة بـ (40.35-)% .

2-4.مساهمة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الصادرات في الجزائر

عملت الجزائر منذ توجهها نحو اقتصاد السوق على الخروج من حلقة الاعتماد على صادرات قطاع المحروقات وتشجيع صادرات قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نظراً للدور الكبير والفعال هذا الأخير في تنمية صادرات اقتصاد أي بلد .

والجدول الموالي يوضح تطور هيكل الصادرات الجزائرية خلال الفترة 2010 – 2015 خارج قطاع المحروقات.

الجدول رقم (05): مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الصادرات خارج المحروقات في الجزائر للفترة 2010- 2016.

(الوحدة:مليون دولار أمريكي)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
قيمة الصادرات	1619	2149	2187	2165	2810	2063	1781

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2010-2017.

وفقا لمعطيات الجدول السابق تبين أن صادرات قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محدودة جداً خلال الفترة (2010-2016) رغم المجهودات المبذولة من طرف الدولة لتنميتها، حيث سجلت قيمة الصادرات 1619 مليون دولار سنة 2010 لتصل إلى 1781 مليون دولار سنة 2016،

أي نسبة نمو 10%، ويرد ضعف تنامي صادرات هذا القطاع إلى الهيمنة المطلقة لقطاع المحروقات من إجمالي الصادرات طوال سنوات الدراسة.

المحور الثاني: إشارة لبعض الهيئات الحكومية الداعمة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

يستعرض هذا المحور أهم المبادرات التي أطلقتها الدولة في دعم وترقية واستدامة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من حيث التمويل أو تقديم الدعم الفني ومساندة البرامج والهيئات الوطنية الداعمة لهذا القطاع .ومن بين هذه الهيئات الحكومية نذكر :

1.وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية (MIPMEPI):

في إطار تنمية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أنشأت الجزائر في سنة 1991 وزارة منتدبة مكلفة بهذا النوع من المؤسسات، لتتحول إلى وزارة بموجب المرسوم رقم: 211/94 المؤرخ في: 18 جويلية 1994، لتوسيع صلاحيات هذه الوزارة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 190/00 المؤرخ في: 11 جويلية 2000، ثم بموجب التعديل الحكومي المقرر بتاريخ 28 ماي 2010 تم إنشاء وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، لتدعم وترافق إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[4].

2.الصندوق الوطني للاستثمار:

تم تأسيس الصندوق الوطني للاستثمار على مستوى كل ولاية بموجب أحكام المادة 100 من القانون المالية لسنة 2009 بغلاف مالي يقدر بمليار دينار جزائري لكل ولاية، يهدف إلى تدعيم إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها من خلال تمويل البنوك لرأسمال المؤسسات المشاركة في رأسمال المؤسسة في حدود 50 مليون دينار وهو ما يمثل 49% من رأسمال المؤسسة.

و من أهداف هذا الصندوق نذكر[5]:

- المساهمة في رأسمال المؤسسة (التمويل المشترك).
- منح قروض طويلة المدى وبشروط تتماشى ونمط المشاريع الممولة.
- دعم عمليات تطهير المؤسسات وتكييفها مع المتطلبات الجديدة.

3.صندوق ضمان القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة FGAR:

وهو مؤسسة عمومية تحت وصاية وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم/ 02/ 373 المؤرخ في: 11 نوفمبر 20012 بهدف ضمان القروض الضرورية للاستثمارات التي يجب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تنجزها وفقاً لما هو محدد في القانون التوجيهي لترقية هذا القطاع[6].

ويتولى هذا الصندوق مجموعة من المهام نذكر منها:[7]

- التدخل في منح الضمانات لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنجز استثمارات في المجالات التالية: إنشاء مؤسسات – تجديد تجهيزات – توسيع المؤسسة .
- ضمان متابعة البرامج التي تضمنها الهيئات الدولية لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ضمان الاستشارة والمساعد التقنية لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من ضمان الصندوق.
- ضمان متابعة المخاطر الناجمة عن ضمان الصندوق، وتسليم شهادات الضمان الخاصة بكل صيغ التمويل.
- إعداد اتفاقيات مع البنوك والمؤسسات المالية لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- القيام بكل عمل يهدف إلى المصادقة على التدابير المتعلقة بترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتدعيمها في إطار ضمان الاستثمارات، حيث يحل الصندوق محل البنوك والمؤسسات المالية فيما يخص آجال تسديد المستحقات، وفي حدود تغطية المخاطر طبقاً للتشريع المعمول به.

4.الوكالة الوطنية لترقية الاستثمار ANDI:

نظرا لبعض الصعوبات التي تتعرض أصحاب المشاريع الاستثمارية، ومن أجل تجاوزها ومحاولة استقطاب وتوطين الاستثمارات الوطنية فقد أنشئت الدولة الوكالة الوطنية لتنمية الاستثمارات سنة 2001 بموجب المرسوم رقم: 03/01 المتعلق بتنمية الاستثمار، وهي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي[8].

وقد أوكلت إلى الوكالة المهام التالية:[9]

- ضمان ترقية وتنمية ومتابعة الاستثمارات .
- استقبال وإعلام ومساعدة المستثمرين الوطنيين والأجانب .
- تسهيل الإجراءات المتعلقة بإقامة المشاريع من خدمات الشباك الموحد الذي يضم جميع المصالح الإدارية ذات العلاقة بالاستثمار.

- منح الامتيازات المرتبطة بالاستثمار.
- تسيير صندوق دعم الاستثمارات.
- ضمان التزام المستثمرين بدفاتر الشروط المتعلقة بالاستثمار.

5.الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC:

يساهم هذا الصندوق في خلق وترقية النشاطات المحدثة للثروات التي يراد تشيدها من قبل البطالين الذين تمتد أعمارهم بين 35 – 50 سنة والراغبين في خلق مشاريع متوسطة وصغيرة ومصغرة[10]، وقد برمج هذا الصندوق وفق المرسوم التنفيذي 01 -04 المؤرخ في 06 جويلية 1994.[11]

6.الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ:

أنشئت الوكالة بموجب المرسوم الرئاسي رقم : 234/96 المؤرخ في: 02 جويلية 1996، وهي مكلفة بتشجيع ودعم والمرافقة على إنشاء المؤسسات بالنسبة للشباب العاطل عن العمل والبالغ من العمر 19-35 سنة[12] .

ومن مهام الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ما يلي:

تقوم الوكالة الوطنية طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 296/96 بالمهام التالية:[13]

- تشجع كل التدابير المساعدة على ترقية تشغيل الشباب من خلال برامج التكوين والتشغيل والتوظيف.
- إتاحة المعلومات الاقتصادية والتقنية والتشريعية لأصحاب المشاريع لممارسة نشاطاتهم.
- تقديم المعلومات للشباب ذوي المشاريع في مختلف المجالات الاقتصادية، تقنية، تنظيمية وتشريعية.
- تقوم بمرافقة أصحاب المشاريع خلال مرحلتي إنشاء والتوسع.
- تتابع الاستثمارات التي ينجزها أصحاب المشاريع في إطار احترامهم لبنود دفتر الشروط.
- تقوم بتسيير مخصصات الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب منها الإعانات، التخفيضات في نسب الفوائد.

7. الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM[14]: أنشئت هذه الوكالة في جانفي 2004 وقد أوكلت لها المهام التالية[15]:

- تسيير آليات منح القرض المصغر.
- تقديم خدمات استشارية ومتابعة نشاط المستفيدين من القروض المصغرة.
- توضيح مختلف الامتيازات الأخرى التي يتمتع بها المستفيدين من القروض المصغرة.

وتعمل الوكالة الوطنية للقرض المصغر على منح قروض مصغرة وفق صيغ تمويلية مختلفة، فقد تمنح قروض لمشاريع صغيرة، أو تساهم مع البنوك في تمويل مشاريع تتطلب تمويلات أكبر.

المحور الثالث: تقييم نتائج هيئات الدعم المالي الحكومي في إطار استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

سنحاول في هذا المحور تقديم مجموعة من الإحصائيات الخاصة بقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تم إنشائها على المستوى الوطني في إطار الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ، والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC، وذلك للوصول إلى نسبة المساهمة الفعلية من قبل هاتين الوكالتين في استدامة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1.دراسة تقييمية لواقع مساهمة هيئات الدعم المالي الحكومي في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

1.1.واقع مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

يوضح الجدول الموالي حصيلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا عدد مناصب التشغيل التي تم استحداثها في إطار الوكالة ANSEJ خلال الفترة 2011 -2016.

الجدول رقم (06): حصيلة عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومناصب الشغل المستحدثة من طرف الوكالة ANSEJ في الجزائر للفترة 2011 –2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد المؤسسات	180083	249147	270288	333042	356718	367980
معدل النمو %	-	38.35	8.49	23.22	7.11	3.16
عدد مناصب الشغل	474944	614555	660935	803928	855498	878264
معدل النمو%	-	29.40	7.55	21.63	6.41	2.66

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2011-2017.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنشأة وعدد مناصب الشغل المستحدثة من قبل الوكالة ANSEJ في تزايد من سنة إلى أخرى، فقد بلغ عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنشأة 180083 سنة 2011 ووصلت إلى 367980 سنة

2016، أي أنها تضاعفت بنسبة 104.34%. كما عرفت مناصب الشغل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تزايد ملحوظ، بالرغم من اختلاف نسبة التطور من سنة إلى أخرى، فقد وصلت نسبة مناصب الشغل إلى 84.92 % خلال الفترة 2011-2016.

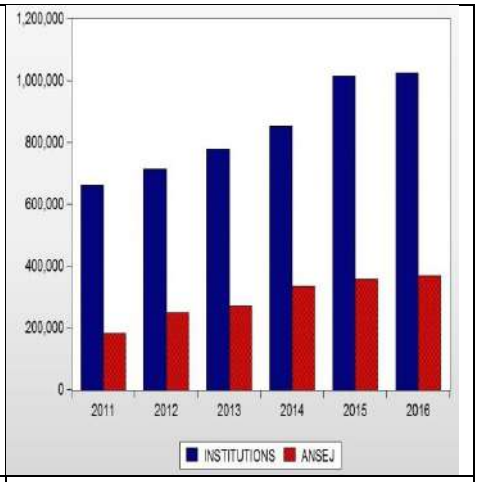
أما حصيلة مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات يمكن تلخيصها وفق الجدول التالي.

الجدول رقم (07): حصيلة مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب في خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات في الجزائر للفترة 2011 –2016.

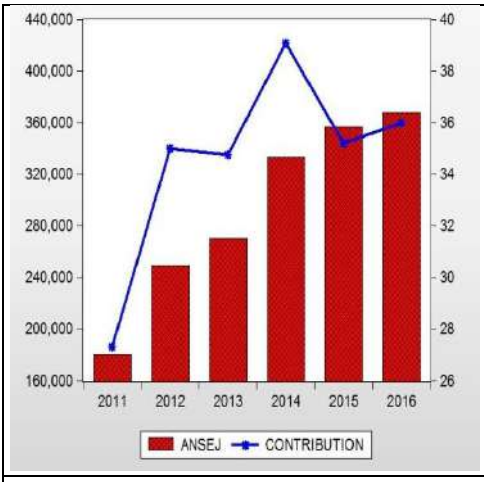
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
إجمالي المؤسسات	659309	711832	777816	852053	1014075	1022231
المؤسسات المنشأة من قبل ANSEJ	180083	249147	270288	333042	356718	367980
نسبة المساهمة %	27.31	35.00	34.75	39.09	35.2	36

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2011 -2017.

الشكل رقم(01): تطور حجم ونسبة مساهمة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات في الجزائر للفترة 2011 –2016



الشكل 1-1:مدرج يبين حجم المؤسسات المنشأة من قبل ANSEJ مقابل مجموع المؤسسات



الشكل 1-2: شكل بياني يبين نسبة مساهمة ANSEJ من مجموع المؤسسات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المعطيات السابقة

من الجدول والشكلين السابقين يلاحظ:

زيادة نسبة مساهمة الوكالة ANSEJ في تعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي المؤسسات حيث سجلت 27.31% سنة 2011 لتقفز إلى 39.09% سنة 2014 والذي يفسر بالجهود المبذولة من طرف الدولة من خلال البرامج المخصصة في تدعيم وترقية هذا القطاع الحيوي، وكذلك للامتيازات التي تمنحها الوكالة ANSEJ للمستثمرين الراغبين في إنشاء مشروعات مصغرة نذكر منها: [16]

- تمنح قروض بدون فائدة، تتراوح مابين 15% إلى 25% بحسب قيمة المشروع.
- تمكين المشروعات المصغرة من الحصول على تخفيض في نسب الفائدة البنكية يتراوح ما بين 50% إلى 90% وذلك بحسب قطاع ومنطقة الاستثمار.
- منح علاوة غير معوضة خاصة للمشروعات المصغرة ذات الميزة التكنولوجية بنسبة 10% من قيمة المشروع.
- زيادة على هذه الامتيازات تمنح هذه الوكالة امتيازات أخرى ذات طبيعة ضريبية وذلك بحسب مراحل نشاط المشروع، ففي مرحلة الانجاز والانطلاق تمنح الوكالة إعفاءات متعلقة برسم التمويل وذلك بنسبة 8%، حقوق التسجيل، الرسم على القيمة المضافة لاقتناء التجهيزات.أما في مرحلة الاستغلال فتمنح الوكالة إعفاءات كلية على كل من أرباح الشركات، الضريبة على الدخل الإجمالي والرسم على النشاط المهني، وإعفاء من الدفع الجزافي.

في حين تميزت كل من سنتي 2015 و2016 بتراجع نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنشأة من قبل ANSEJ من إجمالي المؤسسات إلى 35.2% و36% مقارنة بسنة 2014، ويمكن تفسير ذلك بتأثر الوكالة ANSEJ بالصدمة الخارجية المتعلقة بقطاع المحروقات بشكل غير مباشر نتيجة لعلاقتها مع البنوك، وإلى جملة من العراقيل الإدارية التي يواجهها الشباب المقاول في علاقته مع البنوك عند طلب التمويل، وكذا علاقته مع مختلف الوكالات الإدارية الموجودة على مستوى الدولة.

2.1.واقع مساهمة الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر: يوضح الجدول الموالي حصيلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا عدد مناصب التشغيل التي تم استحداثها في إطار الصندوق CNAC خلال الفترة 2011 -2016.

الجدول رقم (09):

حصيلة عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومناصب الشغل المستحدثة من طرف الصندوق CNAC في الجزائر للفترة 2011 –2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد المؤسسات	18490	74130	95542	114365	129814	138716
معدل النمو %	-	301	29	20	13.51	6.86
عدد مناصب الشغل	35953	144457	186243	228950	266871	288721
معدل النمو%	-	302	29	23	16.6	8.19

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2011-2017.

يتضح من الجدول أعلاه زيادة في عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنشأة ومناصب الشغل المحققة من قبل الصندوق CNAC من سنة إلى أخرى، فقد بلغ عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنشأة 18490 سنة 2011 لتصل إلى 138716 سنة 2016، أي أنها تضاعفت بنسبة 650.22%. أما مناصب الشغل المحققة في إطار الصندوق CNAC فقد وصلت نسبتها إلى 703.05 % خلال الفترة 2011-2016.

أما حصيلة مساهمة الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC في خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات يمكن تلخيصها وفق الجدول التالي:

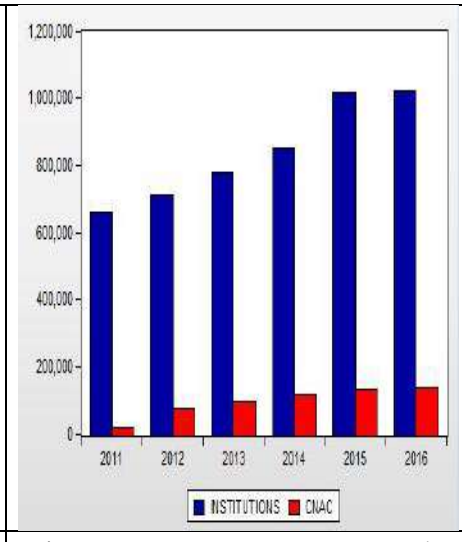
الجدول رقم (10):

مساهمة الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC في خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات في الجزائر للفترة 2011 –2016.

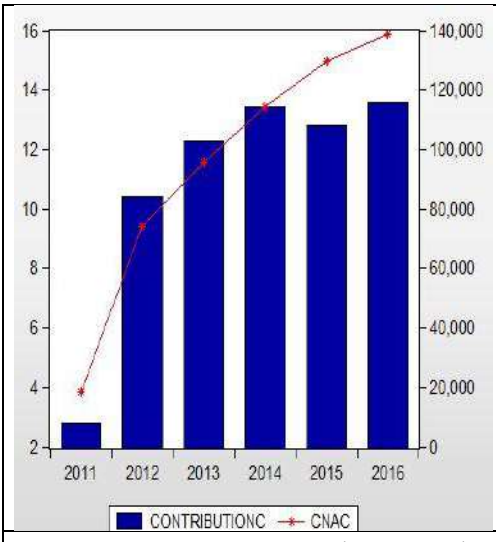
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
إجمالي المؤسسات	659309	711832	777816	852053	1014075	1022231
المؤسسات المنشأة من قبل CNAC	18490	74130	95542	114365	129814	138716
نسبة المساهمة %	2.80	10.41	12.28	13.42	12.80	13.57

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية، وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 20، 22، 24، 26، 28، 30، للسنوات 2011-2017.

الشكل رقم(02): تطور حجم ونسبة مساهمة الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC في خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي هذه المؤسسات في الجزائر للفترة 2011 –2016.



الشكل 2–1:مدرج يبين حجم المؤسسات المنشأة من قبل **CNAC** مقابل مجموع المؤسسات



الشكل 2–2: شكل بياني يبين نسبة مساهمة **CNAC** من مجموع المؤسسات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المعطيات السابقة

من الجدول والشكل السابقين يلاحظ:

زيادة نسبة مساهمة الصندوق CNAC في تعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي المؤسسات حيث سجلت 02.80% سنة 2011 لتصل إلى 13.75% سنة 2016 والذي يفسر بالمبادرات الحكومية المنعقدة في 2011/02/22 و 2016/07/26 في إطار تعزيز مكثف لترقية وتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة للامتيازات التي يقدمها الصندوق CNAC للمستثمرين الراغبين في إنشاء مشروعات الصغيرة والمتوسطة نذكر منها:[17]

✓ المساعدات المالية:

- يمثل القرض على شكل هبة من 28 – 29% من التكلفة الإجمالية للمشروع.
- التخفيض في الفوائد البنكية.المساعدة على الحصول على التمويل البنكي (70% من التكلفة الإجمالية للمشروع) من خلال إجراء مبسط.

✓ وتستند الاستثمارات المراد إنجازها في هذا الإطار حصرياً على صيغة التمويل الثلاثي والتي تربط صاحب المشروع والبنك والصندوق من خلال التركيبة التالي:

- المساهمة الشخصية: 1-2 % من التكلفة الإجمالية للمشروع.
- تمويل الصندوق: 28-29% من التكلفة الإجمالية للمشروع (في شكل هبة)

✓ المزايا الضريبية (الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة، والتخفيض في التعريفات الجمركية قيد الإنشاء والإعفاء الضريبي أثناء مرحلة الاستغلال) .

✓ التدريب والتكوين في مجال تسيير المؤسسات أثناء تركيب المشروع وبعد إنشاء المؤسسة.

الخاتمة

في ظل الإصلاحات الاقتصادية التي باشرتها الجزائر في إطار ترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تميزت هذه الدراسة في عرضها التركيز على تقييم واقع مساهمة بعض الهيئات المالية الحكومية الداعمة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر والمتمثلة في الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب ANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC.

ويمكن تلخيص ما توصلت إليه هذه الدراسة في النقاط التالي:

✓ تميز التطور الملحوظ في تعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بمساهمتها في تحريك نمو الناتج الداخلي الخام والتخفيف من حدة مشكلة البطالة، وإلى محدودية مساهمتها في تنمية صادراتها.

✓ فسر التطور الواضح في تنمية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر إلى مجموعة من المجهودات الحكومية في مقدمتها صدور القانون التوجيهي لترقيتها، وفي انتهاجها للعديد من الأجهزة المؤهلة والناشطة في مرافقتها منها : ANGEM،CNAC،ANSEJ ...إلخ.

✓ على الرغم من الاهتمام الداعم الذي حضي به قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من طرف الدولة وسلطاتها المحلية، فقد أوضحت نتائج تقييم كل من الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب ANSEJ والصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC إلى مساهمتهما المقبولة في زيادة تعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستدامتها إلا أنها تبقى غير مرضية على المستوى الوطني نظير مجموعة من العراقيل والصعوبات نذكر منها:

- صعوبة الإجراءات الإدارية والتنفيذية في إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ثقل مصادر التمويل بسبب الشروط المفروضة على القروض الممنوحة والضمانات المطلوبة حتى في ظل وجود الهياكل الداعمة في التمويل.

- ضعف كفاءة القوى البشرية العاملة على مستوى الأجهزة الداعمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

لذا نقترح إجراء تعديلات من شأنها زيادة فعالية دور هذه الأجهزة منها:

✓ التنسيق بين مختلف المتعاملين في المجال (الأجهزة المرافقة، البنوك، الأفراد).

✓ توفير التسهيلات القانونية والتشريعية مع توضيحها .

✓ ضرورة وضع هيئة رقابية على مستوى الوكالات تسهر على مكافحة أنواع الفساد الإداري.

✓ ضرورة إنشاء بنوك إسلامية متخصصة في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتوافق مع سلوكيات أفراد المجتمع في تفضيل تعاملهم مع المؤسسات التي تتفق شروطها مع الشريعة الإسلامية.

المراجع والإحالات:

[1] المادة 5، 6، 7، من القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة رقم:18/01 المؤرخ في 2001/12/12، الجريدة الرسمية رقم 77 المنشورة في 15 ديسمبر 2001.

[2] المؤسسة المستقلة: هي مؤسسة لا تكون نسبة 25 % أو أكثر من رأسمالها أو حقوق الانتخابات في حوزة مؤسسة أخرى مشتركة بين عدة مؤسسات أخرى لتطابق في ذاتها مع التعريف الخاص بالمؤسسات الصغرى والمتوسطة.

** البرنامج الخماسي لدعم التنمية 2010-2014: خصص له ميزانية قدرت بـ 21124 مليار دج مما يعادل 286 مليار دولار أمريكي ومن بين أهدافه إنشاء 20 ألف مؤسسة صغيرة ومتوسطة جديدة بميزانية قدرت بأكثر من 386 مليار دج . وللمزيد من الاطلاع يرجى الرجوع إلى:

- صالحي ناجية، مخناش فتيحة، **أثر برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي والبرنامج التكميلي لدعم النمو وبرنامج التنمية الخماسي على النمو الاقتصادي (2001-2014) نحو تحديات آفاق النمو الاقتصادي الفعلي والمستديم**، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول تقييم أثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار و النمو الاقتصادي خلال الفترة 2001 – 2014، جامعة سطيف،12/11 مارس2013، ص: 09.
- www.djazairess.com

[3] تومي صالح، **مبادئ التحليل الاقتصادي الكلي**،دار أسامة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص: 35.

[4] شريف بوقصبة، علي بو عبد الله ، **واقع وآفاق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر بالوادي،الجزائر، 05-2013/05/06، ص : 06.

[5] محمد براق، حمزة غربي، **آليات تمويل ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول المقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 03-2013/05/05، ص: 06.

[6] FGAR: Fonds de Garantie des Crédits aux PME

[7] محمد زيدان ، **الهياكل والآليات الجديدة الداعمة في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر**، مجلة شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، ص ص : 126-127.

[8] ANDI: Agence Nationale de Développement de l'Investissement

[9] مشري محمد الناصر، **دور المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إستراتيجية المؤسسة للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس ، سطيف، الجزائر، 2011، ص : 100.

[10] CNAC: Caisse Nationale d'assurance Chômage.

[11] السعيد بريش، عبد اللطيف بلغرسة، **إشكالية تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بين المعمول ومتطلبات المأمول**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 17- 18 /04 /2006،ص: 10.

[12] ANSEJ: Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes.

[13] العيد قريشي، عمر قريد، **متابعة شبكات الدعم و المرافقة لإنشاء المؤسسات الصغيرة– الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب–**، الأيام العلمية الدولية الثالثة للمقاولاتية تحت عنوان: فرص وحدود مخطط الأعمال الفكرة الإعداد والتنفيذ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر،بسكرة،الجزائر16/17/18/أفريل 2012.

[14] ANGEM: Agence Nationale de Gestion du Micro Crédit.

[15] عقبة نصيرة، **فعالية التمويل البنكي لمشاريع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خيضر ، بسكرة، الجزائر، 2015، ص : 246.

[16] عقبة نصيرة، **مرجع سابق**، ص : 246.

[17] www.canc.dz,04/11/2017.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

التسجيل المحاسبي للتصريحات الضريبية الشهرية – دراسة تطبيقية G50 –

د.لونيسة محمد أمين جامعة قالمة
د.زديرة شرف الدين جامعة خنشلة
د.عزوز ميلود جامعة خنشلة

تاريخ الاستلام:18 /02/2018 تاريخ القبول:23/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

تراهن الجباية في الجزائر على النظام المحاسبي المالي في تحصيل حقوق الدولة عبر مختلف التصريحات الشهرية أو السنوية على اختلاف تسمياتها.

إن التصريح ج50 من بين أحد التصريحات الشهرية المهمة في جباية حقوق الدولة من العمليات الاقتصادية حيث يعتمد هذا التصريح كتابة محاسبية محددة وفق مبادئ النظام المحاسبي المالي.

الكلمات المفتاحية: تصريح ضريبي، تسجيل محاسبي، ج 50.

Résumé :

La fiscalité en Algérie enjeu du système comptable financier dans la collection des droits de l'état à travers les différentes déclarations mensuels ou annuels des différentes nomenclatures.

La déclaration G50 l'une des tâches de déclarations mensuelles dans la collection des droits de l'état des processus économiques ou cette déclaration dépend d'un enregistrement comptable bien défini conformément aux principes du système de comptabilité financière SCF.

Mots-clés : Déclaration fiscal, enregistrement comptable, G50.

مقدمة:

تعتمد معظم دول العالم على الضرائب في تمويل موازناتها بنسب اعتماد مختلفة بناءا على توفر مصادر التمويل، والجزائر من بين الدول التي تعتمد هي أيضا على تمويل موازناتها من الضرائب في ظل شح مصادر التمويل" الجباية البترولية " بالدرجة الأولى، بانخفاض أسعار البترول أصبح هناك عجز في موازنة الدولة، إذ أن الأخير يمثل ما يقارب 90% من إيرادات الدولة، حيث تراهن الجزائر اليوم على الجباية والتصاريح الضريبية في ملئ مدخراتها وتمويل موازنتها، من خلال تفعيل النظام المحاسبي المالي في إحكام التحديد الصحيح للوعاء الضريبي من جهة، ومتابعة الالتزام بالضريبة من جهة أخرى.

تعتبر وثيقة التصريح الضريبي ج 50 من بين ابرز الوثائق الضريبية والمحاسبية المحددة لمختلف حقوق الدولة من جباية لـ (الرسم على القيمة المضافة، الرسم على النشاط المهني، الضريبة على الدخل الإجمالي، الطابع الجبائي).

الإشكاليـة:

- ما هي المعالجة المحاسبية لمختلف الضرائب والرسوم الشهرية الذي يحويها التصريح ج 50 في ظل النظام المحاسبي المالي؟

للإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة على ثلاث محاور، هما:

المحور الأول: الإطار النظري للضرائب والرسوم

1– التعريف:

تعريف الضريبة: هي اقتطاع مالي نقدي إجباري ونهائي دون مقابل، وفقا للقواعد القانونية، تؤديه الدولة من أموال الأفراد بحسب قدرتهم.[1]

تعريف الرسم: هي فرض نقدي جبائي إجبارية تقره الدولة مقابل الانتفاع من خدمة أو سلعة معينة، مكلف به الراغب في تحصيل المنفعة دون غيره، لتغطية الأعباء العامة المختلفة.

2– صياغة الضريبة أو الرسم:

يصاغ بتحديد الوعاء، حيث تستخلص قيمته في جدول أو حالة

3- شروط فرض الضريبة:

إن المداخيل الخاضعة للضريبة التي تدخل في الأرباح المهنية هي :

- ✓ الأرباح التي يحققها الأشخاص الطبيعيون عن ممارستهم لمهنة تجارية أو صناعية أو حرفية.
- ✓ جميع من يحقق إيراد على ارض الدولة الإ الذين استثنتهم الدولة.

4- خصائص الضريبة:

- تدفع نقدا: حيث لا يقبل السداد العيني لترسخ المفهوم النقدي للضريبة.
- فريضة حكومية: تورد حصيلة الضرائب المفروضة إلى خزينة الدولة.
- إجبارية: تقتضي إلزامية لا تحتاج إلى الموافقة لفرضها، يعاقب كل متهرب منها.
- نهائية: غير مستردة.
- بلا مقابل: على كل فرد دفع الضريبة ليساهم في الأعباء العامة للدولة.

5- أنواع الضريبة:

يصنف البعض الضرائب بحسب طبيعة ظهورها، إلى:[2]

- الضرائب الغير مباشرة: تفرض بطريقة غير مباشرة على استعمال الثروة لا وجودها.
- ضريبة القيمة المضافة: تفرض على إنتاج البضائع أو على الخدمات، تحدد بالقيمة المضافة من الشركة لتكلفة المواد الخام والخدمات.
- ضريبة المباشرة: تفرض مباشرة على الثروة (الدخل أو رأس المال)

كما توجد هناك أنواع أخرى يطول شرحها، حيث تعتمد الدولة على أنواع متعددة ومختلفة من الضرائب التي يخضع لها المكلفين.

6- مبادئ فرض الضريبة: تقسم إلى ثلاثة أقسام:

الإنتاجية: السبب الرئيسي لفرض الضرائب هو خلق الإيراد لاستخدامه في دفع النفقات، فيكون بذلك قد استوفى مبدأ الإنتاجية دون إغفال جانب الاقتصاد في تكاليف التحصيل.

العدالة (المساواة): يجب أن تكون الضريبة عادلة للمكلفين بها، حيث أن المكلفين بالضريبة لهم نفس الدخل فيدفعون نفس نوع الضريبة، وأن الأفراد الأكثر ثراء يجب أن يدفعوا ضرائب أعلى من الفقراء، وفق مبدأ المقدرة على الدفع فيكلف بها إلا من يستطيع دفعها.

المرونة (الملائمة): في سبيل مواجهة المتطلبات المالية للحكومة يجب تحقيق نظام مرن يحافظ على استقرار الاقتصاد القومي، لترتفع الضرائب في أوقات النمو الاقتصادي، وتنخفض خلال الكساد الاقتصادي.

7- أهمية الضرائب والرسوم:[3]

ترتبط أهمية كلا منهما مع المناخ الاقتصادي والاجتماعية للبلاد، حيث:

- تنمي رفاهية المجتمعات بتقديم الخدمات والمشاريع الإنمائية عند توازن المالية العامة للدولة.
- توزيع الثروات بين مختلف شرائح المجتمع.

فتقوم الضريبة سلوك أفراد المجتمع نحو الإيجابي للارتقاء بروح المواطنة، والتعريف بقيمة مساهمة رواتبهم بالنسبة لمالية الدولة، فالضرائب هي ثاني مورد بعد الريع البترولي (الجباية البترولية) في تمول المشاريع.

8- المقارنة بين الضرائب والرسوم:

	الضرائب	الرسوم
أوجه الاختلاف		
من حيث الهدف	➢ نوع من أنواع التضامن الاجتماعيّ ➢ تغطية النفقات	➢ إلزامي لقاء حصولهم على خدمات معيّنة ➢ تتساوى قيمة الرسم مع الخدمة المقدّمة أو تقلّ عنها
من حيث الاحتساب	➢ نسبة محددة	➢ تقديرية جزافية
من حيث الإلزام	➢ صفة إلزامية لجميع الأفراد المكلفين بها	➢ صفة إلزامية عند الطلب السلعة أو الخدمة المعنية بالرسم

أوجه التشابه
من حيث الجهة القانونية المستفيدة من التحصيل
من حيث الجهة المحصلة

المصدر: بالاعتماد على قانون الضرائب (بتصرف)

كخلاصة: أمام القانون يتساوى جميع الأفراد في دفع الضرائب دون تفرقة، ويجرم كل متهرب من دفعها ويعاقب بما نص عليه القانون.

المحور الثاني: الطبيعة المحاسبية للتصاريح الضريبية D.T-TVA-TAP-IRG

بحسب التشريع الضريبي الجزائري هناك نظامين ضريبيين (الجزافي، الحقيقي)، وبحسب الدراسة التطبيقية نلتزم بالنوع الثاني لأنه موضوع البحث.

النظام الحقيقي: يطبق هذا النظام على المكلفون بالضريبة الذين يتجاوز رقم أعمالهم ثلاثين مليون دينار (30.000.000) دج، حيث يحدد الوعاء الضريبي بالربح الصافي لفرق المداخيل المقبوضة مع الأعباء المدفوعة للمكلف بالضريبة.

1- الالتزامات بالتصريح:

تتم بحسب الخطوات التالية:

التصريح بالوجود: يتعين على المكلفين بالضريبة (النظام الحقيقي والنظام المبسّط) أن يكتتبوا لدى مفتشيه الضرائب التابعين لها خلال ثلاثين (30) يوما انطلاقا من بداية نشاطهم، تصريح مطابق للنموذج المقدم من طرف الإدارة.

التصريح الشهري: يتعين على المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي أن يكتتبوا في الـ 20 يوما الأولى التي تلي **الشهر المدني**، تصريح (سلسلة G50) لدى قابضة الضرائب التي يتواجد بها نشاطهم.

التصريح الفصلي: يتعين على المكلفين بالضريبة التابعين للنظام المبسّط أن يكتتبوا في الـ 20 يوما الأولى التي تلي الفصل المدني، تصريح (سلسلة G50) لدى قابضة الضرائب التي يتواجد بها نشاطهم.

ملاحظة: يجب إرسال كشف رقم الأعمال (G50) وبيانات الممونين إلى الإدارة الجبائية بما فيها الدعامة الالكترونية.

التصريح الخاص: يتعين على المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي أن يكتتبوا على الأكثر 30 أفريل من كل سنة، تصريحا خاصا عن مبلغ ربحهم الصافي للسنة أو للسنة المالية السابقة، يُقدم إلى مفتشيه الضرائب لمكان تواجد النشاط.

ملاحظة عامة:

- عندما يصادف تاريخ انتهاء أجل إيداع التصريح يوم عطلة قانونية، يؤجل تاريخ الاستحقاق إلى اليوم الأول المفتوح الموالي.
- يشرع المكلف بالضريبة تلقائيا في التصفية وتسديد رصيده المتبقي دون إنذار مسبق عن طريق التصريح ج 50 المادة 6 من قانون المالية 2016. [4]
- ينتج عن متبقي التصفية الفرق بين المسدد والغير مسدد، ويصرح به في العشرون يوم (20) الأولى من الشهر الذي يلي الشهر الذي تم فيه تحقيق هذه الإيرادات.

2- التصريحات الجبائية الخاصة بـ ج 50

G50: الوثيقة الخاصة بالضرائب و الرسوم وهي وثيقة يلتزم بها كل تاجر لديه سجل تجاري، تختلف آجال استحقاقها من فئة إلى أخرى فالذين يمارسون مهن حرة يكون موعد استحقاقها كل 3 أشهر، الذين يتبعون النظام الحقيقي يكون موعد استحقاقها كل شهر، يتم إيداعها عند مصلحة تحصيل الضرائب حسب نطاق الاختصاص.

أ. **الضريبة على الدخل الجمالي:** وهناك نوعان (على الأرباح المهنية، على الرواتب):

الضريبة على الدخل للأرباح المهنية: يخضع الربح المحقق من طرف المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي لجدول الضريبة على الدخل الإجمالي للأرباح الصناعية والتجارية، كالتالي:

قسط الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة (%)
لا يتجاوز 120.000 دج	0
من 120.001 دج إلى 360.000 دج	20
من 360.001 دج إلى 1.440.000 دج	30
أكثر من 1.440.000 دج	35

يخضع الربح المحقق من طرف المكلفين بالضريبة التابعين للنظام المبسّط للضريبة على الدخل الإجمالي بمعدل محدد بـ 20 %، محرر من الضريبة.

الضريبة على الدخل للرواتب: يتم اقتطاع مبلغ نقدي من رواتب الموظفين (الأجراء) وفق جدول محدد للمبالغ المقتطع الصادر في سنة 2008، وتتم هذه الاقتطاعات على مستوى الهيئة المستخدمة إلى أن تدلى بها شهريا إلى قابضة الضرائب المختصة إقليميا، وفق تصريح ج50.

ب. الرسم على النشاط المهني: يحدد الرسم على النشاط المهني بمعدل 2% بالنسبة لرقم الأعمال المحقق والمسدد حيث يجب دفع هذا الرسم في حالة التحقق النقدي لرقم الأعمال المصرح به وليس في غير ذلك.

مع العلم أن هناك بعض التخفيضات بالنسبة للمشاريع السكنية بـ 25% من قيمة الرسم، وغيرها من الامتيازات الممنوحة للمستثمرين الأجانب.

ج. الرسم على القيمة المضافة: على كل شخص يقوم بعمليات خاضعة للرسم على القيمة المضافة أن يسلم أو أن يرسل قبل العشرين (20) يوما الموالية من كل شهر أو ثلاثي، إلى قابض الضرائب الذي يوجد بمقره أو إقامته الرئيسية في دائرة اختصاصه، كشفا يبين فيه مبلغ العمليات المحققة من طرف مجمل مؤسساته خلال الشهر السابق.[5]

ملاحظة: إن دفع الضريبة المستحقة الواجبة والمنصوص عليها لا يجب بتاريخ إيداع التصريح في حالة القيام بعمليات سابقة تفوق الآجال المقررة أي ما يعرف بالتسبيق.

حيث حدد الرسم على القيمة المضافة لسنة 2017 بـ: 9 % و 19% بموجب قانون المالية 2016.[6]

ملاحظة: تم بموجب تعليمة إحالة مهلة ممتدة من 2017/01/01 إلى غاية 2017/03/31 بالنسبة للمعاملات المحاسبية الغير مصفاة برسم السنة المالية 2016 لتسوية فتواترهم وتصريحاتهم بالمعدل القديم 7% و 17% من رقم الأعمال.

د. حقوق الطابع الجبائي:[7]

بحسب النصوص القانونية الناصة على دفع حقوق الطابع والممثل لحق الدولة لقاء تحقيقها للمصلحة الخاصة لأفراد المجتمع، إذ يلتزم بدفع حقوق الطابع ما عدى المستفيد من الخدمة المفروض عليها الطابع، حيث تجمع جميع مبالغ الطابع المحصلة من الغير وتدفع على قابضة الضرائب في تصريح ج50، كما هو الحال أيضا بالنسبة للمبالغ المحصلة من لقاء تسوية المعاملات المالية نقدا دون التسديد بشيكات.

3- الالتزامات المحاسبية:

يتعين على المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي، مسك محاسبة منتظمة طبقا للقوانين والتنظيمات السارية المفعول.

أ. **تحديد الأرباح الخاضعة للضريبة:** الربح الخاضع للضريبة هو الربح الصافي للفرق بين الريع المقبوض والعبء المتحمل من طرف المؤسسة.

كما يحدد أيضا باعتباره الفرق بين قيم الأصول الصافية في ختام السنة المالية الواجب استخدامها كوعاء ضريبي، تضاف إليها الاقتطاعات التي يقوم بها صاحب الاستغلال أو الشركاء خلال هذه الفترة في شكل أرباح، تنتج عن الفوائد من مداخيل أو رأس مال ناشئ من مقارنة قيّم الأصول والخصوم المجرودة تبعا للقانون التجاري.[8]

عمليا يحدد الربح الخاضع للضريبة اعتمادا على نتيجة المحاسبة المحسوبة بإعادة إدماج (التصحيحات السلبية) والحسومات الجبائية في شكل (التصحيحات الجبائية) شبه محاسبية، من أجل الأخذ بعين الاعتبار القواعد الجبائية الخاصة، والتي يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية.

النتيجة المحاسبية = إيرادات محسوبة – أعباء محسوبة

النتيجة الجبائية = إيرادات خاضعة للضريبة – أعباء قابلة للحسم

تشكل النتيجة الجبائية قاعدة حساب الضريبة على أرباح الشركات.

ملاحظة: في حالة عجز جبائي، لا تخضع الشركة للضريبة، ويُنسب العجز (ببعض الشروط) إلى أرباح جبائية أخرى (مستقبلية أو ماضية).

ب. **الضرائب والرسوم:**[9] إن الضرائب والحقوق والرسوم الواقعة على عاتق الشركة تمنح الحق في الخصم باستثناء الضريبة على أرباح الشركات، كما يجب أن تكون هذه الضرائب مخصومة من نواتج السنة المالية التي تم خلالها تحصيلها أو أصبحت مستحقة الدفع (الرسم العقاري، الرسم على النشاط المهني، الدفع الجزافي، رسم التطهير).

ملاحظة: تأجيل العجز حيث يعتبر العجز المسجل خلال السنة المالية ن عبئ يدرج في السنة المالية الموالية ن+1، ويخفض من الربح المحقق خلال نفس السنة المالية، وإذا كان الربح غير كاف لتخفيض كل العجز فإن العجز الزائد ينقل بالترتيب إلى السنوات المالية الموالية، إلى غاية السنة المالية الرابعة الموالية لسنة تسجيل العجز، وبعد ذلك يتم فقدانه.

في حالة وجود عدة حالات عجز متتالية، يجب تأجيل حالات العجز الأكثر قدما، ويتم التأجيل حالة بحالة ولا يمكن اعتبار مجموع حالات العجز كتلة واحدة، وذلك بغية إظهار حالات العجز التي مسها أجل التأجيل.

عندما تتم المبيعات بالعملة الصعبة، يتعين إعداد الفواتير بالعملة الصعبة مع الإشارة لمقابل القيمة بالدينار لاحترام مبدأ الوحدة النقدية بموجب القانون 07-11، طبقا لمعدل الصرف الساري المفعول وقت الفاتورة.

ج. **مسك المحاسبة:**[10] يتعين عليكم مسك محاسبة طبقا للقوانين والأنظمة المعمول بها ولاسيما للنظام المحاسبي المالي طبقا للمادة 6 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009 الذي نص: (على إلزام المؤسسات باحترام التعريفات الواردة في نظام المحاسبة المالي، مع تحفظ أن تكون هذه التعريفات غير متناقضة مع الأنظمة الجبائية المطبقة فيما يخص وعاء الضريبة).

- في حالة مسك المحاسبة بالغة الأجنبية، يتعين تقديم ترجمة مصادق عليه من مترجم معتمد عند كل طلب تفتيش.
- يتعين في التصريح السنوي ذكر مبلغ رقم الأعمال ورقم التسجيل في السجل التجاري، كذا اسم وعنوان المحاسب أو الخبير المكلف بمسك المحاسبة مع توضيح إن كان هؤلاء التقنيين هم جزء من المستخدمين الأجراء لمؤسسة أم لا.

- يتعين إرفاق الملاحظات الأساسية والاستنتاجات الموقعة المستلمة من طرف الخبراء المحاسبين أو المحاسبين المعتمدين المكلفون بإعداد أو مراقبة أو تقدير الحصيلة أو حسابات نتائج للاستغلال.

د. تقديم الوثائق المحاسبية وحفظها:[11]

- عند طلب التفتيش يجب تقديم جميع الوثائق المحاسبية والجرد ونسخ من الإرساليات وأوراق الإيرادات والنفقات، التي من شأنها أن تبرر دقة النتائج المشار إليها في التصريح.
- حفظ سجلات ووثائق محاسبية وكذا الوثائق التبريرية عشر (10) سنوات تضمن ممارسة حق المراقبة وإجراءات التحقيق.
- يبدأ هذا الأجل في السريان، فيما يخص السجلات، إعتبارا من تاريخ آخر تقييد، وفيما يخص الوثائق التبريرية، إعتبارا من التاريخ الذي حررت فيه.

المحور الثالث: المعالجة المحاسبية للتصريح الشهري G50

تعد الضريبة أحد أجزاء المحاسبة وتكون وفق مبادئ القانون الضريبي واجبة التبيان في السجلات والكتابات المحاسبية، حيث أن مبالغ الضرائب المحصلة من عمليات البيع يعاد دفعها للدولة، كذا مبالغ الضرائب المدفوعة عن عمليات الشراء تحمل كعبء يعالج بطرق محاسبية محددة، هذا بالنسبة لـ TVA قص على ذلك المبالغ المحصلة من الدخل الإجمالي للرواتب والرسم على النشاط المهني وحتى الطابع الجبائي للتسديد النقدي للفواتير والتزامات المؤسسة.

1– الرسم على القيمة المضافة TVA

مرحلة التسجيل Constatation

44571		ضريبة على رقم الأعمال	XXXX	
	4456	ديون ضريبة على رقم الأعمال للشهر السابق ش–1		XXXX
4456		ديون ضريبة على رقم الأعمال للشهر الحالي ش	XXXX	
	44551	ضريبة على رقم الأعمال غير مسددة تسجيل القيد		XXXX

مرحلة التسديد Règlement

44551		ضريبة على رقم الأعمال غير مسددة	XXXX	
	512 أو 530	صندوق أو بنك		XXXX
		تسديد القيد		

ح/44551

XXXX	XXXX
XXXX	XXXX

ح/4456

XXXX	XXXX
ر,م XXXX	ر,د XXXX

ح/512 أو 530

XXXX	
	ر,د XXXX

ح/44571

	XXXX
ر,م XXXX	

ملاحظة:

ح/4456 يتضمن الضريبة على القيمة المضافة للتثبيتات والخدمات بالإضافة إلى الرصيد TVA السابق، وعليه فهي لا يمكن أن ترصد بـ (القيمة = 0) إنما تحتمل الرصيد المدين كما تحتمل الرصيد الدائن، كمايلي:

- ح/44562 ضريبة على رقم الأعمال للتثبيتات
- ح/44566 ضريبة على رقم الأعمال للخدمات
- ح/445671 ديون ضريبة على رقم الأعمال للشهر السابق ش-1
- ح/445672 ديون ضريبة على رقم الأعمال للشهر الحالي ش

2– الرسم على النشاط المهني TAP

مرحلة التسجيل Constatation

642		ضرائب ورسوم غير مسترجعة على رقم الأعمال	XXXX	
	447	ضرائب أخرى ورسوم وتسديدات مماثلة		XXXX
		تسجيل القيد		

مرحلة التسديد Règlement

447		ضرائب أخرى ورسوم وتسديدات مماثلة	XXXX	XXXX
	512 أو 530	صندوق أو بنك		
		تسجيل القيد		

ح/447 ح/ **512 أو 530**

XXXX	XXXX			XXXX
	XXXX	**ح/642**	XXXX	XXXX
		XXXX		

ر,د XXXX

ر,م XXXX

بطريقة أخرى

642		ضرائب ورسوم غير مسترجعة على رقم الأعمال	XXXX	XXXX
	530 أو 512	صندوق أو بنك		
		تسديد القيد		

الضريبة على الدخل الإجمالي IRG

مرحلة التسجيل Constatation

64		ضرائب ورسوم ومدفوعات مماثلة	XXXX	XXXX
	4421	ضرائب ورسوم قابلة للتحصيل من الغير		
		تسجيل القيد		

مرحلة التسديد Règlement

4421		ضرائب ورسوم قابلة للتحصيل من الغير	XXXX	
	512 أو 530	صندوق أو بنك		XXXX
		تسديد القيد		

حـ/4421 **حـ/512 أو 530**

XXXX	XXXX			XXXX
XXXX	XXXX	**حـ/64**	ر,د XXXX	
	XXXX			
	ر,م XXXX			

3– حقوق الطابع الجبائي DT

مرحلة التسجيل Constatation

64	ضرائب ورسوم ومدفوعات مماثلة	XXXX	
4422	ضرائب ورسوم قابلة للتحصيل من الغير		XXXX
	تسجيل القيد		

مرحلة التسديد Règlement

4422		ضرائب ورسوم قابلة للتحصيل من الغير	XXXX	
	512 أو 530	صندوق أو بنك		XXXX
		تسديد القيد		

حـ/4422 **حـ/512 أو 530**

XXXX	XXXX			XXXX
XXXX	XXXX	**حـ/64**	ر,د XXXX	
	XXXX			
	ر,م XXXX			

الخاتمة:

إن طبيعة الضرائب والرسوم بالنسبة للمالية العامة في الوقت الراهن تعكس طبيعتها السيادية من الجانب الإلزامي، حيث أن الظرف الاقتصادي الحرج الذي تمر به الجزائر في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية والتي عصفت بكثير من القطاعات الاقتصادية منها قطاع المحروقات بانخفاض أسعار البترول، الذي تركز عليه الجزائر كثيرا في تمويل خزينتها العمومية.

لذلك وبدرجة ثانية لا تقل أهمية عن المورد الأول المذكور فإن تحقيق جباية حقيقية، بعيدة عن التهرب والغش الضريبي يكفل لدولة مورد مالي مهم من شأنه سد عجز ميزانية الدولة، ولأجل ضمان ذلك لابد من العمل على تفعيل الدور الرقابي فالمحاسبة الصادقة من شأنها أن تكشف مواطن الغش والتلاعب في المعلومات المالية المصرح بها، بتعزيز دور المفتشيات الضريبية والأطراف المحاسبية (خبراء محاسبة ومحافظي حسابات)، كذا تعزيز روح المواطنة لدى أفراد المجتمع الاقتصادي في هذا الوقت المهم.

المراجع:

1– محمد بوتين، المحاسبة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص44.

2– وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، النظام الضريبي الجزائري، مديرية الانجازات العمومية والاتصال، الجزائر، 2014، ص ص 5-31.

3– مراجع الموسوعة العربية العالمية-2009-الضريبة -
mawsoah.net/gae_portal/maogen.asp?main2&articleid=!%C7%E1%D6%D1%ED%C8%C9!190910_0-شوهد بتاريخ 2012/5/24

4– قانون المالية لسنة 2016 المؤرخ في 2016/12/31، العدد الأخير، المادة 06، ص 3.

5– قانون الرسم على رقم الأعمال، المادة 76 ص28.

6– قانون المالية، مرجع سبق ذكره، ص 9.

7– قانون الطابع، المواد من 1-51، ص ص 6-11.

8– القانون 07-11 المتضمن للنظام المحاسبي المالي الموافق لـ 25 نوفمبر2007،المادة 24، الجريدة الرسمية، ص12.

9- http://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/2014-05-29-13-06-51/144-2014-07-14-13-02-55/379-2014-05-28-14-21-5

10– قانون المالية التكميلي لسنة 2009، الجريدة الرسمية العدد ...، سنة 2010، المادة 6، ص 05.

11- http://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/2014-05-29-13-06-51/144-2014-07-14-13-02-55/367-2014-07-14-14-40-08

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

آثار الامتيازات الضريبية على الشركات –دراسة حالة شركة دقيق سوف–

أ. عيدة أنور جامعة الوادي
أ. عبد المالك زين جامعة خنشلة
أ. محمد الصالح بلول جامعة الوادي

تاريخ الاستلام:13 /04/2018 تاريخ القبول:21/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التطرق الإطار النظري للضريبة وكذا أهم التطورات التي طرأت علىالضريبة من خلال الفكر الاقتصادي ومعرفة خصوصيات ومميزات الإصلاحات اما في ما يخص الدراسة الميدانية تم اختيار مؤسسة من القطاع الخاص كعينة لتباين ما تتحمله هذه المؤسسة من ضرائب باعتبارها مكلف قانوني أو مكلف فعلي,بهدف دراسة التأثيرات التي تحدثها الضريبة في ظل الخضوع لها وظل الإعفاء من الالتزام بها وكيف توثر في نشاطها وفي قدرتها على المنافسة في السوق، وبعد الاطلاع الميزانية المحاسبية والميزانية الجبائية للشركة حيث كانت المقارنة بين الامتيازات الجبائية في حالة الاستفادة وعدم الاستفادة لهذه الشركة، كون شركة سوف للدقيق استفادت من الامتيازات الجبائية للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمارANDI

الكلمات المفتاحية: الضريبة، الامتيازات الضريبية، الوكالة لتطوير الاستثمار.

Abstract: The purpose of this study is to address the theoretical framework of taxation as well as the most important developments in the tax through the economic thought and knowledge of the specifics and advantages of reforms. In terms of the field study ،a private sector institution was chosen as a sample to vary the taxes that this institution incurs as a legal or actual commissioner.

In order to study the effects of the tax under the subject and remained exempt from commitment to them and how to influence the activity and ability to compete in the market ،and after reviewing the accounting budget and the budget of the company and will be a comparison between tax benefits in case of benefit and not to benefit from this company ،Al-Zakiq benefited from the tax concessions of the National Agency for Investment Development

Keywords: Tax ،Tax Reforms ،Tax Privileges ،Agency for Investment Development..

مقدمة:

إن التطور السريع الذي شهده العالم واتساع نطاق المعاملات التجارية والمالية ، أجبر مختلف دول العالم على إيجاد وسائل وموارد جديدة لتمويل مشاريعها ونفقاتها العامة ، ومن بين أهم هذه الموارد نجد الموارد الضريبية التي تلجأ إليها الدول لتغطية متطلباتها الاقتصادية ومن هنا يظهر لنا الدور الذي تلعبه الضريبة باعتبارها أهم مورد يمول الخزينة العامة ووسيلة لتدخل الدولة في النشاط الاقتصادي ، واعتبارا لهذه الأدوار الهامة التي تلعبها في تدعيم إيرادات الدولة أصبحت الضريبة موضوع اهتمام رجال الفكر المالي سعيا منهم لإيجاد حلول إيجابية وفعالة للأزمات الاقتصادية، وتعمل الجزائر على إدخال وإحداث العديد من الإصلاحات في مختلف المجالات الخاصة في ما يتعلق بالمجال الاقتصادي من خلال التنمية الاقتصادية وذالك بسن القوانين والتشريعات التي يتطلبها النمو الاقتصادي، واهتمت خاصة بالإصلاحات المالية قصد تشيع الاستثمار الوطني والأجنبي,وهذا بوضع تسهيلات جبائية يتم بواسطتها إقناع المستثمر وجلب أمواله.

تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

ماهي أهم خصوصيات ومميزات النظام الجبائي الجزائري في ظل الإصلاحات؟

ومن خلال هذه الإشكالية تظهر عدة أسئلة فرعية والتي سنحاول الإجابة عليها:

– ما المقصود بالضريبة و ماهي خصائصها ؟

– ماهي أهم التطورات التي طرأت علىالضريبة من خلال الفكر الاقتصادي؟

– ماهي اهم السمات الخاصة بالنظام الضريبي الجزائري؟

انطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها وتتمثل هذه الفرضيات في:

–الضريبة فريضة مالية يدفعها الفرد أو هيئة جبرا إلى الدولة

–أن الضريبة تسمح بتوفير الموارد اكمالية للدولة بصورة تضمن لها الوفاء بالتزاماتها

– اعتماد الجزائر على الضرائب غير مباشرة يرجع إلى طبيعة البنية الاقتصادية التي تميز البلاد،

أهداف البحث:

من سبق ذكره يهدف البحث إلى توضيح النقاط التالية:

– التطرق إلى المفهوم التقليدي والمفهوم الحديث للضريبة؛

– تسليط الضوء على تطور الضريبة من منظور الفكر الاقتصادي ؛

– تسليط الضوء أهم مميزات المتعلقة بالنظام الضريبي الجزائري.

ومن اجل الإجابة على تساؤلات البحث وتحقيق الأهداف المرجوة، تم صياغة محاور البحث على النحو التالي:

المحور الأول: الإطار النظري للضريبة

المحور الثاني :تطور الضريبة في الفكر الاقتصادي

المحور الثالث:التنظيم الفني للضرائب

المحور الرابع:خصوصيات وميزات النظام الضريبي الجزائري

المحور الخامس: دراسة ميدانية لشركة دقيق سوف

المحور الأول : الإطار النظري للضريبة

الفرع الأول :تعريف الضريبة

لقد اختلفت وجهة النظر التقليدية للضريبة في الفترات الماضية عنها في الفترة الحالية، حيث كان ينظر للضريبة بأنّها المال المقتطع عن طريق السلطة من الفرد وذلك لتغطية النفقات العامة، وقد عرفت الضريبة بمفهومها التقليدي كمايلي:

التعريف الأول :عرفها" ميشال دارن "على أنها«اقتطاع جبري تقوم به السلطة العامة على أموال الأفراد قصد توزيع الأعباء العامة فيما بينهم بإنصاف»

التعريف الثاني :« الضريبة فريضة مالية يدفعها الفرد جبرا إلى الدولة أو إحد الهيئات العامة المحلية، بصورة نهائية مساهمة منه في تكاليف والأعباء العامة دون أن يعود عليه نفع خاص مقابل ما يدفعه من يدفعه من ضرائب إلى الدولة» [1].

التعريف الثالث:تعرف على أنها مساهمة نقدية على المكلفين بها حسب قدراتهم التساهمية والتي تقوم عن طريق السلطة بتحويل الأموال المحصلة بشكل مالي وبدون مقابل، نحو تحقيق الأهداف المحددة من طرف السلطة.[2]

التعريف الرابع: الضريبة هي إقتطاع جبري تقوم به السلطات العمومية بدون مقابل مباشر ولكن يستفيد من الخدمات المجانية المقدمة من قبل الدولة أو الجماعات التابعة لها.[3]

الفرع الثاني: خصائص الضريبة

انطلاقا من مجمل هذه التعاريف المقدمة، يمكن تحديد خصائص الضريبة وهي كالتالي :

-**الضريبة ذات شكل نقدي**: يتعلق الأمر باقتطاع نقدي، وهذا ما يفرقها عن تسخير الأشخاص والسلع، يستهدف ثروة أو دخل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين.

ففي النظم الاقتصادية القديمة، كانت الضريبة تفرض وتحصل في صورة عينية، نظرا لان الظروف الاقتصادية السائدة آنذاك كانت تقوم على أساس التعامل بالصورة العينية، ويظهر ذالك جليا في العصور الاقتطاعة، حيث كان القطاع الزراعي يمثل أهم القطاعات في ذالك الزمن وتماشيا مع تلك الظروف كانت الضرائب تحصل في صورة عينية كما أن النفقات العامة بدورها كانت تتم في صورة عينية، إما عن طريق الاقتطاع جزء من المحصول يلتزم الأفراد بتقديمه إلى الدولة، وإما عن طريق التزامهم بالقيام بعمل معين (السخرة)

وإذا كانت هذه هي الوضعية الشائعة في ذالك الزمن نظرا لواقع الاقتصاديات والمبدلات العينية وعدم انتشار استعمال النقود، لكن الأمر قد تطور كثيرا في العصور الحديثة، حيث أصبحت النقود هي وسيلة وأداة التعامل الأساسية الأكثر انتشارا مما أدى بصورة حتمية أن تدفع الضرائب في شكل نقدي باعتبار أن كافة المعاملات، على مختلف جوانب النشاط الاقتصادي، تتم بصورة نقدية .المعاملات، على مختلف جوانب النشاط الاقتصادي، تتم بصورة نقدية.[4]

عن طريق القانون الجبائي بتحديد طرق الربط والتحصيل وإجراءات المتابعات و المنازعات.[5]

-**الضريبة تدفع بدون مقابل**: ويعني ذلك أن المكلف دافع الضريبة لايتمتع بمقابل أو بمنفعة خاصة من جانب الدولة ، حين دفعه لها، وإن كان هذا لاينفي أن الفرد ينتفع بالخدمات التي تقدمها الدولة بواسطة المرافق العامة المختلفة باعتباره فردا في الجماعة، وليس باعتباره ممولا للضرائب، ويترتب على هذا أنه لايجوز، ولايمكن النظر إلى مدى انتفاع الفرد بالخدمات العامة لتقدير مقدار الضريبة التي يتعين عليه دفعها.

–حصيلة الضرائب تمكن الدولة من تحقيق النفع العام:

الضرائب بالإضافة إلى غيرها من الإيرادات العامة من أجل القيام باستخدامها في مصاريف الإنفاق العام الذي يترتب على القيام به من تحقيق منافع عامة للمجتمع.[6]

المحور الثاني :تطور الضريبة في الفكر الاقتصادي.

ينقسم تاريخ الفكر الاقتصادي إلى ثلاث مراحل أساسية :

المرحلة الأولى تتمثل في الفكر الاقتصادي المتواجد في حقبة القرون الوسطى "عهد الرمان والإغريق و العرب القدامى" حيث تبلورت في هدا العصر أولى الأفكار الاقتصادية وتقسيم العمل ومبدأ التخصص في الإنتاج ....،

ثم مرحلة الفكر الاقتصادي الحديث لمدرستي التجاريين و الفيزيوقراط وأخيرا الفكر الاقتصادي المعاصر، للكلاسيك و الكتريون و النقديون.

الفرع الأول: الضريبة في العصور الوسطى

لقد وضعت الدولة الرومانية نظاما في الضرائب موسعا ودقيقا، حيث شملت الضرائب المباشرة ضريبة الأرض، ضريبة الرؤوس، ضريبة المنازل، ضريبة المواشي وغيرها,في حين شملت الضرائب الغير مباشرة ضريبة المبيعات,ضريبة نقل البضاعة والأشخاص، ضريبة تسجيل العقول و المعادن وضريبة تركات وغيرها,ألا إن اندثار الدولة الرومانية وحلول عهد الاقتطاع أدى اضمحلال أهمية الضرائب، نظرا لاختلاط مالية الحاكم بمالية الدولة,ولكن على اثر استعادة الملكية لهيبته في القرن الحادي عشر عادت أهمية الضرائب .[7]

الفرع الثاني: الضريبة في الفكر الإسلامي

يذكر ابن خلدون في مقدمته (ص256) فيما يتعلق بحاجة الدولة إلى فرض الضرائب تصاعديا، وتأثير دالك على الاعمار والبناء في المدى البعيد والقريب حيث يقول " ثم تتدرج الزيادات فيها – أي في الضرائب – بمقدار بعد مقدار لتدرج عوائد الدولة في الترف و الإنفاق غامرمه وبين ثمر، حتى تثقل المغامر على الرعايا وتنهضهم وتصير عادة مفروضة لان تلك الزيادات تدرجت قليلا ولم يشعر أحد بمن زادها على التعين، ولا من هو واضعها، إنما تثبت على الرعايا كأنها عادة مفروضة .[8]

الفرع الثالث: الضريبة في الفكر الكلاسيكي

يدور التحليل الاقتصادي الكلاسيكي حول فكرة حيادية الدولة، واقتصارها على ضمان السير العادي للمرافق العامة في أضيق الحدود، وأنه ناكيد خفية تحرك قوى السوق، وأي اختلال يعود إلى وضعيته العادية بصفة تلقائية دون تدخل الدولة.

وذهب الفكر الكلاسيكي فيما يخص المالية العامة إلى التزام التوازن السنوي بين تقديرات النفقات العامة وتقديرات الإيرادات العامة.[9]

وسنتعرض بإيجاز لأهم أفكار رواد هذا الفكر:

الضريبة عند" آدمسميث :"حدد" آدمسميث "أربعة قواعد موضوعية للضريبة هي:

العدالة، اليقين، الملائمة في التحصيل، الاقتصاد في نفقات الجباية

وبالإضافة إلى ذلك، فإن" آدمسميث "نادى بأن يكون تدخل الدولة في حدوده الدنيا، أي أن تتولى مهام الدفاع، العدالة، وإنتاج السلع العامة التي تعجز السوق عن إنتاجها، وهكذا فهو يقبل بوضوح الحاجة إلى الضريبة كوسيلة لتمويل الدولة الحارسة

الضريبة عند" جونباتيستساي :"ينطلق" ساي "في معالجته للضريبة من رفضه للاستدانة وعجز الميزانية، لكون الزيادة في النفقات العامة عن الإيرادات العامة ينتج عنها اختلال الميزانية، مما يؤدي بتمويل الزيادة في النفقات عن طريق القروض وما يترتب عنها من فوائد، وعليه يبرر" ساي "فرض الضريبة من أجل مواجهة النفقات العامة التي يجب أن تكون في أضيق الحدود.[10]

المحور الثالث:التنظيم الفني للضرائب

تعنى دراسة التنظيم الفني للضرائب التعرف على مبادئ فرض الضريبة ويقصد بالمبادئ العامة لفرض الضريبة، مجموع القواعد والأسس التي يتعين على المشرع إتباعها ومراعاتها عند وضع أسس نضام ضريبي في الدولة.

الفرع الأول:قواعد التي تحكم الضريبة

يقصد بها مجموعة القواعد والمبادئ التي يتعين على المشرع المالي الاسترشاد بها ومراعاتها عند تقرير النظام الضريبي في الدولة، فهي تعمل على تحقيق مصلحة المكلف من جهة، ومصلحة الخزانة العامة من جهة أخرى.

ويعتبر" آدمسميث "أول من نظمها وصاغها في كتابه" ثروة الأمم"،وتتلخص هذه القواعد فيما يلي:

أولا:قاعدة العدالة

لقد وضع آدم سميث أربع مبادئ وقواعد أساسية لفرض الضريبة اعتبرت هذه المبادئ دستورا يجب مراعاته، ولا يجوز الخروج عليه من جانب المشرع وكذالك الإدارة الجبائية معا.

وعليه فالعدالة مطلوبة في كل أمر من الأمور التي تتحقق في الضريبة من خلال:[11]

المساواة في وجوب فرض الضريبة على كافة ،إعفاء الأفراد الذين لايتحقق فيهم الحد الأدنى لفرض الضريبة، منع ازدواج الضريبة، مراعاة الظروف الشخصية لدافع الضريبة.

ثانيا:قاعدة اليقين

تعني هذه القاعدة أن تكون الضريبة محددة ومعلومة وواضحة بدون غموض أو التحكم لممول. وان يكون سعرها ووعائها وميعاد دفعها وأسلوب تحصيلها وكل ما يتعلق بأحكامها وإجراءاتها معلوم بصورة مسبقة لدى المكلفين بأدائها[12]، ويقصد بها أن تكون الضريبة محددة بصورة قاطعة دون أي غموض أو، والغرض من ذلك أن يكون المكلف على يقين بمدى التزاماته بصورة واضحة[13]

،فاليقين يقتضي أن يكون الممول على علم تام بكيفية احتساب دين الضريبة وموعد وكيفية أدائها حتى لا يصبح المكلف تحت رحمة موظفي الإدارة الضريبية، واليقين من الأهمية ما يجعل انعدام العدالة في الضريبة مهاكان جسيما أهون شرا من انعدام اليقين مهاكان ضئيلا.[14]

ثالثا:قاعدة الملائمة في الدفع

تتقتضي هذه القاعدة بان يكون موعد دفع الضريبة مناسبا للظروف المالية والمعشية للمكلف وللتخفيف قدر المستطاع من وقع ثقلها ودفعها .[15]

"يجب ان تحصل كل ضريبة في الفترة وحسب النمط الذي يمكن أن نراه الأكثر ملائمة للمكلف بالضريبة".[16]

رابعا:قاعدة الاقتصاد في النفقات التحصيل

وتقوم هده القاعدة على متحصلات الضريبة يجب أن تكون اكبر من النفقات التي تتحملها الدولة في عملية فرض الضريبة وتحصيلها، أما فيما يخص القواعد المستحدثة تتمثل فيمايلي:

1/قاعدة الثبات او الاستقرار

يقصد بها أن لا تتغير حصيلة الضرائب تبعا للتغيرات التي تطرأ على الحياة الاقتصادية خصوصا في أوقات الكساد.

2/قاعة الإنتاجية

يقصد بها أن يتوصل النظام الضريبي إلى اكبر قدر ممكن من الطاقة الضريبية للمجتمع مع مراعاة أن لايؤدي دالك إلى ردود أفعال .

3/قاعدة المرونة

ويقصد منها أن يتمكن النظام الضريبي من أن يتكيف بسهولة مع تغير الظروف الاقتصادية، فتزيد الحصيلة في فترات الرواج وتنخفض في فترات الكساد[17]

"يجب أن تحصل كل ضريبة بطريقة تجعل اقل حجم ممكن من النقود يخرج من أيادي الشعب مقارنة بما يجب أن يرد إلى الخزينة العمومية".[18]

الفرع الثاني:أهداف الضريبة

تصبو الضريبة في أي مجتمع إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تحديدها في الأتي :

أولا:الأهداف المالية

ويترتب على الهدف المالي ثلاث نتائج : الأول أن الضريبة يجب أن تستخدم في تغطية الأعباء العامة والثانية أنه يمكن أن يكون للضريبة أهداف أخرى غير هدفها الأساسي، والأخيرة انه من بين الأهداف المختلفة للضريبة يجب أن تكون الأولوية للهدف المالي[19]

ثانيا:الأهداف الاقتصادية

ويقصد بها أن الضريبة تستخدم بهدف الوصول إلى حالة استقرار الاقتصادي,غير مشوب بالتضخم أو بالانكماش وأصبحت في إطار الدولة الحديثة أداة للتأثير في الأوضاع الاقتصادية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي ويمكن إيجاز أهم الأهداف الاقتصادية فيمايلي :

*حماية الصناعات الوطنية ومعالجة العجز في ميزان المدفوعات ويتم ذالك بفرض ضرائب جمركية مرتفعة على الاستيراد من الخارج و بإعفاء الصادرات من الضرائب كليا أو جزئيا .

ثالثا:الأهداف الاجتماعية

تعمل الضريبة على تحقيق بعض الأغراض الاجتماعية والتي من أهمها:

جلب اكبر قدر ممكن من المساكن بهدف تخفيف أزمة السكن، وذالك بإعفاء مداخيل الكراء من الضريبة أو منحها تخفيض.[20]

رابعا:الأهداف السياسية

أي أن الضريبة أصبحت مرتبطة مباشرة بمخططات التنمية الاقتصادية والاجتماعية العامة، ففرض رسوم جمركية مرتفعة على منتجات بعض الدول، وتخفيضها علة منتجات أخرى يعتبر استعمالا للضريبة لأهداف سياسية، كما هو الحال في الحروب التجارية بين البلدان المتقدمة (اليابان والولايات المتحدة الأمريكية).[21]

المحور الرابع:خصوصيات وميزات النظام الضريبي الجزائري

يتميز النظام الضريبي الجزائري كغيره من النظم الضريبية في الدول النامية بمجموعة من الخصائص والمميزات وهي:

أولا:ضعف الاقتطاع الضريبي

يرجع ضعف الحصيلة بالنسبة للنظام الضريبي في الجزائر إلى عدة أسباب هي:

–ضآلة مداخيل الضرائب المباشرة التي تمس الدخل نتيجة لانخفاض دخول غالبية السكان عن الأدنى للمستوى المعيشي ، مما يحد من حصيلة الضريبية مقارنة بالدول المتقدمة التي تشكل فيها الضرائب المباشرة المصدر الرئيسي والأساسي للتمويل.

– كثرة الإعفاءات الضريبية الممنوحة في مجال الضرائب المباشرة في إطار سياسة التحفيز،مما أدى ضعف الحصيلة الضريبية، فسياسة التحفيز تكلف الدولةكل سنة خسارةكبيرة في الإيرادات، فإذا كان التوجيه والتحفيز يستدعي ذلك، فإن على هذه السياسة أن لاتبالغ فيه هذه الإعفاءات وأن تخضع نتائجها باستمرار للدراسة والمراجعة.[22]

–كثرة الغش والتهرب الضريبي وانعدام ثقافة جبائية لدى الممولين التي تعتبر شرط أساسي لنجاح أي نظام ضريبي.

– ضعف الإدارة الضريبية نتيجة الفراغ الذي خلفه رحيل السلطات الاستعمارية واستحالة تعويضه بإطارات وطنية كفؤة، وهو حال العديد من الدول النامية العديد التي تفتقر أجهزة ضريبية على درجة عالية من الكفاءة والخبرة للنهوض بأعباء التطبيق السليم لأحكام الضرائب الحديثة وتمكين الدولة من تحقيق حصيلة ضريبية كافية[23]

ثانيا:زيادة الاعتماد على الضرائب غيرالمباشرة

يرجع اعتماد النظام الضريبي الجزائري كغيره من النظم الضريبية في الدول النامية على الضرائب غير المباشرة التي تمثل 70 % من الإيرادات الجبائية للخزينة مقارنة بإيرادات الضرائب المباشرة التي لا تتعدى 30%من الإيرادات الجبائية للدولة للأسباب التالية:

–أن الضرائب غير المباشرة هي ضرائب عينية تفرض أوتدرج أسعارها ضمن أسعار السلع والخدمات و لا تأخذ في الحسبان القدرة التكلفية للمكلف،كما أنها لاتثير حساسية المكلف اتجاه الضريبة، عكس الضرائب المباشرة التي تفرض على الدخول والثروات وتعتبر أكثر حساسية بالنسبة للمكلف حيث يكثر فيها الغش والتهرب الضريبي.

ثالثا:ثقل العبء الضريبي

يتميز النظام الضريبي بارتفاع مع دلال ضغط الضريبي الذي انعكس على نجاعته وفعاليته، فأصبح الانخفاض في الإيرادات الضريبية نتيجة لزيادة ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي يشكل عائقا من عوائق التنمية.[24]

المحور الخامس: دراسة ميدانية لشركة سوف للدقيق

من خلال هذه الدراسة الميدانية تم اختيار مؤسسة من القطاع الخاص كعينة لتباين ما تتحمله هذه المؤسسة من ضرائب باعتبارها مكلف قانوني أو مكلف فعلي وكذلك جميع الامتيازات التي يمكن للمؤسسة الاستفادة منها بهدف دراسة التأثيرات التي تحدثها الضريبة في ظل الخضوع لها وظل الإعفاء من الالتزام بها وكيف توثر في نشاطها وفي قدرتها على المنافسة في السوق وبعد الاطلاع الميزانية المحاسبية والميزانية الجبائية للشركة و سيتم المقارنة بين الامتيازات الجبائية في حالة الاستفادة وعدم الاستفادة لهذه الشركة,حيث ان الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI المسماة سابقا (APSSI) منحت للمؤسسات والشركات الاستثمارية امتيازات جبائية خلال المرحلة الاستثمارية وكون شركة سوف للدقيق استفادت من الامتيازات الجبائية للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDIسنتطرق في هذا المحور إلى دراسة وضعية الشركة من خلال الاستفادة من ANDI وفي حالة عدم الاستفادة.

في حالة عدم الحصول على الامتيازات الضريبية:

TAP المدفوعة في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2006: 11.193.545.1× 2 % =22.3870,82

بالنسبة لسنة 2007: 143242713× 2% =28.648.54,3

بالنسبة لسنة 2008: 78.764.300 × 2 % =15.752.861

إجمالي الضرائب المدفوع في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2006: 82.317.8+11.508.52,8+22.3870,82

=21.979.01,62

بالنسبة لسنة 2007: 37.566.1+ 16.937.64,3+28.648.54,3

=49.342.79,6

بالنسبة لسنة 2008: 15.752.86+ 10.211.78,1+21.120.2 =2807666,1

في حالة عدم الحصول على الامتيازات الضريبية:

TAP المدفوعة في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2009: 21.042.4610× 2 % = 42.084.92,2

بالنسبة لسنة 2010: 34.505.6750× 2 % = 69.011.35

بالنسبة لسنة 2011: 36.980.0450× 2 % = 73.960.09

إجمالي الضرائب المدفوع في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2009: 4208492 + 1800851 +4194562,81= 10.203.906

بالنسبة لسنة 2010: 6901135 + 6265724 +29.575.07+ =16.124.367

بالنسبة لسنة 2011: 73.960.09 +45.839.62 + 85584=12.065.555.8

في حالة عدم الحصول على الامتيازات الضريبية:

TAP المدفوعة في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2012: 46.7166.950× 2 % = 9.343.339

بالنسبة لسنة 2013: 43.328.300. × 2 % =8.665.660

بالنسبة لسنة 2014: 53.413.422.5× 2 % = 10.682.684,5

إجمالي الضرائب المدفوع في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2012: 9343339+4402521.75+12.270.2,95=13.868.563.7

بالنسبة لسنة 2013: 86.656.60+38.625.42+23.370.50 = 14.865.252

بالنسبة لسنة 2014: 10.682.684,5+31.821.69+ 62.024.05= 20.067.258,5

TAP المدفوعة في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لسنة 2015: 984749513× 2 % =19.694.990,26

بالنسبة لسنة 2016: 11.546.859.00× 2 % = 23.093.718

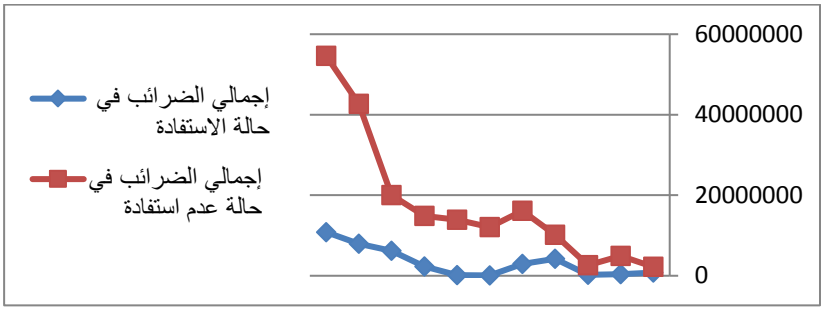
إجمالي الضرائب المدفوع في حالة عدم الاستفادة:

بالنسبة لس2015: 19694990,26 +15079086,25+ 79.070.97= 42681173,51

بالنسبة لسنة 2016: 23.093.718+20.701.398,75+ 10.834.114=54.629.230,75

جدول رقم 2

البيان	إجمالي الضرائب في حالة الاستفادة	إجمالي الضرائب في حالة عدم استفادة
2006	823178	2197901
2007	375661	4934279
2008	221202	2807666,1
2009	4194562	10203906
2010	2957507	16124366
2011	85584	12065555
2012	122702	13868563
2013	2337050	14865252
2014	6202405	20067258
2015	7907097	42681173
2016	10834114	54629230

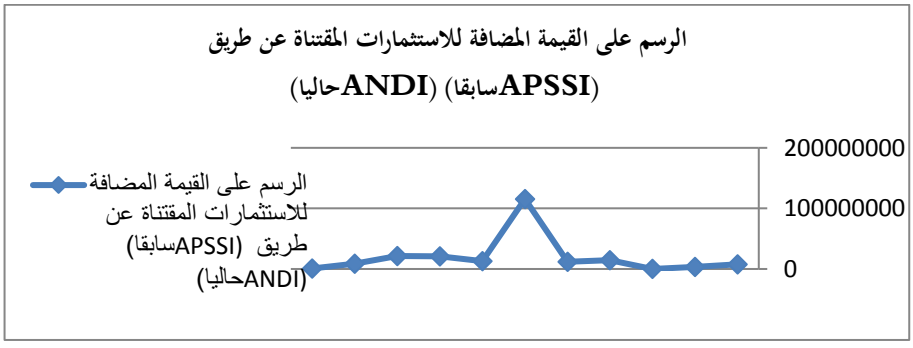


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق الشركة

نلاحظ من خلال الشكل البياني أعلاه أن الشركة قامت بدفع إجمالي الضرائب في حالة عدم الاستفادة حوالي 60000000 دج سنة 2016 وذالك بسب عدم الإعفاءات من الضريبة على النشاط المهني والضريبة على أرباح الشركات على العكس في حالة الإعفاءات ولنفس السنة وصل إلى إجمالي الضرائب المدفوعة إلى حوالي 10000000دج والإعفاء من الضريبة على الدخل الإجمالي والضريبة على أرباح الشركات يساهم توسيع نشاط الشركة من خلال استثمار الأموال غير مدفوعة للإدارة الضريبية.

جدول رقم 3: المقارنة الرسم على القيمة المضافة في حالة الاستفادة وعدم الاستفادة

السنوات	الرسم على القيمة المضافة للاستثمارات المقتناة عن طريق (APSSI سابقا) (ANDIحاليا)	الرسم على القيمة المضافة للاستثمارات المقتناة عن طريق (APSSI سابقا) (ANDIحاليا)
	في حالة الاستفادة	في حالة عدم الاستفادة
2006	معفى	7395296
2007	معفى	3441434
2008	معفى	———
2009	معفى	14408357
2010	معفى	12020508
2011	معفى	115502759
2012	معفى	13091440
2013	معفى	21033265
2014	معفى	21489957
2015	معفى	8823837
2016	معفى	913580



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق الشركة

نلاحظ أن المؤسسة لها توزيع جبائي متعادل إلى غاية سنة 2010 في حين أن 2011 شهدت اكبر إعفاء ضريبي بسب اقتناء الاستثمارات (معدات وأدوات ووسائل نقل وتجهيزات أخرى) وذالك بسب الاستفادة من ANDI في حين أن سنة 2012 إلى غاية سنة 2016 وذالك بسب عدم اقتناء استثمارات بالحجم الكبير مقارنة بالسنة 2012.

خاتمة

يظهر في هذا الدراسة أن الضريبة فريضة نقدية يخضع لها كافة المكلفيين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو اعتباريين وان الضريبة فرضت كالإلزامية حتمية أوجدتها الظروف الاقتصادية للدولة فهي وسيلة تمويلية هامة لخزينة الدولة، كما تعتبر الضريبة من الأدوات الأساسية المعتمدة بالدول المعاصرة في السياسة المالية ومن ثم السياسة الاقتصادية، وقد استمدت أهميتها مع توسع مجال دور الدولة، تطور مفهوم الضريبة في مختلف مراحل تطور الفكر الاقتصادي، من الحيادية إلى المتدخلة، وأداة للضبط الاقتصادي، وذلك تبعا للموقع التي أخذته والسياسة الاقتصادية المطبقةخلال التصاعدية على الدخول.

نتائج البحث:

– الجباية هي وسيلة توجيه ومراقبة في يد الدولة، واعتماد الدولة على الضرائب يقوم على أسس ومبادئ غرضها تحقيق أهداف مسطرة من أهمها إعادة التوازن في توزيع الدخل والإيرادات بين فئات المجتمع من اجل تحسين الخدمات العامة والرفع من مستوى المعيشي للأفراد ويستفيد المجتمع من الثروة بعدالة.

– الامتيازات الضريبية الممنوحة للمكلفين بالضريبة تساهم في تشجيع الاستثمار باعتبار أن السياسة الضريبية مصدر من مصادر تمويل الخزينة العامة للدولة وتعد من أهم الأدوات الفعالة التي تعمل على تشجيع الاستثمار وتوجيهه.

– استفادة شركة دقيق سوف التي هي محل الدراسة من المزايا و الإعفاءات المقدمة لها من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، ANDI التي تعمل على توسيع نشاطاتها من خلال الامتيازات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار.

توصيات:

– محاولة منح اكبر عدد ممكن من التحفيزات للمشاريع الاستثمارية لجذب المستثمرين الأجانب بهدف الحصول على العملة الصعبة.

– ضرورة تقديم المزيد من التحفيزات الجبائية وتوجيها نحو القطاعات التي تتميز بمزايا تنافسية.

– الرفع من المردودية الضريبية يتم عبر تطهير وتحريك القطاعات الإنتاجية لرفع الدخل الوطني وهذا مايسمح بتوسيع الوعاء الضريبي.

– الدراسة الدقيقة للإعفاءات الضريبية ومنحها للاستثمارات التي تشكل منابع ضريبية تساهم في تعزيز إيرادات الجبائية العادية

قائمة المصادر والمراجع:

[1]ثابتي خديجة : **دراسة تحليلية حول الضريبة والقطاع الخاص**، مذكرة ماجستير تخصص تسيير المالية العامة، جامعة تلمسان، الجزائر، سنة2011–2012، ص:8.

[2] غولة لطيفة "**الوظيفة الجبائية في المؤسسة الاقتصادية** مذكرة الملستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: دراسات محاسبية وجبائية معمقة, جامعة قاصدي مرباح، ورقلة, 2011, 2012.ص: 4.

[3]رحال نصر، عوادي مصطفى: **جباية المؤسسة بين النظرية والتطبيق**، طبعة2010–2011، بن موسى السعيد للنشر والتوزيع، الوادي، الجزائر، ص: 5.

[4]محمد عباس محرزي **"اقتصاديات المالية العامة "النفقات العامة، الإيرادات العامة,الميزانية العامة للدولة**. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر،2003،ص177.

[5] حميد بوزيدة "**جباية المؤسسات**" طبعة الثانية2, ديوان المطبوعات الجامعية 5–2007 الساحة المركزية –بن عكنون – الجزائر ص 8

[6]عادل احمد حشيش "**مدخل لدراسة أساسيات المالية العامة**" أصول الفن المالي للاقتصاد العام دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2001, ص:119.

[7] منور أوسرير, أ–محمد حمو "**جباية المؤسسات**" الطبعة الأولى مكتبة الشركة الجزائرية بوداود باب عزون الجزائر2009 ص 11

[8]منور أسرير– أ – محمد حمو "**جباية المؤسسات** مرجع أسبق ذكره ص 12, 13.

[9]منور أسرير– أ – محمد حمو "**جباية المؤسسات** مرجع سبق ذكره ص17

[10] ثابتي خديجة "**دراسة تحليلية حول الضريبة والقطاع الخاص** "مرجع أعلاه ذكره 12.

[11]فارس السبتي "**المنازعات الضريبية في التشريع والقضاء الجزائري**"دار هومة للنشر,الجزائر,الطبعة الثانية، 2011, ص: 20، 21.

[12]بن اعمارة منصور **"الرسم على القيمة المضافة TVA**"دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع –الجزائر ص: 26

[13]سوزي عدلي ناشد " **المالية العامة**" الطبعة الأولى 2006 منشورات الحلبي الحقوقية بيروت، لبنان ص: 129.

[14]حامد عبد المجيد دراز، المرسي سيد حجازي "**المالية العامة** بدون طبعة، بدون تاريخ نشر الإسكندرية في يناير 2004. ص:134

[15]رحال نصر، عوادي مصطفى "**جباية المؤسسة بين النظرية و التطبيق** " مرجع سبق ذكره ص :11

[16]محمد عباس محرزي **"اقتصاديات المالية العامة "النفقات العامة، الإيرادات العامة,الميزانية العامة للدولة**، مرجع سبق ذكره ص189.

[17] بوعون يحياوي نصيره "**الضرائب الوطنية والدولية** "مرجع سبق ذكره ص: 17– 18 .

[18]محمد عباس محرزي **"اقتصاديات المالية العامة "النفقات العامة، الإيرادات العامة,الميزانية العامة للدولة**, مرجع أعلاه ص:189.

[19] باهر محمد علتم **"اقتصاديات المالية العامة"** بدون طبعة, مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح,1998,ص:88.

[20]حميد بوزيدة "**جباية المؤسسات"**مرجع سبق ذكره ص: 12، 13.

[21] حميد بوزيدة "**جباية المؤسسات"**مرجع سبق ذكره ص:13.

[22]وشانأحمد **"متطلباتتكيفالنظامالضريبياالجزائريفيظل تحديات التجارة الالكترونية**," أطروحة دكتوراه, تخصص علوم اقتصادية, جامعة حسيبة بن بوعلي, الشلف,الجزائر, 2016,2017, ص: 61.

[23] عبد المنعمفوزي،**النظمالضريبية**،دارالنهضةالعربية،بيروت، 1973 ،ص165

[24]-Le Cinquantenaire de l'Administration des impôts Consolider les acquis et maintenir Le cap de la modernisation ،lettre de la Direction Générale des impôts ،Ministère des finances ،n°61/2012 ،P 04

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

التأصيل القانوني لمحاسبة عقود البناء (قطاع المقاولات و الأشغال العمومية)

أ.سميحة بوحفص جامعة خنشلة.
أ.سليم بن رحمون جامعة خنشلة.

تاريخ الاستلام:15 /04/2018 تاريخ القبول:20/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص: مؤسسات البناء من المؤسسات الخدماتية التي تتميز أعمالها بضرورة إبرام عقد محدد الشروط يعرف بعقد البناء، هذا النوع من العقود في إطاره القانوني أعطاه المشرع الجزائري إهتماما بالغا في الفترة الأخيرة بإعتباره من العقود التي تم الاهتمام بها و تدعيمها من عدة جوانب، خاصة في الجانب المحاسبي الذي سنحاول من خلال هذا المقالة التطرق له من خلال تبيان أهم النصوص القانونية التي نصها المشرع الجزائري في إطار تنظيم العمليات التي تندرج ضمن عقود البناء، هذه النصوص في أغلبها كان مرجعها الأساسي الإعتماد على ما جاء به المعيار المحاسبي الدولي الحادي عشر (**IAS11**) عقود الإنشاء.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات البناء، عقود البناء، المعيار المحاسبي الحادي عشر، محاسبة عقود البناء.

Résumé: Les entreprises de construction se sont entreprises de service dont le travail est caractérisé par la nécessité de conclure un contrat spécifique des conditions connues comme le contrat de construction. Ce type de contrat dans son cadre juridique a donné au législateur algérien un grand intérêt dans la période récente, comme l'un des contrats qui ont été pris en charge et renforcé à bien des égards surtout dans l'aspect comptable que nous allons essayer dans cet article pour répondre par la clarification. des textes juridiques les plus importants écrits par le législateur algérien dans le cadre de l'organisation des processus relevant des contrats de construction ces textes, pour la plupart, constituaient la principale référence à l'adoption de la Norme comptable internationale 11 (IAS 11).

Mots clés: entreprises de construction, Contrats de construction, Onzième norme comptable, Comptabilité des contrats de construction.

مقدمة:

التطور الذي صاحب ظهور الشركات متعددة الجنسيات ومحاولة تعزيز البنية التحتية لمختلف الدول المسيطرة عالميا، برزت عدة شركات مسيطرة في قطاع المقاولات و الأشغال العمومية، ومن ابرز الشركات المعروفة عالميا وأقدمها نجد شركة تايسي كوربوريشن اليابانية (1873) في حين أنه على المستوى العربي نجد الشركة المصرية اوراسكوم للإنشاء و الصناعة التي كانت بداياتها من الخمسينات في القرن السابق و التي تم بيعها سنة 2007 لشركة لافارج الفرنسية بالإضافة إلى عدة شركات عالمية أخرى، وعلى المستوى الوطني تألق مجمع كوسيدار الذي يحتوى على تسع فروع من أهمها فرعه الخاص بالأشغال العمومية و الذي يعد من المسيطرين في هذا المجال إذ لا توجد بعد شركات أخرى ذات طابع عالمي أو على الأقل ذات انتشار وطني في مجال البناء والإنشاء فهي مقتصرة على بروز مقاولين ووكالات عقارية و مكاتب إنشاء و دراسات لتسهيل مهام أعمال البناء.

أما فيما يخص المعالجة المحاسبية لمختلف العمليات التي تمس قطاع البناء كمرجع أساسي لها تم الاعتماد على المعيار المحاسبي رقم 11 الخاص بعقود المقاولات الذي أصبح نافذ المفعول منذ 1995 وفي إطارها المحاسبي العام على المستوى الوطني تخضع للنظام المحاسبي المالي مع مراعاة مختلف الإجراءات القانونية الواجد مراعاتها في إطار تنفيذ مختلف العمليات التي تمارسها مؤسسات البناء.

من هذا المنطلق و من خلال هذا البحث سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

فيما تتمثل أهم النصوص القانونية المحددة لمحاسبة عقود المقاولات؟

و للإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيم هذا البحث إلى النقاط التالية:

المحور الأول: الاطار المفاهيمي لمؤسسات البناء.

المحور الثاني: عقود البناء (المقاولة).

المحور الثالث: الاطار القانوني لمحاسبة عقود البناء (المقاولات).

المحور الأول: الإطار المفاهيمي لمؤسسات البناء (المقاولات):

مؤسسات البناء من ناحية الإطار القانوني تحكمها نفس الأسس التنظيمية المسيرة لمختلف المؤسسات الأخرى (بإختلاف أنواعها) سواء من ناحية الشكل القانوني، القوانين الجبائية و الجزائية

ومختلف أحكام القانون التجاري المطبقة في غيرها من المؤسسات و من خلال النقاط التالية سنحاول استعراض أهم نقاط التالية:

أولا: تطور قطاع البناء و الأشغال العمومية في الجزائر:

لقد أحتل قطاع البناء والأشغال العمومية موقعاً ريادياً في السياسات الاقتصادية المنتهجة بالجزائر منذ فترة الاستقلال بتأميم الثروات الوطنية سنة 1966التي شكلت حجر الأساس في الصناعات التحويلية كالحديد والصلب والمناجم وأعطت الإمكانية لقيام هذا القطاع، فخلال فترة المخططات التنموية حظي القطاع بالاهتمام في إطار تطوير الصناعات التحويلية (الثقيلة والخفيفة)، فقد تطور نشاط الأشغال والبناء من نسبة 17% خلال المخطط (67- 73) إلى نسبة 41% خلال المخطط (74-79) وبعد أزمة الثمانينات، دفعت الرهانات الاقتصادية المحلية والدولية الجزائر إلى اتخاذ قرارات كبرى على مستوى المنهج الاقتصادي المتبع بالتحول نحو تبني اقتصاد السوق كمنهج حاولت معه الحكومة الجزائرية التي جاءت خلال فترة التسعينات تطبيق هذه التوجهات على أرض الواقع، حيث تم اعتبار المؤسسة العمومية ليست مجرد تقنية بل تكريس لفلسفة اقتصادية جديدة جارتها عدة محاولات لتجسيد هذه الفلسفة من خلال تفعيل البرامج الإصلاحية التي شملت عدة مستويات أهمها الجانب الاقتصادي المتمثل في إعادة هيكلة الإقتصاد الوطني وخوصصة المؤسسات الوطنية الكبرى، والعمل على استحداث سياسات الاستثمار وإجراءات إنشاء المؤسسات وبرامج التمويل، وتم ذلك من خلال مختلف الآليات التي تم إنشائها في هذا الصدد كإنشاء وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة 1993م ومؤسسات تدعيم الاستثمار والمرافقة مثل: ANDI وANSEJ وCNAC وANGEM و....إلخ، هذه السياسات ساهمت في خلق حركية اقتصادية من خلال تطور عدد المؤسسات داخل النسيج الاقتصادي الجزائري في العديد من القطاعات ومنها قطاع البناء والأشغال العمومية. [1]

ثانيا: مفهوم مؤسسات البناء:

تندرج مؤسسات البناء من ضمن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وقبل التطرق لإعطاء تعريف لمؤسسات البناء لا بد من تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال التعاريف التالية:[2]

- الأمم المتحدة للتنمية الصناعية تعرف المشروعات الصغيرة و المتوسطة بأنها: "تلك المشروعات التي يديرها مالك واحد و يتكفل بكامل المسؤولية بأبعادها الطويلة و القصيرة الأجل، كما يتراوح عدد العمال فيها ما بين 10- 15 عامل".
- تعتبر ايطاليا الدولة الأوربية الأبرز في هذا المجال انطلاقا من أن 98% من الشركات الصناعية بها لا تحتاج لأكثر من 100 عامل، و هذه المؤسسات يقوم عليها الاقتصاد الايطالي حيث تعتبر أقوى الشركات المصدرة في مجالات الصناعات الغذائية، المنسوجات و السيراميك.
- حسب ما جاء في المادة الرابعة 04 من الفصل الأول من القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصادر سنة 2001: تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج السلع و/أو الخدمات والتي تشغل من 1إلى 250 شخصا ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي ملياري (02) دينار أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية خمسمائة "(500) مليون دينار"، كما يجب أن تستوفي معايير الاستقلالية وهذا ما لم تأخذه الجزائر بعين الاعتبار أثناء تحديدها لهذا التعريف، حيث نجد أن هناك مؤسسات عمومية (تابعة للدولة) تشغل من 1إلى 250عامل، تصنف أيضا على أنها مؤسسات صغيرة و متوسطة عمومية.[3]

من خلال ما سبق يمكن تعريف مؤسسات قطاع البناء على أنها هي: مؤسسات تهتم بأداء عمل معين بمقابل تعرف بـ(مقاولة) قد يكون هذا العمل بناء أو ترميم أو هدم مرفق عمومي أو خاص أو اجتماعي لصالح جهة معينة تعرف بصاحب الملكية، من خلال إبرام عقد يعرف بعقد المقاولة و قد تكون فترة عمل القطاع هذا تفوق سنة مالية واحدة.

يتم أداء عمل المقاولة من قبل رئيس العمل المعروف بالمقاول من خلال تحليه بروح المقاولة، ففي القاموس العالمي للتجارة الذي نشر في باريس عام 1723 فقد أعطى لكلمة مقاول و روح المقاولة التعريف التالي:[4]

أ- روح المقاولة: هي الدافع الذي يتكفل بنجاح الأعمال أو المفاوضات في المعمل أو البناء.

ب- المقاول: هو الذي يلتزم بالقيام بعمل ما، وقول مقاول معمل أو بناء، بدل قول معملي أو رئيس البنائين.

المحور الثاني: عقود البناء (المقاولة):

عقود البناء أو المقاولة هي المنشأ الرئيسي لأي عمل يقوم به المقاول أو مؤسسة البناء بصفة عامة و في إطار توحيد مفاهيمها و العمل بنسق متفق عليه ظهر المعيار المحاسبي الحادي عشر الذي لخص كل ما يتعلق بهذه العقود، و من خلال التالي سنحاول التطرق لأهم النقاط في عقود المقاولات من خلال ما يلي:

أولا: تعريف عقود البناء (المقاولات):

من أهم التعاريف التي تطرقت لعقد المقاولات نجد:

عرف المعيار المحاسبي الدولي رقم 11 الذي تمت مراجعته سنة 1993 عقد المقاولة على أنه: "عقد يتم التفاوض فيه خصيصا لتشييد أو بناء أصل أو مجموعة من الموجودات ذات العلاقات المترابطة والمتداخلة من حيث التصميم و التكنولوجيا و الوظيفة أو العرض النهائي أو الاستخدام."[5]

كما يمكن تعريف عقد المقاولة أو الإنشاء على أنه: "اتفاق ذو قوة قانونية يتم بين بائع ومشتري في الحالات التي يقبل فيها البائع أي المقاول مقابل تعويض بإنشاء أو إعادة إعمار موجودات ملموسة معينة، ترميمها أو صيانتها أو إنتاج بضائع و سلع أو توفير الخدمات المتعلقة بها بناءا على مواصفات المشتري."[6]

ثانيا: خصائص عقد البناء (المقاولة): يتميز هذا العقد بأنه:[7]

1- **عقد رضائي:** بمعنى أن المشرع لم يشترط لانعقاده شكلا معينا خاصا به، بل ينعقد بمجرد تراضي طرفيه، سواء كتابيا أو شفهيا، فإذا كانت المادة 561 من القانون المدني الجزائري قد اشترطت الكتابة، فإنها ليست لإنعقاده بل لإثباته؛

2- **عقد معاوضة:** يتميز عقد المقاولة بصفة المعاوضة ذلك أن كل واحد من الطرفين يأخذ مقابلا لما يعطيه، فالمقاول لا يقوم بالعمل المنوط ب هالا قصد الحصول على مقابل وهو الأجر الذي يدفعه رب العمل، و هذا الأجر لا يدفعه رب العمل إلا مقابل العمل الواقع على عاتق المقاول، و بهذا تتوفر لدى الطرفين نية أخذ المقابل لما يعطى؛

3- **عقد تبادلي**: أي ملزم للجانبين، إذ يترتب عليه منذ إنعقاده التزامات تقع على عاتق كل من طرفيه، فيتعهد المقاول بمقتضاه أن يصنع شيئا وان يؤدي عملا لقاء أجر معلوم، يتعهد به من يتم هذا الأداء لحسابه و هو صاحب المشروع أو رب العمل؛

4- **عقد يرد على عمل مادي**: و هو صنع شيء أو أداء عمل، و هذا هو الأمر الغالب أو الأداء الرئيسي في عقد المقاولة، رغم أن هذا العمل يتم مقابل أجر، سواء يقوم المقاول أو المهندس المعماري بأعمال ذهنية لازمة لأداء عمله مهما كان نوعها، فهي تعتبر من قبيل الأعمال المادية؛

5- **عقد ينفذه المقاول بإستقلالية**: وذلك يعني أن المقاول أو المهندس المعماري يؤدي العمل الذي التزم به بإسمه الخاص،مستقلا عن إدارة و إشراف رب العمل، أي دون تدخل منه في أي شأن.

بالإضافة للخصائص السابقة تتميز عقود المقاولة بعدة خصائص أخرى أهمها:[8]

-اختلاف فترة تنفيذ العقد: تتميز عقود المقاولة بطول فترة التنفيذ التي قد تمتد لأكثر من فترتين محاسبيتين؛

-اختلاف مكان تنفيذ العقد:يتم انجاز الأصل المتفق عليه في موقع ومساحة تحدد ضمن بنود العق؛

-إسناد بعض الأعمال الفرعية إلى مقاولي الباطن: يلجأ غالبية المقاولين إلى التعاقد مع المقاولين من الباطن لإنجاز بعض المهام الفرعية التي تخدم المشروع ككل، ويكون المقاول الرئيسي في هذه الحالة المسؤول الأول عن هذه الأعمال؛

-اختلاف نوعية الأنشطة ومواصفات شروط العمليات: في الغالب تكون العقود التي يبرمها المقاول مع العميل قليلة العدد ذات حجم كبير وغير نمطية، تخضع للشروط والمواصفات التي يحددها العميل مقدما في دفتر الشروط؛

-اختلاف في مخاطر تنفيذ العمليات: يعد عنصر المخاطرة أكثر العناصر المسيطرة في شركات المقاولات وذلك لعدة أسباب أهمها: طول فترة تنفيذ العقد الذي يصاحبه تغير في الأسعار لمستلزمات الإنتاج، طبيعة موقع العمل وضخامة تكاليف التنفيذ.

ثالثا: أنواع عقود البناء (المقاولات):

هناك عدة تصنيفات لعقد المقاولة أهمها:[9]

1- **عقود المقاولة وفق طريقة تسعير إيراد العقد**: حسب هذه الطريقة تقسم عقود الإنشاء إلى:

أ- **العقد ذو السعر المحدد:** هو عقد يتم تنفيذه مقابل سعر محدد أو يحدد فيه سعر ثابت للوحدة المنتجة وفي بعض الأحيان يتم تعديل السعر استنادا للتكلفة الفعلية.

ب- **عقد التكلفة زائد نسبة:** هو عقد يتم فيه الاتفاق على تحديد سعر العقد من خلال التكاليف الفعلية بالإضافة إلى نسبة من تلك التكاليف أو عمولة ثابتة.

2- **عقود المقاولة وفقا لطول فترة العقد:** حسب هذه الطريقة تقسم عقود الإنشاء إلى:

أ- **عقود المقاولة قصيرة الأجل:** هي عقود يتم إبرامها وتسليمها في نفس الفترة، لا يواجه هذا النوع من العقود المشاكل المحاسبية المتعلقة بتحديد الإيراد ووقت الاعتراف به حيث تتم في نفس الفترة المالية، تم إدراج هذا النوع لطبيعة النشاط.

ب- **عقود المقاولة طويلة الأجل:** هي عقود تمتد فترة تنفيذها لأكثر من سنة مالية واحدة، يواجه هذا النوع من العقود مشاكل محاسبية في تحديد حجم الإيرادات والتكاليف الفعلية و كذا وقت الاعتراف بها نظرا لطول الفترة و التغيرات التي تصاحبها في أسعار المواد الأولية المستعملة.

رابعا: تكاليف و إيرادات عقود البناء (المقاولات):

بين المعيار الحادي عشر مجموعة من التكاليف والإيرادات التي يجب أن يتضمنها عقد المقاولة، ففي جانب التكلفة نص على انه يجب أن تتضمن تكلفة العقد ما يلي:[10]

1- **التكاليف التي ترتبط مباشرة بعقد محدد:** تتضمن ما يلي :

أ- تكلفة العاملين بالموقع شاملة تكاليف الإشراف؛

ب- تكلفة المواد المستخدمة فى الإنشاء؛

ج- إهتلاك الأصول الثابتة المستخدمة فى تنفيذ العقد؛

د- تكلفة نقل الأصول الثابتة والمواد من وإلى موقع العمل؛

هـ- تكلفة استئجار الأصول الثابتة؛

و- تكلفة التصميمات الهندسية والمعاونة الفنية المتصلة مباشرة بالعملية؛

ز- التكاليف التقديرية لأعمال الضمان بما فى ذلك التكاليف المتوقعة للصيانة خلال فترة الضمان؛

ح– المطالبات من الأطراف الأخرى .

ويمكن أن تخفض هذه التكاليف بالإيرادات العارضة التي تتحقق والتي لم تحسب ضمن بنود إيرادات العقد مثل بيع المواد الزائدة والأرباح الناتجة عن بيع الأصول الثابتة المخصصة لتنفيذ العملية فى نهاية عقد المقاولة .

2– التكاليف المتعلقة بنشاط العقود العامة والتي يمكن تحميلها على عقود محددة: تتضمن ما يلي:

أ– التأمين؛

ب– تكاليف التصميمات والمعاونة الفنية والتي لا تتعلق بعقد معين؛

ج– تكاليف الإنشاء غير المباشرة مثل تكاليف إعداد كشوف مرتبات العاملين فى العملية.

ويتم توزيع هذه التكاليف بطريقة منتظمة ومنطقية يتم تطبيقها بصفة مستمرة على كافة التكاليف التي لها نفس الخصائص ، وتتم عملية التحميل فى ضوء المستوى العادي لنشاط الإنشاء، وقد تتضمن التكاليف المتعلقة بنشاط العقود عامة والتي يمكن تحميلها على عقود بعينها تكاليف الاقتراض وذلك عند قيام المقاول بتطبيق المعالجة البديلة الواردة فى المعيار المحاسبي الخاص بتكلفة الاقتراض .

3– التكاليف التي يمكن تحميلها للعميل: قد تتضمن طبقا لنصوص العقد بعض التكاليف الإدارية العامة أو تكاليف التطوير والتي نص العقد تحديدا على استردادها.

4– التكاليف المستبعدة: يتم استبعاد التكاليف التي لا تتعلق بنشاط العقود أو التي لا يمكن تحميلها على العقد وذلك من تكاليف عقد الإنشاء وتتضمن هذه التكاليف ما يلي:

أ– التكاليف الإدارية العامة التي لم يرد نص صريح فى العقد على استردادها؛

ب– تكاليف البيع؛

ج– تكاليف البحوث والتطوير والتي لم يرد نص فى العقد على إمكانية استردادها؛

د– تكاليف الإهلاك للآلات والمعدات المعطلة والتي لم تستخدم فى عقد معين .

هـ– تدخل ضمن تكاليف العقد تلك التكاليف المرتبطة به وذلك خلال الفترة من تاريخ تأكيد الحصول على العقد إلى تاريخ الانتهاء من تنفيذه، ومع هذا فان التكاليف التي تكبدها المقاول خلال الفترة السابقة لتأكد حصوله على العقد والمتعلقة مباشرة به يتم تضمينها كجزء من تكلفة العقد طالما كان هناك احتمال للحصول على هذا العقد

وكانت التكاليف يمكن تحديدها وقياسها بدرجة يمكن الاعتماد عليها، وعند إثبات التكاليف المتعلقة بالحصول على العقد كمصروف خلال الفترة التي أنفقت فيها فلا يجوز اعتبار هذه التكاليف جزءا من تكاليف العقد عند الحصول عليه في فترة لاحقة .

أما فيما يخص إيرادات عقد البناء فيتضمن ما يلي:[11]

1- **القيمة الأصلية للإيراد المتفق عليه:** حيث يتم قياس إيراد العقد بالقيمة العادلة للمقابل المستلم أو الذي سيستلم (المستحق).

تتأثر عملية قياس الإيراد بأحداث مستقبلية يكتنفها حالة عدم التأكد مما تفرض على المتعاقدين غالبا إعادة النظر في التقديرات عند وقوع الأحداث أو زوال حالات عدم التأكد، الأمر الذي قد ينعكس على إيرادات العقد إما بالزيادة أو بالنقصان فمثلا إذا تأخر المقاول في إنجاز العقد في الوقت المحدد تقل إيراداته نتيجة الغرامات المفروضة.[12]

2- **المطالبات والحوافز المقبوضة نتيجة أوامر التغيرات في أعمال العقد** : حيث تدرج هذه العناصر ضمن إيراد العقد.[13]

المحور الثالث: الاطار القانوني لمحاسبة عقود البناء (المقاولات):

من خلال هذه النقطة سنحاول تبيان أهم النظم والطرق القانونية والمحاسبية المتبعة من اجل إثبات مختلف العمليات التي تتم فور غبرام عقد المقاولة وفق التالي:

أولا: مفهوم نظام محاسبة البناء (المقاولات):

يمكن تعريف محاسبة المقاولات على أنها ذلك النوع المتخصص من المحاسبات الذي يهتم بمشاريع الإنجاز في قطاع البناء و الأشغال العمومية، حيث تحاول هذه المحاسبة تطبيق مبادئ النظرية المحاسبية خاصةً أسس تحقق الإيرادات في تحديد توقيت الإعتراف بإيرادات ومصروفات العقد و كيفية عرضها في البيانات المالية (قائمة الدخل والميزانية)، و إيجاد النظام المحاسبي الذي له الإمكانية على تتبع مراحل الإنجاز في هذا القطاع وتجسيد العملية الرقابية عليها، فعملية إنتاج المعلومات المحاسبية و المالية تتطلب من هذه المحاسبة إيجاد نظام المعلومات المحاسبية الملائم الذي يتولى عملية الجمع و القياس والتبويب والمعالجة و الإفصاح و إنتاج معلومات ذات منفعة ضمن

القوائم المالية و تقارير الأداء و إعداد الموازنات الصادرة عنه ،فشكل هذا النظام يجمع ما بين أسس النظرية المحاسبية من جهة و ما تطرحه من تعدد الطرق و الأنماط والوسائل و الأساليب و المعالجات و الوثائق والسجلات المحاسبية و من جهة أخرى.

طبيعة النشاط المقاولاتي (شكل التنظيم الداخلي للمؤسسة/الحجم) و ما تفرضه خصوصية النشاط من تحديات،كما قد يتجزأ هذا النظام إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية المتداخلة التي تغطي مجموعة من العمليات الإقتصادية المتشابهة و المتكررة دورياً سواء الداخلية أو الخارجية، وبالتالي فإن أهم التحديات التي تواجه مؤسسات قطاع البناء و الأشغال العمومية في إقامة نظام المعلومات المحاسبية تتجسد في:[14]

-إختلاف المشاريع التي تدخل ضمن قطاع البناء و الأشغال العمومية و التي تفرض تحديات في تصميم النظام المحاسبي الملائم؛

-مشكلة تقييم الأعمال في ظل تعددية بدائل القياس المحاسبية و الإقتصادية المقترحة؛

-قياس الأرباح للمشاريع قيد التنفيذ؛

-صعوبة إيجاد الأسس المناسبة في توزيع و تخصيص التكاليف غير المباشرة على المشاريع و العقود؛

-ترابط المشاريع و محاولة تقدير إجمالي الإحتياجات و توقيتها؛

-مخاطر التنبؤ بإرتفاع الأسعار للمواد الأولية للمشروع و عدم الدقة في المبالغ المتوقعة للإنجاز؛

-كثرة التعديلات أثناء مراحل التنفيذ مع تمديد فترات الإنجاز.

من أبرز التحديات التي يعاني منها هذا القطاع في مجال المحاسبة نجد نوع المحاسبة التي تخضع لها نشاطات القطاع وهي المحاسبة المالية، هذه المحاسبة التي لا تعد من قبيل المحاسبات المتخصصة كالمحاسبة الزراعية أو البنكية على الرغم من المحاولات السابقة لإعداد محاسبة قطاعية خاصة بهذا القطاع بمحاولة وضع مخطط حسابات قطاعي خاص بقطاع البناء والأشغال العمومية في الجزائر منذ سنة 1988م، تم الاعتماد على النظام المحاسبي المالي قام بتحسين الممارسة المحاسبية في قطاع البناء والأشغال العمومية، وزيادة فعالية التطبيق لهذا النظام هي رهينة التغيير في الثقافية المحاسبية الموجودة حالياً لدى أطراف المجتمع الاقتصادي الجزائري حول الفلسفة المحاسبية الحقيقية التي يقوم عليها هذا النظام ودوره الحقيقي في الاقتصاد الجزائري، فصحة هذا النظام لا يتعلق فقط بصحة التطبيقات

المحاسبية على أرض الواقع بل هو يرتبط أكثر بضرورة تغيير ذهنية الأفراد المسئولين عن هذا النظام (المحاسبين)، الأمر الذي يضمن إمكانية تطوير الممارسة المحاسبية سواء داخل المؤسسات الاقتصادية أو فيإطار المحاسبة الخارجية، وكما هو معلوم أن مصداقية مخرجات النظام المحاسبي هي من مصداقية الاقتصاد الوطني ككل، والتي تزيد من ثقة أطراف المجتمع الاقتصادي والمالي المحلي والدولي حول حقيقة ما يجري داخل الاقتصاد الوطني والذي ينعكس أثره على حجم التعاملات والعلاقات الاقتصادية والمالية، وبالتالي زيادة الترابط مع الاقتصاد الدولي وهذا ما تسعى إليه أكبر الاقتصاديات العالمية الحالية.[15]

ثانيا: القوانين المنظمة لمحاسبة قطاع البناء:

هناك مجموعة من القوانين المرتبطة بالسير الحسن لعملية تنفيذ أشغال البناء المرتبطة بمؤسسات البناء تتمثل أهمها في:

–القانون التجاري: كون عمل المقاولة يعتبر عمل تجاري تطبيقا لنص المادة 01 (معدلة) منه والتي حدد من خلالها مفهوم التاجر، بالإضافة لقرنها بنص المادة 2 من القانون التجاري التي بينت أنواع مختلفة من المهم التي تدخل ضمن العمل التجاري في قولها: "يعد عملا تجاريا بحسب موضوعه كل مقاولة للبناء أو الحفر أو لتمهيد الأراضي".[16]

هذا العمل و فور الرغبة في المباشرة فيه لابد أن يمتلك المقاول سجلا تجاريا ومسك كافة الدفاتر التجارية المنصوص عليها في القانون التجاري الجزائري في الباب الثاني والثالث منه حسب طبيعة العمل الممارس من قبله و حجم المؤسسة المراد العمل بها.

–قانون المالية: سميت عقود البناء بموجب القوانين الداخلية ضمن قانون المالية بإسم العقود طويلة الأجل ونص عليها وفق التالي:[17]

عرفت المادة 133-1 من النظام المحاسبي المالي العقود طويلة الأجل كالتالي: "يتضمن عقد من العقود طويلة الأجل إنجاز سلعة، خدمة، مجموعة سلع أو خدمات تقع تواريخ إنطلاقها والإنتهاء منها في سنوات مالية مختلفة. ويمكن أن يتعلق الأمر بما يلي:

– عقود بناء؛

- عقود إصلاح حالة أصول أو بيئة؛
- عقود تقديم خدمات".

إن المادة 133-2 من النظام المحاسبي المالي تنص على "أن أعباء ونواتج عمليات عقود طويلة الأجل، تسجل حسب أسلوب نسبة التقدم، وهذا الأسلوب يمكن من تحديد نواتج (أي إيرادات) ونتيجة كل سنة تبعا لنسبة إنجاز المشروع".

أما المادة 133-3 فقد نصت على أنه "إذا كان نظام معالجة الكيان أو طبيعة العقد لا يسمح بتطبيق طريقة الإدراج في الحسابات حسب التقدم، أو كانت النتيجة النهائية للعقد لا يمكن تقديرها بصورة صادقة، فإنه يكون من المقبول على سبيل التبسيط ألا يسجل كنواتج إلا مبلغ يعادل مبلغ الأعباء المثبتة التي يكون تحصيلها محتملا (إدراج في الحسابات حسب طريقة الإتمام)".

-قانون الصفقات العمومية: هو القانون الأساسي الذي يحدد بموجبة العلاقة الرابطة بين المقاول والجهات الإدارية التابعة للدولة بمختلف أشكالها (بلدية، ولاية، وكالات عقارية وطنية او محلية ... إلخ) ووفق نص المادة 13 من القانون المنظم للصفات العمومية فجاء في نصها ما يلي: "تشمل الصفقات العمومية إحدى العمليات التالية:

-إنجاز الأشغال؛

-إقتناء اللوازم؛

-إنجاز الدراسات؛

-تقديم الخدمات.

تهدف صفقة الأشغال إلى قيام المقاول ببناء أو صيانة أو تأهيل أو ترميم أو هدم، منشأة أو جزء منها بما في ذلك التجهيزات المشتركة الضرورية لإستغلالها في ظل احترام البنود التي تحددها المصلحة المتعاقدة صاحبة المشروع. ....."[18]

بالتالي في حالة ممارسة هذا النوع من الأنشطة المقرونة بالمشاريع التي تشرف عليها الدولة أو احد فروعها لا بد من الخضوع لقانون الصفقات العمومية و للاطلاع أكثر انظر المرجع المعتمد سابقا.

ثالثا: الطرق المحاسبية لإثبات عقود البناء:

هناك طرقتين لإثبات عقود البناء أو ما يعرف بالعقود طويلة الأجل وهي:

1- طريقة نسبة التقدم في الانجاز (نسبة الإتمام):[19] وفقا لطريقة نسبة الإنجاز أو نسبة الإتمام فإنه يتم إثبات الإيرادات المترتبة على العقود البناء خلال عملية الإنتاج، بحيث يتم إحتساب إيراد الفترة على أساس نسبة تكاليف ما تم إنجازه خلال الفترة إلى إجمالي التكاليف التقديرية اللازمة لإنجاز العقد، ويتطلب تطبيق طريقة نسبة الإنجاز إمكانية تقدير الإيرادات والتكاليف اللازمة لإتمام العقد بدرجة معقولة من الدقة، بالإضافة إلى ذلك فإنه يتعين توفر الشروط التالية حتى يمكن إستخدام طريقة نسبة الإنجاز كأساس للإعتراف بإيرادات عقود البناء:

أ- ينبغي أن يحدد العقد المبرم بوضوح الحقوق والواجبات المتعلقة بإنتاج وتسليم السلع أو الخدمات؛

ب- من المتوقع تقيد المشتري أو العميل بالإلتزامات الواردة في العقد؛

ج- من المتوقع تقيد المنشأة بتنفيذ الإلتزامات الواردة في العقد.

ويمكن حساب نسبة الإنجاز التي يتم على أساسها تحديد الإيراد الذي ينبغي إثباته عن الفترة, وفقا للمعادلة التالية:[20]

نسبة الإنجاز =إجمالي التكاليف التي تم تحملها حتى نهاية الفترة _ إجمالي التكاليف التقديرية للعقد

والميزة الأساسية لهذه الطريقة هي أنها تؤدي إلى إثبات جزء من الإيراد المتعلق بالعقد بنهاية الفترة, وذلك بما يتناسب مع المجهودات (التكاليف) التي تحملتها المنشأة خلال الفترة. وهذا يمثل توزيعا عادلا لإيرادات العقد بحيث تستفيد كل فترة من فترات تنفيذ العقد من هذه الإيرادات.

2- طريقة الإتمام: فحسب هذه الطريقة فإن النتيجة المحاسبية المتأتية من عقد البناء لا تؤخذ بعين الإعتبار إلا عند التسليم النهائي للعميل (تحويل الملكية/التسليم)، و بالتالي فمعالجة هذه الطريقة للعقود طويلة الأجل لا يخرج عن إطار إنتاج السلع و الخدمات غير التامة عند نهاية الدورة (الإنتاج الجاري/الطلبيات).[21]

هذه الطريقة لا تسمح بالإعتراف بالنتيجة المرتبطة بالعقد إلا بعد الإنتهاء من إنجاز المشروع أي لحظة إطفاء التعاقد (نقل الملكية)، فمن مزايا هذه الطريقة أنها تظهر حجم أعمال المؤسسة بالنظر إلى حجم التكاليف المنفقة و تقليل المخاطر المرتبطة بالنتيجة المستقبلية للعقد من خلال التحفظ في الإعتراف بالنتيجة في السنوات الأولية للإنجاز، إلا أن هذا التحفظ على مستوى التسجيل

المحاسبي لعقد الإنشاء يظهر عيوب هذه الطريقة من خلال عدم توضيح الواقع الإقتصادي الفعلي و الحقيقي للأجزاء المنتهية من المشروع في نهاية كل فترة، و عدم ملائمتها مع الإعتبارات الجبائية وعدم إمكانية التصرف في الأرباح المحققة خلال فترات الإنجاز.[22]

تطبق هذه الطريقة إذ لم تتمكن المؤسسة من تقدير نتيجة العقد بصورة صادقة أو كان نظام معالجة البيانات في المؤسسة أو طبيعة العقد لا تسمح بتطبيق طريقة التقدم، إن طريقة الإتمام تعتمد على تسجيل نواتج مساوية للتكلفة السنوية المحتملة في انجاز المشروع.[23]

رابعا: الاقتطاعات القانونية في محاسبة عقود البناء:

هناك مجموعة من الاقتطاعات التي نص عليها المشرع الجزائري من اجل تقديمها للجهات المختصة بها من أهمها:

1- **الاقتطاعات الجبائية:** قطاع البناء كغيره من القطاعات ملزم بآداء مهامه الجبائية المختلفة على مستوى إدارة الضرائب من خلال التزامه بتقديم التصريحات الجبائية اللازمة G50 وغيرها من التصريحات الأخرى، بالإضافة إلى إلزامية دفع مختلف الضرائب التي تعنى بهذا القطاع في حالة إتباعها للنظام الحقيقي (رقم أعمال يفوق 30.000.000 دج) وتتمثل أهمها في:

أ- **الضريبة على النشاط المهني TAP**: مؤسسات البناء و الأشغال العمومية ملزمة بموجب القانون بدفع هذا النوع من الضرائب وفق نص المادة 217 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة من خلال تبيان رقم الأعمال الواجب احتساب هذه الضريبة من منطلقه، وفي المادة 222 من نفس القانون نصت على أن النسبة المطبقة على هذا النوع من النشاطات (بناء و أشغال عمومية) هي 2% مع إمكانية تخفيض نسبة 25% من هذه النسبة.

ب-**الرسم على القيمة المضافة TVA**: بموجب نص المادة 2 في النقطة الثانية منها من قانون الرسم على رقم الأعمال تخضع الأشغال العقارية (أشغال البناء) للرسم على القيمة المضافة وجوبا، و يكون الحدث المنشأ لهذه الضريبة هو قبض ثمن العمل المنجز كليا أو جزئيا وفق نص المادة 14 من نفس القانون، مع مراعاة تطبيق نسبة 9% على عمليات البناء وإعادة التهيئة و السكنات وفق نص المادة 23 من نفس القانون في النقطة الرابعة

منها، و باقي الأعمال التي تقوم بها مؤسسات البناء تخضع لمعدل 19% وفق نص المادة 21 من نفس القانون.

ج- **الضريبة على أرباح الشركات IBS**: الهدف من وراء إنشاء مؤسسات البناء القيام بمشاريع تعود عليها بأرباح معتبرة، و في أطار هذا هي ملزمة بدفع الضريبة على أرباح الشركات في حالة تحقيقها لأي ربح ممكن، هذه الأرباح التي لا تستطيع المؤسسة تقديرها إلا فور الانتهاء من المشروع الموكل لها هذا المشروع في غالب الأحيان يأخذ أكثر من فترتين محاسبيتين وبالتالي تطبق عليه أحكام المادة 140 الفقرة 3 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة، يحدد معدل الضريبة على أرباح الشركات بنسبة 23% بالنسبة لأنشطة البناء والأشغال العمومية وفق نص المادة 150 الفقرة 1 النقطة الثانية منها من نفس القانون.

د- **الضريبة على الدخل الإجمالي IRG**: بشقيها سواء المفروضة على الأرباح في حالة تحقيقها أو المفروضة على الأجور و المرتبات وفق ما يلي:

- الضريبة على الدخل الإجمالي المفروضة على المداخيل السنوية الصافية المتمثلة في الأرباح المهنية وفق التنظيم المعمول به فيما يخص هذا النوع من الضرائب وطريقة تأسيسها التي تتغير وفق الوضع الاقتصادي للاطلاع و المتابعة أنضر قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة (ضرورة متابعة التحديثات السنوية)، ووفق نص المادة 01 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة التي بينت أن الأرباح المهنية المتأتية من نشاط تجاري و يجب التصريح بهذه الأرباح على الأكثر يوم 30 أفريل من كل سنة موالية للسنة التي تحققت فيها هذه الأرباح وفق نص المادة 99 من نفس القانون.

- الضريبة على الدخل الإجمالي المفروضة على المرتبات و الأجور المدفوعة للعمال الذين يتجاوز أجرهم الأساسي الحد الأدنى للدخل المعفى من دفع الضريبة المقدر بـ 12.000 دج و العمل في هذه الحالة يكون وفق التنظيم المعمول به، انظر المادة 104من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة الذي يحدد الجدول التصاعدي لفرض الضريبة على الدخل الإجمالي مع ضرورة التقيد بقسمة القيم المبينة في الجدول على 12 شهر لأنها قيم سنوية.

هـ- **الضريبة الجزافية الوحيدة:** في حالة ما إذا كانت المؤسسة تخضع للنظام الجزافي أي رقم أعمالها اقل أو يساوي ثلاثون مليون دج و تحدد النسبة الواجب فرضها بـ 5% بالنسبة لأنشطة الإنتاج وبيع السلع (نص المادة 282 مكرر 4) من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.

2- اقتطاعات الضمان الاجتماعي: يتكون نظام الضمان الاجتماعي الجزائري من خمسة مؤسسات أساسية هي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS الصندوق الوطني للتقاعد CNR الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر و البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء، الأشغال العمومية والري CACOBATH الصندوق الوطني للتأمينات على البطالة CNAC حيث تتشارك هذه الهيئات في تقديم خدمات التأمين للعديد من الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الأشخاص، و من أهم الاقتطاعات التي يقدمها قطاع البناء نجد:

أ- اقتطاعات الموجهة لصناديق CNAS- CNR- CNAC: حددت بنسبة إجمالية قدرت بـ: 34,50% بموجب المرسوم التنفيذي رقم 94-187 المؤرخ في 6 جويلية 1994 في المادة 2 منه، التي قسمت كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 15-236 المؤرخ يوم 3 سبتمبر 2015 في المادة الأولى منه[24] وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (1): توزيع نسبة الإشتراك في الضمان الاجتماعي

الفروع	الحصة التي يتكفل بها المستخدم	الحصة التي يتكفل بها الاجير	الحصة التي يتكفل بها صندوق الخدمات الاجتماعية	المجموع
التامينات الاجتماعية	%11,50	%1,50	-	%13
حوادث العمل والامراض المهنية	%1,25	-	-	%1,25
التقاعد	%11	%6,75	%0,50	%18,25
التأمين عن	%1	%0,50	-	%1,50

البطالة				
التقاعد المسبق	%0,25	%0,25	–	%0,50
المجموع	%25	%9	%0,50	%34,50

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، مرسوم تنفيذي رقم 15-236، **المتضمن توزيع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي**، بتاريخ 16 سبتمبر 2015، المادة الأولى، ص 9.

ب- اقتطاعات الـ C.A.C.O.B.A.T.P.H: و فق ما تم النص عنه في المرسوم التنفيذي رقم 97-46 في المادة الثانية منه التي حددت فيها نسبة الاشتراك في العطل مدفوعة الأجر بمقدار 12,21% ويتحملها صاحب العمل وحدة في حين حدد في المادة الثالثة منه أن نسبة الاشتراك في البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية بمقدار 0,75% مناصفة بين العامل و صاحب العمل و كلا المادتين بينت أن هذه النسب تحتسب على أساس وعاء اشتراكات الضمان الاجتماعي.

الخاتمة:

محاولة بناء بنية تحتية متينة داخل أي دولة تقوم على أساس تدعيم قطاع البناء، و في هذا الإطار قامت الجزائر في الفترة الأخيرة بتدعيم هذا القطاع من خلال تشجيع و تعزيز مختلف سبل الإستثمار فيه، من أجل تسهيل عملهم من جهة وتقليل التبعية للمؤسسات الكبرى الأجنبية التي كادت تستحوذ على هذا الفرع من جهة أخرى، مع ضرورة التركيز هنا على الجانب المهم إن لم يكن الأهم ألا و هو الجانب المحاسبي لهذا النوع من القطاعات التي يعد المعيار المحاسبي الدولي الحادي عشر 11 عقود المقاولات هو الأساس في بناء الأسس الأولية لمحاسبة مختلف العمليات التي تدخل في اطار هذا النوع من العقود وفق ماتم استعراضه، ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها نجد:

- قطاع المقاولات في الجزائر يعتبر من القطاعات الحديثة و المدعمة بمختلف السبل القانونية؛
- اهتمام المشرع الجزائري بعقود المقاولات بإعتبارها من العقود التي لاقت إنتشارا واسعا وبطريقة سريعة؛
- تتميز محاسبة قطاع البناء بخصوصية في مجال عملها خاصة و أنها محددة بنصوص قانونية خاصة بها فقط لاغير؛

- محاسبة قطاع البناء تخضع بالضرورة للنظام المحاسبي المالي،

قائمة المراجع:

[1]- أحمد بكاي، محمد السعيد سعيداني، **واقع المحاسبة في قطاع البناء و الأشغال العمومية في ظل النظام المحاسبي المالي الجزائري –دراسة ميدانية–**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 17، السداسي الثاني، الشلف، الجزائر، 2017، ص 68.

[2]- آيت عيسى عيسى، **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر آفاق و قيود**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السادس، السداسي الثاني، جامعة الشلف، الجزائر، 2008، ص 237.

[3]- سليمة غدير أحمد، **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر واقع و آفاق**، ملتقى وطني حول واقع و آفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، ص 4.

[4] -Sophie Boutillier, Dimitri Uzunidis, **L'Entrepreneur -une analyse socio-économique-**, Economica, Paris, 1995, P 08.

[5]- المعيار المحاسبي الدولي IAS11 ، **عقود المقاولات**، الفقرة رقم 3، ص 3.

[6]- حيدر علوان كاظم الشمري، **دور المعلومات المحاسبية في صنع قرارات تسعير عقود المقاولات**، مذكرة إخبارية للمندوبية السامية للتخطيط حول وضعية سوق الشغل، العراق، 2012، ص 10.

[7]- مدوري زايدي، **مسؤولية المقاول و المهندس المعماري في القانون الجزائري**، مذكرة ماجستير، جامعة ميلود معمري، تيزي وزو، الجزائري، بدون ذكر سنة المناقشة، ص (14-16).

[8]- حامد داود الطلحه، **محاسبة المقاولات**، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2013، ص (20 -21).

[9]- حسن زكي، **محاسبة تكاليف عقود المقاولات في ضوء المعايير المحاسبية الدولية**، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000، ص 23.

[10]- المعيار المحاسبي الدولي IAS11 ، **عقود المقاولات**، الفقرة رقم (16-21)، ص (7-8).

[11]- المعيار المحاسبي الدولي IAS11 ، **عقود المقاولات**، الفقرة رقم 10، ص 3.

[12]- جمعة حميدات، حسام خداش، **مناهج محاسب عربي قانوني معتمد ACPA**، المجتمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن، 2013، ص 458.

[13]- أحمد حلمي جمعة، **محاسبة عقود الإنشاء**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، 164.

[14]- أحمد بكاي، **دراسة واقع المحاسبة في قطاع البناء و الأشغال العمومية في ظل النظام المحاسبي المالي (SCF) –دراسة ميدانية لولايتي ورقلة والأغواط–**، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014-2015، ص (11-12).

[15]- أحمد بكاي، محمد السعيد سعيداني، مرجع سابق، ص (71-72).

[16]– القانون التجاري الجزائري، المادة 2 (معدلة)، الفقرة 5.

[17]– الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 19، **قرار يحدد قواعد التقييم و المحاسبة و محتوى الكشوف المالية و عرضها و كذا مدونة الحسابات و قواعد سيرها** ، بتاريخ 25 مارس 2009، المادة 133 (1-2-3)، ص 18.

[18]– الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 58، مرسوم رئاسي رقم 236/10، **المتضمن تنظيم الصفقات العمومية**، بتاريخ 07 أكتوبر 2010، المادة 13، ص7.

[19] -Conseil National de la Comptabilité**, Projet de Système Comptable Financier**, République Algérienne démocratique et populaire, Mintere de Finance Juillet, 2006, P26

[20]- هوام جمعة ,**المحاسبة المعمقة وفقا للنظام المحاسبي المالي الجديد والمعايير المحاسبية الدولية** ,الطبعة الثانية, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر،2010-2011, ص 165.

[21] -Georges Langlois, Micheline Friédérich, **Comptabilité Financiére**, Édition Foucher, Édition 13, France, 2008, p241.

[22] -Aziz El Khattabi, **Contrat A Terme Aspects Juridique, Fiscal Et Comptable Proposition D'une Demarche D'Audit**, Memoire Presenté En Vue De L'Obtention De Diplome D'Expertise Comptable, Maroc,2002, P 52-53

[23]– عبد الرحمن عطية، **المحاسبة المعمقة وفق النظام المحاسبي المالي**، الطبعة الثانية، Copyright، برج بوعريريج، الجزائر، 2014، ص 188.

[24]– الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، مرسوم تنفيذي رقم 15-236، **المتضمن توزيع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي**، بتاريخ 16 سبتمبر 2015، المادة الأولى، ص 9.

مجلـة التحصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان 2018

أثر الخصائص الديمغرافية للمستهلك على إدراكاته لجودة الخدمات الفندقية
دراسة حالة : فندق " لافالي" بمدينة الشلف

د.فاتــح مجاهدي جامعة الشلف
د.كوثـر حاج نعـاس جامعة الشلف

تاريخ الاستلام:6/04/2018 تاريخ القبول:21/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الخصائص الديمغرافية على تصورات المستهلك الجزائري لجودة الخدمة الفندقية مع دراسة حالة فندق " لافالي" بمدينة الشلف . ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثون بجمع البيانات اللازمة عن طريق توزيع قائمة استقصائية على عينة ميسرة من رواد هذا الفندق بلغ حجمها 200 مفردة، صلح منها بعد الاسترجاع (179) قائمة تم إخضاعها للأساليب الإحصائية مستعينين ببرنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستهلك الجزائري بمدينة الشلف لأبعاد جودة الخدمة الفندقية تعزى لخصائصه الديمغرافية باستثناء الجنس.

الكلمات المفتاحية: الجودة المدركة للخدمات الفندقية، الخصائص الديمغرافية للمستهلك، المؤسسة الفندقية " لافالي" .

Abstract:

This study aimed to identify the impact of consumer demographic characteristics on his perception about the hotel services quality using Lavali Hotel as case study. To realize this objective, a survey study was conducted to collect data from the study sample by distributing a questionnaire using a convenient sample of (179) respondents. The study used many statistical methods in order to test the research hypotheses. The study concluded that there were no statistical significant differences in the perception of the Algerian consumer of the studied hotel services quality according to his demographic characteristics except his gender.

Key Words : Hotel Service Quality; Demographic Characteristics ; Hotel "Lavali" technological development

مقدمة:

تعتبر المؤسسات الفندقية واحدة من أهم عوامل الجذب السياحية و التي أصبحت تستقطب العديد من الاستثمارات في مختلف دول العالم ، مما يعني أن قضية المنافسة تحظى بأهمية بالغة من قبل القائمين عليها ، و الجزائر من بين الدول التي تفطنت أخيراً لأهمية هذا القطاع ما جعل مؤسساتها الفندقية تشهد منافسة حقيقية، نتج عنها اهتمام أكبر بجودة عرضها من الخدمات من جهة و التركيز أكثر في خدمة زبائنها كأحد المداخل الرئيسية لزيادة و تطوير قدراتها التنافسية ضمانا لاستمرارها و بقائها في السوق من جهة أخرى.

و بالتالي أصبحت الجودة المدركة من قبل العميل ذات أهمية بالغة عنيت بالدراسة و التحليل من قبل الكثير من الباحثين الذين اعتبروا أن حقيقة الجودة هو الحكم أو التقدير الشخصي للعميل، و أنها شرطا أساسي لإشباع رغبته و الاحتفاظ به.

و بما أن الجودة المدركة هي حكم و تقدير شخصي فهي خاضعة لا محالة لجملة العوامل المؤثرة على سلوك الفرد و التي تعرف في مجال التسويق بـ" استعداد المستهلك" (أبو نعيمة ، 2010، ص95). و تعني تهيؤ الفرد للرفض أو القبول أو الرغبة بالإنجاز و هذا ما يكون عادة نتيجة لتفاعل مزيج من العوامل يأتي في مقدمتها الخصائص الديمغرافية و تأثيرها على سلوك الفرد إلى حدا كبيرا إلى درجة عدم السيطرة عليها بسب نفوذها الذي يمارس على أنماط التفاعل المختلفة (Kotler& Keller ;2009 ;P202) ، فهي تلعب دورا بارزاً في تشكيل احتياجات الفرد (Akosoy et al ;2003 ;p345) . و الواقع أن الاختلافات في المظهر الديموغرافي للفرد يمكن أن يؤدي إلى تباين في إدراك نوعية الخدمات (Hagan ;2015 ;P16) ، الأمر الذي يجعل فهم تأثير التركيبة الديمغرافية الرئيسية ممثلة في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الدخل) على تصورات العملاء للجودة أمر مهم جداً و ضرورة حتمية على المؤسسات الفندقية حتى تتمكن من إرضاء العملاء وتلبية حاجتهم ورغباتهم.

أولا: الإطار النظري للدراسة

سنتطرق في هذه الجزئية إلى كل من: الجودة المدركة للخدمات الفندقية، نماذج تقييم الجودة المدركة(نموذج الفجوة Servqual)، تأثير الخصائص الديمغرافية على تصورات العميل للخدمة نظرياً.

تعتبر دراسة الجودة المدركة للخدمة الفندقية أهم المداخل الرئيسية في دراسة التسويق الفندقي فهي تعكس نهجا شاملا لتصور عناصر التسويق(Kushwaha et al ; 2015,pp 85-95) والإستراتيجية التي تتبناها الفنادق في تسويق خدماتها في الوقت عينه، ما يجعلها عاملا حاسما لتحقيق ميزة تنافسية و مرتكزاً لمدركات العميل و تصرفاته المستقبلية تجاه المؤسسة الفندقية ، وفيما يلي تفصيل لبعض العناصر المتعلقة بها.

1. **الجودة المدركة للخدمة الفندقية :**

أثار مفهوم الجودة المدركة للخدمة قدراً كبيراً من الاهتمام و النقاش في الأدبيات البحثية الحديثة (Ali et Raza ;2015 ;p1) بسبب الصعوبات في كل من تحديد و قياسه مع عدم وجود إجماع شامل عليه(Rahamani et al ; 2011,pp,1-2) . ولغرض تحديد معناه التقريبي استعرض الباحثون جملة من التعاريف توضح مضمونه وبالجمع بينها نجد أن الجودة المدركة للخدمة " تعكس نتاج تفاعل العميل مع مقدم الخدمة أو بمعنى أدق هي مقارنة العميل بين توقعاته و الأداء الفعلي للخدمة (**الخفاجي،بدون سنة نشر،ص79**). فهي بذلك حكم أو تقدير شخصي للعميل (**Malik ;2012 ;P69**) فإذا توافقت ادراكاته للنتائج مع توقعاتهم له فإنه سيكون راضا ، وإن فاقت النتائج التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة، و إن كان العكس فسيكون عدم الرضا نتيجة حتمية.

ترتكز الجودة المدركة على وجهة نظر العميل هو ما يجعل قياسها نسبي يختلف من شخصا لآخر. وهي تشمل جميع العناصر التي تميز عملية تقديم الخدمة من الجانب المادي الملموس، و الصورة الذهنية، المصداقية، ربح الوقت ، الأمان، اللباقة (**بوعمرة، بدون سنة نشر، 117**) ، "،و بالتالي فالجودة المدركة للخدمة الفندقية تقوم على المقارنات التي يجريها النزيل بين ما يتوقع الحصول عليه من المؤسسة الفندقية و بين ما حصل عليه فعلياً من خدمات، و يبقى التقييم نسبياً يختلف من نزيل إلى آخر .

2. **محددات الجودة المدركة للخدمة الفندقية :**

ترتبط الجودة المدركة بأبعاد متحدة مع بعضها حددها (Parasuraman) في عشرة أبعادا هي : التجسيد، الأمانة ، الاستجابة، المجاملة، المصداقية، الأمان، المنافسة، الحرية ، و الاتصال، و فهم العميل ،لينتهي باحثو ا العصر الحديث لعدم وجود محددات ثابتة لقياس جودة الخدمة و تعميمها على جميع المؤسسات الخدمية ، بل أن هنالك حاجة هامة إلى ضرورة أن يقوم كل قطاع

من القطاعات الخدمية بتطوير المقياس المناسب لقياس جودة ما يقدمه من خدمات على ضوء الظروف المحيطة (بوعمرة، بدون سنة نشر،118) ، على أن تتضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف العميل و مقدم الخدمة و المؤسسة الخدمية في الوقت عينه. إلا أن ذلك لا يمنع وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على المؤسسات الخدمة المتشابهة (Kotler & Keller ; 2012 ; P **374**) حددها (كوتلر و كيلر) في خمس أبعاد هي على التوالي:الاعتمادية (Reliability) الاستجابة (Responsiveness)، الأمان/ الضمان (Security)، التعاطف (Empathy)، الدليل المادي/ الملموسية (Tangibility): (Ali et Raza ;2015 ;P 2).

- الاعتمادية (Reliability) : و تعني القدرة على انجاز الخدمة بشكل مستقل و بدرجة عالية من الصحة و الدقة.
- الاستجابة (Responsiveness): و يقصد بها رغبة مقدم الخدمة في مساعدة النزيل و تطوير الخدمة المقدمة .
- الأمان/ الضمان (Security) : يعبر عن درجة الشعور بالأمان و الثقة في الخدمة المقدمة و من يقدمها (معرفة العاملين و مجاملاتهم و اعطاء الثقة و الأمان للنزيل).
- التعاطف (Empathy): يعبر عن مستوى العناية و الاهتمام الشخصي المقدم للنزيل (الاحترام، الودية مع العميل ومراعات خصوصيته)
- الدليل المادي / الملموسية (Tangibility): و هو يشير لكل ما تعلق بالتسهيلات المادية و المعدات (أدوات و وسائل الاتصال) مبنى الفندق، و المظهر الخارجي للعاملين

و تشير العديد من الدراسات أن جودة الخدمة لا ترتبط ببناء أحادي البعد و إنما متعدد الأبعاد يظم المحددات الآنفة الذكر .أما على العموم تظهر جودة الخدمة ببعدين رئيسيين يشار إلى البعد الأول على أنه الجانب الأساسي للخدمة (الاعتمادية / الموثوقية)، في حين أن البعد الثاني يشار إليه بالجوانب العملية للخدمة (الملموسية و الاستجابة، الأمن و التعاطف) (Ali & Raza ;2015 ;P 3) وعلى نحو أدق ترتبط الموثوقية أساسا بنتيجة الخدمة في حين ترتبط نتائج (الملموسة ، و الاستجابة ، و الأمن، و التعاطف) بإيصال الخدمة ، و كلا الجانبين يساهم إلى حدا كبير في ايجاد رضا العميل .

3. نموذج الفجوة (SERVQUAL) لقياس الجودة المدركة للخدمة :

تمخض هذا النموذج عن جهوداً مضنية واسعة النطاق قام بها باراسورمان (Parasuraman) و آخرون خلال الفترة الممتدة بين 1985-1994 (L.P. Chingang & Berinyuy ;2010 ; P P 38-43) و التي شهدت تطورات عديدة للنموذج، يعتبر هذا الأخير أحد أهم المرتكزات التي استندت إليها نظرية الفجوة في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بتقييم جودة الخدمة و الحكم عليها (بوعمرة، بدون سنة نشر، 120). لاعتباره نموذج متعدد الأبعاد يتيح إمكانية أكبر للوصول إلى معلومات أكثر تشخيصاً عن القطاع المدروس مقارنة بجداول قياس الخدمة الأخرى (Ali & Raza ;2015 ;P 3).

يهدف الباحثون من خلال هذا النموذج إلى معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة ، و التي ينتج عنها حالات ثلاثة إما التطابق بين التوقع و الأداء الفعلي، أو فجوة بشقيها (السلبي أو الايجابي) (R.Ladwein ;2003 ;P 381) و عادة ما يعبر عنها بالعلاقة التالية :

نموذج الفجوة (SERVQUAL)= الأداء (Performance) – التوقعات (Expectations)

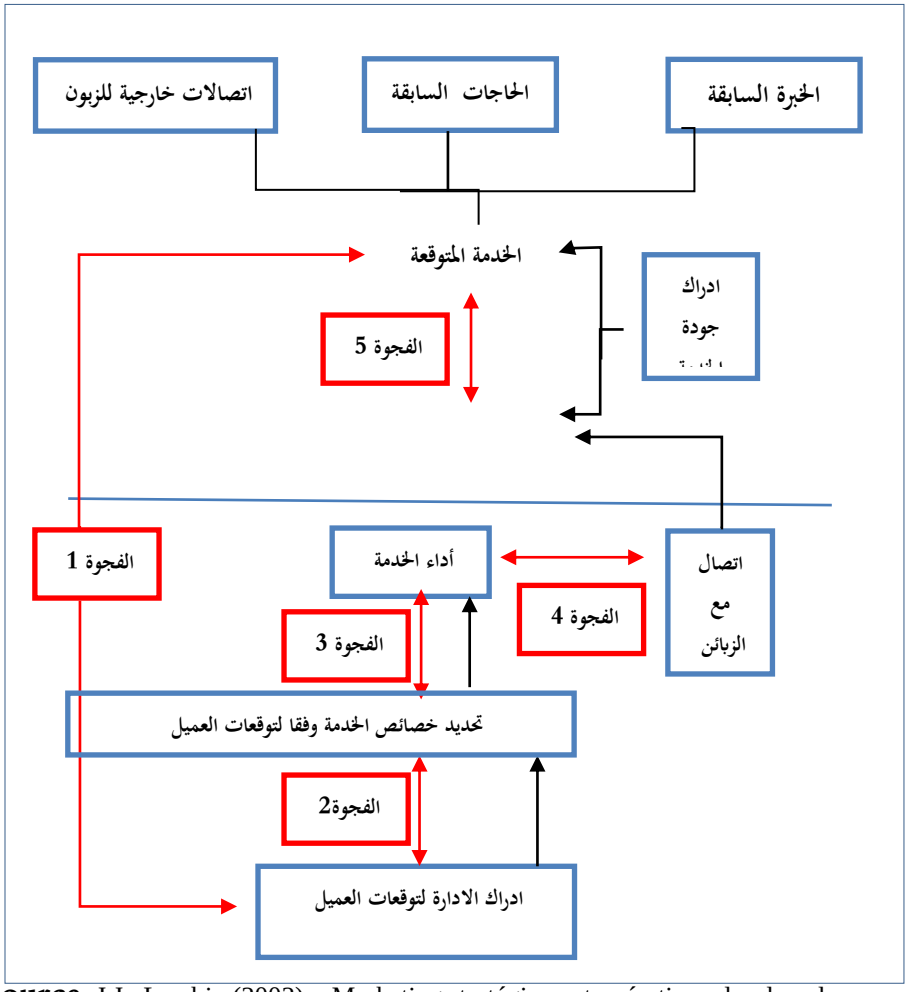
باختصار نموذج (SERVQUAL) هو مقياس متعدد المراحل تم تطويره لتقييم تصورات العملاء حول جودة الخدمة في شركات الخدمات و التجزئة، يقوم هذا المقياس بتحليل مفهوم جودة الخدمة إلى خمسة فجوات تؤدي منفردة أو مجتمعة إلى حدوث ما يسمى بمشكلات الجودة ، تساهم هذه الفجوات في وجود فارق بين التوقعات و رغبات العميل لمستوى الجودة من ناحية و تقييم الأداء الفعلي من ناحية أخرى ، و عليه قد يكون التوقع أعلى من الأداء الفعلي فتكون بذلك جودة الخدمة أقل من مرضية ، و العكس في حالة ما يكون الأداء الفعلي أعلى من التوقع فتوصف في هذه الحالة بالجودة المثالية، و قد يكون الأداء مساوياً للتوقع (جودة الخدمة مرضية) ، يعرض الشكل رقم (01) الفجوات الخمس المتمثل في : (Chingang & L.P. Berinyuy ;2010 ; P 39) .

- الفجوة بين توقعات العميل و ادراك الإدارة : تحصل الفجوة عندما تعجز المؤسسات الخدمية عن ادارك الميزات الواجب توفرها في الخدمة من أجل تلبية احتياجات العملاء

و مستوى الأداء المطلوب في تلك الميزات حتى تقدم خدمة عالية الجودة، هو ما يأثر على طريقة تقييم العميل لجودة الخدمة

- فجوة التصميم : و هي فجوة بين إدراك الإدارة و الخدمة المعيارية ، فقد تدرك المؤسسة الخدمية و بصورة صحيحة رغبات العميل لكنها لا تحدد معايير أداء واضحة ، و قد تكون بعض العوامل عاملا أساسياً في وجودة هذه الفجوة كقيود الموارد، و ظروف السوق، و اللامبالاة الإدارية .
- الفجوة بين جودة الخدمة و تقديم الخدمة : يمكن أن تكون للمؤسسة الخدمة مبادئ توجيهية (للخدمة) جيدة في ظل معالجة صحيحة لاحتياجات العميل ، إلا أن هذا لا يضمن جودة عالية في الأداء، و هنا تلعب العمالة الداخلية دورا هاما في ضمان جودة جيدة و إدراك جيد، إلا أنهه ليس بإمكان المؤسسة الخدمية توحيد أداء العمالة (غير مدرب، غير قادر، لا يرغب) وهو ما يؤثر على تسليم الخدمة فيتأثر إدراك العميل لجودة الخدمة.
- فجوة الاتصالات الخارجية: و تمثل الاختلاف أو التباين ما بين الخدمة المقدمة و ما تم الاتفاق عليه سابقا عبر الاتصالات التي تمت بين المؤسسة الخدمية المقدمة للخدمة و العميل .
- الفجوة بين الخدمة الفعلية و المتوقعة (فجوة حقيقية): و تحدث هذه الفجوة عندما يحصل العميل على خدمة أقل من توقعاته، و في هذا الباب أوجدت العديد من الدراسات أن مفتاح ضمان جودة خدمة جيدة قائم على تلبية أو تجاوز ما يتوقعه العميل من الخدمة و أن الحكم على جودة الخدمة (العالية، منخفضة) يعتمد على كيفية إدراك العميل للأداء الفعلي في سياق ما كان يتوقعه. و بدون شك فإن هذه الفجوة هي ناتج لوقوع أحد الفجوات السابقة أو جميعها (**بن عمرة، بدون سنة نشر، 121**) وعلاجها سيؤدي هذه الأخيرة سيؤدي إلى عدم ظهور الفجوة الخامسة ، الأمر الذي ينتج عنه تقدير عالي للجودة من وجهة نظر العميل .

الشكل رقم (01) : نموذج الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة .



Source: J.J. Lambin (2002) ; Marketing stratégique et opérationnel ; dunad ; .paris, p345

- سنة (1992)، تم اشتقاق نموذج الأداء (SERVPERF) من نموذج (**SERVQUAL**) وذلك بإسقاط توقعات العميل و قياس تصورات جودة الخدمة لديه من خلال تقييم الشعور العام للعميل تجاه الخدمة فقط ، وحددوا في دراسته أربعة معادلات هامة هي: (Chingang & L.P. Berinyuy ;2010 ; P 39)
- نموذج الفجوة (SERVQUAL) = الأداء- التوقعات
- مرجح (SERVQUAL) = الأهمية x (الأداء – التوقعات)

- نموذج (SERVPERF) = الأداء .
- مرجح (SERVPERF) = الأهمية x الأداء

ضمنياً يقوم نموذج (SERVPERF) بتقييم تجربة العملاء استناداً إلى نفس سمات نموذج الفجوة و يتطابق بشكل كبير مع الأثار المترتبة على أدبيات الرضا و المواقف ، لذا سيتم اعتماد نموذج الفجوة ضمن الدراسة الحالية .

4. تأثير الخصائص الديمغرافية على تصورات جودة الخدمة : القارئ في مجال سلوك المستهلك يدرك جلياً أن الخصائص الشخصية هي من بين العوامل الرئيسية التي تحدد صنع قرار الفرد وسلوكياته اللاحقة ، فمن المنطقي أن العملاء الذين لديهم خصائص فردية مختلفة لهم أسباب مختلفة للتصرف و إن تماثل الموقف و التوقيت و القدر . فلن يسلكوا بالضرورة نفس المسلك ، فعلى سبيل المثال أوجد (Kim & Lough, 2007 ; P20) أن المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والتعليم تؤثر تأثيرا هاما على التصور العام للجودة ، ليمنح العملاء ذوي الدخل المرتفع أجواء الراحة و الاستجمام اهتمام أكبر ، و يسقط على البقية بالمثل، إذا كانت التركيبة الديمغرافية متفردة أو مجتمعة فهي تؤثر على تقييمات العميل لجودة الخدمة ، و يمكن التفصيل فيها كالأتي:

- **الجنس** (Gender) : قد يؤثر نوع الجنس على التصورات المتعلقة بجودة الخدمة (جودة التفاعل، وجودة البيئة المادية ، وجودة النواتج، وجودة النظم) بسبب دور التنشئة الاجتماعية، والقدرة على فك التشفير، والاختلافات في معالجة المعلومات، والصفات، والأهمية الموضوعية للخدمات الأساسية (Long & Meek ; 2004 ;P 426) ويمكن أن تعزى الاختلافات بين الجنسين في نوعية التفاعل المتصورة إلى تأثير القوالب النمطية أثناء دور التنشئة الاجتماعية. فالفتيات عادة ما يكن أكثر حساسية ويتم تشجيعهن على التعبير عن أنفسهم عاطفيا، في حين أن الفتيان ينتمون اجتماعيا لقمع المشاعر كسلوك ذكوري (منع البكاء) ، كما أن التنشئة الاجتماعية للإناث تعظيم الجوانب الشخصية للعلاقات و التي تركز على عنصر العملية في تلقي الخدمة وبالمثل تزيد قدرة المرأة على فك التشفير من الإشارات غير اللفظية وخاصة تعبيرات الوجه من حساسيتها تجاه السلوك غير اللفظي لموظفي الاستقبال (مقدم الخدمة) ، مما قد يؤثر على تصوراتها لجودة التفاعل. و قد أيد هذا التفسير (Mattila & Fisk;2003 ;P140) اللذان أوجدا أن الإناث أقل رضا من الذكور عند تعامل موظف

الاستقبال بفظاظة (المشاعر السلبية)، وبصفة عامة وبالنظر إلى التنشئة الاجتماعية للإناث نحو التعبير العاطفي وتعزيز قدرتها على فك التشفير، قد توجد اختلافات بين الجنسين في تصورات جودة التفاعل.

– كما أوجدت العديد من الدراسات ومنها دراسة (Laroche et al ; 2000 ;P 508) أن الإناث يقمن بالمعالجة الشاملة للمعلومات، في حين أن الذكور أكثر انتقائية يميلون إلى المعالجة بطريقة روتينية، أي أن الاناث عادة ما يجرون مراجعة شاملة لكل مصادر المعلومة شخصية (أصدقاء ، عائلة) وغير الشخصية (الإعلان، لافتات، التعبئة والتغليف، نقطة الشراء) قبل اتخاذهن قرارات الشراء، ما يجعل الإناث أكثر اعتمادا على البيئة المحيطة و على الإشارات الملموسة لإجراء تقييمات الخدمة وعلى سبيل المقارنة وجد أن الذكور يعتمدون معلومات أقل و يأخذون بالاختصارات في اتخاذ قرار الشراء .

– كما أوجدت دراسة (Mattila et al ; 2003 ;P 522) أن الذكور أكثر تركيزا على النتائج مقارنة بالإناث، إذ يقدرون الكفاءة أكثر من التفاعل الشخصي أثناء تلقي الخدمة ، و في الوقت عينه هم أكثر حساسية لنوعية النظم مقارنة بالإناث. وهذا يعني أن الإناث أقل حكما من حيث جودة النظام، ومن المرجح أن يقيم الذكور نوعية النظم سلبا في حين أن الإناث قد يعتبرونه عادياً.

- **العمر (Age)** : يعتبر العمر عاملا حاسما لرجل التسويق إذ يساعد إلى حدا كبير على تحديد التغيرات التي تطرأ على إحتياجات الفرد و رغباته ، ما يجعله محددا قويا لسلوك الفرد وذلك من عدة زوايا (المصالح، الأذواق، القدرة الشرائية، التفضيلات السياسية (**C. G**. Lim et al;2008;P 6)، إذ تظهر الدراسات التي تستند إلى تحليل أثر العمر فروقا معنوية بين مختلف الفئات العمرية سواء كانت على مستوى الإدراك أو عند درجة الأهمية المعطاة لأبعاد جودة الخدمة. اذ أوجدت دراسة (Stafford ; 1996) فيما يتعلق بالجودة المصرفية أن الشباب التي تتراوح أعمارهم بين (18–25 سنة و26–35 سنة) أقل اهتماما بأبعاد الأمان والموثوقية مقارنة بالمجموعات الأكبر سنا (36 – 55 وأكثر من 65 عاما) في حين أوجدت دراسة (Mattila et al ; 2003 ;P 523) أن عدم وجود خدمات شخصية في الخدمات المصرفية الالكترونية يشكل عائقا رئيسيا في تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت بالنسبة لكبار السن (يؤثر على تقييم جودة النظم) . وبالمثل في إطار خدمة المستشفيات،أوجد دراسة (Butler)

لذات السنة علاقة إيجابية بين العمر و نوعية الخدمة على وجه التحديد، فالمرضى المسنين يمنحون أهمية أكبر لبعد الملموسية مقارنة بالأصغر سناً (Hagan ;2015 ;P18)أي أن البيئة المادية يمكن أن تعرقل أو تسهل أداء الخدمة بالمقارنة مع نظرائهم الأصغر سنا، و هي ذات النتيجة التي خلصت إليها دراسة (Callan & Bowman ; 2000 ;P 111) أينما أوجدا أن السياح الأكبر سناً يهتمون إلى حدا كبير بسهولة التنقل في جميع انجاء الفندق و كذا نوعية الأغذية اذا ما قورنوا بالأصغر سناً، كما أن كبار السن يمنحون أهمية أكبر لنوعية التفاعل أي لسلوك مقدم الخدمة (التهذيب، و الأدب، الاحترام) (Morrow ; 2004 ;P36).

- **الدخل و المستوى التعليمي** : عادة ما يعبر على الوضعية الاقتصادية و الاجتماعية للفرد بدخله و مستواه التعليمي ، فالدخل يقصد به ذلك المبلغ النقدي الناتج عن مصدر ثابت، قد يكون رأس المال أو العمل أو تركيبتهما معا، بصفة دورية منتظمة وبصورة متجدّدة (الصميدعي و العلاق، 2010، 383) ، أما المستوى التعليمي هو المؤهلات العلمية المتحصل عليها و التي تعكس قدرة معينة من الاستيعاب و كلاهما من العوامل المؤّثرة في سلوك الفرد. و في هذا الباب أوجدت الدراسات أن العملاء ذوي مستويات الدخل المختلفة تصورات مختلفة عن جودة الخدمة (C. G. Lim et al;2008;P 6) ومن المقبول عموما أن الأفراد ذوي مستويات الدخل الأعلى لديهم أيضا مستويات تعليم أعلى، ونتيجة لذلك فإن هؤلاء يميلون إلى الانخراط أكثر في معالجة المعلومات قبل اتخاذ القرار هو ما يجعلهم ينظرون إلى جودة الخدمة بشكل مختلف عن نظرائهم ذوي الدخل المنخفض و الأقل مستوى تعليمي و قد سلطت دراسة (Holton ; 2004 ;P 85) الضوء على حقيقة أن أصحاب الدخل المرتفع يسعون للجودة في التفاعلات الخدمية وبالمثل، فإن العملاء ذوي الدخل المرتفع يدركون بشكل خاص الاهتمام الشخصي في تلقي الخدمة و من المرجح أن يدفعوا معدلات أعلى لخدمة أفضل، وبالتالي يحصلون على جودة أعلى من شركات الخدمات. هو ما يؤدي إلى ظهور فوارق في التصورات المتعلقة بجودة التفاعل.

-كما أن أصحاب الدخل الأعلى أكثر حساسية لنوعية النتائج مقارنة بنظرائهم من ذوي الدخل المنخفض. و يعني ذلك أن العميل ذو الدخل المنخفض لا يتوقع الكثير من حيث نتائج الخدمة كصاحب الدخل المرتفع. ونتيجة لذلك من المرجح أن يمنح أصحاب الدخل المرتفع اهتمام أكبر لنتائج الخدمة مقارنة بنظائرهم من أصحاب الدخل المنخفض.

- و تأكيدا لما طرحناه سابقا من ربط بين الدخل و المستوى التعليمي، أكدت دراسة (Mattila et al ; 2003 ;P 523) أن ذوي الدخل المرتفع كانوا أكثر دراية من الناحية التكنولوجية من ذوي الدخل المنخفض. إذ وجدوا أن للدخل و التعليم أثر كبير في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث أن أزيد من 30 % من الأثرياء يستخدمون المصرفية الالكترونية (Ebanking) كطريقة أساسية لتسديد المدفوعات وبالتالي، فإن الأفراد ذوي الدخل المرتفع من خلال حماسهم للتكنولوجيا، سيكونون أكثر دراية بها ما يستوجب قدرة معتبرة من الاستيعاب ومن ثم يكونون أكثر عرضة لتقييم جودة الأنظمة.

ثانيا : الإطار التطبيقي للدراسة

1.مشكلة الدراسة: سبق و أن أشرنا إلى أن الفرد يتأثر عادة بجملة من العوامل جزء منها داخلي (المؤثرات الداخلية) ، والتي تلعب دورا هاما و متفاعلا في تحديد تصرفاته النهائية ، و هي ما يعتبرها الباحثون من أصعب حقول البحث في تحليلهم للسلوك الانساني، نتيجة تعقد المجال النفسي للفرد، وعدم إمكانية ملاحقة العمليات العقلية التي يقوم بها، فقد أوجد (Scott and Sheiff) على سبيل المثال أن شرائح العملاء المختلفة تنسب مستويات مختلفة من الأهمية لأبعاد جودة الخدمة (C. G. Lim et al;2008;P 2) . فغالباً ما ترتبط رغبات العميل وتفضيلاته ومعدلات الاستخدام بخصائصه الديموغرافية لسهولة قياسها (Hagan ;2015 ;P18) . وتعتبر المعلومات عن الخصائص الاجتماعية والديمغرافية ضرورية لتفسير وفهم التصورات المتعلقة بنوعية الخدمات، على الرغم من أنه لم تبذل سوى محاولة قليلة جدا لربط الخصائص الديموغرافية للعملاء بإدراكهم لجودة الخدمة (Mensah ; 2009 ;P42) وبالنظر إلى أن المعلومات الديمغرافية (الجنس، السن، التعليم، الدخل) تعتبر دراسة أساسية وضرورية عموما للتجزئة والاستهداف فإن فهم تأثير هذه التركيبة الديمغرافية على تصورات العملاء للجودة بات قضية هامة تستوجب الدراسة Kim & Chung ;2011 ;P147) من هنا جاءت إشكالية الدراسة و التي صيغت على النحو التالي :

ما مدى تأثير الخصائص الديمغرافية للمستهلك الجزائري على إدراكه لجودة الخدمات الفندقية ؟ و ما واقع ذلك بالنسبة لفندق " لافالي" بمدينة الشلف ؟

ينجم عن الإشكال الرئيس جملة من الأسئلة الفرعية :

- هل توجد علاقة بين التركيبة الديمغرافية للنزلاء فندق " لافالي" و تصوراتهم للجودة المدركة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لخصائصه الديموغرافية ؟

و لإجابة على الإشكالية و التساؤلات الفرعية نقوم بطرح الفرضية التالية :

- **الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لخصائصه الديموغرافية** . وتنبثق من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي :

- الفرضية الفرعية 01: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الجنس .
- الفرضية الفرعية 02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجدوة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير العمر
- الفرضية الفرعية 03: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير المستوى التعليمي
- الفرضية الفرعية 04: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الدخل

2.أهداف الدراسة : تهدف الدراسة الحالية إلى استكشاف الخصائص الديمغرافية لنزلاء فندق " لافالي"، و طبيعة العلاقة التي تربط بين هذه الخصائص و أبعاد الجودة المدركة للخدمة الفندقية أي التعرف على تقييم نزلاء الفندق عينة البحث لمستوى جودة الخدمة الفندقية المقدمة لهم من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات الفندقية ، ودراسة مدى اختلاف إدراك نزلاء الفندق لأبعاد جودة الخدمة نسبة لخصائصهم الديمغرافية .إلى جانب تقديم جملة من المقترحات فيما يخص موضوع الدراسة

3.أهمية الدراسة : تلخص أهمية الدراسة في محاولتها التعرف على التركيبة الديمغرافية باعتبارها أكثر الأسس شعبية لتصنف العملاء و احدى أهم محددات سلوك الفرد و مدى تأثيرها على جودة الخدمة الفندقية من منظور المستهلك الجزائري، أي كيفية تقييم المستهلك الجزائري لها، و إلى أي مدى قد تأثر على انطباعاته وقراراته ، متعاملين في دراستنا مع أكبر الفنادق بمدينة الشلف " لافالي" كحالة للدراسة

4.حدود الدراسة : بالنسبة للإطار الزمنكاني ، فهو يشير إلى كل نزلاء فندق " لافالي" بمدينة الشلف خلال الفترة الممتدة بين شهري نوفمبر – ديسمبر 2017 بمدينة الشلف.

5.منهجية الدراسة : لمعالجة موضوع الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن أسلوب المسح المكتبي ، إلى جانب استخدام أسلوب المسح الميداني معتمدين في ذلك على قائمة استقصائية موجهة لنزلاء فندق " لافالي" بمدينة الشلف .

6. دراسات سابقة : قلة هي المبادرات البحثية الساعية الاستكشاف طبيعة العلاقة التي تربط بين التركيبة الديمغرافية و الجودة المدركة للخدمة الفندقية و على حسب علم الباحثان لا توجد دراسة عربية تناولت هذين المتغيرين ، لذا سيتم تناول أهم ما تم الوصول إليه من دراسات أجنبية تخدم بطبيعة الحالة دراستنا الحالية.

- **دراسة (Hagan ;2015) تصورات الجودة الخدمية ،الخصائص الاجتماعية و الديمغرافية لنزلاء فنادق المنطقة الغربية من غانا** . هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة العلاقة التي تربط بين الخصائص الديمغرافية و الاجتماعية لنزلاء فنادق المنطقة الغربية / غانا و تصوراتهم لجودة الخدمة الفندقية ، و كذا تحديد وجود فروق من عدمه في إدراك نزلاء الفنادق للأبعاد الجودة المدركة تعزى لذات الخصائص، ومن أجل ذلك قام الباحث باعتماد استبانة تم توزيعها على 358 مفردة تشير إلى نزلاء الفنادق ، وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك نزلاء الفنادق للأبعاد الجودة المدركة نسبة لبعد الملموسية، و الاعتمادية، و الاستجابة ، و التعاطف تجاه الخصائص الديمغرافية ، إلى جانب ذلك أوضحت الدراسة أو تقييم النزلاء لجودة الخدمة يختلف باختلاف الفروق بين الجنسين و التعليم لبعد الموثوقية .
- **دراسة (Tabassum et al ; 2012) تقييم جودة الخدمة في الفنادق السياحية من حيث الخصائص الديموغرافية للسياح دراسة حالة فنادق بازار كوكس.** : هدفت هذه

الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة في الفنادق السياحية في بازار كوكس (بنغلادش) و المصنفة من أطول شواطئ البحر في العالم من حيث الاختلافات في الخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، التعليم، المهنة) للسياح معتمدة في ذلك نموذج الفجوة ، و قد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية من السياح المحليين بلغت قوامها (50) مفردة. تمثلت أهم النتائج في وجود فجوة كبيرة في الخدمات مست أغلبية أبعاد الجودة المدركة للخدمة بما في ذلك الموثوقية (الاعتمادية)، الاستجابة، الضمان، والتعاطف وفقا لنموذج (سيرفكوال) . لتكشف النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك السياح المحليين الذين زاروا فنادق كوكس بازار لأبعاد الجودة المدركة تعزى لجنسهم و مستوى تعليمهم .كما تختلف جودة خدمة الفنادق السياحية بين السياح من مختلف المهن من حيث الموثوقية والاستجابة والتعاطف و أيضا هي مختلفة بين الفئات العمرية من حيث الموثوقية.

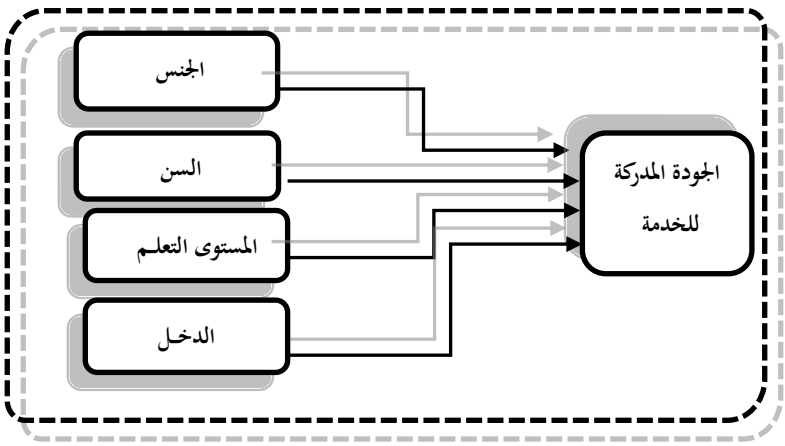
- **دراسة (Ganesanet al ;2008) تأثير نوع الاتصال و الخصائص الديمغرافية على تصورات جودة الخدمة** . هدفت هذه الدراسة إلى تطوير واختبار إطار ديموغرافي قائم على الخدمات لدراسة تصورات جودة الخدمة على وجه التحديد، أي العمل على تحديد مدى تأثير مستوى الاتصال بالخدمة والمتغيرات الديمغرافية الرئيسية (العمر ،الجنس ، الدخل) على تصورات جودة الخدمة، و قصد تحقيق ذلك تم مسح ما مجموعه 224 عميلا من خدمات نقل الركاب عالية ومنخفضة الاتصال باستخدام استبيان يدار ذاتيا، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: وجود اختلاف دال إحصائيا في تصورات جودة الخدمة نسبة لمستويات الاتصال . كما كشف النتائج أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ادارك العميل لجودة الخدمة تعزى لمتغير العمر ، في حين لم يتم العثور على أي اختلافات في تصورات جودة الخدمة تعزى للجنس و الدخل
- **دراسة (A. Akbaba ; 2006) قياس جودة الخدمة في صناعة الفنادق: دراسة حالة فنادق رجال الأعمال بـ تركيا.** أوضحت الدراسة أن تقييم الجودة المدركة للخدمات الفندقية أكثر تعقيدا بسبب طبيعتها الذاتية لعدم التجانس، وعدم قابليتها للتحميل وهذه الخصائص المميزة للخدمات تجعل من الصعب بما كان تحديد وقياس نوعية الخدمة، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك حاجة إلى خدمة ملموسة، وكفاية إمدادات الخدمات، و التفهم والرعاية ، والتأمين والراحة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم عامل في التنبؤ بالوضع

كان الدليل المادي / الملموسية . تليها الفهم والرعاية (التعاطف) ، والكفاية في توفير الخدمات والتأمين والراحة، دون أن تشير الدراسة لوجود فروق تعزى للخصائص الدمغرافية لعينة الدراسة .

7. أداة الدراسة : لقد تمت الإشارة سابقا إلى استخدامنا لقائمة استقصائية ، تم تطوير ها بناء عل دراسات سابقة أجنبية و عربية تم توزيعها على عينة ميسرة بلغ تعدادها 200 مفردة استرجع منها 179 استبانة صالحة للتحليل تم تفريغها و تحليلها بالاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائي (SPSS).

8. نموذج الدراسة : بني نموذج الدراسة في ضوء مرا جعة لبعض الدراسات الأجنبية والعربية أهمها دراسة (M.Ali & A.Raza ; 2015) ، و دراسة (Hagan ;2015) ، و دراسة (Tabassum et al ; 2012) (**فيصل عبد، 2011**)،و دراسة (Kim & Chung ; 2011) و دراسة (Ganesanet al ;2008) ، دراسة (**المطيري ، 2010**)،و دراسة (**أوسو،2007**)، وعليه يظهر نموذج الدراسة على النحو التالي:

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

تقوم الدراسة على مرحلة واحدة كما هو موضح في الشكل أعلاه، و التي سيتم من خلالها اختبار وجود فروق من عدمه في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لخصائصه الديموغرافية و المتمثلة في الجنس، السن، ومستوى التعليم و الدخل.

9. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية .

9-1: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة . يوضح الجدول التالي تلخيصا للخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (01): توزيع مفردات عينة الدراسة وفقًا للخصائص الديمغرافية

الجنس	العدد	النسبة %	***الدخل الشهري***	العدد	النسبة%
ذكر	110	%61.5	أقل من 18000دج	31	%17.3
أنثي	69	%38.5	18000 – 40000 دج	66	%36.9
			أكثر من 40000 دج	82	%45.8
السن	العدد	النسبة %	**المستوى التعليمي**	العدد	النسبة %
18 سنة – 30 سنة	102	%57	ثانوي	43	%24
31 سنة – 45 سنة	52	%29.1	جامعي	107	% 59.8
أكثر من 45 سنة	25	%14	عالي	29	%16.2
المجموع	**179**	**100**	**المجموع**	**179**	**100**

- بناءً على ما تم استعراضه في الجدول أعلاه، يتضح من نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفق خصائصها الديمغرافية أن معظم مفردات العينة ذوي شهادات جامعية بنسبة 59.8 % و ما يعكسه ذلك من سعة اطلاع وتنوع معارف و تشكيل انطباعات ذات صلة بالسلوك ، أما من ناحية السن فإن الغالبية المسيطرة على العينة المدروسة تتراوح أعمارهم بين 18 سنة و 30 سنة بنسبة 57%، كما بلغ عدد الإناث فيها 69 أنثى ما يعادل 38.5% وهي أقل من تعداد الذكور و المقدر بـ 110 ذكر أي ما نسبته 61.5 % أما من جانب مستوى الدخل فلقد كان التفوق لشريحة الدخل الأكثر من 40000 دج بنسبة 45.8 % تعكس بدورها غالبية دخول المجتمع الجزائري .

9-2: تحليل ثبات المقياس المستخدم. للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ "**Cronbach Alpha** " وقد اتضح على اثر ذلك أن معامل الثبات لأبعاد الإستبانة مقبولة باعتبار ، أن قيمة البعد الرئيسي المتمثل في الجودة المدركة (0.933) وهو يفوق 0.6 ، مما يعني أن قيمة ألفا كرونباخ تشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط عالٍ جداً وهذا يدل على إمكانية ثبات النتائج عند تطبيق الاستبانة و هذا ما يظهر في الجدول رقم (02) .

جدول رقم (02): معامل ثبات الاتساق الداخلي الاستبانة (مقياس ألفا كرونباخ)

اسم المتغير	عدد الفقرات	معامل "***Cronbach Alpha***"

الجودة المدركة للخدمة	13	.933

المصدر: من اعداد الباحثين

10. اختبار فرضيـات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجدوة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لخصائصه الديموغرافية . وقد انبثق عنها أربعة فرضيات فرعية تناولت كل من (الجنس، السن، المستوى التعليمي ، الدخل)، نأتي على تحليلها في الجزئية الموالية مستخدمين اختبار t و تحليل التباين الأحادي " ANOVA One – Way ".

– الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجدوة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الجنس .، سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار t لعينتين مرتبطتين " Paired- Sample T- test" و الذي يستخدم لمقارنة متوسط عينتين مرتبطتين (نفس أفراد العينة قبل و بعد إجراء الاختبار) (**أبو دقة، صافي، 2013، 47**) تظهر نتائجه في الجدول رقم (03) .

الجدول رقم (03) : ملخص نتائج اختبار t لعينتين مرتبطتين " Paired- Sample T- test"

	عدد الأفراد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية (sig)
(الجنس، الجودة المدركة)	179	-2.42886	0.94436	-34.411	0.000

بناء على النتائج الجدول (03) المعنون " باختبار العينات المرتبطة ، تظهر قيمة اختبار t المحسوبة بـ (-34.411) و قيمة

((0.000= Sig. (2-tailed) و هي أقل من مستوى معنوية الدراسة المتمثل في 0.05 ، ما يدفنا إلى **رفض فرضية العدم** و **قبول الفرضية البديلة** و التي تفيد بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم(04): ملخص نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلافات الموجودة في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية

متغير الدراسة	المتغيرات الديمغرافية	مصادر الاختلاف	متوسط مجموع المربعات	اختبار F	مستوى المعنوية α
الجودة المدركة للخدمات الفندقية	السن	بين الأعمار	0.518	0.446	0.641
		بين أفراد العمر الواحد	102.177		
	مستوى التعليم	بين مستويات التعلم الواحد	2.187	1.915	0.150
		بين أفراد المستوى التعليمي الواحد	100.509		
	الدخل	بين مستويات الدخل	0.768	0.663	0.516
		بين أفراد الدخل الواحد	101.927		

- **الفرضية الفرعية الثانية : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير السن "**، نجد من مطالعتنا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (04)، أن متوسط مجموع مربعات الخطأ بين أفراد العمر الواحد أكبر منه بين الأعمار و هو ما جعل F المحسوبة أكبر من الجدولية، فضلاً عن أن مستوى المعنوية هنا هو 0.641 هو أكبر من مستوى معنوية الدراسة المتمثل في 0.05 و هو ما يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة **و قبول فرضية العدم** : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير السن ".
- **الفرضية الفرعية الثالثة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير المستوى التعليمي "**، نجد أيضا في الجدول رقم (04)، أن متوسط مجموع مربعات الخطأ بين أفراد المستوى التعليمي الواحد أكبر منه بين مستويات التعليم و هو ما جعل F المحسوبة أكبر من الجدولية، فضلاً عن أن مستوى المعنوية هنا هو 0.150 هو أكبر من مستوى معنوية الدراسة المتمثل في 0.05 و هو ما يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة **و قبول فرضية العدم** : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى المستوى التعليمي ".

- **الفرضية الفرعية الرابعة : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الدخل** " في الجدول رقم (04)، نجد أن متوسط مجموع مربعات الخطأ بين أفراد الدخل الواحد أكبر منه بين مستويات الدخل و هو ما جعل F المحسوبة أكبر من الجدولية، فضلاً عن أن مستوى المعنوية هنا هو 0.516 هو أكبر من مستوى معنوية الدراسة المتمثل في 0.05 و هو ما يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة **و قبول فرضية العدم** ، النصة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى للدخل.

11. مناقشة النتائج و المقترحات:

- إن ما يشهده القطاع السياحي في الجزائر من انتعاش نوعي أجبر المؤسسات الفندقية على اعادة ترتيب أوراقها و جعل الجودة المدركة عن مستوى خدماتها ورقة رابحة تضمن بقائها و استمرارها في ظل شراسة المنافسة ، فمن المسلمات في التسويق أن الاحتفاظ بالعميل الحالي يجنب المؤسسة الخدمية تكاليف جذب الجدد منهم ، إلى جانب ما يمكن أن تحققه الشهادات الايجابية (الكلمة المنطوقة) من تشجيع الأصدقاء و الأقارب و الذي يرفع بدوره من تنافسية المؤسسة ، و يتحقق ذلك بمراعاة محددات جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) و كذا مراعاة التركيبة الديمغرافية للعميل باعتبارها محدد قوي لسلوكه و تصرفاته المستقبلية ما جعل منها منعرجا مهما للدراسة في الوقت الحاضر نظرا لقلة المبادرات البحثية المتناولة إياها على وجه التحديد و هو ما يتفق و العديد من الدراسات أبرزها دراسة (Hagan ;2015) ، (Ganesanet al ;2008) ، و دراسة (Kim & Lough, 2007) .

على الصعيد التطبيقي توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- كشفت نتائج التحليل عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لخصائصه الديموغرافية المتمثلة في (سن، مستوى تعليمي، الدخل) و هذا ما يشر إلى وجود إجماع بين فئات المجتمع الجزائري باختلاف أعمارهم، و مستوياتهم التعليمة وحتى دخولهم

على صورة محدد لمستوى جودة خدمات فندق " لافالي" ، موحية لقوة الفندق و قدراته على تشكل ارتباطات ذهنية ايجابية لدى المستهلك الجزائري وهو ما تفق ونتائج دراسة (**A. Akbaba ; 2006**) و دراسة (**Lee & Chen ;2009**) و التي خلصت إلى أن تصورات السياح لجودة الخدمة لا تختلف باختلاف العمر على عكس نتائج دراسة (**Tabassum et al ; 2012**) التي وجدت فروق كبيرة بين النزلاء من مختلف الفئات العمرية فما يتعلق ببعد الاعتمادية و هي النتيجة عينها نسبة لمستوى التعليم ، و كذا دراسة (**ابو منديل، 2008**) ، و دراسة (**Abdullah & Hamdan; 2012**) التي أوجدت أن للعمر، و الحالة الاجتماعية ، الدخل ،و الجنس أثر على كيفية اختيار الماليزيين و غيرهم من الأجانب للإقامة في الفنادق الماليزية .

- في حين كشفت ذات النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لمتغير الجنس .و هذه النتيجة تتفق و نتائج كل من دراسة (**Hernández et al; 2010**) و دراسة (**Tabassum et al ; 2012**) فقد كشفت الدراسة وجود فروق كبيرة بين الجنسين في ترتيب لأبعاد الجودة المدركة في الفندق السياحي ، لتختلف في الوقت عينه عن أغلبية نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة (**أبو منديل ، 2008**)، (**العجلوني، 2016**) ، و مرد ذلك في رأي الباحثان إلى اختلاف اهتمامات وأولويات الذكور عن الإناث، فنجد الذكور أكثرهم ميلا إلى التقنيات و التجهيزات الحديثة كذلك المرافق التي تتوفر في الفندق (حمام السباحة، و صالات الرياضة) و غيرها أي ما يعكس الجوانب الملموسة و الاستجابة ، في حين نجد أن الإناث أكثرهن ميلا إلى طريقة التعامل (الأدب و الأخلاق و اللباقة في الحديث، مراعاة الخصوصية) و هم أكثر حرصا من الذكور فيما يتعلق بالشعور بالأمان و الثقة ، الديكور ، التصميم الداخلي و الأخطاء أثناء تقديم الخدمة أي ما يعكس التعاطف و الضمان بشكل أكبر .

التوصيـــات : بناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية :

- العمل على تقديم خدمات تلبي رغبات النزلاء و تتجاوز توقعاتهم والتحسين المستمر في مستوى تلك الخدمات تراعي مختلف الأعمار و مستويات الدخل بما يضمن بناء صورة قوية للفندق.

- تفهم العمالة الداخلية بفندق " لافالي" احتياجات النزلاء بشكل دقيق وإعطائهم العناية والاهتمام الشخصي لكل نزيل خاصة الإناث والعمل على حل مشاكلهم وتلبية رغباتهم بكل صدق وحماس .
- يتوجب على فندق " لافالي" الاهتمام بتحقيق رضا النزلاء و ذلك من خلال اختيار العمالة الماهرة في كيفية تقديم الخدمة و كسب رضا النزلاء
- تصميم برنامج تدريبي للعمالة الحالية يهدف إلى إكسابهم المعارف و المهارات المطلوبة أي تدريبهم على أفضل الممارسات للاتصال و التواصل مع النزلاء و خدمتهم بما يحقق ميزة تنافسية للفندق على المدى البعيد.
- المحافظة على مستوى الخدمات و الاستمرار في مواكبة التطور التكنولوجي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستهلك الجزائري لأبعاد الجودة المدركة للخدمات الفندقية تعزى لكل من (سن، مستوى تعليمي، الدخل) يعتبر مؤشرا مهما جدا لصانع القرار بفندق " لافالي" يوجب للاهتمام بهذه المتغيرات و محاولة توظيفها بما يحقق له ميزة تنافسية .

الهوامش:

1. Abdullah, A. A., & Hamdan, M. H. (2012), "Internal Success Factor Of Hotel Occupancy Rate", International Journal of Business and Social Science 3 (22), 199-218.
2. Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: astudy in a business hotel in turkey. Hospitality Management, 25, 170-192
3. Aksoy, S., Atilgan, E., & Akinci, S. (2003), "Airline Services Marketing By Domestic And Foreign Firms: Differences From The Customers' Viewpoint", Journal of Air Transport Management 9, 343-351.
4. and conventional buying motivations", Sex Roles, Vol 50 No 5/6, pp. 423-44
5. Callan, R.J. and Bowman, L. (2000), "Selecting a hotel and determining salient quality attributes: A preliminary study of mature British travellers", The International Journal of Tourism Research, Vol 2 No 2, pp. 97-118
6. Chingang Nde Daniel; Lukong Paul Berinyuy(2010) Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction; Umeå School of Business Master thesis, one-year, 15 hp
7. Dittmar, H., Long, K. and Meek, R. (2004), "Buying on the internet: Gender differences in online
8. Eudora Hagan (2015); Service Quality Perceptions and Socio-demographic Characteristics of Hotel Guests in the Western Region of

Ghana; Journal of Tourism, Hospitality and Sports ISSN (Paper) 2312-5187 ISSN (Online) 2312-5179 An International Peer-reviewed Journal ;Vol.10.

9. Ganesan-Lim, Cheryl and Russell-Bennett, Rebekah and Dagger, Tracey (2008) The Impact of Service Contact Type and Demographic Characteristics on Service Quality Perceptions. Journal of Services Marketing 22(7):pp. 550-561
10. Holton, L. (2004), "The rich are different", ABA Journal, Vol 90, pp. 85
11. J.J. Lambin (2002) ; Marketing stratégique et opérationnel ; dunad ; paris
12. Kim, H. D., & Lough, N. L. (2007), "An Investigation into Relationships among Constructs of service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Course", The ICHPER SD Journal of Research 1(2), 14-22
13. Kim, H. Y., & Chung, J. E. (2011), "Consumer Purchase Intention for Organic Personal Care Products", Journal of Consumer Marketing 28(1), 40-47.
14. Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane,(2012) Marketing Management, Prentice Hall, Boston Columbus Indianapolis, New York.
15. Kotler.P , Keller.K (2009); Marketing Management, 13e édition , Pearson Education, France
16. Kushwaha, G.S. and Agrawal, S.R. (2015), "An Indian customer surrounding 7P's of service marketing", Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 22
17. Laroche, M., Saad, G., Cleveland, M. and Browne, E. (2000), "Gender differences in information search strategies for a Christmas gift", Journal of Consumer Marketing, Vol 17 No 6, pp. 500-514 Morrow, J. (2004), "X-it plans", American Demographics, Vol 24 No 4, pp. 34-38
18. Lee, Y.P., & Chen, C.Y. (2009), "Banking Service Quality in Vietnam: A comparison of Customers' and Bank Staff's Perceptions", The Journal of International Management Studies 4(2), 140-146
19. Mattila, A.S., Gradey, A.A. and Fisk, G.M. (2003), "The interplay of gender and affective tone in
20. Mattila, M., Karjaluoto, H. and Pento, T. (2003), "Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards?" Journal of Services Marketing, Vol. 17 No 5, pp. 514-528.
21. Muhammad Ali & Syed Ali Raza (2015); Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model; Total Quality Management & Business Excellence ; ISSN: 1478-3363 (Print) 1478-3371 (Online) Journal homepage: http://www.tandfonline.com/loi/ctqm20
22. Rahmani, Mohammad Mizenur, Abdullah, Md, Rahmans, Ataur,(2011), Measuring Service Quality using Servqual Model: A Study on PCBs(Private Commercial Banks) in Bangladesh, Business Management Dynamics Vol.1, No.1.
23. Richard Ladwein(2003), Le Comportement Du Consommateur, 2émeédition, économica, Paris

24. Saif Ullah Malik(2012) , Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value, International Journal of Marketing Studies, Vol: 4, N0: 1
25. Sánchez-Hernández, R., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Moliner, C. (2010), "Linking Functional and Relational Service Quality to Customer Satisfaction and Loyalty: Differences between Men and Women", Psychological Reports 106, 1-13.
26. service encounter satisfaction", Journal of Service Research, Vol 6 No 2, pp. 136-14
27. Sivadas, E, and Baker-Prewitt, J. (2000) An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty, International Journal of Retail & Distribution Management, Vol. 28,No 2, pp73-82.
28. Tabassum, A., Rahman, T., & Jahan, K. (2012), "Assessment of Service Quality in Tourist Hotels of Cox's Bazaar in Terms of Demographic Characteristics of Tourists", World Journal of Social Sciences 2 (4), 44-64.
29. أحمد حمزة خليفة و آخرون (من دون سنة نشر)، " أثر جودة الخدة على ولاء العملاء : دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن"، محملة صيغة . PDF
30. حاكم جبوري الخفاجي (بدون سنة نشر)، " رضا الزبون كمتغير بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي/ فرع النجف"، جامعة الكوفة/كلية الاقتصاد.
31. خيري علي أوسو (2007)، " أثر المزيج التسويقي في تحقيق جودة الخدمة الفندقية دراسة تحليلية لآراء عينة من الضيوف في عدد من المنظمات الفندقية في مدينة دهوك"، كلية الادارة و الاقتصاد جامعة الموصل ، تنمية الرافدين (88) (29 .(
32. دخيل الله غنام المطيري (2010)، " أثر جودة الخدمة و التسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت "، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية الأعمال، الكويت.
33. سناء ابراهيم أبو دقة، سمير خالد صافي (2013)،" تطبيقات عملية استخدام (الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية) في البحث التربوي و النفسي، بدون طبعة، مكتبة آفاق، غزة/ فلسطين
34. عبد العزيز مصطفى أبو نعيمة (2010)، " أصول التسويق، أسسه وتطبيقاته الاسلامية"، الطبعة1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن
35. عبد الله علي قويطين العجلوني (2016)، " تطوير السياحة في الأردن: دراسة الوعي السياحي لدى طلبة الجامعات الخاصة الأردنية دراسة حالة جامعة أربد الأهلية و جامعة جدارا"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، العدد15

36. غسان فيصل عبد (2011)، " المزيج التسويقي الخدمي و انعكاساته على المكانة الذهنية دراسة تحليلية لأراء رواد الفنادق خمسة نجوم في بغداد"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد 1، العدد 1.

37. فتحي بو عمرة (بدون سنة نشر) ، " الجودة المدركة و رضا الزبون"، جامعة البليدة 2، الجزائر .

38. محمد عبد الرحمن أبو منديل (2008)، " واقع استخدام المزيج التسويقي و أثره على ولاء الزبائن دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية (من وجهة نظر الزبائن في قطاع غزة)"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، كلية التجارة قسم ادارة أعمال، الجامعة الاسلامية – غزة- ، فلسطين.

39. محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق (2010) ،" مبادى التسويق "، دار المناهج ، الأردن.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

أهمية التسويق الفيروسي في ترويج منتجات المؤسسة عرض تجربة الشركة البريطانية كادبوري شوابس.

د.قارة ملاك جامعة قسنطينة–2–

تاريخ الاستلام:20/04/2018 تاريخ القبول:28/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

تستخدم المؤسسة لترويج منتجاتها عدة طرق تسويقية منها تقليدية وأخرى حديثة، لكن التسويق الشائع استعمالا في وقتنا الحالي هو التسويق الالكتروني الذي يعتمد على ترويج المنتجات عبر الانترنيت.

يهدف مقالنا إلى تسليط الضوء على أحد أنواع التسويق الالكتروني (التسويق الفيروسي)، ومدى أهميته في ترويج منتجات الشركة بالاستناد إلى تجربة الشركة البريطانية كادبوري شوابس.

الكلمات المفتاحية: التسويق الالكتروني، التسويق الفيروسي، مواقع الكترونية ، شركة كادبوري شوابس.

Abstract:

The organization uses a number of traditional and modern marketing methods to promote its products, but the most popular marketing today is electronic marketing, which depends on product promotion via the Internet.

Our article aims to highlight a type of e-marketing (viral marketing), and its importance in promoting the company's products based on the experience of the British company Cadbury Schwebs.

Keywords: E-marketing, Viral Marketing,Websites, Cadbury Schwebs Company.

مقدمة:

يعبر التسويق عن مجموعة العمليات و الأنشطة التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء وتطوير مجموعة المنتجات أو الخدمات الهادفة إلى إشباع هذه الرغبات من جهة، وتحقق الربحية للمؤسسة خلال فترة زمنية من جهة أخرى.

لقد مر المفهوم التسويقي بعدة مراحل من مفهومه التقليدي إلى مفهومه الحديث الذي رافقه التطور الكبير في وسائل الإعلام والاتصال، وهو ما تتبناه المنظمات الحديثة في وقتنا الحالي، حيث شجع العاملين في مجال التسويق إلى تبنيه بهدف الوصول إلى الأسواق المستهدفة.

يعد التسويق الفيروسي من المفاهيم الحديثة في المجلات التسويقية، فهو يستخدم لترويج منتجات المؤسسات عبر شبكة الانترنت من خلال مختلف المواقع الإلكترونية و خاصة الاجتماعية عن طريق نشر الرسائل الالكترونية ، ثم تشجيع مستلميها إلى إعادة نشرها إلى أهلهم وأصدقائهم وعائلاتهم بشكل طوعي. مما يزيد في انتشار هذه الرسائل وبالتالي زيادة ترويج المنتوج بشكل سريع.

ففكرة التسويق الفيروسي مبنية على أساس أن كل رسالة إعلانية يتم إرسالها لكل شخص تنتقل إلى مئة شخص و حتى ألف شخص من مختلف أفراد الأسرة و الأصدقاء عبر مختلف المواقع الإلكترونية المجانية و ذلك لخلق وعي لديهم بالعلامة التجارية و ترسيخ صورة ذهنية جيدة عن منتجات المؤسسة لديهم و من تم الولاء لها .

1- إشكالية البحث:

تهدف كل مؤسسة إلى ترويج منتجاتها بشكل واسع بأقل أو بانعدام التكلفة ، وعلى هذا الأساس فان إشكالية بحثنا تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي: ماهي أهمية التسويق الفيروسي في ترويج منتجات المؤسسة؟

وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالتسويق الفيروسي؟
- كيف يستفيد المستهلكين من معلومات التسويق الفيروسي؟ وكيف يتم استخدامها للتأثير على الآخرين في قرارات شرائهم؟
- كيف تستفيد المؤسسة من التسويق الفيروسي؟

2- فرضيات البحث:

تتجلى فرضيات البحث فيمايلي:

1- الإغراءات المقدمة من طرف التسويق الفيروسي للعملاء هي التي تحفزهم على التأثير على الأفراد الآخرين في قرارات شرائهم.

2- قرارات شراء المنتجات التسويق الفيروسي مرتبطة بجودته وتقنياته المطبقة.

3- التسويق الفيروسي يدر على المؤسسة عوائد كبيرة مقارنة بأنواع التسويقات الأخرى.

3-أهداف البحث:

نهدف من خلال بحثنا إلى التعرف على التسويق الفيروسي، وأثره على قرارات شراء الزبائن، بالإضافة إلى مدى استفادة المؤسسة من هذا النوع من التسويق.

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية التسويق الفيروسي في ترويج منتجات المؤسسة محليا وعالميا وبسرعة كبيرة تكلفة قليلة عن طريق استعمال شبكة الانترنيت.

5-المناهج المستعملة في البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص الظاهرة محل الدراسة، بالإضافة إلى الاستناد على إحصائيات ومعطيات متعلقة بالشركة البريطانية كادبوري شويبس التي اتخذناها كنموذجا في دراستنا.

6-خطة البحث: تتجلى خطة بحثنا فيمايلي:

1- نشأة التسويق الفيروسي

2- تعريف التسويق الفيروسي

3- أنماط واستخدامات في التسويق الفيروسي

4- ايجابيات وسلبيات التسويق الفيروسي

5- عرض تجربة الشركة البريطانية كادبوري شويبس

6- الخاتمة.

1–نشأة التسويق الفيروسي:

لقد ساهمت خدمة شركة الهوتميل (Hotmail) في ظهور التسويق الفيروسي، حيث دار نقاش في إحدى اجتماعات هذه الشركة عن كيفية نشر الهوتميل في أسرع وقت وبأقل تكلفة، بعدما تم اقتراح حملات إعلانية كبيرة وبتكاليف باهضة، ولكن ذلك لا ينفع بحكم أن الخدمة مجانية وبالتالي لا يوجد مصدر للربح. فجاء اقتراح أحد المؤسسين بقوله:" **دعونا نضيف فقط في أسفل أي بريد** Hotmail **هذه الرسالة و بها رابط التسجيل و الرسالة هي:**(Get your private, free email at **www.hotmail.com**) **و بهذا فأي رسالة يرسلها أي مستخدم لأي شخص ستحتوي على إعلان يوضح الخدمة و بهذا يقوم مستخدمي الهوت ميل بالتسويق بشكل تلقائي للهوت ميل بين شبكاتهم الخاصة**". [1] وهكذا انتشرت الرسالة الفيروسية وأصبح البريد الالكتروني متاحا للجميع، ويمكن الحصول عليه بسهوله شديدة، بينما كان البريد الالكتروني مكلفا للناس، واستخدامه كان لبعض رجال الأعمال فقط. وقررت شركة مايكروسوفت شراء شركة هوتميل بـ 400 مليون دولار. [2]

تعتبر ملفات الفيديو على الإنترنت إحدى أسلحة «التسويق الفيروسي» الأقوى، كونها الأداة الأكثر وصولاً إلى عقول الزوار حول العالم. ويشكل موقع (يو تيوب YouTube) المحرك الرئيس لنشر ملفات الفيديو، بالإضافة إلى الشبكات التواصل الاجتماعي كالفيس بوك، والتويتر، والأمستغرام،...الخ ، التي أصبحت البوابة التفاعلية الالكترونية في احتضان بيع المنتج المعروض ، عن طريق عرضه بالفيديو، ثم التعليق عليه، والدردشة مع الأقارب و الأصدقاء عن جودته، ومدى الإعجاب به.

ففي بريطانيا وفرنسا وألمانيا وأسبانيا وإيطاليا، أضحت ملتقيات الدردشة على الشبكة العنكبوتية ذات تأثير على عقول العامة ، حيث يميل حوالي 52 في المائة من سكان هذه البلدان إلى شراء المنتج بعد قراءتهم تعليقات «إيجابية» عنه من خلال غرف الدردشة [3].

2– تعريف التسويق الفيروسي:

تعود تسمية التسويق الفيروسي بهذا الاسم إلى سرعة انتشاره بين الناس وهو يشبه الفيروس الذي يقوم بنسخ نفسه بنفسه و ينتقل من جسم إلى جسم بشكل سريع جدا و إذا ما هاجمته يكون دفاعات قويه و في الغالب لا يمكن هزيمته هذه طبيعة الفيروس. [4]

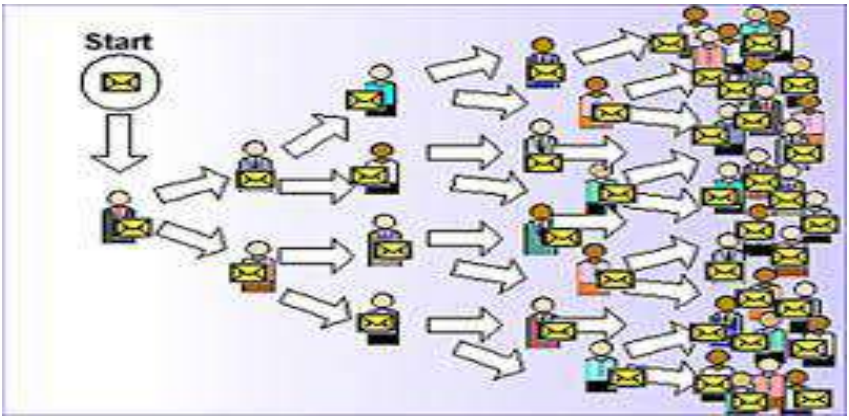
ويقصد بالتسويق الفيروسي" مرور نسبة عالية جدا من المعلومات التسويقية من شخص إلى آخر والنسبة الكبيرة من المستلمين للمعلومات قد يكونون إما:الأقرباء والأصدقاء وقد يتضاعف من خلال ذلك النمو العام وبسرعة جدا كبيرة لنشر المعلومات التسويقية". [5]

كما يوجد تعريف آخر للتسويق الفيروسي: " لتسويق الفيروسي هو تقنية تهدف إلى الترويج لشركة أو منتجاتها وخدماتها من خلال رسالة مقنعة تنتشر من شخص إلى آخر". [6]

ويمكن إعطاء تعريفا شاملا للتسويق الفيروسي:" هو إستراتيجية تسويقية تحفز زبائن مؤسسة ما على نشر رسالتها الإعلانية وتزويد أصدقائهم بالمعلومات عن منتجاتها باستخدام الانترنت، فالزبون يقوم بترويج منتجات المؤسسة بدلا عنها عن طريق مشاركة الصور ومقاطع الفيديو، أو الرسائل النصية، أو روابط المواقع ،أو عن طريق البريد الالكتروني أو الموقع الكتروني وذلك بتضمين صاحب الموقع الالكتروني للفيديو، أو الصورة الخاصة بالشركة على موقعه الالكتروني".

يمثل الشكل رقم (1) كيفية ترويج المنتوج باستخدام التسويق الفيروسي

الشكل رقم(1): كيفية ترويج المنتوج باستخدام التسويق الفيروسي



Source : www.google.image.marketingviral.com

3- أنماط واستخدامات في التسويق الفيروسي:

يمكن أن يظهر التسويق الفيروسي في الانترنيت عبر عدة أنماط، نذكر أهمها:

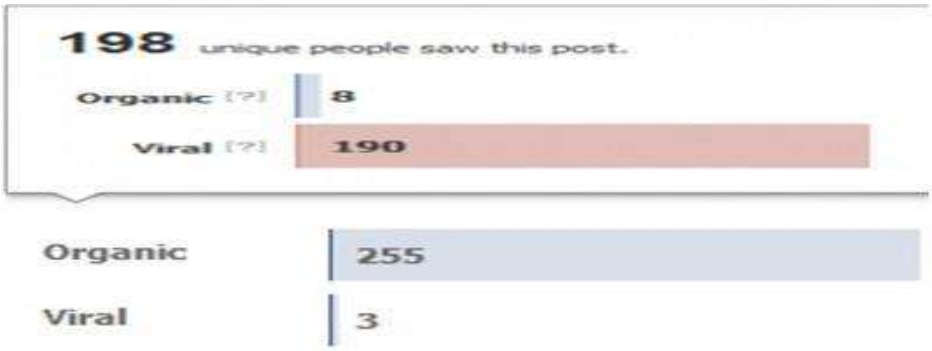
3-1- العدوى العرضية (استخدام البريد الالكتروني): ويتم ذلك عن طريق إرسال أحد الزبائن منتج معين رسالة بريدية إلى أصدقائه وأفراد عائلته، ثم تنتشر هذه الرسالة الالكترونية بسرعة كبيرة إلى عدد كبير من الأشخاص.

3-2-التسويق الفيروسي باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي: ويقصد بذلك قيام شركة ما بإدراج منشور Post (فيديو أو صورة أو رابط لموقع الكتروني) على الصفحة الخاصة بالشركة على إحدى شبكات التواصل الاجتماعي مثل: Facebook، فيقوم معجبين الصفحة بنشر وتوزيع هذا المنشور على العديد من الأشخاص ، وبهذه الطريقة يتم تسويق المنتوج بسرعة كبيرة مرفوقا بتعليقات وإشارات الإعجاب أم عدم الإعجاب.

يوضح الشكل رقم (2) معدل التسويق الفيروسي والتسويق العضوي والتسويق الفيروسي لبعض المنتجات

الشكل رقم (2):

معدل التسويق الفيروسي والتسويق العضوي والتسويق الفيروسي لبعض المنتجات



المصدر: محمد غريب، التسويق الفيروسي، مجلة أي بزنز، (www.ibznz.com) ، 26.11.2013، ص 1.

من خلال الشكل السابق، نلاحظ أن معدل التسويق الفيروسي قد يكون أكبر من معدل التسويق العضوي، وذلك يرجع إلى جودة المنتج وتميزه، مما يؤدي إلى لفت انتباه الكثير من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي، وبالتالي نشره على صفحاتهم.

3-3- التسويق الفيروسي عن طريق استخدام اليوتوب: تقوم الشركات بعمل عرض تسويقي ضمن فيديو على الـ YouTube، وقد يرافقه مسابقة لربح جائزة مما يحفز المشاهدين على مشاهدة الفيديو ومشاركته، وهناك أمثلة كثيرة لمقاطع فيديو على اليوتيوب تمت مشاهدتها ملايين مرات كالفيديو الذي يعرض ماركة الشامبو والعطور Old Spice ، والذي يعتبر نموذجا في التسويق الفيروسي حيث تمت مشاهدته 43,271,237 مرة. [7]

4-ايجابيات وسلبيات التسويق الفيروسي:

للتسويق الفيروسي ايجابيات وسلبيات يمكن ذكرها فيمايلي:

4-1-ايجابيات التسويق الفيروسي: يمكن حصرها فيمايلي:

- الحصول على المزيد من الزبائن، وبالتالي زيادة مبيعات الشركة.
- زيادة عدد الزوار إلى موقع الشركة، مما يعني زيادة سمعتها التجارية.
- انخفاض التكاليف الخاصة بترويج المنتج، وفي بعض الأحيان تكون منعدمة.
- سرعة انتشار المنتج المسوق .
- دوام أرشيف الإشهار الخاص بالمنتج المسوق.
- التواصل المباشر مع الزبائن.
- يتوافق التسويق الفيروسي مع عصر التكنولوجيا والانترنيت.

4-2-سلبيات التسويق الفيروسي:

- قد يستغل بعض المنافسين الفرصة لإطلاق إشعاعات على المنتج المروج.
- يمكن للتسويق الفيروس أن يؤثر على العلاقات بين الأفراد، خاصة في حالة عدم أحد الأصدقاء أو أحد أفراد العائلة بالمنتج المسوق.
- قد يفقد المنتج شهرته بسبب التفسير الخاطئ لناقل الرسالة لمضمون رسالة المسوق. [8]
- لا يستطيع المسوق الترقب الدائم للذين استلموا الرسالة، وهل تم نشرها أم لا؟.

5–عرض تجربة الشركة البريطانية كادبوري شوبيس:

تعتبر شركة كادبوري هي ثاني أكبر مصنع للحلويات في العالم، ويقع مقرها في مدينة uxbridgeفي لندن .كانت بداية هذه الشركة "جون كادبوري" وأخيه عام 1847، عندما كانت تبيع الشاي، القهوة ومشروب الشكولاتة. أما حاليا فهي تنتج حوالي 31 علامة تجارية شهيرة من الشكولاتة، ويعمل بالشركة أكثر من 72000 موظف وتحقق أرباح تقدر بأكثر من 11.346 مليار جنيه إسترليني. إن الشركة المصنعة لكادبوري اسمها كادبوري شوابس، وهي نتيجة اتحاد شركتين بريطانيتين عام 1969 ونجاحها مستمر إلى الآن. [9]

وفي المملكة المتحدة، تعد شركة كادبوري للشيكولاتة من أولى الشركات التي استخدمت التسويق الفيروسي. وقد كان يزور إعلاناتها التليفزيونية أكثر من 5، 3مليون شخص على موقع YouTube والموقع الخاص بها (www.aglassandahalffullproductions.com)،كما تدمج الشركة ألعابًا تفاعلية مع رسائل موقع Twitter ومقاطع الفيديو الموجودة على موقع .YouTube .

في سنة 2007 ، صدرت إشاعة عن شركة الشيكولاتة، والتي مفادها أن الشيكولاتة التي تصنعها Cadbury هي فاسدة، فقام مدير التسويق هذه الشركة بوضع إعلان على اليوتوب .وقبل وضعه لم يتقبل في بادئ الأمر أصحاب هذه الشركة فكرته، بسبب الخسارة التي ألحقت بشركتهم، وأنهم ليسوا في الوقت الحالي محتاجين إلى الإعلان، لكن مدير التسويق بقي مصرا على قرار بث هذا الإعلان الذي تظهر من خلاله غوريلا تستمع إلى الموسيقى بهدوء ،ثم تبدأ بالعزف على آلة الدرامز وهي غاضبة، ثم تأتي فيما بعد علامة شيكولاته كاديبوري، وقد كان الهدف من وراء هذا الإعلان هو توصيل رسالة إلى الزبائن والى واضعي هذه الإشاعات بأن الشركة فعلا قد بدأت تخسر، لكن في داخلها قوة كبيرة ستدفعها إلى النجاح مرة أخرى، وبالفعل فقد حققت الشركة أرباحا كبيرة بعد هذا الإعلان.

كما أصدرت هذه الشركة حملة دعائية على مواقع التواصل الاجتماعي في سنة 2017، مفادها أن هناك فضائيين قد احتلوا كوكب الأرض للحصول على سر سعادتنا وهي الشيكولاتة كاديبوري، وقد تابعها حوالي 16 ملين شخص. تجدر الإشارة إلى موقع هذه الشركة في الفايس بوك هو (www.facebook/cadyburyuk/) فيها حوالي:

- 800288 معجبون بهذه الصفحة.
- 773585 يتتبعون هذا الموقع

ومكتوب على هذه الصفحة أدعو أصدقائك لتتبع صفحتنا، وهي تحتوي على مختلف الإعلانات الخاصة بمنتج هذه الشركة، وخاصة الجديدة منها.

الخاتـمة:

لقد حقق التسويق الفيروسي العديد من النجاحات للكثير من الشركات، فلا يمكن الاستغناء عنه في تسويق الأعمال التجارية ومنتجات الشركة.

يعد الهوتميل والبريد الالكتروني وبرامج المؤسسة الفرعية وغرف الدردشة ونشرات الأخبار والمراهنات والزبائن من أهم الأدوات والآلات الرئيسة التي يعتمد عليها التسويق الفيروسي في ممارسة أعماله في المواقع ، حيث يتضمن نشر الرسائل الالكترونية بين الأفراد في معظم الأحيان إغراءات مقدمة من قبل المسوق نظير توزيع هذه الرسائل وهو ما يثبت **صحة الفرضية الأولى** التي تقول: الإغراءات المقدمة من طرف التسويق الفيروسي للعملاء هي التي تحفزهم على التأثير على الأفراد الآخرين في قرارات شرائهم.

إن عملية التسويق الفيروسي قائمة على أساس العلاقات الاجتماعية للأشخاص وللزبائن والاتصال بالآخرين من جهة، وعلى جودة المنتج ومدى فعاليته من جهة أخرى، وهو ما يثبت **صحة الفرضية الثانية** التي تقول: قرارات شراء المنتجات التسويق الفيروسي مرتبطة بجودته وتقنياته المطبقة.

لقد أثبتت التطبيقات والتجارب العالمية في مجال الحملات الفيروسية والتسويق الفيروسي نجاحها وبشكل فاعل حيث أن التسويق التقليدي لم يعد له مجال يذكر ضمن ما يحدث من تطور في استخدام الأدوات الابتكارية والإبداعية وتطبيقاتها على الانترنيت وهو ما يثبت **صحة الفرضية الثالثة** التي تقول: التسويق الفيروسي يدر على المؤسسة عوائد كبيرة مقارنة بأنواع التسويقات الأخرى.

مما سبق ، يمكن إعطاء جملة من الاقتراحات :

- وضع آليات تطبيقية لازمة لمفهوم التسويق الفيروسي تتماشى مع تطبيقاته في الظروف البيئية المحيطة.
- استفادة البلدان العربية من البلدان الأخرى الناجحة في مجال تطبيق التسويق الفيروسي.
- تركيز المسوق على مجموعة من الزبائن ذات الثقة العالية، والذين يتم الاعتماد عليهم في نشر الأفكار عن المنتجات والخدمات ضمن الحملات التسويقية الفيروسية عن طريق علاقاتهم الاجتماعية الواسعة مع الأصدقاء والأقارب.
- تشجيع منظمات الأعمال على دعم خدمات الإنترنت في التسويق الفيروسي، والتركيز على أهمية التنسيق والتكامل بين التسويق الفيروسي وبين استراتيجية التسويق لضمان تحقيق أفضل النتائج.

قائمة الهوامش:

[1]– ياسر سلام، التسويق الفيروسي، (www.Expandcart.com)، 03 يوليو 2017، ص1.

[2]– نفس المرجع، ص 1.

[3]– درمان سليمان الصادق، تقنية التسويق الفيروسي في سوق منظمة الأعمال ، (www.learn-time.com)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دهوك، العراق، 2008، ص2.

[4]– محمد الحجازي، ماهو التسويق الفيروسي؟، بوابة التسويق و التجارة الالكترونية، (www.ec4legrn.com ، 2014، ص4).

[5] - Helm, Sabrina ,"Viral Marketing – Establishing Customer Relationships by" Word of Mouse", in Electronic Markets, Vol.10, 2000.

[6] - Alba, Fraile, what is Viral Marketing?, (www.cyberclick.com), 2016, p1.

[7]- محمد غريب، مرجع سبق ذكرة، ص2.

[8]– ردينة عثمان يوسف، قياس أثر التسويق الفيروسي على قرار الشراء دراسة ميدانية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء، الأردن، 2009، ص 28.

[9]– محرر1: أفضل ماركات الشيكولاتة في العالم، (www.althawagah.com)، 2016، ص2.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث- جوان2018

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة.

ط.د . إيمان بن محمد جامعة سكيكدة

تاريخ الاستلام:29/01/2018 تاريخ القبول:20/05/2018 تاريخ النشر:جوان2018

ملخص:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في ملبنة نوميديا وتحديد أكثرها تأثيرا في الأداء وتم ذلك من خلال استبانه مكونة من ثلاث محاور، المحور الأول حول البيانات الشخصية ، المحور الثاني حول العوامل الإنسانية والتنظيمية والفنية المؤثرة في الأداء الوظيفي أما المحور الثالث فتعلق بالأداء الوظيفي.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر كبير للعوامل (التنظيمية، الإنسانية والفنية)، وان أكثر تلك العوامل تأثيرا هي العوامل التنظيمية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير ظروف عمل مادية والاهتمام أكثر بالجانب التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: العوامل الإنسانية، العوامل التنظيمية، العوامل الفنية، الأداء الوظيفي

Abstract:

Through this study, we investigate the factors that influence the functional performance in Numidia's slag and determine which is the most influential in the performance. This was done by means of a questionnaire composed of three axes, the first axis The second focus on human, organizational and technical factors affecting functional performance, and the third focus on functional performance. The results of the study indicate the presence of a large impact of factors (organizational, human and technical) and the most influential factors are the organizational factors, the study recommended the need to provide Material Conditions of Work and a Greater attention to the organization side

Key words: human factors, regulatory factors, technical factors, functional performance.

مقدمة:

يعتبر علم الإدارة من العلوم التي حظيت بحصة كبيرة من اهتمام الباحثين، والأداء الوظيفي يشكل جوهر العملية الإدارية والذي ترتكز عليه اغلب النشاطات، وفي ظل المنافسة القوية وزيادة حجم المؤسسات وتعقد الأعمال والتطور الكبير الذي جاءت بها التكنولوجيا، ازداد الاهتمام بالأداء الفرد العامل وأصبح يعتبر كمورد للمؤسسة، ثم تطورت مكانته أكثر فأكثر ليصبح رأسمالها الأكثر أهمية وهذا خلافا لما كان قائما في القديم باعتباره آلة كباقي الآلات.

ومع التطور الكبير للأداء الوظيفي تطورت معه وسائل قياسه وتقييمه وقد أعطي للفرد العامل صلاحيات لم تكن ممنوحة له من قبل مثل المشاركة في صنع القرار وأيضا إعادة تصميم الهياكل التنظيمية وغيرها من الإجراءات الهادفة الى تحسين.

أن الأداء الوظيفي هو الوسيلة التي يمكن للمؤسسة من خلالها بلوغ أهدافها وتحقيق واكتساب مزايا كثيرة وذلك عن طريق رفع كفاءة العاملين وزيادة مردوديته ويعتبر هذا مكسب وفرصة أيضا للعاملين من خلال زيادة أجورهم وحصولهم على الترقيات ومختلف الحوافز وغيرها مما يطمحون تحقيقه

مشكلة الدراسة:

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم مصطلحات إدارة الموارد البشرية لما له من دور كبير في النهوض بالمؤسسة وإكسابها مكانة تنافسية كبيرة في السوق وذلك من خلال تحقيق ما تصبو إليه وهذا لا يكون إلا بتحقيق مستوى عال من الأداء الوظيفي.

يتميز الأداء الوظيفي بثلاث مستويات المرتفع، المتوسط و المنخفض وهذا راجع للعديد من العوامل التي يتأثر بها الأداء الوظيفي، وقد تكون تلك العوامل مرتبطة بالفرد العامل نفسه او تتعلق بالمناخ التنظيمي للمؤسسة أو تكون فنية، أو عوامل أخري قد لا تتحكم بها المؤسسة.

ومن خلال هذه الدراسة يمكن طرح الإشكالية التالية:

– ما تأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية، الفنية) على الأداء الوظيفي في ملبنة نوميديا؟

وعلى ضوء الإشكالية السابقة يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى:

–توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين تعود إلى المتغيرات الديمغرافية (النوع، السن، العمر، الاقدمية والمنصب الوظيفي)

الفرضية الرئيسية الثانية:

-يوجد تأثير للعوامل الإنسانية، التنظيمية والفنية على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ما يلي:

-الأهمية الكبيرة لموضوع الأداء الوظيفي باعتباره عمود الإدارة

-محاولة تسليط الضوء وإبراز مختلف العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

-محاولة زيادة المعرفة وإثراء المعلومات في هذا المجال

أهداف الدراسة:

-التعرف على العلاقة بين العوامل الإنسانية، التنظيمية والفنية المؤثرة و الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا

المنهجية البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في محاولتنا لتقديم مسح لمختلف التعاريف والمفاهيم التي تمس الموضوع، والمنهج التحليلي في التعليق والتعقيب على ما تم وصفه، ولتحليل الجداول الواردة في البحث خاصة المتعلقة منها بتحليل بيانات الإستبيانة الموجه لعمال ملبنة نوميديا لولاية قسنطينة

الجانب النظري:

1-تعريف الأداء الوظيفي:

يعرفه نيكولاسF.W. Nicolas بأنه ": نتاج سلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد ،أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك،مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك[1]، ويعرفه أحمد صقر عاشور على أنه ": قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء[2]

2- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

ويمكن تقسيم تلك العوامل إلى:

-العوامل الفنية: وتشمل العناصر التالية[3]:

-نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات

-نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال

-تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات ، التجهيزات والآلات.

-نوعية المنتوج شكله ومدى مناسبة التغليف له ، -التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها
-التناسب بين طاقتي التخزين و الإنتاج في المؤسسة، -أساليب وطرق العمل [4]؛

حيث أن لهذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد فكلما توفرت مثلا تكنولوجيا حديثة، آلات جديدة، مواد خام ذات نوعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال ارتفاع مستوى الأداء فيها

– **العوامل الإنسانية**: وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين (المشرفين والمنفذين) في المؤسسة من صفات وسلوكيات ومعاملات وأساليب أيضا وتضم [5]

-التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن حيث كلنا ضمت المؤسسة عمال صغر السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الانجاز.
-مستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل
-التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة
-الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين (أي ما يدرج تحت إطار العلاقات الإنسانية)

بالإضافة إلى العوامل السابقة والتي تعتبر إنسانية أكثر منها تنظيمية يمكن إضافة عنصر ثالث إلى وهو المناخ التنظيمي للمؤسسة حيث يعتبر المناخ التنظيمي أيضا من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومن أهم مكوناته:

-الهيكل التنظيمي: يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثيرا على الأداء وذلك من طريقة انسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية، قدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها.

- الاتصالات[6]:من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من اجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح وأيضا خارج المؤسسة مع البيئة الخارجية

-نطاق الإشراف إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا، فالمشرف الفعال يكون قائدا ومخططا ومحفزا ومعلما وناصحا وموجها ومدربا في أن واحد

-طبيعة العمل: يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني ا تقليدي ا أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار . فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذي أهمية[7]

-الظروف المادية: هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة، التهوية، فترات الراحة التدفئة، الرطوبة،الحرارة، الضوضاء والتسهيلات المشابهة بصفة عامة.

- التحفيز وذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف وكذلك من مختلف الحوافز المادية كالمكافئات والترقية ...الخ

- التدريب من شان التدريب أن يصقل مختلف المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال كذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة.

وبالإضافة أيضا إلى حجم العمل والتأخر في القيام بالأعمال التي من شانهما أن يخفضا من مستوى الأداء

-التكنولوجيا المستخدمة: نظرا للتطور التكنولوجي السريع التغير المستمر في الأنظمة والمعدات أصبح على كل مؤسسة الاهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد العاملين

بالإضافة إلى[8]: •

التغير في حجم العمل، التأخير في القيام بالأعمال

وتوجد تقسيمات أخرى للعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وذلك حسب وجهة نظر كل باحث

- الجانب التطبيقي

1-إجراءات الدراسة

1-1 مجتمع البحث: تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في جميع المستويات الإدارية بملبنة نوميديا والبالغ عددهم212 عامل أثناء إجراء الدراسة،

2-1-عينة الدراسة

2-1-1-حجم العينة المدروسة: تم توزيع 50 مفردة من أصل 212 مفردة في المجتمع وقت تم استرجاع 30 استبانه من أصل 50 استبانه موزعة.

2-أداة الدراسة أساليب المعالجة الإحصائية

1-2- أداة الدراسة :

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة، وذلك لاستقصاء آراء العاملين بمديرية الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية عن الاتصالات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي

1-1-2بناء أداة الدراسة: بعد الاطلاع على بعض الدراسات ومراجعة أدبيات الدراسة في مجال الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة علية ، تم إعداد استبانه للدراسة وفق نموذج الاستبانة المغلقة لتكون البيانات أكثر دقة، وقد قسمت إلى 3 محاور، المحور الأول حول البيانات الشخصية التي تتضمن 5 عبارات، المحور الثاني حول مختلف العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي والتي قسمت إلى ثلاث أقسام ، القسم الأول حول العوامل الإنسانية ، القسم الثاني حول العوامل التنظيمية والقسم الثالث حول العوامل الفنية و تضمنت 32 عبارة أما المحور الثالث حول الأداء الوظيفي وتضمن 14 عبارة.

2-2- أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحليل بيانات تمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيةSPSS، واهم الأساليب الإحصائية التي وظفت في الدراسة ما يلي:

-التكرار والنسب المئوية:

-المتوسط الحسابي:هو مقياس من مقاييس النزعة المركزية، استخدم في المعالجة الإحصائية للعبارات التي تضمنت ليكرت في الإجابة على عباراتها ولتحليل نتائج المتوسط الحسابي للعبارات التي استخدم فيها مقياس ليكرت، تم استخدام المعادلة التالية لمعرفة حدود مجال كل خيار من الخيارات التي يحتويها ليكرت

طول الفئة أو المجال =المدى / قيمة الفئة الأعلى .

حيث أن :المدى= قيمة الفئة الأعلى– قيمة الفئة الأدنى.

ولقد استخدمنا صيغة تدرج ليكرت الخماسي، التي احتوت الخيارات التالية: ابدا، نادرا، احيانا، غالبا، دائما.

وبتطبيق المعادلة أعلاه وجد طول المجال مساويا ل 0.8 حيث(المدى 5-1=4)

من ثم أمكن وضع كل خيار تحت مجال معين كما يلي:

- ✓ المجال[1-1.8[ويشير إلى الخيار "أبدا" وأعطي درجة واحدة
- ✓ المجال[1.8-2.6[ويشير إلى الخيار "نادرا وأعطي درجتين
- ✓ المجال[2.6-3.4[ويشير إلى الخيار "أحيانا" وأعطي ثلاث درجات

- ✓ المجال [3.4-4.2] ويشير إلى الخيار "غالبا" وأعطي أربعة درجات
- ✓ المجال [4.2-5] ويشير إلى الخيار "دائما" وأعطي خمسة درجات

-ألفا كرومباخ: لحساب معاملات ثبات الاستبانة، ومعامل ثبات كل محور من محاور الدراسة

معادلات ونماذج الانحدار : تعبر عن وجود الدلالة الإحصائية لتأثير العوامل(الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي للعاملين.

معامل الارتباط R: يبين لنا هذا المعامل مدى ارتباط المتغير المستقل بالمتغير التابع

معامل التحديد (R^2) يبين لنا هذا المعامل النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسب المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا الخطأ العشوائي.

-**الانحراف المعياري**:اكبر أو يساوي 1 يشير إلى تشتت الإجابات وعدم تركزها، اقل من 1 يشير إلى تركز الإجابات وعدم تشتتها.

تحليل التباين الأحادي : (one way ANOVA) لفحص الدلالة الإحصائية للفروق، التي ترجع إلى المتغيرات الديمغرافية

3-استعراض نتائج البحث واختبار الفرضيات

1-3-استعراض نتائج البحث

المحور الأول: البيانات الشخصية

توزيع أفراد العينة وفقا لفئات الجنس

يوضح الجدول(رقم:01) توزيع أفراد عينة البحث وفقا لفئات جنسهم

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	80
أنثى	6	20
المجموع	**30**	**100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال الجدول يظهر أن ما نسبة 80% من أفراد العينة ذكور، وما نسبة 20 %إناث.

توزيع أفراد العينة وفقا للسن:

يوضح الجدول(رقم:02) توزيع أفراد عينة البحث وفقا لفئات السن

فئات العمر	التكرار	النسبة
اقل من 20 سنة	2	6.7
من20–29 سنة	7	23.3
من30–39 سنة	8	26.7
من40–49 سنة	8	26.7
50 فما فوق	5	16.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب فئات العمر نلاحظ أن الفئة [30–39[والفئة 49–[40[نالت اكبر نسبة وتقدر 26.7 % تليها الفئة [20–29 [بنسبة 23.3 %

توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

جدول(رقم:03) توزيع أفراد عينة البحث وفقا للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ابتدائي	2	6.7
متوسط	12	40
ثانوي	4	13.3
جامعي	12	40
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن اكبر قيمة من العينة المدروسة 40 % ذو مستوى جامعي ومستوى متوسط اما المستوى الثانوي فتقدر ب 13.3% في حين المستوى الابتدائي تقدر ب 6.7%

توزيع أفراد العينة وفقا للاقدمية

جدول(رقم:04) توزيع أفراد عينة البحث وفقا للاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	25	37.1
6–10 سنة	6	12.1
11–15 سنة	5	7.6
16–20 سنة	1	1.5

اكثر من 20 سنة	27	40.9
المجموع	66	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن اكبر نسبة تقدر ب 40.9 %للفئة أكثر من 20 سنة تليها الفئة اقل من 5 سنوات بنسبة 37.1% للفئة اقل من 5 سنوات، ثم الفئة 6-10 سنوات بنسبة 12.1%

توزيع أفراد العينة وفقا لمنصب العمل

جدول(رقم:05) توزيع أفراد عينة البحث وفقا لمنصب العمل

منصب العمل	التكرار	النسبة
إطار	11	36.7
عون تحكم	9	30
عون تنفيذ	10	33.3
المجموع	30	100

المصدر: من أعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الأطر تقدر ب36.7% تليها أعوان التنفيذ ب 33.3 %ثم أعوان التحكم ب 30%

-صدق وثبات الأداة:

لتقدير ثبات الدراسة سنعتمد على معامل ألفا كرونباخ الذي يعد من أفضل الطرق للدلالة على تقدير الثبات، حيث سنقوم بحسابه لأداة الدراسة ككل وللأبعاد المشكلة لها وهذا ما نبرزه من خلال الجدول الآتي

الجدول (رقم: 06): معاملات الثبات لأبعاد الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

البعد	الفا كرومباخ
العوامل الإنسانية	0.759
العوامل التنظيمية	0.886
العوامل الفنية	0.757
الأداء الوظيفي	0.760
الدراسة ككل	0.836

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات للإبعاد الأربعة تعتبر قيم جيدة ،(0.757) هي اقل قيمة للعوامل الفنية، (0.886) وهي اعلي قيمة للعوامل التنظيمية، اما معامل الثبات للدراسة ككل فتقدر ب (0.836) وهي أيضا قيمة مرتفعة تعبر عن ثبات عال تتمتع به الدراسة

المحور الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

القسم الأول: العوامل الإنسانية

جدول(رقم:7) نتائج ايجا بات المبحوثين حول العوامل الإنسانية المؤثرة على الأداء الوظيفي.

العبارة		أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1-املك قدرة كبيرة على التركيز والانجاز	ت	0	1	1	16	12	4.300	0.70221
	%	0	3.3	3.3	53.3	40		
2-امتلك المؤهلات المطلوبة في الوظيفة التي اشغلها	ت	0	0	3	10	17	4.4667	0.68145
	%	0	0	10	33.3	56.7		
3-علاقتي جيدة مع الزملاء في العمل تتميز باثقة والاحترام والتفاهم	ت	1	0	3	7	19	4.4333	0.93526
	%	3.3	0	10	23.3	63.3		
4-علاقتي جيدة مع الرؤساء في العمل تتميز بالثقة والتفاهم والاحترام	ت	1	1	4	7	17	4.2667	1.04826
	%	3.3	3.3	13.3	23.3	53.3		
5-تقبل اراء العاملين بعضهم لبعض وعدم الاستخفاف بها	ت	0	2	4	8	16	4.2667	0.94430
	%	0	6.7	13.3	26.7	53.3		
6-توجد علاقات بين العاملين خارج العمل	ت	2	5	9	9	5	3.3333	1.15470
	%	6.7	16.7	30	30	16.7		
7-عدم حجب العمال للمعلومات عن بعضهم	ت	2	2	7	9	10	3.667	1.19434
	%	6.7	6.7	23.3	30	33.3		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

يتضح من خلال الجدول ان العبارات (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، تنتمي الى المجال [4.2-5["دائما" (6) فتنتمي الى المجال [3.4-4.2["غالبا" في حين العبارة (7) فتنتمي الى المجال [2.6-3.4["احيانا"، فمن خلال النتائج يمكن القول ان افراد المؤسسة تتوفر فيهم العديد من العوامل الانسانية الايجابية

القسم الثاني: العوامل التنظيمية

الجدول (رقم: 08): نتائج ايجابات المبحوثين حول العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء الوظيفي

العبارة		أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8-تتميز تعليمات، أوامر وقرارات المؤسسة بالوضوح	ت	0	0	4	9	17	4.3667	0.85029
	%	0	0	13.3	30	56.7		
9-وضوح مهام كل قسم وتقسم المهام حسب تخصص كل قسم	ت	2	1	7	5	15	4.3000	1.01217
	%	6.7	3.3	23.3	16.7	50		
10-قرب الأقسام من بعضها البعض خاصة الأقسام التي لها علاقة مباشرة ببعضها	ت	0	1	7	8	14	4.3333	0.88409
	%	0	3.3	23.3	26.7	46.7		
11-الدقة في إيصال المعلومة	ت	0	1	4	11	14	4.0667	1.14269
	%	0	3.3	13.3	36.7	46.7		
12-وجود تنسيق وتعاون بين الإدارات والأفراد	ت	1	1	7	6	15	3.8667	1.3318
	%	3.3	3.3	23.3	20	50		
13-وضوح المعلومة المحصلة	ت	0	0	7	11	12	3.9667	1.27261
	%	0	0	23.3	36.7	40		
14-السرعة في إيصال المعلومة والحصول عليها	ت	0	3	6	11	10	3.8333	1.20583
	%	0	10	20	36.7	33.3		
15-التجديد والابتكار من مميزات	ت	1	2	4	12	11	4.0667	0.980

عملي مما يسمح لي بالتقدم والرقي	%	3.3	6.7	13.3	40	36.7		27
16-من خلال عملي مما ابرز ما امتلك من مواهب واكتشف مهارات جديدة	ت	0	3	7	5	15	4.0000	0.98261
	%	0	10	23.3	16.7	50		
17-تتوفر المؤسسة على ظروف عمل مادية ملائمة (التهوية المناسبة، التدفئة..)	ت	0	1	4	8	17	4.3333	0.7279
	%	0	3.3	13.3	26.7	56.7		
18-اتساع أماكن العمل والتجهيزات (المكتب، الكراسي، الأوراق)	ت	1	1	3	8	17	4.0000	1.23176
	%	3.3	3.3	10	26.7	56.7		
19-تشرك المؤسسة عمالها في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف	ت	0	1	5	7	17	4.1667	0.9128
	%	0	3.3	16.7	23.3	56.7		
20-تمتلك المؤسسة نظام حوافز فعال	ت	1	2	6	6	15	4.2667	0.8276
	%	3.3	6.7	20	20	50		
21-يتم تقديم الحوافز على أساس الأعمال المنجزة والمواظبة في العمل	ت	3	1	7	5	14	4.1000	1.09387
	%	10	3.3	23.3	16.7	46.7		
22-تتم عملية الترقية بناءا على نتائج عملية تقييم الأداء	ت	3	0	6	7	14	4.1667	0.79148
	%	10	0	20	23.3	46.7		
23-تخصص المؤسسة ميزانية خاصة للتدريب والتكون	ت	1	4	6	7	12	3.9333	0.98027
	%	3.3	13.3	20	23.3	40		
24-تحدد المؤسسة دورات تدريبية حسب حاجاتها	ت	0	2	7	8	13	4.0000	1.05045
	%	0	6.7	26.3	26.7	43.3		
25-تختار المؤسسة الافراد المراد تدريبهم حسب الاولوية ومتطلبات عملية الوظيفة والنقائص الموجودة في	ت	0	2	8	8	12	4.0667	1.08066

المؤسسة وقدرات الافراد	%	0	6.7	26.7	16.7	40		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان العبارات (8)، (9)، (10)، (17)، (20)، تنتمي الى المجال [4.2-5]" دائما" اما العبارات (11)، (12)، (13)، (14)، (15)، (16)، (18)، (19)، (21)، (23)، (24)، (25)، فتنتمي الى المجال [3.6-4.2["غلبا"، ويمكن القول ان النتائج ايجابية وتعبر عن توفر العوامل الكثير من العوامل التنظيمية

القسم الثالث: العوامل الفنية

الجدول (رقم:09): نتائج ايجابات المبحوثين حول العوامل الفنية المؤثرة على الأداء الوظيفي

العبارة		أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26-تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجية	ت	0	2	8	10	10	4.5333	0.94443
	%	0	6.7	26.7	33.3	33.3		
27-تعتمد المؤسسة في تعاملاتها على شبكة الانترنت	ت	2	3	8	8	9	4.1333	1.21721
	%	6.7	10	26.7	26.7	30		
28-تمتلك المؤسسة مساحات مخصصة للتخزين ومستخدمة كورشات عمل	ت	0	0	8	6	16	4.1667	0.86834
	%	0	0	26.7	20	53.3		
29-تتوافق منتجات المؤسسة مع متطلبات ورغبات مقدميها	ت	0	2	5	7	16	4.1000	0.97143
	%	0	6.7	16.7	23.3	53.3		
30-توفر المؤسسة كل ما تحتاجه العملية الإنتاجية من مواد أولية، نصف مصنعة وغيرها من متطلبات العملية الإنتاجية	ت	0	3	6	5	16	4.3000	1.07425
	%	0	10	20	16.7	53.3		
31-تهتم المؤسسة بالتجديد الدائم للآلات والمعدات	ت	0	2	3	6	19	4.8333	0.93218
	%	0	6.7	10	20	63.3		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج sps

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان العبارات (26)، (30)، (31)، تنتمي المجال [4.2-5] "دائما" اما العبارات (27)، (28)، (29)، تنتمي الى المجال [3.4-4.2["غالبا"، ويعبر هذا عن توفر المؤسسة على العديد العوامل الفنية الجيدة

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الجدول (رقم: 10): نتائج ايجابات المبحوثين حول محور الأداء الوظيفي

العبارة		أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
32-أصبحت أقوم بأعمالي بالطريقة الصحيحة	ت	0	0	2	10	18	4.5333	0.62881
	%	0	0	6.7	33.3	60		
33-زادت إنتاجيتي ومرد وديتي في العمل	ت	1	1	5	9	14	4.1333	1.04166
		3.3	3.3	16.7	30	46.7		
34- لدي قابلية كبيرة على العمل	ت	0	0	8	9	13	4.1667	0.83391
	%	0	0	26.7	30	43.3		
35-طورت الكثير من نفسي وأصبحت استخدم الأساليب العلمية والتخطيط لأداء الأعمال الموكلة إلي	ت	1	1	4	12	12	4.1000	0.99481
	%	3.3	3.3	13.3	40	40		
36-تحسنت مهاراتي وأصبحت مناسبة أكثر لوظيفتي	ت	0	1	4	10	15	4.3000	0.83666
	%	0	3.3	13.3	33.3	50		
37-تتميز المؤسسة بتوفرها على أفراد مؤهلين يتمتعون بالخبرة والكفاءة العالية قادرين على تحقيق أهداف المؤسسة	ت	2	2	5	11	10	4.8333	1.17688
	%	6.7	6.7	16.7	36.7	33.3		
38-تتمتع المؤسسة بأرباح تتزايد سنويا	ت	1	1	2	5	21	4.4667	1.00801
	%	3.3	3.3	6.7	16.7	70		

39-أفكر جديا في الاستمرار في وظيفتي الحالية حتى ولو توفرت لدي فرص عمل أخرى	ت	0	1	6	5	18	4.3333	**0.92227**
	%	0	3.3	20	16.7	60		
40-هناك نقاش دائم مع زملائي بهدف تحسين الأداء	ت	0	0	4	12	14	4.3333	**0.71116**
	%	0	0	13.3	40	46.7		
41-أدائي في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالجيد	ت	0	1	5	15	9	4.0667	**0.78492**
	%	0	3.3	16.7	50	30		
42-أبدل كل جهدي لانجاز عملي المحدد في الوقت المحدد	ت	0	0	4	6	20	4.5333	**0.73030**
	%	0	0	13.3	20	66.7		
43-أقوم بتصحيح أخطائي التي اقترفها أثناء القيام بأداء عملي	ت	0	1	3	5	21	4.5333	**0.81931**
	%	3.3	3.3	10	16.7	70		
44-التزام دائما بأوقات عملي	ت	0	2	2	6	20	4.1667	**0.89955**
	%	0	6.7	6.7	20	66.7		
45-احرص دائما على تحقيق أهداف المؤسسة	ت	1	2	2	4	21	4.3667	**0.18855**
	%	3.3	6.7	6.7	13.3	70		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان العبارات (32)، (36)، (37)، (38)، (39)، (40)، (42)، (43)، (45) تنتمي الى المجال [4.2-5] "دائما"، اما العبارات (33)، (34)، (35)، (41)، (44) فتنتمي الى المجال [3.4-4.2["غالبا"، وتدل النتائج ان المؤسسة تتميز بمستوى جيد من الاداء

- اختبار الفرضيات

تنص الفرضية الرئيسية الأولى " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية**

- الفرضية الفرعية الأولى " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس" يوضح الجدول(11) نتائج تحليل التباين الأحادي

الجدول: (رقم 11)جدول نتائج تحليل التباين الأحادي الفروق في متوسطات المحور الثالث "الأداء الوظيفي"

الجنس	معامل فيشر F	SIG
ذكر	2.732	0.109
أنثى		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

يتضح من بيانات الجدول) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في محور " الأداء الوظيفي" ، وذلك نظرا لان قيمة مستوى الدلالة بلغت(SIG=0.413) اكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، فإننا نخلص إلى إثبات صحتها في العينة المدروسة

- الفرضية الفرعية الثانية: " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى للمتغير السن**" "، يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي"، يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي

جدول (رقم:12): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي"

المتغير	F	SIG
الاقدمية	2.674	0.55

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

ومن خلال الجدول يتضح انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير السن وذلك أن مستوى الدلالة ا 0.55 كبر من ($\alpha \leq 0.05$)

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، إننا نخلص إلى إثبات صحتها في العينة المدروسة

- الفرضية الفرعية الثالثة : " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى للمتغير المستوى التعليمي** "، يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي"

جدول (رقم:13): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي" تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

المتغير	F	SIG
المستوى التعليمي	0.746	0.535

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

ومن خلال الجدول يتضح انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المستوى التعليمي وذلك أن مستوى الدلالة ا 0.535 اكبر من ($\alpha \leq 0.05$)

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، إننا نخلص إلى إثبات صحتها في العينة المدروسة

- الفرضية الفرعية الثالثة : " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى للمتغير الاقدمية** "، يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي""، يوضح الجدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي"

جدول (رقم:14): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي" تبعا لمتغير الاقدمية

المتغير	F	SIG
الاقدمية	1.1133	0.369

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

ومن خلال الجدول يتضح انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المستوى التعليمي وذلك أن مستوى الدلالة ا0.369 اكبر من ($\alpha \leq 0.05$)

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، إننا نخلص إلى إثبات صحتها في العينة المدروسة

- الفرضية الفرعية الثالثة: " **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي تعزى للمتغير المنصب** "، يوضح الجدول (15) نتائج تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في متوسطات محور" الأداء الوظيفي"

الجدول (15) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات محور" الاداء الوظيفي"

المتغير	F	SIG
المنصب	1.796	0.185

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

ومن خلال الجدول يتضح انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المستوى التعليمي وذلك أن مستوى الدلالة0.369 اكبر من ($\alpha \leq 0.05$)

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، إننا نخلص إلى إثبات صحتها في العينة المدروسة

من خلال نتائج الفرضيات الفرعية نخلص إلى إثبات الفرضية الرئيسية الأولى

-اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية الرئيسية الثانية" **هناك تأثير للعوامل (الإنسانية، التنظيمية والفنية) على الأداء الوظيفي للعامين في ملبنة نوميديا"**

الجدول (رقم: 16): الانحدار المتعدد

	R	R2	F
المعامل	0.808	0.653	15.657

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بنتائج spss

للإجابة عن هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد من اجل التعرف على تأثير العوامل (الإنسانية، التنظيمية و الفنية) على الأداء الوظيفي، ومن خلال الجدول يتضح ان قيمة معامل الارتباط بلغت 0.808، والتي تعتبر علاقة قوية وبلغت نسبة التباين المفسر (معامل التحديد)، 0.653 وهي نسبة معتبرة، والتي تبين أن 65.3% من التغيرات التي تطرأ على الأداء الوظيفي تفسرها الأبعاد الثلاث أما النسبة الباقية فتعود لعوامل أخرى.

تم إجراء اختبار فيشر (F) وبلغ القيمة 15.657 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.000 (اقل من α=0.05) وبالتالي تعتبر النتائج الإحصائية مقبولة.

-في ضوء التحليل السابق لنتائج اختبار الفرضية، فإننا نخلص إلى إثبات صحتها غي العينة المدروسة. من خلال نتائج يمكن صياغة معاداة الانحدار التالية .D+α281B+0.105A+0.525E=0

أي أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الأداء الوظيفي) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.525) في العوامل الإنسانية، (0.105) في العوامل التنظيمية و(0.281) في العوامل الفنية.

3-الاستنتاجات والتوصيات:

-الاستنتاجات:

نستنتج من خلال الدراسة ما يلي:

-انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي.....)

-من خلال إجابات المبحوثين تتوفر المؤسسة على مجموعة معتبرة من العوامل (الإنسانية و التنظيمية والفنية) والتي تؤثر إيجابا على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا

-من خلال ايجابيات المبحوثين نلاحظ أن العوامل التنظيمية هي الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا

-التوصيات:

بناءا على ما توصلنا إليه من نتائج خلال دراستنا هاته، والتي تناولنا فيها موضوعا هاما من مواضيع الإدارة وتسيير الموارد البشرية وهو الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه لدى عمال ملبنة نوميديا تبين ضرورة تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:

-ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة من (ظروف عمل مادية...)

-توفير الاتصال ووسائل الاتصال مما يزيد من دقة وسهولة الحصول على المعلومات في الوقت المناسب

-ضرورة دعم المؤسسة للعلاقات غير رسمية بين العمال داخل المؤسسة وترسيخ بعض القيم فيها مثل الاحترام...

-الاهتمام بالهيكل التنظيمي ومختلف جوانبه من درجة قرب الأقسام، التخصص الوظيفي لكل قسم ...

-تحديد الدورات التدريبية حسب حاجة المؤسسة والأفراد الذين ينقصهم تدريب.

-توفير وسائل تكنولوجية حديثة تساعد على تأدية الأعمال بشكل أفضل

-التوفير الدائم للمواد الأولية حتى تتم عملية الإنتاج بشكل جيد ومستمر.

الهوامش

[1] درة عبد الباري إبراهيم، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات،** منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ، القاهرة ، مصر ،2003 ، ص15

[2]صقر عاشور أحمد ، **السلوك الإنساني في المنظمات** ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2005، ص ص: 25 -26

[3]المرجع السابق، ص:94

[4]بن محمد هدى ، اثر **نظم المعلومات على أداء المنظمات**- دراسة ميدانية في شركات التامين بالجزائر، أطروحة قدمت لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2014/2013، ص:75

[5]مزهود عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، **مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة،** الجزائر، العدد الأول ، 2001 ، ص: 94

[6]عبد بحر يوسف ؛ أبو سويرح أيمن سليمان ، اثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)**، المجلد الثامن عشر، العدد الثاني ،2010، ص:1155.

[7]العميان محمود سلمان ، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال** ، ط3 ، عمان، دار وائل للنشر، 2005، ص:221

[8]بن محمد هدى ، مرجع سبق ذكره، ص: 75.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثالث جوان 2018

إدارة مخاطر القروض كمدخل للحد من الأزمات المصرفية.

د.طراد خوجة هشام جامعة سوق أهراس
د.أولاد زاوي عبد الرحمان جامعة سوق أهراس

تاريخ الاستلام: 2018/02/07 تاريخ القبول: 2018/05/28 تاريخ النشر:جوان 2018

ملخص: ترتبط الصناعة البنكية بالمخاطر، فهي ملازمة لها فلا يمكن التخلي عنها ولا يمكن إلغائها، وهي متنوعة ومتعددة، ومن أبرزها مخاطر الائتمان المرتبطة بجوهر العمل البنكي، والتي تتميز في كونها متعلقة بنتائج المؤسسات المقترضة وأن تأثيرها في حالة وقوعها يتعدى البنك المقرض ليظهر على الجهاز المصرفي ككل وتكون بذلك الأزمة المصرفية.

تأتي هذه الدراسة لتوضيح أحد أهم أسباب الأزمات المصرفية وهي مخاطر القروض مع تحديد موقعها من إجمالي المخاطر البنكية وأهمية إدارة هذه المخاطر من خلال أبرز القرارات والإستراتيجيات اللازمة لذلك، مع الإشارة إلى طرق ونماذج إدارة القروض المتعثرة.

الكلمات المفتاحية: الأزمات المصرفية، المخاطر البنكية، إدارة المخاطر البنكية.

Abstract: Risks associated with the banking industry, it is inherent in them can not be abandoned and can not be canceled, these risks are diverse, and the most important of these risks highlight the credit risks associated with the essence of the banking business, and which is characterized in being related to the outcome of the borrowing institutions and their impact when they do occur beyond the lender to appear on the banking system as a whole and are thus banking crisis.

This study is to clarify one of the main causes of the banking crisis, a credit risk with the localization of the total banking risks, and Importance of managing these risks by clarifying the necessary decisions so and strategies, with reference to the ways and models of non-performing loans management.

Keywords: Banking Crises, Banking Risks, Banking Risk Management

مقدمة:

يمكن القول أن من أهم الآثار السلبية للعولمة المالية على الجهاز المصرفي هي حدوث الأزمات المصرفية في عدد من دول العالم، حيث تشير بعض الدراسات إلى أنه خلال الفترة 1980-1996 حدثت أزمات مصرفية فيما لا يقل عن ثلث الدول الأعضاء في صندوق النقد الدولي، بالإضافة إلى الأزمات الأخرى والتي كان تأثيرها محدود لا يتعدى حدود الدولة الواحدة، كما هو الحال في كثير من الدول النامية والإفريقية والعربية.

وبالنظر في نشاط البنوك ذاتها نجد حدوث تغير محسوس في أعمال البنوك، حيث توسعت في نطاق أعمالها المصرفية على الصعيد الدولي والمحلي حيث أصبحت تقوم بأعمال لم تكن تقوم بها من قبل في ظل التحرر المالي وما أفرزه من إلغاء للقيود التي تحد من النشاط البنكي، وبالتالي نجد تنوع في مصادر تمويل البنوك وكذا في استخداماته لهذه الأموال.

إن التطور الذي عرفته الصناعة البنكية في شتى الميادين وخاصة من خلال استخدام وسائل الإعلام الآلي المتقدمة، أدى إلى زيادة وتنوع الخدمات التي يقدمها، كما أدى إلى تعقيد العمليات البنكية في تسيير أصولها وخصومها بما يجعلها تحقق عوائد مرضية مرتبط بتقبل مستوى أعلى من المخاطرة، ذلك لأنها تعمل في بيئة تتسم بالديناميكية وشدة المنافسة والتحكم في كل متغيرات هذه البيئة صعب إن لم يكن مستحيلا.

ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة بما يخدم أهدافها، لذا فانه يمكن القول بأن معرفة المخاطر وتقويمها وإدارتها من العوامل الرئيسية في نجاح البنوك وازدهارها وتحقيقها لأهدافها، فإذا كان الدخول في المخاطرة المقصود منه تحقيق أعلى عائد فإن عدم إدارة هذه المخاطر بطريقة علمية صحيحة قد يؤدى إلى فقدان هذه العوائد والفشل في تحقيق الأهداف الإستراتجية للبنك.

وباعتبار الأخطار الائتمانية هي صلب النشاط البنكي وتأتي في طليعة الأخطار المالية والتي تتصدر بدورها طليعة الأخطار المصرفية فإنها دون شك حظيت بكثير من الاهتمام في الدراسات المتخصصة في هذا المجال، خاصة وأنها تتميز بكونها الأخطار التي تعبر عن موقف المتعاملين مع البنك وهي المؤسسات المقترضة التي تختلف في مجال نشاطها، وهذا ما يزيد من الصعوبات في الكشف عن قدراتها في الوفاء بإلتزماتها، ومن هنا تبرز إشكالية هذه الورقة البحثية التي يمكن صيغتها على النحو التالي:

كيف يمكن التحكم في مخاطر القروض باعتبارها أهم مسببات الأزمات المصرفية؟

وللإجابة على هذا الإشكال استعنا بالأسئلة الفرعية التالية:

- ما لمقصود بالأزمة المصرفية، ما هي أسبابها ومؤشراتها، وما هي نتائجها؟
- ما هي الأنواع الرئيسية للمخاطر البنكية، وما هي مؤشرات قياسها؟
- ما هي معالم عملية إدارة المخاطر البنكية، وما هي أبرز طرق ونماذج إدارة القروض المتعثرة؟

للإجابة على هذه الأسئلة اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال تناول المفاهيم الرئيسية، والمنهج التحليل في تسليط الضوء على العلاقات، المؤشرات وعملية اتخاذ القرارات وأهم التوجهات المتعلقة بها.

للإحاطة بجوانب الموضوع قسمنا بحثنا إلى ثلاث محاور رئيسة هي:

- الأزمات المصرفية أسباب مؤشرات ونتائج؛
- ماهية المخاطر البنكية؛
- معالم إدارة المخاطر البنكية ومكانة مخاطر القروض منها.

المحور الأول: الأزمات المصرفية أسباب مؤشرات ونتائج

1-تعريفها:

تعتبر الأزمة المصرفية أحد أنواع الأزمات المالية ويمكن تعريفها على أنها تعرض نسبة ملحوظة من بنوك القطاع المصرفي إلى حالة الإعسار المالي بحيث يتطلب الأمر تدخلاً من البنك المركزي لضخ أموال لهذه البنوك أو إعادة هيكلة النظام المصرفي، وفي هذا الصدد فإن البعض يرى أن الدولة تكون في أزمة مصرفية حين ما تكون الالتزامات الموجودة في المؤسسات المالية التي تشكل الجزء الأكبر من النظام المصرفي تفوق قيمة الأصول المقابلة لها،حتى إن النظام المصرفي يصبح غير كاف لتغطية نفقاته.[1]

ويعتبر هذا التعبير وصفي للأزمات المصرفية وهو يفتقر للجانب الكمي، أما التعبير الرقمي عنها وإن كان أمراً صعباً، فإنه يفرض تحقق على الأقل أحد المعايير الأربعة التالية: [2]

-تمثيل القروض المعدومة لنسبة تزيد عن 10% من إجمال القروض.

-تشكل تكلفة عملية الإنقاذ المصرفي نسبة لا تقل عن 2% من الناتج المحلي الإجمالي.

-حدوث بعض حالات التأميم المصرفي.

-حدوث حالات الذعر البنكي وما تتخذه الحكومة من تدابير طارئة مثل تجميد الودائع وتعطيل العمل بالبنوك لبعض الأيام أو فرض نظام عام لتأمين الودائع.

2-الأسباب المؤدية للأزمات المصرفية:

تشير معظم الدراسات التجريبية التي تناولت الأزمات المصرفية المختلفة على أن أسباب حدوث الأزمات المصرفية يعود إلى مجموعتين من العوامل هما:

2-1- العوامل الاقتصادية الكلية: يمكن رصد مجموعة من المسببات التي تؤدي إلى الأزمات المصرفية من خلال منظور العوامل الاقتصادية الكلية ومن هذه المسببات:

- الاختلالات الهيكلية الكلية: وهى الاختلالات الناجمة عن تغيرات متتابعة في بنية الاقتصاد الوطني وما يترتب على هذه الاختلالات من تدهور لبعض القطاعات الاقتصادية مثلا(قطاع الإنشاءات أو السياحة)، إضافة إلى ظهور عجز كبير في الموازنة العامة للدولة والحساب الجاري لميزان المدفوعات.

- التدفقات الرأسمالية والسياسات النقدية المتبعة: تعتبر التدفقات الرأسمالية متغيراً اقتصاديا كلياً يلعب دورًا في المراحل المبكرة لحدوث الأزمة، حيث إن التقلبات في الأسعار العالمية تزيد من تكلفة الإقراض وتقلل من حوافز الاستثمار من جهة، كما إن هذه التدفقات تزيد من حجم الودائع المصرفية وتغري المصارف على زيادة الائتمان بغض النظر عن ملائمة هذا الائتمان من جهة أخرى، وهنا لابد أن تتدخل السلطة النقدية لتقليص حجم المعروض النقدي داخل الاقتصاد، كما تجدر الإشارة إلى أن زيادة حجم التدفقات النقدية سترفع بدورها من نسبة التضخم في أسعار الأصول الرأسمالية ومن أهم المؤشرات على حدوث أزمة مالية قريباً ضعف الرقابة المصرفية بخصوص الحوالات وحركة الأموال الساخنة التي قدمت لغرض المضاربة في الأسواق المالية وليست للاستثمار في الأصول الحقيقية.

-سياسات الإقراض: قد تتوسع بعض المصارف في سياسات الإقراض في مرحلة الازدهار الاقتصادي نتيجة لأسباب عديدة منها:

- الرغبة في الحصول على حصة أكبر من السوق بسبب دوافع المنافسة والأرباح.
- التدخل الحكومي المتزايد والضوابط غير المحكمة على الإقراض.

-سياسات سعر الصرف: تلعب أسعار الصرف المرنة أو المقيدة دوراً أساسياً في أزمة النظام المصرفي، حيث أن تغير سعر الصرف يؤدي إلى إحداث تقلبات كبيرة في معدل نمو الناتج الوطني، أو أنه يزيد من هشاشة النظام المصرفي في مواجهة الصدمات الخارجية ويزيد من نسبة العجز في ميزان المدفوعات.

-الإصلاحات الاقتصادية والتحرر المالي: في الفترة 1945-1977 كان احتمال وقوع أزمة مالية في حدود 7% ليرتفع هذا الاحتمال مابين 1973- 1997 إلى ما بين 10%- 13% حسب بعض الدراسات،[3] وهذا راجع للطبيعة المالية الغالبة على الاقتصاد العالمي، ولزيادة ترابط وتحرير الاقتصاديات، فمنذ 1970 تم إحصاء 117 أزمة مصرفية ذات طابع نظامي تطلبت إعادة رسملة شبه كلية للبنوك، وضربت هذه الأزمات 93 دولة، يضاف إليها 51 أزمة أقل حدة تدعى بغير النظامية مست 45 بلداً، والمفارقة أن البنوك الأولى الأكثر تعرضاً للأزمات هي تلك التي كانت تحقق مردودية مرتفعة قبل الأزمة نتيجة ارتفاع المخاطر لديها، حيث أن أموالها الخاصة تكون منخفضة وأن أرباحها تم تحقيقها من النشاط في السوق بفعل المضاربات.

2-2-العوامل الاقتصادية الجزئية: تلعب العوامل الاقتصادية الجزئية الخاصة بكل مصرف أو مجموعة من المصارف دوراً هاماً في نشوء الأزمات المصرفية ويمكن حصر هذه العوامل في ما يلي:

-ارتفاع نسبة القروض / حقوق الملكية: مما يضع أعباء مرهقة على النظام المصرفي خصوصاً في وقت الأزمات الاقتصادية حيث تتلكأ مشروعات الأعمال في تسديد الالتزامات المصرفية التي ترتبت عليها في فترات الرواج السابقة.

- وجود علاقة حميمة بين المصارف والشركات: حيث يكون منح الائتمان لقطاعات اقتصادية لا تتمتع بالجدارة الائتمانية تحت تأثير الممارسات الإدارية الرديئة، والفساد، ونقص المعلومات.

-تدهور قيمة الأصول: إن ارتفاع نصيب القروض الرديئة في محفظة المصارف، أو تراجع أسعار الأسهم والعقارات قد تكون لها صلة قوية بإخفاق النظام المصرفي.

-عدم توافق تواريخ الاستحقاق: حيث أن المشكلة التي تواجه مديري المصارف هي كيفية تحويل تواريخ الاستحقاق للودائع قصيرة الأجل لتمويل عمليات ائتمانية طويلة الأجل، بل إن الأمر يتعدى أحياناً عدم التوافق بين تواريخ الاستحقاق ليصل هيكل الودائع المصرفية من جهة وهيكل الائتمان المصرفي من جهة أخرى.

3-مؤشرات الأزمات المصرفية:

إن أبرز الأدوات التحليلية التي تمكن الباحثين من رصد الأزمات المصرفية تكون عبر أحد المؤشرات التالية:

- ارتفاع رصيد الديون المتعثرة؛
- غياب الشفافية والإفصاح ونقص المعلومات؛

- التدهور السريع في نسب رأس المال؛
- الإعسار المصرفي.

4-نتائج الأزمة المصرفية:

تترتب على الأزمات المصرفية سلسلة من الانهيارات ويمكن حصر نتائج الأزمات المصرفية فيما يلي:

- ضياع مدخرات المودعين وثرواتهم؛
- ضعف الثقة في النظام المصرفي؛
- توقف الكثير من المشروعات التي تعتمد في تمويلها على المصارف المتعثرة، وبارتفاع معدل إفلاس الشركات يكون ارتفاع معدل البطالة؛
- تباطؤ معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي؛
- توقع حدوث عجز في الميزانية العامة للدولة خصوصاً عندما تتدخل الحكومات في التأمين على الودائع أو تتحمل المسؤولية في الوفاء بها؛
- تدهور ثقة المستثمرين الأجانب في الاقتصاد الوطني،مع إمكانية سحب استثماراتهم مما يشكل ضغط أكبر على أرصدة العملات الأجنبية وبالتالي يؤدى إلى تدهور أو انهيار قيمة العملة الوطنية.

تتسم الأزمات المالية عامة والمصرفية خاصة بالفجائية وعدم التوقع من صانع القرار فيشعر بضيق الوقت المتاح للتفكير فيه، ويجب عليه في الوقت نفسه اتخاذ القرار المناسب بصدده قبل تغير ذلك الموقف على نحو تصعب السيطرة عليه، من هذا المنطلق جاءت أهمية الإحاطة بمداخل هذه الأزمات من خلال المعرفة الجيدة للمخاطر البنكية وكل أنواعها والتمرس في إدارتها بشكل يسمح من تجنب الأزمات أو الحد من خطورتها.

المحور الثاني: ماهية المخاطر البنكية

1-مفهوم المخاطر البنكية:

1-1-مفهوم المخاطر: هناك إتجهان متبينان في تعرف المخاطر، الأول وهو الذي أشار إليه معهد المدققين الداخليين الأمريكي بأنه: "مفهوم يستخدم لقياس حالات عدم التأكد في عمليات التشغيل والتي تؤثر على قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها، ويمكن أن يكون الأثر سلبياً فيطلق عليه خطر أو تهديد، أما إذا كان إيجابياً فيطلق عليه فرص".[4] وهو المفهوم الأكثر انتشاراً بين الأعوان الاقتصاديين.

أما الاتجاه الثاني وهو ما أشار إليه قاموس (Webster) على أن الخطر هو: "إمكانية التعرض إلى الخسارة أو الضرر أو المجازفة، من هنا فإن المخاطرة تتضمن احتمالية حصول أحداث غير مرغوب بها".[5]

ويمكن التمييز بين المخاطرة وعدم التأكد من خلال ما يلي:[6]

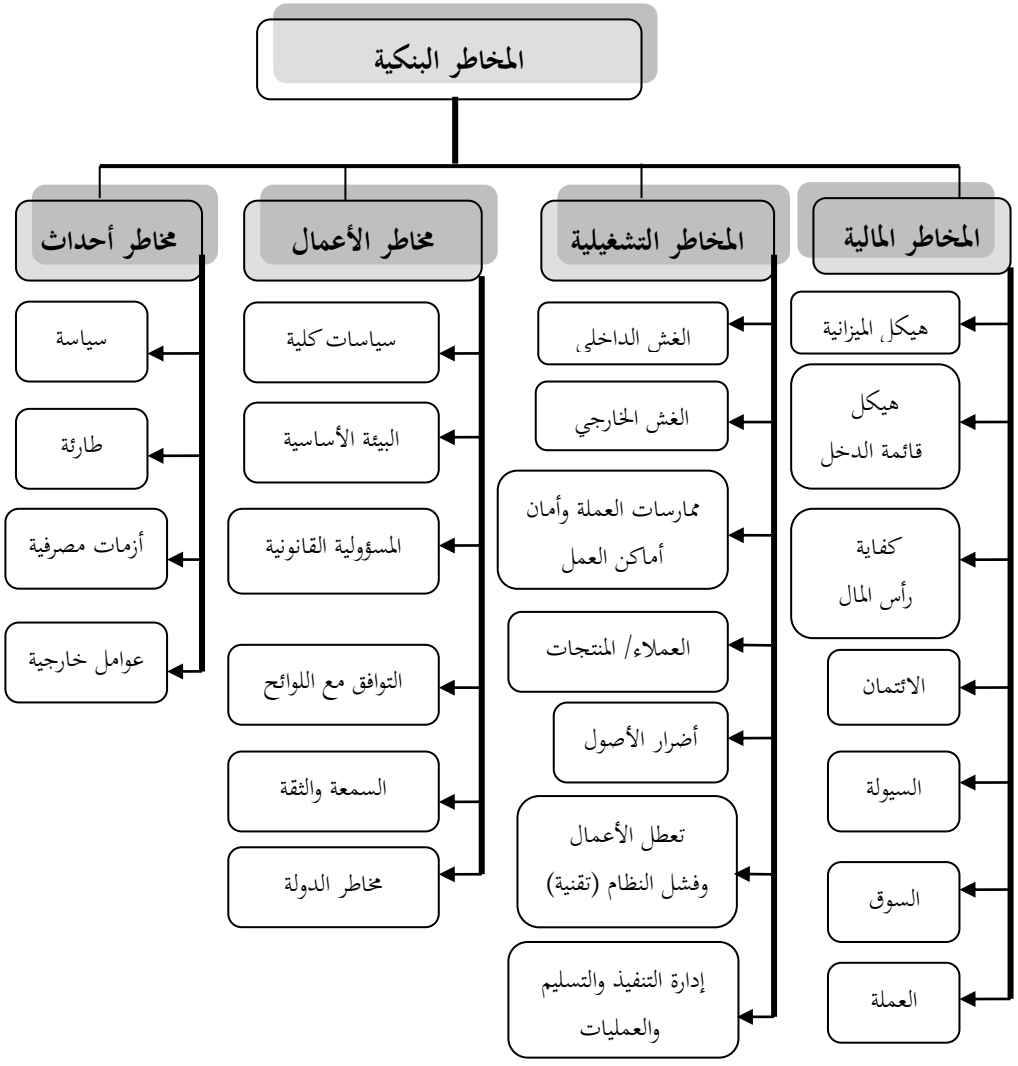
– عدم التأكد مرتبط بمستقبل لا يمكن التنبؤ به بينما المخاطرة ترتبط بمستقبل يمكن التنبؤ به باحتمالات؛

– إن الفرق الجوهري بينهما يتجلى في الطريقة التي يتم على أساسها تقدير التوزيع الاحتمالي للتدفقات النقدية، لذلك فإذا تم التعبير عن المخاطرة بمصطلح عدم التأكد يجب حينها القول أن المخاطرة هي حالة عدم التأكد لكن لا يمكن قياسها بطريقة موضوعية.

1-2-المخاطر البنكية ومصادرها: تعد المخاطرة ملازمة لكل نشاط من نشاطات المؤسسات المصرفية، لذلك فإنه ينبغي عليها أن تجد توازن بين فرصة الحصول على العوائد وبين مواجهة المخاطر المرفقة لها، وينبغي أيضا أن يتسع حذرها من المخاطرة إلى كل أشكالها بما فيها تلك المخاطر البنكية البحتة التي لا تستدعي متابعة العميل عند وقوعها بل يتحملها البنك فقط[7]، وهناك العديد من التعريفات الخاصة بمصطلح المخاطر البنكية، ومن أهمها أن هذه المخاطر تعرف بأنها التقلبات في القيمة السوقية للبنك[8]، وتنقسم المخاطرة إلى نوعين، فمنها ما هو عام وهو نوع يخرج عن إرادة البنك والعميل معاً وتسمى بالأخطار النظامية، كمخاطر التضخم، مخاطر الدورة الاقتصادية، مخاطر تغير أسعار الفائدة وأسعار الصرف...الخ، ومنها ما هو خاص ويسمى بالأخطار غير النظامية ويتعلق بطبيعة نشاط البنك وعميله.

إن النصيب الأكبر من المخاطرة يعود إلى المخاطرة النظامية لأن هذه الأخيرة تمس حركة السوق ككل ويصعب التنبؤ بها ومواجهتها، في المقابل يمكن التقليل من المخاطرة غير النظامية وذلك عن طريق التنويع، ويمكن تلخيص أنواع الأخطار البنكية حسب مصادرها من خلال الشكل التالي:

شكل رقم1: أنواع المخاطر البنكية حسب مصدرها



المصدر: صلاح حسن،"الرقابة على أعمال البنوك ومنضمات الأعمال-تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية-"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2011، ص241.

2-مؤشرات قياس المخاطر البنكية:

تقوم الإدارة الحديثة للمخاطرة على بعض المفاهيم التي تستحق الاهتمام في البداية نظراً لدورها الأساسي وهي القيمة المعرضة للخطر VAR(VALUE AT RISK) ورأس المال المعرض للخطر CAR(CAPITAL AT RISK)، كما تستعمل العديد من التقنيات والمعايير منها،

المنفعة المتوقعة لـ نيومان، مقياس المتوسط /التباين في تحدي العائد والمخاطرة، منهج السيادة العشوائية نظرية تسعير الأصول المالية (MEDAF) والنسب المالية والمناهج التقليدية المعروفة في نظرية القرار الإحصائية والمالية التي تستعمل في حالة المخاطرة، التي يكون فيها نقص في المعلومات، والجدول التالي يوضح أهم أنواع المخاطر السابقة الذكر وكيفية التعرف عليها بأسلوب النسب الذي يعتبر من بين الأدوات التي تستخدمها إدارة المخاطر في التعرف على هذه الأخطار من أجل معالجتها أو على الأقل التقليل من حدتها.

الجدول رقم1: المؤشرات المستخدمة في قياس المخاطر البنكية

نوع المخاطر	المؤشرات المستخدمة في القياس
المخاطر الائتمانية	– صافي أعباء القروض / إجمالي القروض – مخصص الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي القروض – مخصص الديون المشكوك في تحصيلها / القروض التي استحقت ولم تسدد
مخاطر السيولة	– الودائع الأساسية / إجمالي الأصول – الخصوم المتقلبة / إجمالي الأصول – سلم الاستحقاقات النقدية
مخاطر سعر الفائدة	– الأصول الحساسة تجاه سعر الفائدة / إجمالي الأصول – الخصوم الحساسة تجاه سعر الفائدة / إجمالي الخصوم – الأصول الحساسة – الخصوم الحساسة.
مخاطر أسعار الصرف	– المركز المفتوح في كل عملة / القاعدة الرأسمالية. – إجمالي المراكز المفتوحة / القاعدة الرأسمالية.
مخاطر التشغيل	– إجمالي الأصول / عدد العاملين – مصروفات العمالة/ عدد العاملين
مخاطر رأس المال	– حقوق المساهمين / إجمالي الأصول – الشريحة الأولى من رأس المال / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة. – القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة.

المصدر: طارق عبد العال حماد: إدارة المخاطر،الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر، 2003، ص239.

المحور الثالث: معالم إدارة المخاطر البنكية ومكانة مخاطر القروض منها

1-معالم إدارة المخاطر البنكية:

1-1-مفهوم إدارة المخاطر: ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، وبدون المخاطر، تقل الأرباح أو تنعدم، فكلما قبل البنك أن يتعرض لقدر أكبر من المخاطر، نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، ومن هنا تأتي أهمية اكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل للعمل على احتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الاستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

وعلى ذلك فإن حسن إدارة المخاطر يشمل المرور بأربعة مراحل أساسية:[20]

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها العمل البنكي؛
- القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات ملائمة؛
- اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها؛
- مراقبة الإدارة لتلك المخاطر وقياسها بمعايير واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم العائد مقابل تحجيم المخاطر، وهو جهد متواصل لا ينتهي ويمثل صميم العمل المصرفي.

1-2-أهمية إدارة المخاطر البنكية: إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في البنوك عدداً من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها:

- المساعدة في تشكيل رؤية واضحة، يتم بناءاً عليها تحديد خطة وسياسة العمل؛
- تنمية وتطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية؛
- تقدير المخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك؛
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير؛
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق، بتحسين الموازنة بين المخاطر والربحية؛
- مساعدة البنك على احتساب معدل كفاية رأس المال وفقاً للمقترحات الجديدة للجنة بازل، والذي سيمثل عقبة رئيسية أمام البنوك التي لن تستطيع قياس وإدارة مخاطرها بأسلوب علمي، حيث أن المتطلبات الجديدة للجنة بازل تعتمد على القدرة على قياس ومتابعة والتحكم في معدلات الخسائر

المتوقعة، مع إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الاتفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف المخاطر التي يشملها الاتفاق الحالي.

1-3-القرارات المتعلقة بإدارة الأخطار البنكية: إن معظم الكوارث البنكية يرجع مصدرها الأول إلى مخاطر القروض، والتعليل في ذلك أن قياس المخاطر بالنسبة للنماذج المطبقة في إدارة القروض تكون صعبة ومعقدة مقارنة بتلك المطبقة على مستوى السوق، وبالرجوع إلى مصادر هذه الأخطار نجدها مرتبطة بنقص المعلومات بين طرف عملية الائتمان، لهذا كان من الضروري في المرحلة الأولى تناول أهمية المعلومات في عملية منح الائتمان.

1-3-1-أهمية المعلومات في عملية منح الائتمان:[22] عندما تكون تكاليف الاستثمار المالي مرتفعة، تظهر مشكلة عدم تناظر المعلومات بين الممول والمقترض، والمقصود بها هو عدم توفر المعلومات الكافية لطرف ما عن الطرف الأخر لاتخاذ القرارات المناسبة، فعلى سبيل المثال المقترض الذي حصل على قرض لتمويل مشروع معين لديه معلومات أدق عن طبيعة هذا المشروع من حيث العوائد المتوقعة والمخاطر أكثر من الممول، وعدم توفر المعلومات بالتساوي لجميع المتعاملين في النظام المالي تؤدي إلى خلق مشكلتين، الأولى قبل البدء بالمشروع والثانية بعد التنفيذ.

أ-الاختيار العدائي: ويسمى أيضاً بالعكسي وهو أحد المشاكل الذي يظهر بسبب عدم تناظر المعلومات، وتكون قبل البدء في تنفيذ المعاملات التجارية، وتكون بسبب منح ائتمان إلى شخص غير مناسب أي أن مخاطر الائتمان عالية، ويتعدى ذلك إلى عدم منح الممولين الآخرين للائتمان إلى الأشخاص الذين لديهم مخاطر ائتمانية منخفضة.

ب-الابتذال الخلقي: وهي نوع من المخاطر المعنوية وتظهر كذلك بسبب عدم تناظر المعلومات، لكنها تكون بعد حدوث المعاملات التجارية، ويكون عند قيام المقترض بتصرفات غير مقبولة من وجهة نظر الممول، حيث تقلل من احتمالية سداد القرض للممول، وهذا يشجع الممولين على عدم إعطاء القروض أو تمويل المعاملات التجارية.

إن ظاهرة عدم التناظر في المعلومات ظاهرة متأصلة في الحكم على العلاقة بين المقرض والمقترض، وأنه بسبب نقص المعلومة تنشأ ظاهرة عدم كفاءة السوق بشكل عام وعدم كفاءة سوق القروض بشكل خاص، والحقيقة أن نقص المعلومة يعني وضع علاقة المقرض بالمقترض ضمن إطار من حالة عدم التأكد وبالتالي إمكانية نشوء مشكلة المخاطرة التي يواجه بها البنك، فالواقع العملي يؤكد

استحالة توفر المعلومة التامة في سوق القروض مما يدفع بالمهتمين إلى ضرورة الاعتناء بالمخاطر الناجمة عن هذه الأسباب ومن ثم الوسيلة المناسبة في معالجتها وإدارتها.

1-3-2-أهم التوجهات لاتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأخطار البنكية: إن المعضلة التي تواجه البنك عند معالجته لموضوع المخاطرة تتجلى في مدى قدرته على تجميع القدر الكافي من المعطيات أو المعلومات، حيث غالباً ما لا يكون نظام المعلومات البنكي مصمماً بالكيفية التي تتناسب وتتطابق تماماً مع المخاطر التي يواجهها، لذلك فإن محاولة ربط مردودية رأس المال الخاص بالمخاطرة الملازمة لعملية الاستغلال يحتاج إلى معرفة مستوى المعلومات المتاحة حول القضايا التالية:[23]

– معرفة مجال الخطأ الذي قد يتعرض له البنك وذلك من خلال قيامه بتثمين وتقييم الضمانات وغيرها جراء استخدامه للأموال.

– معرفة هامش عدم التأكد من أجل احتمال توقع الخطر، مثل احتمالية معدل التعثر، أو معدل تقلبات الأسعار.

ولتحديد كيفية اتخاذ القرار لإدارة المخاطر البنكية هناك أربعة توجهات:

–التوجه الأول (نظام الدوافع والمحفزات): حيث كثير ما يشار إلى أن تواطؤ موظفين البنك من مسببات الأزمات المصرفية، فهذا النظام من شأنه أن يقلل من المخاطر عن طريق ربط حوافز الفرد بمدى قدرته على تحقيق القيمة المضافة الاقتصادية.

–التوجه الثاني (الفوقي): تتم فيه التفرقة بين النشاطات ذات الطابع الاستراتيجي وبين تلك الخارجة عن هذا الإطار لكي يتسنى للمسير معالجة قضايا المخاطرة طبقا لمستوى النشاط الممارس وطبيعته المميزة.

–التوجه الثالث (التصنيف حسب مستوى النشاط): يكون التصنيف إلى ثلاث مستويات رئيسة، حيث يتم الاهتمام في المستوى الأول بمخاطر القروض على اعتبارها تمثل قيمة اقتصادية لها علاقة بالأفراد والصفقات المبرمة، وفي المقام الثاني ما يسمى بمخاطر السوق حيث يتم إدارة المخاطر طبقاً للمخاطر النظامية والمخاطر غير النظامية، ثم تأتي مخاطر الاستغلال باعتبارها لها تأثير على مجمل نشاط البنك وتحتاج إلى عناية من حيث الإدارة والمعالجة.

–التوجه الرابع (بناء نظام معلومات): ترتبط المخاطرة ارتباط وثيق بالمعلومة من أجل المراجعة والمتابعة، لذلك يفترض على نظام المعلومات المصمم أن تكون له القدرة على:

– ضمان إبراز دور المخاطرة ضمن الإستراتيجية المعتمدة وبشكل واضح.

– تطوير البرامج التي تعمل على تصنيف الزبائن وفق استراتيجيات معينة تمكن من تحقيق القيمة المضافة، وكذا معرفة أثر التغيرات البيئية المؤثرة على ترتيب مخاطر النشاط البنكي.

ففي حالات عدم التأكد تزداد الحاجة إلى نظام للمعلومات وبشكل معتبر، وهناك طريقتان يستطيع البنك من خلالهما وضع نظام للمعلومات هدفه مراجعة ومتابعة المخاطرة.

تتمثل الأولى في إدماج وبشكل تكاملي كل المخاطر الممكن التعرض لها ضمن مجمع واحد للمعلومات تنبثق عنه تقارير مختلفة ومتنوعة وبمقاييس معينة، لكن المشكلة التي تبقى مطروحة بالنسبة لهذه الطريقة كون العملية في حد ذاتها مكلفة سواء كان ذلك من حيث الوقت المطلوب في الإنجاز أو من حيث دقة المعلومة وعدم التناسق الذي قد يرافق تجميع المعلومات وتصنيفها.

أما الطريقة الثانية فهي تستلزم ضرورة ضمان التنسيق المحكم بين مختلف مراكز المعلومة التي تعمل في ظل غير مركزي من حيث جمع المعلومات وتبويبها.

1-4-إستراتيجية الحد من المخاطرة: من أجل الوصول إلى تخفيف من حدة موضوع المخاطرة هناك ثلاث استراتيجيات لذلك، وهي تجنب المخاطرة وإلغاؤها، أو تحويلها، أو العمل على إدارتها بشكل فعال، وهو ما يظهر من خلال الجدول التالي في ظل جملة من الأهداف المحددة.

جدول رقم2: إستراتيجية الحد من المخاطرة

البيان	تجنب المخاطرة أو إلغاؤها	تحويل المخاطرة	الإدارة الفعالة للمخاطرة
أهداف تجنب المخاطرة	– التقليل من الخسائر الممكنة المرتبطة بالنشاط. – تخصيص الموارد نحو مجالات النشاط الخطرة – تقليل الحد الأدنى من المخاطر الخاصة.	– بيع/شراء أصول مالية والتنويع في المحفظة. – بيع الأصول المالية الخطرة والتي لا تحقق أي ميزة تنافسية	– حماية الملكية المعرفية. – وضع الوسائل الوقائية نيابة عن الآخرين. – تجنب المخاطرة الأخلاقية. – اعتبار المخاطرة عنصر من عناصر النشاط.
تقنيات لمراقبة المخاطرة	– التنويع – الأساليب التحوطية	– البيع – الاشتراك مع مؤسسات أخرى – الوقاية عن طريق المشتقات المالية	– استخدام الوسائل الفعالة
أهداف إدارة المخاطرة	– التقليل من المخاطر التي لا صلة لها بالنشاط – مراقبة وحماية المردودية	– التركيز على المخاطر التي تحقق الميزة التنافسية	– التركيز في التمييز بين الأداءات – مراقبة وحماية المردودية

تحديات الاتصال	– المراقبة تبرز أهداف تجنب المخاطر	– التكلفة تبرز أهداف تحويل المخاطرة	– أهداف الإدارة – أهداف الأداءات – تطوير عملية التسجيل والمتابعة

Source : Oldfield George and Santomero Anthony(1997) : «Risk management in financial Institutions », Sloan Management Reviw, Fall, p34.

2–مكانة مخاطر القروض من إدارة المخاطر البنكية:

2–1–أثار عجز المؤسسة عن تسديد ديونها على الجهاز المصرفي:[24] يمكن إبراز مدى تأثر الجهاز المصرفي من عجز المؤسسة عن تسديد ديونها المصرفية في النقاط التالية:

– تجميد جانب هام من أموال البنوك نتيجة عدم قدرة المؤسسات على سداد التزاماتها، ومن ثم تعطيل دورة رأس المال في البنوك وحرمانها من عائد استثمارات توظيف هذه الأموال؛

– تعريض البنك المقدم لهذه التسهيلات إلى خسائر باهظة التكاليف، تشمل جانبين مادي ومعنوي، المادي ينصرف إلى تقليل الربحية وانخفاض قدرة المصرف على التوسع والانتشار وتغطية تكاليفه، أما المعنوي فيتمثل في اهتزاز درجة الثقة فيه كبنك قادر على توظيف الأموال وحساب مخاطر الاستثمار بدقة؛

– تحتاج القروض غير مسددة، إلى معالجات خاصة إذ تحتاج إلى مزيد من الوقت، والجهد والتكلفة، سواء من جانب المسؤولين أو من جانب الأفراد العاملين بالبنك مما يؤثر في قدرتهم على خدمة العمليات الأخرى، وبالتالي تتأثر درجات الجودة في الأداء الوظيفي للبنك؛

– تحتاج الديون المتعثرة إلى استفسارات اقتصادية وقانونية وفنية، وهو ما يعني تكاليف وأعباء إضافية تقلل من ربحية البنك، فضلا عن ما قد تشير إليه من عدم وجود متخصصين لدى البنك واتجاهه إلى الاستعانة بأصحاب الخبرة من الخارج؛

– تؤدي هذه الديون إلى ارتفاع معدل دوران العملاء والعاملين المتميزين الحاليين، حيث يسارع كل واحد منهم إلى البحث عن مصرف أو بنك جديد مستقر يحقق رغباته ويشبع احتياجاته ويساعده على تحقيق أهدافه وطموحاته، خاصة وأن اشتداد حجم وعبء الديون قد تؤدي إلى إفلاس البنك أو تعرضه إلى المتاعب، أو قيام السلطات النقدية بفرض قيود عليه وعلى حركة التعامل والسحب على التسهيلات القائمة والممنوحة فعلا.

2–2–طرق ونماذج إدارة القروض المتعثرة: إن عملية معالجة الأخطار وخاصة تلك المتعلقة بالقروض وقياسها رافقت النشاط البنكي منذ نشأته، إلا أن الأمر الجديد هو كيفية التحكم والتعاطي

مع نقص المعطيات والمعلومات التي تدخل في تقييم نوعية التعثر الممكنة، ومن الطرق التقليدية المستعملة في تقييم مخاطر القروض:

2-2-1-التحليل المالي: يقوم التحليل المالي على ثلاث وجهات نظر فيما يخص قياس وتقييم الخطر هي:

أ-وجهة نظر تجريبية: أين يكون تقييم المخاطرة باستخدام ثلاث مجموعات هي مجموعة النسب الخاصة بالموارد البشرية 40%، مجموعة النسب الخاصة بالوضعية الاقتصادية والأفاق الاقتصادية 20%، مجموعة النسب المالية 40%.

ب-وجهة نظر إحصائية: يعني العمل على توقع التعثر للمؤسسة المقترضة، وذاك بالاعتماد على النسب المالية والاقتصادية المعبرة عن ذلك، ومن الطرق الإحصائية المطبقة المعروفة ما يطلق عليها اسم السكورينغ (scoring).

ج-وجهة نظر توقعية: ويكون التركيز وبشكل مفرط على الوثائق والمستندات المحاسبية والميزانيات التقديرية من أجل متابعة الأهداف ومعرفة مدى تحققها من الناحية العملية.

2-2-2-التنقيط: يتميز بمجموعة من الخصائص أبرزها:

- أنها طريقة عادية ونسبية لتقييم المخاطر؛
- يتبنى التنقيط وكالات متخصصة؛
- تعتبر البنوك في حد ذاتها وسيلة للتقييم والتنقيط الداخلي.

ونظراً لبساطة هذه الطريقة فإنها غير كافية لتقييم مخاطر القروض.

2-2-3-مقررات لجنة بازل: عرفت سنة2004 ميلاد اتفاقية جديدة عن لجنة بازل التي وسعت دائرة القوانين التنظيمية لنشاط البنكي وأرست ثلاث دعائم أساسية الهدف منها حماية النشاط البنكي من الوقوع في دائرة الإفلاس بصفة عامة ومن ظاهرة تعثر القروض بصفة خاصة، تتمثل الدعامة الأولى (pillarI) فيما يعرف بكفاية رأس المال، أما الثانية (pillarII) تهتم بعملية الإشراف والمراجعة، أما الدعامة الثالثة (pillarIII) فهي تعنى بسلوك السوق وتوجهاته.

إن تنفيذ مقررات بازل لهذه الدعائم يعني وبشيء لا يدع مجالاً للشك أن مخاطر القروض تشكل أكبر تحد للمنظومة المالية والبنكية مقارنة بمخاطر السوق، لذلك أعطيت عناية كبيرة للبنك للالتزام بما يراه مناسباً من تطبيق للمنهجيات والنماذج التي يراها مناسبة وبما يحقق له المرونة الكافية لإدارة مخاطر القروض وبكفاءة عالية.

وبالرجوع إلى الدعامة الأولى نجدها تهتم بضرورة توفير حد أدنى رأس المال البنك يضمن تغطية مخاطر الاستخدامات وخاصة المتعلقة بالقروض، ويكون ذلك من خلال إعطاء أوزان ترجيحية لأصول البنك وذلك وفق ثلاث مقاربات أساسية هي:[25]

أ–المقاربة المعيارية: تختص بمعالجة القروض من خلال استخدام أوزان ترجيحية تتحدد على أوزان التنقيط والتقييم من قبل وكالات متخصصة في ذلك.

ب–المقاربة التأسيسية: وتكون من خلال السماح للبنك من استخدام المنهج الداخلي للتقييم لأجل إعطاء قوة في الإشراف والتقييم المرتبطة باحتمالية تعثر المقترض.

ج–المقاربة المتطورة: يقوم البنك بتقييم عنصر المخاطرة للقروض التي يمنحها آخذاً بعين الاعتبار الخسائر المتوقعة من ظاهرة التعثر، وأيضاً دراسة الكيفية التي يتم بها استرجاع القرض.

4-2-4-نمذجة التعثر وطرق الإنذار المبكر: تعبر حالة التعثر عن المدخلات القاعدية التي تستخدم في تحديد ومعرفة المخاطر المرتبطة بنوعية القرض، فاحتمال تعثر المقترض في تسديد مستحقات القرض يعني وببساطة تطبيق التوجهات الخاصة بالمقاربتين التأسيسية والتطويرية، وتتراوح عملية تقييم القرض وحساب احتمالية التعثر بين تصورين كل منهما عبارة عن نقيض الآخر، فالأول يقوم على التصور الشخصي، أما الثاني فيبنى على أساس التحليل الموضوعي المستخدم للنماذج الإحصائية الرياضية، والملاحظ أن معظم القروض الموجهة للأغراض التجارة والصناعية تكون أنظمة التقييم الخاصة بها مبنية على أساس شخصي لمتخذ القرار، بينما تستخدم النماذج الرياضية والإحصائية للقروض الاستهلاكية كأساس مساعد لاتخاذ القرار، وبين هذا وذاك قد يميل الفرد إلى الاستعانة على بعض المعطيات الكمية، أو أن يكون الاعتماد على النموذج للتقييم مع الاستعانة بالمعطيات النوعية، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم3: طبيعة القرارات المخاطرة المرتبطة بتعثر القروض

البيان	الخيارI	الخيار II	الخيارIII	الخيارIV
طبيعة التقييم	الحكم الشخصي	الميل نحو الحكم الشخصي	الميل نحو استخدام النموذج	النموذج المحض

المصدر: بوداح عبد الجليل، مرجع سبق ذكره، ص238.

وبناءاً على ما سبق، يمكن القول أن عملية التقييم وعلى وجه العموم ترتبط بمجموعة عوامل أساسية تصنف إلى مجموعين أساسيتين هما:

مجموعة المتغيرات الكمية وخاصة ما يتعلق بالنسب المالية، متغيرات نوعية حيث تعالج هذه المتغيرات في ظل استخدام مجموعة من التقنيات والنماذج الإحصائية وغير الإحصائية.

ومن الطرق التقنية المستخدمة كنماذج للتقييم ونماذج احتمالية تعثر القروض ما هو قديم وما هو حديث، فالطرق القديمة والبسيطة يطلق عليها بالنموذج الإحصائي لمعادلتي الانحدار البسيط والانحدار المتعدد، حيث يتم من خلال هذه الطريقة ربط المتغيرات المالية بمختلف حالات التقييم، كما قد تتوسع حالات الاستخدام أيضاً لتشمل متغيرات نوعية.

أما الطرق الحديثة نسبياً فهناك طريقة السكورينغ (scoring) التي ترجع جذورها للنموذج المقترح من قبل Altman سنة 1968، أصحت تطبق بشكل أوسع لتشمل مختلف حالات التقييم وخاصة أن هذه الطريقة أثبتت جدوها في القروض الاستهلاكية.

وطريقة التنقيط (Scoring téchnique) فتستخدم تحليل التمايز للتمييز بين المؤسسات السليمة والمؤسسات الفاشلة، فدالة التمايز ترجح بين مجموعة المتغيرات المستخدمة في النموذج من أجل الوصول إلى إعطاء النقطة الفاصلة التي بها يميز بين الحالات السليمة والحالات غير السليمة.

وطريقة (Logit-Probit) فهي تختص في نمذجة المتغيرات مصنفة إياها ضمن مجال (صفر-متغير واحد)، أي أن التعثر حالة تتراوح بين حالة الأكيدة الحدوث المعبر عنها برقم واحد (1)، وبين الحالة المنعدمة الحدوث المعبر عنها بالصفر(0).

الخاتمة:

تختلف المصطلحات وباختلافها تتباعد فمصطلح إدارة المخاطر يبتعد كل البعد عن مصطلح إلغاء المخاطر، التي هي مقترنة بالنشاط البنكي وعنصر رئيس في تحقيق مكاسبه واستمراره، وفي عالم يتميز بالديناميكية المستمر والانفتاح تزيد الفرص بتزايد التحديات، لهذا فإن التحكم في المخاطر وإدارتها بشكل علمي فعال يزيد من فرص تحجيم هذه المخاطر مقابل العوائد المنتظرة، لهذا فإن عملية إدارة المخاطر هي علم وفن، فهو علم لكونه يتبع عمليات التحليل الواقعي في البناء العقلاني لهيكل المخاطر والاستعانة بالنماذج القياسية والحسابية، وهو فن لكونه يتطلب اختيار الأنموذج المناسب ومحاولة تعميمه بنجاح وفاعلية على البنوك، مع الالتزام بالحذر اتجاه المخاطرة بما يجعل إدارتها قائمة على المعرفة الحقيقية المكتسبة من خلال الكفاءة المهنية.

وفي الأخير فإننا نقترح بمجموعة من النقاط التي نراها أساس عملية إدارة المخاطر البنكية ونجاح الجهاز المصرفي في تأدية مهمته الأساسية وهو أن يكون قاطرة للتنمية المستدامة هذه النقط هي:

– التعاون المستمر بين البنك المركزي والبنوك الأخرى في تقييم بيئة الأعمال؛

– تصنيف البنك المركزي للبنوك الأكثر عرضة للهزات المالية بناء على مقررات لجنة بازل؛

– ضرورة وجود مؤسسة مختصة في تقييم المخاطر البنكية والتأمين عليها؛

– العمل على إنشاء معهد متخصصة في إدارة المخاطرة لتخريج الإطارات القادرة على إدارة كل أنواع المخاطر؛

– إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية والمالية يربط بين كل القطاعات الاقتصادية والهيئات الإشرافية والرقابية قادر على تحديد أفضل الخيارات الاستثمارية لتوجيه البدائل التمويلية بشكل يزيد من المردودية الاقتصادية الوطنية.

الهوامش:

[1] عبد النبي إسماعيل الطوخي: "التنبؤ المبكر بالأزمات المالية باستخدام المؤشرات المالية القائدة"، دون سنة نشر، للمزيد أنظر http://www.4shared.com/get/107918023/72dde972/.html

[2]Demirguc-Kunt, A. & Detragiache, E. (1998), "The Determinants of Banking Crises in Developing and Developed Countries", IMF Staff Papers, Vol. 45, No1.

[3] قدي عبد المجيد:"النظام المصرفي الجزائري أمام التحديات العالمية المعاصرة"، الملتقى الوطني المنظومة المصرفية الجزائرية التحولات الاقتصادية–الواقع والتحديات–"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

[4] موسى عمر مبارك:"مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل2"، أطروحة دكتوراه ،كلية العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2008، ص 18.

[5] فلاح حسن الحسيني والدوري مؤيد عبد الرحمان:"إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر"،ط 4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 165.

[6] هنيدي منير إبراهيم: "أساسيات الاستثمار في الأوراق المالية"، منشأة المعارف،مصر1999، ص ص 250-251.

[7] بن عمر خالد:" تقدير مخاطرة القرض وفق الطرق الإحصائية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري"، رسالة ماجستير علوم التسيير، تخصص مالية، المدرسة العليا للتجارة، 2004/2003، ص 19.

[8] نبيل حشاد: "إدارة المخاطر المصرفية"، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد 286، سبتمبر 2004، ص 51.

[9] محمد داود عثمان:"أثر مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الأردنية باستخدام معادلة TOBIN' Q"، أطروحة دكتوراه، تخصص: مصارف، كلية العلوم المالية والمصرفية،الأردن، 2008، ص20.

[10] منصور منال: مداخلة بعنوان"إدارة المخاطر الائتمانية ووظيفة المراكز المركزية، القطرية، والإقليمية "، الملتقى العلمي الدولي "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية"، جامعة فرحات عباس– سطيف– أكتوبر2009،ص6.

[11] طارق عبد العال حماد : إدارة المخاطر،الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 197.

[12] زرمان كريم: " التوقع بخطر قرض البنك التجاري باستخدام نموذج ذي متغيرات كمية، دراسة على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري البانوراميك- قسنطينة "، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر- بسكرة- 2008، ص36.

[13]J Bessis:« Gestion des risques et gestion actif-passif des banques », Dalloz, Paris,1996, p:17.

[14] بحري هشام: "تسيير رأس المال في البنك، دراسة حالة بنك القرض الفلاحي"، رسالة الماجستير، تخصص: نقود وبنوك، جامعة منتوري – قسنطينة-، 2006، ص 11.

[15] Georges Sauvageot: Précis de finance, NATHAN, Paris, 1997, p126.

[16] Sylive Coussergues, "Gestion de la Banque",2éme Edition, Dunod, Paris,1996, p207.

[17] بحري هشام: مرجع سبق ذكره، ص 13.

[18]Bedoui Rihab:" Modélisation du risque de marché d'une banque Tunisienne :Value-at-Risk et Valeurs Extrêmes" ,Mémoire de fin d'études pour l'obtention de la maitrise ,2006, pp26-27.

[19] Martin Gendron :" Analyse de la performance de la valeur à risque conditionnelle sur les marchés canadiens", Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise ès sciences,2012, pp 8-9.

[20] صلاح حسن،"الرقابة على أعمال البنوك ومنضمات الأعمال-تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية-"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2011، ص ص247-248.

[21] نفس المرجع، ص16.

[22] غالب عوض الرفاعي، عبد الحفيظ بلعربي:"اقتصاديات النقود والبنوك"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2002، ص ص 48-49.

[23] Dumas , Fréderic: « ver une gestion globale des risques», Revue Banque n560, (juin),pp 48-50.

[24] محسن أحمد الخضيري:"الديون المتعثرة:الظاهرة ..الأسباب..العلاج"، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 1996، ص45.

[25] بوداح عبد الجليل:"استخدام الأنظمة الخبيرة في اتخاذ قرار منح القروض البنكية-دراسة تحليلية تطبيقية-"، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة،2007، ص ص234-237.