جامعة عباس لغرور خنشلة

ISSN 2571-9866
EISSN 2661-7854

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

المجلد : 5
العـدد : 1
جوان 2021

مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية

EL ACIL

ABBÈS LAGHROUR UNIVERSITY OF KHENCHELA

Legal deposit : march 2017

ISSN 2571-9866
EISSN 2661-7854

EL ACIL Journal

for Economic and Administrative Research

INTERNATIONAL SCIENTIFIC JOURNAL , ISSUED BY THE FACULTY OF ECONOMIC -AND COMMERCIAL SCIENCES AND MANAGEMENT SCIENCES .ABBÈS LAGHROUR UNIVERSITY OF KHENCHELA

Volume : 5
Number : 1
June 2021

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية

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

المدير الشرفي للمجلة
أ.د. هادية يحياوي مديرة الجامعة

مدير المجلــة:
أ.د. محمد الطاهر دربوش عميد الكلية

رئيس التحرير:
أ.د. ليليا بن منصور

أمانة المجلــة:
الأنسة: رزيقة سلامي
الأنسة: محبوبة سعيدي

المجلد: 5 **العـدد:1**
جوان2021

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866
Legal Deposit March2017

فريق تحرير المـجلة

رئيس التحرير أ.د.ليليا بن منصور		
المـحررون المساعدون		
د.عجالي دلال جامعة خنشلة-الجزائر	**أ.د. رابح خوني** جامعة بسكرة-الجزائر	**أ.د.عزيز حميوي** جامعة فاس -المغرب
د. شامية بن عباس جامعة خنشلة-الجزائر	**أ.د. نعيمة غلاب** جامعة قسنطينة2-الجزائر	**أ.د. طارق الصدراوي** جامعة المهدية-تونس
د. وهيبة قحام جامعة سكيكدة-الجزائر	**أ.د زبير عياش** جامعة أم البواقي-الجزائر	**د. عطوش هشام** جامعة محمد الخامس الرباط-المغرب
أ.د. وسيلة السبتي جامعة بسكرة-الجزائر	**د.نوفل سمايلي** جامعة تبسة-الجزائر	**د.ماجد قاسم السياني** جامعة العلوم والتكنولوجيا - اليمن
د.فضيلة بوطورة جامعة تبسة-الجزائر	**ا.د. كايا سيد علي كمال** جامعة تولوز-فرنسا-	**د. مصطفى محمود عبد السلام** جامعة أم القرى -العربية السعودية
د.ايمان الصالجين احمد بوذهب جامعة عمر المختار-ليبيا	**د.القوصي همام** جامعة حلب - سوريا	**د.ولد حام الطالب مصطفى** جامعة نواكشوط العصرية
د.جمال لعمارة جامعة طيبة -السعودية	**د.سملالي يحضيه** جامعة الملك فيصل - السعودية	**د. شفيق باكور** المدرسة الوطنية للتجارة ةالتسيير طنجة-المغرب
د. مونيا بن عبد الله جامعة تولون-فرنسا-	**د. محمد كنوش** الجامعة التركية-تركيا	**د.سمية محمد مصطفي محمد الامين** جامعة كسلا - السودان
د . يوسف ناصري الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا	**د. فيصل فرحي** جامعة مونريال-كندا-	**د.أميرة السيد عبد الحميد الجندي** جامعة الازهر -مصر
د.جبريل وائل محمد جامعة عمر المختار- ليبيا	**د.اوكيل عمار** جامعة السلطان قابوس -عمان	**عبد القادر محمد منصور منصور** جامعة الأقصى غزة -فلسطين

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866
Legal Deposit March2017

تقديم المجلـة

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية: مجلة علمية دولية ، محكمة نصف سنوية مجانية لا تهدف إلى الربح، ذات وصول مفتوح، تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة عباس لغرور خنشلة منذ سنة **2017**، ذات الترقيم الدولي **ISSN:2571- 9866**، **EISSN: 2661-7854** وإيداع قانوني: **مارس2017** ، تهتم بنشر البحوث والدراسات العلمية الأكاديمية الأصيلة التي لم يسبق نشرها في ميدان العلوم: الاقتصادية، التجارية، التسييرية الإدارية، وكل العلوم ذات الصلة، باللغات: العربية، الفرنسية والإنجليزية .

تنشر أعداد المجلة في وقتها بشكلي الكتروني وورقي وهي متاحة للتحميل.

مجالات المجلة:	
▪ التنمية ▪ الإدارة العامة ▪ الاقتصاد، الاقتصاد القياسي والمالية ▪ الاقتصاد والاقتصاد القياسي ▪ المالية ▪ الأعمال, الإدارة والمحاسبة ▪ المحاسبة ▪ إدارة الأعمال والإدارة الدولية	▪ أنظمة تسيير المعلومات ▪ التسويق ▪ السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ▪ الإستراتيجية والإدارة ▪ أنظمة المعلومات والتسيير ▪ علوم الإدارة وعمليات البحث ▪ اقتصاد إسلامي

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

المـراسـلات

موقع المجلة على البوابة الجزائرية للمجلات العلمية

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

الموقع الالكتروني للمجلة:

http://www.univ-khenchela.dz/revueAcile/index.html

البريد الالكتروني للمجلة:

revue.elacil2017@gmail.com

العنوان البريدي للمجلة:

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة عباس لغرورخنشلة ص ب 1252 بريد الحرية طريق باتنة
40004 خنشلة.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

أخلاقيـات النشــر

تنشر **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية** المقالات العلمية الأصيلة والمحكمة، بهدف توفير جودة عالية لقرائها من خلال الالتزام بمبادئ مدونة أخلاقيات النشر ومنع الممارسات الخاطئة.

تصنف المدونة الأخلاقية ضمن لجنة أخلاقيات النشر وهي الأساس المرشد للمؤلفين والباحثين والأطراف الأخرى في نشر المقالات بالمجلة، بحيث تسعى المجلة لوضع معايير موحدة للسلوك وتسهر المجلة على ان يقبل الجميع بقوانين المدونة الأخلاقية اتفاقا، وبذلك فهي ملتزمة تماما بالحرص على تطبيقها في ظل القبول بالمسؤولية والوفاء بالواجبات والمسؤوليات المسندة لكل طرف:

1. مسؤولية الناشر:

- **قرار النشر:** يجب مراعاة حقوق الطبع وحقوق الاقتباس من الأعمال العلمية السابقة، بغرض حفظ حقوق الآخرين عند نشر المقالات بالمجلة، ويعتبر رئيس التحرير مسؤولا عن قرار النشر والطبع ويستند في ذلك إلى سياسة المجلة والتقيد بالمتطلبات القانونية للنشر، خاصة فيما يتعلق بالتشهير أو القذف أو انتهاك حقوق النشر والطبع أو القرصنة، كما يمكن لرئيس التحرير استشارة أعضاء هيئة التحرير أو المراجعين في اتخاذ القرار.

- **النزاهة:** يضمن رئيس التحرير بأن يتم تقييم محتوى كل مقال مقدم للنشر بغض النظر عن الجنس، الأصل، الاعتقاد الديني، المواطنة أو الانتماء السياسي للمؤلف.

- **السرية:** يجب أن تكون المعلومات الخاصة بمؤلفي المقالات سرية للغاية وأن يحافظ عليها من قبل كل الأشخاص الذين يمكنهم الاطلاع عليها، مثل رئيس التحرير، أعضاء هيئة التحرير، أو أي عضو له علاقة بالتحرير والنشر وباقي الأطراف الأخرى المؤتمنة حسب ما تتطلب عملية التحكيم.

- **الموافقة الصريحة:** لا يمكن استخدام أو الاستفادة من نتائج أبحاث الآخرين المتعلقة بالمقالات غير القابلة للنشر دون تصريح أو إذن خطي من مؤلفها.

2. مسؤولية المحكم:

-**المساهمة في قرار النشر:** يساعد المحكم(المراجع) رئيس التحرير وهيئة التحرير في اتخاذ قرار النشر وكذلك مساعدة المؤلف في تحسين المقال وتصويبه.

- **سرعة الخدمة والتقيد بالآجال:** على المحكم(المراجع) المبادرة والسرعة في القيام بتقييم المقال المرسل إليه حسب المنصة ASJP في الآجال المحددة، وإذا تعذر ذلك بعد الاطلاع الأولي على المقال ووجد أن موضوع المقال خارج عن نطاق تخصصه عليه بالضغط على أيقونة رفض التحكيم.

- **السرية:** يجب أن تكون كل معلومات المقال سرية بالنسبة للمحكم، أن يسعى المحكم على سريتها ولا يمكن الإفصاح عليها أو مناقشة محتواها من أي طرف باستثناء المرخص لهم من طرف رئيس التحرير.

- **الموضوعية:** على المحكم إثبات مراجعته وتقييمه للأبحاث الموجهة إليه بالحجج والأدلة الموضوعية، وأن يتجنب التحكيم على أساس
بيان وجهة نظره الشخصية، الذوق الشخصي، العنصرية، المذهبي وغيره.

- **تحديد المصادر:** على المحكم محاولة إيجاد المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع (المقال) والتي لم يدرجها المؤلف في قائمة الهوامش، وأي نص أو فقرة مأخوذة من أعمال أخرى منشورة سابقا يجب وضعها في قائمة الهوامش، بشكل صحيح، وعلى المحكم إبلاغ رئيس التحرير وإنذاره بأي أعمال متماثلة أو متشابهة أو متداخلة مع العمل قيد التحكيم.

- **تعارض المصالح:** على المحكم عدم تحكيم المقالات لأهداف شخصية، أي لا يجب عليه قبول تحكيم المقالات التي عن طريقها يمكن أن تكون هناك مصالح لأشخاص أو المؤسسات أو يلاحظ فيها علاقات شخصية.

3. مسؤولية المؤلف:

- **معايير الإعداد:** على المؤلف تقديم بحث أصيل وعرضه بدقة وموضوعية، بشكل علمي متناسق يطابق مواصفات المقالات المحكمة سواء من حيث اللغة أو الشكل أو المضمون وذلك وفق معايير وسياسة النشر في المجلة، وتبيان المعطيات **بشكل صحيح، وذلك عن طريق:** الإحالة الكاملة ومراعاة حقوق الآخرين في المقال، وتجنب إظهار المواضيع الحساسة وغير الأخلاقية، الذوقية، الشخصية، العرقية، المذهبية، المعلومات المزيفة وغير الصحيحة وترجمة أعمال الآخرين بدون ذكر مصدر الاقتباس في المقال.

- **الأصالة والقرصنة:** على المؤلف إثبات أصالة عمله وأي إقتباس أو إستعمال فقرات أو كلمات الآخرين، يجب تهميشه بطريقة مناسبة وصحيحة، ومجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية تحتفظ بحق استخدام برامج القرصنة للأعمال المقدمة للنشر.

- **إعادة النشر:** لا يمكن للمؤلف تقديم العمل نفسه (المقال) لأكثر من مجلة أو مؤتمر، وفعل ذلك يعتبر سلوك غير أخلاقي وغير مقبول.

- **الوصول للمعطيات والاحتفاظ بها:** على المؤلف الاحتفاظ بالبيانات الخاصة التي استخدمها في مقاله وتقديمها عند الطلب من قبل هيئة التحرير أو المراجع.

- **الإفصاح:** على المؤلف الإفصاح عن أي تضارب للمصالح ، مالي أو غيره والذي قد يؤثر على نتائج البحث وتفسيرها، ويجب الإفصاح مصدر كل دعم مالي لمشروع مقاله.

- **مؤلفي المقال:** ينبغي حصر (عدد) مؤلفي المقال أو أولئك المساهمين بشكل كبير وواضح سواء من حيث التصميم، التنفيذ والتفسير، مع ضرورة تحديد المؤلف المسؤول عن المقال وهو الذي يؤدي دورا كبيرا في إعداد المقال والتخطيط له، أما بقية المؤلفين يذكرون أيضا في المقال على أنهم مساهمون فيه فعلا، ويجب أن يتأكد المؤلف الأصلي للمقال من وجود الأسماء والمعلومات الخاصة بجميع المؤلفين، وعدم إدراج أسماء آخرين لغير المؤلفين للمقال، كما يجب أن يطلع المؤلفون بأجمعهم عن المقال جيدا وأن يتفقوا صراحة على ما ورد في محتواه ونشره بذلك الشكل المطلوب في قالب المجلة الذي يتم تحميله عن طريق المنصة ASJP.

- **الإحالات والمراجع:** يلتزم صاحب المقال بذكر الإحالات بشكل مناسب ويجب أن تشمل الإحالة ذكر كل الكتب، المنشورات، والمواقع الالكترونية وسائر أبحاث الأشخاص في قائمة الإحالات والمراجع، المقتبس منها أو المشار إليها في نص المقال.

- **الإبلاغ عن الأخطاء:** على المؤلف إذا تنبه أو إكتشف إلى وجود خطأ جوهري وعدم الدقة في جزيئات مقاله في أي زمن أن يشعر فورا رئيس تحرير المجلة أو الناشر ويتعاون لتصحيح الخطأ.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

دليل المؤلفين

1. تقديم المقالات:

ندعو الباحثين الراغبين في نشر مقالاتهم في **" مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية"**، الاطلاع على:" تعليمات للمؤلفين " و " دليل للمؤلفين" عبر الصفحة المخصصة للمجلة على منصة المجلات العلمية الجزائرية ASJP، وذلك من خلال رابط المجلة :

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

ولتقديم المقالات المقترحة للنشر، على المؤلف النقر على أيقونة: " إرسال مقال" الموجودة بقائمة الاختيارات على يسار الشاشة بصيغة **Word** . في رابط المجلة**:**

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

إذا كان لدى المؤلف حساب من قبل(اسم مستخدم/ كلمة مرور) للدخول إلى مساحة . **" مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية"** فعليه النقر على الخيار " دخول ". وإن لم يكن لديه حساب فعليه تسجيل نفسه في المنصة بالنقر على الخيار " تسجيل"، وهذا حتى يتسنى له إرسال مقاله ومتابعته عبر المنصة.

2. المبادئ التوجيهية للمؤلف:

- على المؤلف قراءة وإتباع التوجيهات والتوصيات بدقة.
- يحق لرئيس التحرير إعادة المقالات التي لا تتوفر فيها التوجيهات و التوصيات. المطلوبة.

3. عملية تقييم وتحكيم المقالات:

أولا: يتم فحص المقالات بشكل سري وفي مرحلة قبل التقييم للتحقق من مدى استيفائها لشروط النشر واحترامها لنموذج قالب المجلة وكذلك مدى تطابقها مع تخصص المجلة، إذا كان القرار سلبيا يتم رفض المقال على المنصة مع إعلام صاحب المقال بسبب الرفض. .يمكن للمؤلف إعادة إرساله مع الأخذ بعين الاعتبار التوصيات المقدمة.

ثانيا: إذا كان المقال مؤهلا (تم إعداده وفق نموذج قالب المجلة ومستوفيا لشروط النشر ويقع ضمن تخصص المجلة)، يتم إرساله في حالة مشفرة من طرف رئيس التحرير إلى مراجعين إثنين أو إرساله للمحرر المساعد ذي الاختصاص، والذي بدوره سيقدمه إلى مراجعين اثنين في شبكته. في الحالتين سيتولى المراجعون مسؤولية تحكيم المقال وفقا لاستمارة تقييم موحدة متوفرة على المنصة ASJP بشكل إلزامي.

ثالثا. إذا كان التقريرين المقدمين من طرف المراجعين إيجابيين وفي صالح النشر، يرسلان إلى المؤلف بعد إخفاء هوية المحكمين ، والذي يقوم بالتعديلات المطلوبة إن وجدت(سواء تعديلات في الشكل أو المضمون). أما إن كان أحد التقريرين سلبي، يرسل المقال إلى مراجع ثالث للتحكيم والفصل في قرار النشر من عدمه.

رابعا. بعد استلام المقال في شكله المعدل، يفحص من طرف هيئة التحرير للتحقق من أن التعديلات المطلوبة قد التزم بها المؤلف، ثم يرسل للمراجعين لغرض التأكد. وإن اتضح إن المؤلف لم يلتزم بالتعديلات المطلوبة، يتم إرساله ثانية لأصحابه للتعديل مرة ثانية مع تحديد الآجال(72 ساعة)، وإلا سيتم رفض المقال. في حالة قبول المقال ترسل النسخة النهائية إلى أمانة المجلة للنشر .

4. فترة تقييم المقال:

تمنح فترة تقييم تقدر بشهر واحد(30 يوما)، وقد تكون أطول.

5. إعداد مقال:

من أجل النشر في **" مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية"**، على المؤلف تحميل نموذج مقال المجلة (Template)، يحمل من حساب المجلة بالمنصة من قسم **"تعليمات للمؤلفين"**.

6. الاطلاع على دليل المؤلف:

لتحميل ملف **دليل المؤلف** يجب الضغط على **أيقونة دليل المؤلف**، وهو ملف يوضح طريقة إرسال مقال ، كما يتضمن حقوق المؤلف الخاص بالمجلة، ويتضمن أيضا خطاب تعهد يوقع من طرف صاحب المقال.

7. إرسال المقال:

بعد إعداد المقال وفق قالب المجلة ،نقوم بإرساله وذلك عن طريق النقر على أيقونة **"إرسال مقال"**، حيث تظهر إستمارة للملء تتضمن مختلف البيانات الخاصة بالمقال وبالمؤلفين، بعد ملء كل المعلومات وتحميل ملف المقال على المنصة، يتم الضغط على أيقونة **"إرسال مقال"** الموجودة أسفل إستمارة المعلومات.

8. متابعة عملية تقييم المقال عبر المنصة:

1.8. إشعار باستلام المقال: في حالة نجاح عملية إرسال المقال على المنصة تظهر رسالة على الشاشة تبين ذلك؛

2.8. إشعار برفض المقال: إذا تبين ان المقال لا يحترم قالب المجلة وشروط النشر، يتم إشعار المؤلف برفض المقال؛

3.8. متابعة وضعية المقال: ممكن للمؤلف الدخول إلى المنصة من خلال حسابه ومتابعة وضعية مقاله مرحلة بمرحلة وذلك بالضغط على أيقونة **" المقالات"** ثم الضغط على أيقونة **" المقالات المرسلة"** ، يظهر جدول يحمل كل تفاصيل المقال.

- **في حالة قبول المقال**، ترفق المادة المقدمة للنشر **بخطاب التعهد** الذي يمكن تحميله من مساحة المجلة بالمنصة،وهذاالخطاب مدرج في ملف مضغوط موجود تحت البند" دليل للمؤلف."

9. نشر المقال على المنصة:

بمجرد قبول المقال للنشر **يعلم المؤلف بذلك** عن طريق رسالة الكترونية يتم دعوته من خلالها إلى الولوج إلى حسابه على المنصة و **إدراج المراجع المعتمدة في المقال وفقًا للإطار المحدد** من طرف منصة المجلات العلمية الجزائريةASJP. **في حالة عدم إدراج المراجع لا يمكن نشر المقال المقبول.**

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

10. خطوات إدراج المراجع عبر المنصة:

لإدراج المراجع عبر المنصة يجب إتباع الخطوات الآتية:

- أدخل على حسابك بالمنصة ثم إضغط على أيقونة المقالات؛
- ثم أدخل على قائمة المقالات المقبولة؛
- لبدء عملية إدخال المراجع إضغط على أيقونة مراجع ؛
- تظهر لك شاشة، إضغط على أيقونة"إضافة مرجع"؛
- يجب تحديد نوع المرجع حسب قائمة الخيارات الممنوحة لك(مقال، ملتقى، أطروحة، كتاب، فصل كتاب، صفحة ويب)؛
- بعد الضغط على نوع المرجع، يجب إستكمال جميع المعلومات الخاصة به التي تظهر على الشاشة، بعده قم بالضغط على أيقونة" أضف"، وهكذا حتى إستكمال جميع المراجع المدرجة في المقال؛
- إذا أكملت عملية إدراج جميع المراجع وكنت متأكدا من ذلك وبطريقة صحيحة، إضغط على أيقونة" إنهاء"؛
- في هذه المرحلة تكون قد أنهيت العملية ويكون الرمز الموضوع على أيقونة مراجع قد تغير :من إلى

وبهذا يظهر لرئيس التحرير أنك أكملت عملية إدراج المراجع من أجل التأكد من صحتها ومطابقتها للمراجع الموجودة في المقال؛

- بعد قبولها من طرف رئيس التحرير يمكن برمجت المقال للنشر، وإن كانت غير صحيحة وغير مطابقة لما هو موجود في المقال ، يقوم رئيس التحرير برفضها، وتعاد العملية من جديد.

11. سياسة الانتحال:

تشكل السرقة العلمية، بجميع أشكالها سلوكًا غير أخلاقي للمجلة .ولا يتم قبول أي خرق لهذه القاعدة .ولن يتم قبول أي مقال آخر للمؤلف الذي قام بالانتحال.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

مخطط توضيحي لمراحل تقييم ونشر مقال

يتم استلام جميع المقالات حصريا على المنصة الوطنية للمجلات ASJP :كما يلي

1- يجب التسجيل في المنصة وفتح حساب على الموقع: https://www.asjp.cerist.dz/signup

2- الدخول إلى موقع المجلة في المنصة على الموقع : https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/462

3- إرسال المقال على شكل word من الخانة المخصصة لذلك.

4- يتابع مراحل استلام وتقييم مقالة عبر حسابه في المنصة .

5- تمر عملية استلام وتقييم المقالات بالمراحل الآتية:

استقبال المقال عن طريق المنصةASJP

مقال مطابق لشروط وقواعد النشر

مقال غير مطابق لشروط وقواعد النشر

إرجاع المقال إلى صاحبه وإعلامه بسبب عدم قبوله، لتعديله وفق الشروط وإعادة إرساله

تحذف كل المعلومات المتعلقة بصاحب المقال ويعطى رقم سري للمقال

يرسل المقال إلى مراجع 2 سريا ، وتمنح له مدة شهر لإبداء رأيه النهائي

يرسل المقال إلى مراجع 1 سريا ، وتمنح له مدة شهر لإبداء رأيه النهائي

مقال مقبول

مقال مرفوض

مقال مرفوض

مقال مقبول

برفض نشر المقال ويعلم صاحبه

برسل المقال إلى مراجع 3 سريا ويكون رأيه الفاصل

مقال مقبول للنشر إما:

- مقال مقبول للنشر دون تعديل؛
- مقال مقبول للنشر بتحفظ: ترسل التعديلات المطلوبة لصاحب المقال وتعطى له مدة محددة لتعديل المقال.

لنشر المقال لابد من :

إدراج المراجع المعتمدة من طرف المؤلف وفقا للإطار المحدد على المنصةASJP
في حالة عدم إدراج المراجع لا يمكن نشر المقال المقبول.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
Legal Deposit March2017
EISSN:2661-7854
ISSN:2571-9866

كلمة العدد

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتنزل الخيرات والبركات، وبتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات، والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن اهتدى بهداه. أما بعد :

يشرف ويسعد هيئة التحريـر إعلام كل الأسرة الجامعية بترقية مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية لصنف"ج"، وبهذه المناسبة لا يفوتنا تقديم كل التقدير والشكر والامتنان لطاقم المجلة، من مساعدي رئيس التحرير و مراجعين لما قدموه ويقدمونه من عطاء متميز في سبيل الارتقاء بالمجلة، وإن شاء الله سنكون يدا واحدة للحفاظ على التصنيف ولما لا تحسينة.

كما تجدد هيئة التحرير دعوتها لكل الباحثين والأكاديميين للمساهمة بمقالاتهم وأبحاثهم العلمية للنشر في أعدادنا القادمة وذلك عن طريق البوابة الالكترونية للمجلات العلمية الجزائرية على رابط المجلة:

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

نسأل الله تعالى أن ييسر لنا الاستمرار في عملنا هذا ، فهو الموفق وهو المعين
و الله من وراء القصد و هو يهدي السبيل.....

هيئة التحريـر

فهرس المحتويات

	عنوان المقال	الصفحة
01	**واقع إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية في الجزائر (دراسة عينة من زبائن الفنادق)** **رقية حساني، لوعيل بن ناصر** جامعة محمد خيضر–بسكرة	**(31.15)**
02	**إصلاحات المحاسبة العمومية في ظل إجراء تجميد المشاريع –دراسة حالة على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر–** **معيزي نجاة ، العايب سهام** جامعة جيجل –الجزائر	**(50.32)**
03	**الثقافة التنظيمية وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوربي EFQM** ***(دراسة تطبيقية على جامعات الأقصى والأزهر بغزة)*** **منصور عبد القادر محمد منصور** جامعة الأقصى بغزة – فلسطين	**(72.51)**
04	**اثر التركيز البنكي على الإستقرار المالي دراسة تطبيقية على دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا (*MENA*)** **فرحي منى، حسيني إسحاق** جامعة معسكر	**(94.73)**
05	**الانفتاح التجاري... نحو مقاييس بديلة: دراسة تحليلية لبعض النماذج** **رفيق مزاهدية** جامعة خنشلة ، **سليم بن رحمون** جامعة بسكرة	**(120.95)**
06	**مساهمة نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA فرع قسنطينة** **فاطمة الزهراء تليلاني** جامعة ام البواقي	**(138.121)**
07	**محددات إعتماد نظم الإدارة البيئية ISO 14000 في العالم، دراسة تحليلية باستخدام بيانات بانال** **رشيد علاب** جامعة جيجل	**(154.139)**
08	**التمويل الإسلامي في مواجهة تحديات التحول الرقمي وتداعيات جائحة كورونا** **سامي مباركي، سامية مقعاش** جامعة باتنة 1	**(173.155)**
09	**المفاضلة بين نماذج الإنحدار في علاقة تمكين الأطباء بجودة الحياة الوظيفية** **عمار حداد، صبرينة خليل** جامعة علي لونيسي البليدة 2	**(191.174)**
10	**جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لتعزيز رضا الزبون دراسة حالة بنك السلام الجزائر** **كنزة سكر** جامعة الجزائر–3	**(210.192)**
11	**دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية موقع "فايسبوك" نموذجا** **قحموش إيمان ،بن ناصر إيمان، زعيط عادل** جامعة محمد خيضر بسكرة	**(229.211)**

12	**مساهمة المعايير الرقابية للإنتوساي في زيادة فعالية رقابة المفتشية العامة للمالية في الجزائر** **مزياني بلال، غويني العربي** دالي ابراهيم_الجزائر3	**(245.230)**
13	**تحليل تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015– 2020** **والي عمار** جامعة أم البواقي	**(264.246)**
14	**أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك – حالة تفشي جائحة كورونا–** **الصديق رحابي، هشام طراد خوجة** جامعة سوق أهراس	**(280.265)**
15	**واقع التجارة الخارجية في الجزائر و تأثرها بأسعار الصرف –دراسة تحليلية** **بحري أميرة، مرعوش اكرام** جامعة باتنة1	**(299.281)**
16	**دور البنك الزراعي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية في مشروع حلفا الجديدة الزراعي, ولاية كسلا, السودان. دراسة تطبيقية في الفترة من 2010 إلي 2020م** **سمية محمد مصطفي محمد الأمين** جامعة كسلا_ السودان	**(317.300)**
17	**تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.دراسة ميدانية في المنطقة الصناعية كشيدة –باتنة** **سليم بوقنة، فؤاد بوفطيمة، سميرة العابد** جامعة باتنة 1	**(335.318)**
18	**مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال جائحة كورونا** **طارق بورناني، نوفل سمايلي** جامعة العربي التبسي، تبسة_الجزائر	**(352.336)**
19	**تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط** **عطاالله ياسين** جامعة المسيلة، **بوهالي محمد** جامعة الأغواط	**(370.353)**
20	**رهان الإقلاع في الجزائر: بين تدنية معدلات الفقر وتحديات التنمية البشرية** **سفاري أسماء، بوسمينة أمال، بن داية آسيا** جامعة أم البواقي	**(395.371)**
21	**واقع سياحة الأعمال في العالم –عرض تجارب دولية رائدة–** **ابتسام طوبال، هدى بن محمد، هبة بوشوشة** جامعة قسنطينة2	**(414.396)**
22	**أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية لتجويد خدمات المصارف الجزائرية** **حبيبة عبدلي** جامعة عباس لغرور خنشلة	**(430.415)**
23	**قراءة في تنافسية التجارة الخارجية الجزائرية من منظور بعض المؤشرات– دراسة تحليلية للفترة 2005–2019** **بوطكوك عمار، منصور منال، بوشريبة محمد** جامعة عبد الحميد مهري –قسنطينة2	**(447.431)**

(464.448)	**The importance of cyber security in the financial sector in the age of digital transformation** Emir Abd Elkader University For IslamicScience **laib Sanaa**	**24**
(475.465)	**The Impact of Social Media On External Fundraising (Case Study on Nonprofit Organizations in Gaza Strip)** **Ashraf Suliman Alsoufy** University of Batna1,Algeria **Adham Akram Mubarak** Al-Quds Open University, Palestine	**25**
(498.476)	**L'enseignement à distance en état d'urgence Étude des procédures de l'enseignement à distance des universités algériennes Face à la pandémie du Coronavirus .** **BOUFALTA Mohamed Seif Eddine** Université Abdelhamid Mehri Constantine 2 **Bessette Lise** Université de Québec à Montréal	**26**
(516.499)	**Determinants of The Capital Adequacy Ratio In Islamic Banks In The Kingdom Of Saudi Arabia** **Mostafa Mahmoud Abdel Salam** Umm Al-Qura University – Saudi Arabia	**27**

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان،2021، ص ص15-31

واقع إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية في الجزائر (دراسة عينة من زبائن الفنادق)

Reality of Social Media Use in Hotel Establishments in Algeria (Study on a sample of hotel's customers)

رقية حساني*
Rekia Hassani
جامعة محمد خيضر–بسكرة الجزائر
Rekia.hassani@univ-biskra.dz

لوعيل بن ناصر
Loueil Bennaceur
جامعة محمد خيضر–بسكرة الجزائر
loueil.bennaceur@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/28 *تاريخ القبول: 2021/06/11* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمؤسسات الفندقية في الجزائر، باعتبار أن هذه المواقع لها تأثير كبير في تشكيل مواقف وآراء الجمهور.

و توصلت الدراسة إلى أن استخدام هذه المواقع كأداة اتصال و تواصل بين المؤسسة الفندقية الزبائن يمكن أن يؤدي إلى نتائج ايجابية فيما يخص الترويج لها ، و هو ما يستوجب على المؤسسات الفندقية في الجزائر تبني أكثر لهذه المواقع كأداة فعالة للترويج لها و تطوير أعمالها.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، الإنترنت، الترويج، المؤسسة الفندقية، التسويق، الاتصال والتواصل.

تصنيفJEL: L83 ؛ L86؛ M31؛ M37

Abstract :

This study aims to identify the reality of social media use in hotel establishments in Algeria, given that they have a great influence in shaping the attitudes and opinions of the public.

The study found that using these sites as a tool of communication between the hotel establishment and the customers could lead to positive results in terms of promoting them, what necessitates the hotel establishments in Algeria to adopt more these sites as an effective tool for promoting them and developing their business.

Key Words: Social Media Sites, Internet, promotion, hotel establishment, marketing, Connection and communication.

JEL classification codes: L83 ؛ L86؛ M31؛ M37

*المؤلف المرسل

1. تمهيد:

نظرا للإنتشار و الرواج الكبير الذي عرفته مواقع التواصل الإجتماعي و إنطلاقا من فكرة أن الزبائن الراغبين بالسفر تترسخ ثقتهم بناءا على معلومات الزبائن المسافرين سابقا وعليه يكون لديهم الإستعداد للإلتحاق بالمجموعة، فان الفاعلين في المجال الفندقي أتخذوا مواقع التواصل الإجتماعي وسيلة لتحقيق الإنتشار الأكبر والتمكن من الوصول إلى أكبر شريحة من الجمهور ، وأتخذوا منها وسيلة فعالة لنشر إعلاناتهم، نظرا لأنها توفر أرضيات لتبادل الصور، المحادثات ومقاطع فيديو عن الفنادق، وتعد وسيلة للتواصل والتفاعل بين المؤسسة وزبائنها، كونهم يلتقون عبرها بدون وسائط زمنية ولا حواجز مكانية، فهي تتيح إمكانية التواصل المستمر بينهم و بالرجوع إلى الجزائر نجد أنه بالرغم من الأهمية البالغة للقطاع الفندقي في معظم دول العالم، لازالت تعاني من عدة نقائص ومشاكل في مجال السياحة والفندقة، نظرا للتأخر الشديد الذي عرفته الجزائر والذي تعددت أسبابه وظروفه التي حالت دون تقدم هذا القطاع والتي عرقلت البلاد عن إستخدام أرقى الوسائل التسويقية للوصول إلى هذا الهدف و من بينها مواقع التواصل الإجتماعي.

الإشكالية

تعتبر مواقع التواصل الإجتماعي رافدا أساسيا في تعزيز العلامة التجارية لمنظمات الأعمال وخاصة في قطاع الفنادق في ظل المنافسة الشديدة ، حيث تعد هذه المواقع أداة تسويقية حديثة وخاصة مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم، لأن وسائل التسويق التقليدية لم تعد بمفردها قادرة على إشباع رغبات الزبائن وحاجاتهم ودوافعهم المعرفية، وهذا ما يدفعنا لطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية في الجزائر؟

ويمكن تجزئة التساؤل الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى إستخدام زبائن المؤسسة الفندقية لمواقع التواصل الاجتماعي؟
- ما هو الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الإجتماعي في توفير المعلومات الملائمة التي تمثل حجر الأساس بالنسبة للمؤسسة الفندقية؟
- كيف تساهم مواقع التواصل الإجتماعي في تحقيق الإتصال والتواصل بين المؤسسة الفندقية وزبائنها؟

- هل تساهم مواقع التواصل الإجتماعي في الترويج للمؤسسة الفندقية ؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

- تساهم مواقع التواصل الإجتماعي في توفر المعلومات اللازمة حول المؤسسة الفندقية؛
- تلعب مواقع التواصل الإجتماعي دورا مهما في تحقيق الاتصال والتواصل بين المؤسسة الفندقية وزبائنها؛
- تساهم مواقع التواصل الإجتماعي في الترويج للمؤسسة الفندقية.

أهداف الدراسة :

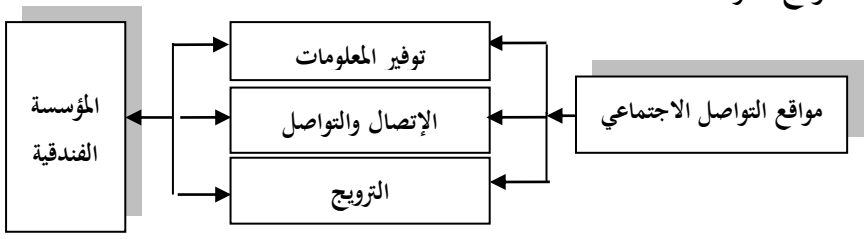
نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على واقع استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسات الفندقية في الجزائر؛
- التعرف على آراء المبحوثين تجاه مدى تقبلهم أو رفضهم لفكرة استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية؛
- التعرف عن الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الإجتماعي في الترويج للخدمات الفندقية؛
- التعرف على دور مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل الاتصال بين الزبائن والمؤسسة الفندقية؛
- إفادة المؤسسات الفندقية بمعلومات حول خصائص مواقع التواصل الإجتماعي في تطوير البرامج التسويقية عبر هذه المواقع.

أسلوب البحث:

واعتمدا الباحثان في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة من خلال اجراء دراسة إحصائية باستخدام أداة الإستبانة الالكترونية موجها لعينة من زبائن المؤسسات الفندقية حول واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الفنادق.

نموذج الدراسة



الدراسات السابقة:

■ **الدراسة الأولى: دراسة رسمية محمد الشقران،** دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق برامج العلاقات العامة للجامعات الأردنية لتحسين صورتها، دراسة مسحية على عينة من موظفي العلاقات العامة وطلبة الجامعات الأردنية سنة2018 هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور شبكات التواصل الاجتماعي في برامج العلاقات العامة بالإضافة إلى الكشف عن أشكال الوعي لدى الطلبة والعاملين من خلال العلاقات العامة، وأعتمدا الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الإستبانة على جامعتي اليرموك عن الجامعات الحكومية وجدارا عن الجامعات الخاصة، وبعد إجراء العمليات الإحصائية على استجابات المبحوثين توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- إن شبكات التواصل الاجتماعي قد جزأت الجمهور إلى قطاعات محددة بحسب محتوى برامج العلاقات العامة والشكل الذي تقدم فيه هذه البرامج؛
- تنوع أشكال الوعي الاجتماعي طبقا لمستوياته فيما يخص علاقة الجامعات بمؤسسات المجتمع ويتأتى ذلك من خلال علاقة الجمهور الداخلي بالجمهور الخارجي بناء على الروابط الاجتماعية؛
- توظيف النصوص والصور ومقاطع الفيديو والرسوم الثابتة والمتحركة من أجل زيادة التأثير المطلوب لدى مستخدمي هذه الشبكات وبالتحديد الشرائح الاجتماعية المستهدفة.

■ **الدراسة الثانية: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين الرأي العام المحلي** 2014-2017، وضحت هذه الدراسة إلى بيان ماهية مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تكوين الرأي العام المحلي 2014-2014، لا سيما وأن هذه الشبكات والمواقع أصبحت اليوم ذات تأثير كبير في تشكيل المواقف والآراء للجمهور المتلقي من القضايا المعروضة على الساحة المحلية والإقليمية، وهدفت هذه الدراسة أيضاً إلى معرفة أهم الاستخدامات المتنوعة والأساسية لهذه المواقع والشبكات، وتوضيح ماهية الموضوعات التي ركزت عليها في ظل ما تشهده الساحة العراقية الحالية من مواقف مناصرة ومؤيدة للرأي العام . هذا وان تكوين الرأي العام يحتاج إلى قدر كافي لا بأس به من الحريات وضمانتها، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة مايلي:

- مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت أكثر جرأة في طرح قضايا كبيرة وحساسة تهم الرأي العام، حيث يتم مناقشتها بشكل حُر ومفتوح؛

- تعتبر هذه المواقع وسيلة للتفاعل الجَمَاعي، ذلك لأنها اليوم قربت البعيد وقصرت المسافات بشكل كبير، لم يكن لأحد أن يتوقعه حتى الإنسان نفسه على الرغم من إنه هو الذي أوجدها.

2. مفهوم مواقع التواصل الإجتماعي

إن مواقع التواصل الإجتماعي هي عبارة عن تطبيقاتٌ صممت لأجل تسهيل عملية تواصل والتفاعل بين الأشخاص في جميع أنحاء العالم، ويتم ذلك عبر التفاعل من خلال منشورات، الدردشة، أو المكالمات صوتية أو مرئية، تهدف لإقامة وبناء وتسهيل التواصل بين المجتمعات، عبر مشاركة الأشخاص اهتماماتهم ونشاطاتهم و آراءهم عبر تلك التطبيقات.

1.2 تعريف مواقع التواصل الإجتماعي

تعريف(العتيبي 2012)مواقع التواصل الإجتماعي: " بأنها تلك المواقع التي تصنف ضمن مواقع الجيل الثاني للويب(web2.0) وتتيح لمستخدميها التواصل في أي وقت يريدون وأي مكان من العالم سواء كانوا أصدقاء على أرض الواقع أو كانوا أصدقاء في العالم الافتراضي، وهي كثيرة متعددة: لكن من أشهرها (الفيسبوك، تويتر، اليوتيوب،...الخ)" (**فرحان سيف المخلاقي، 2018، صفحة 05**).

عرّف(هارون،2010 م، ص4) شبكات التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن " خدمات مُرتكزة على الويب، هدفها مساعدة الأعضاء على التفاعل، النشط وتوفير مختلف الوسائل بينهم، وتشمل المراسلة الفورية، الفيديو، الدردشة، تبادل الملفات والمعلومات والآراء، مجموعات النقاش، البريد الإلكتروني وغيرها من الخدمات" (**الشهري، 2018، صفحة 05**).

يعرف "فضل الله وائل مبارك خضر" شبكات التواصل الاجتماعي، في كتابه "تأثير الفيسبوك على المجتمع"، بأنها مصطلح يشير إلى مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الويب 2.0، وهي تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع إفتراضي، يتجمعون حسب مجموعات إهتمام كبير أو شبكات إنتماء(بلد، جامعة، مدرسة، شركة...إلخ) (**عبديش، 2016، صفحة 06**)

عرفها فايز الشهري: "منظومة من الشبكات الالكترونية عبر الانترنت تتيح للمشترك فيه إنشاء موقع خاص به ، ومنى ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة والثانوية أو غير ذلك(**جرار،2012، صفحة 37**)

بالرغم من تعدد تعريفات مواقع التواصل الاجتماعية إلا أنه يوجد تشابه وإتفاق كبيرين بأن هذه المواقع تعمل على تسهيل الحياة الاجتماعية بين الأفراد والمؤسسات وهذا من خلال التعارف وتبادل المعلومات ، كما أنها تمكنهم من التواصل وتبادل الافكار والصور والمعلومات وغيرها من الإمكانات التي تعتمد بدرجة كبيرة على مستخدميها في تشغيلها وتغذية محتوياتها.

التعريف الإجرائي:

مواقع التواصل الإجتماعي "هي مجموعة من التطبيقات عبر موقع الويب يمكن للأفراد من خلالها تبادل المعلومات والأفكار وإقامة علاقات صداقة، عبر وسائل وأنظمة إلكترونية".

2.2 أنواع شبكات التواصل الاجتماعي

تتعدد تقسيمات الشبكات تبعا للخدمة المقدمة أو الهدف من إنشائها إلى الأنواع عديدة نذكر منها مايلي:

أ- الشبكات الاجتماعية الشخصية: وهنا يتواجد الأشخاص فقط لتبادل المعلومات الشخصية مع أصدقائهم، ومثال ذلك موقع Nearbie الذي يتيح لك ولأصدقائك طرح ونشر الأحداث والمناسبات الاجتماعية وربطها بزمان وذلك حفظا للذكريات؛

ب- الشبكات الاجتماعية الثقافية :تختص بفن معين، وتجمع المهتمين بموضوع أو علم معين مثل library thing؛

ج- شبكات الاجتماعية مهنية: :تهتم وتجمع أصحاب المهن المتشابهة لخلق بيئة تعليمية وتدريبية فاعلة مثلlinked in؛

د- الشبكات الداخلية خاصة :تضم مجموعة من الأفراد داخل مجتمع مغلق،أو خاص يضم الأفراد داخل شركة أوتجمع أو داخل مؤسسة تعليمية أومنظمة، وهومتاح فقط للأشخاص المسجلين داخل هذه الشبكة فقط(**بن جديدي ، 2016، الصفحات 123-124**)؛

هـ- الشبكات الخارجية العامة: وهي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الإنترنت، وتسمح بمشاركة الأنشطة بمجرد التسجيل في الموقع، مثل موقع الفيسبوك.

3. مفهوم المؤسسة الفندقية

إن الاتجاهات المتزايدة للسفر سواء على المستوى المحلي، أو المستوى الخارجي في أغلب البلدان في العالم، يتطلب ضرورة توفر أماكن للإقامة تؤمن الايواء والطعام والترفيه وغيرها من

الخدمات التي يحتاجها الزبون (الضيف)، وتعد المؤسسة الفندقية العصب الأساسي فيها، ولقد تعددت المفاهيم المتعلقة بالمؤسسات الفندقية نذكر منها مايلي:

1.3 تعريف المؤسسة الفندقية:

تعرف بانها:" منشأ أو مبني مخصص ومرخص لتقديم خدمات الإقامة والإطعام وتوفير جميع الإمكانيات التي تقدم للضيف الخدمة التي يطلبها في إطار القوانين المحلية و الدولية، مقابل أجر محدد ولفترة معلومة (**بن عيشاوي، 2008، صفحة 55**).

تعريف المؤسسة الفندقية حسب المشرع الجزائري:

يعرف المرسوم التنفيذي (رقم 92-101 المؤرخ في 03 مارس 1992)الفندق كما يلي:

" تعتبر كمؤسسة إيواء جميع الهياكل التي تعد إعدادا رئيسيا للإيواء وتقدم الخدمات المرتبطة بذلك وتؤجر هذه الهياكل للزبائن العابرين الذين تتصف إقامتهم فيها بكراء يوم أو أسبوع أو لشهر دون أن يقرروا الإقامة الدائمة بها".

تعرف المؤسسات الفندقية على أنها منظمات ضيافة، لأنها تقدم خدمات السكن والاطعام والشراب والراحة وخدمات اخرى وتختلف عن بعضها البعض فب عناصر متعددة مثل طبيعة الموقع، الحجم، هيكل التكاليف، نمط الادراة وطبيعة المستفدين من كل منظمة(**حمادي، 2013.، صفحة 138**)،

تعريف الجمعية الامريكية للفنادق والموتيلات:" الفندق نزل اعدت طبقا لأحكام القانون ليجد فيه النزيل المأولى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم"، إظافة الى العناصر التي يركز عليها التعريف السابق، فان هذا التعريف يبين ان المؤسسات الفندقية تنشط ضمن إطار قانوني خاص وتقدم خدماتها مقابل اجر محدد ةلفترة معلومة، أما القانون البريطاني فقد عرف الفندق كما يلي:" الفندق مكان يتلقى النزيل خدمات الماوى و الطعام مقابل سعر محدد قادر على دفعه"(**زروقي حمو و زيان علي، 2011، صفحة 10**).

2.3 أنواع المؤسسات الفندقية:

لقد تطورت أنواع الفنادق الموجودة في العالم وفقا لأغراضها وأهدافها وطبيعتها وفيما مايلي عرض لأهم هذه الأنواع (**الزغبي، 2013، الصفحات 185-186**):

أ- فنادق الاقامة الدائمة: تخصص هذه الفنادق للإقامة لفترة طويلة (سنة مثلا)، وتكون اسعارها منخفضة؛

ب- فنادق الترانزيت: هذه الفنادق موجودة في المدن الصناعية و التجارية والمطارات ومحطات السكك الحديدية، وتتميز بأسعار مرتفعة، ومساحات محدودة، وفترة الاقامة للنزلاء قصيرة؛

ج- فنادق الاقامة المؤقتة: هي نوع من المعسكرات الفندقية، تقام لفترة محدودة، ولمناسبة معينة، تنتهي بمجرد انتهاء المناسبة مثل معسكر عمل دولي ومعسكر العمل التطوعي الاجتماعي في عجلون؛

د- الفنادق المتحركة: تقام على سطح المياه مثل الفنادق العائمة، على سطح الارض مثل عربات النوم في القطارات او الكرفانات المقطورة خلف السيارات؛

هـ- الفنادق الموسمية: تختلف عن فنادق الاقامة الدائمة والفنادق السياحية من حيث نوعية النزلاء ومدة الاقامة وتكون اماكنها على شواطئ البحار، او على الجبال الثلجية، ويجب ان تتوفر فيها وسائل للترفيه والتسلية، اما بخصوص فترة الاقامة قد تكون طويلة وقد تكون قصيرة (شتاء، صيف)؛

و- الفنادق العلاجية: تقام في مناطق معينة تكون ملاءمة للضروف الطبيعية والمناخية مثل فنادق بمكان تواجد منابع وعيون معدنية وكبريتية للعلاج الطبيعي؛

ز- فنادق السلاسل: هي مجموعةمن الفنادق الممتازة لديها فروع متعددة عبر العالم كسلسلة فنلدق الشيرطون، هيلتون الشهيرة وغيرها (**بن عيشاوي، 2008، صفحة 55**).

4. أهمية التسويق للفنادق عبر مواقع التواصل الاجتماعي

إن التطور السريع والإنتشار الرهيب لمواقع التواصل الاجتماعي أدى بالعديد من المؤسسات الفندقية لتبني هذا المواقع كأداة تسويقية فعالة والتي تعد بمثابة فائدة كبيرة لهذه الاخيرة فلقد ساهمت هذه المواقع في زيادة عدد الحجوزات في الفنادق، حيث وفرت لزبائن الفنادق المعلومات اللازمة حول عملية الحجز وسرعة الاتصال، وتحقيق التفاعل مع المؤسسة الفندقية، أيضا سمحت لهم بالاستفادة من العروض والتخفيضات التي تقدمها الفنادق في وقتها دون أن تفوتهم، كما أتاحت هذه المواقع المفاضلة بين العديد من الفنادق وإختيار البديل الأفضل لهم من حيث السعر والدرجة الفندقية. ويتضمن التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي محاولة إقناع الزبائن للتعامل مع المؤسسة والمنتجات التي تقدمها وجعلها جديرة بالإهتمام من قبلهم، وهو أيضا التسويق المستخدم على الشبكة والموجه للجماعات(Communities) على الشبكات الاجتماعية والتسويق عبر المدونات، ويمكن

القول ان التسويق يتضمن توظيف مختلف الشبكات للقيام بالوظائف التسويقية التالية (**بلعلياء و نوري، بدون سنة النشر، صفحة 06**):

أ– الترويج للسلع والخدمات؛

ب– إدارة إنطباع العملاء؛

ج–البحث عن عمال أكفاء؛

د– التعرف على التقنيات الحديثة والمنافسة القائمة.

5. فوائد الإستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي للتسويق للفنادق:

أ– يساعدك التسويق عبر وسائل التواصل الإجتماعي في الوصول إلى الآلاف من جمهورك المستهدف في نفس الوقت، في الوقت الفعلي، بتكلفة أقل بكثير؛

ب– الحملات التسويقية الإجتماعية الناجحة تساعد في جذب الكثير من الزيارات المستهدفة إلى موقعك على الويب وتحسين أداء السيو الخاص بك؛

ج– جوهر السر في وسائل التواصل الإجتماعي هي الكلمة المنطوقة ، فوسائل التواصل توفر وتسهل للمستهلكين الولوج الى صفاحتها والحصول على معلومات عن المؤسسة ومشاركة هذه المعلومة مع الاخرين الذين يشتركون معهم في مواقع متعددة؛

د– ومن أجل الحصول وتحقيق الوصول لقواعد المستهلكين، على المؤسسة أن تكون جزءا من هذه المحادثات والتحاور مع الآخرين؛

هـ– طريقة سهلة وفعالة ومؤثرة للمؤسسة للإعلان والترويح عبر هذه الوسائط؛

و– سرعة الإستجابة لرغبات وحاجات الزبائن من خلال مواقع التواصل الإجتماعي فلم يعد الزبون ينتظر لمدة طويلة كما كان من قبل عبر الوسائل التقليدية كالهاتف مثلا، فالزبائن الآن يتنقلون من موقع لآخر للتعبير عن وجهة نظرهم الإيجابية أو السلبية، فهذه الوسائل مكنت المؤسسة من التواصل مع المستهلكين على أساس شخصي (**سويدان، 2015، صفحة 337**)

الدراسة الميدانية

1. منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

1.1 مجتمع الدراسة والعينة: تمثل مجتمع الدراسة في زبائن أو مستخدمي المؤسسات الفندقية على المستوى الوطني، حيث تم إعتماد إستبيان الكتروني على مواقع الانترنت وصفحات التواصل الاجتماعي موجه لـ:250 شخص من شرائح المجتمع المختلفة جدا من زبائن المؤسسات الفندقية في الجزائر وهذا خلال الفترة الممتدة من شهر فيفري 2020 إلى منتصف

شهر أوت 2020، تم استرجاع 220 إستبيان منها 7 غير قابلة للاستخدام أو تالفة لأن المعلومات التي تحتويها غير قابلة للتفريغ، وتم إجراء التحليل على 213 استمارة الباقية.

2.1 أداوت جمع وتحليل البيانات

بالاعتماد على الاستمارات المسترجعة والتي تم تفريغه في البرنامج الإحصائي: الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية إختصارا SPSSالنسخة 21 ، وإستخلاص مختلف النتائج والتي تم تحليلها لغرض الوصول إلى نتائج تخدم موضوع البحث للوصول إلى إثبات الفرضيات أو نفيها ، والوصول إلى إجابة واضحة للإشكالية المطروحة.

2. تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان

1.2 تحليل البيانات الشخصية

أ– الجنس:

الجدول أدناه يمثل تفريغا لبيانات الاستبيان وفقا لمتغير الجنس

الجدول رقم (1): توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

جنس المبحوث

الجنس	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	143	67,1	67,1	67,1
أنثى	70	32,9	32,9	100,0
Total	213	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين ذكور حيث تقدر نسبتهم بـ: 67.1% ، ونسبة 32.9% من المبحوثين هم إناث.

ب– السن:

الجدول أدناه يمثل تفريغا لبيانات الاستبيان وفقا لمتغير السن

الجدول رقم (2): توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

سن المبحوث

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنوات	10	4,7	4,7	4,7
من 31 إلى 40 سنوات	111	52,1	52,1	56,8
من 41 إلى 50 سنوات	66	31,0	31,0	87,8
أكثر من 50 سنة	26	12,2	12,2	100,0
Total	213	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين أعمارهم تتراوح بين 31 و 40 سنة بنسبة تقدر بـ: 52.1% ،و نسبة31% من المبحوثين أعامرهم تتراوح بين 41 و 50 سنة ، في حين أن الأشخاص الذين تفوق أعمارهم 50 سنة قد بلغت نسبتهم في العينة المبحوث12.2%، و4.7%من المبحوثين أعمارهم أقل من 30 سنة.

أ– مستوى دخل المبحوث:

الجدول أدناه يمثل تفريغا لبيانات الإستبيان وفقا لمتغير مستوى الدخل

الجدول رقم (3): توزيع المبحوثين حسب متغير مستوى الدخل.

دخل المبحوث

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
12,2	12,2	12,2	26	أقل من 30000
26,3	14,1	14,1	30	من 31000 إلى 35000
81,7	55,4	55,4	118	من 36000 إلى 40000
100,0	18,3	18,3	39	أكثر من 41000
	100,0	100,0	213	Total

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين دخلهم بين 36 ألف دج و 40 ألف دج بنسبة 55.4% ، و نسبة18.3% من المبحوثين دخلهم أكثر من 41 ألف دج، بينما نسبة 14.1%دخلهم يتراوح بي 31 ألف و 35 ألف، ونسبة 12.2% دخلهم أقل من 30 ألف دج.

2.2 صدق وثبات الاستبيان والطبيعية

أ– الثبات:

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامجSPSSتحصلنا على المخرجات التالية:

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	27

من خلال معامل الثبات **ألفا** كرومباخ Cronbach's Alphaو الذي بلغ **0.838** يتبين بأن الاستبيان يتمتع بثبات عالي نوعا ما ، حيث إذا فاق هذا المعامل 0.6 يعتبر الاستبيان ثابت ويمكن أن نجري عليه باقي التحاليل.

ب– **الصدق:** يمثل معامل الصدق الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، من خلال معامل الثبات ألفا كرومباخ و الذي بلغ **0.838**نجد أن معامل الصدق قد بلغ 0.915 لهذا الاستبيان ، لذا فهو يتمتع بمقدار عالي من الصدق ، ويمكن أن نجري عليه باقي التحاليل.

ج- اختبار الطبيعية:

من خلال اختبار كلمنجروف سميرنوف(K-S) يتبين بأن معظم الإجابات المقترحة من طرف المبحوثين على أسئلة الاستبيان تتوزع توزيعا غير طبيعي ، حيث إذا كانت قيمة Sigأقل من 0.05 للسؤال يعتبر توزيعه غير طبيعي والعكس صحيح ، لذا تعتبر معظم أو جل الإجابات المقترحة من طرف المبحوثين على أسئلة الاستبيان تتوزع توزيعا غير طبيعي ويمكن أن نجري باقي التحاليل على الإستبيان.

3.2 مقارنة المتوسطات الحسابية

أ- **للمحور الأول:** مدى إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج SPSSتحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (4): المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين لأسئلة المحور الأول.

Descriptive Statistics

Std. Deviation	Mean	N	
,39179	3,7580	213	المحور الأول: مدى استخدام مواقع التواصل الإجتماعي في المؤسسة الفندقية
		213	Valid N (listwise)

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات حول أسئلة المحور يفوق المتوسط (3) مما يعني وقوعها في منطقة القبول، مما يعني أن المحور ككل يقع في منطقة القبول.

ب- **المحور الثاني:** دور مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل الاتصال والتواصل مع المؤسسة الفندقية

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج SPSS تحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (5): المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين لأسئلة المحور الثاني.

Descriptive Statistics

Std. Deviation	Mean	N	
,72460	3,8993	213	المحور الثاني: دور مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل الاتصال والتواصل مع المؤسسة الفندقية
		213	Valid N (listwise)

المصدر: مخرجات برنامجSPSSالنسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات حول أسئلة المحور يفوق المتوسط (3) مما يعني وقوعها في منطقة القبول، مما يعني أن المحور ككل يقع في منطقة القبول.

ج- **المحور الثالث:** مواقع التواصل الإجتماعي ودورها في الترويج للمؤسسة الفندقية

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج SPSSتحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (6): المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين لأسئلة المحور الثالث.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المحور الثالث: مواقع التواصل الإجتماعي ودورها في الترويج للمؤسسة الفندقية	213	3,7418	,71927
Valid N (listwise)	213		

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الإستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية لإجابات حول أسئلة المحور يفوق المتوسط (3) مما يعني وقوعها في منطقة القبول، مما يعني أن المحور ككل يقع في منطقة القبول.

4.2 تحليل الإرتباط المشترك

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج SPSS تحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (10):مصفوفة الإرتباط المشترك بين المحاور

Correlations

		المحور الأول:	المحور الثاني:	المحور الثالث:
المحور الأول:	Pearson Correlation	1	,332**	,506**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	213	213	213
المحور الثاني:	Pearson Correlation	,332**	1	,450**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	213	213	213
المحور الثالث:	Pearson Correlation	,506**	,450**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	213	213	213

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

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه الخاص بمصفوفة الإرتباط المشترك نجد:

بين المحور الأول والثاني: من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الإرتباط بين المحورين قد بلغ 0.332 مما يعني وجود ارتباط طردي بين المحورين.

بين المحور الأول و الثالث: من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الإرتباط بين المحورين قد بلغ 0.506 مما يعني وجود ارتباط طردي بين المحورين.

بين المحور الثاني و الثالث: من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الإرتباط بين المحورين قد بلغ 0.45 مما يعني وجود ارتباط طردي بين المحورين.

5.2 تحليل التباين ANOVA

من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج SPSS تحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (11):تحليل التباين بين المحور الأول والثاني على الثالث

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المحورالأول:	Between Groups	19,035	12	1,586	23,488	,000
	Within Groups	13,507	200	,068		
	Total	32,543	212			
المحورالثاني:	Between Groups	50,848	12	4,237	14,017	,000
	Within Groups	60,462	200	,302		
	Total	111,310	212			

المصدر: مخرجات برنامجSPSS النسخة 21 بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال جدول تحليل التباين نجد أن قيمة Sig أقل من 0.05 مستوى المعنوية مما يعني أنه يوجد تأثير للمحور الأول و الثاني على المحور الثلث.

6.2. تحليل النتائج:

بعد توزيع الاستمارات عبر مواقع الانترنت وصفحات التواصل الاجتماعي على زبائن المؤسسات الفندقية وتحصيل 220 إستمارة من أصل 250منها 07 غير قابلة للتحليل، وبعد تفريغ المعلومات من هذه الإستبيانات في البرنامج الإحصائي وإجراء جميع التحاليل المنهجية عليها، واستقراء للنتائج المحصل عليها وتحليلها وتفسيرها وجد بأنه يتمتع بثبات وصدق عاليين، كما تتوزع جميع الأسئلة بعد التفريغ توزيعا غير طبيعي، مما يؤهل الإستبيان لإجراء مختلف التحاليل الإحصائية وفقا للإجراءات المنهجية.

معظم المتوسطات الحسابية لإجابات أسئلة المحاور الثلاثة تقع في منطقة القبول، و كذلك المتوسطات الحسابية للمحاور الثلاثة ككل، جميع نتائج إختبار "**ستودنت**" لإجابات أسئلة المحاور الثلاثة كانت في منطقة رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل ، وكذلك نتائج الإختبار للمحاور ككل، كما بينت مصفوفة الإرتباط المشترك بين المحاور الثلاثة وجود إرتباط بين المحاور الثلاثة ككل.

أ- إختبار صحة فرضيات البحث للعينة محل الدراسة:

- إختبار صحة الفرضية الأولى:

من خلال نتائج الاستبيان الخاص المحور الأول و من خلال تحليل تباين أجوبة الزبائن محل الدراسة وإبداء آرائهم حول مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لصفحات المؤسسة الفندقية تبين أن إجابات المستجوبين تقع في منطقة القبول مما يثبت صحة الفرضية الأولى،

- إختبار صحة الفرضية الثانية:

من خلال نتائج الاستبيان الخاص المحور الثاني يتضح لنا الفرضية الثانية قد تحققت كون إجابات الزبائن تقع في منطقة القبول مما يعني أن المؤسسات الفندقية في الجزائر تواكب التطورات التكنولوجيا وتتبنى إستخدم مواقع التواصل الاجتماعي كآلية للإتصال والتواصل بالمؤسسات الفندقية بزبائنها،

- إختبار صحة الفرضية الثالثة:

من خلال نتائج الاستبيان الخاص المحور الثالث يتضح لنا أن الفرضية الثالثة قد تحققت مما يعني أن المؤسسات الفندقية تتخذ من مواقع التواصل الاجتماعي كمنبر للترويج لمختلف خدماتها مما يدل على أن المؤسسات الفندقية في الجزائر تساير التطور الحاصلة في المجال الرقمي.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة يمكن القول أن إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي يعد تقنية و آلية سريعة و سهلة غير مكلفة لتسويق ونشر أفكار وخدمات ومنتجات المؤسسات مهما أختلف مجال نشاطها، فهي تؤدي إلى زيادة المبيعات و الإتصال الفوري بالزبائن والمتعاملين وتوفير الخدمات المتنوعة وتلبية الرغبات والحاجات، كذلك هذه المواقع تشكل للزبائن مصدرا من مصادر الحصول على المعلومات والأخبار الخاصة بالمنتج و الخدمة، وهي بمثابة وسيلة

إعلامية إجتماعية جديدة تسهم في إتخاذ قرارات الشراء، مما جعل المؤسسات الفندقية في الجزائر تستغل هذه الشبكات لتقديم خدماتها الفندقية عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي، من جهة أخرى هذه مواقع مكنت من خلال التطبيقات التي تتيحها توفير قواعد معلومات، وبيانات للجمهور لم تكن متوفرة في المصادر التقليدية، وكذا اعتماد أحدث الأساليب في استطلاعات أراء الجمهور وذلك لمواجهة الرهانات المتجددة التي يفرضها العصر الرقمي.

وكحوصلة لما تم ذكره، يمكننا القول أن مواقع التواصل الإجتماعي كانت من بين أهم الوسائل الاتصالية التي تسمح بمعرفة آراء الجمهور الجزائري في مختلف المجالات وخاصة المجال السياحي، مما أجبر المؤسسات الفندقية على ضرورة الولوج في عالم إفتراضي أفرزتهذه الطفرة التكنولوجيا في مجال الانترنت، وهذا من أجل ضمان بقائها في الساحة وخاصة في ظل المنافسة وخاصة بدول الجوار.

الإقتراحات والتوصيات:

في ظل النتائج المتوصل إليها تمكنا من صياغة بعض الاقتراحات للمؤسسات الفندقية لأجل إستغلال مواقع التواصل الاجتماعي ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال ويمكن أن نوجزها فيما يلي:

- على المؤسسات الفندقية في الجزائر تبني مواقع التواصل الإجتماعي كآلية اتصال مع الزبائن و خاصة وأن الجزائر تعرف نموا متزايدا ومتسارعا في نسب إستخدام هذه المواقع؛
- على المؤسسات الفندقية تركيز استراتيجياتهم التسويقية عبر مواقع التواصل الإجتماعي لأنها الشبكة الاجتماعية المستخدمة بنسبة كبير من قبل الجزائريين؛
- ضرورة الاهتمام بالعلاقة التي تربط بين الزبون والمؤسسة الفندقية على مواقع التواصل من خلال خلق نظام لمعالجة شكاوى الزبائن والحرص على الإجابة السريعة للشكاوي والاستفسارات والمتابعة اللحظية للآراء والإقتراحات المقدمة؛
- خلق وظائف المختصة في إدارة صفحات المؤسسات على مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها وسيلة فعالة لتنفيذ استراتيجيات ذكية تخدم أهداف المؤسسة الفندقية؛
- على المؤسسات الفندقية جعل مواقع التواصل الإجتماعي جزءا أساسيا من المزيج التسويقي الخاص بها.

قائمة المراجع:

1. علي فلاح الزغبي. (2013). التسويق السياحي والفندقي-مدخل صناعة السياحة والضيافة. دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
2. ليلى أحمد جرار. (2012). الفيسبوك والشباب العربي . مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. نظام موسى سويدان. (2015). التسويق المعاصر. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع عمان، الاردن.
4. أحمد بن عيشاوي. (2008). ادارة الجودة الشاملة (T.Q.M) في المؤسسات الفندقية في الجزائر(اطروحة دكتوراه علوم). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر، الجزائر. تم الاسترداد من http://193.194.83.98/xtf/data/pdf/1107/BENAICHAOUI_AHMED.pdf
تاريخ الاطلاع:2020/09/28
5. سعاد بن جديدي . (2016). علاقة مستوى النرجسية بالإدمان على شبكة التواصل الاجتماعي "الفيس بوك"لدى المراهق الجزائري – د ا رسة ميدانية على عينة من تلاميذ السنة الثانية ثانوي بمدينة بسكرة،(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانسة والاجتماعية: جامعة محمد خيضر-بسكرة. تم الاسترداد من http://thesis.univ- biskra.dz/2579/1/Th%C3%A8se_lmd_37_2016.pdf
تاريخ الاطلاع: 2020/10/02
6. خديجة بلعلياء ، و منير نوري. (بدون سنة النشر). مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في ترويج الخدمات الفندقية. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية-دراسات اقتصادية-29(2)*، صفحة 06.
7. حنان عبده فرحان سيف المخلاقي. (2018). واقع استخدام طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا لشبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك واتجاهاتهم نحوها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد 09، العدد 26.صفحة05.
8. صونية عبديش. (2016). الشبكات الاجتماعية على الانترنت-رؤية ايستمولوجية-. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20،صفحة06.
9. فراج بن سعد بن عبدالله الشهري. (2018). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية المهارات الحياتية لدى طلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر الطلاب والمعلمين ، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد3، العدد2،صفحة05.
10. فرج ، سعد حمادي. (2013.). إدارة الجودة الشاملة في صناعة الفنادق ا، كلية التربية للعلوم الانسانية، *مجلة العلوم الانسانية، العدد 16* ، صفحة 138.
11. آمال زروقي حمو، و بروجة زيان علي. (2011). رأ س المال الفكري كميزة تنافسية للمؤسسة الفندقية. الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13و14 ديسمبر2011. جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
doi:http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/02/%D8%B1%D8%A3%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A-%D9%83%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A9-%D8%AA%D9%86%D8%A7%D9%81%D8%B3%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9
تاريخ الاطلاع 2020/09/20

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5/ العدد:1/جوان2021، ص ص32- 50

إصلاحات المحاسبة العمومية في ظل إجراء تجميد المشاريع
–دراسة حالة على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر–

Public accounting reforms in the gel measures of projects
- case study at the department of commerce in the wilaya of Algiers –

معيزي نجاة*
Maizi nadjat
جامعة جيجل– الجزائر
nadjatmaizi@univ-jijel.dz

العايب سهام
Laib siham
جامعة جيجل –الجزائر
laib.siham@univ-jijel.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/29 *تاريخ القبول: 2021/05/26* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :
تعد المحاسبة العمومية أداة مالية هامة في تنظيم الوحدات الحكومية غير الهادفة للربح، وفي الجزائر خُصِّصت مبالغ ضخمة لإنجاز المشاريع العمومية، لكن بعد الأزمة المالية وبسبب انخفاض أسعار النفط قامت الجزائر بعدة إصلاحات في نظام المحاسبة العمومية متبعة في ذلك إجراءات تجميد المشاريع العمومية.في بحثنا هذا سلطنا الضوء على أثر إصلاحات المحاسبة العمومية على طرق المعالجة المحاسبية للمشاريع العمومية، وتوصلنا إلى أن هذه الإجراءات ساهمت بدرجة كبيرة في ترشيد النفقات العمومية والتسيير الأمثل للمشاريع.

الكلمات المفتاحية: المحاسبة العمومية، المشاريع العمومية، إجراء تجميد المشاريع.
تصنيفJEL:G38 , H61, M48

Abstract :
Public accounting is an important financial tool in the organization of nonprofit government units, Algeria has endowed terrible amounts for the realization of public projects, but given the financial crisis and the drop in oil prices, the authorities have implemented several reforms of the public accounting system, followed by procedures for gel public projects.

In this work, we shed light on the impact of public accounting reforms on the accounting treatment methods of public projects, and we concluded that these measures have largely contributed to the rationalization of public expenditure and the management optimal of projects.

Key words: public accounting, public projects, project gel procedures.
JEL classification codes: G38 , H61, M48

*المؤلف المرسل

1.مقدمة:

نظرا لاهتمام الدول بتطوير نظام محاسبة عمومية يتماشى وتطورات أجهزة قطاعها العام واتساع نشاطها، بما يضمن لها الاستعمال الأمثل للموارد والاستخدامات العمومية والرقابة على تنفيذها، عملت منظمات عديدة في كثير من الدول على تطوير نظامها عبر مختلف الجهود المبذولة.

وفرضت حتمية التغيير على الدول القيام بمجموعة من التغييرات والإصلاحات على مختلف الأصعدة والمستويات لاسيما في مجال المالية العامة، فبرزت صورة تطوير المحاسبة العمومية بهدف ترشيد وعقلنة تسيير الأموال العمومية وكذا إعطاء صورة واضحة ومتكاملة لنشاط الدول.

والجزائر كغيرها من الدول، عملت جاهدة على إصلاح نظامها المحاسبي بما يتماشى مع معايير المحاسبة الدولية، فسنت القوانين والتشريعات المنظمة لذلك، ورغم التأخر المسجل في تنفيذها بسبب ضعف البنيان الاقتصادي للدولة، إلا أن الظروف المالية التي مرت بها بعد الأزمة المالية لسنة 2008، حتمت تطبيق الإصلاحات وخاصة مع توقيف مخطط النمو الخماسي للفترة 2015-2019.

وفي مجال حركة الإصلاحات التي عرفتها الجزائر، قدمت وزارة المالية إصلاح لنظام المحاسبة العمومية يتمثل في إجراء تجميد المشاريع العمومية بهدف تطوير وعصرنة الإطار التقني لنظام محاسبة الخزينة.

مما سبق سنحاول في هذا البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

كيف تم إصلاح نظام المحاسبة العمومية لترشيد النفقات المتعلقة بالمشاريع العمومية؟

وتحت هذا السؤال الرئيسي تندرج مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ✓ لماذا تم تجميد المشاريع؟ وما هي التغييرات التي مست المحاسبة العمومية نتيجة هذه الإجراءات؟
- ✓ كيف أصبحت مشاريع مديرية التجارة لولاية الجزائر تسوى محاسبيا في ظل إصلاح نظام المحاسبة العمومية؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- سوء التسيير العمومي أدى إلى فرض إجراءات تجميد المشاريع العمومية؛

– لم تتغير طرق المعالجة المحاسبية للمشاريع على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر قبل وبعد الإصلاحات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف وهي كما يلي:

– الوقوف على واقع نظام المحاسبة العمومية في الجزائر؛

– الوقوف على مسار إصلاح نظام المحاسبة العمومية في الجزائر؛

– التعرف على المشاريع العمومية وإجراءات التجميد التي مستها مؤخرا في الجزائر؛

– بيان كيفية المعالجة والتسجيل المحاسبي في ظل هذه الإجراءات.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية موضوع الدراسة من الأهمية الكبيرة التي توليها جل دول العالم لتسيير ميزانيتها السنوية وضمان توزيعها على مؤسساتها بشكل متوازن وتغطيت مختلف نفقاتها ومتطلباتها في سياق الكفاءة والتسيير الرشيد ومحاربة أشكال الفساد المالي والإداري. كل هذا يجعل من موضوع إصلاحات نظام المحاسبة العمومية في ظل إجراء تجميد المشاريع موضوعا مهما خاصة مع تأكيد الحكومة على ضرورة الإدارة الرشيدة للموارد في ظل سياسة ترشيد النفقات التي تنتهجها.

منهج الدراسة وأدواتها:

إن طبيعة الموضوع تستدعي منا استخدام المنهج الوصفي. لأننا سنركز في المقام الأول على دراسة ووصف الظاهرة محل الدراسة(إصلاحات المحاسبة العمومية واجراء تجميد المشاريع). ثم نتناول بالدراسة والتحليل مثال تطبيقي لمشروع عمومي على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر بالاعتماد على المقابلات التي أجريت مع مختلف المسؤولين القائمين على تنفيذ ومتابعة انجاز المشاريع الخاصة بالمديرية، وسنحاول من خلاله ابراز مختلف الاصلاحات أو التعديلات التي مست طريقة تسيير هذا المشروع، في ظل اجراءات التقشف وترشيد النفقات والتي استدعت تجميد العديد من المشاريع العمومية في بلادنا وكيف تساهم في التحكم في النفقات العمومية.

2.الإطار النظري للدراسة:

قبل التطرق إلى الدراسة التطبيقية سنحاول تقديم بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالموضوع وإعطاء تصورا شاملا لمتغيرات الدراسة كما يلي:

1.2. تعريف المحاسبة العمومية: طبقا للقانون المؤرخ في 15 أوت 1990 المتعلق بالمحاسبة العمومية معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 92-04 المؤرخ في 11 أكتوبر 1992 المتضمن قانون المالية لسنة 1992 في مادته الأولى والثانية " يقصد بالمحاسبة العمومية كل القواعد والأحكام القانونية التي تبين وتحكم كيفية تنفيذ ومراقبة الميزانيات الحسابات والعمليات الخاصة بالدولة والمجلس الدستوري والمجلس الشعبي الوطني ومجلس المحاسبة والميزانيات الملحقة والميزانيات من الجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات طابع إداري كما يبين أيضا الالتزامات الأمرين بالصرف والمحاسبين العموميين ومسؤولياتهم، ويقصد بتنفيذ ميزانية كل تنفيذ النفقات وتحصيل الإيرادات". (القانون رقم 21/9، 1990، ص03)

2.2 أهداف المحاسبة العمومية:

تهدف المحاسبة العمومية إلى توفير بيانات ومعلومات موضوعية ذات مصداقية حول نشاط القطاع العام، من أجل تحقيق الشفافية والرشادة في صرف وتداول المال العام وذلك بهدف الوصول إلى التحديد الصادق مع الإفصاح الكامل عن الموقف المالي ونتائج تنفيذ العمليات المالية للدولة، وفي هذا الإطار، يمكن تحديد أهداف المحاسبة فيما يلي(نعيجة، 2011، ص 63):

– التحقق من احترام ترخيصات الميزانية في مجال الإيرادات والنفقات وذلك عن طريق تطبيق الرقابة المالية قبل الصرف وأثناءه ؛

– توفير نظام رقابة داخلية فعال يضمن حماية المال العام، إضافة إلى "إثبات حقوق الدولة والتزاماتها المالية ومتابعة تحصيل حقوقها والوفاء بالتزاماته؛

– تحقيق الرقابة على الالتزامات المالية لمختلف وحدات القطاع العام ومتابعة الوفاء بها؛

– توفير البيانات حول حركة التدفقات النقدية من أجل تحديد الوضعية المالية للخزينة العمومية ومن أجل اتخاذ القرار وتحديد مصادر تمويل الخزينة؛

– توفير المعلومات اللازمة لتحديد المراكز المالية للوحدات الحكومية المختلفة ورسم سياساتها واتخاذ القرارات المتعلقة بها، بما يساعد على إعداد تقديرات الموازنة العامة للدولة في الفترات المقبلة؛

– إظهار نتائج تنفيذ قانون المالية مع تقديم البيانات اللازمة لتوضيح النتائج الاقتصادية والمالية المترتبة على أنشطة الحكومة؛

– توفير البيانات اللازمة لتقييم الأداء عن طريق مقارنة الأداء الفعلي مع توقعات الأداء المخطط له في الميزانية العامة؛

– إحكام الرقابة على الأصول المملوكة للوحدات الإدارية الحكومية لحمايتها والحفاظ عليها من الضياع أو الاختلاس أو سوء الاستخدام.

3.2. الأعوان المكلفون بالمحاسبة العمومية:

لقد حدد المشرع الجزائري صراحة الأعوان العموميين المكلفين بالسهر على تطبيق المحاسبة العمومية، وحصرهم في كل من الآمر بالصرف، المراقب المالي والمحاسب العمومي، وسنتطرق في هذا المبحث إلى مهام ومسؤوليات كل واحد منهم على حدي.

أ– الآمرون بالصرف: حسب القانون 90/21 يمكن تعريف الأمر بالصرف على أنه كل شخص يؤهل سواء بالتعيين أو الانتخاب لتنفيذ عمليات الالتزام والتصفية والأمر بالصرف من جانب النفقات، وعمليات الإثبات والتصفية وإصدار سند الأمر بالتحصيل من جانب الإيرادات ويتم اعتماد لدى المحاسب العمومي من أجل انجاز عمليات الإيرادات والنفقات ويعرف أيضا على أنه "يعتبر أمرا بالصرف عمومي للموارد والنفقات كل شخص له صفة باسم الدولة أو مجموعة محلية أو هيئة عمومية في إبرام تصرف وتثبيته وتصفية ديون أو الأمر بتغطية دين أو تسديده" (القانون رقم 21/90، 1990، ص07).

ب– المحاسب العمومي: هو كل موظف أو عون له الصفة القانونية لممارسة باسم الدولة والجماعات المحلية والهيئات العمومية عمليات الإيرادات والنفقات وحيازة وتداول الأموال والقيم العمومية (Lascombe, 2003, p135).

أما المادة33 من القانون 21/90 فعرفته حسب المهام المنوطة إليه كما يلي: «يعد محاسبا عموميا في مفهوم هذه الأحكام كل شخص يعين قانونا للقيام فضلا عن العمليات المشار إليها في المادتين18 و22(التحصيل والدفع)بالعمليات التالية (القانون رقم 1990/90،21،ص08):

-تحصيل الإيرادات ودفع النفقات؛

-ضمان حراسة الأموال والسندات أو القيم أو الأشياء او المواد المكلف بها وحفظها؛

-تداول الأموال والسندات والقيم والممتلكات والعائدات والمواد؛

-حركة حسابات الموجودات.

ج- المراقب المالي: هو ممثل لوزارة المالية يختار من بين موظفيها ويعين بواسطة قرار وزاري، يكون مقر عمله في المديرية المالية لدى الولاية المعين فيها، تسمح له بالتنقل إلى المؤسسات المعنية أو الاستقرار في إحداها إذا اقتضت الضرورة المهنية(مسعى، 2012، ص 78).

فهو يعتبر العون المؤهل قانونيا لمراقبة إجراءات الالتزام للنفقات العمومية المرخصة في الميزانية العامة للدولة. يمكن لوزير المالية أن يعين مراقبا ماليا أو أكثر لمساعدة المراقب المالي على تأدية مهامه (بن داود، 2009، ص 129).

4.2. عموميات حول تسيير المشاريع العمومية:

المشروع العمومي هو عبارة عن اقتراح من طرف الدولة أو هيئة أخرى منفصلة عنها، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع بصفة عامة لرقابة الإدارة الحكومية.فالمشاريع العمومية هي مشاريع تقوم بتمويلها وإدارتها الدولة أو المؤسسات والهيئات الحكومية وهي ملك لها، تقوم بها الحكومات لأمور تتعلق بالحماية والثقافة والخدمات الاقتصادية(فحلول،2013، ص 20).

أ- أنواع المشاريع العمومية في الجزائر : تسجل المشاريع العمومية في بلادنا ضمن إحدى البرامج التالية:

-البرامج القطاعية الممركزة PSC: وهي البرامج التي تتضمن مشاريع كبرى ذات بعد وطني واستراتيجي، أي يستفيد منها فئة معتبرة من سكان الوطن. وتكون موضوع مقررات باسم الوزراء أو المؤسسات العمومية تتعلق بالعمليات المسجلة باسم الوزراء أو باسم المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري الموضوعة تحت وصايتهم، وكذا المؤسسات المتمتعة بالاستقلال المالي والإدارات المتخصصة. وتنفذ هذه البرامج إما من قبل الوزارة المعنية أو المؤسسات التي تقع تحت وصايتها،مثل الوكالة الوطنية للسدود بالنسبة لمشاريع الري الكبرى(جيلالي،2019، ص 20) .

– البرامج القطاعية اللامركزية PSD: حيث تدخل ضمنها كل استثمارات الولاية و المؤسسات العمومية التي تكون وصية عليها، و يتم تسجيل هذا المخطط باسم الوالي و الذي يسهر على تنفيذه، ويكون تحضير المخطط القطاعي للتنمية بدراسة اقتراحات مشاريعه في المجلس الشعبي الولائي والذي يصادق عليه بعد ذلك (محمدي، 2013، ص 138)، وما يميز هذا المخطط أنه يدرج من طرف المديريات التنفيذية للولاية تحت وصاية الوزارات المركزية التابعة لها مثل مديرية الري، مديرية الأشغال العمومية، مديرية البناء والتعمير، والمديريات القطاعية الأخرى مثل مديرية الصحة، مديرية التربية، مديرية النقل ...

– المخطط البلدي للتنمية PCD: هو مخطط خاص بإحصاء وتسجيل مختلف جوانب الاستثمارات والمشاريع المعدة لصالح تنمية البلديات، دون الخروج عن إطار المخطط الوطني للتنمية، وقرارات قانون المالية لتلك السنة، في الباب الخاص بالاستثمار في ميزانية التجهيز للدولة ، فهو عبارة عن مخطط شامل للتنمية في البلدية وهو أكثر تجسيدا للامركزية على مستوى الجماعات المحلية، ومهمته توفير الحاجات الضرورية للمواطنين، ودعم القاعدة الاقتصادية، فالبلدية مسؤولة عن تحديد برنامجها التنموي من خلال تحديد الأولويات خاصة في الجانب الاقتصادي والاجتماعي، ويعني ذلك تحديد متطلبات وحاجات السكان وإدراجها ضمن مخططاتها الاستثمارية المستقبلية حسب الأولوية، مع الأخذ بعين الاعتبار المشاريع المبرمجة ضمن المخطط القطاعي للتنمية، وكذا المشاريع الذاتية المدرجة في الميزانية البلدية المحلية، فالتنسيق والتكامل مطلوب بين هذه الصيغ من اجل توفير الجهد والوقت اللازمين لتجسيد اكبر عدد ممكن من المشاريع التنموية (بلقليل، 2018،ص 146).

ب – أهداف إجراء تجميد المشاريع العمومية

لقد بدأت بوادر الأزمة تلوح مع سنة 2014، حيث صدرت عدة تعليمات عن الوزير الأول وكذا وزير المالية تمهد لإجراءات تجميد المشاريع التي اتخذت سنة 2015، ففي البداية أصدرت الأوامر لمراقبة النفقات وتسقيفها لترشيد المال العام، ثم بعدها أصدرت أوامر بتحديد الأولويات على مستوى كل قطاع، لتأتي تعليمات التجميد بصريح العبارة من الوزير الأول عبد المالك سلال تحت رقم 149/ و.أ بتاريخ 15 جوان 2015 وتهدف إجراءات تجميد المشاريع العمومية إلى (فرج، 2012، ص 90):

– رفع الكفاءة الاقتصادية عند استخدام الموارد والإمكانيات المتاحة على نحو يزيد من كمية ونوع المخرجات بنفس مستوى المدخلات، أو على نحو يقلل من المدخلات بنفس مستوى المخرجات؛

– تحسين طرق الإنتاج الحالية وتطوير نظم الإدارة والرقابة، وإدخال الأساليب التقنية، ودراسة الدوافع والاتجاهات؛

– خفض عجز الموازنة وتقليص الفجوة بين الإيرادات المتاحة والنفقات المطلوبة، والمساعدة في السيطرة على التضخم والمديونية والمساهمة في تدعيم وإحلال وتجديد مشروعات البنية الأساسية؛

–مراجعة هيكلية للمصروفات عن طريق تقليص نوعية وحجم المصروفات التي لا تحقق مردودية كبيرة؛

– دفع عجلة التطور والتنمية واجتياز المشاكل الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه الدولة تحدياتها؛

– محاربة الإسراف والتبذير وكافة مظاهر وأشكال سوء استعمال السلطة والمال العام؛

–الاحتياط لكافة الأوضاع المالية الجيدة والمستقرة والصعبة والمتغيرة محلياً وعالميا؛

– المحافظة على التوازن بين السكان والموارد في مختلف المراحل الزمنية القصيرة متوسطة والطويلة؛

–المساعدة على تعزيز القدرات الوطنية في الاكتفاء الذاتي النسبي في الأمد الطويل وبالتالي تجنيب مخاطر التبعية الاقتصادية والسياسية وغيرها.

ج– أدوات التسيير المالي للمشاريع العمومية: تستخدم العديد من الأدوات المحاسبية من أجل تسوية النفقات المتعلقة بالمشاريع العمومية في بلادنا منها:

– رخصة البرنامج L' autorisationde programme: يقصد بها المبلغ الإجمالي اللازم لتنفيذ البرنامج في ميزانية السنة الأولى التي ينطلق فيها الإنجاز، في صورة اعتمادات تقديرية، وهو الأمر الذي يسمح للمسير المعين خلال السنوات القادمة بالالتزام اتجاه الغير وإبرام العقود وإجراء طلبات التموين، و هو على علم بأنه سيحصل لاحقا على الاعتمادات اللازمة (بساعد، 2006، ص 41)، و لقد عرفت المادة السادسة الفقرة الثانية من القانون 90-21 المتعلق بالمحاسبة العمومية، رخصة البرنامج بكونها " الحد الأعلى للنفقات التي يؤذن للآمرين

بالصرف استعمالها في تنفيذ الاستثمارات المخططة، و هي تبقى صالحة دون أي تحديد لمدتها حتى يتم إلغاؤها"(القانون رقم 21/9، 1990، ص06).

وعلى هذا فإن رخصة البرنامج تشكل بمثابة ترخيص بالالتزام في حدود سقف محدد، وهي تتميز بما يلي من الخصائص (بساعد، 2006، ص 62):

- أنها غير محدودة المدة، أي أنها ذات طابع متعدد السنوات وهو ما يجعلها تشكل استثناء عن مبدأ سنوية الميزانية العامة.
- أنها مبالغ تسمح فقط بالالتزام دون الدفع.
- أنها قابلة لإعادة التقييم برفع مبلغها أو تخفيضه.

– اعتمادات الدفع Crédits de paiement: حسب المادة السادسة الفقرة الثالثة من القانون 90–21 المتعلق بالمحاسبة العمومية، فإن اعتمادات الدفع تتمثل في "التخصيصات السنوية التي يمكن الأمر بصرفها أو تحويلها أو دفعها لتغطية الالتزامات المبرمة في إطار رخصة البرنامج." (القانون رقم 21/9، 1990، ص06).

وعلى هذا فإن اعتمادات الدفع أقساط سنوية، تتوافق ومبدأ سنوية الميزانية العامة للدولة، وهو الأمر الذي يؤدي إلى إلغائها في حالة عدم استعمالها في السنة التي سجلت فيها. لكن وكما سبق الذكر وبما أن نفقات التجهيز تسري في إطار حساب تخصيص خاص، فإن الرصيد المتبقي من اعتمادات الدفع لا يتم إلغاؤها وإنما يتم ترحيلها تلقائيا للسنة الموالية، طبقا للقاعدة التي تسير حسابات التخصيص الخاص(بلعروسي، 2011، ص 56).

– الالتزام القانوني:حسب مضمون التعليمة رقم 02 الصادرة من طرف السيد وزير المالية بتاريخ 06 فيفري 2017، فإن الالتزام القانوني هو الالتزام العادي والمعمول به، ولكن دون ذكر المتبقي الحالي والمتبقي الجديد anciensolde et le nouveau solde ويذكر فيه مبلغ الالتزام فقط.

– الالتزام المحاسبي:حسب التعليمة المذكورة أعلاه فإنه بعد الالتزام القانوني تقوم المصالح المتعاقدة بإعداد بطاقة التزام محاسبي يدرج فيها المبلغ الذي سيتم استهلاكه لدى المحاسب العمومي (في حدود الاعتماد المالية المتوفرة في المديرية العامة للميزانية)،ثم في نهاية الدورة يقوم بإعداد بطاقة التزام (en économie) آخذا بعين الاعتبار مبلغ الصفقة أو النفقة مطروحا

منها مبلغ الاستهلاك ، وإن تأشيرة المراقب المالي واجبة قبل التقدم من المحاسب المالي لصرف الوضعيات والفواتير(جيلالي، 2019، ص20).

– **حساب التخصيص الخاص:** حسب المادة 120 من قانون المالية لسنة 2017 فإنه: يفتح في حسابات الخزينة حساب تخصيص رقمه 145-302 وعنوانه" حساب تسيير عمليات الاستثمارات العمومية المسجلة بعنوان ميزانية الدولة للتجهيز". ويقيد في هذا الحساب (القانون رقم 14/16، 2016، ص 95):

في باب الإيرادات:

– مبلغ قدره (300.000.000.000 دج) ناتج عن حسابات التخصيص الخاص رقم 115-302، ورقم 120-302، ورقم 143-302، عقب إقفالها.

– مخصصات الميزانية الممنوحة سنويا في إطار قوانين المالية لتمويل برامج الاستثمار.

في باب النفقات:

– النفقات المرتبطة بتنفيذ مشاريع الاستثمار المسجلة بعنوان ميزانية تجهيز الدولة.

– النفقات المرتبطة بتنفيذ مشاريع الاستثمار المسجلة قبل تاريخ 31 ديسمبر لسنة2016.

الوزراء والولاة آمرون بصرف هذا الحساب للعمليات المسجلة لفائدتهم ، يتم التكفل بتمويل عمليات الاستثمارات العمومية من قبل ميزانية الدولة للتجهيز في حدود اعتمادات الدفع المتوفرة. لا يمكن لآمرين بصرف ميزانية الدولة للتجهيز العام القيام بالتزامات على رخص البرامج إلا في حدود اعتمادات الدفع المبلغة لفائدتهم حسب كل قطاع وقطاع فرعي في إطار قوانين المالية.

3.المعالجة المحاسبية في ظل الإصلاحات لمشروع عمومي على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر :

سنحاول من خلال هذا المثال التطبيقي تعزيز دراستنا النظرية بدراسة حالة على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر لتوضيح الرؤية أكثر، وإبراز التغييرات التي يعمل بها حاليا والتي تهدف بالأساس إلى ترشيد النفقات العمومية والتسيير الأمثل للمشاريع العامة.

1.3. تقديم المشروع محل الدراسة:

من خلال الاحتكاك مع الموظفين القائمين على متابعة انجاز المشاريع العمومية الخاصة بالمديرية وكذا إجراء مقابلات مع المسؤولين، والاطلاع على مختلف الوثائق الإدارية

والمحاسبية، قمنا بالالمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع، وتبسيط الأفكار وشرحها قدر المستطاع.

وبعد التشاور مع الموظفين تم اختيار مشروع يخدم موضوعنا، حيث تم الانطلاق في إنجازه قبل التعليمة الخاصة بتجميد المشاريع ومسته التعديلات الخاصة بالمعالجة المحاسبية.

المشروع يندرج ضمن العملية المسماة " تهيئة 35 سوق تجزئة لولاية الجزائر"، وهي عملية مسجلة ضمن البرامج القطاعية غير الممركزة (PSD)، تم اعتمادها من طرف وزارة المالية في تحكيم المشاريع لسنة 2007، إلا أن تسجيلها على المستوى المحلي تأخر إلى سنة 2009، حيث خصص لها رخصة برنامج بغلاف مالي (AP) قدر بـ 350000000 دج وسجلت تحت رقم: n°01.07.116.262.1.461.5

من بين الأسواق التي سارت بصفة عادية وتمت المصادقة عليها قمنا باختيار صفقة لمقاول X، تعاقد مع المصلحة المتعاقدة من أجل انجاز أعمال التهيئة الخاصة ب 03 أسواق:

- السوق البلدي08 ماي 1945 عين البنيان
- السوق البلدي النسيم عين النعجة
- السوق البلدي بوقرفة بلوزداد

وفيما يلي بطاقة فنية عن المشروع:

جدول رقم 01: بطاقة فنية عن المشروع

البيان	الملاحظات
صاحب المشروع	مديرية التجارة لولاية الجزائر
المؤسسة المقاولة	X
مبلغ المشروع	- سوق بوقرفة: **15 069 600,00**.....DA - سوق النسيم: **13 551 397.47**.....DA - سوق 08 ماي 1945: **29 593 395.00**DA
مدة انجاز المشروع:	- سوق بوقرفة: 06 أشهر - سوق النسيم: 06 أشهر - سوق 08 ماي 1945:06 أشهر
المصادقة على الصفقة من طرف CF	04 فيفري 2015 تحت رقم 14 /2015
الامر بالانطلاق في الأشغال ODS	03 ماي 2015

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

2.3. المعالجة المحاسبية للمشروع في ظل الإصلاحات الجديدة

تبدأ المعالجة المحاسبية للمشروع في قسم المالية والمحاسبة بمديرية التجارة منذ المراحل الأولى لميلاد المشروع، فبعد تلقي الإشعار بقبول المشروع من طرف وزارة المالية تأتي الخطوة الأولى وهي تسجيل العملية على مستوى مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية لولاية الجزائر حسب القطاع المعني للحصول على رخصة البرنامج التي تضم رقم العملية وتصنيفها والبرنامج الذي تندرج ضمنه وكذا المبلغ الإجمالي المخصص لها، والذي يتم إعادة هيكلته في كل خطوة من خطوات المشروع. الوثائق الإدارية اللازمة للقيام بهذه الخطوات تقتصر على مراسلات إدارية وتقارير كتابية من المدير فقط.في مرحلة التنفيذ وإنجاز الأعمال، هنا نكون بصدد تسوية نفقة عمومية، وهنا تظهر العمليات المحاسبية المتعلقة بالالتزام وتصفية النفقة وهو ما سنتطرق إليه بالتفصيل هنا.

أ- طريقة المعالجة المحاسبية قبل اصلاحات سنة 2017

كما سيق وذكرنا أنه بمجرد اختيار المتعامل الاقتصادي الذي سينجز المشروع العمومي وبعد استكمال الإجراءات الإدارية التي تحكم الصفقات العمومية بموجب المرسوم رقم 15-247 من إعلان عن المنح المؤقت واستيفاء فترة الطعون، وكذا عرض الملف على لجنة الصفقات للولاية بصفتها هيئة للرقابة الخارجية، تأتي أول عملية محاسبية وهي تسجيل الالتزام بالمبلغ الإجمالي للمشروع لدى المراقب المالي للولاية، حيث تعد بطاقة الالتزام بشكل خاص ، حيث تضم كل من:

- تسمية العملية
- رقم العملية، سنة التسجيل، القطاع، الباب، المادة
- نوع البرنامج التنموي
- مبلغ الالتزام
- رصيد أول مدة والرصيد الجديد

قبل سنة 2017 كانت الإدارات العمومية تتعامل ببطاقة التزام واحدة، وبعد تعديلات 2017، أصبحت تتعامل بما يعرف بالالتزام القانوني والالتزام المحاسبي.

بالرجوع إلى مثالنا فالالتزام الذي تقوم به مديرية التجارة يكون بهذا الشكل:

جدول رقم02: بطاقة الالتزام الخاصة بتسجيل العملية

بطاقة التزام رقم 01		
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
موضوع الالتزام	تسجيل رخصة البرنامج (AP)	
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد القديم	مبلغ الالتزام	الرصيد الجديد
350000000,00	00	350000000,00

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

أي على الآمر بالصرف تسجيل الالتزام الإجمالي للعملية أولا ثم يقوم في كل مرة بتسجيل الالتزام الخاص بكل تقدم في المشروع بإنقاصه من المبلغ الإجمالي للعملية وعليه تكون بطاقة الالتزام التالية تخص مشروع تهيئة 03 أسواق السابق الذكر الذي فازت به مؤسسة X، وتكون بالشكل التالي:

جدول رقم03: بطاقة الالتزام الخاصة بتسجيل المشروع محل الدراسة للمقاولةX

بطاقة التزام رقم 02		
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
موضوع الالتزام	الالتزام بالصفقة مؤسسةX	
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد القديم	مبلغ الالتزام	الرصيد الجديد
350000000,00	58214392,47	291785607,53

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

أي أنه قمنا بتشكيل بطاقة التزام واحدة للأسواق الثلاثة معا التابعة لنفس المؤسسة، كما يمكننا أيضا ضم التزامات أخرى إلى نفس بطاقة الالتزام وتسجيل المبلغ الإجمالي دفعة واحدة بشرط ذكر المعلومات الخاصة بكل التزام.

وبنفس الطريقة نحتفظ دائما برصيد آخر مدة ونطرح منه مبلغ الالتزام الجديد، إلى أن ينتهي رصيد رخصة البرنامج فلا يمكننا تسوية أي نفقة حتى الحصول على أموال جديدة وإعادة تقييم العملية.

ب– طريقة المعالجة المحاسبية بعد سنة 2017

بموجب قانون المالية لسنة 2017، تغيرت طريقة تسيير النفقات العمومية وهذا سعيا من الدولة لترشيد نفقاتها والتحكم في الأموال العامة، حيث استحدث ما يسمى بالالتزام القانوني والالتزام المحاسبي كما رأينا سابقا.

ففي نهاية كل سنة مالية يصبح رصيد الآمر بالصرف صفرا، أي تؤخذ منه الأموال التي لم يستهلكها هذه السنة (إلغاء العمل برخص البرامج الممتدة على عدة سنوات)، وينتظر اعتمادات الدفع الممنوحة له في السنة الموالية ليسوي بها النفقات المتبقية سواء غطتها أم لا، فيطلب اعتمادات دفع إضافية.

بالتطبيق على مثالنا السابق يصبح تسجيل الالتزام بهذا الشكل:

بطاقة الالتزام الأولى الخاصة بتسجيل العملية تبقى نفسها، أما بطاقات الالتزام اللاحقة فتتغير ويصبح هناك بطاقتين للالتزام واحدة التزام قانوني والأخرى التزام محاسبي عند التقدم في كل خطوة من المشروع. وهنا بالتطبيق على مثالنا تكون بطاقة الالتزام القانوني بهذا الشكل:

جدول رقم04: بطاقة الالتزام القانوني الخاصة بتسجيل الصفقة محل الدراسة

بطاقة التزام رقم 17/02		
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
موضوع الالتزام	الالتزام القانوني بالصفقة مؤسسة X	
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد القديم	مبلغ الالتزام	الرصيد الجديد
350000000,00	58214392,47	291785607,53

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

لاحظ هنا أنه يجب ذكر نوع الالتزام أي أنه التزام قانوني ، ثم بعدها نرى إعتمادات الدفع الممنوحة للمديرية في سنة 2017 لنقوم بالالتزام المحاسبي ، فلو فرضنا أنه منح لها في هذا القطاع اعتماد دفع CPبمبلغ 30000000,00دج بعنوان السنة المالية 2017، ففي هذه الحالة الالتزام المحاسبي لا يمكن أن يشمل المبلغ الإجمالي للمشروع بل جزء منه فقط وبالتالي يمكن أن ننشئ التزاما محاسبيا لمؤسسة X فقط بإجمالي مبلغ اعتماد الدفع، كما يمكن أن يكون المبلغ أقل أي نقسم CP بين هته المؤسسة والتزامات أخرى، وفي هذه الحالة نكتفي بتسوية وضعية أشغال واحدة، فمثلا لو افترضنا أن المؤسسة قدمت وضعية بمبلغ 4825496,65 دج إذا في هذه الحالة تكون بطاقة الالتزام المحاسبي بهذا الشكل:

جدول رقم05: بطاقة الالتزام المحاسبي

بطاقة التزام رقم 03	
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية	
موضوع الالتزام	الالتزام المحاسبي الصفقة مؤسسة X
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)	

الرصيد القديم	مبلغ الالتزام	الرصيد الجديد
30000000,00	4825496,65	25174503,35

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

وعليه فالمبلغ المتبقي من اعتماد الدفع نسجل به التزامات محاسبية لأعمال أخرى من العملية وإذا وصل أجل 2017/12/31، ولم يستهلك فإن الرصيد المتبقى يسترجع ولا يمكن لمديرية التجارة أن تسوي به نفقات في السنة الموالية.

جدول رقم 06: بطاقة سحب الالتزام المتبقي من مشروع المقاولة

		بطاقة التزام رقم 18/01
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
	سحب الالتزام المتبقي	موضوع الالتزام
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد الجديد	مبلغ الالتزام	الرصيد القديم
345174503.35	-53388895,82	291785607,53

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

وفرضا في سنة 2018 ، قامت المؤسسة بإكمال جميع أعمال التهيئة وتم الانتهاء من المشروع، وحصلت مديرية التجارة على اعتمادات دفع جديدة خاصة بسنة 2018 بقيمة 60000000.00 دج، ففي هذه الحالة تكون بطاقة الالتزام القانوني كما يلي:

جدول رقم07: بطاقة الالتزام القانوني لما تبقى من الصفقة

		بطاقة التزام رقم 18/02
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
	الالتزام القانوني بالصفقة مؤسسة X	موضوع الالتزام
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد الجديد	مبلغ الالتزام	الرصيد القديم
291785607,53	53388895,82	345174503.35

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنه في نهاية الدورة 2017/12/31، نحسب الرصيد الجديد حيث نطرح جميع الالتزامات القانونية التي تمت خلال السنة من رخصة البرنامج فنتحصل على الرصيد الذي يعتبر بمثابة الرصيد القديم في بطاقة الالتزام الأولى لسنة 2018، في

مثالنا هذا طرحنا مبلغ الوضعية المقدمة في سنة 2017 من مبلغ AP فتحصلنا على 345174503.35 دج، ثم طرحنا منه مبلغ الالتزام المتبقى من الصفقة:

مبلغ الالتزام القانوني = مبلغ الصفقة الإجمالي- مبلغ الالتزام المحاسبي للسنة السابقة

وفي هذه الحالة يكون مبلغ الالتزام المحاسبي لسنة 2018 كما يلي:

جدول رقم08: بطاقة الالتزام المحاسبي لما تبقى من الصفقة

بطاقة التزام رقم 18/03		
هذه المساحة مخصصة لذكر المعلومات الخاصة بالعملية		
موضوع الالتزام	الالتزام المحاسبي بالصفقة مؤسسة X	
هنا نبين أي قسم من العملية يخص هذا الالتزام (أشغال، دراسات، إعلانات.....)		
الرصيد القديم	مبلغ الالتزام	الرصيد الجديد
60000000,00	53388895,82	6611104,18

المصدر:من إعدادنا انطلاقا من وثائق المديرية

وهكذا نكون قد التزمنا قانونيا ومحاسبيا بتسوية النفقات الخاصة بهذا المشروع، لتأتي المرحلة الموالية وهي تصفية النفقة على مستوى الخزينة العمومية.

4- الخاتمة:

لقد تطرقنا في هذا البحث إلى إصلاحات المحاسبة العمومية في ظل تجميد المشاريع العمومية من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة "**كيف تم إصلاح نظام المحاسبة العمومية لترشيد النفقات المتعلقة بالمشاريع العمومية؟**"

من خلال ما تم عرضه في سياق البحث قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تم اختبار صحة الفرضية من عدمها، وذلك كما يلي:

الفرضية الأولى: والتي تنص على أن "سوء التسيير العمومي أدى إلى فرض إجراءات تجميد المشاريع العمومية" ومن خلال دراسة النقاط المتعلقة بتجميد المشاريع والهدف منها توصلنا إلى أنها صحيحة، باعتبار أن سوء التسيير العمومي هو أحد أهم أسباب اللجوء إلى إجراءات التجميد، إضافة إلى عدة أسباب أخرى مثل رفع الكفاءة الاقتصادية ودفع عجلة التطور والتنمية واجتياز مختلف المشاكل، ومحاربة الفساد والإسراف والتبذير.

الفرضية الثانية: والتي نصت على أن "طرق المعالجة المحاسبية للمشاريع لم تتغير على مستوى مديرية التجارة لولاية الجزائر قبل وبعد الإصلاحات" حيث أنه بعد دراستنا التطبيقية

توصلنا إلى نفي هذه الفرضية، أي أن طرق المعالجة المحاسبية تغيرت مع هذه الإصلاحات، حيث وضع حيز التنفيذ حساب التخصيص الخاص 302-145، الذي عوض الحسابات القديمة.

نتائج البحث:

ومن خلال ما تم التطرق إليه في هذا البحث تم الوصول إلى جملة من النتائج من أهمها:

– بذلت الجزائر جهودا معتبرة في مساعيها لتطوير وإصلاح نظام المحاسبة العمومية، لكنها لم ترقى بعد إلى ما هو معمول به دوليا؛

– إن ترقية نظام المحاسبة العمومية للمؤسسة الجزائرية من خلال مسايرة معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام يتوافق مع مساعي تعزيز الحكم الراشد وترشيد النفقات التي تبنتها الحكومة؛

– تسجل المشاريع العمومية في الجزائر وفق عدة صيغ تنموية على حسب نمط التمويل الممنوح لها، فقد تسجل ضمن البرامج القطاعية الممركزة، أو البرامج القطاعية الغير ممركزة، أو مخططات بلدية تنموية؛

– اتخذت الجزائر مجموعة من التدابير لترشيد النفقات، وفي هذا الإطار أصدرت عدة تعليمات وزارية خاصة بتطبيق إجراءات تجميد المشاريع العمومية ابتداء من سنة 2015، بهدف رفع الكفاءة الاقتصادية ودفع عجلة التطور والتنمية واجتياز مختلف المشاكل، ومحاربة الفساد والإسراف والتبذير؛

–تنفيذ المشاريع في إطار عقود الصفقات العمومية يسبب ظاهرة احتجاز الأموال العمومية دون التقدم في انجاز الأشغال، بسبب الاعتماد على رخص البرامج التي تمتد على عدة سنوات، لكن إجراءات التجميد والإصلاح المحاسبي جاءت للحد من هذه الظاهرة.

– العمل بطريقة الالتزام القانوني والالتزام المحاسبي ساهم بدرجة كبيرة في عقلنة نفقات المشاريع، وكذا التحكم في طرق مراقبتها؛

– إجراءات تجميد المشاريع شددت طرق التسيير المحاسبي للمشاريع العمومية كون هذه الإجراءات ساهمت بنسبة كبيرة في المحافظة على المال العام، وعقلنة النفقات المتعلقة بالمشاريع العمومية؛

– طريقة المعالجة المحاسبية لمشروع عمومي تغيرت بعد إصلاحات التجميد، حيث وضع حيز التنفيذ حساب التخصيص الخاص 302-145، الذي عوض الحسابات القديمة.

الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء ما توصلنا إليه من نتائج فإنه يمكن أن نقترح التوصيات التالية:

– ضرورة توفير الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية لتجسيد نظام المحاسبة العمومية الحديثة وتفعيل نظام الرقابة؛

– ضرورة وضع استراتيجية طويلة المدى لإصلاح نظام المحاسبة العمومية وفق نهج يراعى فيه خصوصية البيئة الجزائرية حتى يتحقق على أرض الواقع؛

– التعليمات الوزارية والقوانين المتضمنة للإصلاحات، يجب أن تدعم بمراسلات لشرحها وتبسيط طرق تنفيذها على أرض الواقع؛

– ضرورة تخفيف وتبسيط إجراءات تنفيذ المشاريع العمومية وتقليل البيروقراطية، لأن كل هذه العوامل تعيق انجاز المشاريع وبالتالي تأخر أهداف التنمية؛

– القيام بدورات تكوينية لأعوان المحاسبة العمومية مما يسمح بتطوير قدراتهم وفهم الإصلاحات والتطبيق الجيد لها؛

– الدراسة الجيدة والتحديد الدقيق لحاجيات مختلف الدوائر الوزارية وتحديد الأولويات يعتبر الخطوة الأولى في ترشيد النفقات العمومية؛

– ضرورة رفع التجميد عن بعض المشاريع، رغم فعالية إجراءات التجميد في ترشيد النفقات، إلا أنها عطلت مصالح بعض القطاعات الحساسة كالتربية والتعليم.

قائمة المراجع.

- **باللغة العربية**

- محمد مسعي،(2012)، **المحاسبة العمومية**، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عين مليلة، الجزائر.

– بن داود إبراهيم،(2009)، **الرقابة المالية على النفقات العامة**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.

– بلعروسي أحمد التيجاني، (2011)، **قانون المحاسبة العمومية**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر.

– يوسف جيلالي، (2019)، **الإطار التنظيمي والميزانياتي لتسيير وتنفيذ نفقات التجهيز في الجزائر**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد11، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر.

– نعيجة فهيم،(2011)، **نظام المحاسبة العمومية كأداة فعالة في تسيير ورقابة الجماعات المحلية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم التجارية والمالية، جامعة سعد دحلب البليدة.

– صبيحة محمدي،(2013)، **تسيير الموارد في الجزائر–واقع وآفاق–**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر3.

– بلقليل نور الدين، (2018)، **أثر آليات تدخل الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،جامعة المسيلة، الجزائر.

– شعبان فرج،(2012)، **الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق العام والحد من الفقر دراسة حالة الجزائر 2000–2010**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر.

– فحلول مبارك ، (2013)، **قرارات الاستثمار في القطاع العام**، محاضرات مطبوعة موجهة لطلبة الماستر علوم تجارية، جامعة باتنة، الموسم الدراسي 2013/2012.

– بساعد علي، **الميزانية**،(**2006**)، محاضرات مطبوعة ملقاة بالمدرسة العليا للقضاء، مادة المالية العامة، الدفعة السادسة عشر، 2005-2006.

– القانون رقم 16-14، المتضمن لقانون المالية لسنة 2017، المؤرخ في 28 ربيع الأول 1438 الموافق لـ 28 ديسمبر2016.

– القانون رقم 90 -21، المتعلق بالمحاسبة العمومية، المؤرخ في 24 محرم 1411 الموافق لـ: 15 أوت 1990.

- **باللغة الأجنبية:**

– M.Lascombe,(2003), **les finances publiques**, 5e édition, Dalloz, Paris.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد5./ العدد:1/جوان2021،ص ص51 -72

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوربي EFQM
(دراسة تطبيقية على جامعات الأقصى والأزهر بغزة)

Organizational culture and its relationship to the quality of institutional performance according to the European EFQM model
(An applied study on Al-Aqsa and Al-Azhar universities in Gaza)

منصور عبد القادر محمد منصور *
Mansour Abdelqader M. Mansour
جامعة الأقصى بغزة – فلسطين
ma.mansour@alaqsa.edu.ps

تاريخ الاستلام: 2021/04/29 تاريخ القبول: 2021/06/04 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص : هدف البحث التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية و جودة الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوربي EFQM بالتطبيق على جامعات الأقصى والأزهر بغزة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعبير عن ظاهرة البحث . كما استخدم الباحث أيضاً العينة القصدية لعدد (200) عاملاً في كلا الجامعتين من خلال تصميم أداة استبيان لجمع المعلومات وتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS ومن أهم النتائج: أن الوزن النسبي لمتغير الثقافة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة ، في حين جاء الوزن النسبي لمستوى جودة الأداء المؤسسي وفقاً لنموذج EFQM بدرجة متوسطة بالإضافة إلى أن جامعة الأزهر بغزة كأنت أكثر جودة وتميزاً من حيث الأداء المؤسسي. أما من أهم التوصيات: تحديد مؤشرات لمراقبة وتقييم جودة الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية وضمان التزامها لمعايير الجودة العالمية . وكذلك ضرورة اهتمام جامعة الأقصى بمنح الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين وتدريب وتأهيل ذوي المهارات المنخفضة منهم .

الكلمات المفتاحية : *الثقافة التنظيمية ، نموذج الأداء المؤسسي* EFQM .

تصنيف JEL: M14 ;L25

Abstract : The aim of the research is to identify the nature of the relationship between organizational culture and the quality of institutional performance according to the European EFQM model, applying it to Al-Aqsa and Al-Azhar universities in Gaza. The researcher used the descriptive and analytical approach to express the phenomenon of the research. The researcher also used the purposed sample of (200) workers in both universities by designing a questionnaire tool to collect information and was analyzed by the SPSS program. Among the most important findings: The relative weight of the organizational culture variable came to a high degree, while the relative weight of the quality of institutional performance according to the EFQM model came with a medium degree, in addition to the fact that Al-Azhar University in Gaza was more quality and distinguished in terms of institutional performance. As for the most important recommendations: Defining indicators to monitor and evaluate the quality of institutional performance in Palestinian universities and ensure their commitment to international quality standards. As well as the need for Al-Aqsa University to give incentives and incentives for distinguished workers, and to train and qualify those with low skills.

Key Words *: Organizational Culture , EFQM Model .*
JEL classification codes: M14 ;L25

* المؤلف المرسل

أولاً. الإطار العام للبحث :

مقدمة :

تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل واضح على نجاح منظمات الأعمال في ظل تداعيات العولمة الاقتصادية في عصرنا الحالي، كونها تركز على القيم والمفاهيم والمعتقدات التي تدفع افرادها إلى الالتزام والإبداع والابتكار وفاعليتهم في اتخاذ القرارات وصولًا إلى تحقيق أهداف جميع الأطراف. ويُجمع الباحثون في دراساتهم العلمية إلى أن الثقافة التنظيمية لها الدور الأساسي في إحداث التغيير والتطوير التنظيمي، وهو ما يجب ان تتميز به مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية على وجه الخصوص في ظل التحديات التي تسود العالم اليوم مثل الظروف السياسية والاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة وهي ما جعلت بيئة الأعمال بالنسبة للجامعات الفلسطينية تعمل بشكل ديناميكي في سوق يسوده التنافس في مجال تسويق خدمة التعليم العالي.

اشكالية البحث:

تكمن اشكالية البحث في كون حقل التعليم العالي الفلسطيني، والذي هو بحاجة إلى استخدام أساليب حديثة في إدارة عملياته بما يضمن له الاستمرارية والريادة والتحسين المستمر في الأداء، رغم وجود بطء في التطبيق الفعلي لهذه الأساليب في الجامعات الفلسطينية الناتجة عن العديد من المشكلات منها: ضعف مواردها المالية، ونقص أعداد الكفاءات الأكاديمية فيها، وكذلك التنافس السلبي بين الجامعات فيما يتعلق بأليات وبرامج تسويق خدماتها سنويًا مما أثر سلباً على جودة خدماتها التعليمية، وكذلك غياب التخطيط الاستراتيجي الملائم، بالإضافة إلى غياب التناغم بين أهداف وقيم الجامعات ذاتها، وبين مستويات سلوك العاملين فيها، وكذلك التعارض الواضح بين توقعات القيادة الإدارية وأهداف العاملين فيها. بالإضافة إلى تغليب النزعة البيروقراطية ذات الطابع الحزبي والسياسي في إدارة هذه الجامعات مع تراخي واضح في استثمار التقنيات التكنولوجية الحديثة .

وحرصاً من الباحث على تعزيز وتدعيم مشكلة البحث قام بإجراء دراسة استكشافية عددها (30) مفردة تمثلت في مقابلة منمذجة وزعت عشوائياً على مجتمع الدراسة في جامعتي الأقصى والأزهر بغزة بهدف تشخيص نقاط الضعف بخصوص متغيرات البحث، ومن أهم النتائج التي جاءت بها الدراسة الاستكشافية ما يلي: (أنظر ملحق رقم (1))

- ضعف مستوى القيم التنظيمية لدى القيادات الادارية العليا في الجامعات محل الدراسة.

- ضعف قدرة العاملين في الجامعات على التنبؤ بالمتغيرات التنظيمية مما أثر سلباً على مستوى توقعاتهم التنظيمية .
- غياب سياسة التدريب وتقييم الأداء البشري والمؤسسي كمحددات لإنتاجية الأفراد وتحقيق المرونة الاستراتيجية اللازمة .
- عدم اهتمام الجامعات بتطبيق نماذج تقييم الأداء المؤسسي سواء كانت عربية أم اجنبية .
- لا تسعى إدارة الجامعات إلى الاستفادة من تجارب جامعات أجنبية أو عربية حققت الجودة في أداءها المؤسسي .

- وبناء على ما سبقة قام الباحث بصياغة السؤال الرئيس التالي :

- **هل للثقافة التنظيمية علاقة بجودة أداء جامعات الأقصى والأزهر بغزة ؟** ويتبلور عن السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية، **وهي:**

1. ما مستوى الثقافة التنظيمية في جامعات الاقصى والأزهر بغزة طبقًا لآراء العينة المبحوثة؟.
2. ما مستوى جودة الأداء المؤسسي في جامعات الاقصى والأزهر بغزة طبقاً لآراء العينة المبحوثة؟.
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين الثقافة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي حسب النموذج الأوربي في جامعات الاقصى والأزهر بغزة طبقًا لآراء العينة المبحوثة؟.
4. هل توجد فروق دالة احصائيًا بين آراء العينة المبحوثة حول علاقة الثقافة التنظيمية بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع – المسمى الوظيفي – سنوات الخدمة في الجامعة – المؤهل العلمي – الجامعة) ؟.

أهداف البحث :

يسعى البحث إلى تحقيق الاهداف التالية :

1. معرفة مستوى الثقافة التنظيمية ، بالإضافة إلى التعرف على مستوى جودة أداء جامعات الاقصى والأزهر بغزة بناء على آراء العينة المبحوثة .
2. توضيح طبيعة العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية و مستوى جودة الأداء المؤسسي في جامعات الأقصى والأزهر بغزة .
3. التعرف على ما إذا هناك فروق دالة احصائيًا بين آراء العينة المبحوثة حول واقع الثقافة التنظيمية السائدة، وعلاقتها بمستوى وجودة الأداء المؤسسي تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية.

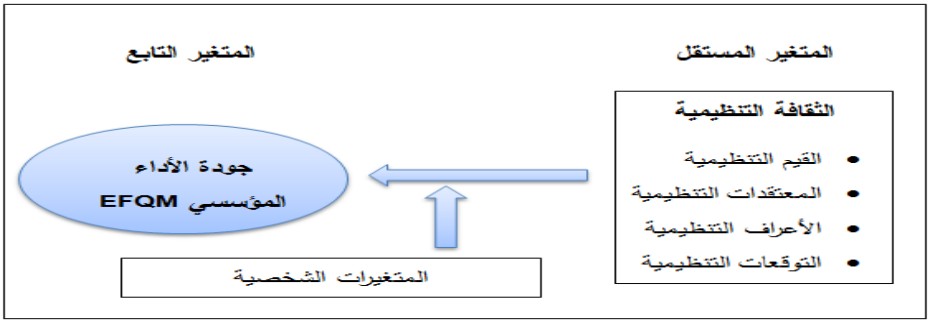
4. تقديم التوصيات والمقترحات الكفيلة بمساعدة صناع القرار في الجامعات محل البحث على وضع الخطط الكفيلة بتحسين أداء مؤسساتهم مستقبلاً.

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في الأمو التالية :

1. تعتبر الثقافة التنظيمية من المحددات الأساسية لتحسين واقع بيئة العمل الداخلية بالمنظمات ومدخل هام لجودة الأداء بما يسهم في تعزيز العمل الإداري والأكاديمي في كلاً من جامعتي الأقصى والأزهر بغزة.
2. حاجة المجتمع الفلسطيني لتطوير الخبرة المهنية والمعرفية للباحثين في قضايا تتعلق بجودة الأداء المؤسسي خاصة في ظل ندرة الدراسات الفلسطينية المتعلقة بهذا المجال.
3. عمل الباحث في الحقل الأكاديمي في جامعة الأقصى بغزة ، وهو توقعه أن تخدم نتائج البحث الحالي مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية .

أنموذج البحث :



المصدر : جُرد بواسطة الباحث بناء على الدراسات السابقة .

فرضيات البحث :

H1 :توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد الثقافة التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM .ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1) توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM .

2) توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المعتقدات التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM .

3) توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأعراف التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.

4) توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التوقعات التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.

H2: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي ، تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع – المسمى الوظيفي – سنوات الخدمة بالجامعة – المؤهل العلمي – الجامعة).

ثانياً. الإطار النظري للبحث:

1. الثقافة التنظيمية :

مفهومها : لقد عرفها (ابو بكر) بأنها: " مجموعة من القيم المشتركة لدى أفراد المنظمة وتحكم سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم مع بعضهم البعض ومع العملاء والموردين وغيرهم من الأطراف خارج المنظمة, ومن خلالها يمكن تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية وتحقيق خبرة تنافسية للمنظمة". (أبو بكر،130:2000-131)

- في حين عرفها (أبو قحف) بأنها: "مجموعة القيم والمبادئ والمعايير والمعتقدات التي تحكم إطار العمل وسلوكيات الأفراد". (أبو قحف، 2002: 243)

وظائف الثقافة التنظيمية

تتلخص وظائف ثقافة المنظمة في الاتي: (حريم، 2004: 330-331)

1. تمنح أفراد المنظمة هوية تنظيمية مشتركة وتساهم في التعزيز والتنسيق المشترك فيما بينهم.
2. إن مشاركة العاملين نفس المعايير والقيم والمدركات تسهل عليهم الالتزام الجماعي بالعمل .
3. إن الشعور بالهدف المشترك يشجع الالتزام القوي من جانب من يقبلون هذه الثقافة.
4. تعزز استقرار النظام الإداري واستمراره وتحقيق أهدافه المستقبلية .
5. تشكيل السلوك من خلال مساعدة الأفراد على فهم ما يدور حولهم من أحداث ومواقف.

أبعاد الثقافة التنظيمية :

القيم التنظيمية : وهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة, ومن هذه القيم على سبيل المثال: المساواة بين العاملين, الاهتمام بإدارة الوقت, الاهتمام بالإنتاج والانتاجية, عدم قبول الرشوة, احترام

العملاء, تقليل التكلفة, والعلاقة التعاونية بين العاملين.(المدهون والجزراوي ، 1995:399-400), لذا يجب على المديرين أن يناضلوا من أجل أن يتبنوا نظام القيم الذي يعزز النجاح ومن شخصية المنظمة. (ديف ودكوك ،1995: 31)

المعتقدات التنظيمية: وهي عبارة عن أفكار مشتركة متعلقة بطبيعة الفرد وحياته الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية إنجاز العمل ومهامه التنظيمية.ومن هذه المعتقدات على سبيل المثال: أهمية المشاركة في صنع القرارات , والمساهمة في العمل الجماعي .(المدهون والجزراوي، 1995: 400)

الأعراف التنظيمية : هي معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم على اعتبار أنها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل, ومن الأعراف على سبيل المثال: الالتزام التنظيمي بعدم تعيين أخوين في نفس المنظمة أو الأب وأبنه أو الشخص الذي يتزوج من أجنبية لا يسمح له بالعمل ببعض التنظيمات, ومن الجدير بالذكر أن الأعراف يفترض أن تكون غير مكتوبة وواجبة الإتباع. (المدهون والجزراوي ، 1995: 400)

التوقعات التنظيمية : وهي يحددها أو يتوقعها الفرد خلال فترة عمل الفرد في المنظمة, مثال ذلك: توقعات الرؤساء من المرؤوسين, والزملاء من أقرانهم في التنظيم, والمرؤوسين من الرؤساء والمتمثلة بالاحترام والتقدير المتبادل, هذا بالإضافة إلى توفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم حاجات الموظف النفسية والاقتصادية. (المدهون والجزراوي ، 1995: 401)

2. جودة الأداء المؤسسي:

مفهومه : لقد تعددت آراء الباحثين في فهم الأداء المؤسسي، وتحليل أبعاده، باختلاف رؤاهم من جهة، وبمدى اطلاعهم على خفاياه ودقائقه من جهة أخرى وعلى الرغم من هذا الاختلاف فقد وضع بعض الكتّاب تعريفاً لمفهوم الأداء المؤسسي. حيث عرفه (بترسون وآخرون) بأنه: "قدرة المؤسسة على استخدام موادها بكفاءة، وانتاج مخرجات متناغمة مع اهدافها ومناسبة لمستخدميها". (Peterson, et.al, 2003:1) في حين يرى (الجعفري) بأن الأداء المؤسسي هو عبارة عن "ممارسة العمل الجماعي وأدائه بنسق منظم قائم على أسس ومبادئ وأركان وقيم تنظيمية محددة للمحافظة على النمو والبقاء والنجاح والمنافسة من أجل تقديم الأفضل". (الجعفري، 2009)

خصائص الأداء المؤسسي

يتصف الأداء المؤسسي بمجموعة من المواصفات والخصائص أهمها: ضمان ثبات العمل واستمراره مع الحفاظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات وكذلك المحافظة على الاستقرار الإداري والمالي للمؤسسة، من خلال اتباع مجموعة من نظم العمل التي تعمل على تحقيق

الاهداف ووضع الوسائل الكفيلة بالتناغم مع رؤية المؤسسة ورسالتها من خلال الحرص على تدعيمها بالموارد البشرية والمادية الكفيلة بتحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية لها.(الجعفري، 2009)

نموذج الجودة الأوربي EFQM

هو عبارة عن أنموذج للجودة تم تطويره عام 1992، من قبل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة The European Foundation of Quality Management (EFQM)، كإطار لتطبيقات التقييم للجائزة الأوروبية للجودة المؤسسية. كما ويعتبر أنموذج الجودة أداة الجودة الأكثر شيوعاً في أوروبا، وتستخدمه أكثر من مائة ألف مؤسسة لتحسين وتطوير أدائها. (EFQM,2013: 4-12) إلا إن فعالية أنموذج الجودة الأوروبي تظهر بوضوح عند استخدامه كأداة ونظام إدارة وكذلك استخدامه كوسيلة للتقييم المؤسسي ذاتياً. (العايدي ، 2009: 5) كما وتصف المؤسسة الأوروبية أنموذج الجودة بأنه: "أداة عملية لمساعدة المؤسسات لإنشاء نظام إدارة مناسب، عن طريق قياس مسار الجودة فيها ، ومساعدتها على فهم الفجوات وتحفيزها على وضع الحلول ، ويمكن تطبيقه أيضاً في أي مؤسسة بغض النظر عن حجمها، أو هيكلها، أو انتمائها،وهو يتكون من 9 ممكّنات (5 مدخلات و 4 مخرجات). (EFQM Excellence Model,2003:11)

مفهوم الجودة والجودة في الجامعات :هي" جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعّال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة ". (عشيبة ، 2000 : 538)

مبررات الجودة في الجامعات : ويناط بها العديد من المبررات مثل : العمل على تطوير آلية تساعد على تحديد الانتاجية في العمل على مستوى الجامعة وعلى مستوى الافراد مما يجعل الجامعة مجوّدة عن سائر الجامعات الأخرى. وكذلك مساهمتها في الكشف عن نقاط القوة والضعف في النظام الجامعي، وأخيراً حاجة الجامعة إلى أنظمة فعّالة ومنطقية لحل المشكلات التي تواجهها. (بحر والعاجز ، 2012: 321)

3. الدراسات السابقة :

دراسة (بحر، والعاجز، 2012) : هدفت الدراسة التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي- محافظات غزة، واتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولجأ إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة

للبحث، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل حيث وزعت الاستبانة على جميع العاملين الإداريين المتعاملين بنظام الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي– محافظات غزة وعددهم (294)موظفاً، وتم استرداد (247) استبانة . ومن أهم نتائجها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وكانت هذه العلاقة طردية. وكذلك عدم إتاحة الفرصة للموظف باتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني.

دراسة (شبير ، 2007) : هدفت الدراسة إلى إبراز أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لإدارة الازمات في مستشفى ناصر والعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة للمرضى، وايجاد الحلول المناسبة التي تساعد زيادة كفاءة المستشفى، وتم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وقامت الباحثة بتصميم نموذج استبيان كأداة دراسة لجمع البيانات، حيث تكون عينة الدراسة من جميع العاملين بمستشفى ناصر، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية للوصول إلى النتائج. ومن نتائج الدراسة: ضعفًا إداريًا يتعلق بالجوانب الانسانية، والعلاقات الشخصية بين العاملين في المستشفى، كما أن الإدارة لا تعمل على الاستفادة من اخطائها أو من تجارب الاخرين، وبالتالي عدم وجود استعداد لمواجهة الازمات، وعدم وجود خطط طوارئ لمواجهة الازمات، حيث لم يتم تهيئه طاقم العمل لمواجهة الازمات.

دراسة (بركات، 2007) : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة متمثلة في (التركيز على العميل، التركيز على تلبية احتياجات العاملين، التركيز على تحسين العمليات، والتركيز على الاحتياجات الادارية المنافسة) كما هدفت إلى توضيح أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة دراسة لجمع البيانات، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك العاملة بغزة . وأظهرت نتائج الدراسة: إلى أن هناك تبني واضح لدى البنوك العاملة في قطاع غزة إلى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة فيها.

دراسة (دخيل ، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق معايير نموذج الجودة الأوروبيEFQM على المديرية العامة لحرس الحدود. وتشكل مجتمع الدراسة من ضباط المديرية العامة لحرس الحدود من رتبة مقدم إلى لواء، وعددهم الإجمالي (300) ضابطاً،

وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونه من (169) ضابطاً. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، إذ تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي جاءت بها الدراسة : إن واقع تطبيق معايير نموذج الجودة الأوروبي EFQM في المديرية العامة لحرس الحدود من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة. وكذلك واقع تطبيق معيار القيادة الادارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة.

دراسة (السهلي ، 2017) : هدفت الدراسة للتعرف على دور المنظمة المتعلمة في تحقيق الجودة المؤسسي لدى العاملين في حقل الإشراف التربوي في مدينة الرياض ، وهدف ايضاً إلى تصميم استراتيجية مقترحة لمقومات نجاح المنظمة المتعلمة ، ولقد قامت الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتصميم أداة استبيان تؤدي الغرض من الدراسة ، ولقد تكون مجتمع الدراسة من (752) مشرفاً في مدينة الرياض ولقد قامت الباحثة باختيار عينة قصدية مقدارها (70) مشرفاً من مكاتب الإشراف التربوي بمدينة الرياض . ومن أهم النتائج التي جاءت بها الدراسة : وجود علاقة طردية بين المنظمة المتعلمة و الجودة المؤسسي لدى مكاتب الإشراف التربوي في مدينة الرياض ، وكذلك تبادل المعلومات بين المشرفات التربويات بكل وضوح وشفافية .

دراسة (السوداني و حيدر ، 2016) : هدفت الدراسة إلى تقييم أداء ونتائج العاملين وفق معياري العاملون ونتائج العاملين لأنموذج الجودة الأوروبي EFQM في مكتب المفتش العام بوزارة الصحة وذلك لانتهاج أساليب إدارية حديثة ومتطورة في تقييم الأداء ومدى علاقة أداء المكتب بحياة المواطن ، ولقد استخدم الباحثان منهج دراسة الحالة من خلال قائمة الفحص لجمع البيانات لأجل التقييم فضلاً عن نقاط القوة لغرض التعزيز ونقاط الضعف لغرض التصحيح والتقويم وفرص التحسين لاستثمارها وإعادة تقويمها . ومن أهم النتائج التي قدمتها الدراسة: تحقيق العاملون (72) نقطة من أصل (100) نقطة مخصصة لهذا الغرض ضمن مجموعة الممكّنات . فيما حقق معيار نتائج العاملون (76) نقطة من أصل (100) نقطة .

ثالثاً. إجراءات الدراسة الميدانية :

مجتمع وعينة البحث : تكون مجتمع البحث من عمداء الكليات والنواب والمدراء الإداريين ورؤساء الاقسام الاكاديميين والإداريين في كلاً من جامعتي الأقصى والأزهر بغزة. ولقد قام الباحث باستخدام العينة القصدية (الهدفية)، كما تكونت عينة الدراسة من (200) موظفاً وموظفة من الفئات المختلفة (عميد كلية ، نائب عميد، مدير إداري، رئيس قسم أكاديمي،

رئيس قسم إداري) وزعت بالتساوي على مجتمع الدراسة في جامعتي الأقصى والأزهر بغزة للعام 2021/2020م.

مقياس التدرج ومحك البحث: اعتمد الباحث مقياس ليكرت الثلاثي الذي يعطي ثلاث إجابات لكل فقرة من فقرات الاستبانة (موافق ، محايد ، غير موافق)، و الجدول رقم (1) يوضح محك البحث :

جدول (1) يوضح المتوسطات والأوزان النسبية وفق مقياس ليكرت الثلاثي (محك البحث)

مستوى الموافقة	منخفض	متوسط	مرتفع
المتوسط الحسابي	أقل من 1.66	1.66 إلى 2.33	أكبر من 2.33
الوزن النسبي	أقل من 55.3%	55.3% إلى 77.7%	أكبر من 77.7%

اختبار صدق وثبات أداة البحث :

1. صدق أداة البحث :

لقد تحقق الباحث من صدق اداة البحث بواسطة معامل ارتباط بيرسون Person Correlation لكلاً من محاور أبعاد الثقافة التنظيمية و جودة الأداء المؤسسي حسب الجداول (2) ، (3) .

جدول (2) يوضح صدق الاتساق الداخلي لجميع أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة
1.	البعد الأول – القيم التنظيمية	5	0.984	0.000
2.	البعد الثاني – المعتقدات التنظيمية	5	0.966	0.000
3.	البعد الثالث – الاعراف التنظيمية	5	0.956	0.000
4.	البعد رابع – التوقعات التنظيمية	5	0.994	0.000

يبين جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور الأول الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة والمعدل الكلي للمحور الأول، والذي يبين أنَ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى (0.05)، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.956 – 0.994) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول (3)يوضح صدق الاتساق الداخلي لجميع مجالات نموذج جودة الأداء المؤسسي EFQM

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة
مدخلات نموذج EFQM				
.1	البعد الأول – القيادة	5	0.991	0.000
.2	البعد الثاني – السياسات والاستراتيجيات	5	0.974	0.000
.3	البعد الثالث – الموارد البشرية	5	0.987	0.000
.4	البعد الرابع – الشراكات والموارد	5	0.956	0.000
.5	البعد الخامس – (العمليات) الإجراءات	5	0.971	0.000
مخرجات نموذج EFQM				
6.	البعد السادس – الفئة المستهدفة	5	0.979	0.000

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة
مدخلات نموذج EFQM				
.7	البعد السابع – رضا العاملين	5	0.989	0.000
.8	البعد الثامن – خدمة المجتمع	5	0.989	0.000
.9	البعد التاسع – نتائج الأداء الرئيسية	5	0.961	0.000

يبين جدول رقم (3) معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور الثاني متطلبات جودة الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي EFQM والمعدل الكلي للمحور الثاني، والذي يبيّن أنَ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى (0.05)، حيث أن المحور الثاني يتقسم إلى (مدخلات نموذج EFQM و مخرجات نموذج EFQM)، وعليه فإن معاملات الارتباط لفقرات (مدخلات نموذج EFQM) دالة عند مستوى (0.05)، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.956 – 0.991) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05)، ومعاملات الارتباط لفقرات (مخرجات نموذج EFQM) دالة عند مستوى (0.05)، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.961 – 0.989) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

2. ثبات أداة البحث :

لقد تحقق الباحث من ثبات الاستبانة من خلال إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية ومعدل الأسئلة الزوجية وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون Spearman Correlation للتصحيح حسب المعادلة التالية: معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث (ر) معامل الارتباط، واستخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد بين أن معاملات الثبات مرتفعة.

جدول (4) يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وكرونباخ ألفا

م	المحاور	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية
أولًا: الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة		**20**	**0.977**	**0.966**
.1	البعد الأول – القيم التنظيمية	5	0.914	0.898
.2	البعد الثاني – المعتقدات التنظيمية	5	0.939	0.934
.3	البعد الثالث – الاعراف التنظيمية	5	0.902	0.842
.4	البعد الرابع – التوقعات التنظيمية	5	0.882	0.804
ثانياً: متطلبات جودة الأداء المؤسسي وفقًا		**45**	**0.989**	**0.981**

م	المحاور	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية
أولًا: الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة		**20**	**0.977**	**0.966**
للنموذج الأوروبي EFQM				
مدخلات نموذج EFQM		**25**	**0.981**	**0.985**
.1	البعد الأول – القيادة	5	0.896	0.869
.2	البعد الثاني – السياسات والاستراتيجيات	5	0.910	0.843
.3	البعد الثالث – الموارد البشرية	5	0.907	0.899
.4	البعد الرابع – الشراكات والموارد	5	0.943	0.768
.5	البعد الخامس – (العمليات) الإجراءات	5	0.849	0.852
مخرجات نموذج EFQM		**20**	**0.975**	**0.983**
.6	البعد السادس – الفئة المستهدفة	5	0.883	0.751
.7	البعد السابع – رضا العاملين	5	0.880	0.855
.8	البعد الثامن – خدمة المجتمع	5	0.898	0.789
.9	البعد التاسع – نتائج الأداء الرئيسة	5	0.918	0.934

من جدول رقم (4) يستخلص الباحث من نتائج اختبار الثبات أن أداة الدراسة (الاستبانة) ثابتة بدرجة عالية جدًا، ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة لهذا البحث.

الأدوات الإحصائية المستخدمة :

لقد استخدم الباحث عدد من الأدوات الإحصائية مثل : المتوسطات الحسابية والتكرارات والنسب المئوية ، واختبار التجزئة النصفية وألفا كرو نباخ ، بالإضافة إلى اختبار التوزيع الطبيعي K.S.test واختبار (ت)Test و تحليل التباين الأحاديOne Way ANOVA وكذلك الانحدار المتعددStepwise Multiple Correlation .

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة (المتغيرات الشخصية) :

جدول (5)يوضح المتغيرات الشخصية لعينة البحث

م	البيان	العدد	النسبة
.1	**النوع**		
	ذكر	129	64.5
	أنثى	71	35.5
	المجموع	**200**	**100.0**
.2	**المسمى الوظيفي**		
	رئيس قسم إداري	71	35.5
	رئيس قسم أكاديمي	74	37.0
	مدير إداري	25	12.5
	نائب عميد كلية	15	7.5
	عميد كلية	15	7.5
	المجموع	**200**	**100.0**
.3	**سنوات الخدمة في الجامعة**		

م	البيان	العدد	النسبة
	أقل من 5 سنة	53	26.5
	من 6 الى أقل من 10 سنة	106	53.0
	10 سنة فأكثر	41	20.5
	المجموع	**200**	**100.0**
.4	**المؤهل العلمي**		
	دبلوم متوسط	26	13.0
	بكالوريوس/ ليسانس	27	13.5
	ماجستير/ ماستر	75	37.5
	دكتوراه فأكثر	72	36.0
	المجموع	**200**	**100.0**
.5	**الجامعة التي تعمل بها**		
	جامعة الأقصى بغزة	100	50.0
	جامعة الأزهر بغزة	100	50.0
	المجموع	**200**	**100.0**

تحليل نتائج أبعاد الثقافة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي :

التساؤل الأول:ما مستوى الثقافة التنظيمية في جامعات الاقصى والأزهر بغزة طبقًا لآراء العينة المبحوثة؟.

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 2 أم لا، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب.

جدول (6) يوضح مستوى الثقافة التنظيمة في جامعات الأقصى والأزهر طبقًا لآراء العنية المبحوثة

م.	المحاور	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	القيم التنظيمية	81.83	2.46	0.75
.2	المعتقدات التنظيمية	75.13	2.25	0.86
.3	الاعراف التنظيمية	83.40	2.50	0.72
.4	التوقعات التنظيمية	79.77	2.39	0.75
	القيمة الإجمالية لمحور الثقافة التنظيمية	**80.03**	**2.40**	**0.75**

جدول (6) يوضح أن الوزن النسبي لمستوى الثقافة التنظيمية في جامعتي الأقصى والأزهر بغزة قد بلغ (80.03%)، حيث بلغ الوزن النسبي للاتجاهات التنظيمية (83.40%) حيث جاءت في المرتبة الأولى يليها القيم التنظيمية بوزن نسبي (81.83%)، ثم التوقعات التنظيمية بوزن نسبي (79.77%)، وأخيراً المعتقدات التنظيمية بوزن نسبي (68.62%).ويبرر الباحث ذلك في الآتي:

- إن هذا الاتجاه المرتفع لدى جامعتي الأقصى والأزهر بغزة نحو تعزيز الثقافة التنظيمية، بحكم أراء عينة الدراسة غير كافية ويرى الباحث بأن الجامعات محل البحث لا تزال بحاجة إلى التطوير المستمر للثقافة التنظيمية السائدة فيهما لكي تتوافق مع الحالة الراهنة في قطاع غزة سواء على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي.
- يري الباحث أن مستوى الثقافة التنظيمية في جامعتي الأقصى والأزهر طبقًا لآراء العينة المبحوثة مرتفع وايجابي، مما يدل على التزام العاملين بثقافة جامعتي الأقصى والأزهر، ويعزو الباحث ارتفاع هذه النسبة يعود إلى دخول جامعات خاصة وجديدة إلى سوق التعليم العالي في قطاع غزة وهو ما ساعد على اهتمام جامعتي الأقصى والأزهر على أخذ ذلك بعين الاعتبار والحفاظ على حصتهم السوقية وتفوقهم المؤسسي.

التساؤل الثاني:ما مستوى جودة الأداء المؤسسي في جامعات الاقصى والأزهر بغزة طبقاً لآراء العينة المبحوثة؟.

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 2 أم لا، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب.

جدول (7) يوضح مستوى جودة الأداء المؤسسي في جامعات الأقصى والأزهر طبقًا لآراء العنية المبحوثة

م.	المحاور	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	مدخلات نموذج EFQM	**77.44**	**2.32**	**0.77**
.1	القيادة	77.93	2.34	0.79
.2	السياسات والاستراتيجيات	80.00	2.40	0.78
.3	الموارد البشرية	77.90	2.34	0.78
.4	الشراكات والموارد	77.03	2.31	0.85
.5	(العمليات) الاجراءات	74.33	2.23	0.75
	مخرجات نموذج EFQM	**76.33**	**2.29**	**0.75**
.6	الفئة المستهدفة	75.73	2.27	0.76
.7	رضا العاملين	76.40	2.29	0.75
.8	خدمة المجتمع	77.13	2.31	0.76
.9	نتائج الأداء الرئيسة	76.07	2.28	0.78
	القيمة الإجمالية لمحور جودة الأداء المؤسسي	**76.95**	**2.31**	**0.76**

يوضح جدول (7) أن الوزن النسبي لمستوى جودة الأداء المؤسسي في جامعتي الأقصى والأزهر بغزة قد بلغ (76.95%)، حيث بلغ الوزن النسبي للسياسات والاستراتيجيات (80.00%) إذ جاءت في المرتبة الأولى يليها القيادة بوزن نسبي (77.93%)، ويليها (الموارد البشرية، خدمة المجتمع، الشراكات والموارد، رضا العاملين، نتائج الأداء الرئيسة، الفئة المستهدفة، (العمليات) الإجراءات والترتيب على التوالي: (77.90%، 77.13%، 77.03%، 76.40، 76.07%، 75.73%، 74.33%).ويبرر الباحث ذلك في الآتي:

- أن هناك اتجاه متوسط لدى جامعتي الأقصى والأزهر نحو مستوى جودة الأداء المؤسسي، حيث كانت موافقة أفراد عينة البحث بمستوى متوسط على مدى توفر هذه الأبعاد في أعمالهم، كما أن الجودة المؤسسية بحاجة إلى الالتزام بمتطلبات الجودة فيها من أجل النهوض بجامعتي الأقصى والأزهر وفقًا لمعايير الجودة العالمية.
- أن ضعف مستوى الجودة المؤسسية بجامعتي الأقصى والأزهر ناتج عن غياب المؤشرات والبرامج التطويرية المتعلقة بتقديم الخدمة، وكذلك تدني مستوى الوعي اللازم لإدارة الجودة داخل الجامعات والمتعلق بالمكلفين بتطبيق نظام الجودة، بالإضافة إلى التقلبات السياسية والانقسام السياسي الفلسطيني وما ترتب عليه من أزمات متلاحقة.

اختبار فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسة الأولى:

H1توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد الثقافة التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM . ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين القيم التنظيمية، وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المعتقدات التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاعراف وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التوقعات التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.

وللتحقق من صحة الفرضيات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس واختبار العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وجودة أداء جامعتي الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (8) يوضح العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي لجامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM

الثقافة التنظيمية	جودة أداء جامعتي الأقصى والأزهر وفقًا للنموذج الأوروبي		
	قيمة ر	القيمة الاحتمالية	الدلالة
القيم التنظيمية	0.959	0.000	**
المعتقدات التنظيمية	0.963	0.000	**
الاعراف التنظيمية	0.939	0.000	**
التوقعات التنظيمية	0.977	0.000	**
الثقافة التنظيمية	**0.985**	**0.000**	**

** دال احصائيًا عند مستوى 1%. * دال احصائيًا عند مستوى 5%.

وبشكل عام وكما هو موضح في جدول رقم (8) فإنَه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد الثقافة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في جامعتي الأقصى والأزهر بغزة ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.985) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05). وبالتالي فإن النتيجة الحتمية مفادها أن الثقافة التنظيمية تساهم في تحقيق جودة الأداء المؤسسي في كلا الجامعتين.

ويعزو الباحث ذلك إلى حرص كلاً من جامعتي الأقصى والأزهر بغزة على توفير الثقافة التنظيمية التي تتمثل في (القيم، المعتقدات، الاعراف، التوقعات) التنظيمية، من خلال سعيهما لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لطلبتها، ومحاولة التغلب على الأعمال الروتينية، بالإضافة إلى تعزيز دافعية العاملين في الجامعات المذكورة بقصد زيادة انتاجيتهم ومستوى الرواتب الأجور المرتفع .

H2: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي ، تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع – المسمى الوظيفي – سنوات الخدمة بالجامعة – المؤهل العلمي – الجامعة).

في ضوء هذه الفرضية يمكن للباحث من بلورة عدد من الفرضيات الفرعية ، وهي:

1. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لمتغير النوع .

جدول (9) يوضح نتيجة الفروق بين العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة تعزى لمتغير (النوع).

النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
ذكر	129	2.21	0.79	438.146	0.000	دالة
أنثى	71	3.00	0.00			

جدول (9) يوضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لمتغير النوع ، حيث أن قيمة (t) المحسوبة تقدر ب (438.146) وهي دالة عند مستوى (0.000) تعزى لمتغير النوع (ذكر، أنثى) وبعد تطبيق اختبار LSD لتحديد أتجاه الفروق جاءت النتائج لصالح الإناث، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفات الإناث لديهن القدرة على الانضباطية والالتزام في العمل وتنفيذ المهام والواجبات الوظيفية بشكل اكبر من الذكور.

2. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي .

جدول (10) يوضح نتيجة الفروق بين العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

المسمى الوظيفي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
رئيس قسم إداري	71	1.62	0.59	162.819	0.000	دالة
رئيس قسم أكاديمي	74	2.95	0.11			
مدير إداري	25	3.00	0.00			
نائب عميد كلية	15	3.00	0.00			
عميد كلية	15	3.00	0.00			

جدول (10) يوضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة لمتغير المسمى الوظيفي، حيث أن قيمة (t) المحسوبة تقدر ب (162.819) وهي دالة عند مستوى (0.000) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (رئيس قسم إداري، رئيس قسم اكاديمي، مدير إداري، نائب عميد كلية، عميد كلية). وبعد تطبيق اختبار LSD لتحديد أتجاه الفروق جاءت النتائج لصالح (رئيس قسم إداري)

ويعزو الباحث ذلك إلى أن رؤساء الأقسام الإداريين يمثلون حلقة الوصل بين المستويات الإدارية العليا والدنيا في الجامعة على اعتبار مواقعهم الوظيفية هي وظائف إشرافية .

3. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة.

جدول (11) يوضح نتيجة الفروق بين العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة تعزى لمتغير (سنوات الخدمة في الجامعة).

سنوات الخدمة بالجامعة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
أقل من 5 سنوات	53	1.37	0.41	521.286	0.000	دالة
من 6 سنوات – 10 سنوات	106	2.86	0.29			
11 سنة فأكثر	41	3.00	0.00			

جدول (11) يوضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخدمة ، حيث أن قيمة (t) المحسوبة تقدر ب (521.286) وهي دالة عند مستوى (0.000) تعزى لمتغير سنوات الخدمة في الجامعة (أقل من 5 سنوات، من 6 سنوات – 10 سنوات، 11 سنة فأكثر). وبعد تطبيق اختبار LSD لتحديد أتجاه الفروق جاءت النتائج لصالح العاملين التي خدمتهم (أقل من 5 سنوات) ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئة العمرية تتمتع بالنشاط والحيوية ولديها طموح في تحقيق أهدافهم ورسم مسارهم الوظيفي في المستقبل بشكل ناجح ومتميز .

4. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

جدول (12) يوضح نتيجة الفروق بين العاملين في جامعات الأقصى والأزهر تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

المؤهل العلمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
دبلوم متوسط	26	1.05	0.07	967.102	0.000	دالة
بكالوريوس/ ليسانس	27	1.60	0.23			
ماجستير/ ماستر	75	2.82	0.27			
دكتوراه فأكثر	72	3.00	0.00			

جدول (12) يوضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لمتغير المؤهل العلمي ، حيث أن قيمة (t) المحسوبة تقدر ب (967.102) وهي دالة عند مستوى (0.000) تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس/ ليسانس، ماجستير/ ماستر، دكتوراه فأكثر). وبعد تطبيق اختبار LSD لتحديد أتجاه الفروق جاءت النتائج لصالح (دكتوراه فأكثر) ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن حملة المؤهلات العلمية العليا لديهم وعي وإدراك لواقع بيئة وثقافة العمل التنظيمية وحرصهم على استثمار قدراتهم العلمية في الارتقاء بجودة الأداء بالجامعة في شتى المجالات .

5. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أراء العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بمستوى جودة الأداء المؤسسي تعزى لمتغير الجامعة .

جدول (13) يوضح نتيجة الفروق بين العاملين في جامعات الأقصى والأزهر بغزة تعزى لمتغير الجامعة

النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
جامعة الأقصى بغزة	100	3.26	0.58	338.254	0.000	دالة
جامعة الأزهر بغزة	100	5.22	0.01			

جدول (13) يوضح وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لمتغير الجامعة ، حيث أن قيمة (t) المحسوبة تقدر ب (338.254) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000) تعزى لمتغير الجامعة (الأقصى بغزة ، الأزهر بغزة). وبعد تطبيق اختبار LSD لتحديد أتجاه الفروق جاءت النتيجة لصالح جامعة الأزهر بغزة ، ويعزو الباحث ذلك كون جامعة الأزهر لديها الأسبقية في النشأة والتأسيس والأكثر حيث الامكانيات المادية والبشرية وكذلك البرامج الأكاديمية.

النتائـج :

1. أظهرت النتائج أن مستوى الثقافة التنظيمية في جامعتي الأقصى والأزهر كان مرتفعاً بوزن نسبي (80.03%) .
2. أوضحت النتائج أن مستوى جودة الأداء المؤسسي في الجامعات محل البحث كان متوسطاً بوزن نسبي (76.95%).
3. بينت النتائج أن ثلاث عناصر من مدخلات نموذج التميز الأوربي EFQM جاءت بدرجة مرتفعة باستثناء باقي العناصر (الشراكات والموارد ، العمليات) جاءت بدرجة متوسطة ، كما جاءت جميع عناصر مخرجات النموذج بدرجة متوسطة .

4. كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد الثقافة التنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في كلاً من جامعات الأقصى والأزهر بغزة وفقًا للنموذج الأوروبي EFQM.
5. وجود فروق دالة احصائياً بين أراء عينة البحث لجميع المتغيرات الشخصية .
6. أظهرت نتائج اتجاه الفروق تفوقاً لجامعة الأزهر بغزة في مستوى جودة الأداء المؤسسي وفقاً لنموذج EFQM.

التوصيات :

1. اتاحة الفرص للعاملين بالمشاركة في عمليات التخطيط والتطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة الأكاديمية والأداء المؤسسي.
2. تحديد مؤشرات لمراقبة جودة أداء الجامعة وضمان تحسينها تماشياً مع فلسفة وزارة التعليم العالي الفلسطينية ومعايير الجودة العالمية .
3. توفير التقنيات الحديثة واستثمارها على نحو فعّال لضمان الارتقاء بجودة الخدمة الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بشكل عام .
4. الاستفادة من التغذية الراجعة للطلاب في تطوير الجامعات لعملياتها وتحسين جودة خدماتها المختلفة.
5. تقدير قيادة الجامعات لأفكار ومساهمات العاملين الإيجابية وتشجيعهم على الإبداع .
6. اهتمام جامعة الأقصى بمنح الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين المتميزين وتدريب وتأهيل ذوي المهارات المنخفضة .
7. الاستفادة من تجارب الجامعات العالمية في مجال جودة الأداء المؤسسي .

المراجع العلمية :

1. أبوبكر،مصطفي محمود، 2000)،التفكيرا لاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة – مصر.
2. أبو قحف، عبد السلام(2002)، إدارة الأعمال الدولية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ص 243.
3. حريم ، حسن (2004)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار ومكتبة الحامد، عمان.
4. موسى توفيق المدهون ، وإبراهيم محمدالجزراوي (1995)، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإدارية للعاملين والجمهور، الطبعة (1)، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان– الأردن .
5. ديف ، فرانسيس، ديف، و دكوك ، مايك (1995)، القيم التنظيمية، ترجمة: عبد الرحمن أحمد هيجان، معهد الإدارة العامة، الرياض.

6. المدهون ، موسى ، والجزراوي ، إبراهيم (1995)، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإدارية للعاملين والجمهور، مرجع سبق ذكره .
7. المدهون ، موسى ، و الجزراوي ، إبراهيم (1995)، المرجع نفسه .
8. المدهون ، موسى ، و الجزراوي ، إبراهيم (1995)، المرجع نفسه .
9. Peterson, G. D., T. D. Beard Jr., B. E. Beisner, E. M. Bennett, S. R. Carpenter, G. S. Cumming, C. L. Dent, and T. D. Havelock, (2003), Assessing future ecosystem services: A case study of the Northern Highland Lake District, Wisconsin. Conservation Ecology 7(3), p 1.
10. الجعفري ، حسين (2009)، العمل المؤسسي، مقال منشور على الانترنت، استرجاع بتاريخ 2018/7/19 *http://www.yanabeea.net/details.aspx?pageid=2031&lasttype=3*
11. الجعفري، حسين (2009)، العمل المؤسسي، المرجع نفسه .
12. EFQM Excellence Model , (2013) , Published by many of international Factories , pp. 4-22.
13. العايدي، حاتم (2009)،التقييم الذاتي المؤسسي في التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
14. SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY ,(2003), EFQM Excellence Model in Higher Education Version 2003,p.11. Referenced in *10/9/2018:http://vpaa.epfl.ch/files/content/sites/vpaa/files/ACCEFQM%21Excellence%20Model%202003%20ENG.pdf*
15. عشيبة ، فتحي (2000)، الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في لتعليم الجامعي المصري: دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعة العربية، العدد (2)، القاهرة – مصر.
16. القيسي ، هناء (2011), فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي – الأساليب والممارسات, الطبعة (1), دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان – الأردن .
17. بحر،يوسف،والعاجز، إيهاب (2012) ،**دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي–محافظات غزة**، مجلةالجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية،المجلد (20) ،العدد (2) ،الجامعة الإسلامية بغزة.
18. شبير، ابتهال (2007)، **أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على استعداد لمواجهة الازمات في مستشفى ناصر**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، غزة.
19. بركات، منال (2007)، **واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة** ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، غزة.
20. دخيل،ثامر (2018) ،**واقعت طبيق معايير نموذج التميز الأوروبي على المنظمات الأمنية : دراسة تطبيقية على المديرية العامة لحرس الحدود**، بحث ماجستير غيرمنشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض – السعودية.
21. السهلي، أسيل (2017) ،**دور المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي لدى مكاتب الإشراف التربوي في مدينة الرياض**، بحث ماجستير غيرمنشور،جامعة الملك سعود،كلية التربية، المملكة السعودية .

22. السوداني، علي ، السوداني ، وحيدر ، زيد (2016) ، **تقييم الأداء وفق معياري العاملين ونتائج العاملين لأنموذج التميز الأوروبي EFQM2013 : دراسة حالة في مكتب المفتش العام – وزارة الصحة** ، بحث منشور ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (23) ، العدد (98) ، جامعة بغداد ، العراق.

ملحق رقم (1)

دراسة استكشافية (مقابلة منمذجة)

1. هل أنت راضٍ على نمط الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة ؟
Oنعم O لا إذا الإجابة (لا) أذكر السبب
؟.....

.....2. هل تساهم الثقافة التنظيمية السائدة حالياً بالجامعة على تحقيق التميز المؤسسي ؟

O نعم O لا إذا الإجابة (لا) أذكر السبب
؟ .....

.....3. هل تعتقد بأن القيادات الإدارية بالجامعة لديها القيم التنظيمية بما يكفي لتحسين أداء الجامعة ؟

O نعم O لا إذا الإجابة (لا) أذكر
السبب .....

.....4. هل توفر لك الجامعة فرصة التدريب وتحسين مستوى تحليلك للمتغيرات البيئية المحيطة ؟

O نعم O لا إذا الإجابة (لا) أذكر السبب
؟.....

.....5. هل أنت راض عن سياسة تقييم أداء الأفراد بالجامعة ؟

O نعم O لا إذا الإجابة (لا) أذكر
السبب.....

.....6. هل سبق وأن شاركت في مشروع تقييم أداء يتعلق بالجامعة ؟

O نعم O لاإذاالإجابة (لا)
أذكرالسبب .....

.....7. ما هي اقتراحاتك لتحسين مستوى الثقافة التنظيمية في جامعتك ؟

.....

8. ما هي اقتراحاتك لتحسين مستوى جودة أداء الجامعة التي تعمل فيها وصولاً للتميز المؤسسي ؟

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854
المجلد: 5/ العدد: 1/ جوان 2021، ص ص 73- 94

اثر التركيز البنكي على الإستقرار المالي دراسة تطبيقية على دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا (*MENA*)

Impact of banking concentration of the financial stability An empirical study from MENA countries

* فرحي منى
Farhi Mouna
مخبر تحليل وإستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات
جامعة معسكر_الجزائر
manamendes54@Gmail.com

حسيني إسحاق
Hacini Ishaq
مخبر تحليل وإستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات
جامعة معسكر_الجزائر
ishaq_zida@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/04/30 تاريخ القبول: 2021/06/08 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر التركيز البنكي على الإستقرار المالي لدول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا خلال الفترة 1996-2017، حيث مست الدراسة 10 دول ، كما إستخدمت الدراسة (**Data Panal**) لتقدير نموذج الدراسة الذي يضم تركيز أكبر البنوك كمتغير مستقل ، و متغير Z -Score لقياس الإستقرار المالي، بإضافة إلى متغيرات التحكم المتمثلة في التضخم والنمو الإقتصادي.

توصلت الدراسة إلى أن التركيز البنكي له تأثير سلبي على الإستقرار المالي ، كما أن للتضخم له تأثير إيجابي على الإستقرار المالي.

الكلمات المفتاحية: التركيز البنكي، الإستقرار المالي، دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تصنيف JEL: C33, G21,O53

Abstract :

This study aims to determine the effect of the banking concentration on finacial stability in MENA countries during the period(1996-2017),where the study used data of 10 countries. The study used the panal data method for estimating the model of the study, in which the concentration of the largest banks was used as an independent variable and z-score to measure the financial stability and inflation and economic growth as control variable.

The study found that banking concentration has a negative effect on the, and the inflation has a positive effect on financial stability.

Key words: Banking concentration,Financial Stability,MENA Countries

JEL classification codes: C33, **G21**,**O53**

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يتحدد النمو الإقتصادي لأي بلد من خلال جملة من المعايير تبرز من خلال الإستقرار المالي، أهمية التركيز المصرفي وإنشاء بنوك أقوى لديها أنظمة مالية أكثر استقرارًا، حيث يمثل الاستقرار المالي أحد الانشغالات الهامة لتطوير القطاع المالي وذلك عبر التأقلم مع مختلف الأزمات التي قد يواجهها كأزمة العملة، أزمة الديون السيادية وأزمات الشركات التي تتعامل بشكل مباشر مع النظام المالي.

فبدءًا من أوائل التسعينيات ، شهدت الأنظمة المصرفية والمالية في جميع أنحاء العالم تجربة رائعة وهي عملية التوحيد وتركيز الصناعة في العقد الأول من القرن ،حيث أدت هذه العملية إلى مستوى غير مسبوق من التركز في القطاع المصرفي. نتيجة لذلك ظهرت أنظمة مصرفية من مستويين، كل منها يتميز بعدد محدود من البنوك الكبيرة جدًا وعدد كبير من البنوك الصغيرة.

وضح *Keeley (1990)* أهمية التركيز المصرفي من خلال نموذج الثبات والتركيز ، والذي يشار إليه أيضًا بنموذج "القيمة أو الامتياز"،والذي يفسره من خلال فرضية التأثير والهامش الإيجابي،حيث يؤكد أن البنوك العاملة في سوق مركز تكون لديها بعض القوة السوقية (أي قيمة الامتياز الإيجابية) وأكثر حكمة في جانب المخاطرة.لأنه من المفترض أن البنوك الكبرى تميل إلى " تقنين الائتمان "لأن الاستثمارات الائتمانية ستزيد من الإستثمار الفردي وبالتالي تعزيز السلامة المالية، وبالمثل قد تعزز البنوك في النظام المصرفي المركز أرباحها من خلال معدلات فائدة أعلى أو مخصصة.**(SHijaku, 2017, p. 71)**

و الاستقرار المالي يشير إلى "الأداء السلس للعناصر الرئيسية التي يتكون منها النظام المالي" ،حيث ينعكس في قدرة المؤسسة المالية على تسريع العمليات الاقتصادية ،السيطرة على المخاطر ، وامتصاص الأزمات. في المقابل ، ويتم تصنيف عدم الاستقرار المالي من خلال عدم رغبة المؤسسات لتوجيه الأموال إلى فرص الاستثمار المربحة ، وعدم وصول المدفوعات في الوقت المحدد ، وانحراف أسعار الأصول من قيمتها العادلة **world Bank(2016)**

ونظرًا لحجم هذه الظاهرة وأهميتها ، فقد حاولت العديد من الدراسات ذلك تحديد ما إذا كان التركيز يعزز أو يفاقم استقرار ومرونة النظام المصرفي على سبيل المثال (*Beck (2007),* *Berger et al. (2009*، أو يعيق ذلك النمو ووفقًا لهذا الرأي فإن تركيز البنوك سيرتبط سلبًا بمقاييس كفاءة القطاع المصرفي والتنمية المالية**(Eboli, 2019, p. 95)** .

وبناء على ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير التركيز البنكي على الإستقرار المالي في دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا (*MENA*) خلال الفترة 1996– 2017؟

2. الدراسات السابقة:

1- **دراسة *MAURICE Doll*،*(2010)***: باستخدام بيانات 76 دولة في الفترة من 1990 إلى 2007، وبالإعتماد على نموذج Panal Data تم دراسة العلاقة بين تركيز البنوك و المنافسة والإستقرار المالي، حيث تم استخدام العديد من متغيرات القطاع المالي(نمو الناتج المحلي الإجمالي،إيداعات البنوك الأجنبية،الإئتمانات المقدمة للأفراد، التضخم ...)بالإضافة إلى نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي كمؤشر لمستوى التنمية ، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الأنظمة المصرفية المركزة أقل عرضةً لمواجهة أزمات مصرفية شاملة ، والأنظمة المصرفية الأكثر تركيزًا تميل إلى أن تكون أكثر استقرارًا. إلى جانب ذلك ، تدعم النتائج أيضًا فرضية هشاشة المنافسة، حيث أن القطاعات المصرفية التي تكاد تكون قادرة على المنافسة الكاملة هي الأكثر عرضة للأزمات المالية. على الرغم من أن المنافسة تؤثر سلبًا على الاستقرار المالي، إلا أن صانعي السياسات ينبغي عليهم مراقبة البنوك عن كثب.

2- **دراسة *Ben Ali,Timoumi,Zeitun* (2015),**: تناولت الدراسةً التأثير المباشر للتركيز البنكي على الاستقرار المالي لعينة من 156 دولة متقدمة ونامية خلال الفترة 1980-2011. حيث تبحث الدراسة في تأثير متغيرين غير مباشرين (الربحية وهامش الفائدة) على العلاقة بين التركيز البنكي والإستقرار المالي بإستخدام نموذج *A PANEL GENERALIZED METHOD OF MOMENTS ANALYSIS (**GMM**)* ، وتوصلت إلى أن التركيز البنكي له تأثير إيجابي ومستقر على الاستقرار المالي من خلال قناة الربحية وأثر سلبي ومزعزع للاستقرار من خلال قناة سعر الفائدة.

3- ***دراسة* Gerti Shijaku (2017):*** تبحث هذه الدراسة في تأثير تركيز البنك على إستقرار البنوك، تتضمن بيانات العينة لهذه الدراسة بيانات ربع سنوية لـ 16 بنكا ينشط في ألبانيا خلال الفترة 2008 – 2015. إعتمدت الدراسة على نموذج (**GMM**). وتوصلت الدراسة من خلال النتائج أن متغيرات الاقتصاد الكلي (الناتج المحلي الإجمالي،التضخم) لها تأثير كبير على استقرار البنوك ،حيث أن الإستقرار المالي يتماشى مع حصة سوقية أعلى ونسبة رأس مال أعلى ومستوى تضخم إيجابي ، و المتغيرات الخاصة

(الكفاءة،الرفع المالي،نسبة المخاطرة) بالبنك لها تأثير مهم أيضًا على ظروف استقرار البنك، لأن البنوك الصغيرة أكثر حساسية لتركيز السوق ومخاطر الاقتصاد الكلي، حيث وجد أن البنوك الأكثر استقرار وكفاءة هي البنوك الأكبر.

4- ***دراسة Cuestas,Lucotte,Reigl ،(2019):*** تناولت هذه الدراسة العلاقة بين تركيز البنوك والمنافسة والإستقرار المالي لعينة من البنوك التجارية في دول البلطيق خلال الفترة 2000-2014 لـ 40 بنكًا تجاريًا في إستونيا وليتوانيا ولاتفيا. تم قياس المنافسة من خلال مؤشرين هما، *index Lerner* و الحصة السوقية ، بينما تم أخذ في الاعتبار درجة Z-score والقرض والاحتياطيات لقياس مخاطر البنك. وقد توصلت الدراسة إلى علاقة عكسية بين المنافسة والاستقرار المالي، و عدم وجود المنافسة يمكن أن يفاقم سلوك المخاطرة للبنوك، وبالتالي قد يكون ضارًا لإستقرار القطاع المصرفي في دول البلطيق. ومن هنا كانت من بين التوصيات التي توصلت إليها الدراسة أنه على واضعي السياسات العمل على زيادة تركيز القطاع المصرفي وأن التطور المستقبلي لهيكل الصناعة المصرفية في هذه البلدان ذات أهمية حاسمة.

3. الإستقـــرار المالي:

أعادت الأزمة المالية العالمية اهتمام صانعي السياسات باستقرار النظام المالي، بإعتباره هو المسؤول عن توجيه الموارد المالية إلى الاقتصاد الحقيقي، علاوة على ذلك فإن الإستقرار المالي أمر حيوي للتنمية الاقتصادية الشاملة.**(Gupta & Kashiramka, 2020, p. 2)**

-كما عرف الإستقرار المالي من خلال إستقرار جميع مكونات النظام المالي من جهة، وإستقرار أسواق المال والأنشطة المرتبطة بها من جهة أخرى، لذلك فإن الإستقرار المالي يرتبط بالنظام المالي ومكوناته والأنشطة المرتبطة به و الوصول إلى درجة عالية من الكفاءة في آداء كافة عناصره، مع التركيز على أهمية التنسيق بين السياستين النقدية والمالية ودور البنوك في تحقيق الإستقرار المالي ،وكذلك مناقشة دور الأسواق المالية ولحد من المخاطر النظامية وتحقيق الأستقرار المالي. **(السبعاوي و آخرون، 2012، صفحة 71)**

- ويؤكد *Gershenkron(1962)*على ضرورة الإستقرار المالي للنمو الاقتصادي، حيث ركز على أهمية التمويل لتحقيق عملية التنمية خاصة في البلدان المتخلفة نسبيا . يحيث ذكر " *Gershenkron* " بهذا الأمر وركز على أهمية ملكية الدولة للبنوك وإعتبرها الأداة الحاسمة لتوجيه المدخرات في الصناعة وتحقيق التنمية في العديد من البلدان الصناعية إذ لم تكن

المؤسسات الاقتصادية متطورة وهذا ما شهده النصف الثاني من القرن التاسع عشر وخاصة ألمانيا.**(Laporta, Florencio, & SHleifer, 2002, p. 266)**

وحسب تقرير *DFIG)Department for intrnetional Devlopment*) يكون قطاع مالي متطور إذا كان قادر على: (**دحمان، 2016، صفحة 24**)

- تحسين تنظيم وإستقرار القطاع المالي و تحسين مستويات الكفاءة والمنافسة.
- زيادة كمية وتحسين نوعية الخدمات المالية المتاحة.
- زيادة وتنويع المؤسسات التي تعمل في القطاع المالي.
- زيادة نسبة السيولة المتاحة من خلال القطاع المالي.
- مدى قدرة مؤسسات القطاع المالي على تخصيص رأس المال ،والإستجابة لإحتياجاته.

4.النظام المـــالي:

4. 1. مفهوم النظام المالي

يعرف النظام االمالي على أنه شبكة من المؤسسات لمالية التي تتعامل بعدة أنواع من الأصول المالية و التي تسهل تحويل النقود و إقتراض الأموال و إقراضها بهدف التشغيل الكفء للموارد المالية و ضمان التنسيق و التوازن المستمر ما بين عرض الأموال المتاحة و الطلب عليها بما يتناسب و حاجات الإقتصاد والمجتمع (**تكواشت، 2020، صفحة 35**)

- يشمل تصميم النظام المالي عددًا لا يحصى من المؤسسات و تفاصيل السوق واللوائح ومتطلبات الإفصاح ،وتشمل :**(Thakor, 1995, p. 918)**

1- نطاق انشطة للبنوك وغيرها من الوسطاء الماليين :ويشمل الممارسات والسياسات المالية التي تنتهجها المؤسسات مالية ووسطاء الأسواق المالي

2- اللوائح التي تنظم هيكل القطاع المصرفية :وتشمل القوانين والتشريعات التي تنظم القطاع المصرفي

3- المعلومات المتطلب الإفصاح عنها في السوق المالية: وتشمل المعلومات المالية الواجب الإفصاح عنها من قبل البنوك لفائدة المستثمرين الراغبين في الحصول على التمويل المالي لتنفيذ المشاريع المسطرة.

- كما عرف النظام المالي على أنه :" أحد المكونات الأساسية لإقتصاديات أي دولة فهو يزود المجتمع بخدمات أساسية بدونها لا يستطيع الإقتصاد في الوقت الحاضر أن يعمل،حيث يكون النظام المالي من الأسواق المالية والمؤسسات المالية والشركات ورجال

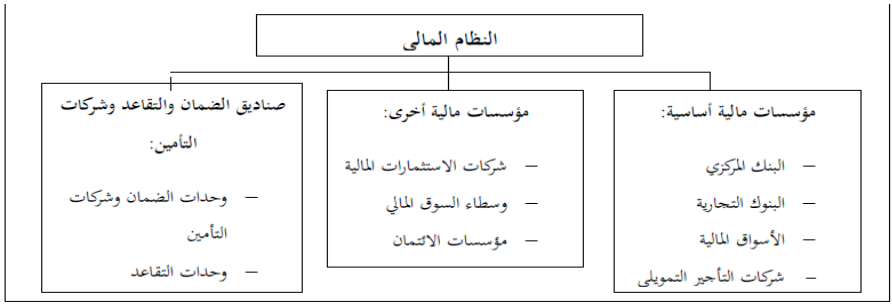
الأعمال والحكومة التي تكون هذا النظام وتضبط عملياته وتراقبه"(**حنفي، 2008، صفحة 19**)

- النظام المالي هو عبارة عن: " وحدات ومؤسسات مالية تشكل القطاع المالي في الإقتصاد وهي جزء أساسي مهم من الهيكل الإقتصادي العام للدولة يساهم في تسيير المعاملات المالية وتمويل المشاريع والأنشطة المختلفة في هذا الإقتصاد، حيث أن القطاع المالي هو المسؤول عن تحويل رؤوس الأموال من القطاعات ذات الفائض إلى قطاعات التي تعاني من العجز وبالتالي فإنه يسهل توظيف رأس المال بهدف زيادة الإستثمارات والإنتاجية" (**شيب، 2012، صفحة 25**)

- كما يقول Lynch(1996) انه لابد من تعزيز تنمية القطاع المالي كوسيلة لتوليد الكفاءة الاقتصادية من قبل الحكومات ،حيث في الماضي ركز منظرو النمو الاقتصادي مثل "ريكاردو" على النقص في العوامل الحقيقية ، مثل الأرض ورأس المال كقيود على النمو الاقتصادي ولم يأخذوا في الاعتبار دور الأسواق المالية، ، ليثبت فيما بعد أهمية نظام مالي فعال للتنمية الاقتصادية من خلال أعمال قيمة لـ *McKinnon(1943)& (*1952*) Shaw* ، الذين اثبتو من خلالها بأن مفتاح تطوير القطاع المالي في الاقتصادات المتأخرة هو الحد من التجزؤ في الأسواق المالية و أن إنشاء أسعار فائدة حقيقية إيجابية هو الخطوة الأولى في هذا الاتجاه .**(Lynch, 1996, p. 4)**

- *أما (1911) Schumpeter* يرى أن تطوير نظام مالي مهم للغاية في تحفيز النمو الاقتصادي، و النظم المالية غير المتطورة تؤخر النمو الاقتصادي ، حيث يُنظر إلى البنوك على أنها عوامل رئيسية في تسهيل هذه الأمور المالية وتعزيز التنمية الاقتصادية وهذا ما أيدته الكثير من الدراسات *Gurley and Shaw (1 959), Goldsmith (1969)* (**ANG, 2007, p. 249**)

الشكل1: مؤسسات النظام المالي



المرجع:دريد كامل آل شيب، 2012، الأسواق المالية والنقدية، ص25.

يتكون النظام المالي من مجموعة مؤسسات مالية وأهمها وزارة المالية والبنك المركزي والبنوك التجارية والأسواق المالية وشركات الإستئجار التمويلي ومجموعة من المؤسسات المالية الوسيطة الاخرى كشركات الإستثمارات المالية ومؤسسات الإئتمان من غير البنوك والوسطاء الماليين،أما المجموعة الثالثة فهي عبارة عن مؤسات ذات رصيد مالي كبير ومؤثر على النظام المالي كصناديق الضمان الإجتماعي وشركات التأمين.

2.4. أنواع الأنظمة المالية

ناقش الاقتصاديون منذ فترة طويلة مزايا وعيوب الأنظمة المالية القائمة على البنوك مقابل الأنظمة القائمة على السوق، تركز هذا النقاش في المقام الأول على أربعة بلدان في الأنظمة المالية القائمة على البنوك مثل ألمانيا واليابان و في الأنظمة المالية القائمة على السوق مثل إنجلترا والولايات المتحدة .

تشترك أسواق الأوراق المالية في مركز الصدارة مع البنوك من حيث الحصول على مدخرات المجتمع، مراقبة الشركات وتسيير إدارة المخاطر، حيث يقترح بعض المحللين أن الأسواق أكثر فعالية في تقديم الخدمات المالية و يروّج آخرون لمزايا الوسطاء. إختلف النقاش ولم يحسم بين مؤيدين ومعارضين لكل نظام مالي **(Levine & Kunt, 1999, p. 3)**.

أ- نظام مالي قائم على البنوك

إن النظم المالية التي تهيمن فيها البنوك تؤمن هذه الاخيرة جميع الخدمات المصرفية،حيث انها تجمع الودائع وتمنح القروض،كما أنها تتدخل في أسواق الأسهم والسندات وتشارك في تسيير خزينة البنوك ،وفي نفس الوقت هي بنوك إستثمار وتدير عمليات الإستحواذ والإندماج.

وقد لخص *Levine* مزايا هذا النوع من الأنظمة مقارنة بالأسواق كم يلي: **(Levine, 2002, p. 3)**

1- تشكل البنوك على المدى الطويل العلاقات مع الشركات ما يسمح لها من التخفيف من مشكلة الكشف عن المعلومات في الأسواق العامة وتخفيض التكاليف المتعلقة بذلك

2- يمكن للبنوك إدارة مخاطر السيولة وتحسين تخصيص رأس المال وبالتالي تعزيز كفاءة الاستثمار وحوكمة الشركات والنمو الاقتصادي

3- الأنظمة المالية القائمة على البنوك تشجع المستثمرين على الإستثمار في المشاريع الأكثر مخاطرة وتنويع رأس المال واستغلال وفورات الحجم(الإدخار)

4- وجود بنوك قوية يمكنها أن تفرض على الشركات بشكل أكثر فعالية إعادة سداد ديونها مقارنة بالأسواق ، بدون وجود بنوك قوية لفرض السداد قد يتردد المستثمرون الخارجيون في ذلك.

ب–نظام مالي قائم على الأسواق:

السوق المالي هو سوق رسمي ومنظم يتم فيه تحويل الأموال من الأفراد والوحدات التي لديها موارد مالية إضافية للأفراد والوحدات التي تتطلب موارد (أموال). والمعروف انه في هذا السوق أن غالبية مانحي القروض هم من الأسر وغالبية المتقدمين للحصول على هذه القروض هم المستثمرون ،الشركات والحكومة.

يعتبر السوق المالي الأساس الضروري لنقل المدخرات من لأشخاص الطبيعيين أو الكيانات المعنوية للأفراد الآخرين الذين لديهم فرص الاستثمار ويحتاجون إلى موارد مالية. **(Moradi, Mirzaeenejad, & Geraeenejad, 2015, p. 512)**

5. التركيز البنكي

شهدت العقود الماضية عدة ازمات مالية غالبًا ما كانت السبب في الهشاشة المصرفية اللاحقة في العديد من البلدان المتقدمة والنامية ، حيث إستهدفت الأزمة المالية 2007-2008 في الاقتصاد العالمي القطاع المصرفي بشكل مباشر وغيرت الطريقة التي يتم بها فحص وتقييم المخاطر والاستقرار المالي من قبل المحللين الماليين.

ومامميز هذه الفترة دخول موجة البنوك الأجنبية في العديد من البلدان النامية ، ومؤخرا هناك أيضا كانت عمليات اندماج سريعة للبنوك في العديد من النظم المالية المتقدمة ، وعلى الأخص داخل أوروبا مما أدى إلى تكتلات مالية تقدم خدمات مصرفية تجارية واستثمارية ، خدمات صندوق التأمين والمعاشات التقاعدية**(Beck, 2008, p. 5)** ، أدت هذه التكتلات المالية إلى إثارة مخاوف بشأن الاستقرار المالي على وجه التحديد و حجم تعقيد هذه المؤسسات و كانت المنافسة في السوق المصرفية في قلب النقاش حول السياسة العامة للاستقرار المالي. لأنه غالبًا ما يُنظر إلى المنافسة في الأسواق على أنها شرط أساسي لنظام مصرفي فعال.

ودرست بعض الأبحاث التأثيرات الديناميكية لعمليات اندماج البنوك مثل. *Kovela& Skok(2012)* حيث وجدت ان اندماج البنوك قد يزيد التركيز وبالتالي يخلق أسعارًا غير مواتية للعملاء على الودائع والقروض ، ولكن قد يؤدي بدلاً من ذلك إلى توفير وفورات في الودائع

التي يتم تمريرها جزئيًا للعملاء من خلال أسعار مواتية. **(Berger, Kunt, Levine, & Haubrich, 2004, p. 442)**

– فارتبط مفهوم التركيز البنكي أو تركيز القطاع المصرفي بعدة متغيرات،وكان هذا الإرتباط مبني على معادلة كثيرة الحدود (النظام المالي،كفاءة القطاع المصرفي،الشمول المالي،المنافسة)، لتحقيق إستقرار مالي قادر على تحقيق تطور ونمو إقتصادي لأي بلد، حيث نشر *Gershenkron* فرضيته لأول مرة في مقال عام 1951 بعنوان "التخلف الاقتصادي في المنظور التاريخي" ، حيث يفسر الإختلاف في أنماط ومستويات التنمية بين الدول بحيث يكون الابتكار الرئيسي هو تشكيل بنوك كبيرة لتوفير الوصول إلى رأس المال المطلوب للإستثمار ، حتى مع زيادة التخلف الذي يتطلب دورًا تعويضيًا أكبر وأكثر مباشرة من الدولة (ملكية الدولة للبنوك). (**Gerschenkron, 1962, p. 456**)

– ولإثبات العلاقة بين التركيز البنكي وكفاءة القطاع المصرفي ، جادل *Petersen & Rajan (1995)* بأن البنوك ذات القوة الاحتكارية لديهم حوافز أكبر لتحمل التكاليف المرتبطة بالتغلب على الحواجز المعلوماتية ، مما يسهل بعد ذلك تدفق الائتمان إلى الشركات ذات القيمة و زيادة العوائد ، وقد يؤدي التركيز الأكبر إلى زيادة كفاءة البنوك من خلال المزيد من النطاق الفعال للتنظيم والإدارة والتنوع في الخدمات المالية. وبحسب هذا الرأي البنك سيكون التركيز مرتبطا إيجابيا مع مقاييس كفاءة القطاع المصرفي و التنمية المالية **(Siong & Abdullah, 2006, p. 57)**.

– في حين حدد *Rajan& Zingales í(1998)* مقاييس مختلفة للنمو الإقتصادي من خلال نموذج إستخدام فيه مجموعة بيانات لعينة من الدول ذات الدخل المرتفع والمنخفض ، والتي تم تعزيزها مؤخرًا بواسطة ***Cetorelli & al (2001)*** قصد دراسة العلاقة بين التركيز البنكي والنمو الإقتصادي في كل من العينات الفرعية ،وتوصل من خلال نموذجه إلى أن التركيز في القطاع المصرفي يرتبط سلبًا بالنمو الإقتصادي فقط في البلدان منخفضة الدخل **(Deidda & Fattouh, 2002, p. 3)**

6. العلاقة بين التركيز البنكي والإستقرار المالي

قدمت النظريات الاقتصادية تنبؤات متضاربة حول العلاقة بين هيكل البنوك ومدى تأثير الهيكل المصرفي على الاستقرار المالي، حيث تشير بعض الحجج النظرية والمقارنات بين البلدان إلى أن القطاع المصرفي أقل تركيزًا الذي يوجد به العديد من البنوك الصغيرة أكثر عرضة للأزمات المالية

من تركيز القطاع مصرفي مع عدد قليل من البنوك الكبيرة كما تمت مناقشته في **Allen and Gale (2000)**. أول أنصار وجهة نظر "التركيز والاستقرار" الذي فسر هذا الإرتباط الإيجابي من خلال: **(Beck, Kunt, & Levine, 2003, p. 3)**

أولا: أن البنوك الكبيرة يمكنها التنويع بشكل أفضل وبالتالي ستكون الأنظمة المصرفية التي تتميز بقليل من البنوك الكبيرة أقل هشاشة من الأنظمة المصرفية مع العديد من البنوك الصغيرة.

ثانيا: إن البنوك الكبيرة تتمتع بقوة سوقية أكبر و ثبات عوائد الأصول.

ثالثا : قد تعزز الأنظمة المصرفية المركزة الأرباح و وبالتالي توفر الأرباح المرتفعة "حاجزًا" ضد الأزمات و زيادة قيمة الامتياز للبنك ، و تساعدها هذه الإمتيازات في تقليل الحوافز المبالغة التي تدفع لمالكي البنوك

رابعا : يعتقد الإقتصاديون أن عددًا قليلاً من البنوك الكبيرة أسهل للرقابة من العديد من البنوك الصغيرة ، بحيث تكون رقابة الشركات على البنوك أكثر فعالية والمخاطر أقل وأوضح في نظام مصرفي مركّز (***Allen and Gale (2000*** .

في حين درست الكثير من الدراسات هذه العلاقة من خلال نطاق الوصول إلى الخدمات المالية ،ورأت أن توسيع المجال يساعد في تعزيز الإستقرار المالي، حيث ترتبط الأسواق النشطة بمزيد من توافر الائتمان ***Hayden & all(2006) , Behr& all(2007), Chauvet & all(2017)***، وقد يكون هذا التفسير له صلة بحجم البنك و فرص أكبر لتنويع المحافظ لأنه قد تكون البنوك الكبيرة أيضًا قادرة على تنويع مخاطر محفظة القروض بشكل أكثر كفاءة بسبب حجم الاقتصاديات والتفسير الموازي لقوة السوق والتطور المالي**(Pereira & Owen, 2018, p. 2)**

1.6. المتغيرات المؤثرة في العلاقة بين التركيز البنكي والإستقرار المالي

بالرغم من مجموعة البحوث المتزايدة التي درست العلاقة بين تركز السوق المصرفية والاستقرار المالي لكن هذه العلاقة هي غامضة ، لأن تأثير تركيز السوق المصرفية على الاستقرار المالي هو بوساطة عدة متغيرات والتي قد تعمل في اتجاهين متعاكسين مما يجعل علاقة التأثير غامضة (**Calice & Leonida**, **2018**)وتتمثل المتغيرات في:

أولا : المتغير هو الربحية، حيث تشير وجهة النظر "استقرار التركيز" إلى أن التركيز قد يؤدي إلى زيادة قوة السوق ،زيادة الأرباح و بنك عالي الهوامش ، وهاته الارباح تعزز قيمة البنوك و تقلل

من المخاطرة مما يجعل النظام المصرفي في نهاية المطاف أقل عرضة للأزمات. **(Hellmann & al, 2000)**

ثانيا: المتغير الثاني الذي من خلاله يؤثر التركيز على الاستقرار المالي لكن في الإتجاه المعاكس هو" تكلفة الائتمان"، حيث تؤدي الأسواق المركزة إلى قوة سوقية أعلى للبنوك وأرباح أعلى (**Boyd & Nicolo, 2005**). لكن تسمح القوة السوقية للبنوك بفرض معدلات فائدة أعلى على المقترضين ، والتي بدورها تفرض عليهم تحمل مخاطر أكبر ، وفي نهاية المطاف التركيز العالي يزعزع استقرار النظام المصرفي ويجعله أكثر عرضة للخطر وهذا ما يدعمه أصحاب وجهة نظر "التركيز – الهشاشة"

ثالثًا : تركيز السوق المصرفية له تأثير على الاستقرار المالي من خلال متغير وسيط وهو "نويع المحافظ "، فمن ناحية قد تستلزم الأنظمة المصرفية المركزة وجود بنوك أكبر ذات محافظ أكثر تنوعًا أي زيادة الوفورات الإئتمانية ، وبالتالي زيادة الاستقرار ، بما يتماشى مع "ثبات التركيز". **(Boyd & Prescott, 1986)**

ومن ناحية أخرى ، قد تكون البنوك الأكبر والأكثر تنوعًا تكثف حوافز المخاطرة وبالتالي زيادة هشاشة النظام المصرفي ، والتغلب على مزايا التنويع ، بما يتماشى مع فرضية "التركيز – الهشاشة"

فرضيات الدراسة

ونسعى إلى اختبار الفرضيات التالية:

H01: التركيز البنكي لا يؤثر على الإستقرار المالي

H02: معدل النمو لا يؤثر على الإستقرار المالي

H03: التضخم لايؤثر على الإستقرار المالي

7. منهج الدراسة:

1.7. مجتمع وعينة الدراسة

تحاول هذه الدراسة تحليل العلاقة بين التركيز البنكي والإستقرار المالي في عينة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا(***MENA***) خلال الفترة 1996-2017 لـ 10 دول، من خلال نموذج الدراسة التي تعتمد على التركيز البنكي (كمتغير مستقل) والإستقرار المالي (كمتغير تابع)، إضافة إلى المتغيرات المتحكمة المتمثلة في النموالإقتصادي والتضخم.

ومن أجل دراسة العلاقة محل الدراسة، ستقوم الدراسة بتحليل البيانات لـ 10 دول التي تم الحصول عليها من موقع الصندوق الدولي،البنك الدولي(**World Bank**)،وموقع ***Global***

Financial Devlopment(Knoema)حيث سيتم تقدير نموذج الدراسة باستخدام طريقة *Panel Stata*

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تقدير النموذج الآتي لاختبار العلاقة بين التركيز البنكي والإستقرا المالي في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمتمثل في النموذج الآتي:

$$Stability_{it} = \beta 0 + \beta 1\ Concen_{it} + \beta 2\ Growth_{it} + \beta 3\ INFl_{it} + \varepsilon it$$

- حيث: i: يعبر عن البلد في طريقة البانل
- t: يعبر عن السنة في طريقة البانل
- *Stability*: الإستقرار المالي.
- *Concen*:التركيز البنكي
- *Growth: النمو الإقتصادي*
- *INFL*: التضخم
- ε :الخطأ العشوائي .

2.7. متغيرات الدراسة: إستخدمت الدراسة مجموعة من المقاييس للقياس متغيراتها، واستندت إلى مجموعة من الدراسات ذات الصلة، بما يتناسب مع البيانات الدراسة:

أ- المتغيرات المستقلة

التركيز(*CONC*):تم قياس التركيز البنكي بإستخدام أصول أكبر البنوك كنسبة مئوية من إجمالي أصول القطاع المصرفي وذلك وفق دراسة (2015) ***Ben Ali,Timoumi,Zeitun***

ت- المتغير التابع:

الإستقرار المالي *Stability* :ويتم قياسه بـ ***Z-SCORE*** وفق دراسة *(Liu و Mirzaei، 2013)، حيث تحسب درجة Z على مستوى البنك ،وتشير إلى إحتمال* الإفلاس بسبب زيادة تقلبات الربحية وحقوق الملكية.

ويمكن حساب Z-score بالعلاقة التالية:(***Capraru & Andries, 2015***)

$$Z = \frac{ROA + E/A}{\sigma(ROA)}$$

ROA : **هو العائد على الأصول**

E / A: هو نسبة حقوق الملكية وإجمالي الأصول

σ ROA :**هو الانحراف المعياري لـ*ROA***

ث–متغيرات التحكم:

1– **التضخم:**ويعبر عنه بأسعار المستهلكين (٪ سنوية).

2– النمو الإقتصادي : ويقاس بنسبة نمو الناتج المحلي خلال السنة *GDP growth (annual %)* (***Maurice Doll (2010***

8. النتائج ومناقشتها

1.8. الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة: يعرض الجدول التالي الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

الجدول 1: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة

	Bank Z-score	***التركيز البنكي Concentr***	***معدل النمو GDP growth (annual %)***	**التضخم ، أسعار المستهلكين (٪ سنوية). *Inflation***
الوسط الحسابي	23,81	0,69	4,39	3,52
أعلى قيمة	61,16	0,93	26,17	29,50
أدنى قيمة	5,19	0,35	-7,07	-4,86
الانحراف المعياري	12,12	0,14	3,90	3,88
الشركات المدرجة	10	10	10	10
المشاهدة	220	220	220	220

يظهر في الجدول الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة في وجود 220 مشاهدة، حيث نجد نسبة *Z- Score*تبلغ في المتوسط 23,81،من ناحية أخرى تبلغ درجة التركيز البنكي 69,80% وهي نسبة مرتفعة نسبيا ،والتي قد تدل على تركز القطاع المصرفي لدول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا(*MENA*) بإعتبار أن القطاعات المصرفية المركزة تؤدي إلى قوة سوقية أعلى للبنوك وأرباح أعلى ،كما تبلغ نسبة النمو في المتوسط 4,39 وهي نسبة منخفضة نسبيا وقد تدل على ان إنخفاض معدل النمو في الدول عينة الدراسة وسببها مدى مستوى فعالية الأسواق المالية في تمويل المشاريع الإستثمارية في بعض البلدان ،ونجد أيضا نسبة معدل التضخم بلغت في المتوسط 3,52 حيث قد تتزايد مخاطر استمرار التضخم الضعيف لفترة ممتدة في البلدان التي تعتبر سياستها النقدية مقيدة، حسب دراسة أصدرها الصندوق الدولي في 2016

2.8. استقرارية المتغيرات:

سيتم قياس استقرارية المتغيرات بناءا على مجموعة من الاختبارات الخاصة ببيانات ***panal data*** ،حيث سنعتمد على اختبار**Fisher-type ADF - Im- Fisher-type PP Pesaran-Shin** ويمكن صياغة الفرضية التالية:

H0 : السلسلة غير مستقرة (وجود جذور الوحدة).

H1: السلسلة مستقرة (لا يوجد جذور الوحدة).

الجدول 2: إستقرارية متغيرات الدراسة

المتغيرات	Im-Pesaran-Shin		Fisher-type PP		Fisher-type ADF	
	الإحصائية	الإحتمالية	الإحصائية	الإحتمالية	الإحصائية	الإحتمالية
BankZ-score	-2.543	0.005	**19.769**	0.472	56.132	0.000
التركيز البنكي	-4.014	0.000	**63.935**	0.000	76.6874	0.000
النمو الإقتصادي	-4.697	0.000	**131.579**	0.000	131.579	0.000
التضخم	-3.578	0.000	**113.360**	0.000	113.360	0.000

تشير نتائج التحاليل أن جميع المتغيرات مستقرة عند المستوى (التركيز البنكي،معدل النمو،معدل التضخم،Z-SCORE) باستخدام الاختبارات التالية (*IPS، F-ADF، F-PP*) لأن معظم الاختبارات لها قيمة الإحتمالية أقل من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية ونستنتج أنه لا يوجد جذور وحدة والسلسلة مستقرة عند المستوى .

3.8. تقدير نموذج الدراسة:

لتقدير نموذج الإنحدار الإنحدار في الدراسة ومعرفة أثر التركيز البنكي على الإستقرار المالي تنبع الخطوات التالية.

أ- نموذج المربعات الصغرى العادية "*ordinary least squares*" *OLS*

إعتمدنا على نموذج OLS أي طريقة المربعات الصغرى الخطية لتقدير المعلمات في النموذج

الجدول 3: نتائج نموذج *OLS*

Variable	*Coefficient*	*Std. Error*	*t-Statistic*	*PROB*
concentration	-14,72632	6,21953	-2,37	0,019
Inflation	-0,266769	0,2213058	-1,21	0,229
Growth	0,4759917	0,2233551	2,13	0,034
Constant	32,93391	4,440622	7,42	0,000
F-statistic: 2,92 *F Prob: 0,0349* *R-Squared: 0,0408*				

Adj R-Squared :0,0269

يظهر من خلال الجدول

- أن معامل التحديد (*R-square*) بلغ 0,0408 أي أن التغيرات تفسر ب % 4,08 من متغيرات الدراسة، أما القيمة الباقية 95,92% فتعود إلى عوامل أخرى.
- إختبار F تساوي 2,92 بقيمة احتمالية مقدرة ب 0,0349 وهي أقل من القيمة المعنوية المعمول بها (5%) ما يؤكد أن نموذج ***OLS*** معنوي ويناسب بيانات الدراسة

ب- نموذج التأثيرات الثابتة:

الجدول 4: نتائج نموذج التأثيرات الثابتة"FE "

Variable	***Coefficient***	***Std. Error***	***t-Statistic***	***PROB***
concentration	-47,0159	7,042223	-6,68	0,000
Inflation	0,2649559	0,0993123	2,67	0,008
Growth	0,0641794	0,0932171	0,69	0,492
Constant	55,2676	4,91999	11,23	0,000
F-test: 136,27				
P_value(F-test): 0,000 *rho :0,886*				

يظهر من خلال الجدول:

أن القيمة *P-value* لاختبار F لـ (u_i = 0) تساوي 0 أقل من 0.05 ، مما يعني أن نموذج التأثيرات الثابتة(FE) معنوي وهو أكثر ملاءمة من *OLS* نظرًا لوجود عدم تجانس بين البنوك ولا يمكن لـ *OLS* تقدير الإختلاف في التجانس.

ج- نموذج التأثيرات العشوائية:

الجدول5: نتائج نموذج *Random effects model*

Variable	***Coefficient***	***Std. Error***	***Z***	***PROB***
concentration	-45,07672	6,86638	-6,56	0,000
Inflation	0,2593546	0,991417	2,62	0,009
Growth	0,0697178	0,093082	0,75	0,454
Constant	54,12674	6,355268	8,52	0,000
Wald chi^2:51,85				
P- value(Chi^2): 0.000000				
rho: 0,887 *corr (u_i,X) :0*				

يظهر من خلال الجدول:

- أن P-value (اختبار *Wald chi2*) يساوي 0.000 ، وهو أقل من 0.05 ، مما يعني أن النموذج معنوي ويناسب البيانات الدراسة.

- قيمة (rho) تساوي 0.887 ، مما يعني أن النموذج يفسر 88.7٪ من التباين بسبب الاختلافات بين البنوك. بالإضافة إلى ذلك ، فإن النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط بين الأخطاء ومعاملات الانحدار لأن corr (u_i ,X) تساوي 0.

د- إختبار مدى ملاءمة التأثيرات العشوائية

لاختبار مدى ملاءمة التأثيرات العشوائية ، تستخدم الدراسة اختبار *Breusch multiplier* و *Pagan Lagrangian*

الجدول 6: اختبار Breusch multiplier و Pagan Lagrangian

Test Summary	Prob.
Breusch &Pagan LM multiplier	0,0000

تشير قيمة ($Prob\ (Chi^2$ إلى 0.000 ، وهو أقل من 5٪، وبالتالي يبين هذا أن نموذج التأثيرات العشوائية مناسب للبيانات مقارنة بنموذج OLS

- اختبار" *Hausman test*"

لإختيار بين نموذج التأثيرات الثابتة (***FE***) ونموذج التأثيرات العشوائية (***RE***) وتحديد النموذج الملائم نستخدم إختبار " *Hausman test"* وذلك وفق الفرضية التالية:

H0: نموذج التأثيرات العشوائية هو النموذج الملائم .

H1: نموذج التأثيرات الثابتة هو النموذج الملائم .

الجدول 7: نتائج اختبار *Hausman test*"

Test Summary	Chi^2	Prob.
Cross-section random	2 ,32	**0.5096**

حيث أظهرت نتائج الإختبار إلى أن قيمة إحصائية **Chi^2** بلغت 2,32 والقيمة الاحتمالية بلغت 0,5096 وهي أكبرمن القيمة المعمول بها والمتمثلة في 0.05 (0,5096>0,05)وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية(أي أنه يوجد فروق بين معلمات النموذج المقدرة بإستخدام نموذج التأثيرات العشوائية ***(RE)*** ومعلمات النموذج المقدرة بإستخدام نموذج التأثيرات الثابتة (***FE***)) وعليه فإن النموذج الملائم هو نموذج التأثيرات العشوائية .

9. نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

1-أظهرت نتائج الدراسة بالنسبة للفرضية الأولى بأن أن التركيز له تأثير سلبي على *Score- Z*. يظهر ذلك من خلال القيمة السلبية المقدرة ب (-45.07). وهذا يعني بأنه كلما زادت درجة تركيز البنك ، كلما أدى ذلك إلى تناقص في نسبة *Score- Z* أي تناقص في مستوى الإستقرار المالي ، أما قيمة الاحتمال بلغت 0,000، إذنprob<α وعليه نرفض H0 ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتركيز البنكي على درجة *Score- Z*. عند مستوى معنوية 5%،ويمكن تفسير هذه العلاقة من خلال نظرية " "التركيز – الهشاشة" حيث تؤدي البنوك المركزة إلى قوة سوقية أعلى للبنوك وأرباح أكبر ، وهذا ما يؤدي بها إلى فرض معدلات فائدة أعلى على المقترضين ، والتي بدورها تفرض عليهم تحمل مخاطر أكبر وهو الأمر الذي يؤدي إلى عدم قدرة المقترضين على السداد، وفي نهاية المطاف يؤدي هذا زعزعة استقرار النظام المصرفي (**Capraru و Andries، 2015**)

2- بالنسبة للفرضية الثانية فأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن للتضخم تأثير إيجابي على *Score- Z*، وهذا يظهر من خلال القيمة الموجبة التي تقدر بـ (0,264)، أما قيمة الاحتمال بلغت 0,008، إذنprob<α وعليه نرفض H0 ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتضخم على درجة *Score- Z* عند مستوى معنوية 5%.وهذا ما تم تفسيره من مجموعة كبيرة من الدراسات التي دعمت الافتراض بأن التضخم يؤثر على الإستقرار المالي *(Takatoshi,2010)*،*(Gregorio,2012)*حيث أن التركيز الحالي على استهداف التضخم المرن كأولوية لإطار السياسة النقدية يجب أن يكون مشروط باستقرار الأسعار لنجاح الإستقرار المالي ،يُعرَّف على أنه معدل تضخم منخفض ولكنه إيجابي (عادةً 1 – 3٪ ، أو أضيق في هذا النطاق).

3- بالنسبة للفرضية الثالثة فقيمة الاحتمال بلغت 0,492، إذنprob>α وعليه نقبل H0 ، وبالتالي لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للنمو النمو الإقتصادي على *Score- Z* عند مستوى معنوية 5%، أي النمو الاقتصادي ليس له أي تأثير على درجة إستقرار النظام البنكي ، وهذا يمكن تفسيره بأن لاستقرار المالي هو مفهوم جديد ويظهر كفاءة وصلابة النظام المالي . وهذا يعني أن المؤسسات المالية الرئيسية بحاجة إلى العمل دون انقطاع في من أجل زيادة ثقة الجمهور في النظام المالي. حيث يمكن أن يؤثر عدم الثقة في النظام المالي

على المدخرات وكذلك على عملية الوساطة وبالتالي يؤدي إلى تخصيص غير فعال للموارد. لذلك ، نظام مالي مستقر يعتمد على وجود بنية تحتية مالية كافية من حيث مجموعة كاملة من الأنظمة القانونية والتنظيمية والمحاسبية وأنظمة الدفع والائتمان وليس فقط على معيار النمو الإقتصادي.(**Manu& all,2011**)

الخاتـــــمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إلى مدى تأثير التركيز البنكي على الإستقرار المالي لعينة من الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا(*MENA*) خلال الفترة (1996-2017)، ،وقد إستخدمت الدراسة *Z -Score* كمتغير تابع لقياس الإستقرار المالي، كما تم إستخدام تركيز أكبر البنوك كمتغير مستقل لقياس التركيز البنكي وفي نفس الوقت تم إدخال متغيرات متحكمة (التضخم والنمو الإقتصادي) .

- كشفت نتائج الدراسة أن هناك تأثير سلبي للتركيز البنكي على الإستقرار المالي والسبب الرئيسي يرجع إلى تكلفة الإئتمان والمعدلات المرتفعة للفائدة التي تفرضها البنوك الكبيرة على العملاء والمخاطر الكبيرة التي يتحملونها و تسبب هشاشة النظام البنكي.
- أما بالنسبة للتضخم فكان له تأثير موجب و مهم على الإستقرار المالي ،مما يفسر أن دول عينة الدراسة التي كانت لديها مستوى تضخم مالي مرتفع إعتمدت على تحقيق الحيوية الاقتصادية لكبح التضخّم المالي وتقليص العجز في ميزان المدفوعات والحفاظ على نموّ اقتصادي سريع، وهذا من خلال تشجيع المبادرات الإستثمارية الفردية بحيث تقوم البنوك الكبيرة بالتوسع في منح الإئتمانات(نمو الإئتمان الممنوح) بمعدلات فائدة محددة أو منخفضة مع درجة مخاطرة أقل، وبالتالي يتحسن النشاط الاقتصادي الذي يساهم في تحسن التدفقات النقدية للأفراد والشركات، ما يعزز من قدرتهم على سداد مديونياتهم، بالتالي خفض معدلات التعثر وتحقيق إستقرار مالي .

التوصيات والإقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها ، نقترح من خلال دراستنا بضرورة الاستمرار في تحسين كفاءة للقطاع المصرفي من خلال تعزيز إدارة مخاطر الائتمان وإدارة المخاطر في القطاع المصرفي. كما نوصي بضرورة الاستمرار في تعزيز منظومة إدارة الأزمات لدى المصارف المركزية ومؤسسات النقد ، واستخدام التقنيات المناسبة للتعامل مع البنوك الضعيفة، وتشجيع البنوك الصغيرة على

الدمج وفق ضوابط معينة، والترخيص للبنوك الجيدة لمنح المزيد من الإئتمانات وفقاً لظروف ومعطيات السوق. كذلك نوصي بتكثيف الرقابة على البنوك ذات الأهمية المالية ، واستمرار التنسيق بين إدارات الرقابة المصرفية والاستقرار المالي عند تقييم المخاطر الناشئة عن القطاع المصرفي من المنظورين الجزئي والكلي.

المراجع باللغة العربية:

- عبد الغفار حنفي، (2008) إدارة المصارف،الدار الجامعية،الإسكندرية.
- دريد كامل آل شيب، (2012)، لأسواق المالية والنقدية،دار المسيرة للنشر والتوزيع الطباعة،الطبعة الأولى،عمان
- بن دحمان آمنة،(2016) ، التطور المالي والنمو الإقتصادي في الدول النامية –دراسة قياسية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة الطور الثالث نظام ل.م.د،جامعة أبي بكر بلقايد،تلمسان.
- مشتاق محمود السبعاوي،سلام أنور أحمد،بالجين فاتح سليمان، (2012)، الإستقرار المالي في ظل النظام المالي والمصرفي الإسلامي،دراسة تحليلية لعينة من المصارق الإسلامية في ضوء المؤشرات العالمية للأزمة المالية،بحث منشور في مجلة كلية الإدارة والإقتصاد،المجلد 02،العدد 02.
- تكواشت رانية، (2020)، دور النظام المالي ونظام النقدي الدولي في تعزيز التمويل الدولي،مجلة إيكوفاين،المجلد 2،العدد2، ص ص 33-48.
- *تقرير للبنك الدولي"**world Bank**" سنة **2016***

المراجع باللغة الأجنبية:

- *Adusei Michael(2013), Finance Growth Nexus n Africa :A Panel Generalized MethodOf Momentc(GMM) Analysis, Asian Ecocnomic and Financial Review,N 3(10),p1314-1324*
- *Allen, F. and D. Gale, 2000. "Comparing Financial Systems", Cambridge, MA: MIT Press.*
- *Ang James,(2007), Financial Deepening and Economic Development in Malysia, Economic Paper, Vol 26,N °3 ,p249-260*
- *Asli Demirgüç-Kunt & Ross Levine, " University of California, Berkeley - Haas School of Business; National Bureau of Economic Research (NBER),: July 1999*
- *Asli Demirgüç-Kunt & Ross Levine,(2000), Bank Concentration :Cross-country Evidence, World Bank Global Policy Forum Working Paper.*
- *Beck Thorsten, (2008), Bank Comprtition and Financial StabilityThe World Bank,Development Resaerch Group,Policy Research Working Paper 4656.*
- *Beck Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt & Ross Levine , (2003), Bank concentration and Crises,World Bank Policy Research Working Paper 3041*
- *Behr Andreas, Kamp Andreas, Memmel Christoph and Pfingsten Andreas (2007). Diversification and the Banks' Risk-Return-Characteristics-Evidence*

from Loan Portfolios of German Banks. Working Paper No. 05/2007, Deutsche Bundesbank. PP.1-44.

- *Ben Ali Mohamed.s, Timimouni Intissar & Zeitun Rami,(2015), Banking concentratio, and Financial Stability,New Evidence from Developed and Developing Countries,Economic Discussion paper,N22 .*
- *Berger Allen, Asli Demirgüç-Kunt, Ross Levine& Joseph G Haubrich, (2004), Bank Concentration and Competition : An Evolution in the Marking, Journal of Money,Credit and Banking,Vol 36,N °3,part 2,p433-451.*
- *Berger, A.N. and Hasan, I., Zhou and M., (2010a). The effects of Focus versus Diversification on Bank Performance: Evidence from Chinese Banks. Journal of Banking and Finance, No.34, PP.1417-1435.*
- *Bogdan Capraru&A.m.Andries,(2015), Nexus between concentration and Fragility across EU Banking Sustems, Procedia Economics and Financen Vol 32, pp 1140-1147.*
- *Boyd John,Gianni de Nicolo and Abu M .Jalal,(2006),Bank risk and competition revisited :New Theory and New Evidence,International Monetary Fund Working*
- *Boyd, J. H. and E. C. Prescott, 1986. "Financial Intermediary-Coalitions". Journal of Economic Theory 38: 211-232*
- *Cetorelli Nicola,(2001), Does Bank Concentration Lead to Concentration in Industrial Sectors,Federal Reserve Bank of Chicago, WP 2001-01 .*
- *Chauvet Lisa,Jacolin Luca, (2017), Financial Inclusion,Bank Concentration, and Firm Performance,World Development,Vol 97,p1-13*
- *Cuestas Juan.c, Lucotte Yannick& Reigl Nicolas,(2019), Banking Sector concentration, Competition and Financial Stability : The Case of the Baltic Conutries, post-Communist Economies.*
- *Deidda Lucia,Fattouh Bassam, (2002), Concentration in The Banking Industry and Economic Growth,Centre or Research , CRENoS (University of Cagliari and Sassari), Cefims, SOAS (University of London).*
- *Eboli Mario, (2019),The Concentration of the Banking Industry and Its Exposure to Financia Contagion,International journal of Economics and Finance,vol11 ,N °4.*
- *Gerschenkron Alexander, (1962), Economic Backwardnes in Historical Prespective :A Book of Essays* , Cambridge, *MA: BelknapPress of Harvard University Press.*
- *Gupta Juhi,Kashiramka Smita, (2020), Financial Stability of Banks in India :Does Liquidity Creation Matter ?Pacific-Basin Finance Journal,N °64*
- *Hayden Evelyn, Porath Daniel and von Westernhagen, Natalja (2006). Does Diversification Improve the Performance of German Banks? Evidence from Individual Bank Loan Portfolios. Working Paper No. 05/2006, Deutsche Bundesbank. PP.1-40.*
- *Hellman, T., K. Murdock, and J.E. Stiglitz, 2000. "Liberalization, Moral Hazard in Banking and Prudential Regulation: Are Capital Controls Enough?", American Economic Review 90: 147-65.*

- *Jos éDe Gregorio, (2012), Price and Financial Stability in Modern central Banking, Economia, Vol 13, N °1, pp 1-11.*
- *Juan Carlos, Yaannick Lucotte, Nicolas Reigl, (2019), Banking Sector Concentration, Cometition and Financial Stability : the Case of the Baltic Coutries, Journal Homepage(online),1465-3958.*
- *La Porta Rafael, Florencio Lopez- De-Silanes and Shleifer Andrel, (2002), Government Ownership of Banks,The Journal of Finance,Vol LVII,N °1.*
- *Lisa Chauvet,Luv Jacolin, (2017), Finacial Inclusion, Bank Concentration , and Firm Performance, World Development, Vol 97, pp 1-13.*
- *Liu Guy,Mirzaei Ali, (2013), Industrial Growth :does Bank Competition, concentration and stability constraint Matter ? Evidence from developed and emerging economies,Economics and Finance Working paper Series,N °13-23.*
- *Lynch David, (1996), Measuring Financial Sector Development : A Study of Selected Asia-Pacific Countries,The Developing Economices XXXIV-I/*
- *Manu.l.p,Adjasi.C.K,Abor.j&Harvey .S.K, (2011), Financial Stability and Economic Growth :A Cross- country Study, Int Journal Services Management, Vol 4 , N °2.*
- *Maurice Doll, (2010), Bank Concentration, Compitition and Financial Stability, Master Thesis International Economics and Finance, Tilburg University .*
- *Moradi Zeyneb. S,Mirzaeenejad Mohammadreza&Geraeenejad Gholamreza,(2016), Effect of Bank-Based or Market- Based Financial Systems on Income Distribution in Selected Countries,1st International Conference on Applied Economics and Business,ICAEB 2015,Procedia Economics and Finance, N °36,P 510-521..*
- *Owen Ann, Pereira Javier,(2018), Bank Concentration, Competition, and Fiancial Inclusion, Review Of Development Finance,N °8,P1-17.*
- *paper,WP 06/279 .*
- *Pietro Calice & Leone Leonida, (2018), Concentration in the Banking Sector and Financial Stability,New Evidence, Policy Research Working paper 8615, World Bank Group .*
- *Ross Levine, (2002), Bank Based or Market –Based Financial Systems :Which is Beter ?, National Bureau Of Economic Research, Cambridge, MA 02138,Working paper 9138.*
- *Serhiy Kovela,Walter Skok, (2012), Mergers and Acquisition in Banking :Understanding the Integration Perspective,International Journal of Business and Management ,Vol 7, N °18.*
- *Shijaku Gerti, (2017), Does Concentration Matter for Bank Stability?Evidence from the Albanian Banking Sector,Kournal of Central Banking and Practice,Vol3, PP67-94.*
- *Siong Hook Law,Ahmed Zainuddin Abdullah, (2006), Bank Concentration and Financial Development :The cross-country Evdence, The IUP Journal of Financial Economics, 2006, vol. IV, issue 2, 56-65*

- *Takatoshi lto, (2010), Monetry policy and Financial Stability : Id Inflation Trating Passé?ADB Economics, Working Paper Series.*
- *Thakor Anjan,(1996), The Design of Financial Systems :An Overview,Journal of Banking& Finance, N °20, p 917-948*

10.الملحق

قائمة البلدان المعنية بالدراسة

الرقم	البلدان المعنية بالدراسة
1	الجزائر
2	البحرين
3	مصر
4	الأردن
5	الكويت
6	المغرب
7	عمان
8	قطر
9	السعودية
10	تونس

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5./ العدد:1/جوان2021 ،ص ص95-120

الانفتاح التجاري... نحو مقاييس بديلة: دراسة تحليلية لبعض النماذج

Trade Openness ... Towards Alternative Measures: Analytical Study of some Models

رفيق مزاهدية*
RafikMezahdia
جامعة خنشلة _الجزائر
mezahdiarafik@yahoo.fr

سليم بن رحمون
Salim Ben Rahmoun
جامعة بسكرة _الجزائر
benrahmoune@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/30 تاريخ القبول: 2021/06/19 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

هدفت الدراسة إلى تقييم أساليب قياس درجة الانفتاح التجاري للدول، من خلال مراجعة مختلف المقاربات المتاحة. وقد خلصت الدراسة إلى أن الانفتاح التجاري مفهوم متعدد الأبعاد ولا يمكن اختصاره في مفهوم أو مقياس واحد،كحصص التجارة شائعة الاستخدام. وبدل ذلك، يتمثل النهج المناسب في بناء مقاييس مركبة،تراعي الكثافة النسبية لتجارة القطر في التجارة العالمية، ومتوسط مستويات القيود المفروضة على تجارة السلع، وعوامل الجاذبية،فضلا عن مؤشرات تسهيل التجارة القطرية.

الكلمات المفتاحية: الانفتاح التجاري، الكثافة التجارية، كثافة الحماية التجارية، نماذج الجاذبية، تسهيلات التجارة.

تصنيف JEL: F100, F120, F130, F140

Abstract:

This study aimed to evaluate the measuring methods of the degree of trade openness of countries; by reviewing the various available approaches. The study concluded that trade openness is a multi-dimensional concept and cannot be summarized in a single concept or measure, as trade shares, that are commonly used. Instead, it's important to build compositemeasures, taking into account other metrics, like: the relative world trade intensity, the average levels of trade restrictions, gravity factors, as well as the countries' trade facilities indicators.

Key words: Trade Openness, Trade Intensity, Trade Protection Intensity, Gravity Models, Trade Facilities.

Jel Classification Codes: F100, F120, F130, F140

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

في عالم تتزايد فيه وتيرة العولمة، وتتلاشى مختلف أشكال القيود المفروضة على حركة التجارة السلعية والرأسمالية وتنقلات الأفراد، تتأكد باستمرار أهمية الوعي بالانفتاح التجاري كعامل مسبب للنمو والرفاه الاقتصادي. وقد حظيت فكرة قياس درجة الانفتاح التجاري باهتمام بالغ في الأدبيات الاقتصادية، تماشيا مع المبدأ القائل" ما لا يقاس لا يمكن تحسينه". حيث بذلت خلال العقود الماضية محاولات عديدة للفصل في أفضلية النماذج الخاصة بقياس درجة الانفتاح التجاري للدول. فبينما وظف Belassa نسبة الاعتماد التجاري، ومعدل نمو الصادرات، انتقد Edwards هذه المقاييس وبين أنها مؤشرات قاصرة، لأن البلد قد يعاني من تشوه تجاري ومع ذلك يتمتع بنسبة عالية من الاعتماد التجاري. في المقابل، وفر Warnerand Sachsحزمة من المؤشرات لقياس درجة الانفتاح التجاري، على غرار: متوسط معدل التعريفات، وتغطية حصص التجارة، وعلاوة السوق السوداء (الموازية)، والتنظيم الاجتماعي، والعراقيل المفروضة على تسويق الصادرات. وصادف ذلك أيضا ظهور تطبيقات موسعة لتلك المقاييس في سياق إثبات الآثار الايجابية للانفتاح على النمو.

غير أن معظم الأدبيات التي تطرقت لموضوع قياس الانفتاح التجاري اقتصرت على نظرة أحادية، أو ركزت على مقياس دون آخر. لهذا تتشارك هذه الدراسة الاتجاه الحالي، لكن بعرض وتحليل مقارن لمختلف الأساليب القياسية للانفتاح التجاري، الكلاسيكية منها والبديلة، في مسعى لإظهار أكثر النماذج ترجيحا من قبل الدراسات الحديثة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تطرح مسألة قياس الانفتاح التجاري مشاكل معقدة للدراسات التجريبية عند تحليل اتجاهات وهياكل التجارة الخارجية، لصعوبة إيجاد بيانات منتظمة وموثوقة عن السياسات التجارية لمختلف الدول. فالمقياس الشائع للانفتاح التجاري، المعبر عنه بنسبة مجموع الصادرات والواردات الفعلية إلى الناتج المحلي الإجمالي ((X+M)/GDP)، يواجه عيبا أساسيا، كون أن الأرقام الموجودة في بسط ومقام معادلة المقياس عادة ما تعطى بالأسعار الجارية، بينما تتغير أسعار السلع والخدمات المتداولة دوليا وتلك المنتجة محليا، مع مرور الوقت، بسبب التغيرات في سعر الصرف أو حركات الأسعار النسبية الأخرى. مشكلة ثانية أكثر أهمية وهي أن البلد قد يتمتع بنسبة تجارة عالية إما لصغر حجمه، أو لأنه يمتلك موارد ذات وزن بالنسبة للبلدان

الأخرى، أو ربما لأن سكانه يفضلون البضائع الأجنبية وليس بسبب ما لديه من قيود منخفضة على التجارة مع الدول الأخرى.

لهذه الأسباب، يمكن التساؤل عن حقيقة المقاييس البديلة لقياس درجة الانفتاح التجاري للاقتصادات؟ وهل هي فعالة حقا إلى الحد الذي يمكن معه تصنيف الدول تجاريا؟

1. 2. هدف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لتحديد المفاهيم الأكثر شمولية للانفتاح التجاري، وحصر مختلف أساليب قياسه، وبيان مزايا وعيوب كل مقياس، وصولا إلى تحديد المقاييس الأكثر تداولا في الأدبيات التجارية الحديثة.

1. 3.منهجية الدراسة:

ترتكز منهجية الدراسة على إجراء مسح مرجعي للأدبيات التجارية Literature Reviewذات الصلة بموضوع البحث. وسيتم في هذا الصدد التطرق للأساس النظريللانفتاح التجاري، يلي ذلك عرض وتحليل للمقاييس الكلاسيكية والبديلة للانفتاح التجاري، مع بيان نقاط قوتها وضعفها، ثم ختاما، حوصلة لأهم نتائج الدراسة.

1. 4. الدراسات السابقة:

على الرغم من موجة التحرير الاقتصادي التي سادت خلال ثمانينات القرن العشرين، لا يزال الجدل قائما حول طبيعة الروابط والعلاقة السببية بين الانفتاح والنمو وتوزيع الدخل. ومن الناحية النظرية، من المقبول على نطاق واسع (انظر على سبيل المثال، Sachs and Warner (1995); Edwards (1998); Frankel and Romer (1999); Dollar and Kraay (2004); Lee et al. (2004)) أن الاقتصادات المنفتحة أو التي تسجل نزوعا أكبر نحو الخارج more outward-oriented countries تنمو في المدى الطويل بشكل أسرع مقارنة بالاقتصادات المنغلقة (Huchet e. , 2011). وكانت حركة العولمة، التي تسارعت وتيرتها خلال عقد الثمانينات (1980s)، قد ساهمت في تعزيز هذا الواقع.

وفي أدبيات التنمية الاقتصادية التي تفترض قدرا من المنافسة الكاملة، يتسبب الانفتاح الاقتصادي في حدوث اقتصاديات الحجم الكبير في الانتاج، باعتبار أن توسع السوق، من خلال خلق التجارة والتخصص، يستتبعه انخفاض التكاليف الحقيقية للإنتاج وتوزيعا كفؤا لعناصر الانتاج بين مختلف القطاعات، مما يزيد كمية الانتاج ويحسن كفاءته(المصري، 2015). ولطالما تم تفسير التجارة الدولية والنمو الاقتصادي من خلال نظريات التجارة والنمو

الاقتصادي التي أوضخت سبب قيام التجارة بين الدول. وكانت لنظريات التجارة النيوكلاسيكية المتضمنة لنظريات الميزة النسبية ونظرية هيكشر – أولين – ساموبلسون Heckscher-Ohlin Samuelson حظا وافرا من هذا التحليل.

ومن الناحية التطبيقية، بين (Chang & et al, 2009)، و (Freund & Bolaky, 2008)باستخدام قواعد بيانات أوسع نطاقا والتقديرات المقطعية أو بيانات البانل، أن الانفتاح التجاري له تأثير إيجابي على الدخل وأن هذه العلاقة الإيجابية تعززها السياسات التكميلية. لكن، وفقا لباحثين آخرين، على غرار (Rodriguez & Rodrik, 2001)، فإن النقاش حول العلاقة السببية بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي من المرجح أن يستمر، لأن معظم العمل الذي يدعم الدليل التجريبي للأثر الايجابي للانفتاح التجاري يعاني من عيوب حاسمة تجعل النتائج محل جدل. ويكمن العيب الأول في الطريقة التي يقاس بها الانفتاح التجاري. أما الثاني فيرجع إلى طرق التقدير المستعملة(Huchet e. , 2011).

لقد حاول الاقتصاديون العثور على مقاييس مقارنة للانفتاح التجاري، ولكن ثبت أن هذه المهمة صعبة ومثيرة للجدل. ومع ذلك، فإن بعض الدراسات اختارت مقاييس معينة للانفتاح بسبب وفرة البيانات، بينما تبنى بعض الباحثين الآخرين مؤشرات أخرى تقيس مستوى الصادرات والواردات القطرية ودرجة التقييد، على غرار (Leamer, 1998)، (Dollar, 1992) و(Sachs & Warner, 1995).

وفي العموم، تم قياس الانفتاح التجاري من طرف مئات الدراسات بعدة طرق. وتتعلق على الأقل بثلاثة تعريفات بديلة للانفتاح. تشمل الفئة الأولى حصص التجارة (نسبة التجارة الإجمالية للاقتصاد إلى ناتجه المحلي الإجمالي). وتضم الفئة الثانية تدابير الحواجز التجارية التي تقيس درجة تقييد التجارة في البلدان(مقاييس انفتاح السياسات)، مثل متوسط معدلات التعريفة الجمركية، ورسوم التصدير ورسوم التجارة الدولية ومؤشرات الحواجز غير الجمركية. وأخيرا تشمل الفئة الثالثة أسعار الصرف. حيث تعد علاوة السوق السوداء أكثر المقاييس استخداما وانتشارا في هذه المجموعة. وهي مقياس يعبر عن شدة القيود التجارية أكثر من كونه مقياس للسياسة التجارية.

وتمشيا مع توجه السياسة التجارية للبلدان نحو الخارج، احتفظ بعض المؤلفين بالمقاييس القائمة على القيود أو التشوهات التجارية، على غرار متوسط معدلات الرسوم الجمركية، متوسط تغطية الحواجز الكمية، وتواتر الحواجز غير الجمركية أو نسب التعريفة الجمركية المجمعة(;

(Pritchett, ; (Harrison, 1996) ; (Edwards, 1998) (Yanikkaya, 2003) (1996). وبحسب تعريف توجه السياسات الإجمالية، هناك مؤشرات "نوعية" عديدة اقترحت لتصنيف البلدان وفقا لنظامها التجاري والسياسة العالمية (انظر، على سبيل المثال، دليل التوجه نحو التنمية في العالم لعام 1987، مؤشر الانفتاح لـ (Sachs & Warner, 1995)، ومؤشر (Wacziarg & Welch, 2003). وبين هذه المؤشرات، يعد مؤشر الانفتاح لـ Sachs and Warner الأشهر، وهو مقياس ثنائي يصنف البلدان على أنها منغلقة تجاريا، إذا كانت تلبي أيا من المعايير التالية: متوسط معدلات التعريفة الجمركية تمثل 40٪ أو أكثر، والحواجز غير الجمركية تغطي 40٪ أو أكثر، اقتصاد اشتراكي، انخفاض معدل صرف السوق السوداء بنحو 20% أو أكثر قياسا لمعدل الصرف الرسمي في المتوسط خلال الفترة 1970–1980 واحتكار الدولة للصادرات الرئيسية. غير أن هذا المؤشر لا يستخدم في كثير من الأحيان بسبب طبيعته التقييدية. حيث يصنف البلدان فقط إلى بلدان متحررة تماما وبلدان منغلقة بشكل كامل، دون تقدير لعمق التجارة الدولية.

ومن الواضح أن هذه المؤشرات النوعية هي مقاييس جزئية ناقصة لكونها لا تستوعب كافة التشوهات الناجمة عن السياسات التجارية، ولذلك من الصعب وضع مقاييس مقنعة لتوجهات السياسة التجارية يمكن استخدامها في الدراسات عبر الوطنية. علاوة على ذلك، فإن البيانات المطلوبة لحساب هذه المؤشرات غالبا ما تكون متاحة فقط لمجموعة من البلدان ولمدة محدودة (انظر (Pritchett, 1996) ؛ (O'rourek, 1997). ويتم الاعتراف بهذه العيوب الآن بشكل روتيني. أما المقاييس القائمة على أحجام أو حصص التجارة، التي شاع استخدامها في التحليلات التجريبية، فترتبط أكثر بالتعريف الشامل للانفتاح التجاري. وقد استخدمت من طرف كثير من الأبحاث ((Frankel & Romer, 1999) (Irwin & Tervio, ; 2002) (Dollar & Kraay, 2004);كمتغير رئيسي لرصد مستوى التجارة بين اقتصاد ما وبقية العالم، ومدى دورها في تعزيز النمو الاقتصادي في الدول النامية. وغالبا ما يعتد الباحثون بمقياس أثر الانفتاح بدل مؤشر السياسات أو مقياس الحماية الفعالة. ذلك لأن مقاييس الأثر outcomemeasures تصف حجم التجارة أو مكوناتها. فكلما زادت الحصة التجارية لبلد معين، كان اقتصادها أكثر انفتاحا وكانت فوائدها من التجارة أعظم. والميزة المهمة لاستخدام حصص التجارة من الناتج المحلي الإجمالي هي أنها ليست مفتعلة. فالنتائج التجارية تحدد بوضوح وتقاس بشكل جيد كما يمكن الحصول عليها من مصادر البيانات الموضوعية.

ورغم ذلك فإن هذا النوع من المؤشرات أكثر عرضة لمشاكل التجانس فيما يتعلق بالنمو (Frankel & Romer, 1999) إذ يركز على آثار التعرض الفعلي للأسواق الدولية على النمو الاقتصادي، مقدما كشفا جيدا للمستوى الفعال للتفاعل على المستوى الإقليمي والدولي. وهذا ما يفسر سبب استعمال غالبية الدراسات التجريبية لحصص التجارة لاختبار الفرضيات. ومع ذلك، ينشأ تشوها ملفتا للنظر عندما يتم ترتيب الدول حسب هذا المقياس. وقد يمتد هذا التقييد الأخير إلى جميع مقاييس الانفتاح التجاري التقليدية، حيث يشكل أحد العيوب التي تعاني منها الأدلة التجريبية الحالية لعلاقة الانفتاح بالنمو والذي أشار إليه (Rodriguez & Rodrik, 2001).كما بين ذلك (Lee & et al, 2004) . فجميع مقاييس الانفتاح ترتبط ارتباطا وثيقا بمعدل النمو الاقتصادي، مما قد يتسبب فيتحيزات في التقديرات الناتجة عن السببية المتزامنة أو العكسية. وقد تم استخدام أساليب مختلفة لعلاج هذه المشكلة لكن لا يزال هناك جدل بين الباحثين حول أي الطرق أكثر ملاءمة للتقدير (Dollar & Kraay, 2004)(Lee & et al, 2004;).

وبالنظر إلى الأدبيات السائدة، تتجه هذه الدراسة لإعادة النظر في المقاييس التقليدية للانفتاح التجاري لسببين، الأول، وهو أن الانفتاح التجاري هو مفهوم متعدد الأبعاد ولا يمكن اختصاره في مقياس واحد على غرار حصة التجارة المستعملة على نطاق واسع، وثانيا، قدمت التطورات الأخيرة في نظرية النمو والاقتصاد الدولي رؤى جديدة حول العلاقة بين التجارة والنمو، مما يستوجب تبني مقاييس إضافية للانفتاح التجاري. من هنا، تقترح هذه الدراسة طرق أكثر تفصيلا لقياس الانفتاح مع مراعاة الأبعاد المذكورة أعلاه.

2. الانفتاح الاقتصادي: المفهوم والأبعاد

يعرف **جلال أمين** الانفتاح الاقتصادي بأنه: إزالة القيود عن حركة رؤوس الأموال الأجنبية والاستثمارات المحلية الخاصة، والتخلي التدريجي عن الملكية العامة في الصناعة وعن تدخل الدولة في الاقتصاد، وكذا التخلي التدريجي عن الحماية الممنوحة لبعض الصناعات المحلية للمنافسة الأجنبية (عبدوس، 2011، صفحة 3).

أما **رضا علي العدل**، فيرى بأن الانفتاح الاقتصادي يشير إلى تخفيف القيود التي يشتغل في ظلها الاقتصاد الوطني، مثل القيود على الاستيراد والصرف الأجنبي والاستثمارات الخارجية والأجور والضرائب.

من جهته، قدم **محمد علي** سلامة مفهوما إجرائيا للانفتاح، معتبرا إياه: " تحرير الطاقات الإنتاجية والقطاع الخاص من كل المعوقات، وفتح الباب للاستثمارات الأجنبية بتوفير كل الضمانات (المصري، 2015).

ويمكن توصيف الانفتاح الاقتصادي حسب طارق بنوري على أنه "وصف للاقتصاد معبرا عنه بدرجة اندماجه في قوى الاقتصاد العالمي (Banuri, 1991, p. 9). وتختلف درجة الانفتاح المناسبة باختلاف طبيعة المجتمعات، إذ دلت التجارب بأن محاولات فرض نموذج معين للانفتاح الاقتصادي بقوة وبشكل شامل كان مكلفا وغير فعال (Banuri, 1991, p. 10).

مما سبق، نخلص إلى القول بأن الانفتاح الاقتصادي وسيلة وليس هدف، حيث يتضمن مجموعة من السياسات الاقتصادية الرامية إلى تنظيم وتحرير قنوات التجارة الخارجية، وتشجيع حركية رؤوس الأموال الأجنبية والوطنية، من أجل زيادة الناتج الوطني. ويتم ذلك في إطار استراتيجية وطنية تستهدف دعم القدرات الذاتية للاقتصاد الوطني من خلال تبني نهج اقتصاد السوق وتصحيح الاختلالات الهيكلية.

ينقسم الانفتاح الاقتصادي، من حيث الطبيعة، إلى انفتاح تجاري وانفتاح مالي. ومن خلال مراجعة أدبيات الانفتاح والنمو يظهر أنه ليس هناك تعريف واضح للانفتاح التجاري.

3. الانفتاح التجاري:

بالنسبة للعديد من الباحثين، يشير الانفتاح التجاري، وضده الانغلاق، ضمنيا إلى توجه السياسة التجارية نحو الخارج. أما بالنسبة للآخرين، فإن الانفتاح التجاري هو مفهوم أكثر تعقيدا، إذ لا يغطي فحسب توجه السياسة التجارية للبلدان، وإنما يشمل أيضا عوامل السياسات المحلية الأخرى (مثل سياسات الاقتصاد الكلي أو السياسات المتعلقة بالمؤسسات والقانون على سبيل المثال)، التي تجعل البلد إلى حد ما متوجها نحو الخارج outward-oriented. وقد يتبنى المرء وجهة نظر أكثر شمولية نحو الانفتاح التجاري، بإشراك جميع العوامل ذات العلاقة، بما في ذلك أبعاد السياسة التجارية، التي لها تأثير على التجارة وعلى التوجه الخارجي للبلدان. فعوامل مثل الجغرافيا والبنى التحتية، قد يكون لها تأثير على التجارة والتوجه الخارجي للدول(Huchet & et al., 2011, p. 3).

يمكن توصيف الانفتاح التجاري لدولة أو منطقة ما بأنه "الحالة التي تتحقق فيها المؤشرات الايجابية للأداء التجاري للدولة في إطار سياسة عامة تسمح **بالتفاعل**Interactionمع محيطها، **وبإمكانية النفاذ**Accessإلى أسواقها التجارية، **والتواصل**

المتبادلInterconnectednessمع بقية دول العالم. وضمن هذا المعنى يقر Romerبأن الاقتصاد المنفتح تجاريا على العالم الخارجي هو "اقتصاد يتميز بغياب القيود على وارداته، ومن ثم يشهد نموا في نسبة وارداته من ناتجه المحلي الخام" (Squalli & Wilson, 2005, pp. 2-5).

أما Sachs and Warner فقد عرفا الانفتاح التجاري على أساس قاعدة بيانات مكونة من خمسة مؤشرات مرتبطة بالسياسة العامة، حيث تسمح بتصنيف البلدان بين اقتصادات منفتحة تجاريا وأخرى منغلقة. تتضمن تلك المؤشرات: مستوى الحواجز غير الجمركية، متوسط معدلات التعريفة الجمركية، درجة المبادلات في السوق السوداء، اتباع النظام الاقتصادي الحمائي (الاشتراكي)، ودرجة احتكار الدولة للصادرات. وبذلك، يمكن اعتبار اقتصاد دولة ما منفتحا تجاريا على العالم الخارجي إذا كان خاليا من الاعتبارات السالف ذكرها (Sachs & Warner, 1995, pp. 22-24).

وجدير بالذكر أنه كثيرا ما يذكر "الانفتاح التجاري" كمرادف لفكرة "التجارة الحرة" FreeTrade والتحرير الاقتصادي، والتوجه الخارجي. بيد أنها ليست أشياء لمعنى واحد. إذ أن التجارة الحرة هي نظام يتم فيه إلغاء جميع التشوهات التجارية. ويشمل بذلك تدابير السياسة لزيادة درجة الانفتاح التجاري، الذي ينعكس في شكل زيادة في حجم القطاعات التجارية للبلد بالنسبة لإجمالي ناتجه القومي. ويعني ذلك أن الانفتاح التجاري المتزايد (ولكن ليس بالضرورة)، هو نتاج لسياسة التحرير التجاري(Pigka-Balanika, p. 5).

أما التوجه الخارجي، فهو وصف للسياسات الحكومية (كتحرير الاستيراد، وتخفيض قيمة العملة، والتغيرات في تحيز السياسة التجارية) التي تفضي، افتراضيا، إلى خلق الانفتاح الاقتصادي. بينما يعني التحرير الاقتصادي استراتيجية لإصلاح السياسات بما يسمح للاقتصاد بالانتقال من حالة "اللا ليبيرالية" إلى الليبيرالية الاقتصادية". وهي وصف للاقتصاد مع وجود حد أدنى من القيود الحكومية، ليس فقط في التجارة الدولية في السلع أو الأصول، بل تشمل حتى الأسواق المالية المحلية وأسواق السلع والعمل" (Banuri, 1991, p. 10).

من خلال استعراض الأدبيات السابقة، يظهر أنه ليس هناك تعريف واضح للانفتاح التجاري. وما يهم بالتالي هو تقييم أثر السياسة التجارية أو تحرير التجارة على النمو الاقتصادي. أما المفهوم المعقد للانفتاح التجاري فلا يغطي فقط اتجاه السياسة التجارية للبلدان ولكن أيضا مجموعة السياسات المحلية الأخرى التي تجعل البلد بالكامل موجها نحو الخارج.

4. المقاييس الكلاسيكية للانفتاح التجاري:

"بينما يعتقد البعض، بانفتاح اقتصاد كوريا الجنوبية فإنها بالنسبة للآخرين هي نموذج لاقتصاد شبه مغلق، إذ تتدخل الحكومة بشدة في تسيير الشؤون التجارية". يعد هذا التصريح المقتضب مثالا بسيطا عن مدى اختلاف وجهات النظر بشأن درجة انفتاح الاقتصادات. ولفترة طويلة، حاول الاقتصاديون العثور على مقاييس قابلة للمقارنة للانفتاح التجاري. وثبت أن هذه المهمة صعبة ومثيرة للجدل. وهنا، لا بد من الاعتراف بأن الانفتاح مفهوم متعدد الأبعاد. ومع ذلك، فإن بعض الدراسات تنحاز إلى مقاييس معينة بسبب توافر البيانات، بينما تتبنى دراسات أخرى مؤشرات عن درجة الصادرات والواردات القطرية.

وبأخذ بعين الاعتبار الأدبيات المتاحة، يتضح أن حصص التجارة من الناتج المحلي الإجمالي، معبرا عنها بالكثافة التجارية للبلد انفردت باهتمام كبير كمتغير رئيس لرصد مستوى التجارة بين اقتصاد ما وبقية العالم.

4. 1. مقياس الكثافة التجارية (حصص التجارة): تعبر المقاييس الكلاسيكية للانفتاح التجاري، أو المقاييس المطلقة، في مجملها، عن حصة التجارة Trade Share الخارجية للبلد من دخله الاجمالي. ويطلق على هذه المقاييس، مقياس **الكثافة التجارية** Trade Intensity(TI)أو نسبة الاعتماد التجاري. وتحسب بنسبة إجمالي صادرات (X) وواردات (M) البلد إلى إجمالي ناتجه المحلي الخام (GDP) في فترة زمنية معينة (Squalli & Wilson, 2007, p. 3).

$$TI = (X+M)_i/_n GDP_i;\ \text{where: } 0 \leq (X+M)_i/GDP_i \leq \infty$$

وتتفرع عن هذا المقياس طرائق أخرى يلخصها الجدول رقم 1.حيث تعطي بصفة عامة دلالة إحصائية عن مدى ارتباط النشاط الاقتصادي للدولة بقطاع التجارة الخارجية. وكلما كانت قيمة المؤشر أكبر من الواحد الصحيح (أو قريبة منه) قياسا ببلدان أخرى دل ذلك على الانفتاح التجاري النسبي للاقتصاد، وأن حصته من التجارة الدولية تفوق دخله. أما النسبة المرتفعة من الانفتاح فتشير إلى قدرة البلد على توليد قيمة مضافة أقل من ناتج استخدام الواردات في عملية الانتاج المحلي وإعادة التصدير. أما اقتراب قيمة المؤشر من الصفر فيدل على الانغلاق النسبي للاقتصاد، إلى جانب ضعف مساهمة تجارته في تكوين الدخل.

الجدول 1: بانوراما المقاييس الكلاسيكية للانفتاح التجاري

المقياس	التوصيف
$M_i/_n GDP_i$	يعبر المقياس عن الكثافة التجارية لواردات البلد. ويحسب بنسبة الواردات إلى الناتج المحلي الخام الاسمي للبلد i في فترة ما.
$X_i/_n GDP_i$	يعرف بمعامل الانفتاح. ويقيس الكثافة التجارية لصادرات البلد من

	خلال نسبة الصادرات إلى الناتج المحلي الخام الاسمي.
$1-[(X+M)_i/2_nGDP_i] \times 100$	يحسب هذا المقياس الكثافة التجارية المعدلة. وهي صيغة بديلة اقترحها الاقتصادي Frankel للتعامل مع العيوب المعروفة.
$M/GDP_i - (1 - GDP_i/\sum GDP_i)$	يقيس هذا المؤشرالكثافة التجارية المعدلة لصيغة Frankel. وقد اقترحها الاقتصاديLi et al.
$(X+M)/_rGDP_i$	وتستخدم في قياس الكثافة التجارية الحقيقية (درجة الانفتاح الحقيقية) للبلد. تحسب بنسبة إجمالي صادرات وواردات البلد إلى دخله الحقيقي $_rGDP_i$ (الدخل الاسمي – معدل التضخم).

Source:(Squalli & Wilson, 2005, p. 27)

4. 2. مزايا وعيوب المقاييس الكلاسيكية للانفتاح التجاري:

يعد مقياس الكثافة التجارية أكثر مقاييس الانفتاح التجاري شيوعا، حيث يعتد بقياس أثر الانفتاح بدلا من تقييم مؤشر السياسات أو مقياس الحماية التجارية الفعالة. فكلما زادت الحصة التجارية لبلد معين، كان اقتصاده أكثر انفتاحا وكانت فوائده من التجارة أعظم. والميزة المهمة لاستخدام حصص التجارة هي أنها ليست مفتعلة. فالنتائج التجارية تحدد بوضوح وتقاس بشكل جيد، كما يمكن الحصول عليها من مصادر البيانات الموضوعية، ولجميع البلدان تقريبا على مدى فترة طويلة نوعا ما. وهذا ما يفسر سبب اشتغال غالبية الدراسات التجريبية عليها لاختبار مختلف الفرضيات الخاصة بعلاقة الانفتاح بالنمو.

ولكونها مقاييس قائمة على النتائج (مقاييس الأثر OutcomeMeasures)، فهي عرضة لتفاعلات معقدة بين العديد من العوامل ولآثار التعرض الفعلي للأسواق الدولية. كما تنطوي على عدة تحيزات إحصائية وتناقضات مع الواقع الاقتصادي (Huchet & et al., 2011, p. 4). وتعود تلك التحيزات إلى التركيبة الاحصائية للمقياس وارتباطه ارتباطا وثيقا بمعدل النمو كما ذهب إلى ذلك كل من Rodriguez &Rodrik، و.Lee et al. فجميع مقاييس الانفتاح متغيرات داخلية تتداخل مع النمو الاقتصادي، مما قد يؤدي إلى تحيز في التقدير بسبب السببية المتزامنة أو العكسية. زيادة عن ذلك، قد تفضي هذه المقاييس إلى نتائج مضللة بشأن درجة الانفتاح الحقيقي للبلدان. حيث لا تكشف قيمتها المطلقة عن طبيعة الحماية التجارية المفروضة على المنتجات المستوردة والمصدرة. وغالبا ما تلائم هذه المقاييس مجموعة الدول التي ترتكز اقتصاداتها على إعادة التصدير في تحسين ترتيبها على سلم الانفتاح التجاري دون مراعاة لمصلحة شركائها التجاريين.

وينشأ تشوها ملفتا للنظر عندما يتم ترتيب الدول حسب هذا المقياس، حيث يظهر تحيزه في تغليب كفة الدول التي تولد قيمة مضافة ضعيفة من صادراتها الوطنية قياسا بالقيمة المضافة الناتجة عن استغلال مخرجات الواردات. ويوفر الواقع أمثلة كثيرة عن دول تصدر أكثر مما تستورد، على غرار الشيلي وكوريا الجنوبية وهونغ كونغ وسنغافورة وماليزيا، فهذه الدول تفوق فيها نسبة الكثافة التجارية لصادراتها نسبة 100%. وتقوم في إطار ما يعرف **بسياسة إحلال الواردات**، بتطبيق أسلوب المعاملة التفضيلية، بفرض رسوم جمركية منخفضة على بعض المنتجات المستوردة، كالسلع الرأسمالية الوسيطة التي تدخل في إنتاج سلع محلية الصنع وموجهة لإعادة التصدير، على حساب منتجات نهائية أخرى مستوردة تتعرض لرسوم جمركية مرتفعة حماية لصناعاتها الناشئة. وتؤدي هذه المعاملة التمييزية إلى تعظيم قيمة الصادرات الوطنية وتخفيض الواردات في الوقت ذاته، مما يجعل نسبة الكثافة التجارية للدولة مرتفعة جدا، إلى درجة توحي بانكشافها تجاريا على العالم الخارجي (رغم أنها في حقيقة الأمر قد تكون أكثر الدول انغلاقا بفعل سياستها التجارية الحمائية) مقارنه بالدول الشريكة لها التي تنتهج سياسات تجارية محايدة. كالدول الكبرى التي تتصدر قائمة الدول الأكثر انغلاقا (وهي في الواقع أكثر انفتاحا)، على غرار: اليابان، والأرجنتين، والبرازيل، والولايات المتحدة! وذلك لمجرد تواضع نسبة حصتنها التجارية إلى إجمالي دخلها القومي. ويزداد التحيز تفاقما عند استخدام النسبة "X/GDP"(Siroën, 2000, p. 3).

ويطرح هذا المؤشر مشكلة **الراكب المجاني***Free Rider*، التي تنطوي على الاستفادة أحادية الجانب للدول التي تتبنى سياسة تجارية منغلقة من مزايا الانفتاح التجاري للدول الأكثر انفتاحا، دون تقديم تنازلات في مجال حرية التجارة وتلقائية المبادلات. فالبلدان التي تتسابق في إعلان انفتاحها التجاري من طرف واحد تتسبب آليا في زيادة التدفق التجاري إلى الدول الشريكة التي تبدي ممانعة تجارية. بحيث تستطيع افتكاك مكاسب من التأثيرات العرضية للانفتاح النسبي للدول، مع إبقاء نفسها منغلقة ضمنيا(Siroën, 2000, p. 4). وتعد الصين في الوقت الراهن أكثر الدول تبنيا لهذه السياسة المراوغة.

تكشف التناقضات السابقة عن محدودية المقاييس التقليدية للانفتاح، مما يستوجب ابتكار مؤشرات بديلة أكثر استيعابا لسياسة الانفتاح وأقدر على تجنب العيوب المشار إليها.

5. المقاييس البديلة للانفتاح التجاري:

تجمع المقاييس البديلة بين المؤشرات الاحصائية لدرجة الانفتاح التجاري، ومؤشرات الرصد لآليات السياسة التجارية للبلد، وحدود التدخل الحكومي ونتائجه على النشاط التجاري مع الأطراف الدولية. وستتم مناقشة كل مقياس فيما يلي:

5. 1. المقاييس الكمية البديلة:

أ. مقياس الكثافة النسبية التجارية العالمية: يكمن العيب الأساسي لمقياس الكثافة التجارية ومشتقاته في تقديره لدرجة الانفتاح التجاري من اتجاه واحد، والمتمثل في المكانة النسبية للأداء التجاري للبلد في دخلها المحلي. ولهذا، ظهرت حديثا مؤشرات بديلة لقياس درجة الانفتاح، عاكسة بصدق الثقل الاقتصادي للبلدان، من خلال المزاوجة بين بعدي الانفتاح التجاري المتمثلان في الكثافة التجارية، والأهمية النسبية للتجارة الخارجية للاقتصاد في إجمالي التجارة العالمية. ويبرز هذا التحول في عملية القياس اختبارات القوة التي أظهرت كفاءة المقاييس الجديدة في تقدير درجة الانفتاح التجاري مقارنة بالأساليب الكلاسيكية، واختبار فرضية نمو الدخل المتولد عن العملية الانتاجية بتأثير قنوات التجارة الخارجية.

تعتبر **الكثافة النسبية التجارية العالمية** إحدى البدائل المقترحة لقياس الانفتاح التجاري من زاوية البعد الثاني. وفي هذا الاطار يمكن التعبير عن الكثافة النسبية التجارية العالمية للبلد i *Relative World Trade Intensity* ($RWTI_i$) ضمن عالم مكون من j بلد؛ حيث j={1, 2,…,n} بالصيغة الرياضية التالية(Squalli & Wilson, 2006, p. 4):

$$\mathrm{RWTI_i} = \frac{(\mathrm{X} + \mathrm{M})\mathrm{i}}{\sum_{\mathrm{j}=1}^{\mathrm{n}}(\mathrm{X} + \mathrm{M})\mathrm{j}}$$

تشير هذه العلاقة إلى حصة التجارة الخارجية للبلد i من إجمالي التجارة العالمية. تعبر القيمة المرتفعة للمؤشر عن انفتاح نسبي للبلد. بينما تعبر القيمة الصفرية عن غياب التبادل بين البلد وبقية العالم (حالة الانغلاق). وتجب الاشارة إلى أنه إذا كانت إحدى الدول قادرة على رفع كثافتها النسبية في التجارة العالمية فإن ذلك يقتضي حدوث انخفاض في الوقت ذاته في حصص بقية دول العالم من إجمالي التجارة العالمية. ويعني ذلك إحصائيا أن قيم مقياس الكثافة النسبية للتجارة العالمية مهما كان الانفتاح التجاري النسبي للبلد لابد أن تكون محصورة ضمن بين $0 \leq RWTI_i \leq 0,5$بمقتضى المعادلة أدناه، التي تعبر عن الحصة القصوى للبلد i من إجمالي التجارة العالمية، طالما أنه ليس هناك دولة بمقدورها استيراد أو تصدير كميات تفوق توليفة بقية

دول العالم. ومن الواضح أن الكثافة النسبية التجارية العالمية لكل الدول يستحيل أن تتجاوز الواحد. وبافتراض وجود دولتين، تعطى هذه المعادلة كما يلي (Squalli & Wilson, 2006, pp. 5-6):

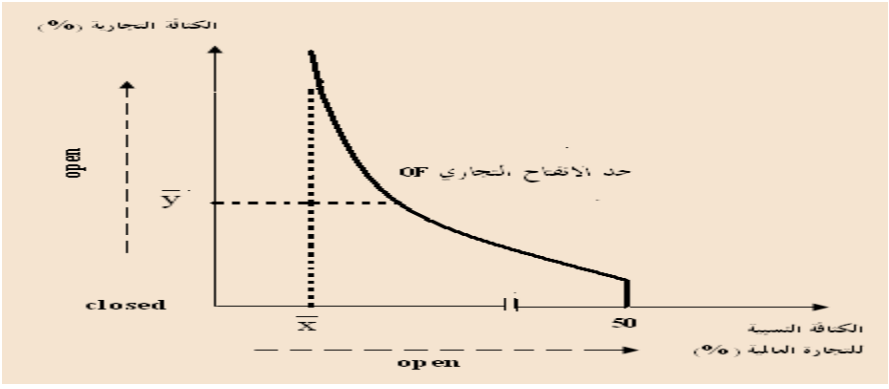
$$\sum_{j=1}^{n}(X+M)j = 2(X+M)i$$

$$RWTI_j = \frac{(X+M)i}{\sum_{j=1}^{n}(X+M)j} = \frac{1}{2}$$ ما يعني:

وفقا لهذا المقياس، جاء ترتيب الولايات المتحدة الأمريكية، والصين، وألمانيا، وروسيا، والمملكة المتحدة، بحسب إحصائيات التجارة العالمية لعام 2000، ضمن خانة الدول الأكثر انفتاحا على العالم الخارجي، نظرا ضخامة حصتها من إجمالي التجارة العالمية، على عكس ما ذهبت إليه نتائج الترتيب لمقياس الكثافة التجارية.

ترتبط الكثافة النسبية التجارية العالمية للبلدان بعلاقة عكسية مع مقياس الكثافة التجارية. ويتجلى ذلك من الشكل رقم 1- حد الانفتاح - الذي يتفاعل في نطاقه كل من المقياسين، مكونان معا مقياسا متكاملا للانفتاح التجاري.

الشكل 1: حد الانفتاح التجاري *OpennessFrontier*



Source:(Squalli & Wilson, 2006, p. 18)

يشير المحور العمودي إلى مقياس الكثافة التجارية. ويتراوح بين الصفر وما لا نهاية. أما المحور الأفقي فيمثل البعد الثاني للانفتاح التجاري، المتمثل في مقياس الكثافة النسبية التجارية العالمية. وتعبر نقطة الأصل عن نقطة الانغلاق التجاري للمقياسين، حيث أن الابتعاد عنها في الاتجاهين ضمن نطاق منحنى حد الانفتاح التجاري المقعر يشير إلى درجة الانفتاح النسبي للبلد الناتج إما: عن ارتفاع درجة الكثافة التجارية للاقتصاد، أو تحسن كثافته النسبية التجارية العالمية. ويشير الميل السالب لحد الانفتاح إلى علاقات التداخل بين المقياسين. ويبدو تأثير هذه

العلاقة واضحا من خلال تقعر المنحنى الذي يشير إلى ارتفاع معدل الاحلال الحدي المتناقص بين المقياسين. فتغيرات طفيفة في مقياس الكثافة التجارية تتطلب حدوث تغيرات كبيرة في مقياس الكثافة النسبية التجارية العالمية. ويفهم من ذلك أن بإمكان الدولة الاستئثار بنسبة عالية من الكثافة النسبية في التجارة العالمية على طول الخط $\bar{x}$ حتى إن كانت نسبة كثافتها التجارية متواضعة.

ب. مقياس الكثافة التجارية المركبة Composite Trade Intensity:

إذا كان الانفتاح التجاري ظاهرة اقتصادية ثنائية البعد، محددة بكل من الكثافة التجارية والكثافة النسبية التجارية العالمية للقطر، فيمكن عندئذ الجمع بين هذين البعدين للحصول على مقياس كلي لدرجة الانفتاح التجاري، ويدعى الكثافة التجارية المركبة (CTI). صيغته تعطى بالعلاقة الآتية(Squalli&Wilson, 2006, p. 10):

$$CTI_i = (1 + D_r)TI_i \ \ldots (1)$$

حيث يعبر D_r عن نسبة ابتعاد أو انحراف درجة الكثافة النسبية التجارية العالمية عن متوسط نسبة الكثافة النسبية التجارية العالمية لكل بلد ($\bar{x}$). ويحسب بالصيغة:

$$D_r = \frac{RWTI_i}{\bar{x}} = 1 \ldots (2)$$

تكون قيمة $D_r>0$ إذا كانت الكثافة النسبية التجارية العالمية أكبر من متوسط نسبة الكثافة النسبية التجارية العالمية لكل بلد. والعكس صحيح.

فعندما يستأثر الاقتصاد الصغير نسبيا قياسا بحصته في إجمالي التجارة العالمية بحصة تقل عن متوسط الكثافة النسبية للتجارة العالمية، تكون قيمة مقياس الكثافة التجارية المركبة أقل من قيمة مقياس الكثافة التجارية. وعلى نحو مماثل، كلما كانت للاقتصاد حصة نسبية معتبرة من التجارة العالمية وأكبر من متوسط الكثافة النسبية للتجارة العالمية كانت قيمة مقياس الكثافة التجارية المركبة أكبر من قيمة مقياس الكثافة التجارية.

وبإحلال المعادلة (2) في المعادلة (1)، تنتج المعادلة التفصيلية التالية الممثلة لمقياس الكثافة التجارية المركبة:

$$CTI_i = \frac{1}{\bar{x}}(RWTI_i \times TI_i)$$
$$= n(RWTI_i \times TI_i)$$
$$= \frac{n(X+M)_i^2}{GDP_i \sum_{j=1}^{n}(X+M)_j}$$

باستعمال هذا المقياس يمكن عندئذ تعديل قيمة الكثافة التجارية بأخذ بعين الاعتبار الأهمية النسبية للتجارة الخارجية للبلد في إجمالي التجارة العالمية. يسمح هذا المقياس التجميعي بإظهار الدرجة الحقيقية للانفتاح التجاري للبلدان التجارية الكبرى على غرار الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا واليابان... بالموازاة مع ذلك، فإن توظيفه الجيد في اختبارات العلاقة السببية بين النمو والانفتاح يساعد على الرصد الدقيق لمكاسب الدخل المتولدة من الانفتاح التجاري، ومعرفة أيضا ما إذا كان هذا الأخير ناشئا عن التحسن في مقياس الكثافة التجارية TI_i للقطر أو من مقياس الكثافة النسبية التجارية العالمية $RWTI_i$.

ج. مؤشر درجة كثافة الحماية التجارية:

لقياس مدىكثافة الحماية التجارية لبلد ما، ومن ثم تقدير درجة انفتاحه، ميز Baldwin بين مجموعتين من المقاييس منطلقا من الفصل بين السبب والنتيجة. وهما: مقاييس الانفتاح القائمة على حدوث الحماية التجارية، والمقاييس المعتمدة على تقدير أثر الحماية التجارية. بينما تتأسس المجموعة الأولى على مدى تحسن درجة التفكيك الجمركي ومستويات التعريفة الجمركية وكثافة الحواجز غير الجمركية في السياسة التجارية للبلد. تركز المجموعة الثانية على تقدير درجة الانحراف بين النتيجة الفعلية للحماية التجارية بخصوص أسعار السلع وحركية المبادلات التجارية، والنتيجة المتوقعة عند قيام السلطات التجارية للدولة بإزالة القيود المعيقة لتجارتها الخارجية(Siroën, 2000, p. 2). وفيما يلي وصف موجز لهذه المقاييس.

- **مؤشر متوسط التعريفة الجمركية Averagetariff rates:**

يقيس هذا المؤشر بشكل مباشر درجة تقييد التجارة.ويحسب بمتوسط التعريفات الجمركية المفروضة على الواردات؛ أي نسبة إيرادات الرسوم الجمركية إلى قيمة مستوردات البلد:

$$ATR = \sum TR/M$$

يعتبر هذا المقياس إلى جانب فئة واسعة من الحواجز التجارية (على غرار: متوسط تغطية الحواجز الجمركية ، مؤشر تواتر الحواجز غير الجمركية أو نسب التعريفة الجمركية المجمعة)، مكونا أساسيا للسياسات الحمائية التجارية. وبالتالي، فإن كثافتها تنم عن درجة حمائية عالية. ففرض الرسوم الجمركية المرتفعة على استيراد منتج معين يمكن أن يقود إلى تخفيض وارداته وربما إقصائه كليا من المبادلات إذا ما بالغت الدولة في فرض تلك الرسوم. ولذلك، هناك علاقة خطية عكسية بين مستويات التعريفة ودرجة الانفتاح. ويكفي حساب متوسط التعريفة الجمركية

المفروضة على واردات بلد ما خلال مدة زمنية معينة لاستنتاج مستوى الكثافة الحمائية السائدة في هذا البلد.

من الواضح أن هذه المؤشرات مقاييس جزئية لا تستوعب مجمل تشوهات السياسات التجارية. كما أن البيانات المطلوبة لحسابها متاحة فقط لمجموعة محدودة من البلدان والسنوات. ناهيك عن احتمالية الوقوع في أخطاء القياس(Huchet & et al., 2011, p. 4).

واجه هذا المؤشر انتقادات شديدة بسبب نتائجه غير الدقيقة والحاسمة، والتي تعطي تقديرات مبالغة بشأن الانفتاح التجاري للدول. فبعض الدول قد تظهر في صورة الدولة المنفتحة لمجرد أن متوسط تعريفتها الجمركية منخفض (قياسا بشركائها)، لتطبيقها لرسوم جمركية مرتفعة على بعض المنتجات المستوردة واسعة الطلب خشية المنافسة الأجنبية، في مقابل إعفاء تشكيلة واسعة من منتجات أخرى هامشية أو إخضاعها لرسوم منخفضة. وهي حماية تجارية مبطنة تحت عنوان استيراد منتجات مجمركة برسوم معتدلة وفرض رسوم مثبطة على بقية الواردات. ويعود ضعف مدلولية هذا المقياس إلى تأثر المتوسط بقيم الرسوم الجمركية المتطرفة المكونة للمؤشر. فإذا كانت الرسوم الجمركية المتواضعة هي السائدة، مال متوسط التعريفات للانخفاض. والعكس صحيح في حالة الرسوم الجمركية المرتفعة(Blancheton, 2004, p. 2).

ورغم أنEdwards حاول اقتراح بديل آخر، بأخذ بعين الاعتبار إيرادات الدولة من التعريفة الجمركية والاعانات على الصادرات كنسبة من الناتج المحلي الخام أو من قيمة الواردات، إلا أن ذلك لم يكن مؤشرا دقيقا ومعبرا عن درجة الانفتاح التجاري، من منطلق أن هناك دولا تبدو للملاحظ منفتحة بسبب تدني حصيلتها من التعريفات الجمركية لكنها في واقع الأمر منغلقة تماما في وجه التدفقات والمبادلات التجارية الدولية. وهناك صنف أيضا من الدول يتبنى حماية غير ظاهرة بتعظيم حصيلته الجبائية من ناتج الواردات الأقل مرونة إزاء الأسعار الداخلية دون الاعتماد على سياسة تجارية منغلقة(Siroën, 2000, p. 4).

- **مقياس الانفتاح النسبي:**

نظرا للمشكلات الشديدة المرتبطة بقياس ومقارنة التعريفات والحواجز غير التعريفية، اعتمد العديد من المحللين بدلا عن ذلك على مؤشرات القيود التجارية القائمة على النتائج. وصممت هذه المؤشرات على نحو يسمح بتقدير درجة انفتاح البلد من خلال معيار مرجعي لكل دولة أو منطقة نموذجية. ويبين الفرق بين المؤشرات الحقيقية للتبادل التجاري السائد في دولة ما ونظيرتها في المعيار المرجعي درجة الانفتاح التجاري للبلد. تقوم منهجية هذا المقياس

على أساس استكشاف التشوهات الناتجة عن السياسات الحمائية للسلطات التجارية للدولة، وأثرها على تدفقاتها ومبادلاتها التجارية. يندرج تحت هذا المقياس ثلاثة مقاييس هي: مؤشرات التشوه، علاوة السوق السوداء، وطريقة البواقي.

مؤشرات التشوه Distortion Index:

ينتج عن تطبيق سياسة الحماية التجارية تشوهات تطال المنظومة السعرية للاقتصاد ومفهوم الانفتاح التجاري نفسه. فاستفادة منتجات وطنية موجهة للتصدير من الاعانات مثلا تقود لرفع وتيرة التجارة الخارجية للبلد، من خلال التأثير على الأسعار النسبية لمنتجاته في الأسواق الدولية. وعلى النقيض، يمكن أن يؤدي سحب هذه الاعانات إلى انكماش التجارة الخارجية. ويكشف ذلك أن الانفتاح التجاري القوي المؤسس على إزالة عوائق التبادل لا يؤدي دائما إلى ارتفاع درجة المبادلات التجارية، وإنما إلى انخفاضها، بسبب التشوهات المترتبة عن سياسات الكبح التجاري. وحاولت دراسات عديدة تقدير درجة الانفتاح أو كثافة القيود عن طريق قياس التشوه الذي يطال أسعار المنتجات في الأسواق العالمية قياسا بالأسعار المحلية.

لحل المشكلة الأساسية لظاهرة الانحرافات السعرية للمنتجات القابلة للإتجار تحت وضع الحماية التجارية، قام Dollar بتوظيف فروقات أسعار الصرف، مقدرا تشوهات الأسعار انطلاقا من انحراف السعر العالمي P_{us} (المتوسط المرجح لأسعار المستهلك للولايات المتحدة، والمحول إلى العملة المحلية بمعدل صرف e_i) عن السعر المحلي P_i لدولة ما. وتوصل إلى استنتاج مهم يقضي بأن تبني السياسة التجارية المقيدة للواردات من شأنه أن يرفع متوسط السعر المحلي إلى مستوى يفوق السعر العالمي (المعادلة أدناه)، وبالتالي انخفاض قيمة العملة المحلية مقابل العملة الأجنبية بمعدل مبالغ فيه. وبهذا، يفقد معدل الصرف دوره في تحقيق تعادل القوة الشرائية بين العملات(Siroën, 2000, pp. 6-7).

$$(P_i > e_i\ P_{us})$$

ويقتضي الافتراض، تسوية هذه المعادلة، بإزالة التشوه (مقدار انحراف السعر العالمي عن نظيره المحلي)، من خلال تمكين سعر الصرف من الانخفاض إلى غاية تحييد أثر السياسة التجارية على الأسعار وتساوي سعر الصرف الاسمي للعملة المحلية مع قيمته الحقيقية.

ويمكن تصور سيناريو معاكس لما تقدم بافتراض تبني الدولة لسياسة تجارية مقيدة ومحابية للصادرات. في هذه الحالة، يمكن أن يترتب عن مشكلة تعويض التشوهات بإعفاء الصادرات من رسوم الحماية وتحميلها للواردات انخفاضا في السعر النسبي المحلي للصادرات

الوطنية، بشكل يجعل متوسط السعر المحلي أكبر من نظيره العالمي ($P_i<e_iP_{us}$). ويتماشى ذلك مع الوضع الذي تكون فيه العملة الوطنية مقومة بأعلى من قيمتها الحقيقية.

اصطدمت هذه الطريقة بتحفظ شديد، بسبب صعوبة تبرير الفروقات بين الأسعار العالمية والأسعار المحلية بالتشوهات الناتجة عن سياسة الحماية التجارية وعمليات التجارة الخارجية فقط، لوجود عوامل أخرى مؤثرة على الأسعار، كتكاليف النقل والتأمين والعوامل الجغرافية، وتعديلات أسعار الصرف، وتباينات المرونة السعرية والدخلية، والممارسات التجارية للشركات (الأسعار التمييزية لسياسة الاغراق)، ومشكلة عدم تماثل جودة المنتجات.

علاوة السوق السوداء(الموازية):

بغية تقدير التشوهات الناشئة عن الحماية التجارية لقياس درجة الانفتاح التجاري للاقتصاد، اقترح كل منHarrison،Levine&Renelt، Sachs&Warnerو Edwardsطريقة بديلة تقوم على قياس علاوة سوق الصرف السوداء *Black Market Premium*. تستند فكرة المقياس إلى افتراض أن الدول ذات أنظمة الصرف الثابتة والتي تفرض قيودا أكثر على الواردات، لديها عموما عملات مبالغ فيها(Hiscox & Kastner, 2002, p. 7)، كما أن تشديد الرقابة على الصرف تدفع المستوردين للبحث عن مصادر بديلة للتزود بالعملة الصعبة، ولو كانت مكلفة. وفي هذا الاطار تشكل السوق السوداء الملاذ الأخير لكونها نقطة تجميع للعملة الصعبة المعروضة من طرف المصدرين. ولتكون السوق مصدر جذب للمصدرين العارضين للعملة الأجنبية، لابد أن تدفع السوق علاوة أكبر على أسعار صرف العملة الصعبة مقارنة بما هو سائد في سوق الصرف الرسمية. وكلما زادت رقابة السلطات النقدية على عمليات الصرف زاد مقدار العلاوة المدفوعة من طرف المستوردين. وعلى هذا الأساس، متى كانت هذه الأخيرة منعدمة أو منخفضة نسبيا دل ذلك على الحرية التجارية. ونظريا، تكون العلاوة محايدة (دون أثر) في حالة واحدة وهي ارتفاع أسعار الواردات الممولة بالعملة الصعبة المستمدة من السوق السوداء، بنفس نسبة ارتفاع أسعار الصادرات المتضمنة لعلاوة الصرف (Siroën, 2000, pp. 16-17).

وقد تأكد بأن علاوة السوق السوداء، التي تعكس إدارة اقتصادية سيئة، هي مؤشر جيد للدرجة الكلية لتشوهات القطاع الخارجي، لاقترانها بعدد من نتائج السياسات "السيئة"، مثل ارتفاع التضخم، ووجود درجة عالية من الفساد الاداري (Pigka-Balanika, p. 12).وقدقدرDollarالأسعار الحقيقية لسلة من السلع عبر الدول كدالة لنصيب الفرد من الناتج

المحلي الإجمالي والكثافة السكانية، وأخذ المتبقي من علاقة الانحدار كمؤشر للحماية التجارية (بافتراض أن ارتفاع الأسعار يشير إلى ارتفاع الحواجز التجارية). لكن المصادر البديلة للاختلاف في أسعار العملات وأسعار السلع في السوق السوداء تطرح مشاكل كبيرة لهذه المقاييس، كما أن البيانات الموثوقة والقابلة للمقارنة حول الأسعار من كلا النوعين محدودة للغاية(Hiscox & Kastner, 2002, p. 7).

طريقة البواقي:

اقترح Chenery&Syrquin، وGuillaumontطريقة إحصائية لتقدير درجة الانفتاح التجاري، أطلق عليها طريقة البواقي. تقتضي الخطوة الأولى في منهجية البواقي *Residuals* مراقبة تدفقات المبادلات التجارية، عن طريق اختبار دلالة المتغيرات الهيكلية المستقلة للسياسة التجارية ضمن نموذج انحدار متعدد. ويمثل الفرق بين الحجم الفعلي لحجم التجارة، وذلك المتوقع من خلال نموذج مرجعي، مؤشرا عن درجة الانفتاح. فإذا كان هذا الفرق أو الباقي موجبا، (أي التجارة الفعلية أكبر من التجارة المتوقعة) اعتبر البلد منفتحا. والعكس صحيح في حالة الاشارة السالبة للباقي(Siroën, 2000, p. 8).

د. استخدام نموذج الجاذبية لتقدير توجهات السياسة التجارية

يرجع قدر كبير من الاختلاف بين الدول في حجم التجارة إلى تباين العوامل الجغرافية واعتبارات الحجم، كبعدها عن الأسواق الرئيسية واختلافها في الدخل والموارد. وقد أظهرت العديد من التطبيقات أن الدول الصغيرة القريبة من الشركاء التجاريين تميل **للانخراط** أكثر في التجارة فيما بينها مقارنة بالدول الأكبر حجما والمعزولة جغرافيا. بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن تتبادل الدول التي لديها موارد مختلفة عن تلك التي يمتلكها الشركاء القريبون بشكل أكبر قياسا بالدول التي لديها موارد مشابهة لجيرانها(Hiscox & Kastner, 2002, p. 8).

لهذا السبب، كانت هناك محاولات، رغم قلتها، لتعديل مقاييس الانفتاح التقليدية بمراعاة الاختلافات عبر الوطنية في المتغيرات الجغرافية ومدى وفرة الموارد واعتبارات أخرى.

يعتبر **نموذج الجاذبية**Gravity Model، الذي اقترحه إيزارد (1954) وتنبرجن (1962) وبوهنن (1963) من أهم النماذج المستخدمة في تحليل تدفقات التجارة الدولية وتقدير درجة الانفتاح التجاري. يفترض النموذج (في شكله الأساسي) أن التوقعات بشأن تدفقات التجارة الدولية تنبني على أساس المسافة الفاصلة بين الدول والتفاعل بين الأحجام الاقتصادية لهذه الدول. ويحاكي ذلك قانون نيوتن للجذب العام (عبد مولاه، 2010، 2)،

الذي ينص على **"أن أي جسمين في الكون توجد بينهما قوة تجاذب تتناسب طرديا مع حاصل ضرب كتلتيهما، وعكسيا مع مربع المسافة الفاصلة بينهما"**.

واتساقا مع هذا القانون الطبيعي،يعرف النموذج الأساسي لتدفق التجارة F_{ij} (صادرات أو واردات) من الدولة i إلى الدولة jعلى أنهيساوي حاصل ضرب الناتج المحلي الاجمالي، أو الدخل، لكل من الدولتين M_i وM_j مقسوما على المسافة بينهما D_{ij} (بالكيلومترات) وتنميط التعبير بثابت G. ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا على النحو الآتي (عبد مولاه، 2010، صفحة 2):

$$F_{ij} = G\frac{M_i.M_j}{D_{ij}}$$

ولأغراض التحليل الاقتصادي، يمكن تحويل هذه المعادلة إلى شكل خطي بإدخال اللوغاريتم النيبيري كالآتي (عبد مولاه، 2010، صفحة 3):

$$Ln(F_{ijt}) = \alpha_0 + \alpha_1 ln(M_{it}) + \alpha_2 ln(M_{jt}) - \alpha_3 ln(D_{ij})$$

$\alpha_0, \alpha_1, \alpha_2, \alpha_3$: معلمات النموذج، وتقيس مرونة التدفقات التجارية تبعا لمستوى الحجم الاقتصادي للدول أو المسافة بينهما.

انطلاقا من المعادلة الأخيرة، يمكن ملاحظة أن حجم التجارة بين بلدين (i و j) هي دالة في لوغاريتم اقتصاد الدولة المصدرةi ولوغاريتم حجم اقتصاد الدولة المستوردة j ولوغاريتم المسافة بينهما. وتبعا لإشارة المعلمات ومعنويتها،فإن حجم التجارة بين دولتين هو دالة متزايدة لدخول تلك الدول ودالة متناقصة للمسافة بينهما.

بالإضافة إلى عاملي المسافة وحجم الاقتصاد، عملت الأدبيات التطبيقية على توسيع محددات التدفقات التجارية، بإضافة عوامل أخرى مفسرة،كمتوسط الدخل الفردي واللغة والحدود والتاريخ المشترك والبنية المؤسسية (حرية التجارة، القيام بالأعمال، الفساد ...) والاستثمار الأجنبي، وعدد السكان، فضلا عن مستويات الأسعار، والعملة الموحدة، والاتفاقيات الاقليمية للتجارة (عبد مولاه، 2010، صفحة 4):

لاقى نموذج الجاذبية نجاحا كبيرا نظرا لقدرته على استخدام العديد من المتغيرات المؤثرة على التجارة، كما يعد إطارا فعالا لقياس أنماط التجارة العادية والمشوهة بين الدول، وتفسير أسباب السياسة التجارية لهذه التشوهات، رغم تعرضه لانتقادات جمة، لافتقاده للأسس النظرية

في تفسير التجارة الدولية، بالإضافة إلى معاناته من مشكلات إحصائية (Hiscox & Kastner, 2002, pp. 9-12).

5. 2. المؤشرات النوعية البديلة لدرجة الانفتاح التجاري:

هناك من الاقتصاديين من يعتبر الانفتاح التجاري عملية وسيرورة اقتصادية، تتخللها إجراءات معقدة ومتشابكة. ومن ثم فإن قياس الانفتاح لا يمكن أن يتم بأي حال من الأحوال دون إدراج مضامين السياسة الاقتصادية العامة في الحسبان. وأخذا بهذا التصور، ظهرت مؤخرا عدة مؤشرات نوعية تندرج تحت مسمى مؤشرات **تسهيل التجارة***Trade Facilities*. وهي مؤشرات تعكس درجة النفاذ *Access* إلى السوق الوطنية. وبقدر ما هي مؤشرات مصممة لتحديد آثار السياسة العامة للبلد على كثافته التجارية دون التعبير صراحة عنها؛ يتبين أن أكبر الدول من حيث الكثافة التجارية هي التي تتمتع بدرجة نفاذ عالية إلى أسواقها التجارية وإلى الأسواق الدولية(Squalli & Wilson, 2005, p. 9)، حسب المفهوم المنصوص عليه في اتفاقية *GATT*، الذي يلخص معنى النفاذ إلى الأسواق في جدلية "العلاقة التنافسية بين المنتجات المحلية وتلك المستوردة". فعندما توافق الحكومة على خفض رسومها الجمركية على وارداتها من منتوج معين، فهي تغير منحنيات الطلب وشكل العلاقة التنافسية بين الوحدات المستوردة وتلك المنتجة محليا لصالح الوحدات المستوردة. ومن ثم فهي تتيح للمنتجات الأجنبية درجة عالية من النفاذ إلى أسواقها(Bagwell & Staiger, 2001, p. 71)''.

إجمالا، هناك ثلاث مجموعات أساسية لتوصيف درجة تسهيل التجارة في الأسواق المحلية لقطر ما والأسواق الدولية. ولذلك علاقة مباشرة بإطار عام لتصنيف خصائص النفاذ إلى الأسواق الداعمة للكثافة التجارية، وبالتالي الانفتاح التجاري. تتألف تلك المجموعات من: المؤسسات العمومية، والبيئة التشريعية (التنظيمية) *RegulatoryEnvironment*، والصناعات الشبكية *Network Industries*(Squalli & Wilson, 2005, pp. 10-12).

تستكشف المجموعة الأولى مدى توافر القوانين التي تسند حقوق الملكية الفكرية، شفافية العمليات الحكومية، استقلالية ونزاهة الجهاز القضائي للدولة، انتشار الرشوة والمحسوبية والمحاباة والعنف والجريمة المنظمة، كفاءة النظام الضريبي وقدرته على تحفيز الاستثمارات المنتجة والداعمة للبنية التحتية والرأسمال البشري، ومدى سيادة الحكم الراشد. ومما لا شك فيه أن التماطل أو عدم تنفيذ الاجراءات الإدارية والقانونية وضعف المساءلة والمحاسبة وسيطرة السلطة الاحتكارية والنظام الضريبي التعسفي كلها عوامل سالبة تجعل من محيط الأعمال مكلفا للغاية.

كما تكبح التدفقات التجارية الكفؤة، وتخفض المنافسة والكفاءة الانتاجية وتحد من روح الابتكار والنمو بالدولة.

أما المجموعة الثانية، فترصد مقومات البيئة التشريعية المؤثرة على التجارة المحلية والدولية. وتناقش تحديدا مدى استحكام البيروقراطية من مفاصل الحكم والبيئة التشريعية والتنظيمية للدولة، وتأثيرها على عملية تخصيص الموارد بكفاءة نحو الاستخدامات المنتجة للسلع القادرة على المنافسة في الأسواق العالمية. وفي الواقع، يمكن للتدفقات التجارية أن تتعرض للكبح وتقل حوافز التبادل نتيجة بيئة الأعمال المكلفة وغير المرنة، بسبب الفرض المستمر للتشريعات الحكومية الصارمة.

في حين تتضمن المجموعة الثالثة الصناعات الشبكية، والتي هي جزء من البنية التحتية للاقتصاد. وتعرف تلك الصناعات على أنها كيانات تساعد على إنجاز تأثيرات مترابطة ومتوالية في شكل أشبه بعلاقة السبب بالنتيجة، والنتيجة بالسبب. ولإنجاز تلك التأثيرات، يستوجب الأمر توفر شبكة متنوعة من الاتصالات والبث الاذاعي، وشبكات النقل والامداد (اللوجيستيك)، والشبكات الاحصائية والحاسوبية، وقواعد البيانات والمعلومات، والشبكات الاجتماعية والثقافية. وسواء أكانت تلك الشبكات مادية (ملموسة) أو افتراضية، فإنها تأسيسها على قاعدة من الكفاءة يوفر عددا من التأثيرات التي تساعد المؤسسات على النفاذ الجيد للأسواق الخارجية. فعلى سبيل المثال، يسمح الانضمام المتزايد للمتعاملين إلى أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية، كالهاتف والفاكس، بخلق دائرة فعالة من الطلب على المنتجات على نطاق عالمي، مما يؤدي إلى رفع أحجام الصفقات، وبالتالي تحسين درجة الانفتاح التجاري للبلدان المشاركة في تلك الشبكة.

وفي سياق متصل، يصدر البنك الدولي سنويا عدة مؤشرات لرصد درجة التحرير التجاري في بلدان العالم. تقيس هذه المؤشرات مجتمعة وضع التجارة الخارجية بهذه الأقطار. ومنها مؤشر القيود الجمركية المفروضة على التجارة الخارجية، ومؤشر البيئة المؤسسية معبرا عنها بسهولة تيسير الأعمال، ومؤشر تسهيل التجارة مقاسا بمؤشر أداء اللوجيستيات. يقيس المؤشر الأول أثر فرض التعريفة الجمركية – كأداة للسياسة التجارية –على واردات البلد. وكلما كانت قيمة المؤشر متدنية في الدولة مقارنة بدول أخرى كان ذلك مؤشرا على انفتاحها تجاريا. في حين يقيس المؤشر الثاني البيئة العامة للأعمال في كل بلد. ويشتمل على بنية تحتية ضخمة مرئية وغير مرئية من الاجراءات والتعليمات والمعلومات التجارية، والوثائق والرقابة والتمويل والتأمين

والتخزين والفحص والتقويم الجمركي والتخليص. ترتب الاقتصادات وفقه بحسب عدد الوثائق والأيام والكلفة الاجمالية للحاوية في مجالي الاستيراد والتصدير. وتتراوح قيمته بين **1** و**5**، حيث تعطى القيمة الأعلى للأداء الأفضل. ويقس المؤشر الأخير الوعي العام للسلطات التجارية للبلد بحالة اللوجيستيات. ويتضمن كفاءة الاجراءات الجمركية، والاجراءات عبر الحدود، ونوعية خدمات النقل، والهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكاليف النقل الدولي والمحلي، إلى جانب القدرة على الرصد ودقة مواعيد الشحن. تصنف الدول وفق هذا المؤشر من الأفضل إلى الأسوأ من 1 إلى 178 (الخالدي، 2011، الصفحات 16-28).

6. خاتمة:

تشكل الحاجة لتقدير درجة الحرية الاقتصادية، ومن ثم تصنيف البلدان إلى اقتصادات منفتحة، أو منغلقة تجاريا، مدعاة للبحث في أساليب قياس الانفتاح التجاري. وقد شهدت العقود الثلاثة الماضية استقطابا بارزا للباحثين لاقتراح طرائق أكثر تفصيلا وشمولية لقياس درجة الانفتاح. لكن ظلت تلك الطرائق محل انتقاد وجدل علمي بين الاقتصاديين لتناقض نتائجها مع واقع الحال. وقد بدا أن هناك تفاوتا في درجة المصداقية والقوة التفسيرية من مقياس لآخر. الأمر الذي جعل التجديدات في هذا المجال تتوالى تباعا. وكرس ذلك في أوساط المهتمين حالة من اليقين بأن درجة انفتاح البلدان تبقى حقيقة نسبية وخاضعة لتأويلات عديدة. فما يبدو في نظر بعض المقاييس اقتصادا منفتحا هو اقتصاد منغلق من زاوية مقاييس أخرى.

واعتبارا بما هو متاح من أدبيات ودراسات تطبيقية ذات صلة، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- يعكس الانفتاح التجاري على العالم الخارجي الحالة التي تتحقق فيها المؤشرات الايجابية للأداء التجاري للبلد في إطار سياسة عامة تسمح بالتفاعل مع محيطه، وبإمكانية النفاذ الحر إلى أسواقه التجارية، والتواصل المتبادل مع بقية دول العالم. وبذلك يتميز ذلك الاقتصادبغياب القيود على وارداته، ومن ثم يشهد نموا في نسبة وارداته إلى إجمال ناتجه المحلي.
- يعد مقياس الكثافة التجارية (نسبة حصة التجارة الخارجية للبلد إلى ناتجه المحلي الخام) أكثر مقاييس الانفتاح التجاري الكلاسيكية شيوعا، حيث يعتد بقياس أثر الانفتاح بدلا من تقييم السياسات أو قياس الحماية التجارية الفعالة للبلد. فكلما

زادت الحصة التجارية لبلد معين، كان اقتصاده أكثر انفتاحا وكانت فوائده من التجارة أعظم.

- تعاني مقاييس الكثافة التجارية من عدة نقائص؛ فهي عرضة لتفاعلات معقدة بين العديد من العوامل ولآثار التعرض الفعلي للأسواق الدولية. كما تنطوي على عدة تحيزات إحصائية وتناقضات مع الواقع الاقتصادي. ناهيكعن تركيزها على بعد النتائج (الآثار)،وإهمالها للسياسات والجاذبية التجارية للبلد.
- بما أن الانفتاح التجاري مفهوم متعدد الأبعاد ولا يمكن اختصاره في مقياس واحد، كحصص التجارة شائعة الاستخدام، يتمثل النهج المناسب في بناء مقاييس تعكس الكثافة النسبية لتجارة القطر في التجارة العالمية،دون إهمال لمستويات القيود التجارية المفروضة على مختلف السلع المتداولة، ومؤشرات تسهيل التجارة للبلدان، وعوامل الجاذبية التجارية التي تحظى بتأييد أغلب الدراسات الحديثة.

ومهما كانت نوعية المقاييس المقترحة، فستبقى على الدوام مقاييس جزئية وغير شاملة لمجمل النشاط التجاري الخارجي، والقيود أو التشوهات التجارية. كما ستظل هناك عقبات أساسية أمام بناء إحصائيات موثوقة وملخصة للمستوى المتوسط للقيود التجارية؛ على اعتبار أن البيانات المطلوبة لحسابها يمكن أن تكون متاحة فقط لمجموعة محدودة من البلدان ولفترة من الزمن، ناهيك عن احتمالية الوقوع في أخطاء القياس الإحصائي.

7. المصادر والمراجع:

7. 1.باللغة العربية:

1. الخالدي ذكاء، (1 – 2 مارس 2011)،تسهيل التجارة من منظور تنموي: تحديات النمو الاقتصادي، ورقة مقدمة إلى اجتماع الخبراء حول «تسهيل التجارة والنقل في منطقة الاسكوا»، بيت الأمم المتحدة، بيروت.http://css.escwa.org.lb/edgd/1474/S1.pdf، تاريخ الزيارة: 2020/12/13
2. المصريعبد الله، (11 سبتمبر 2015)، الانفتاح الاقتصادي: نافذة للتنمية أم مقبرة للموارد، مقال منشور على: **مصر العربية**، تاريخ التصفح: 2021/1/3.
اضاءات/مفاهيم/726887-الانفتاح-الاقتصادي-نافذة-للنهضة-أم-مقبرة-للموارد؟/https://masralarabia.net
3. عبد مولاهوليد، (نوفمبر 2010)، نماذج الجاذبية لتفسير تدفقات التجارة، جسر التنمية، العدد 97، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 1 – 16.
4. عبدوس عبد العزيز، (2011)، سياسة الانفتاح التجاري ودورها في رفع التنافسية للدول: دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.

7. 2. باللغة الأجنبية:

5. Bagwell, K., R. W. Staiger, (2001), WTO as a Mechanism for Securing Market Access Property Rights: Implications for Global Labor and Environmental Issues, Journal of Economic Perspectives, No.15, pp. 69-88.
6. Banuri, T., (1991), Economic Liberalization: No Panacea, the Experiences of Latin America and Asia, USA: Oxford University Press.
7. Blancheton, B., (16-17 Septembre 2004), Ouverture Commerciale, Croissance et Développement: Malentendus et Ambiguïtés des Débats, Document de Travail présenté dans la Première Journée du Développement du GRES: Le Concept de Développement en Débat. http://harribey.u-bordeaux.fr/colloques/blancheton.pdf
8. Chang R., L. Kaltani and N.V. Loayza, (2009), Openness can be good for Growth: The Role of Policy Complementarities, Journal of Development Economics, Vol. 90, pp. 33-49.
9. Dollar, D. and A. Kraay, (February 2004), Trade, Growth, and Poverty, Economic Journal, Vol. 114, pp. 22-49.
10. Dollar, D., (1992), Outward-oriented Developing Dconomies Really do Grow more Rapidly: Evidence from 95 LDCs, 1976-1985, Economic Development and Cultural Change, Vol. 40 (3), pp. 523-544.
11. Edwards, S., (1998), Openness, Productivity and Growth: What do we really know? Economic Journal, Vol. 108, pp. 383-398.
12. Frankel, J. and A. Rose, (2002), An Estimate of the Effect of Common Currencies on Trade and Income, The Quarterly Journal of Economics, Vol. 117, No. 2, pp. 437-466.
13. Frankel, J. and D. Romer (1999). Does Trade Cause Growth? The American Economic Review, Vol.89, No. 3, pp. 1-21.
14. Freund, C. and B. Bolaky, (2008), Trade, Regulations, and Income, Journal of Development Economics, Vol. 87, pp. 309- 321.
15. Harrison, A. E., (1996), Openness and Growth: A Time Series, Cross Country Analysis for Developing Countries, Journal of Development Economics, Vol. 48: 419- 447.
16. Hiscox, M. J., S. Kastner, (September 2002), A General Measure of Trade Policy Orientations: Gravity-Model-Based Estimates for 82 Nations1960-1992, Harvard University. https://wcfia.harvard.edu/files/wcfia/files/hiscox_general.pdf
17. Huchet, M., C. Le Mouël., M. Vijil, (August 2011), The Relationship between Trade Openness and Economic Growth: some New Insights on the Openness Measurement Issue, XIIIèmeCongrès de l'AssociationEuropéenne des EconomistesAgricoles (EAAE), Zurich (CH), Switzerland. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01987393/document

18. Irwin, D. and Tervio, M., (2002), Does Trade Raise Income? Evidence from the Twentieth Century, Journal of International Economics, Vol. 58, No. 1, pp. 1-18.
19. Leamer, E.E., (1998). Measures of openness. In: Baldwin, R.E. (Ed.), Trade Policy Issues and Empirical Analysis. The University of Chicago Press, Chicago, pp. 147– 204.
20. Lee, H.Y., Ricci, L.A., and R. Rigobon, (2004), Once Again, Is Openness Good for Growth?, NBER Working Papers, Cambridge: NBER.
21. O'rourke K., (1997), Measuring Protection: A Cautionary Tale, Journal of Development Economics, Vol. 53, pp. 169-183.
22. Pigka-Balanika, V. The Impact of Trade Openness on Economic Growth. Master Thesis in Economics and Business, Erasmus School of Economics.
23. Pritchett, L., (1996), Measuring Outward Orientation in the LDCs: Can It Be Done?,Journal of Development Economics, Vol. 49, pp. 309–355.
24. Rodriguez, F. and D. Rodrik, (2001), Trade Policy and Economic Growth: A Skeptic's Guide to the Cross-National Evidence. In NBER (ed.), NBER Macroeconomics Annual 2000, NBER Chapters, Cambridge: National Bureau of Economic Research, pp. 261-338.
25. Sachs, J., A. Warner, (1995), Economic Reform and the Process of Global Integration,Brookings Papers on Economics Activity,1,pp.1 – 117.
26. Siroën, J. M., (22-23-24 juin 2000), L'ouverture Commerciale est-elle Mesurable? Document de Travail présenté dans le Colloque intitulé Ouverture Economique et Développement, Tunis. https://core.ac.uk/download/pdf/6289951.pdf
27. Squalli, J., K. Wilson, (January 2007), How Open are Arab Economies?, Working Paper No. 07-01, Economic & Policy Research Unit, Zayed University, UAE, pp. 1 – 14.
28. Squalli, J., K. Wilson, (May 2006), A New Approach to Measuring Trade Openness, Working Paper No. 06-07, Economic & Policy Research Unit, Zayed University, UAE, pp. 1 – 35.
29. Squalli, J., K. Wilson, (November 2005), Openness and Access, Working Paper No. 05-02, Economic & Policy Research Unit, Zayed University, UAE, pp. 1 – 33.
30. Wacziarg, R. and K. H. Welch., (December 2003), Trade Liberalization and Growth: New Evidence, Working Paper 10152, NBER Working Paper Series, Cambridge: NBER.
31. Yanikkaya, H., (2003), Trade Openness and Economic Growth: a cross Country Empirical Investigation, Journal of Development Economics, Vol. 72, pp. 57-89.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/ جوان2021، ص ص121- 138

مساهمة نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA فرع قسنطينة

The role of the electronic payment system in developing the activity of electronic banks .Case study of the National Bank of Algeria BNA Constantine

فاطمة الزهراء تليلاني*
Tlilani Fatima Zahra
جامعة ام البواقي–الجزائر
Fzahra1986@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/04/30 تاريخ القبول: 2021/06/11 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية. للإجابة على هذه الإشكالية، تم الاعتماد على برنامج Spss لتحليل بيانات 38 استمارة استبيان وزعت على عينة من موظفي الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري BNA فرع قسنطينة، حيث تم تأكيد وجود تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد نظام الدفع الالكتروني (التجهيزات المادية، التقنيات التكنولوجية، التسويق المصرفي والموارد البشرية) في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري، في حين بعد القاعدة القانونية لم يُثبت تأثير ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع رغم وجود العلاقة النظرية.

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع الالكتروني، البنوك الالكترونية، البنك الوطني الجزائري(BNA)

تصنيف JEL: **G, G21**

Abstract :

The study aims to identify the role of the electronic payment system in developing the activity of electronic banks.

To answer this problem, the SPSS program was relied on to analyze the data of 38 questionnaire forms, which were distributed to a sample of commercial agencies employees of the National Bank of Algeria, the Constantine branch, it was confirmed that there is a positive and significant impact of the dimensions of the electronic payment system (Physical Equipment, Technological techniques, Banking marketing and Human resources) in developing the activity of the National Bank of Algeria, while the legal base has not proven a significant impact in the dependent variable, despite the existence of the theoretical relationship.

Key words: Electronic payment system, electronic bank, BNA

JEL classification codes: G,G21

*المؤلف المرسل

1. مقدمة

إن النظم الجديدة للدفع الإلكتروني لم تعد اختيارا بل أصبحت ضرورة تدعم الميزة التنافسية في ظل التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ومتطلبات العولمة المالية، ومن هنا زاد الاعتماد على الانترنت والتكنولوجيا في تسوية المعاملات البنكية، من أجل تسهيل عملية الدفع الإلكتروني، وضمانها بشكل آمن.

وفي هذا الصدد لاقت البنوك الإلكترونية رواجًا في السنوات الأخيرة وحظيت بانتشار واسع واقبال كبير حول العالم، حتى أصبحت أغلبية التعاملات والاستثمارات الإلكترونية تتم من خلال تلك البنوك نظرا للمميزات التي تتيحها لمستخدميها.

بالنسبة للجزائر، فهي كغيرها من الدول، تسعى إلى تفعيل وعصرنة نظامها البنكي وخاصة ما تعلق بأنظمة الدفع، وذلك بغية مواكبة مختلف التطورات الحاصلة على الصعيد الدولي. فقد قامت السلطات العمومية بإصلاحات في المنظومة البنكية في إطار جملة الإصلاحات الاقتصادية الشاملة الهادفة إلى التحول إلى اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد العالمي، حيث عملت على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية، فهناك العديد من البنوك الجزائرية أخذت بأسلوب تقديم خدماتها المصرفية التقليدية بالشكل الجديد

على ضوء ما سبق، تطرح إشكالية البحث كما يلي:

ما مدى مساهمة نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية؟

وهذا ما سنحاول دراسته والإجابة عنه من خلال دراسة البنك الوطني الجزائري BNA انطلاقا من الاشكالية المطروحة، يمكن وضع فرضيات الدراسة كالآتي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للقاعدة القانونية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتجهيزات المادية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتقنيات التكنولوجية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوية إيجابي للتسويق المصرفي في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للموارد البشرية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟

نشير أن الدلالة الإحصائية لعلاقات التأثير تم تحديدها عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

أهمية الدراسة: تكمن في التحديات التي أصبحت تواجه المنظومة المصرفية الجزائرية عموما والبنك الوطني الجزائري بشكل خاص في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أين

أصبحت المعلومات هي قوة القيادة وميزة التفوق، فلا بد من تحديد نموذج لنظام دفع الكتروني يتماشى مع إمكانيات كل دولة وأهدافها يتمتع بمرونة التكيف وصلابة مواجهة المخاطر.

أهداف الدراسة: تتمثل في التعرف على واقع نظام الدفع الالكتروني بالجزائر وإبراز وتأكيد دوره في تطوير توجهات البنوك ونشاطاتها الالكترونية في ظل مواكبة متطلبات المنافسة وتلبية رغبات الزبائن والمتعاملين، إضافة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين نظام الدفع الالكتروني وتطوير نشاط البنوك الالكترونية، ومحاولة قياس أثر هذه العلاقة.

منهج الدراسة المستخدم: تماشيا مع أهداف الدراسة، تعين علينا إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف وتحليل متغيرات الدراسة النظرية وكذلك تحليل نتائج الدراسة الاحصائية، كما استخدمنا المنهج الاستقصائي ومنهج دراسة حالة، من أجل استقصاء رأي عينة مجتمع الدراسة في دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية وتأثيرها في ديناميكية المعاملات المصرفية والتجارية على مستوى البنك الوطني الجزائري (BNA)، الذي تم اختياره كمؤسسة دراسة.

الدراسات السابقة:

دراسة بصيري محفوظ، بعنوان: نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة. مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11 ع 04، أكتوبر 2019 (issn : 1112-9751). هدفت الدراسة إلى إبراز دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير وسائل الدفع الجديدة وأثر ذلك على النظام المالي والمصرفي الجزائري، وذلك من خلال دراسة تطور نشاط كل من نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالزبائن، وذلك خلال الفترة 2006-2017. تم التوصل إلى أن نظام الدفع الالكتروني في الجزائر مازال في مراحله الأولى ولم يرق إلى مصاف الدول المتطورة في هذه التكنولوجيا، حيث أن وسائل الدفع المستعملة مازالت تقليدية في أغلبها، كما أن استعمال وسائل الدفع الجديدة تبقى محدودة بدورها، وهذا ما يستلزم على الدولة تبني استراتيجية تحفيزية لاستعمال التكنولوجيا الحديثة وتعميمها.

دراسة هارون عشي وفايزة بوراس، بعنوان: وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مقال منشور في مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد

09 ع 03، جامعة باتنة 01، ديسمبر 2018. هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الالكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات التنمية المستدامة. تم التوصل إلى أن التطور التكنولوجي ساهم في تطورها من خلال شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية، مما سمح لهذه الوسائل بتقليل زمن أداء المعاملات وخفض التكاليف وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية، لكن من جهة أخرى سجلت عدة مخاطر خاصة الجرائم الالكترونية وجرائم البطاقات البنكية.

دراسة ميهوب سماح، بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية –حالة نشاط البنك عن بعد–، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة02، 2013–2014. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي. تم التوصل إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمات، التحكم في التكاليف وزيادة منافسة الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية وتحقيق رضا العملاء وولائهم، وهو ينعكس على استراتيجية المصرف في المدى المتوسط والبعيد المتمثل في تحقيق أداء مالي جيد، أبعاده الربحية وحقوق الملكية.

1. الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

سنتطرق في هذا العنصر لكل من نظام الدفع الالكتروني والبنوك الالكترونية

1.2. نظام الدفع الالكتروني

يعبر عن العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة.

1.1.2. تعريف نظام الدفع الالكتروني

يعرف البنك المركزي الأوروبي الدفع الالكتروني: "بأنه كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر، تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة)، وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان (حسين رحيم،2008، ص150).

كما يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني على أنه مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن، لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين، ومن أهمها بطاقة الائتمان، إضافة لجملة من الموارد والتي تعتبر عناصر ضرورية تضمن عمل النظام وتأدية نشاطاته بكفاءة وفعالية، تتمثل في البنية التحتية المادية، الجانب التنظيمي الذي يؤطر عمل نظام الدفع الالكتروني، عملية تصريف المخرجات من خلال وظيفة التسويق، وكذلك المورد البشري الذي يعتبر العامل الأساسي المنسق والمتابع لسيرورة النشاط وأداء النظام ككل.

2.1.2. واقع نظام الدفع الالكتروني بالجزائر

إن مشاكل المنظومة البنكية الجزائرية متعلقة بكفاءة وسرعة الأداء، إضافة لضعف الشبكة التي تربط بين مختلف البنوك والهيئات المالية وتنسيق العمل بينها، في الوقت الذي أصبحت فيه شبكة الانترنت العامل الأساسي لتسوية المعاملات بين البنوك فيما بينها وبين البنوك وزبائنها، فرغم استقدام وتطوير شبكات الكترونية للدفع والسداد، كانت في البداية منتشرة في مناطق محدودة، لكن نظرا لعدم القدرة على التحكم فيها وتيسيرها تم التوقف عن استخدامها، حيث يرجع سبب عدم نجاعة تجربة نظام الدفع الالكتروني بالجزائر إلى:

- ✓ اعتماد المؤسسات البنكية على أنظمة وأدوات مستوردة.
- ✓ وسائل الدفع والأنظمة لا تتوافق مع خصائص السوق الجزائرية، من حيث الذهنيات وثقافة الاستخدام.

لكن رغم هذه العقبات، ونظرا للطلب المتزايد على استخدامها في تسوية المعاملات، واصلت بعض البنوك والمؤسسات المالية في تقديم خدمات بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف، بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد والمواصلات، البطاقات البنكية للسحب والدفع.

وهذا ما دفع السلطات إلى تعزيز مجموعة من الإجراءات التقنية والتنظيمية، نذكر منها:

أولا: إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM : شركة أتمتة المبادلات بين البنوك والنقد الآلي (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique)، تأسست في 1995 بمبادرة من المجموعة البنكية وبمساعدة وزارة المالية، تعتبر المتعامل النقدي الوحيد ما بين البنوك بالجزائر للبطاقات المحلية

والدولية، وهي من الأدوات التقنية لمرافقة برنامج عصرنة وتطوير البنوك، خاصة فيما يخص تعزيز وترقية وسائل الدفع الالكترونية عن طريق البطاقة.(https://www.satim.dz, 22-08-2020)

الشكل1: أعضاء مجمع SATIM

المرجع: موقع مجمع https://www.satim.dz (SATIM)، تاريخ الاطلاع: 22-08-2020

نلاحظ من خلال الشكل أن مجمع SATIM يتكون منها ثمانية عشر(18) بنكا (12 منها بنك عمومي وستة بنوك خاصة) إضافة إلى بريد الجزائر، كما نشير أن SATIM عرف تطورًا كبيرًا ونموًا مستدامًا في خدماته في السنوات الأخيرة، فقد تم توصيل 1380 جهاز صراف آلي وتفعيل 24850 نقطة دفع إلكترونية منتشرة، تمت إضافتها إلى 34 موقعًا تجاريًا على الويب تعمل على نظامها الأساسي. ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة CIB على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.

ثانيا: استحداث تقنيات ووسائل التسوية الالكترونية في إطار تحديث وعصرنة الخدمة البنكية في الجزائر ومواكبة التطور العالمي لا سيما من حيث أنظمة الدفع الالكترونية فقد بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في استحداث تقنيات ووسائل دفع إلكترونية حديثة أهمها:

نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS): يعتبر نظاما مركزيا إلكترونيا يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة لبلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك (خنفوسي عبد العزيز، 2016، ص248).

في الجزائر، يعتبر نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. هذا النظام تطلب دعما تقنيا من الخبراء والمشتركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة في البنوك المركزية الأجنبية، ودعما ماليا من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وذات كفاءة لتسيير المشروع، وإقامة شبكة اتصال بين جهاز المقاصة ومؤسسة SATIM، إضافة إلى إقامة شبكة اتصال بين البنوك التي تملك حسابا وبنك الجزائر، وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر (عياش زبير، مناصرة سميرة، 2017، ص11)

نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد (ATCI): يعتمد هذا النظام على المعالجة الآلية عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة (Algérie-Télécompensation interbancaire)

بطاقة التسوية الالكترونية (CIB): أداة دفع وسحب محلية بين البنوك مقبولة لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الإقليم الوطني

الموزع الآلي للأوراق (DAB): عبارة عن جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات الممغنطة للبطاقة، توفر ميزة تخفيف الضغط على الفروع

الشباك البنكي الآلي (GAB): ترتبط هذه الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق بالحاسوب الرئيسي للبنك. الميزة التي يقدمها هي إمكانية الاستفادة من الخدمات خارج أوقات عمل البنك، أي 24سا/24سا.

2.2. البنوك الالكترونية

البنوك الالكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا، وإداريا، واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية دون انتقال العميل إليها.

فالبنك الالكتروني هو موقع افتراضي لتقديم خدمات مصرفية، يسمح للزبائن بتسوية المعاملات البنكية عن طريق الانترنت بواسطة جهاز كمبيوتر أو هاتف نقال وغيرهم (Oussama Chencheh, 2011, p29،)

حيث يسمح بـ(Lazreg Mohamed, 2015, p29) :

- إمكانية الولوج للحسابات والتحويل بين الحسابات وتحميل المعلومات مباشرة.
- الحصول على الفواتير وإمكانية تسديدها الكترونيا مع إمكانية الولوج لقاعدة بيانات البنك، وكذلك الحصول على استشارات والمقارنات فيما يخص الخدمات البنكية وعرض الكشوف المصورة ضوئيا للشيكات المحصلة.

3. الاجراءات المنهجية للدراسة

سنعرض في هذا العنصر مختلف الجوانب المنهجية لسيرورة الدراسة

1.3. مؤسسة الدراسة

تم اختيار البنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة لاختبار فرضيات الدراسة، باعتباره بنك أرضي الكتروني.

1.1.3. تعريف البنك الوطني الجزائري

أول بنك تجاري وطني، مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة بعد إنشائه، وتخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي في بداياته، ليتوسع في نشاطاته والخدمات التي يقدمها، حيث يحوز حالياً البنك الوطني الجزائري على أكثر من 2.7 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام.

2.1.3. البنك الوطني الجزائري بالأرقام

سنقدم في هذا العنصر أهم الإحصائيات المتعلقة بالبنك الوطني الجزائري BNA

الجدول1: احصائيات حول البنك الوطني الجزائري ديسمبر 2018

البيان	الاحصائيات
الجانب التقني	▪ 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني (217 وكالة في 2020) ▪ 17 مديرية جهوية للاستغلال (19 مديرية جهوية في 2020) ▪ 145 موزع آلي للأوراق النقدية(DAB) . ▪ 97 شباك آلي للبنك (GAB) ▪ أكثر من 5000 موظف ▪ المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية(EDI) . ▪ 234 122 بطاقة بيبنكية ▪ 481 780 2 حساب للزبائن
الجانب المالي	▪ المنتج البنكي الصافي: 705 95 مليون دج ▪ الناتج الإجمالي للاستغلال: 600 73 مليون دج ▪ ناتج الإستغلال: 036 50 مليون دج.

	▪ الناتج الصافي: 35 832 مليون دج
الجانب التجاري	▪ الميزانية الإجمالية: 299 082 3 مليون دج. ▪ إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 643 849 1 مليون دج ▪ وظائف الزبائن: 444 822 1 مليون دج. ▪ جاري القروض العقارية: أكثر من 52 مليار دج ▪ جاري قروض المؤسسات: 412 91 مليون دج. ▪ جاري قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/ الصناعات الصغيرة والمتوسطة: 862 109 مليون دج.

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري https://www.bna.dz، 20-04-2021

نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري وسع شبكته، لتصبح 217 وكالة تجارية، تشرف عليها 19 مديرية جهوية للاستغلال، وقصد تطوير النقد، يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه بطاقات بيبنكية تسهل عليهم القيام بعملياتهم البنكية اليومية المتنوعة عن طريق وضع 97 شباك بنكي آلي و145 موزع آلي للأوراق النقدية على مستوى مختلف الوكالات.

2.3. مجتمع الدراسة وأداة المعاينة والتحليل

قصد القيام بالدراسة الاحصائية، تم اعتماد استمارة الاستبيان بأسئلة مغلقة، تتضمن محور متعلق بالمتغير المستقل نظام الدفع الالكتروني بأبعاده الخمسة، ومحور للمتغير التابع تحسين نشاط البنك الالكتروني، والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار الثبات آلفا كرونباخ

الجدول2: نتائج اختبار AC لمحاور الاستبيان والمقياس

محاور الدراسة	AC
نظام الدفع الالكتروني	0.868
تطور نشاط البنوك الالكترونية	0.804
مجموع المحاور	**0.895**

المصدر: مخرجات برنامج Spss22

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات آلفا كرونباخ المحسوب بالنسبة لمحور نظام الدفع الالكتروني بكل فقرات الأبعاد المكونة له قد بلغ نسبة 86.8% وهي نسبة مرتفعة نسبيا تعبر عن ثبات عبارات المحور وتجانسها وقابليتها لاستعماله كمقياس يعبر عن المتغير المستقل، كذلك محور تطور نشاط البنوك الالكترونية الذي تم حسابه سابقا والمدون على

الجدول (80.4%)، ليبلغ ثبات المقياس ككل 89.5% وهي نسبة ثبات مرتفعة ومقبولة لاعتماد نموذج المقياس نتائج استمارة الاستبيان لاختبار فرضيات الدراسة.

يتشكل المجتمع الأصلي لدراستنا الحالية، والذي نود بالفعل تعميم نتائج الدراسة عليه من مجموع الوكالات التجارية التابعة للبنك الوطني الجزائري بولاية قسنطينة والمقدرة بـ ثمانية (08) وكالات من إجمالي 217 وكالة منشرة عبر التراب الوطني.

مجموع الوكالات التي تشكل مجتمع البحث لدراستنا على مستوى ولاية قسنطينة نعرضها في الجدول الآتي:

الجدول3: الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري بولاية قسنطينة 2020

الوكالة	البيانات
وكالة عين الباي 834	E-mail: againelbey834@bna.dz Adresse: Lotissement UV 07 Ali Mendjeli - Constantine
وكالة عين اسمارة 840	E-mail: apainsmara840@bna.dz Adresse: Lot Communal n °158 - 25140 A ïn Smara Constantine
وكالة فيلالي 850	E-mail: agfilali850@bna.dz Adresse: Cité des Frères Fillali - 25005 Constantine
وكالة الحامة بوزيان 848	E-mail: aghammabouziane848@bna.dz Adresse: 191 Ave. de l'ALN - Hamma Bouzian Constantine
وكالة قسنطينة 845	E-mail: apconstantine845@bna.dz Adresse: 01 Place du 1er Novembre – Constantine
وكالة الدقسي 844	E-mail: agdaksi844@bna.dz Adresse: Cité Mentouri (ex- Le Bosquet) Sidi Mabrouk - 25000
وكالة الخروب 835	E-mail: agelkhroub835@bna.dz Adresse: Cité administrative n° 761 Partie B El Khroub Constantine
وكالة PYRAMIDE 832	E-mail: agpyramide832@bna.dz Adresse: Avenue de l'Indépendance (Coudiat) - 25000

المصدر: معلومات المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري قسنطينة، فيفري 2021

أما الجدول الآتي فيتضمن عدد موظفي مختلف الوكالات التجارية التابعة لفرع قسنطينة

الجدول4: عدد الموظفين في الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة

اسم الوكالة	عدد الموظفين	اسم الوكالة	عدد الموظفين
وكالة عين الباي 834	16	وكالة قسنطينة 845	22
وكالة عين اسمارة 840	18	وكالة الدقسي 844	16
وكالة فيلالي 850	27	وكالة الخروب 835	13
وكالة الحامة بوزيان 848	12	وكالة قسنطينة PYRAMIDE 832	16

المجموع	140

المصدر: معلومات المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري قسنطينة، فيفري 2021

من بين أفراد المجتمع الأصلي المقدر عددهم بـ 140 موظف، تم اعتماد عينة من 38 مستجوب حول رأيهم في دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين نشاط البنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة.

4.عرض نتائج الدراسة

قبل عرض النتائج نعرض اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لتحديد طبيعة التحليل

1.4. نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول الآتي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي التي تسمح باعتماد تحليل الانحدار واستخدام الاختبارات المعلمية لإثبات صحة الفرضيات أو نفيها.

الجدول5 : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات S-K

المتغيرات	قيمة S-K	معنوية S-K (Sig)	القرار
نظام الدفع الالكتروني (X)	0.097	0.200	قبول H^0
تطوير نشاط البنوك الالكترونية (Y)	0.133	0.088	قبول H^0

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

وفق النتائج المحصلة، البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، مما يسمح بالانتقال لاختبار الفرضيات.

2.4. نتائج تحليل الانحدار الخطي لمتغيرات الدراسة

سيتم عرض نتائج التحليل الاحصائي للبيانات بواسطة اعتماد نموذج خط الانحدار البسيط ليتم مناقشتها لاحقا.

الجدول6: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

ملخص النموذج				
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.130	0.218	0.017	-0.010	0.53160

جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	0.175	1	0.175	0.619	0.437^b
البواقي	10.173	36	0.283	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-

المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية	المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t

	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			(Sig)
الثابت	3.129	0.684	-	4.572	0.000
القاعدة القانونية	0.145	0.185	0.130	0.787	0.437

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول7: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.552	0.000	0.305	0.286	0.44689
جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	3.159	1	923.15	15.816	0.000[b]
البواقي	7.190	36	0.200	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.592	0.279	-	9.298	0.000
التجهيزات المادية	0.382	0.096	0.552	3.977	0.000

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول8: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.409	0.005	0.167	0.144	0.48930
جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	1.729	1	1.729	7.224	0.011[b]

البواقي	8.619	36	0.239	-	-
المجموع	10.348	37		-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	1.891	0.664	-	2.847	0.007
تق. التكنولوجية	0.501	0.186	0.409	2.688	0.011

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول9: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.460	0.002	0.212	0.190	0.47600
جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	2.192	1	2.192	9.672	0.004
البواقي	8.157	36	0.227	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.251	0.461	-	4.888	0.000
التسويق المصرفي	0.413	0.133	0.460	3.110	0.004

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول10: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.455	0.002	0.207	0.185	0.47734

جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	2.146	1	2.146	9.418	0.004[b]
البواقي	8.203	36	0.228	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-

المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.555	0.369		6.917	0.000
الموارد البشرية	0.376	0.123	0.455	3.069	0.004

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول11: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج				
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.555	0.000	0.308	0.289	0.44587

جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	3.192	1	3.192	16.055	0.000[b]
البواقي	7.157	36	0.199	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-

المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	1.479	0.550	-	2.689	0.011
نظام الدفع الالكتروني	0.667	0.166	0.555	4.007	0.000

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

بعد عرض نتائج التحليل وفق الاختبارات الاحصائية المعروضة في الجداول والمتعلقة بتحليل نماذج الانحدار الخطي البسيط، سيتم في العنصر الموالي مناقشة النتائج المحصلة مقارنة بالدراسات النظرية السابقة

5. تحليل النتائج

بالنسبة لمناقشة النتائج المحصلة، فالفرضية الفرعية الأولى لم يتم إثبات وجود تأثير دلالة معنوية في تطوير نشاط البنك، وهذا ربما راجع لرأي أفراد العينة المبحوثين بأن تشريع أنظمة ووسائل الدفع ليس لها علاقة بتطوير نشاط البنك أو رؤيتهم حول قصور القوانين وهو ما يتوافق مع دراسة بريكة وشوق (انظر المرجع)، اللذان توصلا في دراستهما إلى ضعف البنية القانونية المنظمة لوسائل الدفع على المستوى الوطني، في حين دراسات أخرى على المستوى الدولي بينت تأثيرها النظري وأهميتها بالنسبة لتأطير نظم الدفع وانعكاسها على استقرار عملية تطوير أنشطة البنوك الالكترونية، خاصة الحمائية منها ضد المخاطر. الفرضية الثانية جاءت متوافقة مع دراسة عرايبي ومبارك التي بينت ضرورة واهمية البنية التحتية لنشاط البنك. أما الفرضية الفرعية الثالثة، فتم تأكيد وجود تأثير للتقنيات التكنولوجية في تحسين نشاط البنوك الالكترونية، وهو ما يتوافق مع دراسة هارون عشي وفايزة بوراس التي توصلت تأثير التكنولوجيا في أدوات الدفع الالكتروني، مما سمح لهذه الوسائل بتقليل زمن أداء المعاملات وخفض التكاليف وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية.

الفرضية الرابعة المتعلقة بتأثير التسويق المصرفي في تحسين نشاط البنك الالكتروني تم إثباتها احصائيا، وهي تتوافق مع ما تضمنته دراسة ميهوب سماح فيما يخص استراتيجية التطوير المستمر للخدمة المصرفية التي تتبناها البنوك في إطار تعزيز القدرة التنافسية للبنك، حيث يتم وضع نماذج للخدمة، يتم اختبارها تسويقيا من خلال نموذج المحاكاة التسويقيSTM ، الذي يسمح بتوفير مزايا (خفض التكلفة، الكفاءة وتوفير الوقت)، تنعكس إجمالا على النشاط العام للبنك الالكتروني.

الفرضية الخامسة المتعلقة ببعد الموارد البشرية، تم أيضا إثبات علاقة تأثير معنوية إيجابية، تؤكد ما جاء في دراسة سحنون خالد (انظر المرجع)، التي بينت أن زيادة كفاءة ومهارة فريق عمل البنك ينعكس إيجابا على نشاطه وأدائه، من خلال التحكم الجيد في استخدام أدوات الدفع من حيث التشغيل والصيانة، زيادة فاعلية صنع القرار. كذلك تم إثبات الفرضية الكلية احصائيا، بتأكيد

وجود أثر دو دلالة معنوية لنظام الدفع الالكتروني في تحسين نشاط البنوك الالكترونية، وفق معادلة خط انحدار كالآتي: $Y= 1.479+ 0.667 X + e$

خاتمة

تسعى البنوك من خلال تغيير هيكلها التنظيمي وتبني استراتيجية التحول إلى بنك الكتروني إلى تطوير أنشطتها وتحسين أدائها فيما يخص جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، بغية تعزيز قدرتها التنافسية بولوج أسواق جديدة وجلب زبائن جدد محتملين. والجزائر من بين الدول إلى سعت من خلال الإصلاحات التي أعلنتها في نهاية الثمانينات إلى تطوير منظومتها البنكية ومواكبة المستجدات، خاصة فيما يتعلق بوسائل التسوية، سواء دفع أو تحصيل، إضافة إلى تحسين أداء الأنشطة والعمليات، وهو ما تم التطرق إليه في الجانب النظري

تم إسقاط موضوع الدراسة على أحد البنوك الجزائرية التي تعتبر بنك الكتروني، يتولى تقديم خدمات مصرفية الكترونية عن بعد، وهو البنك الوطني الجزائري BNA، وذلك لمحاولة قياس دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط بنك BNA محل الدراسة، وذلك بالاعتماد على التحليل الاحصائي للعلاقة بين المتغيرين، من خلال معالجة البيانات المجمعة عن طريق استمارة الاستبيان الموزعة على عينة من الموظفين بأربعة وكالات تجارية تابع لفرع البنك بولاية قسنطينة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، نذكر أهمها فيما يلي:

- حقق وسائل وأنظمة التسوية الالكترونية مزايا تتمثل في ربح الوقت، التخلص من المعاملات الورقية والإجراءات الموثقة، إضافة لانخفاض التكلفة.
- إضافة لاستحداث هيئة اشرافية (SATIM) ، تم أيضا استحداث أنظمة ووسائل دفع جديدة ذات طابع الكتروني، تتمثل في نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS)، نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد ATCI ، بطاقة التسوية الالكترونية(CIB) ، الموزع الآلي للأوراق (DAB) والشباك البنكي الآلي.(GAB)
- يعمل البنك الوطني الجزائري من خلال كل فروعه على نشر ثقافة التعامل الالكتروني، من خلال الإعلانات الاشهارية، وكذلك توفير مزايا بالنسبة للخدمات المقدمة لزبائنه كمجانية البطاقات الممغنطة.

أما بالنسبة لتوصيات الدراسة، فندرج ما يلي:

- إثراء الأرضية القانونية الخاصة بالتعاملات الإلكترونية، كالتوقيع الإلكتروني وطرق الإثبات، وتكييف القانون الجنائي ليستوعب الجرائم الإلكترونية.
- الاستفادة من تجربة بعض الدول الرائدة في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني.
- تشجيع استخدام بطاقات السحب، بطاقات الائتمان، ومنح تحفيزات جبائية.
- دعم البنية التحتية المادية والتقنية لعمل البنك الالكتروني، من خلال نشر المزيد من أجهزة الصرافات الآلية لتغطية النقص وتجنب طوابير الانتظار.
- مواكبة المستجدات والابتكارات في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، من خلال إجراء دورات تدريبية لفريق عمل البنك، نظرا لتغيرها السريع والمستمر.

قائمة المراجع.

المراجع باللغة العربية

- خنفوسي عبد العزيز،(2016)، العولمة وتأثيرها على الجهاز المصرفي، ج01، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن.
- ميهوب سماح،(2014)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية "حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014.
- صيري محفوظ، (2019أكتوبر)، نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية (*issn : 1112-9751*)، مجلد 11 عدد 04.
- عرابي مداح وبارك نعيمة، (2010)، أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، ع02،
- شوق فوزي وبريكة السعيد، (ديسمبر 2014)، تحديات وسائل الدفع الالكتروني-دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية (*Issn 2352-9822*)، ع 02، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- عشي هارون وبوراس فايزة، (ديسمبر 2018)، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 09 ع03، جامعة باتنة 01.

- رحيم حسين، معراج هواري،(يومي 15/14ديسمبر2004)، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف–الجزائر.
- عياش زبير، مناصرة سميرة، (يومي 2 و3 ديسمبر2013)، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني للصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- موقع البنك الوطني الجزائري، *https://www.bna.dz*، الاطلاع: 20-04-2021.
- موقع مجمع *SATIM* ، *https://www.satim.dz*، تاريخ الاطلاع: 22-08-2020.
- الصراف الآلي، *https://ar.wikipedia.org*، الاطلاع: 25-08-2020.

المراجع باللغة الأجنبية

- Chencheh Oussama, (2011), Les déterminants de l'adoption de l'E-banking par les institutions financières, mémoire de maitrise, Université du Québec Montréal.
- Lazreg Mohamed, (2014-2015), Développement de la monétique en Algérie : réalité et perspectives, thèse présenté pour l'obtention d'un diplôme de doctorat en sciences de gestion, Université Abou Bakr Belkaid Tlemcen.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021، ص ص139-154

محددات إعتماد نظم الإدارة البيئية ISO 14000 في العالم، دراسة تحليلية باستخدام بيانات بانال

Determinants of the international diffusion the ISO 14000, a panel data analysis

د.رشيد علاب*
Dr Rachid ALLAB
جامعة جيجل_الجزائر
rachid.allab@univ-jijel.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/30 تاريخ القبول: 2021/05/26 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

منذ نشرها سنة 1996، شهدت المواصفة القياسية ISO 14001 اقبالا كبيرا من طرف الشركات والهيئات، حيث شهدت سنة 2019 حصول 312580 مؤسسة على هذه الشهادة، ومما يلاحظ أن اعتماد هذه المواصفة يتباين بشكل كبير بين الدول، للعديد من العوامل. وتساهم الدراسة الراهنة في تحديد هذه العوامل من خلال اقتراح نموذج قياسي لتأثير هذه العوامل في انتشار اعتماد هذه المواصفة عالميا، بتقدير نموذج بانال آخذا بعين الإعتبار العديد من المتغيرات التي قد تؤثر على اعتماد ISO 14001 عالميا. من خلال تقدير النموذج نجد أن أعداد ISO 14001 للفرد مرتبطة ارتباطًا إيجابيًا بنصيب الفرد من الدخل ، ومخزون الاستثمار الأجنبي المباشر ، وصادرات السلع والخدمات إلى أوروبا واليابان ، وضغوط من المجتمع المدني. على العكس من ذلك ، فإن الإنتاجية وترتبط مستويات تدخل الدولة ارتباطًا سلبيًا.

الكلمات المفتاحية: ISO14001، الإدارة البيئية، نظم الإدارة البيئية.

تصنيف JEL: K32

Abstract :

Since 1996, the ISO 14001 standard has witnessed a great turnout by companies and the public, as the year 2019 witnessed 312580 institutions obtaining this certificate, and with their ages between different countries, and different appearances. It is estimated that these factors refer to the difference of factors in different factors. From income abroad, away from investment abroad, away from hierarchy, out of armament, away from hierarchy, and hierarchy from civil society. On the contrary, communication and correlation are related.

keywords : ISO 14001, Environmental management, Environmental management system

JEL classification codes:K32

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعتبر نظام الإدارة البيئية مجموعة من الآليات والطرق التي تم إعدادها من طرف هيئات متخصصة أو من طرف الإدارة العليا للمؤسسات وذلك بهدف تحسين الأداء البيئي، ويعتبر هذا التوجه سلوكا طوعيا، وأضحى يشكل مجالا كبيرا للمنافسة بين الشركات، خاصة فيما يخص المسؤولية الإجتماعية للشركات، حيث تنفق أكثر 500 شركة في العالم (أشهرها: شركة Bosch، ADIDAS، Starbucks، Coca Cola، BMW...إلخ) (فطيمة، 2020، الصفحات 261-264)أكثر من 20 مليار دولار على أنشطة المسؤولية الإجتماعية، . وقد تم استحداث المواصفة القياسية ISO 14000 في عام 1996، وتهدف هذه النسخة إلى توفير شهادة معترف بها للمستهلكين مفادها احترام المنظمة الحاصلة على هذه المواصفة للبيئة خلال عملية الإنتاج، وقد تطورت هذه المواصفة وتم إجراء عدة تعديلات عليها سنة 2004 و2015 لكن الخطوط العريضة لم تتغير.

يلاحظ أن اعتماد هذه المواصفة يتباين بشكل كبير بين الدول، ويمكن أن يعزى ذلك للعديد من العوامل. لهذا فإن الدراسة الراهنة تحاول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: **ماهي محددات انتشار نظم الادارة البيئية ISO 14001؟ وإلى أي مدى يمكن أن تفسر انتشارها عالميا؟** ولأجل الإجابة على إشكالية البحث فإن الدراسة الراهنة تنطلق من الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** البلدان التي تصدر أكبر نسبة من السلع والخدمات إلى دول الاتحاد الأوروبي أو اليابان سيكون لديها عدد أكبر من الشهادات القياسية ISO 14001. على عكس التصدير إلى الولايات المتحدة الأمريكية.
- **الفرضية الثانية:** البلدان ذات المستويات الأعلى في إدماج الشركات المتعددة الجنسيات سيكون لديها مستوى أعلى عدد شهادات ISO 14001،
- **الفرضية الثالثة:** البلدان ذات المستويات المنخفضة من الإنتاجية سيكون لديها عدد أكبر من شهادات ISO 14001.
- **الفرضية الرابعة:** كلما زادت عدد المنظمات غير الحكومية المهتمة بالبيئة كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.
- **الفرضية الخامسة:** كلما كان الدخل الشخصي مرتفعا كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.
- **الفرضية السادسة:** كلما كان تدخل الدولة ضعيفا في النشاط الاقتصادي كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.

إن هدف الدراسة الراهنة هو المساهمة في تحديد هذه العوامل ومحاولة اقتراح نموذج قياسي لتأثير هذه العوامل في انتشار اعتماد هذه المواصفة عالميا، من خلال تقدير نموذج ببيانات مقطعية.

ولأجل ذلك قمنا بدراسة قياسية معتمدين على منهج وصفي تحليلي مستخدمين مفاهيم الاقتصاد القياسي وبالضبط نماذج بانال لكي يتم أخذ كل من البعد المكاني والزماني لمتغيرات الدراسة.

إن الدراسة الراهنة تعد إضافة للعديد من الدراسات التي سبقتها في هذا الميدان، وقد قام الباحث بالاطلاع على العديد منها، ونستعرض في ما يلي أهمها وأهم النتائج التي توصلت إليها:

– **الدراسة الأولى:** قام بها الباحثان (Neumayer, 2004, pp. 823-839)، تم إجراء الدراسة على 142 دولة، باستخدام نماذج بانال لتحديد محددات اعتماد نظم الإدارة البيئية ISO 14001، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

- هناك ارتباط موجب بين عدد اعتمادات المواصفة القياسية ومخزون الاستثمار الأحنبي المباشر.
- هناك ارتباط موجب بين عدد اعتمادات المواصفة القياسية وإجمالي الصادرات إلى أوروبا واليابان.
- هناك ارتباط موجب بين عدد اعتمادات المواصفة القياسية وضغوطات منظمات المجتمع المدني.
- هناك ارتباط سالب(عكسي) بين عدد اعتمادات المواصفة القياسية ومستوى تدخل الدولة.
- هناك ارتباط سالب(عكسي) بين عدد اعتمادات المواصفة القياسية والإنتاجية.

– **الدراسة الثانية:** لـ: للباحث محمد عادل عياض (عبد و العزاوي، 2010، صفحة 120)، بعنوان: "دراسة نظرية لمحددات سلوك حماية البيئة في المؤسسة"، حيث استعرض الباحث المحددات التي يمكن أن تفسر توجه المؤسسة نحو حماية البيئة، وأهم المحددات التي توصل إليها ما يلي:

- الضغوطات الحكومية (الأدوات التنظيمية، الأدوات الإقتصادية).
- تأثير الأطراف ذات المصلحة (المساهمون، المستخدمون، المستهلكون، شركات التأمين، البنوك، الجمعيات البيئية، ...إلخ).
- الفرص الإقتصادية (المحفزات التسويقية، التميز التنافسي، ...إلخ)
- أخلاق المديرين.

- العوامل الموقفية (عمر المؤسسة، قطاع النشاط، حجم المؤسسة، الإنتساب الدولي، ...إلخ)

– الدراسة الثالثة: لـ: (Kirsch، 2010، صفحة 211) ، في هذه الدراسة تم اختيار فترة 1998 – 1999 كفترة للدراسة وذلك في 63 بلدا وقد اعتمد الباحثان على على خمس (5) متغيرات مستقلة لتفسير انتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001، وهي:

- عدد اعتمادات نظم إدارة الجودة ISO 9000.
- حجم الصادرات.
- عدد المعاهدات والمواثيق المتعلقة بالبيئة التي أمضى عليها البلد.
- الناتج الداخلي الخام.
- حصة الصناعة في الناتج الداخلي الخام

كما تم اعتماد نموذج الإنحدار الخطي المتعدد للتعبير عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

- هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد المنظمات في الدولة لنظم إدارة الجودة ISO 9000 وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين حجم الصادرات وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين عدد المعاهدات البيئية الموقع عليها من طرف الدولة وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- غياب علاقة ذات دلالة إحصائية بين الناتج الداخلي الخام وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- غياب علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصة الصناعة في الناتج الداخلي الخام وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.

– الدراسة الرابعة: (Potoski M, 2004, P :)، في هذه الدراسة تم اختيار فترة 1997 – 2001 كفترة للدراسة وذلك في 59 بلدا وقد اعتمد الباحثان على على خمس (6) متغيرات مستقلة لتفسير انتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001، وهي:

- عدد اعتمادات نظم إدارة الجودة ISO 9000.
- حجم الصادرات.
- الناتج الداخلي الخام.

كما تم اعتماد نموذج ثنائي الحد السالب للتعبير عن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

- هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد المنظمات في الدولة لنظم إدارة الجودة ISO 9000 وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- غياب علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم الصادرات وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.
- غياب علاقة ذات دلالة إحصائية بين الناتج الداخلي الخام وانتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001.

تختلف الدراسة الراهنة عن باقي الدراسات في أنها استخدمت بيانات مقطعية لـ: 197 بلدا، يتضمن مزيج من الدول المتقدمة والنامية وفي فترة 2010-2020.

2. ماهية نظم الإدارة البيئية ISO 14000:

لبيان ماهية نظم الإدارة البيئية ISO 14000، نتطرق في ما يلي لتاريخ نشأة هذه النظم ومكوناتها.

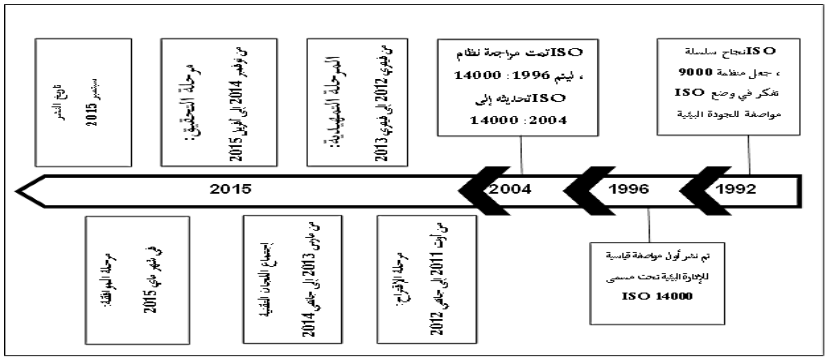
1.2. لمحة عن ظروف نشأة منظمة التقييس العالمية (ISO):يرجع تاريخ إنشاء منظمة التقييس الدولية ISO (International Organization for Standardization) إلى سنة 1946، حينما اجتمع ممثلو 25 دولة في معهد الهندسة المدنية بلندن وقرروا إنشاء منظمة دولية جديدة عرفت بـ: International Organization for Standardization واختيرت مدينة جنيف مقرا لها، وباشرت المنظمة عملها فعليا في فيفري 1947، ومنذ ذلك التاريخ قامت منظكة ISO بإصدار ما يزيد عن 19500 مواصفة دولية، في جميع المجالات تقريبا (النوعية، البيئة، الصحة، السلامة المهنية، السلامة الغذائية...إلخ)

أ- ظروف ظهور المواصفة القياسية ISO 14000: في سنة 1991 صرحت دول (G7 التي أصبحت G8 بعض قبول انضمام روسيا) إلى الضرورة العاجلة للإهتمام بتدهور البيئة الطبيعية وما يصاحب ذلك من آثار سلبية على الحياة الإنسانية، وفي نفس السنة اجتمع مجموعة استشارية مكونة من من خبراء منظمة التقييس الدولية لوضع تصور لمواصفة دولية للبيئة، وكانت كل هذه الأعمال في إطار التحضير لمؤتمر Rio الذي ينعقد سنة 1992 ، ساعد في كل ذلك النجاح الذي حققته المواصفة الدولية في مجال الجودة ISO 9000، كان هدف هذه المجموعة هو وضع مواصفة للبيئة على نمط مواصفة الجودة ISO 9000 قادرة على تعزيز الأداء البيئي للمنظمات وتسهيل أعمال التجارة الخارجية، أثمرت أعمال هذه المجموعة إلى تشكيل لجنة تقنية عرفت بلجنة ISO1 TC, 207 ، قامت هذه الأخيرة بعدة اجتماعات في تورنتو، استراليا وأوسلو خلال السنوات 1993، 1994 و1995 على التوالي، ليتم في سنة 1996 إصدار المسودة النهائية للمواصفة الدولية ISO 14000، وتمت الموافقة عليها رسميا في نفس السنة، وفي شهر سبتمبر سنة 1996 صدرت سلسلة المواصفة القياسية الدولية ISO 14000 بشكلها النهائي .

جـ- مراجعات نظم الإدارة البيئية ISO 14000:

يوضح الشكل التالي منهجية مراجعة متطلبات نظم الإدارة البيئية ISO 14000:

الشكل –1– مراجعات نظم الإدارة البيئية ISO 14001



المرجع: مراجعات نظام الإدارة البيئية ISO 14000، على الموقع: www.iso.org

إن الشكل السابق يوضح أن مراجعة المواصفة القياسية ISO 14000 هو أمر دأبت عليه منظمة ISO منذ طرحها للمواصفة، كما أن عملية المراجعة تتم على مراحل تمتد بين 4 و5 سنوات، فمنذ نشأتها سنة 1996 تعرضت المواصفة القياسية للعديد من التعديلات، تطلبتها التغير الكبير في الأساليب الإدارية وتعدد المشاكل البيئية، كما أدى تطور مفاهيم الجودة إلى تعديلات جوهرية في متطلبات المواصفة القياسية ISO 14001، وبالخلاصة فإن هناك 3 إصدارات للمواصفة ISO 14000.

- الإصدار ISO 14000 : 1996:
- الإصدار ISO 14000 : 2004:
- الإصدار ISO 14000 : 2015

وفي ما يلي عرض مختصر لمضامين الإصدارين ISO 14000 : 2004 و ISO 14000 : 2015:

- **الإصدار ISO 14000 : 2004**:

قامت المنظمة الدولية للتقييس ISO في 15 نوفمبر 2004، بإصدار الطبعة الثانية للمواصفة القياسية ISO 14000، ويتضمن هذه الإصدار تعديلات لبعض المفاهيم والمتطلبات، وتعتبر هذه التعديلات جزءا من التزام المنظمة بمراجعة دورية للمعايير وتحديث تطبيقاتها، ويعتبر هذا الإصدار ثمرة لجهد امتد أكثر من 3 سنوات من طرف اللجنة الفنية ISO (TC207) المسؤولة عن تطوير وتحديث المواصفات.

وفقا لمقدمة الدليل الإرشادي للمواصفة ISO 14000: 2004، فإن التعديلات تهدف إلى توضيح الإصدار الأول وإحداث نوع من التوافق بينه وبين المواصفة القياسية ISO 9000، وعلى الرغم من أن كل فقرة تقريبا من المواصفة ISO 14000: 1996 سهدت قدرا من المراجعة، إلى أن معظم التعديلات كانت طفيفة، كإعادة تحديد المصطلحات، بيد أن هناك تعديلات جوهرية وإضافات مست بعض المتطلبات، وفي ما يلي أهم التعديلات التي أقرتها اللجنة الفنية وتم نشرها في المواصفة ISO 14000: 2004 .

- **الإصدار ISO 14000 : 2015**:

تتم مراجعة جميع معايير ISO، كل خمس سنوات، وذلك لتحديد ما إذا كانت هذه المعايير بحاجة إلى مراجعة لتتلاءم مع الوضعية الحالية للأسواق وتتوافق مع التطورات الحديثة للإدارة، تم تصميم 14001 : 2015 للإستجابة لمتطلبات التغييرات في مجال إدارة الأعمال وخاصة في ما يتعلق بالتوافق مع معايير نظم إدارة أخرى.

وأهم التغييرات التي تم استحداثها تتعلق بما يلي:

•زيادة التركيز على مفاهيم التخطيط الاستراتيجي في نظام الإدارة البيئية.

•زيادة التركيز على مفاهيم القيادة.

•إضافة مبادرات استباقية لحماية البيئة من التدهور، مثل الاستخدام المستدام للموارد، والتخفيف من آثار تغير المناخ.

•إدماج مفهوم تحسين الأداء البيئي.

• إعتماد مفاهيم دورة الحياة عند النظر عند معالجة الجوانب البيئية

•إضافة استراتيجيات جديدة للاتصال

2-2. المواصفة القياسية الدولية ISO 14001:في سبتمبر عام 1996م أصدرت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) المواصفة الدولية ISO14001 ، وهي المواصفة الأكثر رواجا في سلسلة المواصفات ISO 14000، ويعد اصدراها سارعت العديد من المنظمات والمؤسسات إلى تبني هذه المواصفة من قبل مسجلين معتمدين، فهي المواصفة الوحيدة ضمن السلسلة التي يجري تدقيقها من قبل مسجل معتمد.

أ- مدخل للمواصفة القياسية ISO 14001: المواصفة الدولية ISO 14001 هي المواصفة الأشهر عالمياً لنظام الإدارة البيئية. حيث تقوم هذه المواصفة بتحديد الطريقة المثلى لوضع نظام إدارة بيئية فعال.وقد تم تطويرها لتساعد المؤسسات على استدامة نجاحها التجاري مع أخذ الحفاظ على البيئة بعين الاعتبار.

مواصفة ISO 14001 تنتمي إلى عائلة المواصفات الدولية لإدارة النظم البيئية ISO 14001 والتي تضم أيضاً المواصفة الدولية ISO 14004 ، تقوم مواصفة ISO 14001 بتوفير إطار عمل للمؤسسة يساعدها في تلبية توقعات العملاء بشكل مستمر بالاضافة إلى التطابق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.

ب- آلية الحصول على شهادة نظم الإدارة البيئية ISO 14001:

تقوم المؤسسة التي تريد الحصول على شهادة ISO 14001 باالإتصال بإحدى الهيئات المعتمدة في منح شهادات المطابقة لنظم الإدارة البيئية ISO 14001، والشكل التالي يوضح الخطوات الخمس لآلية الحصول على شهادة ISO 14001.

الشكل –2– خطوات الحصول على شهادة ISO 14001

الخطوة الأولى	تراسل المؤسسة الراغبة في الحصول على شهادة ISO 14001 هيئة معتمدة بالتقييس تتحصل المؤسسة على استبيان تجيب المؤسسة على هذا الإستبيان وتقوم بتسليمه للهيئة المعتمدة
الخطوة الثانية	الهيئة المعتمدة في التقييس ترسل للمؤسسة: • عقد • دليل مرجعي • الإستبيان الأولي تطلب الهيئة المعتمدة في التقييس معلومات عن نظام تسيير الجودة في المؤسسة (مثل: سجل الجودة،. ..إلخ) تفحص الهيئة المعتمدة الوثائق المسترجعة
الخطوة الثالثة	إجراء المراجعة إرسال تقرير المراجعة ووثائق عدم المطابقة للمؤسسة جواب المؤسسة إجراء مراجعة تكميلية (محتمل)
الخطوة الرابعة	فحص ملف المؤسسة من طرف لجنة التقييس منح شهادة ISO 14001
الخطوة الخامسة	زيارات دورية للمراقبة تجديد الشهادة

المرجع Claude PINET, 10 clés pour réussir sa certification QSE : ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001, AFNOR Edition, France,2015,p :304

من الشكل السابق يتبين لنا أن أول عمل تقوم بها المؤسسة الراغبة في تطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001، هو الإتصال بهيئة معتمدة بالتقييس في بلد المؤسسة أو خارجه، وغالبا تسعى المؤسسة إلى المفاضلة بين أسعار هذه الهيئات وسرعة إجراءاتها وكذا سمعة الهيئة عالميا.

تجدر الإشارة إلى أن هناك عملا تحسيسيا وتوعويا يسبق الإجراء السابق، يتعلق بتوعية إطارات وعمال المؤسسة بالتوجه الجديد للمؤسسة لضمان تفاعلهم وتأطيرهم خدمة للسياسة البيئية الجديدة.

تقوم بعدها المؤسسة بالإجابة على استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة، تهدف من خلاله هيئة التقييس إلى تحديد وضعية المؤسسة قربا أو بعدا من تطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001.

تشرع بعد ذلك هيئة التقييس إلى مجموعة من الإجراءات التنظيمية، تتعلق أساسا بتقديم وثائق تتضمن عقدا ودليلا مرجعيا للمواصفة ISO 14001، وتسترجع وثائق من المؤسسة، تتعلق أساسا بسجلات الجودة.

بعد استكمال متطلبات توثيق نظام الإدارة البيئية ومتطلباته، تقوم لجنة مختصة بدراسة ملف المؤسسة ومن ثمة يتم منح الشهادة للمؤسسة.

تقوم هيئة التقييس برقابة دورية (كل 6 أشهر) عادة لتقييم مدى الإلتزام بمتطلبات ISO 14001، ويكون قرارها بعد الرقابة كما يلي:

- لا وجود لفجوة في تطبيق نظام الإدارة البيئية : تمديد الشهادة.

- لا بد من إجراءات تصحيحة لنظام الإدارة البيئية: تمديد الشهادة مع إجراءات تصحيحية.
- إعادة تقييم شامل لنظام الإدارة البيئية

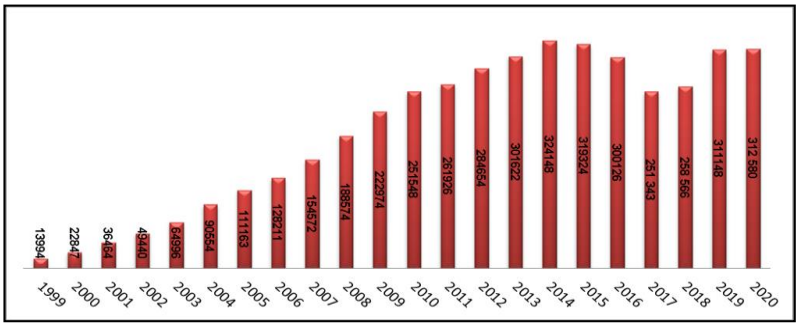
تجدر الإشارة إلى أنه بعد مرور 3 سنوات على منح الشهادة تقوم الهيئة بإعادة مراجعة كافة مستويات نظام الإدارة البيئية في المؤسسة.

3- الإنتشار العالمي لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 :

حسب التقرير السنوي لمنظمة ISO الصادر سنة 2020 (ISO World, ISO Survey 2020,)، فإن هناك 312 580 شهادة قياسية على المستوى العالمي قد تحصلت على شهادة ISO14001 وذلك في 185 دولة.

3-1 تطور أعداد اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001:إن الاهتمام العالمي بالبيئة والتغير المناخي وظاهرة الاحتباس الحراري، وغيرها من العوامل أدت إلى زيادة الاهتمام بجعل المؤسسات الاقتصادية ومختلف الهيئات تنشط وفق المعايير البيئية، إن الشكل التالي يوضح تطور اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001

الشكل-3- تطور اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 عالميا خلال الفترة 1999-2020



المرجع: إحصائيات هيئة ISO على الموقع: https://isotc.iso.org/

ويمكن أن يعزى هذا الارتفاع المطرد لعدة أسباب، نذكر منها ما يلي:

- تطور أنماط التسيير في المؤسسات الإقتصادية وما صاحب ذلك من تعظيم دور الإدارة البيئية ضمن وظائف الإدارة.
- الإرتفاع المطرد لأعداد المؤسسات في العالم
- بروز العديد من المشكلات البيئية الناجمة عن نشاط المؤسسات الإقتصادية
- تزايد التشريعات والقوانين لحماية البيئة في مختلف الدول.
- يعزز الحصول على شهادة ISO 14001 الوضع التنافسي للمؤسسات الإقتصادية.
- تعتبر المعايير البيئية من الحواجز اللاجمركية للتصدير، فقد تضطر العديد من المؤسسات نظرا لتعاملها مع الخارج الحصول على المواصفة القياسية ISO 14001.

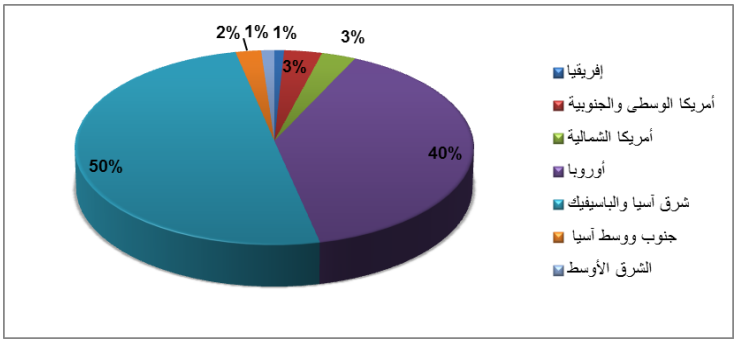
3-2 انتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001حسب المناطق الجغرافية:

لاشك أن هناك تباينا بين مختلف دول العالم في تبني المواصفة القياسية ISO 14001 وذلك للعديد من العوامل (إجتماعية، اقتصادية، ..إلخ)، من خلال الإطلاع على التقارير الإحصائية السنوية لمنظمة الإيزو نلاحظ أن المنطقتين الجغرافيتين، "أوروبا" و"شرق آسيا والباسيفيك" (تضم هذه المنطقة الجغرافية 40 دولة، أشهرها اقتصاديا: الصين، استراليا، كوريا الجنوبية، سنغافورة، اندونيسيا، . ..إلخ) تميزتا بنسبة اعتماد عالية لنظم الإدارة البيئية ISO 14001 وبقيت محافظة على الصدارة وذلك خلال الفترة 2010-2020، بينما تعتبر افريقيا أضعف المناطق الجغرافية في اعتماد هذه النظم[†]، ويمكن أن يفسر ذلك بالعديد من العوامل، نذكر منها:

- تنتشر نظم الإدارة البيئية أكثر في الدول ذات التصنيع العالي.
- تنتشر نظم الإدارة البيئية أكثر في الدول التي أمضت على اتفاقيات عالمية لحماية البيئة.
- تنتشر نظم الإدارة البيئية أكثر في الدول ذات التوجه الكبير للتصدير.

والشكل التالي يوضح حصة هذه المناطق من مجموع اعتمادات هذه النظم:

الشكل -4- حصة مختلف مناطق العالم من اعتمادات نظم الإدارة البيئية ISO 14001.



المصدر: مختار معزوز . رشيد علاب، محددات اعتماد نظم الإدارة البيئية ISO 14001 في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، مجلة دراسات، العدد الإقتصادي، جامعة الأغواط، المجلد 7، العدد 2، جوان 2016، ص: 207.

يمكن أن نلاحظ بوضوح استحواذ منطقة "شرق آسيا والباسيفيك" ومنطقة "أوروبا" على أكثر من 89% من اعتمادات نظم الإدارة ISO 14001.

3-3 الدول الأكثر اعتمادا للمواصفة القياسية ISO 14001:

يوضح الجدول التالي ترتيب 10 دول على المستوى العالمي في اعتماد المواصفة ISO 14001، في ديسمبر 2019:

الجدول –2– ترتيب 10 دول الأولى في اعتماد المواصفة ISO 14001 – ديسمبر 2019

الرتبة	الدولة	عدد الإعتمادات
1	الصين	134926
2	اليابان	18026
3	إيطاليا	17386
4	إسبانيا	12871
5	المملكة المتحدة	11420
6	الهند	8486
7	ألمانيا	8465
8	فرنسا	6402
9	كوريا الجنوبية	5698
10	رومانيا	4658

المرجع: ISO, Rapport annuel, ISO Survey 2019,p :1

يلاحظ أن الصين تعتبر الأولى عالميا في عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة ISO 14001 وقد حافظت على الصدارة لعدة سنوات، ويمكن أن يعزى ذلك لكثرة المؤسسات الإقتصادية في هذه الدولة واحتدام التنافس بينها، كما يلاحظ أن كل الدول التي تظهر في القائمة من الدول ذات الإقتصاديات القوية، مما يبين أن انتشار نظم الإدارة البيئية ISO 14001 يتناسب طرديا مع قوة اقتصاد الدول.

4– نموذج الدراسة وفرضياته: نستعرض في ما يلي أهم الفرضيات التي ينبني عليها النموذج القياسي، وهذا سيمكننا من اختيار متغيرات الدارسة

4–1 فرضيات النموذج:

بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة التي تحدثنا عليها بالتفصيل في المقدمة، نقوم بناء على نتائجها باقتراح الفرضيات التالية والتي بدورها تساعدنا في اقتراح متغيرات وصياغة النموذج.

- **الفرضية الأولى:** البلدان التي تصدر أكبر نسبة من السلع والخدمات إلى دول الاتحاد الأوروبي أو اليابان سيكون لديها عدد أكبر من الشهادات القياسية ISO 14001. على عكس التصدير إلى الولايات المتحدة الأمريكية.

فقد بينت العديد من الأبحاث (Roht-Arriaza, 1997, pp. 292-316)أن دول الاتحاد الأوروبي واليابان تفرض العديد من القيود على الشركات المصدرة، وعلى رأسها الحصول على شهادة الجودة البيئية ISO 14001 (ISO، 2019)، وعلى العكس من ذلك لا تفرض

الولايات المتحدة الأمريكية كثيرا من القيود البيئية على التجارة الخارجية، وعلاقة الولايات المتحدة الأمريكية مع المناخ والبيئة لازالت تنتابها الكثير من الفتور والتراجع.

- **الفرضية الثانية:** البلدان ذات المستويات الأعلى في إدماج الشركات المتعددة الجنسيات سيكون لديها مستوى أعلى عدد شهادات ISO 14001،

حيث وبسبب نموها الكبير واحتدام المنافسة في الأسواق العالمية فإن معظم هذه الشركات تحوز على شهادة الجودة البيئية بالإضافة إلى أنها تفرض على مورديها الحصول على الموصفة القياسية ISO 14001، لكي تضمن توافق جميع عناصر سلسلة الانتاج مع استراتيجية الانتاج الأنظف

- **الفرضية الثالثة:** البلدان ذات المستويات المنخفضة من الإنتاجية سيكون لديها عدد أكبر من شهادات ISO 14001.

حيث نفترض أن الشركات ذات الإنتاجية العالية والكفاءة التشغيلية العالية قد تعتبر الحصول على اعتماد شهادة ISO 14001، أمرا غير مهم، بالنظر إلى أنها تحقق مكاسب مهمة، وعلى العكس من ذلك تسعى الشركات التي تتميز بانخفاض الانتاجية إلى الحصول على اعتماد شهادة ISO 14001 لتعظيم مكاسبها.

- **الفرضية الرابعة:** كلما زادت عدد المنظمات غير الحكومية المهتمة بالبيئة كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.

حيث تشكل هذه المنظمات ضغطا على الحكومات والشركات، مما يجعلها تسن قوانين للحفاظ على البيئة، كما تحاول الشركات استرضاء الرأي العام المحلي باعتماد المواصفة القياسية ISO 14001

- **الفرضية الخامسة:** كلما كان الدخل الشخصي مرتفعا كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.

تبين الاحصائيات الموضحة في الجدول-2- أن الدول ذات الدخل المرتفع هي الدول الاكثر اعتمادا للمواصفة القياسية، أي أن هناك تناسبا طرديا بين الدخل الشخصي وعدد اعتمادات ISO 14001، ويمكن أن يفسر ذلك بتراجع الرغبة لدى الشركات في الدول النامية في الحصول على شهادة ISO 14001 بسبب التكلفة المرتفعة نسبيا للاعتماد خاصة في ظل المداخيل المحدودة لهذه الشركات.

- **الفرضية السادسة:** كلما كان تدخل الدولة ضعيفا في النشاط الاقتصادي كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.

حيث تبين الاحصائيات انتشارا كبيرا لاعتمادات شهادات ISO 14001 في الدول التي تتمتع بحرية اقتصادية أكبر، وتراجعها في الدول التي يكون فيها تدخل الدولة كبيرا، ويمكن أن يفسر ذلك بأن الحصول على شهادة ISO 14001 سلوك طوعي ينتشر في ظل حرية المنافسة بين الشركات.

4-2: متغيرات النموذج:

من خلال الفرضيات السابقة واطلاعنا على الدراسات السابقة يمكن اقتراح المتغيرات التالية:

- **المتغير التابع: ISO14**: حيث أنه لجعل هذا المتغير قابلا للمقارنة مع المتغيرات الأخرى، فإننا نعبر عنه بعدد اعتمادات ISO 14001 لكل مليون من السكان خلال الفترة 2001 – 2020.
- **المتغيرات المستقلة:**
  - **$ISO14_{t-1}$**: ويقصد به عدد اعتمادات ISO14001 لكل مليون من السكان في السنة السابقة
- **X_UE**:وهو متغير وهمي يساوي1إذا كان هناك تصدير من طرف الدولة للاتحاد الأوروبي.
- **X_JAP**: وهو متغير وهمي يساوي 1 إذا كان هناك تصدير من طرف الدولة لليابان.
- **X_US**: وهو متغير وهمي يساوي 1 إذا كان هناك تصدير من طرف الدولة للولايات المتحدة الأمريكية.
- **FDI**: حجم الاستثمار الأجنبي المباشر كنسبة للناتج الداخلي الخام.
- **PIB_TRAV**: الناتج الداخلي الخام بالنسبة لحجم العمل.
- **ENVIR_ONG**: عدد المنظمات البيئية غير الجكومية
- **GOV_INTERVENTION** ونقصد به مدى تدخل لدولة في النشاط الاقتصادي وقد حاولنا اقتراح مؤشر توفره Heritage Foundation (2003)، يبين مدى تدخل الادارة العمومية في النشاط الاقتصادي.
  - **TAILLE_ECO**: للتعبير عن حجم النشاط الاقتصادي، معبر عنه بنصيب التصنيع من الناتج المحلي الإجمالي.

4-3 العرض الوصفي لمتغيرات النموذج: يوضح الجدول التالي عرضا وصفيا للمتغيرات المعتمدة في النموذج

جدول-3- إحصائيات وصفية لمتغيرات الدراسة:

	المتغيرات	عدد المشاهدات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
متغير تابع	**ISO14**	**1970**	**3.22**	**4.17**
متغيرات مستقلة	**$ISO14_{t-1}$**	**1970**	**3.97**	**5.05**
	X_UE	**1970**	**0.22**	**0.08**
	X_JAP	**1970**	**0.17**	**0.55**
	X_US	**1970**	**0.13**	**0.09**
	FDI	**1970**	**2.77**	**1.55**
	PIB_TRAV	**1970**	**9.11**	**2.47**
	ENVIR_ONG	**1970**	**23.17**	**2.18**

GOV_INTERVENTION	1970	3.94	0.17	
TAILLE_ECO	1970	3.77	0.59	

4-4 صياغة النموذج

يعطى النموذج بالصيغة التالية:

$$ISO14_{it} = \alpha + \beta_1 ISO14_{it-1} + \beta_2 X_UE_{it} + \beta_3 X_JAP_{it} + \beta_4 X_US_{it} + \beta_5 FDI_{it} + \beta_6 PIB_TRAV_{it} + \beta_7 ENVIR_ONG_{it} + \beta_8 GOV_INTERVENTION_{it} + \beta_9 TAILLE_ECO_{it} + \varepsilon_{it}$$

حيث يمثل: i: رقم الدولة t: الزمن (السنة)

5 مناقشة النتائج: بعد إجراء اختبار HSIAO تبين أن هناك تجانسا تاما في نموذج بانال، أي أن الحدود الثابتة ومعلمات المتغيرات المستقلة كلها متطابقة لجميع المفردات. وفي هذه الحالة يتضمن النموذج معادلة تقدير واحدة. وتم تقدير نموذج الانحدار التجميعي PRM .

تم التقدير باستخدام برنامج EViews 10.0 وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول -4- مخرجات تقدير النموذج

$ISO14_{t-1}$	المقدر	0.915
	قيمة Student	6.125**
X_UE	المقدر	0.577
	قيمة Student	7.102***
X_JAP	المقدر	0.228
	قيمة Student	2.97**
X_US	المقدر	-0.125
	قيمة Student	5.129***
FDI	المقدر	0.135
	قيمة Student	2.124*
PIB_TRAV	المقدر	-0.269
	قيمة Student	3.258**
ENVIR_ONG	المقدر	0.025
	قيمة Student	4.170*
GOV_INTERVENTION	المقدر	-0.288*
	قيمة Student	2.520
TAILLE_ECO	المقدر	0.125
	قيمة Student	0.188

*: معنوي عند مستوى المعنوية 10%--**: معنوي عند مستوى المعنوية 5%--***: معنوي عند مستوى المعنوية 1%

المصدر: مخرجات برنامج EViews 10.0

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول يمكن استنتاج ما يلي:

- معامل المتغير: ($ISO14_{t-1}$) **هو** 0.915 وقيمة Student: 6.125 أي أن هناك ارتباط موجب معنوي بين اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 في السنة الحالية والتي قبلها مما يبين أن الدول الأكثر اعتمادا للمواصفة ستبقى تحتل الصدارة في السنوات المقبلة.

- معامل المتغير: (X_UE) **و** (X_JAP) معنويين وموجبين، بينما معامل المتغير (X_US) معنوي وسالب أن هناك ارتباط موجب معنوي بين اعتماد المواصفة القياسية ISO 14001 وتوجه الدولة للتصدير للاتحاد الأوروبي واليابان وارتباط عكسي بين تبني المواصفة ISO 14001 وتوجه الدولة للتصدير للولايات المتحدة الأمريكية، وهو ما **يؤكد صحة الفرضية الأولى.**
- معامل المتغير: (FDI) **هو** 0.135 وقيمة Student: 2.124 أي أن هناك ارتباط موجب معنوي بين اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 وحجم الاستثمار الأجنبي المباشر كنسبة للناتج الداخلي الخام، أي أن إدماج الشركات المتعددة الجنسية يعتبر عاملا مهما في رفع أعداد اعتمادات المواصفة ISO 14001 **وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.**
- معامل المتغير: (PIB_TRAV) **هو0.269-** وقيمة Student: **2.258** أي أن هناك ارتباط سالب معنوي بين اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 **و**الناتج الداخلي الخام بالنسبة لحجم العمل، ويمكن أن يفسر ذلك بأن هناك علاقة عكسية بين مستويات الإنتاجية واعتماد شهادات ISO 14001. أي أنه كلما انخفضت الانتاجية زاد اعتماد شهادات الجودة البيئية الناتج الداخلي الخام بالنسبة لحجم العمل، وهو ما **يؤكد صحة الفرضية الثالثة.**
- معامل المتغير: (ENVIR_ONG) معنوي وموجب أي أن هناك ارتباط موجب بين اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 وانتشار المنظمات البيئية غير الحكومية، وهو ما **يؤكد صحة الفرضية الرابعة.**
- معامل المتغير: (GOV_INTERVENTION) معنوي وسالب أي أن هناك ارتباط عكسي بين اعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 وتدخل الحكومة في النشاط الاقتصادي، وهو ما **يؤكد صحة الفرضية الخامسة.**
- معامل المتغير: (TAILLE_ECO) غير معنوي وموجب ويدل ذلك على غياب تأثير لحجم النشاط الاقتصادي واعتمادات المواصفة القياسية ISO 14001 وهو ما **ينفي صحة الفرضية السادسة.**

6. خاتمة

شهدت العقود الأخيرة ظهور وتطور مختلف الممارسات الإدارية المتعلقة بالجودة والبيئة، ومن أهم هذه التطورات ظهور عائلة ISO 14000، وقد عرفت هذه المواصفة نموا مطردا لكنه يتميز بتباين كبير بين الدول. قمنا في الدراسة الراهنة بمحاولة تقدير محددات اعتماد معايير ISO 14000 من طرف مختلف

المنشآت، وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- تتباين الدول من حيث تبني المواصفة القياسية ISO 14001.
- تتصدر الصين قائمة الدول الأكثر اعتمادا للمواصفة القياسية ISO 14001.
- كلما كان البلد يصدر أكثر إلى دول الاتحاد الأوروبي أو اليابان، كلما كان لديه عدد أكبر من الشهادات القياسية ISO 14001 ، على عكس التصدير إلى الولايات المتحدة الأمريكية.
- كلما تعددت الشركات المتعددة الجنسيات في دولة ما كلما كان لديها مستوى أعلى لعدد شهادات ISO 14001،
- كلما انخفضت الانتاجية في البلدان كلما كان لديها عدد أكبر من شهادات ISO 14001.
- كلما زادت عدد المنظمات غير الحكومية المهتمة بالبيئة كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.
- كلما كان الدخل الشخصي مرتفعا كلما زادت اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.
- لا وجود لتأثير للنشاط الاقتصادي على اعتمادات شهادة ISO 14001 في البلد.

7. قائمة المراجع.

- Corbett C.J. et Kirsch .(2010) .International Diffusion of ISO 14000 Certification, production and Operations Management.
- Eric and Perkins, Richard (2004)at the global level?: a panel-data analysis. A, 36 (5). pp. 823-839. ISSN 0308-518X Neumayer .(2004) . What explains the uneven take-up of ISO 14001 .*Environment and planning*.
- ISO .(2019) .*Rapport annuel* .
- N Roht-Arriaza .(1997) .Environmental Management Systems and Environmental Protection: Can ISO 14001 Be Useful within the Context of APEC?
- Prakash Potoski M .(2004) .Regulatory convergence in nongovernmental regimes? Cross-National Adoption of ISO 14001 Certification .*The journal of politics*.
- Prakash Potoski M .(2004) .Regulatory convergence in nongovernmental regimes? Cross-National Adoption of ISO 14001 Certification .*The journal of politics*.
- النقارنجم الغزاوي عبد، وعبد اللهالنقار العزاوي. (2010). *إدارة البيئة ومتطلبات تطبيق الايزو 14000* .
- سايح فطيمة. (جوان, 2020). المسؤولية الإجتماعية والبيئية للشركات المتعددة الجنسيات. *مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، 4*(1)، الصفحات 261-264.
- محمد عادل عياض. (2010). دراسة نظرية لمحددات سلوك حماية البيئة في المؤسسة. *مجلة الباحث*.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد: 1/ جوان 2021، ص ص 155- 173

التمويل الإسلامي في مواجهة تحديات التحول الرقمي وتداعيات جائحة كورونا

Islamic finance in the face of the challenges of digital transformation and the repercussions of the Corona pandemic

سامي مباركي*
Sami Mebarki
جامعة الحاج لخضر باتنة1 – الجزائر
Sami.mebarki@univ-batna.dz

سامية مقعاش
Sami Megaache
جامعة الحاج لخضر باتنة1 – الجزائر
samia.megaache@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/03 *تاريخ القبول: 2021/06/11* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تأثير الرقمنة على قطاع التمويل الإسلامي، وتوضيح أهميتها في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة، وتجاوز الآثار المترتبة على عمليات الإغلاق بسبب تفشي جائحة كورونا (كوفيد –19) في الوقت نفسه. فقد أحدثت التكنولوجيا المالية ثورة في القطاع المالي خاصة مع تنامي استخدام الأنترنت والهواتف المحمولة والأجهزة الذكية الأخرى، وازدادت أهمية هذه التكنولوجيا مع تفشي هذه الجائحة، أين سمحت للعملاء بالحصول على مجموعة من الخدمات المصرفية من منازلهم، بالاعتماد على التكنولوجيا الرقمية التي توفر الوقت والنفقات وتحفظ الصحة العمومية.

وتوصلت الدراسة إلى أن التمويل الإسلامي يمكنه الاستفادة من الأدوات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية من خلال التكنولوجيا المالية الرقمية، إلا أنه هناك بعض الصعوبات التي تحد من تطور التمويل الإسلامي منها الفجوة الرقمية، والصعوبات المتعلقة بالإفصاح المالي وعدم تناسق المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تمويلإسلامي؛رقمنة، كورونا كوفيد 19؛تكنولوجيامالية.

تصنيفJEL: G15؛ Q55؛ I15

Abstract :

This study aimed to highlight the impact of digitization on the Islamic finance sector, clarify its importance in the development of the banking services provided, and overcome the effects of closures due to the outbreak of the Corona pandemic (Covid-19) at the same time.Financial technology has revolutionized the financial sector, especially with the growing use of the Internet, mobile phones and other smart devices, and the importance of this technology has increased as this pandemic spreads, allowing customers to obtain a range of banking services from their homes, relying on digital technology that saves time, expenses and preserves public health.

The study found that Islamic finance can take advantage of Shariah-compliant financial instruments through digital financial technology, but there are some difficulties limiting the development of Islamic finance, including the digital gap, difficulties with financial disclosure and Information asymmetry.

.**Key words:** Islamic finance; digitization, Covid 19, financial technology

JEL classificationcodes: G15; Q55; I15

*المؤلف المرسل

1. المقدمة

أصبحت التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في مجال المعاملات المالية والمصرفية خاصة في ظل التطور السريع للاقتصاد الرقمي، إذ أصبح اعتماد التقنيات الرقمية والاندماج في الاقتصاد الرقمي أمرًا أساسيًا للبنوك والمؤسسات المالية لتحقيق نطاق أكبر واختراق أسواق جديدة وتقديمأفضل وأسرع الخدمات لتلبية الاحتياجات التمويلية للعملاء. وفيسعي هذه البنوك والمؤسسات المالية لتوفير خيارات أكثر توافقًا مع احتياجات العملاء، كان لابد على التمويل الإسلامي أن يواكب هذا الوضع المستجد من خلال اعتماد الرقمنة وتوفير خدمات مالية ومصرفية رقمية لتحسين أساليب التمويل الإسلامي لتتمكن من المنافسة والازدهار وخدمة العميل.

ولقد زاد ظهور وباء كورونا فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) من رقمنة نشاط البنوك والمؤسسات المالية، وكفلت أنظمة الحاسب الآلي ووسائل الاتصال سرعة انتشار هذه الرقمنة، فهاهي جائحة فيروس كورونا التي ظهرت أواخر عام 2019، والتي لا تزال تؤثر في جميع جوانب الحياة البشرية في معظم دول العالم. فقد انتشرت الجائحة في جميع كل الدول، وخلفت فيها تداعيات اقتصادية واجتماعية وسياسية متباينة. ويُعد وباء كورونا الجديد من أصعب التحديات التي واجهت الإنسانية. إذ تخطت آثاره السلبية الخسائر البشرية المباشرة في شكل الأعداد المتزايدة من الوفيات والإصابات بالفيروس، لتمتد لتشمل العديد من القطاعات الاقتصادية، وليست مفاجأة أن تُلقي هذه الجائحة بظلالها على قطاع التمويل، فقد سعت الدول والحكومات لتبني مجموعة من التدابير والإجراءات لاحتوائه أهمها فرض التباعد الاجتماعي. وهذا ما أدى إلى تراجع إيرادات هذا القطاع بسبب تعطل النشاطات الإنتاجية وتعليق أنشطة الحياة اليومية الروتينية. وعليه، فقد تسبب الجائحة هي الأخرى في تحد آخر للتمويل الإسلامي إذ ساهمت في تسريع التحول نحو الرقمنة للتغلب على التهديدات التي يفرضها الوباء والاستفادة من الفرص التي توفرها الرقمنة.

إشكالية الدراسة

في محاولة للحدّ من الآثار السلبية لانتشار فيروس كورونا الجديد من جهة، والتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال التحول الرقمي من جهة أخرى، أضحى اعتماد التمويل

الإسلامي الرقميضرورة اقتصادية ملحة أكثر من أي وقت مضى رغم أن التحول الرقمي في مجال التمويل ليس مسعى جديدًا. وفي هذا الصدد كان لابد من طرح التساؤل التالي:

ما هي المشاكل التي واجهت التمويل الإسلامي بسبب تفشي جائحة كورونا الجديد؟ وكيف ساهمت تقنيات التمويل الإسلامي الرقمية في التخفيف من الآثار السلبية لتفشي هذا المرض؟وما هي التحديات التي تواجه عملية رقمنة التمويل الإسلامي؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الورقة البحثية أساسا إلىإبراز دورالتمويل الإسلامي الرقمي في ظل التحول إلى الاقتصاد الرقمي في التخفيف من الأضرار التي لحقت بالمؤسسات التمويلية وبالعملاء بسبب تفشي جائحة كورونا. إضافة إلى جملة من الأهداف الأخرى يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- فحص تأثير الرقمنة على التمويل الإسلامي.
- الإشارة إلى ضرورة عصرنة ورقمنة التمويل الإسلامي من خلال رقمنة أنظمة الدفع وقنوات التفاعل مع العملاء لمواجهة تداعيات جائحة كورونا وتلبية احتياجات العميل.
- التحسيس بأهمية استفادة التمويل الإسلامي من التكنولوجيا الرقمية لتحسين كفاءته وتقديم خدمات آمنة وفعالة لعملائها باستخدام الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية لإجراء المعاملات المصرفية، والتغلب على العقبات التي يشهدها العالم منذ بداية تفشي جائحة فيروس كورونا .

أهمية الدراسة

تكتسب التكنولوجيا المالية اليوم زخمًا في مجالالمعاملات المالية والمصرفية، وزاد من أهميتها انتشار فيروس كورونا وتفعيل التباعد الاجتماعي الذي تعيشه معظم دول العالم، والذي أدى إلى صعوبة حصول الأفراد والشركات على الخدمات المالية بطريقة ميسورة وآمنة وهذا ما حفز العملاء على زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية، مما فرض على التمويل الإسلامي تطوير التقنيات المالية المعتمدة وتبني التقنيات الرقمية على أمل خدمة العميل واستقطاب الأموال وفق أساليب التمويل الإسلامي الرقمي في آن واحد.

منهجية الدراسة

لتحقيق الأهداف المسطرة للدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي المدعم بالبيانات المستقاة من مصادر التوثيق والمعلومات الرسمية، لإبراز الوقائع والحقائق التي تمثل مشكلة البحث.

وللإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم تقسيم البحث إلى المحاور التالية:

المحور الأول: المفاهيم المتعلقة بالتمويل الإسلامي الرقمي والتكنولوجيا المالية؛

المحور الثاني: تداعيات جائحة كورونا على التمويل الإسلامي؛

المحور الثالث: تحديات تعزيز الاستفادة من رقمنة التمويل الإسلامي للتخفيف من خسائر جائحة كورونا.

2. المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والتمويل الإسلامي الرقمي.

يشكّل التمويل الإسلامي الرقمي عنصرًا هامًا في البنية المصرفية والمالية، إذ أضحى اليوم ضرورة اقتصادية في ظلّ الظروف المستجدة، ففي مثل هذه الأوقات التي بات فيها التفاعل البشري والتنقل لإجراء العمليات المالية محدوداً أصبح بإمكان المنتوج المالي الإسلامي الرقمي أن يستقطب العملاء الذين يتحفظون على المعاملات الربوية. ولقد كان للتطور السريع في التكنولوجيا المالية والتقنيات الرقمية الأثر البالغ في تطور التمويل الإسلامي.

1.2 تعريف التمويل الإسلامي الرقمي

إن مصطلح التمويل الإسلاميالرقمي يتكون من شقين، التمويلالإسلامي، والرقمي. أما الشق الأول التمويلالإسلامي (Islamic Finance)فيقصد به: تمويل ونظام مصرفي يقوم على مجموعة من المبادئ الأساسية المستقاة من الشريعة الإسلامية أهمها (Rabbani et al., 2021, p. 5):

- **المبدأ الأول والأهم في التمويل الإسلامي هو مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية**:ويستمد التمويل الإسلامي هذا المبدأ من القيم الأساسية للإسلام، والتيتؤمن بالمساواة والعدالة الاجتماعية والاقتصادية والالتزام الدائم بسلامة وأمن الأجيال القادمة من خلال والاهتمام الحفاظ على الموارد.

- **يؤمن التمويل الإسلامي بتوزيع الثروة وليس بتراكم الثروة:** وبعضالمنتجات المالية مثل الصدقة والزكاة والقرض الحسن أمثلة على ذلك، وتبين أن التمويل الإسلامي يؤمن بالحفاظ على حقوق الفقراء من خلال الترويج لتوزيع الدخل الفائض من طرف الأغنياء على الفقراء.
- **يقوم التمويل الإسلامي على شكل تمويل حقوق الملكية بدلاً من التمويل بالدين:** أي لا يمكن بيع الأموال أو إقراضها للربح كسلعة، بل يجب أن يتم توظيفها في الأنشطة الاقتصادية.
- **يقوم التمويل الإسلامي على تقاسم المخاطر وليس تحويل للمخاطر:** يشجع التمويل الإسلاميتقاسم المخاطر وتجنب تحميل المخاطر لطرف واحد،والعلاقةبين الأطراف المعنية يقوم على الصدق والشفافية.
- **يوفر التمويل الإسلامي خيارات استثمار آمنة ومسؤولة اجتماعيًا وأخلاقية للمستثمرين:** أي أن التمويل الإسلامي ضد الاحتيال وضدمشاركة المتعاملين في ممارسات تجارية غير أخلاقية.

إضافة إلى المبدأين الأساسين المتمثلين في(Deloitte, 2002, p. 39):

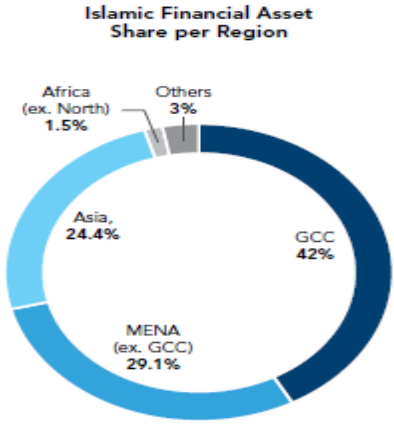
- **الربا (الفائدة):** أي الزيادات على رأس المال في القرض فقط بسبب مرور الوقت محظورة، ويجب على البنوك ضمان الإيرادات المتولدة بطريقة تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية والمصادر غير المتوافقة يجب فصلها وتوظيفها في التبرع لتمويل المشاريع التي تعود بالنفع على الجمهور.
- **الغرر (عدم اليقين التعاقدي):** أي يجب أن لا يكون هناك أي لبس في أي شرط من شروط عملية التمويل.

أما الشق الثاني،التمويل الرقمي (Digital Finance) فيعرف على أنه خدمات مالية يتم تقديمها عبر البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك الهاتف المحمول والإنترنت مع استخدام قليل للنقد وفروع البنوك التقليدية، والتي تعمل من خلال الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو البطاقات المستخدمة عبر أجهزة نقاط البيع (POS) على توصيل الأفراد والأعمال إلى بنية تحتية رقمية للمدفوعات، مما يتيح معاملات سلسة لجميع الأطراف(Dara, 2018, p. 122).

وعليه، فإن التمويل الإسلاميالرقميربط بين التمويل الإسلامي والتمويل الرقمي، حيث يقدم خدمات مالية للأفراد والشركات بطرق تتوافق مع الشريعة الإسلامية، ولكن بالاعتماد على التكنولوجيات الرقمية الحديثة لتقديم هذه الخدمات المالية، ومن أمثلة الخدمات المالية الرقمية الدفع الإلكتروني، تحويل الأموال، الاقتراض، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداولبواسطة منصات وتطبيقات التداول عبر الانترنت والهواتف والأجهزة الرقمية المختلفة. وبذلك قد تكون خدمات التمويل الإسلامي الرقمي أكثر آلية وسهلة الاستخدام وأكثر ملائمة وأقل تكلفة.

لقد زاد الطلب على التمويل الإسلامي مع تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، إذ ازدادت مساهمة هذه الأخيرة في قاعدة الأصول العالمية الإجمالية. وتتواجد معظم أصول التمويل الإسلامي في آسيا ودول مجلس التعاون الخليجي (GCC) ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) بنسبة 95.5 بالمائة من إجمالي أصول التمويل الإسلامي العالمية وذلك وفق إحصائيات سنة 2017(World Bank, 2020, p. 20).

الشكل رقم 1: حصة أصول التمويل الإسلامي حسب المناطق الجغرافية



Source: (World Bank, 2020, p. 21)

إن ما زاد من تنامي الطلب على خدمات التمويل الإسلامي الرقمي هو تطور التكنولوجيا المالية الجديدة، فقد أحدثت التكنولوجيا المالية والتقنيات الرقمية تطوراً كبيراً في أساليب التمويل

التقليدية والإسلامية، حيث أصبحت تقدم منتجات وخدمات مصرفية إسلامية، تلبي احتياجات الأشخاص وتزودهم بمنتجات تتماشى مع قواعد الشريعة الإسلامية بأساليب رقميةمن أجل إدارةشؤونهم المالية اليومية.

وتشير **التكنولوجيا المالية** إلى تطبيق التكنولوجيا في الصناعة المالية، وتغطي مجموعة واسعة من الأنشطة المالية مثل: الإقراض والاستثمار والسداد وإدارة المخاطر والبيانات والتحليلات وإدارة الثروات. وعلى نطاق واسع، تشير التكنولوجيا المالية إلى الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا في تصميم وتقديم المنتجات والخدمات المالية، ويشار إليها باسم "fintechs"(GIFR,2017,p.282).ويمكنأن ينطبق مصطلح التكنولوجيا المالية على أي ابتكار في كيفية تعامل الناس مع الأعمال في المدفوعات، التحويلات المالية، المحافظ الإلكترونية ... وغيرها من الاختراعات الكترونية لتحويل التعامل بالأموال إلى السجلات الحسابية الرقمية (زيد وبودراع، 2018، ص. 145).

ومما سبق يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيمايلي(الأسرج، 2014، ص.5):

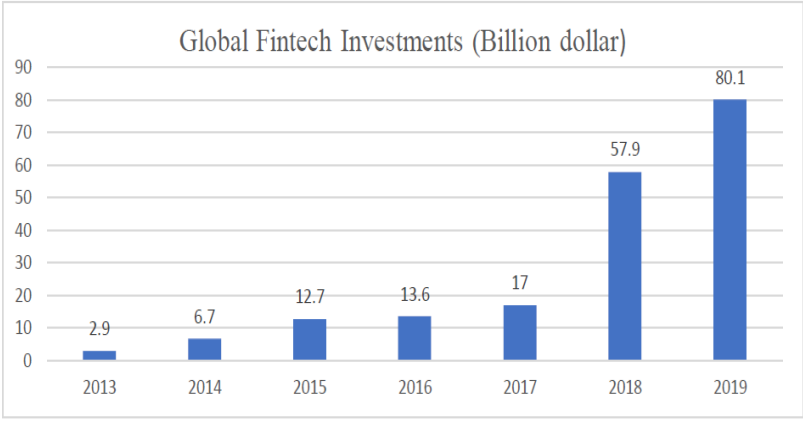
- أن التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية.
- أن التكنولوجيا المالية ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة تستخدمها البنوك والمؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.
- أن الخدمة المالية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية.
- لايقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على مجال أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

وهناك أربعة عناصر متشابكة ومتكاملة تشكل مظاهر التكنولوجيا في المجال المالي والمصرفي وهي:

- الجانب المادي: يتمثل فيا لآلات والمعدات المستخدمة.
- الجانب العملي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المطلوبة لاستخدام التكنولوجيا المالية.
- الجانب الإبتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية.

ولقد زادت الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية على النطاق العالمي، حيث بلغت هذه الاستثمارات 2.9 مليار دولار في عام 2013، و6.7 مليار دولار في نهاية عام 2014. وفي نهاية عام 2017، بلغ إجمالي الاستثمار 17 مليار دولار. وزادت استثمارات التكنولوجيا المالية بشكل مفاجئ في نهاية عام 2018 بمعدل نمو 340%. لتصل إلى حدود 80 مليار دولار سنة 2019 كما يمكن ملاحظته من هذا الرسم البياني.

الشكل رقم 1: إجمالي استثمارات التكنولوجيا المالية



Source:(Elipses, 2019)

2.2 تأثير التكنولوجيا المالية على التمويل الإسلامي

في ظل المتغيرات العالمية ونتيجة الاتجاه المتزايد نحو رقمنة المعاملات التجارية والمالية أصبح تطوير الخدمات المالية الإسلامية ومواكبتها للتطورات التكنولوجية المتلاحقة ضرورة ملحة. فتطبيق التكنولوجيا الماليةوالأنظمة الرقمية يساعد، بشكل عام، على تبسيط العمليات والمعاملات المالية، وهو الأمر الذي يؤدي إلى خفض التكاليف وسرعة التنفيذ، والأهم من كل ذلك مواكبة طلبات العملاء للحصول على تمويل متوافق مع الشريعة الإسلامية باستخدام التكنولوجيا المالية في العمليات المالية. وهناك العديد من التقنيات التي توفرها التكنولوجيا الماليةوالتي يمكن أن تحدث تحولاًفي طريقة عمل التمويل الإسلامي منها(البشير،2018،ص. 55):

أ- تبادلالأموالرقميا

أدت الثورة الرقمية إلى تغير جذري في النموذج التقليدي للتبادل النقدي، بسبب ما أحدثت رقمنة أنظمة الدفع والتطورات الحاصلة في مجال الصناعة المالية، فالنقود تحولت إلى شكل جديد، وتطورت طرق الدفع فأصبحت تعتمدعلى شبكة الإنترنت أو الأجهزة اللاسلكية. ومؤسسات التمويل الإسلامية معنية هي الأخرى بمواكبة هذا التطور كغيرها من المؤسسات، وعليهاأن تستفيد من التقنيات الحديثة،إذ أن العملات الرقمية تسهل بشكل فوري عمليات نقل القيمة من طرف إلى آخر بطريقة آمنة وسريعة وبتكاليف قليلة. كما تعمل على تحسين الوصول للمستثمرين، والمساعدة في طلب التمويل، ومن ميزات هذه التقنيةإجراء الصفقات المالية بسرعة عالية وشفافيةكبيرة.

ب- تطوير وتسويق المنتجات المالية الإسلامية عبرالتقنيات الرقمية:

يتيح استخدام التجهيزات والبرمجيات الجديدة عبر استخدام المنصات الرقمية تطوير المنتجات المالية الإسلامية، وتعد المنصة العالمية الابتكارية لمنتجات الاقتصاد الإسلامي التي أسسها المركز العالمي للاقتصاد الإسلامي فيديبفي عام 2015 واحدة من أبرز هذه المنصات التي اتجهت إلى إضافة منتجات مالية إسلامية جديدة. ومن أبرز المنتجات المالية التي تم عرضها في هذه المنصة منتجَي الصكوك الوقفية والأسهم، والصكوك التفضيلية الذي يشتمل على أسهم وصكوك تفضيلية، يمكن أن تجذب مستثمرين جدد لهم تفضيلات أو توقعات مختلفة للعائد والمخاطر، مقارنة بنظرائهم من أصحاب الأسهم العادية.

ج – إنشاءقواعدالبيانات الإلكترونية لخدمةالتمويل الإسلامي:

مكّنت التكنولوجيا منالوصولإلىالمعلومةبكل سهولةفيظلالتقنيات الحديثة،فقد أتاحت تجميع وتخزين كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالمؤسساتالمالية، مما جعل عمليات البحث على الإنترنت، والدفع الإلكتروني تستخدم بشكل آلي من قبل العملاء والشركات والوكالات الحكومية والجهات الفاعلة في على حد سواء، لذلك بات من الضروري على مؤسسات التمويل الإسلامي أن تتبنى إنشاء قواعد بيانات رقمية لهذه الصناعة،وأن توفر لها الموارد البشرية والمالية اللازمة، وأن تكون مخرجاتها على درجة عالية من الثقة و المصداقية.

إلى جانب ما سبق، تؤثر التكنولوجيا المالية على التمويل الإسلامي من خلال ما يلي(الأسرج، 2014، ص. 8):

- الجمع بين القيم الأخلاقية المستمدة من الشريعة الإسلامية والقدرة على مواجهة التحديات التحول الرقمي.
- تطويرخدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
- تطويرتطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي قدمهالعملائها.
- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية.
- مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية الموجودة.
- تعملا لتكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.
- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك.

وعليه، ومن خلال ما سبق يمكن الجزم على أن تطور التمويل الإسلامي، في الوقت الراهن، يفرض عليه مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية، واستخدام التقنيات الرقمية الجديدة.

3. تداعيات جائحة كورونا على التمويل الإسلامي.

في 31 ديسمبر 2019، كشفت منظمة الصحة العالمية عن عدد من حالات الالتهاب الرئوي مجهول السبب في مدينة ووهان شرق الصين، وبعدها بأيام وتحديداً في 7 جانفي، توصل علماء صينيون، إلى أن فيروسا تاجيا جديدا من عائلة كورونا هو المسبب لتلك الحالات.

في البداية، بدا الأمر وكأنه وباء يقتصر على الصين فقط، لكنّه سرعان ما تحول إلى وباء عالمي أدخل العالم في أزمة اقتصادية مازال يتخبط فيها إلى يومنا هذا.ويعتبر فيروس كورونا أحد أسوأ الأوبئة العالمية التي عرفتها البشرية، بسبب ارتفاع معدل الوفيات وسهولة وسرعة انتشاره.

1.3 مخاطر جائحة كورونا على التمويل الإسلامي

لم يقتصر تأثير تفشي مرض فيروس كورونا على الأرواح البشرية فحسب، بل تكبدت الدول خسائر فادحة مست كل القطاعات الاقتصادية بسبب هذا الوباء وإجراءات احتواءه،

فقد تسبب تفشي فيروس كورونا (كوفيد -19) في صعوبات اقتصادية واسعة النطاق بالنسبة للمستهلكين والأسر والمؤسسات، إذ أدت إجراءات الحجر الصحي وإغلاق المؤسسات، وقيود السفر إلى عرقلة الأعمال التجارية ومعاملات التجارة والتمويل والسيولة، وولّد هذا الوضع غير المتوقع، مشكلات وضغوط على العمل المالي والمصرفي سواء التقليدي أو الإسلامي على حد سواء. ويمكن تقسيم تأثير تفشي فيروس كورونا (كوفيد -19) على التمويل الإسلامي إلى المخاطر التالية:

أ- مخاطر التمويل

أدت تدابير الاحتواء، رغم أنها ضرورية لاحتواء انتشار الفيروس إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية. خاصة في المناطق ذات الاتصال الرقمي الضعيف، وفي المجتمعات ذات الثقافة المالية الرقمية المنخفضة. ويمكن توضيح أسباب مخاطر التمويل التي تعرضت لها مؤسسات التمويل الإسلامي والتمويل التقليدي أيضاً في النقاط التالية (Economics Observatory, 2020):

أولاً: أدى الإغلاق لمنع انتشار الفيروس إلى انخفاض نشاط المؤسسات المصرفية والمالية نتيجة تقييد حركة الأفراد والأسر والشركات، فالمعلوم أن الكثير من معاملات هذه المؤسسات تعتمد على الاتصال المباشر مع العملاء وهذا ما أدى إلى فقدان نسبة من الإيرادات؛ كما أدى ذلك إلى تعذر استفادة الأفراد والأسر من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات مثل خدمة الدفع والادخار والائتمان.

ثانيًا: خسارة الشركات التي توقفت عن العمل جراء الوباء لجزء من عائداتها، بسبب زيادة التخلف عن السداد الناتجة عن تقلص الأنشطة الاقتصادية وخفض التصنيف الائتماني لبعض المؤسسات في الصناعات المتأثرة بشدة. وبالمثل، فإن الأسر والأفراد الذين فقدوا وظائفهم أو تم إجازتهم قل دخلهم، وبالتالي عجزوا على سداد قروضهم، مما أثر سلبًا على إيرادات وأرباح ورأس مال المؤسسات المصرفية والمالية. إضافة إلى خسارتها نتيجة فقدان السندات والأدوات المالية المتداولة قيمتها بسبب الأزمة.

ثالثًا: أصبحت إيرادات البنوك من غير الفوائد أقل، حيث انخفض الطلب على خدماتها بسبب الوباء، فعلى سبيل المثال، هناك عدد أقل من المدفوعات والمعاملات التي يتعين القيام بها مع انخفاض النشاط الاقتصادي.

ب- مخاطر السيولة

بسبب انخفاض التدفقات النقدية المحصلة من سداد القروض انخفضت السيولة النقدية للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، كما أدت السحوبات من قبل المودعين لتلبية احتياجاتهم التمويلية إلى تعرضها إلى ضغوط شديدة أثرت بشكل كبير على السيولة المتاحة فيها أثناء الوباء، وهذا ما أدى إلى عدم التوافق بين العرض والطلب. والتأثير على مستويات الربح ورأس المال كما أدى إلى انخفاض نسبة كفاية رأس المال (CAR) تحت العتبة التنظيمية (KPMG, 2020, p. 12).

ج- المخاطر التشغيلية:

تواجه مؤسسات التمويل الإسلامي مخاطر تشغيلية نتيجة الصعوبات التي تواجهها في تنفيذ وإدارة أعمالها التجارية نتيجة تعطل الأعمال بسبب التغييرات في عمل الموظفين الناجمة عن ترتيبات وإجراءات الاستجابة لتداعيات جائحة كوفيد -19 على قطاع التمويل الإسلامي وكذا التمويل التقليدي(KPMG, 2020).

د- المخاطر الإلكترونية:

نتيجة زيادة الاحتيال والتهديدات الإلكترونية بسبب تخفيف الضوابط الداخلية، فظروف العمل عن بعد واعتماد القنوات الإلكترونية وسع عمليات القرصنة والهجمات الرقمية على شبكة تكنولوجيا المعلومات للبنوك والمؤسسات المالية وزاد من محاولات استغلال أي نقاط ضعف للتشويش وإضعاف عمليات الاتصال مع العميل(KPMG, 2020).

مما سبق يمكن تلخيص الآثار التي تسببت فيها جائحة كورونا على قطاع التمويل الإسلامي في النقاطالتالية:

- نقص السيولة بسبب توقف الأعمال وتراجعها بسبب زيادة الإنفاق الصحي.
- زيادة العجز عن سداد الديون.
- تعثر الأعمال ونقص الطلب العام وتعطل تنفيذ و إدارة الأعمال التجارية للبنوك والمؤسسات المالية.
- المخاطر الإلكترونية نتيجة الاحتيال والتهديدات الإلكترونية.

وعليه، ومن أجل تقليل الآثار السلبية للجائحة فقد استخدمت البنوك والمؤسسات المالية التكنولوجيا الرقمية والإنترنت لمواجهةالتحديات غيرالمسبوقة التي فرضتها الأزمةالصحية

لوباءكوفيد19،ومواصلة تقديم خدماتها، فقد تم اللجوء إلى استخدام تقنيات التمويل الرقمي لدعم تدابير الوقاية للسيطرة على انتشار الوباء من جهة، ومواكبة التطور الحاصل في الاقتصادالرقمي من جهة ثانية وكل ذلك من أجل توفيرالتمويل للأفراد والمؤسسات في ظل هذه الظروف الاستثنائية.

2.3 الجوانب الرئيسية للتمويل الإسلامي التي تساهم في التعافي من مخاطر وباء كورونا

هناك بعض الجوانب الرئيسية للتمويل الإسلامي والتي تجعله مناسبًا بشكل خاص لتحقيق التعافي من تداعيات وباء كورونا كوفيد -19 منها:

أولا: إن فلسفة التمويل الإسلامي القائمة على التكافل الاجتماعي ومساعدة الفقراء يمكن أن تساهم في معالجة حالة الطوارئ التي فرضها وباء كورونا والاستعداد للتعافي من خلال تقليص حجم الديون المتراكمة على الأفراد، إذ يمكن أن تكون الزكاة مكونًا مهمًا في برامج الدعم لتحقيق التعافي. فوفقا لقواعد الشريعة الإسلامية يطلب من الأفراد الميسورين أن يصرفوا الزكاة في غضون عام واحد من تحقيق النصاب، مع التركيز على المنفعة الفورية في حالة الأزمات. وهذه هي الفترة التي تزداد فيها الحاجة لتحقيق التكافل الاجتماعي في هذا ظل الوباء. وغالبًا ما يقدم المتبرعون الزكاة في شكل تحويلات نقدية، والتي يمكن أن تكون مهمة بشكل كبير في تقليص مديونية الأفراد المتضررين(Rehman, 2020).

ثانياً: يسعى التمويل الإسلامي إلى تجنب الاستثمار في الأنشطة الضارة اجتماعياً، وإصدار ما يسمى بـ "الصكوك الخضراء" وهي تلك الصكوك التي تكون متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة، وهذه الأخيرة قد تكون مصدرًا مهمًا لرأس المال طويل الأجل للحكومات والشركات يمكنها من خلاله المشاركة في الاستجابة لفيروس كورونا(Hauser, 2020, p. 6).

ثالثاً: إن تمويل المعدات والمركبات والمصادر الأخرى لكسب الرزق وتمويل التجارة من الآليات الرئيسية التي يمكن للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية بواسطتها دعم التعافي من الوباء. إذ تُعد مواءمة أنشطتها التمويلية فرصة مهمة لهذه البنوك والمؤسسات للتخفيف من وطأة جائحة الفيروس التاجي(Rehman, 2020).

رابعاً: يمكن أن تكون للأوقاف، مساهمات مهمة في القدرة على الصمود في وجه الوباء، إذ أن الأصول المالية أو غير المالية مثل الأراضي أو المباني المخصصة بشكل دائم للأغراض الاجتماعية يمكن أن تكون وسيلة مهمة لأصحاب المصلحة للمساهمة في البنية التحتية الاجتماعية التي تساعد الدول على التعافي بشكل أفضل من تداعيات الوباء خاصة على المدى الطويل(Rehman, 2020).

تأسيسا على ما سيق، ومع انتشار جائحةكورونا وما نجم عنها من إغلاق للحد من انتشار الوباء، تعرضت مؤسسات التمويل الإسلامي للعديد من المخاطر، إلا أن الواقع يؤكد قدرة هذا النوع من التمويل في مساهمته في تحقيق التعافي من هذه المخاطر سواء على المدى القريب أو على المدى المتوسط والطويل.

4. تحديات تعزيز الاستفادة من رقمنة التمويل الإسلامي للتخفيف من خسائر جائحة كورونا.

في ظل التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتحول المتسارع نحو الاقتصاد الرقمي وخاصة في ظل جائحة كورونا، كان لابد على القطاع المالي والمصرفي الإسلامي أن يواجه الواقع ويستعد لمجاراة هذا التحول وان يتهيأ للتحدي، وذلك من خلال استغلال التكنولوجيا المالية الرقمية لطرح أساليب مبتكرة تنسجم مع العالم الرقمي الجديد والوضع الوبائي المستجد.

1.4 متطلبات رقمنة التمويل الإسلامي

لنجاح التمويل الإسلامي، يجب التدرج في طرح المنتجات المصرفية كما يجب تكوين وتحضير الموارد البشرية من أجل التعامل مع طبيعة التمويل الإسلامي التي تتطلب توفر شروط ومعاملات خاصّة. وعليه، ومن أجل رقمنة التمويل الإسلامي يجب القيام ببعض الإجراءات الضرورية يمكن إيجازها فيما يلي(الزيوت والزيوت، 2020، ص.ص 129-131):

أ- تهيئة البيئة الشرعية:

لما كان التمويل الإسلامي قائم على أسس الشريعة الإسلامية، فإن كلّ ما يستجد طرحه لابد له من الإجازة الشرعية قبل نقله إلى حيز التطبيق. وتتمثل تهيئة البيئة الشرعية في مجال رقمنة صيغ التمويل في عدة أمور، منها: تدريب الشرعيينوتهيئتهم فيما هو ضروري في علم التكنولوجيا المالية (Fintech) لتمكينهم من الفهم الصحيح لما يستجدّ من أمور حتى يكونوا

أكثر قدرة على تطوير المنتجات الرقمية وليكونوا قادرين علىإعطاء الحكم الصحيح لما يطوّره غيرهم من منتجات رقمية.

ب- تهيئة البيئة التشريعية

وذلك بإعادة صياغة عقود المنتجات الرقمية للحفاظ على حقوق المتعاملين من الضياع وحتى تكون عمليات البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية خالية من أي لبس أو خطأ أو غموض يشوبها، وهذا لتعزيز ثقة العملاء. كما يتطلب تهيئة البيئةالتشريعية تطوير القوانين والأنظمة الداخلية لعمل هذه المؤسسات بهدف إزالة العوائق التشريعية أمامرقمنة الصيغ التمويلية.

ج- تهيئة البيئة التقنية

وذلك من خلال إنشاء المنصات الإلكترونية المناسبة التي تتفق مع طبيعة صيغ التمويل الإسلامي ويجب أن تتميّزهذه البيئة التقنية بالجودة والدقة والآمان. بالإضافة إلى ربط البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية إلكترونيًا بالوزاراتوالدوائر الحكومية التييرتبط عمل هذه المؤسسات مع تلك الدوائر.كما تتمثل تهيئة البيئة التقنية تدريب الموظفين على التعامل مع التطور التقني المستجد وطرق تقديم المنتجات الرقمية عبر المنصات الإلكترونية، وكذا التقنيين من أجل وإجراء الصيانة المستمرة اللازمة.

عموما، ومع تقدم التكنولوجيا المالية والتقنيات الرقمية مثل الأدوات الذكية ومنصات الدفع الرقمية، يجب أن التمويل الإسلامية أن يقدم خدمات مبتكرة تواكب العصر الحديث، تمكّنه من توسيع علاقاته المالية المتبادلة بين المشاركين ليس فقط في إطار العالم الإسلامي بل على المستوى العالمي أيضا.

2.4 الصعوبات التي تواجه التمويل الإسلامي في تنفيذ سياسة التحول إلى الرقمنة

يتجهالتمويل الإسلامي إلى العالم الرقمي، نتيجة تزايد عدد العملاء الذين يبحثون عن حلول مصرفية بديلة متوافقة مع الشريعة الإسلامية، إلا أن هذه العملية تواجهها صعوبات جمة منها:

أ. الفجوة الرقمية

تعتبر الفجوة الرقمية حاجز رئيسي في الاستخدام الفعال للخدمات الرقمية للتمويل الإسلامي، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق النائية. فرغم أن الوعي بأهمية الخدمات المالية

الرقمية قد زاد تدريجيًا في الوقت الراهن، إلا أن الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات لا يزال منخفضاً(Ghaffour, 2020). ولذا ومن أجل التقليل من هذه الحواجز لدى هذه الفئة وتشجيعهم على اعتماد واستخدام الخدمات المالية الرقمية يجب التركيز على المكاسب الرئيسية الناجمة عن استخدامها والمتمثلة في البساطة وسهولة الاستخدام، وما تتيحه من تقليل للتكاليف التشغيلية مما قد تسمح بوصول المنتجات إليهم بتكلفة معقولة. ناهيك عن أهمية هذه المنتجات خلال الوباء في خدمة العملاء وتقليل التفاعل وجهاً لوجه أثناء هذه الفترة وبالتالي محاصرة الوباء وتقليل فرص انتشاره.

ب. الصعوبات المتعلقة بالإفصاح المالي وعدم تناسق المعلومات

إن إطار عمل التكنولوجيا المالية الإسلامية لا يزال قيد الإنشاء نتيجة حداثة الفكرة. وعليه، فقلة المعايير واللوائح والقضايا المتعلقة بأمن البيانات، ونقص المعرفة والمهارات تعتبر من بين الصعوباتالرئيسية لدمج التكنولوجيا المالية في التمويل الإسلامي. وهذا ما ينتج عنه مخاوف كبيرة لدى العملاء وهو ما يؤثر على قراراتهم التمويلية. ومن أجل تقليل هذه الصعوباتالتي سببها عدم تناسق المعلومات يجب الشروع في تنمية الثقة المتبادلة بين المقترضين والمقرضين بهدف جعل العملية أكثر كفاءة. بالإضافة إلى الاهتمام أكثر بالرقمنة، لأن الوصول إلى المعلومات يؤدي إلى إضعاف الرقابة الداخلية وهو ما يعرض هذه المؤسسات لمخاطر الاحتيال(Haridan et al., 2020, p. 6).

ج. الصعوبات المتعلقة بالرقابة الشرعية

من المفترض أن تكون الرقابة الشرعية على المؤسسات المالية الإسلامية شرط في كل مؤسسة لضمان امتثال أنشطة المؤسسة معقواعد الشريعة. إلا أن هذه المؤسسات عادة ما تمارس الرقابة الشرعية ذاتيًا على العديد من أنشطتها ومنتجاتها، وفي الغالب تقوم هذه المؤسساتبتوظيف بعض الأشخاص كخبراء في الشريعة لتنفيذ عملية الرقابة الشرعية والتدقيق. إلا أنهذه العملية تكتنفها الكثير من سبل التلاعب والمراوغة لتحقيق المصلحة الذاتية لهذه المؤسسات(Abozaid, 2015, p. 6).

تأسيسا على ما سبق، لقد كان الوباء اختبارًا صعبا لجميع مؤسسات التمويل في مختلف أنحاء العالم. ومع ذاك فهذا الاختبار يقدم أيضًا العديد من الفرص لمؤسسات التمويل

الإسلامي لتسريع وتيرة التقدم لاستغلال التكنولوجيا المالية الرقمية، إلا أن هذه العملية تواجهها صعوبات لابد على هذه المؤسسات العمل بجد لتجاوزها.

5. الخاتمة

أحدث التطور التكنولوجي العالمي تغييرات سريعة وثورة رقمية مست مجال الخدمات المالية، ولقد فرض هذا الوضع على البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية انتهاج سياسة الابتكار والتفاعل مع العالم الرقمي لتقديم المزيد من منتجات التكنولوجيا المالية مع الحرص على توافقها مبادئ مع الشريعة الإسلامية.

ومن جهة أخرى، فقد خلق التباعد الاجتماعي الذي خلّفته أزمة كورونا الحاجة إلى توسيع نطاق الاعتماد على الإنترنت وجعلها شاملة لمعظم النشاطات الاقتصادية حتلا تتعطل مصالح الناس بسبب هذه الظروف الوبائية. وتعتبر أنشطة التمويل الإسلامي واحدة من الأنشطة الاقتصادية التي سعت إلى رقمنة منتجاتها. ولما كانت هذه العملية مُحْكمة بضوابطالشرعية فقد واجهتها عدة صعوبات.

وعليه،ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من **النتائج** التالية:

- أكدت لنا الأزمة الصحية العالمية الحالية أن تبني التكنولوجيا الرقمية بالنسبة لمؤسسات التمويل الإسلامي أصبح ضرورة للبقاء بدلاً من أن يكون مصدرًا للميزة تنافسية. إذ يمكن للتمويل الإسلامي استغلال التكنولوجيا المالية للاستفادة من أسواق جديدة وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة، وتحسين إمكانية الوصول للعملاء، وتحقيق تخفيضات كبيرة في التكلفة وحفظ الصحة العمومية في الوقت ذاته.
- لقد أثبت الوباء بما لا يدع مجالاً للشك قيمة الخدمات والمنتجات الرقمية الإسلامية في تقليل انتشار الوباء وتحقيق التعافي من تداعياته، فقد أصبحت الرقمية أكثر أهمية لتجنب الاتصال المباشر مع العملاء خاصة في فترات الأوبئة.
- إن التحول الفجائي من منتجات تمويلية إسلامية تقليدية إلى منتجات تمويلية إسلامية رقمية واجهته صعوبات تحول دون استخدامها بكفاءة، فالمخاطر المرتبطة بتبني التكنولوجيا الرقمية والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية كثيرة، وهو ما يستدعى تهيئة البيئة الشرعية والتشريعية وكذا المعرفة والمهارات اللازمة وأن تكون متفاعلة مع مؤسسات التمويل الإسلامي لتطوير منتجات التكنولوجيا المالية الجديدة.

وختاماً، يجب التأكيد على أن التحول إلى التمويل الإسلامي الرقمي لا يجب أن يكون حدثا ظرفيا فرضته جائحة كورونا، وإنما يجب العمل على تطويره وفق إستراتيجية متوسطة وطويلة الأمد، فالتمويل الإسلامي الرقمي أسلوب يمكن الاستفادة منه رغم الصعوبات والتحديات التي تعيقه، وهذا ما يفرض على مؤسسات التمويل الإسلامي تطوير التقنيات والمنتجات والخدمات الرقمية وتنفيذ برنامج وقاعدة جدية للتحول الرقمي وذلك بالاستعانة بالتكنولوجيا المالية بكل وسائطها.

6. المراجع

Abozaid, A. (2015). *Munich Personal RePEc Archive The internal challenges facing Islamic finance industry*. *92518*, 1–21. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92518/

Dara, N. R. (2018). International Research Journal of Human Resources and Social Sciences ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR AMONG International Research Journal of Human Resources and Social Sciences. *International Research Journal of Human Resources and Social Sciences*, *5*(1), 141–163.

Deloitte. (2002). *The Digital Islamic Services landscape Uncovering the Digital Islamic Services opportunity for the Middle East and the World*. https://doi.org/10.1016/b978-0-08-044050-7.50063-x

Economics Observatory. (2020). *How is coronavirus affecting the banking sector?*

Elipses. (2019). *The global islamic fintech report* (Issue December). https://ceif.iba.edu.pk/pdf/IslamicFinTechReport19.pdf

Ghaffour, A. R. (2020). Maximising Islamic finance for inclusive growth - from crisis to opportunity. *World Bank Islamic Finance Reports*, *October*, 1–4. https://www.bis.org/review/r201007c.pdf

GIFR. (2017). *Islamic Finance in the Digital Age : Fintech Revolution*.

Haridan, N. M., Hassan, A. F. S., & Alahmadi, H. A. (2020). Financial Technology Inclusion in Islamic Banks: Implication on Shariah Compliance Assurance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *10*(14). https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v10-i14/7361

Hauser, A. (2020). *Why Islamic finance has an important role to play in supporting the recovery from Covid – and how the Bank of England ' s new Alternative Liquidity Facility can help*. *December*, 1–10.

KPMG. (2020). *Impact of COVID-19 to the Banking Sector*. https://www2.deloitte.com/cn/en/pages/risk/articles/covid-19-impact-on-banks.html

Rabbani, M. R., Ali, M. A. M., Rahiman, H. U., Atif, M., Zulfikar, Z., &

Naseem, Y. (2021). The response of islamic financial service to the covid-19 pandemic: The open social innovation of the financial system. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(1). https://doi.org/10.3390/JOITMC7010085

Rehman, A. A. (2020). *Islamic finance takes on COVID-19*. UNDP. https://www.undp.org/content/undp/en/home/blog/2020/islamic-finance-takes-on-covid-19.html

World Bank. (2020). Leveraging Islamic Fintech to Improve Financial Inclusion. *Leveraging Islamic Fintech to Improve Financial Inclusion*. https://doi.org/10.1596/34520

الأسرج, ح. ع. ا. (2014). دور التكنولوجيا في تطوير المصرفية الإسلامية. *النشرة المصرفية العربية، اتحاد المصارف العربية*.

البشير, ف. ع. ا. (2018). دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز تنامي التمويل الاسلامي. *مجلة بيت المشورة*, *09*, 27–79. https://doi.org/10.33001/M300420180951 .

الزيوت, م. ع. ا., & الزيوت, م. ع. ا. (2020). رقمنة صيغ التمويل الإسلامي في ظل أزمة كورونا . *GIEM*, *100*.

زيد, أ., & بودراع, أ. (2018). التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*, *7*(3), 142–160.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854
المجلد :5/ العدد:1/جوان2021، ص ص174- 191

المفاضلة بين نماذج الإنحدار في علاقة تمكين الأطباء بجودة الحياة الوظيفية

The Preference between regression models in the relationship of the doctor's empowerment to quality of work life

* ط/د. عمار حداد
Ammar Haddad
جامعة علي لونيسي البليدة 2_الجزائر
مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر
ea.haddad@univ-blida2.dz

د. صبرينة خليل
Sabrina khelil
جامعة علي لونيسي البليدة 2_الجزائر
sa.khelil@univ-blida2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/03 تاريخ القبول: 2021/06/14 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تحتوي الدراسة على متغيرين ، تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية ، بمؤسسات عمومية للصحة ، حيث نبحث في طبيعة العلاقة التي تربطهم إحصائيا . سواء كانت خطية أو غير خطية ، وذلك عبر تطبيق النماذج المتاحة ، و المفاضلة بينهم . وجد أن العلاقة الإحصائية بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية للعينة المدروسة ، هي علاقة إنحدار خطي بسيط، يمكن وصفها بمعادلة . وفق المخرجات المتحصل عليها ، ممثلة في إحصاءات تميز طبيعة العلاقة مرفقة بأشكال و رسومات و منحنيات بيانية .

الكلمات المفتاحية : تمكين ، تمكين أطباء ، جودة حياة وظيفية ، إنحدار خطي ، إنحدار غير خطي .
تصنيفJEL: *I12 , I18 , M54*

Abstract :

The study contains two variables, the empowerment of doctors and quality of work life, in public health establishments, where we examine the nature of the relationship that binds them statistically. Whether linear or non-linear, through the application of available models, and comparison between them.

It was found that the statistical relationship between the empowerment of physicians and the quality of life of the studied sample is a simple linear regression relationship, which can be described by an equation. According to the obtained outputs, represented in statistics that characterize the nature of the relationship, accompanied by figures, drawings, and graphical curves.

Key words: Empowerment, doctors Empowerment, quality of work life , Linear Regression, Nonlinear Regression.

JEL CODE : *I12 , I18 , M54*

* المؤلف المرسل :

1. مقدمة

في عالم تيقظ على أهمية المورد البشري في صناعة الفارق والقيمة بعدما سادت فيه بفترة ليست بوجيزة النظم الآلية والتكنولوجيا ، أمام عجزها الجزئي عن التسيير وتحقيق النظم والعمليات ، عاد الاهتمام بكثير من التفحص والدراسات إلى أهمية المورد البشري وطرق تحقيق أقصى الاستفادة والنفع من المجهودات الفكرية أو البدنية له ، في خضم ذلك شهد العالم جائحة جعلت من الطب والتسيير خطين متلازمين لحفظ النفس وسيرورة الحياة . أين برز طور الأطباء وضرورة تمكينهم من جوانب في التسيير بصفة أكبر من قبل ، تضمن الرشادة وجودة حياة وظيفية معتبرة ، تسهل وتنمط التسيير الإستشفائي دون تقاطع في القرارات أو بيئة عمل غير ملائمة .

فيعتبر تمكين الأطباء أحد فروع التمكين عامة ، لما لهم من مكانة علمية ودراية تقنية تمكنهم من فرض مكان لهم في القيادة والتسيير ، فقراراتهم تنبع من الواقع ، بصفتهم الحريصين على أمن وسلامة المجتمع و الأفراد ، ولهم الرأي الفاصل ضد كل ما يهدد الأمن العمومي .

ولتحقيقه لابد أن يتمتع كل عمال القطاع الصحي ببيئة مادية ومعنوية ملائمة ، تتيح أداء المهام بالنسق المطلوب ، ومن هنا اهتمت العديد من الدراسات منذ زمن قريب بقياس جودة الحياة الوظيفية عبر حث طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية، والتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة من أجل حصر الفجوة بين المدرك والمتوقع ، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي من خلال مشاركة الموظفين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرارات ورفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم (ماضي، 2014، صفحة 02).

1.1 الإشكالية الرئيسية:

ما هو نموذج الإنحدار الأنسب للعلاقة بين تمكين الأطباء وجودة الحياة الوظيفية ؟

2.1 الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة إنحدار خطية معنوية تعبر عن تمكين الأطباء وجودة الحياة الوظيفية

من أجل التوصل إلى طبيعة العلاقة بين تمكين الأطباء وجودة الحياة الوظيفية بصورة رياضية باستخدام أدوات والأساليب الإحصائية ما اذا كانت خطية أو غير خطية ، نطرح الفرضية البديلة التالية :

الانحدار الخطي معنوي بين تمكين الأطباء وجودة الحياة الوظيفية

3.1 الهدف من الدراسة :

تحديد العلاقة رياضيا بين تمكين الأطباء وجودة الحياة الوظيفية من حيث الدلالة الاحصائية وتحليل التباين وشرح العلاقات .

4.1 منهج الدراسة:

وجد أنه من الأنسب في تفسيير هذه الظاهرة إتباع المنهج الوصفي في وصف وإدراك متغيرات الدراسة متبوعا بالمنهج التحليلي لما يكتسيه من قدرة على تحليل نتائج وربطها بما يخدم طبيعة المتغيرات وتفسير النتائج

5.1 أدوات الدراسة :

جمعت المعلومات من خلال الاستبيان المغلق الإيجابي، وفق سلم ليكارت الخماسي، لعينة عشوائية مكونة من 67 فرد ينتمون لسلك الأطباء العامين ، بمختلف الوحدات الصحية التابعة للمؤسسات العمومية بولايتي خنشلة و الوادي ،.وتحليلها باستخدام برنامج Spss v.23

6.1 الحدود الزمانية :

تم توزيع الاستبيانات واسترجاعها مع إدخال البيانات شهري جوان وجويلية 2020

2. مفاهيم أساسية :

1.2. جودة الحياة الوظيفية :

هي تركيب لميزات تتعلق بالجودة والحياة والعمل ، لتضفي لنا مصطلحا جامعاً ،يعبر عن عوامل من شانها توفير مناخ مادي ومعنوي في العمل ، يسمح بأداء المهام على وجهها الأمثل ، واتفق الكثير المنظرين على ماهيتها بوصف محتواها وأهدافها ،حيث عرف Khosrowpour جودة الحياة الوظيفية بأنها " تمثل الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل وبين مجموعة محدودة من احتياجات الصحية التي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة " (قهيري و كسنة، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، 2018، صفحة 670) فركز هذا التعريف على الجوانب المعنوية التي تتعلق بالجانب النفسي للعمل لاسيما روح الفريق من أجل تحقيق الربحية والكفاءة . بينما عرفها ماضي خليل إسماعيل، على أنها مجموعة من الأنظمة

والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، التي تضمن رفع الأداء الوظيفي بما يحقق الرضا لجميع أطراف العلاقة(ماضي، 2014، صفحة 63).

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية حسب هاجر و محمد الصالح قريشي إعتماداً عن المغربي بأنها " توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة بنظام الأجور، فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعها ورغباتهم، وبما يحقق ردود فعل ايجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية" (قريشي و قريشي، 2019، صفحة 19)، في حين يقول Hamid على أنها " هدف وعملية وفلسفة في آن واحد: حيث يمثل الهدف التزام أي منظمة بتحسين العمل، أما العملية، فتتضمن الجهود المبذولة لتحقيق هذا الهدف من خلال إشراك الجميع ومن خلال التركيز بشدة على التنمية الفردية والتنظيمية والطرق المعمول بها، وأخرى فلسفية والتي تعني الكرامة الإنسانية لجميع الأفراد " (شميلان، 129،2019).

2.2. التمكين :

التمكين مصطلح كثير التأويل و الإستخدام بشكل حر أو متبوع ، يمكن أن يتبنى أي إضافة تخص فئة معينة كالعاملين ، الأطباء ، المرأة و السلطات ، وقد يمتد ظاهرياً إلى مفاهيم أخرى ، كالتفويض أو منح السلطة أو الإشراك في اتخاذ القرارات وتسيير الشؤون ، لكنه يتمايز و يتفرد عليها ظاهراً و جوهراً حين الولوج إلى مبادئه و آلياته . فعند (**Daft**) التمكين هو "منح الأفراد القوة قي التصرف في المواقف التي يواجهونها" (عبد الباقي و عبدوس، 2017، صفحة 26) عبر إيلاء أفراد معينين القدرة على تسيير المواقف المتعلقة بالعمل ، في حين يرى سيد محسن علامة على أنه تقنية جديدة مفيدة تخص القادة مع اختلاف مستوياتهم ضمن إطار المؤسسة ، تمكنهم من التأثير على الأفراد بغية تحقيق أهداف المؤسسة (Allameh, Heydari, & Reza Davoodi, 2012, p. 225) .

بالعودة إلى المرجع الأكثر إنتشاراً في ذلك ، يعرف البنك الدولي التمكين على انه " توسيع قدرات وإمكانات الأفراد في المشاركة والتأثير والتعامل مع المؤسسات التي تتحكم في حياتهم إضافة إلى تملك إمكانية محاسبة هذه المؤسسات " (بارة و زدام، 2019، صفحة 487). فيرى أن التمكين آلية إدارية تتيح مشاركة وتأثير الأفراد في تقويم الأعمال .

أما مفهوم تمكين الأطباء ، لا يختلف عن مفهوم التمكين إجمالا ، ألا انه مخصص تبعا لمكانتهم والجانب التقني المرتبط بمعارفهم وأدائهم ، فيمكن صياغة التعريف التالي :

التعريف المقترح : تمكين الأطباء هو إدماج الأطباء العاملين بالمؤسسة في النظم الإدارية و تفعيل الآليات التي تتيح لهم تكييف القرار الإداري المعني بالتسيير مع القرارات التقنية

3. الجانب التطبيقي :

1.3. إختبار أداة الدراسة:

الصدق و الثبات :

الجدول 1:صدق وثبات الأداة

حجم العينة	عدد العبارات	معامل الثبات Cronbach's Alpha	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
67	31	0,874	0,938

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

حجم العينة مقدر بـ 67 طبيب ، عدد العبارات المطروحة في الإستبيان حول المتغيرين 31 عبارة مقسمة على محاور .

الثبات أو ما يعبر عليه بالدقة أو الاعتمادية تعني " إلى أي مدى يقوم هذا المقياس بإعطاء نتائج ثابتة فيما لو تم إعادة القياس ، باستخدام نفس المقياس " (السبيعي، دليل تصميم الاستبانات – مباحث في أنواع الأسئلة والمقاييس، 2013، صفحة 98). أما صدق المقياس تعني " إلى أي مدى يوجد هناك اختلاف في درجات المقياس الملحوظة وكيف تنعكس على الاختلافات الحقيقية بين الأشياء التي تم قياس صفاتها ، بدلا من النظر إلى الأخطاء المنهجية أو العشوائية " (السبيعي، دليل تصميم الاستبانات – مباحث في أنواع الأسئلة والمقاييس، 2013، صفحة 100).

هذه الحالة الثبات أكبر من 0.8 وهي في المنطقة التي أشار إليها كلين ، تحمل دلالة على وثوقية جيدة (لجنة التأليف والترجمة,، 2007، صفحة 666) كما أن الأداة صالحة لما وضعت لقياسه .

الإتساق الداخلي :

يتم تفحص مدى الاتساق الداخلي من خلال معامل الإرتباط و دلالته الإحصائية ، بين فقرات الدراسة و أبعادها ، وكذا بين الأبعاد و المحاور التي تعبر عن المتغيرات . وعرض المتوسطات الحسابية متبوعة بالإنحراف المعياري لمعرفة إتجاه العينة.

الجدول 2:الإتساق الداخلي بين الأبعاد و المحاور

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
التمكين	1	//	3,5136	,63235
المشاركة في اتخاذ القرارات	,690**	,000	3,4975	,79003
تفويض الصلاحيات	,795**	,000	3,6007	,91293
التدريب	,776**	,000	3,4925	,93808
فرق العمل	,723**	,000	3,5572	,89214
تمكين العاملين	,600**	,000	3,4216	,87170
جودة الحياة الوظيفية	1	//	3,7281	,77865
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	,835**	,000	3,7890	,88965
التقليل من ضغوط العمل	,854**	,000	3,7317	,86983
الاستقرار والأمن الوظيفي	,909**	,000	3,6789	,92489

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

هناك إرتباط قوي بين أبعاد المتغيرين ومحاورهم يفوق إجمالا 0,7 مع المعنوية عند 0,01 .و هو ما يؤكد صلاحية الأداة ،كما أن المتوسطات الحسابية كلها تتجه نحو فئة الموافق بإختبار فترات الثقة لسلم ليكارت الخماسي ، حيث أنها تتجاوز 3,41 .

يوضح الجدول التالي فحص لمعامل الإرتباط بيرسون بين المحاور أو المتغيرات و الأداة كلياً ، وكذا قيم الإرتباط بين المتغيرات .

الجدول 3:معامل الإرتباط بين متغيرات الدراسة

		الإستبيان	التمكين	جودة الحياة الوظيفية
الإستبيان	**معامل الارتباط**	1	,952**	,942**
	مستوى الدلالة	//	,000	,000
التمكين	**معامل الارتباط**	,952**	1	,794**
	مستوى الدلالة	,000	//	,000
جودة الحياة الوظيفية	**معامل الارتباط**	,942**	,794**	1
	مستوى الدلالة	,000	,000	//

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

هناك إرتباط قوي ومعنوي عند 0,01 بين متغيري الدراسة يفوق 0,9 ، و بين المتغيرين هناك إرتباط جيد ومعنوي عند 0,01 يفوق 0,7 ، و هو ما يعبر عن قوة العلاقة بين المتغيرين .

يقدم الجدول الموالي قيم معامل الإرتباط بيرسون و المعنوية بين أبعاد التمكين بصفته متغير مستقل بالنسبة للمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية .

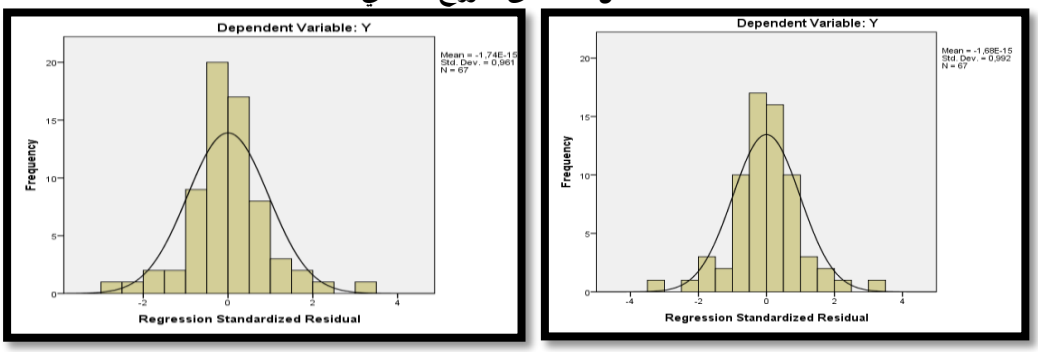
الجدول 4:معامل الإرتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل و التابع

أبعاد التمكين	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المشاركة في اتخاذ القرارات	,543**	,000
تفويض الصلاحيات	,602**	,000
التدريب	,621**	,000
فرق العمل	,566**	,000
تمكين العاملين	,511**	,000
جودة الحياة الوظيفية	1	//

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

التوزيع الطبيعي : التوزيع الطبيعي من بديهيات الدراسة وشرط من شروط الإنحدار ، ويجب التأكد من شكل التوزيع للبيانات .

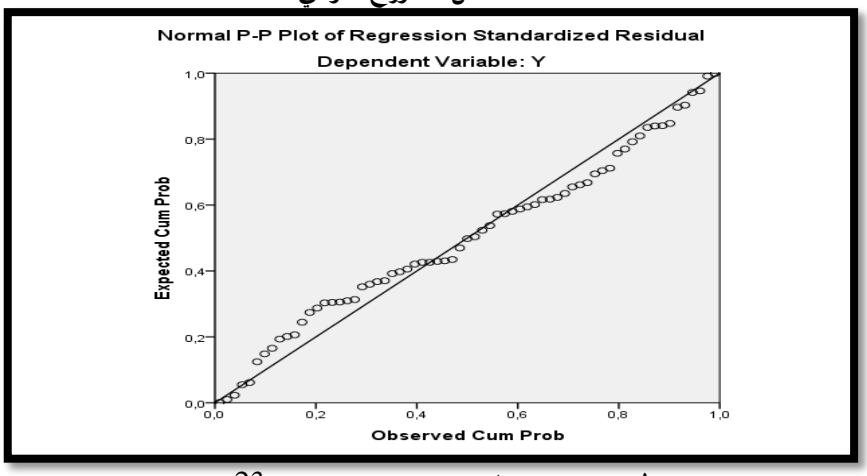
الشكل 1:منحنى التوزيع الطبيعي



المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يوضح الشكل المحتوي على المنحنيين، على اليمين تمثيل لتوزيع العينة بالمحاور، أما الآخر هو تمثيل للعينة بمتوسط المحاور، كانت النتيجة متطابقة، ويتضح التوزيع الطبيعي للعينة.بالإضافة إلى الشكل أدناه يتعلق بتوزيع البواقي فيبدو من الشكل أن توزيع البواقي يتبع التوزيع الطبيعي .

الشكل 2:توزيع البواقي



المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

2.3. إختبارات نماذج الإنحدار

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة إنحدار خطية و الإنحدار غير معنوي بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية .

الفرضية البديلة : توجد علاقة إنحدار خطية و الإنحدار معنوي بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية .

نماذج الإنحدار الخطي و الغير خطي كثيرة و متنوعة ، يتم إدخال المتغيرات و إختبارهم ، كما هو مدرج في الجدول أدناه ، للحصول على البيانات المميزة و المحددة لشكل العلاقة إحصائياً.

الجدول 5:نماذج الإنحدار الخطي و الغير خطي

النموذج	معامل التحديد R Square	معامل F	درجة الحرية		المعنوية
			df1	df2	
النموذج الخطي					
Linear	,630	110,617	1	65	,000
النماذج الغير خطية /المنحمية					
Logarithmic	,597	96,388	1	65	,000
Inverse	,553	80,394	1	65	,000
Quadratic	,660	61,987	2	64	,000
Cubic	,655	60,632	2	64	,000
Compound	,591	93,983	1	65	,000
Power	,562	83,435	1	65	,000
S	,522	70,854	1	65	,000
Growth	,591	93,983	1	65	,000

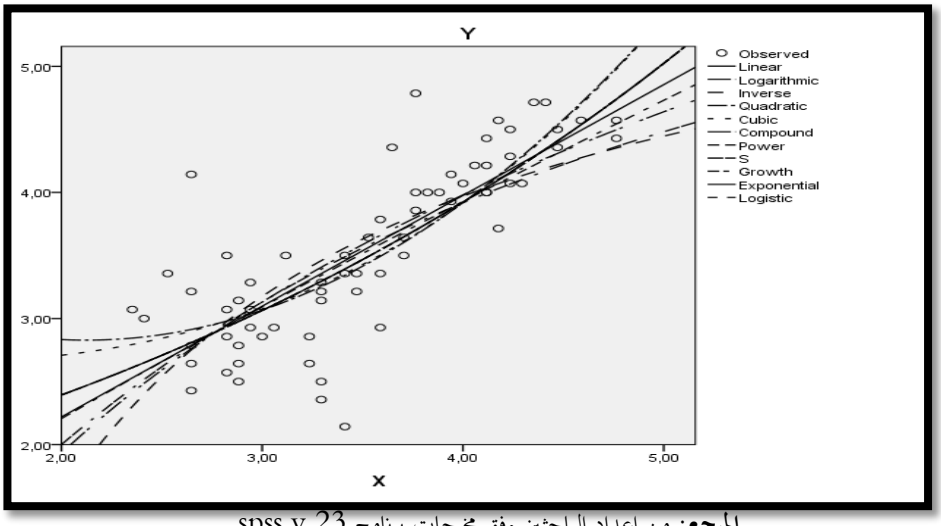
Exponential	,591	93,983	1	65	,000
Logistic	,591	93,983	1	65	,000

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يوضح الجدول النماذج المتعلقة بالإنحدار الخطي و المنحني لمتغيرات الدراسة ، مع أهم المخرجات اللازمة لتحديد العلاقة ، معامل فيشر ، درجات الحرية و معنوية النموذج.

يتم تمثيل كل تلك النماذج ، عبر الشكل الموالي :

الشكل 3:نماذج الإنحدار



المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

3.3. تحليل نماذج الإنحدار : نقوم بدراسة النماذج عبر تحليل ANOVA لمعرفة التباين و المفاضلة بين النماذج :

الإنحدار الخطي Linear

الجدول 6:تحليل الإنحدار الخطي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	20,363	1	20,363	,794[a]	,630	110,617	,000[b]
البواقي	11,966	65	,184				
المجموع	32,329	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
الثابت	,463		1,552	,125			
التمكين	,878	,794	10,517	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين من خلال تحليل ANOVA أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار.كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05،بذلك تعتبر دالة إحصائية،وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار اللوغاريتمي Logarithmic

الجدول 7: تحليل الإنحدار اللوغاريتمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	19,308	1	19,308	,773	,597	96,388	,000
البواقي	13,021	65	,200				
المجموع	32,329	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	2,954	,773	9,818	,000			
الثابث	-,115	,773	-,306	,760			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين من خلال تحليل ANOVA أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى.كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار المعكوس Inverse

الجدول 8: تحليل الإنحدار المعكوس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	17,876	1	17,876	,744	**,553**	**80,394**	,000
البواقي	14,453	65	,222				
المجموع	32,329	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
1/التمكين	-9,531	-,744	-8,966	,000			
الثابث	6,353		19,981	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين من خلال تحليل ANOVA أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار التربيعي Quadratic

الجدول 9: تحليل الإنحدار التربيعي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	21,322	2	10,661	,812	,660	61,987	,000
البواقي	11,007	64	,172				
المجموع	32,329	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	-1,314	-1,18	-1,410	,163			
التمكين2**	,310	1,988	2,361	,021			
الثابث	4,223		2,609	,011			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين من خلال تحليل ANOVA أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,163 وهي أكبر من 0,05 ،بذلك تعتبر غير دالة إحصائية، وأن الإنحدار غير معنوي ، مع زيادة في درجة الحرية .

الإنحدار التكعيبي Cubic

الجدول 10: تحليل الإنحدار التكعيبي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	21,161	2	10,580	,809	,655	60,632	,000
البواقي	11,168	64	,174				

المجموع	32,329	66				
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**		
التمكين	-,133	-,12	-,277	,783		
التمكين2**	,026	,927	2,138	,036		
الثابت	2,764		2,479	,016		

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين من خلال تحليل ANOVA أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,783 وهي أكبر من 0,05 ،بذلك تعتبر غير دالة إحصائية، وأن الإنحدار غير معنوي.

الإنحدار المجمع Compound

الجدول 11: تحليل الإنحدار المجمع

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,612	1	1,612	,769	,591	93,983	,000
البواقي	1,115	65	,017				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	1,280	2,157	39,226	,000			
الثابت	1,460		10,990	,000			

المرجع: من إعداد المباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

يتبين أن قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

إنحدار القوة Power

الجدول 12: تحليل الإنحدار القوة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,533	1	1,533	,750	,562	83,435	,000
البواقي	1,194	65	,018				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	,832	,750	9,134	,000			
الثابث	1,239		8,753	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

قيمة معامل التحديد من خلال تحليل ANOVA لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار S

الجدول 13: تحليل الإنحدار S

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,422	1	1,422	,722	,522	70,854	,000
البواقي	1,305	65	,020				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
1/ التمكين	-2,688	-,722	-8,417	,000			
الثابث	2,038		21,330	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

من خلال تحليل ANOVA قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة

الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار النامي Growth

الجدول 14: تحليل إنحدار النمو

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,612	1	1,612	,769	,591	93,983	,000
البواقي	1,115	65	,017				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
1/ التمكين	,247	,769	9,694	,000			
الثابث	,378		4,159	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

من خلال تحليل ANOVA قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار المتسارع Exponential

الجدول 15: تحليل الإنحدار المتسارع

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,612	1	1,612	,769	,591	93,983	,000
البواقي	1,115	65	,017				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	,247	,769	9,694	,000			
الثابث	1,460		10,990	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

من خلال تحليل ANOVA قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختباركما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05،بذلك تعتبر دالة إحصائية، وأن الإنحدار معنوي.

الإنحدار اللوجيستي Logistic

الجدول 16: تحليل الإنحدار اللوجيستي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنحدار	1,612	1	1,612	,769	,591	93,983	,000
البواقي	1,115	65	,017				
المجموع	2,727	66					
المعاملات	**B**	**Beta**	**قيمة t**	**المعنوية**			
التمكين	,781	,464	39,226	,000			
الثابث	,685		10,990	,000			

المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

قيمة معامل التحديد لتمكين الأطباء تفسر 74,9% من جودة الحياة الوظيفية ، أما النسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى . كما أن دلالة اختبار فيشر هي 0,000 وهي أقل من 0,05 وهذا ما يدل على قابلية النموذج للاختبار . كما ان دلالة الاختبار t تبلغ 0,000 وهي أقل من 0,05 ،بذلك تعتبر دالة إحصائية ، وأن الإنحدار معنوي.

4.3. تفسير النتائج

في النموذج الخطي كان معامل التحديد الذي يمثل نسبة تمثيل تمكين الأطباء بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية (63,0 %) و هو أقل من النماذج Quadratic بنسبة (66,0%) و Cubic بنسبة (65,5 %) ، لكن بالنظر لقيمة (F) للنموذج الخطي Linear كانت (110,617) و معنوية، في حين نجد أن النماذج Quadratic و Cubic كانت قيم (F) على التوالي (61,987) و (60,632) التي تعد منخفضة مقارنة بالنموذج الخطي . مع أن قيمة البواقي تنخفض بشكل كبير لا تعوض درجة الحرية (df1) المفقودة ، و التي إرتفعت من قيمة (1)في النموذج الخطي إلى القيمة (2) للنماذج Quadratic و Cubic .

بالإضافة إلى معنوية (t) ، معامل التمكين غير دال إحصائيا لكلتا النموذجين Quadratic و Cubic بقيم (0,163) و (0,783) على التوالي ، فهو أكبر من 0,05 ، ما يدل على أن الإنحدار غير معنوي .

بهذا يعتبر النموذج الخطي هو الأفضل في مؤشرات العلاقة بين التمكين و جودة الحياة الوظيفية ، إلى غاية هذه المقاربة.

بالنسبة للنماذج Logarithmic و Inverse هناك انخفاض في قيم معامل التحديد بقيم (59,7 %) و (55,3%) على التوالي ، حيث حقق معامل (F) قيمة (96,388) لنموذج Logarithmic وهو ما يقدم أفضلية على النماذج الأخرى. مع بقاء درجة الحرية على حالها ، إلا أن البواقي إنخفضت مقارنة بالنموذج الخطي .

حققت النماذج Compound، Power، Growth، S ، Exponential ، Logistic ، نسب تمثيل جيدة عبر معامل التحديد ،بقيم (59,1%) (56,2%) (52,2%) (59,1%) (59,1%) و (59,1%) على التوالي ، وهي بعيدة عن النموذج الخطي الذي حقق (63,0 %) مع بقاء درجات الحرية و إنخفاظ البواقي ، رغم تحقيقها لقيم F أعلى من النماذج Quadratic و Cubic و مقاربة من النماذج Logarithmic و Inverse .

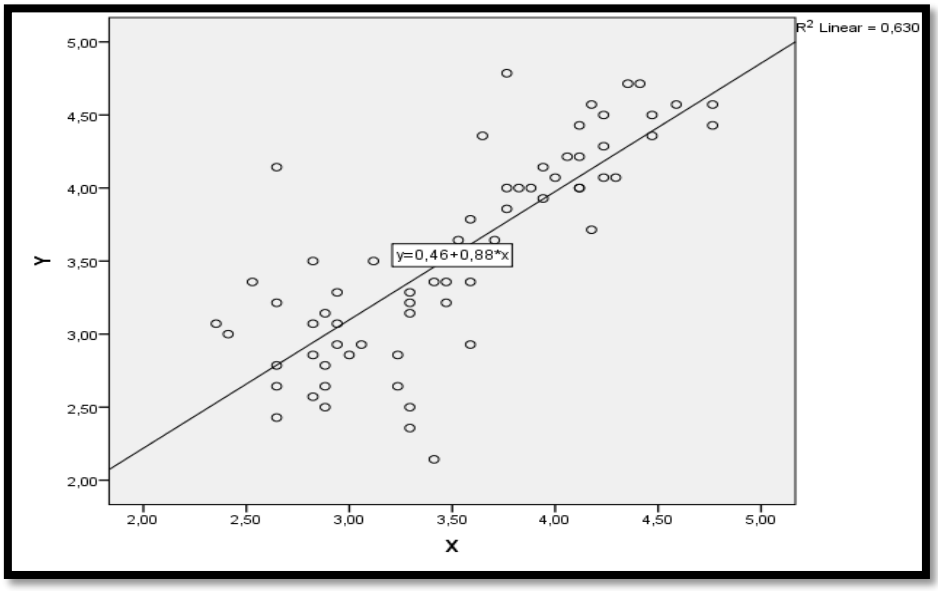
4. نتائج الدراسة :

يعتبر النموذج الخطي الأكثر تفضيلا عن بقية النماذج الغير خطية أو المنحنية ، في تمثيل العلاقة بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية ، كونه قدم نتائج مفضلة في المعايرة و إختبار النماذج الأخرى ، من خلال :

- معامل تحديد مقبول جدا بقيمة (63,0 %).
- قيمة (F) أكبر من بقية النماذج في ضل درجة حرية ملائمة تتوافق و البواقي .
- قيمة (t) معنوية للإنحدار .
- تجمع أغلب نقاط المشاهدة حول تمثيل الإنحدار الخطي .

يوضح الشكل التالي خط و معادلة الإنحدار الخطي البسيط بين المتغيرات.

الشكل 4:نموذج معادلة الإنحدار الخطي البسيط



المرجع: من إعداد الباحثين وفق مخرجات برنامج spss v.23

5. خاتمة

عبر تفحص العلاقة الإحصائية بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية ، للعينة محل الدراسة و معايرتها مع مختلف نماذج الإنحدار الخطي و الغير خطي ، يمكن صياغة العلاقة على أنها علاقة إنحدار خطي بسيط ، تتضح من خلال تجمع أغلب النقاط حول خط الإنحدار المبينة معادلته في المنحنى ، و كذا مختلف البيانات المتعلقة بقيم فيشر و البواقي و معنوية النموذج ، تزكي كل ذلك قيمة معامل التحديد الذي يفسر تمثيل المتغير المستقل في التابع .

6. التوصيات :

أشارت هذه الدراسة الإفتتاحية ، إلى أنه هناك علاقة إنحدار خطي بين تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية للعينة محل الدراسة ، إستوجب الأمر طرح جملة من التوصيات و التي تعبر تثمينا لها ، وتنويهاً إلى مواضيع ذات الصلة :

- الإهتمام بالأبعاد التي حققت نسب تمثيل أعلى لتمكين الأطباء على جودة الحياة الوظيفية ، وإثراءها إذ أن لها الأثر الأكبر في التنبؤ.
- إجراء دراسات أعمق حول إمكانية تواجد علاقة خطية متعددة بين أبعاد تمكين الأطباء و جودة الحياة الوظيفية. و التي تمكن من تمييز أي تلك الأبعاد أكثر مساهمتاً

و تمثيلاً ، لبناء الصيغة الرياضية بإستخدام نماذج الإنحدار المتعدد التدريجي و القياسي و الهرمي .

7. قائمة المراجع.

1. المهند بن حسان السبيعي. (00 جوان, 2013). *دليل تصميم الاستبانات – مباحث في أنواع الأسئلة والمقاييس*. تاريخ الاسترداد 14 12, 2020، من http://www.scribd.com/doc/40735232
2. حياة عبد الباقي، و عبد العزيز عبدوس. (2017). أثر أنماط القيادة الإدارية على تمكين العاملين، دراسة حالة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز في عين تموشنت. *مجلة المشكاة في الإقتصاد التنمية والقانون ، 01* (06)، 21-40.
3. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية*. السويس، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة،، مصر: جامعة قناة السويس.
4. سمير بارة، و يوسف زدام. (2019). التمثيل السياسي النسوي في الدول المغاربية بين نصوص التمكين وموانع التفعيل –مدخل السقف الزجاجي-7. *مجلة الباحث للدراسات الأكادمية ، 06* (01)، 485-506 .
5. عبد الوهاب بن شباب بن شميلان. (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. (جامعة الدول العربية، المحرر) *المجلة العربية للإدارة ، 39* (02)، 215-236.
6. فاطنة قهيري، و محمد كسنة. (2018). دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية. *مجلة دراسات وأبحاث ، المجلد 10* (العدد 03).
7. قريشي ,م .ا &., قريشي ,ه .(2019) .أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين نوعية الخدمة العمومية .*مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية ,*، 03 (02).36-15 ,
8. لجنة التأليف والترجمة,. (2007). *الإحصاء باستخدام SPSS* (الإصدار الطبعة الأولى). سوريا: شعاع للنشر والعلوم.
9. Allameh, S. M., Heydari, M., & Reza Davoodi, S. M. (2012). Studying the relationship between transformational leadership and psychological empowerment of teachers in Abade Township. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 224 – 230.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021،ص ص192- 210

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لتعزيز رضا الزبون
دراسة حالة بنك السلام الجزائر

the quality of electronic banking services as an entry for the promotion of customer satisfaction: anampirical study on Alsalam Bank-Algeria

د. كنزة سكر*
Soukeur kenza
جامعة الجزائر 3 –الجزائر–
Soukeur.kenza @univ-alger3.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/03 تاريخ القبول: 2021/06/27 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للزبائن بأبعادها(سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) من وجهة نظر الزبائن، بحيث كانت عينة الدراسة زبائن بنك السلام الجزائر، وقد تم توزيع استبيانات على الزبائن بلغت61 استبانة وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج spss. وقد أوضحت الدراسة أنه هناك علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة ورضا الزبائن وأن الأهمية النسبية لمحددات الجودة تختلف في التأثير على توقعات زبائن بنك السلام الجزائر، بحيث أن المؤشرات التي أثرت على رضا الزبائن تأثيرا أكبر هي مؤشر سهولة استخدام ومؤشر الأمان .
الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات المصرفية الإلكترونية رضا الزبون ،جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
تصنيفJEL: M30

Abstract:
this study aimed to know the quality electronic of banking services including dimensions (ease of use, security, save of times, privacy).provided to customers and the level of customer point of view, so that the study sample was a Al Salam Bank- Algeria, and has been distributing questionnaires.the identification of customers amounted to 61 and has been processed data using SPSS program the study has shown that there is strong relationship statistically significant differences between the quality of electronic banking service and customer satisfaction, and the relative importance of the determinants of quality vary in influencing the Al Salam Bank customer expectation, so that the indicators that affected the customer satisfaction biggest impact is ease of use and security
Key words: quality –E-banking services, costomer satisfaction, E-banking services quality
JEL classification codes: M30

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

التطور التكنولوجي الكبير يسهل عملية انجاز المعاملات المصرفية والإتصال السريع بالزبائن وتقليل الجهد الوقت والعناء اعتمادا على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية كخدمات الصرف الآلي ونظام التحويل الإلكتروني للنقود، بالإضافة إلى التغيرات التي طرأت على نمط سلوك الزبائن من خلال اهتمامهم المتزايد بكلا من الزمان والمكان الذي يقدم فيه الخدمة المصرفية، وهذا ما جعل البنوك المعاصرة تستجيب للتغيرات الحاصلة من أنماط الزبائن لضمان المحافظة عليهم وإرضاءهم.

سنحاول من خلال دراستنا التركيز على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز رضا الزبون وعليه جاءت **الإشكالية** على النحو التالي:

- ما مدى تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا زبون بنك السلام الجزائر؟

وبناءا على عناصر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تتفرع **الأسئلة الفرعية** للدراسة كمايلي:

1- ما تأثير بعد سهولة استخدام على رضا زبائن بنك السلام الجزائر؟
2- ما تأثير بعد توفير الوقت على رضا زبائن بنك السلام الجزائر؟
3- ما تأثير بعد الأمان على رضا زبائن بنك السلام الجزائر؟
4- ما تأثير بعد السرية على رضا زبائن بنك السلام الجزائر؟

من أجل الإجابة على التساؤلات، تم وضع **الفرضيات** التالية:

الفرضية الرئيسية H_0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا زبائن بنك السلام الجزائر.

ويشتق منها **الفرضيات الفرعية** التالية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لسهولة الإستخدام على رضا زبائن بنك السلام الجزائر.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتوفير الوقت على رضا زبائن بنك السلام الجزائر.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للأمان على رضا زبائن بنك السلام الجزائر.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للسرية على رضا زبائن بنك السلام الجزائر.

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز رضا زبائن بنك السلام الجزائر وذلك من خلال التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتاحة لهم.

تم استخدام **المنهج** الوصفي التحليلي بحيث قمنا باستخدام وسائل جمع البيانات من الأدبيات المتعلقة بالموضوع والخاصة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، أما فيما يتعلق بالدراسة التطبيقية فقد تم الإعتماد على أسلوب الإستقصاء من خلال تصميم استبيان وقد تمت البيانات باستخدام برنامج spss.

تم تبني **التعريفات الإجرائية** التالية: "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية هي حكم زبائن بنك السلام-الجزائر على مدى تطابق توقعاتهم مع إدراكاتهم الفعلية للمنفعة التي يتحصلون عليها من الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف بنك السلام الجزائر."

"رضا الزبون هو شعور بنك السلام الجزائر بالقبول والارتياح الناتج عن مدى التطابق بين توقعات وإدراك الزبائن للمنفعة من الخدمة عند القيام وانجاز معاملاتهم المصرفية الالكترونية، وقدرة بنك السلام الجزائر على تلبية وإشباع حاجاتهم و رغباتهم.

2- التأصيل النظري

2-1- الخدمات المصرفية الإلكترونية: تتيح الخدمات المصرفية الإلكترونية تقديم الخدمات المصرفية التقليدية كافة بأقل تكلفة، وبأسرع وقت، وبأقل جهد وكل ذلك في صالح الزبائن.

أ-تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية: يمكن تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها:" استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال الأنترنت، الموزعات الآلية والهواتف الذكية...الخ.بشكل يلبي حاجات الزبون وتكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا.(**بن موسى أعمر، 2019، ص244**).

كما تعرف أيضا بأنها:" إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الإيصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون الزبون مضطرا إلى القدوم للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط الإثبات التي يحددها المصرف.(**العدوان عبود صالح أحمد، 2015، ص60**).

ب- تصنيف الخدمات المصرفية الإلكترونيةتصنف الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى خمسة أصناف هي:(**شيروف فضيلة، 2016، ص75**)

- **المنتجات المصرفية القاعدية:** تتمثل في فتح الحساب وغلقه، تحويل الأموال الخارجية، الخصم الفوري، إعتماد بطاقة الخصم الفوري.
- **منتجات القروض:** تتمثل في إعتماد القروض، اعتماد بطاقة الإئتمان.
- **منتجات الإستثمار:** تتمثل في فتح ودائع تحت الطلب والإدارة الداخلية، استثمار السندات، التأمين.
- **منتجات مالية أخرى:** مثل عقد تأمين الحياة، عقد تأمين التجارة.
- **الجزء الثالث من الخدمات:** تتمثل في التسديد التجاري، معدل تسديد عبر الخط، دفع الضرائب وإدارة الحساب، النقود الإلكترونية.
- **المنتجات المناسبة:** مثل بنك الهاتف، التسديد بالهاتف، رسائل الكترونية، تأمين البريد الإلكتروني.

ج- مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية.(أبو بكر خضر شعبان، 2014،ص85)

- إمكانية وصول البنك إلى قاعدة عريضة الزبائن المودعين والمقترضين وطالبي مختلف الخدمات المصرفية.
- تقديم خدمات مصرفية جديدة تواكب احتياجات الزبون
- تخفيض تكاليف التشغيل بالبنوك و زيادة كفاءة أداء البنوك
- إمكانية حصول الزبون على البيانات المالية الخاصة دون الحاجة لزيارة مقر الصرف أي تحقيق الملاءمة المكانية للزبون.

2-2-جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

أ -تعريف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: تعرف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها:" التقييم العام للزبائن لمدى إمتياز الخدمة المقدمة عبر القنوات الإلكترونية مثل الأنترنت، جهاز الصراف الآلي، والصيرفة الهاتفية"(**أبي محمود، علاء محمد، 2016،ص100**). كما تعرف بأنها: "ملائمة ما يتوقعه الزبائن من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها الزبائن نتيجة حصولهم على الخدمة"(**بودية بشير، 2016، ص112**)

ب-قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: هناك العديد من المقاييس المستخدمة هذا الغرض من بينها نموذج(e-servqual) الذي سيتم الإعتماد عليه في دراستنا.تشمل الخدمات الإلكترونية على أبعاد لقياس جودتها وفيمايلي تعريفات لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المستخدمة في هذا النموذج:

سهولة الإستخدام: تشير إلى سهولة الوصول واستخدام موقع البنك على الأنترنت من حيث البحث والتنقل والتعامل، وتتعلق بسهولة استخدام الموقع وتنظيم وهيكلة المحتوى على الأنترنت، التي يجعل من الموقع سهل المتابعة مع أقل جهد(Moghadams, 2015,p202)

توفير الوقت: الحصول على تحديث المعلومات كلما كان ذلك ضروريا في أقصر وقت ممكن(**Elisha MesisorAnta ,2010,p150**)

السرية: وتعرف بأنها الدرجة التي عندها يدرك الزبون أن معلوماته الشخصية محمية.(**الأشهب نوال عبد الكريم، 2015، ص270**).

الأمان: يمثل الاطمئنان بأن "الخدمة خالية من الخطورة والمخاطر والشك".(**الطائي حميد وآخرون، 2013،ص175**).

2-3-رضا الزبون وعلاقته بجودة الخدمة:

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة لاسيما عندما يكون توجه هذه المؤسسة نحو الجودة.

أ-تعريف رضا الزبون: يعرف رضا الزبون بأنه: "حالة نفسية لما بعد شراء واستهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر(مؤقت) ناتج عن الفرق بين توقعات الزبون والأداء المدرك، ويعتمد بالموازاة مع ذلك على الموقف السابق تجاه الخدمة."

إن تعريف**p.Kotler** يضيف فكرة مهمة مفادها أن الإنطباع الذي يتكون لدى الزبون يعتمد على تجربة شراء أو استهلاك، أي يستند إلى خبرات سابقة، لكن الرضا في الواقع هو حالة شعورية داخلية مرتبطة بالحالة النفسية للزبون، كما هناك بعض المواقف الظرفية (الخارجة عن سيطرة المؤسسة) تجعل الزبون غير راض حتى ولو توافق الأداء مع التوقعات.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الرضا عبارة عن شعور وإحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات الزبون(**عدالة العجال، 2016، ص102**).

ب–أهمية رضا الزبون:

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة ويعد أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو تحقيق الجودة، وتبرز أهمية رضا الزبون في كونه:

- إذا كان راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة فإن قرار بالعودة إليها سيكون سريعا واحتمال توجهه إلى المؤسسة الأخرى يبقى منخفضا
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يخص الخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة.
- إذا كان الزبون راض عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين خاصة الإيصال عن طريق الكلمة المنطوقة الموجبة، وهذا ما يولد زبائن جدد.
- فضلا عن أن رضا الزبون يعد أهم مقياس لجودة الخدمة، إذ يساعد المؤسسة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل.

ج–علاقة جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية برضا الزبون: في سياق الأعمال المصرفية الإلكترونية يجب التركيز أكثر على الجودة، وذلك لسهولة مقارنة الزبون بين الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل المنافسة في البيئة الإلكترونية. فالإيداع، السحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في العمل والانترنت بطبيعة الحال يقدم ذلك. تعتبر الجودة أحد المحددات الرئيسية للرضا، فالتحسن في الجودة سوف يؤدي إلى تحقيق مستوى أعلى من الرضا. ولان الرضا ينتج عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، بينما جودة الخدمة تشير إلى المقارنة بين الخدمة المطلوبة أو المرغوب فيها من قبل الزبائن والخدمة المدركة فان فجوة الخدمة تتطرق إلى مفهومين وهما توقعات الزبون وإدراك الزبون وبالتالي فان الجودة والرضا يستندان على إدراك الزبون للخدمة. والادراك مرتبط ومتلازم للتوقعات ولان التوقعات ليست ثابتة فان التقييم يختلف من وقت لأخر ومن شخص لأخر ومن ثقافة لأخرى.

الرضا مفهوما أوسع من جودة الخدمة، فالرضا يمثل تقييم الزبون للخدمة من خلال قدرتها على تلبية حاجاته، أما الجودة فهي أحد مكونات رضا الزبون ، لان الزبون يتأثر بإدراكه لجودة الخدمة.

2-4-تقديم مصرف السلام:مصرف السلام- الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر2008، ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة، برأس مال قدره7.2 مليار دينار جزائري، يعتبر ثاني بنك إسلامي ينشط في السوق المصرفية الجزائرية بعد بنك البركة الجزائري الذي يمارس نشاطه منذ 1990، وقد بدأ مصرف السلام الجزائر مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مبتكرة تاريخ 20 أكتوبر2008، ويضم اليوم 18 فرعا موزعة عبر ولايات مختلفة من الوطن.

مصرف السلام الجزائر يعمل وفق استراتجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري بغيت تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

- **مهمة المصرف:**اعتماد أرفع معايير الجودة في الأداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية، مع التركيز على تحقيق أعلى نسب من العائدات للزبائن والمساهمين على السواء.
- **رؤية المصرف:**الريادة في مجال الصيرفة الشاملة بمطابقه مفاهيم الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة، من الهيئة الشرعية للمصرف.
- **قيم المصرف:**التمييز- الالتزام-التواصل.

2-5-الخدمات الإلكترونية لمصرف السلام:

استطاع مصرف السلام أن يوفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية لصالح زبائنه تعمل على اختصار الوقت والتكلفة وتلبي حاجياتهم وهي:

أ-خدمات ما قبل التوطين: لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجياتكم كمشتري أو بائع، ذلك عبر بوابة الويب الخاصة بمعالجة طلبات الزبائن قبل التوطين للإستيراد بكل أمان.

ب-الإعتماد المستندي E-CREDOC: يعتمد المصرف على وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا المتوافقة مع المعايير الدولية والمتلائمة مع حاجيات العميل، عبر بوابة الويب الخاصة التي تسمح بملىء استمارة افتتاح اعتماد مستندي لعملية طوال أيام السنة بكل أمان.

ج- السلام مباشر للأفراد: تقنية الإطلاع المباشر على الموقع الإلكتروني أوعبر الهاتف.
البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، دمج الحسابات، متابعة العمليات الإلكترونية، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، التحويل للمستفيدين، طلب بطاقة[12](**موقع بنك السلام**).

د-البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع كشوفات الحساب، طبع بيانات الحساب البنكي، دمج الحسابات، متابعة العمليات الإلكترونية، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، التحويل للمستفيدين، طلب بطاقة.

هـ- السلام مباشر للشركات:تقنية الإطلاع المباشر عبر الموقع الإلكتروني أوعبر الهاتف على:

جدول رقم (01) تقنية الإطلاع المباشر عبر موقع الإلكتروني أو عبر الهاتف

حزمة بريميوم	حزمة غولد
الإطلاع على الأرصدة،مراجعة الأرصدة،الإطلاع على العمليات الأخيرة، الرسائل النصية،المعارضة على الشيك،البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب، طبع كشوفات الحساب،طبع بيانات الحساب البنكي، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل،التحويل بين الحسابات،التحويل للمستفيدين، إدخال التحويلات المكثفة،ارسال ملفات التحويلات المكثفة، تقرير التنفيذ.	كل خدمات حزمة بريميوم+ دمج الحسابات التخلص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.

المصدر: موقع بنك السلام

و-السلام سمارت بنكنغ(للأفراد- للشركات): تقنية للإطلاع على الحساب، محاكاة التمويل وتحويل العملات بتطبيق السلام سمارت بنكنغ 24 سا/24 و7 أيام/7 أيام عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية، بالإتصال بالمصرف، بالبريد الإلكتروني ، الهاتف والرسائل القصيرة، كما يعمل المصرف على توفير مجموعة من البطاقات المصرفية كأمنة بطاقة الدفع، دفتر التوفير، بطاقة التوفير أمنيتي، السلام فيزا مسبقة الدفع والسلام فيزا الذهبية، السلام فيزا بلاتينيوم.

3-دراسة ميدانية حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لتعزيز رضا الزبون- دراسة حالة بنك السلام الجزائر

من أجل معرفة أهمية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في كسب وتعزيز الزبون، وكيف يقيم هذا الأخير مستوى جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك قمنا بدراسة ميدانية شملت زبائن بنك السلام الجزائر.

3-1- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

أ- مجتمع وعينة الدراسة

-مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع دراستنا في جميع الزبائن "مصرف السلام" المتواجدين على مستوى مختلف ولايات الوطن.

-عينة الدراسة: اعتمدنا على عينة عشوائية من الزبائن المتعاملين مع "مصرف السلام الجزائر" محل مجتمع الدراسة والذين بلغ عددهم 100 زبون، نظرا للصعوبات الميدانية وكذلك الأزمة التي واجهت بحثنا المتمثلة في الحجر الصحي بعد انتشار وباء كوفيد19 فإننا تعاملنا مع العينة بطريقة غير مباشرة، حيث تم إعادة تصميم الإستبيان النهائي في شكل الكتروني وإرساله إلى البريد الإلكتروني لأفراد العينة، وفيمايلي يبين كيفية توزيع وجمع الإستبيانات:

جدول رقم(02): كيفية توزيع وجمع الإستبيان على عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الإستبيانات الموزعة	100
عدد الإستبيانات المسترجعة	80
عدد الإستبيانات الملغاة(غير صالحة)	19
عدد الإستبيانات الصالحة	61

المصدر: من إعداد الباحثة

ب- أداة جمع البيانات: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات، وروعي في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا ما تم التطرق إليه في الدراسات السابقة وأيضا وضوح العبارات لتسهيل فهمها، كما تم عرضه من أجل مراجعته من قبل مكحمين، وفي الأخير خلصنا إلى بناء الإستبيان ليصبح في صورته النهائية متكون من 28 عبارة وتضمن الإستبيان بجزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية عن أفراد عينة الدراسة

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كمايلي:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

العنصر الأول: يمثل سهولة الإستخدام ويحتوي على 04 عبارات

العنصر الثاني: يمثل توفير الوقت ويحتوي على 04 عبارات

العنصر الثالث: يمثل الأمان وتحتوي على 4 عبارات

العنصر الرابع: يمثل السرية ويحتوي على 04 عبارات

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثلة في رضا الزبون ويحتوي على 08 عبارات

ج- أدوات الدراسة الاحصائية:

تم استخدام بعض الأدوات الإحصائية في هذه الدراسة وتمت معالجة البيانات باستخدام برامج spss ومن بين الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة نجد:

- النسب المئوية والتكرارات لأجل توزيع خصائص زبائن بنك السلام محل الدراسة.
- المتوسط الحسابي لأجل التعرف على أداء الزبائن في حالة تطابق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مع متطلبات الزبائن والمتمثلة في (سهولة لاستخدام، توفير الوقت، الأمان والسرية)، كما تم استخدام الإنحراف المعياري لقياس درجة التشتت لقيم استجابات الزبائن عن المتوسط الحسابي.
- **مقياس ليكرت:**اعتمدت الدراسة على أسلوب القياس المستند على مقياس ليكرت حيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل البدائل التالية(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا(5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

استخدام أدوات تحليل الإرتباط وذلك للتحقق من وجود علاقة ارتباطية بين الجودة المدركة ورضا الزبائن حيث يتم اختيار الفرضية عند مستوى الدلالة 1%.

3-2- دراسة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

أ-دراسة خصائص العينة

بلغ أفراد عينة الدراسة 61 فرد وهم يتوزعون حسب البيانات الشخصية كمايلي:

- أغلبية زبائن بنك السلام الجزائر هم ذكور بنسبة 60.7%مقارنة بنسبة الإناث البالغ 39.9%.
- معظم الزبائن بنك السلام أعمارهم أكثر من 30 سنة حيث بلغت نسبة فئة من 30 إلى 50 سنة بنسبة 70.4% ونسبة فئة أكثر من 50 سنة بلغت 19.6%.
- نسبة 59.1% لصالح الأفراد ذوي المستوى الجامعي، ونسبة 32.8%لأفراد ما بعد التدرج أما أصحاب دون الجامعي بنسبة 8.1%.
- أكثر من نصف زبائن بنك السلام الجزائر هم موظفون لدى الدولة بنسبة 59% ثم تليها قطاع خاص بـ 26.3%أما أصحاب المهن الحرة فيمثلون نسبة 14.7%.
- معظم زبائن بنك السلام الجزائر بنسبة 64.94% ويمثلون فئة التي تتعامل مع البنك[2، 10] تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 19.67%ويرجع هذا لأن البنك بدأ النشاط في الجزائر سنة 2018 وفي الأخير نجد فئة أقل من سنتين بنسبة 16.39%.

ب-عرض وتحليل إجابات أفراد العينة

- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول والمتعلق بمقياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

لوصف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، الأمان والسرية) في بنك السلام الجزائر، لجأنا إلى استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي وتحديد تقييم كما هو موضح في الجداول التالية

جدول(03): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: سهولة الإستخدام

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقييم الموافقة
متوسط سهولة الإستخدام في البنك السلام الجزائر حسب وجهة نظر أفراد العينة	3,9385	0,6449	78,77	بدرجة مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بسهولة الإستخدام حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لسهولة الإستخدام بين [3.85-4.02] بمتوسط كلي مقداره(3.938) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لسهولة استخدام

الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر، ويبين أيضا الجدول التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام الجزائر، ويشير أيضا الجدول إلى تقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر من وجهة أنظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

جدول(04): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: توفير الوقت

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقييم الموافقة
متوسط توفير الوقت في البنك السلام الجزائر حسب وجهة نظر أفراد العينة	3,483	0,857	69,67	بدرجة مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتوفير الوقت حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لتوفير الوقت بين [3.33-3.59] بمتوسط كلي مقداره(3.483) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لتوفير الوقت الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر، ويبين أيضا الجدول التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول توفير الوقت الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام الجزائر، ويشير أيضا الجدول إلى تقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى توفير الوقت الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر من وجهة أنظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

جدول(05): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات:الأمان

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقييم الموافقة
متوسط الأمان في البنك السلام الجزائر حسب وجهة نظر أفراد العينة	3,6352	0,8740	72,70	بدرجة مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالأمان حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأمان بين [3.56-3.72] بمتوسط كلي مقداره(3.6352) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للأمان الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام

الجزائر، ويبين أيضا الجدول التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الأمان الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام الجزائر، ويشير أيضا الجدول إلى تقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى الأمان في الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر من وجهة أنظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

جدول(06): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات:السرية

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقييم الموافقة
متوسط السرية في البنك السلام الجزائر حسب وجهة نظر أفراد العينة	3,6225	0,7185	72,28	بدرجة مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالسرية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للسرية بين [3.51-3.90] بمتوسط كلي مقداره(3.6225) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للسرية الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر، ويبين أيضا الجدول التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول السرية الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام الجزائر، ويشير أيضا الجدول إلى تقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى السرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام الجزائر من وجهة أنظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

-عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق برضا الزبون

لوصف رضا الزبون على الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام الجزائر، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري والوزن النسبي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول(07): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: رضا الزبون

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقييم الموافقة
مستوى رضا الزبون في بنك السلام الجزائر محل الدراسة حسب وجهة نظر أفراد العينة	3,4525	0,78751	68,32	بدرجة مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برضا الزبائن، حيث تراوحت المتوسطات لرضا الزبون بين [3.40-3.60] بمتوسط كلي مقداره(3) على المقياس الخماسي

الذي يشير إلى المستوى المرتفع لرضا الزبائن ويبين أيضا الجدول التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا الزبون بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في قيم المتوسطات الحسابية وبشكل عام يبين أن مستوى رضا الزبون من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

3-3-إختبار فرضيات الدراسة:

أ- اختبار الفرضية الرئيسية

جدول(08): ملخص مخرجات تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة التأثير بين (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا الزبون).

معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية التأثير لمعاملات الإنحدار بين المتغيرين				
معنوية الكلية لنموذج الإنحدارANOUA		معامل الإرتباط	معامل التفسير	معاملات نموذج الإنحدار		B	t	(SIG)
قيمةFالمحسوبة	(SIG)	r	R^2 R square					
28,361	0,000	0,570	0,325	مقدار الثابت	B_0	0,178	0,293	0,770
				متغير مستقل	B_1	0,873	5,325	0,000

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج spss

يتبين من جدول تحليل الإنحدار البسيط مايلي:

- معامل الإرتباط بيرسون (n): n=0570 وهو موجب يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي.
- معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.325 أي أن ما قيمته 0.325 من التغيرات في رضا زبائن بنك السلام-الجزائر ناتج عن التغير في جودة الخدمات المصرفيةالالكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الأمان والسرية).
- معنوية العلاقة بين المتغيرين: قيمة F المحسوبة بلغت F_{cal} وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة SIG =0.000 المصاحبة لقيمة F وهي أقل من مستوى الدلالة(0.05) وهذا يشير إلى معنوية النموذج الإنحدار البسيط الممثل للعلاقة المدروسة المتغيرين ومنه توجد علاقة دالة إحصائيا بينهما وعليه نستنتج قرار إختبار الفرضية الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية(H_0)

ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير دلالة عند مستوى($\propto \leq 0.05$) لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبون ببنك السلام الجزائر.

ب-اختبار الفرضيات الفرعية

-اختبار الفرضية الأولى

جدول(09): ملخص مخرجات تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة (سهولة الإستجابة رضا الزبون)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية تأثير بين متغيرين		
		قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية SIG	معامل الإرتباط r	معامل التفسير R^2	معامل الإنحدار قيمة B	T (t-test)	مستوى المعنوية SIG
المتغير المستقل	المتغير التابع	51,797	0,000	0,684	0,467	0,581	7,197	0,000
مؤشر سهولة الإستخدام	رضا الزبون							
دلالة قيم المعامل الثابت		1,379	B_0=	0,000	SIG	4,280	T=	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.467 أي أن ما قيمته 0.467 من التغيرات في رضا زبائن بنك السلام-الجزائر ناتج عن التغير في سهولة الاستخدام.
- يوجد تأثير معنوي (دال احصائيا) بسهولة الإستخدام على رضا الزبون.
- نرفض الفرضية الصفرية(H_0) ونقبل الفرضية البديلة(H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى($\propto \leq 0.05$) الجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبون من ناحية سهولة الإستخدام.

-اختبار الفرضية الثانية

جدول(10): ملخص مخرجات تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة (توفير الوقت رضا الزبون)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية تأثير بين متغيرين		
		قيمةFالمحسوبة	**مستوى المعنوية SIG**	**معامل الإرتباط r**	**معامل التفسير R^2**	**معامل الإنحدار قيمة B**	**T (t-test)**	**مستوى المعنوية SIG**
المتغير المستقل	**المتغير التابع**	48,581	0,000	0,672	0,452	0,430	6,970	0,000

مؤشر توفير الوقت	رضا الزبون						
دلالة قيم المعامل الثابت	2,172	B_0=	0,000	SIG	9,822	T=	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.452 أي أن ما قيمته 0.452 من التغيرات في رضا زبائن بنك السلام–الجزائر ناتج عن التغير في توفير الوقت.
- يوجد تأثير معنوي (دال احصائيا) **توفير الوقت** على رضا الزبون.
- نرفض الفرضية الصفرية(H_0) ونقبل الفرضية البديلة(H_1): يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى($\propto \geq 0.05$) الجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزيون من ناحية توفير الوقت.

–اختبار الفرضية الثالثة

جدول(11): ملخص مخرجات تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة (مؤشر الأمان رضا الزبون)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية تأثير بين متغيرين		
		قيمةFالمحسوبة	مستوى المعنويةSIG	معامل الإرتباطr	معامل التفسير R^2	معامل الإنحدار قيمة B	T (t-test)	مستوى المعنويةSIG
المتغير المستقل	المتغير التابع	28,074	0,000	0,568	0,322	0,265	5,298	0,000
مؤشر الأمان	رضا الزبون							
دلالة قيم المعامل الثابت		2,705	B_0=	0,000	SIG	14,156	T=	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين
- معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.322 أي أن ما قيمته 0.322 من التغيرات في رضا زبائن بنك السلام–الجزائر ناتج عن التغير في الأمان.

- يوجد تأثير معنوي (دال احصائيا) **مؤشر الأمان** على رضا الزبون.
- نرفض الفرضية الصفرية(H_0) ونقبل الفرضية البديلة(H_1): يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى($\propto \geq 0.05$) الجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبون من ناحية مؤشر الأمان.

-اختبار الفرضية الرابعة

جدول(12): ملخص مخرجات تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة (السرية رضا الزبون)

دراسة العلاقة بين المتغيرات		معنوية العلاقة بين المتغيرين				معنوية تأثير بين متغيرين		
		قيمةFالمحسوبة	مستوى المعنويةSIG	معامل الإرتباطr	معامل التفسير R^2	معامل الإنحدار قيمة B	T (t-test)	مستوى المعنوية SIG
المتغير المستقل	المتغير التابع	32,161	0,000	0,594	0,353	0,334	5,617	0,000
السرية	رضا الزبون							
دلالة قيم المعامل الثابت		2,466	B_0=	0,000	SIG	11,224	T=	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الإستبين ومخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.353 أي أن ما قيمته 0.353 من التغيرات في رضا زبائن بنك السلام-الجزائر ناتج عن التغير في السرية.
- يوجد تأثير معنوي (دال احصائيا) **السرية** على رضا الزبون.

نرفض الفرضية الصفرية(H_0) ونقبل الفرضية البديلة(H_1): يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى($\propto \geq 0.05$) الجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبون من ناحية مؤشر السرية.

4-الخاتمة:

يعد بنك السلام الجزائر من البنوك التي استطاعت أن تقدم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية مسايرة بذلك التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي ولأن الزبون في الوقت الحالي أصبح أكثر إلماما بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي أحدثت تغيير كبير في حجم تطلعاته للخدمات التي تقدمها له البنوك، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة

المصرفية الالكترونية لها تأثير على رضا زبون كما يؤثر كل بعد من أبعادها على حدى (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا زبون بنك السلام الجزائر. وعليه نقترح

-استحداث التكنولوجيا عن طريق وظيفة البحث والتطوير لضمان المحافظة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة خاصة وأن هذا القطاع في تطور مستمر.

-القيام بدورات تكوينية للموظفين للتعرف على آخر مستجدات المجال الإداري التنظيمي التكنولوجي والعلمي.

- متابعة رضا الزبائن من خلال القيام بدراسات دورية لقياس فعالية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.

-نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الزبائن.

5-قائمة المراجع:

المؤلفات:

1- بودية بشير، قنذوز طارق،(2016)، "أصول ومضامين تسويق الخدمات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

2- الأشهب نوال عبد الكريم،(2015)،"التجارة الإلكترونية"، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن.

3- الطائي حميد وآخرون،(2013)،"التسويق الحديث، مدخل شامل"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.

4- مصطفى كافي، (2011)،نقود والبنوك الإلكترونية، دار رسلان، سوريا.

الأطروحات:

1- العدوان عبود صالح أحمد،(2015)، ،"أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء-دراسة على المصارف التجارية الأردنية"، أطروحة دكتواره، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن،ص60.

2- شيروف فضيلة،(2016)، " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"، أطروحة دكتواره، جامعة منتوري، قسنطينة، تخصص تسويق، الجزائر،

3-أبو بكر خضر شعبان،(2014)،" تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

المقالات:

1. بن موسى أعمر،(ديسمبر2019)، "نحو بناء ميزة تنافسية من خلال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية- دراسة استطلاعية لمجموعة من البنوك العمومية الجزائرية"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد06، العدد4، ص244.

2. أبي محمود، علاء محمد،(2016)، "جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل- دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة"، مجلة جامعة البحث للعلوم الإنسانية، العدد38.
3. عدالة العجال، جلام كريمة،(2016)، "التسويق الإلكتروني وأثره على رضا العميل، دراسة حالة لبعض البنوك التجارية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الأردن، العدد18.
4. بن زكورة العونية،(ديسمبر2019)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك السلام الجزائر-، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، المجلد 2، العدد 2.
5. بشرايرعمارن، تهتان مراد،(2016)، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف- دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة-،جامعة بويرة، مجلة المعارف، العدد20.
6. هالة عبدلي،(جوان2017)، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، العدد 1.

مواقع أنترنت:

الموقع الرسمي لبنك السلام(2020)

المراجع باللغة الأجنبية:

LES ARTICLES :

1. Moghadams,(2015) ,kaloly M" Analyzing Electronic service qualite from customer point of vieu in telecommunications company of Esfahan, international journal of life science and engineering,
2. Elisha MesisorAnta ,(2010), E-hanhing in developing Economy :EnpiricalEoidencefroomNageria », journal of applied quantitatinenuethods

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021،ص ص211- 229

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية موقع "فايسبوك" نموذجا

The role of social media in enhancing the competitive advantage of tourism agencies Facebook as a model

* قحموش إيمان	بن ناصر إيمان	زعيط عادل
Gahmouche Imane	BENNECER Iméne	ZAIT Adel
جامعة بسكرة_الجزائر	جامعة بسكرة_الجزائر	جامعة بسكرة_الجزائر
imane.gahmouche@univ-biskra.dz	Imene.bennecer@univ-biskra.dz	adel.zait@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/05 تاريخ القبول: 2021/06/27 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دور مواقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية. ولتحقيق هدف الدراسة تم الإعتماد على إستبيان تم توزيعه إلكترونيا على (100) موظف لدى مختلف الوكالات،حيث تم إسترجاع (42) إستبيان صالح للتحليل، و تم تحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وبعد إختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن إستخدام الوكالات السياحية لفايسبوك له دور في تعزيز ميزتها التنافسية من خلال بعدي الجودة و الإستجابة، أما بعد التكلفة فتوصلنا إلى أن إستخدام الفايسبوك في الوكالات لا يؤثر على ميزة التكلفة.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي،الميزة التنافسية، أبعاد الميزة التنافسية.

تصنيف JEL: L82 ;D42

Abstract :

The current study aims to identify the role of social networking site Facebook in enhancing the competitive advantage of tourism agencies. To achieve the objective of the study, a survey distributed electronically to (100) employees of various agencies was relied upon, where 42 surveys were recovered fit for analysis, and the data were analyzed using the Statistical Program SPSS. After testing hypotheses, the study found that the use of Facebook by tourism agencies has a role in enhancing their competitive advantage through the quality and response dimensions. In matter of cost, using Facebook is affect less.

Key Words : Social Media Sites, Competitive Advantage, Dimensions of Competitive Advantage.

JEL classification codes: L82 ;D42

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تعد وسائل التواصل الاجتماعي إحدى الخدمات الهامة التي أسهمت إلى حد كبير في التفاعل مع المجتمع والانفتاح غير المسبوق على الثقافات والمجتمعات كافّة، وباتت الآن هذه المواقع من أهم أذرع التسويق للمؤسسات الكبيرة فيظل بيئة شديدة التنافسية، حيث أن الاستغلال الجيد لهذه الوسائل يسمح للمؤسسة بتقديم قيمة أكبر للعميل، خاصة موقع Facebook الذي يعتبر الأكثر شهرة والذي تستعمل تطبيقاته في جل المجالات ولعل أكثر القطاعات المستفيدة منه هو قطاع السياحة الذي أصبح يعتمد على إستخدام الأنترنت في تدعيم المنافسة و التميز بالسوق.

ومن هنا جاء بحثنا من أجل إبراز أهمية مواقع التواصل الإجتماعي كآلية تسويقية حديثة تستجيب للعصر الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات السياحية.

مشكلة الدراسة:

بناءا على ما تقدم أعلاه كانت إشكالية بحثنا كما يلي:

ما هو دور إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية ؟

هذا السؤال يقودنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في تقليص تكاليف الوكالات السياحية؟
- ما هو دور إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في تحسين جودة خدمات الوكالات السياحية ؟
- ما هو دور إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في سرعة إستجابة الوكالات السياحية لحاجات ورغبات عملائها؟

فرضيات الدراسة:الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك و الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية.

وتتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك و الكلفة لدى الوكالات السياحية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك و جودة خدمات الوكالات السياحية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إستخدام موقع التواصل الإجتماعيفايسبوك و إستجابة الوكالات السياحية لحاجات ورغبات عملائها.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية.

أهدافالدراسة:

التعرف على مستوى إستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك ومستوى الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية.

إختبار طبيعة الدور والعلاقة بين موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك وأبعاد الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية.

منهج الدراسة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفيو التحليلي لوصف العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي فايسبوك وتعزيز الميزة التنافسية، والذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويقوم بالتفاعل معها بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً من خلال جمع البيانات، ومن ثم يعمد إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى إستنتاجات تسهم في تطوير وتحسين الواقع.

الدراسات السابقة:

دراسة براهيمي فاروق، (2017)،التسويق الأخضر كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

أجريت الدراسة على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دراسة العلاقة بين مختلف الأبعاد، كما عالجت طبيعة العلاقة بين التسويق الأخضر والميزة التنافسية وتوضيح مدى مساهمة كل عنصر من عناصر التسويق الأخضر في تحقيق الميزة التنافسية، والتي تساعد مديري المؤسسات في تفعيل التوجه البيئي بشكل عام وممارساتها التسويقية المتوجهة للزبون بشكل خاص. وأهم ما توصلت الدراسة إليه بأن المؤسسات الجزائرية تحتاج لوقت لتتوجه بالتسويق الأخضر كخيار استراتيجي ونهج تنافسي رغم استيعابها له.

دراسة رامز عزمي بدير، (2017)،دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية لدى شركات مزودي خدمة الأنترنت في قطاع غزة.

أجريت هذه الدراسة على شركات مزودي خدمة الانترنت في قطاع غزة، وقد سعت إلى توضيح ماهية شبكات التواصل الاجتماعي مع الاشارة لخصائصها ودوافع استخدامها وكذلك التطرق إلى مفهوم الميزة التنافسية ومختلف أبعادها. وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر من العوامل الأساسية التي تساعد المؤسسة في حصولها على الميزة التنافسية.

التعريفات الاجرائية

- ✓ **وسائل التواصل الاجتماعي**:هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها .
- ✓ **الميزة التنافسية**:تقديمقيمة متقدمة للزبون مقارنة بالمنافسين.

2. وسائل التواصل الاجتماعي.

1.2. مفهومها.

تتعدد تعريفات مواقع التواصل الإجتماعي وتختلف من باحث إلى آخر وذلك يعود ربما لحداثة المصطلح وكذلك لتطوره المستمر، غير أن التعريف الذي قدمهBoydعرف إنتشارا كبيرا في الدراسات المهتمة بالموضوع، وهذا لأنهيعتبر من أوائل الدارسين في الميدان . حيث يعرف مواقع التواصل الإجتماعي بأنها:" خدمات توجد على شبكة الويبWeb، تتيح للأفراد بناء بيانات شخصية، عامة أو شبه عامة خلال نظام محدود، يمكنهم من وضع قائمة لمن يرغبون في مشاركتهم الإتصال و رؤية قوائمهم (Boyd& Nicole, 2007, p. 02) "

و يعرفهاBeer2008بأنها " عبارة عن خدمات مقدمة على شبكة الأنترنت، تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للإتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجتمعات من خلال عملية الإتصال التي تختلف من موقع لآخر (العجال و جلام، 2015، صفحة 93)".

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها خدمات يتم إنشاؤها وبرمجتها من قبل شركات كبرى لجمع أكبر عدد من المستخدمين والأصدقاء ومشاركة الأنشطة والإهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات، وتوفر هذه الخدمات ميزات مثل المحادثة الفورية والتراسل العام والخاص ومشاركة الوسائط المتعددة من صوت وصورة وفيديو والملفات(منصر، 2018، صفحة 75).

على ضوء هذه التعاريف يمكننا إعطاء مفهوم أكثر إتساعا فقد إستخلصنا منها أن مواقع التواصل الإجتماعي هي عبارة عن مجموعة من المواقع على شبكة الأنترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع إفتراضي يجمعهم حسب مجموعات إهتمام أو شبكات إنتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة...)، تسمح لهم بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرص للإتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهات نظرهم، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل وخدمات التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور و غيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة بينهم.

1.2.موقع الفايسبوكFacebook.

يعتبر الفايسبوك واحدا من أهم المواقع الخاصة بالتواصل الاجتماعي، وهو مجاني الإنتساب، يعمل على تكوين الأصدقاء ويساعدهم على تبادل المعلومات والصور الشخصية، ومقاطع الفيديو والتعليق عليها وإمكانية المحادثة أو الدردشة الفورية، كما يسهل إمكانية تكوين علاقات في فترة قصيرة. (قنيفي، 2019، صفحة 107)

أنشئت النسخة الأولى من الفايسبوك سنة 2004 من طرف"Mark Zuckerberg" حينما كان طالبا في تخصص الإعلام الآلي بجامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية(زيوش و قاشي ، 2018، صفحة 372). وقد كانت عضوية الموقع في البداية مقتصرة فقط على طلبة جامعة هارفارد، ولكنها إمتدت بعدها لتشمل مجموعة غير محدودة من المشتركين (العجال و جلام، 2015، صفحة 95).

وأصبح الآن موقع Facebook ظاهرة جديدة قد إقتحمت حياة الناس وتعاملاتهم وغيرت نمط حياتهم، وعلاقاتهم الإجتماعية فيما بينهم، وقد إهتم بها مختلف الدارسين النفسانيين والإجتماعيين وبالأخص رجال التسويق، لأنها تعتبر بيئة خصبة لممارسة نشاطاتهم التسويقية وخاصة الترويجية (فواز و شين ، 2016، صفحة 124).

2. الميزة التنافسية.

يرى M.PORTER أن المنافسة هي أساس نجاح المنظمة أو فشلها، لذلك فعلى المنظمات التي تريد النجاح على المدى الطويل أن تمتلك مزايا تنافسية تمكنها من التفوق على منافسيها.

1.2. مفهوم الميزة التنافسية.

اهتم الكثير من الباحثين بموضوع الميزة التنافسية وتعددت آراؤهم حول مفهومها، الذي ظهر في بداية الثمانينات من القرن الماضي.ولقد ارتبط مفهوم الميزة التنافسية كثيرا باسهامات "بورتر" التي ارتكزت على خلق القيمة للعملاء، وحدد نوعين أساسيين للميزة التنافسية القيادة بالتكلفة والتميز، حيث عرفها بأنها قدرة المنظمة على خلق قيمة لعملائها تفوق التي تخلقها المنظمات الأخرى، إما بتقديم نفس المنافع بتكلفة أقل أو بتقديم منافع متفردة تبرر السعر المرتفع(Porter, 1998, p. 03).

أما كوتلر فقد عرفها (Kotler & Armstrong, 2016, p. 568) بأنها التفوق على المنافسين من خلال خلق قيمة أكبر للعملاء.

بينما ركز Czepielعلى عنصري القيمة والزمن ففي نظره أن الميزة التنافسية لابد أن تخلق قيمة للعملاء على ألا تكون مؤقتة، ولقد عرفها بأنها تقديم قيمة متفوقة لمدة طويلة من الزمن (قطب، 2012، الصفحات 89-90)

كما توجد نظرة أخرى لتحديد مفهوم الميزة التنافسية تستند إلى الموارد، إذ تعتبر أن موارد المنظمة هي المصدر الأساسي لبناء الميزة التنافسية، حيث عرفت على أنها استثمار لمجموعة الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية بهدف:

- انتاج قيمة للزبائن تلبي احتياجاتهم؛
- التميز عن المنافسين. (مجاني و طبول، 2017، صفحة 93)

ويرى Davidبأن الميزة التنافسية هي آداء المؤسسة لأي نشاط بشكل أفضل من المؤسسات المنافسة، أو امتلاكها لأي مورد ترغب فيه المؤسسات المنافسة (Fred R & Forest R, 2017, p. 36).

من خلال ما سبق يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها التفوق على المنافسين بخلق قيمة أكبر للعملاء، من خلال امتلاك موارد فريدة لا يمكلها المنافسون وآداء الأنشطة بشكل أفضل منهم.

2.2. أبعاد الميزة التنافسية.

تعددت أبعاد الميزة التنافسية التي اعتمد عليها الباحثون لقياس مدى تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، ولعل الأبعاد الأكثر استخداما هي التكلفة، الجودة والاستجابة التي تتضمن وقت التسليم والمرونة.

أ. التكلفة.

يقصد بها تقديم نفس المنافع التي يقدمها المنافسون بأقل تكلفة، فالسيطرة على التكاليف وجعلها في أدنى مستوى مقارنة بالمنافسين يمكن المؤسسة من احتلال موقع تنافسي جيد في السوق وقيادته وردع الداخلين الجدد، كما يمكنها تقديم منتجات بأسعار أقل أو بنفس الأسعار مع خدمات اضافية(الحسيني و آخرون، 2013، صفحة 1323).

ب. الجودة.

هي تقديم منتجات ذات جودة أعلى مما يقدمه المنافسون، ويمكن تحقيقها من خلال اضافة سمات فريدة للمنتجات المقدمة لتعزيز جاذبيتها التنافسية، ولتحقيق الجودة يجب تصميم المنتج للتكيف مع وظيفته ونوعيته، والقدرة على تحويل المدخلات إلى مخرجات مطابقة ومنسجمة مع الخصائص المحددة في التصميم(سويسي و الخفاجي، 2014، صفحة 72).

ت. الاستجابة للزبون.

يتضمن بعد الاستجابة للزبون متغيرين أساسيين متكاملين يعرفان بالزمن وهما التسليم والمرونة ((براهيمي، 2017، صفحة 306)، فالتسليم يعني توفير المنتج أو الخدمة في المكان والزمان المطلوبين من خلال السرعة والتهيئة والاعداد للتسليم في وقت محدد وبشكل سريع(حفيان، 2015، صفحة 50)، ويتضمن التنافس على أساس الوقت ثلاث أسبقيات هي:(عودة، 2014، صفحة 264)

- السرعة في التسليم = الفترة الزمنية بين استلام طلب الزبون وتلبيته؛
- التسليم في الوقت المحدد = النسبة المئوية للطلبات التي تسلم في الوقت المحدد؛
- السرعة في التطور= الفترة الزمنية بين توليد الفكرة والانتاج مرورا بالتصميم.

أما المرونة فهي الاستجابة السريعة للتغيرات التي قد تحدث في تصميم المنتجات بما يلائم حاجات الزبائن(بدير، 2017، صفحة 31).

3. الدراسة الميدانية.

1.3. منهج الدراسة.

أ. مجتمع وعينة الدراسة.

اشتمل مجتمع الدراسة على عمال الوكالات السياحية العاملة بالجزائر، حيث تم اختيار عينة عشوائية عن طريق ارسال استبيان الكتروني إلى صفحات وحسابات الوكالات السياحية وكذا العمال، وقد تم الاجابة على 42 استبيان من أصل 100 مرسلة أي بنسبة 42% كلها صالحة للتحليل.

الجدول 1:خصائص العينة.

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	26	61.9
	أنثى	16	38.1
الفئات العمرية	30-18	23	54.8
	45-31	16	38.1
	أكثر من 45 سنة	03	07.1
المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	07	16.7
	جامعي	27	64.3
	دراسات عليا	08	19.0
الوظيفة المشغولة	مدير وكالة	15	35.7
	مدير تسويق	11	26.2
	مرشد سياحي	07	16.7
	حجز التذاكر	06	3ز14
	منظم الرحلات	03	07.1
التكزين في تكنولوجيا الاعلام والاتصال	نعم	30	71.4
	لا	12	28.6

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (01) أعلاه أن نسبة الذكور تمثل النسبة الأعلى بـ61.9% من عينة الدراسة، أما الإناث فكانت نسبتها 38.1 %.

أما بالنسبة للفئات العمرية فنجد أن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانت للفئة العمرية(18-30) سنة بنسبة 54.8%، ثم تليها بعد ذلك نسبة 38.1% من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم من الفئة العمرية(31-45) وكانت آخر فئة الذين تزيد أعمارهم عن 45 سنة بنسبة 07.1%.

يتضح أيضاً أن نسبة 64.3 % من أفراد عينة الدراسة لهم مستوى جامعي، فيما 19% متحصلين على شهادة دراسات عليا، تليها فئة الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي فأقل بنسبة 16.7%.

كما يتضح من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة يشغلون مدير وكالة بنسبة 35.7%، تليهم فئة مديري التسويق بنسبة 26.2%، ثم فئة المرشدين بنسبة 14.3، وموظفو حجز التذاكر بنسبة 14.3%، أما آخر فئة فخاصة بمنظمي البرامج والرحلات السياحية بنسبة 7.1%.

كما لاحظنا أن النسبة الأكبر قد تلقت تكوينا في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال بنسبة 71.4%.

ب.تصميم للاستبانة.

تم إعداد إستبانة الدراسة لجمع البيانات اللازمة، وقد تكونت هذه الإستبانة من جزءين الأول يتضمن اليانات الشخصية للأفراد، أما الثاني فتضمن 25 عبارة وزعت على متغيري الدراسة:

المتغير المستقل استخدام موقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك في الوكالات السياحية شمل على 11 عبارة.

المتغير التابع الميزة التنافسية شمل 14 عبارة تمثل أبعاد الميزة التنافسية: التكلفة (1-5)، الجودة (6-10) والاستجابة ضمت العبارات (11-14).

وقد تم استخدام سلم "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان كما هو موضح أدناه:

الجدول 2:درجات سلم ليكارت الخماسي.

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثين.

ت.أدوات التحليل الاحصائي.

تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) SPSS في تحليل البيانات الأولية التي جمعت،وبغرض تحقيق أهداف هذه الدراسة وللإجابة على أسئلتها، فقد تم إستخدام عدة أساليب إحصائية منها:

- إختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- التكرارات والنسب المؤوية ومقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.
- معامل الارتباط لدراسة مدى العلاقة بين الظاهرة بأبعادها والمتغير المستقل.
- اختبار الانحدار الخطي لقياس اتجاه العلاقة وقوتها وحجم التأثير ومعادلة خط الانحدار.

ث.صدق وثبات أداة الدراسة.

بما أن حجم العينة في هذه الدراسة أكبر من 30 مفردة فيمكن الاعتماد على الاختبارات المعلمية واختبار صحة الفرضيات دون الحاجة لاختبار التوزيع الطبيعي.

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة لذلك قمنا بالتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال مرحلتين:

رأي المحكمين:

تم تحكيم الاستبانة من قبل أساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة، الذين قدموا ملاحظات ووجهات نظر تم الاعتماد عليها في تعديل الاستبانة.

قياس ثبات أداة الدراسة بمعامل ألفا كرونباخ:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم معامل ألفا كرونباخ على عينة استطلاعية مكونة من (30)، وقد تم استبعادها من العينة الكلية، والجدول رقم (03) يوضح ذلك:

الجدول 3:معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

الأبعاد	عددا لفقرات	معامل الثبات
	11	0.822
بعد التكلفة	05	0.727
بعد الجودة	05	0.904
بعد الاستجابة	04	0.798
الميزة التنافسية	14	0.915
الثبات العام للاستبيان	25	0.928

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول رقم 02 أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ 0.928 لاجمالي فقرات الاستبيان الأربعة والعشرون، فيما جاء معامل ثبات المتغير المستقل مرتفع كذلك حيث بلغ 0.822، نفس الشيء بالنسبة للمتغير التابع الميزة التنافسية الذي بلغ معامل الثبات له 0.915 وتراوحت محاوره مابين 0.727 كحد أدنى وبين 0.904 كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي الذي اعتمد على 0.70 كحد أدنى.

2.3. عرض وتحليل النتائج.

بعد اعدادنا للاستبيان واختبار ثباته وصدقه قمنا بتوزيعه، بعد ذلك قمنا بمعالجة البيانات التي تحصلنا عليها ببرنامج الحزمة الاحصائية الاجتماعية SPSS، ومن أجل تحليل محاور الاستبانة وتقييم درجة محاور الاستبيان قسمنا سلم ليكرت إلى خمسة فئات من منخفض جداً إلى مرتفع جداً كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 4:درجات سلم ليكرت الخماسي.

أقل من 1.8	2.6-1.8	3.4-2.61	4.2-3.41	أكبر من 4.2
منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع حدا

المرجع: من اعداد الباحثين.

أ. المتغير المستقل موقع الفايسبوك.

الجدول 5:نتائج متغير موقع الفايسبوك.

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
01	تواجد الوكالة عبر موقع التواصل الإجتماعي "فايسبوك" تم بشكل مهني ومدروس وفق تخطيط إستراتيجي وليس بمبادرة فردية من أحد الموظفين	4,07	,894	مرتفع
02	تخصص الوكالة أفراد مؤهلين للتواصل مع الزبائن بالفايسبوك لمساعدتهم على حل مشاكلهم بسرعة	4,14	,872	
03	تستخدم الوكالة موقع التواصل الإجتماعي "فايسبوك" في تقديم خدماتها والإعلان عنها	4,62	,492	مرتفع جدا
04	تقوم الوكالة بتحديث و تطوير صفحتها بإستمرار	4,40	,627	
05	توفر الوكالة أجهزة كمبيوتر حديثة وذات جودة عالية وانترنت ذو تدفق عالي لتمكين العاملين من إستخدامالفايسبوك بكفاءة عالية.	4,24	,726	
06	تلقى إعلانات الوكالة عبر الصفحة تفاعلا كبيرا من المتصفحين	4,02	,869	مرتفع
07	تحافظ الوكالة على واجهة جميلة لصفحتها على الفايسبوك	4,40	,885	مرتفع جدا
08	تلتزم الوكالة بالتخطيط الجيد لإستخدام موقع فايسبوكو جعله أسهل طريقة للتسويق	4,29	,708	
09	هناك إستجابة أكبر للزبائن بعد إستخدام موقع التواصل الإجتماعي "فايسبوك"	4,14	,783	مرتفع
10	تتمتع الوكالة بالمصداقية في الإعلان عن خدماتها و عروضها على الفايسبوك	4,50	,804	مرتفع جدا
11	تلتزم الوكالة بالتفاعل وبأخذ بعين الإعتبار الآراء و التعليقات الموجهة لها	4,43	,859	
	موقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك	4,30	,488	

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتبين أن استخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك في الوكالات السياحية حسب أفراد العينة المبحوثة جاء مرتفعا جدا بمتوسط حسابي قدره 4.30، وبانحراف معياري قدره 0.488 وهو صغير ويقترب من الصفر مما يدل على عدم تشتت القيم عن

المتوسط، وكانت الفقرة الثالثة الأعلى تقييما بمتوسط حسابي 4.62 الموافق لدرجة موافقة مرتفع جدا، أما الأقل تقييما فكانت الفقرة بمتوسط حسابي مرتفع قدره 4.02.

ب. المتغير التابع الميزة التنافسية.

الجدول 6:نتائج متغير الميزة التنافسية.

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
01	انخفاض تكلفة استخدام الفايسبوك هو ما شجع الوكالة للاعتماد عليه في التواصل مع الزبائن	3,88	1,017	مرتفع
02	موقع الفايسبوك يمكن الوكالة من الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن بأقل تكلفة	3,83	1,167	
03	تعتمد الوكالة بشكل أساسي على الفايسبوكللاعلان عن عروضها السياحية، لانخفاض التكاليف مقارنة بالوسائل الاعلانية الأخرى	3,67	1,052	
04	آداء بعض الاجراءت (معلومات عن الخدمة، ملءاستمارات.....) من خلال الفايسبوك يقلص من وقت بقاء الزبون بمقر الوكالة	3,98	,897	
05	استخدام الوكالة لموقع الفايسبوك للتواصل مع الزبائن يقلل من حاجة الوكالة لوسطاء	3,74	1,170	
	بعد التكلفة	3,82	,719	مرتفع
06	تستغل الوكالة تعليقات الزبائن على صفحتها بالفايسبوك لتعديل وتحسين جودة خدماتها	4,29	,918	مرتفع جدا
07	تحديث الوكالة لصفحتها بالفيسبوك باستمرار يخلق صورة ايجابية لدى متصفحي الصفحة عنها وعن جودة خدماتها	4,24	,790	مرتفع
08	تميز العروض الترويجية للوكالة وتقبلها من الزبائن يرجع بشكل أساسي لاستخدام الفايسبوك بكفاءة	4,10	,790	
09	بامكان الوكالة تعديل وتحسين جودة اعلاناتها في أي وقت أرادت بخلاف الوسائل الاعلانية الأخرى	4,26	,665	مرتفع جدا
10	تستخدم الوكالة الفايسبوك للتعرف ومتابعة طلبات الزبائن مما يمكنها من تلبيته بكفاءة وجودة عالية	4,29	,774	
	بعد الجودة	4,23	,678	
11	تستخدم الوكالة النوافذ الحوارية الي يوفرها الفايسبوك	4,14	,751	مرتفع

	لكي تجيب على انشغالات واستفسارات زبائنها			
12	تستجيب الوكالة بسرعة لحاجات ورغبات الزبائن لسهولة تحديدها من خلال التواصل معهم بالفايسبوك	4,33	,650	مرتفع جدا
13	تعتمد الوكالة بعد تقديم خدماتها على الفايسبوكلمعرفة رد فعل الزبائن حول خدماتها	4,14	,814	مرتفع
14	التواصل مع الزبائن عبر الفايسبوك يقلص من وقت تسليم الخدمة بالوكالة	3,79	1,071	
	بعد الاستجابة	4,10	,610	مرتفع
	الميزة التنافسية	4,05	,594	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (06) أعلاه نلاحظ أن بعد تعزيز الميزة التنافسية من خلال موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك جاء بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 4.05، وبانحراف معياري يقترب من الصفر قدره 0.594 مما يدل على عدم تشتت القيم عن المتوسط، ولقد جاءت أبعاده على النحو التالي:

بعد التكلفة جاء تقييمه من قبل أفراد العينة مرتفع بمتوسط حسابي 3,82 وانحراف معياري قدره 0.719.

بعد الجودة كان المتوسط الحسابي لها مرتفع جدا 4,23 وانحراف معياري صغير 0.678.

بعد الاستجابة جاء تقييمه مرتفع بمتوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري صغير 0.610 يدل كذلك على عدم تشتت القيم عن المتوسط.

على ضوء ما سبق فإنه يمكن القول أن الوكالات السياحية ولتعزيز قدراتها التنافسية تولي اهتماما بالغا لاستخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك لتسويق خدامتها، ولديها ايمان بأن استغلاله في التواصل مع الزبائن أو للاعلان والترويج لخدماتها يقلل التكاليف ويحسن جودة خدماتها ويجعلها أكثر استجابة لحاجات ورغبات الزبائن.

3.3. اختبار فرضيات الدراسة.

أ. الفرضية الرئيسية الأولى.

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وأبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الاستجابة) للوكالات السياحية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وأبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، الاستجابة) للوكالات السياحية.

لاختبار الفرضيات يعتمد على معامل الارتباط سبيرمان لأن المتغيرات رتبية، والنتائج نلخصها في الجدول التالي:

الجدول 7:نتائج اختبار الارتباط بين المتغير المستقل والتابع بأبعاده

الرقم	البعد	موقع التواصل الاجتماعي		
		معامل الارتباط r	Sig. (bilatéral)	معامل التحديد
01	التكلفة	,225	,152	510,
02	الجودة	,664**	,000	,440
03	الاستجابة	,595**	,000	,354
	الميزة التنافسية	,546**	,000	,298

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول يمكننا القول:

بما أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 فأنه يقبل الفرض الصفري القائل بعدم وجود علاقة بين استخدام موقع التواصل الاجتماعي وبعد التكلفة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.225 وهي علاقة ضعيفة وغير دالة وبلغ حجم التأثير 05.1% .

أما الفرضية الفرعية الثانية فنقبل الفرض البديل القائل بوجود علاقة بين استخدام موقع التواصل الاجتماعي وبعد الجودة لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، والعلاقة متوسطة حيث بلغ معامل الارتباط 0.664، أما معامل التحديد فبلغ 0.440 أي أن التغير في استخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك له تأثير متوسط في تحقيق ميزة الجودة بنسبة 44%.

كما تبين أنه توجد علاقة ارتباط متوسطة وذات دلالة احصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وميزة الاستجابة لدى الوكالات السياحية بمعامل ارتباط 0.595، وبحجم تأثير متوسط بنسبة 35.4.

أما فيما يخص الفرضية الرئيسية فنقبل الفرض البديل القائل بأنه توجد علاقة بين استخدام موقع التواصل الاجتماعي وتعزيز الميزة التنافسية، وكانت علاقة الارتباط متوسطة بمعامل ارتباط

0.546، كما أن التغير في استخدام موقع الفايسبوك له تأثير ضعيف على تعزيز الميزة التنافسية بنسبة 29.8%.

4.3. اختبار فرضيات الدراسة.

ب. الفرضية الرئيسية الثانية.

H_0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية للوكالات السياحية.

H_1 : يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية للوكالات السياحية.

للتحقق من صحة الفرضية من عدمها نستخدم اختبار الانحدار الخطي بين المتغير المستقل موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك والمتغير التابع الميزة التنافسية، للكشف عن اتجاه العلاقة وقوتها وطبيعتها.

الجدول 8:نتائج اختبار الارتباط بين المتغير المستقل والتابع بأبعاده

Sig.	t	Coefficients standardisés Bêta	Erreur standard	B	(Constante)
,019	2,438		,982	2,394	**موقع الفايسبوك**
,152	1,461	,225	,227	,332	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالتالي نقبل الفرض البديل القائل يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تعزيز الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية، أي أن هناك علاقة ارتباط خطية بين المتغيرين، وبما أن قيم B جاءت موجبة فإن العلاقة طردية، ويمكن صياغة المعادلة الخطية التالية:

تعزيز الميزة التنافسية=2.394+0.332 x استخدام موقع فايسبوك

4. خاتمة

تطرقت هذه الدراسة إلى إبراز مستوى إستخدام موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك ومستوى الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية، إضافة إلى طبيعة الدور والعلاقة بين موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك وأبعاد الميزة التنافسية لدى الوكالات السياحية، وتوصلت الدراسة إلى إعطاء جملة من النتائج والمقترحات.

أ. نتائج الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تسعى الوكالات السياحية لتوسيع وتحسين استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي فايسبوك في تسويق خدماتها، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتطوير مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعتمد الوكالات بشكل أساسي على استخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك في التعريف والترويج لخدماتها والوصول إلى أكبر شريحة.
- يساهم استخدام الوكالات السياحية لموقع التواصل الاجتماعي فايسبوك في بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء من خلال سهولة التواصل معهم.

ب. الاقتراحات.

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم بعض الاقتراحات:

- على الوكلات السياحية الاستعانة بخبراء في مجال تصميم الاعلانات على الفايسبوك، وعدم الاكتفاء بالملصقات الالكترونية للاعلان عن عروضها السياحية.
- زيادة الاعتماد على موقع الفايسبوك والتكنولوجيا للقيام بالاجراءات التي لا تستوجب حضور الزبون، مما يخفض من التكلفة بالنسبة للوكالة والزبون في آن واحد، ويسرع من وقت آداء الخدمة.
- العمل على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاستخدام الفعال لموقع التواصل الاجتماعي فايسبوك في التواصل مع العملاء، ومعرفة آرائهم حول الخدمات المقدمة كذا حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة.
- فتح نوافذ حوارية على صفحة الوكالة السياحية للرد على على استفسارات العملاء.
- العمل على تدريب الموظفين بشكل مستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات.

5. قائمة المراجع.

المؤلفات:

- حفيان، ع(2015)، دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عز الدين علي سويسي، و نعمة عباس الخفاجي، (2014)، الميزة التنافسية –وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي، دارالأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- قطب, م، (2012)، الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية،الطبعة الأولى، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.
- مجاني, ب، وطبول, ر، (2017)، تأثير الموارد البشرية والميزة التنافسية في البنوك الجزائرية –بنك الفلاحة والتنمية الريفية نموذجا،الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر.

الأطروحات:

- براهيمي فاروق، (2017)،التسويق الأخضر كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية،قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، http://thesis.univ-biskra.dz/2823/، 30-03-2021، 18:03:46.
- منصر خالد، (2018)، دور مواقع الشبكات الاجتماعية في تعزيز قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري، قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة باتنة –1–، الجزائر، http://theses.univ-batna.dz/index.php/theses-en-ligne/doc_download/5743----------، 11-04-2021 ، 17:02
- قنيفي سهام، (2019)، علاقة إستخدام مواقع التواصل الإلكتروني بالإغتراب الاجتماعي لدى الشباب الجزائري، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، http://thesis.univ-biskra.dz/4538/ ، 11-04-2021، 16:58.

المقالات:

- الحسيني, أ. خ،وآخرون، (2013) ، ادارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية – دراسةميدانية في مصنع المحاقن الطبية في بابل، مجلة جامعة بابل، المجلد 21، العدد 04، ص ص 1317–1336.
- أم الخير زيوش، و خالد قاشي . (2018). التسويق في ظل مواقع الشبكات الإجتماعية ، التسويق عبر الفايسبوك نموذجا. مجلة دفاتر إقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 10، العدد 02، ص ص 364–377.
- بدير, ر.ع، (2017)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية لدي شركات مزودي خدمة الأنترنت في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد19، العدد 02، ص ص 31–62

- بلال كامل عودة، (2014)، دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة تطبيقية على عينة منالمصارف التجارية في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 11، العدد، ص ص 31-62.
- عدالة العجال، و كريمة جلام، (2015)، دور شبكات التواصل الإجتماعي في تسويق المنتجات السياحية، دراسة إحصائية تحليلية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 08، العدد 05، ص ص 90-112.

- واضح فواز، و الخثير شين، (2016). الإبتكار في الإعلان عبر مواقع التواصل الإجتماعي، دراسة الإعلانات الأجنبية و الوطنية. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي ميلة، العدد 04، ص ص 119-138.

المراجع باللغة الأجنبية

- Boyd, D., & Nicole, B. (2007). social network sites : difinition history and scholarship. *journal of computer mediated communication, 13*(1).
- Fred R, D., & Forest R, D. (2017). Strategic ManageMent concept and cases - a competitive advantage approach- (Vol. 16th Edition). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing Global Edition (global edition ed., Vol. 16). london, England: Pearson Education Limited.
- Porter, M. E. (1998). Competitive advantage -creating and sustaining superior performance- with anew introduction. New York, USA: Simon & Shuster Inc.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد1/جوان2021، ص ص230- 245

مساهمة المعايير الرقابية للإنتوساي في زيادة فعالية رقابة المفتشية العامة للمالية في الجزائر

Contribution of INTOSAI control standards to increasing the effectiveness of the General Inspectorate of Finance in Algeria

* مزياني بلال
Meziani Billal
دالي ابراهيم_الجزائر3جامعة الجزائر
bilou.mezia@gmail.com

أ.د. غويني العربي
Ghouini Elarbi
دالي ابراهيم_الجزائر3جامعة الجزائر
ghouini56@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/05 تاريخ القبول: 2021/06/05 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

لقد أفرزت الشراكة الأورو متوسطية مع الجزائر عدة اتفاقات توأمة من أجل تطوير و تحسين مردودية مختلف الهيئات و المؤسسات الحكومية، ومن بين هذه الاتفاقات اتفاق توأمة المفتشية العامة للمالية مع معهد الدراسات الضريبية للمملكة الاسبانية بتمويل من الاتحاد الأوروبي، ومن خلال ذلك تعتزم المفتشية العامة للمالية بتكييف عملياتها و إجراءاتها مع المعايير الدولية في مجال الرقابة، وقد شُكِلت لجنة في هذا الخصوص من أجل لتقوم بوضع الإجراءات الممكنة و الواجب اتخاذها في هذا الاتجاه.

الكلمات المفتاحية: الإنتوساي، المعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة، المفتشية العامة للمالية.

تصنيف JEL: H50؛ H57 ؛ H61؛ H68 ؛H83

Abstract :

The Euro-Mediterranean partnership with Algeria has resulted in several twinning agreements in order to develop and improve the profitability of various governmental institutions, and among these agreements is the twinning agreement of the General Inspectorate of Finance with the Institute of Tax Studies of the Kingdom of Spain funded by the European Union, and through that the General Inspectorate of Finance intends to adapt Its operations and procedures are in line with international standards in the field of control, and a committee has been formed in this regard in order to lay down the possible measures that must be taken in this direction.

Key words : INTOSAI ; ISSAI ; COSO ; GIF.

JEL classification codes: H50؛ H57 ؛ H61؛ H68 ؛H83

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

إن من بين أهم الوسائل المتاحة للحكومات من أجل الحفاظ على المال العام من الاهمال و التبذير و الاختلاسات هي الرقابة المالية على النفقات العمومية في مختلف الهيئات و المؤسسات العمومية، وفي هذا السياق شهدت الرقابة المالية الدولية خلال القرن الماضي عدة تطورات إلى أن تشكلت المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة وهي منظمة مركزية للرقابة المالية الخارجية العامة، فقد قدمت الانتوساي اطارا و هياكلا مؤسساتية لتبادل المعلومات و الخبرات منّ أجل تحسين و تطوير الرقابة المالية الحكومية على المستوى الدولي، وتطور الخبرات الفنية و العلمية، زيادة على ذلك فقد قامت أيضا المنظمة بتشريع لمجموعة من القوانين والمعايير لتأطير عملية الرقابة على القطاع العام، وهذا ما ألزم الحكومات الأعضاء اعتماد هذه المعايير من أجل الارتقاء برقابتها المالية و جعلها أكثر فعالية.

وسنحاول من خلال هذه الدراسة أن نبين كيف يمكن للمفتشية العامة للمالية في الجزائر (كجهاز حكومي في الرقابة على الأموال العمومية) أن تكيف قوانينها مع المعايير الدولية للرقابة المالية. وذلك من خلال لتساؤل الرئيسي التالي: ما مدى امكانية استفادة المفتشية العامة للمالية من المعايير الدولية للرقابة المالية من خلال التوجيهات التي تطرحها لجنة الخاصة بهذه التوأمة؟

تجدر الإشارة إلى أن أهمية هذا البحث تكمن في حاجة الدولة الجزائرية إلى تطوير أجهزة رقابتها على مختلف المؤسسات العمومية وخاصة المفتشية العامة للمالية من أجل زيادة تعزيز رقابتها على النفقات العمومية بشكل عام بالإضافة إلى تطوير اجراءات و تنظيم المفتشية العامة للمالية وزيادة فعالية تدخلاتها من خلال استحداث الرقابة على التسيير و الأداء.

أما فيما يخص تقنية البحث فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على عرض لتجربة شراكة التوأمة المقامة بين المفتشية العامة للمالية والمعهد الدراسات الضريبية وكذا أهم الملاحظات والتوصيات التي توصلوا اليها والتي من شأنها أن تقدم الإضافة المرجوة منها، ومدى اتباع المفتشية لتلك التوصيات الممكن تطبيقها وفقا للإمكانيات المتاحة.

2. رقابة المفتشية العامة للمالية في الجزائر.

تم انشاء المفتشية العامة للمالية بمقتضى المرسوم رقم 80-53 المؤرخ في 01-03-1980 من أجل الالتزام بالرقابة المالية على جميع الهيئات العمومية، وتوضع تحت السلطة المباشرة لوزير المالية

و الذي يسخرها من أجل مراقبة التسيير المالي و الحابي في مصالح الدولة و الجماعات العمومية اللامركزية و الهيئات التالية:" المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري، كما يمكن أن تراقب كل شخص معنوي يستفيد من مساعدة مالية من الدولة أو من جماعة محلية أو هيئة عمومية بعنوان مشاركة أو تحت شكل اعانة أو قرض أو تسليف أو ضمان" (الرسمية، 1980، صفحة 350).

1.2.صلاحيات المفتشية العامة للمالية.

تركز المفتشية العامة للمالية خلال العملية الرقابية على التسيير المالي و المحاسبي لمصالح الدولة و الجماعات الإقليمية وكذا الهيئات و الأجهزة و المؤسسات الخاضعة لقواعد المحاسبة العمومية، كما تمارس الرقابة أيضا على المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري، هيئات الضمان الاجتماعي التابعة للنظام العام و الإجباري وكذا كل الهيئات ذات الطابع الاجتماعي و الثقافي التي تستفيد من مساعدة الدولة أو الهيئات العمومية، وكل مؤسسة عمومية أخرى مهما كان نظامها القانوني (الرسمية، المرسم التنفيذي 272-08 ، 2008، صفحة 09).

كما يمكن أيضا ان تقوم تدخلات المفتشية العامة للمالية على ما يأتي: (الرسمية، المادة 04 من المرسوم التنفيذي 272-08، 2008، صفحة 09)

- تقييم أداء أنظمة الميزانية؛
- التقييم الاقتصادي و المالي لنشاط شامل أو قطاعي أو فرعي أو لكيان اقتصادي؛
- التدقيق أو الدراسات أو التحقيقات أو الخبرات ذات الطابع الاقتصادي و المالي و المحاسبي؛
- تقييم شروط تسيير و استغلال المصالح العمومية من طرف المؤسسات الامتيازية مهما كان نظامها؛

وتتمثل تدخلات المفتشية العامة للمالية في مهام التدقيق أو الرقابة أو الخبرة أو التحقيق أو التقييم و التي تتم من خلال الخطوات التالية: (الرسمية، المادة 06 من المرسوم التنفيذي 272-08، 2008، صفحة 10)

- فحص درجة فعالية الرقابة الداخلية و التدقيق الداخلي؛
- مدى تطبيق القوانين المالية و المحاسبية؛
- شروط منح و استعمال جميع المنح و الاعانات المقدمة من طرف الدولة و الهيئات و المؤسسات لعمومية؛

- مقارنة مستوى الإنجازات مع الأهداف المحددة سابقا؛
- كيفية ابرام و تنفيذ الصفقات العمومية؛

ومن أجل تنفيذ هذه التدخلات يجب على المفتشية العامة للمالية أن تقوم بما يلي: (الرسمية، المادة 06 من المرسوم التنفيذي 272-08، 2008، صفحة 10)

أ- رقابة و فحص السندات من جميع الأنواع التي هي بحوزة كل مسير و محاسب؛

ب- لها الحق في تقديم طلب معلومات كتابية و شفاهية؛

ت- الاطلاع على جميع المستندات و الوثائق و السجلات؛

ومن أجل أن تتم مهمات المفتشية العامة للمالية بكل امانة يجب على مسؤولي الهيئات المراقبة أن تقدم كل الأموال و القيم التي هي تحت تصرفهم مع اطلاعهم على الوثائق الثبوتية المتعلقة بهم، كما يجب الابقاء على المحادثين في المناصب طيلة مدة المهمة.

2.2. التنظيم القانوني للمفتشية العامة للمالية.

يحدد المرسوم التنفيذي رقم 08-273 تنظيم الهياكل المركزية للمفتشية العامة للمالية، فعلى رأس هذه الهيئة الرقابية يعين رئيس المفتشية العامة للمالية و الذي يسهر على حسن سير الهياكل المركزية و الجهوية المبينة كالآتي: (الرسمية، المادة 04 من المرسوم التنفيذي 273-08، 2008، صفحة 13)

أ- هياكل عملية للرقابة و التدقيق و التقييم يديرها أربعة مراقبون عامون، كل واحد منهم يتكفل بمجالات الاختصاصات القطاعية التابعة له.

ب- وحدات عملية يديرها كل من مديرو بعثات و المكلفون بالتفتيش.

ث- هياكل دراسات و تقييس و إدارة و تسيير: و تتشكل من المديريات التالية:

- مديرية البرنامج والتحليل والتخليص؛
- مديرية المناهج والتقييس والإعلام الآلي؛
- مديرية إدارة الوسائل؛

ج- المفتشيات الجهوية للمفتشية العامة للمالية: تتولى هذه المفتشيات الجهوية تنفيذ البرنامج السنوي للرقابة بالإضافة لمهمات خارج البرنامج لتلبية طلبات الرقابة الصادرة عن السلطات المؤهلة.

3.2 .القواعد والإجراءات التي تضبط رقابة المفتشية العامة للمالية.

باعتبار وظيفة و مهمة مفتشية العامة للمالية هي رقابة شاملة لمختلف الهيئات و المؤسسات العمومية، وجب ضبطها بقواعد تحكمها واجراءات تجعلها محايدة و شفافة من أجل الوصول إلى أهدافها.

أ- القواعد التي تؤطر العملية الرقابية: هي عبارة عن مجموعة من القواعد تخضع لها المفتشية العامة للمالية والمعتمدة تقريبا في معظم دول العالم، نذكر منها:

- الفصل بين وظيفة المسير و وظيفة المفتش: يكمن محتوى هذه القاعدة في أن المفتش عند ادائه لمهامه لا يمكنه التدخل في تسيير الجهة التي يتم مراقبتها (الرسمية، المادة13 من المرسوم التنفيذي 78-92، 1992، صفحة 411)؛
- وجوب استجابة المسير لما يطلبه المفتش، بحيث يجب على مسؤولي الهيئات التي تتم مراقبتها الالتزام بتقديم السجلات و جميع الأوراق الثبوتية إلى المفتشين؛
- الالتزام بالفجائية: تقتصر هذه القاعدة على عملية الرقابة و التفتيش المالي و المحاسبي و التي تكون دون سابق انذار و لا أي اشعار للهيئة الخاضعة للرقابة حسب المادة 06 من المرسوم 92/78 المذكور سابقا، عكس مهمات الخبرة و التقييم الاقتصادي التي تتم بتبليغ مسبق للهيئات المعنية. كما تنص عليه المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 08/272 المتعلق بصلاحيات المفتشية العامة للمالية؛
- حق الاستعلام: تكمن أهمية هذه القاعدة في الحق الذي يتمتع به المفتش في الاستعلام من الشخص الخاضع للرقابة بتقديم الوثائق المطلوبة منه ولا يمكنه التهرب من هذه الالتزام بحجة السر المهني أو مبدأ التدرج الرئاسي؛
- الاتهام: تطبق هذه القاعدة بوضع المحاسب العمومي الخاضع للرقابة دائما في دائرة الاتهام و عليه أن يثبت العكس بالدليل، و حق الدفاع عن نفسه ونفي التهم المنسوبة اليه ضمنه له القانون من خلال الرد على التقرير الابتدائي أو الأساسي (الصالح، 2001-2012، صفحة 219)؛

ب- الاجراءات المتبعة في العملية الرقابية

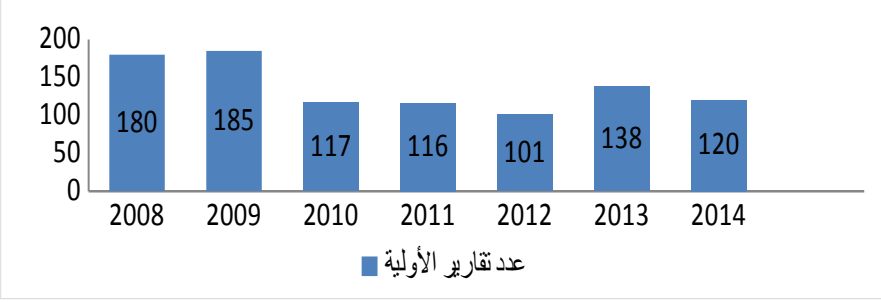
- إعداد البرنامج السنوي: يتضمن جميع المهمات التي تقوم بها المفتشية سنويا؛
- تشكيل الوحدات التفتيشية: تعيين المفتشين المختصين لكل مهمة من البرنامج السنوي و يكونون متابعين من طرف مدير البعثة وذلك بالإشراف على المهمة و كل ما يتعلق بها حتى مرحلة ايداع التقرير التلخيصي؛

- اعداد التقارير (التقرير الأساسي: وهو التقرير الأولي الذي يرسل إلى الجهة التي تمت مراقبتها من أجل الرد عل ما جاء فيه من ملاحظات، التقرير التلخيصي: ويتم بعدما يقوم المسير الخاضع للرقابة بالإجابة على التقرير الأساسي من خلال تثبيت الملاحظات التي لا يملك عليها وثائق ثبوتية و وتُرفع الملاحظات المبررة وثائقيا ، التقرير السنوي: وهو عبارة عن تقرير تَرِدُ فيه الحصيلة السنوية وملخص عن المعاينات التي أجرتها و الأجوبة المتعلقة بها، وكذلك الاقتراحات ذات الأهمية المستخلصة من أجل تحسين النصوص التشريعية و التنظيمية التي تحكم النشاطات الخاضعة لرقابتها (الرسمية، المرسوم التنفيذي 09-96، 1996) ؛

تجدر الإشارة إلى أن المفتشية العامة للمالية خلال الفترة الممتدة من سنة (2008 إلى 2014) قد انجزت 868 مهمة منها 638 من برنامجها الذي يعد سنويا و 230 مهمة تدخل ضمن المهمات التي تطلبها السلطات و الهيئات المخولة (خارج البرنامج) (للمالية، 2016)، بحيث يمكن للسلطات المخولة و مختلف الوزارات بأن تطلب من المفتشية العامة للمالية بإجراء مهمات محددة على الهيئات التابعة لهذا فهي لا تدخل ضمن المهمات المسطرة في البرنامج السنوي للمفتشية العامة للمالية.

كما يمكن أن نوضح في الشكل الموالي عدد التقارير الأولية التي تم انجازها خلال الفترة من 2008 إلى سنة 2014 .

شكل رقم (01) : شكل بياني يمثل تطور عدد التقارير الابتدائية المنجزة سنويا



المصدر: مصالح المفتشية العامة للمالية، وزارة المالية، 2016.

نلاحظ في هذا الشكل بأن سنة 2009 تمثل أكبر سنة تم فيها أكبر عدد من التقارير بـ185 تقرير ثم انخفضت في سنة 2014 إلى 120 تقرير، و الذي يمكن تفسيره بالنقص الملحوظ في عدد المفتشين الماليين فرغم الزيادة في التوظيف إلا أن عدد المحالين على التقاعد كان أكبر من

الوافدين الجدد وهو جعل المفتشية العامة للمالية تقوم بتوظيف عدد كبير للمفتشين الماليين خلال سنة 2014.

3. المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة (الانتوساي).

لقد عرف المؤتمر الذي انعقد سنة 1953 ولادة الانتوساي كجمعية دولية (l'INTOSAI, 2013)، ثم انعقدت بعد ذلك عدة مؤتمرات دولية للمنظمة بحيث تطورت معها المعايير الرقابية، ومع توالي المؤتمرات(إعلان ليما، إعلان مكسيكو، وإعلان بكين) و اجراء أكثر من تعديل للنظام الأساسي و وضعت مبادئ الاستقلالية و الحوكمة الرشيدة و تقاسم المعرفة و تم وضع الخطة الاستراتيجية للأعوام (2017-2022) من أجل عكس حقيقة الدور المحوري للرقابة الحكومية بوصفها ركنا أساسيا في تعزيز الحكم الراشد.

1.3 . مفهوم المنظمة الدولية لأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة (الانتوساي).

تعتبر المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة و المحاسبة مؤسسة مستقلة و ذاتية السيادة و مهنية و غير سياسية، أنشأت من أجل توفير الدعم المتبادل و التشجيع على تبادل الآراء و المعرفة و التجارب و العمل كصوت معترف به داخل المجتمع الدولي، كما أن المنظمة توفر معايير رقابية مهمة للقطاع العام و تعزيز الحكم الراشد، وتحفز على الارتقاء بقدرات الجهاز الأعلى للرقابة المالية مما يؤدي إلى تحسين أدائه بشكل مستمر (الأمانة العامة للانتوساي، 2016، صفحة 01).

2.3 .مبادئ المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة الإنتوساي.

لقد اعتمدت المنظمة على مجموعة من المبادئ نذكر منها ما يلي (جبارة، 2016-2017، صفحة 145):

أ- المساواة: تلتزم المنظمة على تحقيق المساواة بين جميع أعضائها وذلك من خلال إتاحة الفرصة لجميع بتبوء مراكز قيادية فيها دون اقتصارها على مجموعة معينة.

ب- الدعم والعناية: بحيث تقدم المساعدة للأجهزة الرقابية الأقل تطورا من أجل الالتحاق بالأجهزة الأخرى و تقليص الهوة بين الأجهزة الرقابية المتطورة و الأقل تطورا؛

ت- الاستقلالية: لا تخضع المنظمة لأي جهة أو تيار؛

ث- الحياد: هي عبارة عن منظمة غير سياسية ولا تتدخل في النزاعات الإيديولوجية؛

كما يمثل الشكل التالي المجالات المرتبطة بمبادئ رقابة القطاع العام، والتي تبدأ بالتخطيط للرقابة من خلال (إقرار أحكام الرقابة، الحصول على الفهم، إجراء تقييم للمخاطرة، تحديد مخاطر الاحتيال، وضع خطة للرقابة)، ثم بعد ذلك تنفيذ الرقابة من خلال (تنفيذ إجراءات الرقابة للحصول على أدلة رقابية، تقييم الأدلة الرقابية واستخلاص النتائج) وفي الأخير تنتهي العملية الرقابية بإعداد التقرير والمتابعة و التي تتضمن (إعداد تقرير بناءً على النتائج المستخلصة، متابعة المواضيع التي تمت الإشارة).

3.3 .أهداف منظمة الانتوساي.

تكمن الأهداف التي أنشأت من أجلها الانتوساي فيما يلي:

أ- تقديم الدعم المشترك للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة؛

ب- بتعزيز تبادل الخبرات والأفكار والمعارف؛

ت- توضع وتقديم معايير للرقابة المالية بالقطاع العام؛

ث- تتدعم وتعزز الحكم الراشد؛

ج- تحسين أداء ونمية قدرات الأجهزة العليا للرقابة المالية العامة والمحاسبة والتعاون فيما بينها؛

ح- إيجاد معايير دولية للأجهزة الرقابية (ISSAIs) مع المحافظة عليها والمساهمة في اعتماد معايير مهنية مناسبة وفعالة للارتقاء بالأجهزة الرقابية؛

خ- إثبات قيمة وأهمية الأجهزة الرقابية المستقلة؛ وتحسين ودعم الشفافية؛

4.3 .المعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة والمحاسبة (ISSAIs).

إن أغلب المعايير المعتمدة حاليا تم اعتمادها في مؤتمر بكين من سنة2013، والتي سنتطرق لأبرزها في النقاط التالية: (جبارة، الرقابة المالية وأهميتها الاقتصادية في ظل عصرنة النظام المالي العمومي ، 2016-2017، صفحة 153)

أ- المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (1): والمتمثل في إعلان ليما للتوجيهات الخاصة بالمبادئ الرقابية والذي يهدف لتطبيق رقابة حكومية مستقلة.

ب- المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (10): استقلالية الجهاز الأعلى للرقابة من خلال وضع تشريعات توفر صلاحيات واسعة للأجهزة الرقابية من أجل أداء مهامها.

ت- المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (20): مبادئ الشفافية و المساءلة.

ث- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (30)**: أخلاقيات المهنة، من خلال ضبط مجموعة من المعايير المتعلقة بقواعد السلوك المهني.

ج- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (40)**: رقابة الجودة و هو نظام تم وضعه من أجل تغطية كافة الأعمال ومساعدة الأجهزة العليا للرقابة لتصميم نظام رقابة الجودة الخاص بها.

ح- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (100)**: وهي تلك المبادئ التي تؤطر جميع مهمات الرقابة على القطاع العام.

خ- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (200)**: المعايير العامة للمراجعة و الاطار العام للرقابة على البيانات المالية في القطاع العام من خلال التركيز على ثلاثة عناصر(المدقق، الطرف المسؤول، المستخدمين المستهدفين).

د- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (300)**: المتعلق بالمبادئ الأساسية على لرقابة الأداء.

ذ- **المعيار الدولي للأجهزة العليا للرقابة رقم (400)**: المتعلق بالمبادئ الأساسية لرقابة الالتزام، بحيث تتم الرقابة المتعلقة بالالتزام من خلال تقييم مدى التزام الأنشطة و المعاملات المالية بالقوانين التي تحكم عمل الهيئة الخاضعة للرقابة، كما أشار هذا المعيار لأهمية الرقابة الداخلية من أجل محاولة منع الغش و التقليل من الأخطاء و توفير معلومات مالية موثوقة. (لظن، 2016، صفحة 13)

4. امكانية استفادة المفتشية العامة للمالية من المعايير الرقابية للمنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة و المحاسبة في الرقابة على النفقات العمومية.

سنحاول في هذه النقطة أن نسلط الضوء على مساعي المفتشية العامة للمالية في الاستفادة من المعايير الرقابية للإنتوساي من أجل تحسين أدائها و فعاليتها في الرقابة المالية العمومية من خلال التوأمة التي وقعت بين الاتحاد الأوروبي و المفتشية العامة للمالية.

في إطار الشراكة الأورو متوسطية التي انطلقت في نوفمبر من سنة 1995، توصلت الجزائر و الاتحاد الأوروبي إلى اتفاق شراكة (accord d'association-AA-) وذلك بتاريخ 22 أبريل 2002 وقد دخل حيز التنفيذ في سبتمبر من سنة 2005، هذا الاتفاق وضع و حدد

الإطار التشاوري السياسي و قام بتعزيز القطاعات الاقتصادية، الاجتماعية، التجارية، العدالة و الشؤون الداخلية.

بالإضافة إلى ذلك فقد قاما طرفا هذه الشراكة بالإمضاء على خارطة طريق و التي تصنف مجالات الشراكة حسب الأولوية، ومنذ سنة 2004 و مع اطلاق السياسة الأوروبية لدول الجوار و المتعلقة بالأدوات الجديدة من أجل تنفيذ و تطبيق اجراءات التعاون بحيث تكون في متناول الدولة الجزائرية كغيرها من دول الجوار اجراء شراكة ثنائية أو ما تسمى بالتوأمة لتعزيز نشاطات مختلف المؤسسات المعنية بذلك.

في سنة 2007 تم امضاء اتفاقية تمويل لبرنامج دعم (P3A-i) تنفيذا لما جاء في الاتفاقية المذكورة سابقا (AA) بمبلغ قدره عشرة ملايين أورو، مع انشاء وحدة لتسيير هذا البرنامج (UGP) سنة 2008 و التي هي تحت مسؤولية المدير الوطني للبرنامج.

في مارس من سنة 2011 تم عقد اتفاقية تمويل جديدة بمبلغ قدره ثلاثون (30) مليون يورو في إطار مشروع (P3A-ii)، أما بالنسبة للبرنامج المتعلق بالمساهمة في تحسين أداء المفتشية العامة للمالية فقد تم تصميمه بحيث يركز على تطوير من رقابة التسيير و الأداء و هو ضمن (P3A-iii).، وقد حددت من خلاله لعدة أهداف نذكر منها:

- احداث تقارب بين الإطار التشريعي و التنظيمي الجزائري و نظيره من الاتحاد الأوروبي، من أجل تعزيز الإصلاحات في المجالات الرئيسية المذكورة في اتفاق الشراكة؛
- تعزيز الشراكة بين المؤسسات الجزائرية و مؤسسات الاتحاد الأوروبية من خلال تحديد مجالات جديدة للتعاون الاقتصادي، الاجتماعي و التقني؛
- تعزيز القدرات المؤسساتية للإدارات الجزائرية و قدرات تدخلاتهم كل في مجاله؛

إن الهدف من تحسين نظام رقابة، تدقيق، تقييم و خبرة المفتشية العامة للمالية.

في هذا الإطار فإن المفتشية العامة للمالية قد التزمت بتطوير أساليبها و تقنياتها في العملية الرقابية بالانتقال مستوى أعلى من السابق وهو رقابة تسيير و الأداء و ذلك من خلال مشروع التوأمة المذكور سابقا و الذي تم بالشراكة مع معهد الدراسات الضريبية (المملكة الاسبانية)، لتحسين فعالية مهامها (الرقابية، التدقيق، التقييم و الخبرة).

قامت هذه الشراكة (التوأمة) بدراسة تهدف إلى تقديم تقييم ذاتي مبسط من الرقابة الداخلية على مستوى بعض المؤسسات العمومية بحيث تم اختيارها بطريقة عشوائية وتقدم لهم استبيانات

من أجل الرد عليها، تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة قد اعتمدت على نهج تعاوني و ليس الغرض منها اطلاق مهمة رقابية بحيث سيتم التعامل مع البيانات التي تم جمعها بشكل مجهول (بدون ذكر الأسماء) وستكتنفها السرية التامة من قبل فرقة مشروع التوأمة.

من خلال ما جاء في ردود المبينة في الاستبيانات فقد قامت فرقة مشروع التوأمة بعرض الحلول الممكنة من أجل استفادة المفتشية العامة للمالية من المعايير الدولية ومحاولة اعتماد البعض منها بما يتماشى مع معطيات و ظروف العملية الرقابية في الجزائر.

سنعرض أهم الحلول التي قدمت للمفتشية العامة للمالية بحيث تتماشى مع المعايير الدولية ومدى استجابتها لما تم طرحه :

1.4 . مشروع الدراسة الأولية لأنجع المعايير و الممارسات الدولية في مجال الرقابة وتطبيقاتها على المفتشية العامة للمالية.

أ- الهدف منها محاولة تكييف عملياتها و اجراءاتها تدريجيا و تماشيا مع المعايير الدولية في مجال الرقابة؛

ب- الآليات القانونية المعتمدة: اعتماد المفتشية العامة للمالية لمعايير (ISSAI) فتجدر الإشارة إلى أن هناك أوجه تشابه كبيرة بين إجراءات المفتشية و المعايير الدولية، مع وجوب احداث تناسق فيما بينها؛

2.4 .نموذج البرمجة متعدد السنوات و المتعلق بنشاطات المفتشية العامة للمالية و التي تعتمد على مخطط المخاطر (cartographie des risques).

أ- تطوير مستوى الفعالية الرقابية و ذلك بالتركيز على مناطق الخطر(zone des risques) المحتملة بإنشاء آلية تعتمد على تقييم المخاطر؛

ب- الآليات القانونية المعتمدة: من خلال إصدار التعليمات اللازمة لذلك، تم اعتماد هذه النقطة من خلال البرنامج السنوي لسنة 2018 (تعديل للمادة 13 من قانون 08/272)؛

3.4 .تشخيص وضعية الرقابة الداخلية.

أ- الأهداف: دمج عملية تقييم الرقابة الداخلية في مهام المفتشين؛

ب- الآليات القانونية المعتمدة: يتم طرح و تقديم استبيان للتقييم الذاتي و المتعلق بالرقابة الداخلية من قبل الهيئة أو الكيان المراد مراقبته خلال كل مهمة؛

إن عملية تحليل نظام الرقابة الداخلي بالنسبة للهيئات الحكومية يجب أن يتوافق مع معايير (COSO)؛

4.4.بروتوكول اتفاق لتبادل البيانات.

أ- زيادة فعالية تدخلات المفتشية العامة للمالية من أجل الوصول بصفة مباشرة لقاعدة بيانات الهيئات المستهدفة؛

ب- الآليات القانونية المعتمدة: امضاء بروتوكول تبادل للمعطيات و البيانات مع الهيئات و المؤسسات المختلفة الأخرى(مجلس المحاسبة، مختلف الوزارات، مختلف المديريات العامة التابعة لوزارة المالية، الديوان الوطني للإحصاء (ONS) و المركز الوطني للسجل التجاري (CNRC)؛

5.4 .إعداد مخطط شامل لأنظمة الإعلام الآلي للمفتشية العامة للمالية.

أ- الأهداف: تحسين مستوى نظام المعلومات الخاص بالمفتشية العامة للمالية؛

ب- الآليات القانونية المعتمدة: تم إدراجها في المخطط الاستراتيجي لتحديث المالية العامة؛

6.4 .زيادة توظيف في المفتشية العامة للمالية خاصة الوظائف الميدانية (عدد المفتشين الماليين).

أ- الأهداف: زيادة عدد المفتشين الماليين، فكلما زاد عدد المفتشين كلما زاد مجال تغطية المؤسسات و الهيئات العمومية من الناحية الرقابية؛

ب– الآليات القانونية المعتمدة: هذا القرار مرتبط بتجميد التوظيف على المستوى الوطني لمعظم قطاعات الوظيف العمومي؛

الوظائف الادارية المتاحة في المفتشية العامة للمالية أكثر من الوظائف الميدانية، فالفائض الموجود في عدد الموظفين الإداريين يقابله احتياج كبير للمفتشين الماليين وهم أساس نشاط المفتشية العامة للمالية؛

7.4 .منح استقلالية أكبر للمفتشية العامة للمالية.

أ- الأهداف: وذلك لتفادي أي تدخلات من الممكن أن تؤثر بطريقة أو بأخرى على مصداقية تقارير المفتشية العامة للمالية، خاصة إذا تعلق الأمر بالرقابة على المديريات التابعة لوزارة المالية رقابة ميزانية الرئاسة و الحكومة؛

ب- الآليات القانونية: تغيير الوضع القانوني وذلك بتحويلها من تحت وصاية وزارة المالية إلى رئاسة الجمهورية؛

5. خاتمة

بعد تطرقنا إلى رقابة المفتشية العامة في الجزائر، وكذلك إلى المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة و أهم المعايير الرقابية الدولية الخاصة بها، ثم في الأخير ابراز ما مدى امكانية استفادة المفتشية العامة للمالية من المعايير الرقابية للمنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة و المحاسبة في الرقابة على النفقات العمومية من خلال اتفاق الشراكة المبرم بين المفتشية العامة للمالية و معهد الدراسات الضريبية للمملكة الاسبانية في اطار الشراكة الأورو متوسطية، سنحاول عرض لأهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة بالإضافة إلى تقديم الاقتراحات اللازمة لتمكين المفتشية العامة للمالية من الاستفادة بأكبر قدر ممكن من المعايير الرقابية(ISSAIs) للمنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية.

1.5. نتائج الدراسة:

إن من أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة تكمن في الإرادة لتحقيق وتطبيق ما تم الوصول إليه من توصيات، فقد دعمت المفتشية العامة للمالية قدرتها في تقييم و رقابة عمليات انجاز المشاريع الكبرى في جميع أطوارها؛

أ- كما دعمت قدرتها الوظيفية و التقنية للتدقيق في المؤسسات العمومية بما في ذلك المؤسسات العمومية الاقتصادية، البنوك، المؤسسات التأمينية و الجماعات المحلية؛

ب- وجود تشابه في بعض الاجراءات المتبعة في المفتشية العامة للمالية و المعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية و المحاسبة غير أنه ينقصها التنسيق و محاولة تكييفها مع ما هو متعامل به دوليا؛

ت- نظرا للعدد الضئيل لمفتشي المفتشية العامة للمالية مما يجعل مهمة مراقبة معظم المؤسسات العمومية أمر مستحيل تطبيقه ميدانيا، مما يجعل الالتزام بتوصيات اللجنة و المتعلقة بتشخيص وضعية الرقابة الداخلية في تلك المؤسسات أو رقابة التسيير و الأداء أمر مستبعد وذلك لكثرة الهيئات العمومية مقارنة بعدد المفتشين، فنسبة الرقابة لا يمكن أن تمثل الوضعية العامة لمعظم المؤسسات الحكومية؛

ث- إن العنصر المتعلق بتبادل البيانات يعتبر من اهم العناصر التي استفادت به المفتشية العامة للمالية بحيث يسهل عليها الولوج إلى البيانات التي تحتاجها في مختلف تدخلاتها الشيء

الذي يؤدي إلى سرعة في اعداد التقارير، فالمشكل الأساسي الذي كان يؤرق المفتش خلال تنفيذ مهماته هو التزامه بوقت محدد؛

ج- يهدف المخطط الشامل لأنظمة الإعلام الآلي للمفتشية العامة للمالية إلى تحسين نظام المعلومات و الذي يعتبر القاعدة الأساسية لتحديث نظام هذا الجهاز الرقابي؛

2.5. التوصيات:

أ- يجب زيادة توظيف مفتشين الماليين من خلال طرح هذا الاشكال على رئاسة الحكومة لإصدار توظيف استثنائي للمفتشية العامة للمالية؛

ب- الاسراع في تجسيد مشروع أنظمة الاعلام الآلي للمفتشية العامة للمالية؛

ت- تعد استقلالية المفتشية العامة للمالية نقطة أساسية فهي من بين أهم المعايير الدولية، فرغم الاستقلالية التي تتمتع بها المفتشية غير أنها غير كافية، فارتباطها بوزارة المالية يجعلها بطريقة غير مباشرة غير مستقلة بصفة كلية، لذا من المستحسن اخراجها من الوزارة المالية و الحاقها برئاسة الجمهورية فذلك يعطيها طابع استقلالي أكبر مما هي عليه الآن؛

ث- يجب تحسين الظروف المفتش و التي تكتنف اجراء المهمات خارج نطاق مكان العمل وذلك خلال توفير كل الاحتياجات اللازمة بما في ذلك سكن لائق، لأن عدم الاهتمام بمثل هذه الجزئيات تؤثر سلبا و بشكل غير مباشر على اتمام انجاز المهمة؛

ج- الزامية التركيز على الرقابة الداخلية في مختلف المؤسسات العمومية، فكلما كانت هناك رقابة داخلية تقوم بتدقيق و ادارة للمخاطر بفعالية كبيرة، كلما سهل على المفتشية العامة للمالية مباشرة العملية الرقابية و التركيز على مراقبة أداء المؤسسة؛

ح- يجب تعزيز الرقابة الداخلية للمؤسسات العمومية سواء الادارية او الاقتصادية وذلك بالالتزام بمعايير COSO؛

خ- يجب اجراء تقييمات مستمرة للرقابة الداخلية بطريقة آلية من خلال استخدام تقنيات الاعلام الآلي في نظام المعلومات؛

د- يجب على الهيئة المكلفة بالتدقيق الداخلي أن تقوم سنويا بإجراء تقييم لأنظمة الرقابة الداخلية وادارة مخاطر المؤسسة؛

6. قائمة المراجع.

1. S.G de l'INTOSAI .(2013) .la création de l'INTOSAI *la création de l'INTOSAI* .http://www.intosai.org :l'INTOSAI: l'autriche
2. الأمانة العامة للانتوساي. (2016). مفهوم الانتوساي (النظام الأساسي). *مجلة خاصة بمنظمة الانتوساي* ، 01.
3. الجريدة الرسمية. (01 03, 1980). المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 80-53. *إحداث المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
4. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المادة 04 من المرسوم التنفيذي 272-08. *صلاحيات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
5. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المادة 04 من المرسوم التنفيذي 273-08. *تنظيم الهياكل المركزية للمفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
6. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المادة 06 من المرسوم التنفيذي 272-08. *صلاحيات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
7. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المادة 06 من المرسوم التنفيذي 272-08. *صلاحيات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
8. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المادة 06 من المرسوم التنفيذي 272-08. *صلاحيات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
9. الجريدة الرسمية. (22 02, 1992). المادة 13 من المرسوم التنفيذي 78-92. *اختصاصات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
10. الجريدة الرسمية. (22 02, 1992). المادة13 من المرسوم التنفيذي 78-92. *اختصاصات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
11. الجريدة الرسمية. (06 09, 2008). المرسم التنفيذي 272-08 . *صلاحيات المفتشية العامة للمالية* . الجزائر.
12. الجريدة الرسمية. (22 02, 1996). المرسوم التنفيذي 09-96. *شروط وآليات رقابة المفتشية العامة للمالية* . الجائر.
13. بناصر جبارة. (2016-2017). الرقابة المالية و اهميتها الاقتصادية في ظل عصرنة النظام المالي العمومي. *مبادئ منظمة الانتوساي* . المدية، جامعة يحي فارس ، الجزائر.
14. بناصر جبارة. (2016-2017). الرقابة المالية وأهميتها الاقتصادية في ظل عصرنة النظام المالي العمومي . *المعايير الدولية للدول الانتوساي* . المدية، جامعة يحي فارس، الجزائر.
15. فنيش محمد الصالح. (2001-2012). الرقابة على تنفيذ النفقات العمومية في القانون الجزائري. الجزائر، كلية الحقوق جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.

16. مصالح المفتشية العامة للمالية. (2016). *عدد المهمات المنجزة من طرف المفتشية العامة للمالية* . المفتشية العامة للمالية، وزارة المالية، الجزائر.

17. هيا مروان ابراهيم لظن. (2016). مدى فعالية دور التدقيق الداخلي في تقويم إدارة المخاطر وفق اطار coso. غزة، فلسطين.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021، ص ص246- 264

تحليل تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015- 2020

Analysis of the development of damage insurance market in Algeria during the period 2015-2020

* د. والي عمار
Ouali omar
جامعة أم البواقي_الجزائر
Omar_ouali@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/05//05 تاريخ القبول: 2021/06/15 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى ابراز وتحليل وضعية سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015- 2020، من خلال وصف وتحليل المعطيات المتعلقة بالحصص السوقية حسب نوع الشركة وكذا حسب فروع التأمين على الأضرار، بالإضافة إلى تحليل تطور السوق من خلال ابراز معدلات نمو السوق خلال فترة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى تسجيل معدلات نمو إيجابية لكنها ضعيفة نوعا ما خلال السنوات 2016- 2019 لسوق التأمين على الأضرار في الجزائر، لتسجل انخفاض في الحصة السوقية الكلية خلال سنة 2020، إذ قد تكون جائحة كورونا أحد الأسباب المباشرة لهذا الانخفاض.

الكلمات المفتاحية: السوق، التأمين، التأمين على الأضرار، سوق التأمين على الأضرار

تصنيف JEL: M31

Abstract :

This study aims to highlight and analyze the situation of damage insurance market in Algeria during the period 2015-2020, through describing and analyzing data related to market shares according to the type of the company as well as according to the categories of damage insurance, in addition to analyzing market development through highlighting market growth rates during the study period.

The study found that damage insurance market in Algeria recorded positive growth rates, but somewhat weak during the years 2016-2019, then a decrease in the total market share during the year 2020, as the Corona pandemic may be one of the direct causes of this decline.

Key words: market, insurance, damage insurance, damage insurance market
JEL classification codes: M31

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعتبر قطاع الخدمات من القطاعات المهمة في اقتصاديات الدول، حيث يساهم في الناتج الإجمالي وكذا في توفير مناصب الشغل والحد من البطالة، بالإضافة إلى مساهمته في تحسين المستوى المعيشي للأفراد وازدهار المجتمعات.

ويمثّل قطاع التأمين أحد القطاعات المهمة ضمن قطاع الخدمات، حيث أنّ نشاط التأمين له علاقة بكل النشاطات الاقتصادية وحتى غير الاقتصادية باعتباره خدمة مصاحبة، لذى يعتبر سوق التأمين بنوعيه(التأمين على الأضرار والتأمين على الأشخاص) جذاب، وتطوره يخضع لديناميكية النشاطات الأخرى في القطاعات الأخرى ذات العلاقة بهذا النشاط.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح الاشكالية التالية:

ما مدى تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015–2020

وللإجابة على هذا التساؤل نفرعه إلى سؤالين:

- ما مدى تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب نوع الشركة خلال الفترة 2015- 2020.
- ما مدى تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب فروع التأمين خلال الفترة 2015- 2020

وللإجابة على هذين السؤالين نفترض:

- شهد سوق التأمين على الأضرار في الجزائر من سنة 2015 إلى سنة 2020 متوسط نمو يفوق 10% لكل نوع من أنواع الشركات(عامة، خاصة، مختلطة).
- شهد سوق التأمين على الأضرار في الجزائر من سنة 2015 إلى سنة 2020 متوسط نمو يفوق 10% لكل فرع من فروع التأمين.

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعطي تصوّر عن وضعية سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال فترة الدراسة، ما يمكّن من التنبؤ بتطوّر السوق على الأقل في المدى القريب.

وتهدف هذه الدراسة إلى ابراز نصيب الشركات(العمومية، الخاصة، المختلطة) وكذا الحصة السوقية لكل فرع من فروع التأمين على الأضرار في الجزائر خلال فترة الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لوصف المعطيات المبرزة في الدراسة، وكذا المنهج التحليلي من خلال تحليل هذه المعطيات.

ومن الدراسات التي تعرّضت لمثل هذه المواضيع نجد:

- دراسة للباحثات (**كلتوم مرقوم، صليحة فلاق، فاطمة فوقة، 2020**) **بعنوان: قنوات تسويق منتجات التأمين في الجزائر، أي دور لبنك التأمين.** حاولت الباحثات من خلال هذه لدراسة تشخيص واقع المنتجات التأمينية عبر البنوك وكذا ابراز دور بنك التأمين في ترقية قطاع التأمين في الجزائر. وتوصّلت الدراسة إلى أنّ للبنوك دور مهم في تسويق المنتجات التأمينية وكذا ترقية بعض المنتجات التأمينية المهمشة كالتأمين على الأشخاص والتأمين على الأخطار الفلاحية، وترى الباحثات أنه رغم الجهود المبذولة من طرف الدولة فيما يتعلق بتسويق المنتجات التأمينية عبر البنوك إلاّ أنه لا يزال يعرف تأخرًا.
- دراسة للباحثين (**ربيحة, قارة ابتسام، بن ياني مراد، نمر، 2018**) **بعنوان: واقع تسويق الخدمة التأمينية في الجزائر(دراسة حالة بعض ولايات الغرب الجزائري).** حاول الباحثين من خلال هذه الدراسة ابراز خصائص التسويق في قطاع التأمين وكذا درجة اهتمام المستهلك الجزائري بخدمات التأمين بالإضافة إلى معرفة العوامل المؤدية إلى تدني اهتمام المستهلك الجزائري بخدمة التأمين. وخلصت الدراسة إلى عدم امتلاك المواطن الجزائري للوعي التأميني من جهة وعدم اتقان شركات التأمين لمهارات الاتصال، وأنّ الترويج هو أهم عنصر يمكن استخدامه من طرف شركات التأمين للرفع من وعي المجتمع الجزائري تجاه خدمات التأمين.
- دراسة للباحثين (درار عياش، قميري حجيلة، 2017) بعنوان: إضاءة على سوق التأمينات في تونس من 2010 إلى 2015. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على نشاط وانتاج سوق التأمينات وإعادة التأمين في تونس. وتوصّلت الدراسة إلى ضرورة نشر الوعي المرفوق بتحسين آجال تسديد التعويضات، رقمة التأمين، البحث المستمر عن تصريف حصص في أسواق جديدة، استحداث وابتكار منتجات تأمينية جديدة لتتناسب مع الأخطار المؤمّنة.

2. الاطار النظري للدراسة

1.2. التأمين

أ. تعريف التأمين:

- **من منظور قانوني:**

"التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر

المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن" (المادة 619 من القانون المدني الجزائري)

أبرز المشرّع الجزائري من خلال هذا التعريف أركان التأمين المتمثلة في طرفي التأمين(المؤمن والمؤمن له أو المستفيد)، قسط لتأمين، تحديد الشيء محل التأمين، احتمالية الخطر، التعويض في حالة وقوع الحادث، مدة التأمين.

- **من منظور مالي:**

عرفته لجنة المصطلحات بالجمعية الأمريكية للخطر والتأمين على أنه: "التأمين هو تجميع الخسائر العارضة عن طريق نقل مثل هذه المخاطر إلى شركات التأمين، التي توافق على تعويض المؤمن عليهم عن هذه الخسائر، أو لتقديم مزايا مالية أخرى عند حدوثها، أو لتقديم خدمات مرتبطة بالمخاطر" (George, 2004, p. 19)

أبرز هذا التعريف الآثار المالية المترتبة عن التأمين، حيث تعوّض شركة التأمين الخسائر التي يتعرّض لها المؤمن له في مقابل تجميعها لمبالغ الأخطار المحتملة الوقوع.

ب. خصائص خدمة التأمين:

تتميّز الخدمات التأمينية كغيرها من الخدمات ببعض الخصائص المتمثلة في: عدم الملموسية، عدم نقل الملكية، عدم التخزين، التعددية في تقديم الخدمات(عدم التجانس)، الانتاج والاستهلاك متلازمان(عدم الفصل بينهما).

بالإضافة إلى هذه الخصائص ونظرًا لخصوصية نشاط التأمين هناك بعض الخصائص التي تتميّز بها الخدمات التأمينية نذكر أهمها:(قندوز طارق;بلال بن بتيش،2016، صفحة 25)

- خدمة التأمين هي خدمة آجلة وليست حاضرة، بحيث يقوم الزبون بشراء خدمة التأمين لكنه لا يحتاجها إلاّ إذا حدث الخطر على الشيء محل التأمين.
- خدمة التأمين وعد مدوّن في وثيقة التأمين، قد يتحقق هذا الوعد(في حالة وقوع الخطر) وقد لا يتحقق(في حالة عدم وقوع الخطر.
- لا يمكن المساومة على السعر من طرف الزبون كون تسعير الخدمة التأمينية محدد وفق دراسات مقننة لا تخضع لعمليات العرض والطلب.
- الطلب على الخدمات التأمينية مرتبط بوعي المجتمع واتجاهاته نحو الأنواع المختلفة من الخدمات التأمينية.

- العلاقة بين المؤسسة التأمينية والزبون علاقة تعاقدية محددة بمدة زمنية.

كما يتميّز بالخصائص التالية:(هواري معراج;جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، 2013، صفحة 173)

- يتم في التأمين تحصيل الايرادات أولاً، على أن تتحمّل المؤسسة التأمينية النفقات إذا حدث الخطر، وعليه فإنّ دورة الانتاج في الخدمات التأمينية معكوسة.
- تتطلّب خدمة التأمين وجود شيء محل التأمين، وعليه فإنّ التأمين يعتبر خدمة مصاحبة لمنتوج.
- تتسم الخدمات التأمينية بالإجبارية في بعض الخدمات كالتأمين على السيارات، وبالاختيارية في أنواع أخرى.

ت. وظائف المؤسسة التأمينية:

تتمثّل أهم وظائف المؤسسة التأمينية فيما يلي: (محمد رفيق المصري، 2013، صفحة 89)

- الانتاج(المبيعات).
- الاكتتاب(اتقاء الأخطار).
- التسعير والرقابة الاحصائية.
- إدارة التعويضات.
- الاستثمار والتمويل.
- المحاسبة ومسك الدفاتر.
- تقديم خدمات متنوعة كالاستثمارات القضائية وبحوث التسويق.

2.2. تسويق التأمينات

أ. تعريف تسويق خدمة التأمين:

"فن تلبية حاجيات الزبائن وفي نفس الوقت إرضاء المؤسسة(من حيث المردودية، النوعية والصورة)" (هواري معراج; جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، 2013، صفحة 171)

يبرز هذا التعريف الأهداف المراد تحقيقها سواء للزبائن أو المؤسسة، فالزبون يسعى لإشباع حاجياته التأمينية ومؤسسة التأمين تسعى لتحقيق الأرباح وتحسين صورتها وكذا الاستمرار والنمو في السوق.

ب. الحصة السوقية:

"العلاقة بين المبيعات المتحققة لسلعة أو خدمة معينة منسوبًا للمبيعات الكلية لكافة المؤسسات التي تبيع نفس السلعة أو الخدمة" محمد ناصر، غياث ترجمان، إدارة التسويق، منشورات جامعية، دمشق، 2002 نقلاً عن: (سعيد عبد الفتاح، 2015، صفحة 5)

3. وصف سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015– 2020:

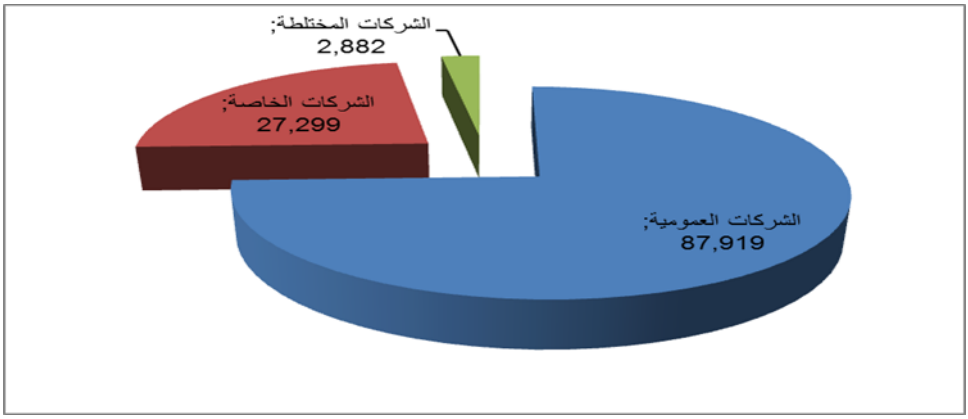
1.3. وصف سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب نوع الشركة

أ. خلال سنة 2015

نبرز من خلال الشكل رقم(01) الحصص السوقية للتأمين على الأضرار خلال سنة 2015

الشكل 1: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة لسنة 2015

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2015_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.

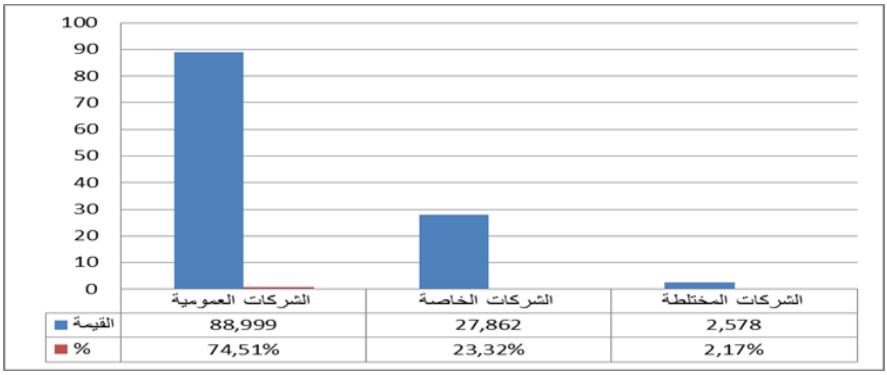
تبرز معطيات الشكل 1 هيمنة الشركات العمومية على سوق التأمينات على الأضرار في الجزائر لسنة 2015 بحصة سوقية قدّرت بحوالي 87,919 مليار دج وبنسبة مئوية قدّرت بـ74,44% من مجموع الحصة السوقية الكلية المقدّرة بحوالي 118,102 مليار دج، ثمّ الشركات الخاصة بحصة سوقية قدّرت بحوالي 27,299 مليار دج وبنسبة مئوية قدّرت بـ 23,11%، فالشركات المختلطة بحصة سوقية ضعيفة قدّرت بحوالي 2,882 مليار دج وبنسبة مئوية قدّرت بـ2,45%.

ب. خلال سنة 2016

نوضّح من خلال الشكل رقم2 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار خلال سنة 2016

الشكل 2: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة لسنة 2016

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2016_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01

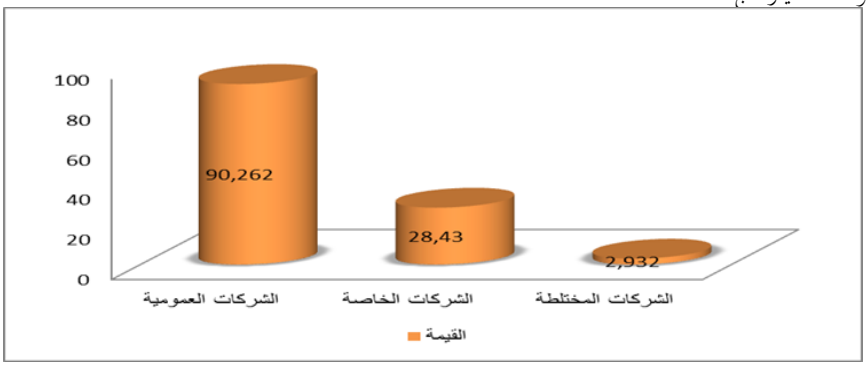
نلاحظ من خلال الشكل2 استحواذ الشركات العمومية على أكبر حصة سوقية بقيمة قدّرت بحوالي 88,999 مليار دج وبنسبة قدّرت بـ74,51% من الحصة السوقية الكلية المقدّرة بحوالي 119,439 مليار دج، تليها المؤسسات الخاصة بحصة سوقية قدّرت بحوالي 27,862 مليار دج وبنسبة مئوية 23,32% وفي المرتبة الأخيرة الشركات المختلطة بحصة سوقية قيمتها حوالي 2,578 مليار دج وبنسبة مئوية ضعيفة قدّرت بـ2,17%.

ت. خلال سنة 2017

نعرض من خلال الشكل 3 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار خلال سنة 2017

الشكل 3: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة لسنة 2017

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2017_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع:2021/03/01.

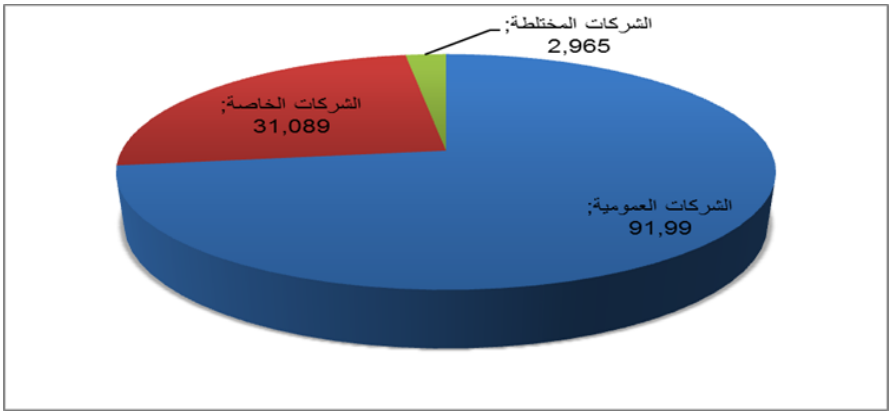
يوضّح الشكل 3 استحواذ الشركات العمومية على النصيب الأكبر من الحصة السوقية بقيمة قدّرت بحوالي 90,262 مليار دج وبنسبة مئوية قدّرت بـ74,21% من الحصة السوقية الكلية لسوق التأمين على الأضرار في الجزائر المقدّرة بحوالي 121,625 مليار دج، تأتي بعدها الشركات الخاصة بحصة سوقية قدّرت بحوالي 28,430 مليار دج وبنسبة قدّرت بـ 23,37% وأخيرًا الشركات المختلطة بحصة سوقية قدّرت بحوالي 2,932 مليار دج وبنسبة 2,48% من الحصة السوقية الكلية.

ث. خلال سنة 2018

نبرز من خلال الشكل 4 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2018

الشكل 4: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة لسنة 2018

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على
(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2018_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع:2021/03/01.

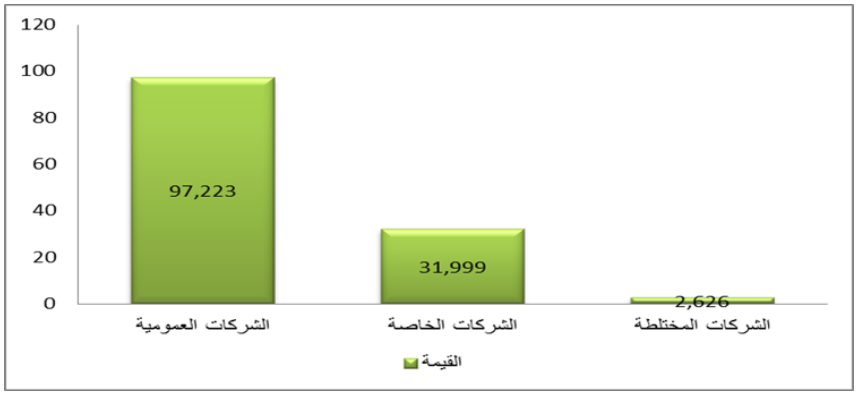
نلاحظ من خلال الشكل4 أنّ حصيلة سوق التأمين على الأضرار في الجزائر لسنة 2018 قدّرت بحوالي 126,045 مليار دج، منها حوالي 91,99 مليار دج كحصة سوقية للشركات العمومية وبنسبة مئوية 72,98% تليها المؤسسات الخاصة بحصة سوقية قيمتها حوالي 31,089 مليار دج وبنسبة 24,66% من الحصة السوقية الكلية، في حين لم تتحصّل الشركات المختلطة سوى على قيمة 2,965 مليار دج بنسبة 2,34%.

ج. خلال سنة 2019

نوضّح من خلال الشكل5 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار خلال سنة 2019:

الشكل 5: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة خلال سنة 2019

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2019_T4.pdf) ، تاريخ الاطلاع:2021/03/01.

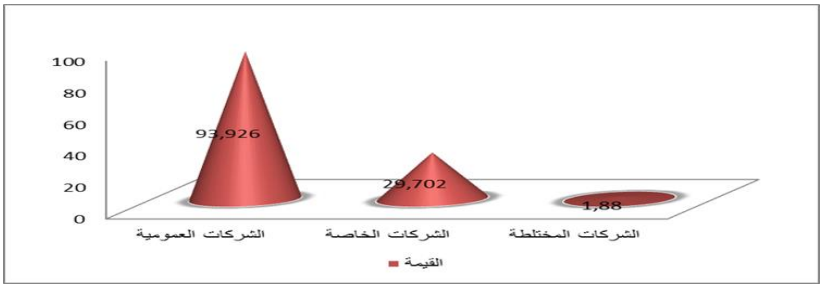
نلاحظ من خلال معطيات الشكل5 أنّ الحصيلة السنوية للتأمين على الأضرار في الجزائر لسنة 2019 قدّرت بحوالي 131,848 مليار دج، حازت من خلالها الشركات العمومية على حصة سوقية قيمتها حوالي 97,223 مليار دج بنسبة مئوية 73,73% والشركات الخاصة على حصة سوقية قيمتها حوالي 31,999 مليار دج بنسبة 24,27%، في حين حازت الشركات المختلطة على حصة سوقية سنوية 2,626 مليار دج بنسبة مئوية 2%.

ح. خلال سنة 2020

نوضّح من خلال الشكل رقم6 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار خلال سنة 2020

الشكل 6: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب نوع الشركة خلال سنة 2020

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2020_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع:2021/03/25.

نلاحظ من خلال معطيات الشكل 6 أنّ الحصيلة السنوية للتأمين على الأضرار في الجزائر لسنة 2020 قدّرت بحوالي 125,5 مليار دج، 74,83% منها للشركات العمومية بمقدار 93,92 مليار دج و23,66% للشركات الخاصة بمقدار 29,7 مليار دج، في حين حازت الشركات المختلطة على 1,51% بمقدار 1,88 مليار دج.

خ. تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب نوع الشركة خلال الفترة 2015–2020

نوضّح من خلال الجدول رقم1 والشكل رقم7 تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015-2020

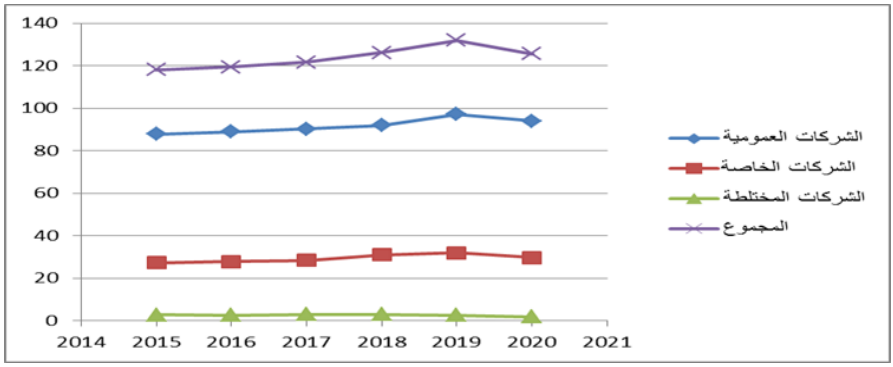
الجدول 1: تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب نوع الشركة خلال الفترة 2015–2020

الوحدة: مليار دج

السنوات	نوع الشركة		الشركات العمومية	الشركات الخاصة	الشركات المختلطة	السوق الكلي
	2015	القيمة	87, 919	27, 299	2, 882	118, 102
	2016	القيمة	88, 999	27, 862	2, 578	119, 439
		معدّل النمو	1,227%	2,059%	-10,548%	1,132%
	2017	القيمة	90, 262	28, 430	2, 932	121, 625
		معدّل النمو	1,418%	2,04%	13,734%	1,829%
	2018	القيمة	91, 990	31, 089	2, 965	126, 045
		معدّل النمو	1,914%	9,353%	1,123%	3,634%
	2019	القيمة	97, 223	31, 999	2, 626	131, 848
		معدّل النمو	5,688%	2,924%	-11,429%	4,604%
	2020	القيمة	93, 926	29, 702	1, 880	125, 509
		معدّل النمو	-3,391%	-7,176%	-28,39%	-4,807%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الأشكال 1، 2، 3، 4، 5، 6

الشكل 7: تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب نوع الشركة خلال الفترة 2015-2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الجدول1

نلاحظ من خلال الجدول1 والشكل7 بأنّ الحصة السوقية الكلية عرفت نموًا من سنة لأخرى إلى غاية سنة 2020 أين عرفت انخفاضا مقارنة بسنتي 2019 و2018، وشهدت سنة 2020 انخفاضا في معدّل النمو بنسبة مئوية قدّرت بـ4,807%، في حين عرفت سنة 2019 أعلى معدّل نمو لسوق التأمين على الأضرار في الجزائر بـ 4,604%.

وشهدت الشركات العمومية نموًا متزايدًا لحصتها السوقية خلال ذات الفترة، حيث انتقلت من 1,227% سنة 2016 إلى حوالي 5,688% سنة 2019 في حين انخفض معدل النمو بـ3,391%. كما شهدت الشركات الخاصة بدورها نموًا سنويا لحصتها السوقية كان أعلاها سنة 2018 بمعدّل 9,353% إلى غاية سنة 2020 حيث عرفت انخفاضا بنسبة 7,176%. في حين عرفت الشركات المختلطة تذبذب بين الارتفاع والانخفاض، فقد انخفضت الحصة السوقية سنة 2016 بمعدّل 10,548% مقارنة بسنة 2015، وارتفعت بمعدّل 13,734% سنة 2017 مقارنة بسنة 2016 وبـ1,737% مقارنة بسنة 2015، ثمّ ارتفعت بمعدّل 1,123% سنة 2018 لتنخفض بمعدّل كبير نوعا ما سنتي 2019 و2020 قدّر بـ11,429% و28,39% على التوالي.

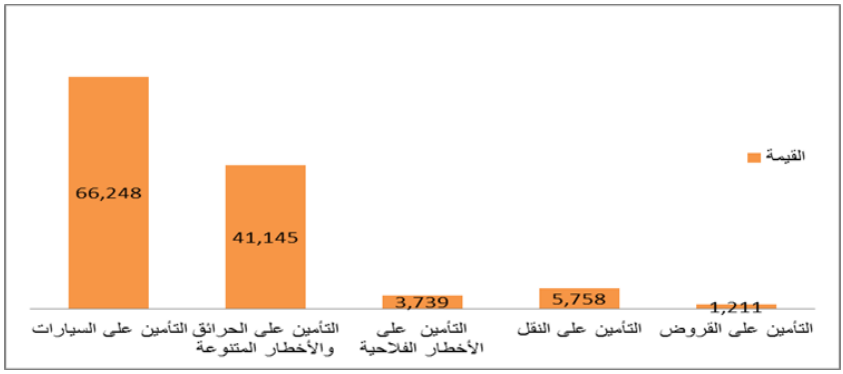
3. 2. وصف سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب فروع التأمين:

أ. خلال سنة 2015

نوضّح من خلال الشكل رقم8 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2015

الشكل 2: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2015

الوحدة: مليار دج



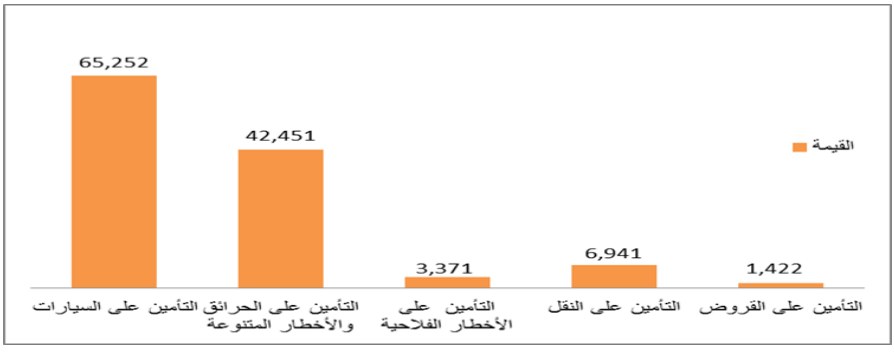
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2015_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.

نلاحظ من خلال الشكل8 حيازة فرع التأمين على السيارات على النصيب الأكبر من الحصة السوقية، إذ تفوق هاته الحصة الفروع الأخرى للتأمين على الأضرار مجتمعة سواء في السوق الكلي أو لكل نوع من أنواع شركات التأمين، حيث قدّرت الحصة السوقية الكلية لهذا الفرع من التأمين بحوالي 66,248 مليار دج وبنسبة 56,09%.

يأتي في المرتبة الثانية التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بنسبة 34,84% من الحصة السوقية الكلية للتأمين على الأضرار، ثمّ التأمين على النقل فالتأمين على الأخطار الفلاحية وأخيرًا التأمين على القروض بنسب مئوية ضعيفة.

ب. خلال سنة 2016: نبرز من خلال الشكل رقم9 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2016

الشكل 9: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2016 الوحدة: مليار دج



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2016_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.

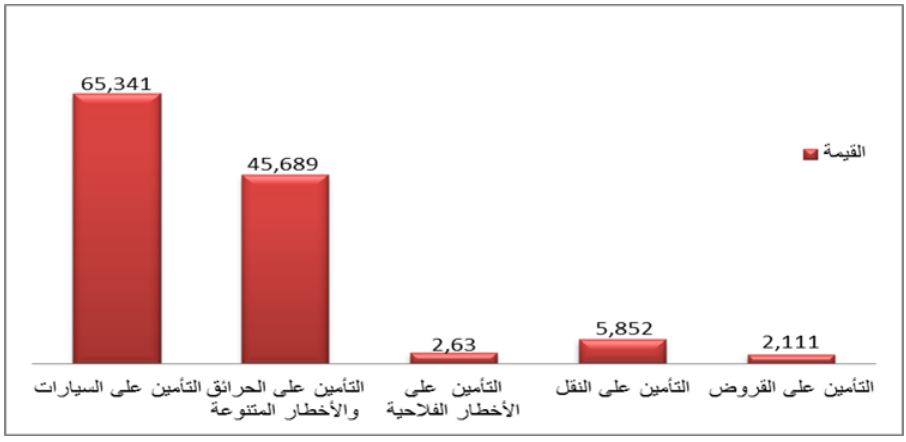
نلاحظ من خلال الشكل9 استحواذ فرع التأمين على السيارات على أكبر حصة سوقية بقيمة قدّرت بحوالي 65,252 مليار دج بنسبة قدّرت بـ54,63% من الحصة السوقية الكلية لسوق التأمين على الأضرار في الجزائر والمقدّرة بحوالي 119,439 مليار دج، يليه التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بقيمة قدّرت بحوالي 42,451 مليار دج بنسبة 35,54%، بعدها التأمين على النقل بحصة سوقية قيمتها حوالي 6,941% بنسبة 5,81%، فالتأمين على الأخطار الفلاحية بحصة سوقية قيمتها حوالي 3,371 مليار دج بنسبة 2,83% وأخيرًا التأمين على القروض بحصة سوقية قيمتها حوالي 1,422 مليار دج بنسبة 1,19%.

ت. خلال سنة 2017

نبرز من خلال الشكل رقم10 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2017

الشكل 10: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2017

الوحدة: مليار دج



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2017_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.

نلاحظ من خلال الشكل 10 أنّ ترتيب فروع التأمين على الأضرار من حيث الحصة السوقية جاء كالآتي: التأمين على السيارات بـ65,341 مليار دج بنسبة 53,72%، التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بـ 45,689 مليار دج بنسبة 37,57%، التأمين على النقل

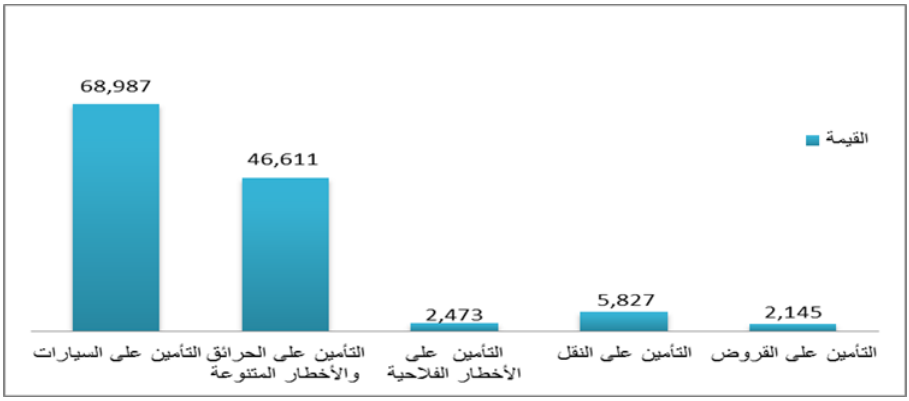
بـ5,853 مليار دج بنسبة 4,81%، التأمين على الأخطار الفلاحية بـ2,630 مليار دج بنسبة 2,16% وأخيرا التأمين على القروض بـ2,111 مليار دج بنسبة 1,74%.

ث. خلال سنة 2018

نبرز من خلال الشكل رقم11 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2018

الشكل 11: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2018

الوحدة: مليار دج



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2018_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.

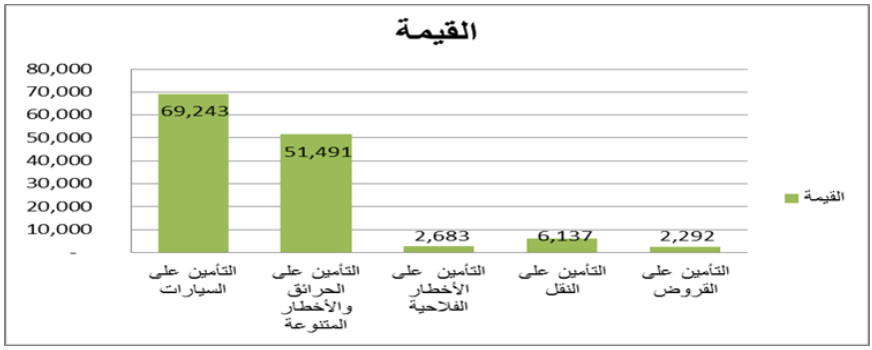
يوضّح الشكل 11 أنّ حصيلة التأمين على السيارات قدّرت بحوالي 68,987 مليار دج بنسبة 54,73% يليه التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بحوالي 46,611 مليار دج بنسبة 36,98%، فالتأمين على النقل بحوالي 5,827 مليار دج بنسبة 4,62%، ثمّ التأمين على الأخطار الفلاحية بحوالي 2,473 مليار دج بنسبة 1,96%، وأخيرا التأمين على القروض بحوالي 2,145 مليار دج بنسبة 1,71% من حجم سوق التأمين على الأضرار في الجزائر لسنة 2018.

ج. خلال سنة 2019

نبرز من خلال الشكل رقم12 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2019

الشكل 12: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2019

الوحدة: مليار دج



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على

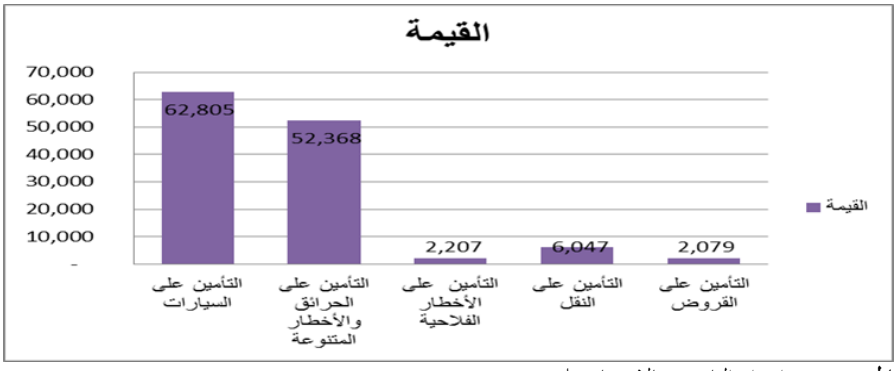
(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2019_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع:2021/03/01.

يبرز الشكل رقم 12 استحواذ فرع التأمين على السيارات على أكبر حصة سوقية بقيمة سوقية مقدّرة بحوالي 69,243 مليار دج بنسبة 52,52% يليه التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بحوالي 51,491 مليار دج بنسبة 39,05% ثمّ التأمين على النقل بحوالي 6,137 مليار دج بنسبة 4,65%، فالتأمين على الأخطار الفلاحية بحوالي 2,683 مليار دج بنسبة 2,04% وأخيرا التأمين على القروض بحوالي 2,292 مليار دج بنسبة 1,74% من حجم سوق التأمين على الأضرار في الجزائر سنة 2019.

ح. خلال سنة 2020:نبرز من خلال الجدول رقم 13 الحصص السوقية للتأمين على الأضرار حسب فروع التأمين خلال سنة 2020

الشكل 13: الحصص السوقية للتأمين على الأضرار في الجزائر خلال سنة 2020

الوحدة: مليار دج



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على

(file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2020_T4.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2021/03/22.

نلاحظ من خلال الجدول13 استحواذ فرع التأمين على السيارات على أكبر حصة سوقية بـ50,04% من الحصة السوقية الكلية يليه فرع التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة بـ41,72%، فالتأمين على النقل بـ 4,82% ثم التأمين على الأخطار الفلاحية بـ 1,76% وأخيرًا التأمين على القروض بـ 1,68.%

خ. تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب فروع التأمين خلال الفترة 2015-2020

نوضّح من خلال الجدول رقم2 تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015-2020

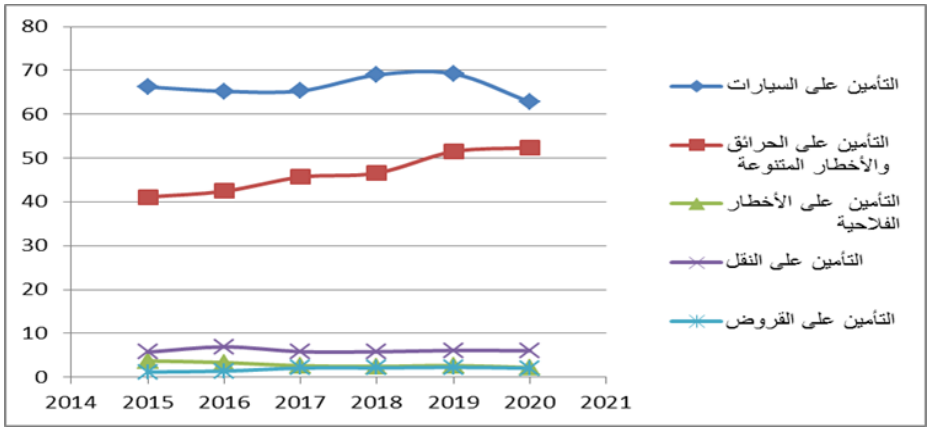
الجدول 2: تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب فروع التأمين خلال الفترة 2015-2020

الوحدة: مليار دج

		التأمين على السيارات	التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة	التأمين على الأخطار الفلاحية	التأمين على النقل	التأمين على القروض	المجموع
2015	**القيمة**	66,248	41,145	3,739	5,758	1,211	118,102
2016	**القيمة**	65,252	42,451	3,371	6,941	1,422	119,439
	معدل النمو	-1,5%	3,174%	-9,842	20,545%	17,423%	1,132%
2017	**القيمة**	65,341	45,689	2,630	5,852	2,111	121,625
	معدل النمو	0,136%	7,627%	-21,98 %	-15,689%	48,452%	1,83%
2018	**القيمة**	68,987	46,611	2,473	5,827	2,145	126,045
	معدل النمو	5,58%	2,02%	-5,97%	-0,427%	1,61%	3,634%
2019	**القيمة**	69,243	51,491	2,683	6,137	2,292	131,848
	معدل النمو	0,37%	10,5%	8,49%	5,32%	6,853%	4,603%
2020	**القيمة**	62,805	52,368	2,207	6,047	2,079	125,509
	معدل النمو	-9,3%	1,70%	-17,74 %	-1,466%	-9,293%	-4,80%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الأشكال 8، 9، 10، 11، 12، 13

الشكل 14: تطور سوق التأمين على الأضرار في الجزائر حسب فروع التأمين خلال الفترة 2015-2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الجدول 2

تبرز معطيات الجدول رقم 2 والشكل 14 تطوّر سوق التأمينات على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015- 2020، حيث عرف السوق نموًا من سنة لأخرى إلى غاية سنة 2019، ليعرف السوق انخفاضا في الحصة السوقية سنة 2020 بـ 4,8% مقارنة بسنة 2019، في حين عرفت سنة 2019 أعلى معدّل نمو للسوق بـ 4,6%.

وما يتم ملاحظته هو انخفاض المبيعات سنة 2020 في كل فروع التأمين ما عدا فرع التأمين على الحرائق والأخطار المتنوعة، وشهد فرع التأمين على الأخطار الفلاحية أعلى معدّل انخفاض للمبيعات بنسبة قدّرت بـ 17,74%، ومنه نستنتج بأنّ لجائحة كورونا تأثير على نشاط التأمين على الأضرار في الجزائر.

4. خاتمة:

لقد شهد نشاط التأمين على الأضرار في الجزائر خلال الفترة 2015-2020 تذبذب في معدّلات النمو سواء فيما تعلّق بالأنواع الثلاثة من شركات التأمين أو ما تعلّق بفروع التأمين المختلفة.

واتّضح من خلال دراستنا استحواذ الشركات العمومية على أكبر حصة سوقية في جميع فروع التأمين، كما استحوذ فرع التأمين على السيارات باعتباره يتضمّن أحد التأمينات الاجبارية في الجزائر(التأمين على المسؤولية المدنية) بدوره على أكبر حصة سوقية خلال فترة الدراسة.

إنّ ارتفاع نمو السوق الكلي كان نتيجة لارتفاع الحصة السوقية للشركات العمومية التي تحوز على النصيب الأكبر من الحصة السوقية وبدرجة أقل الشركات الخاصة، في حين تأثير الشركات

المختلطة محدود وهذا راجع لضعف الحصة السوقية لهذه الشركات مقارنة بالحصة السوقية الكلية، كما نلاحظ أنّ سنة 2020 عرفت انخفاضا في الحصة السوقية لشركات التأمين بأنواعها المختلفة، وهذا راجع إلى تأثير جائحة كورونا على النشاط الاقتصادي بصفة عامة ونشاط شركات التأمين باعتبارها نشاطات مصاحبة لنشاطات اقتصادية أخرى بصفة خاصة.

وحاز فرع التأمين على السيارات على أكبر حصة سوقية خلال الفترة 2015-2020 حيث فاقت نصف الحصة السوقية الكلية، وقد يرجع هذا إلى نمو الحظيرة الوطنية للسيارات وكذا اجبارية التأمين على المسؤولية المدنية في السيارات.

وفيما يتعلق بالفرضيتين:

- معطيات الجدول1 تنفي الفرضية الأولى، حيث أنّ متوسط نمو السوق خلال فترة الدراسة لم يتعدى 10% لكل نوع من أنواع الشركات.
- معطيات الجدول2 تنفي الفرضية الثانية، حيث أنّ متوسط نمو السوق خلال فترة الدراسة لم يتعدى 10% لكل فرع من فروع التأمين على الأضرار.

وتوصّلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثّل أهمها فيما يلي:

- هيمنة الشركات العمومية على سوق التأمين على الأضرار في الجزائر بحصة سوقية تفوق 73% من إجمالي السوق خلال فترة الدراسة.
- الحصة السوقية لشركات التأمين المختلطة ضعيفة، حيث لم تتعدى 2,5% من الحصة السوقية الكلية لسوق التأمين على الأضرار خلال فترة الدراسة.
- عدم نشاط الشركات المختلطة في فرعي التأمين على الأخطار الفلاحية والتأمين على القروض.
- استحواذ فرع التأمين على السيارات على حصة سوقية تفوق 50% من سوق التأمين على الأضرار خلال فترة الدراسة.
- استحواذ فرعي التأمين على السيارات وعلى الحرائق والأخطار المتنوعة على نسبة تفوق 90%، في حين الفروع الأخرى تبقى ثانوية حصتها السوقية مجتمعة لا تتعدى 10.%

وعلى ضوء هذه النتائج يمكننا اقتراح بعض التوصيات المتمثلة فيما يلي:

- استهداف شركات التأمين المختلطة لفرعي التأمين على الأخطار الفلاحية والتأمين على القروض.
- الترويج للمنتجات التأمينية الغير إجبارية من طرف شركات التأمين.
- استخدام اليقظة التسويقية في مواجهة الأزمات الممكن حدوثها كأزمة كوفيد19.

5. قائمة المراجع

القوانين:

- المادة 619من القانون المدني الجزائري.(s.d.) .

الكتب بالعربية:

- قندوز طارق ;بلال بن بتيش .(2016) .*سوق التأمين العربي)المنجزات والمعوقات* .(عمان، الأردن :دار جرير للنشر والتوزيع.
- محمد رفيق المصري .(2013) .*التأمين وإدارة الخطر)تطبيقات على التأمينات العامة* .(عمان، الأردن :دار زهران للنشر والتوزيع.
- هواري معراج ;جهاد بوعزوز، أحمد مجدل .(2013) .*تسويق خدمات التأمين)واقع السوق الحالي* .(عمان، الأردن :كنوز المعرفة.

الكتب بالانجليزية:

- George, E. (2004). *principles of risk menagement and insurance.* Boston: pearson Addison wesly.

المذكرات:

- سعيد عبد الفتاح .(2015) .دور إدارة علاقات العملاء (CRM)في زيادة الحصة السوقية للمؤسسات التأمينية(دراسة تطبيقية في قطاع التأمين في سوريا)، رسالة ماجيستير غير منشورة .دمشق ,جامعة دمشق ,سوريا.

المقالات العلمية:

- درار عياش، قميري حجيلة .(2017) .إضاءة على سوق التأمينات في تونس من 2010إلى 2015. *مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد .05*
- ربيحة ,قارة ابتسام، بن ياني مراد، نمر .(2018) .واقع تسويق الخدمة التأمينية في الجزائر(دراسة حالة بعض ولايات الغرب الجزائري) .*مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 04العدد .02*
- كلثوم مرقوم، صليحة فلاق، فاطمة فوقة .(2020) .قنوات تسويق منتجات التأمين في الجزائر، أي دور لبنك التأمين .*المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، المجلد.11*

مواقع الأنترنت:

- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2015_T4.pdf*. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2016/01/15، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01..
- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2016_T4.pdf*. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2017/01/15، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.
- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2017_T4.pdf*. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2018/01/15، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.
- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2018_T4.pdf*. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2019/01/15، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.
- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2019_T4.pdf*. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2020/01/15، تاريخ الاطلاع: 2021/03/01.
- *file:///C:/Users/pc/Downloads/NC_2020_T4.pdf. (s.d.). ، تاريخ النشر: 2021/03/20، تاريخ الاطلاع: 2021/03/25*

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5/ العدد:1/جوان2021،ص ص265- 280

أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك – حالة تفشي جائحة كورونا–

The impact of providing electronic banking services in light of crises on increasing the competitiveness of banks in the case of the outbreak of the Corona pandemic

*ط.د. الصديق رحابي
Saddik Rahabi
جامعة سوق أهراس _الجزائر
مخبر: مالية، محاسبة، جباية وتأمين
s.rahabi@univ-soukahras.dz

د. هشام طراد خوجة
Trad khodja Hichem
جامعة سوق أهراس _الجزائر
مخبر: الدراسات والبحوث الإقتصادية
h.tardkhodja@univ-soukahras.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/05 تاريخ القبول: 2021/06/08 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تنويع الخدمات المصرفية وخاصة في ظل الأزمات، وهو مايشهده العالم هذه الأيام مع تفشي جائحة كورونا بأنواعه.

إن تزايد حاجات الزبائن له علاقة مباشرة مع تطور العلاقات الاقتصادية والمالية، هذا ماجعلنا نبحث في كيفية جعل البنك يواكب تطلعات زبائنه وإمكانات منافسيه.

لقد إهتمت المصارف في العالم وفي الجزائر باستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وذلك عن بتلبية إحتياجاتهم وخاصة مايتعلق بتوفير خدمات متنوعة وتقديم تسهيلات وتحسين الأداء من جهة وتلبية حاجات الذين يرغبون في التعامل مع بيئة غير ربوية من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الميزة التنافسية؛ البنوك؛ الخدمات المصرفية؛ الإستراتيجيات التسويقية.

Abstract :

This study aims to shed light on the diversification of banking services, especially in light of crises, which is what the world is witnessing these days with the spread of the Corona pandemic of all kinds.

The increasing needs of customers has a direct relationship with the development of economic and financial relations. This is what made us look at how to make the bank keep pace with the aspirations of its customers and the potential of its competitors.

Banks in the world and in Algeria were interested in attracting the largest possible number of customers

Key words: competitive advantage; Banks; Banking services; Marketing strategies.
Classification JEL: E00; E41; E50.

*المؤلف المرسِل

1. مقدمة:

إن التطور الحاصل في بيئة الأعمال المصرفية التي تميزها المنافسة الحادة و رغبة المصارف للحصول على أكبر حصة سوقية ممكنة جعلها تبحث يوميا عن ما يجعلها مركز جذب لزبائن جدد، من هنا وجب عليها مواكبة الحاجات المتزايدة لدى الزبائن لخدمات جديدة تواكب تطلعاته، لهذا تقوم البنوك بالبحث عن خدمات أكثر تطورا و تنوعا لتغطية أكبر نسبة من حاجات زبائنها و الزبائن المحتملين، و ذلك دون إهمال لجوانب أساسية تؤثر في إختيار الزبون و المتمثلة في: التكلفة، السرعة، الدقة، المرونة، السهولة، هذا ما جعل عدد كبير من البنوك يغلق نظرا لتوجه الزبائن إلى إعتماد الأنترنت كوسيلة حديثة لتيسير التعاملات المختلفة، ومثال ذلك قيام "بنك باركليز في بريطانيا بإغلاق 171 فرع خلال أفريل 2000 نتيجة لتوجه 1,3 مليون عميل لإستخدام الأنترنت للوصول إلى حساباتهم". (قدة، 2018، صفحة 3)

وأيضا يجب على المتعاملين في القطاع المصرفي في ظل الإدارة الحديثة تحقيق الكفاءة والفاعلية في القيام بمهامهم بغية تحقيق أهم أهداف المصرف.

إن هذا البحث يرمي إلى تسليط الضوء على أنواع الخدمات المصرفية المتاحة في البنوك الجزائرية وتطورها، وكذا الفوارق الجوهرية في الخدمات المقدمة في مختلف البنوك النشطة في الجزائر، بالإضافة إلى دورة حياة الخدمة المصرفية وأهمية تنويع هذه الخدمات من أجل تلبية حاجات الزبائن المتزايدة وهذا يعد شرط أساس للبقاء في بيئة الأعمال المصرفية،

وبناءا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية كما يلي:

إلى أي مدى يؤثر تنويع الخدمات المصرفية على زيادة تنافسية البنوك لوكالات خنشلة؟

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- لا يوجد توجه لإدارة المصارف الجزائرية بتنويع الخدمات المقدمة؛
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لطلب تنويع للخدمات المصرفية يعزى لتنويع الخدمات المتوفرة؛

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لطلب تنويع للخدمات المصرفية يعزى لمتغير لتحديث الخدمات المقدمة؛
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لطلب تنويع للخدمات المصرفية يعزى للميزة التنافسية في تقديم الخدمات؛

أهداف الموضوع:

تتلخص أهداف هذا البحث في تحديد أهمية تنويع الخدمات المصرفية وكيفية مواكبة تطور حاجات الزبائن من خلال التحيين المستمر لإحصاء هذه الحاجات والتي تتأثر بعدة عوامل منها إجتماعية وسياسية وإقتصادية.

سنحاول الإجابة عن الإشكالية في ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: ماهية الميزة التنافسية للبنوك.

المحور الثاني: أنواع الخدمات المصرفية.

المحور الثالث:الإستراتيجيات التسويقية في البيئة المصرفية.

2. ماهية الميزة التنافسية:

يعتبر التنافس أحد أهم مقومات ممارسة التجارة، ولتحقيق ميزة تنافسية يتوجب معرفة جملة من المفاهيم وهي:

1.2.تعريف الميزة التنافسية (Michel porter): تنشأ الميزة التنافسية عندما يكون بالإمكان تحقيق هذا التميز ميدانيا (بختاوي و صوار، 2017، صفحة 194)، كما يعرفها: Hervé MATHE – Daniel TIXIER أنها تعتبر عنصر أساس وأحد مكونات سياسة المؤسسة، لهذا ونظرا لحدة المنافسة في القطاع يصبح هدف كل مؤسسة الحصول على هذه الميزة. (سلكة و أقاسم، 2018، صفحة 253)، وعرفها مصطفى محمود:" الميزة التنافسية هي قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط" (بختاوي و صوار، 2017، صفحة 194).

وأيضا تعتبر الميزة التنافسية ما يجعل سلع أو خدمات المؤسسة متفوقة على كل الإختيارات المتاحة للزبون في مؤسسات أخرى.

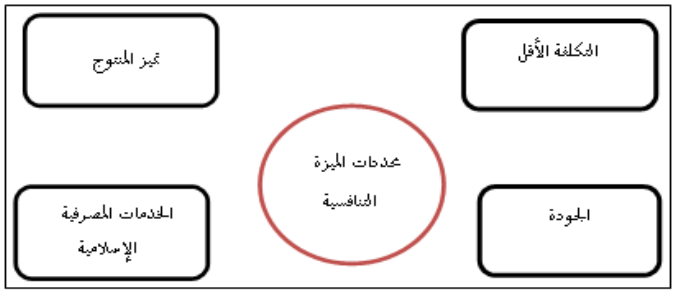
تتحقق الميزة التنافسية في البيئة التي يحكمها التسيير الإستراتيجي(kimberly, 2019).

من خلال ماسبق يمكننا القول أن الميزة التنافسية عنصر أساس وأحد أهم عوامل إستمرارية النشاط وبقاء البنك، من هنا وجب على البنك الذي يعمل على تحقيق الميزة التنافسية أن يعمل وفق إستراتيجية لا تقل أهمية تحيينها عن أهمية النشاط نفسه.

كما يمكننا تعريف الميزة التنافسية للبنوك على أنها إكتشاف البنك لمواطن القصور والخلل في (الأداء – الخدمات) لديه ولدى منافسيه أو إكتشاف خدمات جديدة أكثر فعالية تساهم في إعطاء فرصة للإستحواذ الإستراتيجي على حصة سوقية، كما أن البنك في بيئته قد يتوصل إلى إكتشاف طرق جديدة في تقديم الخدمات لم تكن تحظى بالأهمية اللازمة من قبل أو لم تكن معتمدة أصلا مثل: تقديم خدمة التأمين للزبائن المتواجدين في الخارج، التحويلات المالية المختلفة، تسديد المقتنيات وخاصة ذات القيمة الكبيرة نسبيا، إجراء عمليات عن بعد، المرونة في التعامل مع البنك مع المحافظة على الأمان والخصوصية، ... إلخ

2.2. محددات الميزة التنافسية: هناك أربعة أنواع أساسية للميزة التنافسية هي:

الشكل 1: **محددات الميزة التنافسية**



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على: (مرسي، 1998، صفحة 84)

أ. التكلفة: يقصد بالتكلفة قدرة البنك على تصميم وتسويق منتوج يتميز بإنخفاض تكلفته مقارنة بمنتوجات البنوك المنافسة، وهذا يؤدي إلى تعضيم الأرباح، ومن هنا وجب أولا معرفة وفهم الأنشطة الحرجة في سلسلة القيمة (VALUE CHAIN) للمؤسسة، والتي تعد عاملا مؤثرا في الميزة التكاليفية (مرسي، 1998، صفحة 84)

ب. تميز المنتج: وهذا معناه الحصول على رضى الزبون من خلال تقديم خدمة بجودة عالية، بما يتوافق مع الطلب، من هنا فإنه يجب معرفة طرق التميز في تقديم الخدمات عن طريق معرفة

أنشطة حلقة القيمة وذلك يؤدي حتما إلى توظيف كل العوامل التي من شأنها أن تحقق للمؤسسة التميز. (مرسي، 1998، صفحة 85).

كما يمكن أن نعتبر تقديم خدمة مصرفية على أساس إسلامي ميزة بالنسبة لبيئة يسود فيها التعامل بالفوائد، وهو ما حدث في بريطانياعن طريق توفير نوافذ للتعاملات الإسلامية في بنوك تتعامل بالفوائد، وأيضا نفس المبدا تم إعتماده من قبل بنك الجزائر وذلك من خلال "تنظيم كن دون تحديد للتفاصيل، فالمجلس الإسلامي الأعلى هو الجهة المخولة لتحديد هذه الآليات". (لياس و رحابي، 2020، صفحة 14)

ت. الجودة: "تتحقق الجودة عندما ينجح المنتج في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج (خدمة أو سلعة) تشبع حاجات وتوقعات العميل وحتى تلك التي لم يفصح عنها". (عسول، 2010، صفحة 50).

3.أنواع الخدمة المصرفية:

يعتبر تنوع الخدمات المصرفية أحد أهم العوامل التي تجعل زبائن يفضلون بنك على بنك آخر في مجال:(الإدخار، الإستثمار،تسهيل بعض التعاملات المالية).

يمكننا تقسيم الخدمات المصرفية إلى:

1.3. الخدمات المصرفية التقليدية:وتتمثل في مجمل الخدمات التي يقدمها البنك ونذكر منها:

أ. الحساب الجاري: وهو حساب بدون فوائد، يخول لصاحبه التصرف فيه بالإيداع أو السحب في أي وقت، مع إشعار البنك مسبقا عند الرغبة في سحب مبلغ يصل إلى سقف محدد من طرف البنك.

ب. التحويل المصرفي:يعتبر التحويل المصرفي أحد أهم الوسائل التي تسهل التبادل التجاري والتعاملات المالية بشكل عام، يكون ذلك عن طريق التحويل الداخلي من حساب إلى حساب أو عن طريق المقاصة وتحويل المبلغ من حساب أحد طرفي المعاملة إلى حساب الثاني، وإما عن طريق تحويل مبلغ من حساب أجنبي إلى حساب محلي أو العكس، غير أن ماكان متاحا في سنوات ماضية في الجزائر هو تحويل المبلغ من بلد أجنبي إلى الجزائر مع تحويل قيمة المبلغ من العملة الصعبة إلى الدينار الجزائري، هنا يجد الزبون أن القيمة التي يستقبلها تكون أقل بكثير من قيمتها القابلة للتحصيل في السوق السوداء، هذا ما يجعل الزبائن يتجنبون مثل هذه المعاملات واللجوء بالتالي إلى السوق السوداء.

ت. دفتر التوفير:هو دفتر يمكن صاحبه من إيداع أمواله في الحساب مقابل فائدة ثابتة سنوية، ويشترط عدم السحب من الحساب لمدة يحددها البنك عادة في العقد.

ث. الإقراض:وهو يعتبر أحد الوظائف الأساسية والأصيلة للبنك، لأنه المصدر الأساسي لأموال البنك القائم على الإقتراض والإقراض مقابل نسبة فائدة، والسبب الرئيس لجذب الزبائن.

ج. القروض الإستهلاكية:هي قروض قصيرة الأجل (تقل مدتها عن 12 شهرا) الهدف منها الحصول على سيارة أو تسديد بعض المشتريات التي لا تحتاج لأجل طويل لتسديدها.

2.3 الخدمات المصرفية الحديثة:وهي الخدمات التي تعتمد بشكل كبير على التعامل عن بعد بواسطة الأنترنت وما شابه ولهذا فهي ترتبط أساسا بعاملين هما الإمكانات البشرية والمتمثلة في الكوادر ذات الكفاءة العالية (طالة، 2020، صفحة 39)لكونها تتعامل مع أموال من جهة وثقافة المجتمع التي تنبع من ثقته في المؤسسات المالية التي تعرض خدماتها، والتطور الحاصل في التجارة الإلكترونية في هذه البيئة من جهة ثانية(عمران و جعيل، 2020، صفحة 116).

أ. الشيك الإلكتروني: يتمثل في رسالة الكترونية تتضمن بيانات إلزامية تخص طرفي المعاملة وتحمل توقيعا، بموجبها يتم تحويل المبلغ المستحق للمستفيد عن طريق الأنترنت.

ب. التحويل المصرفي الإلكتروني:هو عملية بموجبها يقيد البنك مبلغ في الجانب المدين لحساب الآمر (الطرف الأول)الذي يحرر أمرا كتابيا إلكترونيا يحمل توقيعه المطابق، في المقابل يقيد نفس المبلغ في الجانب الدائن لحساب آخر (الطرف الثاني)، سواء كانالطرفين زبونين لنفس البنك أم لا، أيضا قد يكون الحسابين مفتوحين باسم نفس الشخص.

ت. البطاقة المصرفية الإلكترونية:هي بطاقة إلكترونية يصدرها بنك أو مؤسسة مالية أخرى،يتمكن صاحبها من الشراء لأجل على ذمة المصدر، كما تمكنه من الحصول على قرض أو إجراء عدد محدد من العاملات دون تنقل للبنك.

ث. الإعتماد المستندي الإلكتروني: بموجب هذه الآلية يتمكن صاحب الحساب من التعامل مع الوثائق بالبريد الإلكتروني على غرار دفع ملف إلكتروني في حين يتم إتمام المعاملة إلكترونيا.

4. الإستراتيجيات التسويقية وزيادة تنافسية البنوك:

يعتبر التنافس أحد أهم مقومات ممارسة

التجارة، ولتحقيق ميزة تنافسية يتوجب معرفة ما يلي:

1.4 إستراتيجيات التنافس: تخدم إستراتيجيات التنافس المصرف بأن تجعله يتوصل إلى دراسة

جوانب القوة لدى منافسيه وإيجاد مهارات تجعله يكون متفوقا في المدى المتوسط أو الطويل، تتمثل هذه الإستراتيجيات في:

- دراسة أداء المنافسين
- البحث عن نقاط الضعف من أجل صناعة التميز
- دراسة سلوك الزبائن، ورغباتهم
- تحيين الخدمات وفق متطلبات الزبائن وتزايد الحاجات

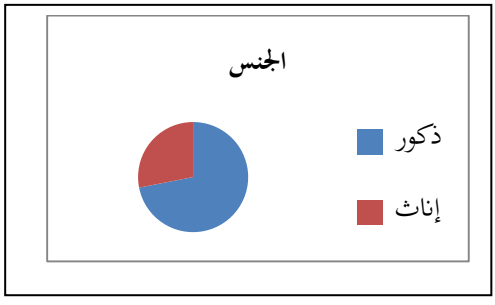
2.4 إستراتيجية قيادة التكاليف: ومعناها قدرة المصرف على تقديم خدمات وتسويقها أسعار أقل من الأسعار السائدة عند نفس مستوى الجودة، هذا يتم من خلال خفض التكاليف المتغيرة، أو تحقيق مستوى أقل من النفقات الإدارية والتشغيلية، كل نوع من هذه التكاليف يمكن أن يمثل سبب لميزة تنافسية. (بلقايد، 2016، صفحة 145)

دراسة إحصائية:

من أجل التوصل إلى نتائج البحث، إعتمدنا المنهج الإستقرائي بعد قيامنا بتوزيع إستبيان لـ 60 شخص ممن يتعاملون مع بنك الخليج(AGB)، تضمنت الإستمارة 19 سؤالا تم تدريج الإختيار في الإجابة عليها حسب مقياس ليكارت الخماسي، ثم توزيعها إلكترونيا نظرا لسهولة العمل عليها من جهة وإعطاء وقت أكبر للمستجوب حتى يطلع عليها في وقت مريح بالنسبة إليه، هذا يزيد من جدية الإجابة وموثوقيتها، تم تقسيم الإستبيان كما يلي:

المحور الأول: يخص معلومات شخصية كانت نتائجها كالتالي:

الشكل 2: يوضح جنس المستجوبين



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج **spss**25

الشكل أعلاه يوضح أن عينة الدراسة متقاربة من حيث الجنس بالرغم من كون عدد الذكور أكبر، هذا نتيجة توجه الذكور في مجتمعاتنا بصفة أكبر للعمل الحر والإستثمار، مايوجب التعامل مع البنوك والبحث عن الخدمات الأفضل.

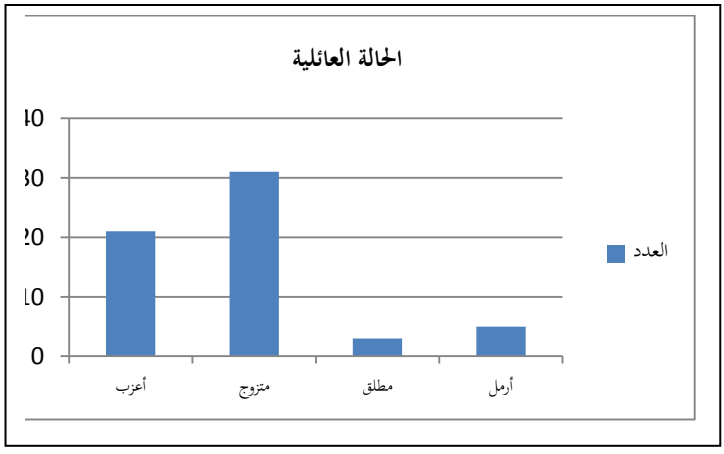
الشكل 3: يوضح أعمار المستجوبين

18 إلى 30	31 إلى 40	41 إلى 50	51 إلى 60	أكثر من 60 سنة
14	18	11	10	7

من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج **spss** 25

الشكل الثاني تضمن تقسيم للفئة حسب السن، يتضح جليا أن الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة تمثل الأغلبية، ذلك لكونها أكثر الفئات توجها للإستثمار والإدخار أيضا، خاصة مع الإمتيازات الممنوحة للشباب في إطار المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وتشجيع المقاولاتية من طرف الدولة نظرا لأزمة التوظيف الحاصلة في القطاع الحكومي، أما الفئة الأكبر فهي تمثل الأشخاص الذين يشغلون مناصب عمل حكومية أو أصحاب المشاريع الذين قدمو مبادرات بإمكانياتهم الخاصة قبل البحبوحة المالية.

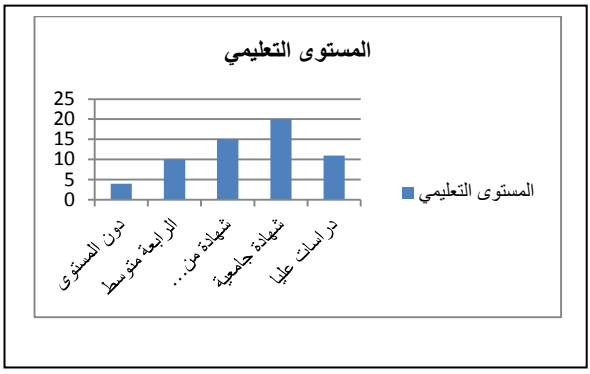
الشكل 4: يوضح الحالة العائلية للمستجوبين



الشكل الثالث يبين أن أغلب المتعاملين مع البنك هم من المتزوجين، مرد ذلك أن المتزوجين يميلون أكثر إلى الاستقرار مع التقليل من حجم المخاطرة نظرا لإرتباطاتهم الأسرية مما يجعلهم يلجؤون للبنك كمدخرين يتحصلون على فوائد ثابتة، أما فئة العزاب فهم يميلون للمخاطرة

ومحاولة تحسين الوضع المالي، لكن أغلبهم يفقد لضمانات تمكنه من الحصول على قرض، كما أن وضع مبلغ وإنتظار الفوائد ليس ضمن إهتماماتهم لكون رأس المال غير متوفر بسبب البطالة من جهة و قيمة الفائدة المترتبة على رأس مال لا تفيد إلا من له دخل مستقر من مصدر آخر، أما الأرامل والمطلقين فهم في وضع إجتماعي لا يشجع على الإدخار ولا الإستثمار بسبب إهتماماتهم الاجتماعية وما يترتب عليها من إلتزامات.

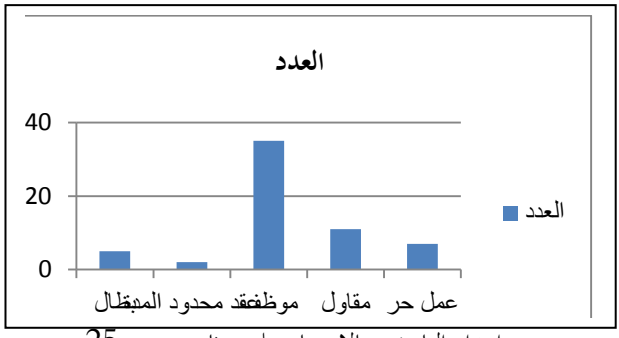
الشكل 5: يوضح المستوى التعليمي للمستجوبين



من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss 25

يوضح الشكل الرابع أن أصحاب الشهادات هم أكثر المهتمين بالتعامل مع البنوك لما لهم من إطلاع على الفرص البديلة ومتطلبات عالم الشغل، لهذا نجدهم يقبلون على الإستثمار لتحقيق طموحهم أو مشاريعهم الخاصة، هذا وإن الشهادة أحد مبررات الحصول على قرض وبالتالي فهي تعد إحدى التسهيلات، أما باقي المستويات من غير شهادة فنجد المستثمرين والمتعاملين مع البنك هم أصحاب الأموال ممن لهم ميراث أو الذين كونوا رأس مال على مدار عدة سنوات من العمل الحر.

الشكل 6: يوضح نشاط المستجوبين



من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج 25spss

من خلال الشكل أعلاه يبدو واضحا أن الموظفين هم أكثر الفئات تعاملا مع البنك، هذا مرده أن دخل الموظف المحدود يجعله يفكر في الإدخار نظرا لكون دخل الموظف الجزائري لا يكفي للإستثمار، كما أن القانون لا يسمح بإزدواجية الوظيفة، هذا الذي يعتبر فرصة ضائعة للدولة، حيث يمكن وضع تشريع يسمح بالإستثمار لجميع الفئات، مع مراقبة الأداء في الوظيفة، عنئذ يتحسن دخل الفرد، وتتحصل الدولة بدورها على ضرائب نتيجة النشاط الموازي،

الشكل 7: يوضح مدة تعامل المستجوبين مع بنك الخليج

من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss 25

من الشكل السابع نجد أن أغلب المتعاملين مع بنك الخليج مدة تعاملهم أقل من سنتين وهذا سببه أن بنك الخليج حديث النشأة في مدينة خنشلة.

الجدول 1: تحليل إجابات عينة البحث

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الإنحراف المعياري	إتجاه العينة
هل سمعتم عن خدمة online AGB؟ التي تم توفيرها في ظرف جائحة كورونا	15	25	9	3	8	1,291	موافق
ما هي أدوات الدفع الإلكتروني التي تميز بنك الخليج عن غيره؟	24	30	4	2	0	1,151	محايد
هل واجهتم صعوبات في التعامل مع البنك إثر تفشي فيروس كورونا؟	18	29	9	0	4	1,13	غير موافق
يساعد بنك الخليج زبائنه على تعلم التعامل مع الخدمات الإلكترونية؟	17	31	8	3	1	1,049	موافق

هل تم إستحداث خدمات إلكترونية تجنبا للإحتكاك أثناء الحجر الصحي؟	17	31	10	0	2	1,032	موافق
يقدم بنك الخليج بعض الخدمات بشكل فوري مراعاتا للظروف الإستثنائية؟	14	37	7	1	1	0,938	موافق
يعتمد بنك الخليج على خدمة الإنذار المبكر لكسب ثقة زبائنه؟	16	33	6	3	2	0,883	موافق
هل تشعر بأن بنك الخليج يتابع تداعيات جائحة كورونا على أداء المؤسسات المالية؟	15	25	9	3	8	0,873	موافق
توفير الخدمات الإلكترونية يكسب البنك ميزة تنافسية؟	16	30	11	3	0	0,865	موافق
يتواصل بنك الخليج مع متعامليه بواسطة البريد الإلكتروني	18	30	12	0	0	0,813	موافق
يعتمد بنك الخليج على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماته؟	18	34	7	0	1	0,799	موافق
يتم إبلاغ المتعاملين مع بنك الخليج بالخدمات الجديدة إلكترونيا؟	16	31	4	7	2	0,783	موافق
يحترم البنك الوقت في تعاملاته مع الزبائن؟	18	33	7	2	0	0,758	موافق
يوفر بنك الخليج خدمات إلكترونية عن بعد؟	19	32	6	0	3	0,747	موافق
يساهم التعامل ببطاقات الإئتمان في جذب زبائن جدد؟	21	29	7	2	1	0,739	موافق
خدمات بنك الخليج تلبي إحتياجاتي؟	18	38	0	3	1	0,733	موافق بشدة
يتواصل بنك الخليج مع زبائنه بواسطة الهاتف والرسائل النصية؟	2	4	7	6	41	0,706	موافق

من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss 25

وفيما يلي جدول يوضح إختبارT test مع النسبة، من أجل إختبار الفروق ذات الدلالة المعنوية α=0,05

الجدول 2: يوضح إختبارT testمع النسبة

رقم السؤال	السؤال	النسبة	T test	الترتيب
17	هل سمعتم عن خدمة online AGB؟التي تم توفيرها في ظرف جائحة كورونا	72,00	3,601859024	1
1	ما هي أدوات الدفع الإلكتروني التي تميز بنك الخليج عن غيره؟	55,60	-1,48132059	2
14	هل واجهتم صعوبات في التعامل مع البنك إثر تفشي فيروس كورونا؟	33,40	-9,12168142	3
6	يساعد بنك الخليج زبائنه على تعلم التعامل مع الخدمات الإلكترونية؟	77,40	6,427550048	4
15	هل تم إستحداث خدمات إلكترونية تجنبا للإحتكاك أثناء الحجر الصحي؟	79,00	7,134205426	5
8	يقدم بنك الخليج بعض الخدمات بشكل فوري مراعاتا للظروف الإستثنائية؟	79,40	8,014392324	6
7	يعتمد بنك الخليج على خدمة الإنذار المبكر لكسب ثقة زبائنه؟	80,00	8,776896942	7
16	هل تشعر بأن بنك الخليج يتابع تداعيات جائحة كورونا على أداء المؤسسات المالية؟	80,40	9,054982818	8
11	توفير الخدمات الإلكترونية يكسب البنك ميزة تنافسية؟	82,40	10,03468208	9
12	يتواصل بنك الخليج مع متعامليه بواسطة البريد الإلكتروني	79,60	9,341943419	10
3	يعتمد بنك الخليج على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماته؟	83,00	11,15456821	11
5	يتم إبلاغ المتعاملين مع بنك الخليج بالخدمات الجديدة إلكترونيا؟	82,40	11,08556833	12
9	يحترم البنك الوقت في تعاملاته مع الزبائن؟	80,60	10,53100264	13
4	يوفر بنك الخليج خدمات إلكترونية عن بعد؟	82,60	11,72356091	14
10	يساهم التعامل ببطاقات الإئتمان في جذب	82,40	11,74560217	15

	زبائن جدد؟	85,40	13,42769441	16
2	خدمات بنك الخليج تلبي إحتياجاتي؟	82,00	12,07507082	17
13	يتواصل بنك الخليج مع زبائنه بواسطة الهاتف والرسائل النصية؟			

من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss25

من خلال الجدول أعلاه يمكننا بالعودة الى T الجدولية نجد في القيم الحرجة لإختبارT testأنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05=α) للمتوسط الحسابي حول كل الأسئلة تقريبا، ذلك بعد مقارنة T test بـ T الجدولية عند درجة حرية 2.000.

وهذا فيما يتعلف ببنك الخليج، لكن ما تجدر له الإشارة هنا هو أن السؤال (1) والسؤال (14) لا نجد لهما فروق ذات دلالة إحصائية، يما يعني أن:

بالنسبة للسؤال(1) أدوات الدفع الإلكتروني لا تميز بنك الخليج كثيرا عن غيره من البنوك، لأن البطاقات الممغنطة لم تعد ميزة تنافسية بل أصبحت من الخدمات القاعدية؛

بالنسبة للسؤال(14) لم تكن هناك ميزة لبنك على آخر إثر تفشي جائحة كورونا ذلك لأن أغلب التعاملات كانت شبه متوقفة خاصة في الأشهر الأولى من سنة 2020 بسبب الحجر الصحي وتخوف الزبائن، فضلا كون الأزمة فاجأت العالم أجمع وتسببت في خلل مس كل التعاملات الاقتصادية والمالية في العالم.

السؤال رقم(17)والذي يمثل (هل سمعتم عن خدمة online AGB؟التي تم توفيرها في ظرف جائحة كورونا) نرى بأن نسبة 72% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقون بشدة على أنهم سمعو ببنك الخليج، جاء هذا السؤال لكون بنك الخليج طرج مجموعة من الخدمات غير متوفرة في غيره من البنوك، لكن من خلال الإجابات تبين أن البنك تمكن من إيصال معلومات عن خدماته في وقت قياسي بالنظر لتفشي جائحة كورونا في وقت قياسي من ديسمبر 2019 إلى بداية 2020.

االسؤال رقم(6) يساعد بنك الخليج زبائنه على تعلم التعامل مع الخدمات الإلكترونية؟ لقد أجاب أغلب المستجابين بموافق على أن بنك الخليج يساعدهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية، لكونه يتيح التواصل معهم عبر موقعه على الأنترنت، التي أصبحت من الوسائل القاعدية بحيث يمكن من خلالها التواصل والتدرب.

السؤال رقم(15) هل تم إستحداث خدمات إلكترونية تجنبا للإحتكاك أثناء الحجر الصحي؟ إتضح من خلال الإجابات أن بنك الخليج إستحدث خدمات إلكترونية إثر تفشي فيروس كورونا COVID 19 ومثال عن هذه الخدمات إمكانية الإطلاع على الحساب أو طلب دفتر شيكات،...إلخ

السؤال رقم(8) يقدم بنك الخليج بعض الخدمات بشكل فوري مثل عملية فتح حساب في البنك بالعملة الوطنية أو العملة الصعبة مع الحصول على بطاقة فيزا (CARTE VISA) تمكن الزبون من إجراء عمليات محلية أو دولية عن بعد.

السؤال رقم(7)فيما يبدو من خلال تواصل بنك الخليج مع زبائنة عبر الرسائل النصية وموقعه الإلكتروني أن يستخدم الإنذار المبكر بغرض كسب زبائنه وإعلامهم بكافة المستجات.

السؤال رقم(16)يتضح جليا من خلال النسبة الواردة في الجدول أن بنك الخليج يتابع عن كثب تداعيات الأزمات التي من المحتمل أن يكون لها ضرر على أداء المؤسسات المالية بصفة خاصة حتى يتخذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب.

السؤال رقم(11)إن الخدمات الإلكترونية أصبحت ضرورة في كل المؤسسات المالية، غير أن بنك الخليج قدم خدمات أخرى تنافسية غير تلك المتاحة في باقي البنوك، من بينها خدمة تسديد المشتريات وتحويل الأموال عن بعد في الداخل والخارج، هذه الخدمة التي كانت منذ سنوات حلم لطلاب الجامعات والمستثمرين، الخ، لكن يبقى هناك تحفظ حول سعر الخدمة وكونها عملية.

مناقشة النتائج والتوصيات:

1- كانت نتائج الدراسة في كل الأسئلة المطروحة في الإستبيان توضح الفرق الواضح في أداء بنك الخليج من خلال خدماته في الضروف العادية والإستثنائية مع الحرص في كل الحالات على المحافظة على زبائنه وإستقطاب زبائن جدد عن طريق تحيين الخدمات؛

2- من خلال النتائج السابقة يتضح وجود علاقة قوية طردية معنوية تامة بين تنويع الخدمات المصرفية في الظروف الإستثنائية (الأزمات) على غرار جائحة كورونا وتنافسية البنوك، وهي أقل من مستوى الدلالة 5%؛

3- إعتماد البنوك الجزائرية على الطرق التقليدية كأساس للتعاملات المالية وعدم مواكبتها لتطلعات زبائنها؛

4- ضعف التكوين فيما يتعلق بالعمل المالي الإلكتروني؛

5- أغلب البنوك الجزائرية متقاربة في أنواع الخدمات المقدمة، وبالتالي غالبا لاتكون هناك منافسة حقيقية؛

6- تأثير بعض الأوضاع الإجتماعية على المجتمع ككل ومحاولة إيجاد حل لبعض الأزمات التي لا تخص البنوك مثل أزمة البطالة؛

خاتمة:

إن الضرف الذي مر به العالم أجمع المتمثل في جائحة كورونا COVID 19 أدى إلى أزمة إقتصادية، من أبرز تداعياتها صعوبة التعامل مع البنوك نتيجة فرض التباعد الجسدي والحضر الجزئي أو الكلي لحركة الأشخاص في كل العالم، مما جعل من الأهمية بما كان توفير خدمات مصرفية آمنة وعملية في ظل الأزمات عموما وهذه الجائحة خصوصا لهذا السبب فإن الميزة التنافسية للبنوك أصبحت تقوم على أكثر البنوك سرعة في الإستجابة للحاجات المتجددة للزبائن في الظروف العادية والإستثنائية بوجه خاص.

إن من أبرز ما يمكننا القول أنه مخرج لهذه الأزمة

1- يتعين على البنوك إستحداث فرص تنافسية مبتكرة عن طريق تقديم خدمات أفضل وبمرونة أكبر تحقق لها ميزة تنافسية؛

2- ينبغي على الجهاز المصرفي ككل مراعات الحاجات المتنوعة والمتزايدة للزبائن بما يحقق للبنوك حركية وتنافس كمؤسسات إقتصادية مالية؛

3- ينبغي على البنوك الجزائرية، وبنك الخليج (محل الدراسة) دراسة تكاليف الخدمات المصرفية وجعلها أكثر تنافسية؛

قائمة المراجع باللغة العربية

1. إبراهيم بلقايد، (2016)، التكوين والميزة التنافسية لدى المؤسسات المصرفية في الجزائر –دراسة حالة البنوك في وهران –أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 11-03-2020.
2. أسماء سلكة، وقادة أقاسم، تسويق الخدمات المصرفية من أجل زيادة تنافسية البنوك، إقتصاديات الأعمال والتجارة، (2018 ,03) .
3. الاطرش محمد محمود، (2019)، مقالات صومعية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

4. حبيبة قدة، (2018)، آليات وضوابط البنوك الإلكترونية، مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات وآفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
5. عايدة لياس، الصديق رحابي، (2020) تحديات الصيرفة الإسلامية في الجزائر. (تم قبول المداخلة مع تأجيل المؤتمر) مبرمجة ضمن فعاليات الملتقى اوطني الأول للصناعة المالية الإسلامية، جامعة عمار ثليجي، الأغواط.
6. عبد الحكيم عمران، جمال جعيل. (01 05, 2020). التكنولوجيات المالية الحديثة وآثارها على البنوك والمؤسسات المالية. مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، خنشلة.
7. لامية طالة. (31 12, 2020). الإدارة الإلكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي إستراتيجي للإصلاح الإداري. مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، خنشلة.
8. فاطمة الزهراء بختاوي، ويوسف صوار، (01 04, 2017) أثر التوجه بالإبداع في الخدمات المصرفية على الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية –دراسة حالة وكالات سعيدة.
9. محمد الأمين عسول، (2010)، جودة الخدمات ودورها في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك –دراسة حالة –بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي (رسالة ماجستير). معهد العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي عباس لغرور، خنشلة.
10. نبيل خليل مرسي، (1998)، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية.

قائمة المراجع باللاتينية

1. kimberly, a. (2019, 12 14). *What Is CompetitiveAdvantage?ThreeStrategies That Work*. Consult éle 04 05, 2020, sur The Balance : https://www.thebalance.com/what-is-competitive-advantage-3-strategies-that-work-3305828

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5/ العدد:1 /جوان2021، ص ص281-299

واقع التجارة الخارجية في الجزائر و تأثرها بأسعار الصرف – دراسة تحليلية –

The reality of foreign trade in Algeria and its impact on exchange rates An analytical study

* بحري أميرة
Bahri amira
جامعة باتنة 01_الجزائر
amira.bahri@univ-batna.dz[1]

مرعوش اكرام
Merraouche ikram
جامعة باتنة 01_الجزائر
Ikrame.merraouche@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/06 تاريخ القبول:2021/06/26 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع التجارة الخارجية السنوات الأخيرة في ظل الانفتاح التجاري و سعي الجزائر نحو تنويع صادراتها و التقليل من فاتورة وارداتها و تنشيط باقي القطاعات المنتجة ، و أيضا معرفة مدى تأثر التجارة الخارجية بتغيرات سعر صرف الدينار الجزائري

وقد توصلت الدراسة الى أن الاتحاد الاوروبي هو الشريك الأساسي للجزائر من حيث الواردات و بالتالي تكون اغلب فاتورة الواردات مسعرة بالاورو ، و منه نستنتج ان تغير سعر صرف الدينار اتجاه الدولار و الاورو لا يؤثر بشكل كبير على التجارة الخارجية ، بل تغير سعر صرف العملات الرئيسية فيم بينها هو الذي يؤثر سلبا على قطاع التجارة الخارجية في الجزائر

الكلمات المفتاحية: التجارة الخارجية، الصادرات ، الواردات ، سعر الصرف

تصنيف JEL: F4 .F31.N7

Abstract

This study aims to know the reality of foreign trade in recent years in light of trade openness and Algeria's endeavor to diversify its exports, reduce its import bill and revitalize the rest of the productive sectors, and also to know the extent to which foreign trade is affected by changes in the Algerian dinar exchange rate.

The study found that the European Union is the main partner of Algeria in terms of imports .Therefore, most of the import bill is priced in Euros. From this, we conclude that the change in the exchange rate of the dinar towards the dollar and the euro does not significantly affect the foreign trade. Rather, the change in the exchange rate of the main currencies, among them, is the one that negatively affects the foreign trade sector in Algeria

Key words: foreign trade, exports, imports, exchange rate

JEL classification codes: F4 .F31.N7.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تحتل التجارة الخارجية مكانة مهمة في دائرة النشاط الاقتصادي، لما لها من علاقة وطيدة مع جميع المتغيرات، سواء كان ذلك على المستوى الوطني أو الدولي، فهي تساهم مع نظيرتها من القطاعات الأخرى في زيادة الدخل الوطني من أجل رفع مستوى المعيشة والرفاهية الاقتصادية لأي بلد، وبالتالي فهي قناة لتصريف الفائض من الإنتاج الوطني ومصدر للعملة الصعبة، حيث يعتبر قطاع التجارة الخارجية من القطاعات الذي تستعمل فيه مختلف العملات الدولية لتسوية الصفقات المبرمة مع العالم الخارجي، وقد عرفت في الآونة الأخيرة بعض العملات الدولية خاصة الدولار والأورو اضطرابات حادة، وهذا ما أ ثّر بشكل ملحوظ على الاقتصاد الجزائري، خاصة قطاع التجارة الخارجية والميزان التجاري، بسبب العلاقة الوطيدة بين قطاع التجارة الخارجية مع هاتين العملتين، إذ تتم معظم صادرات الجزائر بالدولار، وتستعمل الأورو في تسديد وارداتها، كون مصدر معظمها من الاتحاد الأوروبي، وهذا ما يجعل الجزائر تتعرض لمخاطر تقلبات أسعار صرف هاتين العملتين.

إشكالية الدراسة:

مما سبق نطرح التساؤل التالي

ماهو واقع التجارة الخارجية في الجزائر و كيف تتأثر هاته الاخيرة بتغيرات سعر الصرف؟

هذا التساؤل يطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ماهو مفهوم التجارة الخارجية؟
- ماهي اهميتها؟
- ماهي اهم القطاعات المستوردة و المصدرة في الجزائر ؟

وللاجابة على هذه التساؤلات تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور أساسية حيث تضمن المحور الأول الاطار النظري للدراسة في حين المحور الثاني تناول واقع التجارة الخارجية في الجزائر خلال السنوات الاخيرة، أما المحور الثالث والأخير فخصص لدراسة علاقة التجارة الخارجية بسعر الصرف

فرضيات الدراسة :

للإجابة على الاشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية تم وضع فرضيتين اساسيتين :

- يعتبر قطاع التجارة الخارجية من القطاعات المتطورة باستمرار في الجزائر؛
- هناك علاقة وثيقة بين التجارة الخارجية في الجزائر و اسعار الصرف.

المنهج المتبع :

في محاولة للاجابة على الاشكالية المطروحة في البحث،واختبار مدى صحة الفرضيات سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي تم الاستعانة به كأسلوب مناسب لوصف واقع التجارة الخارجية في الجزائر و تحليل ارتباط التجارة الخارجية بسعر صرف الدينار الجزائري

اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف الى اهم المنتجات المستوردة و المصدرة في الجزائر و معرفة اهم الشركاء و المتعاملين في جانب الصادرات و الواردات ، كما تهدف الدراسة الى اسقاط الضوء على واقع سعرصرف الدينار مع الدولار و الاورو.

الدراسات السابقة:

- **دراسة بلقاسم ليندة** :اثر تقلبات اسعار الصرف على التجارة الخارجية-حالة الاقتصاد الجزائري خلال الفترة2010/1998-، الحقوق و العلوم الانسانية – دراسات اقتصادية-، العدد24(1) ، جامعة الجلفة ،و قد توصل الباحثة الى انه لا توجد علاقة احصائية بين متغيرات الدراسة (سعر الصرف و الميزان التجاري)، كما توصلت الباحثة ان الميزان التجاري لا يتأثر فقط بسعر الصرف بل هناك عوامل اخرى تتحكم فيه .
- **دراسة بن يسمينة عزيزة ورزقي ليندة** : تقييم مناخ الاستثمار في الجزائر حسب بعض المؤشرات خلال الفترة 2000- 2015، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة والمالية، المجلد 05 العددرقم 01،سنة 2016 ، و توصلت نتائج الدراسة الى ان صادرات الجزائر تعتمد بشكل كلي على البنترول و بالتالي تاثر الصادرات بتقلبات اسعار صرف الدولار عللا عكس الاورو .

المحور الاول: الاطار المفاهيمي

1- التجارة الخارجية

مهما اختلفت النظم السياسية في دول العالم المختلفة فإنها لا تستطيع إتباع سياسة الإكتفاء الذاتي بصورة كاملة ولفترة طويلة من الزمن ذلك لأن إتباعها يضطر الدولة أن تنتج كل إحتياجاتها رغم أن ظروفها الاقتصادية والجغرافية قد لا تمكنها من ذلك ، ومهما يكون ميل أي دولة أن تعيش هذه السياسة فإنها لا تستطيع أن تعيش في عزلة عن الدول الأخرى و بالتالي

فان التجارة الخارجية هي "عملية التبادل التجاري في السلع والخدمات وغيرها من عناصر الإنتاج المختلفة بين عدة دول بهدف تحقيق منافع متبادلة لأطراف التبادل (يونس، 1993، صفحة 12) "

و تعرف ايضا بأنها :"المعاملات التجارية الدولية في صورها الثلاثة المتمثلة في إنتقال السلع والأفراد ورؤوس الأموال، تنشأ بين أفراد يقيمون في وحدات سياسية مختلفة، او بين حكومات ومنظمات اقتصادية تقطن وحدات سياسية مختلفة " (العصار، الطبعةالاولى 2000، صفحة 12).

1.1– الفرق بين التجارة الداخلية و الخارجية :

يمكن التفريق بين التجارة الداخلية والخارجية نظرا للفروق التالية:

(عبدالعظيم، 2000، صفحة 13) :

- إختلاف العملة المحلية عن العملة الأجنبية ، فنجد أن التجارة الخارجية تتم بعملات متعددة ولكن التجارة الداخلية تتم بعملة واحدة فقط؛
- التجارة الداخلية داخل حدود الدولة الجغرافية أو السياسة في حين أن التجارة الخارجية على مستوى العالم؛
- التجارة الخارجية ت تم مع نظم إقتصادية وسياسية مختلفة في حين أن التجارة الداخلية في ظل نظام واحد؛
- وجود عقبات و موانع وتشريعات وقوانين تنظم التجارة الخارجية وتختلف عن تشريعات التجارة الداخلية؛
- اختلاف طرق وأساليب التمويل؛
- اختلاف طرق النقل حيث أن 90% من التجارة الخارجية يتم بواسطة النقل البحري وجزء صغير منها يتم عن طريق البر على عكس التجارة الداخلية

2.1.– اسباب قيام التجارة الخارجية:

يوجد سببين اساسين لقيام التجارة بين الدول وهما (عريقات، 2006، صفحة 235) :

- عدم استطاعة اي دولة تحقيق الاكتفاء الذاتي، حيث يصعب تلبية احتياجات الدولة كلية من مواردها المحلية خاصة بعد تعدد حاجات الانسان و اختلافها و تباين امكانيات الدول في توفير هذه الحاجيات بجانب تنوع رغبات الأفراد وأذواقهم؛

- المكاسب و المزايا التي تتحقق من قيام التجارة الخارجية؛ حيث تقوم الدولة بتصدير السلع ذات الوفرة النسبية، واستراد السلع ذات الندرة النسبية .

3.1 – أهمية التجارة الخارجية :

- الإستغلال الأمثل للموارد : إذا قامت الدولة بإنتاج عدد كبير من السلع فإنها تستغل الموارد المتاحة لديها بطريقة أقل كفاءة مما لو استخدمتها في إنتاج سمعة معينة تتخصص في إنتاجها واستبدال الفائض منها بالسلع المنتجة في الدول الاخرى (الصوص، 2008، صفحة 11)؛
- الحركة الدولية لرؤوس الأموال، اي إنتقال رؤوس الأموال بين دول العالم المختلفة (حاتم، الطبعة الثانية،2005، صفحة 33)؛
- زيادة رفاهية الأفراد عن طريق توسيع الاختبار فيما يخص الاستهلاك (العصار، الطبعةالاولى 2000، صفحة 13)
- تحقيق التوازن في السوق الداخلية نتيجة التوازن بين كميات العرض والطلب (الصرن، الطبعة الاولى،2000، صفحة 57)؛
- توفر التجارة الخارجية درجة منافسة أكبر بين المنتجين، وهو ما يمكن أن يساعد في خفض الإحتكار في توفير السلع سواء للمنتجين أو المستهلكين،كما أن زيادة درجة المنافسة تقود إلى ضرورة العمل عمى توفير السلعة بتكلفة أدنى ونوعية أفضل، وسعر أقل (خلف، الطبعة الأولى،2010، صفحة 152)

2– سعر الصرف :

1.2– مفهومه:

هو عبارة عن كمية العملة المحلية التي يمكن التنازل عنها مقابل الحصول على وحدة واحدة من العملة الاجنبية (العبيدي و المشهداني، 2013، صفحة 54)

وايضا هو عبارة عن المعدل الذي يجري على اساسه تبادل عملة معينة بعملة اخرى ، والتي في الغالب تكون مربوطة بسعر قياس موحد (عبداللطيف، 2017، صفحة 45)

ويعرف ايضا بانه "سعر عملة بعملة أخرى أو هو نسبة مبادلة عملتين، فإحدى العملتين تعتبر سلعة والعملة الأخرى تعتبر ثمنا لها، ويعرف أيضا بأنه ذلك المعدل الذي يتم على أساسه تبادل عملة دولة ما ببقية عملات دول العالم" (البخاري، 2010، صفحة 120)

2.2- أشكال سعر الصرف

- **سعر الصرف الإسمي**: يعرف سعر الصرف الإسمي على أنه سعر عملة أجنبية بدلالة وحدات عملة محلية أو العكس، أي سعر عملة محلية بدلالة وحدات من العملة الأجنبية (العباس، العدد 23، 2003، صفحة 3) ؛
- **سعر الصرف الحقيقي** : يعرف سعر الصرف الحقيقي على أنه نسبة مستوى السعر العالمي للسلعة المتاجر بها إلى الأسعار المحلية مقاسا بعملة مشتركة، أو هو عدد الوحدات من العملة الأجنبية اللازمة لشراء وحدة واحدة من السلعة المحلية، وبالتالي يعد مؤشرا مناسبا يقيس لنا التنافسية الدولية (عبدالحسن، الطبعة الاولى ،2011، صفحة 27) ؛
- **سعر الصرف الفعلي**: يعبر سعر الصرف الفعلي عن المؤشر الذي يقيس متوسط التغير في سعر صرف عملة ما بالنسبة لعدة عملات أخرى في فترة زمنية ما، أي أن سعر الصرف الفعلي يساوي متوسط عدة أسعار صرف ثنائية ؛
- **سعر الصرف الفعلي الحقيقي**: هو سعر إسمي لأنه عبارة عن متوسط لعدة أسعار صرف ثنائية، وحتى يصبح هذا المؤشر ذو دلالة ملائمة من أجل قياس تنافسية البلد تجاه الخارج لا بد أن يخضع هذا المعدل إلى التصحيح من خلال إزالة أثر تغيرات الأسعار النسبية؛
- **سعر الصرف التوازني**: يكون هذا السعر متزامنا مع التوازن في ميزان المدفوعات في أي بلد (العباس، العدد 23، 2003، صفحة 7).

المحور الثاني : واقع التجارة الخارجية في الجزائر

تعتبر الجزائر من الدول الغنية بالثروات الطبيعية و المعادن النفيسة ، كما تمتاز الجزائر بشساعة مساحتها و تنوع تضاريسها هذا ما يخلق تنوعا في المنتوجات و المحاصيل و ايضا موقعها الاستراتيجي القريب من البحر الابيض المتوسط كما انها تعتبر بوابة افريقيا و همزة الوصل بين القارتين الاوروبية و الافريقية ، كما تمتاز الجزائر بنسبة السكان في سن النشاط الاقتصادي حيث تبلغ نسبتهم 60.6 %من اجمالي السكان .

كل هذه الامتيازات تجعل الجزائر من الدول التي تمتاز بتجارة دولية واسعة ، لكن هل فعلا تمتاز الجزائر بنشاط تجاري واسع هذا ما سيتم التطرق اليه في هذا المحور

1- قيمة الواردات و الصادرات السلعية في الجزائر

لدراسة واقع التجارة الخارجية في الجزائر لابد أولا من معرفة القيمة السلعية لصادرات و واردات الجزائر، خاصة بعد خروج الجزائر من العشرية السواد و ازدياد حجم النشاط الاقتصادي

و ايضا انضمام الجزائر الى منظمة التجارة العالمية و خصوصا بعد الارتفاع الملحوظ الذي شهدته اسعار البترول الذي تتأثر به صادرات الجزائر بشكل كبير

والجدول الموالي يوضح قيمة الصادرات و الواردات في الجزائر خلال الفترة 2001-2019

الجدول رقم (01) : قيمة الواردات و الصادرات في الجزائر خلال الفترة 2019/2001

الوحدة : مليون دولار امريكي

السنوات	قيمة الواردات	قيمة الصادرات
2002	12 009	18 832
2003	13 545	24 653
2004	18 303	32 076
2005	20 356	46 001
2006	21 455	54 612
2007	27 631	60 163
2008	39 474	79 297
2009	39 258	45 193
2010	40 999	57 050
2011	47 219	73 436
2012	50 369	71 865
2013	54 909	65 998
2014	58 618	60 387
2015	51 803	34 795
2016	47 090	29 992
2017	46 053	35 191
2018	46 330	41 797
2019	41 934	35 883

المصدر: المؤسسة العربية لضمان الاستثمار ، الكويت، تاريخ الزيارة 06-01-2021، لمعلومات اكثر http://dhaman.net/ar/research-studies/data-tools/data-trade/

نلاحظ من الجدول ان قيمة الصادرات كانت اعلى من نسبة الواردات من سنة 2002 الى غاية سنة 2014 و هذا راجع لارتفاع اسعار البترول ، و ان اغلب الواردات في هذه الفترة كانت من مواد التجهيز و هذا راجع البرامج التنموية التي اطلقتها الحكومة الجزائرية خلال هذه

الفترة (برنامج الانعاش الاقتصادي ،برنامج دعم النمو و برنامج توطيد النمو) و ضرورة استيراد مواد التجهيز

اما من سنة 2015 الى غاية 2019 فنلاحظ ان فاتورة الاستيراد اعلى من فاتورة التصدير و هذا راجع للازمة التي شهدتها اسعار البترول و الانخفاض المستمر في سعره حيث بلغ سعر البرميل سنة 2015 (50 دولار) مما يخفض في قيمة الصادرات الجزائرية التي تعتمد عليه بشكل كبير و بالتالي حدوث خلل في الميزان التجاري الجزائري

2- اهم المنتجات المستوردة :

في الجدول الموالي سيتم عرض اهم المنتجات المستوردة من طرف الدولة الجزائرية حسب مجموع المنتجات و ذلك خلال الفترة 2010-2018

الجدول رقم (02) : الواردات حسب مجموع المنتجات خلال الفترة 2010-2018

الوحدة: مليون دولار امريكي

أهم المنتوجات المستوردة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
المواد الغذائية	6 058	9 850	9 022	9 580	11 005	9 314	8 223	8 438	8 573
المعدات المخصصة للإنتاج	12 462	13 632	17 423	17 395	17 662	15 881	14 613	14 504	13 872
معدات التجهيز	16 117	16 437	13 934	16 678	19 619	17 709	15 915	14 606	13 996
السلع الاستهلاكية غير الغذائية	5 836	7 328	9 997	11 199	10 343	8 597	8 338	8 511	9 756

المصدر : من اعداد الباحثتين اعتمادا على مجموعة من التقارير لوزارة المالية –المديرية العامة للجمارك الجزائرية– احصائيات التجارة الخارجية)، لمزيدا من المعلومات يرجي زيارة الموقع:
https://www.douane.gov.dz/spip.php?article237

بالنسبة لاهم المواد المستوردة في الجزائر فنجد معدات التجهيز تحتل دوما المركز الاول من اجمالي الواردات كما هو موضح في الجدول اعلاه و تشمل معدات التجهيز كلا من :

السيارات السياحية، السيارات لنقل البضائع،تجهيزات الهواتف،توربينات الغاز و أجزاؤها ،الاطارات المطاطية الجديدة، مركبات ذات اغراض خاصة ،المجارف الميكانيكية و رافعات الحفر ،لوازم الصنابير،جرارات بنصف مقطورة، آلات أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات ، الات لفرز و غربلة و طحن الأرض و أجزاؤها .

اما في المرتبة الثانية فنجد المعدات المخصصة للانتاج ؛ و تشمل هذه المجموعة كلا من :

قضبان من الحديد و الصلب، المازوت، منتجات المعادن من الحديد و الصلب ، الاوراق و الكرتون، انابيب و مواسير والمقاطع من الحديد، بوليمرات الاثلين .

و نجد المواد الغذائية تحتل المرتبة الثالثة في واردات الجزائر خلال الفترة من 2010- 2018 وفيمايلي أهم المنتجات الغذائية المستوردة من طرف الجزائر : القمح ، الحليب المجفف ،السكر ،الذرى، زيت الصوجا ، بن غير محمص

اما بالنسبة للسلع الاستهلاكية غير الغذائية فتضم كلا من الادوية و منتجات صيدلانية غير الأدوية

3- هيكلة الصادرات:

1.3- نسبة الصادرات من المحروقات و خارج المحروقات

فيم يلي سيتم عرض هيكلة الصادرات الجزائرية خلال السنوات الاخيرة

الجدول رقم (03): هيكل الصادرات الجزائرية خلال الفترة 2010-2019

الوحدة: مليون دولار امريكي

السنوات		قطاع المحروقات	خارج قطاع المحروقات
2010	النسبة %	97.20%	2.80%
	القيمة	56143	1619
2011	النسبة %	97.10%	2.90%
	القيمة	71662	2140
2012	النسبة %	97.18%	2.82%
	القيمة	70571	2048
2013	النسبة %	96.72%	3.28%
	القيمة	63662	2161
2014	النسبة %	95.41%	4.59%
	القيمة	58362	2810
2015	النسبة %	94.54%	5.46%
	القيمة	35724	2063
2016	النسبة %	93.84%	6.16%
	القيمة	28246	1780
2017	النسبة %	94.54%	5.46%
	القيمة	33261	1930
2018	النسبة %	93%	7%

	القيمة	38 871	2 925
2019	النسبة	92,80%	7,20%
	القيمة	33 243	2 580

المصدر : من اعداد الباحثتين اعتمادا على مجموعة من التقارير لوزارة المالية –المديرية العامة للجمارك الجزائرية– (احصائيات التجارة الخارجية)، لمزيدا من المعلومات يرجي زيارة الموقع: https://www.douane.gov.dz/spip.php?article237

من ملاحظة الجدول نجد ان صادرات الجزائر تعتمد على قطاع المحروقات بشكل كبير حيث نجد ان نسبة قطاع المحروقات دوما هي فوق 93% من اجمالي الصادرات ، حتى انها بلغت نسبة 97 % خلال السنوات 2010-2011-2012 على التوالي ، وبالرغم من الجهود المبذولة و كل الدراسات التي تدعو الى تنويع الاقتصاد الجزائري و عدم الاعتماد الكلي على قطاع المحروقات باعتباره قطاع غير ثابت يخضع لقانون العرض و الطلب العالمي و محاولة الجزائر تنشيط القطاعين الزراعي و الصناعي الا ان مساهمتها في الصادرات لازالت ضئيلة حيث ارتفعت نسبة الصادرات خارج المحروقات من 2 % خلال سنتي 2010 و 2011 الى 7% سنتي 2018-2019 ، و هي تعتبر نسبة جد صغيرة نظرا للإمكانيات التي تمتلكها الجزائر

2.3- اهم المنتجات المصدرة خارج قطاع المحروقات

الجدول رقم (04): اهم المواد المصدرة خارج قطاع المحروقات

الوحدة: مليون دولار

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
السلع الغذائية	315	355	315	402	323	235	327	349	373	407
الطاقة ومواد التشحيم	55527	71427	69804	62304	60304	32699	28221	33261	38338	
المواد الخام	94	161	168	109	109	106	84	73	92	95
نصف المواد	1056	1496	1527	1458	2121	1597	1321	1410	2242	1 956
سلع المعدات الزراعية	1	-	1	-	2	1	-	0.29	0.3	0.25
سلع المعدات الصناعية	30	35	32	28	16	19	54	78	90	82
السلع الاستهلاكية غ الغذائية	30	15	19	17	11	11	19	20	33	36

المصدر: الوكالة الوطنية لتطوير و ترقية الاستثمار

http://andi.dz/index.php/ar/statistique/bilan-du-commerce-exterieur

عملت الجزائر على ترقية الصادرات خارج قطاع المحروقات الا انها لم تتعدى 4% حسب احصائيات التجارة الخارجية للجمارك الجزائرية خلال الفترة 200-2009، و قد انخفضت الى 2.9% خلال الفترة 2012-2015بسبب تراجع بعض المؤسسات عن التصدير (خولة، 2017، صفحة 352)

مجموعة المواد التي يتم تصديرها خارج المحروقات تشمل اساسا :

- المنتجات النصف مصنعة التي تمثل حصة 5.45% من الحجم الاجمالي للصادرات، أي ما يعادل **2.24 مليار دولار أمريكي**.

و فيم يلي أهم المواد نصف المصنعة او نصف المواد التي تصدرها الجزائر : المذيبات النفثا(زيوت من تقطير قطران الفحم) ،غاز الامونيا ،الاسمدة، الزجاج المسطح والمبلل ،الميثانول ، الحديد المنصهر الخام غير المسبك، البنزين.....

- المواد الغذائية بحصة **0.91%** أي بقيمة **373 مليون دولار أمريكي** ، و تشمل السكر ، التمور، المياه المعدنية و الغازية ، الخروب و بذور الخروب ، معكرونة غذائية ، دبس السكر ، الكسكس ، السمن ..... الخ
- سلع المعدات الصناعية بحصة **0.22%** أي بقيمة **90 مليون دولار أمريكي** و تضم الات الغسيل، سفن الرحلات البحرية و السفن السياحية ، نفايات و خردات البطاريات ،.....الخ
- المواد الخام و السلع الإستهلاكية غير الغذائية بحصص تقدر على التوالي بـ **0.22% و 0.08% و تضم** : فوسفات الكالسيوم الطبيعي، بقايا ومخلفات الورق، الفلين الطبيعي الخام، بغض من الادوية،مواد التغليف من البلاستيك ، حفاظات أطفال..... الخ

4- الميزان التجاري :

خلال دراسة الميزان التجاري خلال العشر سنوات الاخيرة ، نجد ان الميزان التجاري اتسم بالايجاب و تحقيق فائض خلال السنوات من 2010-2015 و هذا راجع الى البحبوحة الاقتصادية التي كانت ان ذاك و هي نتيجة لارتفاع اسعار البترول في الاسواق العالمية حيث بلغ سعر البرميل 109دولار للبرميل سنة 2012 على سبيل المثال؛ و باعتبار ان الجزائر دولة ريعية بامتياز و اغلب صادراتها من المحروقات كما تطرقنا سابقا فهي تتأثر باسعار البترول ،وعند حدوث الازمة و انخفاض اسعار البترول بداية من سنة 2014 ؛حيث انخفض متوسط السعر السنوي للبرميل من النفط الخام 100 دولار سنة 2014 الى 53.07 دولار سنة 2015اي بانخفاض قدر بـ 47% (عبدالوافي، 2018، صفحة 14)

فنلاحظ ان الميزان التجاري قد عانى من عجز منذ سنة 2015 الى غاية سنة 2019

و الجدول الموالي يوضح قيمة الميزان التجاري في الفترة المدروسة

الجدول رقم (05): حجم الميزان التجاري في الجزائر خلال الفترة 2010-2019

الوحدة: مليون دولار امريكي

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014
الميزان التجاري	16 858	26 242	21 490	9 946	4 306
السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
الميزان التجاري	-17 034	-17 063	-10 868	-4 533	-6 111

المصدر : من اعداد الباحثتين اعتمادا على المعطيات السابقة

إن الاعتماد الشبه كلي للاقتصاد الجزائري على الصادرات النفطية يجعل من الميزان التجاري الجزائري رهينا بالتطورات التي تطرأ على أسعار المحروقات في الأسواق العالمية

5- اهم الشركاء في الصادرات لسنتي 2019/2018

الشكل رقم (01): اهم الشركاء في عملية التصدير لسنة 2018

الحجم بالمليون دولار

بلد الاستيراد	الحجم	الهيكل %	التطور (%)
إيطاليا	6 127	14,88%	8,69
إسبانيا	5 002	12,15%	21,73
فرنسا	4 631	11,25%	4,37
الولايات المتحدة الامريكية	3 857	9,37%	11,06
بريطانيا العظمى	2 771	6,73%	72,33
تركيا	2 318	5,63%	25,98
هولندا	2 250	5,47%	18,05
البرازيل	2 248	5,46%	5,49
الهند	1 622	3,94%	85,8
الصين	1 311	3,18%	89,18
جمهورية كوريا	1 264	3,07%	41,55
بلجيكا	1 225	2,98%	32,86
البرتغال	1 111	2,70%	16,09
تونس	952	2,31%	26,26
المغرب	653	1,59%	45,76
المجموع الفرعي	37 342	90,71%	
المجموع	41 168	100	

المصدر: المركز الوطني لمعلومة احصائيات الجمارك.
نتائج مؤقتة

Source : http://andi.dz/index.php/ar/statistique

بالنسبة لسنة 2018، يتمثل أهم ست (06) زبائن الجزائر في: إيطاليا (**6.13 مليار دولار أمريكي**)، إسبانيا (**5 مليار دولار أمريكي**)، فرنسا (**4.63 مليار دولار أمريكي**)، الولايات المتحدة الأمريكية (**3.85 مليار دولار أمريكي**)، بريطانيا (**2.77 مليار دولار أمريكي**) و تركيا (**2.31 مليار دولار أمريكي**).

اما بالنسبة لسنة 2019 فأهم خمس زبائن الذين يمثلون حوالي 50% من زبائن الجزائر في الصادرات فهم : فرنسا (5.03 مليار دولار امريكي) أي بنسبة 14 % لتليها ايطاليا (4.62 مليار دولار امريكي) بنسبة 12.9 %، ثم اسبانيا (3.99 مليار دولار امريكي)

بنسبة 11.15%، ثم بريطانيا العظمى (2.29 مليار دولار امريكي) بنسبة 6.42 %و اخيرا تركيا (2.24 مليار دولار) بنسبة بلغت 6.27%

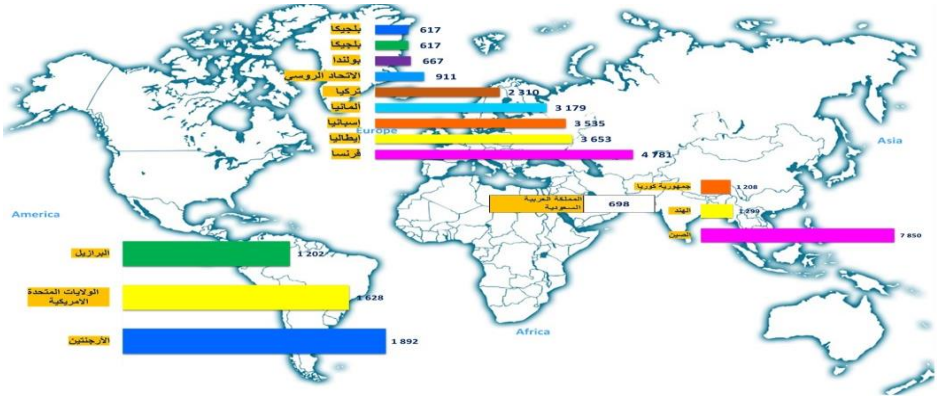
نلاحظ ان كلا من فرنسا، اسبانيا، ايطاليا، بريطانيا، تركيا ، و الولايات المتحدة الامريكية هي اهم الدول التي تتعامل مع الجزائر في مجال التصدير .

6- اهم الشركاء في الواردات

بالنسبة للموردين الرئيسيين، تحتل الصين المرتبة الأولى بـ **16.99 %**، تليها فرنسا وإيطاليا بحصص تصل نسبها على التوالي **10.35%** و **7.91%** من إجمالي الواردات الجزائر خلال سنة 2018

نلاحظ ان كل من دول منظمة التعاون الاقتصادي و الاتحاد الأوروبي تستحوذ على أكبر حصة في مجال التعاملات و التي تقدر على التوالي بنسبة **58.3%** من وارداتنا و**74.34%**من صادراتنا

الشكل رقم (02): اهم الشركاء في الواردات خلال سنة 2018



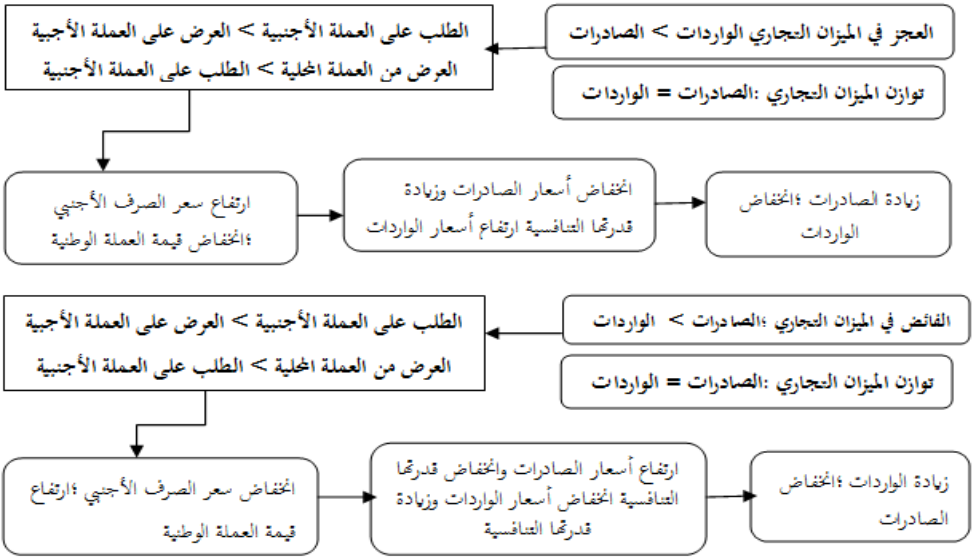
Source : http://andi.dz/index.php/ar/statistique

المحور الثالث : علاقة سعر الصرف بالتجارة الخارجية

يؤدي رفع القيمة الخارجية للعملة إلى خفض القدرة التنافسية للسلع المنتجة محليا مما يجعل أسعار الواردات أكثر جاذبية بالنسبة للمقيمين، وعلى العكس من ذلك فإن تخفي سعر الصرف يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للصادرات ، حيث تصبح أسعار الواردات أقل جاذبية بالنسبة للمقيمين.

ولتوضيح اكثر العلاقة بين السعر الصرف و التجارة الخارجية يتم الاستعانة بالشكل الموالي :

الشكل رقم (03): العلاقة بين سعر الصرف و الميزان التجاري



المصدر: محمد سيد عابد،**التجارة الدولية**،مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر،1999،ص 320.

1- تاثير سعر الصرف على الواردات :

إن تخفيض قيمة العملة المحلية يجعل أسعار الواردات أكثر ارتفاعا داخليا، أما سعرها مقوما بالعملة الأجنبية فيظل دون تغيير وبالتالي فإن حجم الواردات بالتأكيد سوف يتقلص، ومنه ستنخفض الكمية المطلوبة من الصرف الأجنبي. أما في حالة ارتفاع قيمة العملة أو لجوء الدولة إلى رفعها بغية تقليل أعباء وارداتها على الميزان التجاري يؤدي إلى زيادة حجم الواردات من الخارج مما يؤدي إلى زيادة المعروض المحلي من السلع فتنخفض الأسعار، إضافة إلى خفض تكلفة الإنتاج نتيجة خفض تكلفة الواردات من المواد الخام (دوحة، 2015، صفحة 130) .

2-تأثير سعر الصرف على الصادرات :

إن زيادة تقلبات سعر الصرف تؤدي إلى زيادة المخاطر التي تواجه المصدرين والمستوردين ، إذ أن زيادة تقلبات سعر الصرف توحي بأن هناك بيئة غير مواتية للسياسات الاقتصادية للدولة، وبهذا فإن تقلبات سعر الصرف تخفض من حجم التجارة الخارجية، حيث يمكن أن يكون هذا التأثير سلبي أو إيجابي، وهذا بتتبع باقي المتغيرات المؤصرة في حجم التجارة الخارجية

واتجاهاتها فضلا عن سلوك المستوردين والمصدرين واختلاف هيكل الإنتاج، إذ أن الدول التي تتمتع بهيكل إنتاج وتجارة متنوعين تعد أكثر قدرة على الاستجابة لتقلبات سعر الصرف، والعكس في حالة الدول التي تتميز بهيكل إنتاج و حجم تجارة أقل (فرحان، 2009، صفحة 7)

3- متوسط سعر الصرف

الجدول رقم (06): متوسط سعر الصرف في الجزائر خلال الفترة 2001-2019

السنوات	نسبة الصرف المتوسطي دج / اليورو	نسبة الصرف المتوسطي دج/ دولار امريكي
2001	69,2002	77,2647
2002	75,3573	79,6850
2003	87,4644	77,3683
2004	89,6425	72,0653
2005	91,3211	73,3669
2006	91,2447	72,6459
2007	95,0012	69,3644
2008	94,8548	64,5810
2009	101,2979	72,6467
2010	103,4953	74,3199
2011	102,2154	72,8537
2012	102,1627	77,5519
2013	105,4374	79,3809
2014	106,91	80,56
2015	111,44	100,46
2016	121,18	109,47
2017	125.32	110.96
2018	137.69	116.62
2019	132.87	118.02

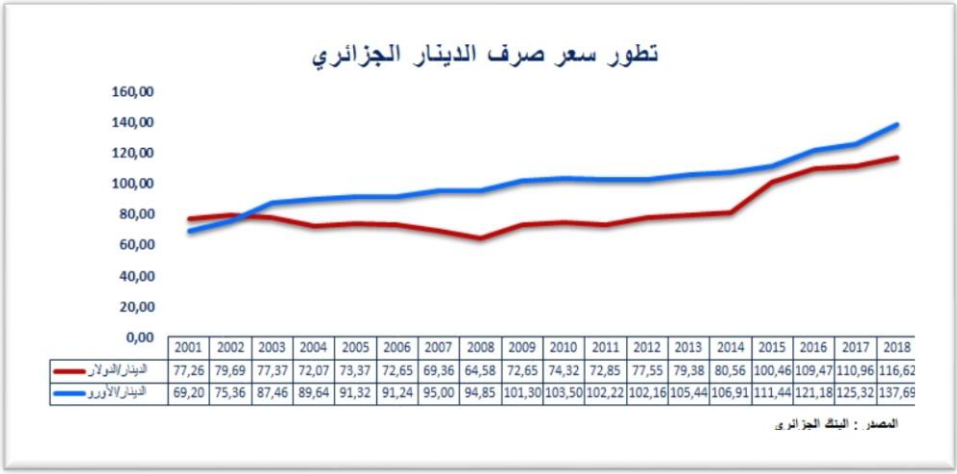
المصدر: الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار Andi

http://andi.dz/index.php/ar/statistique/bilan-du-commerce-exterieur

انخفضت قيمة متوسط المعدل السنوي لسعر صرف الدينار مقابل الدولار الأمريكي بنسبة **5.10%**. وبلغ متوسط سعر الصرف السنوي للدينار الجزائري مقابل الدولار الأمريكي ب **116.62 دولار/الدينار** في عام **2018** مقابل **110.96 دولار/الدينار** في عام **2017**.

إنخفض متوسط سعر الصرف السنوي للدينار الجزائري مقابل الأورو بنسبة.**9.87 %** في عام **2018** مقارنة مع عام **2017**، إجتاز من **125.32 أورو/دينار** في عام **2017** مقابل **137.69 أورو/دينار** في عام **2018**.

الشكل رقم (04): سعر الصرف في الجزائر



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الدينار/الدولار	77,26	79,69	77,37	72,07	73,37	72,65	69,36	64,58	72,65	74,32	72,85	77,55	79,38	80,56	100,46	109,47	110,96	116,62
الدينار/الأورو	69,20	75,36	87,46	89,64	91,32	91,24	95,00	94,85	101,30	103,50	102,22	102,16	105,44	106,91	111,44	121,18	125,32	137,69

يعتبر سعر الصرف آداة ربط بين الاقتصاديات المحلية والاقتصاديات الدولية، لذلك فإن التغير الذي تعرفه أسعار الصرف من شأنها أن تنعكس على المؤشرات الاقتصادية للدول ذات العلاقة، خاصة تلك التي تستعمل عملات خارجية في معاملاتها الخارجية، ومن ثم فإن التقلبات التي تعرفها أسواق الصرف الدولية من شأنها أن تؤثر على مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، وبالخصوص على قطاع التجارة والذي نعبر عنه بالميزان التجاري، حيث يتأثر الميزان الجزائري من ناحية الواردات بالاورو نتيجة لان اغلب الواردات من الاتحاد الاوروبي ، ومن ناحية الصادرات بالدولار.

وعند تحليل واقع صادرات و واردات الجزائر و ربطها بتغير اسعار الصرف الدينار الجزائري مع الدولار و الاورو نجد ان صادرات الجزائر تتأثر بتغيرات سعر الدولار اكثر و ذلك لارتباط الصادرات بالمحروقات و تسعير البترول بالدولار الامريكي و لكن عموما من ملاحظة الشكل رقم 04 نجد متوسط سعر صرف الدينار بالدولار امتاز بنوع من الاستقرار خلال السنوات من 2001-2013 و بالتالي ليس لها تاثير كبير على التجارة الخارجية

اما ما يؤثر فعلا فهو تغير سعر صرف الدولار بالنسبة للاورو من خلال التأثير على عائدات المحروقات وهذا ما يؤثر سلبا على قيمة الاحتياطات ويؤدي إلى تآكلها، حيث كلما انخفض سعر صرف الدولار بالنسبة للأورو انخفضت القدرة الشرائية لعائدات المحروقات،وهذا ما يؤدي إلى زيادة تكاليف الواردات خاصة تلك المسعرة بالأورو لكثرة التعامل مع الاتحاد الاوروبي اكثر من 50 %من واردات الجزائر مصدرها الاتحاد الأوروبي والمسعرة بالأورو، هذا ما يجعل الميزان التجاري يحقق خسارة غير مباشرة من جهتين، فمن جهة يتم تصدير(بيع) المحروقات بسعر منخفض ومن جهة أخرى يتم الاستيراد بسعر مرتفع.

الخاتمة :

تعتبر التجارة الخارجية احدى الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني لجميع بلدان العالم سواء المتقدمة منها او النامية، ويطلق على عملية التبادل الدولي للسلع والخدمات مصطلح التجارة الخارجية او الدولية ،وهي تختص بدراسة الصفقات الاقتصادية الجارية عبر الحدود الوطنية . كما يعتبر سعر الصرف من اهم المتغيرات الاقتصادية التي تؤثر على فعالية التجارة الخارجية بصفة خاصة، وهذا ما يعطيه القدرة في المساهمة عمى تحقيق توازن الاقتصاد الكمي، فهو أداة ربط بين الاقتصاد المحلي وباقي اقتصاديات العالم وبعد دراسة و تحليل الموضوع كانت **نتائج اختبار الفرضيات كاتالي:**

رفض الفرضية الاولى " يعتبر قطاع التجارة الخارجية من القطاعات المتطورة باستمرار في الجزائر" حيث لايزال قطاع التجارة يعتمد على قطاع المحروقات منذ القرن الماضي،

قبول الفرضية الثانية" هناك علاقة وثيقة بين التجارة الخارجية في الجزائر و اسعار الصرف"

اما بالنسبة **لنتائج الدراسة يكن جمعها فيما يلي :**

- عرف الميزان التجاري الجزائري فائض طيلة السنوات من 2010 الى 2014 إلا أنه لا يعكس وضعية الاقتصاد الوطني الجيدة ، حيث وبمجرد انهيار اسعار المحروقات في السوق العالمي عانى الميزان التجاري الجزائري من عجز طيلة السنوات من 2015 الى 2019،
- لا يؤثر تغير سعر صرف الدينار بالنسبة لباقي العملات كثيرا على وضعية التجارة الخارجية ؛بل تتأثر بصعود او نزول سعر صرف العملات الاجنبية (الدولار – الاورو) فيما بينها ، حيث تتأثر الصادرات الجزائرية الذي تعتمد بصفة شبه كلية على قطاع المحروقات التي تسعر بالدولار الأمريكي، فلو حولنا قيمة الصادرات من قطاع المحروقات إلى الأورو سنلاحظ انخفاض

قيمتها بنفس وتيرة تراجع سعر صرف الدولار بالنسبة للأورو ونفس الملاحظة بالنسبة للاحتياطات النقدية فعند تقييمها بالأورو نلاحظ تدهور قيمتها بنفس وتيرة تدهور سعر صرف الدولار؛

- أما بالنسبة للواردات وفي ظل ارتفاع فاتورة الواردات والتي تتميز بتركيزها المكاني حيث أن حوالي ثلثي الواردات الجزائرية مصدرها الاتحاد الأوروبي والمسعرة بالأورو، وهذا ما جعل من الجزائر تتعرض لمخاطر تقلبات الصرف وخاصة انخفاض سعر صرف الدولار الأمريكي، مما يجعلها تتكبد خسائر معتبرة في رصيد ميزانها التجاري،
- على مستوى التوزيع الجغرافي للتبادل التجاري، وجدنا أنه كان ولازال الإتحاد الأوروبي الشريك الأول والأساسي للجزائر سواء في جانب الصادرات أو الواردات، أما عن التبادل التجاري الجزائري العربي كان ضعيف جدا؛
- على مستوى التركيبة السلعية للصادرات والواردات، وجدنا أنه لم يحدث أي تغير ملحوظ في البنية السلعية للصادرات والواردات، رغم مجموع التغيرات في أدوات السياسة التجارية الخارجية، أي أنه ظل قطاع المحروقات هو المهيمن على التركيبة السلعية للصادرات، وبقيت السلع استهلاكية خاصة الغذائية، التجهيز والمنتجات النصف مصنعة تحتل المراتب الأولى في قائمة التركيبة السلعية للواردات.

و توصي الدراسة بـــ:

- انشاء مناطق حرة و مدن صناعية وخفض الرسوم الجمركية.
- تشجيع الاستثمار الاجنبي و المحلي في القطاع الزراعي والصناعي وباتالي التقليل من فاتورة الواردات؛
- توسيع التبادل الاقليمي والدولي مع باقي دول العالم خاصة العربية و القريبة منها بعيدا عن الاتحاد الاوروبي؛
- العمل على خلق احتياطي نقدي متنوع العملات .

قائمة المراجع :

1. احمد عبداللطيف. (2017). *تقلبات سعر صرف الدولار*. القاهرة: دار التعليم العالي.
2. بلقاسم العباس. (نوفمبر, العدد 23، 2003). سياسات اسعار الصرف. *سلسلة دورية تعني بقضايا التنمية في الأقطار العربية* ، صفحة 3.
3. حربي محمد موسى عريقات.(2006).*مبادئ الاقتصادالتحليل الكلي-*. عمان:دار وائل للنضر و التوزيع.
4. حمدي عبدالعظيم. (2000). *اقتصاديات التجارة الدولية*. عمان: دار النهضة للطباعة والنشر.
5. رشاد العصار. (الطبعةالاولى 2000). *التجارة الخارجية* . عمان: دار الميسرة للنضر والتوزيع .
6. رعد حسن الصرن. (الطبعة الاولى،2000). *أساسيات التجارة الدولية المعاصرة: من الميزة المطلقة الى العولمة الى الحرية و الرفاهية الاقتصادية*. دمشق : دار الرضا للنشر .
7. سامي عفيف حاتم. (الطبعة الثانية،2005). *الاتجاهات الحديثة في الاقتصاد الدولي و في التجارة الدولية ، قضايا معاصرة في التجارة الدولية* . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية .
8. سعدون حسين فرحان. (العدد 31, 2009). أثر تقلبات سعر الصرف الحقيقي في التجارة"دراسة مقارنة في دول نامية ذوات هيكل انتاج و تجارة مختلفة". *مجلة تنمية الرافدين* ، صفحة 7.
9. سلمى دوحة. (2015). اثر تقلبات سعر الصرف على الميزان التجاري وسبل علاجها –دراسة حالة الجزائر. *اطروحة دكتوراه lmd*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة بسكرة.
10. عبد الحسين جليل عبدالحسن. (الطبعة الاولى ،2011). *سعر الصرف و ادارته في ظل الصدمات الاقتصادية* . عمان : دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
11. عبد الله العبيدي، و فرحان المشهداني. (2013). *النقود والمصارف* . عمان: دار الايام.
12. عيساوي سهام،حوحو فطوم، بن دادة خولة. (جوان, 2017). سياسية التنويع الاقتصادي في الجزائر . *مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية* ، صفحة 352.
13. فليح حسن خلف.(الطبعة الأولى،2010).*العولمة الاقتصادية*.عمان:عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
14. قط سليم،بولويز عبدالوافي. (ديسمبر, 2018). الاقتصاد الجزائري بين واقع الريع و استراتيجية التنويع. *مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية* ، صفحة 14.
15. لحلو موسى البخاري. (2010). *سياسة الصرف الاجنبي وعلاقتها بالسياسة النقدية* . بيروت: مكتبة الحسن العصرية للطباعة والنشر والتوزيع .
16. مجدي محمود شهاب. (1998). *أساسيات الاقتصاد الدولي*. القاهرة: دار الجامعة الجديدة للنشر.
17. محمود يونس. (1993). *أساسيات التجارة الخارجية*. القاهرة: الدار الجامعية للطباعة و النشر.
18. نداء محمد الصوص. (2008). *التجارة الخارجية*. عمان: مكتبة التجمع العربي.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854

المجلد:5/ العدد:1/جوان 2021،ص ص300- 317

دور البنك الزراعي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية في مشروع حلفا الجديدة الزراعي، ولاية كسلا، السودان– دراسة تطبيقية في الفترة 2010–2020م

The Role of Agricultural Bank in Financing Agricultural Rotation's Crop in New Halfa Agricultural Scheme, Kassala State, Sudan. An Applied Study During The Period 2010- 2020

*سمية محمد مصطفي محمد الأمين
Sumaya moustafa mohamed amine
جامعة كسلا_ السودان
sumayamoustafa@ymail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/07 تاريخ القبول: 2021/06/29 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :الهدف من هذه الورقة البحثية هو معرفة دور البنك الزراعي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية بمشروع حلفا الجديدة الزراعي,اعتمدت في جمع البيانات على المصادر الثانوية من التقارير السنوية من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة في الفترة من 2010 و حتى 2020م, كذلك المعلومات المنشورة في المجلات والكتب بالمكتبات السودانية، و شبكة الانترنت، وتقارير الجهات الحكومية ذات الصلة بموضوع البحث. استخدم الأسلوب الإحصائي الوصفي والكمي في تحليل البيانات حيث تم ايجاد معادلات الاتجاه العام بطريقة المربعات ألصغري (الانحدار الخطي البسيط) والرسوم البيانية,. تم حساب النسب المئوية لقياس نسبة حجم التمويل في القطاعات و المحاصيل المختلفة و الصيغ المستخدمة في التمويل في البنك الزراعي.من اهم النتائج التي توصلت اليها الورقة, البنك الزراعي له دور ايجابي في تمويل القطاع النباتي – نسبة 99% سنويا من حجم التمويل الكلي الممنوع للقطاعات المختلفة يحظي به القطاع النباتي, نسبة 99% من المساحات الممولة تزرع قمح سنويا – صيغة المرابحة هي اكثر الصيغ التي يتعامل بها البنك الزراعي. اقترحت الدراسة بعض التوصيات اهمها: علي البنك الزراعي فرع حلفا الجديدة زيادة المساحة الممولة و حجم التمويل لمحصول القطن , زيادة حجم التمويل لمحصول الفول السوداني, زيادة حجم التعامل في تمويل محاصيل الدورة الزراعية بصيغة السلم.

الكلمات المفتاحية: البنك الزراعي, محاصيل الدورة, الزراعية
تصنيف JEL: Q10، G21

Abstract :
The aim of this research paper is to identify the role of Agricultural Bank in financing Agricultural Rotation's Crop in New Halfa agricultural scheme. It depends exclusively on secondary data, which had been collected from statistical data base of New Halfa agricultural Bank During The Period 2010- 2020, and other sources. descriptive and quantitative analysis, secular trend analysis as an analytical model have been used to specify changes on research variables, moreover, percentage was calculated to compare the financial volume between the different crops and sectors during the study period .Results revealed that Agricultural Bank has a positive role on financing the Agricultural Rotation's Crop. .The paper recommended that New Halfa agricultural Bank should have to increase. The area under cultivation with cotton crop, increasing financing of groundnut crop. And more application of financing through Elsalam.

Key Words: Agricultural Bank, Agricultural Rotation's Crop.
JEL classification codes: G21، Q10

*المؤلف المرسل

يعتبر السودان من الدول التي تعتمد اعتمادا مباشرا في اقتصادها على الإنتاج الزراعي بشقيه النباتي والحيواني ، إذ يمثل القطاع الزراعي أهم القطاعات في البلاد نظراً لمساهمته في الناتج المحلي الإجمالي و التي تمثل 34.8% للعام 2012م, يعتمد عليه غالبية السكان لتوفير الغذاء وفرص العمل، كما يقوم بتوفير المواد الخام للصناعات المحلية إضافة إلى مساهمته في الصادرات بما يعادل 15.3% للعام 2010م., (الجهاز المركزي للاحصاء, 2014) . لذا فان تنمية هذا القطاع – كما يرى خبراء الاقتصاد الزراعي_ يساعد بشكل كبير في تخفيف حدة الفقر وتحسين الأمن الغذائي (شايع, 2017م). بالرغم من ان الزراعة وسيلة أساسية لدفع عجلة التنمية المستدامة و تحقيق الرفاه الاجتماعي, والحد من الفقر فالقيود المالية في هذا القطاع تعيق التنمية بسبب ارتفاع التكاليف و التوزيع الجائر للثروات الذي يحد بشكل كبير من قدرة صغار المزارعين على المنافسة, وقد كشفت التغيرات في أسعار الأغذية عن مدى عجز الإنتاج الزراعي عن سد الاحتياجات العالمية و ضرورة زيادة الاستثمار في الزراعة على جميع المستويات . لذلك لابد من تحسين القطاع الزراعي عن طريق تنشيط دور المصرف الزراعي بتمويل الأموال اللازمة للمستثمرين في هذا القطاع بشقيه النباتي والحيواني وتوجب علي الدولة بزل كافة الإمكانيات والجهود المتاحة وتوظيفها من اجل الارتقاء بالقطاع الزراعي و الوقوف علي مختلف أنشطته المتعلقة بالثروة النباتية أو الحيوانية .

منطقة حلفا الجديدة تنتج كثير من المحاصيل الزراعية ذات القيمة الاقتصادية التي تلعب دورا أساسيا في الاقتصاد السوداني وهي تقع ضمن القطاع المروي, ومن أهم المحاصيل التي تزرع في الدورة الزراعية محصول القطن ,الذرة ,الفول السوداني والقمح بالإضافة إلي محصول قصب السكر .بدأ أول موسم زراعي بمشروع حلفا الجديدة الزراعي عام 1964 /1965م بعد اكتمال خزان خشم القربة الذي تم تشييده على نهر عطبرة عند مدينة حشم القربة, والذي يعتبر المصدر الرئيسي لمياه الري بالمشروع. يعتبر مشروع حلفا الجديدة الزراعي الذي تديره هيئة حلفا الجديدة الزراعية و مصنع سكر حلفا الجديدة , العمود الفقري لاقتصاد المدينة و القرى المحيطة بها حيث يعتمد عليه معظم السكان في دخلهم. يقع بين خطى عرض (°17-°15) شمال و خطي طول (°36 – °35) شرقا, يبعد من مدينة الخرطوم(360) كيلومتر مارا إلى الاتجاه الشرقي, مناخ المنطقة جاف ويتراوح معدل الأمطار بين (200 – 250م.م), أما التربة فهي طينية ثقيلة بنسبة (50%). تقسم مساحة اراضي المشروع الى أراضى الدورة الزراعية 37172 فدان ,أراضى الأملاك (24000)فدان,الأراضى الاستثمارية (9800)فدان,اراضي للأبحاث الزراعية بالمحاصيل (800) فدان ,اراضي الغابات والأحزمة الشجرية وأراضى بساتين, (5000) فدان و اراضي زراعة قصب

السكر تحت اشراف مصنع سكر حلفا الجديدة (4000) فدان تقريبا. (هيئة حلفا الجديدة الزراعية,2010م). عدد المزارعين بالدورة الزراعية 24823 مزارع, لكل مزارع حواشة مساحتها 15 فدان موزعة على ثلاثة دورات او دورة ثلاثية (قطن/قمح/ فول سودانى), مساحة الدورة الواحدة 5 فدان تزرع حسب التركيبة المحصولية المتبعة بالمشروع. علاقات الإنتاج المتبعة بالمشروع تهدف لأن تكون عائدات محاصيل الدورة الزراعية(قطن،فول سوداني،ذرة،قمح) ملكاً خالصاً للمزارع ,على أن تحصل الهيئة رسوم المياه والإدارة فقط بالفئات التي يقررها مجلس الإدارة في كل موسم لتسيير . وتقوم الهيئة بتقديم خدمات للمزارعين في شكل خدمات وتمويل نقدي على أن يتم استرداده بعد حصاد كل محصول على حدا.

1-1- مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الإجابة علي السؤال: ما هو دور البنك الزراعي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية في مشروع حلفا الجديدة الزراعي .

1-2- اهداف البحث:

الهدف العام لهذا البحث هو دراسة دور البنك الزراعي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية في مشروع حلفا الجديدة الزراعي. و لتحقيق هذا الهدف وضع البحث الأهداف التفصيلية التالية:

- معرفة المساحات التي يتم تمويلها .
- معرفة نوع المحاصيل التي يتم تمويلها .
- معرفة حجم التمويل الذي يصرفه البنك الزراعي علي مختلف القطاعات.
- معرفة حجم التمويل الذي يصرفه البنك الزراعي علي محاصيل الدورة الزراعية.
- معرفة الصيغ التي يستخدمها البنك الزراعي في التمويل و دراسة افضلها للتمويل.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من أهمية التمويل الزراعي الذي يساعد في تطبيق العمليات الفلاحية لرفع معدل الإنتاج الزراعي و الذي بدوره يساعد بشكل كبير في تحسين مستوي دخل المزارعين و دعم مسيرة التنمية الزراعية بالمنطقة.

2- الأدبيات النظرية للورقة:

2 -1- التمويل الزراعي:

يعرف التمويل الزراعي بأنه توفير الأموال من أجل إنفاقها علي الاستثمار وتكوين رأس المال الثابت بهدف زيادة الإنتاج والاستهلاك في المجال الزراعي, (جبريل,2010م)

ايضا هو الحصول علي مقدار معين من المال وفق شروط يتم الاتفاق عليها بين المقرض ــ صاحب المال – والمقترض المستثمر لذلك المال علي أن يتعهد المقترض بإعادة هذا المال في

المستقبل. ايضا يعرف بأنه عملية اقتصادية هدفها رفع حياة المزارعين اقتصادياً واجتماعياً بتوفير القروض لهم ومساعدتهم على زيادة دخلهم من الإنتاج الزراعي وتقوية أهليتهم للإقراض ومقدرتهم على تسديد القروض. أما الإقراض الزراعي المراقب فيعرف، بأنه إقراض زراعي يزود المزارعين بالقروض الزراعية مع تقديم النصح والتوجيه والإرشادات الفنية وذلك لضمان صرف القروض في الأغراض التي صرفت من اجلها.

يعمل االتمويل الزراعي علي: زيادة التكوين الرأسمالي في الزراعة, كشراء الآلات الزراعية, المحافظة على حجم نشاط زراعي ملائم بتوسيع العمل الزراعي, زيادة كفاءة الإنتاج, زيادة المقدرة على مواجهة الظروف المتغيرة, أجراء تعديلات رئيسية في المزرعة كإدخال التطورات التكنولوجية, مواجهة التقلبات الموسمية في الدخل والإنفاق و إتاحة الفرصة للتملك, (يسري، 1983

هنالك العديد من المصادر التي توفر الأموال اللازمة للمشروع سواء بغرض تأسيس المشروعات الجديدة أو بغرض توسيع الطاقة الإنتاجية المتاحة وهي, المصادر الذاتية, المصادر العامة (الرسمية, شبه الرسمية, و التعاونية) و المصادر الخاصة وتشمل المصارف التجارية (التجار والوسطاء، مكاتب التسويق الزراعي، المرابون، الملاك، الشركات الزراعية والأقارب والأصدقاء) (مصطفى، 1995).

تنقسم صيغ التمويل إلي, الصيغ التمويلية التقليدية (الربوية), الصيغ التمويلية الإسلامية. تختلف صيغ التمويل الإسلامية عن الصيغ التمويلية التقليدية اختلافاً جوهرياً حيث تعتمد الصيغ التقليدية علي الفائدة أخذاً وعطاً في حين يحرم ذلك علي المصارف الإسلامية و تمشياً مع حرمة التعامل بالفائدة في العمل المصرفي الإسلامي، تم تكييف العديد من صيغ التمويل الإسلامية والتي تلبي احتياجات عديدة ومتنوعة يمكن تصنيفها إلي ثلاثة مجموعات متجانسة هي:

الصيغ التي تستند علي عقود الشركات(التمويل بصيغة المضاربة, التمويل بصيغة المشاركة, التمويل بصيغة المزارعة, التمويل بصيغة المساقاة, (عبد الكريم,2001م).

الصيغ التي تستند علي عقود البيع (المعاوضات), التمويل بصيغة بيع المرابحة, التمويل بصيغة البيع بالسلم.(بنك السودان,1996م).

2-2- الدراسات السابقة:

- دراسة الكمالي 2008 الآثار الاقتصادية لسياسات الإقراض الزراعي في تنمية الزراعة اليمنية مقارنة بالزراعة السورية) . الهدف الأساسي للدراسة معرفة آثار السياسات المتبعة في بنك التسليف التعاوني الزراعي والمصرفي .وتقييم دورها عبر معرفة حجم وأثر القروض المقدمة وكفاءة استردادها واستخدام مواردها في تنمية القطاع الزراعي في كلا البلدين . اتضح أن السياسة

الائتمانية للمصرف الزراعي التعاوني انتهجت إلي حد ما سياسة توسعية من حيث زيادة حجم القروض المخصصة للقطاع الزراعي ومن دراسة تطور أجمالي عدد القروض الممنوحة تبين أنها أخذت في البنك اتجاهاً عاماً متناقصاً بمقدار تناقص سنوي معنوي إحصائياً قدر بحوالي (350) قرضاً وبمعدل تناقص سنوي بلغ نحو (5,6%) من متوسط القدرة البالغ حوالي (6249) قرضاً وفي المقابل تبين أن إجمالي عدد القروض الممنوحة من المصرف أخذت اتجاهاً عاماً متزايداً بمقدار زيادة سنوية غير معنوي إحصائياً بلغ حوالي (2785) قرضاً يمثل معدل نمو بلغ نحو (0,83%) من متوسط القدرة البالغ (342207) قرضاً واتضح من تقييم كفاءة السياسة الإقراضية أن أهم مصدر للمعلومات عن إمكانية الإقراض من البنك هم الأصدقاء والأقارب بنسبة بلغت (80,6%) بينما مثلث فروع المصرف أهم مصادر المعلومات بنسبة بلغت (48,3%) .من إجمالي آراء أفراد العينة وبما يشير إلي مدي قرب تلك الفروع من المزارعين ومن أهم التوصيات ينبغي علي الاتحاد التعاوني الزراعي في اليمن تشجيع إنشاء وتفعيل دور الجمعيات التعاونية بأنواعها كافة وأن يصبح دورها مكملاً لدور البنك وليس منافساً له وينبغي علي الاتحاد العام للفلاحين في سورية والاتحادات الفرعية علي مستوي المحافظات القيام بدورها بالشكل الذي يضمن تفعيل دور الجمعيات للقيام بمهامها علي الوجه الذي يلبي آمال وطموحات المزارعين .

- دراسة (الطائي 2010) (تقييم أداء المصرف الزراعي العراقي التعاوني من خلال الكفاءة التحصيلية واستقطاب المدخرات خلال المدة (2003- 2008) باستخدام بعض المعايير المهمة في تقييم الأداء .ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث ظهر تفوق واضح للقروض القصيرة الأجل علي الأنواع الاخري من القروض حسب آجالها إذ بلغت الأهمية النسبية لها (79,5%) ويعود السبب في ذلك لكون سعر الفائدة المفروض علي تلك القروض منخفض مقارنة بالأنواع الأخري فضلاً عما تمتاز به المشاريع الممولة بتلك القروض من دور رأس مال قصير الأجل وبالتالي تحقيق أرباح بفترة قصيرة إن تفوق المزارعين من الوضع الذي يمكن أن يوصف بغير المستقر حال دون تفوق القروض المتوسطة الأجل والتي تعتبر من أهم أنواع القروض حسب آجالها ويعود السبب في ذلك هو تعرض مكائنهم وبساتينهم للسرقة والعبث والأضرار الناجمة عن الوضع الأمني غير المستقر وانخفاض الدعم الموجه نحو القروض طويلة الأجل والذي عكسته أهميتها النسبية البالغة (9,46%) مؤدية لعدم توفر بنية تحتية زراعية طويلة الأجل فضلاً عن طول دورة رأس مال للمشاريع الممولة بتلك القروض مؤدية إلي انخفاض الإقبال عليها .توصي الدراسة بتطوير

أداء المصرف الزراعي التعاوني ليواكب التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي ودوره في التنمية الزراعية كذلك نري إعادة النظر بهيكل الإقراض بما يتناسب والأهداف التنموية للقطاع الزراعي وضرورة توظيف المدخرات المتراكمة وتشديد المراقبة لنسبة المتأخرات .

- دراسة (جياس 2012) (تأثير آلية المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض المصرفي والأرباح بحث تطبيقي في المصرف الزراعي التعاوني 2008- 2010 تهدف الدراسة إلي التعرف علي ملامح السياسية الائتمانية التي يتبعها المصرف الزراعي التعاوني في منح قروض المبادرة الزراعية وكذلك تهدف إلي احتساب الأرباح لعملية الإقراض الزراعي وأثرها علي المصرف نفسه .ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها تعارض السياسة الإقراضية للمصرف الزراعي التعاوني والسياسة الاقراضية للمبادرة الزراعية أسهمت المبادرة الزراعية في زيادة مبالغ القروض الممنوحة من قبل المصرف الزراعي التعاوني عبر مدة الدراسة ضعف الإجراءات الرقابية المتخذة من قبل الرقابة الداخلية والخارجية للمصرف بخصوص متابعة امتثال المصرف الزراعي التعاوني للعمليات والقوانين والإجراءات الحصينة المتعارف عليها.

- دراسة عبد الله محمد نورى الديرشوى: صيغ التمويل الزراعي في التشريع الإسلامي وإمكانيات تطبيعها . توصل الباحث إلي عدة نتائج أهمها: صفر حجم تمويل القطاع الزراعي في العالم الإسلامي, صيغ التمويل في التشريع الإسلامي كثيرة ,وتستطيع الجهة الممولة أو الطالبة للتمويل إن تختار الصيغة المناسبة منها للحصول علي التمويل .

- دراسة عثمان بابكر احمد (1997): تجربه البنوك الإسلامية في التمويل الزراعي بصيغة السلم ,. من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ما يلي: اثبت التطبيق العملي لهذه الصيغة الإسلامية جدواها في التمويل الزراعي, خاصة في عمليات تمويل المصروفات التشغيلية, رغم أنه يمكن استخدام صيغه السلم لتمويل النشاطات الاقتصادية إلا أنها وجدت التطبيق العملي في النشاط الزراعي أكثر من غيره .

- دراسة سليم فيصل النابلسي : مخاطر التمويل الزراعي بالصيغ الإسلامية .من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: ارتفاع درجة المخاطر التطبيقية التي تؤثر علي نشاطه الزراعي ,وبالتالي علي القطاع الزراعي ككل, انه يمكن تطبيق الصيغ الإسلامية في مجال التمويل الزراعي والاستثمار الزراعي ,وبالتالي يمكن اعتمادها كأحد أدوات التنمية الزراعية.

3- منهجية البحث:

3-1- منطقة الدراسة:

البنك الزراعي هو مصرف يتولي إقراض المزارعين والمشروعات الزراعية وغالباً ما تكون هذه القروض موسمية وتسدد في نهاية الموسم الزراعي, أنشئ في العام 1959م لتقديم التمويل النقدي والعيني للقطاع الزراعي ظل البنك لفترة طويلة يقدم تسهيلاته الائتمانية قصيرة وطويلة ومتوسطة الأجل ولكن الغالب قصيرة الأجل لمقابلة تكاليف الإنتاج والتسويق الزراعي إذ كانت نسبة التمويل قصير الأجل تمثل 90% من أجمالي الذي قدمه البنك عام 1978م86% وعام 1980م73%وعام 1983م.كما لم تزد نسبة التمويل المتوسط وطويل الأجل عن 33% عام 1992م ويقدم البنك أيضاً التمويل العيني في صورة المحاريث وآليات الحقول والمخصبات وجوالات التعبئة .كما يمتلك البنك صوامع غلال ومخازن للتخزين .

كان البنك الزراعي يقدم التمويل علي أساس الفائدة السنوية ولكنه تخلي عن ذلك جزئياً عام 1983م وطبق نظام قائم علي احتساب التكلفة الإدارية للتمويل وتتفاوت هذه التكلفة علي حسب المدة وكان يأخذ 15% لمدة عام و22% لمدة عامين و30% لمدة ثلاثة أعوام و36% لأربعة أعوام و43%للتمويل الذي تكون مدته خمسة أعوام .

هدفه الأساسي توفير التمويل لمختلف أنواع أنشطته الزراعية وفقاً للنظم المصرفية المعمول بها في إطار السياسة العامة للدولة . أيضاً يهتم بتوفير كافة المستلزمات الزراعية التي يحتاجها المزارعين بما في ذلك القروض اللازمة لشراء المبيدات والمحاصيل وتوفر أيضاً التكنولوجيا اللازمة للزراعة .

تم افتتاح البنك الزراعي فرع حلفا الجديدة في عام 1965م ليعمل البنك في تمويل المؤسسة والمزارعين بقري الإسكان في شتي ضروب الاستثمار النباتي والحيواني بشقيه مقروناً بالبستاني لتنمية المنطقة . علماً بأن البنك الزراعي هو رائد للبنوك المتخصصة وظل يعمل منذ الافتتاح في الشق الزراعي فقط وولج العمل المصرفي في العام 1992م. إضافة لذلك عمل الفرع في العام 1965م بمربع 6 الإسكان لمدة عشرين عاماً وبعدها تم ترحيله لمقره الحالي .

3-2- طرق جمع البيانات:اعتمد البحث على المصادر الثانوية التي تتمثل في البيانات المقيدة في التقارير السنوية من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة كذلك المعلومات المنشورة في المجلات والكتب بالمكتبات السودانية، و شبكة الانترنت، وتقارير الجهات الحكومية ذات الصلة في الفترة من 2010 و حتى 2020م.

3 -3- تحليل البيانات

استخدم البحث الاسلوب الإحصائي الوصفي والكمي متمثلا في معادلات الاتجاه العام بطريقة المربعات الصغري (الانحدار الخطي البسيط) واستخدام الطريقة البيانية للفترة من الزمن وهي عشرة سنوات (2010 – 2020م) ذلك بايجاد قيمة (b) من معادلة الاتجاه العام و التي تقيس التغير في متغيرات الدراسة حسب الزمن. كما استخدم الباحث النسب المئوية لقياس التطور في هذه المتغيرات.

الهدف من تحليل السلسلة الزمنية هو التعرف على مكوناتها (الاتجاه العام – التغيرات الموسمية – التغيرات الدورية – التغيرات العشوائية). يقصد بالاتجاه العام ميل الظاهرة نحو الزيادة أو النقصان خلال فترة طويلة من الزمن.هناك نموذجان هما نموذج الجمع (Additive model) ونموذج الضرب (Multiplicative) للسلسلة الزمنية بقصد تجزئة السلسلة الزمنية وذلك بتحديد علاقة السلسلة بمكوناتها والنموذجين الجمع والضرب هم تقدير جيد للعلاقة الحقيقية التي تظهرها البيانات, نموذج الضرب هو:

$$Y = T \cdot S \cdot C \cdot I$$

مع التأكد بأن T قيمة عددية، I , S, C نسب مئوية.

نموذج الجمع هو

$$Y = I + C + S + T$$

يعبر عن كل منها بقيمة عددية.

الاتجاه العام هو أهم مكونات السلسلة الزمنية ويقصد به الحركة المنتظمة للسلسلة عبر فترة زمنية طويلة نسبيا وعادة ما يعتمد كعنصر وحيد في بناء التوقعات المستقبلية. (Vedrine,1985) و يمثل التغير علي المدي الطويل ويمكن تمثيله بخط مستقيم او منحني محدد المعالم (رجم, 2000) ويمثل التوجه الذي تكون عليه الظاهرة في الحالة العامة ولذلك يعتبر أهم عامل في السلسلة الزمنية ويعتمد عليه وبشكل وحيد في التنبؤ بالقيم اللاحقة للظاهرة.

د – طريقة المربعات الصغرى : وتعتبر طريقة المربعات الصغرى أكثر دقة من الطرق السابقة لحساب خط الاتجاه العام وذلك من خلال استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط المعتمد على طريقة المربعات الصغرى التي تجعل مجموع مربعات انحرافات القيم المقدرة عن القيم الفعلية أقل ما يمكن وذلك من خلال العلاقة التالية :

$$Y = a + bx + e$$

حيث أن:

Y t القيمة الاتجاهية للسلسلة الزمنية في الفترة t

a = مقدار ثابت هو الجزء المقطوع من المحور الراسي. y

b= هو ميل خط الاتجاه العام محور y بالنسبة للزمن.

e = حد الخطأ العشوائي.

ثم تطلق المعادلتين ادناه

$$a = \frac{\sum y}{n} - b\frac{\sum x}{n} \qquad b = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{n\sum x^2 - \sum (x)^2}$$

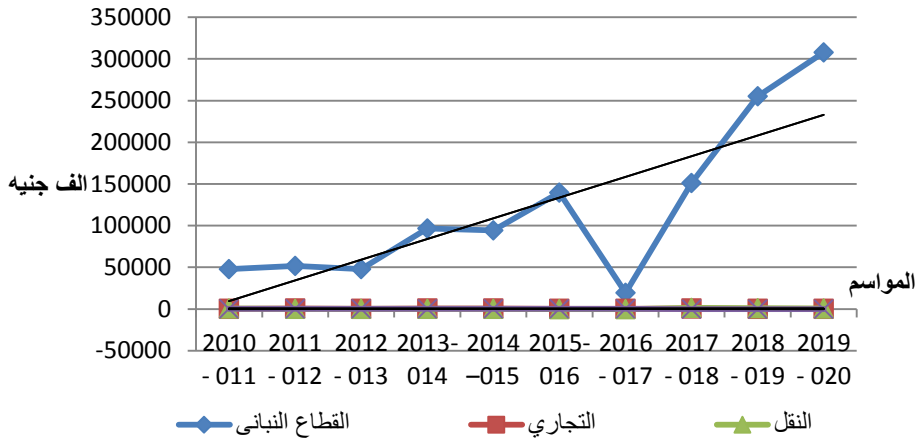
n = عدد أزواج قيم المتغيرين.(فاندل 1996م).

الاتجاه العام يعتبر من أكثر عناصر السلسلة الزمنية استخداماً في أغراض التنبؤ، وأنه يتم دراسة الاتجاه العام للظاهرة عن طريق تعين خط مستقيم/منحنى يمثل اتجاه وسير الظاهرة بغرض استبعاد تأثير العوامل الاخرى ويكون التأثير وحده للاتجاه العام، أي أننا نقوم باستبعاد التغيرات الناشئة عن التغيرات الموسمية والدورية والعرضية (الخيري،1425). مركبة الاتجاه العام (Secular Trend) ويرمز لها بالحرف T (يقيس متوسط التغير لكل فترة زمنية واحدة.T

4- نتائج التحليل و المناقشة: بعد جمع البيانات تم تحليلها و استخلاص النتائج.

4-1 الرسوم البيانية و معادلات الاتجاه العام:

شكل (1) تطور حجم التمويل بالالف جنيه حسب القطاعات الممولة في الفترة من 2010-2020م



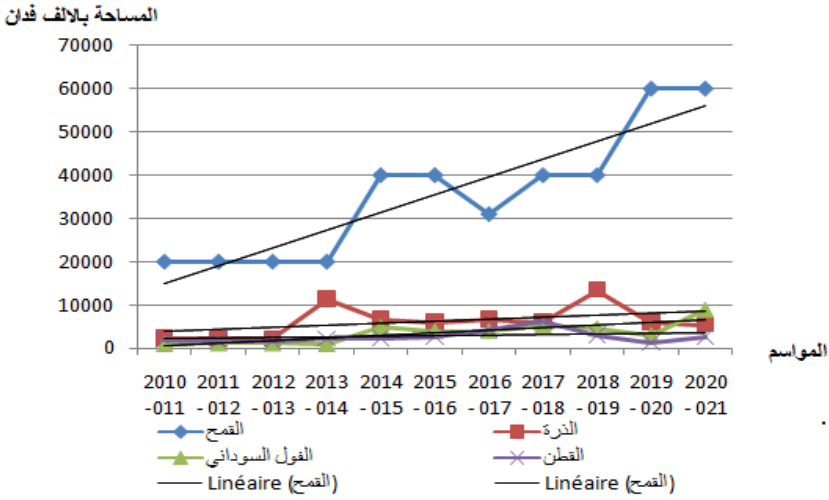
المصدر:اعداد الباحث اعتمادا علي البيانات تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة

y =- 15305 + 24807x النباتي (1).....y = - 68.2 +72.76x النقل (3).....

y = 516.2 -24.61x التجاري (2).....y = 100.0 -10.53x الصناعي (4).....

تشير البيانات الواردة بالشكل (1) ومعادلات الاتجاه العام, (4), (3) (2) , (1) تزايد حجم التمويل في القطاع النباتي سنويا بمقدار (24807) الف جنيه و في القطاع النقل يتزايد بمقدار (72.76) الف جنيه بينما يتناقص في القطاع التجاري و القطاع الصناعي بمقدار (24.61) الف جنيه و (10.53) الف جنيه علي التوالي مما يوضح ان القطاع النباتي يحظي بمعدل زيادة اعلي, مما يعكس الدور الايجابي للبنك الزراعي في تمويل القطاع النباتي.

شكل (2) تطور المساحات الممولة بالالف فدان في الفترة من 2010–2020م



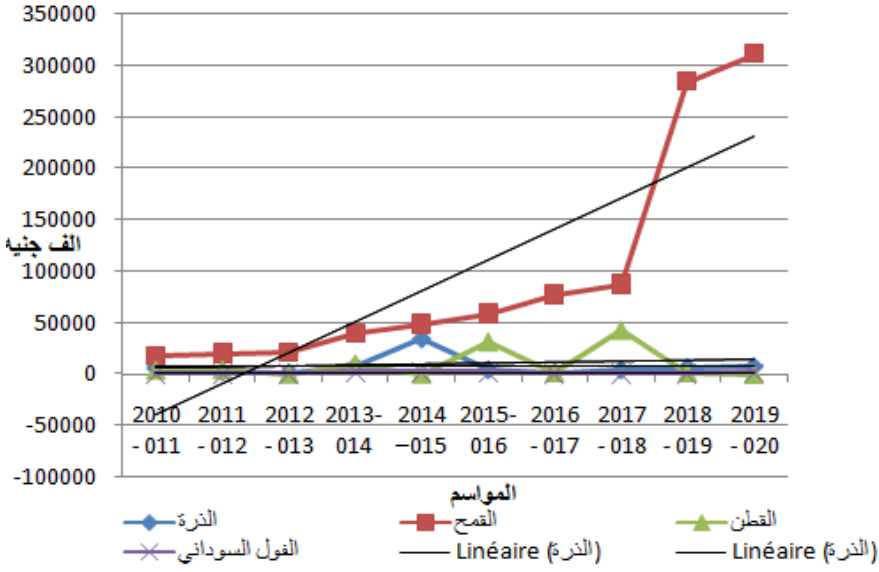
المصدر: اعداد الباحث اعتمادا علي البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة.

....(7) الفول السوداني y = - 6.763 +604.5x (5).....القمح y = 10945 + 4100x

.....(8) القطنy = 3402 + 481.2x (6).....الذرة y = 2017 + 130.4x

توضح البيانات بالشكل (2) ومعادلات الاتجاه العام (8) , (7), (6) (5) تزايد المساحات الممولة لزراعة محصول القمح سنويا بمقدار (4100) الف فدان و لزراعة الذرة تتزايد بمقدار (481.2) الف فدان سنويا, بينما لزراعة محصول الفول السوداني و القطن تتزايد بمقدار (604.5) و(130.4) الف فدان سنويا علي التوالي الملاحظ ان المساحات الممولة لزراعة محصول القمح تتزايد بمعدل اعلي مقارنة مع بقية المحاصيل. وذلك لان القمح يمثل محصول غذائي ونقدي بالنسبة لسكان المنطقة وقد كان للتمويل الزراعي الدور الايجابي في زيادة تلك المساحات.

شكل(3) تطور حجم التمويل الممنوح بالالف جنيه حسب المحاصيل الممولة في الفترة من 2010.2020م



المصدر: اعداد الباحث اعتمادا علي البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة.

y = 7375 + 50.23xالذرة (9).....

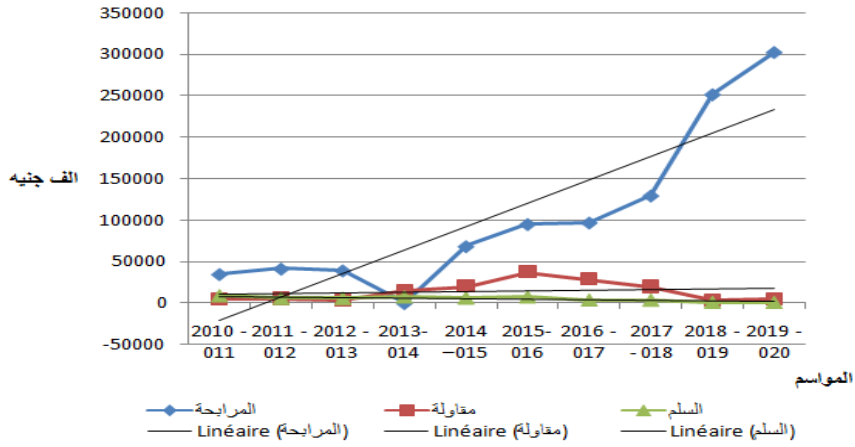
y = – 68633 +29980x القمح (10).....

y =+ 4629 + 962.0xالقطن (11).....

y = 993.1 + 28.92x الفول السوداني (12).....

توضح البيانات بالشكل(3) ومعادلات الاتجاه العام(12),(11), (10) (9) تزايد حجم التمويل لزراعة محصول القمح سنويا بمقدار (29980)الف جنيه ولزراعة الذرة يتزايد بمقدار (50.23) الف جنيه سنويا, بينما لزراعة محصول الفول السوداني و القطن تزايد حجم التمويل بمقدار (28.92) و(962.0) الف جنيه سنويا علي التوالي يتبين ان حجم التمويل لزراعة محصول القمح تتزايد بمعدل اعلي مقارنة مع بقية المحاصيل, هذا ما يؤكد اهمية المحصول بالنسبة لسكان المنطقة.

شكل (4) تطور حجم التمويل الممنوح بالالف جنيه حسب الصيغ في الفترة من 2010–2020م



المصدر: اعداد الباحث اعتمادا علي البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة.

$y = 9668 + 793.5x$ ....(13) صيغة المرابحة

$y = -48977 + 28215x$.....(14) صيغة المقاولة

$y = 9290 - 768.8x$ .....(15) صيغة السلم

تشير البيانات الواردة بالشكل (4) ومعادلات الاتجاه العام, (15),(14), (13) زايد حجم التمويل بصيغة المرابحة سنويا بمقدار (793.5) الف جنيه و بصيغة المقاولة يتزايد بمقدار (28215) بينما يتناقص بصيغة السلم بمقدار (768.8), ذلك لان بصيغة السلم قد يزداد السعر عند الدفع مما يجعل البنك او المزارع يتحمل تكاليف إزالة الغبن.

4 – 2 النسب المئوية:

تم حساب النسب المئوية لمعرفة نسبة حجم التمويل في كل قطاع من القطاعات الممولة من الحجم الكلي للتمويل الممنوح, و تكررت التجربة بالنسبة للمحاصيل و الصيغ و كانت النتائج كما موضحة أدناه:

جدول رقم (1) نسبة حجم التمويل حسب القطاعات بالألف جنيه

العوام	حجم التمويل في القطاع النباتي	نسبة حجم التمويل في القطاع النباتي لإجمالي التمويل	حجم التمويل في القطاع البستاني	نسبة حجم التمويل في القطاع البستاني لإجمالي التمويل	حجم التمويل في قطاع النقل	نسبة حجم التمويل في قطاع النقل لإجمالي التمويل	حجم التمويل في القطاع الصناعي	نسبة حجم التمويل في القطاع الصناعي لإجمالي التمويل	حجم التمويل الكلي
011– 2010	47908637,82	% 99	39231,93	% 1	51833,73	% 0	81499,6	% 0	48434342,78
012– 2011	51630319,42	% 99	456658,93	% 1	32237,73	% 0	8584,6	% 0	52206165,75
013– 2012	47953136,11	% 99	366480,93	% 1	29930	% 0	75390,6	% 0	48424938,64
014–2013	9655863,11	% 99	56486,43	% 1	29930	% 0	61673306	% 0	97215041,13
015–2014	94235910,67	% 99	428868,43	% 1	27930	% 0	34223,6	% 0	94726932,7
016–2015	139625991,94	% 99	351899,91	% 1	16925	% 0	32727,6	% 0	140027540,45
017– 2016	129464498,42	% 99	373125,91	% 1	16925	% 0	32723,6	% 0	129887272,93
018– 2017	150982424,17	% 98	617584,1	% 1	1190630	% 0	13363,6	% 0	152804002,78
019– 2018	255050449,84	% 99	10242	% 1	962867	% 0	0	0	256116558,84
020– 2019	907098414,73	% 99	148112	% 1	490441,73	% 0	0	0	306336967,73

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة.

جدول (2) نسبة التمويل حسب الخاصيل بالألف جنيه

الموسم	حجم تمويل محصول الذرة	نسبة حجم تمويل محصول الذرة حجم التمويل الكلي	حجم تمويل محصول القمح	نسبة حجم تمويل محصول القمح حجم التمويل الكلي	حجم تمويل محصول القطن	نسبة حجم تمويل محصول القطن حجم التمويل الكلي	حجم تمويل محصول الفول السوداني	نسبة حجم تمويل محصول الفول السوداني حجم التمويل الكلي	حجم التمويل الكلي
011- 2010	5763939	% 23	17545820	% 71	453974	% 3	806150	% 3	24569883
012- 2011	2522926	% 9	19550620	% 71	4879747	%18	401223	% 2	27354516
013- 2012	1554425	% 7	20635623	% 89	494537	% 2	489520	% 2	23174105
014-2013	808382	% 2	33417808	%74	10464738	% 20	2342730	% 4	53033658
015- 2014	34223671	% 40	48390547	% 57	453801	% 1	2424529	% 2	85492548
016-2015	4447472	5 %	58271306	61 %	31684530	33 %	1094500	1 %	95497808
017- 2016	1559352	2 %	76702235	95 %	1808774	2 %	390185	1 %	80460554
018- 2017	4319922	5 %	86813729	90 %	4399690	4 %	437540	1 %	95970881
019- 2018	6538150	1 %	204169396	97 %	1974140	1 %	1101940	1 %	293783626
020- 2019	7509200	2 %	311073011	95 %	6820950	2%	6820950	1 %	332224111

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة

جدول (3) نسبة التمويل حسب الصيغ بالألف جنيه

المواسم	حجم التمويل بصيغة المرابحة	نسبة حجم التمويل بصيغة المرابحة إلي حجم التمويل الكلي	حجم التمويل بصيغة المقارنة	نسبة حجم التمويل بصيغة المقارنة إلي حجم التمويل الكلي	حجم التمويل بصيغة السلم	نسبة حجم التمويل بصيغة السلم إلي حجم التمويل الكلي	إجمالي التمويل
011 - 2010	34995392,60	%72	4647580,04	% 10	8801370,14	% 18	48433434,78
012 - 2011	41592478,90	% 80	4856568,59	% 9	5767118,26	% 11	5226165,75
013 - 2012	39448679,39	% 81	3228456,29	% 7	5747802,96	% 12	4842938,64
014-2013	75360174,59	%78	14239006,72	% 15	7615659,82	% 7	9721504,13
015- 2014	68624891,51	% 72	19991078,33	% 21	6110962,86	% 7	9472693,70
016 -2015	95352036,72	% 68	37087957,91	% 26	7587545,82	% 6	14002754,45
017 - 2016	97204820,82	% 75	28952153,05	% 22	3730299,06	% 3	12988727,93
018 - 2017	129855706,22	% 85	19484762,13	% 13	3463534,33	% 2	15280400,68
019 - 2018	252007097,89	% 98	3177203,36	% 1	932257,59	% 1	25611658,84
020 - 2019	309003324,72	% 98	4666503,02	% 1	867139,99	% 0	30853696773

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة

جدول رقم (4) نسبة حجم التمويل بصيغ المرابحة

المواسم	حجم التمويل بصيغة المرابحة قصيرة الأجل	نسبة حجم التمويل بصيغة المرابحة قصيرة الأجل إلي حجم التمويل الكلي بصيغة المرابحة	حجم التمويل بصيغة المرابحة متوسطة الأجل	نسبة حجم التمويل بصيغة المرابحة متوسطة الأجل إلي حجم التمويل الكلي بصيغة المرابحة
011 – 2010	14706825,4	% 30	20278567,56	%42
012 – 2011	24035255,04	%46	17547223,55	%34
013 – 2012	27230266,20	% 56	12217683,19	% 25
014 -2013	52490751,63	% 54	22869422,96	% 24
015- 2014	41292727,15	% 43	27332164,36	% 29
016 -2015	59778708,37	% 43	35573328,35	% 25
017 – 2016	56491395,28	% 43	40713425,54	% 32
018 – 2017	95971380,54	% 63	33884325,68	% 22
019 – 2018	192056642,29	% 75	59950455,60	% 23
020 – 2019	173690728,37	% 56	129312596	% 42

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا علي البيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الإحصائية للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة.

يلاحظ من الجدول رقم (1) أن أعلى نسبة تمويل حظي بها للقطاع النباتي تحققت في جميع المواسم وهي (99%) من إجمالي التمويل الممنوح للقطاعات المختلفة ويعود ذلك الي الدور الايجابي للبنك الزراعي و خصوصيته في تمويل القطاع الزراعي.

كما يبين الجدول رقم (2) ان محصول القمح سجل اعلي نسبة تمويل مقارنة بالمحاصيل الاخري و كانت اعلي نسبة في الاربعة مواسم الاخيرة للدراسة و هي 2016 -017م (95%) 2017 -018م (90%) 2018 – 019م (97%) و 2019- 020م (95%), و قد عزت الدراسة سبب ذلك لاهمية محصول القمح بالنسبة للدولة و لسكان منطقة حلفا الجديدة حيث يمثل احد المحاصيل الاستراتيجية وهو محصول نقدي و غذائي. هذا ما جعل البنك الزراعي يوليه الجانب الاكبر في التمويل. كما يوضح الجدول نفسه انه في موسم 2014- 015م محصول الذرة قد نافس محصول القمح و منح تمويل نسبة حجمه 40% و ذلك لان الدولة في ذلك الموسم توجهت الي محاولة ادخال الذرة في بعض الصناعات مثل الخبز و لكن هذا التوجه لم ينجح.

الجدول رقم (3) يوضح ان التمويل بصيغة المرابحة يمثل اعلي نسبة بين الصيغ الاخري و قد كانت اعلي نسبة في الموسمين 2018 – 019م و 2019- 020م و هي (98%). و هي مصنفة الي مرابحة قصيرة الاجل و متوسطة الاجل كما موضح في الجدول (4). و الذي يبين ان نسبة حجم التمويل بصيغة المرابحة قصيرة الاجل اكبر في اغلب المواسم حيث انها وصلت الي 75% في موسم 2018- 019م.

5- الخلاصة:

استخلصت الدراسة من نتائج التحليل ان للبنك الزراعي فرع حلفا الجديدة دور ايجابي في تمويل محاصيل الدورة الزراعية بمشروع حلفا الجديدة الزراعي حيث انه يقوم بتمويل جميع محاصيل الدورة الزراعية ويعطي اهمية قصوى لمحصول القمح حيث تتزايد المساحات الممولة لزراعته سنويا بمقدار (4100) الف فدان كما سجل اعلي نسبة تمويل بالنسبة لحجم التمويل الكلي الممنوح لجميع المحاصيل و ذلك لأهميته بالنسبة للدولة و لسكان المنطقة حيث يمثل احد المحاصيل الإستراتيجية وهو محصول نقدي و غذائي. كما وجد ان نسبة حجم تمويل القطاع النباتي تمثل 99% سنويا من حجم التمويل الكلي الممنوح للقطاعات الاخري التي يمولها البنك.

6- التوصيات:

علي البنك الزراعي فرع حلفا الجديدة زيادة المساحة الممولة و حجم التمويل لمحصول القطن , زيادة حجم التمويل لمحصول الفول السوداني, زيادة حجم التعامل في تمويل محاصيل الدورة الزراعية بصيغة السلم.

7- المراجع:

- ادريس, عيسى, (2011م)ادارة صيغ التمويل الضوابط و المخاطرة, دراسة تطبيقية بنك فيصل الاسلامي السوداني في الفترة (2008 – 2011م) رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة الخرطوم.
- البنك الزراعي السوداني, (2009م) تقارير سنوية.
- الجهاز المركزي للاحصاء, (2014م) دراسة تحليلية للصادرات و الواردات الزراعية السودانية.
- الطيب, عبد الرحمن الخليفة, 2007م), البنك الزراعي السوداني النشاة و لاهداف, مسيرة التطور ورقة عمل.
- طارق, الحاج, (2015م) ادارة البنوك التجارية و الاعمال المصرفية, ط1 دار المسار للنشر.
- عجاج, هيثم صالح, (2001م), نظرية التمويل الدولي.
- عبد الواحد, جياس محمد, (2012م), تاثير الية المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض بحث تطبيقي في المصرف الزراعي التعاوني.
- لعوتة, تاج السر بشير محمد, (2007م), الدليل الشامل للادارة الفعالة لمخاطر تخزين المحاصيل.
- مطر, الزهري عبد الوهاب, (1987م), الاقتصاد الزراعي ط2 دار الكتب للطباعة و النشر, الموصل العراق.
- محمد, احمد مساعد,(1995م), تجربة البنوك السودانية في التمويل الزراعي في احداث تنمية ريفية مستدامة.
- مصطفي, محمد رشراش و الصناع سامي, عبد الله زهير مبارك, حميدة احمد, (1995م), التمويل الزراعي.
- مطر, عبد الوهاب,(2010م), مبادئ التمويل, دار صنعاء للنشرو التوزيع, عمان, الاردن.

- نوري, الحكيم عبد الحسين,(2013م), دراسات في التمويل الزراعي العراقي.
- هيئة حلفا الجديدة الزراعية, (2010م), تقارير سنوية.

مواقع الشبكة العنكبوتية:

- واي باك مشين, الموسوعة العربية العالمية, نسخة محفوزة 23 مارس202م.
- واي باك مشين, شبكة المعرفة الريفية, نسخة محفوظة 14 فبراير 2019م.
- موقع مشروع حلفا الجديدة الزراعي.
- موقع مشاريع التنمية الزراعية.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5/ العدد:1/جوان2021، ص ص318- 335

تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.دراسة ميدانية في المنطقة الصناعية كشيدة –باتنة

Managing social responsibility in economic institutions and its impact on building the social dimension of sustainable development.A field study in the industrial zone of Kashida - Batna

د. سليم بوقنة*
Salim bouguenna
جامعة باتنة 1_الجزائر
Salim.bouguenna@univ-batna.dz

د.فؤاد بوفطيمة
Fouad boufetima
جامعة باتنة 1_الجزائر
foued.boufetima@univ-batna.dz

د.سميرة العابد
Laabed samira
جامعة باتنة 1_الجزائر
Samira.laabed@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/07 *تاريخ القبول: 2021/06/26* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :

يتناول هذ المقال دراسة واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة –دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة– باتنة، وتهدف هذه الدراسة الى الإحاطة النظرية للمفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، ومدى تطبيق هذا النوع من المسؤولية في المؤسسات محل الدراسة.وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج المهمة، منها: أن الاهتمام بإدارة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية غير موجود في واقع المؤسسات محل الدراسة في الوقت الحالي سواء ما تعلق منها بجانب التخطيط للمسؤولية الاجتماعية او جانب التنظيم والتوجيه والرقابة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة. المؤسسة الاقتصادية.

تصنيف JEL: M14-Q01-M5-R1

Abstract :

This article deals with a study of the reality of managing social responsibility in economic foundations and its impact on building the social dimension of sustainable development- a field study in economic foundations in the industrial zone of Kashida Batna. This study aims to brief the theoretical concepts related to social responsibility and sustainable development and the extent of application of this type of responsibility in the foundations under study.The key findings of the study show that: The interest in managing and implementing social responsibility does not exist in the reality of the foundations under study at the present time, whether it is related to the planning side of social responsibility or the aspect of organization, direction and control.

Key words: Social Responsibility, the Social Dimension of Sustainable Development, Economic Foundation

JEL classification codes: M14-Q01-M5-R1

* المؤلف المرسل :

1. مقدّمة

انطلاقا من المكانة التي تحتلها المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية التي تعتبر أساس النشاط الاقتصادي في كل المجتمعات، والمحرك الرئيسي لعملية التنمية والقاعدة التي تنطلق منها العملية الإنتاجية الصناعية، فيعتبر تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية من المجالات الحديثة التي أصبحت تحض باهتمام متزايد من طرف المؤسسات الاقتصادية وهذا لما له من أهمية وفائدة عليها وعلى الموارد البشرية بها وعلى افراد المجتمع في البيئة الخارجية لها.

1.1الإشكالية الرئيسية: على ضوء ما سبق يمكن صياغة عناصر الإشكالية على النحو التالي:

ما هو واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة؟ وكيف يؤثر هذا الأخير على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة؟

2.1الفرضيات الرئيسية: وكإجابة على هذه الإشكالية طرحت الفرضيات الرئيسية التالية:

ا. الفرضية الرئيسية الأولى:

تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود.

ب. الفرضية الرئيسية الثانية:

واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة.

3.1أهداف الدراسة:يمكن تحديد أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

– تشخيص واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة؛ و قراءة توجه المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة وموقفها من المسؤولية الاجتماعية والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

– الخروج بمجموعة من الأفكار تعمل على تفعيل تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة من اجل المساهمة الإيجابية في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة وبناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

4.1أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

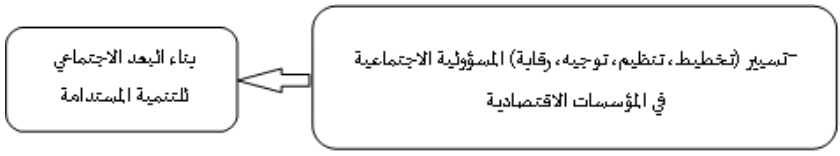
من الناحية العلمية بانها تهدف الى اجاد التوضيحات اللازمة بواقع تسيير المسؤولية الاجتماعية وأداء المؤسسات الاقتصادية في منطقة كشيدة بباتنة بصفة عامة وبتحسين الأداء الاجتماعي لها

وكذلك تحسين توجهها الإيجابي الى بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بصفة خاصة، وسوف يؤدي التعرف على هذا النوع من العلاقة الى رفع الوعي وبناء الثقافة اللازمة للموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية بأهمية هذا النوع من المسؤولية لهم وللمؤسسة ولمحيط المؤسسة الاجتماعي.

1.5منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة المنهج الاستقرائي من خلال البحث المسحي والهدف من وراء تطبيق المنهج الاستقرائي هو معرفة بعض الحقائق التفصيلية لواقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية في المنطقة الصناعية كشيدة بباتنة وأثرها على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

1.6نموذج الدراسة: يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل الموالي:

شكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحثين.

1.7الدراسات السابقة:

– دراسة (جبريل، 2018)، واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية في ليبيا. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية في ليبيا. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: كشفت الدراسة أن المستوى العام لممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة جاء متوسطاً.

– دراسة (مصلح الضمور و مقراش، 2018)، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة صناعة الأدوية صيدال. هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية. وتوصلت الدراسة إلى أن للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أثر إيجابي على الميزة التنافسية.

– دراسة (العمري، سلامة اليافي، و عبد اللطيف، 2018)، رندة سلامة اليافي، أيمن عرابي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية. ومن أهم النتائج

التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مجالات المسؤولية القانونية هي أكثر المتغيرات تأثيرا في الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية.

– دراسة (العابد، 2019)، مجالات المسؤولية البيئية في شركة يونيلفر لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. هدفت هذه الدراسة لإبراز دور قطاع الأعمال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال ممارسات المسؤولية الاجتماعية بالتركيز على البعد البيئي، وقد تبين من خلال دراسة شركة يونيلفر(Unilever) أنها تسعى لتخفيض بصمتها البيئية ضمن أهداف التنمية المستدامة من خلال تخفيض بصمتها في ثلاثة محاور وهي تخفيض بصمة الغازات الدفيئة وتخفيض بصمة المياه وتخفيض بصمة النفايات.

8.1 موقع هذه الدراسة من الدراسات السابقة:

يتضح موقع هذه الدراسة من الدراسات السابقة بأنها امتداد لها في شكلها العام من حيث موضوع المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة، ولكنها قطعية من حيث المجال الزمني الحالي والمجال المكاني والأهداف والنتائج والأدوات المستعملة في البحث الميداني وكذا من حيث المنهج المتبع في دراسة الظواهر وكذا كيفيات التحليل المعمق لآثار تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية على التنمية المستدامة في بعدها الاجتماعي. ومن جهة أخرى فإن هذه الدراسة أيضا الوقوف على حقيقة الجهود المبذولة من طرف المؤسسات الاقتصادية المجال الاجتماعي بصفة خاصة ومجال التنمية المستدامة بصفة عامة واقتراح مجموعة من الأفكار بهدف ترسيخ هذه القيم والمبادئ في سلوك الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية وتعميمها على مجمل الساكنة في المدينة.

2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

1.2تعريف المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من التعاريف للمسؤولية الاجتماعية، والتي تتعلق كلها بمسؤولية المؤسسة (المنظمة) تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والمستهلكين والعملاء والموردين والعاملين والبيئة والمجتمع. فقد عرفها (Drucker) على أنها: "التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم." (الخفاجي و الغالبي، 2018) وعرفها (Strier)بأنها: " تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تتحملها تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام منظمة الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد

مناسب من استثماراتها." (الغالبي و العامري، 2008) وعرفها (Holmes) بأنها: " التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها." (الغالبي و العامري، 2008) وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها:" التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد." (تونسي و بورنان، 2017) كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها:" الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف الأخلاقي والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلى والمجتمع ككل." (طالب، حبيب، و العوادي، 2010) أما منظمة التقييس العالمية ISO:" مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين." (Capron و Lanoizelée،2007) وعرفتها المفوضية الأوروبية على أنها:" مفهوم تقرر من خلاله الشركات المساهمة طوعاً من أجل مجتمع أفضل وبيئة أنظف، إضافة إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي العملية التي تدير الشركات من خلالها علاقتها مع أصحاب العلاقة المختلفين." (سعادة و الخالدي،2019) كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها:" جميع محاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فان المسؤولية الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم." (بليزاك و بريكة،2017)؛ من ما سبق يتضح أن المسؤولية الاجتماعية هي تحمل المؤسسة طوعيا لالتزاماتها تجاه أصحاب المصالح من المساهمين والعاملين والمستهلكين والموردين والموزعين والبيئة والمجتمع بما يعود بالمنفعة على المؤسسة وهذه الأطراف.

2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

تحقق المسؤولية الاجتماعية العديد من الفوائد لمنظمات الأعمال والمجتمع والدولة. ففيما يتعلق بمنظمات الأعمال تعود عليها بفوائد في مقدمتها تحسين صورة المنظمة بالمجتمع، وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة. كما تضفي المسؤولية الاجتماعية تحسينا على مناخ العمل السائد في منظمات الأعمال وتؤدي إلى إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف. كذلك فإنها تمثل تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات

المجتمع وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية، وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة. أما العائد الذي يتحقق للمجتمع جراء اهتمام منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها بتبني نمط معين من المسؤولية الاجتماعية، فيمكن تلخيصه بالآتي: (الغالبي و العامري، 2008)

– زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عال بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم؛ الاستقرار الاجتماعي؛ تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات؛ زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

3.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ وهي: (مراكشي و باها، 2020)

–الحماية وإعادة الإصلاح البيئي؛القيم والأخلاقيات؛–المساءلة والمحاسبة؛تقوية وتعزيز السلطات؛ الأداء المالي والنتائج؛ مواصفات موقع العمل؛ العلاقات التعاونية؛ الارتباط المجتمعي؛ تعميق العلاقات مع المجتمع، التعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال.

4.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

حدد الباحث (Carrol) أربعة أبعاد أساسية للمسؤولية الاجتماعية هي:(بودلة وكواديك، 2019)

أ. البعد الاقتصادي: ينص على استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج المنظمات سلع وخدمات بجودة عالية من خلال منافسة عادلة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والإضرار بالمستهلكين، و الاستفادة من التقدم التكنولوجي في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.

ب– البعد القانوني: ينص على الالتزام بالقوانين المقررة وتوطين المنظمة، لذلك ينبغي إنتاج السلع والخدمات التي لديها حد أدنى لتحقيق الوفاء بالتزامات المنظمة القانونية والتشريعية.

ج. البعد الأخلاقي: يشير إلى التزام المنظمة بالعدالة والنزاهة، ويتجسد من خلال عدم وجود احتكار ووجود دليل عملي أخلاقي للمنظمة، وتشجيع العاملين على الإبلاغ.

د.البعد الخيري: ويشمل مجمل التبرعات التي تقدمها المنظمة للمجتمع ولا تهدف إلى تحقيق الربح، وفي هذا الإطار قد تتبنى المنظمة قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها.

والملاحظ أن (Carrol) وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب. ومن جانب آخر، فإن استناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، فلا يمكن أن نتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة ومسؤولة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطا في إطار تحملها لمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية.(الغالبي و العامري، 2008).

3. الإطار النظري للتنمية المستدامة

1.3 تعريف التنمية المستدامة:

ظهر مصطلح التنمية المستدامة بشكل رسمي سنة 1987 مع نشر تقرير اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية المسماة بلجنة برونتلاند، والتي عرفتها كما يلي: "التنمية المستدامة هي التنمية التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات المجتمع الراهنة دون المساس بحق الأجيال القادمة في الوفاء باحتياجاتها". بعدها عقد مؤتمر بريودي جانيرو سنة 1992 والمعروف بقمة الأرض الأولى أين عرفت التنمية المستدامة على أنها: ""تنمية توفق بين التنمية البيئية والاقتصادية والاجتماعية فتنشأ دائرة صالحة بين هذه الأقطاب الثلاثة، فعالة من الناحية الاقتصادية، عادلة من الناحية الاجتماعية وممكنة من الناحية البيئية، إنها التنمية التي تحترم الموارد الطبيعة والنظم البيئية وتدعم الحياة على الأرض وتضمن الناحية الاقتصادية دون إهمال الهدف الاجتماعي الذي يتجلى في مكافحة الفقر والبطالة وعدم المساواة والبحث عن العدالة." (صاطوري، 2016) بعدها انعقدت قمة الأرض الثانية بجوهانسبورغ عام 2002 تحت شعار القمة العالمية للتنمية المستدامة، والتي من خلالها تم التأكيد على فكرة الاستدامة، والمصادقة على خطة عمل لدعمها." (زروخي، مخزومي، و غلاب، 2018) وعرفها الميثاق الوطني للبيئة والتنمية المستدامة على أنها: " التنمية التي بدونها تزداد خطورة التدهور البيئي واختلال التوازنات الطبيعة وتراجع الموارد الطبيعية وتفاقم مشاكل الصحة وتزايد حدة الفقر وتراجع مستوى نوعية الحياة .كما أنها لا تلغي حاجات التنمية الاقتصادية، لكنها تتطلب تحسين ظروف المعيشة لجميع الناس في إطار من المساواة والعدالة الاجتماعية دون الإفراط في استغلال الموارد الطبيعية إلى ما يتجاوز قدرة كوكب الأرض على التحمل، وذلك من خلال التشجيع على إتباع أنماط متوازنة من الإنتاج والاستهلاك." (بن حاج و مغراوة، 2017) كما عرفت أيضا على أنها: " وضع جملة من الأهداف يتم من خلالها التركيز على الأمد البعيد بدل من الأمد القصير وعلى الأجيال المقبلة بدل الأجيال الحالية وعلى كوكب الأرض بكامله بدل من دول وأقاليم منقسمة وعلى تلبية

الحاجيات الأساسية وكذلك على الأفراد والمناطق والشعوب المنعدمة الموارد والتي تعاني من التهميش." (العايب، 2011). من خلال التعاريف السابقة يمكن الاستخلاص بأن التنمية المستدامة هي التنمية الشاملة والمتوازنة أي تلك التنمية التي توازن بين تلبية حاجات المجتمع في الوقت الحالي وتلبية حاجات الأجيال المقبلة.

2.3 أهداف التنمية المستدامة:

في دورتها السبعين بتاريخ 25 سبتمبر 2015 اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة وثيقة خطة التنمية لما بعد 2015، وتحمل عنوان:" تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام 2030"، والتي حددت فيها 17 هدفا للتنمية المستدامة ومن بينها: (تقرير البيان الختامي للدورة السبعين للجمعية العامة للأم المتحدة)

-القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان؛ -القضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي والتغذية المحّسنة وتعزيز الزراعة المستدامة؛ -ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار؛ -ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع؛ -تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات؛ -ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع وإدارتها إدارة مستدامة؛ -ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة؛ -تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع؛ تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

3.3 مبادئ التنمية المستدامة:

أدت العلاقة الأساسية بين النمو الاقتصادي من جهة و البيئة من جهة أخرى إلى تحديد المبادئ التي قام عليها مفهوم التنمية المستدامة والمتمثلة في الآتي: (صاطوري، 2016)

-استخدام أسلوب النظم أو المنظومات في إعداد و تنفيذ خطط التنمية المستدامة؛ -المشاركة الشعبية في إعداد وتنفيذ ومتابعة خطط التنمية المحلية؛ -مبدأ التوظيف الأمثل الينياميكي للموارد الاقتصادية؛ -مبدأ استطالة عمر الموارد الاقتصادية، و التخطيط الاستراتيجي لهذه الموارد؛ -مبدأ التوازن البيئي والتنوع البيولوجي؛ -مبدأ التوفيق بين حاجات الاجيال الحالية و المستقبلية؛ -مبدأ القدرة على البقاء و التنافسية؛ -مبدأ الحفاظ على سمات وخصائص الطبيعة، وكذلك تحديد و تطوير هياكل الإنتاج والاستثمار والاستهلاك.

4.3 أبعاد التنمية المستدامة:

للتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد أساسية مترابطة ومتداخلة وهي البعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي، بالإضافة إلى البعد المؤسسي. (بخدة، 2017)

أ. البعد البيئي: وهو اهتمام بإدارة المصادر الطبيعية وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة، حيث أن كل التحركات تركز بصورة رئيسية على كمية ونوعية المصادر الطبيعية في الكرة الأرضية. وعامل الاستنزاف البيئي هو أحد العوامل التي تتعارض مع التنمية المستدامة.

ب. البعد الاقتصادي: وينبع من أن البيئة كيان اقتصادي متكامل باعتبارها قاعدة للتنمية وأي تلويث لها واستنزاف لموارده يؤدي في النهاية إلى ضعف فرص التنمية المستقبلية لها، وعلية يكون النظام المستدام اقتصاديا إذا تمكن من إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر والذي يحافظ على مستوى معين قابل للإدارة من التوازن الاقتصادي.

ج. البعد الاجتماعي: وهو حق الإنسان الطبيعي في العيش في بيئة نظيفة وسليمة يمارس من خلالها جميع الأنشطة مع كفالة حقه في نصيب عادل من الثروات الطبيعية والخدمات البيئية والاجتماعية، يستثمرها بما يخدم حاجاته الأساسية (مأوى، طعم، ملبس، هواء...)، فضلا عن الاحتياجات المكملة لرفع مستوى معيشته (عمل، ترفيه، وقود،...) ودون تقليل فرص الأجيال القادمة. وعليه يكون النظام الاجتماعي مستداما في حال حققت العدالة في التوزيع، وثم إيصال الخدمات الاجتماعية كالصحة والتعليم إلى محتاجيها وتحقيق المساواة في النوع الاجتماعي والحاسبة السياسية والمشاركة الشعبية كافة فئات المجتمع في صنع القرار.

د. البعد المؤسسي: تمثل الإدارات والمؤسسات الذراع التنفيذية للدولة، التي بواسطتها وعبرها ترسم وتطبق سياساتها التنموية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.توفر الدولة الخدمات والمنافع لرعاياها مواطنيها، ومن ثم فإن تحقيق التنمية المستدامة وترقي المجتمعات، ورفع مستوى ونوعية حياة الأفراد وتأمين حقوقهم الإنسانية، وتوفير الإطار الصالح لالتزاماتهم بواجباتهم تجاه الدولة والمجتمع، وتتوقف جميعها على مدى نجاح مؤسساتها وإداراتها في أداء وظائفها ومهماتها.

4. البناء المنهجي للدراسة الميدانية

تتضمن خطوات الدراسة الميدانية العديد من الجوانب توضح فيما يلي:

4.1حدود الدراسة: حدود هذه الدراسة يمكن توضيحها في ثلاث جوانب هي:

أ. **الحدود الموضوعية:** يقتصر البحث على المؤسسات الاقتصادية الناشطة في المنطقة الصناعية كشيدة بباتنة.

ب. **الحدود الزمانية:** تمت هذه الدراسة في فترة الثلاثي الثاني والثالث من العام 2019.

ج. **الحدود المكانية:** جرت الدراسة في المؤسسات الاقتصادية في المنطقة الصناعية كشيدة.باتنة.

2.4 مجتمع البحث: المجتمع الكلي لهذه الدراسة يتمثل في جميع المؤسسات الاقتصادية في الجزائر. أما المجتمع الذي يمكن التعرف عليه فيتضمن المؤسسات الاقتصادية النشطة في المنطقة الصناعي كشيدة بباتنة اثناء فترة انجار الدراسة الميدانية.

3.4 عينة الدراسة: مكونة من 36مؤسسة اقتصادية.

4.4 كيفية اختيار العينة: وتم ذلك حسب الطريقة احتمالية باستعمال أسلوب الاختيار العشوائي للمؤسسات الاقتصادية.

5.4 أداة البحث: تم استعمال الأدوات التالية لجمع المعلومات:

أ. الاستبيان. وقد تم التأكد من ثبات أداة البحث "الاستبيان «عن طريق القيام باختبارات الصدق الظاهري والداخلي للاستبيان " اختبار الفاكرونباخ" وكانت قيمته 94 بالمئة.

6.4 تطبيق أداة البحث: وذلك وفقا للخطوات التالية:

أ **تحضير الاستبيان:** تم تحضير الاستبيان وفقا للمنهجية العلمية في ذلك، كما يتضمن الطرح التجريبي وتحديد مدة التطبيق وأماكن التطبيق وكيفية التطبيق.

ب. **عرض محتوى الاستمارة:** تم اخراج الاستمارة في شكلها النهائي في ثلاث صفحات، وتضمنت الصفحة الأولى عنوان الدراسة، الجامعة المعتمدة والغرض من البحث. وقد تضمنت الصفحتان الباقيتان أسئلة الدراسة الميدانية مقسمة الى أربع محاور وهي كما يلي:

المحور الاول: البيانات الخاصة؛ المحور الثاني: واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات؛ المحور الثالث: واقع بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؛ المحور الرابع: تسيير المسؤولية الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

ج. **تنفيذ الاستبيان:** الشروع في توزيع الاستمارة حسب طريقة التوزيع السابقة.

7.4 تحليل المعلومات وتفسيرها: ان الخطوات المتبعة في تحليل المعلومات لهذه الدراسة هي:

أ. **مرحلة تهيئة المعلومات للتحليل** وتتضمن: مراجعة المعلومات والتأكد من صحتها؛ تبويب المعلومات: استعمل الحاسب الآلي (برنامجSpss24) لتبويبها .

ب. **مرحلة تحليل المعلومات:** أنجزت هذه المرحلة عبر خطوتين: – التحليل الكيفي؛– التحليل الكمي: تضمن ذلك استخدام بعض الأساليب الإحصائية وفقا للمراحل التالية:– مرحلة تنظيم المعلومات وعرضها: في شكل جداول وأشكال بيانية (جداول بسيطة مركبة) ثنائية المتغير أو ثلاثية المتغير، مختلف طرق العرض البياني؛ مرحلة وصف المعلومات.

8.4 مرحلة التفسير: هي أدق مراحل البحث العلمي. حاول الباحثون خلالها استخراج الأدلة التي تدعمه في الإجابة عن أسئلة البحث وتوضح له قبول فروضه أو عدم قبولها.

10.4 الاختبارات الإحصائية المستعملة في الدراسة الميدانية:

بغرض اختبار الفرضيات في الميدان تمت الاستعانة بمجموعة من الاختبارات الإحصائية هي:

أ. **الاختبارات البراميترية:** لكي تكون البيانات باراميترية يجب ان تكون البيانات موزعة توزيعا طبيعيا؛

ب.**التوزيع الطبيعي للمتغير المراد الاختبار على متوسطه:** ففي هذه العينة يلاحظ أن حجمها كبير (تعتبر العينة من الحجم الكبير إذا كان حجمها أكبر من 30 مفردة)، في هذه الدراسة فإن حجم العينة هو36> 30، وهو حجم كبير وشرط التوزيع الطبيعي محقق، وللتحقق بكيفية أدق من ان توزيع مفردات العينة يتبع التوزيع الطبيعي، تم استخدام اختبار One Sample Kolmogorov -Smirnov Test 1 لهذا الغرض على كل عينات البحث الميداني وكانت نتائجه كما يلي: لنفرض أن:

H0: تتوزع إجابات افراد عينة الدراسة توزيعا طبيعيا.

H1: لا تتوزع إجابات أفراد عينة الدراسة توزيعا طبيعيا.

جدول رقم (01): إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (KS)

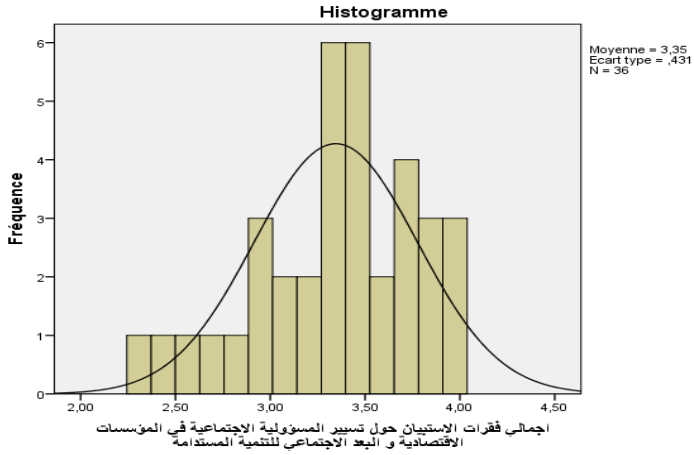
Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

اجمالي فقرات الاستبيان حول تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

N	36
Statistiques de test	,108
Sig. asymptotique (bilatérale)	,200[c,d]

المصدر:اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (03): المخطط التكرار لإجمالي فقرات استمارة الاستبيان حول تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة



المصدر:اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول والشكل أعلاه انه باستخدام اختبار * كولمجروف–سمرنوف* تبين ان القيمة الاحتمالية (Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة α=0.05 لجميع محاور استمارة الاستبيان، مما يدل على أن البيانات تخضع لتوزيع طبيعي مما يؤدي الى تحليل و تقييم الفرضيات عن طريق الاختبارات المعلمية، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على ان إجابات افراد عينة الدراسة تتوزع توزيعا طبيعيا. وبتحقق فرضيات الاختبارات البراميترية على مفردات الاستبيان تم اختيار اختبار t على العينة الواحدة لغرض تقييم فرضيات البحث.

ج. اختبار t على العينة الواحدة:

تكتب الفرضية المتعلقة بهذا الاختبار على الشكل التالي:$H0 = u = a$

حيث H0: الفرضية العديمة.

u: هو متوسط قيمة درجات المتغير.

a: هي قيمة ثابتة؛ فما هي قيمة الثابت a؟

القاعدة العامة المتبعة في قبول او عدم قبول الفرضية يعتمد على الاتي:

– إذا كانت قيمة المعنوية Sig من مخرجات التحليل الاحصائي أكبر من قيمة المعنوية المرغوب بها للاختبار (0.05) فإننا نقبل الفرضية العدمية أو الصفرية H0.

– إذا كانت قيمة المعنوية Sig من مخرجات التحليل الاحصائي أقل من قيمة المعنوية المرغوب بها للاختبار (0.05) فإننا لا نقبل الفرضية العدمية ونقبل الفرضة البديلة.

المحور الثالث: تحليل واستخلاص نتائج الدراسة الميدانية.

5. نتائج اختبار فرضيات البحث الميداني واستخلاص النتائج

إن أهم نتائج الدراسة الميدانية سيتم عرضها وفقا لفرضيات البحث كما يلي:

1.5 الفرضية الرئيسية الأولى:

تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود.

اجل تقييم هذه الفرضية فانه سيتم تجزئتها الى مجموعة من الفرضيات الفرعية وتقييمها كما يلي:

من اجل تقييم هذه الفرضية فانه يمكن إعادة كتابتها بطريقة إحصائية كما يلي:

H0: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود و بين المتوسط الافتراضي (3).

H1: يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود و بين المتوسط الافتراضي (3). ان نتائج اختبار هذه الفرضية يمكن توضيحها في الجداول الموالية

جدول رقم(02):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

	N	Mean	Std. Deviation
الفرضية الرئيسية الأولى :تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود	36	3,53	,40848

المصدر:اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS24

جدول رقم (03): نتائج اختبار T للعينة البسيطة لواقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
الفرضية الرئيسية الأولى :تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة–باتنة غير موجود.	7,834	35	,000	,53333

المصدر:اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS24

يتّضح من النتائج المبيّنة في الجدولين السابقين أنّ متوسط إجابات أفراد العيّنة اكبر من المتوسط الطبيعي المفروض حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا (3.5300) بانحراف معياري قدره (.40848)، كما بلغت قيمة7.834 =t عند درجة حرّية (df=35) تحت مستوى معنوية (sig) اقل من 0,05. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة غير موجود و بين المتوسط الافتراضي (3). وبملاحظة إشارة t الموجبة فهذا يدل على ان اراء افراد العينة المستجوبة متمركزة في الخيار الموافقة على أن تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة غير موجود و بناء عليه فان نتائج البحث الميداني تعمل على قبول الفرضية الرئيسية الاولى الموسومة بأن: تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة غير موجود.

2.5 الفرضية الرئيسية الثانية:

واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة- باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة. يمكن كتابة الفرضية السابقة كما يلي:

H0: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة- باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة و بين المتوسط الافتراضي (3).

H1 : يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة- باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة و بين المتوسط الافتراضي (3).

ان نتائج اختبار هذه الفرضية يمكن توضيحها في الجداول الموالية

جدول رقم(04): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتسيير المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

	N	Mean	Std. Deviation
الفرضية الرئيسية الثانية :واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة.	36	3,2667	,68118

المصدر:اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS24

جدول رقم(05): نتائج اختبار T للعينة البسيطة لتسيير المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
الفرضية الرئيسية الثانية :واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة.	2,349	35	,025	,26667

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS24

يتّضح من النتائج المبيّنة في الجدولين السابقين أنّ متوسط إجابات أفراد العيّنة أكبر من المتوسط الطبيعي المفروض حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا (3.2667) بانحراف معياري قدره (.68118)، كما بلغت قيمة2.349 =t عند درجة حرّية (df=35) تحت مستوى معنوية (sig) اقل من 0,05. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط اراء افراد العينة حول ان واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة- باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في هذه المنطقة و بين المتوسط الافتراضي (3).وبملاحظة إشارة t الموجبة فهذا يدل على ان اراء افراد العينة المستجوبة متمركزة في الخيار الموافقة على أن واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة- باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة و بناء عليه فان نتائج البحث الميداني تعمل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية الموسومة بأن: واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة.

6.نتائج الدراسة:

ما يمكن استخلاصه من النتائج المتوصل اليها يمكن عرضه كما يلي:

- تسيير المسؤولية الاجتماعية (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة غير موجود؛

- واقع تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية كشيدة-باتنة يؤثر سلبا على بناء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بهذه المنطقة؛

– مستوى الادراك والوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة بصفة عامة والبعد الاجتماعي لها بصفة خاصة لدى إدارة المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة يبقى محدود ودون التجسيد الفعلي في النشاط الاقتصادي لهذه المؤسسات.

هذه النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة تختلف كليا عن النتائج في الدراسات السابقة التي لم تتطرق الى دراسة جانب تسيير (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وعلاقتها بالتنمية المستدامة في عمومها وبمنطقة الدراسة خصوصا،

7. الخاتمة:

من خلال التأصيل النظري المقدم والنتائج المتوصل اليها من خلال العمل الميداني المنجز يتضح ان للمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة أهمية بالغة على الفرد والمؤسسة والمجتمع والبيئة، الا ان هذه الأهمية لم تدرك بالمستوى مطلوب والمتوقع من طرف المؤسسات الاقتصادية في الجزائر محل الدراسة؛

وانطلاقا من هذه النتائج يمكن طرح مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها ان تساعد على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وتزيد من اهتمامها بالتنمية المستدامة، وتتجلى هذه الاقتراحات في النقاط التالية:

– استحداث هيئة إدارية في إدارة المؤسسات الاقتصادية تهتم بجوانب إدارة وتسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات، وتعمل على تفعيل وزيادة الدور الإيجابي للمؤسسات الاقتصادية في بناء التنمية المستدامة.

– العمل على رفع مستوى الوعي لدى الإدارة المسيرة للمؤسسات الاقتصادية والموارد البشرية العاملة بها بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة بكامل ابعادها سواء للفرد أو المؤسسة أو المجتمع بصفة عامة.

– ادراج في برامج التكوين والتدريب للمؤسسات الاقتصادية البرامج التي تعنى بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

– إيجاد أساليب مبتكرة لجمع وتحليل قواعد البيانات المتعلقة بالنواحي الاجتماعية بالمؤسسة وبالمسؤولية الاجتماعية لها وقيود وابعاد التنمية المستدامة.

8. قائمة المراجع في نهاية البحث:

الكتب:

الخفاجي, ن. ع .,و الغالبي, م. ط .(2018) .قراءات في الفكر الإداري المعاصر .عمان،: دار اليازوري.

الغالبي, ط .,و العامري, ص .(2008) .المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال .عمان: دار وائل.

Capron , M., & Lanoizel ée, F. (2007). La responsabilit éd'entreprise. Paris: La d écouverte.

المجلّات والدوريات والصحف:

بخدة, ش .(2017) .المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية: دراسة حالة مؤسسة موبيليس فرع بشار .مجلة دراسات وأبحاث.28 ,

بليزاك, ع .,و بريكة, ا .(2017) .العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات .مجلة الاقتصاد الصناعي.100 ,23 ,

بن حاج, ج .,و مغراوة, ف .(2017) .التنمية المستدامة بين الطرح النظري والواقع العملي: دراسة الإستراتيجية العربية المقترحة للتنمية المستدامة لما بعد 2015 .مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات.(6)1 ,

بودلة, ي .,و كواديك, ح .(2019) .الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية المؤسساتية ودوره في تحقي التنمية المستدامة: دراسة تجارب بعض المؤسسات العالمية .مجلة دراسات وأبحاث.(4)11 ,

تونسي, آ .,و بورنان, ا .(2017) .المراجعة الاجتماعية ودورها في تضييق فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية .دراسات.337 ,28 ,

جبريل, و .(2018) .واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية في ليبيا .مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية.(2)5 ,

زروخي, ف., مخزومي, ل .,و غلاب, ف .(2018) .التنمية البيئية المستدامة في دولة قطر بين الواقع و المأمول .مجلة التنمية الاقتصادية.85 ,

صاطوري, ا .(2016) .التنمية المستدامة في الجزائر: الواقع والتحديات .مجلة الباحث.300 ,16 ,

طالب, ع., حبيب, ع .,و العوادي, أ .(2010) .فلسفة التسويق الأخضر .عمان: دار وائل للنشر.

العابد, ل .(2019) .مجالات المسؤولية البيئية في شركة يونيلفر لتحقيق أهداف التنمية المستدامة .مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.(6)1 ,

العايب, ع .(2011) .التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية .سطيف: جامعة سطيف.

العمري, م., سلامة اليافي, ر & .,عبد اللطيف, أ .(2018) .المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية .مجلة الاقتصاد والمالية.(4)2 ,

قاشي, خ & .,بودرجة, ر .(2017) .واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسية: دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعات الغذائية الجزائرية .مجلة الباحث.17 ,

محمد, ف .(2013) .المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية: شركتي "سوناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية أنموذجا ."مجلة الباحث.12 ,

مراكشي, م ,.و باها, ل .(2020) .المسؤولية الاجتماعية كمدخل لتحسين الأداء دراسة حالة شركة هيونداي موتورز الجزائر .مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال.(6)3 ,

مصلح الضمور, ف & ,.مقراش, ف .(2018) .أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة صناعة الأدوية صيدال .مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.(11)1 ,

مكي, ه & ,.بوطيبة, ع .(2017) .القياس المتعدد الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال.(3)1 ,

نضال عمار .(2016) .دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية المستدامة دراسة ميدانية على منظمات الأعمال السورية الأعضاء في الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية .مجلة جامعة البعث.(54)38 ,

المؤتمرات والندوات والملتقيات:

(n.d.). تقرير البيان الختامي للدورة السبعين للجمعية العامة للأمم المتحدة .Retrieved 04 20, 2020, from unctad.org › meetings › ares70d1_ar

رسائل الماجستير والدكتوراه:

العايب, ع .(2011) .التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية .سطيف: جامعة سطيف.

وهيبة, م .(2013/2014) .تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير: جامعة وهران.

مواقع الانترنت:

الأسرج, ح .(2014) .المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية . *Retrieved from*

(https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2419263)

سعادة, إ ,.و الخالدي, ر .(2019) .واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الفلسطينية وسبل توجيهها نحو دعم التنمية الاجتماعية Retrieved 04 09, 2020, from .معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني :

http://library.mas.ps/records/1/23040.aspx

ناهد أحمد محمد .(2015) .أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على ولاء العملاء: دراسة ميدانية على شركات المنتجات الغذائية السودانية Retrieved from .

(http://repository.sustech.edu/handle/123456789/12313)

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021،ص ص336- 352

مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال جائحة كورونا

Corporate Social Responsibility Initiatives during the Corona-Virus Pandemic

طارق بورناني
Tarek Bourennani
مخبر الدراسات البيئة والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي، تبسة_الجزائر
tarek.bourrenani@univ-tebessa.dz

***نوفل سمايلي**
Naoufel Smaili
مخبر الدراسات البيئة والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي، تبسة_الجزائر
Nawfel.smaili@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/08 تاريخ القبول: 2021/06/05 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص:

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على بعض المبادرات التي قامت بها شركات عالمية وأجنبية رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال جائحة كورونا، وذلك من أجل تشجيع هذه المبادرات على المستوى المحلي. تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة حيث اعتمدت الدراسة التطبيقية على مسح لمواقع عالمية موثوقة على شبكة الأنترنت وكذا المواقع الرسمية للشركات محل الدراسة. توصي هذه الدراسة رجال الأعمال والمسيرين المؤثرين على قرارات الشركات الجزائرية بالاهتمام بنماذج التجارب الدولية للشركات في تطوير مبادرات تساهم في مواجهة جائحة الكورونا بما يتلاءم مع المعطيات والواقع المحلي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:المسؤولية الاجتماعية للشركات، مبادرات الشركات، أزمة كورونا، هرم كارول.

تصنيفJEL: I3 ; M3 ; M14 ; M12.

Abstract:

This study aims to shed light on few of the international initiatives for corporate social responsibility during the Corona virus pandemic so as to encourage these initiatives at the local level. The study is based on an online survey aiming to identify the most prominent international initiatives for corporate social responsibility. Hence, this study urges businessmen and managers who influence the decisions in the Algerian companies to take advantage of international experiences' models in developing initiatives that would assist in facing the pandemic in Algeria.

Key words: Corporate socialresponsibility; Corporate initiatives; Corona Crisis; The Pyramid of Carroll.

JEL classificationcodes:M12 ; M14 ; M3 ; I3.

***المؤلف المرسل**

1. مقدمة:

في ظل اقتصاد السوق الذي يهيمن على العالم ويتعاظم فيه حجم ووزن شركات القطاع الاقتصادي أخذت المسؤولية تنتقل من الحكومات إلى الشركات، فهذه الأخيرة هي التي تقوم بالتوظيف والتأمين ودفع الأجور، وهي التي تقدم خدمات التعليم والرعاية الصحية والنقل، كما تأخذ بزمام مبادرات البحث والتطوير في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية. مع هذه المسؤولية الملقاة على عاتق هذه الشركات توجهت العديد منها لتبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية القائمة على الموازنة بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

شهدت بدايات سنة 2020 تفشيا لفيروس كورونا المستجد الذي يحمل الاسم العلمي:SARS-COV 2 والذي يتعارف على المرض الذي يسببه بـ: COVID 19 في الصين؛ ليتحول في غضون أسابيع إلى جائحة عالمية أدت إلى شل حركة النقل الجوي وتوقف العديد من النشاطات الاقتصادية وسلاسل التوريد. استمرت فترة التوقف لمدة كافية لدفع الشركات لتسريح موظفيها وإغلاق العديد المشاريع ليشهد العالم أزمة بطالة جماعية إجبارية خلال الربع الأول من العام. وبالإضافة إلى حالة الطوارئ التي تشهدها المستشفيات في المدن الموبوءة نتيجة تحملها لفوق طاقتها الاستيعابية من عنصر بشري مؤهل ومعدات وقاية ووسائل عمل كالأسرة وأجهزة الإنعاش ما جعل حياة مئات الآلاف حول العالم على المحك، أدى فقدان الوظائف وتوقف سلاسل الإمداد إلى أزمة غذاء قد تحصد أرواحا أكثر من تلك التي سيفتك بها الفيروس، فيما تقف العديد من الحكومات حتى في الدول المتقدمة موقف عجز عن مواجهة هذه الأزمة.

مشكلة الدراسة: لقد أوقدت أزمة كورونا حس المسؤولية الاجتماعية لدى صناع القرار في العديد من الشركات حول العالم وبادرت شركاتهم بتقديم العديد من المساعدات الإنسانية المادية والمالية، حيث لعبت شركات القطاع الخاص دورا مهما في مواجهة الأزمة، ومن هنا جاءت إشكالية هذه الورقة المتمثلة في التساؤل التالي:

كيف استجابت الشركات العالمية لمسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة جائحة كورونا؟

للإجابة على هذا التساؤل تم القيام بمسح لشبكة الإنترنت والإطلاع على أحدث المقالات في المواقع الإلكترونية باللغة الإنجليزية، وبعد الإطلاع على العديد من المبادرات تم اختيار ثلاث مبادرات التي قدمت قيمة عالية من وجهة نظر الباحثين.

أهداف الدراسة: بناء على ما تم عرضه من خلال مشكلة الدراسة فإن الهدف الرئيسي منها هو التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات العالمية خلال فترة حرجة من فترات الأزمة التي تسبب بها فيروس كورونا، ويمكن تقسيم هذه الهدف إلى ما يلي:

- تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأبعادها الأربع: الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرية؛

- تسليط الضوء على بعض تجارب الشركات التي توازن بين هذه الأبعاد وتجسدها على أرض الواقع؛

- التأكيد على أهمية الدور الذي يلعبه القطاع الخاص خاصة أوقات الأزمات التي لا تستطيع الحكومات مواجهتها منفردة على غرار جائحة كورونا.

منهج البحث: تم الاعتماد على المنهج الوصفي من أجل إبراز المفاهيم الأكاديمية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، كما تم الاعتماد على الوصف والتحليل لعرض المبادرات العالمية للشركات المختارة والتعليق عليها.

هيكلة البحث: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم هذه الورقة إلى ثلاث محاور كما يلي:

أولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات؛

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات؛

ثالثا: نماذج مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال أزمة كورونا.

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

من الصعب تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وذلك لثلاثة أسباب: الأول أنها موضوع خلافي وقواعد تطبيقها مفتوحة نسبيا؛ والثاني أنها مصطلح جنيس يتقاطع مع بعض المصطلحات ويمثل مرادفا لمصطلحات أخرىفي مجال علاقة الأعمال بالمجتمع؛ والثالث هو أنها ظاهرة ديناميكية. (Matten & Moon, 2008, p. 405) وقد شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية تغيرا وتطورا منذ ظهوره لأول مرة، وقد عكف العديد من الباحثين على إعداد أوراق مخصصة للإحاطة بالإطار المفاهيمي لها وتتبع تطور مفهومها، ولن يسع في هذا البحث إلا أن نذكر بعض التعريفات.

1.2. التعريفات الأكاديمية

فيما يلي جملة من التعريفات التي قدمها أكاديميون وباحثون للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

- أبرزت الباحثة Sandra Holmes آراء مجموعة من المدراء التنفيذيين حول المسؤولية الاجتماعية وقد وجدت أن أقوى إجابة كانت كما يلي: **"بالإضافة إلى تحقيق الأرباح يجب على الأعمال التقيد بالقوانين، والمساعدة في حل المشاكل الاجتماعية، بغض النظر ما إذا كانت الأعمال تساهم أم لا في خلق هذه المشاكل، حتى وإن كان لا يوجد احتمال عائد قصير أو طويل الأجل "**.(Moir, 2001, p. 3)وقد حظيت هذه الدراسة باهتمام العديد من الباحثين على غرار موير وكارول.

- تعريف David Dyer & Ian Chambers: **"المسؤولية الاجتماعية هي اشتراك** المنظمة **في برامج خدمة المجتمع"**. وكذلك عرفها Thomas Jones أنها: **"المسؤولية الاجتماعية هي التزام اجتماعي للشركة ليس فقط أمام حملة الأسهم، ولكن أيضا أمام جماعات أخرى في المجتمع"**. أما David Dunnockفقد قدم التعريف التالي: **"المسؤولية الاجتماعية هي ضرورة التزام منشآت الأعمال اجتماعيا تجاه المجتمع الذي تعمل به، وذلك من أجل رفع مستوى الرفاهية للمجتمع بفئاته المختلفة"**.(أبو النصر، 2015، صفحة 32)نلاحظ أن التعريفات السابقة تتفق أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تكون تجاه جميع فئات المجتمع لكنها لتبين هذه الفئات.

- وفيما يلي تعريف آخر قدمهHarold Johnson: **"الشركة المسؤولة اجتماعيًا هي الشركة التي يعكف مسيروها على موازنة تبادل المنافع بدلاً من السعي لتعظيم أرباح حملة الأسهم فقط. تأخذ الشركة المسؤولة في الاعتبار أيضًا الموظفين والموردين والمتعاقدين والمجتمع المحلي والأمة"**.(Caroll, 1999, p. 273)هذا التعريف أكثر تفصيلا حيث يبين الفئات أو الأطراف التي تلتزم تجاههم الشركة.

2.2. تعريفات الهيئات الدولية

لم يقتصر تعريف المسؤولية الاجتماعية على الأكاديميين، بل قدمت المنظمات والهيئات الدولية تعريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية نورد منها:(الحموري و المعايطة، 2015، الصفحات 19-17)

- عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة كالتالي: **"الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل"**؛

- قدمت كذلك منظمة العمل الدولية تعريفها الآتي: **"المبادرات الطوعية التي تقوم بها المؤسسات، علاوة على ما عليها من التزامات قانونية. وهي طريقة تستطيع أن تنظر بها أية مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وتعد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية، أو السياسة المجتمعية، وليست بديلا عنهما"؛**

- عرفها البنك الدولي بأنها: **"التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، لتحسين مستوى معيشة الناس، بأسلوب يخدم التجارة، ويخدم التنمية في آن واحد تكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة"؛**

- تعريف مواصفة الأيزو 26000: **"مسؤولية المنشأة تجاه تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية والذي من شانه أن يساهم في التنمية المستدامة متضمنة صحة ورخاء المجتمع؛ يأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المعنية؛ يتماشى مع القوانين المطبقة ومعايير السلوك الدولية؛ يدمج عبر المنشأة ويمارس من خلال علاقاتها".**(International Organization for Standardization, 2010, p. 03)

يرى الباحثان أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتمثل في الحفاظ على البيئة، وترشيد استهلاك الموارد الطبيعية من أجل الأجيال القادمة، وبناء علاقات رابح-رابح مع جميع أطراف الحق كالموظفين والزبائن.

3. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

توجد العديد من الأدبيات التي تطرقت لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أشهرها كانت للباحث الأمريكي كارول من خلال بناء هرمه الشهير، والذي افترض أنه من أجل عدم تعارض الأبعاد الاجتماعية مع البعد الاقتصادي يجب التركيز على الهرم ككل، وفي نفس الوقت الحرص على اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة منأجل الالتزام بكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات.(Caroll, 1991)

1.3. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

قد تظهر المسؤولية الاجتماعية للشركات للبعض متعارضة مع الأداء الاقتصادي وتعظيم الأرباح، إلا أن العديد من الدراسات تشير لعكس ذلك تماما، أو على الأقل إلى أنه يمكن الجمع بينهما كما يلي:

- **تعظيم أرباح الملاك وحملة الأسهم**: يشير ميلتون فريدمان أن مديري الشركات مسؤوليتهم الأساسية هي أن يحققوا أقصى أرباح الملاك وحملة الأسهم، وهو ما يعرف بالتوجه التقليدي. (Friedman, 1979) تعظيم الربح يكون من خلال تلبية حاجات ورغبات الزبائن من السلع والخدمات التي يحتاجونها، وهنا يمكن أن نقف عند بعض الدراسات التي تدعم وجهة نظر المسؤولية الاجتماعية من الجانب الاقتصادي، فمثلا تشير دراسة تمت سنة 2013 أن رغبات الزبائن والمجتمع ككل أصبحت تتجه نحو المنتجات الصديقة للبيئة أو المسؤولة اجتماعيا، وتضمنت الدراسة دراسات أخرى مثل تلك التي أجريت في عام 2010 من قبل معهد الموارد العالمية في الولايات المتحدة، والتي أفضت إلى زيادة عدد مستهلكي منتجات الأغذية العضوية بنسبة 30٪ سنويًا، أي تقريبا واحد من كل ثلاثة مستهلكين يفضلون شراء المنتجات التي لها بعض المزايا البيئية. وفي إسبانيا، وفقا لدراسة أجرتها وزارة البيئة عام 2011، سيكون 57٪ من المستهلكين على استعداد لدفع المزيد من أجل المنتجات الإيكولوجية. وفي ذات السياق وفقا لدراسة أجرتها وكالة التسويق الكندية للوعي البيئي بين عامي 2009 و2010، بينت أن خلال هذه السنة هناك زيادة قدرها 73٪ في المنتجات "الخضراء" في السوق. (Góngora & Luc á, 2013, p. 07)

- **الميزة التنافسية وصورة العلامة:** تؤثر صورة العلامة على قرارات المستهلك الشرائية، وقد أظهرت أحد الاستطلاعات أن 86% من المستهلكين يعتمدون على سمعة الشركات في اتخاذ قراراتهم الشرائية، وتوجيه الآخرين للشركة، وأنهم يستخدمون قوتهم الشرائية في مكافأة الشركات المسؤولة اجتماعيا، فيما بين استطلاع آخر أن 42% من المستهلكين عاقبوا شركات لم تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية عن طريق مقاطعة شراء منتجاتها.(الحموري و المعايطة، صفحة 243)

- **الكفاءة وتخفيض التكاليف:** يمكن تقليل تكاليف الإنتاج من خلال إعادة تدور النفايات أو من خلال استعمال مواد بديلة أقل تكلفة.وفي مجال الموارد البشرية يمكن للشركة أن تقوم بتحفيز وتدريب العمال وبث روح المسؤولية الاجتماعية فيهم سعيا لجعلهم أكثر اقتصادا للطاقة والمواد المستهلكة، وأكثر إبداعا وبحثا على طرق لتقليل التكاليف وزيادة الكفاءة. (جماعي و عبد العزيز، 2012، صفحة 12)

2.3. البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

يقوم هذا البعد على احترام القوانين المتعلقة بحماية البيئة والحد من التلوث والنفايات الصناعية، وترشيد استهلاك الموارد الطبيعية، واحترام قوانين حماية المستهلك، وأداء التزاماتها القانونية تجاه العمال من أجور ومنح وترقيات وتكوين والتأمين الاجتماعي واحترام قوانين السلامة المهنية، وغيرها من التشريعات والقوانين التي يجب على الشركات أن تلتزم بها بقوة القانون. كذلك تلتزم

الشركة بأداء واجباتها القانونية تجاه الدولة مثل القيام بالتصريحات الجبائية بشفافية ومصداقية، ودفع الضرائب والرسوم. (الغالبي و العامري، 2008، صفحة 65)

تتناول العديد من التعريفات المسؤولية الاجتماعية كأنها عمل تطوعي وتهمل وجود أي التزام قانوني على الشركات، بينما تفصل بعض المؤلفات الغربية بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري، ويرى الباحثان أنالمسؤولية الاجتماعية تضم هذا وذاك. ففي البعد القانوني يجب احترام القوانين الدولية والمحلية تضبط علاقة الشركة بأصحاب المصلح كالموظفين الذين تلتزم بدفع أجورهم وتأمينهم وحمايتهم أثناء العمل، كما تلتزم تجاه المستهلكين بإنتاج سلع وخدمات تستجيب للحد الأدنى من المتطلبات القانونية التي تكفل حماية صحة المستهلكين وسلامتهم والحفاظ على البيئة التي يعيشون فيها.(أبو النصر، 2015، صفحة 59)الالتزام بالمسؤولية البيئية يعتبر واجبا مفروضا بقوة القانون، فمثلا تلتزم الشركات قانونيا بدفع ضريبة المناخ أو ما يسمى بالضريبة الخضراء، التي تعتبر آلية اقتصادية للحد من التلوث والآثار السلبية على البيئة. عدم التزام الشركات بالتزاماتها القانونية البيئية قد يعرضها لعقوبات صارمة، فمثلا دفعت شركةVolkswagenعملاق صناعة السيارات الألمانية من 2015 إلى 2019 أكثر من 30 مليار يورو كتعويضات وغرامات حول العالم بسبب فضيحة تثبيت برنامج يخفض معدلات طرح سياراتها للنيتروجين عندما تكون تحت الاختبار.(Jolly & Agencies, 2019)

3.3. البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

يشير هذا البعد إلى عدم الاكتفاء بالحد الأدنى من القوانين، وقيام الشركة بما هو متوقع قيميا وأخلاقيا، واحترام الثقافة المحلية والعادات والتقاليد، والتعاون مع ممثلي المجتمع المدني مثل منظمات حقوق الإنسان ومنظمات حماية البيئة وحركات حماية المستهلك لإرساء القيم التي يمكن أن تستحدث على ضوئها قوانين مستقبلية. (Caroll, 1991, pp. 40-41)

تركز الأخلاقيات على المسؤولية الاجتماعية وما تتضمنه من حقوق والتزامات أخلاقية قائمة بين الشركة والمجتمع الذي تعمل فيه، حيث يجب أن تساهم في التنمية المجتمعية من خلال التعاون مع المجتمع المدني، كما تتضمن العلاقات بين المنظمة وجميع أطراف المصلحة، فلا تختزل العلاقة مع المساهمين فقط، بل تتعداها للعلاقة بين الشركات فيما بينها، حيث تعالج مشاكل متعلقة بالمنافسة العادلة كمحاربة التجسس الصناعي، والسياسات التسويقية. (العزاوي، العاني، و خميس، 2016، الصفحات 25-26)

4.3. البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

أشار كارول إلى ضرورة التفرقة بين البعد الأخلاقي والخيري، إذ وبالرغم أنه يرى أن هذا الأخير أقل أهمية من الأبعاد الثلاثة السابقة إلا أنه يجعل الشركات أكثر من مجرد مواطن صالح في

المجتمع، بل أنها تشارك في الأعمال الخيرية التي لا تقتصر عليه، حيث ينتظر المجتمع من الشركة أن تشارك في الأنشطة التطوعية والخيرية التي تحسن جودة لحياة وتدعم قضايا خيرية، لكن في هذا المستوى لا تعتبر الشركة غير أخلاقية إن لم تقم بهذه الأعمال، وقد شبه كارول هذا البعد – الخيري– بالكريمة التي تغلف الكعكة. وفيما يلي جملة من الأنشطة التي يُدرجها في هذا الجانب من المسؤولية الاجتماعية:

- القيام بالأعمال الخيرية والتطوعية التي ينتظرها المجتمع؛
- اشتراك المديرين والموظفين في الأعمال الخيرية والتطوعية داخل المجتمع
- تقديم الدعم لمؤسسات التعليم الخاص والحكومي؛
- الدعم الطوعي للمشاريع التي تهدف إلى تحسين نوعية الحياة في المجتمع؛
- المساهمة في ترقية الرخاء المجتمعي.(Caroll, 1991, pp. 41-43)

الشكل 1:أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

المرجع: (Caroll, 1991, p. 42)

يرى الباحثان أنه من غير الممكن فصل أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة عن بعضها تماما، فهي متداخلة ومتشابكة، وهذا يجعل لهرم كارول غير صالح كإطار لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية، لكن يمكن رؤيته من زاوية أخرى تجعله يظهر المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما مرنا يعتمد على مهارة المسيرين في اتخاذ القرارات المناسبة للموازنة بين الأبعاد الأربعة.

4. نماذج مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال أزمة كورونا

1.4. مبادرة سلسلة مطاعم Chef José Andrés:

خوسيه أندريس هو مبتكر طهي معترف به دوليًا ورائد الأطباق الاسبانية في لولايات المتحدة، مالك ومسير مجموعة ThinkFoodGroup الحائزة على عشرات الجوائز، والتي تضم

أكثر من 30 مطعما (علامة) تقع في جميع أنحاء الولايات المتحدة وخارجها. تتميز المجموعة بالتنوع من شاحنات طعام ومطاعم سريعة منتشرة في عدة أماكن إلى مطاعم تقترح قوائم عالمية مثل ميني بار من خوسيه أندريس وسومني الحاصلين كلاهما على نجمتي ميشلان. تم اختياره كأحد أفضل 100 شخصية مؤثرة في مجلة Time Magazine في عامي 2012 و2018، كما حصل على جائزة "الشيف المتميز" و"العمل الإنساني للعام" من قبل مؤسسة جيمس بيرد. خوسيه أندريس كذلك هو مؤلف محقق لأفضل المبيعات في نيويورك تايمز ومعلم وشخصية تلفزيونية وإنسانية. أسس أندريسWorld Central Kitchen وهي مؤسسة غير ربحية توفر حلولا ذكية لإنهاء الجوع والفقر باستخدام قوة الغذاء لتمكين المجتمعات وتقوية الاقتصاديات. والجدير بالذكر أن فريقه قدم أكثر من 3.6 مليون وجبة إلى شعب بورتوريكو بعد إعصار ماريا. حصل عمل أندريس على عدة جوائز وأوسمة كجائزة الإنجاز مدى الحياة لعام 2017 من الرابطة الدولية لمحترفي الطهي وميدالية العلوم الإنسانية الوطنية لعام 2015، وهو واحد من اثني عشر حائزًا على الجائزة من الوقف الوطني للعلوم الإنسانية. حصل أندريس أيضًا على لقب رائد الأعمال العام لشركة إي واي في واشنطن الكبرى لقيادته وتأثيره على مجتمع الأعمال العالمي وحصل على جائزة ميدالية رئيس معهد التجمّع اللاتيني للكونغرس. (Jos é Andr és)

قام خوسيه أندريه خلال أزمة كورونا بمجهودات كبيرة أسالت الكثير من الحبر في الصحف الأمريكية، حيث يسعى لتوفير الطعام للمحتاجين خلال هذه الفترة وللطواقم الطبية من أجل تعزيز مجهودات مواجهة الجائحة، ولم يكتف بالجهود المبذولة من قبل شركته بل دعا الناس على مشاركة الطعام مع الغرباء المحتاجين له من خلال تغيير اسم حسابه على تويتر إلى "**رجاء ارتدوا أقنعتكم...إفعلوها من أجل الولايات المتحدة**"؛ كما غير وصف حسابه إلى عبارة يقول فيها: "**نحن جميعًا مواطنون في العالم. ما هو جيد بالنسبة لك، يجب أن يكون جيدا للجميع. إذا شعرت بالضياع، شارك طبق طعام مع شخص غريب ... ستجد من أنت**". (Andres)

خلال جائحة كورونا تقوم مؤسسة World Central Kitchen بتوزيع وجبات الطعام في الأحياء ذات الدخل المنخفض في المدن الكبرى مثل نيويورك، كما ترصد نقص الغذاء في الأماكن الأخرى في العالم. قامت كذلك هذه المؤسسة بإقامة خيمة في ميناء أوكلاند أين ترسو إحدى السفن الكبرى المحجورة من أجل طهو وتزويد وجبات الطعام الطازجة لراكبي وطاقم السفينة القابعين في الحجر الصحي. (Gregory, 2020)بالإضافة لما سبقأعلن أندريس أنه

سيحول ثمانية من مطاعمه في نيويورك وواشنطن العاصمة إلى مطابخ مجتمعية لأولئك الذين يكافحون خلال الوباء. (Morgan, 2020)

كانت مبادرة سلسلة مطاعم Chef José Andrés ومؤسسته الخيرية إحدى المبادرات العديدة التي سارعت إليها العديد من الشركات التي تعمل في نفس القطاع، وتعد هذه المبادرات أولوية قصوى إلى جانب توفير الرعاية الصحية، بل يمكن أن تكون أهميتها أكبر، حيث يعتبر الطعام أحد الحاجات الأساسية التي يعد انقطاعها مأساة حقيقية تودي بحياة البشر. الوفيات التي قد تتسبب فيها المجاعة ونقص الغذاء قد تكون أكبر من الوفيات التي يتسبب فيها الفيروس نفسه؛ حيث يشير تقرير أصدرته منظمة Oxfam إلى أن 121 مليون شخص يمكن دفعهم إلى حافة المجاعة هذا العام نتيجة تعطل إنتاج الغذاء والإمدادات وتناقص المساعدات والبطالة الجماعية. ويقدر التقرير أن الجوع المرتبط بـCOVID-19يمكن أن يتسبب في 12000 حالة وفاة يوميًا، حيث بلغ معدل الوفيات العالمي لـCOVID-19 ذروته في شهر أفريل ليطال 10000 حالة وفاة يوميًا. (Godin, 2020)

2.4. مبادرة شركة Amazon:

العملاق الأمريكي Amazon.com هي شركة مختصة في البيع بالتجزئة عبر الإنترنت، ومصنع برامج قراءة الكتب الإلكترونية، وموفر خدمات الويب التي أصبحت المثال الأيقوني للتجارة الإلكترونية في العالم. يقع مقرها في سياتل، واشنطن. تقوم شركة أمازون بالبيع المباشر أو كوسيط بين تجار التجزئة الآخرين والملايين من عملائها. تشمل أعمال خدمات الويب الخاصة بها تأجير تخزين البيانات وموارد الحوسبة، والتي يطلق عليها "الحوسبة السحابية" عبر الإنترنت. تبسط أمازون تواجدها الكبير على الإنترنت لدرجة أنه سنة 2012 تحرك 1% من جميع تدفقات الإنترنت في أمريكا الشمالية من وإلى مراكز بيانات Amazon.com. تصنع الشركة قارئ الكتب الإلكترونية الرائد في السوق Kindle. أدى ترويجها لهذه الأجهزة إلى نمو هائل في نشر الكتب الإلكترونية لدرجة تأثيره البالغ على سوق نشر الكتب الورقية. (Hall)

عرفت العملاق أمازون بدايات محتشمة، وكان نشاطها يعتمد على العمل في مرآب، حيث كان مؤسس الشركة والمدير التنفيذي الحالي لها جيف بيزوس وموظفيه القلائل في بداية مشوارهم يقومون بحزم الكتب وأخذها إلى مكاتب البريد بأنفسهم. مع العمل الدؤوب والاجتهاد قامت الشركة ببناء مستودعات للتخزين، مما جعلها شركة ذات إيرادات وأصول

حقيقية. لم تنل أمازون في البداية ثقة الكثير من المستثمرين الذين شككوا في نجاحها اعتبروها حمى حلم dot-com آخر، إشارة للشركة دوت كوم التي عانت من فضيحة مدوية في أواخر التسعينات، كما توقعوا أن يتم سحقها أو التهامها من قبل كبريات الشركات المنافسة آنذاك مثل Borders و Barnes & Noble. جانبت توقعات المستثمرين ورواد الأعمال الواقع وبدلا من ذلك قدمت شركة Borders طلبًا للحماية من الإفلاس في عام 2011 وأغلقت منذ ذلك الحين مئات المتاجر، فيما بقيت شركة Barnes& Noble مترنحة، في الوقت الذي انتقلت فيه Amazon إلى كل أنواع المنتجات والوسائط والخدمات التي يمكن تخيلها تقريبا وهيمنت على سوق البيع عبر الأنترنت في العالم لتصبح رقما صعبا في المعادلة (Depillis & Sherman, 2019). وفيما يلي بعض الحقائق حول الشركة: (Hartmans, 2020):

- قطعت أمازون ومديرها التنفيذي جيف بيزوس شوطا طويلا منذ الأيام الأولى للشركة وعرفت الشركة تحولات كبرى؛

- ما بدأ كبائع للكتب في يوليو 1995 سرعان ما أصبح عملاقًا وواحدة من أكثر الشركات قيمة في العالم، حيث بلغت القيمة شركة أمازون في مارس 2020 ما مقداره 1.49 ترليون دولار محطمة بذلك رقما قياسيا جديدا ولتكون ثالثة أكبر شركة في العالم بعد العملاقين Apple التي تبلغ قيمتها1.61ترليون دولاروMicrosoft التي تبلغ قيمتها1.54ترليون دولار؛(Klebnikov, 2020)

- تم الكشف عن الكثير من الحقائق غير المعروفة حول الأيام الأولى للشركة بفضل المؤلف براد ستون الذي قدم تقريرا عن كتابه الصادر سنة 2013 بعنوان: "**متجر كل شيء: جيف بيزوس وعصر الأمازون**"، وهذا الكتاب بدوره معروض للبيع على موقع الشركة؛(Amazon)

- أراد جيف بيزوستسميةالشركةCadabra ولكن تم العدول عن التسمية لأنها تبدو مشابهة لكلمة Cadaver التي تعني الجثة؛

- كان هناك تقليد لموظفي Amazon الأوائل، أين اعتاد الفريق أن يدق جرسا في المكتب في كل مرة يقوم فيها أحد الأشخاص بإجراء عملية شراء، ولكن تم التخلي عن هذه العادة بعدما ازدادت وتسارعت وتيرة المشتريات.

تعتزم أمازون إنفاق ملايين الدولارات خلال جائحة كورونا من أجل تطوير قدرات الاختبار COVID-19 لجميع موظفيها الذين يشتغلون في الخط الأمامي، وتوفير معدات الحماية

الشخصية والمعقمات لمئات الآلاف من موظفي الشركة، كما تعتزم رفع أجور العاملين بالساعة. تتوقع الشركة تحقيق ربح تشغيلي يصل إلى 4 مليارات دولار أو أكثر، لكن حس جيف بيزوس المدير التنفيذي للشركة فإنهم يتوقعون في ظل هذه الظروف غير العادية على إنفاق كامل تلك الأربع مليارات دولار أو أكثر قليلاً على النفقات المتعلقة بالجائحة لضمان وصول المنتجات للعملاء والحفاظ على سلامة الموظفين. قامت شركة أمازون إلى غاية شهر ماي 2020 وفقا لكل من (Swartz, 2020) و (Morgan, 2020) بما يلي:

- شراء 100 مليون قناع وجه موجهة لجميع الشركاء والسائقين وموظفي الدعم في شبكة عملياتها؛

- اقتناء أكثر من 1000 كاميرا حرارية و31000 مقياس حرارة ليتم استخدامها في إجراء فحوصات يومية إلزامية لدرجات الحرارة للموظفين وموظفي الدعم في جميع مواقع عملياتها وأسواق ومتاجر بيع الأطعمة؛

- تكوين فريق يضم علماء وباحثين ومديري برامج ومتخصصين في الشراء ومهندسي برمجيات لدعم قدرات إجراء اختبارات الفيروس؛

- توظيف 100000 عامل إضافي ومنح زيادات للموظفين الحاليين للتعامل مع متطلبات فيروس كورونا؛

- أنشأت صندوقًا بقيمة 25 مليون دولار لمساعدة سائقي التوصيل والعاملين الموسميين على التعامل مع الفيروس، وصندوقًا بقيمة 5 ملايين دولار لمساعدة الشركات الصغيرة المتضررة في سياتل.

ما تقوم به شركة أمازون سواء خلق العديد من فرص العمل خلال الجائحة وامتصاص جزء من البطالة الجماعية التي فرضتها الجائحة بعد توقف الكثير من الأنشطة يمكن تصنيفه ضمن البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، كون هؤلاء العمال لا يستفيدون من منح مجانية بل يتقاضون رواتبهم، أما توفير وسائل الحماية للعمال في الخط الأمامي فهو ضمن البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية، فيما تصنف جهود دعم تطوير اختبارات للكشف عن الفيروس ضمن البعد الأخلاقي، أما صناديق المساعدات الموجهة لمساعدة الشركات الصغيرة المتضررة فتصنف ضمن البعد الخيري؛ وبهذا تكون شركة أمازون تمكنت من تجسيد المسؤولية الاجتماعية للشركات بكل أبعادها التي أشرها كارول في هرمه الشهير.

3.4. مبادرة شركةZoom

إيريك إيوان هو المدير التنفيذي ومؤسس شركة Zoom الناشئة التي سرعان ما أصبحت شركة عالمية. كان لإيريك إيوان في عام 2011 يعمل كنائب رئيس قسم الهندسة في شركة Cisco، وقد حاول آنذاك إقناع زملائه التنفيذيين بأنهم بحاجة ماسة لتحسين منصة مؤتمرات الويب WebEx التابعة لشركة سيسكو. رغم أن شركة سيسكو استحوذت سابقا على المنصة بمبلغ مكلف وأنها كانت تشكل جزءا مهما من أعمالها؛ إلا أن دعوات يوان لم تجد صدى لدى زملائه وصناع القرار في الشركة بخصوص ضرورة تطويرها. كان ذلك الرفض الدافع الأساسي الذي جعل يوان يغادر من مركزه كموظف ليلج إلى عالم ريادة الأعمال حيث استقال من سيسكو وأسس شركته الناشئة الخاصة Zoom. وفي غضون أربع سنوات فقط، انتقلت الشركة ومنتجها الخاص بمؤتمرات الفيديو من دائرة التشكيك والمخاوف، إلى الاعتماد والاستخدام من قبل عشرات الملايين من الأشخاص حول العالم. ليس ذلك فحسب، بل حققت الشركة أيضًا الربحية بسرعة كبيرة، بفضل منهج يوان القائم على تطوير المنتجات والتركيز على العملاء.(Shah, 2020)

خلال الحجر الصحي الذي شهدته دول العالم على إثر جائحة كورونا زادت عمليات التنزيل اليومية لتطبيق Zoom بمعدل 30 ضعفا مقارنة بالمعدل السنوي، وتربع التطبيق على قمة عرش التطبيقات المجانية لأجهزة iPhone في الولايات المتحدة في شهر مارس 2020، فيما ارتفع عدد المستخدمين اليوميين لتطبيق زووم إلى 200 مليون مستخدم في مارس مقارنة بعشر ملايين مستخدم في ديسمبر. رغم هذا النجاح الباهر والقفزة النوعية التي حققتها الشركة إلا أنها لم تسلم من مخاوف الخصوصية على إثر أزمة الاختراق أين تعرض مستخدمون للتطبيق خلال مؤتمراتهم لتشويش عن طريق مقاطع صوتية وفيديوهات مزعجة حيث باتت هذه الحوادث تعرف بقنابل زووم "Zoombomb"؛ وقد اعتذر المدير التنفيذي للشركة إيريك يوان عن هذه الثغرات الأمنية ووعد بإيجاد حل لإنهائها في الآجال القصيرة.(Novet, 2020)

نتيجة الحاجة الملحة للناس المتواجدين في الحجر الصحي للتواصل سواء من أجل عقد اجتماعات، أو الدراسة أو الاجتماعات العائلية وغير الرسمية للتخفيف من الضغط النفسي قررت شركة Zoom بجملة من المبادرات كما يلي:(Konrad, 2020)

- إزالة الحد الزمني للدردشات المرئية باستخدام الخدمة المجانية للمناطق المتأثرة في الصين وأماكن أخرى في العالم؛

- تقديم المساعدة في التخفيف من تأثير الفيروس التاجي على الأطفال المتمدرسين بإزالة الحد الأقصى لأي مدارس ابتدائية أو في الطور المتوسط أو الثانوي في الدول المتأثرة كاليابان وإيطاليا والولايات المتحدة؛

- منح الطلاب والمعلمين الذين يملكون عناوين بريد إلكتروني رسمية يمكن التحقق منها لمدرستهم حسابات مجانية توفر اجتماعات غير محدودة المدة في الدول سابقة الذكر بالإضافة إلى إتاحتها حسب الطلب في النمسا والدنمارك وفرنسا وأيرلندا وبولندا ورومانيا وكوريا الجنوبية.

أما في الصين الموطن الأصلي لمؤسس الشركة ومديرها التنفيذي فقد قامت الشركة بما يلي:(Yuan)

- التدريب على الصحة النفسية وتقديم خدمات مجانية ودعم فني للمنظمات غير الحكومية مثل المؤسسات الخيرية والمؤسسات الطبية للمساعدة في جهود الإغاثة في حالات الكوارث. فعلى سبيل المثال تستخدم مؤسسة بكين للرفاهية بالشراكة مع أساتذة علم النفس من عدة جامعات صينية مرموقة Zoom Video Webinars لتدريب الآلاف من مستشاري الصحة النفسية وإعدادهم للاستشارات النفسية مع الأطباء والمرضى وعائلاتهم في ووهان؛

- التعليم عبر الإنترنت بالتعاون مع منصة المعلومات التعليمية الصينية بإطلاق منصة مؤتمرات الفيديو Zoom تدعم التعليم والبحث عبر الإنترنت لجميع الجامعات والكليات في الصين؛

- تمكين التطبيب عن بعد، حيث يستخدم الأطباء من أكثر من 1000 مستشفى عام في الصين اجتماعات الفيديو عالية الوضوح لإجراء مشاورات عبر الإنترنت وتشخيص المرضى عن بُعد وتوفير العلاج لمرضى فيروس كورونا.

من الواضح أن شركة زووم بقيادة مؤسسها ورئيس تنفيذها الحالي يولون عناية لتسويق شركتهم في صورة مسؤولة اجتماعيا بحيث لا تركز فقط على الربحية بل على العملاء والمجتمعات في الدول المختلفة، حيث جاء في تغريدة على موقع تويتر عبر حساب مجلة فوربس تصريح لإيريك يوان قال فيه: "**أخبرت الفريق أنه مع أزمة مثل هذه يجب أن لا نستغل الفرصة للتسويق والبيع. يجب أن نركز على عملائنا**". (Forbes, 2020)كما أن المبادرات التي أطلقتها

الشركة في الصين يمكن اعتبارها أحد تجليات مفهوم مواطنة الشركات. يبقى الأمل في أن تلتزم الشركة بنفس قيم المسؤولية الاجتماعية في الدول الفقيرة في أفريقيا وأمريكا الجنوبية.

5.خاتمة

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام بالموازنة بين الأهداف الاقتصادية والأهداف الاجتماعية. تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي إذ هي في المقام الأول كيانات اقتصادية هدفها تعظيم أرباح الملاك وحملة الأسهم؛ والبعد القانوني المتمثل في احترام القوانين المحلية والدولية؛ والبعد الأخلاقي المتمثل في عدم التسبب بأي شكل من الأشكال في الأذى لأي طرف يتعامل مع الشركة بصفة مباشرة أو غير مباشرة؛ والبعد الخيري المتمثل في القيام بما هو جيد لمصلحة الناس والكوكب والمساهمة في الاستقرار والرخاء المجتمعي. تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال الأزمات؛ وخلال أزمة فيروس كورونا المستجد ظهرت العديد من المبادرات التي قامت بها شركات عالمية تمكنت من تجسيد هذا المفهوم والموازنة بين جميع أبعاده، حيث خلصت هذه الدراسة لوجود استجابات قوية للعديد من شركات القطاع الخاص في العالم التي من بينها النماذج التي تناولتها الدراسة حيث كانت استجابتها ذات قيمة كبيرة وفيما يلي عرض لأبرز نتائج هذه الدراسة:

- سخرت سلسلة مطاعم Chef José Andrés إمكانيات كبيرة لتوزيع وجبات الطعام مجانا للأشخاص الذين يحتاجونه خلال جائحة كورونا؛

- قدمت شكة Amazon مبالغ مالية للأشخاص والشركات المتضررة من الحجر، كما تكفلت كليا بتأمين موظفيها الدائمين والمؤقتين وقامت باستقطاب عدد كبير من المتعرضين للبطالة بسبب الجائحة؛

- قدمت شركة Zoom خدمات مجانية للمستشفيات والجامعات والمؤسسات الخيرية والمدارس والأشخاص في الدول المتضررة.

توصي هذه الدراسة شركات القطاع الخاص بالاستفادة من التجارب الدولية للشركات في المساهمة في مواجهة جائحة كورونا والتخفيف من الآثار السلبية التي خلفتها وستخلفها خاصة على أصحاب الأجرة اليومية والعائلات التي تعاني ضائقة مالية، كما توصي بدعم العاملين في الصفوف الأمامية في مواجهة الفيروس من أطقم طبية وعمال نظافة ورجال حماية مدنية بالمعدات والأدوات اللازمة التي تحفظ سلامتهم وتضمن استمرار القيمة التي يقدمونها.

6. قائمة المراجع

المؤلفات:

صالح الحموري، ورولا المعايطة. (2015). المسؤولية المجتمعية للمؤسسات من الألف إلى الياء (الإصدار الطبعة الأولى). عمان–الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

محسن منصور الغالبي، وصالح مهدي العامري. (2008). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال–الأعمال والمجتمع. عمان–الأردن: دار وائل للنشر.

محمد عبد الوهاب العزاوي، معاوية كريم العاني، و محمد عبد السلام خميس. (2016). أخلاقيات اللإدارة (الإصدار الطبعة الأولى). عمان–الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.

مدحت أبو النصر. (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية أيزو 26000. المجموعة العربية للتدريب والنشر،القاهرة–مصر، الطبعة الأولى.

المداخلات:

كلثوم جماعي، وسمير عبد العزيز. (2012). الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال. الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية،، 2012. بشار–الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية

- Caroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct. business and society , 38 (03), 268-295.
- Caroll, A. B. (1991, Jully-August). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. Business Horizons , 39-48.
- Friedman, M. (1979, September 13). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. The New York Times Magazine
- Matten, D., & Moon, J. (2008). Implicit and Explicit CSR a Conceptual Framework for a Comparative Understanding of Corporate Social Responsibility. Academy of Management Review , 33 (2), 404-4024.
- Moir, L. (2001). WHAT DO WE MEAN BY CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY? Corporate Governance , 1 (2).
- Góngora, A., & Lucía, C. (2013). Greenwashing: Ser Verde o Parecrlo. Cátedra la Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE .
- International Organization for Standardization. (2010). International Standard ISO 26000. Guidance on Social Responsibility .
- Amazon. (n.d.). Retrieved 08 14, 2020, from Amazon: https://amzn.to/3n9L8zv
- Andres, C. J. (n.d.). Please wear a mask! Do it for USA, please.. Retrieved from Twitter: https://bit.ly/3ah5KjZ
- Depillis, L., & Sherman, I. (2019, July 03). Retrieved July 28, 2020, from CNN Business: https://cnn.it/3mZbDY5
- Forbes. (2020, March 15). Forbes. Retrieved July 29, 2020, from Twitter: https://bit.ly/2OY46w2

- Godin, M. (2020, July 09). World. Retrieved July 26, 2020, from Time: https://bit.ly/2QyTLY7
- Gregory, S. (2020, March 26). Retrieved July 26, 2020, from Time: https://bit.ly/2QEu87W
- Hall, M. (n.d.). Banking & Business. Retrieved 07 28, 2020, from Britanica: https://bit.ly/3ghJb2t
- Hartmans, A. (2020, July 16). Retrieved July 28, 2020, from Business Insider: https://bit.ly/3e7I3f2
- Jolly, J., & Agencies. (2019, 09 30). News. Retrieved 08 12, 2020, from The Gardian: https://bit.ly/3twKmyz
- José Andrés. (n.d.). Bio. Retrieved Jully 26, 2020, from José Andrés: https://bit.ly/2OTOcPI
- Klebnikov, S. (2020, July 23). Money. Retrieved July 28, 2020, from Forbes: https://bit.ly/3x7ySUn
- Konrad, A. (2020, March 13). Forbes. Retrieved July 29, 2020, from Innovation: https://bit.ly/3n0f80E
- Morgan, B. (2020, March 17). Leadership. Retrieved July 26, 2020, from Forbes: https://bit.ly/3tuc13r
- Novet, J. (2020, April 02). Tech. Retrieved July 29, 2020, from CNBC: https://cnb.cx/3drIn99
- Shah, H. (2020, July 29). Retrieved 2020, from Fyi: https://bit.ly/3edMftJ
- Swartz, J. (2020, May 2). Internet/Online Services. Retrieved July 29, 2020, from Market Watch: https://on.mktw.net/3ajblq4
- Yuan, E. S. (n.d.). Zoom Help Center. Retrieved July 29, 2020, from FAQ: https://bit.ly/3n2D82X

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021، ص ص353-370

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

Evaluation of service quality in Algerian post using SERVPERF Model - Study a sample of Algerian posts' clients in Laghouat City

* عطاالله ياسين
ATTALLAH Yacine
جامعة محمد بوضياف – المسيلة
yacine.attallah@univ-msila.dz

بوهالي محمد
BOUHALI Mohammed
جامعة عمار ثليجي الأغواط
m.bouhali@lagh-univ.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/10 تاريخ القبول: 2021/05/18 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

تهدف الدراسة الى محاولة تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF بولاية الأغواط، ومحاولة اقتراح التوصيات المناسبة حسب النتائج المتوصل اليها، تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من 111 فرد تم اختيارهم بطريقة عشوائية مقصودة.

توصلت الدراسة الى أن جودة خدمة بريد الجزائر فيما يتعلق ببعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف كانت دون مستوى تطلعات الزبائن، أما بعد الأمان فكان في مستوى تطلعات الزبائن. بينما جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF بولاية الأغواط كانت دون مستوى تطلعات الزبائن.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، نموذج SERVPERF، بريد الجزائر.

تصنيف JEL: M31

Abstract :

The aim of the study is trying to evaluate the service quality of Algerian post using SERVPERF Model in Laghouat City, and trying to suggest suitable recommendations according to the obtained results. The study based on questionnaire in collecting data from a sample of 111 clients, selected randomly and on purpose.The study concluded that service quality of Algerian post concerning Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Empathy were less than the level of clients' aspiration, whereas the assurance dimension were in the level of clients' aspiration. While service quality of Algerian post using SERVPERF Model in Laghouat City isless than the level of clients' aspiration.

Key words: service quality, SERVPERF Model, Algerian post.

JEL classification codes: M31

*المؤلف المرسِل

1.مقدمة:

شهد قطاع الخدمات نموا متسارعا في العقود الأخيرة، خصوصا مع مطلع ثمانينات القرن العشرين مقارنة بباقي القطاعات، مما أدى الى زيادة الاهتمام به سواء من الناحية الأكاديمية، وهذا تجلى بالكم الهائل من البحوث والدراسات التي تناولته، أو من ناحية عدد المؤسسات الخدمية التي برزت في مختلف الاقتصاديات وتحقيقها لنتائج باهرة مقارنة بباقي القطاعات.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر إحدى المؤسسات الخدمية الناشطة في الجزائر، والتي تتميز بعدد ضخم من الزبائن نظرا لطبيعة خدماتها وانتشارها الواسع عبر كامل التراب الوطني، لهذا فهي تسعى جاهدة لتطوير وتحسين نوعية خدماتها وهذا لمواكبة التطورات الحاصلة وخصوصا في مجال الرقمنة، للوصول الى رضا زبائنها وكسب ولائهم.

ويعتبر موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين، وهذا لاعتبارات عديدة منها ما تعلق بمفهوم الجودة ومنها ما تعلق بالخدمة في حد ذاتها، ويعتبر كل من (Pararaman,Zeithaml,and Berry 1988)من الأوائل الذين اهتموا بقياس جودة الخدمات، وتجلى هذا في بناء نموذجهم والمعروف بنموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات، ثم تلتها إسهامات أخرى لعل أبرزها إسهامات كل من (J.Cronin,.Taylor 1992) والتي تولد عنها نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمات.

1.1. إشكالية البحث:

شهدت خدمات بريد الجزائر تطورا ملحوظا في الآونة الأخيرة، سواء من ناحية توسيع شبكة فروعه، خصوصا داخل بعض المؤسسات الكبرى مثل الجامعات، محطات المسافرين...الخ، أو من ناحية رقمنة خدماته مثل البطاقات الالكترونية، الخدمات عن بعد، الشباك الآلي...الخ، كل هذه الإضافات على مستوى الخدمات المقدمة أدت بالباحثين الى طرح السؤال التالي: ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم باستعمال نموذج SERVPERF؟

وتنبثق منه الأسئلة الجزئية التالية:

– ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الملموسية؟

- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الاعتمادية؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الاستجابة؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الأمان؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد التعاطف؟

2.1. فرضيات البحث

للإجابة على الإشكاليات سابقة الذكر تمت صياغة الفرضيات التالية:

- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الملموسية في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاعتمادية في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاستجابة في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف في مستوى تطلعات الزبائن.

3.1. أهداف البحث

يهدف البحث أساسا الى:

- معرفة تقييم ونظرة زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لمستوى جودة خدمات بريد الجزائر المقدمة لهم حسب الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF.
- الوقوف على جودة خدمات بريد الجزائر بولاية الأغواط نظرا لمكانته وعدد زبائنه.
- معرفة واقع جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط حسب نموذج SERVPERF.

4.1.أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من أهمية مؤسسة بريد الجزائر في المجتمع، ونظرا لطبيعة معاملاتها وحجم تعاملاتها مع شريحة واسعة من المجتمع.

5.1. المنهج المستخدم

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الملائم لمثل هكذا دراسات، وهذا عن طريق وصف عناصر الدراسة ثم تحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية، واستند الجانب النظري على البحوث السابقة المتعلقة بالموضوع، أما الجانب الميداني فقد ارتكز على الاستبيان لجمع البيانات بالإضافة الى الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات المتحصل عليها.

2. الإطار النظري للدراسة

نال موضوع جودة الخدمات ونماذج قياسها اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة من طرف العديد من الباحثين والمهتمين بمجال التسويق عموما وبتسويق الخدمات خصوصا، وفيما يلي بعض الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث.

1.2. جودة الخدمة:

مفهوم جودة الخدمة مفهوم مركب من مصطلحين يقعان في صلب اهتمام دارسي حقل التسويق، لهذا نرى أنه من الضروري إعطاء تعريف لكل مصطلح قبل المرور الى تحديد مفهوم جودة الخدمة.

أ. تعريف الجودة : من الصعب تعريف الجودة تعريفا يلقى قبولا بين الباحثين نظرا لارتباطه بعدة مفاهيم ذات الصلة كالرضا، الادراك، الشعور، التوقعات، الأداء...الخ، فهناك من يرى" الجودة تعني التحسين المستمر أو يمكن أن تعني التميز أو تلبية متطلبات الزبون (بسام و اسراء، 2020، صفحة 64)". والبعض الآخر يرى بأن "الجودة تعني قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد" (خلوط و شنشوبة، 2019، صفحة 623).

ب. تعريف الخدمة : عرف KOTLER الخدمة "بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أولا يكون مرتبط بمنتج مادي"، كما أن للخدمة عدة خصائص تختص بها مقارنة بالسلعة، وفيما يلي بعض خصائصها (عطاالله و بوخلوة، 2020، صفحة 572) :

- **اللاملموسية:** أي أنه من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها قبل أن تتم عملية شرائها.

- **التلازمية:** أي أنها تنتج وتباع وتستهلك في ذات الوقت كما لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها.

- **التباين:** نوعية الخدمة تعتمد على من يقدمها وكذلك على الوقت والمكان والكيفية التي تقدم بها.

الهلاك: يعني عدم إمكانية خزنها أو بيعها أو استخدامها لاحقا.

أما فيما يتعلق بتعريف جودة الخدمة فهناك من يعرفها بأنها "تعني قدرة المنظمة على مقابلة وتجاوز توقعات الزبائن، والتي تقاس بالتفاوت بين توقعات الزبائن للخدمة المعروضة وإدراك الزبائن للخدمة المستلمة(Mesurt, Mehmet, & Sabahattin, 2018, p. 2)". والبعض يرى بأنها "توفير الخدمة التي تمتثل لاحتياجات الزبون والتي تتوافق مع توقعاته أو تفوقها(Khattab, 2018, p. 25)". والبعض الآخر ينظر اليها بأنها "هي عنصر أساسي لنجاح إيصال الخدمات ونيل رضا الزبون في عالم متطور وتنافسي ومعقد ,Khattab, 2018)" (p. 25.فهذا المفهوم ربط جودة الخدمة برضا الزبون، وفي هذا الصدد اعتبر Croninand Taylor1992"أن التمييز بين المفهومين مهم وأكدا على أن مقدم الخدمة يحتاج لمعرفة ما اذا كان هدفه هو الحصول على زبائن راضين بأدائه أو إيصال أعظم مستوى من جودة الخدمة المستلمة"(Cronin & Taylor, 1992, p. 56)، أما Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985,1988)"اقترحوا بأن المستوى الأعلى من جودة الخدمة المستلمة ينتج من زيادة رضا الزبون، ولكن أبحاث حديثة أثبتت بأن الرضا يسبق جودة الخدمة وتطرق (Cronin and Taylor1994)بأن الفرق الأساسي بين جودة الخدمة ورضا الزبون في كون جودة الخدمة هي إدراك طويل المدى، بينما رضا الزبون هو حكم مؤقت يكون على أساس تلقي خدمة ما (Cronin & Taylor, 1994, p. 126)".

2.2 نموج تقييم جودة الخدمةSERVPERF

نموذج SERVPERF لجودة الخدمة (Cronin and Taylor1992) هو "نتيجة انتقادات عدم توافق النماذج السابقة، خصوصا نموذج SERVQUAL، هذا الأخير يقيس جودة الخدمة عن طريق الفرق بين تجربة الزبائن مع أداء الخدمة وتوقعات الزبائن السابقة، لكن نموذج

SERVPERF يقيس فقط جودة الخدمة عن طريق الأداء وإدراك جودة الخدمة فالباحثان (Cronin and Taylor1992) ادعوا أن بنود التوقعات غير مهمة في عملية تقييم جودة الخدمة(Vesna, Maja, & Amina, 2019, p. 94)". ويرتكز نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمات على خمسة أبعاد وهي (خيثر و مرايمي، 2017، الصفحات 32-33):

- **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال؛

الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق؛

- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم؛

- **الأمان (الثقة):** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛

- **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

3.2 الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات والبحوث موضوع جودة الخدمات ونماذج تقييم جودة الخدمة، سواء في البنوك، أو المستشفيات، أو الجامعات، أو حتى مؤسسات البريد، ومن بين الدراسات السابقة ما يلي:

- **دراسة** (Joseph Cronin, Jr. And Steven A. Taylor 1992)

هدفت الدراسة الى البحث في مفهوم وقياس جودة الخدمة والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون ونية الشراء، الدراسة اختبرت منهجية بديلة لجودة الخدمة المستلمة والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون ونية الشراء. وتوصلت الدراسة الى أن قياس الأداء المرتكز على جودة الخدمة يمكن أن يعتبر وسيلة لقياس بناء جودة الخدمة أن جودة الخدمة تسبق رضا الزبون ورضا الزبون له أثر دال على نية الشراء، وجودة الخدمة لها أثر أقل على نية الشراء من رضا الزبون. (Cronin & Taylor, 1992)

- **دراسة رقاد صليحة(2007-2008)**

تطرقت الدراسة الى تقييم جودة الخدمات البريدية في مؤسسات بريد مدينة سطيف من وجهة نظر زبائنها، بهدف معرفة درجة رضاهم عن مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة، وتم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من 135 فرد.

وأهم ما توصلت اليه الدراسة هو وجود انطباع إيجابي ورضى زبائن مكاتب بريد مدينة سطيف عن الجوانب المتعلقة بالملموسية، والاعتمادية، والضمان، أما الجوانب المتعلقة بالاستجابة، والتعاطف فلم تكن بالدرجة التي تعطي الانطباع الإيجابي عن الجودة ورضى الزبائن عنها (رقاد، 2007-2008).

- **دراسة بوعبدالله صالح(2016)**

هدفت الدراسة الى بناء إطار لأداة قياس خاصة للجودة المدركة للخدمة البريدية في الجزائر، وتوصل الباحث الى بناء مقياس مختصر يعكس ثلاث مكونات أساسية وهي: الاستقبال، ناتج الخدمة، ومعالجة الشكاوى. واستعمل الباحث استمارة الاستبيان لجمع البيانات من زبائن مكتبين بريديين كبيرين بولاية سطيف، حيث بلغت عينة الدراسة 133 زبون.

وتوصلت الدراسة الى اختلاف المكونات الثلاثة السابقة في موضوعها وزمن التقييم وكذا في الزبائن الذين يشعرون بها، كما توصلت الدراسة الى أن الزبائن ليسوا سواء إزاء أبعاد الجودة، فجودة الأداء تعني كل الزبائن، بينما جودة الاستقبال تخص الزبائن الذين يتنقلون الى مكاتب البريد، أما جودة معالجة الشكاوى فيدركها من كانت له تجربة فعلية مع التشكي (بوعبدالله، 2016).

- **دراسة بلقاسم قريشي، عبد النور شنين، إسماعيل قزال(2020)**

هدفت الدراسة الى ابراز دور التسويق الابتكاري في تطوير وتحسين أداء الخدمات للمؤسسات العمومية، مع تقديم أفضل الخدمات للزبائن والمتعاملين عن طريق استراتيجية واضحة العناصر لتحسين الخدمات في المؤسسات العمومية. واعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان لجمع البيانات، وتكونت العينة من 46 فرد من زبائن وموظفي بريد الجزائر بولاية ورقلة. وأهم ما توصلت اليه الدراسة ما يلي:

-أهمية وفاعلية التسويق الابتكاري في تحسين أداء الخدمات بشكل عام، بالإضافة الى تحليل أثرها على عناصر استراتيجية تحسين الخدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

-استراتيجية تطوير الخدمة غير دالة احصائيا والسبب احتكار بريد الجزائر للخدمات البريدية والمالية في الجزائر.

-الخدمات المقدمة من بريد الجزائر لازالت دون تطلعات أفراد العينة (قريشي، شنين، و قزال، 2020).

وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بحداثة فترة الدراسة، حيث تمت الدراسة في شهر فيفري 2020. كم أن عينة الدراسة استندت على ثلاث عناصر مهمة وهي المؤهل العلمي، حيث كان أدني مستوى شهادة الليسانس. ومدة التعامل مع بريد الجزائر، ارتكزت على عينة تشترط فيها التعامل مع بريد الجزائر بصورة متكررة على الأقل مرة في الشهر. واستبعاد موظفي بريد الجزائر من العينة. والعناصر الثلاثة سابقة الذكر التي ارتكزت عليها عينة الدراسة ترمي لضمان موضوعية وحيادية الدراسة.

3.الدراسة الميدانية

تمت الدراسة الميدانية على زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم الاعتماد على الاستبيان المستخدم في دراسة: عبد الحميد أحمد دياب وعبد الله عويد طويرش 2003، (عبد الحميد و عبدالله، 2013) مع بعض التعديلات الطفيفة عليه لتناسب عينة الدراسة وموضوعها.

1.3التعريف بمؤسسة بريد الجزائر:

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 مع الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنه القاعدية المتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية. هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى (بريد الجزائر).

2.3 عينة الدراسة وأداة جمع البيانات:

أ. عينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، تم اختيارها بطريقة عشوائية مقصودة، وارتكز اختيار العينة على أساسين، أولهما المؤهل الجامعي، فهذا الأخير كان حده الأدنى مستوى الليسانس، ومبرر الحد الأدنى للمؤهل الجامعي هو اعتقاد الباحثين بقدرة مستوى الليسانس على تقييم جودة خدمة بريد الجزائر مقارنة بالمستويات الأقل منه، وموضوعيته في التقييم وإصدار الأحكام، وثانيهما هو امتلاك أفراد العينة لحساب بريدي وموظف دائم، وهذا لضمان تعامل المستجوب مع بريد الجزائر بصورة متكررة شهريا على الأقل، ومبرر هذا الأساس هو ضمان موضوعية أفراد العينة، كما تم استبعاد موظفي بريد الجزائر من العينة وهذا لضمان حيادية المستجوبين وموضوعية الدراسة. وتم توزيع 130 استمارة استرجعت منها 115 استمارة، منها 4 استمارات غير صالحة نظرا لعدم اكتمال إجابات المستجوبين.

ب.أداة جمع البيانات: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وقد تضمن الاستبيان على ما يلي:

- **المحور الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية لأفراد العينة واحتوى ثلاثة أسئلة (الجنس، المؤهل العلمي، ومدة التعامل مع بريد الجزائر)

- **المحور الثاني:** تضمن الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF لتقييم جودة خدمة بريد الجزائر وهي:

✓ بعد الملموسية: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 1 الى5.

✓ بعد الاعتمادية: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 6 الى10.

✓ بعد الاستجابة: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 11 الى14.

✓ بعد الأمان: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 15 الى19.

✓ بعد التعاطف: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 20 الى24.

وتقيس أسئلة الأبعاد الخمسة سابقة الذكر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب مقياس SERVPERF. وذلك من خلال مقياس ليكرت الخماسي، حيث يشير الرقم 1 الى غير موافق بشدة، أما الرقم 2 فيشير الى غير موافق، والرقم 3 يشير الى محايد، أما الرقم 4 فيشير الى موافق، في حين الرقم 5 فيشير الى موافق بشدة.

أما اتجاه الإجابات فيكون كما يلي: 4÷5 □0.8 أي: من 1 الى 1.8 غير موافق بشدة، من 1.8 الى 2.6 غير موافق، من 2.6 الى 3.4 محايد، من 3.4 الى 4.2 موافق، ومن

4.2 الى 5 موافق بشدة. أما فيما يخص الأدوات الإحصائية المستعملة، فتم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS لحساب المتوسطات والانحراف المعياري.

* ثبات أداة جمع البيانات: تم الاعتماد على طريقة α(Cronbach alpha) لقياس درجة ثبات الاستبيان، وقد بلغت قيمة α لاستمارة الاستبيان 93 %وهي نسبة مقبولة لأنها تفوق 70 %. (انظر الملحق، ص17).

3.3 نتائج الدراسة واختبار الفرضيات: في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل نتائج المعالجة الإحصائية للدراسة واختبار الفرضيات.

أ. البيانات الشخصية: تضمنت استمارة الاستبيان ثلاث أسئلة حول البيانات الشخصية للزبون وهي الجنس،المؤهل العلمي،ومدة التعامل مع بريد الجزائر،فكانت نسبة الذكور 68.5 %، أما نسبة الاناث فكانت 31.5 %، أما فيما يخص المؤهل العلمي فكانت 25.2 % لحاملي شهادة الليسانس و 2.7 % لحاملي شهادة مهندس و34.2 % لحملة شهادة الماستر، و4.5 % لحملة شهادة الماجيستير، و 33.3 % لحاملي شهادة الدكتوراه، أما فيما يتعلق بمدة التعامل مع بريد الجزائر، فكانت نسبة 6.3 % للأفراد الذين تقل مدة تعاملهم الخمس سنوات، و25.2 % للأفراد الذين تتراوح مدة تعاملهم بين الخمس سنوات والعشر سنوات، ونسبة 68.5 % للأفراد الذين تفوق مدة تعاملهم مع بريد الجزائر العشر سنوات.

الجدول رقم 1: خصائص أفراد العينة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	76	68.5
	أنثى	35	31.5
المؤهل العلمي	ليسانس	28	25.2
	مهندس	3	2.7
	ماستر	38	34.2
	ماجيستير	5	4.5
	دكتوراه	37	33.3
مدة التعامل مع بريد الجزائر	أقل من 5 سنوات	7	6.3
	5–10 سنوات	28	25.2
	أكثر من 10 سنوات	76	68.5

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ب. اختبار الفرضية الأولى: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الملموسية في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم2: بعد الملموسة

العبارة	متوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1–يتوفر بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات متطورة.	3.0270	1.04846	محايد
2–التسهيلات والمرافق لدى بريد الجزائر ملائمة وجذابة.	3.0991	1.07834	محايد
3–مظهر العاملين في بريد الجزائر مرتب ولائق.	3.4144	0.98598	موافق
4–التصميم والتنظيم الداخلي لبريد الجزائر مرتب ومريح.	3.2523	1.03983	محايد
5–يلتزم العاملون في بريد الجزائر بالمواعيد المحددة.	3.1802	1.19239	محايد
الملموسية	3.1946	0.72436	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة للعبارات 1،2،4، و5، والمتعلقة بالتجهيزات، المرافق، التصميم، التنظيم الداخلي، وكذا الالتزام بالمواعيد المحددة لم تكن في مستوى تطلعات أفراد العينة، بينما العبارة 3 والخاصة بمظهر العاملين فنالت موافقة عينة الدراسة وكانت في مستوى تطلعاتهم. كما أن متوسطات إجابات العينة فيما يخص العبارات 1، 2، 4، و5 تقع في المجال بين 2.6 و3.4 أي اتجاه الإجابات محايد، ماعدا العبارة 3 فكان المتوسط يقع في المجال 3.4 و4.2 أي موافق، أما متوسط بعد الملموسية ككل فكان 3.1946 وهو يقع في مجال محايد. **اذن نرفض الفرضية الأولى. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الملموسية ليست في مستوى تطلعات الزبائن.**

ج. اختبار الفرضية الثانية: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاعتمادية في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم3: بعد الاعتمادية

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابات
1–يحتفظ بريد الجزائر بسجلات وملفات دقيقة.	3.4775	0.69866	موافق
2–تمتاز عمليات بريد الجزائر بالدقة.	3.5135	0.96167	موافق
3–لدي درجة عالية من الثقة ببريد الجزائر.	3.2613	1.17328	محايد

4–يقدم بريد الجزائر خدماته في الأوقات التي يعد بها.	3.2703	1.06127	محايد
5–يتم اجراء العمليات البريدية بسرعة.	3.2072	1.14509	محايد
بعد الاعتمادية	3.3459	0.74831	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة للعبارتين 1 و2 والخاصة باتسام السجلات، الملفات، والعمليات كانت في مستوى التطلعات، بينما العبارات 3، 4، و5 والخاصة بالثقة والالتزام بالوقت وكذا سرعة اجراء العمليات لم تكن في مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارتين 1 و2 يقع في المجال 3.4 و4.2 أي في اتجاه موافق، بينما باقي العبارات 3 ،4، و5 تقع في مجال محايد. أما متوسط بعد الاعتمادية فكان 3.3459 وهو يقع في مجال محايد. **اذن نرفض الفرضية الثانية. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاعتمادية ليست في مستوى تطلعات الزبائن.**

د. اختبار الفرضية الثالثة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاستجابة في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم4: بعد الاستجابة

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه إجابات
1–يستجيب العاملون في بريد الجزائر لاحتياجات العملاء بشكل فوري وسريع.	2.9459	1.08576	**محايد**
2–يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة.	2.7477	1.06573	**محايد**
3–يوجد لدى العاملين في بريد الجزائر استعداد دائم للتعاون مع العملاء.	3.1441	0.91301	**محايد**
4–يتم اخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها.	3.0721	1.00645	**محايد**
بعد الاستجابة	2.9775	0.80096	**محايد**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لكل عبارات بعد الاستجابة كانت دون مستوى التطلعات، أما متوسط إجابات العينة على عبارات هذا البعد كلها تقع في المجال 2.6

و3.4 أي في اتجاه محايد، ومتوسط بعد الاستجابة كذلك يقع في مجال محايد. **اذن نرفض الفرضية الثالثة. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاستجابة ليست في مستوى تطلعات الزبائن.**

هـ. اختبار الفرضية الرابعة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن.النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم5: بعد الأمان

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1–أشعر بالأمان عند تعاملي مع بريد الجزائر.	3.4054	1.01245	**موافق**
2–يتحلى العاملون في بريد الجزائر بالأخلاق الحميدة.	3.5586	0.95045	**موافق**
3–يحافظ بريد الجزائر على سرية حسابات العملاء.	3.7658	0.80853	**موافق**
4–العاملون في بريد الجزائر مؤهلون للقيام بأعمالهم.	3.4685	0.84013	**موافق**
5–يحصل العاملون في بريد الجزائر على الدعم الكافي من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة.	3.0811	0.83269	**محايد**
بعد الأمان	3.4559	0.63313	**موافق**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لعبارات بعد الأمان كانت في مستوى تطلعات الزبائن ماعدا العبارة المتعلقة بحصول الموظفين على الدعم الكافي من الإدارة، فكانت دون تطلعات الزبائن، وعموما بعد الأمان كان في مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارات 1، 2،3، و4 تقع في المجال 3.4 و4.2 أي اتجاه الإجابات الى موافق، ما عدا العبارة رقم 5 فتقع في المجال المحايد، ومتوسط بعد الأمان يقع في مجال موافق، **اذن نقبل الفرضية الرابعة، والتي تنص على أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن.**

و. اختبار الفرضية الخامسة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 6: بعد التعاطف

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1-يتفهم موظفو بريد الجزائر احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها.	3.2703	0.99037	محايد
2-يعتبر موظفو بريد الجزائر خدمة العملاء من أهم أولوياتهم.	3.1351	1.01342	محايد
3-ساعات الدوام اليومية لبريد الجزائر ملائمة.	3.5766	0.98673	موافق
4-يبدي موظفو بريد الجزائر روح الصداقة للعملاء.	3.3333	0.89781	محايد
5-يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم.	3.2793	0.98323	محايد
بعد التعاطف	3.3189	0.73082	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لساعات الدوام اليومية كانت في مستوى تطلعات الزبائن، أما باقي عبارات هذا البعد والمتعلقة بتفهم الموظفين للعملاء، خدمة العملاء، ابداء روح الصداقة، وتقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم فكانت دون مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارات 1، 2، 4 و5 تقع في المجال 2.6 و3.4 أي اتجاه الإجابات الى محايد، ما عدا العبارة رقم 3 فتقع في المجال الموافق، ومتوسط بعد التعاطف يقع في مجال محايد. **وبالتالي نرفض الفرضية الخامسة. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف ليست في مستوى تطلعات الزبائن.**

من خلال ما تقدم، وبالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية، يمكن تلخيص تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج **SERVPERF** من طرف عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): نموذجSERVPERF

البعد	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1-الملموسية	3.1946	0.72436	محايد
2-الاعتمادية	3.3459	0.74831	محايد
3-الاستجابة	2.9775	0.80096	محايد
4-الأمان	3.4559	0.63313	موافق
5-التعاطف	3.3189	0.73082	محايد
نموذج SERVPERF	3.2586	0.61896	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERFكانت 3.2586، أي محايد، بمعنى دون مستوى تطلعات عينة الدراسة.

4. تحليل النتائج

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الملموسية محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة لا تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما تعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الاعتمادية محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة لا تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما تعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الأمان كان موافق، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة في مستوى تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما تعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق، ببعد الاستجابة وبعد التعاطف كان محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى أن هذين البعدين لم يكونا بالدرجة التي تعطي الانطباع الإيجابي عن الجودة.

- أما نتائج الدراسة فقد توافقت تماما مع دراسة بلقاسم قريشي، عبد النور شنين، إسماعيل قزال(2020)، وهذا التوافق راجع لأسباب عدة أهمها نفس توقيت الدراستين، وكذا تقريبا نفس البيئة فولاية ورقلة وولاية الاغواط كلاهما يقعان في الجنوب وبالتالي تشابه آراء العينة نظرا لاعتبارات عدة، وهذا التوافق بسبب زمن التقييم وكذا الزبائن يتفق مع ما جاء في دراسة بوعبدالله صالح(2016).

- -تجدر الإشارة أنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على كل زبائن بريد الجزائر، وهذا راجع للاختلاف فيما بينهم، من ناحية المستوى التعليمي، الثقافي، أو حتى حسب المنطقة الجغرافية، وكذا الكثافة السكانية، وحتى الفروقات الفردية.

5. الخاتمة :

هدفت هذه الدراسة الى دراسة تقييم جودة خدمات بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF–دراسة ميدانية بولاية الأغواط–، وقد خلصت الدراسة الى أن بعد الأمان فقط كان في مستوى تطلعات الزبائن، أما الأبعاد الأربعة الأخرى وهي بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، وبعد التعاطف كان دون مستوى تطلعات زبائن بريد الجزائر. وكخلاصة يمكن القول أن جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF بولاية الأغواط كانت دون مستوى تطلعات الزبائن.

ومن خلال ما سبق تناوله يمكن القول بأن مؤسسة بريد الجزائر، ورغم المجهودات المبذولة في سبيل تحسين جودة خدماتها عن طريق تقريب فروعها من الزبون وكذا سعيها لتوفير خدمات الكترونية، الا أن زبائنها بولاية الأغواط لا زالوا ينتظرون منها الكثير في مجال جودة خدماتها بأبعادها المختلفة.

وفي الختام يمكن تقديم الاقتراحين التالين:

- على صناع القرار في مؤسسة بريد الجزائر التركيز على الزبون لأنه مستقبل المؤسسة، وهذا عن طريق القيام باستطلاع آراء زبائنها حول خدماتها المقدمة لمعرفة مواطن الضعف لتداركها ومواطن القوة لتعزيزها؛

- على صناع القرار في مؤسسة بريد الجزائر تحسين جودة خدماتها خصوصا فيما يتعلق ببعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف، ويمكنها ذلك عن طريق الاعتماد على الخدمات الالكترونية والاستعانة بالصراف الآلي GAB، وهذا بوضع على الأقل جهاز في كل مؤسسة عمومية، مما يؤدي لتخفيف الضغط على مكاتب البريد، وبالتبعية تتحسن صورة المؤسسة عند زبائنها وبالتالي يتحقق الرضا خصوصا وأنها أحد أكبر المؤسسات من ناحية عدد الزبائن في الجزائر.

6. قائمة المراجع:

باللغة الأجنبية :

- Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanan2018Journal of Management and Marketing Review 24-33
- Examining perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF MODELTotal Quality and Business Excellence 342-352
- IPA and SERVPERF quality conceptualisations and their role in Hotel services satisfactionTourism and Hospitality Management 251
- Measuring service quality: A Reexamination and Extention,Journal of Marketing, 55-68
- SERVPERF VERSUS SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations measurement of service qualityJournal of Marketing 581125-131

باللغة العربية:

- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة 619-634

- التسويق المستدام وأثره في تحسين جودة الأداء التسويق، دراسة استطلاعية في احدى المنظمات الصناعية العراقية2020الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة، المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي، يومي 27و 28 جانفي2020،68-61ورقلةجامعة قاصدي مرباح

- العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال المجلد3، العدد47-431

- بريد الجزائر، (بلا تاريخ). بريد الجزائر. تاريخ الاسترداد 21 فيفري، 2020، من موقع: https://www.poste.dz/page/historique

- تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات2008-2007 رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسييرالجزائر جامعة الحاج لخضر، باتنة

- دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون2020الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة :المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي، يومي 27و28جانفي2020،582-571،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

- دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء خدمات المؤسسات العمومية، دراسة استطلاعية لعينة من مؤسسة بريد الجزائر2020الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة، المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي يومي 27و 28جانفي-903 914، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

- قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية، دراسة تطبيقية على منطقة جدةالمجلة العربية للإدارة المجلد33العدد2.

- نحو مقياس خاص للجودة المدركة للخدمة البريدية، مجلة العوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف142-

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021،ص ص371-395

رهان الإقلاع في الجزائر: بين تدنية معدلات الفقر وتحديات التنمية البشرية

The take-off bet in Algeria: between reduction of poverty rates and challenges of human development

سفاري أسماء
Seffari asma
جامعة أم البواقي–الجزائر
seffari.asma@univ-oeb.dz

***بوسمينة أمال**
Boucemina amal
جامعة أم البواقي–الجزائر
amal_b82@yahoo.fr

بن داية آسيا
Bendaia assia
جامعة أم البواقي–الجزائر
assia.bendaia@univ-oeb.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/10 *تاريخ القبول: 2021/06/05* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المجهودات المبذولة من قبل الدولة الجزائرية في سبيل تحقيق نهضة اقتصادية وقفزة اجتماعية قوامها تعزيز التنمية البشرية وتدنية معدلات الفقر بغية الالتحاق بمصاف الدول المتقدمة وذلك أمام تردي الأوضاع المعيشية للمجتمع الجزائري وتدهور حالته الصحية مع ضعف قدراته التعليمية مما يرهن جهود الرقي بالتنمية البشرية ويضعها بين مطرقة الفقر وسندان البرامج التنموية؛ وهو الأمر الذي يستوجب الدراسة الحثيثة والتقويم السديد لهذه الظاهرة لإنجاح مساعي مكافحتها تثمينا لجهود التنمية والرقي بالعنصر البشري .

الكلمات المفتاحية : فقر؛ تنمية بشرية؛ برامج تنموية؛ الجزائر.

تصنيف JEL: O5 ، O15 ، I3

Abstract :

This study seeks to shed light on the efforts made by the Algerian state in order to achieve an economic renaissance and a social leap based on the promotion of human development and the reduction of poverty rates in order to join the ranks of the developed countries, in light of the deterioration of the living conditions of the Algerian society and the deterioration of its health condition with weak educational capabilities, which hinders the efforts of advancement Human development and places it between the hammer of poverty and the anvil of development programs; Which requires diligent study and proper evaluation of this phenomenon for the success of efforts to combat it, in appreciation of the efforts of development and advancement of the human element.

Keywords: poverty; human development; development programs; Algeria.
JEL classification codes:I3,O15,O5

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعد الفقر مشكلة عالمية وظاهرة اجتماعية ذات امتدادات اقتصادية وانعكاسات اجتماعية جد خطيرة تعاني منها جل الدول على اختلاف مستوى تقدمها ولكن بدرجات متفاوتة من حيث الحجم والطبيعة والمصدر، وقد شهدت هذه الظاهرة تطورا ملحوظا ولم تعد مقتصرة على جوانب ضعف الدخل أو القدرة على تأمين حد أدنى من الغذاء والملبس والمأوى بل امتدت لتشمل جوانب عدة كالصحة والتعليم ومختلف الخدمات الاجتماعية الأساسية بما يهدد حياة الإنسان ويعرقل تقدمه وازدهاره.

وفي هذا الإطار برزت التنمية البشرية منذ أواخر القرن الماضي كإطار تنامت في ظله أهمية الوعي بقيمة الإنسان هدفا ووسيلة ضمن منظومة تنموية شاملة تعتبره الطريق الأنسب للاندماج في منظومة اقتصاديات الدول المتقدمة والتي تستوجب القضاء أو التقليل على مختلف العوامل والظواهر المؤثرة في قدرات هذا المورد وتحد من إبداعاته ضمن حلقة ضيقة من الحاجات الأساسية والتي يفترض أنها حق للجميع، وأمام حقيقة ظاهرة الفقر وضرورة الاندماج في نهج التنمية البشرية تجد الجزائر نفسها مجبرة على النهوض اقتصاديا والتحول اجتماعيا مع إيلاء عناية أكبر بمواردها البشرية التي يقبع عدد كبير منها تحت عتبة الفقر الأمر الذي يرهن وفي كل مرة الجهود المبذولة من قبلها أمام غياب إرادة حقيقة وتصورات واقعية للوضع الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر.

➢ اشكالية الدراسة

وأمام الطرح السابق تبرز معالم إشكالية هذه الدراسة والتي تصاغ في التساؤل الرئيسي التالي:

هل الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية تسفر عن رغبة حقيقية ونية صادقة في تحقيق نهضة اقتصادية قوامها تدنية الفقر والرقي بالتنمية البشرية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية التي تعكس جوهر الدراسة تبرز **الفرضيات** التالية:

- يشهد الفقر في الجزائر نموا معتبرا أركس جهود السيطرة عليه والتحكم فيه.
- يحظى المورد البشري في الجزائر باهتمام بالغ الأهمية بما مكن من تحقيق تنمية بشرية رفيعة المستوى في السنوات الأخيرة.
- ساهمت البرامج التنموية المنتهجة من قبل الدولة الجزائرية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية مخّفضة بذلك معدلات الفقر ومحققة مستويات مرضية من التنمية البشرية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المعالج والذي يطرح فكرة مفادها كيفية تسريع وتيرة التقدم والتطور في الجزائر من خلال التركيز على عاملين مهمين أحدثا ضجة كبيرة في

السنوات الأخيرة على اعتبار أن كليهما يستهدفان المورد البشري الذي يعتبر عماد النهضة وقوام التنمية وهما كل من الفقر الذي يهدد الحياة البشرية السديدة ويعكر صفو التقدم والرخاء، والتنمية البشرية التي تدعم الحياة البشرية وتعزز أسس الحياة الرفيعة والمديدة.

أهداف الدراسة:

- ✓ تسليط الضوء على واقع كل من الفقر والتنمية البشرية في الجزائر.
- ✓ تسليط الضوء على المجهودات المبذولة من طرف الدولة الجزائرية في مجال محاربة الفقر وتعزيز التنمية البشرية ضمن البرامج التنموية المنتهجة من 2000-2019.
- ✓ الوقوف على حوصلة البرامج التنموية في مجال الفقر والتنمية البشرية مع تقديم تقييم لهذه الحوصلة والمجهودات المبذولة.

2. الفقر في الجزائر وجهود مكافحته

1.2.مفهوم الفقر: إن تشخيص الفقر وتحديد تعريف دقيق له يستوجب الإحاطة بالجوانب المتعددة لهذه الظاهرة المستفحلة وذلك أمام تعدد المفاهيم المفسرة لها فضلا على تباين الظاهرة في حد ذاتها باختلاف المجتمعات ونمط معيشتها ومستوى تقدمها، لذلك تقدم بعض التعريفات التوضيحية المسندة في مجملها إلى منظمات دولية أولت عناية خاصة بهذا الموضوع وذلك كما يلي:

- حسب البنك الدولي فإن الفقر هو: "عدم القدرة على تحقيق الحد الأدنى من مستوى المعيشة"[1](**البنك الدولي للإنشاء والتعمير، 1990،ص41**)، وقد أطلق على هذا التعريف بالمفهوم المادي الضيق وهو مفهوم ذو طابع عملي يعكس امكانية تلبية الاحتياجات الأساسية للفرد سواء الغذائية أو غير الغذائية ووفقا لذلك فهناك مكونان أساسيان للفقر هما:

- ✓ **مستوى المعيشة:** والمعبر عنه باستهلاك سلع محددة تتمثل في الحاجات الأساسية للإنسان والذي يؤدي فقدها وعدم تحقيقها إلى التصنيف ضمن مصف الفقراء.
- ✓ **الحق في الحصول على حد أدنى من الموارد:** والذي لا يرتكز على الاستهلاك بقدر التركيز على الدخل الذي يتيح الحق في الحصول على هذه الحاجات.

وبالرغم من شيوع استخدام هذا التعريف إلا أنه تعرض لعديد الانتقادات؛ فالفقراء ليسوا مجموعة متجانسة كما أن أسباب فقرهم ليست ذاتها لذلك فإن الاعتماد على مؤشر الدخل في تحديدهم لا يفي بالغرض دائما لذلك يجب أن تتزامن دراسة الفقر من الجانب الاجتماعي النفسي مع دراسته من الجانب الكمي وهو ما أطلق بالمفهوم الاجتماعي النفسي الموحد.

- في حين تعرف الأمم المتحدة الفقر بأنه: "عجز الأفراد أو الأسر الموجودة في المجتمع عجزا تاما عن توفير الحد الأدنى من الموارد ومزاولة أعمالهم، وقد تم الاستنتاج بأن الفقر هو قصور القدرة الإنسانية." [2](**النجفي وعبد المجيد،2008،ص42**)، والمقصود بقصور القدرة الإنسانية في هذا التعريف هو العجز وقلة الحيلة فضلا على عدم وجود منافذ يمكن اللجوء إليها لتلبية أبسط الاحتياجات الضرورية من مأكل ومشرب وملبس، صحة وتعليم...

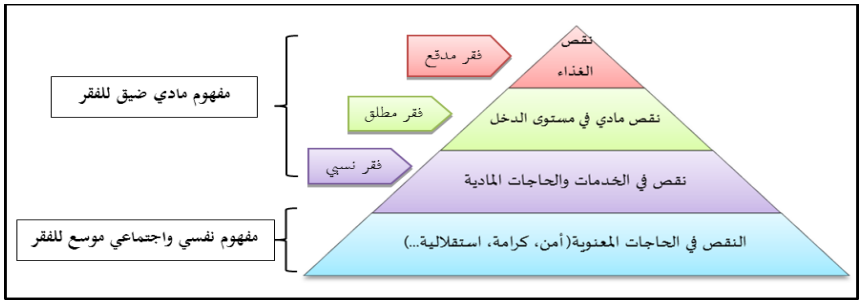
وترى ذات الهيئة أن مفهوم الفقر يتجاوز الحرمان المادي ليعكس:[3](**حاجي،2011، ص6**)

- ✓ **بعدا اقتصاديا:** أي عدم القدرة على كسب المال، الغذاء، التملك...
- ✓ **بعدا إنسانيا:** عدم تمكن الفرد من الحصول على الصحة، التربية، مسكن، تغذية، ماء مأمون وهي أساسيات تحسين معيشة الفرد.
- ✓ **بعدا سياسيا:** يتجلى في غياب حقوق الإنسان، المشاركة السياسية، هدر الحريات الأساسية...
- ✓ **بعدا وقائيا:** غياب القدرة على مقاومة الصدمات الاجتماعية والاقتصادية الداخلية والخارجية.
- ✓ **بعدا ثقافيا:** غياب المشاركة في المجتمع.

- أما **مكتب العمل الدولي** فيعرف الفقر بأنه: "ظاهرة معقدة وحقيقة راسخة وكابوس للأفراد يشكل حلقة مفرغة قوامها اعتلال الصحة وانخفاض القدرة على العمل وتدني الإنتاجية وقصر العمل المتوقع، فالفقر مصيدة تؤدي إلى عدم كفاية التعليم ونقص المهارات والدخل غير المضمون والتبكير بالإنجاب وسوء الصحة والوفاة المبكرة، والفقر يشكل نقمة تعوق النمو وتؤجج الاضطراب وتحول دون تقدم البلدان الفقيرة على طريق التنمية المستدامة."[4](**مكتب العمل الدولي،2003،ص1**) وقد قدم هذا التعريف تفاصيلا دقيقة لمظاهر الفقر موضحا بذلك جوانب متعددة له منها ما هو اقتصادي، اجتماعي، صحي وبيئي.
- أما التعريف المعتمد في الجزائر فهو يرتكز على المفاهيم الكلاسيكية، حيث يعرف الفقر بأنه: "نقص أو عدم كفاية الاستهلاك الغذائي كما وكيفا وعدم إشباع الحاجات الأساسية الاجتماعية كالملبس، السكن، تعليم، صحة على أن يكون هذا الإشباع بصفة متوسطة على الأقل." [5](**بن ناصر، 2003، ص201**)

2.2. أشكال وخطوط الفقر: قبل التطرق لأشكال الفقر في الجزائر يطرح الشكل الموالي كقاعدة توضيحية لأهم أشكال الفقر بصفة عامة:

الشكل (1): أشكال الفقر



المصدر: وري، 2009، ص:8.

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن هناك أربعة أشكال أو خطوط أساسية للفقر يتجسد ثلاثة منها في الجزائر وهي كما يلي:[6](**حاجي،2011، ص 146،144**)

- **خط فقر مدقع**: أو الفقر الغذائي ويتحقق هذا النوع عند العجز عن توفير النقود اللازمة لإشباع الحاجات الغذائية الدنيا والمعادلة ل2100 حريرة للفرد في اليوم بقيمة مادية مقدرة ب10943 دج سنة 1995 وذلك لاستيفاء المواد الغذائية والسعرات الحريرية اللازمة.
- **خط فقر الحد الأدنى**: والمعبر عنه بخط الفقر الغذائي بالإضافة إلى النفقات غير الغذائية بمستوى أدنى تضاف تكلفتها لخط الفقر الغذائي معادلة بذلك قيمة 2791 دج سنة 1988.
- **خط فقر الحد الأعلى**: يأخذ هذا النوع النفقات غير الغذائية بمستوى مرتفع عن الحالة السابقة مقدرة ب18191 دج للفرد سنة 1995، وقد قدرت نسبة الفقراء تحت هذا المعدل 22.6%في 1995 ليرتفع إلى حدود 30%سنة 2000 وذلك في ظل ارتفاع تكاليف الأسر الفقيرة لإشباع الحاجات الأساسية غير الغذائية.

3.2. واقع الفقر في الجزائر مطلع الألفية الثالثة

أ- تفشي الفقر في الجزائر: ما هي أبرز الأسباب؟

عرفت الجزائر موجة فقر شديدة جراء الوضعية الخاصة التي شهدتها سنوات الثمانينات والتسعينات والتي أسفرت عن ارتفاع معدلات البطالة ومستويات المديونية لا سيما مع تطبيق برامج الاصلاح المدعومة من طرف المؤسسات الدولية ناهيك عن الوضعية الأمنية المتردية التي تميزت بها سنوات التسعينات وكلها عوامل خلفت آثارا جسيمة على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي مما كرس لتجذر ظاهرة الفقر وتصاعد وتيرتها والتي بلغت الذروة بنسبة قدرها 22%سنة 1995، إلا أن السؤال المطروح هنا تدور معالمه حول أهم الأسباب القابعة وراء ارتفاع أعداد الفقراء في الجزائر بالرغم من الطفرة المالية التي ميزت الألفية الثالثة والتي تعود

معالمها إلى ارتفاع أسعار النفط وما صاحب ذلك من ارتفاع في احتياطات الصرف وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (1): تطور أسعار النفط واحتياطات الصرف في الجزائر

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
أسعار النفط$	28.59	24.9	25.31	28.89	40.4	45	53.7	74.8	99.97
احتياطي الصرف مليار$	11.90	17.97	23.11	32.94	43.11	56.18	77.78	110.18	143.10
السنة	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
أسعار النفط $	62.2	80.15	112.94	111.04	109.55	100.76	53.07	45.01	54.1
احتياطي الصرف مليار$	148.91	162.221	182.224	190.661	194.22	178.938	144.13	114.14	97.33

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على تقارير بنك الجزائر

يتضح أن الجزائر شهدت فترتين متمايزتين، فترة سجلت ارتفاعا في أسعار النفط انجر عنها ارتفاع في احتياطي الصرف وقد امتدت من 2000-2014 بينما الفترة الموالية كانت على النقيض من ذلك أين تأثر الاقتصاد الجزائري بصدمة خارجية جراء انخفاض أسعار النفط في الأسواق الدولية مما تسبب في تآكل احتياطاته وحمل الاقتصاد الجزائري متاعب كبيرة، وفي خضام هذه التغيرات لم تشهد معدلات الفقر تغيرا كبيرا وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول(2) :معدلات الفقر في الجزائر(%)

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
معدل الفقر	22.18	21.15	20.9	19.76	18.75	18.23	17.16	15.4	12.3
السنة	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	_
معدل الفقر	10.8	12.3	10.8	10.5	9.8	11.3	10.69	12.87	_

المصدر: البنك الدولي.

بالرغم من أن المعطيات أعلاه توضح انخفاض معدلات الفقر في الجزائر بتتابع السنوات أين انتقلت من 22.18%سنة 2000 إلى 12.87% في 2016، إلا أن المدرك لخبايا وامكانيات الجزائر الاقتصادية والبشرية الهائلة يفضي إلى نتيجة مفادها أن هذه الأرقام تحمل في طياتها الكثير من الغموض والتناقضات كما أنها تظل مرتفعة ولا تعرف وتيرة منسجمة مما ينذر بمخاطر كبيرة أكدتها تقديرات البنك الدولي- والتي تتنافى كليا مع تصريحات الحكومة الجزائرية- بأن ربع سكان الجزائر تقريبا يعيشون تحت خط الفقر في 2018 وهو رقم مهول يجعلنا نتساءل من جهة عن مصير الأموال الضخمة التي استفادت منها الجزائر سنوات البحبوحة المالية ومن جهة أخرى فهو يوحي بمدى تفشي وتجذر هذه الظاهرة لا سيما مع:

- **تفاقم معدلات البطالة:** والتي تعد السبب الرئيسي والمكون الأساسي للفقر، فغياب مناصب شغل دائمة يؤدي إلى غياب الدخل أو تذبذبه وهو ما ينعكس بظهور مشاكل الفقر وتناميها، وهو ما انتشر في الجزائر وخاصة على أعقاب النمو الديموغرافي الجامح الذي شهدته السنوات الأخيرة والتي وقفت الدولة عاجزة أمامه عن استيفاء طلبات العمل المتزايدة والتي أحالت العديد من الشباب إلى بطالة مؤقتة أو إجبارية فانخفضت بذلك مستويات المعيشة وتردت الأوضاع الاجتماعية، والجدول التالي يوضح فحوى الكلام السابق:

الجدول (3): تطور معدلات البطالة في الجزائر(%)

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
البطالة	29.77	27.3	25.9	23.7	17.7	15.3	12.3	13.8	11.8	10.2
السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	-
البطالة	10	10	9.7	9.8	10.6	11.2	10.4	12.3	11.8	-

المصدر: www.ons.dz

يوضح الجدول (3) الاتجاه التنازلي الذي شهدته معدلات البطالة والتي انتقلت من 29.77% سنة 2000 إلى 11.8% في 2018 وهو ما يفترض أن يعد مؤشرا ايجابيا على تحسن الأوضاع وتدني معدلات الفقر إلا أن الواقع يثبت شكلية هذه الإحصائيات والتي لا تعدو كونها حبرا على ورق ولا تعكس حقيقة الوضع في الجزائر وذلك في ظل:[7] **(قويدقورين، 2014، ص21)**

- ✓ اتباع سياسة توظيف معتمدة اعتمادا كليا على القطاعات العمومية المستوعبة لأعداد كبيرة من اليد العاملة في ظل غياب قطاع اقتصادي خاص ذو كفاءة الأمر الذي يخلق نوعا من البطالة المقنعة التي تستنزف الموارد المالية دون أن يكون لذلك أي فعالية إنتاجية، فضلا على اعتماد الدولة استراتيجية امتصاص اليد العاملة عن طريق برامج التشغيل المؤقتة مثل عقود ما قبل التشغيل والأيادي البيضاء وهو الأمر الذي يوحي بانخفاض معدلات البطالة، إلا أن الواقع يثبت وجود بطالة سافرة خاصة في أوساط خريجي الجامعات في ظل وجود سوق عمل هش يعجز عن التوفيق بين عروض العمل والطلب عليها بسبب غياب دراسات الجدوى وتكدس الطلبة ضمن تخصصات تعرف تشبعا في سوق العمل أو انتشارهم ضمن أخرى تشهد ركودا وخمولا في التوظيف مما يحمل الدولة خسائر بالجملة دون عائد يذكر.
- ✓ **ارتفاع معدل النمو السكاني:** تحتل الجزائر المرتبة الثانية عربيا من حيث نمو السكان الأمر الذي ينعكس وبصورة حتمية على ارتفاع الطلب على التشغيل وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول(4): النمو الاقتصادي والديموغرافي في الجزائر

السنة	2012-2000*	2013	2014	2015	2016	2017	2018
معدل النمو الحقيقي للناتج المحلي الإجمالي %	3.7	2.8	3.8	3.9	3.6	2.9	2.3
عدد السكان مليون نسمة	33.6	38.3	39.1	40	40.8	41.5	42.3

المصدر: المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات،2016، ص:11.

* متوسط النمو وعدد السكان من 2000-2012.

يعد النمو المتزايد للسكان من أبرز العوامل المؤدية لتفشي ظاهرة الفقر، فالمتمعن في الإحصائيات أعلاه يجزم بانفجار ديموغرافي قريب في الجزائر والذي يحمل في ثناياه عواقب وخيمة على مؤشرات البطالة ومن ثمة التأثير على خارطة الفقر بالرفع من معدلات الإعالة وما يسببه من نقص في الخدمات كالتعليم، الصحة، السكن... خاصة في ظل ضعف معدلات النمو الاقتصادي والاعتماد شبه الكلي على عائدات النفط والتي تحمل في ثناياها العديد من الجوانب السلبية في ظل ضعف الحنكة وتدني مستويات التدبير والتسيير والتي حولت هذه النعمة في كثير من الأحيان إلى نقمة.

- **الفقر في الجزائر ولعنة الريع النفطي**: تشير الإحصائيات أن ربع سكان الجزائر يقبعون تحت خط الفقر وذلك بالرغم من امتلاك هذه الأخيرة احتياطات نفطية معتبرة وصلت إلى 12.2 مليار برميل في 2016 وهو ما يضعها في المراتب 18 الأولى عالميا، في حين صنفتها وكالة الاستخبارات الأمريكية في المرتبة 16 باحتياطات قدرت بـ 13.42 مليار برميل بما يقترب من 1% من الاحتياطات العالمية، كما صنفت في المرتبة 12عالميا بإنتاج حوالي مليوني برميل نفط يوميا، وأما على صعيد الغاز فهي تحتل المترتبة 6 عالميا بمتوسط قدره 86 مليار متر مكعب سنويا وهي ثروات هائلة وجه جزء هام من عوائدها نحو تحسين الجبهة الاجتماعية على المدى القصير دون دراسة محكمة للفقر والفقراء في الجزائر مما جعل الأوضاع تتأزم بمجرد تلقي صدمة خارجية مطلع 2014 والتي زعزعت الوضع الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر.[8] **(قويدقورين،2014، ص20)** .
- **التضخم واتساع رقعة الفقر في الجزائر**: يؤكد العديد من الخبراء والمنظمات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي تعرض الجزائر لموجة فقر شديدة جراء تدني الايرادات النفطية وما ترتب عنه من تقليص في قيمة العملة وطبع كميات مهولة من النقود الأمر الذي انجر عنه ارتفاع في

معدلات التضخم والذي يعتبر من أبرز الظواهر المؤثرة على حدة الفقر لعلاقته المباشرة بتدني القدرة الشرائية للأفراد، ولتقصي معدلات التضخم في الجزائر يعرض الجدول الموالي:

الجدول (5): معدلات التضخم في الجزائر(%)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
التضخم	4.2	1.4	4.3	4	1.4	2.3	3.7	4.4	3.47
السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	–
التضخم	3.9	4.5	8.8	3.3	5.1	5.2	6.4	5.6	-

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء.

يبرز الجدول أعلاه تعرض الجزائر لموجات تضخمية متباينة المستوى ما بين الارتفاع تارة والانخفاض تارة أخرى ولعل أهم العوامل المولدة لهذه الضغوط التضخمية تتجلى إما في تضخم أسعار الواردات أو بسبب الانفاق الحكومي المتزايد سواء أكان استهلاكيا أو استثماريا على مشاريع قليلة الجدوى ومنعدمة الكفاءة خاصة في إطار البرامج التنموية المعتمدة الأمر الذي ينعكس على أسعار السلع والخدمات بالارتفاع وبالتالي الإضرار بالقدرة الشرائية للمواطن لاسيما أصحاب الدخول المحدودة والأعمال المؤقتة، ومما يجب الإشارة إليه هو تدني مستوى الأجر الذي يحصل عليه الفرد الجزائري الذي تعرض لضغوط كبيرة إثر انهيار أسعار النفط مؤخرا والتي أسفرت عن فقدان الدينار الجزائري من 30% إلى 40% من قيمته الأمر الذي من شأنه توسيع رقعة الفقر وتهديد الطبقة الوسطى بالزوال والاندثار والانضمام إلى مصف الفقراء وهو ما ينذر باتساع هذه الظاهرة وتفاقم تداعياتها السلبية على اقتصاد الجزائري.

الجدول (6): نصيب الفرد الجزائري من الناتج المحلي الإجمالي (دج)

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
نصيب الفرد منPIB	1801	1772	1810	2131	2637	3133	3503	3939
السنة	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
نصيب الفرد من PIB	4916	4479	5454	5574	5477	5472	4133	3825

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات

بالرغم من أن الجدول (6) يبرز ارتفاع حصة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي والتي انتقلت من 1801دج سنة 2000 إلى 5477 دج في 2013 وهي فترة الرخاء التي ميزت الاقتصاد الجزائري من الناحية المالية، إلا أن السنوات الموالية والتي سجلت انخفاضا في أسعار النفط لم تمر بردا وسلاما وانعكست بشكل مباشر وسريع على هذه الحصة بالانخفاض لتبلغ عتبة 3825 في 2016 مما يدل وبصريح العبارة على أن الارتفاع الذي ناله الفرد الجزائري من حصته في PIB تظل ظرفية وغير مستديمة في ظل الارتباط الوثيق للاقتصاد الجزائري بالعوائد النفطية.

ب- أساليب وآليات مكافحة الفقر في الجزائر

إدراكا منها بالأثر السلبي لمخلفات الفقر على النسيج الاجتماعي والوضع الاقتصادي عملت الدولة الجزائرية على اتباع مجموعة من الأساليب العلاجية والوقائية لهذه الظاهرة أبرزها:[9] **(مقاوسي،2008، ص297)**

❖ **البرامج والسياسات الاجتماعية:** تعتبر النفقات الاجتماعية من أهم الوسائل المتبعة لمكافحة الفقر والحرمان الاجتماعي وذلك بتخصيص جزء من نفقات الميزانية لدعم المعوزين بتقديم مساعدات كالسكن، التعليم، الكهرباء ... بالإضافة إلى مجموعة من المنح والمعاشات والتعويضات في حالة الإعاقة، الأخطار المؤمنة وغيرها، وعلى هذا الصعيد عملت الجزائر على تخصيص:

✓ **المنحة الجغرافية للتضامن AFS:** بدأ العمل بها منذ 1996 في إطار الشبكة الاجتماعية لمساعدة الأشخاص العاطلين عن العمل وعديمي الدخل بسبب عوامل السن أو الحالة الصحية بما يعيق دمجهم في سوق العمل وذلك في إطار محاربة الفقر المدقع قيمتها 1000 دج في 2001 مع زيادة 120دج لكل شخص تحت الكفالة لمدة 3 أشهر على الأقل ومنذ فيفري 2001 توسعت الإعانات لتشمل: الأشخاص المكفوفين الذين يقل دخلهم عن الحد الأدنى المضمون، المسنين الذين تفوق أعمارهم 60 سنة والذين يعيشون فرادى وبدون دخل، المصابون بالعضال وتفوق أعمارهم 18 سنة أو حاملي بطاقة معوق عديم المورد بالإضافة الى الأسر ذات الدخل الضعيف المتكفلة بشخص أو أكثر من المعاقين الذين لم يتجاوزوا واحد سنة وبدون مورد أو حاملي بطاقة معوق.

✓ **التعويض عن النشاطات ذات المنفعة العامة:** يستهدف هذا التعويض رب الأسرة الذي ليس له دخل ويعادل2800 دج عن يوم عمل يستغرق 8 ساعات ويقتصر هذا البرنامج على فرد واحد من العائلة.

✓ **منح عائلية والتعويض عن الأجر الوحيد:** يقدم هذان البرنامجان دخلا إضافيا للعائلات التي تحوي أرباب أجراء وتدفع هذه المنح للعمال والمتقاعدين ذوي الأبناء القصر.

✓ **دعم التمدرس:** وهي مزايا مادية للتلاميذ المعوزين سواء اليتامى أو ضحايا الإرهاب...

▪ **منظومة الضمان الاجتماعي:**

✓ **الضمان الاجتماعي:** والذي يضمن حاليا تغطية واسعة ويستفيد منه أكثر من 90% من السكان، ومن آثار التوزيع في هذا النظام يتجلى نظام التقاعد المفتوح للعمال الأجراء في القطاعين العام والخاص والعمال المستقلين المنخرطين في صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء.

✓ **التأمين على البطالة:** يقوم هذا البرنامج على تقديم مداخيل تعويضية للأجراء فاقدي مناصب العمل في القطاع الاقتصادي وذلك لمدة 18 شهرا مع تكوينهم تحسينا لدرجة تأهيلهم بما يمكنهم من الحصول على مناصب عمل قارة.

❖ **برامج إنشاء مناصب عمل والحفاظ عليها:** وتضم:

✓ **برامج إنشاء مناصب عمل والانسحاب من النشاط:** يقتضي بتعويض العمال المسرحين لأسباب اقتصادية أو نتيجة التوقف القانوني للنشاط، ويعادل التعويض 7000 دج وهو مبلغ رمزي كما أن أغلبية المستفيدين منه لم يتم إعادة إدماجهم.

✓ **أجهزة التشغيل المؤقت:** ولعل أبرزها:

– **عقود ما قبل التشغيل:** موجه لحاملي شهادات التعليم العالي وشهادة تقني سامي، مناصب العمل المستحدثة زهيدة وفعاليته قليلة في ظل توظيف نهائي لا يتجاوز 9.3%.

– **برامج الأشغال ذات المنفعة العامة والاستعمال المكثف لليد العاملة HIMO TUP:** انطلق سنة 1997وهو موجه للبطالين ذوي المستوى التعليمي المتوسط.

– **أجهزة انشاء النشاطات:** يهدف لتدعيم التشغيل للحساب الخاص في إطار مشاريع مصغرة يبادر بها الشباب الممول عن طريق قروض بنكية صغيرة منخفضة الفائدة ومضمونة من طرف الدولة قيمتها ما بين 50000دج و350000دج بتقديم مساهمة شخصية قدرها 10% ودفع 1% من تكلفة المشروع، أو يتكفل المستفيد من فائدة القرض المصغر بـ 2% والباقي تتكفل به الدولة.

❖ **سياسات فلاحية:** يعتبر القطاع الفلاحي باعثا للاندماج الاجتماعي للفئات المحرومة وذلك من خلال:

✓ **تخفيض معدلات الفائدة للفلاحين:** تشجيعا للإنتاج والانتاجية عن طريق منح قروض استثمارية بنسبة 6%وتمويل المال المتداول بـ 8% مع تخفيض معدل الفائدة بـ 4.2% و2% وهو اجراء قليل الفعالية في حال عدم امتلاك سند الملكية.

✓ **استصلاح الأراضي عن طريق الامتياز:** والقاضي بتقديم الوسائل اللازمة للفلاحين الشباب لزيادة انتاجية الأرض وتحسينها.

✓ **برنامج تكييف أنظمة الإنتاج عن طريق التحويل:** يقوم على تحويل الأراضي الموجودة في المناطق الجافة وشبه الجافة لزراعة الأشجار المثمرة وتربية المواشي وهو إجراء جد ملائم للسكان الفقراء.

❖ **برنامج إعادة التشجير:** يرمي لظهور منظومات اقتصادية قابلة للاستمرار بما يتيح لسكان الأرياف وخاصة الفقراء الحصول على مناصب عمل.

❖ **سياسة الإسكان:** في ظل معدلات النمو السكاني المعتبرة التي تعرفها الجزائر فقد تم تسجيل أزمة سكن خانقة دفعت بالسلطات لاتخاذ تدابير علاجية عاجلة لاحتواء الوضع خاصة وأن أوضاع السكن في الجزائر تظهر تفاوتا من حيث نسبة شغل المساكن ووصلها بالغاز والكهرباء والمياه، حيث يزداد الوضع حدة في المناطق الريفية مما يزيد من المشاكل التي يعاني منها القطاع، وقد عملت الدولة بجهود معتبرة في هذا الخصوص عن طريق صيغ السكن المختلفة سواء السكن التساهمي، السكن الريفي وغيرها وبالرغم من ذلك تظل نسبة الأحياء القصديرية والسكان دون مأوى جد مرتفعة في ظل افتقار هذه الصيغ للفعالية والنجاعة الكافيتين.

❖ **السياسات الاقتصادية المنتهجة لمكافحة الفقر:** في مساعيها لتحسين الوضع المعيشي للمواطنين والقضاء على ظاهرة الفقر عملت الجزائر على تطبيق البرامج التالية:

✓ **برنامج دعم الإنعاش 2001–2004:** الموجه لدعم المشاريع العمومية والخاصة وتحسين الخدمات العمومية والمستوى المعيشي للسكان مع دعم التنمية المحلية والبشرية ومن بين آثار تطبيق هذا البرنامج:

– **على صعيد النمو الاقتصادي:** فقد أدى تطبيق هذا البرنامج إلى التأثير على معدلات النمو الاقتصادي ايجابا وذلك بسبب الوفرة المالية التي أتاحها هذا البرنامج والذي جاء بهدف ترميم مخلفات السياسات المنتهجة سنوات التسعينات، والجدول الموالي يوضح تطور معدل النمو الاقتصادي خلال فترة تطبيق هذا البرنامج:

الجدول(7): النمو الاقتصادي في الجزائر خلال 2001–2004 (%)

السنة	2001	2002	2003	2004
معدل نموPIB	2.6	4	6.9	5.5

المصدر: صندوق النقد الدولي.

– **على صعيد البطالة:** ساهم هذا البرنامج في خلق مناصب شغل معتبرة وذلك في إطار المشاريع المبرمجة فضلا على سياسة تخفيف البطالة المعتمدة من طرف الدولة:

الجدول (8): التشغيل وفق برنامج الانعاش الاقتصادي

السنة	2001	2002	2003	2004
حجم العمالة المشغلة	5199	5462	5741	5976
حجم العمالة النشطة	9075	9305	9540	9780
معدل البطالة %	27.3	25.9	23.7	17.7

المصدر: تقارير بنك الجزائر.

وقد اعتبر القطاع الفلاحي من أكثر القطاعات نشاطا في هذه الفترة أين قدر متوسط معدل نمو العمالة فيه بـ 8%سنويا، يليه قطاع الخدمات بـ 3.1%، أما القطاع الصناعي فلم تتعدى مساهمته 1.3%، وهي نسب تعكس في محتواها أثر هذا البرنامج على امتصاص اليد العاملة بصفة معتبرة حتى ولو كان ذلك بصفة مؤقتة وبشكل موسمي وهي حالة القطاع الفلاحي.

✓ **البرنامج التكميلي لدعم النمو2005-2009**: خصص لهذا البرنامج 60 مليار دولار أمريكي وهو يهدف إلى تطوير المنشآت القاعدية، تحسين مستوى معيشة السكان، دعم النمو الاقتصادي، تطوير الموارد البشرية والبنى التحتية، ترقية تكنولوجيا الاتصال الجديدة، ومما يجب الإشارة إليه هو أن المحور الخاص بتحسين ظروف معيشة السكان وتطوير المنشآت الأساسية قد أخذ حصة الأسد من التمويل بما يعادل 1908.5 مليار دج أي 45.5%من الحصة الإجمالية وذلك راجع إلى رغبة الدولة في تحقيق هدفها النهائي بالقضاء على الفقر وتكملة أهداف برنامج الإنعاش الاقتصادي فيما يخص التنمية المحلية والبشرية، ولتحسين ظروف معيشة السكان تم التركيز على السكنات بتخصيص مبلغ 550 مليار دج لتطوير وإنشاء 1010000 سكن[10] (**حاجي،2011، ص159**)،وقد تم إضافة 55 مليار دولار أمريكي في إطار البرنامج التكميلي لدعم النمو وذلك بعد إقرار برنامجين أحدهما خاص بمناطق الجنوب والآخر بالهضاب العليا، ومن أثار هذا البرنامج ما يبرزه الجدول الموالي:

الجدول (9): معدلات النمو والبطالة في الجزائر من 2005-2009

الوحدة: ألف عامل

السنة	2005	2006	2007	2008	2009
معدل النمو الحقيقي%	5.1	2	3	2.4	2.4
معدل النمو خارج قطاع المحروقات%	4.7	5.6	6.3	6.1	9.3
معدل نمو قطاع المحروقات%	5.8	-2.5	-0.9	-2.3	-0.6
حجم العمالة النشطة	10027	10267	10514	10801	10544
حجم العمالة المشغلة	6222	6517	6771	7002	9472
معدل البطالة %	15.3	12.3	13.8	11.8	10.2

المصدر: احصائيات صندوق النقد الدولي، 2011، ص:6.

يوضح الجدول (9) أن معدلات النمو الحقيقي عرفت انخفاضا خلال فترة تطبيق البرنامج أين انتقلت من 5.1 %في 2005 إلى 2.4% في 2009 وذلك بسبب تراجع نمو قطاع المحروقات من 5.8% سنة 2005 إلى 0.6- % في 2009 الأمر الذي يبين مدى ارتباط الاقتصاد الجزائري بتوترات هذا المورد الحيوي في الأسواق الدولية بالرغم من النمو المعتبر لباقي القطاعات والذي انتقل من 4.7% في 2005 إلى 9.3% سنة 2009 ما يبين هامشيتها في دفع الاقتصاد الجزائري، أما على صعيد معدلات البطالة فقد انخفضت من 15.3% في2005 إلى 10.2% في 2009 وذلك في ظل المناصب المستحدثة في إطار هذا البرنامج.

- ✓ **البرنامج الخماسي 2010-2014**: جاء هذا البرنامج مكملا لسابقه ومتماشيا مع تسطير برامج جديدة الهدف منها دائما هو تحسين المستوى المعيشي وقد بلغت قيمته 286 مليار دولار [11](**حاجي،2011، ص162،163**) ،وهو يهدف إلى استكمال المشاريع الكبرى الجاري إنجازها بتكلفة قدرت ب130 مليار دولار مع إطلاق مشاريع جديدة خصص لها 156 مليار دولار بالإضافة إلى تخصيص أكثر من 40% من موارد هذا البرنامج لتحسين التنمية البشرية، ليكون الهدف النهائي لهذا البرنامج هو تخفيض معدلات الفقر وتحقيق الهدف الإنمائي لـ 2015.
- ✓ **برنامج توطيد النمو الاقتصادي 2015-2019**: وهو بدوره برنامج تكميلي يسعى إلى الحفاظ على المكاسب الاجتماعية المحققة من خلال منح الأولوية لتحسين ظروف المعيشة ومواصلة مجهودات مكافحة البطالة وتشجيع الاستثمارات المنتجة للثروة ومناصب العمل مع الحث على بلوغ نمو قوي للناتج الداخلي الخام بمعدل قدره 7%مع حلول 2019، فضلا على الاهتمام بالتنويع الاقتصادي مع تحقيق نمو قوي للصادرات خارج قطاع المحروقات مع ايلاء أهمية خاصة بالمورد البشري للحصول على كفاءات وإطارات عالية المستوى.

إلا أنه تم ايقاف هذا البرنامج في 31-12-2016 جراء استمرار انخفاض أسعار النفط والذي أجبر الدولة الجزائرية على تبني اجراءات ترشيد النفقات العامة مع تجميد جل العمليات التي لم تنطلق بعد ما يضع أهداف هذا البرنامج قيد الانتظار.[12] (**مرزاشي،2018،ص297**)

3. مسار التنمية البشرية في الجزائر

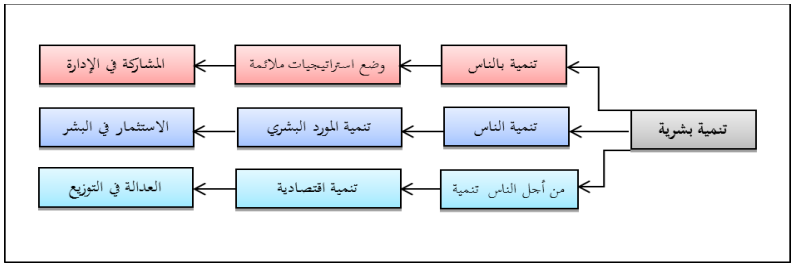
1.3. مفهوم التنمية البشرية

أ- تعريف التنمية البشرية: إن قوام التنمية البشرية هو تطوير الأفراد لا تكديس الأموال وبالتالي فهي تعبر عن غنى الحياة لا غنى الاقتصاد، وعليه فإن فكرة التنمية البشرية تنطوي على

أحداث وتغيرات وبذلك فهي تتسم بالديناميكية وتتضمن اهتماما ملزما بالتقدم نحو الأمام وعليه فقد شهد الفكر التنموي تطورات مهمة بإعادة الإنسان إلى موضعه الصحيح [13](**محمد، 2011، ص144**)، وبالتالي فالتنمية البشرية عبارة عن:

- "عملية توسيع خيارات الإنسان"[14](**الأمم المتحدة، 2015، ص1**) وهو تعريف صادر عن الأمم المتحدة سنة1990، أما عن الخيارات المتاحة للإنسان فهو تعبير راقي يعبر عن حق البشر الجوهري في هذه الخيارات التي قد تكون لا محدودة أو تتغير بمرور الوقت، إلا أنه توجد ثلاثة خيارات أساسية متمثلة في حياة صحية ومديدة، اكتساب المعرفة، الحصول على الموارد اللازمة لمستوى معيشي لائق حيث أن عدم تحقيق هذه الخيارات يمهد بدوره إلى إهدار العديد من الفرص والخيارات الأخرى.[15](**قوريش،2011، ص33**)
- وفي تقرير آخر للأمم المتحدة سنة 1993 تطور تعريف التنمية البشرية ليدل على: "تنمية الناس، من أجل الناس، بواسطة الناس"[16](**قوريش،2011، ص33**).

الشكل (2): ماهية التنمية البشرية



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على : قوريش،2011، ص:26.

- كما تعرف التنمية البشرية بأنها:" إنماء لطاقات البشر وكفاءاتهم من ناحية وإتاحة الخيارات والفرص أمامهم بكل عدل وموضوعية وعلى قاعدة الحرية والمساواة والشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات بالمشاركة الفعالة والمسؤولية."[17](**مريبعي،2013،ص 25**)

ب– أهداف التنمية البشرية: تتمثل الأهداف العامة للتنمية البشرية فيما يلي:

- ✓ توفير التسهيلات في الحصول على التعليم للجميع والعمل على القضاء على الأمية والجهل؛
- ✓ تحسين مستويات الصحة خاصة الأطفال دون سن 15 والنساء الحوامل؛
- ✓ توفير مأوى للأفراد ذوي الدخل المنخفض؛
- ✓ القضاء على الجوع ورفع مستويات التنمية؛
- ✓ الحد من وطأة الفقر؛

- ✓ رفع مستوى معيشة الأفراد بزيادة الدخل؛
- ✓ مساعدة الأفراد على تلبية احتياجاتهم؛
- ✓ توفير الحرية السياسية الاقتصادية.

أما عن أهداف الألفية المحدد في تقرير التنمية البشرية لسنة 2003 فقد تمثلت في:[18] **(منظمة الأمم المتحدة، 2003، ص1،2)**

- ✓ انتشال الفقر والجوع الشديدين وتقليص من يقل دخلهم عن 1دولار ومن يعانون الجوع الشديد إلى النصف بحلول 2015؛
- ✓ تحقيق تعليم ابتدائي شامل للصبيان والبنات على حد مماثل مع إكمال المقرر التعليمي للمدرسة الابتدائية بحلول 2015؛
- ✓ الحفاظ على المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة مع إزالة الفوارق في التعليم والإرث خلال فترة لا تتجاوز 2015؛
- ✓ تخفيض نسبة وفيات الأطفال دون سن 15 إلى الثلثين بحلول2015؛
- ✓ تحسين صحة الأم وتقليص وفيات النساء الحوامل والرضع ب4/3 في 2015؛
- ✓ مكافحة فيروس السيدا والملاريا؛
- ✓ ضمان الاستدامة البيئية؛
- ✓ تطوير شراكة عالمية شاملة للتنمية في ظل الالتزام بالحكم الراشد والتنمية وتخفيض الفقر مع تطوير النظام المالي والتجاري.

ج– متطلبات التنمية البشرية: تعتبر التنمية البشرية معادلة ذات طرفين أحدهما يقوم على تكوين القدرات والمهارات البشرية وتنميتها والآخر يقوم على استغلال هذه القدرات والمهارات خدمة للذات والمجتمع والدولة بأكملها ولتحقيق ذلك فالأمر يتطلب العناية بكل من:

- **التعليم:** الذي يعتبر حجر الزاوية في التنمية والنهوض بالمجتمعات من خلال مساهمته الفعالة ودوره البارز في تقليص التهميش والحرمان والإقصاء فهو الآلية الأكثر ملائمة واتساقا لتنمية القدرات والمواهب لذلك زاد الوعي بأهميته في كل المجتمعات على اختلاف مستوى تقدمها في خطوة تمليها الضرورة ومتطلبات العصر بما يدعم خلق قيم مضافة جديدة وترشيد استخدام الموارد والمحافظة على البيئة، لذلك يعد التعليم عصب التنمية البشرية وبالتالي فالاستثمار في تكوين موارد بشرية والرفع من قدراتها التعليمية يدعم العملية التنموية بما يمد النمو الاقتصادي بمادته الأساسية ومن ثمة تنخفض معدلات الفقر، ويمكن النظر للتعليم من ثلاث زوايا كأحد

متضمنات التنمية البشرية حيث أن الاهتمام بهذه الزوايا الثلاثة يبرز أهميته في تحقيق التنمية على أصعدة مختلفة:

- ✓ الاهتمام بتوفير التعليم كأداة لاكتساب المعرفة؛
- ✓ ربط التعليم بالاحتياجات السوق؛
- ✓ اعتبار التعليم حق إنساني يهدف إلى تحسين وضع البشر.

■ **الصحة**: تعتبر الخدمات الصحية من الوسائل الهامة في التنمية البشرية وذلك من خلال ما توفره للأفراد من رعاية وحماية ضد الأمراض بما يساهم في امتداد الحياة بصفة سليمة، حيث أن تمتع الإنسان بصحة جيدة يعد من جهة هدفا للتنمية البشرية كما يعتبر كذلك وسيلة للتعجيل بها، فالصحة الجيدة للأفراد تسمح باستخدام الموارد الطبيعية التي يتعذر الوصول إليها بسبب المرض بالإضافة غلى زيادة فعالية التعليم وتحقيق مكاسب أكبر في هذا المجال[19] (**قوريش، 2011، ص34**)، لذلك أصبحت الصحة من المسائل الأكثر أهمية في مجال التنمية على اختلاف المجتمعات ففي الوقت الذي تعتبر فيه قيمة في حد ذاتها فهي تعتبر كذلك مفتاحا للإنتاج والإنتاجية فلا عماد للتنمية دون بث أسس القواعد الصحية السليمة.

2.3. واقع التنمية البشرية في الجزائر

تلعب كل من الصحة والتعليم والدخل دورا بارزا في تحقيق مستويات عالية من التنمية البشرية وتعتبر الجزائر من الدول التي أولت اهتمامها بهذه العوامل.

أ– على صعيد التعليم: مر التعليم في الجزائر بمراحل عديدة وصعوبات متعددة فرضتها المراحل التاريخية التي مرت بها الدولة الجزائرية مما جعل مهمة بناء منظومة تعليمية ومعرفية قوية وذات أسس متينة متأخر حينا ومتعثرا أحيانا أخرى، وإدراكا منها بأهمية هذا الأخير على شتى نواحي التنمية والنمو فقد عملت الجزائر على إيلاء عنايتها بهذا المجال الحيوي الذي عرف تطورا ملحوظا خاصة على الصعيد الكمي سواء من ناحية الهياكل المنشأة أو من حيث عدد الطلبة والمتمدرسين.

الجدول (10): تعداد الطلبة والمتمدرسين في الجزائر

–	2000-2001	2005-2006	2009-2010	2013-2014	2015-2016
ابتدائي	4720960	4196580	3307733	3730460	4081546
متوسط	2015370	2221328	3052387	2605540	2614393
ثانوي	975862	1175371	1170351	1499740	1378860
طلبة التدرج وما بعد التدرج	488617	780841	1093258	1190249	1392705

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات

توضح لنا المعطيات أعلاه التزايد العددي الملحوظ في أعداد الطلبة والمتمدرسين وذلك في ظل الدعم المادي الذي حظي به قطاع التعليم في إطار البرامج التنموية فضلا على صيغة التعليم المجاني التي توفرها الدولة الجزائرية.

– فبالنسبة **لبرنامج الإنعاش الاقتصادي** فقد خصص مبلغ 27 مليار دج لقطاع التعليم بهدف تعزيز التعليم في المناطق الريفية والنائية مع دعم واصلاح المنشآت والوسائل التربوية، كما خصص ذات البرنامج مبلغ 18.9 مليار دج لقطاع التعليم العالي.

– أما عن **برنامج دعم النمو** فقد رصد 200 مليار دج لدعم التعليم بتقديم إعانات مالية للمعوزين مع توفير عدد معتبر من الخدمات في المدارس كالنقل والاطعام، أما قطاع التعليم العالي والبحث العلمي فقد استفاد من 141 مليار دج.

– **البرنامج الخماسي** والذي استهدف انجاز ما يقارب 5000 منشأة للتربية الوطنية، 300 مؤسسة للتعليم والتكوين المهني، 600000 مكان بيداغوجي جامعي، 400000 مكان ايواء للطلبة، وقد استفادت التربية من 852 مليار دج لإنجاز 3000 ابتدائية 1000 إكمالية، 850 ثانوية مع تكوين 136 الف أستاذ و78 ألف معلم في الطور الإكمالي بهف تقليص نسبة شغل الأقسام وتقريب المدارس من تلاميذ الأوساط الريفية، أما التعليم العالي فقد حظي ب868 مليار دج لإنجاز وتجهيز 322000 مقعد بيداغوجي، 161500 سرير، 22 مطعم مركزي مع رفع تعداد الأساتذة الجامعيين ل% 50 لتمكين الجامعة من استقبال مليوني طالب مع تحسين الظروف الاجتماعية للأساتذة.[20](**حاجي، 2011، ص 162**)

ب– على صعيد الصحة: شهدت الفترات الأخيرة من حياة المجتمع الجزائري بعض النمو والإنجازات في الصحة سواء من حيث عدد الهياكل المنجزة أو الإمكانيات المتوفرة، كما شهدت الجزائر انخفاضا في مستوى الوفيات وسوء التغذية لدى الأطفال كما أصبح الوصول للمياه العذبة أيسر بكثير، فقد تم تخصيص مبلغ 14.7 مليار دج لقطاع الصحة والسكان في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي، واستفادت الصحة العمومية من 85 مليار دج ضمن برنامج دعم النمو كما تم رصد 619 مليار دج في إطار البرنامج الخماسي وذلك لإنجاز 172 مستشفى، 45 مركب متخصص في الصحة و377 عيادة متعددة الخدمات، 1000 قاعة علاج، 17 مدرسة للتكوين شبه الطبي، أكثر من 7000 طبيب مختص بغية الحد من الفوارق الصحية بين الولايات من خلال ضمان العلاج المتخصص، كما تم إعداد أكبر خطة لإصلاح المنظومة الصحية في الجزائر القائمة على ترشيد التغطية الصحية علاجا ووقاية مع انشاء أقطاب صحية

في مخطط بعيد المدى للنهوض بالقطاع الصحي آفاق2025 لقاء مخصصات تزيد عن 819.63 مليار دج للوصول إلى مستوى المؤشرات الصحية المسجلة في بلدان منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية.

4. تقييم جهود تدنية الفقر والرقي بالتنمية البشرية في الجزائر

1.4. تقييم جهود تدنية الفقر

مما يجب الإشارة إليه هو أن ظاهرة الفقر في الجزائر لا تهدد فئة البطالين فقط بل راحت تمس الأجراء أنفسهم، هذه الفئة التي تزامن موعد فقرها مع تدهور القوة الشرائية وتراجع مستويات المعيشة بالرغم من تدني مستوى المديونية وتحقيق احتياطات صرف هامة ومستويات مقبولة من PIB، ولولا تلك البرامج اقتصادية الشكل اجتماعية المحتوى لكانت النتائج أشد وطئا، وبالرغم من ذلك تظل التدابير المنتهجة والبرامج الموضوعة غير كافية للتخفيف من حدة الظاهرة إذ أنها تقترح معالجة اجتماعية مهدئة بدلا من حلول اقتصادية واجتماعية دائمة وفعالة.

وكما سبق التوضيح فقد كرست الدولة مجموعة من البرامج الخماسية والرباعية الهادفة إلى إنعاش الاقتصاد الوطني ودعم النمو مخصصة لذلك ميزانيات هامة صرفت من خلالها ملايير الدولارات في سبيل تحسين الأوضاع المعيشية، فيا ترى هل حققت هذه البرامج مساعيها وتجسدت آثارها الفعلية في القضاء على الفقر؟ في هذا الصدد يمكن القول:

- ✓ أن السياسات الاجتماعية الموضوعة من قبل الدولة الجزائرية بغية التخفيف من معاناة الفقراء لم تتكفل في الحقيقة سوى ب 10% منهم سنة 2000 مثلا، وأمام تدني الأوضاع الاجتماعية وظهور مشاكل جديدة من العوز والحرمان تظل فعالية هذه البرامج جد محدودة في القضاء على الفقر وجذوره.
- ✓ ركز البرنامجين الممتدين على طول الفترة 2004-2014 على الرفع من معدلات النمو الاقتصادي وذلك على اعتبار أن النسب المسجلة قبل تطبيقهما لم تكن تتناسب مع انطلاقة قوية ومستدامة، وبالتالي فإن معدلات النمو المسجلة لم تكن مستقرة بالقدر الذي يسمح بتحقيق مثل هكذا انطلاقة والتي تكون آثارها جيدة على صعيد الفقر، فقد انخفضت معدلات النمو مثلا من 5.1% في 2005 إلى 2% سنة 2006 وهي الفترة الموافقة لبداية تنفيذ البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي وذلك في ظل الإشكال الذي يتخبط فيه الاقتصاد الجزائري مع تدني أسعار المحروقات في كل مرة، ليعاود الانتعاش بعدها بصفة تدريجية عند متوسط قدر 3.23%من 2005-2012 ليرتفع نصيب الفرد من PIB من 1779

دولار في 2001 إلى 7405 دولار في 2012 في فترة لاقت ازدهارا في أسواق النفط الدولية مع تحسن ملحوظ في أداء الاقتصاد خارج قطاع المحروقات فضلا على الدعم الحكومي المتجسد في المبالغ الضخمة التي ضخت في إطار هذين البرنامجين، إلا أن ما يجب الإشارة إليه هو أن معدلات النمو المعتبرة مدعومة بعوامل داخلية وأخرى خارجية ومن ثمة لا يمكن أن تعبر عن نمو حقيقي ومستدام في فترة لم تشهد مشاركة كل القطاعات في تحقيقه خاصة قطاع الصناعة الذي ظل يعاني من مشاكل هيكلية حالت دون مساهمته الفعالة في النمو ومن ثمة فكيف لأداء اقتصادي مدعوم ونمو ظرفي أي يقتلع أواصر الفقر في الجزائر.

- ✓ يعتبر العمل الحل الأمثل للخروج من دائرة الفقر وبالتالي فإن السياسات الموضوعة لن يكون لها أثر على تدنية الفقر مالم تؤدي إلى خلق مناصب عمل قارة، أما في الجزائر فقد كرست البرامج المعتمدة لفتح التشغيل في عديد القطاعات سواء المستفيدة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أين قدرت المناصب المستحدثة سواء أكانت دائمة أو مؤقتة بـ 728666 منصب عمل من 2005-2012 ما ساهم في تدنية معدلات البطالة المسجلة ولكن ذلك التأثير يظل ظرفيا وغير مستدام لاسيما وأن النصيب الأوفر من العمالة دمج ضمن قطاعي الفلاحة والبناء والأشغال العمومية واللذان يعتبران من أكثر القطاعات تأثرا بالعوامل الخارجية ما يبقي أغلب المناصب المستحدثة مؤقتة أو موسمية وذلك على خلاف القطاع الصناعي الذي يعتبر القطاع الوحيد القادر على خلق مناصب عمل حقيقية ودائمة إلا أن هذا القطاع بقي هامشا ولم يحظ بالنصيب المناسب في إطار البرامج المنتهجة.
- ✓ تعتبر الجزائر من الدول الإفريقية العشر الأولى التي تمتلك موارد نفطية وفيرة التي أتاحت لها جني موارد مالية معتبرة كانت السبب الرئيسي وراء دفع نموها الاقتصادي نحو الارتفاع ما انعكس إيجابا على معدلات الناتج المحلي الإجمالي والذي يعتبر أداة أساسية لقياس مستوى المعيشة، إلا أنه وبالرغم من ارتفاع هذا الأخير والذي يظل مرهونا بتذبذبات أسواق النفط ظل مستوى المعيشة المسجل في الجزائر ضعيفا ولا يوحي بتقدم كبير.

2.4. أثر السياسات المنتهجة على التنمية البشرية في الجزائر

تؤكد العديد من التقارير والدراسات بأن الجزائر حققت تطورا ملحوظا على صعيد التنمية البشرية وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (11): ترتيب الجزائر حسب دليل التنمية البشرية

–	2000	2006	2012	2017
الترتيب	102	102	93	85
قيمة مؤشر التنمية البشرية	0.701	0.728	0.715	0.755

المصدر: تقارير التنمية البشرية.

انتقلت الجزائر من مصف البلدان ذات التنمية البشرية المتوسطة إلى الدول مرتفعة التنمية البشرية باحتلالها المرتبة 102 سنة 2000 لتقفز إلى المرتبة85 سنة 2017، الأمر الذي يدل على أن المجهودات التي سخرتها الدولة الجزائرية على صعيد برامجها التنموية بتخصيص ميزانيات معتبرة تراوحت قيمتها ما بين 38% إلى 45% من المبالغ الإجمالية للمشاريع أفرزت تطورا ملحوظ في هذا المجال، وللتحقق أكثر من ذلك تبرز العناصر التالية:

- **على صعيد التعليم**: لا يمكن إنكار المجهودات الكبيرة التي بذلتها الجزائر في سبيل النهوض بالتعليم وتثمين قيمته بالنسبة للفرد والمجتمع وذلك بإزالة جزء مهم من العراقيل والمشاكل التي كانت تتخبط فيها المنظمة التعليمية فأُنجزت الهياكل وازداد الطلبة والمتمدرسون لاسيما مع مجانية التعليم والدعم المقدم للفئات المعوزة في هذا القطاع وبالرغم من كل ذلك تظل وضعية هذا القطاع غير مستقرة بسبب:

✓ تحقيق تطور كمي متزايد في أعداد الطلبة والمتمدرسين فاق في بعض السنوات حد الإشباع، كما أن المتتبع لهذا القطاع عن كثب يدرك إهمال الجزائر للجانب الكيفي القاضي بتطوير المهارات والقدرات المعرفية في ظل منظومة تربوية وجامعية ما فتئت تخرج أعداد مهولة من الطلبة التي صرفت الملايير في تكوينها وإعدادها دون مراعاة لمستقبلها الذي يظل مجهولا في غالب الأحيان إما بسبب تشبع سوق العمل أو عدم ملاءمة التخصصات المتاحة مع المناصب المطلوبة فيحالون إلى بطالة إجبارية أملتها الظروف الراهنة والواقع المعاش.

✓ استفحال ظاهرة التسرب المدرسي في أوساط الأطفال في ظل تدني مستواهم المعيشي وتردي أوضاعهم الصحية مع ارتفاع منسوب الولادات لدى الأسر الفقيرة مما يدفع العديد منهم للانقطاع عن الدراسة جبرا أو طوعا والانصراف إلى مناصب العمل لإعالة أسرهم.

✓ لا تزال الجزائر إلى الوقت الراهن تعاني من تفشي الأمية ليس في أوساط المسنين فقط بل حتى بالنسبة للأطفال والشباب ممن لم تتح لهم الفرصة للالتحاق بمقاعد الدراسة في ظل سوء أحوالهم المادية والمعنوية وقد بلغت النسبة في المتوسط 19.8 % ما بين 2005 و2015.

✓ خارج إطار البرامج التنموية التي دعمت الدولة من خلالها قطاع التعليم فغير ذلك لا يدل على اهتمام كبير ومساعي أكبر لتطوير هذا القطاع والنهوض به والذي لا تتعدي نسبة الإنفاق فيه نسبة للموازنة العامة أو الناتج المحلي الإجمالي 6.56% من 2000-2016 الأمر الذي يفسر نوعية التعليم المتدنية ومخرجاته الضعيفة.

- **على صعيد الصحة:** من زيادة في الهياكل القاعدية إلى تردي مستوى الخدمات الصحية ما هي إلا عنْونة بسيطة لما يشهده قطاع الصحة الجزائري الذي يبقى محل أخذ ورد في ظل:

✓ تسخير مبالغ معتبرة لإنجاز جملة من الهياكل في إطار البرامج التنموية؛ وإن كانت هذه المبالغ طفرة نوعية استفاد منها قطاع الصحة إلا أنها حققت مكاسب جوهرية بزيادة عدد المستشفيات والعيادات المتخصصة، المراكز الصحية وقاعات التوليد ما يوحي بانفراج في هذا القطاع إلا أن الواقع يسجل اختلافا كبيرا على صعيد التمايز في الإمكانيات وعدم التوازن في التوزيع أين يتمركز 55% من هذه المنشآت في العاصمة مقابل 3% فقط في الجنوب.

✓ غياب التوزيع العقلاني والعادل للأطباء خاصة في المناطق النائية حيث أن 70% من المختصين وذوي الكفاءات يتمركزون عبر 15 ولاية فقط، وقد قدرت المنظمة العالمية للصحة خلال 2000-2010 أن متوسط التغطية الضروري من الأطباء يقدر بـ 12 طبيبا لكل10000 نسمة و 19.5 ممرضا وقابلة لكل 10000 نسمة، أما في الجزائر فقد بلغ متوسط التغطية في 2009 طبيب لكل 1457 نسمة واخصائي لكل2025 نسمة وصيدلي لكل4491 نسمة وهي أرقام هزيلة تبين ضعف التغطية الصحية في الجزائر.

✓ انتشار بعض المظاهر غير المهنية التي باتت تؤرق المواطن من جهة وتعوق الخدمات الصحية من جهة ثانية كالبيروقراطية والمحاباة الأمر الذي يقصي العديد من الفقراء وذوي الدخول المحدودة ويضطرهم إما لتفادي العلاج أو اللجوء للقطاع الخاص وتكاليفه الباهظة.

✓ الانفاق على الصحة يبقى دون النسبة الموصي بها من طرف منظمة الصحة العالمية والمقدرة بـ 5% إلى غاية 2012، ليصل إلى هذه العتبة بحلول 2013و2014 ولكنها نسب جد متدنية مقارنة بالدول المتقدمة والتي يتراوح الانفاق فيها بين 11.5% و12.5%.

ومن خلال ما سبق يتضح بأن الجزائر لم ترق بعد إلى درجة الكفاءة في تأدية الخدمات الصحية مما يرهن بذلك مجهودات التنمية البشرية ويبطئ من وتيرتها.

3.4. انعكاسات جهود مكافحة الفقر وترقية التنمية البشرية على الوضع الاجتماعي والاقتصادي في الجزائر

إن التنمية البشرية هي تنمية قوامها الإنسان، أما الفقر فهو مشكلة تؤرق هذا الإنسان ومن ثمة فإن دفع عجلة التنمية البشرية يستوجب تدنية معدلات الفقر كعامل أساسي لتحقيق الرفاه الاجتماعي وتثمين الموارد البشرية لاسيما الدفينة منها والتي تقبع في وسط ظروفها الخانقة وتضمحل في مشاكل تأمين المعيشة وسبل العيش الكريم.

ولقد اتضح من خلال هذه الدراسة مساعي الدولة الجزائرية وجهودها المعتبرة المدعمة بملايير الدولارات والتي صرفت هنا وهناك في ظل غياب الحنكة والتخطيط المحكم ما جعل آثارها سريعة الإضمحال والتلاشي بمجرد تغير الظروف والمعطيات وبالرغم مما تبرزه الإحصائيات من تدني في نسبة الفقر والتي تصر الحكومة على عدم تعديها 5% في ظل تحسن الظروف المعيشية لشريحة واسعة من الشعب الجزائري إلا أن الواقع أمر آخر فجل الجهود المبذولة افتقرت إلى خريطة واضحة يثمن من خلالها الفرد الجزائري كمحور للتنمية البشرية والاجتماعية على حد سواء، فلا مجهودات القضاء على البطالة أو النهوض بالمنظومة الصحية ولا ترقية قطاع التعليم ارتقت إلى مساعي فعلية تحققت من خلالها نهضة قوية بل ظلت مجرد جهود ترقيعية صيغت كل منها بنظرة ضيقة ورؤية محدودة قوامها عوامل خارجية تتأرجح ما بين صراعات وهيمنة الدول وهدفها في الغالب امتصاص الغضب الاجتماعي فكانت النتيجة قوام الهياكل الحجرية واضمحال الكوادر البشرية، ليبقى تطور التنمية البشرية وتدنية الفقر أهداف تنتظر التجسيد.

5. خاتمة

يعتبر الفقر من المواضيع صعبة المعالجة والمناقشة إذ أنه يدل على وجود شريحة من الأفراد العاجزين عن تأمين حد أدنى من مستوى الرفاهية المادية، وما يزيد من الأمر خطورة هو المنعرج الجديد الذي سلكه مفهوم التنمية القاضي بإشباع الحاجات الأساسية للأفراد وخاصة الفقراء منهم تثمينا لمجهوداتهم وزيادة لعطائهم خدمة للمجتمع، وهنا يظهر مفهوم التنمية البشرية كضرورة ملحة تستوجب الاهتمام والعناية، وأمام كل ذلك تجد الجزائر نفسها مجبرة على تدارك أوضاعها وتحسين مسيرتها الاقتصادية والاجتماعية للنهوض بالفرد والالتحاق بمصاف الدول المتقدمة.

واستنادا لما سبق قفد توصلت هذه الدراسة إلى **النتائج** التالية:

- ✓ الفقر أكثر من مجرد حرمان مادي يتضمن فقرا في المشاركة والتمكين الاجتماعي بل أنه ظاهرة معقدة ومتشابكة وذات أبعاد اقتصادية واجتماعية وسياسية وحتى بيئية لذلك يعد أحد مؤشرات التنمية البشرية.
- ✓ يكتسي الفقر في الجزائر أبعادا مختلفة جعلت منه ظاهرة خطيرة تعدت فئة البطالين والمهمشين لتمس الطبقات الأجيرة والمتعلمة.
- ✓ بذلت الدولة الجزائرية مجهودات معتبرة في سبيل تحسين الحياة الاجتماعية للسكان والقضاء على الفقر إلا أن هذه الجهود في مجملها لم تكن لها خريطة طريق واضحة وحولت على إثرها السياسات المنتهجة من آليات لمعالجة الفقر إلى سياسات رعاية الفقر وبالتالي فمن تقليص أعداد الفقراء إلى خلق طبقات جديدة منه.
- ✓ انتهاج الجزائر لسياسات المعالجة الاجتماعية المهدئة بدلا من المعالجة الاقتصادية الدائمة والفعالة يرهن ويبطئ وتيرة التنمية البشرية.
- ✓ التقدم المحقق في مجال التنمية البشرية يعود بالأساس لقطاع التعليم والصحة اللذان حظيا بدعم مطلق من قبل البرامج التنموية أي أن هذه النهضة كانت جراء عوامل بعيدة تماما عن الدخل مما يدلل على هشاشة هذا النوع من التنمية.
- ✓ تدني مستويات الفقر وارتفاع مؤشرات التنمية البشرية تبقى علامات وقتية وغير مستدامة نتيجة مواصلة الاعتماد على مورد أحادي.

وانطلاقا من النتائج السابقة تبرز **الاقتراحات** التالية:

- ✓ مكافحة الفقر في الجزائر تقتضي التشخيص الكامل والفهم الدقيق لمعالم هذه الظاهرة من خلال التحديد الواضح لمفهوم الفقر أولا ثم تحديد الطبقات الفقيرة وتقدير حجمها ومدى عمقها حتى تكون التدابير المتخذة أكثر فعالية.
- ✓ إن تطبيق برامج وآليات تخفيض الفقر ودعم التنمية البشرية تستوجب توفر إرادة حقيقية وتوفير ظروف ملائمة تنعكس على الفقر بالتدنية والفقراء بإعادة التمكين والمشاركة.
- ✓ ضرورة التركيز على تحقيق نمو اقتصادي حقيقي مدعم بسياسة توزيع عادلة منصفة للفقراء والمهمشين.
- ✓ ضرورة إشراك جميع شرائح المجتمع الجزائري في مسار التنمية البشرية والاجتماعية كل حسب موقعه زيادة للولاء والفعالية في خدمة الوطن.

6- قائمة المراجع

❖ **المراجع باللغة العربية**

1. الكتب

- سالم توفيق النجفي وأحمد فتحي عبد المجيد، 2008، السياسات الاقتصادية الكلية والفقر مع إشارة خاصة بالوطن العربي، الطبعة الأولى، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

2. مقال في مجلة

- عيسى بن ناصر، 2003، مشكلة الفقر في الجزائر: الفقر والتعاون، مجلة الاقتصاد والمانجمنت، ع2، تلمسان.
- حاج قويدقورين، 2014، ظاهرة الفقر في الجزائر وآثارها على النسيج الاجتماعي في ظل الطفرة المالية، البطالة والتضخم، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، ع12.
- مخيف جاسم محمد، 2011، واقع التنمية البشرية في العراق في ضوء مؤشرات القياس الكمي لدليل التنمية البشرية: دراسة تحليلية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، م7، ع22.
- نصيرة قوريش، 2011، التنمية البشرية في الجزائر وآفاقها في ظل برنامج النمو 2010، 2014، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، ع6.

3. التقارير

- البنك الدولي للإنشاء والتعمير،1990، تقرير التنمية في العالم :الفقر، واشنطن.
- مكتب العمل الدولي،2003، تقرير المدير العام للخلاص من الفقر، الطبعة الأولى، مؤتمر العمل الدولي، الدورة التاسعة، سويسرا.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2015، التنمية البشرية في 2015.
- منظمة الأمم المتحدة، تقرير التنمية البشرية 2003.

4. الأطروحات

- حاجي فطيمة، 2011، اشكالية الفقر في الجزائر في ظل البرامج التنموية للجزائر للفترة 2005-2014، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- صليحة مقاوسي، 2008، الفقر الحضري: دراسة ميدانية بولاية باتنة، أطروحة دكتوراه علم اجتماعية تنمية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- فتيحة مرزاشي، 2018، أثر السياسة النقدية على المستوى المعيشي: دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.
- سوسن مريبعي،2013، التنمية البشرية في الجزائر الواقع والآفاق، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري 2، قسنطينة.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد:1/جوان2021، ص ص396- 414

واقع سياحة الأعمال في العالم –عرض تجارب دولية رائدة–

The reality of business tourism in the world –Showcase of leading international experiences-

ابتسام طوبال
Ibtissem Toubal
جامعة قسنطينة2– الجزائر
Ibtissem.toubal@univ-constantine2.dz

*** هدى بن محمد**
Houda Benmahamed
جامعة قسنطينة2– الجزائر
Houda.benmahamed@univ-constantine2-dz

هبة بوشوشة
Hiba Bouchoucha
جامعة قسنطينة2– الجزائر
Hiba.bouchoucha@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/10 *تاريخ القبول: 2021/06/29* *تاريخ النشر: 2021/06/30*

الملخص :

يهدف هذا البحث إلى التعريف بسياحة الأعمال وإبراز أهميتها، آثارها، أنواعها، إضافة إلى عرض بعض التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال استنادا إلى الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، الهند، مع الإشارة إلى حالة الجزائر. وقد توصلنا أن الولايات المتحدة الأمريكية تسيطر على هذه السياحة من حيث عدد الاجتماعات والمشاركين، كما تستحوذ أوروبا على جزء كبير من سوق سياحة الأعمال، أما الهند فهي من البلدان التي ترغب في إيجاد مكانة في هذه السوق من خلال تبني العديد من الخطط وكذا استغلال مقوماتها. تجربة الجزائر هي جد متواضعة، من حيث عدد المشاركين أو عدد الفعاليات مقارنة بالمستويات العالمية.

الكلمات المفتاحية: سياحة الأعمال،تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، تجربة أوروبا، تجربة الهند، تجربة الجزائر.

تصنيف JEL: Z30- Z31- Z32.

Abstract :

This research aims to introduce business tourism and highlight its importance, effects, and types, in addition to presenting some of the leading global experiences as USA, Europe, India, with showcase of Algeria. We have concluded that the USA obsesses this tourism in terms of the number of meetings and participants, as Europe acquires a large part of the business tourism market, while India is one of the countries that wants to find a place in this market by adopting many plans as well as exploiting its components. Algeria's experience is very modest, in terms of the number of participants or the number of events compared to international standards.

Key words: Business tourism, USA experience, Europe experience, India experience, Algeria .

JEL classification code : Z30- Z31- Z32.

* المؤلف المرسل

1.مقدمة

تعتبر سياحة الأعمال من الأنماط السياحية الحديثة ذات الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تجعل منها فاعلا أساسيا في تطوير النشاط السياحي بشكل إجمالي، حيث أنها تنطوي على العديد من الخصوصيات تتمثل في كونها تجمع بين هدفي الراحة والترفيه وكذا استكمال إجراءات الفعالية الموكلة للسائح، وهي كذلك تذر عوائد للبلدان التي تستضيف هذه الفعاليات تسمح بتحسين وضعية ميزان المدفوعات لديها من خلال مدخلات العملة الصعبة، زيادة مناصب الشغل، تحسين البنية التحتية، ، إضافة إلى خلق ما يعرف بالتفاعل الحضاري والاجتماعي وتبادل الأفكار و الثقافات بين الشعوب والمشاركين على وجه الخصوص ، هي كذلك تساهم في وضع حلول للعديد من المشاكل التي تمس الأمن والاستقرار السياسي للدول، ناهيك عن استغلالها كفرصة لتسويق المقاصد السياحية الكلاسيكية .

كل هذه المزايا جعلتها تبدو مشرقة للغاية. تضمن تحسين وضعية البلدان التي تتبناها، وهي بذلك محل أنظار العديد من الدول التي ترغب في استغلالها كمنفذ لتحقيق التنمية السياحية والاقتصادية في آن واحد، نذكر منها كل من الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، الهند، مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية.

انطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع سياحة الأعمال ؟

وكيف يمكن الاستفادة من أهم التجارب الدولية في هذا المجال؟

يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بسياحة الأعمال؟ فيما تكمن أهميتها وآثارها؟
- ما هي أهم الأنواع التي تندرج في إطار سياحة الأعمال.
- ما هو واقع سياحة الأعمال في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، الهند، مع الإشارة للتجربة الجزائرية في هذا المجال.

فرضيات البحث:

انطلاقا من التساؤل الرئيسي للبحث والأسئلة الفرعية يمكننا طرح الفرضية التالية: تسيطر العديد من البلدان والمناطق على سياحة الأعمال لما لها من أهمية كبيرة على مختلف الأصعدة، إلا أن الجزائر نجدها متأخرة في هذا المجال.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعريف بسياحة الأعمال وإبراز أهميتها، أثارها وأنواعها، مع الاستناد للتجربتين الأمريكية والأوروبية الرائدة في هذا المجال، وكذا التجربة الفتية للهند كمثال عن الدول الآسيوية التي ترغب في اكتساب حصة سوقية في سوق سياحة الأعمال، إضافة إلى تسليط الضوء على التجربة الجزائرية في هذا المجال.

منهج البحث:

سوف نعتمد في بحثنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة وصفا دقيقا كما هي عليه في الواقع، وذلك للإحاطة بمشكلة البحث حيث تم الرجوع إلى مصادر المعلومات من كتب ومقالات وتقارير ومواقع إنترنت.

1. مفاهيم متعلقة بسياحة الأعمال

يبدو لأول وهلة أنه من الصعب جدا أن نربط بين مفهومي السياحة والأعمال، بالنظر لتناقض القوانين التي تحكم كل مفهوم، فالأول يشير إلى فكرة الاسترخاء والراحة، وجميع الجوانب المرتبطة بها، أما الثاني فهو يشير إلى واقع مختلف تماما يهدف إلى تحقيق مصالح تجارية، خلق الثروة والوظائف، لكن كلاهما لديه قواسم مشتركة تتمثل في طلب نفس الخدمات المتعلقة بالنقل والسكن والمطاعم وغيرها.

ووفقا لمنظمة السياحة العالمية وتقارير الأمم المتحدة، فيمكن تعريف السائح على أنه شخص يقوم برحلة لمدة ليلة واحدة على الأقل يقضيها في الخارج بعيدا عن بيئته المعتادة، أيا كان سبب الرحلة (Plasait, 2007).

واعتمادا على هذا التعريف نجد أنه يشمل المسافرين لأغراض مهنية والذي يكون مقيدا بالغرض من هذا السفر، مدته وتنظيمه وعبئه المالي، كما أنه يكون ذو فوائد اقتصادية لا تأخذ بعين الاعتبار كمنحى مخالف ،وهذا ما أدى إلى صعوبة وضع تقييم حقيقي لهذا النشاط وإبراز دوره في النشاط الاقتصادي.

1.2. نبذة عن سياحة الأعمال: لقد أدركت العديد من البلدان أهمية قطاع سياحة الأعمال ما جعلها تهتم بتنظيمها وترويجها وعرضها وهي موجودة منذ الماضي البعيد، يمكن تتبعها عبر تاريخ البشرية، حيث كان تعقد اجتماعات رياضية ودينية تحت رعاية الكنيسة وما إلى ذلك، ومن أولى الاجتماعات التي عقدت ما أشرف عليه الإمبراطور قسطنطين الكبير في 325 قبل

الميلاد، أما عن الاجتماعات الدولية فيعتبر الكثير من الباحثين أن أول اجتماع عقد في 10 مارس عام 1681 لجمعية الأطباء في روما، والثاني كان مؤتمر فيينا الذي عقد في الفترة من سبتمبر 1814م إلى 1815 (Igor & Venera, 2018).

أما فيما يتعلق بسياحة الحوافر فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي عام 1929 وكان هدفها هو تحفيز الموظفين وزيادة تطور مبيعات المؤسسات ،لتبرز في فرنسا خلال الفترة 1950 و 1960، لا سيما من خلال الإعلانات، شهادات الهدايا وغيرها، وفي عام 1993 اقترحت منظمة السياحة العالمية تعريفا أكدت فيه بأن السياحة لأغراض مهنية وتجارية، وهي كذلك لأغراض سياسية واقتصادية وعامية واجتماعية.

وقد عرفت مرحلة الثمانينات ازدهار للوكالات المنظمة لهذا النوع من الفعاليات السياحية نتيجة لزيادة الطلب من قبل المؤسسات، لتعرف تدهورا في نهاية الثمانينات نتيجة للأزمة الاقتصادية البترولية واندلاع حرب الخليج، لتستعيد نموها ابتداء من سنة 1995 (Cabanier, 2014).

أما فيما يتعلق بالمعارض، فيمكن أن تشير إلى المعرض الدولي الأول الذي جذب أكثر من 6 ملايين زائر والمسمى المعرض الكبير للعمل والصناعة في كل الأمم سنة 1851 بلندن من قبل الأمير آلبير، ومعرض باريس سنة 1889 الذي ساهم في إنشاء علامة مميزة لفرنسا وهي "برج إيفل" لتعرف مرحلة أوائل القرن العشرين ازدهارا كبيرا في عدد لمعارض وتنوع فعالياتها (Igor & Venera, 2018).

عرفت سنة 1958 إنشاء أول هيئة قومية للمؤتمرات في بلجيكا، ومن ثم تم إنشاء العديد منها في السنوات العشر التالية لإنشاء الهيئة البلجيكية وقد تم وضع تسهيلات في مجال الخدمات المرافقة وعلى رأسها توفير قاعات لعقد المؤتمرات مجهزة بأحدث وسائل الاتصالات (فكري مكاوي، الشحات نصر، و علي عبد الوهاب، 2017)

وبحسب آخر الإحصائيات العالمية، فقد بلغ حجم سياحة الأعمال خصوصا ما تعلق منها بالحوافز، المؤتمرات والمعارض 805 مليار دولار في 2017، ويتوقع أن يصل إلى 1449,3 مليار دولار بحلول عام 2025 (aliedmarketsearch).

وحسب تقرير (ICCA) بحجم الصناعة الخاصة بالاجتماعات، الحوافز، المؤتمرات، والمعارض 1293 اجتماع دوري في عام 2018، وذلك بمستوى تطور قدر ب 379 اجتماع

مقارنة بالعدد المسجل في نفس الفترة خلال سنة 2017 (ICCA, 2018).

1.2. تعريف سياحة الأعمال: لقد تعددت التعاريف التي حاولت أن تضبط هذا المفهوم وتبرز مكوناته باعتباره من أسرع الصناعات نموا في مجال السياحة حاليا

فقد عرفت سياحة الأعمال على أنها سلسلة من الأنشطة التي تهدف إلى توفير مساحة وخدمات لملايين المندوبين في الاجتماعات والمؤتمرات والمعارض، وفعاليات الأعمال وتشجيع الرحلات (PARK, septembre, 2016).

وقد عرفتها منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة، بأنها الرحلات لفرض حضور المعارض، المؤتمرات والاجتماعات (Set)

هي كذلك مفهوم متعدد الأبعاد ومركب من السياحة والسفر من جهة، وتوفير متطلبات التنقل والمتمثلة أساسا في الإقامة، المطاعم، الاستقبال، النقل، وغيرها وهي أيضا وظيفة مهنية واجتماعية تتمثل في البحث عن عملاء للمشاركة في مشاريع معينة إجراء مفاوضات، اجتماعات، اللقاء مع متخصصين، دراسة وتكوين، زيارات فنية...الخ وهي بشكل عام زيارات فردية أو جماعية منظمة ذات طابع مهني لمدة 24 ساعة (DE SÈZE, 2002).

من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لسياحة الأعمال، فهي نوع من السياحات الحديثة التي تركز على نشاطات وفعاليات معينة أهمها حضور المؤتمرات والاجتماعات والمعارض وكذا الرحلات التحفيزية، تتطلب توفر مرافق تعتمد عليها السياحة بشكل عام كالفنادق والمطاعم ووسائل النقل، إضافة إلى تجهيزات خاصة لتنشيط الفعالية في حد ذاتها كقاعة المؤتمرات أو صالونات ومساحات وفضاءات للمعارض على سبيل المثال، تنطوي على هدفين أولهما مهني والثاني ترفيهي و اجتماعي، قد تنظم بشكل فردي أو تتخذ شكل المجموعات تكون لفترة زمنية محددة لا تقل عن يوم.

3.2. أهمية سياحة الأعمال: تتمثل فيما يلي (Alananzeh, Al-Badarneh, Al-Mkhadmeh, & Jawabreh, 2018):

–تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على العديد من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية؛

–تسهل الوصول إلى التكنولوجيا الجديدة وتستخدمها بشكل ملحوظ؛

–تجذب الزوار ذوي الإنفاق العالي المرتفع؛

-توفر عائد مرتفع للفرد الواحد، وتعزز الاقتصاد الدولي؛

-تخلق المزيد من التأثيرات للمضاعف الاقتصادي والقدرة التنافسية؛

-تحفيز المستثمرين المحتملين وتوجههم لاتخاذ قرار للاستثمار في هذا المجال.

4.2. آثار سياحة الأعمال: يمكن تقسيم آثار سياحة الأعمال إلى:

1.4.2. الآثار الاقتصادية والسياسية: وتتمثل في:

-تحسن وضعية ميزان المدفوعات من خلال الإيرادات السياحية التي تحصل عليها الثقيلة من تحويلات السائحين وإنفاقهم داخل الدولة (محمد منجي، 2007)؛

-تشجيع المشاركين على شراء المنتجات والخدمات المحلية؛

-توفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي، وكذا إعطاء فرصة للسكان المحليين لعرض منتجاتهم اليدوية؛

-إقامة شراكات مع الشركات المملوكة محليا في إطار خدمات النقل والتوجيه؛

-استخدام السلع والخدمات المحلية كلما أمكن ذلك؛

-إشراك المنظمة في المشاريع الخيرية المحلية؛

-توفير فرص التدريب والتعليم في مكان انعقاد الأعمال لأفراد المجتمع المحلي؛

-توفير المعلومات الترويجية عن الخدمات والشركات المحلية للمشارك (Maisarah, Zatul, & Noralisa, 2014)؛

-تسمح هذا النوع من السياحية بتقوية أواصر الصداقة بين الشعوب مما ينعكس على تلاحم وإقرار السلام في العالم.

2.4.2. الآثار البيئة والاجتماعية: وتتمثل في:

-تعزز سياحة الأعمال جودة البيئة وتحقق مفهوم التنمية المستدامة (Katsitadze & Natsvlishvili, 2017). لتوجهها نحو استخدام المنتجات الخضراء وإدارة النفايات الصلبة؛

-العمل على استخدام الطاقة والمياه بكفاءة عالية؛

-إدارة جودة الهواء والتحكم في التلوث الضوضائي؛

-تطوير سبل معالجة مياه الصرف الصحي وإدارة التخلص من المواد السامة والكيماوية؛

-تفعيل برامج بيئية رسمية في مكان انعقاد الفعالية؛

–هي سبيل للمحافظة على المعايير الاجتماعية وتطوير ثقافة المجتمعات المحلية؛

–تسمح بتطوير أساليب الحوار بين المشاركين؛

–دمج الفنون والحرف المحلية التقليدية للتعريف بها والترويج لها؛

–تقديم معلومات وافية كافية عن المجتمع المحلي والتاريخ المحلي؛

–توفير براج تحفيزية للمشاركين في الممارسات المستدامة المحلية؛

–توفير فضاءات عقارية لمثل هذه الفعاليات الاجتماعية (Maisarah, Zatul, & Noralisa, 2014).

5.2. أنواع سياحة الأعمال: توجد العديد من التقسيمات لسياحة الأعمال إلا أننا سنحاول اعتماد التقسيم الأكثر شيوعا والذي يرتكز على:

1.5.2. سياحة الاجتماعات، الحوافز، المؤتمرات والمعارض: وتنقسم بدورها إلى:

أ. سياحة الاجتماعات: هي عبارة عن حدث يكون فيه النشاط الأساسي للحاضرين هو المشاركة في الدورات والاجتماعات والمناقشات أو أي أحداث منظمة أخرى، ما يميزها أنها لا تكون في إطار معرض ولا يتجاوز عد المشاركين فيها 50 مشارك، وقد تدوم لمدة 45 يوم (Igor & Venera, 2018).

ب. سياسة الحوافز: هي من السياحات المعترف بها ضمن سياحة الأعمال، أثارت جدل كبير بين المهنيين والباحثين فيما إذا كانت تنتمي إلى سياحة الترفيه أو الأعمال، وقد عرفت على أنها شكل من أشكال التسويق الداخلي الذي يهدف إلى جعل الموظفين متحمسين لعملهم يتم تسديد تكاليفه من قبل رب العمل، نظير كفاءة الموظف ولا يختار فيها هذا الأخير وجهته (Kononenko, May 2014).

ج. سياحة المؤتمرات: هي تلك السياحة التي تحدث جراء اللقاءات الدولية التي تنعقد لبحث قضية معينة أو مشكلة محددة، وقد يكون الغرض منها رسم إستراتيجية لمنظمة تضم أكثر من دولة وقد يكون موضوع البحث في المؤتمر سياسيا أو اقتصاديا أو علميا أو اجتماعيا أو فنيا وغير ذلك من مجالات الحياة، وعادة ما تعقد هذه المؤتمرات في العواصم أو المدن السياحية (فكري مكاوي، الشحات نصر، و علي عبد الوهاب، 2017).

د. سياحة المعارض: يعرف المعرض على أنه أحد الأدوات الترويجية المتوفرة التي تساعد في بناء التفاعل بين المشترين والبائعين المتنافسين معا في المجال التجاري (طلال) .

ويمكن التمييز بين أنواع كثيرة من المعارض نذكر منه المعارض الدولية، السوقية، التجارية، الاستهلاكية المختلطة، الافتراضية.

أما سياحة المعارض فيمكن تعريفها على أنها سياحة تركز بشكل أساسي على النشاط التسويقي من خلال الأماكن والوجهات، عادة ما تنظم المعارض داخل المتاحف وقاعات المعارض العالمية، وهي تشمل الجوانب الفنية التاريخية والتجارية (Igor & Venera, 2018).

2.5.2. أنواع ثانوية أخرى: وتنقسم بدورها إلى:

أ. الاتفاقيات: هي اجتماعات لممثلي نقاط البيع على المستوى الداخلي والخارجي، دون تحديد فترة زمنية معينة، وما يميزها هذا النوع من الفعاليات أنه خاص بالمنظمات المعنية فقط.

ب. الأحداث: هي كل نشاط أو تظاهرة تحدث على مدى فترة زمنية محددة وقادرة على جذب أكبر عدد من الحاضرين، نأخذ على سبيل المثال الأحداث الثقافية الرياضية والمهرجانات المحلية والحفلات الموسيقية (Cabanier, 2014).

ج. الرحلات برعاية مؤسسات معينة: تتم برعاية شركة أو جمعية أو مجلة لصالح الموظفين أو عملاء الشركة في إطار اشتراكها الطوعي، قد تكون التغطية المالية لهذا النوع من الرحلات كاملة أو جزئية، وهو يفيد المؤسسة الراعية لكونها تربط اسمها بهذا النوع من الرحلات كشكل من أشكال الدعاية (Cabanier, 2014).

د. الندوات: هي أحداث مماثلة للمؤتمرات لكن مدتها تكو أطول، تنعقد في إطار دورة دراسات أو صفقات، وتناقش مواضيع مختلفة ذات صلة ببعضها البعض وتخلص إلى مجموعة من التوصيات.

و. المهمات المهنية: يتم تنظيمها من قبل المؤسسة أو مجموعة مهنية، التي تقوم بتنظيم رحلات تكوينية في المؤسسة الأم أو مراكز البحث ،هدفها الأساسي هو اكتساب معارف وتبادل أفكار وتطوير التبادلات التجارية، ويستحسن أن تكون هذه المهمات أثناء انعقاد المعارض والصالونات لأخذ صورة عن طريقة تفكير الشعوب المستضيفة في مجال التجارة (Chamot, 1990).

3. تجارب رائدة في مجال سياحة الأعمال مع الإشارة إلى حالة الجزائر

بهدف إعطاء فكرة أوسع عن سياحة الأعمال، حاولنا أن نخصص هذا المحور لعرض بعض التجارب الرائدة في مجال سياحة الأعمال (الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا نموذجا)،

وكذلك التي تسعى إلى اكتساب حصة سوقية معتبرة في هذا النوع من السياحة معتمدين الهند نموذجا، وفي الأخير سوف نشير إلى حالة الجزائر.

1.3. سياحة الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية: تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في مجال سياحة الأعمال ،وقد حققت العديد من النتائج الإيجابية في هذا المجال أثرت على العديد من متغيراتها الاقتصادية، وذلك استنادا لإحصائيات سنة 2016 والمتمثلة أساسا في (Oxfordlearnersdictionaries):

–تنظيم 1,9 مليون اجتماع في عام 2016، شارك فيه حوالي 251 مليون مشارك؛

–تم إنفاق حوالي حوالي 325 مليار دولار، ضم 167 مليار دولار للتخطيط وإنتاج الاجتماعات، 120 مليار دولار لسفر الاجتماعات،38 مليار دولار من الإنفاق المباشر الآخر كالإنفاق على العارضين؛

–سجل ارتفاع في نسبة الإنفاق المباشر قدرت بـ23% سنة 2016 بالمقارنة مع سنة 2009؛

–ولدت الاجتماعات ما يعادل 300 مليون دولار ناتج عن استغلال غرف الإيواء؛

–سمحت سياحة الأعمال بخلق 2,5 مليون وظيفة عمل، وما يعادل 95,6 مليار دولار من الأجور والرواتب المباشرة؛

–حققت قيمة تقدر بـ845 مليار دولار من ناتج مبيعات الأعمال؛

–سمحت بخلق 5,9 مليون وظيفة عمل إجمالية إضافة إلى 249 مليار دولار كدخول لهذ النوع من الأعمال؛

–قدرت مساهمة قطاع سياحة الأعمال في الناتج المحلي الإجمالي بما يقدر بـ446 مليار دولار؛

– تم تسجيل مساهمة كل مشارك في الاجتماعات بمبلغ 418 دولار من الضرائب في إيرادات سنة 2016، مقسمة إلى 251 دولار من إيرادات الضرائب الفيدرالية، و 165 دولار من إيرادات الدولة والضرائب المحلية.

وبالرجوع إلى تقرير(ICCA) لسنة 2018، نسجل تصدر الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الأولى في سياحة الأعمال من حيث عدد الاجتماعات والمقدرة بـ947 اجتماع، كما أنها تتصدر المرتبة الأولى من حيث عدد المشاركين بما يعادل 384035 مشارك تليها إسبانيا بما يعادل 296825 مشارك وهي تحتل المركز الثالث بما يتعلق بالاستحواذ على سوق صناعة

سياحة الأعمال بنسبة 20% يقابلها 52% من إجمال هذا السوق لأوروبا (ICCA, 2018).

2.3. سياحة الأعمال في أوربا: على المستوى الأوروبي نجد أن فترة التسعينات قد عرفت احتلال فرنسا المرتبة الأولى في مختلف نشاطات سياحة الأعمال ، تليها كل من هولندا، اسبانيا، بلجيكا، النمسا وسويسرا، حيث وصلت نسبة الاجتماعات في أوروبا سنة 1991 ما يعادل 62,3% من النسبة الإجمالية، وهنا ما يؤكد مكانة أوروبا الواسعة في هذا المجال، وتجدر الإشارة إلى أن حصة سوق سياحة الأعمال في أوروبا قد استقرت منذ عام 1997.

ووفقا لدراسة أجرتها المنظمة العلمية للسياحة في عام 1998، فقد قدرت إيرادات سياحة الأعمال في دول الاتحاد الأوروبي في عام 1998 بـ162,47 مليار يورو،كما تم إنفاق 2,5% من الناتج القومي الإجمالي لدول الاتحاد الأوروبي في رحلات خاصة بالعمل، أما عدد الوافدين من رجال الأعمال فقد تباينت هذه النسبة من بلد إلى آخر اعتمادا على الإحصائيات سنة 1997 فقد تم تقديرها بنسبة 12,8% في فرنسا، في حين احتلت بروكسل المرتبة الأولى بنسبة 37,9% ويرجع ذلك إلى أن هذه الأخيرة تنطوي على وجود عدد كبير من المنظمات الدولية كمنظمة حلف شمال الأطلسي (الناتو) والمجموعة الاقتصادية الأوربية (EEC) ما استدعي وجود حركة قوية لهذا النوع من الفعاليات وإقبال العديد من المسؤولين سنويا (Le tourisme d'affaires en Europe et à l'échelle mondiale, 2012)

وتجدر الإشارة إلى أنه حسب إحصائيات نفس السنة ظلت أوروبا هي المستفيد الرئيسي من حصة الاجتماعات بنسبة 52% (5383اجتماع)، لتحتل أمريكا المرتبة الثانية بنسبة 20,7% ،أما قارة آسيا فقد تحصلت على المرتبة الثالثة بنسبة 13,4% ما يعادل (اجتماع1274) في حين سجلت كل من قارة إفريقيا و.أقيانوسيا ما نسبته 4,6% و 4,2% على التوالي[1].

وبالرجوع إلى إحصائيات سنة 2016 نجد أن ألمانيا احتلت المرتبة الأولى في أوروبا، وذلك من خلال حصولها على 12,8 مليون رحلة عمل من إجمالي 60,5 مليون رحلة عمل.

ووفقا لتحليلات (world travel monitor) التي أجراها المعهد الدولي لأبحاث السوق، تحتل ألمانيا المرتبة الثانية بين وجهات السفر المفضلة لدى الأوروبيين 53,7 مليون رحلة من أوروبا، وتتصدر الترتيب اسبانيا ب62,5 مليون رحلة ،لتحتل فرنسا المرتبة الثالثة بـ37,6 مليون رحلة، تليها كل من إيطاليا ونمسا بـ36,5 مليون رحلة، 27,5 مليون رحلة على التوالي (L'Allemagne: numéro un en Europe pour les voyages d'affaires, 2017)

وبحسب آخر إحصائيات (ICCA) لسنة 2018 المتعلقة بعدد الاجتماعات نجد أن ألمانيا تحتل المرتبة الثانية ب642 اجتماع تليها اسبانيا ب595 اجتماع ثم فرنسا ب579 اجتماع (ICCA، 2018).

3.3. سياحة الأعمال في الهند: تسعى الهند إلى تطوير نفسها كواحدة من أكثر الوجهات المقصودة لأغراض سياحة الأعمال، وهي تستند في ذلك إلى ما تملكه من مواقع تراثية وثقافية عالمية وعادات وتقاليد خاصة، وقد صنفت (ICCA) في المرتبة 35 عالميا بمجموع 116 مؤتمر عالمي تم تنظيمه خلال الفترة (2014-2015) بالمقارنة مع 831 اجتماعا بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية، 659 لألمانيا، 758 اسبانيا، 543 للمملكة المتحدة، 533 فرنسا، أما بالنسبة للدول الأسيوية فنجد أن الصين تتصدر المرتبة الأولى ب332 اجتماعا تليها دول أخرى نذكر منها تايلاندا(145) وسنغافورة (142) وماليزيا (133) وتايلاندا (118).

ومن أهم وجهات سياحة الأعمال في الهند حيدر آباد، حيث أصبحت هذه المدينة مكانا مفضلا لجميع المؤتمرات والاجتماعات والمعارض التجارية الدولية، وهن راجع لتوفر مقوم أساسي يتمثل في تطور ونمو البنية التحتية للمدينة، إضافة إلى احتوائها على معالم أثرية قديمة ومواقع سياحية مختلفة، لكنها في نفس الوقت تعاني من نقائص مرتبطة بتوفير مرافق منافسة للمسافرين الدوليين، وكذا ارتفاع تكلفة إدارة الفنادق في المدينة نتيجة طبيعة الأنظمة الضريبية المتبعة و المتمثلة في الضرائب المجزأه أو الضرائب المزدوجة التي ساهمت في زيادة تكلفة إدارة الفنادق. وتعرف مدينة حيدر آباد والهند بشكل عام تحديات أخرى قد تؤثر بشكل سلبي على سياها والمتمثلة في الركود وانخفاض الناتج المحلي الإجمالي الوطني الذي أدى إلى زيادة أسعار السفر وقلل التوجه إلى المدينة من وجهات محلية أو دولية.وتعتبر مدينة تشيناي حاليا من أهم وجهات سياحة الأعمال في الهند.

وتساهم ساحة الأعمال في الهند حسب آخر الإحصائيات ب 0,12% من الناتج المحلي الإجمالي و0,14% في العمالة كحصة مباشرة، أما فيما يتعلق بالمساهمة غير المباشرة. باستخدام ناتج السياحة ومضاعف لعمالة فهي تساهم ب0,22% في الناتج المحلي الإجمالي و 0,33% في العمالة (Singh & Parkash, 2016) .

والهند حاليا تعتمد على العديد من الخطط لتطوير سياحة الأعمال في بلادها من خلال زيادة مراكز المؤتمرات والمطارات التي تتنافس مع الأفضل في العالم، إضافة إلى الجهود المبذولة

لفريق الضيافة الهندي الشهير الذي يتعامل مع كل زائر حسب متطلباته وذلك بالتنسيق مع شبكة تضم أكثر من 50 شركة طيران دولية، والعديد من شركات الطيران المحلية، وهو كذلك يوفر الإطارات البشرية التي تجيد مختلف لغات العالم وخصوصا اللغة الإنجليزية، هذا إضافة إلى تحسن النقل البري بما في ذلك السكك الحديدية الهندية

4.3. سياحة الأعمال في الجزائر:

1.4.3. نبذة تاريخية عن تنظيم المؤتمرات والمعارض في الجزائر: أولت الجزائر منذ حصولها على الاستقلال اهتماما بصناعة المعارض والمؤتمرات، حيث تم في سنة 1964 إنشاء مكتب المعرض الدولي لمدينة الجزائر (الجريدة الرسمية ، 27 محرم عام 1384 هـ، الموافق 8 يونيو سنة 1964 م) ، ليحل بعد ذلك في سنة 1965 لتتولى مصلحة معرض الجزائر الدولي التابعة لغرفة التجارة والصناعة لمدينة الجزائر تسيير الهياكل الواقعة بالدار البيضاء والتنظيم السنوي لمعرض الجزائر الدولي (الجريدة الرسمية، 18 شوال عام 1384 هـ، الموافق 19 فبراير سنة 1964 م). وفي سنة 1970، تم تدشين قصر المعارض للصنوبر البحري الذي تزامن مع انعقاد الطبعة السابعة لمعرض الجزائر الدولي، حيث تم إحداث المكتب الوطني للأسواق الدولية والمعارض ONAFEX سنة 1971 ليتولى تسيير قصر المعارض الصنوبر البحري وتنظيم معرض الجزائر الدولي، بالإضافة إلى مشاركة الجزائر في المعارض المنظمة بالخارج، حيث تم وضع هذا المكتب تحت وصاية وزارة التجارة (الجريدة الرسمية، 14 جمادي الثانية عام 1391 هـ الموافق 5 غشت سنة 1971 م) ، كما تم حل المكتب الجزائري للنشاط التجاري ونقل مجموع مكاسبه واختصاصاته إلى المكتب الوطني للأسواق والمعارض (الجريدة الرسمية، 11 ذو القعدة عام 1391 هـ الموافق 29 ديسمبر سنة 1971 م).

وقد تم إعادة هيكلة المكتب الوطني للأسواق الدولية والمعارض في سنة 1987 في شكل مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تعمل تحت إشراف وزارة التجارة تدعى الديوان الوطني للأسواق والتصدير، كما تم تحويل الهياكل، والوسائل، والأملاك، والأعمال، والمستخدمين الذين يحوزهم أو يسيرهم المركز الوطني للتجارة الخارجية إليه (الجريدة الرسمية، 3 رجب عام 1407 هـ الموافق 3 مارس سنة 1987 م) ، وتتمثل أهداف هذا الديوان في مجال الأسواق والمعارض ما يلي (الجريدة الرسمية، 3 رجب عام 1407 هـ الموافق مارس سنة 1987 م):

- برمجة وتنظيم الأسواق والمعارض المتخصصة والمعارض النوعية ذات الطابع الوطني أو الدولي في الجزائر؛
- برمجة وتنظيم المشاركة الجزائرية في التظاهرات الدولية التي تنظم في الخارج؛
- تنظيم وتسيير معرضا دائما لمنتوجات التصدير؛
- تمثيل المؤسسات العمومية والخاصة عند الضرورة في إطار الأسواق التي تقام بالخارج.

لتنتقل هذه المؤسسة إلى التسيير الذاتي سنة 1989، وبعد تغير نظامها الأساسي سنة 1990 أصبحت تسميتها الشركة الجزائرية للمعارض والتصدير SAFEX، لتصبح شركة وطنية عمومية ذات أسهم غير تابعة لوصاية وزارة التجارة؛ وكجزء من مهامها القانونية، تعمل هذه الشركة في المجالات التالية:

- تنظيم المعارض العامة والخاصة على المستوى الوطني والدولي والمحلي والإقليمي داخل الجزائر؛
- تنظيم المشاركة الجزائرية في المعارض بالخارج وفقا للبرنامج الحكومي؛
- تسيير واستغلال الهياكل والمنشآت بقصر المعارض الصنوبر البحري.

2.4.3. مرافق سياحة الأعمال في الجزائر: توجد في الجزائر العديد من المرافق لاحتضان مختلف فعاليات الأعمال أهمها:

أ. قصر المعارض بالصنوبر البحري الجزائر: دشن قصر المعارض الصنوبر البحري بالجزائر العاصمة يوم 11 سبتمبر 1970 وقد تزامن مع انعقاد الطبعة السابعة لمعرض الجزائر الدولي، إذ يتربع على مساحة قدرها 35 ألف متر مربع لمساحات العرض، حيث يتسع لتنظيم 70 معرضا أو صالونا في السنة. وهو يحتوي على عدة أروقة للعروض وقاعات للمؤتمرات، ومطاعم ومرافق ضرورية أخرى.

ب. المركز الدولي للمؤتمرات الجزائر– عبد اللطيف رحال–: دشن المركز الدولي للمؤتمرات بالجزائر العاصمة يوم 08 سبتمبر 2016، إذ يعد من أكبر مواقع الفعاليات المخصصة في العالم، فهو مجمع متعدد الاستخدامات مخصّص لاستضافة أكبر الاجتماعات الدولية في الجزائر. يتربع على مساحة 28 هكتارا، ويتضمن على جناح رئاسي وشقق للرؤساء وقاعة للقمم وقاعات شرفية، إضافة إلى مكاتب وقاعات استعلام، وأخرى خصصت للصحافة واستوديوهات للإذاعة والتلفزيون، ومرافق أخرى.

ج. مركز المؤتمرات محمد بن أحمد: دشن مر –محمد بن أحمد–كز المؤتمرات سنة 2010 بمدينة وهران، إذ يعتبر من أحسن التصاميم التي تجمع بين الطراز المعماري الجزائري والصبغة الحضارية الأوروبية، وهو مجمع متعدد الاستخدامات يتألف من مركز المحاضرات وقصر معارض وفندق 5 نجوم، يتربع على مساحة تفوق 8 هكتارات، ومنذ تدشينه تم تنظيم تظاهرات اقتصادية كبرى ومواعيد مؤسساتية وصالونات محلية واجتماعات برلمانية ومؤتمرات والعروض الفنية. يحتوي المبنى الرئيسي على 23 قاعة اجتماعات موزعة على ثلاث طوابق و35 فضاء للاجتماعات المساندة (ar.wikipedia) .

د. الفنادق: تحقق الفنادق نسبة معتبرة من الإشغال سنويا نتيجة سياحة الاجتماعات، الحوافز، المؤتمرات، والمعارض، حيث تستضيف هذه الفنادق المشاركين والزائرين لمختلف الفعاليات المنظمة، كما يمكن أن تكون مسرحا لبعضها وخاصة الفنادق المصنفة منها، وحسب إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية بلغ عدد الفنادق عام 2017 من صنف خمس نجوم 7346، ومن صنف أربع نجوم 5084، أما من صنف ثلاث نجوم فقد قدر بـ 6785 (Ministère du tourisme et de l'artisanat).

3.4.3. واقع سياحة الأعمال في الجزائر: يتم في الجزائر إجراء العديد من الفعاليات من اجتماعات، ورحلات تحفيزية، ومؤتمرات، ومعارض سنويا، حيث تعتبر الشركة الجزائرية للمعارض والتصدير المنظم الرئيس لها، إذ تنظم سنويا عشرات المعارض والفعاليات الوطنية والدولية، ففي سنة 2019 تم برمجة 34 فعالية وطنية ودولية (Safex) ، ولعل أهم هذه الفعاليات ما يلي:

أ. معرض الجزائر الدولي: يعتبر هذا المعرض منذ إنشائه سنة 1964 الحدث الاقتصادي الرئيس، ففيه يتم تبادل الخبرات، وربط علاقات الأعمال، وبدء أفكار متعددة لمشاريع الشراكة الصناعية والتجارية الوطنية والدولية، ففي طبعته الـ52 والذي انعقد من 18 إلى 23 جوان 2019، تم عرض في هذا المعرض أكثر من 500شركة بما فيها 133شركة أجنبية تمثل 15 دولة، ويجذب هذا المعرض أكثر من 40000 زائر سنويا (Safex) .

ب. معرض الإنتاج الجزائري: يعتبر هذا المعرض وسيلة ناجعة لإبراز الإمكانيات الحقيقية للشركات الجزائرية، حيث تهدف هذه الفعالية إلى تسليط الضوء على المنتج الوطني، وتشجيع المتعاملين في كل من القطاع العام والخاص على تحسين جودة منتجاتهم، وخلق مساحة للتبادل

والشراكة بين الاقتصاديين الجزائريين. ففي طبعته الـ27 والذي انعقد من 20 إلى 26 ديسمبر 2018 تم عرض 437 مؤسسة جزائرية منها 169 مؤسسة عمومية، 314 مؤسسة خاصة، و6 مؤسسات تابعة للجيش الشعبي الوطني (Safex) .

ج. **الصالون الدولي للأشغال العمومية:** يمثل هذا الصالون فرصة مواتية لتبادل الخبرات والتجارب وإقامة شراكات مثمرة وذات فعالية، ليس فقط بين المتعاملين الجزائريين والأجانب ولكن أيضا بين المتعاملين الوطنيين في إطار تعزيز الشراكة بين القطاع العام والخاص، خاصة وأن قطاع الأشغال العمومية والنقل لا يزال يشكل عنصرا حاسما في النشاط الاقتصادي والاجتماعي في البلاد. ففي طبعته الـ16 والذي انعقد من 21 إلى 25 نوفمبر 2018 تم عرض أكثر من 300 مؤسسة وطنية، و80 مؤسسة أجنبية من تسعة دول (Safex) .

4. خاتمة

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص أن العديد من البلدان قد أدركت أهمية تطوير سياحة الأعمال لما لها من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية وفي هذا الإطار فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

– سياحة الأعمال هي نوع من السياحات المستحدثة والمميزة ذات خصائص تجعلها تختلف عن باقي السياحات نذكر منها طبيعة السياح الذي يتميزون بمستوى تعليمي وثقافي ومهني معين، ما ينعكس على مستوى الإنفاق في هذا المجال؛

– يتطلب هذا النوع من السياحات توفر إمكانيات مالية ومادية وبشرية ضخمة وبمستوى كفاءة عالية. هذا إضافة إلى اعتماد تكنولوجيا متطورة في مجال الاتصال ونظم التخطيط والمعلومات؛

– يستغرق التحضير لمثل هذه الفعاليات وقتا طويلا ما يتطلب التخطيط والمتابعة الجيدة.

– تدعم هذه الفعاليات السياحة الكلاسيكية من خلال تحسين الصورة الذهنية للمناطق المستضيفة في العالم وتوجيه الجانب الإعلامي الذي يغطي هذه الفعاليات إليها؛

– هي أيضا مصدر لتحقيق العوائد الاقتصادية من خلال التأثير على العديد من المتغيرات الاقتصادية بشكل إيجابي كميزان المدفوعات، نسبة العمالة، زيادة حجم الاستثمارات في مجال تعزيز البنى التحتية وتوفير المرافق الضرورية لتغطية هذا النوع من الفعاليات، نقل التكنولوجيا الحديثة، رفع مستوى الدخل القومي...الخ لمناطق المستضيفة في العالم وتوجيه الجانب الإعلامي الذي يغطي هذه الفعاليات إليها؛

– المساهمة في تحقيق الأمن والاستقرار السياسي باعتبارها وسيلة لمناقشة النزاعات السياسية ما يساهم في تقليل الحروب والتوترات بين البلدان؛

– هي فضاء لتبادل الأفكار والمفاهيم والمعارف في إطار التفاعل الاجتماعي والثقافي للمشاركين.

أما فيما يتعلق بتجارب الدول محل الدراسة فقد استخلصنا ما يلي:

– تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في مجال سياحة الأعمال، وقد تحصلت على المرتبة الأولى وفقا لتقرير 2018(ICCA) من حيث عدد الاجتماعات والمقدرة بـ947 اجتماع، وعدد المشاركين بما يعادل 384035 مشارك، والمرتبة الثالثة فيما يتعلق بالسيطرة عن سوق سياحية الأعمال بنسبة 20%؛

– سجلت أوروبا أيضا نتائج معتبرة فيما يتعلق بصناعة سياحة الأعمال فنجد أن أوروبا تسيطر على سوق سياحة الأعمال بنسبة 52%، أما فيما يتعلق بعدد الاجتماعات فنجد أن ألمانيا تحتل المرتبة الثانية بـ642 اجتماع، وتحتل باريس كمدينة المرتبة الثانية من حيث عدد المشاركين بما يعادل 126243 مشارك؛

– تحتل الهند المرتبة 35 عالميا بـ116 مؤتمر تم تنظيمها خلال الفترة (2014-2015) في حيت تصدرت الصين المرتبة الأولى ب 332 اجتماعا، ومن أهم وجهات سياحة الأعمال في الهند حيدر آباد، لتوفرها على العديد من مقومات الحزب السياحي، وهي تسعى لتطوير خطط سياحة الأعمال في بلادها؛

– أما بالنسبة للجزائر فقد عملت منذ استقلالها على احتضان هذا النوع من السياحة وذلك من خلال إنشاء كل من مكتب المعرض الدولي لمدينة الجزائر سنة 1964، وكذا قصر المعارض للصنوبر البحري سنة1965، وغيرها من المراكز، إلاّ أنها حققت نتائج محدودة حيث لم يتجاوز عدد الفعاليات المبرمجة 34 فعالية بين دولية ووطنية سنة 2019.

ومما سبق يمكننا القول أن الولايات المتحدة الأمريكية تسيطر على هذه السياحة من حيث عدد الاجتماعات والمشاركين، كما تستحوذ أوروبا على جزء كبير من سوق سياحة الأعمال، أما الهند فهي من البلدان التي ترغب في إيجاد مكانة في هذه السوق من خلال تبني العديد من الخطط وكذا استغلال مقوماتها. تجربة الجزائر هي جد متواضعة، من حيث عدد المشاركين أو عدد الفعاليات مقارنة بالمستويات العالمية وهذا ما يؤكد فرضية بحثنا.

واستنادا لهذه النتائج وبغية الاستفادة من أهم التجارب الدولية في هذا المجال يمكن اقتراح ما يلي:

– يجب توفير المرافق الضرورية ومختلف الخدمات المرافقة لتبني مثل هذه الفعاليات خصوصا ما تعلق منها بإنشاء فنادق بمواصفات راقية وتحوي على قاعات خاصة بالمؤتمرات مجهزة بأكثر الوسائل التكنولوجية تطورا؛

– تطوير البنية التحتية خصوصا ما تعلق منها بوسائل النقل ومختلف أنواعها وشق الطرقات؛

– إنشاء مدارس خاصة لتكوين متخصصين في إدارة وتسيير مثل هذه الفعاليات مع التركيز على قسم خاص باللغات وتقنيات الاتصال؛

– تخصيص ميزانية محددة سنويا لتغطية مصاريف هذه الفعاليات مما يضمن الديناميكية المستمرة لسوق سياحة الأعمال؛

– تنظيم مثل هذه الفعاليات في المدن والمناطق التي تحوي على مقومات سياحية جذابة من معالم ثقافية وتاريخية لضمان استفادة مزدوجة للمشاركين؛

– توفير التسهيلات وامتيازات في الجانب التمويلي والضريبي لكل المستثمرين الراغبين في إنشاء مراكز وصالونات لتغطية مثل هذا النوع من الفعاليات؛

– التركيز على دور الإعلام في تغطية مثل هذه الفعاليات بهدف الترويج لأنواع أخرى من السياحة.

5. قائمة المراجع

1. Alananzeh, O., Al-Badarneh, M., Al-Mkhadmeh, A., & Jawabreh, O. (2018). Factors influencing MICE tourism stakeholders' decision making: The case of Aqaba in Jordan. *Journal of Convention & Event Tourism* .

2. aliedmarketsearch. (s.d.). Consulté le 12 14, 2020, sur http://w.w.w.aliedmarketsearch.com/ nice-industry-market

3. Cabanier, l. (2014). *Tourisme d'affaire, Tourisme d'affaires, marques territoriales et attractivité des destinations.* paris: Master tourisme et hôtellerie, Université Toulouse institut supérieure du tourisme de l'hôtellerie et de l'alimentation.

4. Chamot, ,. M.-L. (1990). *Le tourisme d'affaires projet recherche.* Chambre de commerce et d'indstrie de lyon.

5. DE SÈZE, B. (2002, Septembre). *PANORAMA DU TOURISME D'AFFAIRES*. Consulté le Octobre 20, 2019, sur http://bel.uqtr.ca/696/1/6-19-1894-20070219-1.pdf

6. ICCA. (2018). *ICCA statistics report : country and city rankings.*

7. Igor, T., & Venera, A.-B. (2018). THE ROLE OF MICE INDUSTRY IN TOURISM DEVELOPMENT. *3rd international scientific conference : tourism in function of development of the republic of serbia, tourism in the era of digital transformation.* university of kragujevac, serbia.

8. Katsitadze, N., & Natsvlishvili, I. (2017). Development opportunities of MICE Tourism i, developing countries : case of GEOEGIA. *International journal of business and management studies , 6* (1).

9. Kononenko, I. (May 2014). *) Irina Kononenko, The Effects of Incentive Travel: the value for the parties involved.* Tourism, HAAGA-HELIA University of applied sciences.

10. *L'Allemagne: numéro un en Europe pour les voyages d'affaires*. (2017). Consulté le 12 12, 2020, sur https://www.businesstravel.fr/l-allemagne-numero-un-en-europe-pour-les-voyages-d-affaires.html

11. *Le tourisme d'affaires en Europe et à l'échelle mondiale*. (2012). Consulté le 12 13, 2020, sur https://wikimemoires.net/2012/10/le-tourisme-daffaires-en-europe-et-a-lechelle-mondiale/

12. Maisarah, A. H., Zatul, I. M., & Noralisa, I. (2014). The Development of MICE Tourism: A Case from Kelantan Perspectives. *3rd International Seminar on Entrepreneurship and Business.* Kota Bharu, Kelantan, Malaysia: Faculty of Entrepreneurship and Business.

13. Oxfordlearnersdictionaries. (s.d.). *oxfordlearnersdictionaries*. Consulté le 03 04, 2021, sur https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/fintech

14. PARK, R. S. (septembre, 2016). *Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (MICE) Tourism Development in Japan: Case studies from Kyushu scoping in Fukuoka, Kumamoto and Beppu City.* Ritsumeikan Asia Pacific University.

15. Plasait, B. (2007). *LE TOURISME D'AFFAIRES : UN ATOUT MAJEUR POUR L'ÉCONOMIE.* Paris: Conseil économique et social.

16. Singh, J., & Parkash, R. (2016). NICE Tourism in India : Challenges and Opportunities ! *IJRE* , *3* (9).

17. أسماء فكري مكاوي، نرمين الشحات نصر، و مروة علي عبد الوهاب. (2017). تنمية سياحة المؤتمرات في مصر بالإسترشاد بالتجربة الإماراتية. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة* ، *11* (1/2).

18. الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني .(2017) .، *تطوير قدرات ومهارات منظمي الفعاليات السياحية)رجال /ونساء* Consulté le 12 15, 2020, sur Seth.gov.sa//takamul.document

19. إيمان محمد منجي. (2007). سياحة المؤتمرات ودورها في تنمية السياحة المصرية. *الملتقى العربي الثاني– الاتجاهات الحديثة في السياحة: نحو سياحة عربية غير نمطية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*. شرم الشيخ.

20. طلال ,ع .(s.d.) .*دور المعارض السياحية في تحيز الطلب السياحي دراسة علي غنية من المنشآت السياحية العاملة في سوريا* Consulté le 12 14, 2020, sur shamra. Sy/uploads/documents .

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 5/ العدد: 1 /جوان،2021، ص ص415- 430

أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية لتجويد خدمات المصارف الجزائرية

The method of reengineering the administrative processes of the recruitment of Algerian banking services.

*د.حبيبة عبدلي
Habiba Abdelli
جامعة عباس لغرور خنشلة _الجزائر
Abdelli.habiba@univ-khenchela.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/12 تاريخ القبول: 2021/06/08 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :

احتدام المنافسة البنكية بين المصارف الجزائرية على المستوى المحلي و الدولي تحقيقا للميزة التنافسية فرض عليها حتمية تبني أسلوب إعادة الهندسة لعملياتها المصرفية كخطوة استباقية استشرافية بغرض تجويد خدماتها المصرفية المقدمة للزبائن المتعاملين مع هذه المصارف الوطنية مما يحقق الرضائية للعملاء ويستقطب آخرون مما يضمن لها التميز و الاستمرار .

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات ا،جودة الخدمات المصرفية، المصارف الجزائرية .

تصنيف JEL: G19، G21

Abstract :

The intensification of banking competition between Algerian banks at the local and international level in order to achieve competitive advantage imposed on them the imperative to adopt the method of reengineering their banking operations as a proactive and forward-looking step in order to refrefer their banking services provided to customers dealing with these national banks, which achieves satisfaction to customers and attracts others, which guarantees excellence and continuity.

Key words: Engineering, quality banking services, Algerian banking
JEL classification codes: G19 ; G21

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

عولمة النشاط المصرفي و تحرير الخدمات المصرفية و المالية القي على عاتق البنوك الجزائرية بالتوازي تحديات كبيرة تتعلق بضرورة التكيف مع هذه المتغيرات العالمية كتحديات تنافسية كبيرة، و أصبح لزاما عليها الاهتمام بجودة هذه الخدمات المصرفية إرضاء لرغبات العملاء كأحد أهم الركائز الأساسية لزيادة و تطوير القدرة التنافسية للبنوك .

و لتحقيق ذلك كان عليها ضرورة إعادة النظر في عملياتها الإدارية على نحو ينسجم مع متطلبات إحداث تطور مستمر في الجودة الذي أصبح مطلبا حتميا يتعين على البنوك تبني مضامينه لتعزيز وضعها في الأسواق الداخلية و الخارجية ، و أسلوب إعادة الهندسة الإدارية هو الأنسب لتحقيق ذلك حيث اثبت قدرته على مواكبة الكثير من التحولات على مستوى المؤسسات الصناعية كونه يقوم على الابتكار و التطوير تحقيقا للريادة .

و من اجل البحث عن دوره في مجال العمل المصرفي ، جاءت هذه الدراسة للإجابة عن تساؤل رئيسي يصاغ على النحو التالي :

*** فيما تتجلى مظاهر تكريس أسلوب هندسة الأعمال الإدارية لتجويد الخدمات المصرفية على مستوى البنوك الجزائرية ؟ .**

و على ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو المقصود بالمتغيرات التي تم إدراجها في هذه الدراسة (إعادة هندسة الأعمال الإدارية ، جودة الخدمات المصرفية ؟.
- ما هي مبررات تبني أسلوب الهندسة الإدارية في البنوك الجزائرية ؟.
- ما هي مظاهر تكريس أسلوب الهندرة الإدارية في البنوك الجزائرية لتجويد خدماتها المصرفية ومعيقات ذلك؟.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى :

- بيان الجانب النظري للهندرة الإدارية و دواعي تكريس هذا الأسلوب على مستوى المصارف الجزائرية.

– إبراز العلاقة بين الهندرة الإدارية و جودة الخدمات المصرفية .

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في :

– دراسة التحديات الكبيرة على عاتق البنوك الجزائرية في ظل حتمية ضمان جودة الخدمات المصرفية و المالية المقدمة للعملاء.

– إبراز أهم الإصلاحات على مستوى المصارف الجزائرية

خطة الدراسة :

تتم الإجابة على الإشكالية المطروحة وفقا للخطة التالية :

* **المحور الأول**:ضبط مصطلحات الدراسة (إعادة هندسة العمليات الإدارية، جودة الخدمات).

* **المحور الثاني** : مبررات تبني أسلوب الهندرة الإدارية في البنوك الجزائرية .

* **المحور الثالث** :تحديات استخدامات الهندرة الإدارية المصرفية في البنوك الجزائرية و معيقات التكريس .

2. ضبط مصطلحات الدراسة :

تقتضي هذه الدراسة بداية ضرورة تحديد مفاهيم المصطلحات المعتمدة فيها على النحو التالي :

1.2. مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية :

أو ما يعرف بمصطلح الهندرة الإدارية ،وهي ابرز الظواهر الإدارية الجديدة في مجال الابتكار و مواكبة التغيير.

أ– تعريفها :

– كلمة الهندرة الادارية قد تبدو غريبة على مسامع الكثير ، و هي كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتين هما(هندسة)و(إدارة)وهي ترجمة للمصطلح الانجليزي **(Reengineerig (Business)** .

– و تعرف بأنها: " إعادة النظر و إعادة التصميم الكلي للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية و ليست هامشية في مقاييس الأداء الحاسمة التي تشمل التكلفة ، الجودة ، الخدمة و السرعة ". (شامبي، 1993 ، صفحة 01)

– و تعرف أيضا بأنها : " إعادة نظر أساسية و إعادة تصميم جذرية لنظم و أساليب العمل لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل التكلفة ، السرعة ، الجودة و مستوى الخدمة " . (الغريب، 2014 ، صفحة 27).

* من هذه التعاريف يتضح جليا أن مفهوم الهندرة لا يعني الترميم أو تجميل العمليات الإدارية أو محاولة إدخال أساليب حديثة و متطورة ، بل تعني ضرورة إلغاء هذه العمليات نهائيا ،و البداية من الصفر و ذلك بهندسة عمليات إدارية تستغل تقنية معلومات متقدمة ، و كذلك التخلص من القوانين القديمة الجامدة التي تحدد مسبقا كيف نؤدي عملياتنا الإدارية ووضع قوانين تتناسب مع هذا العصر .

ب–عناصرها :

جوهر الهندرة الإدارية هو انقطاع التفكير بما هو سائد و التخلص من القوانين العتيقة و الافتراضات القديمة التي تؤطر عملياتها ، لذلك فان عناصرها ترتكز على :

– **أن يكون التغيير أساسيا** : و مفاد ذلك ضرورة طرح الأسئلة الأساسية حول كيفية الإدارة و الأسلوب المتبع، و مراجعة ما يقومون به و سؤال أنفسهم لماذا يقومون به ؟ .

* و هذه الأسئلة يطرحها مبدأ الهندرة بأسلوب علمي يساعد الإدارة للوصول إلى إجابات مقنعة لهذه الأسئلة الهامة .

– **أن يكون التغيير جذريا** : و يعني إعادة التصميم الجذري و ليس مجرد تغيرات سطحية أو تجميلات ظاهرية للوضع القائم من خلال التخلص من القديم تماما . (،وأخرون، 2018، صفحة 46).

* و تبعا للهندرة فهذا يعني التخلي عن جميع الهياكل و الإجراءات القديمة و ابتكار أساليب جديدة و مستحدثة لإدارة العمل .

– **أن يكون التغيير هائلا و فائقا** : الهندرة لا تتعلق بالتحسينات النسبية المطردة و الشكلية (الغريب، 2014 ، صفحة 28)، بل تهدف إلى تحقيق طفرات هائلة جذرية فائقة في معدلات الأداء ،ذلك أن عملية الهندرة تعد ضرورية عندما يتطلب الأمر إجراءات تغييرات جذرية و كلية في الأساليب و مستويات الأداء .

– **أن يكون التغيير في العمليات** : و يقصد مجموعة الأنشطة التي تستوعب واحد أو أكثر من المدخلات لتقديم منتج ذي قيمة للعملاء. (شامبي، 1993 ، صفحة 03).

* و معنى ذلك أن الهندرة تساعد على رؤية الصورة الكاملة للعمل و تنقله بين الإدارات المختلفة لمعرفة السلبيات الاستثمارية و الإدارية التي تعيق العمل و تطيل الزمن اللازم لتقديم الخدمة و إنهاء العمل، بمعنى أن الهندرة الإدارية ترتكز على تحليل و إعادة بناء هذه العمليات و ليس على الهياكل التنظيمية .

– **أن يعتمد التغيير على تقنية المعلومات** : الهندرة الإدارية تعتمد على الاستثمار في تقنية المعلومات و استخدامها بشكل فعال ،و يتم توظيفها لخلق أسلوب إبداعي في طرق و أساليب تنفيذ العمل.

2.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

تعد جودة الخدمات المصرفية سلاحا تنافسيا تستغله البنوك لتمييز خدماتها عن منافسيها تحقيقا للريادة و الميزة التنافسية .

أ– تعريفها :

– الخدمات المصرفية بصفة عامة : مجموعة من المهارات الشخصية و المستلزمات المادية و الأعراف و القواعد القانونية التي يتم عرضها و إنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون و قراراته . (البكري، 2008، صفحة 82)

– أما جودة الخدمات المصرفية فتعرف بأنها : " البحث عن احتياجات العملاء و رغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة ، ثم العمل على تلبيتها ضمن موارد المصرف و قدراته و متابعة تطورها و توفير المراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الرغبات و الاحتياجات" (رسمية، 2005، صفحة 34).

– كما تعرف أيضا بأنها : " مقياسا للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة ليقابل توقعات العملاء أو يتفوق عليها " . (بريش، 2005 ، صفحة 295).

*** و عليه فان الجودة في الخدمات المصرفية هي تركيز المصرف على تقديم خدمات فاعلة للزبائن و مرضية لتطلعاتهم .**

ب– أبعادها :

لجودة الخدمات المصرفية أبعاد يستخدمها العميل لتقييم جودة الخدمة المقدمة من المصرف نجملها في :

– **الاعتمادية** : تشير هذه الأخيرة إلى قدرة مورد الخدمة على انجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه . (coussergues، 1996، صفحة 234)

* و هذا يعني قدرة البنك على وفائه بالوعود السابقة للعملاء بغرض إشباع رغباتهم و احتياجاتهم .

– **المصداقية** : و يقصد بها ضرورة توافر الثقة و السمعة الجيدة للبنك و التي تظهر من خلال اسم هذا الأخير و سمعته ،و كذلك خصائص مقدمي الخدمة للمتعاملين مباشرة مع العملاء .

– **الاتصال** : و تعني دوام إمداد الزبائن بالمعلومات و مخاطبة الزبون باللغة التي يفهمها،و الاتصال وتامين الحصول على المعلومات الاسترجاعية. (coussergues، 1996، صفحة 235)

– **التعاطف** : و يقصد به مستوى العناية و اهتمام الشخص بالعميل و إبداء روح الصداقة و إشعاره بأهميته و الرغبة في تلبية احتياجاته . (الموسوي، 2003 ، صفحة 101)

– **اللباقة** : هذا المعيار يتعلق بالاحترام و الأدب الواجب توفره بين مقدم الخدمة و الزبون

* و الأكيد أن هذه المعايير التي يعتمدها الزبون المستفيد لتقييم جودة الخدمة المصرفية ليست مستقلة عن بعضها البعض ،بل هي متداخلة و مكملة لبعضها و يضاف إليها كذلك ضرورة توفر الخدمة من حيث المكان و الزمان ، و كذلك معياري الجدارة و الأمان . (يقصد بالأمان خلو المعاملات مع مؤسسة الخدمة من المخاطر التي قد تضر بالعميل ، أما الجدارة فتتعلق بالمهارات التي يتمتع بها مقدمو الخدمة و كذلك المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم على أكمل و امثل وجه) .

3. مبررات تبني أسلوب الهندرة الإدارية في البنوك الجزائرية :

إعادة هندسة العمليات على مستوى المصرف او البنك (البنوك عبارة عن شركة عامة أو خاصة توضع فيها الأموال و الودائع ،و يطلق عليها مصطلحة المصارف و بقصد بها المكان الذي تجرى فيه العمليات المصرفية ،و عرفها المشرع الجزائري في المادة 70 من قانون النقد و القرض 11/03 بقولها " البنوك مخولة دون سواها بالقيام بجمي) تقتضي تغيير جذري يؤدي إلى تحقيق تحسينات جوهرية و ليست هامشية في

مستويات الأداء ،و يمكن إجمال مبررات تبني أسلوب الهندرة الإدارية على مستوى البنوك الجزائرية في النقاط التالية:

1.3.بغرض تطوير الخدمات المصرفية :

تطوير البنك للخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء أصبح ضرورة ملحة لضمان قدرة البنك على البقاء و الاستمرار .

أ- مفهوم تطوير الخدمات المصرفية :

يقصد بتطوير الخدمات المصرفية إضافة مزايا جديدة للخدمة القائمة بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات . (صبح، 1998، صفحة 78)

ب-أساليب تطوير الخدمات المصرفية :

- تطوير الخدمات المصرفية يخضع لأساليب ابتكارية تحمل في طياتها تبني أسلوب إعادة هندسة العمليات و الخدمات المصرفية عن طريق :
- تطوير المعاملات البشرية لتصبح أكثر كفاءة يتحول فيها العميل إلى شريك في إنتاج الخدمة المصرفية لزيادة الطلب على الخدمات المصرفية المقدمة من البنك .
- إضافة خدمات مصرفية جديدة كشكل من أشكال التميز إضافة للخدمات المقدمة من البنك ليكون قادرا على إشباع حاجات العملاء و الاستجابة لرغباتهم .
- التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك ، بإدخال كل الأنظمة الالكترونية ضمانا لراحة العميل و تحقيق المنفعة الزمنية و المكانية مع ضرورة مراعاة البنك للخصائص التسويقية لخدمات البنك لتكسبها ميزات تختلف بشكل واضح عن السياسات التسويقية لخدمات البنوك الأخرى و هو جوهر الهندرة الإدارية.

2.3 حتمية تجويد الخدمات المصرفية:

جودة الخدمة المصرفية هي قياس لمدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات الزبون و تبني أسلوب إعادة هندسة العمليات لتجويدها مطلب أي مصرف ، حيث لا نجد مصرف واحد لا يعمل جاهدا لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لزبائنه ، و ذلك بالتركيز على :

أ- البعد الفني لجودة الخدمة :

يعني جودة الخدمة ذاتها المقدمة للزبون ، فهو الطرف الرئيسي في تقييم مستوى الخدمة بين خدمة عادية رديئة أو خدمة متميزة ،و تتحقق هذه الأخيرة عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من البنك توقعات الزبائن بالنسبة لها . (المصري، 2001، صفحة 23)

ب–البعد الوظيفي لجودة الخدمة :

يقصد بها الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة للزبون ،و تبني أسلوب إعادة هندسة العمليات لتجويد الخدمة يقتضي بالضرورة :

- الحصول على الخدمات الفورية من موظفي المصرف .
- إفراد كل عميل للبنك باهتماما خاصا و فرديا له .
- موظفين يرغبون دوما في خدمة العملاء .
- انجاز المعاملات المصرفية بدقة متناهية و في فترة وجيزة .

* و من ثم فان إعادة الهندسة تحتاج إلى إدارة مرنة من قبل المصارف و معالجة جذرية تحدث تفوق هائل في الانجازات و تضمن إعادة تصميم جدري لجميع أنشطة المصرف بغرض تحسين غير عادي في الأداء و الجودة ارضاءا للعملاء .

3.3– زيادة احتدام تنافسية البنوك الجزائرية :

اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية من النقود التي جاءت بها اتفاقية الجات في جولة الارغواي سنة 1994 (يقصد بتحرير الخدمات المصرفية اتخاذ الإجراءات التي توسع فرص دخول موردي الخدمات الأجانب إلى السوق المحلية و تمكين الموردين المحليين من الوصول للأسواق الأجنبية .)، اتخذت المنافسة في إطار الخدمات المصرفية ثلاثة اتجاهات :

- **الاتجاه الأول** : المنافسة بين البنوك فيما بينها في السوق المصرفية المحلية و العالمية .
- **الاتجاه الثاني** : المنافسة فيما بين البنوك و المؤسسات المالية الأخرى .
- **الاتجاه لثالث** : المنافسة بين البنوك و المؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية .

هذه الاتجاهات أدت إلى احتدام المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية و تحرير الخدمات المصرفية بغرض تلبية احتياجات العملاء و القدرة التنافسية **للبنوك** يقصد بها

القدرة على إنتاج السلع الصحيحة و الخدمات بالنوعية الجيدة و السعر المناسب في الوقت المناسب. (الغزالي، 2009، صفحة 35)

أ- مفهوم الميزة التنافسية : تشابه الخدمات المالية و المصرفية دفع بالبنوك لابتكار أساليب و أدوات مالية جديدة في ظل احتدام التنافس بينها بغرض تحقيق الميزة التنافسية بتبني أسلوب إعادة هندسة عملياتها المصرفية .

ب- تعريف الميزة التنافسية :هي ميزة تفوق البنك يتم تحقيقه في حالة إتباعه لاستيراتيجية معينة للتنافس. (خليل، 1998، صفحة 37)

يعني أن الميزة التنافسية هي القدرة و التقنية التي يتبعها البنك لتقديم خدمات و منافع لعملائه تزيد عما يقدمه المنافسون ، مما يؤكد تميزه و اختلافه عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء .

ت- دوافع سعي البنوك لتحقيق الميزة التنافسية : جوهر الميزة التنافسية هو الإبداع و قدرة البنك على المحافظة على التميز في منتجاته على منتجات الغير ،و دوافع احتدام التنافسية بين البنوك و المؤسسات المالية غير المصرفية سعيا لتحقيق الميزة التنافسية دوافعها هي :

- تشابه الخدمات المالية و المصرفية التي تقدمها كل البنوك و المؤسسات الأخرى غير المصرفية .

- البنوك الإسلامية كقوة تنافس كبيرة للبنوك و أضحت منذ سنوات بديلا عمليا وواقعيا في مجال النظام المصرفي و التعاملات المالية .

- تزايد حدة التنافس بين البنوك و المؤسسات المالية الأخرى كشركات التامين ،هيئات البريد ، صناديق الاستثمار التي أصبحت تقدم خدمات تنافس البنوك في استغلال الفائض المالي لدى الأفراد و تمويل احتياجات الوحدات المختلفة . (خليل، 1998، صفحة 46)

* و في ظل هذه الظروف فالبنوك ملزمة بتكييف أسلوب تعاملها ليكون أكثر تكاملا لتسويق و بيع خدماتها المصرفية ، و هذا ما يبرر ضرورة تبنيها برامج إعادة هندسة عملياتها المصرفية انطلاقا من ثلاثة قواعد رئيسية يبنى عليها أسلوب إعادة هندسة العمليات و هو ما يعرف بتسمية(**3c**) (العيثاوي، 2010، صفحة 07) ، **و تعني حرف بالانجليزية الزبون** (Customers) **و المنافسة** (Competition) **و التغير** (Change).

4 :تحديات استخدام أسلوب الهندرة الإدارية في البنوك الجزائرية

البنوك الجزائرية شانها شان البنوك الأخرى تتواجد في ذات المحيط الاقتصادي و المصرفي العالمي الذي كان محلا للعديد من الإصلاحات البنكية لتأهيل هذه الأخيرة للعمل في ظل متطلبات اقتصاد السوق و دعمها لمواجهة المنافسة البنكية ، لذلك سيتم بداية تشخيص واقع المنظومة المصرفية في الجزائر و بيان معيقات استخدام أسلوب إعادة هندسة عملياتها لتجويد خدماتها المصرفية .

1.4– تشخيص واقع الإصلاحات المصرفية في الجزائر .

قانون النقد و القرض من أهم النصوص التشريعية للنظام المصرفي في تاريخ الجزائر المستقلة ، حيث جاء بقواعد تنظيمية و رقابية و حتى أخرى توجيهية لتتماشى و خصوصيات اقتصاد السوق ، و مع بداية الألفية الثالثة شهد النظام المصرفي إصلاحات جوهرية أبرزها الأمر **11/03** الذي حل محل قانون النقد و القرض **10/90** الملغى. (قانون 10/90المتعلق بالنقد و القرض المؤرخ في 1990/04/14 الملغى بموجب المادة 142 من الأمر 11/03 المتعلق بالنقد و القرض المشار إليه سابقا .)

أ– إصلاحات المنظومة المصرفية:

الأمر **11/03** المتعلق بالنقد و القرض الصادر بتاريخ **2003/08/26** عن طريق أمر رئاسي هو استجابة لتطورات المحيط المصرفي الجزائري و قانون جديد بغرض إعداد منظومة مصرفية تتكيف مع المقاييس العالمية .

– **أسباب إصدار الأمر 11/03 المتعلق بالنقد و القرض** : يمكن حصر الأسباب الرئيسية لإلغاء قانون النقد و القرض 11/90 (قانون 10/90 المتعلق بالنقد و القرض الملغى جاء لترسيخ مبادئ اقتصاد السوق بوضع قواعد جديدة للمصارف و تحويل المصرف إلى همزة وضل فعالة في وظيفة الوساطة المالية .) ،و استبداله في النقاط التالية :

– الإصدار التشريعي **11/90** جاء لدعم الإصلاحات الاقتصادية التي شرع فيها سنة 1988 (القانون 06/88 المؤرخ في 1988/01/12 مضمونه إعطاء الاستقلالية للمصارف في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد و المؤسسات حيث لها رأس مال مخصص موزع على مختلف

صناديق المساهمة التي تأسست بموجب القانون 03/88 المتعلق بإنشاء صناديق المساهمة) و اتسم بتطبيقات ميدانية حالت دون السير الحسن للنشاط المصرفي و المالي .

ضعف أساليب تسيير و متابعة المديونية العمومية سواء الداخلية و الخارجية و عدم تنوع الموارد المالية للدولة ، كلها عوامل جعلت المنظومة المصرفية و المالية محور مراجعة شاملة تضمنها الأمر **11/03** . الانفتاح المتزايد للاقتصاد و الذي نتج عنه النمو السريع لعدد متعاملي التجارة الخارجية و الشراكة مع الاتحاد الأوروبي و تطور المفاوضات مع المنظمة العالمية للتجارة ملفات فرضت على الجزائر تطوير سياستها المالية و النقدية .

انفتاح الدولة على القطاع الخاص في مجال إنشاء المصارف و التعامل المالي ، نتج عنه انحراف في التطبيق و تم غلق عدة مصارف و إهدار لطاقات مالية وطنية (لطرش، 2004، صفحة 140)، مما دفع بالسلطة السياسية إلى وضع تشريع يأخذ بعين الاعتبار هذه التجاوزات.

ب– مضمون إصلاحات الامر11/03المتعلق بقانون النقد والقرض:

يمكن إجمال أهم ما جاء في هذا الأمر في النقاط التالية:

– **استقلالية البنك المركزي** : جاء في الأمر 11/03 أن بنك الجزائر مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ،ويعد تاجرا في علاقاته مع الغير ويحكمه التشريع التجاري ما لم يخالف ذلك أحكام هذا الأمر،ويتبع قواعد المحاسبة ولا يخضع لإجراءات المحاسبة العمومية ومراقبة مجلس الدولة (انظر المادة 09 من الأمر 11/03 المعدل و المتمم المشار إليه سابقا.).

* ويقصد باستقلالية البنك المركزي منحه الاستقلال في إدارة السياسة النقدية عن طريق عزله عن أي ممارسات سياسية من السلطة التنفيذية. (لطرش، 2004، صفحة 240)

– وهذا يعني منحه حرية تصرف كاملة في وضع السياسة النقدية وتنفيذها،وهذا ما اقره الامر11/03 حيث نص على أن مهمة بنك الجزائر في ميادين النقد والقرض تتمثل في توفير أفضل الشروط والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد. (انظر المادة 35 من الأمر 11/03 المعدل و المتمم المشار إليه سابقا.)

– **تعزيز العلاقة بين بنك الجزائر و الحكومة:** الامر**11/03** حدد بوضوح علاقة بنك الجزائر مع الحكومة،حيث منحت هذه الأخيرة استقلالية رسم السياسة النقدية وتنفيذها في

إطار رقابة تمارسها وزارة المالية التابعة للحكومة ،وكذلك تم إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الاستخدامات الخارجية والدين الخارجي. (انظر المادة 36 من الأمر 11/03 المعدل و المتمم المشار إليه سابقا.)

– و كذلك إثراء شروط و محتوى التقارير الاقتصادية و المالية و تسيير بنك الجزائر. (انظر المادة 35 من الأمر 11/03 المعدل و المتمم المشار إليه سابقا.)

– **توفير حماية للعملاء مع البنك** : الأمر **11/03** كفل حماية للزبائن المتعاملين مع البنوك و ذلك عن طريق إنشاء صندوق التامين على الودائع الذي يلزم البنوك بضرورة التأمين عليها . (انظر النظام رقم 03/04 /11 المؤرخ في 2004/03/04 المتعلق بإنشاء نظام التامين على الودائع البنكية .)

وإقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط و قواعد العمل المصرفي. (و تحديدا الكتاب الثامن من الأمر 11/03 المشار إليه سابقا تضمن العقوبات الجزائية من المواد 131 إلى 139 .)

2.4.انعكاسات الاصلاحات البنكية على الخدمة المصرفية في الجزائر:

النظام المصرفي الجزائري انفتح كثيرا بعد الإصلاحات التي تضمنها قانون النقد و القرض ، غير أنه يتعين بالضرورة تشخيص واقع الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف الجزائرية .

أ– الهيمنة شبه المطلقة للمصارف العمومية على السوق المصرفية الجزائرية :

بالرغم من العدد الكبير للمصارف الخاصة و الأجنبية ،غير أن البنوك العمومية الستة (البنك الوطني الجزائري **BNA** ، البنك الشعبي الجزائري CPA، البنك الخارجي BEA، بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR ، بنك التنمية المحلية الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP)، بقيت تهيمن على النشاط المصرفي و هو ما حال دون إتاحة ظروف مناسبة للمنافسة البنكية ، مما دفع بالبنك الدولي و صندوق النقد الدولي إلى التأكيد على ضرورة خصخصة المصارف العمومية . (القرض الشعبي الجزائري أول مصرف عمومي تم طرح فكرة الخصخصة له ، غير أن العملية لم يكتب لها النجاح لثقل محفظته بالقروض المتعثرة ، و كذلك محدودية نسبة ملكية الطرف الأجنبي و هي 49/ فقط و هو عائق للشركاء الأجانب .)

ب– حصر المنافسة البنكية في السوق المصرفية الجزائرية بين المصارف العمومية :

المنافسة بين المصارف العمومية و المصارف الخاصة لا يمكن تصورها في ظل سيطرة شبه كلية للمصارف العمومية على السوق المصرفية الجزائرية ،و بقيت قائمة بين المصارف العمومية نفسها و اشتدت في مجال الاشتراك في نظام السحب الآلي للنقود بالبطاقات ما بين المصارف .

ت– ضعف تغطية شبكة المصارف :

رغم التطور الحاصل في السنوات الأخيرة في انتشار شبكة الفروع المصرفية عبر التراب الوطني يبقى هناك ضعف و سوء توزيع في انتشار هذه الشبكة ، حيث تفتقر الكثافة المصرفية لمستوى المعايير الدولية . (القرض الشعبي الجزائري أول مصرف عمومي تم طرح فكرة الخصخصة له ، غير أن العملية لم يكتب لها النجاح لثقل محفظته بالقروض المتعثرة ، و كذلك محدودية نسبة ملكية الطرف الأجنبي و هي 49/ فقط و هو عائق للشركاء الأجانب .)

الشباك المصرفي يخصص لأعداد تفوق الكثير ما هو معمول به على المستوى الدولي .

ث– محدودية الخدمة و ضعف أداء العنصر البشري :

الخدمات المصرفية الخاصة بالشيك أو الدفع بواسطة الصكوك تعاني عجزا ، إضافة إلى أن معظم المصارف تقدم خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب لأبسط تطور حاصل في المجتمع .

* وكذلك ضعف كفاءة أداء العنصر البشري في المصارف الجزائرية في غياب برامج جادة للتدريب ، حيث عدد كبير من العمال داخل المصارف لم يتلقو تكوينا تقنيا يتماشى و التطورات الحاصلة على المستوى العالمي بل مجرد تكوين ميداني لا يكفي لتغطية المسؤوليات الملقاة على عاتقه .

3.4– عوائق هندسة العمليات الإدارية لضمان جودة الخدمات المصرفية الجزائرية :

من خلال تشخيص واقع المنظومة المصرفية الجزائرية يمكن إجمال العوائق التي تحول دون هندسة العمليات لتجويد الخدمات المصرفية في البنوك ضمانا لتطويرها و تحقيقا للريادة في السوق المصرفية الجزائرية في النقاط التالية :

أ– عوائق تتعلق بالبعد التكنولوجي لإعادة هندسة العمليات المصرفية :

يتعلق البعد التكنولوجي هنا بالصيرفة الالكترونية حيث يعرف العمل المصرفي الالكتروني بأنه كافة العمليات و النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها ، أو الترويج لها من البنوك أو المؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل الهاتف ، الحاسب ، الصراف الآلي و الانترنت و غيرها من العمليات التي يجريها مصدرو البطاقات الالكترونية و المؤسسات التي تتعامل بالتحويل النقدي الالكتروني . (زهير، 2008، صفحة 28)

– **تشخيص الصيرفة الالكترونية في الجزائر** : و يتعلق أساسا باستخدام البنوك في الجزائر للانترنت ووسائل الدفع الالكترونية .

– **استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية** : معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت (بنك الجزائر مثلا له موقع على الانترنت (www-bank-of-algeria.dz) .)، تظهر فيها كل المعطيات و البيانات و الإحصائيات المختلفة لكن للأسف غير متجددة ،و في المقابل لا تقدم أي خدمات الكترونية باستثناء بعض المصارف التي تسمح لزبائنها للاطلاع على الرصيد لكنها تبقى خدمات محدودة من حيث النوعية و كذلك النطاق

– **استعمال وسائل الدفع الالكتروني في النظام المصرفي الجزائري** : مواكبة لتطورات الصياغة المصرفية عمدت البنوك الجزائرية إلى نقل الكثير من الصيرفة الالكترونية إلى السوق الوطنية و مثالها إدخال آلات السحب التي ساهمت في دعم الدفع الالكتروني و التي تم ربطها بالشبكة البنكية الجزائرية التي تسمح بإجراء السحب من أي موزع للنقود سواء كان تابعا لمصدر البطاقة أو بنك آخر. (تعرف هذه الشبكة SATIM و التي حولت بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك LA Carte interbancaire retrait CIB)

– **تقييم واقع الصيرفة الالكترونية بالجزائر**: تبقى الجزائر و رغم كل المحاولات تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بعيدة عن مجال الصيرفة الالكترونية و لخصها عبد الرحمن خالفة السكرتير العام للجمعية المهنية للبنوك و المؤسسات المالية في قوله لا يمكن أن يكون عندنا الاستخدام الموسع لكل أنواع البطاقات إذا لم تكن هناك شبكة " RTA " Réseau télécoms d'Algérie كاملة منتشرة في كافة الوطن مع احتمال التعطل صفر.

* من خلال تشخيص واقع الصيرفة الالكترونية في المنظومة الجزائرية نجد أن الفجوة الرقمية للمصارف الجزائرية مقارنة بنظيرتها الأجنبية لا تزال كبيرة مما يعد تحديا كبيرا لإمكانية تكريس إعادة الهندسة الإدارية لضمان تجويد الخدمات المصرفية داخل المصارف الجزائرية ، كون الصيرفة الالكترونية هي إحدى المتغيرات الأساسية التي يبنى عليها مدى تكريس هذا الأسلوب من عدمه .

ب– عوائق تتعلق بالبعد التنظيمي لإعادة هندسة العمليات المصرفية :

يتعلق البعد التنظيمي لإعادة هندسة العمليات في التركيز على الزبون (consumer) كونه إحدى القوى الأساسية التي تبنى عليها مضامين هذا الأسلوب و يتعلق الأمر :

– **تتعلق بضعف الخدمات المصرفية** : المقدمة للزبون فهو المخول لتقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من خلال تكريس معايير الجودة المتعلقة أساسا بالاعتمادية ، الأمان المشار إليها سابقا.

ت– عوائق تتعلق بضعف الأداء البشري للخدمات المصرفية : المقدمة للعملاء على مستوى المصارف في غياب الاحترافية و المصرفي الفعال .

* و إعادة هندسة العمليات تقتضي ضرورة ترسيخ المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تبنى على الابتكار و الإبداع لضمان تجويد الخدمة المقدمة و هي من العوائق الإدارية التي تعاني منها المصارف الجزائرية تبقى عائقا لتكريس أسلوب إعادة الهندرة لاستقطاب زبائن جدد و الإبقاء على الحاليين .

5. خاتمة :

خالص هذه الورقة البحثية نجملها في النتائج التالية :

– الهندرة أسلوب لإعادة هندسة العمليات يبنى على ثلاثة قواعد رئيسية هي **الزبون** (Customers) **و المنافسة** (Competition) **و التغير** (Change).

– الهندرة هي إعادة هندسة العمليات الإدارية بصفة جذرية لإحداث تحسينات رئيسية هادفة لتحقيق طفرات هائلة و فائقة في مستوى الأداء كالجودة و الخدمة و السرعة .

– تبني المصارف لجزائية أسلوب الهندرة يعد تحديا كبيرا يفرض عليها حتمية مواصلة الإصلاحات للنظام المصرفي و المراجعة المستمرة لأراء العمال ضمانا لجودة خدماتها المصرفية .

– جودة الخدمات المصرفية ترتبط أساسا بمدى رضائية المتعاملين مع المصرف و هي إحدى القواعد الأساسية التي يبنى عليها أسلوب الهندرة الإدارية .

تكريس أسلوب الهندرة في المصارف الجزائرية لضمان جودة خدماتها يقتضي :

– ضرورة تعزيز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية على مستوى البنوك الجزائرية لدى أصحاب القرار في البنوك لضمان تكريس عناصرها تحقيقا لجودة الخدمات المصرفية .

– إعداد خطة استيراتيجية لتطوير العمل الإداري داخل المصرف على مستوى الموارد البشرية باستخدام برامج تدريبية متخصصة لإعادة البناء و إحداث التغيير و التطوير على مستوى المؤسسة المصرفية .

6. قائمة المراجع.

المؤلفات :

- الطاهر لطرش(2004) ، تقنيات البنوك دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة.
- البكري ثامر (2008)، تسويق الخدمات المالية ، دار إثراء للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن .
- الطائي حميد عبد النبي ،رضا صاحب ابو حمد ال علي ،سنان كاظم الموسوي،(2003)، ادارة الجودة الشاملة و الايزو ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن .
- المصري سعيد محمد(2001)،إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية ، الدار الجامعية للطباعة و النشر، القاهرة .
- ألشمري ناظم محمد نوري ، عبد الفتاح زهير(2008) ، الصيرفة الالكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن .
- بصنوي محمد احمد ، هشام عبد الحفيظ الغريب(2014) ، المرجع الحديث في الهندسة الإدارية ، جدة .
- علاء فرحان ، فاضل راضي الغزالي : إدارة التحديات الاستيراتيجية في البنوك ، ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2009 ، (ص 35) .
- محمود صبح : الابتكارات المالية ، دار الكتاب بالنشر ، القاهرة ، مصر ، 1998 ، ص 78.
- نبيل مرسي خليل:الميزة التنافسية في مجال الأعمال،مركز الإسكندرية للكتاب،القاهرة، مصر،1998، ص 37.
- Sylvie de coussergues, Gestion de la banque ,dunod, paris ,1996,p 234.

الأطروحات:

- احمد أمين رسمية(2005) ، اثر جودة الخدمة على الربحية و رضا العملاء في المصارف الأردنية ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن .

المقالات:

- بريش عبد القادر(2005) ، جودة الخدمات المصرفية كخدمة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة شمال افريقيا ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر ، العدد 03 ، 2005 ، (ص 295) .
- مايكل هامر ،جيمس شامبي (1993) ، الهندسة الإدارية أو الهندرة ، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع) ، القاهرة ، السنة الأولى ، العدد 20 ، أكتوبر 1993 ، ص 01.
- كمال عبد الفتاح ، محمد شبون ،وأخرون : تسخيرات الهندرة كأداة لتطوير المنظمات العامة تأصيل نظري ، المجلة الدولية للإدارة والعلوم الإنسانية،لبنان ، المجلد 2، العدد 2،2018 ، (ص 46 . 54).

المداخلات:

- عبد الكريم محسن باقر ، أحلام العيثاوي (08 نوفمبر 2010) ، إعادة هندسة تخطيط العملة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ببغداد ، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف .

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد:5/ العدد:1/جوان2021، ص ص431-447

قراءة في تنافسية التجارة الخارجية الجزائرية من منظور بعض المؤشرات– دراسة تحليلية للفترة 2005-2019

A reading of the competitiveness of Algerian foreign trade from the perspective of some indicators - an analytical study for the period 2005-2019

د. بوطكوك عمار*
Boutekouk amar
جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2– الجزائر
amar.boutekouk@univ-constantine2.dz

د. منصور منال
Mansour manel
جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2– الجزائر
manel.mansour@univ-constantine2.dz

د. بوشريبة محمد
Boucheriba mohamed
جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2– الجزائر
mohammed.boucheriba@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/12 تاريخ القبول: 2021/06/26 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص :تهدف الدراسة إلى تحليل تنافسية التجارة الخارجية للفترة 2005 – 2019، من خلال تتبع هيكلها السلعي والجغرافي باستخدام تسع مؤشرات إحصائية للتنافسية، بغرض تحديد العوائق واكتشاف الإمكانات المتاحة لتنمية الصادرات وتطوير القدرات التنافسية. أظهرت النتائج أن صادرات الجزائر قليلة التنوع السلعي ومحدودة جغرافيا، مما جعلها تتأثر بالسياسات الاقتصادية للدول التي تتعامل معها.

الكلمات المفتاحية: التجارة الخارجية، الميزان التجاري الجزائري، الصادرات خارج المحروقات، المؤشرات الإحصائيّة للتنافسيّة.

تصنيف JEL: ***P45***

Abstract : The study aims to analyze the foreign trade competitiveness for the period 2005-2019, by tracking its commodity and geographical structure using nine statistical indicators of competitiveness, with the aim of identifying obstacles and discovering the potentials for export development and developing competitive capabilities. The results showed that Algeria's exports are of little commodity diversity and are limited geographically, which made them affected by the economic policies of the countries that deal with them.

Key words: foreign trade, Algerian trade balance, exports outside hydrocarbons, statistical indicators of competitiveness.

JEL classification codes: ***P45***

*المؤلف المرسل

مقدمة:

تعكس التجارة الخارجية الهيكل الإنتاجي لمختلف القطاعات الاقتصادية، مما يجعلها تفسر مشاكل هذه الاخيرة، هذا من جهة، كما تعد همزة الوصل بين الاقتصاد الوطني والعالمي، من جهة ثانية، لهذا تعتبر مقياسا لتطور الاقتصاد وتنافسيته مقارنة بالاقتصاد العالمي.

هذا ما جعل معظم الدّول ومن بينها الجزائر؛ تقوم بحساب عدد من المؤشرات خاصة المرتبطة بالتجارة الخارجية، بسبب أهميتها، ارتباطها المباشر بالعالم الخارجي، تنوعها، اختلاف تفسيرها والغرض منها.

1.إشكالية البحث:

استنادا إلى ما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما هو واقع التجارة الخارجية الجزائرية وما مدى تنافسية صادراتها من منظور بعض المؤشرات؟

وللإحاطة بمختلف جوانب الاشكالية طرحنا الاسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي مراحل تطور الميزان التجاري الجزائري؟
- ما مدى تنافسية صادرات الاقتصاد الجزائري من منظور بعض المؤشرات؟

تهدف الدراسة إلى تتبع وتقييم هيكل ونمط التجارة الخارجية في الجزائر، مع استخدام مؤشرات التنافسية لقياس السياسات والأداء في هذه الدول لتعزيز فهم أنماط صادراتها، ومن ثم تقديم بعض المقترحات على ضوء النتائج المتوصل لها.

لتحقيق غاية هذا البحث والاجابة على الاشكالية المطروحة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي؛ من أجل بلورة الاطار النظري للدراسة، وتحليل أهم متغيراتها، ثم الوقوف على واقع التجارة الخارجية الجزائرية بمختلف أبعادها.

لقد نالت الدراسات السابقة التي تم اعتمادها كمرجعية لبحثنا قسطا وافرا، وذلك فيما يخص التجارة الخارجية في جانبها النظري، وفي هذا المجال يمكننا استعراض:

- عليقرود، وآخرون، (ديسمبر 2017)، انعكاسات انهيار أسعار النفط على اقتصاديات الدول المصدرة – دراسة حالة السعودية والجزائر،تسلط هذه الدراسة الضوء على أهم العوامل والأسباب التي أدت إلى انهيار أسعار النفط منذ 2014، واستطلاع أهم انعكاساتها ومختلف

أبعادها على اقتصاديات الدول المصدرة. وخلصت الدراسة على أن انزلاق أسعار النفط يرجع إلى عوامل اقتصادية وسياسية مما يرهن الاستقرار السياسي لكل من السعودية والجزائر.

– سليم قط، عبد الوافي بولويز، (ديسمبر 2018)، الاقتصاد الجزائري بين واقع الريع واستراتيجية التنويع، هدفت هذه الدراسة إلى بحث سبل النسيج الاقتصادي الوطني، عن طريق التحولات الاقتصادية، وكذا التوازنات الداخلية والخارجية للاقتصاد الجزائري. وخلصت الدراسة إلى امكانية تنويع تركيبة الصادرات باتباع منظومة متكاملة من الاصلاحات لفك الارتباط بقطاع المحروقات، من خلال تفعيل السوق المالي والاستعانة بنظام الشراكة الأجنبية.

أما موقع هذا البحث من الدراسات السابقة هو محاولة استكمال ما طرحته هذه الدراسات، من خلال توسيع عدد المؤشرات، وتمديدها الى غاية2019.

للإحاطة بكل جوانب البحث، تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، يمكن استعراضها على النحو التالي:

2. الاطار الفكري للتجارة الخارجية والتنافسية.

تعد التجارة الخارجية من القطاعات الحيوية في أي اقتصاد، لأنها تساعد على توسيع القدرة التنافسية للدولة.

1.2. ماهية التجارة الخارجية.

يعود الاهتمام بالتجارة الخارجية كمحرّك للنمو لإسهامات المدرسة التجارية(الكواز، مارس 2009، ص:3)، الذي دعا روادها إلى التركيز على الصادرات باعتبارها الضامن الأساسي للحفاظ على موازين تجارية ملائمة للبلد.بما يوفّر الأموال الكافية لتحقيق أهداف الدّولة؛ خاصة في ما يتعلق بتوسيع أسواق التصدير أمام السلع المحلية.

هذا ويمكن تعريف التجارة الخارجية على أنها حركة للسلع والخدمات وانتقال رأس المال بين الدول المختلفة، وهي تختلف عن التجارة الداخلية التي تتم كلية داخل البلد الواحد.(يونس،2007،ص:11).

ونظرتهم للتجارة الخارجية ما هي إلا امتداد لنظريّتهم في الثروة، التي مفادها أنّ ثروة الأمّة تقاس بما لديها من ذهب وفضّة والطريق أمام زيادة ثروتها هو الالتجاء إلى التبادل التجاري، الذي لن يتحقق إلا إذا تفوّقت الصادرات على الواردات، بالتالي تتدفّق المعادن النفيسة للدّولة(حاتم،1991، ص:80).

كما أوضح روّاد هذا الفكر بأنّ ما تحققه التجارة الخارجية من خلال تصدير فائض الإنتاج من مختلف السلع، خاصة الصناعية، يرفع القدرة الانتاجية للقطاعات الاقتصادية للدّولة، مما جعل

هدف تنمية الصادرات يتطور من السعي للحصول على المعادن النفيسة لبلوغ هدف زيادة الإنتاج، تنويعه ورفع كفاءته بالعمل على دعم الصناعة التصديرية، زيادة حجم التبادل مع الخارج وتحقيق فائض الميزان التجاري(منصور،2017-2018، ص:2).

أما عن تعريف التجارة الخارجية فهي الحركات الدولية للسلع والخدمات بين الدول المختلفة، وهي احد أقسام المعاملات الاقتصادية الدولية، حيث تتألف العلاقات الاقتصادية الدولية من حركات الاشخاص متمثلة في الهجرة الدولية، وحركات السلع والخدمات ورؤوس الاموال والتي يطلق عليها" المعاملات الاقتصادية الدولية"، ومعنى ذلك أن القسم الآخر لها، إضافة للتجارة الخارجية، هو الحركات الدولية لرؤوس الاموال بين الدول المختلفة. (يونس،2007،ص:11).

أما عن أهمية التجارة الخارجية، فالدول كالأفراد لا يمكنها انتاج كل ما تحتاجه من السلع، أي انها لا تستطيع اتباع سياسة الاكتفاء الذاتي بصورة كليا ولفترة طويلة، لأنه اذا كان تخصص الافراد وفقا للمزايا النسبية التي يتمتعون بها، سيرفع من دخلهم الحقيقي عن طريق التجارة الداخلية التي يمارسونها فيما بينهم، فان التخصص الدولي وما يتبعه من قيام التجارة الخارجية بين الدول سيرفع الدخل القومي للدول المشتركة في التجارة، بالتالي ارتفاع دخول الافراد، ارتفاع مستوى رفاهيتهم الاقتصادية، وعلى ذلك، فلا يختلف المنطق الذي تقوم عليه التجارة الخارجية والداخلية، لأنهما نتيجة طبيعية لقيام التخصص وتقسيم العمل، الذي يؤدي بالضرورة الى قيام التبادل(يونس،2007،ص13).

كما ان التجارة الخارجية تكون مهمة:" لسبب واحد اساسي هو توسيع امكانيات استهلاك الدولة، أي ان تستهلك الدولة من كل السلع، أكثر مما سيكون إذا كانت حدودها مغلقة"(بكري، 2001، ص8).

2.2. مؤشرات التنافسية، أنواعها ومناهجها.

ارتبط مفهوم التنافسية في بداية السبعينات بالتجارة الخارجية، أما في التسعينات فارتبطت بالسياسة التكنولوجية للدول، وحاليا فإن تنافسية الدولة تعني مدى قدرتها على رفع مستويات معيشة مواطنيها.

ولقد عرفها معهد التنافسية العالمي بأنها الأداء الحالي والكامن للأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالتنافس مع الدول الأخرى ووضع لهذا التعريف مجالا يتناول الأنشطة التصديرية ومنافسة الواردات والاستثمار الاجنبي المباشر(المعهد العربي للتخطيط، 2011).

يتضح مما سبق تعقد مصطلح التنافسية، بمعنى الميزة التنافسية على مستوى الدولة، واحتوائه على الكثير من المتغيرات، فلا يوجد اتفاق حول تعريف محدد لمصطلح تنافسية الدولة، لان معظم الدراسات تطرح اكثر من عنصر يشتمل عليها مفهوم التنافسية

تشمل مؤشرات التنافسية عدة أبعاد ممكنة القياس (Bley& Schuller2006p3)،تساعد من جهة، الدول على مواجهة تحديات التنمية من خلال توفيرها للعديد من المعطيات، ومن جهة أخرى، تساعد الشركات على رفع جودة المنتج وتخفيض كلفته، توسيع تسويق المنتجفيالأسواق الخارجية وإدخال التكنولوجيا في إنتاجه:

أ. أنواع مؤشرات التنافسية الدولية

تتعدد مؤشرات التنافسية الدولية وفقا للمستوى المستهدف من قياسها مثل مؤشرات الاقتصاد الكلي، المؤشرات القطاعية ومؤشرات الأنشطة الاقتصادية(شمت، 2010، ص:25)

إذا أخذنا في الاعتبار أن التنافسية تعني القدرة ا على تحقيق الربح والمحافظة على حصة سوقية باستمرار، فإنه من السهولة تعميم هذا المؤشر على مستوى أي قطاع أو صناعة. ويستند هذا المؤشر على الآراء المستمدة من الفكر النيوكلاسيكي الذي يعتمد في قياس التنافسية على أساس تكاليف الإنتاج دون النظر إلى التكاليف التسويقية، وذلك من خلال استخدام عدد من المعايير، أهمها: معايير متعلقة بالتكاليف، معايير متعلقة بالإنتاجية، معايير متعلقة بنمط التجارة:(الختلان، الخطيب، 2011، ص ص:111،112).

أما أهم مؤشرات قياس التنافسية على مستوى الميكرو (الجزئي) أي النشاط او الصناعة نذكر: مؤشر الانصبة السوقية التصديرية، مؤشر الأنصبة السوقية الثابتة، مؤشر اختراق الواردات، مؤشر اختراق الواردات الفعال، مؤشر آداء الواردات، مؤشر آداء الصادرات، مؤشر آداء الصادرات الصافي ومؤشر الميزة التنافسية الظاهرة(جالوس، 2019، ص:94،95)

ب. مناهج قياس التنافسية الدولية

نظرا لمحدودية المؤشرات الجزئية في الإحاطة بجوانب التنافسية، فقد طورت المنظمات الجهوية، الاقليمية والدولية مؤشرات مركبة تُرتب من خلالها التنافسية في العالم:

- تصنيف المعهد الدولي للتنمية الادارية بمدينة لوزان السويسرية، الذي يقدم تقرير سنوي يصدر عن مركز التنافسية العالمي التابع للمعهد، يسمى " **الكتاب السنوي للتنافسية العالمية**"يُصنف فيه الدول التي تتنافس على تحقيق المعايير الدولية للتنافسية العالمية.يُعتمد

في قياس المؤشرات على 60% من البيانات الإحصائية، ويتم الحصول على بقية البيانات من استطلاعات الرأي لعينة من قياديين في منظمات الاعمال، حيث تم تقسيم البيئة الوطنية الى أربعة عوامل رئيسية ويندرج ضمن كل عامل خمس محاور فرعية، تشمل كل المحاور 332 مؤشر(عالم عربي، 2020، موقع الكت)، ولأن المعهد يعمل على مواءمة المؤشرات مع تحديات الاقتصاد العالمي كجائحة كورونا مثلا، فقد أضاف معايير جديدة في الإصدار 32 لتقرير عام 2020 ليعكس أهمية تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، هذا الأخير الذي اشتمل 63 دولة وضم 4 دول عربية فقط (الإمارات، قطر، السعودية والأردن)(IMD, 2020, June 2020, P( )

- تصنيف المنتدى الاقتصادي العالمي بدافوس السويسرية، الذي قدم تقريره السنوي الأول في عام 2008، تحت اسم" **التقرير/المؤشر العالمي للتنافسية**"بمنهجية خاصة استمرت حتى عام2017، أين استخدم مقياس يضم 12 محور رئيسي تناولت 3 مجموعات أساسية لتحديد القدرة التنافسية للدول التي تراوحت بين 131 و148 دولة خلال سنتي 2007 و2017 على التوالي، أما تقرير سنة 2018 فقد غطى 140 دولة وفق منهجية معدلة من خلال مقياس يضم 12 محور رئيسي في البيئة الوطنية، هذاالأخير الذي قسم إلى 4 مجموعاتمع تعديل محتوى بعض المحاور، مع تخفيض عدد المؤشرات من 114 إلى 98 مؤشر(Dudas&Cibula, Vol 8, pp :50,53)؛
- تقرير التنافسية العربية الذي يعده المعهد العربي للتخطيط بالكويت، منذ 2003 على شكل تقرير دوري للتنافسية العربية في الاسواق الدولية ومقارنتها مع عدة أقاليم في العالم، ليشمل الاصدار الثاني الذي أصدر عام 2006 على دراسة معمقة لتنافسية تجارة الخدمات والتحديات التي تواجه الدول العربية في استقطاب السياحة، ثم تقرير 2009، وكان آخر تقرير هو الإصدار الرابع لسنة2012، الذي بُني على مؤشرين فرعيين هما التنافسية الجارية والكامنة اللذان ينقسمان بدوريهما الى 70 مؤشر فرعي آخر، حيث يختلف التقرير عن التقارير الدولية في عدد الدول المدرجة في تصنيفها حسب الأداء النسبي، لأنه يستند في حساباته على مقارنة الدول العربية بمجموعة دول غير عربية تم اختيارها لتشكل نقطة مرجعية للأداء العربي في الأسواق الدولية(المعهد العربي للتخطيط، 2011، صص،22.21).

3.2. مزيج مؤشرات تنافسية التّجارة الخارجية المختارة.

تستند هذه الدراسة على تحليل تسعة مؤشرات تغطي مختلف جوانب التجارة الخارجية الجزائرية:

أ. مؤشري التركز والتنوع السلعي.

إن مؤشر التنوع يعبّر عن القيمة المطلقة للفرق بين نصيب المنتج i في صادرات البلد j، ونصيب ذلك المنتج في الصادرات العالمية، أي أنه يقيس انحراف حصة صادرات منتج دولة معينة في إجمالي صادراتها، عن حصة صادرات ذلك المنتج في الصادرات العالمية.

يحسب مؤشر التنوع كالتالي: (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2016):

$$S_j = \frac{\sum_{i=1}^{n} |h_{ij} - h_i|}{2}$$

حيث: S_jهو مؤشر التنوع،

h_{ij} تشير إلى نصيب المنتج i في إجمالي صادرات البلد j،

h_iنصيب المنتج i في إجمالي الصادرات العالمية.

تتراوح قيمة المؤشر بين صفر وواحد، بحيث كلما اقترب المؤشر من الصفر كلما كانت درجة تنوع الصادرات أعلى، وعندما يصل إلى صفر يتطابق هيكل الصادرات الوطنية مع هيكل الصادرات العالمية. أما مؤشر التركز، فيعبّر عن درجة اعتماد صادرات بلد على عدد محدود من السلع، ويقاس بعدة مؤشرات أهمها مؤشر هيرفندال– هيرشمان، الذي يقيس مستوى التركز السوقي لحصة الدولة من الصادرات أو الواردات العالمية في سلعة أو مجموعة سلعية محددة، أو تنويعها بين أكثر من سلعة ومجموعة سلعية،يحسب مؤشر التركز بالعلاقة التالية(UNCTADSTAT, 12 Juin 2018, p4):

$$H_j = \sqrt{\sum_{i=1}^{n} \left({}^{x_{ij}}/_{X_j}\right)^2 - \sqrt{\frac{1}{n}}} \Big/ 1 - \sqrt{\frac{1}{n}}$$

حيث:H_jهومؤشر التركز، n عدد المنتجات الممكن تصديرها

x_{ij} قيمة صادرات البلد j من المنتج i،

$X_j = \sum_{i=1}^{n} x_{ij}$ وتعبر عن إجمالي الصادرات للدولة j.

تتراوح قيمته بين صفر وواحد، حيث تشير القيم الدنيا للمؤشر لدرجات تركز أقل لكل من الصادرات أو الواردات، فيما تشير القيم الأعلى لدرجات تركز أكبر، أي: H=0 تنوع كبير، H=1 تركز كبير.

ب. مؤشرات من اعداد تقارير صندوق النقد العربي.

يصدر صندوق النقد العربي بصفة دورية ومنتظمة منذ عام 2012،**"نشرة إحصاءات تنافسية التجارة العربية الاجمالية والبينية"**،حيث أصدر الى غاية 2020 ثمانية تقارير، آخرها نشر في 20 يناير 2021، يشمل على بيانات التجارة الخارجية الاجمالية والبينية حسب التصنيف العام المنسق لعام 2006، لجميع الدول العربية فرادى ابتداء من التجارة الخارجية السلعية، التجارة السلعية البينية لكل دولة مقابل جميع الدول العربية، ثم حساب مؤشرات تنافسية الصادرات السلعية العربية في الأسواق العالمية، التي تقيس أهمية السلع ونسبتها في الأسواق العالمية، كما يُصدر**"تقرير تنافسية الاقتصاديات العربية"**، ثم يقارنها مع عدة دول من أقاليم مختلفة، حيث كان الإصدار الأول في يناير 2016 شمل الفترة 2010-2013، والإصدار الرابع والأخير عام 2020 شمل الفترة 2016-2019، والذي تم الاعتماد عليه، حيث يظهر التقرير تحليلا لقياس القدرة التنافسية للقطاعات معينة.

- **مؤشر الميزة النسبية الظاهرة.**

يشير مفهوم الميزة النسبية لقدرات الدولة من موارد طبيعية، يد عاملة رخيصة، مناخ وموقع جغرافي يسمح لإنتاج رخيص وتنافسي، حيث كلما كانت النتائج النسبية لبلد ما كبيرة في صادرات منتوج ما كلما كانت ميزته النسبية الظاهرة في هذا المنتوج كبيرة، حيث تتراوح قيمته بين الصفر وأعداد موجبة عالية، وتدل السلع التي تقل فيها قيمة المؤشر عن الواحد إلى الافتقار إلى ميزة نسبية، وهو يستخدم في قياس السلع فرادى بالعلاقة التالية (صندوق النقد العربي، نشرة 2020، ص4):

$$RCA_{ij} = \frac{x_{ij}/X_i}{x_{wj}/X_w}$$

حيث : RCA_{ij} هومؤشر الميزة النسبية الظاهرة،

x_{ij} و x_{wj}صادرات الدولة (i) والصادرات العالمية (w) من السلعة (j)،

X_i و X_w الصادرات الكلية للدولة (i) و العالم (w).

أي أنه يقيس النصيب النسبي للسلعة j في صادرات الدولة i بالمقارنة مع نصيب تلك السلعة في الصادرات العالمية w.

أصبحت العناصر المكونة للميزة النسبية غير فاعلة وغير مهمة في تحديد التنافسية، بسبب تحول مفهوم الميزة النسبية الى الميزة التنافسية، التي تشير لاعتماد الدولة في الانتاج على التكنولوجيا، العنصر الفكري، نوعية الانتاج وفهم احتياجات ورغبات المستهلك.

- **مؤشر الحصة السوقية**

يطلق على هذا المؤشر اسم"**حصة الصادرات السلعية في الأسواق العالمية**"،واختصارا مؤشر الحصة السوقية، ويمثل حصة صادرات بلد من سلعة ما الى إجمالي واردات العالم من نفس السلعة، ويحسب (صندوق النقد العربي، نشرة 2020، ص4):

$$MS = \frac{x_i}{m_i}$$

حيث :MS هو مؤشر الحصة السوقية،

x_i صادرات الدولة من السلعة (i) إلى السوق المستهدف؛

و m_i واردات السوق المستهدف الإجمالية من السلعة (i).

فكلما زادت حصة البلد في السوق تحسنت وضعيته التنافسية في هذا السوق.

ت. مؤشرات الديوان الوطني الجزائري للإحصائيات.

يتخصص الديوان في إصدار عدة تقارير تتناول مختلف معطيات الاقتصاد الجزائري، من بينها تقرير دوري يحمل اسم المجموعات الاقتصادية (Collections statistiques)، الخاص بتطورات التجارة الخارجية الجزائرية للسلع خلال فترات مختلفة، حيث كان الاصدار الأول سنة 2012 ضم الفترة من 2001 الى 2011، وآخر إصدار كان في ديسمبر 2019، الخاص بالفترة من 2013 الى 2018. حيث يحسب في كل تقرير تطور المؤشرات التالية:

- **معدل الجهد عند التصدير**

ويمثل حصة الإنتاج المباع في الخارج، أي السلع التي تم تصديرها، ويحسب بنسبة مئوية، حيث من أجل حسابه يجب توفرالمجاميع بسعر السوق، أي إدراج الرسم على القيمة المضافة في حساب قيمة الإنتاج، هوامش التجارة وهوامش النقل، والواردات بالسعر الداخلي، أي إدراج حقوق الجمارك والرسم على القيمة المضافة. عدم توفر هذه العناصر سيسمح بالمرور لسعر السوق والأسعار الداخلية مما يعني ان حساب هذا المؤشر يتحقق بالاعتماد على المجاميع الخالية من الرسوم، الضرائب والهوامش السابقة الذكر(ONS , Collections 2019,P10).

- **معدل الاختراق**

ويمثل حصة الواردات في السوق الداخلي بنسبة مئوية، علما ان السوق الداخلي هو قيمة الإنتاج، الواردات وحقوق الجمارك منقوص منها الصادرات خارج هوامش التجار، هوامش النقل وتصحيح باقي الضرائب على المنتجات.(ONS , Collections 2019,P10)

- **معدل التدويل**

ويمثل بالعلاقة الآتية (ONS , Collections 2019,P10) :

معدل التدويل= معدل الجهد عند التصدير + ((1– معدل الجهد عند التصدير)× معدل الاختراق))

3. تطور الميزان التجاري الجزائري خلال الفترة 2005 –2019.

تعتبر بيانات التجارة الخارجية من سلع وخدمات ذات أهمية قصوى بالنسبة للسلطات العامة في الدولة وكذلك بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين بسبب أن التحليل الأولي لبيانات التجارة الخارجية، يبين شروط فقدان الاقتصاد أو ربحه للدخل، من خلال فحص ارصدة الموازين التجارية على المستوى الكلي، على مستوى الدولة أو المناطق الجغرافية،كما يسمح تحليل بيانات التجارة الخارجية، على المستوى الجزئي(بالنسبة للمؤسسة) من تحليل الأسواق، أما البيانات الهيكلية حسب المنتج تمكن من قياس درجة تبعية الاقتصاد، سواء من حيث الصادرات او الواردات، مما يمكن من الحكم على ضعف الاقتصاد امام الصدمات الخارجية، لهذا سنحاول من خلال هذا المحور التحليل الأولى لبيانات التجارة الخارجية على المستوى الكلي، من خلال تطور المبادلات التجارية للجزائر الذي يوضحه الجدول الموالي، بإدراج كل من الميزان التجاري الجزائري، رصيد الميزان التجاري، مع ابراز كذلك كل من الصادرات خارج المحروقا ت في الجزائر وصادرات المحروقات، دون نسيان معدل التغطية خلال الفترة 2005-2019:

الجدول رقم(1) تطور مكونات الميزان التجاري الجزائري 2005–2019

الواردات ب: CAF،الصادرات بFOBالوحدة: مليون دولار

	2005	2007	2009	2011
ص .خ محروقات	1099	1332	1066	2062
ص . محروقات	43937	58831	44128	71427
الصادرات	45036	60163	45194	73489
الواردات	20048	27631	39494	47247
الميزان التجاري	24989	32532	5900	26242

نسبة التغطية	229	218	117	156
	2013	**2015**	**2017**	**2019**
ص .خ محروقات	2165	2063	1930	2580.37
ص . محروقات	63752	35724	33261	33243.17
الصادرات	65917	37787	35191	35823.54
الواردات	54852	51501	46059	41934.12
الميزان التجاري	11065	(13714)	(10868)	(6110.57)
نسبة التغطية	119	67	76	85.43

Agence Nationale de Développement de l'investissement, 2005-2019.
Direction Générale des Douanes, 2019, p:4.

يلاحظ من خلال الجدول،أن الميزان التجاري الجزائري ضعيف البنية لارتباطه، من جهة، بالأحوال الخارجية للمواد الأولية، عند تصدير المحروقات، ومن جهة أخرى، بالمنتجات الأساسية عند الاستيراد، مع تسجيل الميزان التجاري انخفاض شديد عام 2009 بسبب انخفاض سعر النفط (انتقل من 108.6 دولار للبرميل في أكتوبر 2008 لـ 59.2 دولار للبرميل في أكتوبر 2009)(M.R,,2010 p:7) مقابل ارتفاع في الواردات.أما رصيد الميزانية متغير حسب أسعار النفط، رغم أنه حقق فائض كبير خلال الفترة 2005-2014، لكن ذلك ليس بسبب قوة الاقتصاد الجزائري، لكنها فوائض تخفي التشوهات الهيكلية التي يعاني منها، لهذا سجل عجز عام 2015 متأثرا بانخفاض صادرات المحروقات، ليصل العجز لـ 6110.57 مليون دولار خلال 2019، كما وصل معدل التغطية لـ85.43%، ما يعكس هشاشة الميزان التجاري امام صادرات المحروقات التي تقلّصت.

إن ارتفاع معدل التغطية عن المائة يدل على ان الواردات مغطاة كليا بالصادرات، أي ان الصادرات تغطي حاجة الاقتصاد من الواردات وأكثر، لكن انخفض هذا المعدل عن المائة منذ 2014، ما يدل على عدم مقدرة الصادرات تغطية كلية للواردات، بسبب انخفاض سعر النفط مما خفض الصادرات وبذلك إيراداتها، حيث وصل عام 2018 لـ 90.22 %، مقارنة بنتائج سنة 2017 الذي بلغ فيها 76%، لينخفض لـ 85.43 عام 2019.

4. صادرات الجزائر من منظور بعض المؤشرات.

سيتم تحليل الصادرات الجزائرية من خلال المؤشرات التالية:

1.4. مؤشري التركز والتنوع السلعي

تتوقف قدرة الدولة على المحافظة على حصصها في الأسواق العالمية على عدد السلع المصدرة ومدى وجود طلب عالمي عليها، فكلما كانت الصادرات منحصرة في عدد قليل من

السلع كلما زادت احتمالات المنافسة، لهذا سنوضح منخلال الجدول التالي مؤشري التركز والتنوع في الجزائر 2005-2019:

جدول رقم(2)مؤشري التركز والتنوع السلعي في الجزائر 2005-2019

السنة	2005			2019		
	عدد السلع المصدرة	مؤشر التركز	مؤشر التنوع	ع س مصدرة	مؤشر التركز	مؤشر التنوع
المؤشر	108	0.588	0.812	99	0.471	0.817

UNCTADSTAT, Indices de concentration et de diversification des exportations et des importations par pays, Annuel, 1995-2019.Vue le 05/08/2019 http://unctadstat.unctad.org/wds/TableViewer/tableView.aspx.

يتبين من الجدول أن عدد السلع المصدرة ظل في حدود 100 سلعة فقط خلال فترة الدراسة، وصادرات الجزائر لا زالت لم تصل بعد لدرجة التنوع المقبولة، وظلت تتصف بتدني درجة التنوع في صادراتها، ما يؤكد ذلك مؤشر التنوع للصادرات الذي لا يزال بعيدا عن المتوسط (50 بالمائة)، وفيما يتعلق بمؤشر التركز السلعي، فقد شهدت الجزائر ارتفاع في قيمة المؤشر عن المتوسط (0.588)عام 2005، مما يدل على وجود تركز سلعي في صادراتها، رغم انخفاضه الى 0.471 عام 2019.

2.4. مؤشرات تقارير صندوق النقد العربي.

استعرض صندوق النقد العربي في العدد الرابع من تقرير تنافسية الاقتصاديات العربية، لسنة 2020 و2013، تطور مجموعة من المؤشرات تخص الجزائر، نستعرضها في العنصر التالي:

أ. مؤشرات تقرير إحصاءات تنافسية التجارة العربية الإجمالية والبينية.

بالاطلاع على نتائج هذا المؤشر، خلال الفترة من 2005 لـ 2019، تراجعت عدد السلع التي تتمتع بميزة نسبية في الجزائر، نتيجة استحواذ صادرات المحروقات على نسبة فاقت 90 بالمائة من إجمالي صادراتها السلعية، وهو ما يوضح أن الدول غير المصدرة للمحروقات تتمتع بعدد سلع أكبر من تلك المصدرة له.نستنتج أن تنافسية التجارة الخارجية للجزائر، وخلال عشر سنوات، ظلت متركزة في النفط وبعض المنتجات القليلة(لا تتعدى منتجان)، وتتسم جميع هذه السلع بأنها ضمن السلع ذات محتوى من الموارد، حيث بلغت قيمة المؤشر لهذه السلع قيم مرتفعة(صندوق النقد العربي، نشرة 2020، صص:80،71.)

أما السلع ذات المحتوى التكنولوجي فقد ظلت من أضعف السلع التنافسية لتدني قيمة المؤشر بها، كما أنه لم يحصل تحول ملموس في السلع محل المنافسة في التجارة الخارجية خلال هذه العشرية. كما أن الحصة السوقية للجزائر عرفت انخفاضات وارتفاعات، حيث انتقل المؤشر من 0.333 عام 2005 ثم 0.192 عام 2019، ما يدل على أن الجزائر فقدت جزء من حصتها في السوق العالمية، وهذه الحصة هي المحروقاتالتي عرفت انخفاضا في القيمة المضافة منذ 2005، فمن المهم اكتساب حصة من السوق أكبر في سوق صاعدة، أما اكتساب حصة السوق في سوق آفلة فذلك ليس بالأمر الجيد، كما أن تراجع الحصة من السوق أو ثباتها في سوق صاعدة يشير لفقدان الفرص. كما يلاحظ انتقال حصة الصادرات البينية للجزائر من اجمالي الصادرات من 2.26 عام 2005 الى 7.37عام 2019. (صندوق النقد العربي، نشرة 2020، صص:80،71)

ب. مؤشر القطاع الخارجي الجزائري فيتقرير تنافسية الاقتصاديات العربية.

استعرض صندوق النقد العربي العدد الرابع من تقرير تنافسية الاقتصاديات العربية، لقياس تنافسية الدول العربية خلال الفترة 2016-2019، باستخدام مؤشرين أساسيين هما مؤشر الاقتصاد الكلي ومؤشر بيئة وجاذبية الاستثمار، كما ينقسم المؤشر الاول الى أربعة مؤشرات فرعية من بينها القطاع الخارجي، الذي يتكون بدوره من أربعة مؤشرات فرعية: الانفتاح التجاري، ميزان الحساب الجاري، الاحتياطيات الرسمية، تغطية الاحتياطيات الخارجية الرسمية للواردات السلعية بالاشهر، حيث رتب التقرير الصادر سنة 2020، نسبة إجمالي حجم التجارة الخارجية الجزائرية الى اجمالي ناتجها المحلي خلال الفترة 2016 -2019، والمعروف بدرجة الانفتاح التجاري، كأحد المؤشرات الفرعية لمؤشر القطاع الخارجي، في المرتبة 21 (بمعدل 52 % خلال 2019) ما يشير لانخفاض انخراط الاقتصاد الجزائري من خلال تجارتها الخارجية في الاقتصاد العالمي، بالمقارنة بالمعدل الذي بلغه المؤشر في الامارات 168% كأول دولة عربية في هذا المؤشر، وذلك نتيجة اعتماد المؤشر على مجموعة من العوامل، أهمها تنافسية الدولة واعتمادها على الواردات وكذلك مدى التوجه الخارجي للسياسة التجارية الخارجية للدول وحجم الاسواق المحلية والخارجية، والتي أثبتت انخفاض تنافسية الاقتصاد الجزائري .

وانخفضت الاحتياطيات الرسمية للجزائر خلال متوسط الفترة، حيث انتقلت من 112.93 **مليار** دولار سنة 2016 الى 55.615 **مليار** دولار سنة 2019، بسبب تراجع سعر برميل

النفط، رغم ذلك تم ترتيبها حسب هذا المؤشر الفرعي في المرتبة الثامنة، كما انخفضت قدرة الجزائر على تغطية وارداتها من السلع الأساسية، المعبر عنها بتغطية الاحتياطيات الخارجية الرسمية للواردات السلعية، حيث انتقلت من قرابة 27 شهر خلال سنة 2016 الى 15 شهر فقط خلال سنة 2019.(صندوق النقد العربي، تقرير 2020،ص35)

3.4. مؤشرات الديوان الوطني الجزائري للإحصائيات.

تم الاستعانة بإصدار سنة 2016 و2019 لتقرير المجموعات الإحصائية التي يصدرها الديوان لرصد تطور مؤشر معدل الاختراق، معدل التدويل والجهد عند التصدير في الجزائر خلال الفترة 2005-2018، حيث استقر تقريبا مؤشر معدل الاختراق في الجزائر خلال الفترة 2005-2018، حيث انتقل من 21.5% عام 2005 الى 21.7 % عام 2018، رغم انه شهد منذ سنة 2014 انخفاضات مستمرة، ما يدل على انخفاض الواردات في السوق الداخلي. وانتقل مؤشر معدل الجهد عند التصدير في الجزائر خلال الفترة 2005-2018، من 38.6% عام 2005 الى 20.1% عام 2018، مما يدل على انخفاض الإنتاج المصدر للخارج.كمااستقر تقريبا مؤشر معدل التدويل في الجزائر خلال الفترة 2005-2018، حيث انتقل من 0.5% عام 2005 الى 0.6% عام 2018، رغم انه شهد منذ سنة 2010 انخفاضات مستمرة وصلت لـ 0.3%، ما يدل على استمرار انخفاضه طيلة فترة الدراسة. (ONS,Collections 2019,PP :92,154)

5. خاتمة.

لقد قامت الدراسة بتتبع وتقييم هيكل ونمط التجارة الخارجية في الجزائر، باستخدامنا مؤشرات التنافسية لرسم إطار وصفي يساعد في تحديد العوائق وقياس مدى نجاح السياسات المنتهجة في الجزائر، وذلك من أجل تعزيز فهم أنماط صادراتها، من خلال تتبع تطور ثمانية مؤشرات تغطي الجوانب المختلفة لهيكل التجارة الخارجية، تطورها وأنماطها، تحدّد العوائق وتستكشف الإمكانات المتاحة لتنمية الصادرات الجزائرية خارج المحروقات.

حيث خلص المحور الثاني إلى عدم تنوّع الصادرات السلعية وثبات أهمية قطاع المحروقات، كأهم مجموعة مسيطرة طيلة فترة الدراسة ما جعلها غير قادرة على المنافسة الخارجية، أما لمحور الثالث فأكد تركز الواردات والصادرات السلعية على الاتحاد الاوروبي.

ومن خلال مختلف محاور الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

أ. النتائج:

– يُبين انخفاض عدد السلع ذات الميزة النسبية، أن تنافسية التجارة الخارجية للجزائر، ظلت متركزة في النفط وبعض المنتجات القليلة، حيث بلغت قيمة المؤشر لهذه السلع قيم مرتفعة، مما أدى لتراجع تنافسية الصادرات السلعية في الأسواق العالمية، كما تراجع القطاع الصناعي بانخفاض نسبة المكوّن التكنولوجي في معظم الصادرات؛

–تعتبر الجزائر من الاقتصاديات قليلة التنوع السلعي، حيث ارتفع قيمة مؤشر التركز عن المتوسط (0.588)عام 2005، رغم انخفاضه الى 0.471 عام 2019، وظلت عدد السلع المصدرة في حدود 100 سلعة خلال فترة الدراسة؛

–فقدت الجزائر جزء من حصتها النفطية في السوق العالمية، والتي عرفت انخفاضا في القيمة المضافة منذ 2005، وذلك من خلال مؤشر الحصة السوقية؛

–انتقل مؤشر معدل الجهد عند التصدير في الجزائر خلال الفترة 2005-2018، حسب الديوان الوطني للإحصائيات،من 38.6% عام 2005 الى 20.1% عام 2018، مما يدل على انخفاض الإنتاج المصدر للخارج؛

–الانخفاض المستمرة لمؤشر معدل الاختراق في الجزائر منذ 2014 يدل على انخفاض الواردات في السوق الداخلي.

وعلى ضوء النتائج السابقة تم تقديم المقترحات التالية:

ب. المقترحات

–عدم تغير وضع الميزان التجاري الجزائري واستمرار تبعيته لقطاع المحروقات بسبب التركيز السلعي والجغرافي يستدعي ضرورة تطوير القطاعات الإنتاجية خارج المحروقات وتحسين مناخ الاستثمار، من أجل إرساء مساهمة فعلية للاستثمار المنتج في تقوية النمو خارج المحروقات ورفع تنافسية الصادرات الجزائرية؛

–معالجة مصادر التغييرات الهيكلية لدعم تنافسية الصادرات الجزائرية، بعد إبراز السياسات المنتهجة من أجل ذلك، ومدى نجاحها في تحقيق هدف تنمية الصادرات خارج المحروقات؛

–دراسة الأسواق الدولية لمعرفة احتياجاتها وتحديد إمكانية تلبية ذلك محليا؛

–دعم القدرة التكنولوجية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال الاطلاع على أحدث مستجدات التكنولوجيا.

6. قائمة المراجع.

- Collections statistiques N°201/2016, Série E statistiques économiques N°88, évolution des échanges extérieurs de marchandises de 2005 a 2015, Direction technique chargée de la comptabilité nationale, Office national des statistiques, octobre 2016.
- Collections statistiques N°214/2019, Série E statistiques économiques N°101, évolution des échanges extérieurs de marchandises de 2013 a 2018, Direction technique chargée de la comptabilité nationale, Office national des statistiques, Décembre 2019.
-Amar Chouki Djebara,Panoramas sectoriels agro-alimentaire,N°7 ,Forum,Algex, Alger,2010.
-Brahim lakhlef,L'évolution des importations inquiétudes et impuissance,N°13, DZEntreprise,Alger,Aout2010.
-Brahim lakhlef,L'évolution des importations inquiétudes et impuissance,N°13, DZEntreprise,Alger,Aout2010.
https://unctadstat.unctad.org/https://www.douane.gov.dz/
-Laurent Bley, Guy Schuller, Les indicateurs synthétiques de compétitive 1995-2005, Revue économie et statistiques, N°11, Aout2006.
-M.R,L'urgence de la promotion des exportations hors hydrocarbures, N°6, Forum du commerce extérieur,Algex, Alger, Déc. 2010.
-Michel Biales, Rémi Leurion, Jean- Louis Rivaud,L'essentiel sur l'économie, 4ème édition, Berti Edition,Alger, 2007.
-Ministère des Finances, Direction Générale des Douanes, Statistiques du Commerce Extérieur de l'Algérie, Année 2019, Direction des Etudes et de la Prospective.
-Tomas Dudas, Adam Cibula, The changing methodology of theThe Global Competitiveness Index and its impact on Slovakia, Journal of interdisciplinary research,Vol 8, ADALTA.
-UNCTADSTAT (United Nations Conférence on Trade And Développent), 12 Juin 2018, Tout sur les indicateurs# 1indice de concentration des marchés a l'exportation.
-UNCTADSTAT, Indices de concentration et de diversification des exportations et des importations par pays, Annuel, 1995-2019.
-أحمد الكواز(مارس 2009)، التجارة الخارجية والتكامل الاقتصادي الإقليمي، ع 81، السنة8، مجلة جسر التنمية
-احمد بن عبد الكريم،محمد بن عبد الله(2010)، مبادئ الاقتصاد الكلي مفاهيم وأساسيات،ط2،سعودية.
-المعهد العربي للتخطيط (2011)، تقرير التنافسية العربية 2012، الاصدار4، الكويت.
-أمال اسماعيل جالوس (2019)، تطور مفهوم الميزة التنافسية وفقا لنظريات التجارة الدولية الحديثة، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية.

-بلال بوجمعة،ملوك عثمان(2016)، تطور حجم التجارة الخارجية بالجزائر خلال الفترة 2001-2016، الحوار الفكري، م 11، ع12، 140-173.

-جمال خنشول، حمزة عوادي(2014)، نحو استراتيجية متكاملة لتنمية صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، م 4، ع 7، 7-43.

-حسن الحاج، محمدعدنان وديع(2005)، التنافسية تحدي الاقتصاديات العربية، إصدارات عامة، التنمية الاقتصادية والتطور والنمو، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.

-خالد بن عبد الله الخثلان، طارق توفيق الخطيب(2011يناير)، القدرة التنافسية لأهم أصناف الصادرات القطنية المصرية في السوق الياباني، مجلة جامعة الملك سعود،المجلد 22، م21، العلوم الادارية، الرياض.

-سامي عفيفي حاتم(1994)، التجارة الخارجية بين التنظير والتنظيم، ط2، ج2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

-سميةزيرار، محمد موساوي(جوان 2020)، تطور التجارة الخارجية في الجزائر في ظل الانضمام الى منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى 2000-2017، مجلة الاقتصاد والمناجمت، م18، ع2، 28-41.

-صندوق النقد العربي (2020)، تقرير تنافسية الاقتصاديات العربية، ع: 4.

-صندوق النقد العربي(2013)، نشرة إحصاءات تنافسية التجارة العربية الإجمالية والبينية،أبوظبي، ع 2.

-صندوق النقد العربي(2020)،نشرة إحصاءات تنافسية التجارة العربية الإجمالية والبينية،أبو ظبي، ع 8.

-صندوق النقد العربي(2016)، التقرير الاقتصادي العربي الموحد2016، المفاهيم والمصطلحات المستخدمة، ع: 36.

-فضيلة مزوزي،محمد قويدري(2020)، تقييم وتحليل مؤشر تنويع الصادرات للاقتصاد الجزائري باستخدام مؤشر هرشمان هرفندل دراسة تحليلية للفترة 1990 -2018،مجلة معهد العلوم الاقتصادية، م32، ع2، 301-320.

-منال منصور (2017-2018)، اشكالية تنمية الصادرات خارج المحروقات في الجزائر دراسة مقارنة مع تونس والمغرب، دوكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2عبد الحميد مهري، قسنطينة.

-منال منصور(2018-2019)، التامين الدولي، مطبوعة لطلبة السنة الثالثة مالية البنوك والتأمينات، جامعة قسنطينة 2عبد الحميد مهري، قسنطينة.

-محمد كريم قروف (2020)،تحليل مؤشر تنويع هيكل التجارة الخارجية في الجزائر باستخدام معامل هيرفندال – هيرشمان،مجلة البحوث الاقتصادية والمالية،م 7، ع1، 237-256.

-محمود يونس(2007)، اقتصاديات دولية، الدار الجامعية، الاسكندرية.

-مصطفى محمود رشدي شيحة(2003)، الاسواق الدولية المفاهيم والنظريات والسياسات،دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN: 2571-9866
EISSN: 2661-7854
Volume: 5 /N °1./June2021, PP448-464

The importance of cyber security in the financial sector in the age of digital transformation

أهمية الأمن السبراني في القطاع المالي في ظل التحول الرقمي

***Sanaa Laib**
Emir Abd Elkader University For Islamic Science (Algeria)
Laibsana89@gmail.com

***Received**: 04 /05/2021* ***Accepted**: 27/06/2021* ***Published**: 30/06/2021*

Abstract :
The present article aims to determine The importance of cyber security in the financial sector in the age of digital transformation, by getting an overview of the cyber security as it is defined by specialized literature, international legislation, and perform an analysis of attacks reported in the financial sector over the last view years until the covid-19 crisis, in order to determine patterns and trends in cyber-crime.

Based on the results of the analysis, we find that the hackers chose financial institutions as easy targets due to the fact that they can spread the attack quickly through the interconnected financial system, and because most of the financial institutes still use legacy digital systems. In this context the international authorities insist on the collective work to enhance the Cyber-risk awareness culture.

Keywords :cyber security, cyber attacks, cyber risk, financial sector,digital transformation.
JEL classification codes:D8,P43.

ملخص:
نهدف من خلال هذا البحث إلى التعرف على مدى أهمية الأمن السبراني في القطاع المالي في ظل التغيرات الرقمية، من خلال عرض مفهوم الأمن السبراني وعلاقته بالمفاهيم الأمنية الأخرى، وكذا عرض أنواع الهجمات السبرانية وتحيل أثرها على القطاع المالي خلال السنوات الماضية وصولا إلى أزمة كوفيد-19 لرصد اتجاه الجريمة السبرانية. واستنادا لنتائج التحليل وجد أن القطاع المالي يعد الأسهل اختراقا نظرا لقدم الأنظمة الرقمية المستعملة، وبالتالي فإن انتشار الهجمات السبرانية يعد أمرا سهلا لترابط النظام المالي، وفي هذا الإطار حثت الهيئات الدولية على ضرورة العمل الجماعي لنشر الوعي حول الخطر السبراني ومواجهته.

الكلمات المفتاحية: الأمن السبراني، الهجمات السبرانية، الخطر السبراني، القطاع المالي، التحول الرقمي.
تصنيف JEL: D8,P43

Corresponding author

1. Introduction

Internet and information technology has transformed the world and has created new opportunities for the global economy and humanity at the globe. The financial sector is undergoing massive changes in the age of the digital transformation, which enabled improving market efficiency, providing more efficient and faster services, improving financial inclusion and enhancing customer experience.

The sector is witnessing the negative aspects of this development, breaches and hacking operations are increasing dramatically, threatening the confidentiality and integrity of financial data. Due to these attacks the economic losses is reached at 3500 million dollars, Losses increased during the Covid-19 crisis, like what is happened to 'Dave' banking app on July 25, 2020when hackers published data and personal information of 7.5 million users **(carnegie endowment for international peace, 2021)**. Given the rising of data breaches, the topic of cyber security has launched to the top of the priority list for boards of directors and different internationl authorities at the globe to enhance the protection of confidentiality, integrity, and availability of information.

By this study we aim to determine the importance of cybersecurity in the era of digital transformations and its impacts on the financial industry. Accordingly we have to set answers for the following questions:

1. Whyis the financial sector most vulnerable from hackers?
2. Are the cyber attacks related to territorial boundaryand development of countries?
3. Why are the cyber security frameworks ineffective facing cyber attacks?

To achieve the aim of study, we were formulatingthe answers for the previous questions:

1. The financial sector is greater vulnerable from hackers due to their vibrant role.
2. The cyber attacks related to the development degree of each country.
3. The individualwork makes the cyber security frameworks ineffective facing the common cyber attacks.

To clarify the previous points, we werestructuring the study in four axes:

1. Conceptual framework
2. Types of cyber attacks
3. Cyber attacks statistics.
4. International cyber security frameworks

2. Conceptual framework

2.1. What is cyber security?

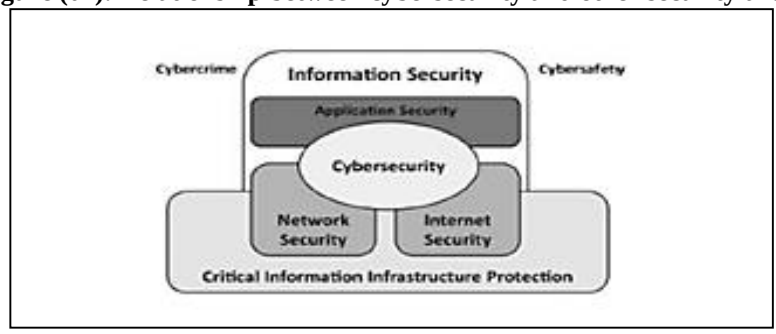
Due to the wide spread of the Internet and its versatility, our protection in the cyber space becomes a necessity whether at home or at work. Cyber security is one of the most prevalent topics in our days. Many literatures have dealt with the topic of cyber security. Among the definitions contained therein are the following:

- "A set of technologies, processes and practices used to protect networks, computers, programs and data from attack or unauthorized access"**(Center, 2018, p. 11)**
- It can be said that it is: a set of policies, guidelines, processes and procedures necessary to enable the implementation of electronic transactions with minimal risks of hacking, intrusion or theft.
- CS in the financial sector has appeared as "an operational issue since onlinebased criminal activities, frauds, and system failures can disrupt banking functions"**(Hamid Uddin & al, Auguste 2020, p. 14)**

2.2. Relationship between cyber security and other security areas:

As we mentioned the cyber security is concerned with the confidentiality, integrity, and availability of information in the cyber space. In parallel the information security interpreted as preservation of the confidentiality, integrity, and availability of information.

Figure (01): Relationship between cybersecurity and other security areas



Source: (Laurent & Bobin, 2019, p. 16).

By comparing the two concepts together, we find that the cyber security is part of information security, like the figure shows, we find that the information security has many aspects, including cybersecurity which is narrowed to protect the digital assets.

In confirmation of the foregoing, the Basel Committee urged (within the principles of cyber governance) the necessity of adopting policies and procedures to protect information security in order to ensure the good management of risks, and this confirms the relationship between information security and cyber security.

We can point that the same committee recognized the necessity of establishing safety controls for all major information systems in the bank to maintain the correctness, integrity and confidentiality of information and for more safety; all major systems must be reviewed by other external parties with competence in the risk management framework.

From what has been presented previously, weconclude that cybersecurity is part of the risk management process.

2.3. types of cyber attacks:

The terms cyber attacks, cyber crimes, and other related terms which means an unauthorized access made by a person to cracking the systems or an attempt to bypass the security mechanisms, by hacking the banking sites or accounts of the customers**(kumudha & Rajan, 2018, p. 1561)**. Among the international literature that has dealt with the types of cyber attacks are the following:

- **Spam emails:** are unsolicited emails or junk newsgroup postings. Spam emails are sent without the consent of the receiver potentially creating a wide range of problems if they are not filtered appropriately **(Manisha M & al, December 2015, p. 745).**
- **Denial-of-service (DoS):** This attack is performed over the network user's computer to make it inaccessible to the user by flooding them with messages to trigger the crash **(Adharsh & Dhatchina, Decemder 2020, p. 02).**
- **Fiscal fraud:** By targeting official online payment channels, cyber attackers can hamper processes such as tax collection or make fraudulent claims for benefits **(Manisha M & al, December 2015, p. 745).**

- **Malware:** is a generic term describing types of malicious software, used by the attacker to compromise the confidentiality, availability and integrity of data. **(Bendovschi, 13-14 April 2015, p. 03)**Most common types of malware are:
  - ✓ **Viruses and worms:** are computer programs that affect the storage devices of a computer or network, which then replicate information without the knowledge of the user **(Junaido & Mua'zu, 2015, p. 07)**
  - ✓ **Trojan:** is a malicious computer program designed to steal sensitive and confidential information stored or processed through online banking systems. **(Bulueliv, 2019, p. 20)**
  - ✓ **Spyware:** It is malicious software installed in a user's computer without their knowledge hacker can access all the files and their stored file in the system **(Adharsh & Dhatchina, Decemder 2020, p. 03).**
  - ✓ **Ransomware:** are caused by a type of malicious software or malware designed to deny access to a computer system or data until a ransom is paid. Such an attack on a financial institution can cause monetary damage **(RSBP for Central Asia, 2020, p. 02).**
  - ✓ **Adware:** is a security threat that is usually employed to accumulate marketing data or show adverts in order to create revenue **(Yilamaz & Zavrak, 2015, p. 5599).**
  - ✓ **Scareware:** some cyber criminals compel users to download certain software. While such software is usually presented as antivirus software, after some time these programs start attacking the user's system. The user then has to pay the criminals to remove such viruses **(Manisha M & al, December 2015, p. 745).**
  - ✓ **Keyloggers:**this programs are building for Keystroke logging and creating records of everything typing on computer Keyboard, this programs can used for controlling the devices while it is used. Some criminals used Key loggers to steal the data. **(Kaspersky, 2021)**
- **Carders:** Stealing bank or credit card details are another major cyber crime. Duplicate cards are then used to withdraw cash at ATMs or in shops **(Junaido & Mua'zu, 2015, p. 08).**
- **Spoofing:**Through this type of attack the hacker tries to use a computer, device, or network to trick other computer networks by masquerading as a legal entity **(Kaspersky, 2021)**
- **Phishing:**it is a social engineering technique that aims to influence the target to reveal his personal information, such as email, password, or any other financial information through which a hacker can take over the target balances **(Alabdan, 2020, p. 01).**

Due to the variety and sophistication of the cyber attacks, it can target any part in the financial sector (banks, financial market, etc.). The following are some of the possible scenarios **(Boer & Vasques, september 2017, p. 04):**

1. Attack on Payment Systems.
2. Integrity of data.
3. Failure of wider infrastructure.
4. Loss of confidence.

From the previous definitions of the types of cyberattacks we can say that this practices can makes a cyber risk, since it is caused by the human factor, in this regard it is classified as: "one of form of operational risk" **(Aldasaro & al, 14 january 2021, p. 03)**, more clearly it is defined as: "operational risks to information and technology assets that have consequences affecting the confidentiality, availability, or integrity of information or information systems" **(Bouvert, 2019, p. 78).**

3. Cyber attacks statistics:

The Exposure Classification according to the **CSI** is based on data collected from publicly available sources in the dark web and deep web and from data breaches. From this data, signs of sensitive disclosures, exposed credentials and hackergroup activity against companies are identified. Companies are ranked based on the number of findings and identifiedrisks divided by their employee counts **(cyber Intelligence House, 2021).**

A study from Frisby contained out of 108 countries, to reveal the most/least exposure countries. The CSI provides an exposure classification scale (very high, high, moderate, low, very low) as the table below shows:

Table (01):Exposure Classification Distribution

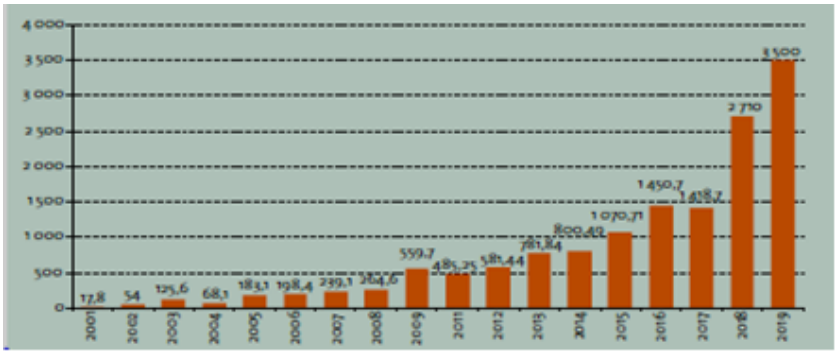
Continent	Very High	High	Moderate	Low	Very Low
Europe	0	2	10	21	8
North America	0	3	4	1	1
South America	1	3	5	1	0
Asia-Pacific	3	11	8	7	3
Africa	1	11	3	1	0
Global	**5**	**30**	**30**	**31**	**12**

Source: (Frisby, 2020)

The study found that:

- ✓ **Africa:**Classified in the **high** exposure group with 0.643 point (**Ethiopia**is the most country exposure with 0.866p;**Mauritius** is the least country exposure with 0.200p).
- ✓ **Asia-Pacific:** Classified in the **moderate** exposure group with 0.483 point (**Afghanistan** is the most country exposure with1.000p;**Australia** is the least country exposure with 0.131p).
- ✓ **South America:**Classified in the **moderate** exposure group with 0.541 point (**Venezuela**is the most country exposure with 0. 807p; Uruguay is the least country exposure with 0.348p).
- ✓ **North America:** Classified in the **moderate** exposure group with 0.207 p (**El Salvador**is the most country exposure with0.517p;**USA**is the least country exposure with 0.145p).
- ✓ **Europe:**Classified in the **low** exposure group with 0.207 point (**Armenia**is the most country exposure with 0.655p;**Finland**is the least country exposure with 0.110p).

Figure (02) : Annual economic losses due to cybercrime

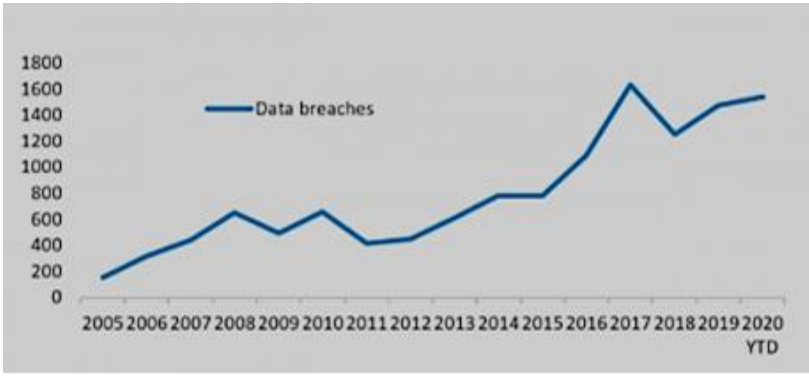


Source: ECLAC report, 2020, p10.(Fal, 2020, p. 10)

The financial losses resulting from cyber attacks are rising at the digitalization of processes advanced, it is reached their peak within 2019 at nearly 3500 million dollars. These figures represent only reported incidences. More than 90% of incidences are not reported in order to avoid damaging organization's reputation,

Study of cyber security Venture expects that the global cyber attacks costs grows by 15% per year over the next 5 years, reaching 10.5 billion dollars annually by 2025 **(Morgan, january 21, 2021, p. 01),** it means that according to the cyber attacksincreases since the technology revolution growths.

Figure (03): The rise of cyber attacks

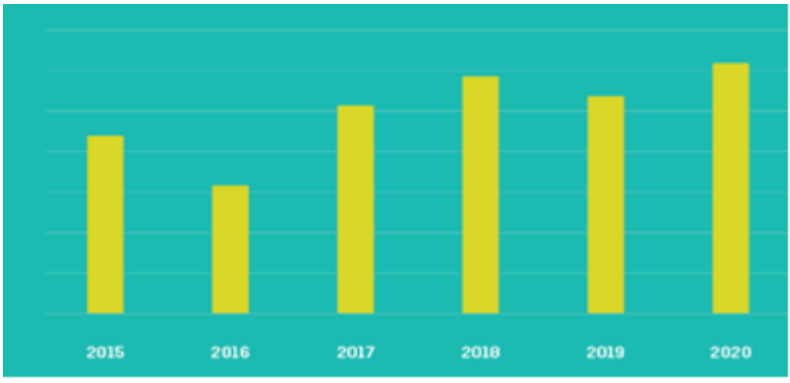


Source : (Bouveret, June 2018, p. 08)

During the period (2005-2020), the financial sector is undergoing massive cyberattacks, increased in severity due to the increasing use and spread of the Internet, as well as the expansion in the use of digital payments and the spread of financial technology companies.

Among financial institutions, banks account for the bulk of the attacks (%91 of the attacks), followed by insurance companies (%7). Among banks, retail banking activities (%39) and credit cards services (%25) were the main business lines targeted.Thestatisticsreflects theunwillingness to face cyber attacks, duo to weak risk governance, and reliance on old mechanisms that are easy to penetrate. Theinterconnected of financial system facilitate the transmission of risks from one institution to another. That is makes the financial system more vulnerable to cyber incidents **(Velieva & Al, 2021).**

Figure (04): phishing incidents during the period (2015-2020)

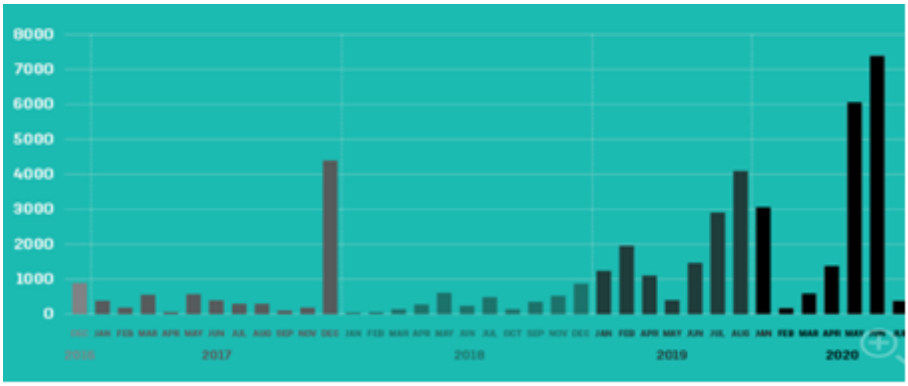


Source: (Warburton, 2020, p. 04)

The finance sector became the most attacked sector globally, despite a 46 % drop in attack volume in APAC. Attacks against finance were characterized by extensive use of spyware and keyloggers, as well as application-based attacks **(NTT, 2018, p. 05)**

The overall number of phishing detectionsin 2019 stood at 467,188,119 cases, 51.4% of thosewas financerelated attacks. The number is increased in 2020 by 15% compared with last year. In the **USA** 52% of all attacks were due to remote work which facilitated the hacking operations especially for institutions that are lack of preparedness to face hackers **(SecureList, 2020).** In **UK**, phishing accounted for 28% of all cases reported during the period of April 2019-Match 2020,according to the **(OAIC)**data the number of phishing reached at %36 of all hacking events which related to thefts credentials(the most initial channels of attacks with %29 of all cyber events) **(Warburton, 2020, p. 04).**It should be noted that **USA**, **UK**, Australia were classified in the moderate exposure zone, however they witnessed a high cyber breaches percentage. We can say that the cyber risk is not related to the territorial boundary or development degree of each country, but rather is related to the hacking mechanisms.

Figure (05) : quantity of stolen cards from during the period (2015-2020)



Source:, https://www.f5.com (Warburton, 2020, p. 16)

The stolen cards have been decliningat the peak in 2016, 97.2% of all cards had full names related with them. In 2020 this number has dropped to 84.9%. Likewise, card validity has also fallen. At its worst in 2017, 76% of cards were in date at the time of discovery. This had dropped to just 32.8% in 2020.

A study from Juniper Research in 2016 expected that the value of online fraudulent transactions is to reach $25.6 billion by 2020, up from $10.7 billion in 2019. This means that by the end of the decade, $4 in every $1,000 of online payments will be fraudulent **(Guechi, 2020, p. 349)**

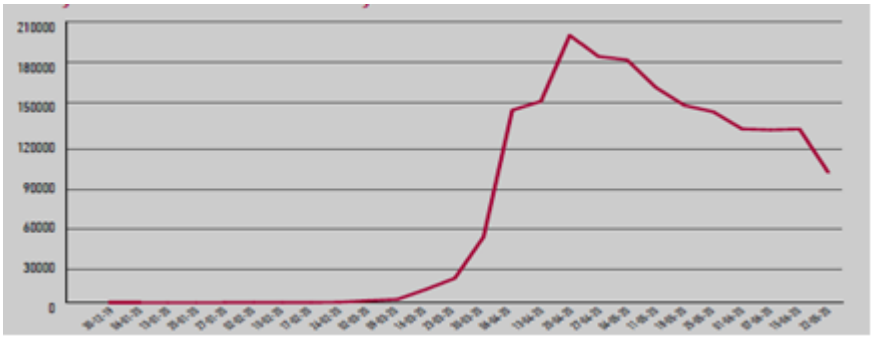
Within the **COVID-19**crisis, the increased number of people working from home and using digital channels for banking has created an ultimate environment for cybercrime to grow and for cybercriminals to use their mechanisms in a more aggressive manner**(RSBP for Central Assia, 2020, p. 02).**

Figure (06): Covid-19-related cyber events by sector

Source: (Aldasaro & al, 14 january 2021, p. 06)

The listed statistics show the degree to which each sector is affected individually during the period of **covid-19**, and it was found that the financial sector is the most affected with 25.3%, followed by the service sector with 24.4% Out of total reported cyber-attacks. According to a report by Keeper security, 70% of reported attacks are real and successfully implemented. The affected businesses attribute these attacks to circumstances related to the pandemic **(Muncaster, 2021).**

Figure (07): Cyber attacks since the appearance of COVID-19



Source: (Chek Pouint Software Technologies, 2020, p. 04)

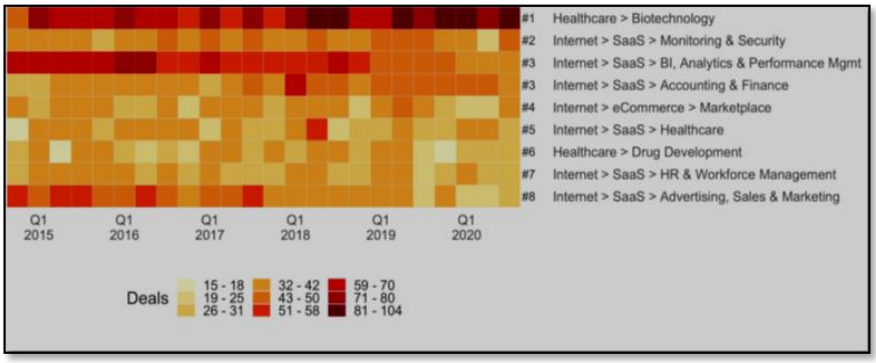
At the beginning of the second quarter of 2020, cyber attacks witnessed a significant escalation, where it reached nearly 21,000 attacks on various sectors on April 20, 2020. Due to ECLAC 2020 report, on an annual basis, ransoware attacks increased up to 108%,

while attacks on the Internet of things increased to 833%. This growth reflects the exposed weaknesses due to the raise in unexpected demands that cover a large number of people in a short time. **(Fal, 2020, p. 10)**

4. Investing in cyber security:

In a published report by **CB** insights &**PwC**, about capital investment, it is found that during the third quarter of 2020, surveillance and security deals grew more than double what they did in the second quarter of the same year. This caused by the increasing frequency of cyber attacks on various sectors, most of which are considered successful attacks. **(Colombos, 2020):**

Figure (08): That monitoring and security deals in Q3 2020



source: (PwC CB Insights, 2020, p. 18)

Meanwhile, 92% of financial services firms increased their cybersecurity investment over the previous 12 months. The primary investment priorities for the cyber information security officers (CISOs) over the next 12 months include secure file transfer (64%), protecting the remote workforce (63%) and cloud/Office365 (56%) **(Security Brief, 2020).**

The global cyber security market size was valued at 156.5 billion USD in 2019 and is expected to expand at a compound annual growth rate (**CAGR**) of 10.0% from 2020 to 2027 **(Grand View Reaserch, 2021).**In parallel the spending on cybersecurity reached at 131 billion Dollars in 2020, it is expected to reach174 billion Dollars by 2022; this expansion is due to the organizations' awareness of the need to find more effective ways to ensure protection, confidentiality of data against future attacks.

In 2019 a survey study of out of 580 senior executives from **IT** Information Security, Cybersecurity and **IT** Operations in 7 sectors

across 10 countries (The least exposure countries), include the investment in Artificial Intelligent (**AI**) to enhance cyber security, found that 69% of organizations believe that they will not be able to respond to cyberattacks without AI, 81% of banks from the banking sector believe in AI **(Tolido & al, 2019, p. 05).**

Several cyber security institutions demonstrated their competence and ability to adapt, and attract clients. From the most important institutions that were ranked among the top 20 cybersecurity start-ups to watch in 2020: **Axis Security**and **Cato Networks** which are a **SASE** (Secure Access Service Edge) provider, their products were built on the zero trust security framework **(Colombos, 2020).**

Since the **Q2**of 2020 the cyber security posed major challengesfor investors that look to achieve serval unique goals in 2021 **(Guercio, 2021):**

- ✓ Scalability and lean research and development
- ✓ Investors looks to have an air tight business plans that will enable to solve real, large scale problems.
- ✓ Achieve regulatory compliance to maintain customer's compliance with general regulations, in order to ensure their privacy data.
- ✓ Support Remote Work and impact the remote worker.

5. International cyber security frameworks:

5.1. Guidelines of different countries:

A study from **IMF** in 2021 has found that 50% countries have no cyber security strategy in place, only 38% of countries have published their guidelines, and just 12% are in the process of developing one.

- **Singapore:ASEAN** countries developed their cyber security policy to enhance public trust on online transaction with ensuring open internet to promote innovation, Combating cyber crimes to protect their citizen privacy **(Sunkpho & al, 26-28 Match 2018, p. 02).** In this context the Cyber Security Agency (**CSA**) of Singapore posed major guidelines to protect information confidentiality on the private/public sector**(Hamid Uddin & al, Auguste 2020, p. 296):**
  - ✓ Build a resilient cybersecurity infrastructure.
  - ✓ Develop safer cyberspace.
  - ✓ Promote a vibrant cybersecurity ecosystem.
  - ✓ Enhance international partnership and cooperation.

- **Australia:** The Australian Cyber Security Centre (**ACSC**) submits several guidelines, such as **(Jenkins, 2020):**
  - ✓ Defendingcritical infrastructure.
  - ✓ Setting new methods to investigate and shut down cyber crime.
  - ✓ Strengthening defences for government networks and data.
  - ✓ Improving sharing of threat information.
  - ✓ Enhancingcollaboration with industry through the **JCSC** (Joint Cyber Security Centres) program.

The measures taken by each country seem to be general measures to strengthen national security and not to protect financial systems. This is owing to the fact that cyber security is not included in the risk management policies. The thing that elucidates the difficulty of accessing loss data related to cyber risks, since it is treated as an operational risk.

5.2. Basel Committee on Banking Supervision (BCBS):

In December 2018 **BCBS** published a report on the range of cyber-resilience practices, which contained cyber-governance principals. **(BCBS, December 2018, pp. 11-15):**

- ✓ Cyber risk strategy should beincluded within risk management policy that setting by board of direction.
- ✓ The committee insists on assigning the task of CR management to the cyber information security officer (**CISO**) who reports to the cyber risk officer.
- ✓ Most of banks do not include special requirement to address cyber security workforce skills.Therefore, the committee urged on spreading awareness of cyber risk, promoting a common risk management culture in the banking industry

5.3. The International Monetary fund (IMF):

In November 2020 the **CEIP** released a report titled "International Strategy to Better Protect the Global Financial System against Cyber Threats". Developed in collaboration with the **WEF**, the report included major principles **(Maure & Nelson, Spring 2021):**

- ✓ More clarity about roles and responsabilities.
- ✓ Given the financial losses resulting from cyber attacks, banks/ financial institutions should unified international **CS** framework, urge common collaboration to stop cyber crime.
- ✓ Focusing on the financial sector by setting more effective protection frameworks provides better protection of other sectors in the future.
- ✓

6. CONCLUSION

The purpose of this study is to discover the role of cybersecurity in protecting the confidentiality of financial data in light of digital transformations, which makes major changes in the financial sector, we have found that the concept of cyber security falls under the concept of information security (as it is broader and comprehensive), which in turn falls under the concept of risk management. These risks, which varied and multiplied by the multiplicity of methods of piracy and penetration, since it is caused by the human factor, it is classified as one of form of operational risk, and are managing within this scope.

The financial sector is hard fragile facing of cyber attacks, due to the fact that the hackers can spread the attack quickly through the interconnected financial system, and because most of the financial institutes still use legacy digital systems, 91% of attacks detected in the banks, more than 68% was phishing attacks during 2020.

Most countries that were hacked, were not necessarily classified within the most exposure group, likewise North America which wasexposure to more than 52% of the total attacks during 2020, it means that the cyber attacksarenot related to the territorial boundary or development degree of each country, but rather is related to the hacking mechanisms.

Cybersecurity posed a major challenge to the financial sector during the Covid-19 period; the attacks increased and caused huge losses to the economy as a whole. The cybersecurity market has expanded dramatically in order to develop mechanisms that ensure the preservation and integrity of data confidentiality. Investment in this field was not only limited to specialized institutions, the financial institutions worked to develop this aspect, by using height technologies (eg: Artificial Intelligent, Internet of Things).

The losses resulting from the cyber attacks still increased, in the absence of unified policies of cybersecurity at the global level, the **BCBS** and **IMF** insist on the collective work to enhance the Cyber-risk awareness culture, sincethe individual work is very costly, and the continuous spending on enhancing data protection in light of technological development is in itself a financial burden.

Bibliography:

I Journal articles:

1. Alabdan, R. (2020, September 30). Phishing Attacks Survey: Types, Vectors, and Technical Approaches. future Internet Journal, vol 12(Issue 10), 01-39.
2. Bouvert, A. (2019, April). Cyber Risk for the Financial services Sector. Journal of Financial Transformation, vol 49.
3. Hamid Uddin, M., & al. (August 2020). Cyber security hazards and financial system vulnerability: a synthesis of literature. Risk Management N22.
4. Junaido, B. M., &Mua'zu, A. S (2015). Cyber-Attacks: The legal response,. International Journal of International Law, Vol 01(Issue 02).
5. Guechi, M. (2020, June 30). The Future of the banking industry in the era Of digital transformation. (U. A. Draya,) Journal of Economic Integration, vol 08(N 02), 341-353.
6. Manisha M, M., & al. (December 2015). Online Banking and Cyber Attacks: The Current Scenario. international Journal of advanced research in Computer Science and Software Engineering, VOl 5(Issue 12).
7. Yilamaz, S &Zavrak, S (2015). Adware: Are view. International Journal for Computer Science and Information Technology, vol 06(N 06).

II Seminar articles:

1. Adharsh, M., &Dhatchina, M. (December 2020). Cyber Attacks in banking industry. cyber attacks in banks; Bournemouth Project: cyber crime in banking.
2. Sunkpho, J., & al. (26-28 Match 2018). Cyber security Policy in ASEAN Countries. Dans G. D. Samonas, 17th Annual security Conference-Securing the interconnected world, (01-07). Las Vegas.

III Reports:

1. Aldasaro, I., & al. (14 January 2021). Covid-19 and cyber risk in the financial sector. Bulletin, Bank of International Settlement, Basel.
2. BCBS. (December 2018). Cyber-resilience: Range of practice. Bank for International Settlement, Basel.
3. Boer, M., &Vasques, J. (september 2017). Cyber Security & Financial Stability: How cyber-attacks could materially impact the global financial system. The Institution of International Finance (IIF), Washington.

4. Bouveret, A. (June 2018). cyber security for the financial sector: A Framework for Quantitive Assessment. Working paper, IMF.
5. Bulueliv. (2019). cyber threat intelligence for Banking &Financial services. spain: Bulueliv.
6. Center, D. I. (2018). Islamic Fintech Report 2018 Current Landscape & Path Forward. Dubai.
7. Check Point Software Technologies. (2020). Cyber attacks trends: 2020 MID-YEAR REPORT. San Carlos.
8. Fal. (2020). Cybersecurity in the time of COVID-19 and the transition to cyber immunity. Spain: Facilitation of transport and trade in Latin America and Caribbean.
9. Maure, T., & Nelson, A. (Spring 2021). the global cyber threat. IMF.
10. Morgan, S (January 21, 2021), Cyber warefare in the c-suite, Cyber Security Venture, California.
11. NTT, S. (2018). Global Threat Intelligence Report. Buenos Aires.
12. PwC CB Insights. (2020). Money Tree Report Q3 2020. New York.
13. RSBP for Central Asia. (2020). COVID-19: cybersecurity challenges for financial institutions.
14. Tolido, R., & al (2019). Reinventing Cybersecurity with Artificial Intelligence: The frontier in digital security. Capgemini Research Institute, Paris.
15. Warburton, D. (2020). 2020 phishing and fraud report. F5Labs, Seattle.

IV Internet websites:

1. Carnegie endowment for international peace. (2021). Timeline of cyber incidents Involving Financial institutions. Retrieved 02 17, 2021, from Carnegie endowment for international peace: http:// carnegieendowment.org
2. Colombos, L. (2020, 11 29). The Top 20 Cybersecurity Startups To Watch In 2021. Retrieved 01 21, 2021, from Forbs: www.Forbs.com
3. cyber Intelligence House. (2021). Cyber Exposure Index. Retrieved 01 29, 2021, from cyber Intelligence House: http://cyberexposureindex.com
4. Frisby, J. (2020, JUNE 02). Cyber security Exposure Index (CEI). Retrieved 02 24, 2021, from Passwordmanagers.co: http://passwordmanagers.co
5. Goud, N. (s.d.). Cyber Attacks incur $100 billion losses to Financial Institutions. Retrieved 01 21, 2021, sur http://www.cybersecurity-insiders.com

6. Grand View Research. (2021, April). Cyber Security Market Size, Share & Trends Analysis Report By Component, By Security Type, By Solution, By Services, By Deployment, By Organization, By Application, By Region, And Segment Forecasts, 2021 - 2028. Retrieved April 27, 2021, from Grand View Research: http://www.grandviewreaserch.com
7. Guercio, K. (2021, 01 29). Top 22 Cybersecurity Startups to Watch in 2021. Retrieved 03 23, 2021, from eSecurity Planet: www.esecurityplanet.com
8. Jenkins, S. (2020, August). 2020 Cyber Security Strategy calls for centralization of federal agency network. Retrieved 02 03, 2021, from the mandarin: http://www.themandarin.com
9. Kaspersky. (2021). What is IP spoofing? Retrieved 01 28, 2021, from Kaspersky: http://www.Kaspersky.com
10. Kaspersky. (2021). What is Kstroke Logging and Keyloggers. Retrieved 06 05, 2021, from Kaspersky: http://www.Kaspersky.com
11. Muncaster P. (2021, 01 19). Most Financial Services Have Suffered COVID -Linked Cyber attacks. Retrieved 03 11, 2021, from Infosecurity Magazine: http://www.Infosecurity Magazine.com
12. Secure List. (2020, April 16). Retrieved 03 05, 2021, Financial Cyber threats in 2019, https://securelist.com/financial-cyberthreats-in-2019/96692/
13. Security Brief. (2020, 11 07). 92% of financial services Firms increased cyber security investment this year. Retrieved 02 16, 2021, from Security Brief: http://SecurityBrief.co.nz
14. Velieva I, & Al. (2021, May 24). Cyber risk in new Era: The effect on bank ratings. Retrieved June 18, 2021, from S& P Global Ratings: http://www.spglobal.com/ratings

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854
Volume:5/ N°1/june2021, PP465-475

The Impact of Social Media On External Fundraising (Case Study on Nonprofit Organizations in Gaza Strip)

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على جمع التبرعات الخارجية (دراسة حالة على المنظمات غير الربحية في قطاع غزة)

*** Ashraf Suliman Alsoufy**
Lecturer, University of Batna1,Algeria.
achrafsuliman.soufi@univ-batna.dz

Adham Akram Mubarak
Assistant Professor, Al-Quds Open University, Palestine
adhmkrm1990@outlook.sa

Received:*06/05/2021* ***Accepted***:*01/06/2021* ***Published:***30/06/2021

Abstract :

The purpose of this research is to identify the social media and its impacts on External Fundraising .The analytical/descriptive approach has been used. The data gathered from different resources including the questionnaire. The population of the study were fundraisers and project coordinators at nonprofit organizations in the Gaza strip .The sample was comprehensive sample of the 114 fundraisers and project coordinators. Questionnaires were distributed to the sample of 114 employees and 98 of them were retrieved. The study concluded that: There is significant positive effect of the variables; Organization Website and Facebook Profile on fundraising in nonprofit organizations in the Gaza strip. There is insignificant effect of the variables; Size of Organization Network, YouTube Channel and Twitter Profile on fundraising in nonprofit organizations in the Gaza strip.

Keywords : Social Media , External Fundraising, NPOs.
JEL classificationcodes:O35 ;P45.

Résumé

Le but de cette recherche est d'identifier les médias sociaux et leurs impacts sur la collecte de fonds externes. L'approche analytique / descriptive a été utilisée. Les données recueillies à partir de différentes ressources, y compris le questionnaire. La population de l'étude était constituée de collecteurs de fonds et de coordinateurs de projet dans des organisations à but non lucratif de la bande de Gaza. L'échantillon était un échantillon complet des 114 collecteurs de fonds et coordinateurs de projet. Des questionnaires ont été distribués à l'échantillon de 114 employés et 98 d'entre eux ont été récupérés. L'étude a conclu que: il y a un effet positif significatif des variables; Site Web de l'organisation et profil Facebook sur la collecte de fonds dans les organisations à but non lucratif de la bande de Gaza. Il y a un effet insignifiant des variables; Taille du réseau d'organisation, de la chaîne YouTube et du profil Twitter sur la collecte de fonds dans les organisations à but non lucratif de la bande de Gaza.

Mots clés: médias sociaux, collecte de fonds externes, OSBL.
Codes de classification JEL: O35; P45.

****Corresponding author***

1. INTRODUCTION:

In Palestine, the internet usage ratio in 2020 was 61% of the total population, while the percentage of the usage of social media platforms to the total population was %37. Facebook was the top used social media tool with almost 1.5 million users(%46 female and %54 male). 65% of the users were belonging to the age-group between 15-29 years (Technologies, 2017). The appearance of social media enabled the nonprofit organizations (NPOs) to find new ideas and opportunities to communicate with donors. While attracting donors before, was relying on relatives and small group of people known by the organizations, the social media become wide platform that can gather people from all over the world, this opened the way for NPOs to attract new donors or deepen the relationship with current ones through sharing the association works and projects (Hennig-Thurau et al.,2010).

1.2 Problem Statment :

Statistics shows that U.S humanitarian aid to Palestine start to be notable after the war of 2008 with $400M, to increase in 2009 with $980M then with a huge decrease in 2010 to reach its lowest amount in 2015 to the early of 2016 (Zanotti,2016). During the second quarter of 2017, the foreign aid and grants provided to the Palestinian authorities declined by half compared to the first quarter to reach 392.1million NIS (Monitor, 2017). For effective relationships and communication, organizations should consider the use of social media, especially for fundraising activities. Social media has increased the opportunities and possibilities for organizations and opened the way for it to get more support and cultivate trustful relationships (Nah & Saxton, 2013).Most of the previous literature didn't focus on social media and the new possibilities they offer in the fundraising process. this research has been developed. The present research will explain the research problem and try to solve its question, which is "What is the Impact of social media on External fundraising in Gaza nonprofit organizations?".

1.3 Study Objectives :

The present study aims to achieve the following objectives:To determine to what extent the nonprofit organizations are using social media To analyze reasons that encourage organizations to use social

media. To recognize the methods and techniques currently utilized by NPOs for fundraising.

1.4 Study Importance:

1.4.1 The Importance For Society:

Developing strategies that may help nonprofit organizations and increase its ability in fundraising. Helping organizations to keep up with technology and benefit from it.Improving the Palestinian organizations through increasing its assets.

1.4.2 The Importance For Study Population:

Increasing the ability of project coordinators and fundraisers to get fund, which can lead to increase the number of projects implemented by non profit organizations.

1.4.3 The Importance For The Researcher:

Increasing the researcher knowledge about social media and its relation to fundraising. Improving her ability to build relations with nonprofit organizations and donors as her work often depend on these relations.

1.5 Study Variables :

1.5.1 The Independent Variables:

The independent variables include social media used in fundraising which consist of: Size of Organization Network **,**Organization Website**,** YouTube channel**,** Twitter profile**,** Facebook Profile

1.5.2 The Dependent Variable:

The fundraising in the nonprofit organizations

1.6 Study Hypotheses:

- **H1. 1**. There's a statistically significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between social media and fundraising in nonprofit organizations • **H1.1** There's a statistical significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between Size of Organization Network and fundraising in nonprofit organizations.
- **H1.2** There's a statistical significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between Organization Website and fundraising in nonprofit organizations .

- **H1.3** There's a statistical significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between YouTube Channel and fundraising in nonprofit organizations .
- **H1.4** There's a statistical significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between Twitter Profile and fundraising in nonprofit organizations .
- **H1.5** There's a statistical significant correlation at level $\alpha \leq 0.05$ between Facebook Profile and fundraising in nonprofit organizations .
- **H2**. There's a statistically significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of social media on fundraising in nonprofit organizations.
- **H2.1** There is a significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of the variable "Size of Organization Network" on fundraising in nonprofit organizations .
- **H2.2** There is a significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of the variable "Organization Websites" on fundraising in nonprofit organizations .
- **H2.3** There is a significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of the variable "YouTube channel" on fundraising in nonprofit organizations.
- **H2.4** There is a significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of the variable " Facebook profile" on fundraising in nonprofit organizations.
- **H2.5** There is a significant impact at level $\alpha \leq 0.05$ of the variable " Twitter profile " on fundraising in nonprofit organizations.
- **H3**. There's a statistically significant difference among respondents at $\alpha \leq 0.05$ towards the social media & its impacts on fundraising in nonprofit organization due to personal characteristic (Age, Gender, Education, Years of Experience in Humanitarian Work Qualifications, Year of Establishment and Number of employees).

1.7 The Scope of The Research:

NPOs limited to NGOs according to the Ministry of Interior.

1.8 Study Definitions :

- Social Media : Forms of electronic communication through which users create online communities to share information, ideas, personal messages and other content.

- Fundraising: The domestic and foreign financial flows that is utilized for implementing and developing projects and programs necessary for the targeted communities and national economy.
- Nonprofit Organizations: Entities formed to provide social services rather than being formed to seek a profit.

1.9 Previous studies :
- (Na'em, 2017): "The role of Social networks in perspective the Palestinian product from the Islamic university students at the Gaza strip". The purpose of this study is to identify the role of social media in economic behavior in Palestine as well as the orientation towards buying the national products, the case study was food industry in 2016-2017. In order to conduct the study, the researcher used questionnaire to collect data. The questionnaire has distributed to 650 students and the respondents were 588 students. The main research result was: Social media especially Facebook are important in building a positive attitude towards the national product.

- (El-Ghorrah, 2016): "Individual Factors Influencing the Use of social Networking Sites and their Impact on Knowledge Sharing". The study aims to explain the main factors influencing the use of social media by master students at Islamic University of Gaza of and its impact on knowledge sharing.50 The researcher collected data through questionnaire that were distributed to a sample of 450 student. The results of the study showed that: Most of the sample have at least one social media account and Facebook is the preferable one. The students mainly use social media for communication purposes followed by sharing news.

- (Qa'ed, 2017): "Electronic promotion and its role in influencing consumer attitudes towards products provided by economic institutions". The study aims to identify the role of electronic promotion in how it is influencing the consumer attitudes. As well, it aims to determine the level of information and communication technologies use in Algerian society and to clarify to which extent the economic institutions (small and medium ones) are using the electronic promotion. The research followed the descriptive analytical approach and data were collected through questionnaire that was distributed to Algerian consumers who are using the technology. The study results showed :The electronic promoting is

greatly affect the Algerian consumer behavior. The effect is differ from one method to other.

- (Laureano et al., 2018): "Facebook Satisfaction and Its Impacts on Fundraising: A Case Study at a Portuguese Non-Profit Organization". The purpose of this study is to clarify to which extent participants are satisfied with the Facebook page, and how that satisfaction affects the organization dissemination through the word of mouth and donation activities. Using Portuguese nonprofit organization "Leigos para o Desenvolvimento" as a case study. In order to conduct the study the researcher used questionnaires that have been distributed to 204 participants that were aware of the targeted organization. The results showed that: Facebook is important as a digital marketing tool that can contribute to the sustainability of non-profit organizations.

Benefits of Previous Studies To The Researcher: Reading previous studies is an essential skill for researchers, the present research was
developed after reading many studies and it benefits the researcher in the following: Understanding the research process. Assessment of the current state of research on the field of suggested topic to determine the area of work and to collect the relevant information sources that

will help in determine what is already known about the topic and how
extensively the topic has already been researched. Collect information about the particular topic selected. Identification of key questions about a topic that need further research. Understanding how researcher work on problems. Developing skills in the interpretation of results. Determination of methodologies used in previous studies of the same or similar topics.

The Gap Between Previous Studies and The Current Study :
previous studies : Discuss the social media and its effects on different
terms such as (decision making, knowledge, sharing, local products, promote projects, strengthen the relation with public), and some

studies focus on general terms have some similarities with fundraising such as (electronic promotion, e-marketing, international marketing).

Research Gap : Not much studies discuss the impact t of social media tools on fundraising.

Current study: According to the researcher knowledge, the current study is one of few studies focusing on the impacts of social media tools on fundraising.

1.10 Research Methodology:

In order to analyze data, the researcher used the descriptive analytical approach todiscuss the social media and its impacts on fundraising in northern NPOs. Thedescriptive method creates a summary of historical data to yield useful information tobe used in future analysis, in other meaning it provides information about what has happened . Researchers are using the descriptive approach when the yhave no control over the variables. While using the analytical approach, when information are available and it can be analyzed and evaluated by the researcher .In order to get the result, the researcher used the statistical program (SPSS 25).

1.11 Data Sources:

The researcher used descriptive analytical approach to conduct this study. Twodifferent sources of data have been used to collect data. First, the secondary sources which includes Foreign and Arabic books, papers, journals, statistics and web pages.

68 Second, primary sources which includes questionnaires that were used to collect primary data through distributing it to 114 persons.

1.12 Population and Sample Size:

In the present study, the population covers the fundraisers and project coordinatorswho are working in social/humanitarian NPOs in the Gaza strip whowere 114 persons. The sample was a comprehensive sample of the 114 fundraisers andproject coordinators. Questionnaires were distributed to the sample of 114 employeesand 98 of them were retrieved.The researcher chose to focus on one governorate from five governorates located in the GS and the results in one governorate are expected to be almost the same in the other four governorates, this is because, Gaza strip is a small area, and the culture and police of its NPOs almost the same.

2. Study Results :

The mean, relative average, Standard Deviation (SD) and *t* test were used to describe the responses of the study samples members to the terms of TQM dimensions.

Table 1:Results of statistical analysis of all paragraphs of the questionnaire

Dimension	AVG	*SD*	Relative mean	*T*	Sig
Size of Organization Network	2.51	0.31	85.00	30.00	0.0
Organization Website	2.28	0.33	85.00	22.00	0.0
YouTube channel	2.29	0.36	84.00	20.00	0.0
Twitter profile	4.00	0.39	81.00	15.00	0.0
Facebook Profile	4.13	0.46	83.00	16.00	0.0
All paragraphs of the questionnaire	4.30	0.40	86.13	22.00	0.0

The Table 1 summarises the results of the constituent area analysis of the independent variable social Media. The computational mean of the total score for the social Media areas is 4.30. This value indicates very high degree of approval by individuels of the study population on all aspects and areas of social Media (Table 1).It is clear that the previous results presented to all the organiztions and responses to the questionnaire were positive with a high degree of approval for their use of the social Media system because all these orgnizations use social Media.

Table 2: **Descriptive statistics for variables of External Fundraising**

Variables	Least value	Greatest Value	Relative mean	SD
The fundraising in the nonprofit organizations	-.99	0.19	0.06	0.26
Current Ratio	0.60	5.80	1.16	1.52

The following applies: the mean the The fundraising in the nonprofit organizations for a study period is equal to 2% the organisations in the study's population.

Table 3:Multiple regression - the first hypothesis

Dimension	*B*	T	Sig	R^2	Sig
Size of Organization Network	0.14	0.16	0.80		
Organization Website	-0.50	-2.00	0.20		

YouTube channel	0.12	0.71	0.43	0.12	0.02
Twitter profile	-0.50	-0.80	0.41		
Facebook Profile	0.13	3.01	0.02		

Table 4: **Multiple regression - the second hypothesis**

Dimension	*B*	T	Sig	R^2	Sig
Size of Organization Network	0.11	0.90	0.30		
Organization Website	-0.19	-0.80	.021		
YouTube channel	0.091	0.41	0.60	0.06	0.01
Twitter profile	-0.12	-0.48	0.12		
Facebook Profile	0.10	1.00	0.04		

Table 5: **Multiple regression - the third hypothesis**

Dimension	*B*	T	Sig	R^2	Sig
Size of Organization Network	0.10	0.90	0.34		
Organization Website	-0.40	1.03	0.04		
YouTube channel	0.03	0.16	0.32	0.30	0.10
Twitter profile	-0.20	-1.00	0.06		
Facebook Profile	0.40	2.79	0.03		

Table 6: **Multiple regression - the third hypothesis**

Dimension	*B*	T	Sig	R^2	Sig
Size of Organization Network	-0.10	-0.31	0.50		
Organization Website	0.013	0.005	0.06		
YouTube channel	-0.30	-0.13	0.06	0.02	0.85
Twitter profile	0.100	1.116	0.17		
Facebook Profile	0.006	0.0.32	0.90		

These results were agreed with (Qa'ed, 2017), which indicated that there is an impact of social media on The fundraising in the nonprofit organizations.. These results also differed with the study of (El-Ghorrah, 2016), which showed that there was no impact on the of social media The fundraising in the nonprofit organizations.

3. The Conclusion:

- ✓ The Size of Organization Network has insignificant impact on fundraising in NPOs in the Gaza strip.
- ✓ The Organization Website significantly impact on fundraising

- ✓ in NPOs in the Gaza strip.
- ✓ The YouTube Channel has insignificant impact on fundraising
- ✓ in NPOs in the Gaza strip.
- ✓ The Twitter Profile has insignificant impact on fundraising in
- ✓ NPOs in the Gaza strip.
- ✓ The Facebook Profile has significantly impact on fundraising
- ✓ in NPOs in the Gaza strip.

4. The Recommendation:

- ✓ Successful NPOs should use various social media tools to share their work and enhance their global reach, whereas a strong relationship occurs between the size of organizations social network and the receipt of charitable contributions.
- ✓ NPOs managers should allocate time and money to train the employees and increase their abilities with regard to the social media tools and its roles in fundraising.
- ✓ NPOs should employ a specialized person to manage the social media accounts and keeping it updated as well as dealing with audience comments this can rise the follower participation and sharing so increasing the organization popularity.

content and purpose of the article.

5. Reference :

- El-Ghorrah, M. N. (2016). I*ndividual Factors Influencing the Use of SNS (Social Networking Sites) and their Impact on Knowledge Sharing: A Field Study on Master Students in IUG* (Unpublished Master Thesis). Islamic University of Gaza.
- Hennig-Thurau, T., Malthouse, E. C., Friege, C., Gensler, S., Lobschat, L.,Rangaswamy, A., &Skiera, B. (2010). The impact of new media on customerrelationships. *Journal of service research*, *13*(3), 311-330.
- Laureano, R. M., Fernandes, A. L., Hassamo, S., & Alturas, B. (2018). Facebook Satisfaction and Its Impacts on Fundraising: A Case Study at a Portuguese Non- Profit Organization. *Journal of Information Systems Engineering & Management*,*3*(1).
- Monitor, E. (2017). Economic Monitor Q2 2017. Report Published on Economic Monitor Website.

- Na'em, W. (2017). The role of Social networks in perspective the Palestinian product from the Islamic university students at the Gaza strip " Case study: food Industry 2016-2017. (Unpublished Master Thesis). Islamic University of Gaza
- Nah, S., & Saxton, G. D. (2013). Modeling the adoption and use of social media by nonprofit organizations. *New Media & Society*, *15*(2), 294-313.
- Qa'ed, I. (2017). *Electronic promotion and its role in influencing consumer behavior towards products provided by economic institutions(Unpublished Report).*
- Technologies, C. (2107). Digital and Social Media- Report in Palestine.
- Zanotti, J. (2016). *U.S. Foreign Aid to the Palestinian*. Congressional Research Service. Retrieved November 18, 2018, from: www.crs.gov.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854
Volume:5/ N°1/june2021, PP476-498

L'enseignement à distance en état d'urgence Étude des procédures de l'enseignement à distance des universités algériennes Face à la pandémie du Coronavirus.

Distance learning in emergencies Study of distance education procedures for Algerian universities in the face of the Coronavirus pandemic

***Boufalta Mohamed Seif eddine**
Université Abdelhamid Mehri Constantine 2
sief eddine.boufalta@univ-constantine2.dz

Bessette Lise
Université de Québec à Montréal,
bessette.lise@uqam.ca

***Reçu le**:06/05/2021* ***Accepté le**:05/06/2021* ***Publié le:** 30/06/2021*

Résumé
Cette étude vise à présenter la nature de l'enseignement à distance en état d'urgence, et les procédures les plus importantes pour son activation dans les universités algériennes à la lumière de la pandémie du virus Corona, considérant que l'expérience de l'Algérie est récente dans ce domaine. Cette étude traite également des différents dysfonctionnements du système d'enseignement à distance appliqué pendant la pandémie du Covid-19, en s'appuyant sur une approche descriptive. En conclusion de cette étude quelques propositions sont présentées afin de contribuer à la mise à niveau des systèmes d'enseignement à distance après la pandémie du Covid-19.
Mots clés: enseignement à distance, enseignement à distance en état d'urgence, pandémie de Covid-19, universités algériennes.
Codes de classification JEL:129

Abstract :
This studyaims to identify the nature of distance education in a state of emergency, and the most important procedures for its activation in the Algerian universities in the light of Corona virus pandemic, especiallywhen the experience of Algeriaisrecent in thisfield. This studyalso deals with the variousdysfunctions in the applied distance-learning system during the Corona Virus pandemic, relying on a descriptive approach . At end, the studyconcludeswithsomeproposalsthatmaycontribute to the upgrade the distance education system safter the Corona virus pandemic.
Key words:distance education, distance education in a state of emergency, pandemic Covid-19, Algerian universities.
JEL classificationcodes :129

**Auteur correspondant*

1. Introduction :

L'enseignement à distance est un modèle d'enseignement suivi dans un certain nombre d'universités à travers le monde. Au Canada, laTÉLUQ, une université d'enseignement à distance affiliée à l'Université du Québec, fondée en 1972, est le seul établissement d'enseignement universitaire francophone en Amérique du Nord à offrir tous ses cours et programmes aux trois cycles universitaires à distance. Ce modèle d'enseignement a connu une large diffusion avec l'expansion de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Depuis 1988, le Réseau francophone d'enseignement à distance du Canada (REFAD) réunit des personnes et des organisations intéressées à promouvoir et à développer l'éducation en français par le biais de l'éducation à distance[†]. Une étude du REFAD menée en 2017 a permis de constater que l'une des principales raisons de l'utilisation de l'enseignement à distance consiste à trouver un équilibre dans la répartition du temps de l'apprenant entre la famille, le travail et les études. Ce résultat a été confirmé par l'étude d'un groupe d'étudiants ayant participé au programme d'échange à distance lors de la semaine d'apprentissage à distance organisée par le FADIO[‡] en 2018.

2. Problématique

Selon Grégoire (2017), l'enseignement à distance garantit la durabilité des offres de formation et d'enseignement, considérant la grande flexibilité des systèmes d'enseignement à distance, c'est un soutien majeur pour les personnes ayant des besoins spéciaux pour poursuivre leurs études, c'est un support précieux pour les étudiants ayant des circonstances exceptionnelles telles que la maladie ou l'hospitalisation et la poursuite d'activités professionnelles telles que les sports ou la musique. Grégoire (2017) explique également que l'enseignement à distance contribue également à réduire de nombreux coûts, notamment les frais de transport, d'impression, de papier et d'autres coûts qui pèsent sur l'étudiant comme sur l'université.

[†]Le REFAD offre de l'information, du perfectionnement, de la visibilité et des lieux de contacts à ses membres sur l'ensemble du territoire canadien.

[‡]Fadio aide à faire connaître et développer la formation à distance, à former les intervenants sur ses aspects pédagogiques et technologiques (www.fadio.net)

Si l'enseignement à distance dans les cas ordinaires est un processus facultatif dans les établissements d'enseignement, dans les situations d'urgence, telle la pandémie du Covid-19, il prend la forme obligatoire et soumet de nombreux établissements d'enseignement à davantage de pression en raison du changement soudain et rapide pour assurer la communication entre l'étudiant et l'établissement d'enseignement, en particulier ceux qui n'ont pas intégré les systèmes d'enseignement à distance auparavant.

De nombreuses expériences internationales ont prouvé l'importance de l'enseignement à distance dans les situations d'urgence, et c'est ce qui s'est produit en Afrique du Sud, en Afghanistan, au Kosovo et en Bosnie-Herzégovine (Khalif, 2020). Malgré la pression exercée par l'enseignement à distance en cas d'urgence sur les établissements d'enseignement, certains la considèrent comme une opportunité pour le développement des compétences du personnel enseignant et un moyen de familiariser les étudiants avec ce type d'enseignement. À cet égard, l'UNESCO (2020), en tant que principale agence des Nations Unies pour l'enseignement, joue un rôle actif dans la promotion de l'enseignement de qualité pour tous, tout au long de la vie dans le cadre de ses efforts pour répondre aux situations d'urgence et parvenir à un relèvement à long terme. Le travail de l'UNESCO dans ce domaine est basé sur l'agenda de l'enseignement jusqu'en 2030 visant à garantir la réponse des systèmes d'enseignement aux besoins face aux conditions de conflit, aux troubles sociaux et aux risques naturels. L'investissement dans l'enseignement en temps de crise garantit la résilience et la cohésion sociale dans les sociétés.

L'une des urgences les plus importantes que le monde ait connues récemment est, sans contredit, la pandémie du Covid-19 qui a touché de nombreux pays sur tous les continents, affectant la qualité de vie de la population, les systèmes de santé, les économies et les politiques de gestion de crise. Quelles que soient les causes de la propagation du Covid-19 dans le monde, ce dernier a eu un impact sur les établissements d'enseignement, y compris les universités qui ont principalement recouru à la fermeture pour éviter la propagation du virus et qui se sont tournées vers la transition vers l'enseignement

à distance devenue une nécessité et non une option pour de nombreuses universités. Ce qui a généré une grande pression sur elles face à un changement rapide et soudain.

Les universités algériennes, principalement à cause de leur expérience récente dans les systèmes d'enseignement à distance, qu'elles ont partiellement adoptés dans certains milieux et exceptionnellement dans cas pour les spécialités de deuxième cycle (masters) dans certaines universités. Cette situation en fait une expérience intéressante à étudier qui peut être traitée en posant la question principale suivante :

Quelle est la nature de l'enseignement à distance en cas d'urgence et quelles sont les mesures les plus importantes adoptées, face à la pandémie du Covid-19 pour activer l'enseignement à distance dans les universités algériennes ?

À travers cette étude, nous visons l'atteinte des objectifs suivants :

- Mettre en évidence le concept de l'enseignement à distance dans une situation d'urgence, tout en précisant sa nature, ses dimensions et son importance pour assurer un enseignement continu à toutes les catégories de la population touchée.
- Connaître l'étendue des préparatifs des universités algériennes en s'appuyant sur le système d'enseignement à distance face à la pandémie du Covid-19 .
- Présenter un ensemble de propositions pour soutenir la transformation du système d'enseignement à distance dans les universités algériennes, après la pandémie du Covid-19 .

3. Revue de littérature

Dans ce chapitre, nous traiterons de l'Enseignement à distance à partir du concept, des acteurs et de divers modèles.

Les termes «enseignement à distance», «formation à distance» et «apprentissage à distance» se réfèrent généralement à des cours formels offerts par l'enseignant à l'étudiant dans un contexte où les deux sont éloignés et permettent à l'étudiant de faire son travail au lieu, au temps et au rythme qui lui conviennent, en utilisant les supports d'étude conçus dans ce but. Lorsque la plupart des programmes d'enseignement à distance nécessitent que l'étudiant et l'enseignant soient en mesure d'accéder aux différentes techniques de

communication qui relient l'étudiant à l'enseignant et aux autres étudiants. Cette communication peut se produire simultanément (en même temps pour tous) par voix, vidéo, conférence Web ou de manière asynchrone (à un moment qui convient à tous) via des forums de discussion en ligne, des blogs, des e-mails.

Ce type de programme nécessite également que l'établissement d'enseignement possède l'équipement approprié pour développer des outils de formation, et offre des possibilités d'apprentissage telles que l'interaction entre l'enseignant et étudiants, l'adoption de procédures organisationnelles qui s'adaptent à l'étudiant, et la fourniture de les de bibliothèque accessibles et un suivi adapté à chaque étudiant. (Haughey, 2013)

Pour assurer sa réussite tout processus d'enseignement, nécessite l'interaction d'un groupe d'acteurs. Selon l'étude PADI (2005), les acteurs les plus importants du processus d'enseignement à distance sont les étudiants, le corps professoral, le support technique et les administrateurs,

- **Les étudiants :** La satisfaction des besoins d'enseignement des étudiants est la base de tous les programmes d'enseignement à distance, car c'est la mesure par laquelle tous les efforts déployés dans cette action sont évalués quel que soit le contexte d'enseignement. La tâche principale des étudiants est d'apprendre. Pour cela, il doit y avoir de l'enthousiasme, la capacité de planifier, d'analyser et d'appliquer le contenu de l'enseignement appris.

- **Le corps professoral** : le rôle du membre du corps professoral dans l'enseignement à distance ne se limite pas au transfert de connaissances, mais plutôt d'inclure des domaines nouveaux et développés. "Le futur membre du corps professoral doit être en mesure d'exercer les nouveaux rôles et tâches qui lui sont assignés, y compris le rôle de l'expert ou conseiller scientifique dirigé vers ses étudiants, le rôle de superviseur, le rôle mentor, celui qui est capable de faire des effets dans le changement et le développement social et le rôle du spécialiste technologique

- **Les techno pédagogues** constituent l'une des parties importantes dans le processus d'enseignement à distance, car ces derniers assument des tâches de maintenance, de formation et d'orientation.

- Les administrateurs, bien qu'ils influencent généralement la planification du programme d'enseignement à distance d'un établissement, en perdent souvent le contrôle au profit des responsables techniques dès que le programme est en cours. Ils exécutent le processus de construction et de prise de décision et ils sont des arbitres et travaillent en étroite collaboration avec les responsables techniques. C'est pour garantir que les ressources technologiques ont été utilisées efficacement dans la mission d'enseignement de l'établissement (Paddy, 2005).

Qureshi et Riffa (2015) sont d'avis qu'il doit y avoir des facteurs de base dans la conception des modalités d'apprentissage en ligne, y compris l'enseignement à distance afin d'assurer une bonne interaction entre ces acteurs. Ces facteurs sont les suivants :

- Facteurs fondamentaux : Ils comprennent tout ce qui concerne l'infrastructure technologique et sa volonté d'héberger des systèmes électroniques.

- Facteurs habilitants : Ils sont chargés de fournir une atmosphère d'incubation positive pour activer ces systèmes, qui sont les déterminants culturels et sociétaux, l'étendue de leur acceptation, conviction et croyance en la fiabilité des systèmes électroniques, les politiques institutionnelles et gouvernementales, et leur capacité à soutenir l'activation et la mise en œuvre de systèmes électroniques.

- Facteurs opérationnels : Il leur incombe de maintenir un bon niveau de service fourni, représenté dans les politiques d'enseignement, leur qualité et la sécurité de leur application, ainsi que la conception pédagogique, la qualité du contenu, la cohérence et l'opérationnalisation des normes de qualité.

Selon Crétin & Bouzidi (2020),les modèles d'enseignement à distance utilisés dans les universités et autres établissements d'enseignement prennent différentes formes. Parmi ces formes, les suivantes sont mentionnées : le modèle d'enseignement à distance complémentaire, le modèle d'enseignement à distance, le modèle d'enseignement à distance supervisé,

- Modèle d'enseignement à distance complémentaire : Cette approche de l'enseignement à distance est une approche complémentaire aux leçons présentées lors de la fréquentation de l'établissement d'enseignement, car elle permet à l'étudiant de

visualiser le contenu supplémentaire après la conférence pour approfondir la compréhension de ce qui a été présenté. Ce qui peut être dit dans le contenu supplémentaire à distance dans ce modèle ne peut pas être une alternative à la conférence.

- **Modèle d'assistant à distance :** Ce modèle dépend principalement de la mise en ligne de l'intégralité de la conférence à l'étudiant, où l'étudiant peut consulter son contenu avant d'entrer dans la conférence. Ce qui permet à l'étudiant de créer une visualisation approfondie de ce qui sera couvert dans la conférence car il contribue à générer des questions pour l'étudiant qui seront discutées dans la conférence avec un membre du corps professoral. . Il convient de noter que ce type d'enseignement à distance aide à établir des groupes de dialogue et de partage mutuel d'idées par les étudiants.

- **Modèle d'enseignement à distance supervisé :** Nous trouvons dans ce modèle un mélange du modèle complémentaire et du modèle assistant, où tous les étudiants reçoivent le contenu de base et complémentaire des exercices et au début du cours. Ici, le programme sera 100 % à distance, ce qui signifie qu'il n'y aura pas de réunions de présence entre les étudiants et les professeurs.

4. L'enseignement à distance en état d'urgence :

Les «urgences» sont définies comme toutes les situations de crise causées par des causes naturelles telles que les tremblements de terre, les tsunamis, les inondations, les ouragans ou les conflits armés, qui peuvent être soit internationaux (y compris l'occupation militaire) ou internes, telles que définies par le droit international humanitaire, ou situations post-conflit qui portent atteinte ou violent le droit à l'enseignement, ou entravent son développement ou retardent sa réalisation. Ces situations mettent en danger la santé et la vie des peuples et menacent ou détruisent les biens publics et privés, entravant ainsi les capacités et les ressources pour garantir les droits et soutenir les responsabilités sociales (Vernor, 2008).

Dans un autre contexte pour définir la nature des urgences, l'Organisation Mondiale de la Santé les limite à diverses catastrophes naturelles, conflits, épidémies, contamination des aliments ou fuites radiologiques chimiques ou nucléaires, qui peuvent saboter des décennies de développement social et des gains de santé, et peuvent

également endommager les hôpitaux et autres infrastructures de santé, affaiblissant le système de santé et ralentissant le rythme vers les objectifs du millénaire pour le développement (OMS, 2013).

De ce qui précède, on peut dire que les situations d'urgence sont : "*Une crise imprévue résultant de l'élément humain ou de la nature crée un grand désordre dans l'ordre public, qui peut affecter négativement la vie économique, sociale et même politique du pays*."

En ce qui concerne l'enseignement dans les situations d'urgence, nous constatons que ce secteur est parmi les plus touchés. Au Yémen, le corps de l'enseignement et le ministère de l'enseignement estiment qu'il y a actuellement deux millions d'enfants non scolarisés, ce qui est principalement dû au conflit militaire en cours dans la région. Ce chiffre comprend environ 350 000 enfants qui n'ont pas été scolarisés depuis l'escalade du conflit en mars 2015, ainsi que 513 000 enfants déplacés. Au total, 2,3 millions de personnes dont des élèves, des parents et des enseignants ont besoin de soutien pour que les enfants touchés par la crise puissent aller à l'école. Les enfants déplacés courent le risque de perdre des opportunités scolaires. Les enfants courent également un plus grand risque d'être recrutés par des groupes armés, tandis que les filles sont plus à risque de les empêcher de poursuivre leurs études. (Groupe de la Banque mondiale, 2017). À cet égard, l'UNESCO (UNESCO, Cadre stratégique de l'UNESCO, 2017 [§]) s'est efforcée de fournir un enseignement dans les zones de conflit et les zones affectées où l'enseignement en cas d'urgence vise à:

-Fournir un enseignement holistique aux personnes touchées par les crises, en particulier les enfants et les jeunes, à la lumière des crises et de la fragilité de la structure économique et sécuritaire de la société. L'enseignement devient en bas de la liste des priorités, ce qui rend difficile pour les personnes qui ont raté leurs opportunités d'aller à l'école ou qui ont arrêté leurs études et ont quitté le système d'enseignement formel pour une période de temps. Les difficultés d'accès pour l'enseignement et poursuivre leurs études dans l'enseignement formel, augmente le risque qu'ils abandonnent le système ;

[§] UNESCO, Cadre stratégique de l'UNESCO, 2017

-Donner aux apprenants touchés par les crises les capacités, les connaissances et les compétences qui les qualifient pour vivre et travailler ;

- Fournir un bon enseignement par les acteurs de l'enseignement pour obtenir de meilleurs résultats d'apprentissage. Investir dans le développement professionnel des enseignants est essentiel, car il leur donne les compétences nécessaires pour continuer à enseigner pendant les crises,

- Faire face des systèmes d'enseignement aux crises, car ces crises sont l'occasion pour les systèmes d'enseignements de se développer, comme la réalisation d'évaluations rapides des besoins en cas de crise et le développement de systèmes d'information sur l'enseignement afin d'améliorer la gestion des données qui vise l'orientation des politiques.

Malgré les efforts déployés par l'UNESCO et diverses autres organisations gouvernementales et non gouvernementales pour assurer l'enseignement dans les situations d'urgence, cela implique de nombreux risques auxquels les élèves, les enseignants ou les deux peuvent être exposés. Par conséquent, l'enseignement à distance en cas d'urgence est considéré comme l'une des méthodes les plus efficaces pour assurer la continuité du processus d'enseignement sans interruption. L'une des expériences les plus marquantes dans ce domaine est ce qui s'est passé en Afrique du Sud entre 2015 et 2017, où le système d'enseignement supérieur a souffert de nombreux problèmes, ce qui a conduit à la fermeture des universités dans tout le pays. Cela a touché 27 universités publiques qui n'ont pas terminé leur année universitaire et, compte tenu de ces conditions, les décideurs de haut niveau ont annoncé que «l'apprentissage mixte» serait l'une des stratégies utilisées pour permettre aux étudiants de terminer leurs études (Czerniewicz, 2020).

Le processus d'enseignement à distance dans les situations d'urgence est un passage temporaire de l'enseignement traditionnel à l'enseignement à distance grâce à l'utilisation de la technologie, et dès que les causes de l'urgence sont éliminées, l'enseignement revient à ce qu'il était avant les situations d'urgence. Le but de l'enseignement à distance en situation d'urgence est de fournir un

enseignement et communiquer avec les élèves de manière rapide et fiable en cas d'urgence ou de crise (Khleif, 2020).

Si l'enseignement à distance dans des cas ordinaires permet aux étudiants, des employés, des femmes au foyer, de certaines personnes ayant des besoins spéciaux et des étudiants vivant dans des régions éloignées un enseignement continu, alors l'enseignement à distance dans une situation d'urgence fournit un enseignement à distance aux étudiants dans des circonstances inhabituelles. Ce qui se traduit par ce qui suit selon les commentaires et observations de nos répondants :

- Le changement soudain et rapide de la transformation de l'enseignement à distance dans les établissements d'enseignement génère une pression sur les équipes accompagnant la faculté dans la prestation de leurs services, ce qui affecte le niveau de performance des membres du corps professoral ainsi que la qualité des services ;
- L'enseignement à distance en cas d'urgence est un enseignement holistique qui inclut tout le monde dans l'établissement d'enseignement sans exception, ce qui rend difficile le processus d'interaction entre les étudiants eux-mêmes et entre eux et leurs professeurs ;
- L'enseignement à distance dans une situation d'urgence n'inclut pas la fréquentation, même temporaire, ce qui rend difficile l'évaluation du travail des étudiants ;
- L'enseignement à distance en cas d'urgence est d'une durée indéterminée étroitement lié à l'urgence elle-même, qu'elle soit naturelle ou humaine, ce qui rend difficile la planification et la prise de décisions ;
-L'enseignement à distance en cas d'urgence est une transformation obligatoire et non facultative d'un établissement d'enseignement qui cherche à fournir des services d'enseignement d'une façon continue à ses étudiants .

5. Défis de l'enseignement sous la pandémie du Covid-19

Le monde a été témoin d'un événement majeur qui pourrait menacer l'enseignement d'une crise énorme, peut-être la plus dangereuse de notre époque contemporaine. Au 28 mars 2020, la pandémie de coronavirus (COVID-19) avait provoqué le décrochage de plus de 1,6 milliard d'enfants et de jeunes adultes dans 161 pays, soit près de 80% des élèves inscrits dans les écoles du monde entier (JAIME,

2020). L'impact sur l'enseignement est plus susceptible d'être dévastateur dans les pays où les résultats d'apprentissage sont faibles, les taux d'abandon sont élevés et la résilience aux chocs est faible. L'impact de la pandémie du Covid-19 est exacerbé dans les pays à faible revenu d'Afrique du Nord et d'Afrique subsaharienne où il est constaté que le nombre d'infections par ce virus est faible (l'absence de statistiques sérieuses sur les taux d'infection). Cela soulève des doutes sur la prestation de services et la préparation. On ne sait pas ce qui devrait guider le processus décisionnel dans ces pays : doivent-ils aller de l'avant de manière proactive malgré les conséquences économiques potentielles, ou attendre et voir ce qui se passe ? (KALIOPE et TIGRAN, 2020).

En général, les effets les plus importants que la pandémie du Covid-19 peut avoir sur l'enseignement peuvent être les suivants :

- La fermeture prolongée des établissements d'enseignement aura un impact négatif disproportionné sur les étudiants les plus touchés. Ces étudiants ont moins d'occasions d'apprendre à la maison, et le temps passé en dehors de l'école peut représenter un fardeau économique pour leurs parents qui peuvent avoir du mal à trouver des soins pour leurs enfants pendant une longue période, ou même à fournir une nourriture adéquate en l'absence de repas scolaires.

- Les gains durement gagnés dans l'élargissement de l'accès à l'enseignement peuvent également être stoppés t même interrompus avec la fermeture des écoles, et l'accès à des options alternatives telles que l'enseignement à distance reste difficile à atteindre pour ceux qui n'ont pas les moyens de communiquer. Cela peut entraîner davantage de pertes en capital humain et une diminution des opportunités économiques. (KALIOPE & TIGRAN, 2020)

- Il y a attentes d'une diminution du nombre d'employés de .. % à 25%, selon la partie du monde dans laquelle les calculs sont effectués.

- Ce virus a révélé d'anciens modèles financiers, des procédures d'admission et d'enregistrement strictes et de faibles taux de diplomation. (Marguerite, 2020)

- La pandémie du virus Corona a touché de nombreux établissements d'enseignement supérieur qui ont dû modifier leur budget, ce qui a affecté de nombreux programmes internationaux de soutien et de bourses qu'ils fournissaient auparavant.

- L'internationalisation de l'enseignement supérieur est définitivement handicapée à court, moyen et même long terme, en raison de la fermeture de nombreux établissements d'enseignement supérieur ainsi que de la fermeture des compagnies aériennes et des procédures de quarantaine, ce qui a conduit à la réduction des mouvements de la demande et perturber les programmes d'échanges internationaux. (John K, 2020)

Compte tenu des effets négatifs de la pandémie du Covid-19 sur les établissements d'enseignement, ces derniers ont été conduits à l'adoption de stratégies pour la combattre. Parmi les stratégies les plus importantes adoptées figurent peut-être les suivantes. (KALIOPE et TIGRAN, 2020)

- Promouvoir les préparatifs tout en gardant les écoles ouvertes: Cela comprend l'imposition de mesures préventives dans les écoles et leur soutien (Afghanistan); Élaborer des protocoles pour les écoles pour faire face aux maladies et aux conditions potentielles (Égypte, Russie et Belarusse); Utiliser l'infrastructure du système d'enseignement et les ressources humaines pour lutter contre la propagation de l'infection dans les communautés locales (Libéria, Sierra Leone); Réduire les contacts physiques en réduisant les activités sociales et parascolaires (Singapour, Russie).

- Fermeture sélective des écoles : En recourant à l'isolement des zones de traitement, certains gouvernements ont choisi de fermer les écoles locales à titre temporaire (en Inde par exemple).

- Fermetures d'écoles à l'échelle nationale (l'option la plus utilisée à l'échelle mondiale): Avec la propagation du COVID-19, de nombreux pays annoncent des fermetures d'écoles à l'échelle en En effet, beaucoup s'inquiètent du fait que les enfants et les jeunes

adultes - bien qu'ils semblent moins susceptibles d'être infectés par le virus et qu'ils ont même des taux de mortalité significativement plus bas que les autres groupes - peuvent être porteurs de la maladie, mettant en danger les membres plus âgés de leur famille dans les communautés à travers Le monde où les familles multigénérationnelles se répandent.

- Utilisation des ressources d'apprentissage et d'enseignement à distance pour atténuer la perte d'apprentissage : De nombreux pays ont eu recours à l'enseignement à distance comme moyen de réduire le temps scolaire perdu (entièrement en ligne en Chine, en Italie, en France, en Allemagne et en Arabie saoudite ; téléphones mobiles ou émissions de télévision en Vietnam et Mongolie).

6. Le statut de l'enseignement à distance dans les universités algériennes face à la pandémie du Covid-19

Au début de la pandémie du Covid-19, le ministère de l'Enseignement supérieur a initié une série de mesures de précaution pour assurer la continuité de l'enseignement, selon les instructions du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, Chems Eddine Chitour, édictées le 29 février 2020. En tenant compte des procédures techniques qui facilitent la communication entre l'élève et l'enseignant, on a visé à placer des cours ne couvrant qu'un mois sur les sites Web des établissements d'enseignement supérieur, ainsi qu'en ce qui concerne les travaux dirigés et les travaux pratiques afin que ce processus soit activé au plus tard le 15 mars 2020. (Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, 2020), et en raison de la propagation généralisée du virus en Algérie, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique a délibérément annoncé tôt le début des vacances du semestre de printemps le 12 mars 2020 qui était précédemment programmé par le Ministère, conformément au calendrier des vacances universitaires du 19 mars 2020. (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, Calendrier des Vacances Universitaires pour l'année académique 2020-2019, 2019). Cette décision fait suite à l'affirmation du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique dans une correspondance adressée aux présidents d'université le 17 mars 2020 selon laquelle le contenu académique devrait être pris en

considération à travers la compensation des cours et travaux pratiques et instructifs en cours avec des cours en ligne équivalents ou en mettant en place des supports pédagogiques en ligne afin d'assurer la communication entre le professeur et l'étudiant et à les faire circuler sur tout le territoire national. (Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, Mise en ligne des accessoires pédagogiques, 2020)

À l'issue de l'expérimentation de cette approche, et dans une correspondance portant le n° 20/454 adressée aux responsables d'établissements d'enseignement supérieur et de séminaires régionaux, il a été décidé d'ouvrir gratuitement l'accès aux sites d'enseignement au profit des étudiants et ceci dans le cadre des efforts déployés par l'État pour lutter contre le Coronavirus, cette correspondance a également indiqué la possibilité d'accéder à des sites pédagogiques dans les universités proposant des cours à distance pour les étudiants afin de compléter les programmes du deuxième semestre composés de conférences et de travail dirigés et appliqués. (CERIST, Nouvelles sur l'enseignement supérieur à distance, 2020)

Ce qui est constaté dans les déclarations du ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique selon lequel la situation actuelle oblige les établissements d'enseignement supérieur à poursuivre le système d'enseignement à distance comme alternative à l'enseignement traditionnel est un choix obligatoire compte tenu de l'aggravation de la propagation du Coronavirus en Algérie, ce qui a contraint le ministère à prolonger plusieurs fois la fermeture des universités du 5 avril au 19 Avril suivi d'une autre prolongation du 19 avril au 29 avril. Puis une nouvelle extension du 29 avril au 14 mai 2020. (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, prolongation des fermetures des universités, 2020) Enfin, les vacances universitaires ont été annoncées le 12 juillet 2020 sans reprise des études jusqu'au 23 août 2020.

Le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique a également appelé les chefs d'établissements universitaires en coordination avec les équipes pédagogiques et les conseils scientifiques à poursuivre à distance les activités

pédagogiques en attendant l'amélioration de l'état de santé du pays. Le ministre a également souligné la possibilité de soutenir des mémoires de maîtrise, et des thèses de doctorat et des habitations universitaires, au cours des mois de juin et septembre avec la prise en compte des précautions préventives contre le Coronavirus lors de la soutenance. (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, poursuite des activités pédagogiques et conclusion de l'année académique, 2020)

De ce qui précède, il est clair que le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique a cherché à un stade précoce de la propagation du Coronavirus à prendre les mesures et les précautions nécessaires pour assurer la poursuite de l'année universitaire sans l'arrêter, et il s'agit d'une transformation rapide du modèle d'enseignement à distance comme alternative obligatoire. Les mesures les plus importantes prises par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique face au Coronavirus peuvent être résumées ci-dessous :

- La nécessité de placer le contenu académique sur le site Web de l'université ou sur toute plateforme numérique qui lui est affiliée, en veillant à ce que l'aspect technique qui facilite la communication entre l'étudiant et l'enseignant soit fournie dans un délai d'environ 15 jours. (À partir de 15 mars 2020)
- La décision de fermer les universités une semaine avant les vacances universitaires.
- La prolongation de la fermeture des universités à plusieurs reprises, tout en soulignant que l'enseignement à distance est la meilleure alternative pour assurer la poursuite de l'année universitaire ;
- Des dates de reprise des enseignements existants ont été fixées à partir du 23 août 2020, afin de revoir les enseignements et travaux pratiques et dirigés restants du second semestre en identifiant les mécanismes de soutenance des masters, des thèses de doctorat et des habilitations universitaires en vue de la préparation pour la nouvelle entrée universitaire.

Malgré les efforts consentis par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique dans la transformation du système d'enseignement à distance, celui-ci contient plusieurs

lacunes, ajoutées aux carences du système d'enseignement à distance adopté précédemment dont, peut-être, les plus importantes sont :

- Le faible débit Internet, selon l'indice de vitesse d'avril 2020, l'Algérie était classée 135e au monde avec 8,25 Mbps pour le mobile, et c'est parmi 139 pays indiqués, alors qu'elle se classait 171e au niveau mondial avec 3,02 Mbps pour le mobile Dans les 174 pays indiqués (test de vitesse, 2020).
- La demande aux membres du corps professoral d'inclure le contenu du programme académique pour une période d'un mois dans une période maximale de 15 jours, puis leur demander ensuite d'inclure l'intégralité du contenu académique du deuxième semestre sur de courtes périodes, a pu affecter la qualité du matériel pédagogique pour les étudiants. Il ne faut pas oublier que tous les enseignants n'ont pas les publications selon les normes demandées.
- Certaines filières universitaires exigent la présence ce qui rend difficile pour le professeur de préparer ce qui est demandé de manière systématique à l'étudiant, notamment dans les disciplines scientifiques, qui nécessitent la présence de laboratoires et la conduite d'expériences et autres. On comprendra qu'il est difficile d'intégrer de l'enseignement présentiel sous sa forme initiale dans l'enseignement à distance.
- Le manque d'ordinateurs pour certains étudiants rend aussi difficile la réussite dans système d'enseignement à distance dans les universités algériennes.C'est quelque chose que certaines universités souffrent d'un manque d'équipement technologique et de connexion Internet (**2020** ،مقناني) .Bien que le service électronique soit devenu un élément important pour toute organisation cherchant à développer (**2020** ،طالة).

- L'absence de statistiques sur le nombre d'étudiants connectés à Internet et possédant des ordinateurs rend difficile l'évaluation de l'ampleur de la réponse des étudiants au système d'enseignement à distance en place dans les universités algériennes.

- L'inclusion de contenu académique sur les sites Web des universités et les plateformes numériques ne peut être considérée comme un indicateur de la réussite du système d'enseignement à distance.

- La faible formation des étudiants et des professeurs relativement au traitement du système d'enseignement à distance, tant du point de vue technique que méthodologique, est aussi à considérer quant au niveau de la réussite éducative. En plus d'un défaut dans les méthodes d'évaluation des résultats des étudiants, qui est un problème dont souffre l'Université algérienne avant la pandémie . (طلحة واخرون، 2020)

-La prolongation de la fermeture fréquente des universités, qui s'est déroulée en parallèle avec le développement de la propagation du Coronavirus, rend difficile pour le ministère de l'enseignement supérieur le développement d'une vision claire de l'enseignement à distance en cas d'urgence.

- Le système d'enseignement à distance adopté dans la plupart des universités n'a pas été conçu pour préparer et discuter des notes de fin d'études et des thèses. De nombreux étudiants diplômés ont des stages en dehors de l'université. Dans cette situation il devient difficile de compléter leurs notes. À la lumière du confinement et de la fermeture de nombreuses institutions, il est impossible de compléter les notes et les thèses pour assurer un bon niveau de la qualité. Cela était nécessaire, bien que les périodes des soutenances soient prévues pour juin et septembre.

7. L'efficacité du système d'enseignement à distanceen état d'urgence dans les universités algériennes !

Il est trop tôt pour juger de l'efficacité du système d'enseignement à distance dans les universités algériennes en cette période sensible de l'émergence de la pandémie Covid-19, mais ce sur quoi de nombreuses études s'accordent, c'est que le système d'enseignement à distance adopté avant la pandémie de coronavirus présente de nombreuses lacunes, dont la plus importante est la faiblesse de la structure numérique en Algérie (Bouachour, 2018) ; Rajm & Dadin (2015) signalent la faible culture de l'éducation virtuelle ; (Boufalta & Zehioua, (2019) rapporte le manque de formation des professeurs ainsi que ce qu'ils considèrent le plus important, le manque de gestion des risques dans la gestion du système d'enseignement à distance. L'avancement du système d'enseignement à distance dans les universités algériennes ne se limite pas à la publication de textes

juridiques et à l'envoi d'instructions ministérielles aux présidents d'université selon Jallouli& BouThara (2020). Il s'agit de bien plus que cela, car il nécessite une stratégie bien définie à travers laquelle nous pouvons affronter la pandémie et mettre en place un système d'enseignement à distance viable au-delà de la pandémie. Ce qui confirme le déséquilibre dans le système d'enseignement à distance adopté dans les universités algériennes a été confirmé dans la présente étude de terrain : les mêmes problèmes dont le système d'enseignement à distance a souffert avant la pandémie sont toujours présents aujourd'hui.

Considérant ce qui précède, il devient clair pour nous que la pandémie du Covid-19 a eu un impact important sur le système d'enseignement utilisé dans les universités, y compris les universités algériennes, même si le ministère n'a pas tardé à prendre plusieurs mesures pour sauver l'année universitaire. Les universités ont adopté le système d'enseignement à distance, avec la mise à disponibilité du contenu académique en ligne pour un accès facile aux étudiants, et cela à la lumière de la fermeture des universités qui devaient rouvrir le 16 août 2020. Il est prévu de revoir le reste des conférences du deuxième semestre étudiant ce qui sera Immédiatement suivi d'une évaluation des connaissances qu'ils ont acquises pendant la période du confinement. Nous sommes amenés à considérer que les universités algériennes sont en train de mettre en place un système d'enseignement à distance auxiliaire. Malgré les procédures suivies, l'enseignement à distance dans les universités algériennes en cas d'urgence ne consiste actuellement qu'en une procédure obligatoire et inévitable. Nous constatons qu'il est peu probable que cette procédure atteigne ses objectifs pédagogiques sauf, ceux liés à la sauvegarde de l'année universitaire. Cependant, la pandémie du Covid-19 peut être considérée comme une invitation à l'université de réfléchir sur les moyens de ranimer le système d'enseignement à distance, en tenant compte de l'aspect technique et pédagogique de la prise de décisions pour garantir sa qualité et atteindre l'efficacité de l'enseignement dans son ensemble.

En conséquence, on peut dire que :

-Le système d'enseignement à distance en Algérie, dans sa capacité actuelle, n'est pas éligible pour jouer le rôle qui lui est assigné

-Cependant, pendant la pandémie du Covid-19, en situation d'urgence, l'enseignement à distance demeure la meilleure alternative à la formation continue dans les universités algériennes.

8. Conclusion

Il a été constaté dans cette étude que le système d'enseignement à distance accrédité par les universités algériennes à la lumière de la pandémie du Covid-19 est un système d'enseignement auxiliaire et, dans son état actuel, il ne peut évidemment pas remplacer le système d'enseignement présentiel, car il présente de nombreux obstacles. Malgré les premiers préparatifs du ministère de l'enseignement supérieur pour limiter les répercussions de la pandémie du virus Corona en adoptant le système d'enseignement à distance, la plupart des mesures prises n'ont pas tenu compte des principales contraintes subies par le système d'enseignement à distance précédemment reconnues dans les universités algériennes.

En conséquence, nous pouvons affirmer la nécessité de considérer l'importance de développer un ensemble de propositions qui pourraient contribuer à l'élaboration d'une future stratégie pour le système d'enseignement à distance dans les universités algériennes. Nous avançons les propositions suivantes :

- -Reconnaître la nécessité d'une interaction et d'une participation entre les différents acteurs du processus d'enseignement à distance est nécessaire, dès le début du processus de planification du système d'enseignement à distance, sans prendre position pour une partie ou une autre considérant qu'il faut les personnels administratif, scientifique et technique de définir, proposer et mettre en place des modèles adéquats répondant aux besoins de gestion, de contenu et de présentation.
- -Assurer la protection des droits de propriété intellectuelle sur les œuvres pédagogiques répertoriées par les professeurs sur les plateformes numériques et les sites universitaires, et ceci à la lumière de la possibilité de piratage électronique ou même de possibilité de vols scientifiques.
- -Former des enseignants, du personnel administratif et des étudiants sur la manière de gérer les techniques d'apprentissage à distance.

-Donner à l'aspect pédagogique une plus grande importance pour déterminer le contenu, comment produire et communiquer entre les élèves et les enseignants.

-Se concentrer sur l'enseignement à distance dans les situations d'urgence et compte tenu du manque de capacités sur certaines mesures importantes dans les disciplines، étant donné que l'enseignement à distance s'inscrit dans le modèle de l'enseignement auxiliaire.

-Prendre en compte la nature des spécialités dont les normes seront incluses dans le système d'enseignement à distance، en consultant les responsables des spécialités loin en s'éloignant de la mentalité bureaucratique lors de la prise de décision, en considérant l'avis de toutes les parties prenantes.

-Mettre en place un comité spécialisé pour la gestion de crises au niveau du ministère et des sous-comités et au niveau universitaire composés de spécialistes pour élaborer un plan clair de fonctionnement du système d'enseignement à distance qui a été adopté comme solution d'urgence pour sortir de la crise.

-Revoir les modalités des soutenances des masters et des thèses de doctorat;

-Revoir les indicateurs de réussite de l'enseignement à distance en Algérie، au lieu de s'appuyer sur l'indice des ratios d'inclusion des enseignants dans leurs cursus académiques.

-Élaborer un plan stratégique post-pandémique pour la mise en place d'un système d'enseignement à distance homogène sur le plan technique، organisationnel et pédagogique.

Ces propositions pourront se réaliser à partir d'une volonté politique qui est à construire et à conserver vivante. Elles nécessitent la participation de toute la population de l'ensemble du territoire issue de tous les milieux tant rural qu'urbain exerçant diverses occupations pour répondre aux besoins de la population algérienne.

9. Liste Bibliographique :

Beauprré, C., Ferland, M., Penafiel, R., et Pontbriand, I. (2019). L'enseignement à distance: Enjeux pédagogiques, syndicaux et sociétaux. Québec: FNEEQ.

CERIST. (2020, 05 25). *Les portes. Centre de recherche Récupéré sur en Médias Automatisés et Techniques*: http://www.cerist.dz/index.php/ar/portails-3/316-rbdz

CERIST. (2020, 05 25). *Nouvelles de l'apprentissage à distance en ligne*. Récupéré sur CERIST: http://www.cerist.dz/index.php/ar/news-ar/1302-2020-04-23-08-55-29

Crétin, R., & Bouzidi , L. (2020, mai 29). *L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE : PROPOSITION DE TROIS*. Récupéré sur http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm18/20-cretin-bouzidi.pdf

Czerniewicz, L. (2020, Mars 15). *Ce que nous avons appris de la «mise en ligne» lors des fermetures d'universités en Afrique du Sud.* Récupéré sur philonedtech: https://philonedtech.com/what-we-learnt-from-going-online-during-university-shutdowns-in-south-africa/

Grégoire, R. (2017). *Panorama des pratiques en formation à distance au canada francophone*. Québec: REFAD.

Groupe de la Banque mondiale. (2017). *Yémen: priorités urgentes pour le relèvement dans le secteur de l'éducation post-conflit*. La Banque mondiale.

JAIME , S.(2020, mars 30). *Coronavirus : l'éducation entre défis et opportunités*.Récupéré sur Banque mondiale blogs:https://blogs.worldbank.org/fr/education/pandemie-covid-19-coronavirus-systeme-education

John K , H. (2020, may 02). *Higher education internationalists need to be disruptive*. Récupéré sur universityworldnews.https://www.universityworldnews.com/ post.php?Story=2020050114445290

KALIOPE , A.-H., & TIGRAN , S. (2020, mars 03). *Covid-19 : Gérer l'impact sur les systèmes éducatifs dans le monde*. Récupéré sur Banque mondiale blogs: https://blogs.worldbank.org/fr/education/managing-impact-covid-19-education-systems-around-world-how-countries-are-preparing

Karima Bouachour. (2018). *L'expérience algérienne dans le domaine de l'enseignement à distance, l'Université de formation continue comme modèle*. Journal of Studies in Economics, Trade and Finance, 343-358.

Khaled Rajm et Abdel-Ghani Dadin. (Décembre 2015). *Évaluation de l'efficacité de l'éducation virtuelle à l'Université d'Algérie, une étude de cas du site d'éducation virtuelle à l'Université de Ouargla*. Journal algérien de développement économique, pp. 97-87.

L'Organisation mondiale de la Santé. (2013). *Cadres d'intervention d'urgence*. Genève, Suisse.

Marguerite , D. (2020, 05 09). *Opportunités d'enseignement supérieur après COVID-19*. Récupéré sur universityworldnews: https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200507152524762

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. (14 05, 2020). *Le professeur Shitor supervise une réunion sur le virus Corona (Covid-19)*. Récupéré du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique: https://www.mesrs.dz/activite/-/asset_publisher/ylWq1hBeIHRB/content/installation-de-commissions-

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. (14 mai 2020). *Poursuite des activités pédagogiques et fin de l'année académique*. Correspondance n ° 634 / Ikh / 2020. Algérie, Algérie, Algérie: Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. (17 mars 2020). *Placez des accessoires pédagogiques en travers de la ligne*. Correspondance n ° 416 / Ikh / 2020. Algérie, Algérie, Algérie: Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. (2020). *Prolonger la fermeture des universités*. Récupéré du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique: https://www.mesrs.dz/accueil

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. (22 octobre 2019). *Calendrier des vacances universitaires pour l'année académique 2020-2019*. Décision n ° 1849 du 22 octobre 2019. Algérie, Algérie, Algérie: Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. (29 février 2020). *Mesures préventives*. 288 / AKR / 2020. Algérie, Algérie.

Mokhtar Jallouli, Asie BouThara. (Mars 2020). *La possibilité d'appliquer la technologie e-learning dans les établissements d'enseignement supérieur algériens - une étude de terrain de l'Université d'Algérie 03*. Al-Monitor Scientific Journal, pages 23-7.

Mohamed Seif eddine Boufalta et Abdel-Karim zehioua . (2019). *La réalité et les perspectives du projet d'éducation numérique à l'Université de Constantine 2 - Abdel Hamid Mahri*. The Arab Journal of Arts and Humanities, 125-146.

Munius Vernor. (2008). *Promotion et protection de tous les droits de l'homme civils, politiques, économiques, sociaux et culturels, y compris le droit au développement, le droit à l'éducation dans les situations d'urgence*. Les Nations Unies.

Naima bin Dhaifallah et Kamal Batoush (2016). *Les caractéristiques de l'e-learning dans les établissements d'enseignement supérieur algériens: le*

projet de programme national d'enseignement à distance. Annales de l'Université de Guelma pour les sciences sociales et humaines, 425-452.

Sami Qureshi et Sharifa Riffa (30 06, 2015). *La qualité du e-learning dans l'enseignement supérieur comme l'une des exigences de l'ère de la connaissance, en référence aux efforts de l'Université algérienne*. Journal des sciences sociales et humaines, pp. 236-219.

Speed test, .. (2020, Avril). *Vitesses globales Avril 2020*. Récupéré sur speedtest./global-index: https://www.speedtest.net/global-index

Suham Badi. (2005). *Politiques et stratégies d'utilisation des technologies de l'information dans l'éducation en vue d'une stratégie nationale d'utilisation des technologies de l'information dans l'enseignement supérieur*. Mémoire.

طالة، لامية (2020). الإدارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي استراتيجي للإصلاح الإداري .*مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 4 (2)*، 36-55.

مقناني، صبرينة (2020)، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة 2، 6 (2)، 275-297.

طلحة، المسعود .بدران، دليلة .برويس، وردة (2020).العلاقة القائمة بين التقويم بالجامعة و الاندماج في الحياة الاجتماعية " مقاربة نقدية تحليلية ".*مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية*، 4 (2)، 194-211.

مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research
ISSN:2571-9866
EISSN:2661-7854
Volume:5/ N°1/june2021, PP499-516

Determinants of The Capital Adequacy Ratio In Islamic Banks In The Kingdom Of Saudi Arabia

محددات نسبة كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية

* **Dr. Mostafa Mahmoud Abdel Salam**
Associate Professor -College of Economic Sciences and Islamic Finance-
Umm Al-Qura University – Saudi Arabia
mosmabd@yahoo.com

***Received**:06/06/2021* ***Accepted**:29/06 /2021* ***Published:**30/06/2021*

Abstract :
This study aimed to measure the most important factors that determine the degree of capital adequacy in Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia for the period from 2005-2019, using the multiple linear regression model, and the Pearson correlation coefficient.The results showed :-There is a statistically significant relationship between the rate of return on assets, the rate of return on equity , the market share , and the capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks.,- There is no statistically significant relationship between investments risk, the size of the bank and capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks.
Keywords: Capital Adequacy Ratio , Islamic Banks , return on equity, investments risk, liquidity risk , return on assets.
JEL Classification codes: *G21, G32, C33.*

الملخص :
هدفت الدراسة قياس أهم العوامل التي تحدد درجة كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية للفترة من 2005-2019باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد ومعامل ارتباط بيرسون، أظهرت النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل العائد على الأصول ، ومعدل العائد على حقوق الملكية ، والحصة السوقية، ونسبة كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية السعودية ..، عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر الاستثمار وحجم البنك ونسبة كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية السعودية.
الكلمات المفتاحية:نسبة كفاية رأس المال ، المصارف الإسلامية ، العائد على حقوق الملكية ، مخاطر الاستثمار ، مخاطر السيولة ، العائد على الأصول.
تصنيف JEL: *G21, G32, C33*

* ***Corresponding author***

1. Introduction.

Increased interest in the rate of capital adequacy, especially after the global financial crisis in 2008, and the financial crisis showed that there is an urgent need to develop and strengthen the financial solvency of banks through the decisions of the Basel 3 Committee, which highlighted in its decisions changes compatible with dealing with financial crises to ensure global financial stability.

The capital adequacy ratio expresses the bank's ability and efficiency in measuring, directing and controlling the risks it faces, with the aim of minimizing and controlling it, and making decisions that are consistent with its strategy and policy, and strengthening its competitiveness.

Since the Capital Adequacy Ratio (CAR) is the ratio determined by the regulatory authority in the banking sector, this ratio can be used to test the stability of the banking system.

The capital that banks maintain is considered an indicator of the soundness of banking and a technical measure of financial solvency in an environment surrounded by many risks. It is also the first line of defense against losses that the bank may be exposed to and the primary prevention element that prevents losses of depositors' money.

The efforts that established a unified rate of capital adequacy have contributed to supporting the stability of the global banking system and enhanced depositors 'confidence in it.

The regulation and determination of the capital adequacy ratio continues to have a major role in contributing to financial and banking stability as it requires banks to keep minimum amounts of capital as protection against unexpected losses or adverse shocks that may lead to bank failure.

It became necessary to identify the factors that affect the capital adequacy ratio in the banking system on a larger scale. As a result, regulators around the world are rethinking the essential role of regulatory capital requirements in influencing banks' behavior and market perceptions about bank risks, especially Islamic banks that are distinct from conventional banks.

Islamic banks seek to maintain an adequate amount of cash from their capital that can meet the operational risks and lead to attracting deposits and thus lead to the bank's profitability and hence its growth.

Under Basel 3 after the global financial crisis of 2008, the minimum ratio of capital adequacy in addition to capital for hedging purposes has become 10.5% and is used for the purposes of limiting profit distribution.

Based on that, this study seeks to answer the main question: What are the factors affecting the capital adequacy ratio in Islamic banks in the Saudi Arabia?

The research aims to measure the factors affecting the capital adequacy ratio in Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia through the use of mathematical and standard modeling methods. This is to highlight the role that these determinants play in strengthening the Islamic financial and banking system, and the consequent effect of maximizing the profitability of Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia.

The following hypotheses will be tested: -

- There is a statistically significant relationship between the rate of return on assets (ROA), the rate of return on equity (ROE),the size of the bank (SIZE) ,liquidity risk (LQ), investment risk (IR) , the market share (MSHARE)and the capital adequacy ratio (CAR) in Saudi Islamic banks.

REVIEW OF LITERATURE :

A Study (ÜNVAN,2020): This study aims to identify the most important factors affecting the capital adequacy ratio (CAR) of commercial banks in Ghana for the period from 2008-2017. The study concluded that the capital adequacy ratio of banks is related to a significant relationship with the size of the bank, financial leverage and money supply.

A Study (Polat ,Ali, Al-khalaf , Hassan, 2014) : This study aims to determine the factors that affect the capital adequacy ratio (CAR) of commercial banks in the Kingdom of Saudi Arabia for the period from 2008 to 2012. The study concluded that there is a positive effect of the return on assets indicator on the capital adequacy ratio and a negative effect of the loan to deposit ratio indicator on the capital adequacy ratio.

A Study (Hewaidy, Alyousef,2018):The study examined the factors affecting capital adequacy in Kuwaiti banks for the period from 2009 to 2016. The results of the study indicated that the size of

the bank, asset quality, management quality, net interest margin and liquidity have a significant impact on the capital adequacy rate.

A Study (Aref,Abdelkarim,2014):This study attempted to identify the factors that affect the capital adequacy of Saudi commercial banks for the period 2007-2011. The study found a positive correlation between liquidity risk, interest risk, return on assets and capital adequacy ratio. There is also a negative correlation between credit risk, capital risk, return on equity, and capital adequacy ratio.

Study: (Mohammed T.Abusharba, et.., 2013): In this study, the researchers identified the most important factors affecting the capital adequacy ratio in Indonesian Islamic banks.

The study found a statistically significant relationship between the capital adequacy ratio in Indonesian Islamic banks and the rate of return on assets, liquidity, and asset quality.

There is no statistical relationship between the capital adequacy ratio in Indonesian Islamic banks, deposit structure and operational efficiency.

2. Data and Research Method:

The study population consists of four Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia: (Al Rajhi Bank was established in 1988, Al Bilad Bank was established in 2005 AD, Al Jazira Bank was established in 2007, and Alinma Bank was established in 2009). The data necessary to prepare this study was obtained through accreditation On the annual financial reports issued by the study sample banks during the period from (2005 to 2019).

The study used the methodology of analyzing the collected cross-sectional data packages for the purpose of showing the factors affecting the capital adequacy ratio in Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia for the period from 2005 to 2019 , by estimating the aggregate regression model and the fixed effects model. The random effects model was excluded due to the limited number ofThe banks used in the study.

In order to verify the efficiency of any of these models, the Fisher-test waswas used in order to obtain a more efficient model in terms of estimation, and one of the justifications for using this method is

that it is one of the most effective and efficient methods for analyzing cross-sectional data, in addition to solving the problem of unavailability of a long-term data series. For the variables that are being studied.

3- Description of the study variables and how to measure them :

This study depends on a set of variables necessary to analyze the factors affecting the capital adequacy ratio in Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia.

A dependent variable that expresses the capital adequacy ratio, and a set of independent variables: the size of the bank, the market share, the rate of return on assets, the liquidity ratio, the rate of return on equity, and investment risks

A- Dependent variable (Capital adequacy ratio CAR):

This standard aims to maintain the ability of banks to continue operating by maintaining strong capital that allows for facing any contingent liabilities when there are pressures before the bank or large withdrawals of deposits in a short time.
It is considered a protection factor against the risks that the bank is exposed to and increases the confidence of its customers, especially the depositors, and has the ability to absorb unexpected losses.
If the value of the bank's assets decreased as a result of non-payment, the bank uses the internal resources of the shareholders (the capital) to cover the losses in the value of the assets.

If the capital is insufficient and does not cover the losses, this means that the bank is in a state of bankruptcy and the shareholders lose all their rights.According to the regulations governing banking activity, each bank must adhere to a certain ratio of capital to assets, which is the so-called capital adequacy criterion. (Bokhari, I.H., M. Ali, and K. Sultan, 2012: 16).
And maintaining the bank with sufficient capital would protect the bank from shocks resulting from loss in the value of assets, and at the same time it carries reassurance for depositors, and the Basel 3 Committee has approved the ratio to reach 10.5%.
This variable was calculated through the equation:
CAR = (equity) / (total risk-weighted assets)

The higher this ratio indicates the lower the risks, and the lower this ratio the bank will be exposed to the risks of the capital adequacy ratio .

The higher this ratio indicates the lower the risks, and the lower this ratio the bank will be exposed to the risks of the capital adequacy ratio. (Romdhane, M. ,2012: 22)

B- Independent variables :

B-1 Liquidity risk (LQ):

Liquidity ratios generally measure the ability of banks to meet customers' withdrawals, especially current account holders and short-term deposits.

This ratio is calculated from the following equation: LQ = (Liquid Assets Ratio) / (Total Liabilities).

Liquid assets are cash, balances with the central bank, and balances with banks and financial institutions. As for the total liabilities, they represent all long-term and short-term liabilities such as current deposits, time deposits and savings deposits, in addition to borrowing operations from banks and financial institutions.

This ratio reflects the extent to which the liquid assets are able to meet the withdrawals made by customers (depositors), meaning that the high degree of liquidity risk leads to a decrease in the degree of capital adequacy and vice versa. (Abdul Karim, M., et al., 2013)

B-2: Size of the bank (SIZE):

This indicator is used to indicate the extent to which the bank has achieved savings resulting from an increase in its size and a decrease in its costs.

The increase in size gives the bank the ability to enter the financial markets easily, and leads to increased diversification in financial products and a reduction in operational risks, thus affecting the capital adequacy ratio.

The size of the bank is calculated using the natural logarithm of total assets. (Ghaleb S. Mushabeb,2016: 290)

- **B-3 Return On Asset ROA :**

This indicator It expresses the bank's ability to achieve profits as a result of investing its assets.

The return on assets index is considered the best measure of profitability through which the efficiency of the bank can be assessed, and it facilitates the comparison process with the returns of other periods with other banks, and thus it is a measure that

measures the efficiency of the bank's operational performance. The return on assets (ROA) is calculated as follows: ROA = (Net profit) / (Average total assets) .

The increase in this ratio positively affects the capital adequacy ratio (and vice versa.Javaid, Saima, Alalawi , Suha. , 2018:12)

- **B-4 Return On Equity (ROE):**

Return on equity means the amount of return that owners (shareholders) get as a result of investing their money in the bank and their risk tolerance, and it is based on the concept of comprehensive profit, and the rate of return on shareholders 'equity measures the ratio of the bank's profit to the total equity of its shareholders.

A higher ratio indicates better use of capital. It calculated by dividing net profit after tax by total equity. Total equity is sum total of capital and reserves (Siraj and Pillai, 2012: 25).

The higher the rate of return on shareholders' equity indicates the strength of the bank's performance, and the continued rise in this rate for a long period indicates the good management of the bank.

B-5 **Market share (MSHARE):**

It expresses the market share of deposits for each bank.

The most efficient banks increase their size and market share and allow them the ability to compete, and this positively affects their ability to achieve high returns that are positively reflected on the capital adequacy ratio.

It is calculated by the following equation: MSHARE = Market share = total deposits of Bank (A) / total deposits of banks in the study sample. (Ghaleb S. Mushabeb,2016: 292)

B-6 - Investments risks (IR):

This indicator shows the peculiarity of Islamic banks in terms of money investments, as there are no financing formulas for traditional banks that express loans.

This indicator measures the risks specific to Islamic financial investments, as this ratio has a positive impact on the profitability of banks, which is positively reflected on the capital adequacy ratio.

This indicator is calculated through the following equation: IR = (Net Investments - Provisions for Financing Losses) / Total Assets.

(Al Rajhi Bank annual reports, 2019).

The higher the investments risk as a result of the higher provisions for financing losses, the higher the capital adequacy ratio should be.

3- Model Specification:

this study conceptualizes the model between CAR and six bank specific variables (ROA, ROE, SIZE, LQ, IR, and MSHARE) through the following hypothesized mode**:**

CAR= f (ROA, ROE, SIZE, LQ, IR , and MSHARE)

based on the above formula the study seeks to see whether the capital adequacy ratio could be explained by bank specific variables. Therefore, the panel data regression is formulated as follows:

$$CAR_{it} = \alpha + \beta_1 * ROA_{it} + \beta_2 * ROE_{it} + \beta_3 * SIZE_{it} + \beta_4 * IR_{it} + \beta_5 * LQ_{it} + \beta_6 * MSHARE_{it} + \varepsilon_{it} \qquad i = 1,..,4 \quad t = 2005, \dots, 2019$$

ε_{it}: Indicates random error and expresses the probability of an error occurring in the model.

i: Refers to the number of banks of the study sample($i = 1,2,3,4$)

t : Indicates the number of years of study ($t = 2005,..,2019$)

α : constant .

β : A coefficient for each of the independent variables of the study and expresses the marginal slope, meaning if the independent variable changes by one percent, the capital adequacy ratio (the dependent variable) will change by β%.

4- Empirical results

For the purpose of building the capital adequacy ratio equation for Saudi Islamic banks, we first determined the most appropriate method for analyzing the study data by using the panel data analysis model as follows:

First method : Pooled model

$$CAR_{it} = \alpha + \beta X_{it} + \varepsilon_{it}$$

The second method: Fixed Effects model

$$CAR_{it} = \alpha_i + \beta X_{it} + \varepsilon_{it}$$

X_{it}: Refers to a population that includes all of the independent variables mentioned above.

It should be noted that in this paper we did not use the specificity stochastic cross-sectional effects model method due to the limited number of banks used.

As for analyzing the strength of the correlation between the study variables, Table No. (1) shows the results of the Person correlation coefficients to measure the strength and direction of the correlation between the study variables.

Table N0 (1): the Pairwise Correlation Matrix for Explanatory Variables

	CAR	ROA	ROE	SIZE	IR	LQ	MSHARE
CAR	1.000000	0.014030	-0.150648	-0.457634	0.065525	0.249613	-0.170223
ROA	0.014030	1.000000	0.827752	0.242564	0.088546	-0.246861	0.739106
ROE	-0.150648	0.827752	1.000000	0.270919	0.005525	-0.151990	0.670251
SIZE	-0.457634	0.242564	0.270919	1.000000	0.351710	-0.580720	0.425940
IR	0.065525	0.088546	0.005525	0.351710	1.000000	-0.011755	0.074837
LQ	0.249613	-0.246861	-0.151990	-0.580720	-0.011755	1.000000	-0.321519
Mshare	-0.170223	0.739106	0.670251	0.425940	0.074837	-0.321519	1.000000

Table No. (1) We note through the results of the Pearson correlation coefficient matrix between the independent variables and the dependent variable, which shows that the correlation coefficient between the independent variables is low and less than 0.5, and that the highest correlation of the independent variable with the dependent variable is the size of the bank with a correlation coefficient of (-0.457634) , and the least correlation of the independent variable with the dependent variable is MSHARE, with a correlation coefficient of (-0.170223) .

In order to conduct a comparison test between the first method and the second method, the (Fisher-test) test was used, which enables comparison between:

The null hypothesis : H0: $\alpha_1=\alpha_2=\cdots=\alpha_{12}$ means that the value of (alpha) is constant across banks, which means that there are no other bank-specific variables that are fixed in time that can affect the capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks.

The alternative hypothesis: H1: $\alpha_i\neq\alpha_j$ $i,j=1,2,\ldots,12$ means the value of (alpha) is not fixed across Islamic banks, and this means that there is a constant value in time and it changes from one bank to another from the banks of the study sample and This indicates the existence of banking variables that could affect the capital adequacy ratio.

If the null hypothesis is accepted, this indicates that the first method (Pooled model) is better than the second method (Fixed Effects model) and the third method.

Table No. (2) gives the result of this test:

Table NO(2) The result of the comparison test between the first method and the second method

Redundant Fixed Effects Tests Equation: Untitled Test cross-section fixed effects		
Effects TestStatistic	d.f.	Prob.
Cross-section F1.343501	(3,44)	0.2725
Cross-section Chi-square4.732921	3	0.1924

And based on the results of Table No.(2),we note that the p-value=0.2725 in the Fisher test, which is greater than 5%, and therefore the test result is the acceptance of the null hypothesis of the test, which confirms that there are no fixed factors over time and specific to each bank that can affectCapital adequacy ratio, so the model will be estimated using the first method (pooled model).

When we estimating the model, we noticed that the (Durbin-Watson) test statistic for errors of autocorrelation is 0.613 and it is considered small and therefore indicates the existence of autocorrelation problems in the errors. Therefore, we re-estimated the model taking

into account the correction of this problem by using the autocorrelation model for errors in the estimation process.

Multiple Regression Results (Dependant variable: CAR)Table NO (3):

Dependent Variable: CAR
Method: Panel Least Squares
Date: 04/22/21 Time: 14:30
Sample (adjusted): 2006 2019
Periods included: 14
Cross-sections included: 4
Total panel (unbalanced) observations: 50
Convergence achieved after 6 iterations

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.364867	13.51144	0.175027	0.8620
ROA	1.871367	0.790170	2.368308	0.0229
ROE	-0.296353	0.112646	-2.630828	0.0121
SIZE	1.067595	1.196243	0.892457	0.3776
RC	0.020066	0.192182	0.104412	0.9174
LQ	0.000345	0.029538	0.011692	0.9907
MSHARE	0.399846	0.223001	1.793024	0.0807
AR(1)	0.377668	0.019264	19.60520	0.0000

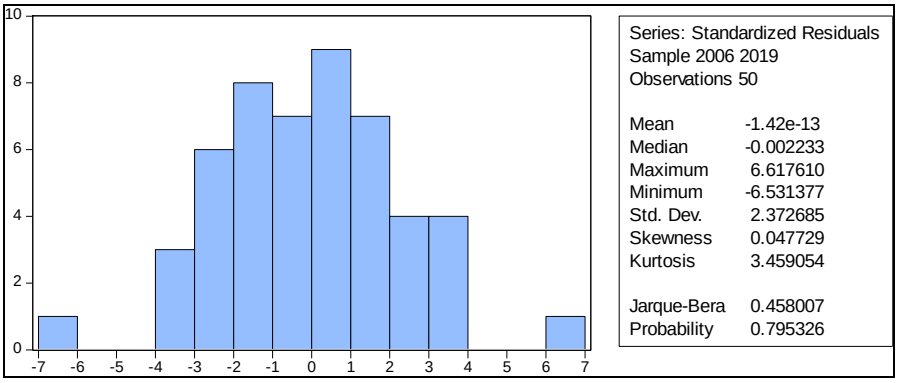
R-squared	0.949529	Mean dependent var	22.21340
Adjusted R-squared	0.936588	S.D. dependent var	10.56135
S.E. of regression	2.659536	Akaike info criterion	4.985719
Sum squared resid	275.8521	Schwarz criterion	5.406364
Log likelihood	-113.6430	Hannan-Quinn criter.	5.145903
F-statistic	73.37213	Durbin-Watson stat	1.508681
Prob(F-statistic)	0.000000		

Inverted AR Roots .38

In order to verify the validity of the regression result of the standard models and their explanatory ability of the relationship that combines their variables, and to verify the availability of the property of a normal distribution of data for the study variables, Table No. (4) (Jarque-Bear) test shows that the series of residuals after the estimate is distributed normal, and that the value The probability is greater than 0.05 and it is prob = 0.795 for this test, which explains the acceptance of the null hypothesis and that all the

variables follow the data of the normal distribution, and therefore we accept the null hypothesis for the normal distribution of the residuals.

Table No. 4: Jarque-Bear test result for normal distribution of study variables data



And based on the results of the estimates in Table (3), and to clarify the results of hypothesis testing, we provide the following:

A- It is clear to us from the model that the rate of return on assets (ROA) has a positive and significant effect on the capital adequacy ratio CAR) in Saudi Islamic banks, whenever the rate of return on assets (ROA) increases by 1%, the capital adequacy ratio (CAR) increases by 1.871 percent.

This means that the rate of return on assets (ROA) has a significant effect on the capital adequacy ratio, and this is explained by the fact that the returns of Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia have the ability to increase their capital ratio, which is consistent with the theoretical logic of the importance of the rate of return on assets on increasing the adequacy ratio Capital, and thus this relationship shows the high operational efficiency of the assets of Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia.

The results of the descriptive analysis of the data show that there is a discrepancy between the Islamic banks under study in the rate of return on assets, where the results of Al-Rajhi Bank are superior to other Islamic banks, Al-Inma Bank, then Al-Jazira Bank and Al-Bilad Bank, during the period of time under study, which means that these banks were characterized by the exploitation of the portfolio

Investment to enable them to achieve higher financing efficiency for these banks.

B- The results indicate that the rate of return on equity (ROE) has a significant and negative impact on the ratio Capital adequacy (CAR), as the rate of return on equity (ROE) increases by 1%, the capital adequacy ratio (CAR) decreases by 0.296%.

This means that the percentage of increase in the total net profits achieved is less than the percentage increase in the capital due to the conservative policies of Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia, which tended to increase provisions to reduce risks and strengthen their financial positions, especially after the 2008 financial crisis.

C- It is clear from the model that there is a significant and direct relationship between market share (MSHARE) and capital adequacy ratio (CAR). In Saudi Islamic banks, whenever the market share (MSHARE) increases by 1%, the capital adequacy ratio (CAR) increases by 0.399%.

Which means the importance of the market share (MSHARE) in increasing the capital adequacy ratio (CAR) and the ability of these banks to deposit investment, which leads to achieving high returns and increasing their competitiveness that allows them to have opportunities in the banking market to achieve the largest returns.

At the detailed level, Al Rajhi Bank outperforms other Islamic banks in acquiring the market share of deposits (65%) approximately throughout the study period, and the rest of the Islamic banks have approximately equal percentages of the market share. The market share of deposits contributes to increasing and raising the ability of Islamic banks to achieve high returns. Positively reflected on the capital adequacy ratio.

D- it appears from the results of Table No. 3 that there is no significant relationship between the size of the bank, the liquidity risk (LQ) and the IR investment risk on the one hand, and the capital adequacy of the Saudi Islamic banks on the other hand.

D-1: It is explained as follows:- - It was found from the results of Table No. (3) that there is no significant relationship between the

size of the bank and the capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks, which means that increasing the size of the bank does not help in controlling the banking market and does not contribute to increasing the capital adequacy ratio.

Small-sized banks have a capital adequacy ratio greater than large-sized banks, because a large-sized bank has no difficulty in finding financing resources, while a small-sized bank has great difficulty in finding financing resources, and therefore the increase in the size of the bank does not affect the capital adequacy ratio In the Islamic banks under study, we find that the relative capital adequacy ratio of Al Rajhi Bank (large size) is lower than the capital adequacy ratio of other small-sized banks (Al-Inma Bank, Al-Bilad Bank, Al-Jazira Bank).

Hence, an increase in its size leads to a decrease in the capital adequacy ratio in its minimum limits. But the small-sized bank does not have the ability to obtain financing in the event of losses, so it increases its reserves in the capital adequacy ratio in order to face any potential risks.

D-2: The results of Table No. (3) show that there is no significant relationship between liquidity risk and capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks, as liquidity risks do not contribute to increasing the capital adequacy ratio.

This means that Islamic banks turn to highly liquid and low-risk assets to meet capital adequacy requirements.

Therefore, Saudi Islamic banks do not have risks from the side of obligations, as they are able to obtain financing resources to meet any risks related to investments, and therefore these weak risks prove that the liquid assets of these banks can face any obligations, and therefore the capital adequacy ratio remains within its minimum limits.

Also, these liquid assets can play the role of reserves that the bank uses in case it is exposed to investment risks because of the possibility of quickly liquidating these assets.

It must be pointed out that Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia suffer from excess liquidity and this is evident in the high

capital adequacy ratio in all these banks above its required regulatory limits (the Basel III committee set the capital adequacy ratio at 10.5%), where this ratio exceeds 23 % in these banks, which negatively affects their profitability.

D-3: It was found from the results of Table No. (3) that there is no significant relationship between the investment risk (IR) on the one hand and the capital adequacy ratio in Saudi Islamic banks. Investment risks have no effect on the capital adequacy ratio, and this means that a large proportion of investment through Financing formulas are less risky, and therefore the provision for financing losses is weak, which causes weak investment risks.

Despite the importance of this variable (IR) and its impact in the event of its decline in increasing the returns resulting from investments through Islamic financing formulas, these banks resort to financing using low-risk debt formulas (Murabahat - Ijarah – SALAM…), which usually depend on real mortgages in The asset is the subject of sale or lease, and therefore requires a low percentage of capital adequacy, and its withdrawal from financing by means of participation and speculation, which are characterized by high risks, led to that result.

Table 5 shows a summary of the study results.

Table 5 Capital adequacy ratio (CAR) Hypothesis testing results

Hypothesi	*Directionalrelatio*	*Rejectednull hypothesi*
ROA	+	*YES*
ROE	-	*YES*
MSHARE	+	*YES*
SIZE	-	*NO*
LQ		*NO*
IR		*NO*

5- **Conclusion and Recommendation** :

The study attempted to identify the most important factors that affect the degree of capital adequacy in Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia for the period from 2005-2019 using a standard model. The results of the study showed the following:

-There is a statistically significant relationship between the rate of return on assets (ROA), the rate of return on equity (ROE) and the capital adequacy ratio (CAR) in Saudi Islamic banks.
-There is no statistically significant relationship between the size of the bank (SIZE), liquidity risk (LQ), investment risk (IR) and the capital adequacy ratio (CAR) in Saudi Islamic banks.
- There is a significant and direct relationship between market share (MSHARE) and capital adequacy ratio (CAR) in Saudi Islamic banks .

-Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia have a high liquidity surplus, and therefore they have met the requirements of liquidity ratios adopted by the Basel III Convention, because they do not depend on debt to support their capital, as their capital has the ability to face financial losses.

-Due to the high investment risks, Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia have been interested in short-term investments and not investing in long-term projects This led to an increase in the liquidity surplus, and that this method does not serve economic development.

- Islamic banks should be interested in diversifying the Islamic financing formulas and not focusing on the debit formulas (Murabaha, EJara, SALAM..) and moving towards financing formulas such as partnerships, which is the philosophical basis on which Islamic banks are based.

-Islamic banks in the Kingdom of Saudi Arabia should be interested in financing in long-term projects, as it leads to absorbing the excess liquidity that these banks suffer from.

5. Bibliography List:

- **Journal article :**
- Abdul Karim, M., et al., 2013, Capital adequacy and lending and deposit behaviors of conventional and Islamic banks. Pacific-Basin Finance Journal.
- Almazari, A.A. and M.A. Almumani, 2014, Determinants of Capital Adequacy in the Listed Saudi Banks in Stock Market. Asian Journal of Research in Banking and Finance. 4(1): p. 55-64.
- Polat ,Ali, Al-khalaf , Hassan, 2014, 2014What Determines Capital Adequacy in the Banking System of Kingdom of Saudi Arabia? A Panel Data Analysis on Tadawul Banks, Journal of Applied Finance

& Banking, journal of Applied Finance & Banking, vol. 4, no. 5, 2014, 27-43ISSN: 1792-6580 (print version), 1792-6599 (online) Scien press Ltd, 2014.

- Aref, Almazari Ahmad, Abdelkarim, Almumani Mohammad, 2014, Determinants of Capital Adequacy in the Listed Saudi Banks in Stock Market, Asian Journal of Research in Banking and Finance, Asian Journal of Research in Banking and Finance, Volume : 4, Issue : 1 ,First page :(55) Last page : (64) ,online ISSN : 2249-7323.
- Bokhari, I.H., M. Ali, and K. Sultan, 2012 , Determinants of Capital Adequacy Ratio in Banking Sector: An Empirical Analysis from Pakistan. Academy of Contemporary Research Journal.
- Ghaleb S. Mushabeb, 2016, Determinants of Capital Adequacy Ratio in Yemeni Banks, Journal of the Gulf & Arabian Peninsula Studies. Oct, Vol. 42 Issue 163, p23-308. 31p.
- Hewaidy, Aly M , Alyousef, Husain Y ,2018, Bank-Specific and Macroeconomic Determinants of Capital Adequacy Ratio: Evidence from Kuwaiti Banks, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450-2275 Issue 99 August-November, 2018,on: http://www.europeanjournalofeconomicsfinanceandadministrativesciences.com.
- Javaid, Saima, Alalawi , Suha. , 2018, Performance And Profitability Of Islamic Banks In Saudi Arabia: An Empirical Analysis, Asian Economic and Financial Review,8(1): 38-51, https://www.researchgate.net/publication/322206406_Performance_and_Profitability_of_Islamic_Banks_in_Saudi_Arabia_An_Empirical_Analysis.
- Makhamreh, M. (2000), Corporate performance in Jordan: a study of banking sector, The Arab Bank Review, 2(2).
- Mohammed T.Abusharba , et..,2013, Determinants of Capital Adequacy Ratio(CAR)in Indonesian Islamic Commercial Banks , Global Review of Accounting and Finance Vol. 4. No. 1. March,. Pp.159 –170 .
- Romdhane, M. (2012). The Determinant of Banks Capital Ratio in Developing Countries: Empirical Evidence from Tunisia. Research Journal of Finance and Accounting. Vol.3, pp. 35-47.
- Siraj, K.K. and P.S. Pillai, 2012. Comparative study on performance of islamic banks and conventional banksin GCC region. Journal of Applied Finance & Banking, 2(3): 123-161.
- ÜNVAN,2020, Determinants of Bank Capital Adequacy Ratio in Ghana, / Journal of Yasar University, 2020, 15/58, 160-166,on web: https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1097760.

-reports.

- The annual reports of Al-Rajhi Bank, Al-Bilad Bank, Al-Inma Bank, Al-Jazira Bank are available on the banks' website during the years of the study period:https://www.alinma.com/wps/portal/alinma/Alinma/MenuPages/FinancialReports/AnnualReports/!ut/p/z1/jY7ZDoIwEEX_h5eZAi34WJcgslRiXNoX0ygqEZQA8fuFRBM1bvM2M-eeXFCwAnXSl2yvm-x80nm7S8XWkejZ48Amgcf6Q-R-jEjjmLgRg-Uz4I6Y1QKJZ_NkgZ4goP7J44fh-DuvnpE3DV4AMekcTjSbCm4KQm_Alw6yLek8GNBkyLnPQjSRIDow6xxllV4Gh3RzBLnTeZ12t7rRVROftylIQp07FWZ1AxINahsEqdF9ymK-wmxaFK5VXAFs0J0M/dz/d5/L2dJQSEvUUt3QS80TmxFL1o2X01POTRISzQxS0c2QkQwQUlOMDA1Tk4xOE42/.
    - https://www.alrajhibank.com.sa/alrajhi-group/investor-relations/financial-overview/annual-reports?.
    - https://www.bankalbilad.com/ar/about/investor-relations/Pages/annual-reports.aspx.
    - https://www.bankaljazira.com/ar-sa/About-Us/Corporate-Governance/Financial-Reports.