الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور–خنشلة-

مجلة علمية دولية محكمة نصف سنوية تصدرعن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الترقيم الدولي: 2571-9866 الإيداع القانوني: 03-2017

المدير الشرفي للمجلة:

أ.د رشيد سياب مدير الجامعة

مدير المجلة:

أ.د محمد الطاهر دربوش عميد الكلية

رئيس التحرير:

د. ليليا بن منصور

نائب رئيس التحرير:

د. سبرينة مانع

أمانة المجلة:

الأنسة: رزيقة سلامي

الأنسة: محبوبة سعيدة

العدد الثاني- ديسمبر 2017

أعضاء هيئة التحرير

د. صباح بلقيدوم	د. رفيق مزاهدية	د. كريم زرمان	أ. عبد الجليل جباري

أعضاء اللجنة العلمية

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

أعضاء اللجنة العلمية من خارج الوطن

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

قواعد وشروط النشر في المجلة

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

- أن يكون المقال المرسل للنشر أصيلا ولم يسبق نشره ولم يوجه للنشر في جهة أخرى، كما لم يقدم كورقة بحثية في ملتقيات علمية. وعلى الباحث تقديم تعهدا بذلك؛
- أن يشتمل البحث على دراسة ميدانية أو يحمل بعدا تحليليا، تقييميا، استشرافيا بما يضمن إضافة قيمة ؛
- أن يكون المقال على أكثر تقدير في حدود عشرين (20) صفحة ولا يقل عن عشر (10) صفحات بما في ذلك قائمة المراجع والهوامش والورقة الأولى؛
- تتضمن الورقة الأولى العنوان الكامل للمقال، اسم الباحث ورتبته العلمية والمؤسسة الجامعية التابع لها، الهاتف، البريد الالكتروني،وملخصا للمقال لايزيد عن ثمانية أسطر بلغتين إحداهما اللغة العربية، فضلا عن كلمات مفتاحية ؛
- يكون المقال مضبوطا على مقاس 24x16سم وتكون المسافة مفردة بين الأسطر، أما هوامش الصفحة فتكون كما يلي: 2سم من جميع الجوانب؛
- تكتب المادة العربية بخط Traditional Arabicحجم 14 في المتن و12 في الهامش أما الخط اللاتيني فبنوع Times New Romanحجم 12في المتن و10 في الهامش ؛
- يرقم التهميش بطريقة آلية note de fin، على أن تعرض في نهاية المقال بالترتيب؛
- ترسل المقالات عن طريق البريد الالكتروني للمجلة **revue.elacil2017@gmail.com**؛
- يبلغ صاحب المقال باستلام مقاله، وكل مقال لا يوافق شروط النشر، لا يرسل للتحكيم كما لا تعمل هيئة التحرير على إخطار صاحبه؛
- تخضع كل الأبحاث والدراسات للتحكيم السري لتقرير مدى صلاحيتها للنشر؛
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المقال المقدم متى لزم الأمر دون المساس بالموضوع؛
- تتمتع المجلة بكافة الحقوق الفكرية للمقالات المنشورة فيها، والمادة المنشورة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها ولا تتحمل المجلة أية مسؤولية عنها؛
- المقالات التي توجه إلى المجلة لا ترد إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر؛

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

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني -ديسمبر2017

افتتاحية العدد الثاني

بسم الله الرحمان الرحيم

يسر هيئة التحرير أن تضع بين أيديكم العدد الثاني – ديسمبر 2017- من مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية و الذي يتضمن مجموعة متنوعة من البحوث تعالج موضوعات مختلفة، و التي تخطو من خلالها خطوة جديدة نحو تطوير المجلة و مواكبة كل جديد في المجال الاقتصادي، و بهذه المناسبة يطيب لنا أن نشكر جميع الذين ساهموا في إخراج هذا العدد سواءا الباحثين الذين شاركوا بتزويد المجلة بأبحاثهم و دراساتهم و ثقتهم بها أو الخبراء الذين ساهموا في تقييم و اختيار أفضل الأعمال و لم يبخلوا بملاحظاتهم عن طريق التحكيم العلمي الذي خضعت له كل البحوث المنشورة في هذا العدد.

و إيمانا منا بأهمية البحث العلمي في تطوير المجتمعات فهذه دعوة جديدة لكل الباحثين و المهتمين بالعلوم الاقتصادية و الإدارية لإثراء المجلة ببحوثهم العلمية.

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

هيئة التحريـــر

فهرس المحتويات

	عنوان المقال	الصفحة
01	دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي (الواقع والطموح) د. سهى حمزاوي جامعة خنشلة	7
02	حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي. د. كيحلي عائشة سلمة جامعة ورقلة د. منى مسغوني جامعة ورقلة د. لمياء عماني جامعة ورقلة	27
03	دور الإعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي – الإشارة إلى التجربة الأمريكية والبريطانية– د. خيرالدين جمعة جامعة بسكرة د.عمراوي سمية جامعة البليدة 2	55
04	السلوك البيئي: توجه حتمي للمؤسسات لتحقيق التنمية المستدامة. د. موحسان آيات الله جامعة باتنة د. مرعوش إكرام جامعة باتنة	74
05	دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية "دراسة ميدانية للمركب السياحي حمام الصالحين –بسكرة " أ.د حساني رقية جامعة بسكرة أ. بن شريف كريمة جامعة بسكرة	93
06	دور العمل المصرفي الشامل في تحفيز الاستثمار –دراسة حالة بنك دبي الإسلامي – د. دوفي قرمية المركز الجامعي– ميلة –	113
07	مساهمة في بناء نموذج لنظام التكاليف على أساس الأنشطة *(ABC)* (منظور تنظيمي) في المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل – فرع بسكرة –. د. معاليم سعاد جامعة بسكرة د .حجازي اسماعيل جامعة بسكرة	136
08	تقييم برنامج خوصصة المؤسسات العمومية في الجزائر. د. بن نعمون حمادو– جامعة قسنطينة 2	160
09	أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي بدائرة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول– سونطراك سكيكدة– أ.د. نور الدين حامد جامعة الجوف –المملكة العربية السعودية أ. بورغدة نورالهدى جامعة 20أوت1955سكيكدة–الجزائر	182

10	انعكاسات انهيار أسعار النفط على اقتصاديات الدول المصدرة –دراسة حالة السعودية والجزائر– أ.قرود علي جامعة البويرة أ.كزيز نسرين جامعة الجلفة أ.مرغاد سناء جامعة بسكرة	199
11	الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق). أ.عيدوني كافية جامعة الجزائر–3– أ. بن حجوبة حميد جامعة مستغانم	218
12	المؤسسات المالية الإسلامية ودورها في دعم الصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي. د.مسعودة نصبة جامعة بسكرة د.فلة عاشور جامعة بسكرة	237
13	استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة TICدراسة مقارنة بين الجزائر، تونس ، المغرب وليبيا أ.د. الطاهر هارون جامعة باتنة1 د. سعيدة مرزوق جامعة باتنة1	238
14	رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: آليات بنائه وطرق قياسه دراسة حالة: جامعة سوق أهراس. د.بوفاس الشريف جامعة سوق اهراس أ. بوخضرة مريم جامعة سوق اهراس	254

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي.
(الواقع والطموح)

د. سهى حمزاوي جامعة خنشلة

ملخص: تؤدي الجامعة دورا رياديا في إعداد القوى البشرية المؤهلة للعمل في القطاعات المختلفة من خلال تزويدها بالمعارف والمهارات اللازمة بما يمكنها من التعايش مع العصر التقني فضلا عن تدعيمها بوسائل متطورة لمواكبة التقدم السريع والمتطور.

ويتطلب التغيير التكنولوجي زيادة المهندسين التكنولوجيين والإطارات الكفأة. كما يشترط تطوير أساليب التدريب والتعليم من أجل تحديث وتعميق المهارات والمعارف والقدرات العلمية ورفع مستوى الموارد البشرية، وتوفير التجهيزات الحديثة والمتطورة المساعدة على تحقيق التنمية والتقدم المنشود.

وعليه يهدف هذا المقال إلى التعرف على طبيعة الدور الذي تؤديه الجامعة في تنمية وتأهيل الإطارات اللازمة لمواجهة التغيير التكنولوجي من خلال الاهتمام بتطوير مناهج التعليم العالي من جهة، وربط الجامعة بمحيطها الاقتصادي والصناعي من جهة ثانية. ناهيك عن العمل لتوجيه البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لخدمة التنمية الشاملة ومواكبة التغيرات التكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: الجامعة – التكنولوجيا– التغيير التكنولوجي– البحث العلمي– التطوير التكنولوجي.

Abstract: The university plays a leading role in the preparation of qualified human power to work in different sectors by providing it with the necessary knowledge and skills to enable it to coexist with the technical era and strengthen it with sophisticated means to keep up with the rapid progress of modern technologies and innovations. Technological change requires increased technological engineers and qualified frameworks .

It also requires the development of training and teaching methods in order to modernize and deepen the skills, knowledge and scientific abilities , raising the level of human resources and providing modern and advanced equipments that help to achieve the desired development and progress. The aim of this article is to identify the nature of the role played by the university in developing and the habilitation of the necessary frameworks to face the technological change through interest in curriculum developing higher education on the one hand, and linking the university with it's economic and industrial environment on the other. As well as work to guide scientific research and technological development to serve the comprehensive development and keep up with the technological changes.

Keywords: university - technology - technological change - scientific research - technological development

مقدمة:

يتميز العالم اليوم بدرجة عالية من التطور العلمي والتفوق التكنولوجي في كافة المجالات. حيث أصبحت القدرة على إبداع المعرفة العلمية والتكنولوجية أحد المقومات الأساسية للتنمية الشاملة، الأمر الذي شجع مختلف المؤسسات والنظم الاجتماعية على الابتكار وتطبيق التكنولوجيا الحديثة للتكيف مع البيئة بكفاءة عالية.

وتؤدي الجامعات في هذا العالم المتطور والمتفوق تكنولوجيا دورا رياديا في خدمة المجتمع، إذ تسهم إسهاما كبيرا في إعداد الإطارات المؤهلة في الدولة، وتعمل على خلق الوعي وزيادة المعرفة لدى فئة معينة من الإطارات لتكون مسؤولة بشكل مباشر على إدارة وتشغيل مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية، فمن الجامعات ومختبراتها وأبحاثها الميدانية تنتج الأفكار التي تشكل نواة الإبداع والابتكار لتوظف في خدمة التنمية والقطاعات الإنتاجية، وتطوير القدرات التقنية في المجتمع، من خلال توفير التقنيين والباحثين المختصين، كما تهدف هذه المؤسسات على المدى الطويل إلى بناء قدرات وطنية في مجال تنفيذ مشاريع التنمية، بأقل قدر من الاعتماد على الشركات الأجنبية.

كما يمثل دور الجامعة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية إحدى الوظائف الأساسية للجامعات الحديثة، فمن خلال هذا الدور تتم تهيئة الظروف المناسبة للأفراد والمؤسسات المختلفة بالمجتمع للاستفادة من كافة الإمكانات المادية والبشرية والعلمية بالجامعة، وتنمية وعي الأفراد في جميع المجالات وتنمية مهاراتهم حتى يمكنهم مواكبة التقدم المذهل والسريع في التقنيات والابتكارات الحديثة.

إزاء هذه التغيرات والتطورات يستلزم على الجامعات بذل الجهود للاستجابة لهذه التحديات باعتبارها مؤسسات اجتماعية طورها المجتمع لغرض خدمته. وانطلاقا من هذه الصلة الوثيقة ينبغي على الجامعة أن تحدث التغيير المستمر في بنيتها ووظائفها وبرامجها بشكل يتناسب مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

مما سبق نصل إلى تحديد إشكالية هذه الدراسة من خلال طرح جملة التساؤلات الآتية:

-كيف تسهم الجامعة في تنمية وتأهيل الإطارات اللازمة لمواكبة التغيير التكنولوجي المتسارع؟

-ما متطلبات تكوين الموارد البشرية للتحكم في التقنيات الحديثة؟

-ماهي آليات تفعيل دور الجامعة في التنمية الشاملة؟

إن الإجابة على التساؤلات السابقة تقتضي منا مناقشة المحاور الآتية:

أولا–الجامعة: تأطير نظري

1.مفهوم الجامعة:

تعد الجامعات مؤسسات اجتماعية تضم مجموعة من الأفراد. وتضطلع بدور كبير في مجتمعاتها بوصفها رائدة لقطاعات المجتمع في التطوير والتنمية كمؤسسات علمية وبحثية. وتعرف بأنها: "البيئة التي يتحقق من خلالها أداء رسالة متميزة في مجالات المعرفة والفكر، وفي تكوين نخبة ثقافية من منظور ثقافة العصر واحتياجات المجتمع وتوجهاته، كما تعد مركزا للبحث العلمي الخلاق، تسهم في تطوير المعرفة وإثراءها لحل مشكلات المجتمع والإسهام في تنميته وتطويره" [1]

كما تعرف الجامعة في موضع آخر بأنها: " "مؤسسة عالية المستوى غرضها التدريس والبحث ومنح شهادات أكاديمية لمن يرتادونها، كما تعد مجتمعا مصغرا يقوم فيه الأساتذة والطلبة معا بمناقشة، تطوير واستكشاف أفكار تتميز بالصعوبة والتعقيد، وهي مصدر للتطور الاجتماعي، الثقافي والاقتصادي" [2]

وتعرف الجامعة عند الباحثين في مجال الاقتصاد على أنها: "مؤسسة هدفها إعداد رأس المال البشري الضروري لقيادة التنمية الاقتصادية بأقل التكاليف الممكنة بمنطق الرشادة والاحتراز والتواصل العقلاني" [3]

أما الجامعة حسب تعريف ألان توران فهي: "مكان لقاء يتحقق فيه الاحتكاك بين عملية تنمية المعرفة وخدمة هدف التعليم والحاجة إلى الخريجين" [4]

2. أهداف الجامعة:

حددت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم في الاستراتيجية التي أعدتها لتطوير التعليم العالي أهدافا وأدوارا مستقبلية للتعليم العالي يمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات رئيسية هي: [5]

1.2.الغايات والأهداف المتعلقة بالمتعلم: تتجسد هذه الغايات من خلال توفير المعارف والمعلومات للمتعلم وتمكينه من القدرة على النقد والإبداع والتطوير وإدراك تداخل العلوم والمعارف والتفاعل مع معطيات الحياة المادية والاجتماعية والاقتصادية. إضافة إلى تمكين المتعلم من استخدام شبكات المعلومات الالكترونية كوسائل حديثة بدل الوسائل التقليدية.

2.2.الغايات والأهداف المتعلقة بالهوية الثقافية ومنظومة القيم والسلوك: تتحقق هذه الغايات من خلال تعزيز قيم العمل والجدية والمثابرة والتنظيم لدى المتعلم من خلال توفير هذا النمط

من القيم والسلوك في محيط التعليم من خلال الممارسات المجتمعية والاقتصادية والإدارية، فضلا عن بناء المواطن النزيه، المخلص، المسؤول والقادر على توليد المعرفة الجديدة، وترويج الفكر والتسويق للأعمال البحثية وحل مشكلات التمويل والإدارة.

3.2.الغايات المتعلقة بالمجتمع: تبرز أهمية الجامعة في الدور المتوقع منها في تنمية المجتمع باعتبارها مصدرا لتكوين العقول والعلوم والمهارات من جهة، ومولدا للقيادات الفكرية والعلمية والاقتصادية القادرة على قيادة التنمية وإدارتها بفعالية من جهة ثانية. حيث يتطلب منها تحقيق التنمية الاقتصادية وعلى رأسها الوفاء باحتياجات سوق العمل في القطاعات العامة والخاصة إضافة إلى الاهتمام بالبحوث الاقتصادية والدراسات التطبيقية القائمة على العلاقة المباشرة مع قطاعات الانتاج والخدمات والعمل على حل مشكلاتها وجعلها أكثر فعالية وربحية وقدرة على النمو والتطور.

3. وظائف الجامعة:

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الأدوار الرئيسة للجامعة. حيث يتحقق هذا الدور عندما تضع الجامعة نفسها بإمكاناتها البشرية والمادية في خدمة المجتمع بما في ذلك البيئة المحيطة بها. خاصة وأن الإبداع والابتكار لا يزدهر ويتطور إلا في ظل تراكم الخبرات التي تتواصل وتتشابك بين شبكات المجتمع وتحديث المناخ الصحي لتراكم النشاط العلمي والفكري والثقافي.

وفي حديث عن دور الجامعة في المجتمع يقول: Fletecher "بأنه لاستجابة الجامعة للمتطلبات التي تقتضيها التطورات السريعة في العلوم والتكنولوجيا تأثيرا في حياة الأمة الاجتماعية والاقتصادية، فإما أن يكون هذا التأثير كبيرا ينعكس في تطوير هذه الأمة وتقوية روابطها أو أن يكون ضحلا ينعكس في ضعفها وتفككها" [6]

كما تعمل الجامعة على إعداد القوى الفنية في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع في مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها. إضافة إلى أن الجامعة تعمل على إعداد القوى وتأهيلها وتدريبها للعمل في القطاعات المختلفة وعلى كافة المستويات والمهن، وذلك عن طريق تزويدها بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم اللازمة بما يمكنها من التعايش مع العصر التقني. ويمكن حصر وظائف الجامعة في مايلي:

1.3.إعداد الموارد البشرية: وذلك من خلال إعداد الإطارات المؤهلة في مختلف مجالات البحث العلمي والتقني والإنتاجي والتي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية والمهنية والإدارية ذات

المستوى العالي، وتهيئتها للاندماج في عالم الشغل وتحقيق التنمية المنشودة، إضافة إلى مواجهة مختلف التغيرات التي تطرأ على المجتمع بما فيها التغييرات التكنولوجية.

2.3.تطوير المعرفة عن طريق البحث العلمي: يعتبر البحث العلمي أحد الوظائف الثلاث التي يستند إليها التعليم الجامعي في مفهومه المعاصر. فالمتوقع من الجامعة أن تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات المطلوبة عن طريق متابعة البحث والتعمق العلمي، والإسهام في تقدم المعرفة الإنسانية لوضعها في خدمة الإنسان والمجتمع وذلك من خلال تشخيص مشكلاته الاجتماعية والاقتصادية.

3.3.خدمة المجتمع: تعني خدمة الجامعة للمجتمع قيام هذه الأخيرة بنشر الفكر العلمي، وتبصير الرأي العام بما يجري في مجال التعليم فكرا وممارسة، وعليها يقع تقويم مؤسسات المجتمع وتقديم المقترحات لحل قضاياه ومشكلاته لتحقيق التنمية الشاملة في المجالات المتعددة.[7]

4. الأدوار الجديدة للجامعات:

تؤدي الجامعة في ظل التطورات المتسارعة لعمليات البحث والتغيير والتقدم العلمي والتكنولوجي أدوارا جديدة إضافة إلى الأدوار السابقة الذكر. فهي تمارس عمليات البناء والتغير من أجل إعداد الإنسان القادر على أداء مهامه على الصعيد القومي والإنساني. غير أن الجامعة لن تتمكن من القيام بهذه الأدوار إلا إذا ارتقت إلى مستوى التحديات العلمية المعاصرة من أجل صنع التقدم ورفع مستوى الحياة وازدهارها وارتقائها.

ومن هذا المنطلق يتطلب من الجامعات أن تقوم بما يأتي: [8]

1. توظيف البحث العلمي الجامعي في خدمة قطاعات الانتاج والتنمية وربط مؤسسات البحث العلمي بمؤسسات الدولة.
2. تطوير قواعد البيانات للأبحاث العلمية والتعاون بين مؤسسات البحث العلمي في هذه الجامعات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة.
3. تطوير القدرات للإطارات المتخرجة لمواجهة التغيرات الجديدة عن طريق الابداع والتواصل العلمي والتفاعل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية المتسارعة التغيير.
4. استقدام التقنيات والمبتكرات الجديدة والحرص على الإسهام في صنع القرار العملي والتواصل معه.
5. تطوير مناهج التعليم وتوظيف المفاهيم الحديثة والمتجددة لمواكبة التغييرات التكنولوجية.

ثانيا–التغيير التكنولوجي:

1.مفهوم التكنولوجيا:

لغة: التكنولوجيا كلمة مركبة من أصل يوناني، تنقسم إلى شقين: "**Techno**" وتعود إلى فعل قديم يعني: الفن أو الإتقان، أو التصنيع. و"**Logos**" وتعني: الدراسة العلمية المعمقة للفنون.

وقد أصبحت تدل تلقائيا على كيفية الإنتاج. ومنه تشير التكنولوجيا من الناحية اللغوية إلى الدراسة الرشيدة للفنون وعلى وجه الخصوص الفنون الصناعية".[9]

كما تعرف التكنولوجيا كذلك بأنها: "المعرفة Know How التي تطبق على العلوم الأساسية، أو لتطوير المنتجات والعمليات الحالية لتقابل احتياجات جديدة" [10]

وتشير التكنولوجيا كذلك إلى: "تطبيق العلم على الفنون الصناعية، بمعنى أنها تركز اهتماماتها بالدرجة الأولى على الاستخدامات العلمية، ولذلك فهي تعد الوسيلة التي تحول الاكتشافات العلمية النظرية إلى مخترعات شتى نستفيد منها في حياتنا في مختلف الجوانب" [11]

مما سبق نصل إلى أن التكنولوجيا هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات والطرق العلمية التي تستخدم لتسيير الآلات والمعدات والنظم المرتبطة بالإنتاج لتحقيق مختلف الحاجات داخل المجتمع. وهي وليدة النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي نشأت فيه ونجاحها مرهون بتوفير قاعدة معرفية وعلمية لتسييرها والتحكم فيها

2. مفهوم التغيير:

التغيير في اللغة من غير يغير تغييرا. وهو إحلال شيء مكان شيء آخر. ويعتبر التغيير من المفاهيم الأساسية في العلوم الاجتماعية حيث يعبر عن "حركة دينامية تتسم بالاختيارية أو الإرادية في الوقوع، حتى وإن بدا في حدوثه لا إراديا لبطئ الحركة التغييرية في بعض الأحيان، إلا أن التخطيط له يكون مقصودا وإراديا" [12].

يتضح لنا من خلال التعريف السابق أن التغيير يحتاج إلى التخطيط والدراسة المسبقة لتفادي الأخطاء المحتملة التي يمكن أن تصاحبه. ويتطلب نجاحه وجود أفراد أكفاء على دراية بالظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالتغيير. كما أن ظروف التغيير يجب أن تحدد بدقة لأن التغير في حد ذاته يشترط ظروفا أفضل من الظروف السائدة.

3. مفهوم التغيير التكنولوجي:

يعتبر التغيير المستمر للتكنولوجيا من أهم عوامل النمو الصناعي حيث أن أي تطور وتقدم يتوقف على التكنولوجيا الحديثة. ويتضمن هذا المفهوم بحكم شموليته كل من مفاهيم التطور والنمو والتقدم كما يعد سببا رئيسيا في الوصول إلى تحقيقها.

ويعرف التغيير التكنولوجي بأنه: "استخدام مخرجات الابتكار أو الابداع لغرض إحداث تغير بسيط أو جذري في العملية الانتاجية أو المنتج الذي يهدف إلى دعم القدرة التنافسية والتعديل المستمر فيها بما يحقق الاستمرارية والنمو الاقتصادي الوطني" [13]

4. مجالات التغيير التكنولوجي:

يشمل التغيير التكنولوجي المجالات التالية:[14]ا

- التغيير في المعارف من خلال الاهتمام بالزيادة والنوعية في التعليم.
- التغيير في المهارات من خلال زيادة الاهتمام بتدريب المهارات اللازمة للتحكم في التكنولوجيا المتطورة.
- التغيير في السلوك من خلال التربية وملائمة التكنولوجيا لهذه البيئة.

ويترتب عن التغيير في المجالات السابقة مجموعة من النتائج أبرزها التغيير في الآلات والمعدات المستخدمة، التغيير في الأفراد من خلال مستواهم الفني والعلمي، فضلا عن التغيير في كل من طرق وأساليب العمل وطرق التنظيم الإداري.

5. أنواع التغير التكنولوجي:

تعد أنواع التغير التكنولوجي من الميزات الأساسية لتحقيق المنافسة الحرة في الدولية وذلك من خلال التأثير في أسواق المنظمات. وتتمثل هذه التغيرات التكنولوجية في: [15]

1.5.تغيرات التكنولوجيا: إن هذه التغيرات معينة بعملية إنتاج المنظمة وتتضمن المعرفة والمهارة الأساسية التي تمكنها من التميز، حيث تصمم هذه التغيرات لإنتاج منتجات أكثر كفاءة و بأكبر كمية.

2.5.تغيرات المنتج والخدمة: تغيرات المنتج والخدمة متعلقة بمخرجات المنظمة وأيضاً بالخدمات التي تحتوي على منتجات جديدة وتعديلات صغيرة في المنتجات الحالية، أو إدخال خطوط لمنتجات جديدة.

3.5.تغيرات الهيكل والنظم: هذا النوع من التغيرات مرتبط بالميدان الإداري في المنظمة التي تنطوي على تغيرات في هيكلها التنظيمي، والإستراتيجية والسياسات، ونظم المكافآت والعلاقات العامة وأجهزة التنسيق وكذلك نظم المعلومات الإدارية والرقابة.

4.5.تغيرات الأفراد: إن تغيرات الأفراد تشير إلى التغيرات في الاتجاهات والمهارات والتوقعات وكذلك المعتقدات، بالإضافة إلى قدرات وسلوك العاملين، وتغيرات أخرى تشمل أرجاء التحسينات في نظم الاتصالات وحل المشكلات وتخطيط المهارات.

ثالثا–الجامعة والتغيير التكنولوجي: أية علاقة؟

1. الثورة العلمية والتكنولوجية:

يشكل العلم والتكنولوجيا في تطورهما السريع، وعلاقاتهما المعقدة مع التنمية تحدياً واضحا لكافة الدول بما فيها الدول النامية حيث تواجه هذه الأخيرة حتمية التحول إلى مجتمعات يترابط فيها ثلاثي العلم والتكنولوجيا والتنمية بحيث تكون قادرة على التعامل مع التكنولوجيا كمحرك فاعل للتطور الاقتصادي والاجتماعي. وبما أن العصر الحالي مرتبط بالعلم والتكنولوجيا في الأساس فسوف يصبح المجتمع الذي تزداد فيه نسب المزودين بالعلم والتكنولوجيا هو المجتمع المستوعب لمتغيرات العصر، ويكون بالتالي مجتمعاً متقدماً بجامعات متقدمة باعتبار أن المصدر الأساسي لفهم واستيعاب العلم والتكنولوجيا هو الجامعة المتقدمة.[16]

إن الحديث عن أهمية العلم والبحث العلمي، ودورهما في التنمية والتقدم، بعد حديثا هاما يبرز من خلاله موقع أي دوله على سلم التقدم والحضارة حيث يبقى هذا الأمر مرهون بمدى ودرجة تقدمها في مختلف مجالات العلم والبحث العلمي. فما نشهده اليوم ونلمس آثاره على كافة الأصعدة والمستويات وفى مختلف الأنشطة والمجالات هو وليد الثورة العلمية التي تترجم لمنجزات تكنولوجية تستخدم وتوظف في شتى مجالات الحياة المختلفة.

وهذا ما تؤكده العديد من التجارب العالمية في كل من كوريا الجنوبية والصين وماليزيا وغيرها من الدول التي استثمرت خلالها الإمكانات المذهلة التي يتيحها هذا الحقل وما يرتبط به من تقدم

علمي، بشكل فعال لصالح تطور وتنمية ورفاهية المجتمع في مختلف الميادين والمجالات، وما يتبع ذلك من حث وتشجيع على البحث والابتكار واستثمارهما بشكل أمثل. فالدول التي تعرف كيف تطبق مخرجات البحث العلمي؛ نجدها دائما تحتل مكان الصدارة في مجالات عديدة؛ مثل تصنيع الآلات والأجهزة الحربية، إسهاماتها الثقافية والعلمية في الحضارة الإنسانية، أو في مجال تقديم الخدمات المتنوعة لمواطنيها وفق أحدث الأساليب، أو في نموها الاقتصادي وبناء المصانع وزيادة الإنتاج وحسن استغلال الموارد الطبيعية.[17]

2. دور الجامعات في تنمية رأس المال البشري لمواكبة متطلبات التنمية التكنولوجية:

إن التقدم العلمي والتكنولوجي يفرض نفسه بقوة، لهذا لا يمكن تقليص الهوة التكنولوجية بين الدول المتقدمة صناعيا والدول السائرة في طريق التقدم دون الربط بين العلم والبحث العلمي من جهة، والتكنولوجيا والتنمية من جهة ثانية، باعتبار أن العامل المشترك الذي يربط بينها هو رأس المال الفكري المتطور الذي يؤدي تكوينه من الناحية العلمية والفنية إلى تحقيق التنمية التكنولوجية المنشودة.

إن الاهتمام بدور الجامعة الريادي في تنمية رأس المال الفكري، يأتي من خلال القناعة بأن إعداد القوى البشرية المدربة والقادرة على مسايرة التقدم التكنولوجي هو مفتاح النهضة الشاملة في كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

ويعد التعليم العالي المصدر الرئيس لتكوين المهارات العالية في الموارد البشرية باعتباره أهم الموارد المطلوبة لإحداث التنمية التي تتطلب كذلك بناء المرافق المؤسسية والأساسية لتحقيق الانسجام بين التنمية الاجتماعية والاقتصادية من جانب العلم والتكنولوجيا، ونشاطات البحث والتطوير من جانب آخر. وهنا تتجلى بوضوح العلاقة المتبادلة التأثير بين التنمية والجامعات، هذه الأخيرة التي تسهم في تنمية مجتمعها من خلال تنمية رأس المال الفكري المتجسد في الإطارات والكفاءات والبحوث العلمية بتحديد أهداف تمكنها من اللحاق بالمجتمعات العلمية التي تنتج مهارات تتماشى والتقدم التكنولوجي الحديث.

وتقوم الجامعة بتوفير قاعدة بشرية قادرة على استيعاب وتطويع وتطوير التكنولوجيا المستوردة، كما أن نقل التكنولوجيا لا يكون ذو فعالية دون تنمية كمية ونوعية لرأس المال الفكري، ولا يمكن لأي بلد أن يتبع سياسة تقدمية في مجال العلم والتكنولوجيا ما لم تكن لديه القدرة البشرية

ذات المستويات والمؤهلات والخبرات الفنية لإنجاز المهام بكفاءة ونجاح. وفي مجال تنمية رأس المال الفكري تقوم الجامعة بالمهام الآتي ذكرها:[18]

- ربط الجامعة بالصناعة ودعم التكوين الجامعي الفني الزراعي والصناعي على ضوء الاحتياجات التنموية.
- توفير الإمكانات والحوافز اللازمة لضمان التعليم المستمر بإمداد المتكون بالمعلومات المتجددة.
- إدخال التكنولوجيا باعتبارها عنصر أساسي في عملية التعليم.
- تحديث الجامعات بما يواكب تطور العلوم والتكنولوجيا الحديثة.

كما يمكن إيجاز أهم متطلبات تكوين الأفراد معرفيا لتحقيق التنمية التكنولوجية في النقاط الآتية:

1. فهم طبيعة التكنولوجيا وعلاقتها بالعلم.
2. مواكبة التطورات المستمرة في ميدان التكنولوجيا.
3. استخدام تطبيقات التقنية بأسلوب أمثل وإتقان المهارات العملية والعقلية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا.
4. الوعي بأهمية التكنولوجيا وضرورتها لتطور المجتمعات.

3. المناهج التعليمية في الجامعة:

سبق وأن أشرنا إلى أن الجامعة تضطلع بدور هام في خدمة المجتمع. إذ لم يعد من المقبول ان تنعزل الجامعة عن مجتمعها وعن التحولات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية الحادثة في محيطها. بل أصبحت مطالبة بالإسهام في حل المشكلات المختلفة في ظل ما تملكه من خبرات علمية وبشرية وما تنتجه من بحوث ودراسات. والجامعة لا تقتصر في مهامها على مجال التدريس والبحث العلمي فحسب بل تستند على تكوين إطارات جديدة تقوم بخدمة الفرد والمجتمع، وتسخير البحث العلمي ليكون مدخلا هاما في التنمية الشاملة، بالإضافة إلى تنشيط الآليات النوعية الضرورية لأسواق العمل من أجل تمكينها من تحديث هياكلها الاقتصادية والتكنولوجية والعلمية. وعلى هذا الأساس فإن تعزيز جودة التعليم يتطلب تغيير

الأسس التقليدية التي يرتكز عليها التعليم العالي ويتطلب استجابة للمتغيرات والحاجات البشرية من خلال استحداث برامج جديدة تلبي متطلبات تطوير مهارات الموارد البشرية وفقا للظروف الاقتصادية والاجتماعية.[19]

وبناء عليه يكون مستلزما من مؤسسات التعليم العالي أن تقدم مناهج تجعل من الممكن:[20]

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المؤهلة والمدربة بما يتناسب وطبيعة المتغيرات المهنية.
- ربط الجامعات بالمؤسسات الانتاجية في علاقة متبادلة.
- الربط بين نوعية الأبحاث العلمية ومشاكل المجتمع المحلي واحتياجاته.
- تقديم الخبرة والمشورة لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص.
- نقل المكتشفات الجديدة في العالم إلى اللغة العربية.

4. بيئة التعلم:

تفرض تحديات العصر على الجامعات استخدام تكنولوجيا المعلومات لتمكين المتعلمين من الاستفادة من ما توفره الأدوات التقنية بهدف مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال. فاستخدام التكنولوجيا التعليمية الحديثة يسهم في تعليم الطلاب بطرق مبتكرة (الحقائب الالكترونية). ويعتبر هذا النمط من التعليم الجامعي من الوسائل المتاحة لتلبية حاجات السوق المتطورة والمتغيرة والمواكبة للتطور التكنولوجي في ذات الوقت.[21]

5. البحث والتطوير:

إن الاتجاهات العالمية السائدة تتجسد في ثلاث قضايا، أهمها التكنولوجيا والتنمية، حيث تعد التكنولوجيا جسر بين العلم والبحث العلمي من جهة، والعلم والمجتمع من جهة ثانية، وتقوم بتوحيد مجالات المعرفة المختلفة، وتضفي على البحث العلمي والتعليم العالي طابع التطبيق، بدلا من أن يظلا مقتصرين على الطابع النظري. كما أن التكنولوجيا تطرح بدورها أدوارا أخرى، مثل حل المشكلات واتخاذ القرارات، وتكامل كل من العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية والإنسانية.

وتتألف التكنولوجيا من جملة نظم المعرفة الإنسانية، حيث يرتكز كل نظام على هياكل أساسية كالمعلومات والبحث العلمي والنظام التعليمي السائد في المجتمع، وتوافر نظم التعليم اللازمة لاستيعاب التطور المستمر في التكنولوجيا عن طريق وسائل نقل المعلومات إلى المختصين.

وهناك عوامل ومكونات متعددة من الضروري أن تقوم بها المراكز البحثية لتنمية التكنولوجيا واستخدامها في ظل مستجدات العولمة واقتصادات السوق، ويمكن حصر هذه الأدوار في وضع استراتيجيات لبناء وتطوير القدرات البشرية من جهة، وأدوار خاصة بتوطين التكنولوجيا من جهة ثانية. كما أن تطوير التكنولوجيا لا يقتصر هدفه على تطوير البحث العلمي الذي يوسع من نطاق فرص الاختيار بين الأساليب التكنولوجية المتوافرة أي يزيد العرض من الاختيارات التكنولوجية، ولكنه يمكن أن يؤثر في مجال الطلب بحيث يوجه التكنولوجيا نحو إشباع الحاجات الأساسية. وتنتج عن طريق البحث العلمي براءات الاختراع التي تثري الصناعة وتعمل على استمرار تطورها، ومن استقراء أنواع التكنولوجيا المختلفة، نلاحظ أن أي تقدم صناعي، يتكون من المراحل الآتية: تصميم النظام التكنولوجي وتصنيعه، استخدام ثمرة النظام التكنولوجية، صيانة النظام التكنولوجي وتطويره، حيث تشكل هذه العناصر دورة كاملة، بما أنها تبدأ بالبحث وتنتهي بالتطوير.[22]

6. حاضنات التكنولوجيا ومبادرات التعاون بين الجامعة وعالم المؤسسات الصناعية:

تمثل حاضنات التكنولوجيا عموما وسيلة لدعم النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة، وتعزيز التكنولوجيا وخلق فرص عمل جديدة. ففي إطار السعي لإنعاش التنمية الاقتصادية يمكن للحاضنات أن تقوم بدور مزدوج خاصة تلك الموجودة في الجامعات، بأن تعمل كمنشآت تجريبية لتحويل نتائج البحوث إلى منتجات وخدمات تجارية من ناحية، وتهيئة البيئة المناسبة لتدريب أصحاب الأعمال الناشئين من ناحية أخرى. بالإضافة إلى تعزيز دعم الخبرات الفنية في سوق العمل المحلية.

وتعد الحاضنات التكنولوجية أداة ربط بين الجامعات والمؤسسات البحثية بالقطاعات الصناعية حيث تسهم في استخدام البحوث الجامعية لأغراض تجارية، وتسهم في تأسيس الشركات الناشئة من الجامعات ونقل وتوطين التكنولوجيا وتوظيفها لخدمة الاقتصاد الوطني. كما تؤدي دورا أساسيا في ربط المؤسسات العلمية والبحثية بالقطاعات الصناعية والخدمية وتعمل على تطوير أفكار خريجي الجامعة من خلال إجراء البحوث العلمية.[23]

ومن أكبر الفوائد التي تترتب عن مبادرات الحاضنات، الدور الذي يمكن أن تؤديه في تقويم أواصر التعاون بين قطاع التعليم العالي والقطاعين العام والخاص في التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة. وبالنسبة لخلق فرص عمل جديدة تبين أن الكثير من البلدان المتقدمة والنامية بدأت في إنشاء حاضنات تكنولوجيا رفيعة المستوى لأنها تتميز بارتفاع معدلات استيعاب العمالة.[24]

رابعا– الجامعة الجزائرية والتطوير التكنولوجي:

1.البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

في ظل الثورة العلمية والتكنولوجية التي يعيشها العالم اليوم والتي تعد أساس التقدم الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتطورة اتضح جليا أن المستقبل مضمون للدول التي تستعمل البحث العلمي المنهجي وتعمل على تطبيقه في كافة المجالات. وعليه تسعى الجزائر جاهدة لتطوير قدراتها في ميدان البحث العلمي والتطوير التكنولوجي عن طريق هيكلة منظومة البحث العلمي لاستدراك التأخر المسجل ومواجهة مختلف التحديات الناجمة عن ظاهرة العولمة.

وقد أولت في الآونة الأخيرة اهتماما متزايدا بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وبالبحث العلمي والتطوير التكنولوجي أملا منها في تحقيق التنمية الشاملة بما فيها التنمية الاقتصادية والتكنولوجية. وذلك من خلال بناء منظومة تعليمية وبحثية –بمختلف مكوناتها المادية والبشرية والمالية والقانونية– مما أحدث نقلة نوعية في التعليم العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي تجسدت في صدور القانون رقم 98–11 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998–2002 حيث يعتبر من الحلول التي وضعتها الجزائر للارتقاء بالبحث العلمي في خدمة التنمية.

وقد حددت لهذا القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي أهدافا كبرى تمثلت في ستة مبادئ هي:[25]

المبدأ الأول: تكريس البحث العلمي والتطوير التكنولوجي الذي هو أولوية وطنية.

- **المبدأ الثاني:** تحديد الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي يستهدفها البحث.
- **المبدأ الثالث:** إقامة الإطار المؤسساتي والتنظيمي المخول بتحديد السياسة الوطنية للبحث والتطوير التكنولوجي ووضعها محل التنفيذ.
- **المبدأ الرابع:** التعبئة التدريجية للموارد المالية.
- **المبدأ الخامس:** تطوير وتثمين الموارد البشرية ذات التأهيل العالي.
- **المبدأ السادس:** دعم الروابط بين الجامعات ومراكز البحث من جهة، والقطاع الاقتصادي عامة والصناعي منه خاصة من جهة ثانية.

ولتجسيد هذه الأهداف الستة ركز النظام الوطني للبحث على المعطيات التالية: [26]

1.البرمجة: تم من خلالها برمجة مجموعة من البرامج في حقول مختلفة واعتماد مجموعة من المشاريع لدى اللجنة الوطنية لتقييم برامج البحث الجامعي.

2.التنظيم:سمح قانون 98-11 بإحداث ثلاث هيئات وسيطية في شكل وكالات بحث هي:

- الوكالة الوطنية لتطوير البحث في الصحة.
- الوكالة الوطنية لتطوير البحث الجامعي.
- الوكالة الوطنية لتثمين نتائج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والتي تعتبر أهم وكالة، إذ تربط بين البحث العلمي والقطاع الاقتصادي لتحويل نتائج البحث وتثمينها.

3.الموارد البشرية: من خلال تجنيد عدد من الأساتذة الباحثين في البحث التطبيقي.

4. المرافق والتجهيزات الكبرى: تم تدعيم البحث بمرافق وتجهيزات كبرى عن طريق الصندوق الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

5.التعاون الدولي:تم ابرام اتفاقيات في مجال البحث مع عدد من الدول أسفرت عن إنجاز 217 مشروع بحث.

6.التمويل:تمويل البحوث من خلال تخصيص أغلفة مالية معتبرة حسب مجالات البحث.

2. البرامج الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي خلال الفترة:2008-2012

تمثلت أهم الاجراءات الجديدة التي من شأنها إحداث عدة تطورات في البحث العلمي فيمايلي:[27]

- تنمية الموارد البشرية وتطويرها وتحسين ظروف البحث ووضع اجراءات تحث الباحث على تثمين نتائج بحثه .
- إنشاء مؤسسات جديدة للبحث العلمي لها استقلاليتها التي تضمن تحقيق أهدافها ومن أهمها المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي التي تشرف على نقاط البحث العلمي.

- تعزيز التعاون الخارجي بما يكفل ترقية البحث العلمي وتطويره ونقل التكنولوجيا.
- تحقيق الشراكة والتعاون مع مؤسسات القطاع الخاص سواء من حيث التمويل أو بحث ووضع النتائج في خدمة المجتمع.

3.مشروع القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي سبتمبر2015:

جاء مشروع القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، لاستكمال المخطط الخماسي (2008-2012) الذي استوجب حينها إعادة سن القانون الأساسي للمؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي. كما جاء ذات المشروع التوجيهي ليحل محل القانون رقم 98-11 المؤرخ في 22 أوت 1998 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي المعدل والمتمم بالقانون رقم 08-05 المؤرخ في 23 فيفري 2008.

وبخصوص مشروع القانون فهو يتضمن 60مادة موزعة على ثمانية(08) أبواب هي على التوالي: [28]

- **الباب الأول**: مخصص للأحكام العامة، ويتضمن فصلين يتناولان تعريف المفاهيم الواردة في مشروع النص، وكذا أهداف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- **الباب الثاني**: يتطرق للبرمجة الوطنية لأنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي
- **الباب الثالث**: يتناول تقييم أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- **الباب الرابع**: مخصص للتثمين والمصالح العلمية والتقنية.
- **الباب الخامس**: يتناول الإطار التنظيمي، ويتضمن خمسة(05) فصول مخصصة لهيئات التوجيه والإدارة، ومؤسسات الوساطة، وكيانات تنفيذ أنشطة البحث، ومؤسسات التثمين والابتكار والتحويل التكنولوجي، والشبكات ومصالح البحث المشتركة.
- **الباب السادس**: مخصص لتطوير الموارد البشرية،
- **الباب السابع**: يتناول الأحكام المالية.
- **الباب الثامن**: يتضمن الأحكام النهائية.

4. آليات تفعيل العلاقة بين الجامعة الجزائرية والمحيط:

يشهد العالم اليوم تطورا تكنولوجيا سريعا وكبيرا في الوقت نفسه، نتيجة الحركة الكبيرة التي تشهدها نظم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي عبر مختلف الدول. ولذلك بات من الضروري أن

تتماشى منظومة البحث العلمي الجزائرية وفق الاستراتيجيات العالمية الرائدة في هذا المجال، كما بات من الجلي مسايرة ركب الأمم المتقدمة تكنولوجيا للحد من الفجوة التكنولوجية الفاصلة بين الدول المتقدمة وتلك التي هي في طور النمو

في هذا الإطار نصت المادة 06 من القانون التوجيهي للبحث والتطوير التكنولوجي على مايأتي:[29]

- **البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:** هما جزءان من نفس عملية إنتاج المعرفة والعلوم تغطي كل مجالات المعرفة واستعمالها واستغلالها من أجل تطبيقات جديدة وذلك استجابة للتطلعات الاجتماعية والثقافية والاحتياجات الاقتصادية وضرورات التنمية المستدامة.
- **برمجة أنشطة البحث:** تعني عملية التعرف وتحديد محاور البحث المكونة من مواضيع بحث عامة تبرز بشكل واضح الأهداف العلمية والتكنولوجية المسطّرة.
- **تقييم أنشطة البحث:** هو نشاط يضمن ملاءمة وفعالية النظام الوطني للبحث ويباشر في جميع مراحل إعداد وتنفيذ وإنجاز أهداف البحث. ويشمل التقييم الاستراتيجي سياسات البحث، بينما يشمل التقييم العلمي أنشطة البحث.
- **مخطط التطوير:** هو أداة تحديد البرامج الوطنية للبحث محملة بالأهداف العلمية والاجتماعية والاقتصادية وكذا الوسائل اللازمة لإنجازها لفترة متعددة السنوات.
- **الوكالة الموضوعاتية للبحث:** هي مؤسسة رائدة موجودة بين الإدارة المركزية وكيانات تنفيذ أنشطة البحث، تكلف بتنسيق تنفيذ برامج البحث التابعة لميدان اختصاصها وتثمينها.
- **المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي:** هي النمط القانوني للمؤسسات العمومية المطبق على مؤسسات البحث العلمي التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية بما يتوافق مع خصوصية مهامها.
- **المصلحة المشتركة للبحث:** تعني مجموع الوسائل الخاصة والتجهيزات التقنية والعلمية التي توضع تحت تصرف مؤسسات وكيانات البحث بصفة مشتركة، من أجل تنفيذ أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- **التثمين:** يعني كل نشاط يسمح بإمكانية استخدام أو تسويق نتائج ومعارف ومهارات البحث.

- **الرصد التكنولوجي**: هو عملية تحيين مستمرة تهدف إلى تنظيم منهجي لجمع المعلومات الخاصة بالمكتسبات العلمية والتقنية ذات العلاقة بالمنتجات والإجراءات والطرق والأنظمة الخاصة بالمعلومات، بغية استخلاص فرص التنمية.
- **التحويل التكنولوجي**: هو عملية التحويل الفعلي للاكتشافات الناتجة عن البحث إلى المجال الصناعي بهدف تسويقها على شكل منتوجات أو خدمات جديدة.
- **الابتكار**: يعني وضع منتوج (سلعة أو خدمة) أو عملية جديدة أو محسّنة بشكل كبير أو أسلوب جديد للتسويق أو التنظيم في ممارسات المؤسسة وتنظيم محيط العمل أو العلاقات الخارجية
- **مركز الابتكار والتحويل التكنولوجي** : هو مؤسسة علمية تجمع الفاعلين في عالمي المهن والبحث في ميدان معين. يقدّم المركز الخبرة العلمية والتكنولوجية للمؤسسات التي لا تملك الإمكانيات اللازمة لإنشاء مركز للبحث والتنمية، كما يسهم في عملية التحويل التكنولوجي بين هياكل البحث وعالم المهن (إنشاء مؤسسات مبتكرة واستغلال براءات الاختراع...).
- **القطب التكنولوجي**: يعني الموقع الذي يظم المؤسسات المبتكرة وهيئات التعليم والبحث في مجالات تكنولوجية مختلفة.

خاتمة:

نستنتج مما سبق أن الجامعة تقوم بإعداد القوى الفنية في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع في مختلف مواقع سوق العمل لتحقيق التنمية الشاملة. إضافة إلى أنها تعمل على إعداد القوى وتأهيلها وتدريبها للعمل في القطاعات المختلفة من خلال تزويدها بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم اللازمة بما يمكنها من التعايش مع العصر التقني.

كما ترتبط الجامعة بشكل وثيق بقضايا المجتمع وبمتطلبات نموه وتطوره لذا نؤكد على ضرورة تطوير وتحديث خطط وبرامج التعليم العالي لمواكبة حاجات مجتمع المعرفة، وذلك من خلال تطوير المؤهلات اللازمة لمواكبة التغيرات والتطورات المتسارعة مع ضرورة تطوير أنماط متعددة للتعليم والاستفادة من التكنولوجيا في العملية التعليمية. فالتغيير التكنولوجي يتطلب زيادة المهندسين والتكنولوجيين والإطارات ويشترط تطوير أساليب التدريب والتعليم من أجل تحديث وتعميق وتوسيع

المهارات والمعارف والقدرات العلمية ورفع مستوى الموارد البشرية وتوفير التجهيزات الحديثة والمتطورة المساعدة على تحقيق التنمية والتقدم المنشود.

وقد أجمعت الهيئات الوصية في الجامعة الجزائرية على ضرورة تطوير البحث العلمي والتكنولوجي، لما له من ارتباط وثيق بالتعليم والتكوين العاليين من جهة، وبالمحيط الاجتماعي والاقتصادي من جهة أخرى، مؤكدة على أن الاهتمام بالبحث العلمي والتطوير التكنولوجي حتمية تفرضها التحولات السريعة التي يعرفها العالم اليوم، ووجوب توفير الدعم المالي والمادي للبحث العلمي والباحثين على مستوى مراكز ووحدات ومخابر البحث، وكذا فرق البحث.

الهوامش:

1. حسن محمد حسان وآخرون: التعليم الجامعي الخاص التطور والمستقبل، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، ص04.
2. عربي بومدين: دور الجامعة الجزائرية في التنمية الاقتصادية: الفرص والقيود، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، مجلة علمية تصدر عن مخبر إصلاح السياسات العربية في ظل تحديات العولمة، جامعة الجزائر 3، العدد: 07، 2016، ص249.
3. عزي الأخضر، ابراهيمي نادية: دور الجامعة في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة لواقع الجامعة الجزائرية)، المؤتمر العربي السادس لضمان جودة التعليم العالي، جامعة السودان، 2016، ص 412.
4. سامي سلطي عريفج: الجامعة والبحث العلمي، ط1، دار الفكر، الأردن، ص15.
5. صباح غربي: دور التعليم العالي في تنمية المجتمع الجزائري، أطروحة دكتوراه علوم في علم اجتماع التنمية (غير منشورة)، جامعة بسكرة، 2012-2013، ص ص49-52.
6. هاشم العبادي وآخرون: إدارة التعليم الجامعي-مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر- ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص96.
7. عزي الأخضر، ابراهيمي نادية، مرجع سابق، ص413.
8. هاشم العبادي وآخرون، مرجع سابق، ص ص97-98.
9. نصيرة بوجمعة سعدي: عقود نقل التكنولوجيا، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص18.
10. العزائم محمد جمال ماضي: الوضع الحالي للتكنولوجيات الحديثة، أشغال ندوة حول العلوم الإنسانية والاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة-تونس 30-31 ماي-01جوان 2002، مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والاجتماعية، العدد: 01، تونس، 2003، ص08.

11. جمال أبو شنب: العلم و التكنولوجيا والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر، دون طبعة، دون سنة نشر، ص169.
12. جبارة عطية جبارة: الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2001، ص124.
13. عبد اللطيف مصيطفى: دور التغير التكنولوجي في تنمية وتدعيم القدرة التنافسية للدولة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 06، جامعة غرداية، 2009، ص77.
14. المرجع السابق، ص78.
15. غسان قاسم اللامي: إدارة التكنولوجيا –مفاهيم، مدخل، تقنيات، تطبيقات عملية –دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007. ص ص96-97.
16. أية عبد الله النويهي: دور الجامعات في تقدم البحث العلمي وأثره على المجتمع، المركز الديموقراطي العربي، متاح على الرابط: http://democraticac.de/?p=1905، تاريخ الاطلاع: 2017/10/12
17. حدة يوسفي: معوقات الاعتماد على نتائج البحوث النفسية والاجتماعية في اتخاذ القرار ووضع السياسات في الجزائر، أشغال الملتقى الوطني الأول حول إشكالية العلوم الاجتماعية في الجزائر–واقع وآفاق جامعة ورقلة، مارس 2012/ 2013 متاح على الرابط: https://manifest.univ-ouargla.dz، تاريخ الاطلاع: 2017/12/04
18. نادية براهيمي: دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة حال جامعة المسيلة)، مذكرة ماجستير تخصص الإدارة الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، (2012-2013)، ص92.
19. ساجد شرقي: دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع، مركز الدراسات الإيرانية جامعة البصرة، العدد العاشر، العراق، 2008، ص ص173-174.
20. علي اسماعيل وآخرون: تطوير وتحديث خطط وبرامج التعليم العالي لمواكبة حاجات المجتمع، ورقة مقدمة للمؤتمر الثاني حول: الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، اليونيسكو، 2009، ص14.
21. المرجع السابق، ص16.
22. يوسف محمود: سوسيولوجيا العلم والتكنولوجيا– دراسة التأثيرات المجتمعية على العلم والتكنولوجيا، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص ص 190-191.
23. حسين فرج الشتيوي: دور الحاضنات التكنولوجية في تحقيق اقتصاد المعرفة من خلال تحويل الأفكار الإبداعية إلى ثروة، ورقة بحث مقدمة للملتقى العربي حول تعزيز دور الحاضنات الصناعية والتكنولوجية في التنمية الصناعية، تونس، 2015، ص07.
24. حمزاوي سهى: دور مبادرات التعاون بين المؤسسات والجامعات لبناء قدرات تكنولوجية في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة–الدول النامية نموذجا–دراسات اقتصادية، العدد 10، مركز البصيرة، 2008، ص98.
25. عز الدين نزعي: تقييم سياسة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لتحقيق الأهداف الاقتصادية الوطنية، مجلة مجاميع المعرفة، العدد04، المركز الجامعي تندوف، 2017، ص277.
26. المرجع السابق، ص278.

27. مداح عرابي الحاج، فلاح كريمة: البحث العلمي في الجامعات الجزائرية: الواقع ومقترحات التطوير، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد15، جامعة الشلف، 2016، ص212.

28. مشروع القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي سبتمبر 2015، متاح على الرابط: http://www.apn.dz/AR/textes-de-lois-ar، تاريخ الاطلاع: 2017/12/09

29. المرجع السابق. متاح على الرابط:http://www.apn.dz/AR/textes-de-lois-ar ، تاريخ الاطلاع: 2017/12/09

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر
نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

د. كيحلي عائشة سلمة جامعة ورقلة
د. منى مسغوني جامعة ورقلة
د. لمياء عماني جامعة ورقلة

ملخص: يهدف هذا البحث للتعرف على مدى أهمية انشاء وتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي،لتحسين من مخرجاته والتعزيز من قدرته على المنافسة والتميز. منطلقا من فرضية مفادها ضرورة التغيير بمختلف أبعاده وضبط مجموعة من القواعد لإرساء نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، واتباع استراتيجية للإصلاح وتحسين الجودة. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى انهبرغم من ادراك السلطات الجزائرية بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، إلا أنه ومنذ انشاء لجنة (*CIAQES*) لم يحقق المشروع الأهداف المنوطة منه، وقد يعود ذلك بالدرجة الأولى إلى ضخامة التغيير التنظيمي في هذا القطاع واصطدام متطلبات تطبيقه بمجموعة من العراقيل التي تحول دون نجاحه.

الكلمات المفتاحية: نظام الجودة، خلايا الجودة، تعليم العالي، جامعة الوادي.

Résume :

Le but de cette étude est de déterminer l'importance de mettre en œuvre un système d''assurance de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur algérienne, dans le but d'améliorer la compétitivité et de passer à l'excellence. Pour traiter ce sujet on suppose qu'il existe un ensemble de règles à mettre en place, et que le changement multi dimensionnel est inévitable, en adoptant une stratégie de réforme et d'amélioration de la qualité. Les résultats de l'étude est que, malgré la prise de conscience des autorités algériennes de l'inéluctabilité de l'application du système d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur, depuis la mise en place de la Commission (CIAQES), le projet d'assurance qualité n'a pas atteint ses objectifs. Cela peut être attribué principalement à l'ampleur du changement organisationnel dans ces secteurs et au lien entre les exigences de son application et un ensemble d'obstacles à son succès.

1- مقدمة:

تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار للتميز ولضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية، حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتوائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي. ومن هذا المنطلق سعت معظم المنظمات الى انشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة مخرجاتها ومنافسته عالميا. والجزائر كغيرها من الدول سعت وكثفت جهودها لتطبيق نظام ضمان الجودة كتوجه يمكن ان يترجم السير الهادف لقطاع التعليم العالي نحو الجودة وتميز الاداء.

- **اشكالية الدراسة:** ما مدى اسهامخلايا ضمان الجودة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

ماهي المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

ما هي السياسات المناسبة لتطبيق هذا النظام؟

ما هي قواعد ارساء خلايا نظام الجودة في مؤسسات جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي؟

- **اهداف واهمية الدراسة:**

✓ الوقوف على اهم التوجهات الحالية لأنظمة التعليم العالي في العالم، وواقع التعليم العالي في الجزائر في ضوء التوجهات العالمية.

✓ ابراز الحاجة الكبيرة الى تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

✓ التعرف على متطلبات تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي .

✓ محاولة بنا نموذج تصوري حول منهجية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

2- بعض الدراسات السابقة حول التوجه نحو تطبيق نظام جودة التعليم العالي في الجزائر

- دراسة للباحثة راضية بوزيان 2010 بعنوان " **واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية** " وقد هدفت هذه الدراسة الى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر. وقد كشفت نتائج الدراسة، على ضرورة دعم وتأييد الادارة العليا لنظام ادارة الجودة وترسيخ ثقافة الجودة بين الافراد، كذا ضرورة مشاركة جميع العاملين بالاستناد على التعليم والتدريب المستمر وتفويض السلطة. أما عن المعوقات فاهمها: عدم ملائمة

الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية (القيادة، الهياكل والنظم، التحسين المستمر والابداع)، والمركزية في اتخاذ القرارات، ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم، عدم الربط بين الكليات وقطاعات سوق العمل ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.

- دراسة للباحث زين الدين بروش ويوسف بركان بعنوان: " **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والافاق** "، وقد هدفت الدراسة الى ابراز اهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر بإعطاء نظرة عن الديناميكية الحالية والاجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي من اجل تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذا التوقع بأفاقه مع التركيز على المعوقات. وقد خلصت الدراسة الى غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي، وقلة مستوى تكوين وتدريب القائمين عليها، وعدم توافر الامكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفاعلية مع نظام المعلومات ومقاومة بعض الأطراف الداخلية لتطبيق نظام الجودة تعد من اهم معوقات تطبيقه. كما اقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة كعوامل اساسية للتخفيف من حدة مقاومة التغيير.

- دراسة للباحثين بن فرج زوينة ونوي نبيلة بعنوان:**نحو استراتيجية لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر (تقويم نماذج وخبرات معاصرة في ضمان جودة التعليم العالي : تقويم خبرات عربية)** " تهدف هذه الدراسة الى ابراز اهمية تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي، وتشخيص وضعية التعليم العلي في الجزائر قبل الاصلاح وبعده والهيكلة الجديدة للتعليم العال كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي . وقد توصلت الدراسة الى ان قطاع التعليم العالي في الجزائر سجل نتائج بارزة ودالة مست العديد من المستويات (مستوى مؤسسة التعليم العالي، على مستوى الجهوي، على المستوى الوطني) والوقوف عند مجالات عدة (مجال التأطير، مجال التنظيم، مجال تسيير وتقييم المؤسسات الجامعية، مجال البيداغوجيا، مجال خريطة الجامعية، مجال التعاون الدولي، مجال تحسين الظروف الاجتماعية والمهنية).

- دراسة للباحث سمير بن حسين بعنوان:**تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة حالة–** " تهدف هذه الدراسة الى تسلط الضوء على التكوين الجامعي في الجزائر في ضوء التوجهات الدولية الحالية للتعليم العالي لتقييم دور وفعالية خلايا ضمان الجودة المكلفة بالمساهمة في بناء وتطوير نظام الجودة قادرة على

تحسين التكوين الجامعي وقابلية توظيف الخرجين. وقد اظهرت نتائج الدراسة الى ان خلايا ضمان الجودة لا تساهم بالقدر الكافي في تقييم الداخلي لبرنامج التكوين والبحث والعمل المؤسساتي والاعلام والتكوين المستمر لمواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، كما انها بعيدة عن درجة الفعالية المطلوبة في اعلام الفاعلين والمهتمين بالتعليم العالي حول اجراءات ضمان الجودة التي تقوم بها والفائدة التي يمكن تحقيقها من هذه الاجراءات. وفي ضوء المؤشرات التي اظهرتها الدراسة استخلص الباحث الى ان درجة فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة منخفضة، ولم ترتقي بعد الى المستوى المطلوب منها الأداء والمهمات الموكلة اليها.

- دراسة لباحثة صليحة رقاد بعنوان : " **تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**" تهدف هذه الدراسة عرض ومناقشة المفاهيم والافكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة العليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في ادبيات التعليم العالي، وابراز الحاجة الكبيرة الى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، كذا التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وترتيبها حسب أهميتها قصد تحديد المعوقات الأكثر تسببا في الحد من تطبيق ضمان الجودة. وقد توصلت نتاج الدراسة الى ان تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية في ظل الاتجاهات الحالية للتعليم العالي، كما ان تطبيق هذا النظام بكفاءة وفعالية يتطلب تسطير الخطوط العريضة له من تحديد الأهداف والآلية المناسبة والناطق المناسب، ثم العمل على ضمان الجودة الداخلية وتبني اجراءات ضمان الجودة الخارجية. كما توصلت الدراسة الميدانية الى مجموعة من النتائج ابرزها تأكيد وجود معوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الا انها بدرجات متفاوتة.

3- مقاربات التوجه نحو تطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي

تسعى المؤسسة التعليمية إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/ الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة الجودة من زوايا متعددة، وأشارت هذه الدراسات والبحوث إلى أن الجودة يجري تقويمها من منظور المستفيد/ الطالب الجامعي ومن منظور سوق العمل، ومن منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة. ولتبسيط وتسهيل

مفهوم الجودة، فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إلى أن للجودة أبعادا، وهذه الأبعاد متنوعة، وكل من مستفيد/ طالب جامعي/ سوق عمل يركز على حزمة من الأبعاد عندما يعمل على تقويم جودة الخدمة المستلمة (مثلا عندما يعمل الطالب الجامعي أو المؤسسة المشغلة على تقويم جودة الخدمة التعليمية في جامعة ما). وتتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن المؤسسة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر، وما يهتم ويركّز عليه الطالب، وتأخذ به وتركّز عليه، وهي بذلك تكون قد وضعت يدها على بداية المسار.

3-1.مفاهيم حول نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

- **الجودة في التعليم العالي**: يرى كل من Martin وStella ان هناك مفهومان لجودة خدمة التعليم العالي هما احترام المعايير الموضوعة من قبل مؤسسة التعليم العالي، وقد تكون هذه المعايير تعبر عن الحد الادنى من الالتزام بالجودة او معايير التمييز، ومطابقة الاهداف الموضوعة من قبل مؤسسة التعليم العالي[1].

- **ضمان جودة التعليم العالي**: هو مجموعة الادوات والاساليب والاجراءات التي تهدف الى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية[2] .

- **نظام ضمان الجودة**: هي الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والإجراءات والعمليات والموارد اللزمة لتطبيق تحسين الجودة، ويتبع اتجاهات واهداف المؤسسات التعليمية من القيادة التربوية الفعالة التي تساعد على تحقيق المشاركة الفعالة والملكية التنظيمية، وتحسين برامج التنمية المهنية[3].

- **خلايا ضمان الجودة**: خلية ضمان الجودة هيئة تعنى بالمساهمة في تطبيق اجراءات نظام ضمان الجودة من خلال التقييم والمتابعة، المراقبة، التكوين، ونشر التقارير...الخ، وهي هيئة تنشا داخل مؤسسة التعليم العالي بقرار من رئيس الجامعة حيث يحدد فيه تنظيم وهيكلة ودور هذه الخلية، وتتشكل من اعضاء يمثلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية والادارية للمؤسسة[4].

3-2 .أبعاد الجودة :

يرى الباحث(Kotler,2000)أن للجودة خمسة أبعاد أساسية هي الضمان والاعتمادية و الاعتناق و الاستجابة و التجسيد المادي. ومن وجهة نظر الباحث (Massy,2000) فإن

للجودة أربعة أبعد أساسية هي التفوق Excellence وتحقيق و/ أو تجاوز التوقع والقيمة Value و مواءمة المواصفات.

وهنا ينبغي طرح تساؤل على درجة عالية من الأهمية، وهو: كيف تتمكن المؤسسة التعليمية (الجامعة مثلا) من مراعاة هذه الأبعاد وتحقيقها في خدماتها التعليمية؟وللإجابة على هذا التساؤل لا بد من ان تتمثل الخطوة الأولى في تحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل. وبافتراض أن الأبعاد التي يقترحها الباحث Lovelock تمثل أساسا واقعيا لأبعاد جودة التعليم فإنه ينبغي على إدارة المؤسسة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية. وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية (الجامعة)[5]:

- **الكفاءة (الجدارة)**: هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة. ولضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، اذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، وان يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه، وان يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتلاءم وتنسجم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية.
- **الاعتمادية**: ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات. إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.

المجاملة (التعامل): ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة الجامعة وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال. إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الطالب ولدى التدريسي والإداري للمؤسسة التعليمية، إذ أن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات في سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية.

- **الاستجابة:** إن هذا البعد يركّز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي)، وهذا يتطلب من المؤسسة التعليمية امتلاك المرونة *Flexibility* الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية. ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المساقات المطروحة، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المساقات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة.
- **فهم الزبائن:** لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف. وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع،

وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية. ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية (أو مستمرة) للطلبة على مقاعد المدارس، ولسوق العمل، ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها. ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية. من جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين.

- **الأمان:** يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان. ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويحظر على أفراد المؤسسة التعليمية والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة. وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، وعدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظا ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة. إضافة لما ذكر، ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم العالي يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي.
- **المصداقية:** إن مصداقية المؤسسة التعليمية (الجامعة) هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها. إن المؤسسات التعليمية تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زياراتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها.

➢ **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:** من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها بيسر وسهولة. وتحاول المؤسسات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهم هذه العوامل الهدوء وتوفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا. ويمكن أن تسهل مؤسسة التعليم العالي حصول الطلبة على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة. وتلجأ بعض مؤسسات التعليم العالي إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة، ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية.

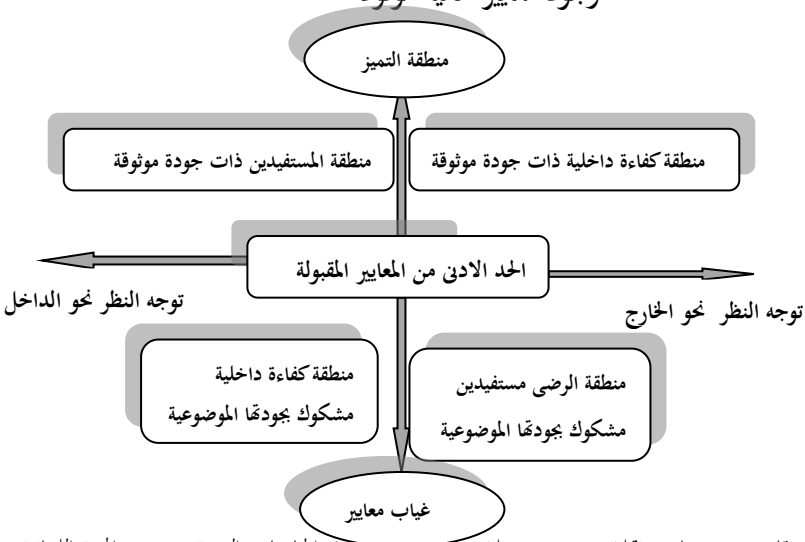
➢ **الاتصالات:** إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية. وحتى تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

➢ **التجسيد المادي للخدمة:** إن خدمات التعليم الجامعي – كغيرها من الخدمات – تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج الى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة، والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة. ومثال النوع الأول القاعات الدراسية والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها. ومن المظاهر المادية التي تتصل بالخدمات التعليمية بصورة غير مباشرة المقاصف والاستراحات والنوادي الصحية والرياضية والحدائق ومواقف السيارات وغيرها.

3-3. مداخل تطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي: تشير ادبيات البحث في مجال الجودة في التعليم العالي الى انه يمكن تعريفها من عدة مداخل على النحو التالي[6] :

- **الجودة بمعنى التميز:** تقوم فكرة التميز في التعليم العالي بالتركيز على مدخ7لات ومخرجات النظام التعليم، من تحديد متطلبات الدخول اليها او التخرج منها، مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها وصعوبة مقرراتها والامتحانات التي يخضع لها الطلبة. هذا المفهوم يعتبر تقليدي على اعتبار ان مؤسسات التعليم العالي مؤسسة لها ما يميزها وذات مستوى عال وطبيعة خاصة.
- **الجودة بمعنى الموائمة مع الغايات (الكفاءةالداخلية):** يتمتع هذا المدخل برواج كبير، اذ انه ينطلق من غايات واهداف المؤسسة او البرنامج ويحاول ضمان الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجري داخل المؤسسة بالنظر الى الموار المتاحة لجعلها تحقق بشكل أفضل الغايات والاهداف المعتمدة، وبذلك يوازي هذا المدخل الجودة بالكفاءة الداخلية. وبرغم من ما يميز هذا المدخل من ضرورة اشهار المؤسسة لغاياتها واهدافها وتحديدها بشكل دقيق، الا انه يعاب عليه عدم الاخذ بعين الاعتبار وجهة نظر المستفيدين من التعليم العالي سواء كانوا الطلة او اصحاب مؤسسات التشغيل او حكومات وسائر اصحاب الشأن المعنيين من المجتمع ككل.
- **الجودة بمعنى تامين رضى المستفردين واصحاب المصلحة:** عمد هذا المدخل الى تطبيق الجودة يعود بالدرجة الاولى الى مدى قدرة المؤسسة او البرنامج على استيعاب لتوقعات المستفيدين وسائر اصحاب المصلحة. حيث يهتم هذا التوجه بالتركيز على الاطراف الخارجية والنظر الى مجمل عناصر المؤسسة والبرنامج وتقييم الغايات والاهداف نحو مدى ملائمتها مع الاحتياجات المجتمعية وتقييم العمليات من وجهة نظر الطلبة وتوسيع نطاق التقييم ليشمل جودة المخرجات ومدى موائمتها لاحتياجات سوق العمل.
- **الجودة بمعنى تامين معايير الحد الادنى:** يرتكز هذا التوجه على احترام مؤسسات التعليم العالي للحد الادنى من متطلبات الجودة على اعتباره مدخل بمثابة الضمانة للسلطات الحكومية والمجتمع. ويعتمد على سلسة من المعايير المحددة مسبقا بشكل واضح والواجب احترامها من جهة ومن جهة ثانية يقضي هذا المدخل عمليات ضمان الجودة تحت اشراف جهات خارجية مستقلة عن مؤسسات التعليم العالي لتامين الثقة المجتمعية بهذه العمليات وبنتائجها.

الشكل رقم (01) : مناطق الجودة بناء على متغيري وجهة النز وقبول المعايير وجود معايير عالية موثوقة



المصدر: صليحة رقاد، مرجع سابق، نقلا عن: زمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005، ص 34.

3-3 العوامل الضاغطة لتبني نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

- **العولمة**:أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزء من التقدم المطلوب للخطط التعليمية ولتطوير المناهج. ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات لم تعد الحاجة إلى الاعتماد الكلي على انتقال الطلبة والأساتذة حول العالم، بل أصبح بالإمكان اشتراك الطلبة في كثير من دول العالم للدراسة معا في صف واحد دون مغادرة منازلهم. كما أدّت كذلك عولمة بعض المهن وزيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية.

- **الاتفاقية العامة حول تجارة الخدمات (GATS)، وسوق التعليم العالي العابر للحدود** (*transfrontalier*): يعدّ نمو التعليم العالي العابر للحدود الوطنية مظهر من مظاهر العولمة، إذ أدّت هذه الأخيرة إلى انتقال البرامج الأكاديمية والمؤسسات التعليمية والطلبة عبر الحدود، وهذا يعتبر نهاية لعصر كانت فيه المؤسسات العامة الوطنية لوحدها تقوم بتوفير خدمة التعليم العالي.

- **السوق الدولية لخدمات ضمان الجودة**:أدى تحرير الخدمات في قطاع التعليم العالي إلى بروز ونمو خدمات ضمان الجودة والاعتماد بشكل متسارع، فقد أصبحت العديد من مؤسسات الاعتماد التي تنشط على المستويات الوطنية لبعض الدول وفي مجالات عدّة كالتكوين في إدارة المؤسسات، الهندسة والطب تقدم خدماتها لمنظمات دول أخرى. وعلى الرغم مما تقدّمه هذه المنظمات الدّولية من مزايا إلا أنّها قد تفرض قيما خاصة بها ومعايير لا تكون متماثلة مع ما تفرضه السلطات الوطنية، وهذا ما يشكل عليها ضغطا كبيرا لإنشاء هياكل خاصة بها تعنى بضمان الجودة ويمكن تكييفها بسهولة مع القيم والمصالح الوطنية.

تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي:تزايد الإقبال على التعليم العالي بشكل ملحوظ في العصر الحالي خاصة في الدول النامية. وفي هذا الإطار، أشار تقرير منظمة (*UNESCO*) لسنة 2010 إلى أنّه على الصعيد العالمي تزايد عدد الطلبة من 68 مليون طالب لسنة 1961 إلى 159 مليون طالب لسنة 82008.

- **خصخصة التعليم العالي**:نظرا لضخامة حجم الموارد المالية المطلوبة للاستجابة لمختلف احتياجات التعليم العالي وعدم كفايتها، لجأت العديد من الدول التي كانت تعتبر التعليم جزءامهما وأساسيا من المسؤوليات الوطنية للدولة إلى فتح الباب للقطاع الوطني الخاص، وفي كثير من الأحيان للمؤسسات الأجنبية للإسهام في نشاط التعليم بما في ذلك التعليم العالي.

- **قلة الموارد المالية**:نظرا لتزايد عدد الطلبة المنتسبين إلى مؤسسات التعليم العالي وتنوع احتياجاتهم، تواجه حكومات الدول مشكلة عدم كفاية الدعم المالي المخصص لهذه المؤسسات لمقابلة هذا التزايد. وكنتيجة لذلك، عمدت العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة البرامج التي تقدّمها ووجهات إنفاق الموارد المتاحة لترشيد هذا الإنفاق مع تأمين الحد الأدنى من الجودة المطلوبة[9].

4- التغيير كعامل اساسي لنجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

يعتبر التعليم العالي في الجزائر من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالا لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ولذلك فان تحقيق الأهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي على تحقيق أهدافه في هذه المراحل، فإذا كان

الاهتمام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم العالي قادرا على بناء المعارف والاتجاهات والتعليم بالجودة المطلوبة فان التعليم العالي سيصبح قادرا على تحقيق الأهداف وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع ومن ثم تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

4. 1- واقع التعليم العالي في الجزائر:حضي التعليم العالي في الجزائر بالكثير من الجهود من أجل تطويره و تحسينه وزيادة كفائه لتحقيق الأهداف المرجوة، ومع ذلك فإن الحاجة إلى التطوير و التحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول الى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية في البلاد من خلال عرض بعض الامثلة التي يعرفها واقع التعليم في الجزائر.

أ. يواجه التعليم العالي في الجزائر ضغوطات شديدة، بالنظر إلى ارتفاع عدد السكان والطلب الاجتماعي المتزايد على هذا المستوى من التعليم ويؤدي ذلكإلى لجوء الدولةوالمؤسسات إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين من رصد الموارد المالية المناسبة في غالبية الأحيان.

ب.لا يزال تسيير مؤسسات التعليم العالي يتسم بشكل عام بدرجة عالية من المركزية، مما يتطلب مزيدا من المرونة ومشاركة الجهات المعنية بها في اتخاذ القرار.

ت.غياب التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي والتعليم العام من جهة وبين الجامعات وسائر مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى الضعف في توجيه الطلبة نحو فروع التعليم العالي المتنوعة بناء على قدراتهم واهتماماتهم، تساهم جميعها في تضخم أعداد الطلبة في بعض الاختصاصات وتقلصها بشكل واضح في الاختصاصات التطبيقية والتقنية، وفي تدني الفعالية الداخلية ومستوى الخريجين، وتؤدي إلى ضغوطات على المؤسسات لتوفير برامج علاجية بغية تحسين مستوى الطلبة الملتحقين.

ث.في معظم الحالات، لم تضع مؤسسات التعليم العالي برامج ومشاريع مناسبة لخدمة المجتمعات المحلية والمشاركة في تنميتها.

ج. أن أوضاع أعضاء هيئات التدريس في التعليم العالي تختلف كثيرا في الجزائر عن باقي الدول

العربية، وغالبا لا تطابق بعض المعايير الدولية كما حددتها التوصية الدولية حول أوضاع هيئات التدريس في التعليم العالي التي أقرها المؤتمر العام لليونسكو في عام 1997.

ح. ينبغي على مؤسسات التعليم العالي أن تعير اهتماما أكبر لاهتمامات الطلبة وتأخذ بالاعتبار احتياجاتهم في كل ما يتعلق بحياتهم خلال الدراسة، أي عند القبول، أو في مناهج الدراسة وطرائق التدريس، أو عند الانتقال إلى الحياة المهنية. وينبغي على هذه المؤسسات أن تسمح للطلبة ولممثليهم بالمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات الخاصة بحياتهم الأكاديمية والاجتماعية داخل الجامعة.

خ. هناك حاجة إلى تعزيز أنماط جديدة من التعليم بحيث تخدم بشكل أفضل تنمية مهارات التفكير العلمي.

د. نتيجة للتطورات الدولية في العلم والتكنولوجيا برزت متطلبات جديدة ليضاعف أعضاء هيئات التدريس والباحثون تعاونهم مع الصناعة ولتوفير التعلم المستمر لخريجي التعليم العالي.

ذ. غالبا ما يرافق النقص في الخريجين المؤهلين في بعض التخصصات بطالة وسوء استخدام لإعداد كبيرة منهم في تخصصات أخرى، فيما يمارس الكثيرون من الأكاديميين المهن الأكاديمية في الخارج مع تأثير ضئيل على التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

2.4–خطوات ادارة التغيير لتطبيق نظام جودة التعليم العالي في الجزائر : يتطلب تحقيق التغيير الفعال لإرساء قواعد نظام جودة التعليم العالي اتباع مجموعة من الخطوات هي :

- الدراسة التشخيصية للوضع الحالي والمستقبلي لمنظومة التعليم العالي وتحديد الفجوة بين الاداء الحالي والاداء المستهدف، مع تحديد اسباب ودوافع التغيير ومدى ضرورة القيام بهذه العملية.
- تهيئة المناخ الملائم للتغيير.
- التخطيط بعد تحديد مدى احتياج مؤسسة التعليم العالي للتغيير.
- التنظيم والتوجيه والاتصال الفعال على اعتبارهم الركيزة الاساسية لنجاح مؤسسة التعليم العالي في تحقيق اهدافها المنشودة.
- الرقابة من خلال تحديد معايير التقييم وتنفيذ عملية الرقابة.

4. 2مشروع تطبيق ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي بالجزائر: في جوان 2008 قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والدي كان بمثابة انطلاق دراسة

امكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية. فانبثقت خلية او فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين. وفي 31-05-2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار انشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي والتي تباشر عملها وفق ما اسند لها من مهام[10] :

- ✓ اعداد منظومة وطنية للمعايير والمؤشرات لضمان الجودة مع الاخذ في الاعتبار المعايير الدولية؛
- ✓ تحديد معايير اختيار مؤسسات التعليم العالي النموذجية ومعايير اختيار المسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية؛
- ✓ اعداد برنامج اعلامي موجه للمؤسسات الجامعية وبرنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة في كل مؤسسة؛
- ✓ تحديد برنامج تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة والسهر على متابعة تنفيذه؛

4. 3متطلبات تطبيق ضمان جودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر : من اهم متطلبات التطبيق ما يلي[11] :

- ✓ دعم واقتناع الوزارة الوصية بضرورة التحسين والتطوير الشامل لمناهج وبرامج التعليم العالي بما يتماشى مع المستوى العالمي.
- ✓ التوجه بالعميل والعمل على تحقيق رضاه ويشمل العملاء الخارجيين المتمثلين في الطلاب ومختلف المؤسسات التي تتعامل معها الجامعات والمعاهد العليا، اضافة الى العملاء الداخلين الذين هم الاساتذة والباحثين والاداريين وكافة العامليين ضمن هذا القطاع.
- ✓ تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة، وهذا من خلال ارساء قواعد وثقافة الجودة لمختلف العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية بهدف اقامة هذا المشروع والتأثير الايجابي على سلوكياتهم وافكارهم وتصرفاتهم وضمان تضامنهم القوي لإنجاز هذا المسعى.
- ✓ قياس الاداء والانتاجية والجودة وهذا من خلال انشاء نظام واعداد معايير قادرة على القياس الدقيق المتعلق بالإنتاجية والجودة في مجال التعليم العالي.

- ✓ الادارة الفعالة للموارد البشرية وهذا من خلال اقامة نظام يرتكز على فكر العمل الجماعي، والتدريب المستمر، والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر، وربط المكافآت بأداء فرق العمل، والعمل على تسير الكفاءات والمواهب والمعارف.
- ✓ التعليم والتدريب المستمر.
- ✓ القيادة القادرة على ادارة الجودة.
- ✓ انشاء فرق عمل للجودة حيث يضم اعضاء من وظائف واقسام مختلفة قصد اشراك جميع فعليات المؤسسة نحو بذل الجهود اللازمة لإنجاح مسعى الجودة.

4. 4الدافعية نحو تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر

➢ إنشاء هيئة ضمان الجودة والاعتماد على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:تتكون هذه الهيئة من الوحدات التالية:

1. وحدة مكلفة بالقياس والتقييم:وتكلف هذه الوحدة بالقيام بمجموعة من المهام، نذكر على رأسها:
   - تحديد معايير تقييم جودة الأداء الجامعي:
   - تحديد إجراءات التقييم الذاتي؛
   - تحديد محاور تقارير التقييم الذاتي؛
   - دراسة تقارير التقييم الذاتي لمعرفة مواطن الضعف والقوة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (التغذية العكسية).
2. **وحدة مكلفة بإعداد معايير ضمان الجودة وتطويرها:** وتتولى هذه الوحدة القيام بمايلي:
   - تحديد معايير ضمان جودة أداء مؤسسة التعليم العالي؛
   - تحديد معايير ضمان جودة البرنامج الأكاديمي؛
   - تطوير معايير ضمان جودة التعليم العالي.
3. **وحدة مكلفة بالتدريب والتوعية:** وتكلف هذه الوحدة بأداء جملة من المهام، نذكر منها:
   - تنظيم ملتقيات ومؤتمرات وطنية ودولية لمناقشة مشروع تطبيق نظام ضمان جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية واستعراض ما تمّ استحداثه في هذا المجال؛

- إرسال بعثات من أعضاء هيئة التدريس إلى الدول الأوروبية والعربية للاطلاع على نظم الجودة والاعتماد بها؛
- تدريب فئة معينة من أعضاء هيئة التدريس من كل جامعة على كيفية إعداد تقارير التقييم الذاتي من قبل خبراء أجانب مختصين في هذا المجال، وبعدها يتم تدريب باقي أعضاء هيئة التدريس لكل جامعة من قبل الأعضاء الذين تمّ تدريبهم؛
- نشر ثقافة ضمان جودة التعليم العالي عبر مختلف مؤسسات التعليم العالي وبصورة مستمرة من خلال إنشاء موقع على الانترنت خاص بها، إعداد دليل لها وتوزيع أشرطة فيديو أو أقراص عنها؛

4. **وحدة مكلفة بالاعتماد وإعادة الاعتماد:** تقوم هذه الوحدة بأداء المهام التالية:
   - منح الاعتماد المؤسسي؛
   - منح الاعتماد البرمجي؛
   - وإعادة الاعتماد.

ويتم ذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

أ- تقييم تقارير التقييم الذاتي بالنسبة للجامعات التي تقدمت بطلب الاعتماد المؤسسي أو اعتماد البرنامج الأكاديمي؛

ب- إرسال مراجعين أجانب تابعين إلى هيئات دولية تهتم بضمان الجودة، للقيام بزيارة ميدانية للجامعة محل طلب الاعتماد للتأكد من تطبيق معايير نظام ضمان الجودة؛

ت- منح الاعتماد في حالة المطابقة التامة للمعايير، ويكون هذا الاعتماد ساري المفعول خلال فترة زمنية محددة؛

ج- وإعادة الاعتماد بعد القيام بإجراءات معينة.

➢ تشكيل لجان ضمان الجودة على مستوى الجامعة : تسهر هذه اللجان على أداء مجموعة من المهام من أهمها:

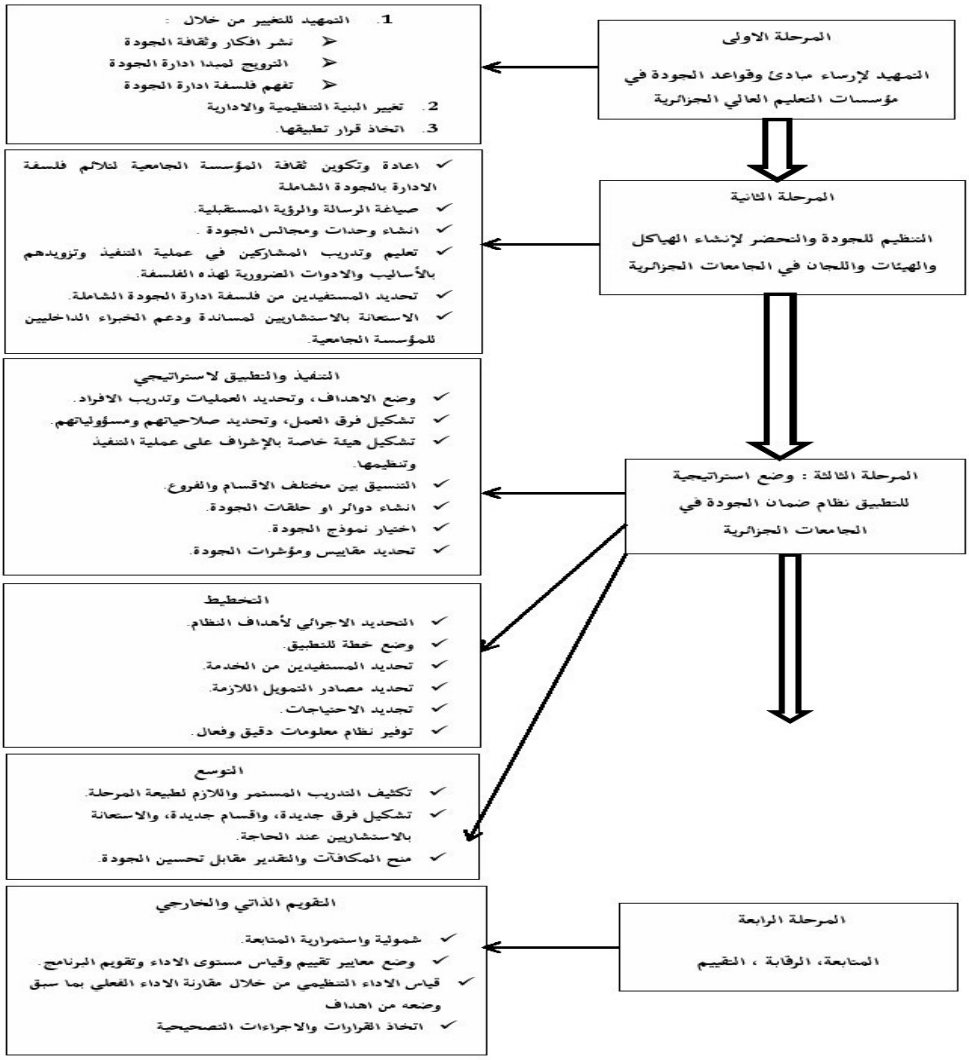
- دراسة تقارير التقييم الذاتي المنجزة على مستوى الكليات واقتراح التحسينات الضرورية؛
- كتابة تقرير إجمالي عن تقارير التقييم الذاتي المدروسة وإرسالها إلى وحدة القياس والتقييم المتواجدة على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛

- إرسال مراجعين إلى الكليات بصفة دورية للتأكد من قيامها بالتطبيق المستمر لمعايير ضمان الجودة؛
- إقامة المؤتمرات والملتقيات وورش العمل المقررة من قبل وحدة التوعية والتدريب لنشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد وتنمية فكر وأساليب ضمان الجود على مستوى الجامعات؛
- عقد لقاءات مع مختلف لجان ضمان الجودة المتواجدة على مستوى مختلف الجامعات بهدف التنسيق وتبادل الخبرات؛
- وإعداد مشاريع خاصة بتطوير التعليم العالي وتحسينه وإرسالها إلى الوحدة المكلفة بإعداد معايير ضمان الجودة وتطويرها لدراستها وتجسيد الأفضل منها؛
- تقديم طلب الاعتماد أو إعادة الاعتماد.

➢ تشكيل خلية ضمان الجودة على مستوى الكليات : تكلف بأداء مجموعة من المهام من أهمها:

- توجيه ومتابعة عملية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي؛
- إجراء التقييم الذاتي السنوي وإعداد تقارير التقييم الذاتي وتسليمها للجنة ضمان الجودة؛
- نشر ثقافة ضمان جودة التعليم العالي والاعتماد والترويج لها على مستوى الكلية؛
- إعداد مجلة دولية متعلقة بضمان جودة التعليم العالي تسمح لمختلف الباحثين بتقديم إسهاماتهم في هذا المجال؛
- فتح فرع ماستر ودكتوراه في تخصص ضمان الجودة والاعتماد لإعداد مختصين مؤهلين للعمل في هذا المجال؛
- التنسيق والتعاون مع سوق العمل.

الشكل رقم (02): خطوات اعتماد نظام خلية الجودة.



المرجع : من إعداد الباحثين

5- آليات المقترحة لتطوير نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

من أجل تبني مدخل الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يمكن الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالي[12]:

جودة الأستاذ: يحتل الأستاذ المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعلمية، فمهما بلغت البرامج في جودتها فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء، مكونون ومؤهلون، ولتحقيق ذلك يجب توفر عدد من السمات لدى الأستاذ منها: السمات الشخصية، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية، الكفاءات العلمية، الكفاءة التربوية، الكفاءة الاتصالية، الرغبة في التعليم. كما يعد مؤشر مقدار الإنتاج العلمي للأستاذ الذي يتطلب معايير لقياس إنتاجيته، والتي اقترح البعض منها: المنشورات العلمية، التقديرات والاعتراف العلمي مثل العضوية الشرفية في بعض الجمعيات العلمية أو رئاسة مؤسسة مهنية وطنية، ويمكن تحديد أدوار الأستاذ في النقاط التالية: التدريس والتقويم، الإرشاد والتوجيه، التأليف والترجمة، البحث العلمي، خدمة المجتمع، العمل الإداري، التطوير المهني أي أن الأستاذ لديه: أدواره اتجاه طلابه، اتجاه الكلية التي يعمل بها، أدواره اتجاه المجتمع المحيط به، اتجاه نفسه؛

جودة الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية التي من أجله أنشأت، ويقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من استيعاب كافة أمور المعرفة، وتكتمل متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته. ومن هنا فإن إدارة الجودة الشاملة ترى الطلاب كزبائن وكموظفين في النظام التعليمي، ويجب على المديرين أن يدخلوا الطلاب في عملية التعليم الخاصة بهم أنفسهم عن طريق تدريبهم على التساؤل في عملية التعليم وعندما يتساءل الطلاب عن عملية التعلم بعدها يجب أن يقوم المديرون بالاهتمام باقتراحات الطلاب من أجل التغيير؛

جودة خطة الدراسة: تعد الخطة الدراسية أحد العوامل الرئيسية المرتبطة بالجودة من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، ومدى قدرتها على تنمية وإثراء شخصية المتعلم في مجالات تحديد وحل المشكلات المرتبطة بتخصصه المهني، من خلال التركيز على التكوينات العملية التي تتضمنها الخطة الدراسية، وهذا يتطلب إلغاء النمطية التقليدية المتبعة حاليا في الجامعات من حيث توزيع مواد الخطة الدراسية بين متطلبات الجامعة والكلية والقسم، واستبدالها بخطة دراسية جديدة وفق مؤشرات جودة الخطة الدراسية؛

جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس: يجب أن تكون البرامج التعليمية شاملة، عميقة ومرنة وتستوعب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، بالإضافة إلى ضرورة تكيفها مع المتغيرات

العالمية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها. كما يستوجب التحول من الآليات التقليدية في التدريس إلى الآليات المتطورة والمتنوعة وباستخدام تكنولوجيا التعليم والتعلم الحديثة؛

جودة المباني التعليمة والتجهيزات والبيئة التعليمية: يعد المبنى التعليمي وتجهيزاته من المحاور الهامة للعملية التعليمية، وذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية، وتعتبر جودة المباني والتجهيزات أداة فاعلة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، وتتضمن جودة المباني والتجهيزات، موقع المبنى ومساحاته المدرجات، القاعات، المرافق، المكتبة، المطعم، جودة الإنارة والتهوئة، سعة المكان، جودة الأثاث ومؤثرات الصوت، المختبرات والمعامل والتقنيات بأنواعها؛

جودة الإدارة التعلمية والتشريعات واللوائح: لا شك أن جودة الإدارة في المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أماجودة التشريعات واللوائح التعليمية فيجب أن تكون مرنة، واضحة ومحددة حتى تكون عونا لإدارة المؤسسة التعليمية، كما يجب عليها أن تواكب كافة التغييرات والتحولات من حولها، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك في الاعتبار لأن المؤسسة التعليمية توجد في عالم متغير تؤثر فيه وتتأثر به؛

جودة الكتاب التعليمي: يقصد بجودة الكتاب التعليمي، جودة محتوياته والتحديث المستمر له بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته وأبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تتطلبها المؤسسة التعليمية منه،كما يجب أن توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم، الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب، ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي؛

جودة التمويل والإنفاق التعليمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توفرت لديه الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وأصبح من السهل حلها، ولا شك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لمقدار التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط. ويعد

تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير على تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، أيضا فإن الاستخدام السيء للأموال سيؤدي ضمنا إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم، والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والخاص، وعوائد مراكز البحث والتدريب؛

جودة تقييم أعمال الطلبة: إن التنويع في أدوات تقييم الطلبة يعد مؤشرا أساسيا في تحقيق الجودة وتطوير العملية التعليمية، بحيث يجب التركيز على انتقاء نشاطات ومحاور عملية التقييم واتسامها بالشمول والتكامل والموضوعية والصدق والثبات؛

جودة تقييم الأداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية، والمتكونة من الطالب، الأستاذ، البرامج التعليمية، طرق ووسائل التدريس والتمويل...الخ، وكل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل هذه العناصر على أن تكون تلك المعايير واضحة ومحددة ويمكن استخدامها وقياسها، إضافة إلى تكوين القائمين على عملية التقييم، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة بموجب تلك المعايير ومستويات الأداء.

6- التوجه نحو تطبيق جودة التعليم العالي في الجزائر نموذج جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي:

6-1 نبذة مختصرة عن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي: مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية2014

- المرحلة الأولى 1995-1998 : أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 و انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1996/1995كنواة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

. إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

. تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 2000/1999

- المرحلة الثانية 1998-2001 : إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بين عكنون استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 2000/1999 و التابعين لجامعة محمد خيضر ببسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي .

- المرحلة الثالثة 2001-2012 : أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد:
  - معهد العلوم القانونية والإدارية و معهد الآداب واللغات.
  - معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير و معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.
  - معهد العلوم والتكنولوجيا.

المرحلة الرابعة 2012-2014: أنشأت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 و المؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433 و تضم:

1- كلية العلوم و التكنولوجيا، 2- كلية علوم الطبيعة و الحياة ، 3- كلية الأداب و اللغات

4- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية،5- كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

6- كلية الحقوق و العلوم السياسية

المرحلة الخامسة من 2014 إلى اليوم : تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 اكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية ، حيث لم تزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2016/2015 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 20000 مع ما يزيد عن 700 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية:

1-كلية التكنولوجيا، 2- كلية العلوم الدقيقة، 3-كلية علوم الطبيعة و الحياة

4-كلية الأداب و اللغات، -5كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

6-كلية العلوم الإقتصادية، 7-كلية الحقوق و العلوم السياسية.

2-6 الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة بجامعة حمه لخضر بالوادي: انتهجت جامعة الوادي استراتيجية واضحة تسعى من خلالها الى انشاء وتجسيد نظام ضمان الجودة على المدى المتوسط ،وذلك من خلال تحديد اهداف وغايات الانشاء وخطوات التطبيق ومعايير التقييم13.

- الرسالة؛ القيم؛ الرؤية (مجموع الأهداف)
  - ✓ تعليم جامعي متميز لإطارات الغد، وإنتاج بحثي إبداعي،
  - ✓ أداء خدمات إدارية متقنة؛ للمساهمة في تعزيز نهضة وطننا وأمتنا بالعلم والمعرفة.

قيم الخلية :

- ✓ حب الوطن.
- ✓ بالعلم تُبنى الحضارات.
- ✓ إتقان العمل وتقدير الإنجاز.

رؤية الخلية:أن تصبح جامعتنا، جامعة الشهيد حمّه لخضر بالوادي/ الجزائر:
منارة علمية عالمية رائدة في التعليم الأكاديمي والبحث العلمي، ودعامة أساسية للتنمية المستدامة محليا ووطنيا.

- ➢ **التعريف بخلية ضمان الجودة (*CAQ*) ومهامها على مستوى الجامعة:**خلية ضمان الجودة (*La Cellule d'AssuranceQualité(CAQ*) هي هيئة تتكون من مسؤول الخلية وأعضاء يمثلون كل الكليات بالمؤسسة، وتشرف الخلية مركزيا على تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعة، وتتبع مباشرة للسيد مدير الجامعة.وتتأسس في كل كلية أو معهد وحدة ضمان الجودة يترأسها عضو خلية ضمان الجودة.

مهامها خلية ضمان الجودة

1-تنشر ثقافة إدارة الجودة في المؤسسة.	6-إدارة التقييم الذاتي والمراجعة الداخلية لضمان تطبيق معايير الجودة.
2-تقود إدارة الجودة في المؤسسة.	7-إنشاء الخطة الاستراتيجية العامة والخطط التشغيلية للجامعة.
3-ترافق وحدات الجودة في كل الأنشطة.	8-تنفيذ معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي.
4-تكوين مسؤولي الجودة.	9-تطبيق نظام التقييم الداخلي للجودة.
5-التواصل وإعلام كل الجهات المعنية بالمعلومات والإحصائيات اللازمة ذات الصلة.	10-التحضير للتقييم الخارجي ومتابعته.

- ➢ **الهيئات المسؤولة عن ضمان إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي:**تشرف مركزيا على إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي بالجزائر؛ اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية"*CIAQES*" *La Commission d'Implémentation d'un systeme Qualité d'assurance Supérieur. d'Enseignement dans les établissements* وللجنة ممثلين في كل ندوة جهوية.

وتأسست اللجنة الوطنية "*CIAQES*" وفقا للمرسوم رقم: 167 المؤرخ في: 31 ماي 2010م. وهي هيئة تتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ومسؤولية اللجنة الرئيسية هي وضع الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء في قطاع التعليم العالي، ودعم ومرافقة المؤسسات الجامعية لتنفيذ إجراءات ضمان تحقيق الجودة.

وتعتبر "*CIAQES*" هي المسؤول المباشر عن خلايا ضمان الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

- **اهداف الخلية في ثلاث سنوات القادمة (2016-2017-2018)**

الموسم 2015-2016 اهداف الانشاء والتأسيس:

1- اعداد تأسيس خلية ضمان الجودة وتكوينها في مجال ادارة الجودة.

2- تنظيم ورشات تدريبية تطبيقية متخصصة للجنة الجودة ومركز الابحاث.

3- ضبط رسالة ورؤية واهداف وقيم جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

4- جمع معطيات واقع جودة الاداء بالجامعة.

5- تحديد القطاعات او المجالات بالجامعة وترتيبها حسب الأولوية لاستهدافها بخطط ادارة الجودة.

6- اعداد الخطة الكلية الاستراتيجية العامة.

7- بناء الخطط التشغيلية.

8- وضع مؤشرات قياس الاداء (على مستوى مركزي، وصولا للكليات والاقسام).

9- نشر ثقافة الجودة في الجامعة : دليل ضمان الجودة، منشورات ومطويا اشهارية للتعريف بالجودة واهدافها، شرح استراتيجية، تبني ثقافة الجودة.

10- اعادة بناء الموقع الالكتروني وفقا للخطة الاستراتيجية لضمان الجودة بالجامعة.

الموسم 2016-2017 -2018 :

تطبيق الخطة الاستراتيجية وفق خطط تشغيلية دقيقة بنموذج SWOT تماشيا مع مرجعية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

- **خطوات لضمان نجاح تطبيق برنامج خلية ضمان الجودة في جامعة حمه لخضر بالوادي**

1. تبني الادارة العليا للجامعة لأبعاد الجودة، والالتزام بتنفيذ برنامج ضمان الجودة وتدعيمه.
2. تدريب المسؤولين الإداريين والبيداغوجيين على مفاهيم الجودة الشاملة واساليب وتطبيقها.
3. اعداد خطة استراتيجية عامة برسالة ورؤية واهداف ومؤشرات قياس واضحة.
4. تشكيل مجلس اداري للجودة يضم في عضويته الادارة المركزية، ومسؤولي الكليات، ويقوم هذا المجلس بالمصادقة على الاستراتيجية العامة لضمان الجودة بالجامعة.

5. وضع اليات عمل وفق خطط تشغيلية تتماشي مع الخطة الاستراتيجية العام للجودة بالجامعة، لتحديد كيفية اشراك العاملين في تنفيذ برنامج الجودة، على كل المستويات واستخدام الانظمة الحالية في تنفيذ هذا البرنامج.
6. وضع الية للتواصل السريع والفعال بين كل الفاعلين في عملية تطبيق برنامج نظام الجودة، وضمان التحسين المستمر.
7. تحليل الاحتياجات التدريبية لمضامين الجودة، للمستويات المستهدفة وضبط انواع التدريبات والمهارات اللازمة.
8. التأكد من ان ادارت الكليات والاقسام تطبق معايير قياس مدى مطابقة الخدمات المنتجة لاحتياجات المستنفدين، وتعديل الاجراءات والانظمة الادارية الحالية لقياس درجة تلبية هذه الاحتياجات.
9. مراقبة وتقويم النتائج باستمرار، لتتبع بدقة تطبيق نظام الجودة وضمان التحسين المستمر.
10. اعلان تقرير تطبيق برنامج الجودة سنويا في حفل اختتام الموسم الجامعي، ومكافأة وتقدير العاملين المشاركين في جهود الابداع والتحسين.
11. التقويم الشامل السنوي وتعديل خطط برنامج الجودة.

- **مؤشرات قياس الاداء لضمان الادارة بالجودة** : تم وضع عدة مؤشرات تنبثق من مؤشرين رئيسين اوليين هما:

✓ قياس تحسين جودة الاداء باستخدام الاداء القديم كأساس للقياس.
✓ قياس اداء المؤسسة بمؤسسات اخرى او المعايرة Benchmarking.

المؤشرات الدائمة : وتبنى على اساس كل هدف تفصيلي، ومن هذه المؤشرات الأتي :

✓ عدد الابحاث المقدمة للملتقيات الوطنية والدولية داخل وخارج الوطن.
✓ تصنيف المجالات الصادرة عن الجامعة، تصنيف الموقع الالكتروني للجامعة.
✓ عدد المشاريع المقدمة للمؤسسات (الاقتصادية، الاجتماعية، التربوية، الثقافية).
✓ عدد براءات الاختراع. عدد الجوائز – شهادة جودة الخدمات الايزو. المؤلفات العلمية.
✓ انجازات الطلبة في مؤسسات اخرى (دكتوراه، مسابقات علمية...)
✓ سرعة الانجاز الاداري للخدمة.
✓ رضا المتعاملين مع مخرجات الجامعة.

- ✓ عدد الوحدات البحثية ومخابر البحث وإنجازاتها.
- ✓ نتائج الامتحانات والإحصائيات البيداغوجية.
- ✓ عدد الطلبة في كل الأطوار لا سيما في الدكتوراه.
- ✓ ترتيب الجامعة وطنيا وعالميا.
- ✓ درجة رضا سوق العمل على خريجي الجامعة- درجة رضا الطالب على عملية التحصيل والتكوين- درجة رضا الاستاذ على ظروف البحث والتدريس- درجة رضا الموظفين على الاداء الاداري.

➢ شعار خلية ضمان الجودة وابعاده :

مستوحى الشعار من نظام الادارة PDCA ويعني (خطط، نفذ، تحقق، صحح) الدلالات :

الاسم : بناء على الاسم المقترح من الوزارة.

المنحنى البياني : الادارة العلمية وقياس الاداء.

الدائرة المتحركة : تقدم وتطور مؤسسو جامعة الوادي نحو الاعلى.

المثلث : هو ضمان عدم التراجع للخلف.

صورة الاجتماع : التخطيط والعمل الجماعي المنظم.

الساعة : ادارة الاهداف بالوقت.

خلية ضمان الجودة في جامع الوادي

الخاتمة :

لقد تبين لنا بشكل جلي من خلال ما ورد في هذه الدراسة ان تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يعد ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية العالمية. وقد اوضحت الدراسات والدراسة الحالية ان التوجه نحو التطبيق يتطلب تكريس

الجهود وارساء قواعد التغيير وتسطير الخطوط العريضة له من تحديد الاهداف وانشاء الاليات المناسبة وانتهاج استراتيجية واضحة تسعى الى فعالية وكفاءة تطبيق هذا النظام.

المراجع :

[1]Hervé Cellier, Démocratie D'apprentissage Invariants De la Qualité, Actes du colloque international sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En œuvre, Université de Skikda, Novembre, 2012, p39

[2]رضا ابراهيم المليجي، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية : اليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2010، ص.ص 159-161.

[3] نفس المرجع السابق، ص . ص 180-181.

[4] سمير بن حسين ، تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة حالة–، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 18 مارس، 2015، ص 209.

[5] يوسف احمد أبو فارة، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، المؤتمر العلمي حول النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، 2004.

[6] صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري ، رسالة دكتوره غير منشورة، جامعة سطيف 1 ، 2014، ص 30. نقلا عن : زمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005، ص 77 و محمد عطوة مجاهد والمتولي اسماعيل بدير، الجودة والاعتماد في التعليم العالي، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006، ص.ص 4-6.

[8]Martin Michaela et Stella Antony, Assurance qualité externe dans l'enseignement supérieure : les options, UNESCO, p. 27.

[9] للاطلاع أكثر، يمكن الرجوع إلى:

– مروة أحمد، مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأردن، 2001، ص. 145.

– محمد حميدان العبادي، مجالات ومؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بسلطنة عمان في مجلة الإداري، العدد 103، ديسمبر 2005، ص. 95.

–شيراز محمد طرابلسية، إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، عمان: مكتبة المجتمع العربي، الطبعة الأولى 2011.، ص.29.

–السيد عبد العزيز البهاوشي وسعيد بن حمد الربيعي،ضمان الجودة في التعليم العالي،عمان:دار المسيرة،ط الثانية، 2005، ص. 94.

–سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص.ص. 160/156.

[10] زين الدين بروش و يوسف بركان، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والافاق، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، ص 813.

[11] خالد احمد سعد، ادارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، 1997، ص 84، بالتصرف.

[1212]باديس بوخلوة وسامي بن خيرة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد جامعة قاصدي مرباح ورقلة 09، 2016،ص 101.

[13]http://www.univ-eloued.dz/index.php/cellule-qualite

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

دور الإعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي
– الإشارة إلى التجربة الأمريكية و البريطانية–

د. خيرالدين جمعة جامعة بسكرة
د.عمراوي سمية جامعة البليدة 2

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى بيان دور الإعتماد الأكاديمي في ضان جودة التعليم الجامعي مع الإشارة إلى التجربة الأمريكية و البريطانية، باعتبار أن التعليم الجامعي يمثل أهم المرتكزات الرئيسة لريادة التنمية الشاملة ، بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع ، بالإضافة إلى دوره في الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدامها وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع.

توصلت الدراسة إلى أن للإعتماد الأكاديمي دور مهم في ضمان جودة التعليم الجامعي بإعترافه بأنها تم تطويرها عمليا طبقا للمعايير المرجعية المتفق عليها، إضافة إلى أن إنشاء نظام للإعتماد هو الجزء التكميلي لإنشاء وتطبيق أنظمة تعليم عالي طبقا لمعايير الجودة، وليس بديلا عنها.

الكلمات المفتاحية: الإعتماد الأكاديمي، جودة التعليم الجامعي، ضمان الجودة، الجامعة.

Abstract: The aim of this study is to show the role of academic accreditation in the quality of university education, with reference to the American and British experience, considering that university education represents the most important pillars of the overall development leadership, as well as its role in preparing intellectual, scientific and professional frameworks for community organizations. Access, development, use, scientific research and community service.

The study found that academic accreditation plays an important role in ensuring the quality of university education by recognizing that it has been developed in practice according to the agreed reference criteria. Moreover, the establishment of accreditation system is the complementary part to the establishment and implementation of higher education systems according to quality standards.

Keywords: Academic Accreditation, Quality of University Education, Quality Assurance, University.

مقدمة:

يعد التعليم أحد الروافد المهمة في تطوير المجتمع، إذ أن التعليم الجيد الذي تتحقق فيه الجودة يساهم في خلق قيمة للمجتمع، وبالتالي خلق قيمة لإقتصاد الدولة. ويتطلب الوصول للجودة تحسين مدخلات التعليم، وكذلك تحسين العمليات التعليمية، مما يؤدي إلى تحسين مخرجات التعليم التي من أهمها الخريج (الطالب الجامعي المتخرج)، الذي يمتلك المؤهلات ويتمتع بصفات تجعله قادرا على التعامل بكفاءة وفاعلية مع متغيرات المحيط.

تعتبر ضمان الجودة والإعتماد للجامعات من أهم القضايا في الوقت الحاضر في ظل مافرضه الواقع المعاصر والتوقعات المستقبلية التي تتجه جميعا باتجاه العولمة، وما نتج عنها من ظاهرة التنافسية والإنفتاح العالمي في كافة المجالات، وخاصة في ظل ثورة المعلومات والإتصالات، كل ذلك أصبح لزاما على وزارات التعليم العالي القيام بمراجعة برامجها الأكاديمية بشكل دوري والتحقق من جودة مخرجاتها، وبشكل خاص مستوى خريجيها، حيث أن الإهتمام بجودة مخرجات البرامج الأكاديمية يعد بمثابة الدعامة الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية و الإجتماعية لأي دولة.

- **إشكالية الدراسة:** مما سبق يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالي:

ما دور الإعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي؟

ينبثق منها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم الإعتماد الأكاديمي؟ وما هي متطلباته؟
- ما مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي؟
- ماهي العلاقة بين الإعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم الجامعي؟

- **فرضيات الدراسة:** على ضوء الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية.

للإعتماد الأكاديمي دور مهم في ضمان جودة التعليم الجامعي.

- **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان دور الإعتماد الأكاديمي كأحد المداخل الضرورية في عملية ضمان جودة التعليم الجامعي، وذلك من خلال تناول الدراسة لأحد المواضيع الهامة، وهي جودة التعليم الجامعي باعتبار العملية التعليمية منظومة متكاملة العناصر لها مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، والتي تخضع كلها لمعايير الجودة، باعتبار

الطالب أهم محور في معايير الإعتماد الأكاديمي. كذلك الوقوف عند التجربة الأمريكية والتجربة البريطانية، باعتبارهما أهم الدول الرائدة في مجال الإعتماد الأكاديمي.

– من خلال هذه الدراسة سوف نتناول النقاط التالية:

أولا: الإعتماد الأكاديمي الجامعي.

ثانيا: الجودة في التعليم الجامعي.

ثالثا: دور معايير الإعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي.

رابعا: إشارة للتجربة الأمريكية والتجربة البريطانية في الإعتماد الأكاديمي الجامعي.

أولا: الإعتماد الأكاديمي الجامعي:

هناك أيضا من يطلق على الإعتماد الأكاديمي بـ الإعتراف الأكاديمي

1. تعريفه:

الإعتماد هو "مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو للبرنامج الأكاديمي مقابل إستيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقييم (الإعتماد) التربوية"[1].

كما يمكن تعريفه على "أنه شهادة تمنح لمؤسسة تعليم تؤمن معايير محددة لجودة التعليم"[2].

يعرف الإعتماد الأكاديمي على أنه" عملية تقويم جودة المستوى التعليمي الجامعي، و يتم بواسطة هيئة متخصصة، في ضوء معايير محددة لمجالات العلمية التعليمية المتعددة "[3].

2. أهدافه: يهدف الإعتماد الأكاديمي إلى[4]:

- الإرتقاء بجودة التعليم والحفاظ عليه.
- توفير المساءلة ودعم المسؤولية إزاء كل الجوانب التنظيمية في المؤسسة.
- توفير مستويات ومعايير مقننة للتقويم تشمل كل جوانب المنظومة التعليمية في المؤسسة.
- تنمية فكر تربوي مرتبط بثقافة التقويم.
- تحديد المستويات التي يتوفر فيها شروط الإعتراف الأكاديمي.

- توطيد ثقة المجتمع بالمؤسسات التعليمية بها (وهو نوع من المساءلة الأكاديمية في إطار ديمقراطي).
- التأكد من أن الطلبة وأرباب العمل والأهل لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات التي تبين كيفية حصول الطلبة على شهاداتهم بموجب معايير أكاديمية نوعية.
- في حالة الجامعات (المؤسسات) حكومية، فالإعتماد يوفر الفرصة للتأكد من أن الأموال العامة تذهب للأهداف الموضوعة من أجلها وأن هنالك إمكانية محاسبة المؤسسات.

3. أنواع الإعتماد: يقسم الإعتماد الأكاديمي إلى:

1.3 الإعتمادالمؤسسي: يعرف على أنه إعتماد المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلاب والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية[5].

2.3 الإعتمادالبرامجي: ويطلق عليه أيضا الإعتماد التخصصي؛ ويقصد به تقييم البرامج بمؤسسة "ما" والتأكيد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة.

3.3 الإعتماد المهني: عبارة عن منظومة متكاملة من الإجراءات التي تهدف إلى ضمان جودة إعداد الفرد و جودة أدائه و تنميته مهنيا بشكل مستمر من خلال اجتيازه لبرامج دراسية معينة مثل برامج القانون أو الهندسة أو الطب بمستوى يساعد على استيفائه لمتطلبات الترخيص و تجديد الترخيص لمزاولة المهنة[6].أي يقصد به منح حق ممارسة المهنة للشخص، و هذا يساعد على منح أصحاب المهن المختلفة أعلى مستويات التأهيل و التدريب وفق أحدث الأساليب العلمية.

4. مراحل الإعتماد الأكاديمي الجامعي:

تعتمد عملية منح شهادة الإعتماد للجامعات من قبل المنظمات الدولية المختصة على مجموعة من المراحل، كما يلي[7]:

1.4 الدراسة الذاتية:وتسمى هذه المرحلة بمرحلة الدراسة الذاتية أو كتابة التقرير الذاتي للمؤسسة التعليمية، فتقوم الجامعة الراغبة في الحصول على الإعتماد الأكاديمي بإعداد دراسة تفصيلية وشاملة عن أوضاعها الحالية بشكل متكامل. وحسب متطلبات الجهة المانحة

للإعتماد، وتشمل هذه الدراسة كافة المعلومات الخاصة ببرامجها وهيكلها الإداري والمالي، والخدمات التي تقدمها للمجتمع المحلي، وتدعم هذه الدراسة بكافة الوثائق الضرورية على شكل ملاحق وجداول وبيانات توضح مصداقية الدراسة.

2.4 تقديم طلب للمنظمة الدولية المانحة للإعتماد: تتقدم الجامعة بطلب الحصول على الإعتماد من خلال ملء إستمارة خاصة بذلك. إذا تبين لفريق الإعتماد في المنظمة الدولية أن البرنامج غير مستوفي للشروط المطلوبة، يتم رفض الطلب، وفي هذه الحالة لا يجوز للجامعة إعادة التقدم إلا بعد إنقضاء المدة المحددة من قبل المنظمة المانحة للإعتماد، على الأقل من تاريخ الرفض.

3.4 تقييم المنظمة المانحة للإعتماد: تقوم الهيئة المانحة للإعتماد بمخاطبة الجامعة رسميا في حالة إستيفاء الجامعة للشروط المؤهلة للتقدم للإعتماد، وذلك بما يفيد قبول الطلب خلال مدة لا تزيد عن شهر من تاريخ التقدم، وتحثها على البدء بملء الإستثمارات ذات العلاقة بالإعتماد المعدة لهذا الغرض والواردة في دليل الإعتماد، وعلى الجامعة أن تدفع رسوم الإعتماد والمحددة من قبل الهيئة المانحة له.

4.4 الزيارة الميدانية:تشكل الهيئة المانحة للإعتماد لجنة أو عدد من اللجان المتخصصة للقيام بزيارات ميدانية للتأكد من مصداقية الدراسة الذاتية المقدمة، وإجراء المقابلات مع أعضاء الجهاز الإداري للجامعة، وتفقد المرافق والأجهزة والمصادر التعليمية، والإطلاع بشكل مباشر على كافة الأوضاع المالية بهدف تقويم مستوى الجامعة وإستكمال أية معلومات ناقصة أو إضافية ترى اللجنة ضرورة إستكمالها، وفي النهاية تقوم هذه اللجنة بكتابة تقرير شامل ترفعه للجهة المسؤولة عن منح الإعتماد.

5.4 التحكيم بواسطة وكالات الإعتماد:توجد لدى وكالات الإعتماد لجان مسؤوليتها إعتماد المؤسسات والبرامج الجديدة، وإعادة إعتماد المؤسسات والبرامج المتطورة، ورفض إعتماد مؤسسات وبرامج أخرى، وتتكون هذه اللجان من ذوي الخبرة والإختصاص في مجال الإعتماد الأكاديمي.

6.4 القرار النهائي: تقوم الجهة المسؤولة عن منح الإعتماد بدراسة جميع التقارير والملاحظات والتوصيات المقدمة لها من قبل الجامعة الراغبة في الإعتماد ومن قبل لجان الزيارات الميدانية، وتتخذ قرارها النهائي في ضوء مدى إلتزام الجامعة بالمعايير المطلوبة. ويتم

منح الإعتماد لفترة محددة من الزمن – ما بين 2- 10 سنوات، وذلك حسب وضع الجامعة، ويجوز للجامعة أن تستأنف خلال (30 يوم) من وصول القرار إليها ضد أي قرار سلبي قد يصدر عن الهيئة المتاحة للإعتماد.

7.4 التقويم والمتابعة: يتم إعادة تقييم الجامعة والبرامج التعليمية بصفة دورية في فترة تتراوح بين عدد قليل من السنوات تصل إلى عشر سنوات، وفي كل مرة يتم إعداد دراسة ذاتية وتخضع المؤسسات إلى الزيارات الميدانية للتأكد من إلتزام الجامعة وتلبية معايير الإعتماد، وتنفيذ التوصيات المرتبطة بعمليات التحسين والتطوير المستمر، وإذا أخفقت الجامعة في تلبية متطلبات المعايير خلال فترات الإعتماد، يتم سحب الإعتماد منها.

5. متطلبات تطبيق الإعتماد الأكاديمي:

يمثل تطبيق الإعتماد الأكاديمي في الجامعات إحدى الآليات الداعمة لضمان جودة التعليم، لذا يتطلب تطبيقه توافر عدد من المتطلبات، أهمها[8]:

1.5 متطلبات إدارية: تتمثل في:

- تنظيم إداري يشمل الهياكل الإدارية وما يرتبط بها من طرق وأساليب لإختيار القيادات الإدارية التي تتطلب الإدارة الفعالة.
- مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صناعة قرارات الإعتماد.
- تأسيس مراكز التقويم المؤسسي لتتولى أنشطة التقويم.
- التنسيق بين مراكز التقويم المؤسسي ومراكز الإعتماد على مستوى الدولة لأخذ شهادات الإعتماد.
- توفير المصادر المالية والبشرية لتنفيذ واستمرار أنشطة الإعتماد.
- التحديد الجيد للمهام والواجبات والمسؤوليات التي يلتزم بها الرؤساء والمرؤوسين.
- تأسيس هيئة وطنية مستقلة للإعتماد الأكاديمي.

2.5 متطلبات تنظيمية: من أبرز هذه المتطلبات تكوين لجنة توكيد الجودة على أن تكون لجنة إستشارية مكونة من عدد من أعضاء هيئة التدريس وممثلين للأجهزة الإدارية بالجامعة، وتكون مهام هذه اللجنة:

- وضع مواصفات دقيقة لتحقيق الجودة في أنشطة الجامعة.

- تطبيق أدوات قياس الجودة على القطاعات المختلفة بالجامعة.
- الخروج بنواتج القياس.
- نشر ثقافة الجودة بالجامعة.
- تخطيط احتياجات العاملين وهيئة التدريس لتوكيد الجودة.
- نشر نتائج قياس الجودة بالجامعة لتحفيز العاملين على العمل وتقديم قاعدة بيانات تفصيلية عن الجامعة للإفادة منها في تعظيم الجودة.

3.5 متطلبات شخصية:

- الوعي بثقافة الإعتماد الأكاديمي وأهميته ومقتضياته العلمية في نظم التعليم ومحتواه.
- الرضا عن معايير الإعتماد الأكاديمي وعن الأوزان النسبية لكل بند أو معيار من معايير الإعتماد.
- ضرورة إدراك القادة الإداريين بالجامعة لمقتضيات ضمان الجودة وبذل قصارى الجهد لتطبيقها وتوكيدها.
- الإلتزام بتطوير السلوك الجامعي والمهني لدى أعضاء هيئة التدريس ليصبح تقدير العلم وتجويد العمل وتفضيل الصالح العام في مقدمة إهتمامهم.

4.5 متطلبات مهنية:

- وجود أهداف واضحة ومحددة للجامعة.
- التطوير المستمر للبرامج الدراسية والتجهيزات المادية والمرافق والأنشطة الجامعية لتواكب أحدث النظم العالمية.
- تطوير الأهداف التعليمية.
- توفير فرص تطبيق برامج تعليمية تجريبية للأخذ بها في المستقبل.
- قبول معايير الإعتماد الأكاديمي من قبل الخبراء والمسؤولين في الجامعات والأساتذة والمسؤولين بالجامعات.
- شمولية التقويم؛ حيث تضم عمليات التقويم جميع الطلاب والمسؤولين والإداريين.

– وضع آلية التخطيط الجيد لتطوير المقرارات والأنشطة التعليمية بإستمرار في ضوء تحديد واضح لأهدافها.

– تجويد العمليات.

5.5 متطلبات بيئية:

– وعي سلطات إتخاذ القرار بالجامعات بأهمية التعاون والتفاعل مع المجتمع المحلي والعمل الإيجابي لإزالة كافة معوقات هذا التفاعل من خلال الإجراءات والتشريعات الإدارية الجامعية.

– ضرورة توفير الإحتياجات المكتبية والإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة لتطوير أدائهم.

– ضرورة الحصول على معلومات ومؤشرات تعليمية من الجامعات حول قضايا التعليم ومشكلاته لتكون مصدر التوجيه العمل داخل الجامعة.

– إنشاء قاعدة بيانات عن أهداف الجامعة وبرامجها وأساليبها التعليمية، ونظم التقويم والإمتحانات.

ثانيا: الجودة في التعليم الجامعي:

إزدادت مسؤوليات المؤسسات التعليمية ولا سيما في العقود الأخيرة بزيادة أعداد الطلبة المقبولين وزيادة أعداد المتخرجين، وكذلك وفرة في نشر الأبحاث بل تعدت ذلك بحيث صارت مطالبة بتغير المناخ والبيئة التنظيمية المناسبين والملائمين وذلك لخلق فرص للعمل للجيل الصاعد من أجل الإستفادة من طاقاته.

1. تعريف الجودة و ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

أشار مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم فى باريس فى أكتوبر 1998 الى أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: الجوانب الإدارية والتنظيمية، البرامج التعليمية، المناهج الدراسية، أعضاء هيئة التدريس وأداءهم الأكاديمي، البحوث العلمية، التمويل وإدارة الموارد المالية، التجهيزات والإنشاءات ومستلزمات الأداء الأكاديمي، المكتبات ومصادر المعلومات، الوسائل التكنولوجية توافرها واستخدامها،

الطلاب، سياسات وإجراءات القبول، نظام التقييم والامتحانات، علاقة المؤسسة التعليمية بالمجتمع[9].

يؤكد جوران– Juran– أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية . ويضيف (جوران) أن ذلك لا يعني التركيز فقط على قياس مدى ما يتم تحقيقه من أهداف بل ينبغي أن يشمل تقييم للانجازات التي تم تحقيقها في مستويات التعليم العالي . ويقترح أنه في ظل غياب معايير محددة ومتفق عليها في التعليم العالي يصبح من الضروري على المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة أن تحدد رؤيتها وأهدافها وغياتها للكي يمكنها من تقييم أداءها وإنجازاتها بناء على هذه الأهداف والغايات[10].

– تعرف الجودة في التعليم على أنها "مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالها بما في ذلك أبعادها من مدخلات، وعمليات ومخرجات، وتغذية راجعة لتحقيق الأهداف المنشودة"[11].

– كما تعرف إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها " تخطيط وتنظيم وتنفيذ ومتابعة العملية التعليمية وفق نظم محددة وموثقة تعود إلى تحقيق رسالة الجامعة في بناء الإنسان العصري، عن طريق تقديم الخدمة التعليمية المتميزة[12].

– ضمان الجودة(Assurance Quality) حسب تعريف الوكالة البريطانية QAA تعبر عن كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها . ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم، وخدمات مساندة الطلاب[13].

– تعرف الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها " فلسفة إدارية شاملة للحياة في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوبا في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا الاساتذه والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل"[14].

– يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها" أسلوب تطوير شامل و مستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل و الطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف و نشاطات المؤسسة التعليمية، ليس في انتاج الخدمة فحسب و لكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب و

زيادة ثقتهم و تحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا و عالميا، وزيادة نصيبها في سوق العمل"[15].

2. الأساليب المتبعة في تقويم جودة الأداء في الجامعات:

يمكن للجامعة استخدام الأساليب التالية من أجل تقويم جودة أدائها[16].

1.2 أسلوب التقويم الذاتيAssessment–Self: و هي عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والإعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي والإعتماد العام للجامعات المعد من قبل الأمانة العامة للإتحاد . ويمكن أن يكون التقويم الذاتي(للجامعة ، أو الكلية ، أو قسم دراسي ، أو منهج دراسي معين).

2.2 أسلوب التقويم الخارجيAssessmentExternal: وهي عملية تقوم بها جهة خارجية يكلفها المكتب التنفيذي لضمان الجودة والاعتماد في الاتحاد أو وزارة التعليم العالي، أو أية جهة خارجية اخرى ، وتعمل على تقويم الجامعة في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهات الخارجية. ويمكن أن يكون التقويم الخارجي(للجامعةأو الكلية، أو قسم دراسي، أو منهج دراسي معين).

3.2 أسلوب المقارنات المرجعيةBenchmarking:وهي عملية مستمرة ومنتظمة تجرى لمقارنة نتائج أداء عمل الجامعة مع نتائج العمل نفسه في جامعة اخرى من الاختصاص نفسه مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها الجامعة.

4.2 تقويم الأقران Peer–Evaluation: ويعني عملية مشاركة ومساهمة أساتذة الجامعات والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الأحكام أو إعطاء النصائح أو إصدار القرارات بشأن اقتراح برامج أكاديمية جديدة ، أو الإستمرار في القائم منها أو تعديلها ، و هو يعد أحد أشكال التقويم الداخلي.

ثالثا: دور معايير الإعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم العالي:

تعد معايير الإعتماد الأكاديمي متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط في الجامعات أو البرامج الأكاديمية إستفاؤها من أجل حصول على شهادة الإعتمادو بالتالي

ضمان حد معين من الجودة، التي تعكس قيام الجامعة بالتعليم والتحسين في نظام الجودة لديها في المحاور التالية:

1. رسالة الجامعة وأهدافها:

- للمؤسسة المانحة للإعتماد رسالة وأهداف تتفق وأهداف الجامعة والترخيص الممنوح لها مع الإقرار بأن الرسالة والأهداف يمكن أن تختلف نسبيا من جامعة لأخرى.
- تكون الأهداف واضحة وحقيقية وتحدد ضمن إمكانيات الجامعة.
- تقوم الجامعة بتقييم هذه الرسالة والأهداف وبشكل دوري، وإستخدام نتائج التقييم في التخطيط للجامعة.

2. التخطيط والتقويم:

- تقوم الجامعة بالتخطيط والتقييم المناسب لتحقيق أهدافها.
- تقييم مدى تحقيق الأهداف التعليمية الموضوعة.
- تحرص الجامعة على تطبيق المعلومات التي حصلت عليها في عملية التخطيط والتقيم بشكل يعمل على تطوير الجامعة.
- يكون التخطيط والتقييم عملية مستمرة داخل الجامعة.

3. التنظيم والإشراف على الجامعة:

- للجامعة نظام إشراف يساعدها على تحقيق أهدافها.
- تكون رئاسة الجامعة مسؤولة عن تحقيق النزاهة والجودة في التعليم الجامعي، من خلال متابعة أداء الجامعة بشكل يضمن حسن سيرها بإتجاه التطوير والتميز.
- يحافظ أعضاء هيئة التدريس على نزاهة البرامج المقدمة.
- أهمية أخذ صوت الطلبة بعين الإعتبار ضمن مصالح الطلبة المتفق عليها.
- تقوم الجامعة وبشكل دوري بتقييم كفاءة نظامها الحاكم وتستخدم نتائج التقييم من أجل التحسين.

4. البرامج والتدريس:

- تقدم الجامعة برامج تؤدي إلى درجات علمية بمستوى لا يقل عن سنة دراسية بعد شهادة الثانوية وفي مجالات معترف بها.
- تكون برامج الجامعة منسجمة مع رسالتها وأهدافها من خلال تركيبها ومحتواها وسياسة القبول فيها، وتقوم الجامعة بتوفير المصادر اللازمة للحفاظ على تحسين هذه البرامج وعملية تدريسها.
- تُقَدَّمْ برامج الدراسات العليا عند توفر الإمكانيات التي تفوق تلك التي تحتاج إليها برامج الليسانس ومن الضروري توفير الأساتذة ذوي الخبرة خصوصا في مجال الأبحاث ذات العلاقة.
- يجري البحث العلمي بحيث يتفق وأهداف ورسالة الجامعة.
- يجري تقييم التدريس بشكل دوري.
- تكون أساليب التدريس مواءمة لأهداف ورسالة الجامعة ولقدرات وحاجات الطلاب.
- تعمل الجامعة على تحسين أساليب التدريس.
- تعمل الجامعة على إتاحة الفرصة لأعضاء الهيئة التدريسية بتحسين أساليبهم التعليمية.
- تعمل الجامعة على تقديم الإرشاد الأكاديمي للطلاب.
- يتم قبول الطلاب وفق أسس أخلاقية وأكاديمية تزيد من تكافؤ الفرص لدى المتعلمين.

5. أعضاء هيئة التدريس:

- على الجامعة وضع رؤيا واضحة لإحتياجاتها من أعضاء هيئة التدريس مستندة إلى رؤيتها و أهدافها و رسالتها[17].
- يتم تعيين أعضاء هيئة التدريس وفق قواعد وأسس أكاديمية تخدم أهداف الجامعة وتطورها.
- يتوفر لدى الجامعة اللوائح والتعليمات الضرورية التي توضح مسؤولية وواجبات أعضاء هيئة التدريس.
- تعمل الجامعة على دعم الحريات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.

6. الخدمات الطلابية:

- توفر الجامعة البيئية الملائمة لمساعدة التطور الفكري والشخصي للطلبة.
- توفر الجامعة الخدمات الضرورية للطلبة بما يتفق وأهدافها وغاياتها المعلنة.
- تقوم الجامعة بإجراء الدراسات اللازمة لمعرفة إحتياجات الطلبة وخصائصهم ومشاكلهم من أجل تقديم الخدمات الممكنة لهم والتي تساعدهم في حياتهم الأكاديمية وتقلل من مشاكلهم.
- توفر الجامعة الإنشاءات والأبنية اللازمة والتي تتيح لكلا الجنسين من الطلبة ممارسة الأعاب الرياضية، كما تعمل على تأمين أفراد مؤهلين للإشراف على هذه النشاطات.

7. المكتبة ومصادر المعلومات:

- تعمل الجامعة على توفير مكتبة ومصادر للمعلومات تعني برسالة وغايات الجامعة.
- تعمل الجامعة إما عن طريق الإمتلاك أو إيجاد التسهيلات اللازمة، على توفير مجموعات كافية من حيث المستوى والنوعية والتنوع من مصادر التعليم بما يفي بحاجات الطلاب الدارسين والبرامج المقدمة.
- يتم تعيين مشرفين مؤهلين على هذه المصادر.

8. المصادر المادية والمبنى الأساسي:

- يتوفر لدى الجامعة المصادر المادية والبنى الأساسية اللازمة لتحقيق أهدافها وغاياتها مثل الأبنية والمشاغل والمختبرات، والتي يتم إنشاؤها وفق متطلبات القانونية والبيئية.
- تقوم الجامعة بالتخطيط لهذه المصادر بشكل يرتبط مع الخدمات الطلابية والأكاديمية.

9. المصادر المالية:

- يتوفر إستعداد مالي للجامعة وتكون مصادرها المالية كافية لتحقيق أهدافها، كما تكون عوائدها مخصصة بالكامل للإنفاق عليها.
- تشرف الجامعة على مصادرها المالية بطريقة تعكس رسالتها وأهدافها وتكون هذه المصادر ثابتة وغير آنية.
- تقوم الجامعة بإعداد ميزانيتها وذلك بعد التشاور مع الكليات والأقسام المختلفة فيها.

- تحافظ الجامعة على نزاهة أمورها المالية من خلال إدارة مالية منظمة وذات خبرة.
- ترتبط سجلات الجامعة المالية بنشاطاتها التعليمية، وتخضع لتدفيق رسمي من طرف مختصين.

10. الإنفتاح أمام الجمهور:

- تقدم الجامعة معلومات تامة ودقيقة وواضحة للجمهور المعني وكذلك الطلبة.
- تصدر الجامعة دليلا شاملا تقدم فيها نفسها بطريقة واضحة وكاملة.
- تصدر الجامعة منشورات ملائمة توضح فيها الجوانب الأكاديمية والإدارية المختلفة التي يمكن أن تهم الطالب مثل: سياسة القبول والتسجيل، الإنسحاب والتحويل...إلخ.

11. النزاهة:

- يجب أن تمثل الجامعة في تعاملها مع الطلبة والأفراد والمؤسسات نموذجا أخلاقيا يحتذى به.
- تتصف تعاملات الجامعة مع المؤسسات الخارجية بالصدق والوضوح والعدالة.
- تكرس الجامعة نفسها للمتابعة الحرة للمعرفة ونشرها والتعريف بها.
- تطبق الجامعة مضمون وروح القانون.
- تلتزم الجامعة بسياسة الإنفتاح وعدم التمييز بين الأفراد خصوصا في موضوع القبول والتوظيف.
- تعلن الجامعة بطرقها الخاصة تمسكها وإلتزامهابإلتزامه المؤسساتية.
- تتعامل الجامعة بنزاهة وأمانة مع جهة الإعتماد.

إضافة إلى النقاط السابقة، والتي تركز عليها الجهات المانحة للإعتماد من أجل تحقيق الجودة في الجامعات والبرامج الأكاديمية، فالجدول الموالي يحتوي كذلك على أهم معايير الجودة للإعتماد الأكاديمي في الجامعات والبرامج التعليمية.

جدول رقم (01): مجالات الجودة المعتمدة كمعايير للإعتماد.

مجالات جودة المؤسسة الجامعية	مجالات جودة البرنامج التعليمي
1- الرؤية والرسالة والأهداف.	1- الأهداف ومخرجات التعليم العالي.
2- القيادة والتنظيم الإداري.	2- المنهاج الدراسي والخطة الدراسية.
3- الموارد المادية والتقنية والبشرية والمالية.	3- التعليم والتعلم.
4- شؤون الطلبة.	4- أعضاء هيئة التدريس.
5- الخدمات الطلابية.	5- المكتبة ومصادر التعلم.
6- البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس.	6- تقدم الطلبة وتحصيلهم الدراسي وتقويم أدائهم.
7- أعضاء هيئة التدريس.	7- المرافق والخدمات المساندة.
8- البحث العلمي.	8- الإدارة الأكاديمية للبرامج وضمان الجودة.
9- خدمة المجتمع.	9- البحث العلمي والتواصل الخارجي.
10- التقويم.	
11- الأخلاقيات الجامعية.	

المصدر:سوسن شاكر مجيد،**الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية**،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2012،ص 44.

رابعا: إشارة للتجربة الأمريكية والتجربة البريطانية في الإعتماد الأكاديمي الجامعي:

1. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية:

إن تجربة الو.م.أ في مجال الإعتماد وضمان الجودة في مؤسساتها التعليمية وبرامجها تتصف بالتميز لكونها تنطلق من الجامعات ذاتها، حيث تسعى الجامعات طوعيا إلى أن تحصل على إعتراف أكاديمي من أحد مؤسسات الإعتماد الستة الأقليمية وجميعها غير حكومية تعمل كل واحدة منها بمفردها ولكنها تتعاون فيما بينها وتعترف ببعضها البعض. وتقوم مؤسسات الإعتماد هذه بإعتماد الجامعة اعتمادا عاما بناءا على تقويم خارجي أو اعتمادا خاصا للتخصصات التي تطرحها – كما تسعى مؤسسات التعليم العالي الأمريكية جاهدة للحصول على الإعتراف من مؤسسات الإعتماد المهنية حيث يوجد لأغلب التخصصات في الولايات المتحدة جمعيات مهنية متعددة، وتقوم هذه الجمعيات بعدة خطوات من أجل حصول البرنامج التعليمي على شهادة الإعتماد وقد تم تلخيص الخطوات لأحد البرامج كما هو موضح في الجدول التالي[18]:

جدول رقم (02): المعايير والإجراءات المتبعة من قبل بعض المجالس والروابط المتخصصة بمنح الإعتماد الأكاديمي لأحد البرنامج (التخصصات).

اسم المؤسسة / المانحة للإعتماد / المعايير والإجراءات	إعتماد إدارة الأعمال والمحاسبةAACSB
المعايير	– الرسالة والأهداف. – تركيبة وتنمية أعضاء هيئة التدريس. – محتوى الخطة الدراسية وتقييمها. – المسؤوليات وإدارة الموارد. – الطلاب. – المساهمات الفكرية. – الإدارة الإستراتيجية. – جودة التعليم.
الإجراءات	– تطبيق المعايير. – الدراسة الذاتية. – التقويم الميداني. –الإعلام والنشر على موقع المؤسسة في حالة الحصول على الإعتماد. – الرقابة والمتابعة للبرنامج. – إعادة التقييم.
مدة منح الإعتماد	4– 5 سنوات.
اعضاء الفريق	أكاديميون وإداريين، ومحاسبين متطوعين.
تاريخ تقديم الطلب	غير محدد بتاريخ معين

المصدر:سوسن شاكر مجيد،**الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية**،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2012،ص 144.

يتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين[19]:

–اعتماد مؤسسيAccreditationInstitutional: تقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها .

– اعتماد تخصصيAccreditation Programللبرامج الدراسية: تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي.

2. التجربة البريطانية:

تعد حركة الإعتماد في بريطانيا الأحداث مقارنة بالتجربة الأمريكية، حيث أسندت هذه المسؤولية إلى مجالس تمويل التعليم العالي في إنجلترا– وويلز. FundingCouncils for England and Wales Higher Education وتقوم هذه المجالس بتقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي.

انتقلت هذه المسؤولية إلى وكالة ضمان جودة التعليم العالي Quality(QAA) Assurance Agency. وهي هيئة تهدف إلى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات التعليم العالي، بحيث يجب أن تحتوي كل جامعة مكتب يسمى (مكتب ضمان الجودة) يقوم بتنسيق جهود التقييم بها، وتعتبر هيئة ضمان الجودة هيئة مستقلة غير حكومية وتعمل كجمعية أهلية.

وتتركز إجراءات ضمان الجودة في بريطانيا على إخضاع مؤسسات التعليم العالي إلى عمليات التقويم الخارجي التي تركز على: تقويم جودة المواضيع الدراسية، حيث تقوم لجنة فنية مشكلة من قبل (QAA) بزيارة ميدانية إلى الجامعة للتحقق من بنود التقويم الذاتي التي قدمتها الجامعة والتي تشمل عادة تفحص ستة بنود أساسية، وهي:

- تصميم الخطة الدراسية وتنظيم محتوى المنهاج.
- طرق وأساليب التدريس والتعليم والتقييم.
- أساليب دعم وإرشاد الطلبة (المساندة الطلابية).
- مستويات أداء وتقدم الطلاب.
- مصادر التعلم والتعليم المتوفرة لتدريس الموضوع محور التقييم.
- إدارة الجودة والتحسين وأساليب تطوير الأداء النوعي للبرنامج.

بعد ذلك يتم إعداد التقدير الذي يشمل تقييم الموضوع الدراسي في البنود المشار إليها ووضع نقاط كل بند، ونعتبر الجامعة معتمدة بالموضوع المقيم إذا حصلت على مجموع علامات تفوق 21 نقطة من أصل 24 نقطة بواقع 4 نقاط لكل بند من البنود الستة[20].

نتائج الدراسة:

- الإعتماد هو الجزء المكمل الذي يتوج ضمان و تطوير جودة التعليم الجامعي بإعترافه بأنها تم تطويرها عمليا طبقا للمعايير المرجعية المتفق عليها.
- إن إنشاء نظام للإعتماد هو الجزء التكميلي لإنشاء وتطبيق أنظمة تعليم عالي طبقا لمعايير الجودة، وليس بديلا عنها.
- تعد معايير الإعتماد الأكاديمي متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط في الجامعات أو البرامج الأكاديمية إستفاؤها من أجل حصول على شهادة الإعتماد.
- قد تختلف معايير الإعتماد من بلد لآخر أو من جامعة لأخرى لكن جميعها متفقة على "مساعدة الجامعات على رفع مستوى الجودة فيها وتحسين فاعليتها ودعم جهودها للسير نحو التميز في إطار توافقها وإنسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة. وتيسير سبل الإعتراف من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية، والقدرة على التزامها مع زميلاتها".

المراجع و الهوامش:

[1] سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، **الجودة و الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام و الجامعي**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2008،ص 271.

[2] نفس المرجع السابق، ص 271.

[3] هناء محمود القيمي، **فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم العالي** – الأساليب و الممارسات- دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2013،ص 186.

[4] سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، **مرجع سابق** ، ص ص 271، 272.

[5] حمده بنت محمد المالكي، **تطبيق معايير الإعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة**، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط،كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 21.

[6] الهلالي الشربيني الهلالي، أحمد البهي السيد، **معايير الإعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي** – دراسة للواقع و المؤمول بكلية التربية النوعية بالمنصورة، مداخلة ضمن فعاليلت الملتقى الدولي الأول حول الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات و برامج التعليم العالي النوعي في مصر و العالم العربي- الواقع و المأمول- مصر، يومي 8،9 أفريل 2009، ص 341.

[7] نبيل سعد خليل، **إدارة الجودة الشاملة و الإعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية**، دار الفجر للنشر و التوزيع،القاهرة، 2011، ص ص 315،319.

[8] المرجع السابق، ص ص 300،303.

[9] أسوان عبدالله حمزة، **تجربة التعليم العلي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة و الإعتماد الأكاديمي**، المجلة العربية لضملن جودة التعليم العالي، المجلد الخامس، العدد 10،2012، ص 48.

[10] هالة عبد القادر صبري، **جودة التعليم العالي و معايير الإعتمادالأكاديمي**- تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن- المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 2، العدد 4، 2009، ص ص152،153.

[11] مهدي صالح مهدي السمرائي، علاء حاكم محسن ناصر، **تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الذاكرة للنشر و التوزيع، العراق ،2012، ص 80.

[12] نفس المرجع السابق، ص 81.

[13] هالة عبد القادر صبري، **مرجع سابق**، ص 152.

[14] مها بنت قاسم بنت أحمد فاضل، **إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة و الإعتماد بجامعتي أم القرى و الملك عبد العزيز**- دراسة ميدانية على شطر الطالبات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط،كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2011، ص 18.

[15] نبيلة باديس، **ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب الرائدة**، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 20، ديسمبر2016، ص213 .

[16] فصيل عبد الله الحاج، سوسن شاكر مجيد، إلياس سليمان الجريسات، **دليل ضمان الجودة و الإعتماد للجامعات العربية أعضاء الإتحاد**، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، عمان،2008، ص ص 21،22.

[17] جامعة تشرين، **معايير الإعتمادللكيات و البرامج الأكاديمية في جامعة تشرين**، مركز ضمان الجودة، ص14، متوفر على الموقع:http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/accreditation%20standards.pdf ، تاريخ التصفح: 2017/11/11 (22:16).

[18] سوسن شاكر مجيد، **الجودة في المؤسسات و البرامج الجامعية**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان،2012، ص 44.

[19] عماد الدين شعبان علي حسن، **الجودة الشاملة ونظم الإعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية**، متوفر على الموقع:http://www.kantakji.com/media/3951/52.pdf ،تاريخ التصفح: 2017/11/02 (21:44).

[20] سوسن شاكر مجيد، **الجودة في المؤسسات و البرامج الجامعية** ، مرجع سابق، ص ص 145،146.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

السلوك البيئي: توجه حتمي للمؤسسات لتحقيق التنمية المستدامة.

د. مولحسان آيات الله جامعة باتنة
د. مرعوش إكرام جامعة باتنة

ملخص:

تسعى هذه الورقة البحثية الى ابراز ضرورة تبني البعد البيئي لدى المؤسسات في كافة انشطتها التسويقية حتى تتحقق العدالة والمساواة بين حقوق الاجيال الحالية والمستقبلية في كل الموارد الطبيعية المتاحة وخاصة الموارد غير القابلة للتجدد.

وقد توصلت الدراسة إلى أن السلوك البيئي المتبنى من طرف المؤسسات حتى يتم تحقيق التنمية المستدامة لا يكون إلا بتغيير جذري لسلوكها الانتاجي من خلال تبنيها لفلسفتي التسويق الأخضر والإنتاج الأنظف.

Résumé :

L'étude menée confirme la nécessité d'adopter une dimension environnementale de la production, et dans toutes les activités marketing des entreprises. Ce qui permet de répondre à un objectif d'étique sociale et d'un développement durable qui satisfait les besoin du présent sans compromettre les capacités des générations futures.

L'étude a mis l'accent sur le comportement environnemental car le développement est durable s'il est conçu de manière a changer radicalement la politique de production et de marketing en intégrant le « marketing vert » et la «production plus propre » dans toutes les entreprises.

مقدمة:

تعتبر العلاقة بين التسويق والبيئة الطبيعية علاقة تبادلية وثيقة، فالتسويق كان وسيظل المحرك الأول للنمو والتقدم، كما يلعب دورا أساسيا في تحقيق مستوى الرفاهية التي يتمتع بها المستهلكون، وذلك عن طريق تسهيل تطوير المنتجات والترويج لاستعمالها، كما أن هناك علاقة وثيقة بين التقدم والبيئة فكلما زاد التقدم ومعدلات النمو زادت المضار الناتجة عن هذا الاستغلال كتلوث الهواء الناتج عن الغازات العادمة، تقلص المساحات الخضراء وتلف طبقة الأوزون وتسرب المواد السامة التي تؤثر في النشاط الحيوي....إلخ، وبالتالي فقد ساهم المسوقون بطريقة غير مباشرة في الحالة السيئة التي وصلت إليها البيئة وعليهم تحمل الجزء الأكبر من مسؤولية تصحيح ما ساهموا في صنعه من تلوث من خلال محاولة ممارسة مختلف الانشطة التسويقية ضمن التزام قوي بالمسؤولية البيئية.

مشكلة البحث:

مما سبق تتضح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

"كيف يمكن للمؤسسات تحقيق تنمية مستدامة من خلال تبني السلوك البيئي؟ "

ويمكن ابراز معالم هذه الاشكالية من خلال الاجابة على الاسئلة الفرعية التالية:

1- هل تعتبر حقا التنمية المستدامة الخيار الاستراتيجي الأمثل للتحقيق العدالة بين حقوق الاجيال الحالية والمستقبلية؟

2- هل يضمن تبني المؤسسات لفلسفة التسويق الأخضر تحقيق تنمية مستدامة؟

3- فيما تتمثل أسس الانتاج الأنظف؟

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف يمكن ايجازها فيما يلي:

1- ابراز نتائج الانتاج غير المسؤول من طرف المؤسسات على البيئة بشكل عام.

2- اظهار العلاقة المستحدثة بين التسويق والتنمية المستدامة.

3- ابراز التوجه الجديد المتعلق بضرورة حماية البيئة من خلال تعديل سلوكيات المؤسسات المتعلقة بالانتاج.

هيكل البحث:

للوقوف على كل جوانب الموضوع سيتم تقسيم هذا البحث الى محورين أساسين يتناول المحور الأول عموميات حول التنمية المستدامة، أما المحور الثاني فيتناول كيفية تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات من خلال تطبيق التسويق الأخضر وكذا الانتاج الأنظف.

المحور الأول: التنمية المستدامة في منظمات الأعمال

مع التطور الذي عرفه الفكر الاقتصادي كان الاهتمام منصبا فقط على ظاهرة ومفهوم النمو الاقتصادي*، إلا أن الاهتمام المتزايد بالتنمية لم يكن إلا بعد الحرب العالمية الثانية حيث دخل هذا المفهوم في الفكر الاقتصادي، لكن هذا الاهتمام كان مركزا حول الكيفية التي يتم بها تنمية الدول المتخلفة، أي أن تلك الدول لم تصل اقتصادياتها إلى مستوى الدول الصناعية آنذاك.

وابتداء من السبعينات من القرن الماضي، شهد مفهوم التنمية ثورة، فإلى جانب المعنى الذي كان محصورا في البعد الاقتصادي والاجتماعي فقد تم إلحاق مصطلحات جديدة للتنمية وأصبحت من أهم هذه المصطلحات المتداولة في أدبيات التنمية، ومن أهمها ما اصطلح على تسميته بالتنمية المستدامة.

أولا– تبلور اصطلاح التنمية المستدامة:

ابتكر اصطلاح التنمية المستدامة ضمن إطار الأمم المتحدة لمحاولة التوفيق بين وجهات النظر المختلفة للدول المصنعة والدول النامية حول الأهمية التي يجب أن تعطى للاهتمام البيئي وذلك ضمن سياستها الاقتصادية، وقد مر مفهوم التنمية المستدامة بعدة مراحل لا زال يمر بها حتى وقتنا الحالي وسيتم عرضها بإيجاز في النقاط التالية[1] :

1. في سنة 1968 تم إنشاء نادي روما والذي يعد أول فكرة لظهور الاهتمام بالبيئة وبالتالي التنمية المستدامة، حيث دعا هذا النادي إلى ضرورة إجراء أبحاث تخص مجالات التطور العلمي لتحديد حدود النمو في الدول المتقدمة.

2. في سنة 1972 ينشر نادي روما تقريرا مفصلا حول تطور المجتمع البشري، وعلاقة ذلك باستغلال الموارد الاقتصادية، وتوقعات ذلك حتى سنة 2010، ومن أهم نتائجه هو أنه سيحدث خللا خلال القرن الواحد والعشرين بسبب تلوث واستنزاف الموارد الطبيعية وتعرية التربة وغيرها.

3. وفي شهر جويلية من السنة نفسها انعقدت قمة الأمم المتحدة حول البيئة في ستوكهولم، حيث تم خلالها عرض مجموعة من القرارات الخاصة بالتنمية الاقتصادية وضرورة الترابط بين البيئة والمشكلات الاقتصادية.

4. في سنة 1982 عقد في نيروبي مؤتمر آخر للبيئة لتقييم الحالة البيئية على نطاق العالم، ولوضع أسس ومبادئ جديدة تحدد علاقة الإنسان بالموارد البيئية، وقد صدر عن هذا المؤتمر "إعلان نيروبي" والذي يتكون من عشرة بنود كانت تأكيدا لمبادئ مؤتمر ستوكهولم[2].

5. وفي أكتوبر من السنة نفسها، أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة الميثاق العالمي للطبيعة، الهدف منه توجيه وتقويم أي نشاط بشري من شانه التأثير على الطبيعة، ويجب الأخذ بعين الاعتبار النظام الطبيعي عند وضع الخطط التنموية.

6. في أفريل من سنة 1987 قدمت اللجنة الدولية للبيئة والتنمية التابعة للأمم المتحدة تقريرا بعنوان "مستقبلنا المشترك" ويعرف كذلك بتقرير بورتلاند حيث أظهر التقرير فصلا كاملا عن التنمية المستدامة، وتم بلورة تعريف دقيق لها، وأكد التقرير على أنه لا يمكننا الاستمرار في التنمية بهذا الشكل ما لم تكن التنمية قابلة للاستمرار ومن دون ضرر بيئي.

7. في جوان 1992 انعقدت قمة الأرض في ريو ديجانيرو بالبرازيل والتي عرفت بمؤتمر الأمم المتحدة للبيئة[3]، وهذا بعدما تعالت الأصوات من مختلف أنحاء العالم حول وضعية كوكب الأرض الذي أصبح في خطر، وخلال هذه القمة كانت التنمية المستدامة المفهوم الرئيس للمؤتمر، الذي صدرت عنه وثيقة "الأجندة 21" والتي تحدد المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لكيفية تحقيق التنمية المستدامة كبديل تنموي للبشرية لمواجهة احتياجات وتحديات القرن الحادي والعشرين، وهذا على غرار الكوارث الطبيعية في العالم مثل انفجار المفاعل النووي لتشرنوبيل وانتباه "جماعة الأخضر" إلى ضرورة الاهتمام بالبيئة.

8. في شهر ديسمبر 1997 تم إقرار برتوكول كيوتو الذي يهدف إلى الحد من انبعاث الغازات الدفيئة*، والتحكم في كفاءة استخدام الطاقة في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وزيادة استخدام نظم الطاقة الجديدة والمتجددة، إضافة إلى زيادة المصبات المتاحة لامتصاص الغازات الدفيئة.

9. في أفريل من سنة 2002 تم عقد مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة في جوهانسبورغ بجنوب إفريقيا بهدف التأكيد على الالتزام الدولي بتحقيق التنمية المستدامة.

10. في ديسمبر من سنة 2009 انعقدت قمة كوبنهاغن والتي كانت تهدف إلى حشد الدعم السياسي للتوصل إلى اتفاق دولي طموح حول التصدي لظاهرة التغير المناخي بضرورة خفض الغازات الدفيئة المسببة لظاهرة الاحتباس الحراري إضافة إلى قضايا فرعية أخرى تتعلق بمسألة التغير المناخي في العالم. وبعد عقد كل هذه القمم والمؤتمرات، أطلقت وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى مجموعة من المبادرات الرامية إلى دعم تزايد الاهتمام العالمي في اغتنام الفرص لإقامة اقتصاد أخضر* وبالتالي تحقيق تنمية مستدامة وفيما يلي أهم هذه المبادرات:[4]

• يتولى برنامج الأمم المتحدة للبيئة أعمال متابعة تقريره التاريخي بشأن الاقتصاد الأخضر لعام 2011 من خلال نشر سلسلة من التجارب الناجحة على شبكة الانترنيت سعيا إلى تشجيع تكرارها والارتقاء بها.

• شكلت كل من منظمة التعاون والتنمية والبنك الدولي ومعهد النمو الأخضر العالمي الموجود في كوريا وهيئة الأمم المتحدة للبيئة ما عرف بمنصة المعارف المتعلقة بالنمو الأخضر والتي افتتحت في جانفي 2012، وتضم شبكة من الباحثين والخبراء في التنمية بهدف تزويد المختصين بأدوات أفضل لتنفيذ التنمية المستدامة.

• وضع الأمين العام للأمم المتحدة برنامج عمل في أفريل 2012 لدعم الطاقة المستدامة، وهي مبادرة تتضمن مجموعة من الأهداف التكميلية لعام 2030.

• يفيد تقرير صدر عن الوكالة الدولية للطاقة المتجددة في عام 2012 بأن تحقيق هدف الطاقة المستدامة للجميع قد يخلق قرابة 4 ملايين وظيفة مباشرة بحلول عام 2030 طبعا في المجالات الطاقوية كالتدفئة والتبريد وطاقة الطبخ.

• في 2014 انعقد مؤتمر القمة المعنى بالمناخ – تحفيز العمل- والذي شاركت فيه 100 دولة و800 من كبار رجال الأعمال في العالم، وكان هدفه التمهيد لإجراء اتفاق دولي بشأن المناخ عام 2015، وقد عملت القمة على التوصل لرؤية مشتركة من أجل تنمية اقتصادية منخفضة انبعاثات الكربون لمواجهة تغير المناخ بالتركيز على 5 واجهات أساسية:

1/ خفض الانبعاثات، 2/ تعبئة الأموال والأسواق، 3/ تسعير الكربون، 4/ دعم القدرة على التأقلم، 5/ تعبئة تحالفات جديدة[5].

• وبالفعل تم انعقاد هذا المؤتمر الدولي في فرنسا يوم 12 ديسمبر 2015 تحت اسم "قمة المناخ"، شاركت فيه 195 دولة واتفقت فيه على مجموعة من البنود كان هدفها المحوري حصر ارتفاع درجة حرارة الأرض وإبقاءها دون درجتين مئويتين، وذلك لضمان تخفيض انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري، وذلك من خلال الحد من استهلاك الطاقة والاستثمار في الطاقات البديلة وإعادة تشجير الغابات، وسيدخل هذا الاتفاق حيز التنفيذ في 2020[6].

ثانيا– تعريف التنمية المستدامة وأبعادها:

لقد اتضح من خلال التتبع التاريخي لمفهوم التنمية المستدامة أن هذه الأخيرة تطالب دائما بالتساوي بين الأجيال من حيث تحقيق الحاجيات الرئيسية وهذا ما دعا الكثير من الباحثين إلى محاولة تقديم تعريفات وتفسيرات تسهم في التنمية المستدامة في مجالات مختلفة.

ولتعريف التنمية المستدامة سيتم إتباع ماج جاء به التقرير الصادر عن معهد الموارد العالمية حيث حصر عشر تعريفات واسعة التداول للتنمية المستدامة، وقد قسم هذا التقرير هذه التعريفات إلى أربع مجموعات: اقتصادية، اجتماعية، بيئية، وتكنولوجية نوردها فيما يلي[7] :

– **اقتصاديا:** تعني التنمية المستدامة للدول المتقدمة إجراء خفض في استهلاك الطاقة والموارد، أما بالنسبة للدول المتخلفة فهي تعني توظيف الموارد من أجل رفع مستوى المعيشة والحد من الفقر.

– **اجتماعيا وإنسانيا:** فهي تسعى من أجل استقرار النمو السكاني ورفع مستوى الخدامات الصحية والتعليمية خاصة في الريف.

– **بيئيا:** فهي تعني حماية الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل للأراضي الزراعية والموارد المائية.

– **تكنولوجيا:** تعني نقل المجتمع إلى عصر الصناعات النظيفة التي تستخدم تكنولوجيا منظفة للبيئة، وتنتج الحد الأدنى من الغازات الملوثة والحابسة للحرارة والضارة بالأوزون.

وذكر تقرير الموارد الطبيعية أن القاسم المشترك لهذه التعريفات والتي سبق ذكرها هو أن التنمية لكي تكون مستدامة يجب ألا تتجاهل الضغوط البيئية، وأن لا تؤدي إلى دمار استنزاف الموارد الطبيعية، كما يجب أن تحدث تحولا تقنيا لقاعدة الصناعة والتكنولوجيا السائدة.

ومنه نستنتج أن مفهوم التنمية المستدامة يتنوع بحسب الأبعاد المتضمنة لهذه التنمية، إلا أن برنامج الأمم المتحدة للتنمية والبيئة يعرفها بعيدا عن هذه الأبعاد حيث يقول أن: «التنمية

المستدامة هي تنمية تسمح بتلبية احتياجات ومتطلبات الأجيال الحاضرة دون الإخلال بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها».

*** أبعاد التنمية المستدامة:**

لقد تبين من التعاريف السابقة أن للتنمية المستدامة عدة أبعاد، وهذا ما جاء به أيضا مجموعة من الباحثين من خلال دراسة خاصة بهم في هذا المجال أن: «التنمية المستدامة ذات أبعاد مختلفة، فهي لا ترتكز على الجانب البيئي فقط، بل تشمل أيضا جوانب اقتصادية واجتماعية، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأبعاد مترابطة ومتداخلة ومتكاملة ولا يجوز التعامل معها بمعزل عن بعضها البعض لأنها جميعا تكرس مبادئ وأساليب التنمية المستدامة»[8].

ومنه نستنتج أن للتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد أساسية سنوضحها بالجدول التالي:

جدول رقم (2): الأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة

البعد الاقتصادي	البعد الاجتماعي	البعد البيئي
النمو الاقتصادي المستديم	المساواة في التوزيع	النظم الأيكولوجية
كفاءة رأس المال	الحراك الاجتماعي	الطاقة
إشباع الحاجات الأساسية	المشاركة الشعبية	التنوع البيولوجي
العدالة الاقتصادية	التنويع الثقافي	الإنتاجية البيولوجية
	استدامة المؤسسات	القدرة على التكييف

المصدر: العايب عبد الرحمان. **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر، في ظل تحديات التنمية المستدامة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف، الجزائر، 2011، ص 25.

البعد الاقتصادي: إن البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة يتطلب إيقاف تبديد الموارد الاقتصادية الباطنية والسطحية، والحد من التفاوت في المداخيل والثروة، فضلا عن الاستخدام العقلاني والرشيد للإمكانيات الاقتصادية[9] .

البعد الاجتماعي: ويشير هذا البعد إلى العلاقة بين الطبيعة والبشر وإلى النهوض برفاه الناس، وتحسين سبل الحصول على الخدمات الصحية والتعليمية والأساسية، والوفاء بالحد الأدنى من معايير الأمن، واحترام حقوق الإنسان، كما يشير إلى تنمية الثقافات المختلفة، والتنوع والتعددية، والمشاركة الفعلية للقواعد الشعبية في صنع القرار[10].

البعد البيئي: ويركز البعد البيئي للتنمية المستدامة على مراعاة الحدود البيئية بحيث لكل نظام بيئي حدود معينة لا يمكن تجاوزها من الاستهلاك والاستنزاف.

أما في حالة تجاوز تلك الحدود فإنه يؤدي إلى تدهور النظام البيئي، وعلى هذا الأساس يجب وضع الحدود أمام الاستهلاك والنمو السكاني والتلوث وأنماط الإنتاج السيئة واستنزاف المياه وقطع الغابات وانجراف التربة[11] .

إن العالم يكتشف الآن أن النظام البيئي له تأثيره الحاسم في النظام الاجتماعي ككل، وربما كان هذا التأثير أكثر وضوحا اليوم من أي وقت مضى.

إن التنمية المستدامة هي التنمية التي لا تتعارض مع البيئة، وهي التي تؤدي إلى الارتقاء بالرفاهية الاجتماعية بأكبر قدر من الحرص على الموارد الطبيعية المتاحة بأقل قدر ممكن من الأضرار والإساءة إلى البيئة، وهذا التوجه يتكامل بالتأكيد مع مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

ثالثا– معايير الجودة الشاملة البيئية:

تعتبر معايير الجودة المعتمدة من قبل المنتجين والمسوقين بمثابة أداة تنافسية موضوعية للمنتجات التي يتعاملون بها، لكونها تمثل مطابقة المنتج للمواصفات والشروط، الواجب اعتمادها أو الالتزام بها، كما أن المعايير المعتمدة من شأنها أن تحقق بناء القاعدة المعرفة لدى المتعاملين في السوق وبما يعزز من الثقة المتبادلة ما بين أطراف العملية التجارية.

هذا الأمر قاد الشركات إلى تبني مفهوم إدارة الجودة الشامة "TQM"*والتي قامت على مبادئ وعناصر من أجل خفض أو إزالة التلف في عمليات الإنتاج مع التحسين المستمر في جودة المنتجات والخدمات باتجاه تعظيم منافع المستهلك التي يحصل عليها، وهذا ما يقوده إلى زيادة ولاءه للمنتج أو الشركة.

وقد تم الاستفادة من هذا التوجه نحو الجودة الشاملة في مجال عمليات الإنتاج والتسويق في منظمات الأعمال، ليتم تبنيها ونقلها إلى البيئة تحت مسمى "إدارة الجودة البيئية الشاملة "TQEM"، والتي تنحصر مبادئها وعناصرها في خفض وإزالة التلوث البيئي والتحسين المستمر في الأداء البيئي الأخضر[12]، وقد تمخض عن هذا التوجه الجديد مصطلح الـ ISO 14000.

مفهوم المواصفة ISO 14000:

يشير مصطلح •ISO إلى اسم المنظمة الدولة للتقييس والتي تأسست عام 1947، وتقع إدارتها في سويسرا، وتتكون عضويتها من المنظمات القومية المعينة بالمواصفات في أكثر من 90 دولة، أما ISO 14000 فهي عبارة عن سلسلة أو عائلة من المعايير المعترف بها دوليا لأنظمة الإدارة البيئية القابلة للتطبيق، في أي عمل أو منظمة بغض النظر عن الحجم أو الموقع أو

الدخل، طالما كان لها تأثير وتأثر بالبيئة، وبالتالي فإنها تسعى إلى مساعدة المنظمة في توجهاتها البيئية المتعلقة بأنظمة الإدارة البيئية ومراجعة النظام البيئي والتقييم البيئي[13] .

ويمكن للشركة أو منظمة الأعمال الحصول على شهادة الايزو 14000 إذا تميزت بما يلي:

- زيادة قدرة الشركة في تحقيق متطلبات التصدير إلى الخارج وخاصة دول السوق الأوروبية المشتركة.
- ترشيد استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية.
- التقليل من التلوث.
- الفوائد الملحقة بمنتجات الشركة وخدماتها.
- ميزة تنافسية مؤثرة.
- التحسين المستمر للأداء البيئي.
- رفع وزيادة الوعي البيئي لدى كل العاملين بالشركة.
- تحسين صورة الشركة وأدائها البيئي وزيادة الأرباح من المميزات السابقة.

وتتميز المواصفة ISO 14000 بأنها غير ثابتة ولا تبقى على حالها، بل يجري عليها التطوير والتعديل من طرف الدول الأعضاء في المنظمة، كما يمكن لبعض الدول والتي لديها نفس الاهتمام بهذه المواصفة المشاركة من خلال المنظمات المختلفة التابعة لهذه الدول سواء كانت منظمات حكومية أو اتحادات رسمية أو منظمات غير حكومية، علما بأنه قد بلغت عدد المنظمات التي تبنت المواصفة المشتقة ISO14000 (المعيار الفعلي لنظام المواصفة والتي تسجل من طرف ثالث) كان بحدود 150 ألف منظمة في أرجاء العالم[14] .

وقد نشرت المنظمة الطبعة الأولى من المواصفة في عام 1996 والتي تعكس سمات ومعايير مختلفة من الإدارة البيئية يلخصها الشكل التالي:

جدول رقم (3): عائلة المواصفة ISO14000

رقم المواصفة	البيـــان
14001، 14002، 14004 (اصدار 2004)	أنظمة الإدارة البيئية EMS
19011	التدقيق البيئي E Auditing
14020، 14021، 14022، 14023، 14024، 14025، 14026	التوصيف البيئي E labeling
14040، 14041، 14042، 14043	تقييم دورة حياة المنتج P.L.C.A

سلسلة معايير المواصفة ISO 14000	
14001	متطلبات نظام الإدارة البيئي كمشد للاستخدام
14004	مرشد عام للمبادئ والدعم التقني لنظام الإدارة البيئي
14015	التقييم البيئي لمواقع العمل والمنظمات
14020	تتضمن (14020-14026) سلسلة من الإعلانات والإرشادات والعلامات البيئية
14031	مرشد عام لتقييم الأداء البيئي
14040	سلسلة (14040- 14049) تقييم دور حياة المنتج ومناقشة وضع المنتج قبل التخطيط لإنتاجه وموقعه التأثيري في البيئة.
14050	شروط وتعاريف
14062	مناقشة وتطوير القرارات لجعل الأهداف أكثر تأثيرا بالبيئة.
14083	مرشد عام وأمثلة في الاتصالات البيئية
14064	قياس وتحديد الاشعاعات المتحققة من البيوت الزجاجية وكيفية تخفيضها
19011	البروتوكول المعتمد لتدقيق كل من 1400، 9000 سوية

Source :www.en.wikipedia.org/wiki/environmental management

المحور الثاني: السلوك البيئي للمؤسسات

يشكل التسويق أحد وظائف المؤسسة الأساسية والذي لا يقل أهمية عن الوظائف الأخرى، ويساهم في الأداء بشكل عام كما تساهم تلك الوظائف بل وأكثر منها، حيث ومع التطور الحاصل في بيئة الأعمال، أصبح للتسويق مفاهيم وأبعاد أسمى من مجرد تحقيق الأرباح وترويج منتجات المؤسسة، حيث تطورت أهداف التسويق من أهداف اقتصادية تجارية محضة إلى أهداف اجتماعية وبيئية تراعي المحيط الخارجي للمنظمة عند تسطير أهدافها واستراتيجياتها.

وبالتالي فإن ترجمة التوجه البيئي للمؤسسة في أرض الواقع وبالتالي تحقيق ابعاد التنمية المستدامة يفرض عليها تبني مختلف الاستراتيجيات التسويقية التي تتماشى وهذا التوجه، أي تبني ما يعرف بالتسويق الأخضر اضافة الى تبني سياسة الانتاج الأنظف.

أولا– مفهوم التسويق الأخضر:

لقد أثار مصطلح التسويق الأخضر وبخاصة في الفترات الأولى لظهوره تفسيرات كثيرة، حيث يرى البعض أنه يمثل تعبير عن مسؤولية الشركة الاجتماعية، أو أنه توجه نحو حماية المستهلك، أو هو تعبير عن توجه المنظمة غير الهادف للربح، أو يراه البعض أبعد من ذلك على أنه عملية إعادة التدوير Recycling للمواد بعد استخدام المنتجات للإستفادة منها مرة أخرى، كما يرى البعض على أنه يعني التسويق البيئي على اعتبار أنه ينصب في جوهره على حماية البيئة واتخاذ القرارات والالتزامات الواجبة للتعامل مع البيئة التي نعيش بها وبكل مكوناتها بشكل حذر وسليم.[15]

واختلفت التعريفات المقدمة من طرف رجال التسويق والباحثين حول التسويق الأخضر وذلك على حسب الزاوية والمنظور الذي يتخذه كل واحد منهم، إلا أنهم اتفقوا في العديد من النقاط التي يمسها التسويق الأخضر، ويعتبر تعريف ثامر البكري الأكثر شمولا وتوضيحا لذا سيؤخذ كمرجع اساسي تنطلق منه الدراسة، حيث يعرفه على أنه: "التسويق الأخضر هو مدخل نظمي متكامل يهدف إلى التأثير في تفضيلات الزبائن بصورة تدفعهم نحو التوجه إلى منتجات غير ضارة بالبيئة وتعديل عاداتهم الاستهلاكية بما ينسجم مع ذلك، والعمل على تقديم مزيج تسويقي متكامل قائم على أساس الإبداع بشكل يرضي هذا التوجه بحيث تكون المحصلة النهائية الحفاظ على البيئة، حماية المستهلكين وإرضائهم وتحقيق هدف الربحية للشركة"[16]، من خلال هذا التعريف يتضح أن السلوك البيئي للمؤسسة ماهو إلا تطبيق لسياسات المزيج التسويقي الأخضر.

ثانيا– المزيج التسويقي الأخضر:

يركز التسويق الأخضر على استخدام المفهوم البيئي خلال جميع مراحل اتخاذ القرار، وتؤدي المسؤولية الاجتماعية والتوجه البيئي دورا أساسيا في بلورة التسويق الأخضر مع عدم إغفال ما للأرباح من أهمية قصوى في حياة المنظمة، وعلى هذا الأساس، فقد شهد المزيج التسويقي الأخضر إثراء وتوسعا ليشمل أبعادا جديدة تتلائم مع هذا المفهوم.

فلا توجد اختلافات كثيرة بين عناصر المزيج التسويقي الأخضر وعناصر المزيج التسويقي التقليدي، ولكن هنالك مجموعة من المتغيرات الاجتماعية السياسية الواجب أخذها بعين الاعتبار عند قيام المنظمات بتبني فلسفة التسويق الأخضر[17].

وإن هذه العناصر ذات تأثير مباشر على المزيج التسويقي الأخضر، إذ تساعد على تكيف وتجانس عناصر المزيج، وقد تم تصنيفها حسب "Peattie" إلى متغيرات المزيج الأخضر الخارجي ومتغيرات المزيج الأخضر الداخلي.

أ- المتغيرات الخارجية الخضراء:

تعتبر المتغيرات الخارجية الخضراء مجموعة من المتغيرات السياسية والاجتماعية المحيطة بالشركة الخضراء، تبعا لاستقرائها وقدرتها على الاستعداد المبكر لذلك المتغير وحجم تأثيره، لذلك فإن الشركات ذات التوجه الأخضر في أعمالها، عليها أن تستعد لهذه المتغيرات الخارجية الخضراء لتصميم مزيجها التسويقي الأخضر حيث تتمثل هذه المتغيرات فيما يلي:

1- **الزبائن المشترون** payingcustomers:

يكتسي الزبون الأخضر أهمية مضاعفة بالنسبة للتسويق الأخضر، وذلك لأن حاجات ورغبات الزبائن الخضار تختلف جذريا عن بقية الزبائن الآخرين، حيث يرى كل من Donagh & prothero أن زيادة الوعي البيئي للمستهلكين واهتمامهم للمنتجات الخضراء قد شكل ضغطا على المنظمات ورجال التسويق، مما جعلهم يتوجهون إلى إدماج البعد البيئي في تخطيطهم الاستراتيجي[18] .

2- المجهزون Providers :

يزود المجهزون أو المزودون منظمات الأعمال المواد الأولية، والطاقة والمعدات والأدوات المكتبية والخدمات المختلفة وغيرها، وذلك من حيث منتجاتهم، وعملياتهم الإنتاجية، وطرق التخلص من النفايات المترتبة على عملياتهم الإنتاجية[19]. بما يخدم التوجه البيئي للمنظمة.

3- السياسيون Politicians:

فقد ازداد الضغط على الحكومات والهيئات الرسمية من اجل إصدار تشريعات تنسجم مع التوجهات البيئية السائدة في ذلك المجتمع، ونرى بروز العديد من الحركات والهيئات المؤثرة باتجاه تفعيل دور الجهات الحكومية لتطوير دورها في الضغط على منظمات الأعمال من أجل تغيير استراتيجياتها التسويقية[20]، كحركات السلام الأخضر وأحزاب الخضر في ألمانيا.

4- جماعات الضغط Pressure groups:

تتمثل هذه الجماعات في الحركات الاجتماعية المدافعة عن المستهلك والبيئة، وفي بعض الأحيان عن حقوق الحيوان، إذ أن معرفة توجهات هذه الجماعات والأمور التي تسعى نحو تحقيقها يساعد الشركات كثيرا في التعامل مع هذه الجماعات وكسبها إلى صفها[21].

5- المشكلات Problems:

حيث يجب على المختصين في العمليات التسويقية دراسة الأعمال ذات الحساسية البيئية بعناية تحسبا للتعرض إلى أي مشكلات بيئية قد تؤثر سلبا على مستقبل المنظمة، وخاصة إذا علم أن هنالك مجموعة من الزبائن يرفضون التعامل مع منتجات أي منظمة ذات سمعة بيئية سيئة[22].

6- التنبؤات Prdictions:

يجب أن تخضع المؤسسات نتائج اعمالها للبحث والمتابعة حتى يمكن لها أن تتوقع نوع المشكلات البيئية التي يمكن أن تؤثر في عملها في المستقبل[23].

7- الشركاء Partners :

عموم الشركات تعمل في بيئة منفتحة ومع أطراف مختلفة تحكمها في كثير من الأحيان مصالح مشتركة، وهذا الاتساع في التعامل قد يدفعها إلى التعامل مع بعض الشركات التي قد تكون ارتبطت بمشكلات بيئية واجتماعية سابقا، فالواجب إذا هو العمل على تقييم الشركاء الحاليين والمحتملين لكي لا تقع في هذا المأزق[24].

ب- المتغيرات الداخلية الخضراء:

تتألف المتغيرات الداخلية الخضراء من العناصر التقليدية للمزيج التسويقي (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج) ولكن يختلف مضمونها من حيث توجهات التسويق الأخضر نحو حماية البيئة وتحقيق تنمية مستدامة، وقد أضاف peattie أربعة عناصر أخرى للمزيج التسويقي الداخلي يرى أنها ضرورية لتحقيق الغايات المستهدفة من اعتماد التسويق الأخضر.

1- المنتج الأخضر:

لقد لاقى المنتج الأخضر اهتماما كبيرا من طرف الباحثين في محاولة منهم لتحديد مفهومه بشكل دقيق، فقد عرفه "peattie" على أنه: «المنتج الذي يلبي حاجيات المستهلك ويلقى القبول الاجتماعي، ويتم انتاجه بطريقة مستدامة»[25].

وتتمثل المنتجات الخضراء في المنتجات التي تستخدم المواد الصديقة للبيئة، والتي يمكن أن تتحلل ذاتيا أو يعاد تدويرها، مع ضرورة متابعتها خلال مراحل دورة حياتها لضمان بقائها ضمن الالتزام البيئي، وهذا يشمل الابتعاد عن الهرمونات والمواد الحافظة الضارة، استخدام الحد الأدنى من الطاقة اللازمة والمواد الخام، تجنب المواد الكيميائية السامة، استخدام عبوات قابلة لإعادة التدوير.[26]

2- السعر الأخضر:

يعرف السعر على وفق مدخل التسويق الأخضر على انه ذلك الذي تأخذ به منظمات الأعمال ذات التوجهات الخضراء في أعمالها، وتتمثل إشكالية التسعير الأخضر في إمكانية إيجاد التوازن الفعلي بين السعر المرتفع بالنسبة للمستهلك، وبالتالي مانع وقيد لشراء منتج أخضر، والسعر الذي يترجم القيمة المضافة للمنتج الأخضر لأنه يحترم البيئة[27].

3- التوزيع الأخضر:

إن بائعي التجزئة والموزعون قد ينتفعوا وبشكل كبير من تطبيق مدخل التسويق الأخضر من أجل خدمة مصالحهم وبشكل كبير جدا، وذلك عبر تقوية علاقاتهم مع مجهزيهم وزبائنهم بسبب استمرار الصلة والديمومة بين العلاقة مع الطرفين عبر نظام توزيع ذي اتجاهين (tow-way) والمستخدم في التسويق الأخضر عوضا عن النظام التقليدي (one- way).[28]

إن نظام التوزيع ذو اتجاهين يعتمد وبشكل كبير على ما يعرف بعملية التدوير Recycling وهي عملية إعادة مخلفات أو بقايا المواد المستعملة مثل القناني الفارغة وأكياس البلاستيك والأوراق...الخ إلى مكان انتاجها أو بيعها (نقطة البيع) عوضا عن رميها.

وتتم هذه العملية من خلال منظمات وسيطة تتعاقد مع المنظمة الأم، حيث تقوم بنصب أماكن خاصة بجمع القناني والأوراق وباقي المخلفات ليقوم الزبائن بوضع هذه المخلفات كل في المكان المخصص له، ثم تقوم هذه المنظمة الوسيطة بجمعها وإعادتها إلى المنظمة الأم مقابل مبلغ معين على كل علبة.

4- الترويج الأخضر:

يشمل الترويج الأخضر كافة الأنشطة الترويجية ضمن التوجه البيئي مع التركيز على الأنشطة الإرشادية للزبائن والأساس لكل الأشكال الترويجية، وإن القاسم المشترك في الأنشطة الترويجية الخضراء هو التزام النزاهة والشفافية في طرح المعلومات البيئية والصحية والابتعاد كليا عن

ما يسمى بالغسل الأخضر وهو طرح معلومات حول منتجات المنظمة بخصوص آثارها البيئية والصحية بشكل لا يتناسب مع الوقائع الحقيقية[29].

5- تقديم المعلومات Prviding information:

تعتبر المعلومات المقدمة أحد أهم المدخلات في العملية الإنتاجية بالنسبة للمنظمات، وخاصة إذا كانت هذه المنظمات تتبنى الفكر البيئي، ولهذا فيتوجب عليها المراقبة باستمرار. كل المعلومات الخاصة بأذواق الزبائن وميولهم وتوجهاتهم لاعتماد المنظمة عليها في العملية الإنتاجية، وكذلك المعلومات حول كيفية إيجاد المواد الأولية أو البدائل الأخرى لها، أو الموردين وطرق التوريد وغيرها من المعلومات التي تعتبر أساسية في عملية صياغة القرارات التسويقية[30].

6- العمليات Processes:

يرتكز التسويق الأخضر على إجراء تحولات جوهرية في العمليات الإنتاجية داخل المنظمة لكي تصبح تلك العمليات منسجمة مع التوجه البيئي، والمعتمد على خفض الطاقة المستعلمة، وتقليل التلف والضياع، واستنزاف الموارد، ومنع التلوث.

7- السياسات policies:

لإنجاح أي منظمة تتبنى التوجه البيئي يجب وضع سياسات وإجراءات إدارية من أجل القيام بعملية مراقبة وتقييم وتحفيز الأداء البيئي للمنظمة، وكذلك يجب وضع استراتيجيات خاصة تتلائم مع أهداف المنظمة البيئية وتنسجم مع رؤيتها الهادفة إلى حماية البيئة والمحافظة عليها.

8- الأفـــراد People:

يتطلب التسويق الأخضر توفر كفاءات إدارية وعاملين ذوي مواصفات خاصة وإيمان قوي بما تقوم به الشركة في مجال حماية البيئة والحفاظ عليها لأن المنتجات الخضراء المقدمة تتمتع بخصائص منفردة ومتميزة عن المنتجات الأخرى (العادية)، وهذا ما يتطلب فعلا وجود كفاءة وإبداع في المورد البشري للمنظمة.

ثالثا- الانتاج الأنظف:

نقول عن مؤسسة ما أن سلوكها بيئي اذا قامت فعلا بإنتاج سلع صديقة للبيئة، وما يتبع هذا الانتاج من سياسات تسويقية مكملة (المزيج التسويقي) فهو ضرورة لا محالة من أجل ايصال هذا المنتج إلى المستهلك، ويطلق على مفهوم انتاج سلع صديقة للبيئة مصطلح الانتاج الأنظف.

وقد ظهر هذا المصطلح سنة 1990 من طرف البرنامج البيئي للأمم المتحدة UNEP وعرف على أنه: " التطوير المستمر في العمليات الصناعية والمنتجات والخدمات بهدف تقليل استهلاك الموارد الطبيعية ومنع تلوث الهواء والماء، وذلك لتقليل المخاطر التي تتعرض لها البشرية والبيئة[31] .

كما أنه عملية انتاجية حكيمة تقوم باستبعاد الملوثات قبل حدوثها وهذا بدلا من المقاربة التقليدية باهضة التكاليف والقائمة على معالجة التلوث بعد حدوثه[32].

ويتميز الانتاج الأنظف بالعديد من الخصائص تجعله يختلف عن السياسات الانتاجية التقليدية حيث يمكن اعتباره على انه:

1. استراتيجية شاملة تدخل في الاعتبار عمليات الاستخراج والإنتاج ومواردها وتقنياتها وصيانتها وخدماتها بما فيها المواد والطاقة وخواصها وعناصرها واستخداماتها ونواتجها ومصيرها.
2. عملية إنتاجية حكيمة (قبل كل شيء) تحقق الربح والوفر الاقتصادي وترفع إمكانيات المنافسة بزيادة فعالية العمل وجودة الإنتاج، وتخفيض الهدر ومنع التلوث وآثاره.
3. وسيلة إدارية مجدية تحقق رغبات العملاء والزبائن والمجتمع المتزايدة لمنتجات وخدمات صديقة للبيئة أو أقل ضرراً لها.
4. يسمح بإنتاج أكبر وأفضل باستخدام أقل (للمواد الأولية والموارد والطاقة) وبإفراز أقل (للنفايات والانبعاثات)، وبالتالي يخفض إلى الحد الأدنى حدوث التأثيرات البيئية.
5. يعالج المشكلة من الأصل بمسبباتها وليس أعراضها، وإنه خطوة وقائية متقدمة عن إدارة النفايات أو المعالجة عند نهاية الخط.
6. طريق عملي لتطبيق التنمية المستدامة.والقيام بانتاج نظيف وبشكل كفء يتطلب الاعتماد على مجموعة من الأسس التالية[33]:

- **جعل المنتجات قابلة للتدوير**: من خلال تصميم المنتجات بحيث يمكن اعادة استخدام مكوناتها مرة أخرى
- **استعمال مواد أولية وسليمة من الناحية البيئية**: أي دراسة خصائص مكونات المواد الأولية أو استبدال المواد المضرة بمواد عضوية.
- **استعمال مواد معادة**: وذلك باعادة جمع ما تبقى من المنتجات بعد استعمالها ومعالجتها ومن ثم اعادة استعمالها في العملية التصنيعية.

– **استعمال مكونات ومواد أخف وزنا:** ويتم ذلك بشكل كبير في تقليل كمية المواد المستخدمة، وهذا شائع بشكل كبير في صناعة السيارات .

– **استخدام طاقة أقل:** وذلك بتقليل الطاقة المستخدمة في العملية الانتاجية وتقليل الطاقة التي يحتاجها المنتج عند الاستعمال.

– **استخدام مواد أقل:** يتم تخفيض نسب المواد المستخدمة في منتجاتها من خلال تكثيف انشطة البحث والتطوير، وذلك عبر زيادة كفاءة عملياتها الانتاجية للتقليل من الضياع اثناء العملية الانتاجية وبالتالي خفض الكلف وتحقيق السلامة البيئية.

ويعد تطبيق سياسة الإنتاج الأنظف أحد السبل لتحقيق غاية الارتقاء البيئى والتنمية المستدامة التى تساهم فى الحفاظ على الموارد والاستخدام الأمثل لها وخفض الملوثات الناتجة من العمليات الصناعية.

الخاتمة:

من خلال ما سبق نستطيع القول بأن تبني المؤسسات للتوجه البيئي والتزامها بالمسؤولية البيئية في جميع انشطتها التسويقية يضمن لها فعلا تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، فعلى صعيد البعد الاقتصادي فيتم ذلك من خلال اشباع الحاجات الاساسية والعدالة في توزيع الموارد على الأجيال الحالية والمستقبلية وذلك باعتماد الانتاج الأنظف وما يتماشى معه من سياسات تسويقية مكملة. اما على صعيد البعد الاجتماعي فيتم من خلال اشراك الأفراد في العملية الانتاجية وتلبية احتياجاتهم من السلع الخضراء بالاضافة الى تلبية نداء الجماعات والهيئات المنادية بالحفاظ على البيئة. وفي الأخير على صعيد البعد البيئي من خلال محاولة تقليص الموارد المستخدمة في الانتاج والاستهلاك والحفاظ على النظام الايكولوجي والتنوع البيولوجي من التلف والاستنزاف غير العقلاني.

الهوامش والإحالات:

* يجب التمييز بين النمو التنمية، فالنمو الاقتصادي يشير إلى مجرد الزيادة الكمية في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي، بينما التنمية الاقتصادية فهي ظاهرة مركبة تتضمن النمو الاقتصادي كأحد عناصرها الهامة، بالإضافة إلى حدوث تغيير في الهياكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية لذا فإن التنمية أشمل من النمو.

[1]- بتصرف أنظر: العايب عبد الرحمان. **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر، في ظل تحديات التنمية المستدامة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف، الجزائر، 2011، ص ص. 17- 20.

[2]- سلافة طارق عبد الكريم. **الحماية الدولية للبيئة من ظاهرة الاحتباس الحراري**،ط1(بيروت:منشورات الحلبي،2010) ص.98.

[3]- Marc Vandercammen. **Publicité, marketing et développement durable quelle alliance possible ?**, CRIOC : centre de recherche et d'information de consommateur, Belgique, 2006.

* تتمثل معظم الغازات الدفيئة في ثاني أكسيد الكربون وأكسيد التروز والميثان ومجموعة من الغازات المفلورة ، حيث تسبب هذه الغازات المنبعثة من المصانع والمنشآت الطاقوية إلى زيادة درجة حرارة الأرض، حيث يتوقع زيادة درجة الحرارة إذا ما لم يتم التحكم في هذا المشكل بـ 6.4 درجات مئوية مع نهاية القرن الحالي أنظر: **عمليات احتيالية في تجارة الكربون**، مجلة البيئة والتنمية، عدد 184- 185، أوت 2013 عبر الموقع الالكتروني: www.afedmag.com. تاريخ الاطلاع: جانفي 2014.

* يعرف الاقتصاد الأخضر على أنه اقتصاد يؤدي إلى تحسين حالة الرفاه البشري والحد في الوقت نفسه من المخاطر البيئية وحالات الشح الايكولوجية، وهو اقتصاد منخفض الكربون وفعال من حيث الموارد وشامل اجتماعيا . وهذا التعريف هو صادر عن برنامج الأمم المتحدة للبيئة.

[4]- **التنمية المستدامة والعمل اللائق والوظائف الخضراء**، مؤتمر العمل الدولي، الدورة 102، مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 2013، ص ص 72- 73.

[5]- **مؤتمر القمة المعنى بالمناخ 2014 – تحفيز العمل**، مركز الامم المتحدة للإعلام – القاهرة، متوفر على الموقع: www.unic-eg.org تاريخ الاطلاع: 2016/01/12.

[6]- **أهم مضامين اتفاق قمة المناخ 2015**، موسوعة الجزيرة، متوفر على الموقع: www.aljazeera.net/encyclopedia تاريخ الاطلاع: 2016/01/12.

[7]- حسونة عبد الغني. **الجماية القانونية للبيئة في إطار التنمية المستدامة**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة بسكرة، ص ص 23- 24.

[8]- ماجدة أبو زنط، عثمان محمد غنيم. **التنمية المستدامة من المنظور الثقافة العربية الإسلامية**، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 36، العدد1، الجامعة الأردنية، الأردن، جانفي 2009، ص. 23.

[9]- حسونة عبد الغني:،مرجع سابق، ص. 34.

[10]- العايب عبد الرحمن، مرجع سابق، ص. 27.

[11]- مراد ناصر. **التنمية المستدامة وتحدياتها في الجزائر**، مجلة التواصل، العدد 26، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، جوان 2010، ص ص 135- 136.

* تعرف الجودة الشاملة "Total quality Management" على أنها: "التزام وتعهد الإدارة والعاملين بانجاز الأعمال بصورة تلبي توقعات المستهلك أو تفوقها" أنظر: رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة. **إدارة الجودة الشاملة**، ط1 (الأردن: دار اليازوري، 2008) ص. 75.

[12]- نجم عبود نجم. **البعد الأخضر للأعمال**، ط1، (الأردن، درا الوراق، 2008)، ص. 295.

• ISO : International Organization for standardization.

[13]– تامر البكري. **استراتيجيات التسويق الأخضر: تطبيقات، حالات دراسية، دراسات سابقة**، ط1،(الاردن: دار الإثراء للنشر والتوزيع، 2012)، ص. 110.

[14]– Grier Peter**. Government agencies consider adopting ISO 14000 Standards**, National defense, July 2002.

[15]– ثامر البكري. استراتيجيات التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص 46.

[16]– ثامر البكري. **التسويق:أسس ومفاهيم معاصرة** (الاردن: دار اليازوري، 2006) ص. 250.

[17]–Peattie. Ken **Green Marketing** .(London: prentice Hall, 1992) p.104.

[18]- Pierre Mc donagh, Andrea prothero, **Green management**, (london :WBC book, 1997), p.389.

[19]– محمد بكري عبد العليم. **التسويق الأخضر**، مركز التعليم المفتوح ،كلية التجارة، جامعة بنها، ص. 242.

[20]–Peattie, ken ,op-cit, p.105.

[21]– تامر البكري. استراتجيات التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص. 263

[22]– علاء فرحان الطالب، عبد الحسين حسن حبيب، أمير غانم العوادي. **فلسفة التسويق الأخضر**، ط 1، (عمان: دار الصفاء، 2010)، ص. 77.

[23]–peattie,ken, op-cit, p.105.

[24]– تامر البكري. استراتيجيات التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص. 264.

[25]- peattie ken .op-cit, p 181.

[26]– سامي الصمادي، **التسويق الأخضر: المعيقات في المنظمة العربية**، الملتقى العربي الخامس في التسويق الأخضر، بيروت، 25 – 28 جوان 2006، ص10.

[27]–Julie mirand, op-cit, p 12.

[28]– تامر البكري، أحمد نزار النوري، **التسويق الأخضر**، الأردن: دار اليازروي، 2009، ص. 90.

[29]– علاء فرحان الطالب وآخرون، مرجع سابق، ص. 82.

[30]–Peattie ken, op-cit, p 107.

[31] بوزراق آسيا، **دور التسويق الاخضر في تنمية الثقافة البيئية دراسة حالة باناسونيك**، مقال منشور بمجلة الريادة لاقتصادات الأعمال، جامعة الشلف، العدد 01، 2015، ص.125.

[32] شاهد الياس، درفرور عبد النعيم، **أهمية المنتجات الخضراء في المؤسسات الصناعية، دراسة حالة مؤسسة تويوتا نموذجا**، مقال منشور بمجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة الوادي، العدد العشرون، ديسمبر 2016، ص. 292.

[33] كسرا عنتر عبد الله، شيماء محمد نجيب، **اثر توجهات المنتج الأخضر على البيئة الاقتصادية في ظل العولمة ، بلدان نامية مختارة (للفترة 1995–2010)**، مقال منشور بمجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 8، العدد 25، 2012، ص.53.

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية
"دراسة ميدانية للمركب السياحي حمام الصالحين – بسكرة "

أ.د حساني رقية جامعة بسكرة
أ. بن شريف كريمة جامعة بسكرة

ملخص:

يهدف هذا البحث للتعرف على الدور الذي يلعبه الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) في المركب السياحي حمام الصالحين بولاية بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيان لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيعه على عينة عشوائية طبقية مكونة من (51) مفردة متمثلة في زبائن المركب ومقدمو خدماته، أما لتحليل البيانات فقد اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .V17، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية لمعرفة تصورات أفراد العينة لمستوى الابتكار التسويقي وجودة الخدمة السياحية.

الكلمات المفتاحية : الابتكار التسويقي، جودة الخدمة السياحية، الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان.

Résumé :

Cette recherche vise à identifier le rôle de l'innovation dans le marketing pour améliorer la qualité du service du tourisme et de ses dimensions (tangibilité, la réactivité, la fiabilité, l'empathie, la sécurité) dans le complexe thermale hammam salihine de Biskra, Et pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons préparé un questionnaire pour recueillir des données préliminaires, où il a été distribué à un échantillon aléatoire stratifié composé de (51) simples, représentés par les travailleurs et clients du complexe thermale hammam salihine

Pour analyser les données, nous avons utilisé le paquet statistique pour les sciences sociales programmes « SPSS .V17 » , où l'utilisation d'outils statistiques pour déterminer les perceptions des répondants au niveau de l'innovation marketing ,et la qualité du service touristique.

Mots-clés: innovation marketing, service touristique de qualité, tangibilité, réactivité, fiabilité, empathie, sécurité

مقدمة:

وتعتبر السياحة من أبرز النشاطات الخدمية التي تحضى بإقبال كبير من زبائن محليين وأجانب بفعل تطور وسائل النقل والاتصال، توسع رغبات المستهلك، الشيء الذي يفرض على المنظمات البحث عن مجالات التميز فنجد في هذا السياق الجودة، للصمود أمام المنافسة التي يشهدها السوق السياحي، غير أن تبني مبدأ الجودة أصبح إلزاما وضرورة لكل المنظمات التي ترغب في الدخول لهذا السوق، مما جعل الزبون أمام عدة بدائل لهاته الخدمات، إلا أننا نجد أن تطبيق الجودة لم يعد أساسا مضمونا لبلوغ الأهداف في الوقت الحالي، وهذا ما أدى إلى احتلال الابتكار التسويقي مكانة هامة في تحقيق التميز في جودة الخدمات السياحية المقدمة، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية مما يجعلها تتلقى طلب الزبائن عليها دون غيرها.

و سنحاول من خلال هذه الدراسة رصد دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين ببسكرة؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي، سندرج التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمات السياحية من حيث الملموسية في المركب السياحي حمام الصالحين ؟
- هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمات السياحية من حيث الاستجابة في المركب السياحي حمام الصالحين ؟
- هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمات السياحية من حيث الاعتمادية في المركب السياحي حمام الصالحين ؟
- هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمات السياحية من حيث الأمان في المركب السياحي حمام الصالحين ؟
- هل يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمات السياحية من حيث التعاطف في المركب السياحي حمام الصالحين ؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي لمشكلة البحث، تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".

- **الفرضية الفرعية الأولى:** "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين ملموسية الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".
- **الفرضية الفرعية الثانية:** "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين استجابة الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".
- **الفرضية الفرعية الثالثة:**"لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين اعتمادية الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".
- **الفرضية الفرعية الرابعة:**"لايوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين أمان الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".
- **الفرضية الفرعية الخامسة:**"لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين تعاطف الخدمة السياحية في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".

أ. **الفرضية الرئيسية الثانية:**"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مقدمو الخدمة والزبائن حول الابتكار التسويقي في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".

ب.**الفرضية الرئيسية الثالثة:**"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مقدمو الخدمات والزبائن حول جودة الخدمات السياحية لمركب حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05".

أولا– الإطار النظري:

I – الابتكار التسويقي

تكمن أهمية الابتكار بوصفه عنصراً حيوياً في التسويق، فضلا عن كونه عنصراً أساسيا في التسويق الناجح، وإن نقص الابتكارات في تسويق المنتجات والخدمات يؤدي إلى الكساد وبأشد أنواعه لما له من دور مهم في توليد البدائل وتطوير الوسائل الجديدة[11]. إن زيادة حدة المنافسة التي تشكل مخاطر وتهديدات للمنظمات التي تعمل ضمنها، وتنشط في مجالات عدة، أصبح من الضروري تبني الابتكار في مجال تسويق الخدمات.

حيث عرف" Joseph shumpeter" الابتكار على أنه النتيجة الناجمة عن إنشاء أسلوب أو طريقة جديدة في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه. ويعكس هذا التعريف أن الابتكار تغيير في الوضع الذي كانت عليه المنظمة بإدخال تحسينات أو منتجات كلية أو طريقة إنتاج[2]، حيث حدد خمسة أشكال له :1939[3]

أ. طرح منتج جديد تماما في السوق.

ب. إدخال طريقة جديدة للإنتاج.

ج. فتح سوق جديدة.

د. غزو أو استغلال مصدر جديدا للمواد الخام أو المنتجات النصف مصنعة.

هـ. تحقيق منظمة جديدة في السوق.

كما عرفت **منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "OCDE"** الابتكار على أنه: تطبيق الحلول الجديدة أو المحسنة بشكل كبير والتي تم التوصل إليها في المنظمة سواء كانت في شكل منتجات (سلع/ خدمات)، عمليات، طرق تنظيمية أو تسويقية، مع هدف أساسي هو تعزيز المركز التنافسي للمنظمة، تحسين أدائها، وزيادة معارفها[4].

يبدو أن تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية يتفق مع أفكار " Josephe shumpeter" في قبول جانبين أساسيين[5]:

أ. الابتكار عن طريق التحسين والتطوير.

ب. الابتكار عن طريق الاختراع والابتكارات الجديدة.

يقول "Alexander Rochka": إن الابتكار عملية معقدة جدا ذات وجوه وأبعاد متعددة"[6]، من هذا المنطلق فالابتكار التسويقي مفهوم واسع حيث يعني الابتكار في جميع أوجه النشاط التسويقي، وبالتالي فهو غير مقتصر على مجال معين في التسويق، كالابتكار في مجال المنتج أو في مجال الترويج فقط، وإنما يشمل جميع المجالات التسويقية الأخرى، فالابتكار التسويقي يمس كل الأنشطة المرتبطة بتوجيه المنتج من الصانع إلى المستخدم النهائي[7]

حيث قدم "Verloop" تعريفين متكاملين للابتكار التسويقي، الأول مفاده أن " الابتكار التسويقي هو جلب فكرة وجيهة تطبق بنجاح للسوق"، والثاني يرى من خلاله أن "الابتكار التسويقي هو خلق عمل تجاري ناجح من فكرة وجيهة"، من خلال هذين التعريفين، يتضح لنا الابتكار يبنى على أساس فكرة تعكس النظرة الجيدة والفهم الصائب لمتغيرات السوق من أجل

بناء منظمة تجارية ناجحة من خلال تطبيق الأفكار وترجمتها إلى ابتكارات على أرض الواقع، وهذا ما يلمح إلى أهمية المراقبة المستمرة لإحداث السوق بالاعتماد على مختلف البحوث اللازمة لمواجهة التحديات المتنوعة، عن طريق الابتكار في السلع والخدمات وحتى العمليات[8].

إذن الابتكار التسويقي هو خلق أفكار جديدة لم يسبق وجودها من قبل وترجمتها في ممارسات تسويقية كتحسين منتج (خدمة) أو إنشاءها، أو استخدام طريقة جديدة في التقديم، مع أساليب ترويجية غير تقليدية، ووسائل غير مألوفة، مما يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق، أي الابتكار التسويقي يضم الابتكار في عناصر المزيج التسويقي التي تمثل مجموعة من الأنشطة والأدوات التسويقية التشغيلية تستخدمه المنظمة كحلقة وصل بينها وبين السوق المستهدف ومن وخلاله تحقق الشكل المطلوب من ردود أفعال ايجابية[9]، أما الابتكار في هذا المزيج ما يطلق عليه بالمزيج الابتكاري والذي عادة يظهر على أنه مزيج جديد لأشياء قديمة "new combination" إذ يتحقق فيه عنصرين هما الربط بين شيئين لم يتم الربط بينهما سابقا أو الربط قد تم بتوقيت أسرع من المنافسين. ض

II – جودة الخدمة السياحية

تمثل الخدمة السياحية مجموعة من الأعمال التي تؤمن للسياح الراحة والتسهيلات عند طلب الخدمات والبضائع السياحية واستهلاكها خلال وقت سفرهم، أو خلال إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن مكان سكنهم الأصلي[10].

ومع زيادة وعي المستهلكين والتغيرات في متطلباتهم من حين لآخر، وحدة المنافسة التي تشهدها البيئة التنافسية، أصبح حتميا على المنظمات السياحية تسويق خدمات ذات جودة بما يضمن جذب السياح والبقاء والاستمرار في السوق.

فتعرف الجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو هي الفرق بين توقعات العميل وإدراكه للأداء الفعلي لها[11].

أيضا هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة السياحية المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد (السائح) من الخدمة، وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين[12].

كما يمكن تعريفها حسب وجهة نظره، كما يلي:

أ. **من وجهة نظر المنتج** : تعني الجودة المطابقة للمواصفات والمعايير المحددة للخدمة السياحية، والتي يجب أن تقدم خالية من العيوب من أول مرة،والجودة هنا جودة داخلية.

ب. **من وجهة نظر مقدم الخدمة:** تعني الجودة الأداء الأفضل، أي قدرة الخدمة السياحية، على تحقيق الاستخدام النهائي المطلوب منها، كما تعني انخفاض شكاوي العميل، والجودة هنا جودة خارجية يشمل مصطلح الكيان: المنتج أو الخدمة أو النشاط أو العملية أو الشخص أو المنظمة، ويشمل مصطلح المنتج : ناتج نشاطات وعمليات يمكن أن تكون: المواد الأولية، الأدوات والخدمات والبرمجيات... الخ.

ج. **من وجهة نظر العميل** : تعني الجودة قابلية الخدمة السياحية على إشباع الاحتياجات، الظاهرة أو المحتملة المطلوبة منها، مع احترام شروط الأمان للمستهلك، واحترام البيئة بالنسبة للمجتمع، والجودة هنا جودة خارجية.

فجودة الخدمة السياحية تتمثل في درجات الإشباع التي تقدمه الخدمة السياحية المقدمة لطالبها، وتعبير عن مدى التزام المنظمات السياحية بتحقيق رغبات وحاجات الزبائن السياح وتحقيق توقعاتهم وتطلعاتهم وبالتالي كسب رضاهم. ويكمن القول أن جودة الخدمات ليست ثابتة وهي تختلف من شخص لأخر وهو أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من إشباع من تلك الخدمة.

أما المعايير المعتمد عليها للحكم على جودة الخدمة فتتحدد من خلال عدد من الأبعاد التي اشتقت من خصائص مفهوم الجودة في الخدمة والتي يمكن للزبون أن يستند عليها في تقييمه لجودة الخدمة التي يحصل عليها، لذا تحاول المنظمات التي تقدم الخدمة إلى أن تتميز في هذه الأبعاد، وقد قدم عدد من الكتاب والباحثين وجهات نظر مختلفة في مجال تحديد أبعاد جودة الخدمة، والتي حظيت باتفاق اغلب البحثين هي: الاعتمادية، الاستجابة، والضمان، التعاطف، والملموسية ، وهي التي تم اعتمادها في هذا البحث. وفيما يلي شرح لهذه الأبعاد[13]:

إن بعد الاعتمادية، يشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة السياحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضا بدرجة عالية من الصحة والدقة من حيث الالتزام بالوقت، والأداء تماما ومثلما تم وعده، وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.

أ. كما يشير بعد الاستجابة، إلى مدى قدرة و رغبة و استعداد مقدمي الخدمة السياحية في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.

ب. أما بعد الأمان، فيعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، كما يتعلق بمدى المخاطر لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها أو من كليهما.

ج. كما وأن بعد الجوانب الملموسة، يشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية ومظهر الأفراد العاملين وأدوات ووسائل الاتصال وكل ما يتعلق بالتجهيزات المادية اللازمة لأداء الخدمة.

د. أما بعد التعاطف، فيعنى أن يكون مقدم الخدمة السياحية على قدر من الاحترام والأدب وأن يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى درجة العناية بالعميل ورعاية خصوصياتهم والاهتمام بمشاكلهم.

ثانيا– الإطار التطبيقي:

I . مجتمع ومنهج الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمد عليها

أ. تمثل مجتمع الدراسة في زبائن ومقدمو الخدمات في المركب السياحي حمام الصالحين ببسكرة، وذلك بتسليط الضوء على عينة عشوائية مكونة من (51) مفردة، ولغرض الإلمام بجوانب البحث والإجابة على إشكاليته وإثبات صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وذلك باستخدام الملاحظة، المقابلة، والاستبيان كأداة رئيسية في هذا البحث، مقسم الاستبيان محور يخص المعلومات الشخصية للعينة المدروسة، والثاني 18 عبارة للابتكار التسويقي، و22 عبارة لجودة الخدمة السياحية، وللإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية كمقاييس الإحصاء الوصفي، معامل الثبات" ألفا كرونباخ"، اختبار "Klomogrov–Smirnov"، اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، واختبار Test–tومعامل الارتباط "R".

II – ثبات أداة البحث

يمثل الجدول التالي معامل الثبات ومعامل الصدق، وذلك للتحقق من صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان)، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (01): معامل الثبات ومعامل الصدق

المتغيـر	عدد العبارات لكل متغير	معامل الثبات ألفاكرونباخ"	معامل الصـدق
الابتكار التسويقي	18	0.882	0.939
جودة الخدمة السياحية	22	0.930	0.964
الاستبانة ككل	40	0.993	0.996

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.993) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث (أي ثبات إستبانة البحث)، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

III – عرض وتحليل نتائج الدراسة

أ. تحليل محاور الاستبانة:

لتحليل محاور الاستبانة تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لتفسير مستوى قبول أفراد عينة البحث على كل عبارة من عبارات الأداة، وأيضا على كل بعد من أبعادها وهذا على مقياس ليكرت الخماسي، كما هو موضح في الجدول رقم (02)

الجدول (02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الابتكار التسويقي

المتغير المستقل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
الابتكار التسويقي	3,0142	0,699810	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

بناءا على ما تقدم لقد تبين لنا أن مستوى الابتكار التسويقي في مركب حمام الصالحين متوسط، حيث بلغ المتوسط العام لإجابات العينة لمتغير " الابتكار التسويقي" (3,0142)

بانحراف معياري (0,699810) فهو متوسط حسابي متوسط وفقا لمقياس الدراسة بما يعكس موافقة مقبولة للعينة المبحوثة على هذا المتغير، مما يبين أنهم متفقون إلى حد متوسط على دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية، فاتضح لنا أن مركب حمام الصالحين يهتم بدرجة كبيرة بشكل وتصميم، ويبدي اهتمام بدرجة متوسطة للابتكار في المزيج التسويقي الخدمي المتمثل في (المنتج السياحي، التسعير، التوزيع، الترويج، العمليات، البيئة المادية، والأفراد)، إلا انه لا يبدي أي اهتمام لابتكار أفكار للإعلان عن عروض خدماته السياحية التي يقدمها.

الجدول (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة الخدمة السياحية

رقم البعد	أبعاد جودة الخدمة السياحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	الملموسية	2,890	0,939	4	متوسط
2	الاستجابة	3,129	0,830	1	متوسط
3	الاعتمادية	2,866	0,908	5	متوسط
4	الأمان	3,085	0,937	3	متوسط
5	التعاطف	3,333	0,866	2	متوسط
–	جودة الخدمة السياحية بشكل عام	3,060	0,742	–	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ ما يلي:

1. **بعد الاستجابة لجودة الخدمة السياحية:**

نرى أن بعد "**الاستجابة**" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,1294) بانحراف معياري (0,8305) وفقا لمقياس الدراسة فإن البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات مقياس" الاستجابة" أنها تشكل قبولا متوسطا ماعدا العبارة رقم (08) بقبول مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات مابين (2,41 – 3,65) بانحرافات معيارية مابين (1,055 – 1,315)، فاستعراضنا لهذه المتوسطات والانحرافات تبين لنا إدراك أفراد العينة لأهمية الاستجابة وهذا يدل على أن المركب حمام الصالحين

يهتم كثيرا بالاستجابة خاصة أن موظفوه لهم قدرة عالية للتجاوب مع ردود أفعال الزبائن الايجابية أو السلبية، وكذا تقليص وقت انتظار تلقي الخدمة السياحية، وبالتالي تشجعهم الاستجابة على زيادة الطلب على خدماته.

2. بعد التعاطف لجودة الخدمة السياحية:

كما نلاحظ أن بعد" **التعاطف** " جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,333) بانحراف معياري (0,8669)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات مقياس بعد " التعاطف" أنها تشكل قبولا متوسطا أيضا عدا العبارتان رقم (21 و 22) بقبول مرتفع، حيث تراوحت مابين (2,98 -3,73) بانحرافاتها معيارية مابين (1,041-1,225)، فنلاحظ مما سبق أن مركب حمام الصالحين يحرص على التعاطف مع زبائنه، خاصة وانه مقدمي الخدمة هي سمتهم الأساسية، كما يحرص على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يجعل هذا عاملا جيدا لاستقطاب الزبائن السياح ويقدمون على طلب خدماتها العلاجية، وتجريب باقي خدماتها السياحية.

3. بعد الأمان لجودة الخدمة السياحية:

يتضح لنا أن بعد " **الأمان** " جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,0850)بانحراف معياري (0,9377)،ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، ومتوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل مستوى قبول متوسط،حيث تراوحت متوسطات عبارات هذا البعد مابين (3,02- 3,16) بانحرافات معيارية تراوحت بين (01,191-1,206).

فتبين من خلال الجدول أن أجهزة السلامة التي تضمن أمن الزبائن في المركب محل الدراسة ليست متطورة بالشكل المطلوب، وكذا بدرجة ليست كبيرة من الأمان والطمأنينة عند الحجز عبر الانترنيت، مما أدى بنا إلى القول أن المركب له درجة أمان منخفضة، و ليست مواكب للتطور في هذا الجانب.

4. بعد الملموسية لجودة الخدمة السياحية:

نلاحظ أن بعد " **الملموسية**" جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,8902) بانحراف معياري (0,9392)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات مقياس بعد"الملموسية" تشكل مستوى قبولا متوسطا، حيث تراوحت مابين (3,00 -2,41) بانحرافاتها معيارية مابين (1,315-1,169)، هذا يعني أن العينة المدروسة، لا تجد ابتكار جذري أو تحسين في الجوانب الملموسة للخدمة في المركب، فقط على مستوى فندق النخيل الذي تم إعادة ترميمه قبل عامين.

5. بعد الاعتمادية لجودة الخدمة السياحية:

يتضح لنا أن بعد" **الاعتمادية** " جاء بالترتيب الهامس والأخير من بين أبعاد جودة الخدمة السياحية للمركب محل الدراسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2,8667) بانحراف معياري (0,9083)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، بالإضافة إلى أننا نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات مقياس بعد " الاعتمادية" أنها تشكل قبولا متوسطا أيضا، عدا العبارة رقم (15) بقبول منخفض، حيث تراوحت متوسطات العبارات مابين (2,47- 3,08)بانحرافاتها معيارية مابين(1,315-1,065)،فنلاحظ مما سبق رؤى العينة المبحوثة حول خدمات السياحية لمركب حمام الصالحين أنها لا تلبي رغبات الزبائن بشكل تام كما يلزم، وإنما يطلبون خدمة العلاج التي يمكن اعتبارها خدمة علاجية بجودة مقبولة فقط.

وبناءا على ما تقدم يتضح أن مستوى متغير "جودة الخدمة السياحية" لمركب حمام الصالحين جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات العينة المدروسة عن المتغير بشكل عام مجتمعة (3,0609) بانحراف معياري (0,7420)، وهذا يدل على أن مركب حمام الصلحين يقدم خدمات سياحية بجودة مقبولة وهذا راجع لكون الخدمة العلاجية المقدمة تزاول حسب مشورة الأطباء حسب كل حالة مرضية، أما الخدمة الفندقية فنجد الجودة نوعا ما في فندق النخيل فقط.

ب. اختبار التوزيع الطبيعي "Klomogrov-Smirnov"

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام"Klomogrov-Smirnov" كما يلي:

جدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي "Klomogrov-Smirnov"

البعد	الابتكار التسويقي	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	الأمان	التعاطف	جودة الخدمة السياحية
قيمة "Z"	0.742	0.962	O.732	0.672	0.792	0.968	0.690
مستوى الدلالة "sig"	0.640	0.312	O.657	O.756	0 .557	0.306	0.727

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (04) تبين لنا باستخدام اختبار "Klomogrov–Smirnov" أن القيمة الاحتمالية (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05) لكل الأبعاد، وبالتالي إن أغلب متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي هذا ما يسمح لنا بمتابعة تحليل النموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة للاختبارات المعلمية.

ج. **التأكد من صلاحية النموذج واختبار فرضيات الدراسة**

1. ملائمة النموذج

قبل اختبار صحة الفرضية الرئيسية يجب اختبار صلاحية وملائمة النموذج المعتمد في الدراسة، وهو وجود علاقة خطية بين الابتكار التسويقي وجودة الخدمة السياحية، والجدول التالي يمثل التحقق من صلاحية المنوذج وذلك لاختبار الفرضية الرئيسة

جدول رقم (05): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة*
الانحدار	9,552	1	9,552	26,028	0,000
الخطأ	17,982	49	0,367		
المجموع الكلي	27,533	50	-		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

*مستوى الدلالة المعتمد(α=0.05)/معامل التحديد:(R^2=0,347)/معامل الارتباط (R=0,589).

من خلال النتائج الواردة في الجدول التالي، يتضح أن قيمة F المحسوبة (26,028) وكان مستوى الدلالة المحسوب(0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (α=0.05)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية. ويتضح من نفس الجدول أن

المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو "الابتكار التسويقي" في هذا النموذج يفسر ما مقداره (34.7%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في "جودة الخدمة السياحية"، وهي قوة نسبية متوسطة نسبيا، وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها.

2. **اختبار فرضيات الدراسة:** سيتم فيها يلي اختبار الفرضية الرئيسية الأولى بفروعها، بالإضافة إلى اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والثالثة.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** والتي تنص على:

H_0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية عند مستوى دلالة 0,05.

H_1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية عند مستوى دلالة 0,05.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود دور للابتكار التسويقي على جودة الخدمات السياحية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (06): تحليل نتائج الانحدار البسيط للابتكار التسويقي وجودة الخدمة السياحية

النموذج model	معامل الانحدار "B"	الثابت	معامل الارتباط "R"	معامل التحدي R^2	قيمة "F" المحسوبة	قيمة "T" المحسوبة	مستوى "sig"
الابتكار التسويقي	0,625	1,178	0,589	0,347	26,028	5,102	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين الابتكار التسويقي وجودة الخدمة السياحية موجب ويساوي (0,589) مما يدل على أنه بتطوير الابتكار بعناصر المزيج التسويقي يتمكن المركب من تحسين جودة الخدمة السياحية، ما يؤكد ذلك أن معامل الانحدار موجب ويساوي (0,625)، أما معامل التحديد فيساوي (0,347) مما يدل على أن (43,7%) من التباين في مستوى جودة الخدمة السياحية يفسر بجهود المركب في مجال الابتكار التسويقي، أما قيمة F المحسوبة فهي ذات دلالة عند مستوى معنوية 5%، بدليل أن مستوى معنوية العلاقة بين الابتكار التسويقي وجودة الخدمة السياحية تساوي (0.000) وهي أقل كثيرا من مستوى المعنوية المطلوب (0,05) مما يدل أنه يوجد دور لمحاولات المركب لإدخال ابتكارات في المزيج التسويقي

الموجه للزبائن في تحسين الجودة في الخدمات السياحية، كما نلاحظ من الجدول أن "T" المحسوبة تساوي (5,102) وهي أكبر من "T" الجدولية التي تساوي (1,96) عند مستوى دالة (5%)، وبدرجة حرية (50)، ومن التحليل السابق يمكننا أن نقبل الفرضية الرئيسية الأولى البديلة التي تنص على: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية عند مستوى دلالة 0,05.

أما من حيث علاقة الانحدار الخطي بين الابتكار التسويقي X وجودة الخدمات السياحية Y، فيمكن صياغتها بالعلاقة الرياضية التالية: Y= ,625X + 1,178

واتضح لنا من خلال نتائج الفرضية الرئيسية أن الابتكار التسويقي له دور في تحسين جودة الخدمة السياحية، ونفسر هذا بأن مركب حمام الصالحين يطبق الابتكار التسويقي في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة السياحية ولكن بدرجة متوسطة لكل بعد حسب الترتيب التالي (الابتكار في الاستجابة، العاطف، الأمان، الملموسية والاعتمادية) وهذا من خلال ما تحصلنا عليه من إجابات المبحوثين حول مستوى قبول كل بعد.

أما الجدول التالي يبين لنا نتائج تحليل الانحدار البسيط للابتكار التسويقي وأبعاد جودة الخدمة السياحية (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف)، وذلك كما يلي:

جدول رقم (07): تحليل نتائج الانحدار البسيط للابتكار التسويقي وأبعاد جودة الخدمة السياحية

النموذج model	معامل الانحدار "B"	الثابت	معامل الارتباط "R"	معامل التحديد "R^2"	قيمة "F" المحسوبة	قيمة "T" المحسوبة	مستوى "sig"
الملموسية	0,749	0,632	0,558	0,312	22,184	4,710	0,000
الاستجابة	0,536	1,515	0,452	0,204	12,549	3,542	0,001
الاعتمادية	0,597	1,066	0,460	0,212	13,173	3,542	0,001
الأمان	0,666	1,077	0,497	0,247	16,079	4,010	0,000
التعاطف	0,574	1,602	0,464	0,215	13,417	3,663	0,001

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه لاختبار الفرضيات الفرعية، تبين لنا رفض الفرضية الصفرية وإثبات صحة الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحسين (ملموسية، استجابة، اعتمادية، أمان، تعاطف) الخدمة السياحية عند مستوى دلالة 0,05"، بدليل أن مستوى معنوية العلاقة "sig" بين الابتكار التسويقي وكل بعد من أبعاد الجودة، وهي أقل من مستوى المعنوية المطلوب (0,05)، ونفسر ذلك كما يلي:

– اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تم استخدام اختبار العينات المستقلة "Independent Samples T Test" لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تتعلق بالفرق بين متوسطين لمجتمعين مستقلين، وفي هذا الصدد سنقوم باختبار لعينتين مستقلتين، هما الزبائن ومقدمو الخدمات في المركب السياحي محل الدراسة، ولاختبار هذه الفرضية، قمنا باستخدام اختبار Test-t، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): اختبار التجانس Test-t في الابتكار التسويقي حسب مقدمو الخدمة والزبائن

الابتكار التسويقي	اختبار Levens لوجود فروق في الإنحرافات المعيارية		اختبار Test-t بالنسبة لوجود فروق معنوية في المتوسطات						
	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات	فرق الإنحراف المعياري	مجالات الثقة في حدود 95%	
								الحد الأدنى	الحد الأعلى
الابتكار التسويقي	1,323	,256	2,320	49	,025	,54905	,23666	,07346	1,02464

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

حسب اختبار Levens (sig=0,256) وبالتالي عدم التجانس بين مجتمع الدراسة، أما اختبار t فإن (sig=0,025)، إذا لا توجد فروق في اتجاهات مقدمو الخدمة والزبائن حول مستوى تطبيق الابتكار التسويقي في المركب السياحي حمام الصالحين ، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مقدمو الخدمة والزبائن

حول الابتكار التسويقي في المركب السياحي حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05، ومنه نستنتج أن المستوى المتوسط للابتكار التسويقي الذي يطبقه مركب حمام الصالحين يدركه الزبائن المتمثل في الابتكار في تقديم الخدمة السياحية، الأفراد والعمليات بالدرجة الأولى من خلال الاستجابة وأداء الخدمة العلاجية بنجاح.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة**

قمنا باختبار الفرضية الرئيسية الثالثة باستخدام اختبار Test-t، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09): اختبار التجانس Test-t في جودة الخدمة السياحية حسب مقدمو الخدمة والزبائن

جودة الخدمة السياحية	اختبار Levens لوجود فروق في الانحرافات المعيارية		اختبار Test-t بالنسبة لوجود فروق معنوية في المتوسطات						
	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات	فرق الانحراف المعياري	مجالات الثقة في حدود 95%	
								الحد الأدنى	الحد الأعلى
Y	1,881	,177	2,227	49	,031	,56111	,25193	,05483	1,06738

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج spss

يوضح الجدول رقم (09) اختبارات التجانس Levens لجودة الخدمة السياحية، حيث اتضح لنا وجود تجانس بين مقدمو الخدمة والزبائن وذلك والتي كانت قيمة مستوى دلالتها (0,177) وهي أكبر من 0.05، كما بينت نتائج اختبار t-test، أن كل من مقدمو الخدمة وزبائن المركب محل الدراسة نفس الاتجاه حول مستوى جودة الخدمة السياحية المطبق في المركب، وهذا حسب مستوى دلالة الذي قدر بـ (0,031)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض البديلة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مقدمو الخدمات والزبائن حول جودة الخدمات السياحية لمركب حمام الصالحين عند مستوى دلالة 0,05، وهذا يفسر أن لمقدمي الخدمة السياحية في المركب إدراك صحيح لمستوى رضا الزبائن عن جودة هذه الخدمات، الذي وجدناه يقع في المجال المتوسط، وهذا الإدراك يساهم في دفع مقدمو الخدمات لتحسينها،

من خلال الاهتمام بتحقيق أبعاد الخدمة المدروسة من خلال الاهتمام بالابتكار التسويقي باعتباره أحد المداخل الأساسية لتحسين جودة الخدمات السياحية.

IV النتائج التطبيقية المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة هي:

أ. يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة السياحية التي يقدمها المركب، وإن كان بدرجة متوسطة، من خلال محاولته في تطوير جوانب جديدة في الخدمات السياحية التي يقدمها.

ب. يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين الجوانب الملموسة في مركب حمام الصالحين ولكن بدرجة متوسطة، من خلال توافر لدى المركب المعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة العلاجية والرياضة البدنية، وكذا المعدات على مستوى فندق النخيل، كالتغطية بشبكة الانترنت، والديكور الذي يتمتع به فندق.

ج. يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين اعتمادية الخدمة السياحية في مركب حمام الصالحين ولكن بدرجة متوسطة، من خلال فعالية أداء الخدمات العلاجية، وان كان هناك ضعف في الخدمات على مستوى الفندق الكبير (نوعية تجهيزات الغرف متدهورة).

د. يوجد دور للابتكار التسويقي في شعور الزبون بالأمان في مركب حمام الصالحين وإن كان بدرجة متوسطة، من خلال حرص العاملين على سلامة الزبائن وأغراضهم، وكذا سرية معلوماتهم.

هـ. يوجد دور للابتكار التسويقي في تحسين عامل التعاطف والرعاية في مركب حمام الصالحين وإن كان بدرجة متوسطة، من خلال قام المركب بمحاولة تنمية علاقة دائمة مع الزبائن والاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة في إطار تكفل المركب بالمسؤولية الاجتماعية.

و. لا يوجد اختلاف في اتجاهات مقدمو الخدمات والزبائن في المركب السياحي حمام الصالحين حول مستوى تطبيق الابتكار التسويقي في المركب، وجودة خدماته السياحية المقدمة، بمعنى أن الزبائن ومقدمو الخدمات يتفقون على تطبيق المركب للابتكار وجودة الخدمة بدرجة متوسطة

ز. ضعف مستوى التغيير والتجديد على مستوى خدمات المركب السياحي حمام الصالحين، حيث نادرا ما يتم إدخال تحسينات على الخدمات الحالية، أو إضافة خدمات سياحية جديدة.

ح. غياب أي سياسة تسعيرية لتحفيز الطلب على الخدمات السياحية في المركب.

ط. غياب أي تجديد أو تطوير في المعدات والوسائل المستعملة على مستوى الخدمة العلاجية والفندقية (الفندق الكبير والجانحات الصغيرة)، حيث أن هذه الوسائل تعود إلى فترات قديمة جدا.

ي. اعتبر الزبائن أن المركب يتوافر على الجاذبية في التصميم، كما أنه يتلاءم مع التراث الثقافي.

ك. محدودية مستوى مهارات ومؤهلات مقدمي الخدمات في مجال تقديم الخدمات السياحية، سواء على مستوى الفنادق أو المراكز العلاجية، مما يجعلهم عاجزين على حل مشاكل الزبائن، وتقديم المعلومات الضرورية لهم، وإن كان المركب يتوافر على أطباء يشهد لهم الزبائن بالكفاءة العلاجية.

ل. ضعف مستوى الترويج السياحي في المركب، وخاصة في مجال الابتكار الإعلاني الذي يسمح بجذب الزبائن، وترغيبهم في زيارة المركب، وتجربة خدماته السياحية التي يقدمها.

م. نقص استخدام المطويات والملصقات الحائطية للإعلان عن مختلف أنواع الخدمات السياحية التي يقدمها المركب، أسعارها، خصائصها، أوقات الاستفادة منها، أماكن تواجدها، مما جعل الزبائن ليس لهم دراية كافية عن عروض المركب.

ن. كفاءة إدارة المركب في ما يخص إدارة وقت انتظار الزبائن، من خلال تقليص هذا الوقت إلى أقصى حد، مع سرعة تلقي الخدمة العلاجية والفندقية، وهو ما يؤثر إيجابا على جودة الهدمة العلاجية.

س. ضعف مستوى السلامة والأمان في توفير التجهيزات والوسائل الموجودة في مراكز العلاج، خاصة أن هذه الأخيرة تستقطب فئات المرضى وكبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة، مما يجعل عامل الأمان أولوية أساسية بالنسبة لهم.

ع. ضعف مستوى نظام التوزيع في المركب، فالحجز عبر الانترنيت غير مفعل حتى الآن، كما أن الخدمة العلاجية (وهي المشاط الرئيسي للمركب) لا تتوافر إلا في وقت محدود في اليوم، مع غياب وسائل الترفيه التي يمكن أن يستغلها الزبون في أوقات الراحة (قبل وبعد النشاط العلاجي).

ف. يهتم المركب بتمييز مقدمي خدماته من خلال لباس موحد لكل مجال، مما يسمح للزبائن بالتعرف عليهم، الارتياح لهم، وطلب الخدمة والمشورة منها.

ص. يعترف الزبائن بحسن المعاملة التي يبديها مقدمي الخدمات المركب لهم، من خلال الإصغاء الجيد لانشغالات الزبائن، وتقديم المعلومات اللازمة، والمساعدات التي يحتاجونها، كما أن المركب يركز على توفير عناية ورعاية فائقة لذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال الاهتمام الشخصي بهم، وهي ما تتطلب هته النوعية كم الزبائن، مما يدل على توافر السلوك الإنساني لمقدمي الخدمات بشكل عام.

الهوامش:

[1] مهابات نوري عبد الله، **انعكاسات الابتكار التسويقي على الأساليب المتبعة في ترويج الخدمات التسويقية الفندقية: دراسة ميدانية في عدد من الفنادق في محافظة أربيل**، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 03، جامعة كربلاء، العراق، 2009، ص 260.

[2] شريف غياط، محمد بوقموم، **حاضنات الأعمال التكنولوجية ودورها في تطوير الابتكار والإبداع في بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: حالة الجزائر**، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 6، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009، ص55.

[3]Pascal , C. (2009). **technologie innovation ; stratègie , lesxtenso edition**. France, gualino, p 14.

[4] Morotti, A, Marx, R. (2008). **Innovative competitive advantage** : a case study of brazilian firms, jornal of administration and innovation, vol (5), n° (2), Brazil, p59.

[5] ملايكية عامر، **واقع الابتكار في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية لحالة المؤسسة الوطنية للدهن بسوق أهراس**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد28/27، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2012، ص119.

[6] مدحت أبو النصر، **تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمنظمة**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004، ص74.

[7]Lambian ,J. **(**1993). **Le marketing stratégique**, Ediscience international, 2 ème édition , p22.

[8] Verloop, J. (2013). **Success in innovation: improving the odds by understanding the factors for unsuccess**, Elsevier Inc. United States of America, first edition, P 03-04.

[9] Philip. Philip,K, et Gary. A. (2007). **principes de marketing**. France, person education, p44.

[10] أحمد الطاهر عبد الرحيم، **تسويق الخدمات السياحية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2012، ، ص61.

[11] الحداد عوض بدر، **تسويق الخدمات**، البيان للطباعة والمنشر، القاهرة، 1999، ص 336.

[12] عاصم رشاد محمد أبوفزع، **اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2014-2015، ص16.

[13] ليازيد وهيبة، **جودة الخدمة الفندقية وتاثيرهاعلى ولاء الزبائن دراسة ميدانية في بعض الفنادق بمدينة وهران**، مجلة المنصور، العدد 23، جامعة معسكر، 2015، ص 6.

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني - ديسمبر2017

دور العمل المصرفي الشامل في تحفيز الاستثمار
– دراسة حالة بنك دبي الإسلامي –

د. دوفي قرمية المركز الجامعي– ميلة –

ملخص:

تعتبر البنوك الشاملة أحد أهم الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي والتي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة اكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، ويهدف هذا البحث إلى معرفة الإستراتيجية المتبعة من قبل البنوك الشاملة في تحفيز الاستثمار، باختيار بنك دبي الإسلامي باعتباره من أهم البنوك الإسلامية الشاملة، وخلصت دراستنا إلى أن بنك دبي الإسلامي باعتباره بنك شامل يحفز الاستثمار باعتماده على إستراتيجية التنويع حيث ينوع في مختلف مصادر التمويل وصيغ التمويل والاستثمار ويتخذ شكل الشركات القابضة وهو بذلك يحفز الاستثمار في جميع المجالات والقطاعات.

الكلمات المفتاحية : البنوك الشاملة، الاستثمار، بنك دبي الإسلامي.

Abstract:

Universal banks are considered one of the most recent trends in the banking business, which always pursues the diversification of funding sources and mobilize the most possible savings from all sectors ,This research aim to recognize the strategy followed by the universal banks in stimulating investment know ledge. We took Dubai Islamic Bank as a sample for the study as one of the most important Islamic banks, and our study concluded that the Dubai Islamic Bank as a universal bank stimulates investment by adopting the strategy of diversification whereat diversifies in the various sources, so as in the finance and investment formulas and take the form of holding companies that encourages investment in all areas and sectors.

Key Word : Universal Bank, investment, Dubai Islamic Bank.

مقدمة:

لقد كان للمتغيرات الاقتصادية والمصرفية العالمية انعكاس واضح على تطورات أداء وأعمال البنوك، وتتلخص أهم تلك المتغيرات في زيادة حدة المنافسة في الأسواق وعولمة الأعمال المالية والمصرفية وتحريرها، ومقررات لجنة بازل بشأن كفاية رأس المال وغيرها من المتغيرات الأخرى، حيث لم يعد دورها كمؤسسات مالية منحصرا في العمليات الادخارية للأفراد وإنما أصبح لها دور في العمليات الائتمانية والاستثمارية بمختلف أنواعها، مما أدى إلى ظهور ونمو كيانات مالية جديدة تعتبر تطورات واضحة في عالم البنوك من خلال تزايد التوجه نحو العمل المصرفي الشامل، والذي جاء لترجمة عملية توسيع أعمال البنوك في تقديم كافة الخدمات والأنشطة المصرفية دون تخصص، بالإضافة إلى التوسع في أنشطة سوق الأوراق المالية ودخول مجالات جديدة كقيام البنك بنشاط التأمين وممارسة أعمال الاستثمار.

وبما أن الاستثمار يعد عاملا أساسيا في تحقيق التنمية الاقتصادية وعنصرا فعالا للنهوض بالاقتصاد الوطني، سعت البنوك الشاملة إلى تنويع مصادر تمويلها واستخدامها في مختلف المجالات والقطاعات وتوسيع أنشطة الصيرفة الاستثمارية عن طريق استحداث أدوات مبتكرة لتحفيز الاستثمار وزيادته، وعلى هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور العمل المصرفي الشامل في تحفيز الاستثمار، وما هو دور بنك دبي الإسلامي باعتباره بنك شامل في تحقيق ذلك؟

ولمعالجة هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضية التالية : " قد يعتمد بنك دبي الإسلامي على إستراتيجية التنويع في مصادر التمويل والاستثمار مما يؤدي إلى زيادة حجم استثماراته ".

ويسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعريف بالبنوك الشاملة وأهم خصائصها ووظائفها.

معرفة الاستراتيجيات المتبعة من قبل بنك دبي الإسلامي ومساهمتها في تحفيز الاستثمار. ولتحقيق هذه الأهداف قسم البحث إلى المحاور التالية:

المحور الأول: ماهية البنوك الشاملة والوظائف التي تقوم بها

1. ماهية البنوك الشاملة:

أ. تعريف البنوك الشاملة:

اختلف الكتاب في وضع تعريف دقيق للبنك الشامل وتعددت تعاريفهم وانقسمت بين مفهوم ضيق وآخر واسع ومن بين أهم التعاريف نذكر :

– تعرف البنوك الشاملة على أنها " تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، وتوظيف مواردها وفتح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمستجدة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث أنها تجمع ما بين الوظائف التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار وبنوك الأعمال ".[1]

– وتعرف أيضا أنها "البنوك التي تقوم على فلسفة التنويع بهدف الموازاة بين الربحية والسيولة والأمان وتتعامل بالأدوات الحديثة وتعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية".[2]

– وتعرف أيضا بأنها " البنوك التي تقدم مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة كقبول الودائع ومنح القروض والاتجار، والتعامل بالأدوات المالية وبالعملات الأجنبية ومشتقاتها والقيام بأعمال الوساطة على تنوعها وإدارة استثماراتها".[3]

من التعاريف السابقة نستنتج أن البنوك الشاملة هي الكيانات التي تخطت التخصص المصرفي لتمارس وظائف كل من البنوك التجارية والبنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار وبنوك الأعمال، وتقدم توليفة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية المستحدثة في جميع الأنحاء بالداخل والخارج والموجهة إلى قاعدة واسعة من العملاء من أفراد ومشروعات، وبالتالي إزالة الحدود الجغرافية وبذلك تصبح عالمية النشاط في الحصول على الموارد وتقديم التمويل والخدمات وتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية.

ب.خصائص البنوك الشاملة:

تتميز البنوك الشاملة عن غيرها من البنوك بما يلي :[4]

– تقوم البنوك الشاملة عادة على أساس الحجم الكبير والذي يعتمد على مبدأ التنويع.

– قوة مركزها المالي بسبب إمكانية حصولها على إيرادات متنوعة المصادر ومن فئات وقطاعات متنوعة.

– قدرتها على تجنب مخاطر الائتمان التي قد تتعرض لها البنوك من خسائر وعدم سداد القروض، وذلك باعتمادها التنويع القطاعي والجغرافي والمهني سواء من حيث حصولها على الإيرادات أو توظيف هذه الأموال.

– التنويع في مصادر التمويل والاستثمار عن طريق التنويع في مصادر تمويلها وأنشطتها عن طريق اللجوء إلى مصادر غير تقليدية.

هذا وتتميز البنوك الشاملة بـ :[5]

– **اتخاذها شكل الشركات القابضة المصرفية:** حيث تقوم الشركة القابضة المصرفية بإدارة بنك أو عدة بنوك أو تجمع قانوني لعدد من البنوك بغية العمل في أكثر من مجال.

– **أداء مجموعة متكاملة من الخدمات:** حيث تقوم البنوك الشاملة بتقديم خط متكامل من الخدمات المصرفية والمالية كافة، وامتلاك حصص من أسهم الشركات حتى يتضح فصل كامل بين البنوك التجارية والبنوك الاستثمارية وغياب الحدود بينهما.

– **انتقال البنوك الشاملة من مصرف محلي إلى مصرف متعدد الجنسيات:** حيث أصبحت تعمل بصبغة دولية بعد أن كان البنك في وقت مضى مصرفا محليا.

– **انتقال البنوك الشاملة من بنك ذي مكتب واحد إلى بنوك ذات فروع متعددة** : من خلال توزع البنوك في المناطق الجغرافية المختلفة، حيث يؤدي البنك ذي المكتب الواحد خدماته للجمهور على أساس مكتب واحد في منطقة جغرافية واحدة، بينما يؤدي البنك ذي الفروع المتعددة خدمات للجمهور على أساس عدة فروع تمثل كيانا واحدا تنتمي لمركز رئيسي له صفة الهيمنة، ويكون البنك ذي الفروع غالبا في شكل شركات مساهمة ذات طابع لا مركزي في التسيير لا يرجع للمركز الرئيسي إلا في مسائل هامة.

– **انتقال البنوك الشاملة من بنك مجموعة إلى سلسلة مصارف** : وهي عبارة عن مؤسسات مصرفية ذات طابع احتكاري تعود ملكيتها إلى شركة قابضة تتولى السيطرة على العمليات الإدارية، بينما تعود ملكية سلسلة البنوك لشخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين وليس بيد شركة قابضة.

2. وظائف البنوك الشاملة

تقوم البنوك الشاملة كمؤسسات مالية بالوظائف التقليدية للبنوك والوظائف المستحدثة التي تخص جميع أنشطتها المصرفية، من بين الوظائف التقليدية : قبول الودائع، فتح الحسابات الجارية، عملية الخصم، فتح الاعتمادات المستندية خطابات الضمان ... الخ، وبالإضافة إلى الوظائف التقليدية هناك وظائف أخرى منها :[6]

أ- **التوسع في أنشطة الصيرفة الاستثمارية** : حيث تقوم البنوك الشاملة بمجموعة من الوظائف وتقدم مجموعة كاملة من الخدمات للمستثمرين سواء كانوا أفرادا أو شركات، من خلال:

– دعم المشروعات الاستثمارية: ويشمل هذا الدعم الترويج للمشروعات الجديدة من خلال إعداد دراسة الجدوى للمشروعات بواسطة البنك أو التعاقد مع المؤسسات والمكاتب المتخصصة للقيام بها ، كما يقدم البنك الشامل الاستشارة والنصح حول هذه المشروعات.

– القيام بثلاث وظائف أساسية تتعلق بمحفظة الأوراق المالية للمشروعات الاستثمارية وهي وظيفة الإسناد التسنيد، التسويق والتوزيع.

– القيام بخدمات التوريق ووضع الهيكل الإداري والتنظيمي للشركات.

– صناعة الأسواق المتكاملة والقابلة للنمو من خلال توفير المعلومات الحيوية للمستثمرين والبنوك.

– القيام بنشاط أمناء الاستثمار، حيث قامت البنوك الشاملة تحت شعار الخدمة المصرفية الشاملة بإنشاء أقسام وإدارات متخصصة في إدارة عمليات الاستثمار، في إطار ما يعرف بأمانة الاستثمار الناشئة بين البنك وعملائه، وهذا رغبة في زيادة إشباع رغبات العميل وتوطيد علاقته بالبنك.

– القيام بدور المتعاملين الرئيسين فيما يتعلق بأسواق تداول الأوراق المالية.

– تبني برنامج تأهيل وإعادة تأهيل الشركات القائمة.

– الترويج للمشروعات المطروحة للخوصصة محليا ودوليا.

– التعامل بالمشتقات المالية وهي من الأدوات المالية المستجدة والتي شاع استخدامها مؤخرا من أجل أخد الحيطة من المخاطر ومنها المستقبليات، الخيارات والمبادلات.

ب – تقديم أنشطة تمويلية مبتكرة : تقوم البنوك الشاملة بتقديم مجموعة من الأنشطة الحديثة والتي ترتكز على الابتكار، وتتعلق بجديد الخدمات المصرفية، وفي ما يلي أهم الخدمات التمويلية التي تعد مجالا خصبا للبنوك الشاملة ومواكبة التطورات المالية الحديثة في هذا المجال:

– **قيام البنوك الشاملة بأنشطة صيرفة التجزئة** : حيث تقدم البنوك الشاملة جملة من الخدمات التي ترغب من خلالها زيادة إشباع رغبات العملاء ، وغالبا ما يحبذ البنك الشامل إنشاء فروع متخصصة في هذا النوع من الخدمات ومن أهم تلك الخدمات نذكر :[7]

- **البطاقة الالكترونية** : وتمثل حافظة نقدية إلكترونية مخزنة لا تزال تستخدم على نطاق ضيق سواء بالنسبة للتجار أو للأفراد، ومن المتوقع زيادة حجم هذه البطاقات نتيجة زيادة الوعي المصرفي لدى الأفراد، ومن أشكالها بطاقة الدفع والبطاقة الائتمانية.
- **تقديم التمويل الشخصي**: يقدم التمويل الشخصي لتمويل أغراض استهلاكية مثل شراء السيارات، الأثاث وغيرها من المجالات، وهي تلعب دورا هاما في مجال مراعاة البعد الاجتماعي بتوفير السيولة للمستهلكين.
- **التوسع في تمويل المشروعات الصغيرة** : يعتبر من أهم المجالات التي يجب أن توليها البنوك اهتماما متزايدا في المرحلة القادمة، باعتبارها القناة الطبيعية لتلبية الاحتياجات التمويلية لهذا القطاع، من أجل توفير التمويل المطلوب، هذا بالإضافة إلى دورها في تقليص المشروعات المتعثرة.

– **تقديم القروض المشتركة** : تعرف بقروض التجمع المصرفي، وهي قروض كبيرة القيمة نسبيا تمنح لصالح مقترض معين، بمشاركة بين مجموعة من البنوك والمؤسسات المالية المقرضة، وذلك إما لوجود قيود ائتمانية تحد من قدرة المصرف الواحد على تقديم مبالغ كبيرة، أو لرغبة من المقرض في توزيع مخاطر القرض وتقدم هذه القروض لآجال طويلة.[8]

– **قيام البنوك الشاملة بعملية شراء مستندات التصدير وشراء وخصم الديون** : ويمكن شرح ذلك فيما يلي:[9]

- **شراء مستندات التصدير** : حيث تعتبر هذه التقنية أداة من أدوات تمويل التجارة الخارجية، وتتضمن بيع سندات أذنية أو كمبيالات ذات استحقاقات آجلة إلى أحد البنوك أو البيوت المالية، أو مؤسسات التمويل المتخصصة، من أجل الحصول على تمويل نقدي فوري، وتنشأ هذه الالتزامات نتيجة قيام أحد المصدرين ببيع سلع رأسمالية إلى مستورد آخر وتكون مقبولة من هذا الأخير.
- **شراء أو خصم الديون بالجملة**: حيث تعتبر أداة من أدوات تمويل التجارة في السلع الاستهلاكية محليا أو دوليا، من خلال قيام إحدى المؤسسات المالية المتخصصة في هذا النشاط التي تتوفر لديها هذه الخدمة المصرفية.

3. دوافع التحول إلى البنوك الشاملة

[10] ترجع فكرة انتشار البنوك الشاملة إلى مجموعة من الدوافع نذكر أهمها في ما يلي:

أ. دوافع ذاتية: فالبنوك يتوافر لديها دافع ذاتي مستمر لتطوير أدائها، خاصة إذا توفرت لديها الإدارة الذكية الفاعلة القادرة على قراءة ورصد وتحليل ما يدور حولها من تطورات وتحولات، واتخاذ القرارات والسياسات اللازمة للتواكب معها.

ب. التطورات والتحولات في الاقتصادات المحلية: وإنشاؤها لمجالات يجب أن تدخل البنوك وتلعب دورا محوريا فيها، ومن بين هده التطورات الخوصصة إذا أقبلت معظم دول العالم على تبني برامج الخوصصة وإفساح المجال لقوى السوق وهو ما يتطلب مساعدة البنوك في تنفيذ مثل هذه البرامج، كما أن إفساح المجال لقوى السوق قد يدفع لإنشاء شركات خاصة وهي بدورها تحتاج إلى التمويل والنصيحة ودراسة الجدوى والاشتراك في الإدارة والرقابة والتسويق، والبنوك بما لديها من كفاءة تستطيع أن تساهم بفعالية في هذا المجال، ويساير هذا التطور ظهور ما يعرف بالأسواق المالية الناشئة في الكثير من الدول النامية والبنوك عليها مسؤولية كبيرة في تنشيط وتفعيل هذه السوق من خلال التعامل في أدواتها وابتكار منتجات جديدة للتعامل فيها.

ج. الوعي لدى جمهور المتعاملين وازدياد توقعاتهم وطلباتهم من البنوك : وتفضيلهم الحصول على سلسلة من الخدمات المتكاملة من جهة واحدة أو بنك واحد.

د. المنافسة : وتشكل دافعا مستمرا لتطوير البنوك والتحول نحو البنوك الشاملة، فتوجد المنافسة بين البنوك ذاتها في داخل الاقتصاد الواحد أو بين الاقتصادات المختلفة، ولقد أثر هذا الدافع على تزايد حجم الإقراض وتنويع النشاط وكذلك سلوك المصارف ذاتها، كما توجد المنافسة من المؤسسات المالية غير مصرفية والمؤسسات غير المالية صناعية كانت أو تجارية.

هـ. التطور العلمي والتكنولوجي في وسائل الاتصال والإعلام : أدى ذلك إلى توفير المناخ المناسب لظهور هذا النوع من البنوك، حيث سمح بسرعة تبادل المعلومات فيما بين البنوك والعملاء وبين البنوك والسوق وبين البنوك وقطاعات الإنتاج والخدمات، كما أن هذا التطور أدى إلى سهولة تحريك رؤوس الأموال بكميات كبيرة.

[11] بالإضافة إلى :

– تحرير التجارة الخارجية وتزايد تيار قوة العولمة المالية والشركات متعددة الجنسيات مما أوجب على البنوك تنوع وتعدد خدماتها لتتكيف مع هذه الأوضاع بغية الحفاظ على العملاء واحتضان عملاء جدد.

– تزايد حركة الاندماج بين البنوك بمعدلات كبيرة في السنوات الأخيرة تحت تأثير العولمة.
– ظهور البنوك الافتراضية وتطور النقود الإلكترونية.
– ظهور الكثير من المستحدثات والأدوات المالية في سوق رأس المال على النحو الذي جعلها منافسا قويا للبنوك، أوجب ضرورة تطوير أنشطة البنوك وإجبارها على الانخراط في أنشطة الأسواق المالية.

المحور الثاني: ماهية الاستثمار وأهم محفزاته

أصبح ينظر للاستثمار على أنه حتمية وأداة للنمو الاقتصادي وعنصر حساس وأداة فعالة للنهوض بالاقتصاد، بما يحققه من زيادة في الطاقة الإنتاجية واستغلال للموارد البشرية.

أولا: تعريف الاستثمار

1. الاستثمار لغة : مصدر للفعل استثمر، يستثمر، وهو مشتق من الثمر، وقد جاء في لسان العرب الثمر : حمل الشجر، والثمر أنواع المال، والثمر : الذهب والفضة.[12]

2. الاستثمار اصطلاحا:

– يعرف على أنه" التوظيف المنتج لرأس المال من خلال توجيه المدخرات نحو استخدامات تؤدي إلى إنتاج سلع وخدمات تشبع الحاجات الاقتصادية للمجتمع وزيادة رفاهيته ".[13]
– ويعرف على أنها" التضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك حالي، وذلك بقصد الحصول على منفعة مستقبلية التي يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك مستقبلي ".[14]
– ويعرف كذلك على أنه التخلي عن أموال يمتلكها الفرد في لحظة معينة ولفترة معينة من الزمن قد تطول أو تقصر، وربطها بأصل أو أكثر من الأصول التي يحتفظ بها لفترة زمنية بقصد الحصول على تدفقات مالية مستقبلية،[15] من خلال ما سبق نستنتج أن الاستثمار هو قرار استراتيجي يتضمن تضحية الفرد بمنفعة حالية للحصول عليها بشكل أكبر مستقبلا.

ثانيا:أهمية الاستثمار وأهدافه

للاستثمار دور كبير وأهمية في تحريك النشاط الاقتصادي والنهوض بعجلة التنمية حيث تقاس قوة الاقتصاديات الحديثة بمدى حيوية الجانب الاستثماري لها.

1. أهمية الإستثمار

يمكن إبراز أهمية الاستثمار على المستوى الوطني وعلى المستوى الفردي وذلك كما يلي :

أ.على المستوى الوطني : [16]

- زيادة الدخل الوطني للبلاد، عبر تعظيم درجة منفعة الموارد المتاحة؛
- خلق فرص عمل جديدة في الاقتصاد الوطني؛
- دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- زيادة الإنتاج ودعم ميزان المدفوعات؛
- مساهمته في إحداث التطور التكنولوجي عبر إدخال التكنولوجيا الحديثة وأقلمتها مع المستوى المتوفر من اليد العاملة والتي من شأنها تخفيض التكاليف وتقديم المنتجات بشكل أكثر دقة؛
- توفير النقد الأجنبي نتيجة الإنتاج المحلي ذو النوعية الجيدة، مما يدعم ميزان المدفوعات عن طريق زيادة الصادرات؛
- دعم الموارد الحالية للدولة من خلال الضرائب التي تنفقها على الخدمات العمومية؛

ب.على المستوى الفردي:[17]

- توفير الخدمات للمواطنين والمستثمرين وكذا توفير فرص العمل وتقليل نسبة البطالة؛
- توفير التخصصات المختلفة من الفنيين والإداريين والعمالة الماهرة وإنتاج السلع والخدمات التي تشبع حاجات المواطنين وتصدير الفائض منها إلى الخارج، مما يوفر العملات الأجنبية اللازمة لشراء آلات ومعدات وزيادة التكوين الرأسمالي؛
- يساعد الفرد المستثمر على معرفة العائد المتوقع وحماية ثروته من أنواع المخاطر المختلفة سواء المخاطر النظامية وغير النظامية وكذا زيادة العائد على رأس مال من خلال زيادة الأرباح المحتجزة؛

2.أهداف الاستثمار

تختلف أهداف الاستثمار بإختلاف الجهة التي تقوم بعملية الاستثمار، وذلك على النحو التالي:

أ.المحافظة على قيمة الأصول الحقيقة : أي المحافظة على قيمة رأس المال الأصلي المستثمر في المشروع، وللمحافظة على قيمة رأس المال لابد من اختيار البديل الاستثماري من بين عدة بدائل مقترحة بحيث يتم اختيار البديل الاستثماري الذي يحقق أكبر عائد وأقل درجة من المخاطر، كما يمكن للمستثمر أن يحافظ على أصوله الاستثمارية من خلال تنويع الاستثمارات.

ب.تحقيق العائد الملائم: مهما كان نوع الاستثمار فان الهدف الأساسي من توظيف الأموال هو تحقيق عائد ملائم وربح مناسب يعملان على استمرار المشروع، لأن تعثر الاستثمار يدفع صاحبه إلى التوقف عن التمويل وربما تصفيته بحثا عن مجال أكثر فائدة. [18]

ج. ضمان السيولة الملائمة : رغم أن السيولة لا تعد المحور الاستراتيجي لاهتمام المستثمر، إلا أنها تعتبر ضرورية كجزء من الموارد المتاحة لعدة أسباب نذكر منها :[19]

– تغطية النفقات الجارية الخاصة بنفقات التشغيل والصيانة والتصليح والتطوير.

– مواجهة متطلبات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، خاصة عندما يعمل المستثمر بشكل فردي أو سري.

– مواجهة متطلبات التنظيم الإداري للاستثمار عندما يسري الاستثمار في إطار مؤسسي، أي أن النقص في السيولة يؤدي إلى نتائج عكسية على جهود العاملين ومستوى اندماجهم، وهو ما يهدد بتعطيل الطاقة الإنتاجية.

د.استمرارية الحصول على الدخل والعمل على زيادته: يخطط المستثمر لدخل ثابت ومستمر بوتيرة معينة بعيدا عن تقلبات السوق، وتقليل المخاطر ليحافظ على استمرارية النشاط الاستثماري. [20]

ثالثا: محفزات الاستثمار

حتى يتحقق الاستثمار لابد من دراسة العوامل المحيطة بالبيئة الاستثمارية الخارجية والداخلية، وهنا لابد من تعليل تلك العوامل بهدف الحفاظ على قيمة الأموال المستثمرة وزيادتها، ويمكن ذكر هذه العوامل فيما يلي:

1. الاستقرار السياسي: يلعب الاستقرار السياسي دورا كبيرا ومؤثرا على الاستثمارات والمستثمرين داخل البلد المعني، ويعتمد على درجة المخاطر السياسية التي تختلف من دولة إلى أخرى، ويمكن قياس هذه المخاطر من خلال دراسة التغيرات السياسية في هذا البلد وطريقة تداول السلطة كالاضطرابات والنزاعات، ومستوى العلاقة مع الدول المجاورة والعالم الخارجي وسوء توزيع السلطة والدخل واحتمالات الحرب، ويقع ضمن هذا العامل عنصر مهم هو الحروب الأهلية والإقليمية، وعلى المستثمر أن يأخذ بعين الاعتبار طبيعة النظام السياسي وجماعات الضغط والمعارضة وطبيعة الحكومة من حيث الكفاءة والقبول، إضافة إلى العوامل الدولية والعوامل المتعلقة بمدى التجانس السكاني والثقافي والاجتماعي، وذلك لتأثير الاستقرار السياسي على الإنتاج وحجم الطلب والعرض، فاستمرارية التعاملات واستقرارها والحفاظ على استقرار القوانين والأنظمة عناصر مؤثرة على الاستثمار، حيث يشجع على استقرار الاستثمارات وتوسعها وتنوعها، وتلعب إيديولوجيا الحكومة دورا كبيرا في استقرار الاستثمارات من خلال التشريعات المحفزة للاستثمار ودرجة الانفتاح الاقتصادي وتحقيق استقرار العملة.

2. السياسة الاقتصادية الملائمة : يجب أن تتسم السياسة الاقتصادية بالوضوح والاستقرار وأن تنسجم القوانين والتشريعات معها وأن تكون هناك إمكانية لتطبيق هذه السياسة، وأن تتوافق مع مجموعة القوانين المساعدة على تنفيذها ضمن إطار محدد من السياسة الشاملة، كما أن الاستثمار يحتاج إلى سياسة ملائمة تعطي الحرية ضمن إطار الأهداف العامة للقطاع الخاص في الاستيراد والتصدير وتحويل الأموال والتوسع في المشاريع، ويجب أن تكون مستقرة ومحددة وشاملة، وهذا يعني أن تشجيع الاستثمار لا يتحقق في قانون، وإنما نتيجة جملة من السياسات الاقتصادية المتوافقة التي توفر مستلزمات الإنتاج بأسعار منافسة من ناحية، وتؤمن السوق والطلب لتصريف المنتجات من ناحية أخرى.

3.توفير البنية الارتكازية والانفتاح الاقتصادي: إن توفر البنية التحتية الضرورية للأنشطة الاستثمارية وخاصة الإنتاجية منها يعد من أهم العناصر المؤثرة على الاستثمار ومن أهمها الطرق، المواصلات والاتصالات، الانترنيت، الموانئ، الكهرباء، الماء، نظام مالي ومصرفي متطور وشامل، توافر أسواق الأسهم والأوراق المالية، توفر الكفاءات والعناصر الفنية، بحيث تشجع المستثمرين وتوفر في تكاليف الاستثمار.[21]

4. معدلات التضخم : إن الارتفاع الكبير والمستمر في مستوى الأسعار ولفترة طويلة من الزمن تؤثر على القوة الشرائية للنقود، بحيث يكون معدل العائد على الاستثمار أقل من معدل التضخم، وهذا يعني أن المستمر يحقق خسائر وبالتالي انخفاض الرغبة في الاستثمار.[22]

5. الدخل الوطني : يؤثر الدخل الوطني في بلد ما بدرجة كبيرة على الاستثمارات وأهم العناصر المؤثرة في حجم الدخل المتاح ومعدلات النمو في الدخل المتاح، وتوزيع الدخل الوطني وانعكاس ذلك على متوسط الدخل الفردي، حيث كلما كبر حجم الدخل المتاح أدى ذلك إلى ارتفاع الميل الحدي للادخار ويؤدي ذلك إلى خلق استثمارات ذات طاقة إنتاجية واسعة، وكلما زاد نمو الدخل الوطني يعني ارتفاع حجم ومرونة الطلب الكلي للمجتمع، وهذا يشجع على القيام بتنفيذ الاستثمارات.[23]

6. معدل سعر الفائدة : يؤثر معدل سعر الفائدة على النشاط الاقتصادي بصورة عامة وعلى الاستثمار بصورة خاصة من حيث كلفة الاستثمارات أو عوائدها، وتتأثر أسعار الفائدة بجملة عناصر أهمها مقدار العرض والطلب للأموال التي ترتبط بالميل الحدي للاستهلاك ،كلفة التمويل، درجة المنافسة وطبيعة السياسة النقدية، كما أن تقلبات أسعار الفائدة الدولية لها تأثير كبير على حركة الاستثمارات الداخلة والخارجة من الدولة، كما أن ارتفاع معدلات الفائدة العالمية يؤدي إلى انتقال الأموال المحلية إلى الخارج ويؤثر على حجم الاستثمارات المحلية، ويؤثر على أسعار العملة وعلى قيمة الأوراق المالية المتداولة.[24]

المحور الثالث: دور بنك دبي الإسلامي في تحفيز الاستثمار

أولا: التعريف ببنك دبي الإسلامي

تأسس مصرف دبي الإسلامي كشركة مساهمة عامة بموجب المرسوم الأميري الصادر عن حاكم إمارة دبي بتاريخ 29 صفر1395هجري الموافق لـ 12سبتمبر 1975 بغرض تقديم الخدمات المصرفية والخدمات المتعلقة بها وفقا لأسس الشريعة الإسلامية، وتم تسجيله كشركة مساهمة عامة طبقا لقانون الشركات التجارية الاتحادي رقم(8)لسنة 1984 وتعديلاته، يمارس المصرف نشاطه من خلال مكتبه الرئيسي بدبي بالإضافة إلى فروعه العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويقوم المصرف بالأعمال الاستثمارية من خلال مجموعة من الأدوات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية كالمرابحة، المضاربة، المشاركة، الاستصناع، السلم والاستثمار في الشركات التابعة.[25]

وتتعدد الأهداف التي يسعى المصرف إلى تحقيقها كما هو موضح في النقاط التالية: [26]

- تطبيق أعلى معايير الخدمات المصرفية واستخدام أفضل وأحدث التقنيات وفقا للشريعة الإسلامية؛
- الإدارة الجيدة لاستثماراته بهدف تحقيق أعلى الأرباح؛
- التعاون والتنسيق والتكامل مع مؤسسات وهيئات مالية تلتزم بأسس الشريعة الإسلامية؛
- تطوير المجتمعات الإسلامية في جميع المجالات الاقتصادية عبر تنويع الاستثمار؛
- المسؤولية والخدمات الاجتماعية المتمحورة حول التعاليم الإسلامية خاصة فريضة الزكاة؛
- المساهمة في تطوير المجتمع وتوفير السلامة والأمن والعمل على نشر العدالة الاجتماعية والشفافية والمساواة في كل الأنشطة التي يقوم بها؛
- توفير الأموال المطلوبة للمستثمرين لإنشاء مشاريع اقتصادية؛
- الالتزام بمتطلبات رأس المال حسب التعليمات والتوجيهات الصادرة عن المصرف المركزي؛
- الاحتفاظ بقاعدة رأس مال قوية بهدف نمو أعمال المصرف واستمراره.

ثانيا : إستراتيجية بنك دبي الإسلامي في تحفيز الاستثمار

إن أي بنك شامل يهدف إلى رفع مستوى استثماره باعتباره الأداة المثلى لتحقيق أهدافه وغاياته الأساسية المتمثلة في تحقيق الربح بالدرجة الأولى، وبنك دبي الإسلامي كغيره من البنوك الشاملة الأخرى يقوم بتحفيز استثماراته وهذا بإتباعه إستراتيجية التنويع في مصادر التمويل والاستثمار.

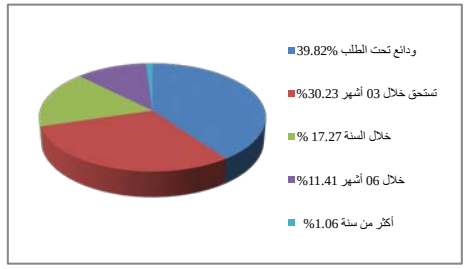
1. التنويع في مصادر التمويل

سنحلل فيما يلي مصادر التمويل التي يعتمد عليها بنك دبي الإسلامي لتمويل استثماراته والمتمثلة في ودائع العملاء، المستحق إلى البنوك والمؤسسات المالية، صكوك مصدرة زكاة مستحقة الدفع، ومطلوبات أخرى، والتي سنعرضهم كالآتي :

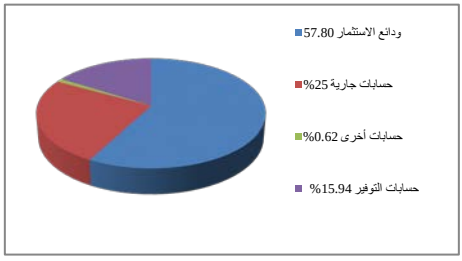
أ. ودائع العملاء: يقوم بنك دبي الإسلامي بجمع الموارد من العملاء، حيث توزع هذه الودائع حسب الفئة، وحسب الاستحقاق التعاقدي، وحسب التوزيع الجغرافي وحسب العملة، والشكل التالي يوضح توزيع ودائع العملاء ببنك دبي الإسلامي خلال الفترة (2009-2015).

الشكل رقم 01: توزيع ودائع العملاء في بنك دبي الإسلامي خلال الفترة (2009–2015)

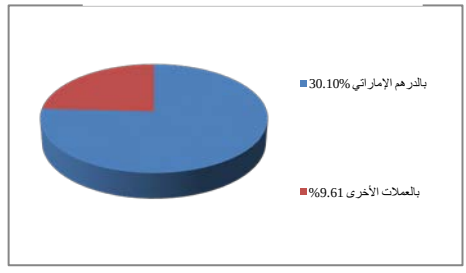
حسب الفئة



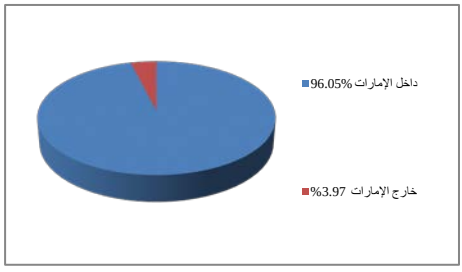
حسب تاريخ الاستحقاق التعاقدي



حسب العملة



حسب التوزيع الجغرافي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير المالية لسنوية لبنك دبي الإسلامي.

يقسم البنك ودائع العملاء إلى:

– **حسب الفئة**: إلى حسابات جارية، حسابات توفير، ودائع استثمارية، حسابات هوامش نقدية احتياطي مخاطر الاستثمار وحصة أرباح المودعين المستحقة، حيث قدر متوسط الودائع الاستثمارية بمقدار 57.80 % تليها الحسابات الجارية بمتوسط 25.71 % ثم حسابات التوفير بـ 15.94 %، وعليه فإن بنك دبي الإسلامي ينوع في ودائع العملاء حسب الفئة إلا أن الودائع الاستثمارية تأخذ القدر الأكبر.

– **حسب الاستحقاق التعاقدي**: قسمها بنك دبي الإسلامي إلى ودائع تحت الطلب، وودائع تستحق خلال 03 أشهر وأخرى تستحق خلال 06 أشهر وودائع تستحق خلال سنة وأخرى تستحق خلال أكثر من سنة، وعموما بلغ متوسط الودائع تحت الطلب خلال الفترة 2009–2015 نسبة 39.82% ثم الودائع التي تستحق خلال ثلاثة أشهر بـ 30.23 %، ثم ودائع تستحق خلال سنة بمعدل متوسط يقدر بـ 17.27% تليها ودائع تستحق خلال ستة أشهر

بمعدل متوسط يقدر 11.41% وفي الأخير ودائع تستحق لأكثر من سنة بمعدل متوسط قدر بـ 1.06%.

– **حسب التوزيع الجغرافي**: يوزع بنك دبي الإسلامي ودائع العملاء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بمتوسط قدر بـ 96.05 %، في حين بلغ متوسط الودائع خارج الإمارات العربية المتحدة بـ 3.97 %.

– **حسب العملة**: يوزع بنك دبي الإسلامي ودائع العملاء بالدرهم الإماراتي وبعملات أخرى، حيث قدر متوسط الودائع بالدرهم الإماراتي نسبة 30.10 %، وبالعملات الأخرى بـ 9.61 %.

ب. مصادر التمويل الأخرى في بنك دبي الإسلامي : وسنعرضها كالآتي :

–**الصكوك المصدرة** : وتسمى بالصكوك التمويلية تساعد البنك في تمويل استثماراته يتحصل من خلالها على التمويل والتي سنشرحها فيما يلي :

- **الصكوك المصدرة من البنك**: في 2007 أبرم المصرف ترتيبات تمويل الصكوك المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وحصل من خلالها على تمويل متوسط الأجل بالدولار بمبلغ 754.75. 2 مليون درهم مدرجة في بورصة " ناسداك دبي " وبورصة لندن،[27] وفي ماي 2012 قام المصرف بموجب اتفاقية تمويل متوافقة مع الشريعة الإسلامية بإنشاء برنامج إصدار شهادات أمانة بقيمة 2.500 دولار أمريكي، وكجزء من البرنامج صدرت أول سلسلة من شهادات الأمانة بقيمة 500 مليون دولار أمريكي (1.836.5 مليون درهم) تم إدراجها في بورصة ايرلندا بتاريخ 30 ماي 2012، ثم إصدار السلسلة الثانية من شهادات الأمانة بمبلغ 750 مليون دولار أمريكي (2.75 مليار درهم إماراتي) في ماي 2015 تم إدراجها في بورصة ايرلندا وسوق دبي المالي.[28]
- **الصكوك المصدرة من الشركات التابعة**:خلال 2008 أصدرت إحدى الشركات التابعة صكوك غير قابلة للتحويل، وهي عبارة على شكل شهادات ثقة بقيمة إجمالية 1.100 مليون درهم، وصكوك قابلة للتحويل بقيمة إجمالية قدرت بـ 300 مليون دولار مدرجة في بورصة "ناسداك دبي "، وفي 2012 أصدرت إحدى الشركات التابعة شهادات ثقة بقيمة 300 مليون دولار مدرجة في بورصة ايرلندا على أن تستحق سنة 2017.[29]

– **زكاة مستحقة الدفع** : يتم احتساب الزكاة المستحقة وفقا لعقد التأسيس والنظام الأساسي ويتم اعتمادها من قبل هيئة الفتوى والرقابة الشرعية التابعة البنك.[30]

–مطلوبات أخرى : وتتمثل في : حسابات معاملات الأمانات، ودائع متنوعة، مبالغ مستحقة للمقاولين مبالغ مستحقة لعقارات، قبولات دائنة، مبالغ مستحقة عن الاستثمارات ... الخ

–المستحق إلى البنوك والمؤسسات المالية : تعتبر من المصادر المهمة لدى بنك دبي الإسلامي حيث تتكون من الحسابات الجارية والودائع الاستثمارية، ويوزعها بنك دبي الإسلامي داخل الإمارات العربية المتحدة وخارجها.

2. التنويع في صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي

يوفر بنك دبي الإسلامي صيغ التمويل والاستثمار التالي:[31]

أ. المرابحة : المرابحة من صيغ التمويل قصيرة الأجل وهي عقد يبيع البنك بموجبه أصل أو سلعة سبق له شراؤه وحيازته بناء على وعد المتعامل الملتزم بشراءها بشروط معينة، يتكون سعر البيع من تكلفة السلعة وهامش الربح المتفق عليه، يدفع سعر بيع المرابحة من قبل العميل على أقساط على مدار فترة عقد المرابحة.

ب. السلم: هو عقد يشتري البنك بموجبه كمية محددة لسلعة معينة ويدفع ثمن السلعة بالكامل مقدما، في حين يقوم المتعامل بتسليم كميات السلع حسب جدول التسليم المتفق عليه.

ج. المشاركة: وتعرف على أنها عقد بين البنك والمتعامل للمساهمة في مشروع استثماري معين قائم أو جديد، أو في ملكية ممتلكات معينة إما بصفة دائمة أو حسب ترتيبات متناقصة تنتهي بحيازة المتعامل لكامل الملكية، يتم اقتسام الأرباح حسب العقد المبرم بين الطرفين، في حين يتحملا الخسارة بنسبة حصتيهما في رأس مال المشروع.

د. المضاربة : هو عقد بين البنك والمتعامل المضارب بحيث يقدم البنك بموجبه مبلغا معينا من المال ويقوم المضارب باستثماره في مشروع أو نشاط بمقابل حصة محددة من الربح، على أن يتحمل المضارب الخسارة في حالة التخلف أو الإهمال أو مخالفة أي من شروط المضاربة.

هـ. الإستصناع: هو عقد بين البنك والمتعامل، يتعهد البنك بموجبه ببيع عقارا مطورا للمتعامل وفقا لمواصفات متفق بشأنها بسعر محدد، يقوم البنك بتطوير العقار بنفسه أو من خلال مقاول الباطن ثم يسلمها للمتعامل مقابل ثمن متفق عليه.

و. الإجارة: ويمكن تقسيمها إلى إجارة منتهية بالتمليك والإجارة الآجلة وهي:

- **الإجارة المنتهية بالتمليك** : هي عقد يقوم البنك (المؤجر) بتأجير أو منح حق الانتفاع بناء على طلب المتعامل (المستأجر)، استنادا على وعد منه باستئجار الأصل أو الحصول على حق الانتفاع لمدة معلومة ومقابل أقساط إيجار محددة، وقد تنتهي الإجارة بتمليك المستأجر الأصل المؤجر.
- **الإجارة الآجلة** : هي عقد يوافق البنك (المؤجر) بموجبه على تقديم بتاريخ محدد في المستقبل عقار بمواصفات معينة للمتعامل (المستأجر)، عند إتمامه وتسليمه من قبل المطور أو المقاول الذي اشترى منه البنك ذلك العقار.

ز. الوكالة : هي عقد يفوض البنك بموجبه الوكيل المستثمر مبلغ من المال يتم استثماره وفقا للشريعة وشروط معينة بأجرة محددة (مبلغ مقطوع أو نسبة من المبلغ المستثمر)، يلتزم الوكيل بإعادة المبلغ المستثمر في حالة التخلف أو الإهمال أو مخالفة أي من شروط الوكالة.

ح. الصكوك الإسلامية: يشار إلى الصك عموما على أنه سند إسلامي، ولكن هذه الإشارة لا تعكس بدقة معنى كلمة صك والصكوك طريقة لجمع الأموال، ويتم إصدار شهادات الصكوك التي تنقل ملكية الأصول إلى المستثمرين لقاء الأموال الأولية التي يدفعونها في فترات محددة، ويتلقى المستثمرون الأرباح التي تدرها للأصول المعينة.

وفيما يلي تطور صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي من خلال الفترة (2009-2015).

الجدول رقم 01: تطور صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي خلال (2009–2015)/ الوحدة: ألف درهم إماراتي

السنوات/ البيان	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
المضاربة	5.456.053	3.709.791	3.592.015	3.894.714	4.026.973	6.058.634	10.637.682
المرابحة	20.170.566	18.890.488	16.227.962	14.019.380	14.859.136	24.918.701	34.513.582
السلم	–	1.399.132	3.139.219	4.687.193	6.235.659	8.642.763	9.253.342

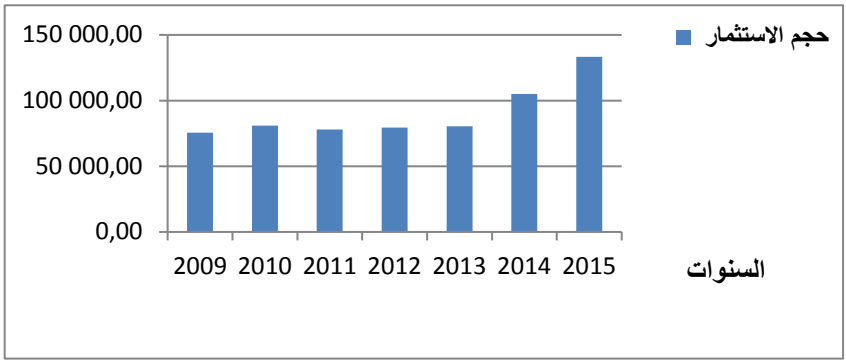
2.179.467	3.155.790	3.448.133	3.174.278	1.745.499	790.207	946.791	الوكالة
3.114.303	4.123.091	3.482.002	4.491.960	6.170.597	7.289.783	8.362.108	الإستصناع
5.885.591	4.326.521	5.644.561	6.824.046	6.124.109	9.714.533	10.524.280	المشاركة
38.823.372	29.704.136	24.547.059	24.215.385	21.296.861	22.257.505	11.583.847	الإجارة
772.074	511.085	422.199	393.490	454.715	431.953	392.014	البطاقات الائتمانية
20.065.651	16.118.782	11.642.553	11.088.662	12.560.426	8.200.476	9.290.797	الاستثمار في الصكوك
8.053.358	7.463.433	6.105.973	6.595.616	6.765.789	8.195.255	8.763.323	باقي الاستثمارات
133.298.422	105.022.936	80.414.248	79.383.724	78.077.290	80.879.123	75.489.779	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير المالية السنوية لبنك دبي الإسلامي خلال الفترة (2009-2015).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن بنك دبي الإسلامي باعتباره بنك إسلامي شامل ينوع صيغ التمويل والاستثمار، بحيث يقسمها إلى صيغ تمويل قصيرة الأجل والتي تعمل على توفير السيولة بدرجة عالية وبأقل درجة من المخاطر والمتمثلة في المرابحة والسلم، وصيغ متوسطة وطويلة الأجل المتمثلة في الإستصناع، الإجارة، المضاربة، المشاركة، إضافة إلى أساليب أخرى يعتمدها البنك تتمثل في الصكوك وبطاقات الائتمان بالإضافة إلى باقي الاستثمارات والمتمثلة في الاستثمار في الشركات الزميلة، استثمارات عقارية، وعقارات لغرض البيع، وعقارات قيد الإنشاء وغيرها من الاستثمارات.

ويمكن توضيح تطور إجمالي الاستثمار في بنك دبي الإسلامي من خلال الشكل التالي:

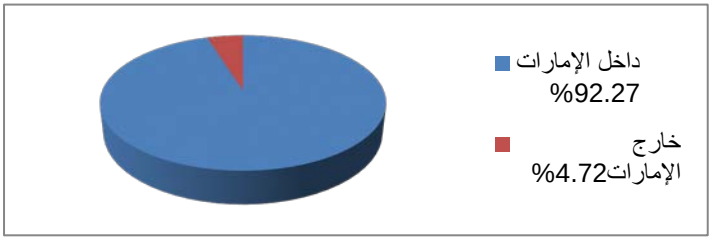
الشكل رقم 02: تطور حجم الاستثمار في بنك دبي الإسلامي خلال الفترة (2009–2015)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الجدول السابق.

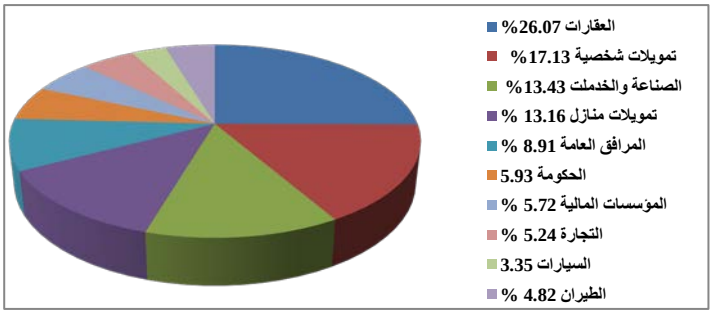
نلاحظ من خلال الشكل السابق أن حجم الاستثمار ينمو خلال الفترة (2009–2015) بمعدلات متفاوتة، ويمكن توزيع صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي وذلك حسب الموقع الجغرافي وحسب نوع النشاط من خلال الشكلين التاليين:

الشكل رقم 03: توزيع صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي حسب الموقع



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير المالية السنوية لبنك دبي الإسلامي.

الشكل رقم 04: توزيع صيغ التمويل والاستثمار في بنك دبي الإسلامي حسب نوع النشاط



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير المالية السنوية لبنك دبي الإسلامي.

3.الاستثمار في الشركات التابعة والمشاريع المشتركة

الشركة الزميلة هي تلك المنشأة التي للبنك تأثيرا فعالا عليها، ويتمثل التأثير الفعال في قدرة البنك على المشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات المالية والتشغيلية للشركة الزميلة، وليس السيطرة أو السيطرة المشتركة على هذه السياسات.

ثانيا : تعريف المشروع المشترك : هو اتفاقية مشتركة يعطي الحق للأطراف التي تتمتع بالسيطرة المشتركة على أي ترتيب تعاقدي بالحصول على حقوق من صافي موجودات الترتيب المشترك، أي أن السيطرة المشتركة هي تقاسم للسيطرة على الترتيب التعاقدي بشكل متفق عليه، ويحدث فقط عندما يتطلب اتخاذ القرار بشأن القرارات ذات الصلة موافقة جماعية من قبل الأطراف المتقاسمة للسيطرة.[32]

وبنك دبي الإسلامي بإعتباره بنك شامل يسعى دائما لتنويع مصادر التمويل ليتخذ شكل الشركات القابضة ليظم العديد من الشركات الصناعية والتجارية والمالية والتي تمكنه من تدعيم وزيادة الموارد المالية بما يحفز أكثر على الاستثمار، حيث بلغ عدد الشركات التابعة لبنك دبي الإسلامي والمشاريع المشتركة المشارك فيها 48 شركة ومشروع مشترك سنة 2015، تقوم بأعمال الخدمات المصرفية والاستشارات المالية وأخرى في مجال التطوير والاستثمار العقاري بالإضافة إلى مجموعة من الشركات التي تقوم بالأعمال الصناعية كالنسيج والألمنيوم وغيرها، ولقد حققت هذه الشركات انتشارا واسعا حيث يوزعها بنك دبي الإسلامي داخل الإمارات العربية المتحدة، وفي دول مجلس التعاون الخليج الأخرى وباقي دول العالم.

خاتمة:

أدت التغيرات المتلاحقة في البيئة المصرفية إلى ظهور ما يسمى بالبنوك الشاملة كضرورة حتمية للتكيف مع هذه المتغيرات، تقوم على إستراتيجية التنويع في مصادر التمويل والاستثمار مما يضمن استقرار حركة ودائعها وانخفاض مخاطر توظيف مواردها وزيادة عوائدها، وعلى هذا الأساس يمكن القول إن البنوك الشاملة بتميزها عن البنوك التقليدية استطاعت أن تؤدي دور كلا من البنوك التجارية وبنوك الأعمال وبنوك الاستثمار، وذلك من خلال تقديمها لتشكيلة واسعة ومتكاملة من الأعمال المصرفية والمالية محليا وعالميا بما يحقق أمان أكبر للمودعين، بحيث تنوع من القطاعات

والمناطق الجغرافية التي تخدمها بكفاءة عالية، وكذلك اتخاذها شكل الشركات القابضة بحيث تضم إليها شركات صناعية، تجارية ومالية بغية تنويع مصادر تمويلها مما يؤدي إلى زيادة حجم عوائدها وبالتالي تحفيز الاستثمار من خلال الدور الذي تقوم به البنوك الشاملة من خلال إستراتيجية التنويع في مختلف المجالات والقطاعات.

وتوصلنا إلى جملة من النتائج يتم عرضها فيما يلي:

– البنوك الشاملة هي إحدى أهم الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي، حيث تقوم بوظائف البنوك التجارية، البنوك المتخصصة، وبنوك الاستثمار والأعمال.

– تتميز البنوك الشاملة بخصائص عدة تميزها عن غيرها من البنوك التقليدية والذي يكسبها وفرات الحجم وسعة انتشارها الجغرافي وتعدد وظائفها، بحيث تنوع من القطاعات ومن المناطق الجغرافية التي تخدمها وتستفيد من وراء ذلك بوفرات النطاق.

– بنك دبي الإسلامي باعتباره بنك شامل يعتمد على إستراتيجية التنويع في مصادر التمويل بحيث تحتل الودائع الاستثمارية أعلى قيمة من إجمالي الودائع الأخرى (ودائع تحت الطلب، ودائع التوفير ..الخ) وذلك بمعدل متوسط قدر بـ 57,80%، وهذا ما يدل على أنه بنك استثمار وهي إحدى خصائص البنوك الشاملة، بحيث يعتبر الاستثمار عنصر مهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

– ينوع بنك دبي الإسلامي في صيغ التمويل والاستثمار المقسمة إلى صيغ قصيرة الأجل والمتمثلة في المرابحة، وأخرى متوسطة وطويلة الأجل متمثلة في الإجارة، المشاركة، المضاربة، ...، وهذه الصيغ موزعة حسب الموقع الجغرافي داخل الإمارات العربية المتحدة وخارجها، وحسب القطاعات (تجارية، صناعية، تمويلات شخصية...).

– يتخذ بنك دبي الإسلامي شكل الشركات القابضة وذلك بامتلاكه لحصص في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة، والتي تقوم بأعمال الخدمات المصرفية والاستثمارات المالية والتطوير والاستثمار العقاري وكذا أعمال صناعية كالنسيج والألمنيوم وغيرها.

– شهد بنك دبي الإسلامي نمو في حجم استثماراته خلال الفترة (2009–2015) بلغت أقصاها سنة 2014 بنسبة 30,60 %.

وبالاعتماد على النتيجة الثالثة والرابعة والخامسة نثبت صحة فرضية البحث التي تنص على أن بنك دبي الإسلامي يعتمد على إستراتيجية التنويع في مصادر التمويل والاستثمار في تحفيز الاستثمار، فيما يخص مصادر التمويل فتتمثل في الودائع بمختلف أنواعها (ودائع تحت الطلب،

ودائع التوفير، ودائع استثمارية...) بالإضافة إلى مصادر أخرى للتمويل تتمثل في مستحق لدى البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، الزكاة المستحقة والصكوك المصدرة التي تسمى بالصكوك التمويلية، وفيما يخص صيغ التمويل والاستثمار فهي متنوعة بين صيغ قصيرة الأجل وأخرى طويلة ومتوسطة الأجل، بالإضافة إلى اتخاذه شكل الشركة القابضة بامتلاكه لحصص في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة.

المراجع والإحالات:

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، (الدار الجامعية، مصر، 2001)، ص: 19.

[2] طارق عبد العال حماد، **التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك**، (الدار الجامعية، إسكندرية ،2003)، ص: 203.

[3] رشدي صالح عبد الفتاح صالح، **البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي المصري**، (دار الجامعية، مصر، 2000)، ص: 61.

[4] سامر بطرس جلدة، **النقود والبنوك**، (دار البداية، عمان– الأدن، 2010)، ص: 159.

[5] الطيب ياسين، **النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية**، مجلة الباحث، العدد 3، جامعة الجزائر، 2003، ص– ص: 50 – 51.

[6] صوفان العيد، **دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011 ، ص : 66 .

[7] أحمد سليمان خصاونة، **المصارف الإسلامية– مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة، إستراتيجية مواجهتها**، (عالم الكتب الحديثة، الإسكندرية–مصر ، 2008)، ص – ص: 266 – 267.

[8] صوفان العيد ، مرجع سابق، ص:74.

[9] عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص: 170.

[10] أحمد عبد الخالق، **البنوك الشاملة**، مقال منشور على الموقع الكتروني: www.arablaw.info.com

[11] عبد الله الطاهر، موفق علي خليل، **النقود والبنوك والمؤسسات الحالية**، (مركز يزيد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006)، ص: 250.

[12] أبو الفضل جمال الدين، **ابن منظور لسان العرب**، الجزء 4، مطبعة دار صادر، لبنان، ص: 106.

[13] دريد كامل آل شيب، **إدارة البنوك المعاصرة** ،(دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012)، ص: 17.

[14] شقيري نوري موسى، **إدارة الاستثمار**، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2012)، ص: 18.

[15] زياد رمضان، **مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي**، ط 4، (دار وائل للنشر، الأردن، 2007)، ص: 13.

[16] قاسم نايف علوان، **إدارة الاستثمار بين النظرية والتطبيق**، ط2، (دار الثقافة، عمان–الأردن، 2012)، ص– ص: 33 – 34.

[17] شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص: 20.

[18] قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص: 35.

[19] هوشيار معروف، **الاستثمارات وأسواق مالية** ، (دار الصفاء، عمان– الأردن، 2009)، 21.

[20] بوري محي الدين، **آليات تمويل الاستثمارات في البنوك الإسلامية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2011، ص: 26.

[21] دريد كامل آل شيب، مرجع سابق، ص – ص: 26– 27، 30.

[22] نغم عبد الرحمان القرا، **دليل المستثمر الصغير**، (دار الكتاب الحديث، 2012)، ص – ص: 37– 38.

[23]دريد كامل آل شيب، مرجع سابق، ص :31.

[24] شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص : 21.

[25]التقرير المالي السنوي لمصرف دبي الإسلامي لسنة 2008 ، ص : 9.

[26]معلومات منشورة على الموقع الرسمي لبنك دبي الإسلامي:

www.dib.ae/ar/aboutdil_mission.htm, le 23/11/2017,htm 22:45.

[27] التقرير المالي السنوي للبنك دبي الإسلامي لسنة 2011، ص : 55.

[28] التقرير المالي السنوي للبنك دبي الإسلامي لسنة 2015، ص : 60.

[29] التقرير المالي السنوي للبنك دبي الإسلامي لسنة 2012، ص : 52.

[30] التقرير المالي السنوي للنك دبي الإسلامي لسنة 2015، ص : 29.

[31] نفس المرجع، ص – ص: 10 – 11.

[32] التقرير المالي السنوي لمصرف دبي الإسلامي لسنة 2013، ص: 19.

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

مساهمة في بناء نموذج لنظام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) (منظور تنظيمي) في المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل – فرع بسكرة –.

د. معاليم سعاد جامعة بسكرة
د .حجازي اسماعيل جامعة بسكرة

ملخص: في ظل محيط يتسم بعدم الاستقرار والمنافسة، تزايدت الحاجة إلى معلومات ملائمة تتماشى ومواصفات هذا المحيط ولا سيما المعلومات المتعلقة بالتكاليف لما لها من دور كبير في توجيه المسيرين لترشيدهم في اتخاذ قراراتهم للإستراتجية والتشغيلية.

ويعتبر نظام ABC من الأنظمة المتقدمة الذي طور لهذا الغرض ، حيث يسمح بتزويد المسيرين بنوعين من المعلومات : معلومات مالية حول التكاليف وأخرى متعلقة بالعمليات والأنشطة مما يجعله متفوقا فعلا على الأنظمة التقليدية لكونه يساهم في بناء المزايا التنافسية للمؤسسة ، تخفيض التكاليف، تحسين الجودة ،تقليص الآجال وإرضاء العملاء .

الكلمات المفتاحية: نظام التكاليف المرتكز على الأنشطة ،الأنشطة ،العمليات ،مسببات التكلفة.

Résumé : Dans un contexte économique de plus en plus perturbé et concurrentiel, les besoins d'informations pertinentes pour le management des entreprises ne sont généralement plus satisfaits particulièrement les informations qui concerne le calcul des coûts qui sont inadaptés du fait des évolutions technologiques, de la concurrence internationale, et le changement des systèmes de production .

Ainsi, plusieurs efforts s'orientent pour adopter les systèmes de calcules des coûts a ces évolutions afin de fournir aux managers les informations nécessaires pour les guider dans leurs choix stratégiques .

L'ABC (activity based costing) est un système de calcul de coûts qui permet de donner des informations plus pertinentes sur les coûts et les marges .Il va plus loin car il permet d 'améliorer l'utilisation des ressources disponibles ,réduire les coûts, améliorer la qualité, peser sur la réduction des délais et augmenter la satisfaction des clients grâce à des indicateurs plus signifiants et fortement incitatifs a tous les niveaux de l' entreprise. Donc, L'ABC est une innovation managériale dans l' entreprise.

mots clés : activity based costing, activités, L'innovation, processus, ,système d'information

مقدمة:

لقد شهد العالم بداية من السبعينات تحولات عميقة ومستمرة ، مما جعل المؤسسات الإقتصادية ملزمة بالتكيف مع هذه التطورات في تعامل ترتهن فعاليته لحد كبير بمدى تحقيق مزايا متفوقة في كل من التكلفة ،الجودة ، التجديد والإستجابة للعملاء.ومن أجل الوصول إلى هذه الغاية يرى الكثير من الباحثين أنه على مسيري المؤسسات إعادة النظر في فاعلية نظام المعلومات بالمؤسسة ولاسيما نظام المعلومات الكلفوي، حيث تعتبر محاسبة التكاليف أداة هامة في صنع القرارات الإدارية كقرارات التسعير والتصنيع والشراء وغيرها .

ولكن التغيرات في البيئة الصناعية الحديثة حالت دون صلاحية المعلومات التي تقدمها الأنظمة الكلفوية التقليدية التي كانت تلاءم البيئة والظروف التي وجدت فيها خاصة في مجال تخصيص التكاليف غير المباشرة ، حيث أصبحت المعلومات التي تقدمها الأنظمة التقليدية للتكاليف مظللة ولا تتسم بالصحة والدقة .ولهذا السبب برزت الحاجة المتنامية لوجود أنظمة تستطيع مسايرة هذه التغيرات وتلبية الاحتياجات المتعددة للإدارة .

لقد أدت شدة الانتقادات الموجهة للطرق الكلاسيكية لحساب التكاليف إلى خلق تحديات حقيقية للمحاسبة الإدارية، هذه التحديات ارتبطت بشكل أو بآخر بإيجاد حل لأكبر مشكلة فنية تواجه الإدارة وهي مشكلة توزيع التكاليف غير المباشرة على المنتجات.و كنتيجة لهذه التحديات اتجهت عدة محاولات للبحث عن بديل للأنظمة التقليدية للتكاليف يكون قادرا على تزويد المسيرين بالمعلومات التي تلاءم المحيط الحالي لاتخاذ القرارات.

وفي سنة 1987 استطاع الباحثان Kaplan et Cooper أن يقدما نظاما جديدا لتوزيع التكاليف غير المباشرة يعرف بنظام التكاليف المرتكز على الأنشطة Activity Based (ABC) Costing ، ونظرا لما يتصف به هذا النظام من مزايا مقارنة مع الأنظمة التقليدية ولاسيما في مجال توفير البيانات الملائمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية و التشغيلية فإنه لاقى قبولا من الأكاديميين و الإداريين على حد سواء وبدأ يشيع استخدامه في الشركات الصناعية الكبرى في أمريكا و أوروبا .

وسوف نتناول في هذه الورقة هذا النظام من خلال :مفهومه، مبادئه ،مراحل عملية حساب التكاليف وفقا لنظام ABC وأخيرا مساهمة في بناء نموذج لنظام ABC (منظور تنظيمي) في المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل – فرع بسكرة –

I. مفهوم نظام التكلفة على أساس النشاط ABC ،مبادئه ومراحل تطبيقه:

I. 1. مفهوم نظام التكلفة على أساس النشاط ABC

لقد حضي نظام ABC بتعريفات عديدة نذكر منها :

* **تعريف** (Horngren) :(نظام ABC هو طريقة لتحسين قيم التكلفة يركز على الأنشطة كأغراض تكلفة رئيسية، كما أنه يستخدم تكلفة هذه الأنشطة كأساس لتعيين تكاليف أغراض السلع، الخدمات و العملاء)[1].

* **تعريف** (Davidson) : (هو نظام لتخصيص الكلفة على مرحلتين حيث يتم في المرحلة الأولى تخصيص عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة على أحواض الكلف (Cost Pool) و التي تمثل الأنشطة ثم يتم في المرحلة الثانية تخصيصها على المنتجات بموجب عدد الأنشطة اللازمة لإنهائها)[2]

* **تعريف** (P.Mevellec) : محاسبة الأنشطة أو نظام ABC هو مدخل لنمذجة تشغيل المؤسسات أكثر منه نظام لحساب التكاليف ،هذه النمذجة يمكن أن تستعمل أيضا لبناء أدوات حساب سعر التكلفة ، للقيادة والتحكم في قياس الأداء ،للتنسيق فضلا عن استعمالها في الخيارات الاستثمارية.[3]

انطلاقا من التعريف الذي أعطاه P.Mevellec يتضح لنا أن *نظام* ABC لا يعد نظاما محاسبيا متميزا فحسب بل يتعدى ذلك ليكون أداة تسييرية تهدف إلى تسهيل عملية تسيير المؤسسة بالتحكم في أنشطتها وعملياتها و يعود ذلك أساسا لطبيعة المعلومات التي يوفرها نموذج نظام معلومات هذا النظام .إذ يمكن أن ينظر إلى المعلومات في مثل هذا النموذج من وجهتين : [4]

- وجهة التكلفة : و تتمثل في الخطوات العمودية للنموذج و هي عبارة عن المعلومات الخاصة بالمتغيرات المالية و المتعلقة بعملية تخصيص التكاليف لأغراض التكلفة بواسطة الأنشطة .
- وجهة العمليات : هي عبارة عن المعلومات غير المالية الضرورية لتحسين العمليات و أداء الأنشطة حتى يتم زيادة القيمة للعملاء والمؤسسة أي تحديد مسببات التكلفة بما يعمل على التحكم في تحليل التكاليف و تسهيل قياس الأداء .

I. 2. مبادئ نظام ABC :

I. 2. 1. النشاط: يعد مفهوم النشاط جوهر طريقة التكاليف على أساس الأنشطة فحسب هذه الطريقة يتم تقسيم المؤسسة إلى مجموعة من الأنشطة المتجانسة بدل تقسيمها إلى مراكز تحليل

، و هذا يعني أن نظام ABC يقدم المؤسسة كلها كسلسلة من الأنشطة المترابطة في إطار عمليات معرفة بوضوح .و إن هذه الأهمية لمفهوم النشاط تنبع من كونه يعد موضوع التسيير في المؤسسة و المحور الوسيط لتخصيص النفقات لأغراض التكلفة المختلفة.[5]

I.2.2. **مسببات التكلفة:** إن نجاح نظام التكاليف على أساس الأنشطة يرتكز على تحديد مسببات التكلفة لكل نشاط بشكل دقيق حيث تتم عملية تتبع تكلفة الموارد المستهلكة بالأنشطة المنجزة بالمؤسسة من خلال استخدام هذه المسببات (Les Inducteurs) و التي تستخدم أيضا في تتبع تكاليف الأنشطة عل وحدات الإنتاج ،

ويعرف مسبب التكلفة أنه العامل الذي يقود أو يوجه تكاليف النشاط المتعلقة بغرض تكلفة معين نحو سلوك معين و ضمن مدى ملائم و خلال فترة معينة.ويعد مصطلح مسبب التكلفة جوهر الإضافات التي جاءت بها طريقة **ABC** في مجال تحسين حساب التكاليف و تحسين الأداء.[6]

I. 2. 3. العمليات : إن نظام *ABC* يركز على الرؤية الشاملة للأداء بإظهار مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة وبذالك فإن هذا الامتداد للتحليل نحو العمليات يقود المؤسسة إلى نظرة مختلفة تماما عن المدخل التقليدي للتنظيم ،حيث يتم الانتقال من النظرة العمودية المرتكزة على المدخل الوظيفي إلى النظرة الأفقية المرتكزة على المدخل العملياتي.[7]

والعملية هي توليفة من الأنشطة المتسلسلة والمرتبطة مع بعضها بتدفقات من المعلومات و الهادفة إلى تقديم منتج محدد يحمل قيمة لزبون داخلي أو خارجي .[8]

I.3 . راحل عملية حساب التكاليف وفقا لنظام *ABC* :

يمكن تلخيص هذه الخطوات على النحو التالي :

المرحلة 1 : تحديد الأنشطة و تحليلها : يبدأ حساب التكاليف وفقا لنظام *ABC* بإحصاء كافة الأنشطة والعمليات اللازمة لإنتاج منتج أو خدمة معينة و كذا الموارد التي استهلكتها هذه الأنشطة.ولغرض تحديد الأنشطة و تعريف كل نشاط يتم إعداد ما يسمى ببطاقة الأنشطة(*Carte des Activités*)أو خرائط التدفق (*Flow chartes*) .

المرحلة 2 – تحديد المسببات لكل نشاط : يمثل معظمها بمقاييس كمية يسهل ربطها بمنتج معين أو خط إنتاجي معين مثل : تكلفة المواد المباشرة ، ساعات عمل الآلات ، عدد مرات تحضير الآلات... إلخ. وإن هذا الفهم لمسببات التكاليف المتعلقة بكل نشاط يحقق وفرات اقتصادية هامة في الجانب التطبيقي لنظام ABC و يتجلى هذا بوضوح من خلال إنشاء ما يسمى بمراكز الأنشطة أو أحواض الكلف (Cost Pool) .

المرحلة 3 – تحديد مراكز الأنشطة : يعرف مركز النشاط على أنه (جزء من العملية الإنتاجية تحتاج الإدارة إلى التقرير عن تكلفته بشكل مستقل)9 مثل تجميع الأعمال المتعلقة : بتحديد سرعة الآلة ، إدخال وحدات الإنتاج إليها ، إحضار الأدوات اللازمة للتشغيل و تركيبها. و تقوم عملية تجميع الأنشطة على فرضين أساسين هما :

- تجانس الأنشطة داخل كل مركز نشاط أو حوض تكلفة .
- التناسب الطردي للتكاليف في كل مركز مع مستوى النشاط .

المرحلة 4 : **تتبع التكاليف لمراكز الأنشطة** : في هذه المرحلة يتم تعيين التكاليف مباشرة للمراكز، وفي حالة عدم الإمكانية فإنه يتم استخدام مسببات التكلفة من المستوى الأول والخاصة بهذه المرحلة ، وهناك من يطلق على مسببات التكلفة الخاصة بهذه المرحلة بمسببات الموارد و التي تشبه مفاتيح التوزيع .ولقد عرفت $C.Mendoza$ مسببات الموارد أنها (مفاتيح التوزيع تستخدم لتقسيم الموارد على الأنشطة وهي تستعمل لتسيير التكاليف)[10] .

المرحلة 5 : **تحميل تكاليف الأنشطة لأغراض التكلفة** : في هذه المرحلة يتم الاعتماد على مسببات التكلفة للمستوى الثاني الخاصة بكل نشاط أو مركز تكلفة. إذ أن نظام ABC يعتبر أن التكاليف غير المباشرة تتغير تبعا لتنوع المنتجات (بالحجم و الدفعة) وكذا تعقد العمليات، ولهذا ميز كل من Cooper et Kaplan بين أربعة مستويات من السببية[11] .

يتم تحميل تكاليف الأنشطة لأغراض التكلفة طبقا لحاجة كل من هذه الأغراض للموارد المستهلكة في إنجاز الأنشطة وذلك عن طريق تحديد معدل للتكاليف غير المباشرة لكل نشاط باستخدام مسبب التكلفة المناسب ،ويتم حساب معدل تحميل كل نشاط أو مركز تكلفة كما يلي :

معدل تحميل تكلفة المركز(التكلفة الوحدوية للمسبب) = إجمالي تكاليف المركز / عدد المسببات

وبعد تحميل كافة تكاليف مراكز الأنشطة إلى أغراض التكلفة ، يتم الحصول على التكلفة النهائية للمنتجات بتجميع قيمة ما استهلكته هذه المنتجات من تكاليف الأنشطة المباشرة والتكاليف غير المباشرة الناتجة عن مراكز الأنشطة و الجزء من التكاليف غير المباشرة الذي لم يحمل للأغراض وفقا لنظام ABC .

II. مساهمة في بناء نموذج لحساب التكاليف وفقا لنظام *ABC* في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية *ENICA - Biskra* .

تقوم مؤسسة *ENICA – Biskra* بإنتاج المئات من الكوابل بأنواع مختلفة وهو المنتج الرئيسي ،إضافة إلى ذلك تقوم بإنتاج مادة PVC والبكرات الخشبية . كما تعتمد المؤسسة على استيراد المواد الأولية وهي النحاس والألمنيوم وقد عرفت هذه المؤسسة في السنوات الأخيرة أتساعا كبيرا في نشاطها و إقبالا متزايدا على منتجاتها سواء من الداخل أو الخارج وهذا ما يعني أنها ليست بمنأى عن المنافسة المحلية أو الأجنبية و خاصة في مجالي الجودة و الأسعار.

II. 1. واقع حساب التكاليف في المؤسسة محل الدراسة :

تقوم مصلحة المحاسبة التحليلية بحساب سعر التكلفة لمختلف منتجاتها بإتباع المنهجية التالية :

1- حصر كافة الأعباء المباشرة للمنتج وهي: تكلفة المواد الأولية، تكلفة اليد العاملة ، تكاليف الإهتلاك .

2- تحديد نسبة مئوية من الأعباء المباشرة كأعباء غير مباشرة يتم تحميلها للمنتجات أو الطلبيات .

3- حساب سعر التكلفة الإجمالي بالاعتماد على بطاقة سعر التكلفة.

وعموما فإن المؤسسة عند قيامها بحساب سعر التكلفة لأي منتج من منتجاتها فإنها تعمل على التركيز على التحديد الدقيق لتكلفة المواد الأولية المستعملة أثناء العملية الإنتاجية و ذلك نظرا للوزن الهام لهذا العنصر ضمن الهيكل التكاليفي للكوابل إذ يمكن أن تمثل تكلفة المواد الأولية أكثر من نسبة 90% من التكلفة الإجمالية لمتوج معين مقارنة بالعناصر الأخرى .[12]

II. 2 . اقتراح نموذج لنظام *ABC* من منظور تنظيمي في المؤسسة محل الدراسة :

لعل ما يسترعي انتباهنا في الطريقة التي تتبعها المؤسسة محل الدراسة في حساب سعر التكلفة لمنتجاتها المختلفة هو كيفية معالجة التكاليف غير المباشرة إذ تأخذ كنسبة مئوية من تكلفة الإنتاج المباشرة لكل نوع من أنواع الكوابل بشروط معينة، وهذا الإجراء في الحقيقة لا يعكس التكلفة

الحقيقية لكل منتج مما ينجم عنه تشويه حقيقي في احتساب التكاليف .وعليه، فإن تحسين نظام تحديد التكلفة في المؤسسة يستدعي إحداث تغيرات في النظام الحالي بالشكل الذي يحقق قياس أفضل لتكاليف المواد التي يتطلبها كل منتج وذلك من خلال :

- زيادة تتبع التكاليف المباشرة .
- زيادة عدد مجموعات التكاليف غير المباشرة و مسببات التكلفة .

و لعل الأخذ بهذه التحسينات يتطلب استخدام كافة مصادر المعلومات المتاحة قدر الإمكان و ذلك من خلال :

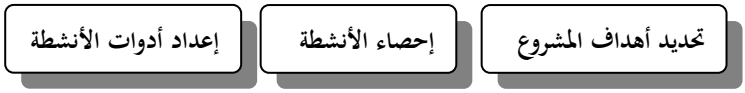
- المقابلة مع أفراد المؤسسة .
- الملاحظة الشخصية و قياس الأنشطة .
- تحليل التكلفة و كيفية التشغيل .

II. 2 –1 . تصميم نظام تكاليف على أساس الأنشطة : إن محاولة تصميم نموذج لهذا النظام في مؤسسة *ENICAB* سيكون مساهمة فعالة في تحسين نظام تحديد التكلفة في المؤسسة. وفي هذا الإطار سيتم الاعتماد على بعض التجارب الأمريكية والفرنسية لتطبيق النظام والتي تم عرضها من طرف مجموعة من الباحثين نذكر أهمهم :L–Bescos , C. Mendoza , L.Ravignon وغيرهم .فاستنادا إلى هذه الدراسات يمكن القول أن المنهجية المتبعة في بناء أو تصميم نموذج على أساس الأنشطة في أية مؤسسة يتلخص في الإطار العام الموضح في الشكل التالي حيث يتشكل هذا الإطار من مرحلتين أساسيتين و هما :13

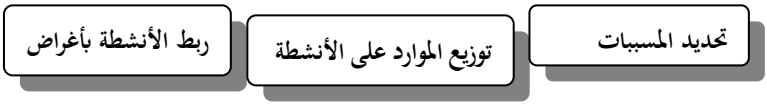
- إنشاء دليل الأنشطة أو ما يعرف بقائمة الأنشطة .
- حساب سعر التكلفة لمختلف الأغراض .

شكل رقم 01 : مراحل تصميم نظام تكاليف على أساس الأنشطة .

(1) : إنشاء قائمة الأنشطة .



(2) : مراحل حساب سعر التكلفة أو



تطبيق لنظام ABC على الأنشطة .

وفي ما يلي سوف تتطرق لهذه المراحل المنهجية من خلال تطبيق كل مرحلة على المؤسسة محل الدراسة .

II. 3. مراحل تصميم نظام تكاليف على أساس الأنشطة

II. 3. 1. إنشاء قائمة الأنشطة : يكتسي إعداد قائمة الأنشطة دور مهما في وضع نظام على أساس الأنشطة في أية مؤسسة سواء كانت صناعية أو خدمية ، كما تعتبر هذه المرحلة المنطلق الأساسي لنمذجة المؤسسة نحو التمثيل الأفقي القائم على المدخل العملياتي وهذا من خلال إحصاء كافة الأنشطة التي يقوم بها كل شخص في كل قسم أو مصلحة من مصالح المؤسسة .غير أنه قبل إعداد قائمة الأنشطة يجب أولا تحديد الأهداف العامة التي يمكن للمؤسسة من خلالها تعريف توجهها على امتداد مشروع وضع نظام ABC .

✓ **تحديد الأهداف :**

إن تحديد الأهداف التي ترغب المؤسسة في تحقيقها يعد من المتطلبات الأولى لإعداد قائمة الأنشطة وهي شرط ضروري لتوجيه المؤسسة على طول مدى وضع نظام ABC فيها و خاصة فيما يتعلق بدرجة الدقة في توصيف مختلف الأنشطة.و في ما يلي أهم الأهداف العامة التي يمكن لمؤسسة $ENICAB$ أن تسعى في تحقيقها في ظل الظروف الحالية للسوق لتعمل على توجيهها أثناء مسيرة وضع نظام ABC فيها .

الأهداف العامة لوضع قائمة الأنشطة عند تصميم نظام ABC في $ENICAB$

- **تخفيض التكاليف .**
- **جذب العملاء حسب مردود يتهم .**
- **إعادة التسعير**
- **معرفة تكلفة الأنشطة , مردودية المنتجات , العملاء , الأسواق ...**
- **تحديد الطاقة العاطلة .**
- **بيع المنتجات الأكثر مردودية .**
- **التعرف على قيمة التخفيضات الممكن منحها للعملاء .**

✓ **مراحل إعداد قائمة الأنشطة :**

من أجل إعداد قائمة الأنشطة يجب المرور بالمراحل الستة التالية :

المرحلة 1: تحديد فريق المشروع :

إن نجاح نظام ABC في أية مؤسسة يتطلب في البداية مشاركة كل من مسيري القمة و المسيرين العمليين في تحديد الأهداف و متابعتها ،هذا يعني أن القيمة المضافة لتطبيق هذا النظام في المؤسسة يتجسد بفاعلية إلا إذا كان فريق المشروع يضم كل المسؤولين للمشاركة في إعداد قائمة الأنشطة و اختيار المسببات .

المرحلة 2 : وضع قائمة أنشطة أولية :

تتم هذه الخطوة بأحد الكيفيات التالية :

- تكوين فريق المشروع حول أهداف و مفاهيم نظام ABC .
- مقابلة شخصية مع أكبر عدد من أعضاء المؤسسة .
- تنظيم اجتماعات تضم كل الأشخاص والمسؤولين عن المصالح المختلفة لمساهمتها في الفهم العميق لفكرة الأنشطة الأفقية و العمليات .

المرحلة 3 : إثبات قائمة الأنشطة :

لهذه المرحلة هدفين هما :

- التأكد من أن كل نشاط يعبر فعلا عما يجري في المؤسسة و ذلك سواء بخلقه قيمة للعملاء أو باستهلاكه لموارد كثيرة .
- التأكد من أن عدد الأنشطة لا يخل بفائدة النظام .

و يمكن تحقيق الهدفين السابقين بإتباع ما يلي :

- تقسيم كل مصلحة إلى عدد يتراوح بين 3 إلى 7 أنشطة .
- عدم تجاوز الأنشطة لخمسين نشاط و ذلك حتى تكون عملية .
- تجميع الأنشطة التي تستهلك أقل من 1% من الموارد مع أنشطة أخرى .

مرحلة 4: تعريف كل الملحقات المتعلقة بكل نشاط :

يجب تجميع عدد معين من المعلومات المتعلقة بكل نشاط و الجدول التالي يعطي قائمة لهذه المعلومات والتي إذا جمعت تعطي ما يمكن تسميته بقاموس الأنشطة .

جدول رقم 1 : بطاقة المعلومات الضرورية لكل نشاط منجز في المؤسسة .

إسم النشاط	يأخذ شكل فعل أو مجموعة أفعال
تعريفه	يعطى تعريف دقيق ومحدد لكل الخطوات و المهام التي يحتويها كل نشاط مقدمة بذلك تصورا مشتركا لكل أفراد المؤسسة .
المورد	من يطلق النشاط ؟ (مورد خارجي أو مصلحة داخلية) .
العميل	من ينفذ النشاط الموالي ؟ (عميل خارجي أو مصلحة داخلية) .
المواد المستهلكة	كل الوسائل البشرية،المالية،التسويقية، التكنولوجية،المستعملة من طرف النشاط.

Source : P.Bescos et Al . OP cit . P : 247

المرحلة 5 : قياس الزمن الذي يستغرقه كل نشاط و الكميات التي ينتجها :

إن الساعات التي يقضيها الأفراد و العمال في إنجاز الأعمال ليست محددة في غالب الأحيان و لهذا فإن تقييمها سيكون أمرا أساسيا و مهما بإتباع الفكرتين التاليتين :

- توعية الأطراف المعنية بأهمية جمع المعلومات المتعلقة بزمن و كميات الإنتاج لكل نشاط بما يعمل على تحسين نوعية القرارات التي تتخذها الإدارة .ومن هنا يتضح مدى أهمية مشاركة العمليين في تنفيذ مشروع ABC في المؤسسة مما يضمن مشاركة أكبر لنجاح تطبيقه .
- البحث عن طريقة لجمع المعلومات حول الزمن و الكميات، ويعد ملأ بطاقات زمنية بصورة دائمة أو دورية (شهريا، أسبوعيا ...) أداة ملائمة لهذا الغرض، و قد تساعد هذه الأداة أيضا على معرفة عدد المسببات لتحميل تكاليف الأنشطة على أغراض التكلفة . ويعطي لنا الجدول التالي مثالا من بطاقة لتسجيل الوقت و الكميات المنتجة .

شكل رقم 02 : مثال عن بطاقة زمنية و الكميات المنتجة .

المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل – بسكرة –

المصلحة :

اسم المنتج :

اليوم / الشهر / السنة .

الأيام	رمز النشاط	الزمن	الكميات المنتجة	ملاحظات
السبت	.....	.....	.....	.....
الأحد	.....	.....	.....	.....
الإثنين	.....	.....	.....	.....
الثلاثاء	.....	.....	.....	.....
الأربعاء	.....	.....	.....	.....
المجموع				

مرحلة التجميع 6 : **تجميع الأنشطة** : يتم القيام بهذه الخطوة من أجل تفادي إظهار قائمة أنشطة طويلة الأمر الذي يجعلها وسيلة غير عملية لحساب سعر التكلفة . ومن بين الأشكال التجميعية للأنشطة نذكر :

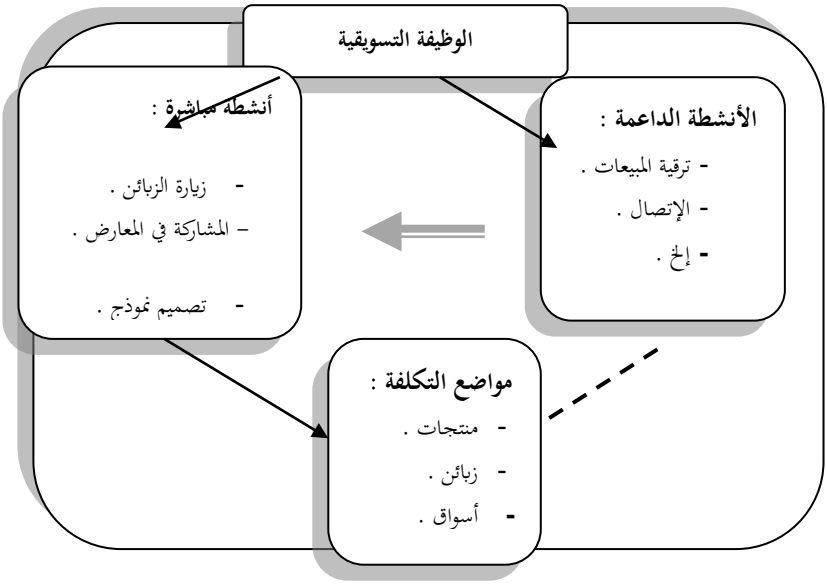
* **التجميع في عمليات تنظيمية** : يتم تجميع الأنشطة المتسلسلة فيما بينها والتي تسعى لتحقيق هدف مشترك و يقدم المثال التالي تسلسلا للأنشطة المكونة لعملية الفوترة في مؤسسة **ENICAB** .

المصالح	تسيير المنتوج النهائي			التجارية			المحاسبية		
الأنشطة	ن1	ن2	ن3	ن4	ن5	ن6	ن7	ن8	ن9
	X ←				X ←		X ←		

من خلال هذا المثال يظهر لنا أن المصالح الثلاثة تشترك في عملية واحدة و هي الفوترة ، وذلك من خلال ثلاثة أنشطة ،حيث أن كل نشاط يتم في مصلحة معينة ، وفي هذا الصدد نشير إلى أن المداخل التقليدية تفشل في إظهار مثل هذه العلاقات الأفقية بين الأنشطة و المصالح لكونها تعتمد على الهيكلة العمودية القائمة على أساس مبدأ المسؤولية و نطاق الإشراف و بهذا التجميع تستطيع المؤسسة اجتياز هيكلها التنظيمي العمودي نحو هيكلة أفقية مرنة تساهم في تحقيق الأهداف بأكبر قدر من الكفاءة و الفعالية .

* **تجميع الأنشطة غير المباشرة نحو الأنشطة المباشرة** : إن هذا التجميع يخص وظائف الدعم بالمؤسسة , أين تكون العلاقة بين هذه الوظائف و المنتجات وأغراض تكلفة أخرى غير واضحة دائما. و يعطي لنا المثال التالي كيف يمكن تحميل الأنشطة المباشرة بسهولة بأغراض التكلفة عكس الأ نشطة الداعمة التي تمر أولا بالأنشطة المباشرة لكونها لا يمكن تحميلها مباشرة بالأغراض المختلفة ليتم بعد ذلك تحميلها للأغراض بواسطة مسببات التكاليف .

شكل رقم:03 مثال على تجميع الأنشطة الداعمة لمصلحة التسويق نحو الأنشطة المباشرة



* **التجميع في عائلات الأنشطة أو وظائف كبيرة** :إن هذا التجميع يكون غرضه التبسيط و تسهيل الفهم عند مجموع العمال و لهذا تلجأ المؤسسة إلى تجميع قائمة الأنشطة في وظائف مثل :الإنتاج،التسويق،الإدارة ... إلخ إن كل التجميعات السابقة تعمل على جعل قائمة الأنشطة التي تم إعدادها أكثر ملائمة لمختلف الاستعمالات و ذلك من خلال :

- تلافي التعقيد المتزايد عند حساب سعر التكلفة .
- تسهيل استعمال أدوات قائمة الأنشطة من طرف المسيرين و العمليين .
- الحصول على نموذج أنشطة مثالي،بمعنى الحصول على توازن بين تكلفة تبني النظام و صيانته .

✓ **أدوات قائمة الأنشطة :**

إن تقديم المؤسسة أنها مجموعة من الأنشطة يمكن من استخلاص ستة أدوات أساسية هي :

قاموس الأنشطة ، بطاقة الأنشطة حسب التقسيم الإستراتيجي ، تجميع الأنشطة حسب العمليات ، المصفوفة المتقاطعة (مصالح / أنشطة) ، تقسيم الوقت حسب الأنشطة ، حساب النتيجة حسب الأنشطة .

وفيما يلي شرح لكل أداة من هذه الأدوات :

أولا:قاموس الأنشطة : يتكون هذا القاموس من مجموعة من البطاقات التي تصف مختلف الأنشطة المنفذة في المؤسسة و يمكن تقديم نموذج لبطاقة وصفية لنشاط ما موضحا في الجدول التالي :

جدول رقم 2 : نموذج عام لبطاقة وصفية لنشاط معين .

اسم النشاط
تحديد الإجراءات التي يضمها هذا النشاط : *
الوسائل المستعملة : *
زبائن هذا النشاط : *
موردو هذا النشاط : *
وسائل قياس النشاط : *

Source : Adapte de : L.Bescos et Al .OP cit. P : 254

و يمكن تقديم قاموس مقترح لنشاط الشراء في المؤسسة محل الدراسة كما هو موضح كالآتي :

جدول رقم 3 : قاموس مقترح لنشاط الشراء في الوحدة محل الدراسة .

نشاط الشراء	
إجراءات النشاط :	**الوسائل المستعملة :**
*** تخطيط إحتياجات المؤسسة من المواد الأولية**	*** الموظفون .**
*** إجراء مناقصة وطنية أو دولية .**	*** مراجع الإعلام الآلي .**
*** إختيار أفضل الموردين .**	*** وسائل النقل و الجسر المتحرك .**

* تنفيذ الطلبية . * متابعة الطلبية . * إستلام الطلبية . * تقييم الموردين . زبون هذا النشاط : * قسم المحاسبة	موردو هذا النشاط : * مصلحة تخطيط الإنتاج . * مصلحة التسويق . * مديرية الشراء . وحدة قياس النشاط : * عدد طلبيات المواد و قطع الغيار

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المؤسسة

ثانيا : بطاقة الأنشطة حسب الجزء الإستراتيجي :

عندما يرتكز نشاط المؤسسة حول عدة أجزاء إستراتيجية فإن تعريف أنشطتها يستدعي بالضرورة تمييز الأنشطة الخاصة بكل جزء إستراتيجي عن الأنشطة المشتركة بين جزئين أو أكثر،هذه الأنشطة المشتركة هي التي تفسر ظاهرة التعاون الوظيفي أو ما يسميه البعض بأفضلية الزيادة (la synergie) المتواجدة بين الأجزاء. وضمن كل جزء يمكن ملاحظة الأنشطة المصنفة حسب كل غرض تكلفة سواء كان منتج أوزبون. ويقدم لنا الجدول التالي اقتراحا لبطاقة الأنشطة حسب الأجزاء الإستراتيجية لمؤسسة *ENICAB* .

الجدول رقم 4: بطاقة أنشطة مقترحة مصنفة حسب المنتجات لمؤسسة *ENICAB* .

الأنشطة	جزءالكوابل بمختلف أنواعها	جزء مادة PVC compound	جزء البكرات الخشبية	الأنشطة المشتركة
شراء المواد الأولية				X
شراء قطع الغيار				X
تسديد المصاريف				X
الأمر بالإنتاج				X
إعداد الآلات و مناولة				X
المواد	X			
القلد	X			
الظفر	X			
العزل		X		
التذويب			X	
القطع			X	
التركيب				X

إعداد الفواتير				X
إعداد العقود				X
تخطيط الإنتاج				X
مراقبة الجودة				X
تحصيل المبيعات				X
التنسيق و المتابعة				X
التنظيم و الإعلام الآلي				X
نقل الإنتاج				X

تسمح هذه البطاقة بملاحظة الأهمية النسبية لكل جزء إستراتيجي كما تسمح أيضا بمعالجة صحيحة لتحليل المردودية لهذه الأجزاء .

ثالثا : تجميع الأنشطة في عمليات : إن هذه الطريقة في التجميع تسمح بالحصول على وثيقة من الشكل التالي والذي يبين ثلاثة عمليات تضم مجموعة من الأنشطة .

العملية	الأنشطة				
معالجة الطلبيات	دراسة الطلبيات و تسجيلها	متابعة تحضير الطلبية	الفوترة	تحصيل المبيعات	تسيير الحسومات
عملية التخطيط للإنتاج	دراسة الطلبيات المقدمة من طرف العملاء	أخذ قرار الإنتاج	إعداد مخطط شهري للإنتاج	إعداد الميزانيات التقديرية	–
عملية الشراء	تحديد الاحتياجات	اختيار الموردين	بعث أمر الشراء	مراقبة النوعية	منح مستحقات الموردين

رابعا : المصفوفة المتقاطعة (أنشطة/مصالح) :

تعد هذه الأداة ذات أهمية كبيرة لأنها تبين كيفية تمثيل المؤسسة بطريقة أفقية ، و يسمح هذا التمثيل بإظهار مختلف العلاقات الموجودة بين مصالح المؤسسة و التي لا يستطيع التمثيل العمودي إظهارها .ويتم تقديم مثال عن العلاقات التي يمكن أن تتواجد بين المصلحة و باقي المصالح الأخرى في مؤسسة *ENICAB* والمجسد في الجدول التالي:

خامسا : تقسيم الوقت على الأنشطة :

تكتسي هذه الأداة أهمية بالغة لكونها تسمح بمعرفة و مقارنة تكلفة كل نشاط مقاس بالساعات ، و هنا يتم التساؤل حول عدة نقاط مثل :

- هل يستغرق إنجاز هذا النشاط وقتا كبيرا ؟

جدول رقم 5 : مثال عن العلاقات الموجودة بين مصلحة المحاسبة التحليلية و باقي المصالح .

أنشطة مصلحة المحاسبة التحليلية	مصلحة ضمان النوعية	المصلحة التجارية	مصلحة تسيير الكوابل	الإدارة	مصلحة المحاسبة العامة	مصلحة مراقبة الحسابات	مصلحة تسيير الملحقات	مصلحة المشتريات	مصلحة الأجور	مصلحة المالية
العملية : حساب أسعار التكلفة لمختلف المنتجات .										
إستلام كشوفات المواد الأولية								X		
إستلام كشوفات الأجور									X	
إستلام كشوفات الإهتلاكات										X
مراقبة الكشوفات					X					
إعداد بطاقة أسعار التكلفة		X		X						
العملية : تسيير المنتوج النهائي .										
إستقبال وصول إنتاج المنتوجات و تقييدها	X									
تقييد المخرجات			X							
مراقبة فواتير الإستلام		X								
تقييد العمليات الشهرية					X					
العملية : تقييم الفضلات و المهملات										
تقييد الفضلات و المهملات							X			
تقييد عمليات البيع		X								
العملية : الجرد في نهاية السنة										
إستلام كشوف الجرد						X				
التقييم للفروقات حسب سعر التكلفة				X						

ملاحظة: تم الحصول على قائمة أنشطة مصلحة المحاسبة التحليلية من خلال مقابلة شخصية مع رئيس المصلحة .

- هل يمكن أن ينجز هذا النشاط بكيفية متميزة عن المنافسين مع تحقيق إرضاء أفضل للعملاء ؟

سادسا : حساب النتيجة حسب الأنشطة :

يعمل نظام ABC على استحداث حساب نتيجة يمكن من إظهار الموارد المستهلكة من طرف الأنشطة وذلك بالاعتماد على المسببات الحقيقية لهذا الاستهلاك . ويتم إعداد حساب النتيجة انطلاقا من قائمة الأنشطة التي تم إعدادها سلفا . كما يقدم النموذج التالي مثالا عن حساب النتيجة وفقا للحالتين التاليتين:

أ – حساب النتيجة حسب نظام ABC في حالة منتج واحد مع تعدد الأجزاء الإستراتيجية .

جدول رقم 6 : مثال على بطاقة سعر التكلفة حسب نظام ABC لمنتج واحد للعديد من العملاء .

	سونلغاز	كهريف	عملاء آخرين	المجموع
رقم الأعمال – تكاليف مباشرة : • مواد أولية • اليد العاملة المباشرة				
الهامش على التكاليف المباشرة				
– تكاليف أنشطة الشراء – تكاليف مراقبة الحدوث – تكاليف تسيير المخزون – تكاليف الإهتلاك				
الهامش على تكاليف الإنتاج				
– أنشطة تسويقية و بيعيه – أنشطة إدارية – تكاليف خاصة				
النتيجة				

وكخلاصة لما سبق يمكن القول أن قائمة الأنشطة المقدمة للمؤسسة سوف تسمح بنمذجة المؤسسة بكيفية مختلفة عن النمذجة الكلاسيكية القائمة على الهيكل الوظيفي. وهذه النمذجة سوف تكون أداة فعالة لكافة مسيريها و ذلك من أجل :

- الحصول على سعر تكلفة أكثر دقة لمختلف الأغراض التي يرغب معرفة هامش الربحية فيها ، منتجات، أسواق، عملاء ...
- التوجه أكثر نحو مدخل التسيير بواسطة الأنشطة ABM الذي يعد المدخل الأكثر ملائمة مع التطورات الحالية لسوق شديد المنافسة و لعملاء أكثر تطلبا و وعيا .
- تحسين تنظيم المؤسسة بالتوجه أكثر نحو الهيكلة الأفقية المرنة .

III . 2 . تطبيق نظام ABC على بعض الأنشطة في المؤسسة محل الدراسة :

نظرا لتعدد الأنشطة في الواقع العملي فضلا عن تعقدها وصعوبة الربط بينهما وبين أغراض التكلفة المختلفة في المؤسسة فإنه يتعين اختيار بعض الأنشطة ليتم تطبيق نظام ABC عليها ومن ثم تحديد مسببات التكلفة التي تستخدم في تخصيص تكاليف هذه الأنشطة على المنتجات .

هذا وقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد من أجل الحصول على معامل الارتباط (R) الذي يقيس درجة ارتباط التكاليف غير المباشرة مع مسببات التكلفة المختارة و هذا من أجل اختيار مسببات التكلفة ذات الارتباط الأعلى مع التكاليف و قد تم اختيار الأنشطة التالية لتكون محل تطبيق نظام ABC عليها :

أولا : نشاط الإستراد :

إن عملية التموين لأغلب المواد الأولية الداخلة في عملية الإنتاج تتم من الدول الأجنبية وتعتبر الكميات المستوردة العامل الأساسي الذي يتحكم في تكاليف و وقت هذا النشاط مما يعني أنها موجه تكلفة جوهري لهذا النشاط .وانطلاقا من المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة تم حساب:

معامل الارتباط (R) = 0.97

معامل تغير التكاليف حسب هذا المسبب : 8442.28

التكاليف الثابتة : 736616.1

وانطلاقا من هذه المعطيات يمكن تلخيص البيانات المالية و غير المالية المتعلقة بهذا النشاط في الجدول التالي :

جدول رقم 7 : الكميات المستوردة من النحاس و الألمنيوم كمسبب لتكاليف نشاط الإستراد

مسبب النشاط	حجم المسبب	معامل تغير التكاليف	التكاليف الكلية للنشاط	التكاليف الكلية مصنفة حسب مسبب التكلفة		التكلفة الوحدوية للمسبب
				تكاليف متغيرة كلية	تكاليف ثابتة	
الكميات المستوردة (طن)	4782.749	8442.28	47743467.17	40377306.23	7366161	9982.4

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات مصالح المؤسسة و التحليلات الإحصائية

ثانيا : نشاط مناولة المواد الأساسية :

تقوم مصلحة تسيير مخزون المواد الأولية بالإشراف على هذا النشاط ومن خلال الإطلاع على طبيعة العمل في المخازن فإنه يمكن توضيح مختلف المهام لهذه المصلحة فيما يأتي :

* تخطيط التموين : يقوم فرع التموين بتخطيط الاحتياجات من المواد الأولية انطلاقا من مخططات البيع المرسلة من طرف مصلحة التسويق و هذا بالاعتماد على البطاقات التكنولوجية لكل منتج و بعدها يتم إرسال المخطط التمويني إلى مصلحة الشراء .

* إستقبال المواد : بعد عملية الشراء و قبل دخول البضاعة إلى المخازن يتم فحص المواد المشتراة من قبل مصلحة المخابر للتأكد من صلاحية المواد و مطابقتها للمواصفات و في حالة التقرير الإيجابي يقوم فرع الاستقبال بتحرير وصول الدخول ليتم تسليمها لفرع المخازن , إذ ان هناك مخزنين يشرف عليها رئيس المخزن و أمينين له و هما يقومان بترتيب المواد على الرفوف حسب أرقام التصنيف الخاصة بهذه المواد كما يقومان بتسجيلها في بطاقة المخزون .

* صرف المواد إلى الورشات : عند الحاجة إلى المواد في الورشات الإنتاجية فإنه يتم صرفها بواسطة وصل الخروج الذي يحرره أمين المخزن يحدد فيه نوع وكمية المواد المصروفة و الورشة التي صرفت لها .

وعليه نجد أن مهام نشاط تسيير المخزونات يتجلى في ثلاثة أدوار أساسية و هي:تخطيط التموين، استقبال المواد ، تصريفها إلى الورشات.

هذا وقد أفادتنا المقابلة الشخصية مع رئيس فرع المخازن أنه يمكن تتبع بعض البنود التكالفية لنشاط مناولة المواد الأساسية (الألمنيوم و النحاس) والتي تمثلت في ما يلي :

تكاليف مباشرة : وهي تتعلق بتكاليف اليد العاملة ،حيث يشرف على هذا النشاط كل من رئيس المصلحة ومسير المخزونات ويتولى هذا الأخير الإشراف على فرعين وهما فرع الاستقبال الذي نجد فيه رئيس الفرع وأعوان الشحن والتفريغ وفرع المخازن الذي نجد فيه رئيس المخزن وإثنين من الأمناء والمكلف بقيادة الجسر المتحرك.

تكاليف غير مباشرة :وتتمثل أساسا في إهتلاك مستودعات التخزين وإهتلاك آلة الجسر المتحرك ،هذا إلى جانب تكاليف الإنارة والماء التي تكون جزءا بسيطا من هذه التكاليف ،وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن تكاليف الكهرباء تكون جزءا كبيرا من التكاليف الإنتاجية إذ تقدر نسبتها ما يقارب 0.60 من الإستهلاك السنوي .

هذا ومن خلال فحص عمليات الاستلام و الصرف في هذا النشاط فإنه يمكن اعتبار وصول الدخول والخروج أسس منطقية لتخصيص تكاليف هذا النشاط على المراكز الإنتاجية

معامل الإرتباط (R) :0.86 .

معامل تغير التكاليف حسب هذا المسبب :11063.5 .

التكاليف الثابتة :358379.9 .

وإنطلاقا من هذه المعطيات يمكن لنا تلخيص البيانات المالية و غير المالية المتعلقة بهذا النشاط في الجدول التالي :

جدول رقم 8: عدد مرات الصرف كمسبب لتكاليف نشاط المناولة من الألمنيوم و النحاس.

مسبب النشاط	حجم المسبب	معامل تغير التكاليف	التكاليف الثابتة الكلية للنشاط	التكاليف الثابتة حسب التكلفة		التكلفة الوحدوية
				تكاليف متغيرة كلية	تكاليف ثابتة فيالأجل القصير	
عدد مرات الصرف أو عدد وصولات الخروج	76	11063.54	4424325	840826	3583499	58214.80 دج/وصل .

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات مصالح المؤسسة و التعديلات الإحصائية .

من خلال الجدول يظهر أن حجم مسبب التكاليف هو 76 وصل خروج وهذا بمعدل 58214.80دج لكل وصل .

ثالثا : نشاط رقابة جودة المنتجات :

يختص مركز المراقبة المتواجد على مستوى المصنع بمراقبة جميع أصناف الكوابل المنتجة من طرف المؤسسة إذ أنه بعد المرور بالمراحل الإنتاجية المختلفة حسب ما يستلزمه كل نوع من أنواع الكوابل يتم إرسال عينة من المنتج النهائي لفحصها .

هذا و نجد في مركز المراقبة فرعين اثنين حيث يختص الفرع الأول بمراقبة الكوابل المنزلية و يشرف على هذه العملية فرقة تضم رئيس الفرع و مساعد له يقومان بالتأكد من مطابقة الكوابل للمواصفات من حيث : السمك ، القطر ، المقاومة ... و يتم تسجيل الملاحظات على بطاقة خاصة توضع على البكرات التي يتم فحصها و بعدها يتم إعداد بيان من طرف رئيس الفرع حول سلامة و جودة المنتج ليتم إرسال نسخة منه إلى كل من مصلحة المحاسبة و مصلحة التوزيع و مصلحة تسيير المنتج و أما الفرع الثاني فهو يختص في مراقبة الكوابل ذات الضغط المتوسط و كوابل التوزيع حيث تجرى عليها نفس إجراءات الرقابة التي تمت في النوع السابق ويقوم بهذه العملية أيضا فرقة تتكون من رئيس الفرع و مساعد له .

و من خلال المعلومات السابقة عن هذا النشاط يتبين لنا أنه يمكن إعتبار عدد مرات الفحص أساسا منطقيا و معقولا لتخصيص تكاليف هذا النشاط. و قد قدرت تكاليف مراقبة جودة المنتجات خلال سنة 2004 بقيمة 4205172 دج أما عدد مرات الفحص التي سجلت خلال السنة فقد كانت 8596 مرة فحص وبذلك فإن التكلفة الوحدوية لكل مسبب تحسب كالتالي :

التكلفة الوحدوية لنشاط فحص الجودة = 4205172/ 8596 = 489.20دج / مرة فحص

وعموما يمكن القول إن الطريقة التي تتبعها المؤسسة محل الدراسة لحساب تكاليف منتجاتها سريعة و سهلة لكن مدى صحتها يتوقف على مدى ثبات العوامل المسببة للتكاليف.غير أن هذا الشرط ليس متوفرا حسب ما بينه نظام ABC المطبق على بعض الأنشطة الأساسية التي تتسبب في حدوث التكاليف وهذا ما يجعل النظام الذي تتبعه المؤسسة لحساب تكاليفها يشوبه الكثير من النقص و عدم الدقة في حساب سعر التكلفة و يظهر هذا جليا من حالة إنتاج المؤسسة لمنتجات ذات حجم كبير و أخرى ذات حجم صغير.

ففي الحالة التي تعالج فيها التكاليف غير المباشرة على أنها جملة واحدة توزع على كافة المنتجات على أساس نسبة معينة من تكاليف الإنتاج المباشرة لكل منتج سوف ينشأ دعم المنتجات ذات الحجم الكبير للمنتجات ذات الحجم القليل . غير أن هذا الدعم لا يحدث في حالة تطبيق نظام *ABC* في تحميل التكاليف للمنتجات لكون أن نظامABC يحمل كل منتج بتكاليفه الحقيقية التي تسبب في حدوث أنشطتها ، وهذا الفرق الحقيقي في تحميل التكاليف تتجاهله المؤسسة عند إتباع الطريقة القائمة على نسبة من التكاليف المباشرة مما يؤدي بها إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو مضللة في كثير من الأحيان و خاصة في مجال التسعير و تحديد هامش الربح .

وتجدر الإشارة إلى أن المقارنة بين سعر التكلفة المحسوب في ظل النظام المعمول به لدى المؤسسة و سعر التكلفة المحسوب حسب نظام ABC لا تكون مقارنة مجدية و كاملة إلا في حالة دراسة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة .وبهذا فإنه لا يمكننا أن نقارن بين نظام المؤسسة الحالي ونظام *ABC* لأنه يتعذر علينا أن نطبق نظام ABC على كافة الأنشطة في مؤسسة ENICA – BISKRA

و هذا للحجم الهائل للمعلومات التي يستحيل علينا جمعها لعدم وجودها من جهة و الوقت الكبير الذي يتطلبه جمعها من جهة ثانية .

و بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة ، فإن معدلات تغير تكاليف الأنشطة التي تم احتسابها حسب مسبب حدوث كل نشاط لا تمثل معدلات صحيحة و دقيقة إذ أن الهدف هو تبيان كيفية حساب سعر التكلفة بالاعتماد على التكاليف الوحدوية لمسببات الأنشطة و ليس حساب أرقام محددة . كما يبقى الغرض الأساسي لهذا البحث هو اقتراح نموذج لنظام ABC في المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل بسكرة كعينة من المؤسسات الوطنية و كذا إبراز الجانب التسييري و المنهجي لتطبيق هذا النظام دون التطبيق الفعلي له لأن ذلك يتطلب دراسة مستفيضة لفعاليات مختلف الأنشطة في المؤسسة فضلا عن طول الوقت الذي يتطلبه هذا التحليل لتحديد مسببات الأنشطة .

الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الورقة أن نلقي الضوء نظام التكاليف على أساس الأنشطة، ولا شك أن اعتماد هذا النظام في تحليل التكاليف على مفهوم النشاط سوف يقدم تصورا أكثر وضوحا وتقدما عن كيفية تسيير الأنشطة و العمليات في المؤسسة مما يكسب نموذج التكاليف القائم على أساس الأنشطة تعددا في أبعاد التحليل وهذا من خلال التوجه نحو المدخل الأفقي الموجه أساسا لإرضاء العملاء و خلق القيمة و تعظيم الأداء على مستوى المؤسسة ككل بدل التنظيم العمودي المتسلسل القائم على تعظيم الكفاءة المحلية .

و من هذا المنطلق نخلص إلى القول أن تبني المؤسسة لنظام ABC سيمكنها من تجاوز الكثير من الصعوبات التي تعجز الأنظمة التقليدية عن إيجاد حل لها مما يعني أنه سيكون مساهمة فعالة في بناء وتحسين المزايا التنافسية للمؤسسة في مجال تخفيض التكاليف و تحسين الجودة و الأداء و بالتالي إرضاء العملاء والمحافظة على ولائهم .و قد قمنا بإجراء دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل الكهربائية – بسكرة – و هذا لعدة اعتبارات وجيهة من بينها نذكر :

- احتوائها على مصلحة للمحاسبة التحليلية .
- اختلاف أحجام كميات الإنتاج للسلع المنتجة (حسب الطلبيات) .
- ازدياد استخدام الأنشطة الداعمة في المؤسسة كالبرمجة الآلية , التسويق , المحاسبة و غيرها .
- الاتجاه نحو مكننة الإنتاج و تنويعه .
- زيادة الكميات المنتجة من مختلف أنواع الكوابل و لا سيما كوابل الضغط المتوسط و كوابل التوزيع.

وفيما يلي بعض التوصيات التي يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار كجزء من برنامج شامل لتطوير وتحديث الأنظمة المعلوماتية و لا سيما المحاسبية و التي تتعلق بالبيانات التكاليفية و هي :

- الشروع في فحص إمكانية تطبيق نظام ABC في المستقبل و لو على بعض الأنشطة و لفت إنتباه مسؤولي الإدارات إلى المزايا الإستراتيجية التي يمكن أن تنتج عن تطبيقه و في هذا السياق نشير إلى أن محاولة تبني المؤسسة لهذا النظام يمكن أن تتم بالتدريج حيث أنه يجب في البداية تهيئة المناخ الملائم لإدارته و تشغيله حتى يعود عليها بالنفع المتوقع و من بين الخطوات الأولية نذكر :

* ضرورة التخطيط لعملية تطبيق نظام ABC في المؤسسة محل الدراسة عن طريق الاستعانة بخبراء و مستشارين مؤهلين و متخصصين في مجال تصميم الأنظمة المحاسبية و هذا من أجل إعداد وتطوير خطة عمل تهدف إلى شرح مفهوم نظام ABC و أبعاد تطبيقه و إقناع الجميع بأهمية دورهم في هذا النظام الجديد .

* تدريب فريق عمل خاص لفهم آلية عمل هذا النظام و بيان أوجه الاختلاف بينه وبين الأنظمة التقليدية في توزيع التكاليف و تشمل عملية التدريب التعرف على الأنشطة الرئيسية في المؤسسة و تحديد مصادر البيانات و تحليل المصاريف و تحديد مسببات التكاليف .

و نظرا لكون أن نظام ABC على درجة عالية من التعقيد الفني لكونه يحتاج لكم هائل من البيانات و المعلومات التفصيلية فإن عملية تطبيقه يدويا تكون غير ممكنة اقتصاديا مما يعني عدم وجود توازن بين تكاليف تطبيقه و عوائده المتوقعة و هذا ما يعني ضمنيا عدم نجاحه و بالتالي يجب التركيز على تعميم معالجة المعلومات عن طريق أجهزة الإعلام الآلي لتوفير الوقت و الجهد و المال .

و باختصار، إن أي تغيير في أسلوب تشغيل وإدارة أي نظام في المؤسسة يتطلب التريث ودراسة المنافع و التكاليف و المخاطر المرتبطة بإحداث ذلك التغيير . وقد جاء هذا البحث ليسلط الضوء على واحد من أحدث النظم التكاليفية والذي أصبح أداة تسييرية تتبناها الكثير من المؤسسات العالمية المتطورة و هذا لما ثبت عن تبنيه من نتائج إيجابية و لا سيما في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة و كذا تعزيز مركزها التنافسي في ظل الظروف الراهنة التي لا تفتأ أن تزيد تطورا و تعقيدا و في الأخير نأمل أن يكون هذا البحث نافذة لتساؤلات جديدة تعمل على تطوير الوعي الإداري والمحاسبي لدى مسئولي المؤسسات و تلفت الانتباه إلى ضرورة تواجد نظام تكاليفي فعال

في المؤسسة يكون قادرا على مواكبة ما يجري من تحولات و تغيرات في المحيط من أجل اتخاذ أفضل القرارات وتصميم أكفأ السياسات .

الإحالات والمراجع:

1- Horngren charles. T et Al Op.cit - Horngren .C.T. cost accounting . A managerial emphasis , prentice . Hall ; 1996 . p 140.

2- نجوى عبد الصمد، دور نظام ABC في تحسين تنافسية منشأة الأعمال ، الملتقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط . جامعة محمد خيضر- بسكرة 30- 29 . أكتوبر. 2002. ص61 .

3- . P.Mevelec . Encyclopédie de la gestion et du management. EGM . Sous la direction de robert Leduff , édition DALLOZ . Paris 1999 . OP cit .p 161

4- د/ منير شاكر محمد استخدام نظام ABC لتحسين الربحية في المصاريف الأردنية ، دراسة ميدانية ، الإداري ، العدد 95، الأردن . ديسمبر 2003 . ص 44.

5- H.Bouquin . comptabilité de gestion . Editions economica . Paris .2000.OP cit . p 94.

6- هورنجرن و آخرون ، ترجمة أحمد حامد حجاج ، محاسبة التكاليف ، مدخل إداري ج1 ، ط1 . دار المريخ للنشر ، السعودية. 2003 .

7- P.Lorino . Méthodes et pratique de la performance , éditions d'organisation..Paris. 2001 P33

8- مذكرة ماجستيير :معاليم سعاد. دور نظام التكاليف على أساس الأنشطة في تحسين تنافسية المؤسسة :دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة جامعة محمد خيضر 2004 _2005 ص 81 .

9- ري إتش جارسون ، إيريك نوريس ، ترجمة محمد عصام الدين زايد . المحاسبة الإدارية ، دار المريخ للنشر ، السعودية . 2002 .ص288

10- Pierre Laurent Bescos et carla Mendoza , le management de la performance, édition comptables Malesherbes . Paris 1997..p 53.

11- René Demeestère et Al contrôle de gestion et pilotage . Edition Nathan . Paris ; p203

12- Laurent Ravignon et Al . gestion par activité .Edition d'organisme . Paris 2001

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

تقييم برنامج خوصصة المؤسسات العمومية في الجزائر.

د. بن نعمون حمادو– جامعة قسنطينة 2

ملخص: جاء برنامج خوصصة المؤسسات العمومية في الجزائر كنتيجة حتمية للصعوبات المالية التي عرفتها هذه المؤسسات نتيجة الاختلالات المالية التي عاشتها البلد ابتداء من منتصف ثمانينات القرن الماضي نتيجة الانخفاض الحاد لأسعار البترول ، و التي أرغمتها على بدأ عملية الإصلاح الاقتصادي بوضع ترتيبات قانونية تسمح بتصفية المؤسسات العمومية ،تضمنها قانون المالية التكميلي لسنة 1994 و قانون الخوصصة لسنة 1995 وصولا إلى قانون الخوصصة لسنة 2001 ، لتتوقف عمليات الخوصصة بعد ذلك نتيجة صدور قانون المالية التكميلي لسنة 2009 لما حمله من ترتيبات قانونية مقيدة لهذه العملية. فبرنامج خوصصة المؤسسات العمومية في الجزائر منذ انطلاقه إلى غاية اليوم لم يسفر سوى على حصيلة متواضعة، في المقابل شهد القطاع الخاص تطور كبير في بعض القطاعات الاقتصادية التي استحوذ بشكل شبه كلي على نشاطها، وأصبح بذلك يساهم بحوالي 60% من القيمة المضافة لمجموع القطاعات الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: برنامج الخوصصة، الإصلاح الاقتصادي، الخوصصة الجزئية، الخوصصة الكلية ، صندوق النقد الدولي ، المؤسسات العمومية ، قانون الخوصصة.

Abstract:

The Privatization of public companies in Algeria was a result of the financial difficulties they had experienced and the crisis of external indebtedness that the country has witnessed since the mid-eighties, in the last century .The sharp drop in oil prices forced the government to initiate a process of economic reforms ,by establishing legal arrangements to allow the liquidation of public companies in the Supplementary Finance Law of 1994 , the Privatization Law of 1995 up to the Privatization Law of 2001, and were subsequently suspended after issuing the Supplementary Finance Law in 2009, which contained restrictive legal arrangements. Since itsinception until now the privatization program, has resulted in only a modest outcome, on the other hand, the same period has witnessed a broadly rapid development of the private sector in some economic sectors, which has accounted for nearly 60% of the added value for all economic sectors.

Key Word: Privatization Program, Economic Reforms, Partial Privatization, Total Privatization, International Monetary Fund, Public Companies, Privatization Law.

.

مقدمة:

منذ مطلع ثمانينيات القرن الماضي سطرت الحكومات المتتالية في الجزائر العديد من البرامج لإصلاح القطاع العام، خاصة القطاع الصناعي منه، والتي لم تعط النتائج المنتظرة ولم تساهم في تحسين كفاءة القطاع بشكل محسوس. فبالرغم من كلفتها الباهظة التي تجاوزت 227,60 مليار دينار، تحملتها خزينة الدولة في الفترة ما بين 1980-1994، لم تسفر هذه البرامج على النتائج المنتظرة سواء في تحسين كفاءة المؤسسات العمومية، أو زيادة حجم الصادرات خارج قطاع المحروقات.

وبالنظر إلى النتائج الهزيلة التي أسفرت عليها عمليات الاصلاح وإعادة الهيكلة المتتالية التي مست مؤسسات القطاع العام، وتحت ضغط الوضعية المالية الصعبة التي كانت تعيشها الجزائر من حراء لأزمة البترولية لسنة 1986 ، وضغوط المؤسسات المالية الدولية نتيجة تراكم المديونية الخارجية ، أجبرت السلطات الجزائرية على الدخول في مرحلة الإصلاحات الاقتصادية و باشرت منذ سنة 1994 عملية التحضير لبرنامج الخوصصة من خلال إصدار العديد من النصوص القانونية، كما بدأت فعلا منذ ذلك التاريخ بحل وخوصصة عدد كبير من المؤسسات العمومية.و هذه الورقة البحثية تحاول الإجابة على التساؤل التالي:

- ماهية طبيعة برنامج خوصصة المؤسسات العمومية في الجزائر، و ما مدى نجاحه في تحقيق الأهداف التي سطرت له ؟

وللإجابة على هذا التساؤل ، تناولنا التطور الذي عرفه الاطار القانوني للخوصصة منذ 1994 و كذلك النتائج التي حققها هذا البرنامج إلى غاية اليوم.

أولا :تطور الإطار القانوني لسياسة الخوصصة في الجزائر

تبنت السلطات الجزائرية منذ 1994 العديد من النصوص القانونية التي كانت تهدف لإعادة تنظيم نشاط القطاع العام بمنحه المزيد من الحرية ، وصولا إلى صدور قانون الخوصصة سنة 1995 ، و ما تلاه من ترتيبات قانونية تنظم هذه العملية .و يمكن توضيح ذلك من خلال العرض التالي :

1- قانون المالية التكميلي لسنة 1994:

كانت أولى الترتيبات القانونية التي تنسجم مع التوجه الجديد ، هي تلك التي نص عليها القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 ، المتضمن للقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الذي أعطى لأول مرة نوعا من الحرية للمؤسسات العمومية في مجال التسيير و اتخاذ القرار. هذه الإصلاحات التي أدخلت على المؤسسات العمومية، بموجب التعديلات القانونية السابقة، عرفت ***"بالخوصصة الشكلية Privatisation formelle"***، لأنها أدخلت إلى المؤسسة العمومية الجزائرية أساليب التنظيم و التسيير المتبعة من القطاع الخاص (Sadi, 2003, p. 52)، إذ يعتبر أن خوصصة الإدارة ، بمنح المؤسسة العمومية الاستقلالية و تغيير شكلها القانوني و اعتمادها لطرق التسيير التجارية ، خطوة ضرورية للوصول بعد ذلك إلى مرحلة بيع الأسهم ، أي الخوصصة الفعلية. (Rapp.L, 1986, p. 118)و قد سجل تقدم كبيرا خلال سنة 1994 في اتجاه سياسة الخوصصة وانسحاب الدولة من النشاط الاقتصادي ، تمثل في التدابير والإجراءات الجديدة التي جاءت في قانون المالية التكميلي بموجب المرسوم التشريعي رقم 08/94 المؤرخ في 26 ماي 1994 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 33، 1994). فقد نصت المادة 24 و 25 من هذا القانون على فتح المجال للمؤسسات العمومية للتنازل عن أصولها للأشخاص الطبيعيين و المعنويين من القطاع الخاص، وأعطى لهذه المؤسسات كذلك الحق في فتح رأسمالها لمؤسسات القطاع الخاص ، ووصفت هذه المرحلة بـ***"الخوصصة الصامتة Privatisation silencieuse "*** (Sadi, 2003, p. 86)، أو" بالخوصصة الجزئية***Privatisation partielle"*** (Sadi, 2003, p. 109).

ويرجع سبب اختيار هذا النوع من الخوصصة إلى المعارضة الشديدة التي أبدتها كل من الطبقة العمالية و الأحزاب السياسية لهذه السياسة في تلك الفترة الحساسة من تاريخ الجزائر ، حيث وصفت محاولات الحكومة في التقليل من عبء القطاع العام بعملية التفريط في المكتسبات الوطنية و الرضوخ لشروط صندوق النقد الدولي و البنك العالمي.

2 - قانون الخوصصة لسنة 1995 :

في سنة 1995 ،و بعد جدال و تردد كبيرين ، صدر عن المجلس الوطني الانتقالي أول إطار قانوني يتعلق بخوصصة المؤسسات العمومية . وقد تضمن القانون الذي صدر بموجب الأمر رقم 95-22 المؤرخ في 26 أوت 1995 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 48، 1995) ،

كل الجوانب القانونية و التنظيمية لسياسة خوصصة المؤسسات العمومية منها أساليب الخوصصة، حيث وضحت أن بإمكان المؤسسة العمومية أن تتصرف بالبيع في كل أو جزء من أصولها ، أن تبيع رأسمالها كليا أو جزئيا أي ان الخوصصة يمكن أن تكون كلية أو جزئية و خوصصة التسيير. كما حدد القانون القطاعات المعنية بعملية الخوصصة ، ونص على أن المؤسسات العمومية المعنية هي تلك المؤسسات التي تعمل في القطاعات التنافسية ما يدل بوضوح أن هذا القانون جاء فقط من أجل تقليص حجم القطاع العام و لم تكن هناك نية لخوصصته بالكامل. فقد استثنى النص في هذه المرحلة باقي القطاعات أي: البنوك، الصناعات المنجمية ، قطاع المحروقات ، صناعات التعدين ،الصناعات الحديدية ، النقل الجوي و بالسكك الحديدية ، قطاع المواصلات. و القطاعات السابقة إما قطاعات استراتيجية ،مثل المحروقات ، أو قطاعات غير تنافسية مثل النقل الجوي و بالسكك الحديدية . وهذا دليل على رغبة السلطات في إبقاء سيطرتها على الاقتصاد من خلال عدم التفريط في المؤسسات الاستراتيجية في الاقتصاد الوطني.

إن الظروف الاقتصادية و السياسية التي أحاطت بصدور القانون 95-22 ، بالإضافة إلى عدم وضوح الرؤية و نقص التجربة و غياب لإرادة الفعلية لدى الطبقة السياسية في المضي في عملية الخوصصة ، كلها كانت سببا في النقائص و الثغرات العديدة التي تخللت هذا القانون عند صدوره . و منه كان من الضروري إجراء بعض التعديلات على القانون السابق قبل الشروع في تطبيقه ، لدى جاء الأمر 97-12 المؤرخ في 19 مارس 1997 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 15، 1997)المعادل و المتمم للأمر 95-22 المتعلق بخوصصة المؤسسات العمومية. واشتمل هذا الأمر على تعديلات مست 10 مواد من القانون 95-22 ، حاول المشرع من خلالها توضيح بعض المسائل و تدارك بعض الثغرات بالموازاة مع إضفاء بعض المرونة على إجراءات الخوصصة .ومنح الأمر العديد من المزايا للمستثمرين بغرض إعطاء دفعة قوية لعملية الخوصصة ، حيث ألغى السهم النوعي الذي كان يمنح الدولة حق التدخل في المؤسسة العمومية بعد خوصصتها و أدرج ترتيبات قانونية جديدة بالنسبة للتنازل لفائدة عمال المؤسسة العمومية المخوصصة.

3- قانون 1995 المتعلق بتسيير رؤوس الأموال التجارية للدولة:

صدر هذا القانون بموجب الأمر 95-25 المؤرخ في 25 سبتمبر 1995 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 55، 1995)، و المتعلق بتسيير رؤوس الأموال التجارية التابعة للدولة، هذا القانون وضع القواعد الخاصة بتنظيم و تسيير و مراقبة الأموال العمومية التي تحوزها الدولة في شكل أسهم أو قيم منقولة أخرى تمثل رأس مال الشركات التجارية العمومية. و جاء في هذا القانون أن المؤسسة العمومية الاقتصادية ، أصبحت مؤسسة خاضعة للقانون العام يمكن التنازل عن ذمتها المالية، ويخضع انشاؤها و تسييرها و تنظيمها للأشكال الخاصة بشركات رؤوس الأموال المنصوص عليها في القانون التجاري . و عقب صدور هذا القانون ، أنشأت 11 شركة قابضة عمومية ذات الطابع الوطني و 05 شركات قابضة جهوية ، تم تنظيمها وفقا لفروع متجانسة تضم كل واحدة منها من 60 إلى 170 مؤسسة عمومية اقتصادية .

و تجدر الإشارة في هذا السياق إلى إن الصلاحيات الواسعة التي منحت لصناديق المساهمة عند إنشائها ، جعلتها تفلت من سيطرة الدوائر السياسية و مراكز القرار، بحيث كان بإمكانها التنازل بحرية عن أصول المؤسسات العمومية في حين أن المالك الوحيد لها هي الدولة. و لذا سرعان ما تفطنت الدولة و السلطات السياسة لهذا الأمر و قامت باسترجاع هذه الصلاحيات الواسعة إليها مرة أخرى ،و من تم يعتبر حل صناديق المساهمة بمثابة عملية سحب الثقة.فاللجوء إلى الشركات القابضة ، لتحل محل صناديق المساهمة ، كان بغرض استعمالها كأداة لتكيف المؤسسة الاقتصادية العمومية مع التحولات العميقة التي مست المحيط العام ، و خطوة حتمية تسبق عملية الخوصصة ، فالشركات القابضة تسمح بالتكفل الجدي بالمؤسسات الاقتصادية العمومية المعنية ، والدولة في هذه الحالة أصبحت هي (Principal) ، وتمنح للشركات القابضة (Agent) صلاحيات استراتيجية مثل، إصلاح أوضاع المؤسسات العمومية المنتمية لها من خلال اعادة توجيه نشاطهم نحو النشاطات الأساسية ، حل المؤسسات الفاشلة و تخليص المؤسسات من النشاطات الثانوية، لكن تحت رقابة و توجيه المجلس الوطني لمساهمات الدولة. (Melbouci, 2008, pp. 295-296)

4- قانون الخوصصة و تنظيم المؤسسات العمومية لسنة 2001.

إن التعقيد الذي ميز النظام القانوني المتعلق بالخوصصة نتيجة تعدد الأطراف المتدخلة في العملية و تداخل صلاحياتها، يضاف إلى ذلك الطابع البيروقراطي و البطيء الذي ميز إجراءات

الخوصصة و الشروط المعجزة التي فرضت على المستثمرين ، كل هذه الأسباب شكلت عراقيل كبيرة في وجه انطلاق عملية الخوصصة و أظهرت محدودية هذا النظام القانوني. و بناء على ما سبق صدر قانون جديد ينظم سياسة الخوصصة و تسيير المؤسسات العمومية ، هذا القانون تضمنه الأمر 01-04 المؤرخ في 20 أوت 2001 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد47، 2001) ، المتعلق بتنظيم المؤسسات العمومية الاقتصادية و تسييرها و خوصصتها .و يمكن تلخيص أهم ما جاء به هذا القانون مقارنة بسابقيه في المحاور التالية :

- ✓ توسيع مجال الخوصصة ليشمل كافة القطاعات الاقتصادية دون أي استثناء.
- ✓ الجهات المكلفة بالخوصصة.
- ✓ مختلف الجهات المكلفة بعمليات الخوصصة هي: مجلس الوزراء، مجلس مساهمات ،الوزارة المكلفة بالمساهمات ، لجنة مراقبة عمليات الخوصصة، شركات تسيير مساهمات الدولة.
- ✓ اعتماد كافة أساليب الخوصصة عكس القانون السابق.
- ✓ إجراءات لفائدة العاملينحفاظا على السلم الاجتماعي، وعملا على تمرير فكرة الخوصصة التي كانت تلاقي رفضا ومعاداة شديدة من قبل الاتحادات العمالية والمجتمع بشكل عام.

5- نصوص قانونية أخرى تتعلق بالخوصصة و حل المؤسسات العمومية:

بالإضافة إلى القوانين السابقة والمراسيم التنفيذية التي صاحبتها ، فقد صدرت العديد من النصوص القانونية الأخرى في الفترة بين (2001 – 2009) ، تتضمن الترتيبات العملية و تفاصيل المتعلقة بموضوع الخوصصة و حل مؤسسات القطاع العام .ويبقى أهم هذه الترتيبات القانونية الأمر رقم01/09 المؤرخ في 22 جويلية 2009 ، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009 ، حيث جاء فيه أنه لا يمكن إنجاز الاستثمارات الأجنبية إلا في إطار شراكة تمثل فيها المساهمة الوطنية المقيمة نسبة51 % على الأقل من رأس المال الاجتماعي،كما ينص على ضرورة أن تتقيد الاستثمارات الأجنبية المنجزة بالشراكة مع المؤسسات العمومية الاقتصادية بهذا الشرط، كما تطبق هذه الأحكام في حالة فتح رأسمال المؤسسة العمومية الاقتصادية على المساهمات الأجنبية، وهذا يوضح بشكل جلي التحول الجدري و الهام الذي طرأ على استراتيجية الخوصصة في الجزائر ، فبعد أن منحت قوانين الخوصصة السابقة حرية كبيرة للمستثمرين الأجانب ، قرار تسقيف المساهمة الأجنبية بـ 51 % من رأسمال المؤسسة العمومية المفتوحة للخوصصة، أي ***إلغاء الخوصصة الكلية***

لفائدة المستثمرين الأجانب ، في مقابل تفضيل التنازل للمستثمرين الجزائريين المقيمين ، كماوضعت قيود إضافية على المستثمر الأجنبي في مجال الخوصصة بمنح الدولة وكذا المؤسسات العمومية الاقتصادية حق الشفعة عند التنازل عن حصص المساهمين الأجانب أو لفائدة المساهمين الأجانب، و هي إجراءات كانت سببا في تراجع وتيرة الخوصصة في الجزائر بل لتوقفها.

ثالثا: تقييم نتائج برنامج الخوصصة في الجزائر.

على ضوء استعراض مختلف النصوص القانونية التي صدرت من أجل تنظيم سياسة خوصصة المؤسسات العمومية الاقتصادية ،ارتأينا عرض نتائج سياسة الخوصصة في الجزائر و فقا لثلاث مراحل متلاحقة ، هذه المراحل هي :

1 – مرحلة التردد و غياب الرؤية الاستراتيجية من 1994 إلى 2000 .

تفاقم المديونية الخارجية و تراجع عائدات تصدير المحروقات، أجبر الحكومة الجزائرية على قبول شروط صندوق النقد الدولي المتعلقة بإعادة الجدولة ، و التي كان على رأسها ضرورة التقليص من حجم القطاع العام و تطبيق سياسة الخوصصة. و تجدر الإشارة هنا إلى أن المجهود المالي الضخم الذي بدلته الدولة منذ الثمانينات ، ضمن مختلف المحاولات و البرامج لتطهير و تأهيل مؤسسات القطاع العمومي ،كلفها مبالغ طائلة قاربت 223,6 مليار دينار في الفترة ما بين 1988 – 1994 دون أي نتيجة تذكر، حيث كانت هذه المبالغ كفيلة لوحدها ببناء جهاز إنتاجي جديد . يضاف إلى ذلك مبلغ 670 مليار دينار لإعادة رسملة النظام المصرفي نتيجة العجز الذي أصابه بسبب القروض المتعثرة الممنوحة للمؤسسات القطاع العمومي (Sadi, 2003, p. 79). و كان البدا في عمليات الخوصصة الجزئية في ظل الترتيبات القانونية التي جاء به قانون المالية التكميلي لسنة 1994 ،لكن بحلول سنة 1995 كان القطاع الوحيد الذي مسته إجراءات الخوصصة الجزئية هو قطاع السياحة، حيث أصدرت الحكومة عطاءات من أجل التنازل عن 05 فنادق عمومية تابعة لقطاع السياحة لم تدخل مرحلة الاستغلال بعد ، أربعة منها كانت قيد الانجاز . العملية لم تعرف صعوبات كبيرة في تقييم هذه الفنادق ، فالأمر يتعلق بتقييم مباني فقط دون الحاجة للاهتمام بالوضعية المالية أو التكفل بمشكلة العمالة لأن هذه الفنادق لم تباشر

نشاطها بعد. لكن على رغم من ذلك فقد منيت العملية بالفشل لغياب عروض الشراء ، و من تم بقية العطاءات بدون نتيجة. (Tebani, 2011, p. 189)

في 15 فيفري 1995 ، ولغرض تجسيد توجيهات الحكومة المتعلقة بالإصلاح الاقتصادي، نصب الوزير المكلف بإعادة الهيكلة الصناعية و المساهمة مجموعة عمل وزارية بغرض إعداد تقرير أولي حول اقتراحات مختلف الوزارات فيما يتعلق بالخوصصة الجزئية للمؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لقطاعاتهم ، وهذا بعد التشاور مع صناديق المساهمة و المؤسسات العمومية المعنية. و تضمن التقرير اقتراحات كل من قطاع الزراعة ، التجارة ، الصناعة و الطاقة ، السكن و التجهيز ، السياحة و الصناعات التقليدية ، في حين لم يقدم كل من قطاع النقل و القطاع المالي اقتراحاتهم بشأن الخوصصة الجزئية . (Ministére de la restructuration industielle et de la participation, 1995, pp. 1-7)

من خلال قراءة هذا التقرير يتبين أن الاتجاه العام كان نحو أسلوب بيع الأصول و عقود التسيير، في حين أن أسلوب فتح رأس المال لم يلق إقبالا كبيرا لكون معظم المؤسسات المعنية لم تقم بمجهودات كافية من أجل التعرف على شركاء محتملين ، إضافة إلى أنها لم تقم بتقييم مالي و محاسبي جدي لأصولها . ومع هذا فكل المؤسسات التي اقترحت هذا الأسلوب حددت سقف المساهمة بـ 49% من رأسمال المؤسسة كأقصى حد. و الجدول التالي يبين مختلف الاقتراحات بشأن أساليب الخوصصة الجزئية حسب كل قطاع:

الجدول رقم 01: أساليب الخوصصة الجزئية المقترحة من قبل الوزارات المعنية

الوزارات(القطاعات)	عدد المؤسسات حسب كل أسلوب خوصصة جزئية			المجموع
	بيع الأصول	عقود التسيير	فتح رأس المال	
وزارة الزراعة	22	16	09	47
وزارة الصناعة و الطاقة	39	19	24	82
وزارة التجارة	42		11	53
وزارة السياحة و الصناعات التقليدية	–	09	–	09
وزارة السكن والتجهيز	04		45	49
المجموع	107	44	89	240

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على : (Ministére de la restructuration industielle et de la participation, 1995, pp. 8-18).

في الشطر الثاني من سنة 1995 استمر الوضع الاقتصادي في التدهور و اشتدت الضغوط الخارجية في اتجاه تغيير السياسة الاقتصادية في الجزائر، و استجابة لتلك الضغوط صدر قانون الخوصصة رقم 95 -22 الذي جاء بفكرة الخوصصة الكلية، كما وسع نطاقها لتشمل كل القطاعات تقريبا على رغم من الرفض و العدائية التي كانت تكن له أغلبية الطبقة السياسية والعمالية في الجزائر. وهذا ما يوضح بجلاء أن الحكومة لم تقرر تطبيق سياسة الخوصصة عن قناعة أو كخيار اقتصادي استراتيجي، وإنما أملتها عليها الضغوط الخارجية والظروف الاقتصادية و السياسية و الأمنية الصعبة التي ميزت تلك المرحلة. و في محاولة لدفع عملية الخوصصة إلى الأمام، قررت الحكومة انشاء لجان قطاعية في كل وزارة و لجنة متابعة على مستوى الوزير المكلف بالمساهمات ، و هذا من أجل إعداد قائمة أولية للمؤسسات المرشحة للخوصصة وفقا لمختلف الأساليب .

ما بين شهر مارس و شهر أبريل1996 ، و بعد اختيار مجموعة من المؤسسات العمومية التي تقرر الشروع في خوصصتها جزئيا ، حسبما جاء في الجدول السابق، أصدرت الحكومة حوالي 53 عطاء لخوصصة هذه المؤسسات عمومية التابعة لأربعة قطاعات هي : قطاع الصناعة، التجارة ،السياحة و الزراعة. أغلبية هذه العطاءات تتعلق بعمليات بيع أصول المؤسسات العمومية (41) فتح رأسمال المؤسسات العمومية (04) و عقود تسيير أو خوصصة الإدارة (08) . فبنسبة لقطاع الصناعة كان من بين الفروع المعنية بهذه العملية هو فرع الصناعات النسيجية ، ببيع أصول 08 وحدات من شركة ECOTEX ، كما شملت هذه العملية كذلك خوصصة التسيير أو الإدارة في وحدات تابعة للمؤسسة العمومية للمنتجات الصيدلانية SAIDAL ، بالنسبة لقطاع السياحة فتعلق الأمر ببيع 13 فندق تابع للقطاع العام . أما بنسبة للخوصصة الجزئية عن طريق فتح رأس المال فمست بعض المؤسسات العمومية التابعة لقطاع الزراعة وهي : فتح نسبة 49 % من رأسمال الديوان الجهوي للحوم -غرب – (ORVO) ، و 20% من رأسمال المؤسسة الوطنية للعصائر و المعلبات الغذائية (ENAJAC) و 49 % من رأسمال الديوان الوطني لتطوير و تنمية الأحياء المائية(ONDPA) . (Tebani, 2011, p. 190)

كانت أولى المحاولات لبداية تطبيق ما جاء به القانون95-22 بعد ثلاث سنوات من صدوره ، أي بصدور المرسوم التنفيذي 98-195 المؤرخ في 07 جوان1998، المحدد للقائمة الأولى للمؤسسات العمومية المرشحة للخوصصة . هذه القائمة احتوت على 89 مؤسسة عمومية من

بين الـ 240 مؤسسة عمومية التي سبق اختيارها والتي تضم 385 وحدة انتاجية ، الوارد ذكرها في الجدول السابق ، وهي موزعة حسب القطاعات كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم02: عدد المؤسسات العمومية المقترحة للخوصصة حسب القطاع

القطاع	عدد المؤسسات العمومية
الصناعات الغذائية	06
الصناعات الكهربائية و الإلكترونية	04
المؤسسات التجارية	08
الخدمات و الدراسات	09
السياحة	13
النقل	07
الصناعات الحديدية	06
صناعات مواد البناء	03
قطاع البناء و الأشغال العمومية و الري	33
المجموع	**89**

المصدر :من اعداد الباحث بالاعتماد على المرسوم التنفيذي 98-195 ، المؤرخ في 07 جوان 1998.

ضاف إلى المجموعة السابقة 65 مؤسسة عمومية اقتصادية ذات الطابع المحلي، وبالتالي يكون العدد الكلي للمؤسسات العمومية التي تم تحويلها ووضعها تحت وصاية المجلس الوطني للخوصصة بغرض الشروع في عملية الخوصصة ، 152 مؤسسة عمومية. لكن بطئ الاجراءات و البيروقراطية، عدم وضوح الرؤية، نقص التجربة وعدم التكفل الجدي بهذه المؤسسات و متابعة وضعها المالي، أوصل العديد منها إلى حالة التفكك المالي مما استدعى حلها قبل الشروع في عملية الخوصصة. وهذا الإجراء مس 40 مؤسسة من بين المؤسسات السابقة، 11 مؤسسة منه تابعة لقطاع التجارة و هي وحدات تجارية لمؤسسة الأروقة الجزائرية EDGA، هذه المؤسسات سحبت من المجلس الوطني للخوصصة و سلمت للجهات المختصة لإتمام إجراءات التصفية (المصفى ، محافظي البيع.....) من بين المؤسسات المتبقية وقع الاختيار على 59 مؤسسة عمومية لتكون أول دفعة تشملها إجراءات الخوصصة وفقا للأمر 95-22 . فبعد الانتهاء من عملية التقييم أصدر المجلس الوطني للخوصصة العطاءات الوطنية و الدولية بشأن خوصصة هذه المؤسسات التي

تتكون من : 16 وحدة لإنتاج المياه المعدنية و المشروبات الغازية ،23 مصنع للأجر،09 محلات تجارية تابعة لمؤسسة ENAPAL،11 فندق. بعد صدور العطاءات في الصحافة الوطنية ، تم سحب أكثر من 406 دفتر شروط و تقديم 108 عرض شراء وطني و دولي . القيمة الإجمالية لمجموع هذه العروض المقترحة بلغت 32 مليار دينار جزائري ، أو ما يعادل 530 مليون دولار أمريكي وفقا لسعر الصرف الرسمي لتلك الفترة. 25% منها صادرة عن مستثمرين و مؤسسات أجانب، 25% من عمال المؤسسات المعنية و 50% من مستثمرين خواص جزائريين (Sadi, 2003, p. 192). لكن على الرغم من اتمام كل الإجراءات القانونية ، الإدارية و المالية المتعلقة بهذه العروض و قيام معظم المستثمرين بدفع تسبيقات مالية معتبرة ، إلا أن التردد و وتعدد مراكز القرار أبقى هذه المحاولات الأولى للخوصصة معلقة لمدة طويلة قبل أن تلغى بعد ذلك ، على الرغم من المبالغ الطائلة التي صرفت على عملية التقييم . يمكننا أن نعتبر أن الاستثناء الوحيد هو النجاح النسبي الذي عرفته الخوصصة الجزئية للمؤسسات العمومية الاقتصادية التالية :

الجدول رقم03 : المؤسسات العمومية التي شملتها الخوصصة الجزئية في الفترة ما بين 1995-2001

المؤسسات العمومية	النشاط	تاريخ الخوصصة	النسبة	الجهة المشترية	أسلوب الخوصصة	ملاحظة
EL-Aourassi	سياحة-فندقه	1999	%20	اكتتاب عام	خوصصة جزئية بفتح رأس المال من خلال السوق المالي 0PV	-
SAIDAL	كيمياء-صيدلة	1999	%20	اكتتاب عام	خوصصة جزئية بفتح رأس المال من خلال السوق المالي 0PV	-
ERIAD Sétif	صناعات غذائية	1998	%20	اكتتاب عام	زيادة رأس المال بإصدار أسهم جديدة في السوق المالي	انسحاب من البورصة بإعادة شراء أسهمها سنة 2008
SIDER el Hadjar	تعدين	2001	%70	ISPAT Group MITAL Inde	فتح رأس المال لمستثمر استراتيجي مقابل استثمار 50 مليار دينار لتحديث المعدات و الحفاظ على 22000 منصب عمل	استعمال الدولة حق الشفعة و استرجاع المركب في سنة 2013
ENAD	كيمياء-منظفات	2000	%60	HENKEL France	فتح رأس المال لمستثمر استراتيجي مقابل تحديث المعدات و الاستفادة من العلامة التجارية	شراء ال40% الباقية من رأس المال مقابل 800 مليون دينار في ديسمبر 2008

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالمعلومات المنشورة من قبل المؤسسات المعنية وبمصادر مختلفة أخرى.

إن فشل الحكومة في تطبيق سياسة الخوصصة على نطاق واسع ، بالنظر لعدم تسجيل نتائج مشجعة في هذه الفترة ، تزامن مع حل عدد كبير من المؤسسات العمومية الوطنية و المحلية

التي أصبحت تعاني من وضعية مالية كارثية بسبب تراكم الخسائر و ديونها اتجاه البنوك. فأغلب هذه المؤسسات كانت متوقفة عن النشاط، أو في أحسن الأحوال لا تستغل إلا نسبة بسيطة من طاقتها الإنتاجية، وعاجزة عن دفع أجور عمالها ومستحقات الضمان الاجتماعي و الضرائب لعدة أشهر. فقبل الشروع في حل عدد من هذه المؤسسات ، ضخت الخزينة العمومية أزيد من 617مليار دينار جزائري لفائدة مؤسسات القطاع العام خلال الفترة 1994-1999 لغرض الإبقاء عليها و الحيلولة دون انهيارها و التكفل بعمالها:

جدول رقم 04: عدد المؤسسات العمومية الاقتصادية المنحلة حسب القطاعات للفترة بين 1994-1998

القطاع الاقتصادي	المؤسسات العمومية الاقتصادية EPE		المؤسسات العمومية الاقتصادية المحليةEPL		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
الزراعة	05	%2,7	18	%2,65	23	%2,83
الصناعة	60	%44,80	383	%56,41	443	%54,49
الأشغال العمومية و البناء	54	%40,30	195	%28,72	249	%30,63
الخدمات	15	%40,30	83	%12,22	98	%12,05
المجموع	**134**	**%100**	**679**	**%100**	**813**	**%100**

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (Consiel National économique et social CNES, 1999)

يتضح من الجدول السابق أن أغلبية المؤسسات العمومية الاقتصادية المحلة ، سواء وطنية أو محلية ، تنتمي إلى قطاع الصناعة و أن العدد الأكبر من المؤسسات التي تم حلها، أي 697 مؤسسة (84%) هي عبارة عن مؤسسات عمومية اقتصادية محلية ، (هذه المؤسسات التي كان عددها بحلول سنة 1988 ما يقارب 1324 مؤسسة و توظف مجتمعة ما يقارب 219.506 عامل) معظمها تم التنازل عنها لصاح عمالها و هو ما أطلق عليه مصطلح "***الخوصصة الداخلية***" ، في حين أن باقي هذه المؤسسات تم التنازل عنها من خلال بيع أصولها لمستثمرين خواص ، وفقا لما أصبح يعرف بمصطلح "***الخوصصة الخارجية***". حل المؤسسات العمومية كان فرصة لإنشاء عدد كبير من الشركات الخاصة الجديدة على أنقاضها ، أكثرها هي الشركات التي أنشأها عمال المؤسسات العمومية المحلة نفسهم . فالمؤسسات العمومية المحلية التي حلت و التي تقع تحت سلطة الشركات القابضة المحليةالخمس، تمخض عنها إنشاء أكثر من 1406 شركة جديدة، في حين

المؤسسات العمومية الاقتصادية المحلة و التابعة للشركات القابضة القطاعية ، أنتجت 341 شركة جديدة . و من تم يكون العدد الكلي للشركات الجديدة المنبثقة عن المؤسسات العمومية المحلة 1747 شركة توظف حوالي 30.000 عامل فقط من أصل 151.000 عامل مسرح كانت توظفهم المؤسسات العمومية المنحلة.(Benmessaoud, 2010)

فبيع أصول المؤسسات العمومية الاقتصادية لعمالها جلب للخزينة العمومية موارد مالية معتبرة قدرت بـ 21,8 مليار دينار قسطت على 20 سنة بمعدل 01 مليار دينار سنويا ، كما حصلت الخزينة العمومية مبلغ 10,7 مليار دينار من بيع باقي الأصول التي لم تبع للعاملين في المزاد العلني. لكن في مقابل هذه الإيرادات فقد استنزفت هذه المؤسسات مبلغ 15,2 مليار دينار في عمليات التطهير المالي و تكفل الخزينة بباقي الخصوم ، أي ما يمثل % 47 من قيمة الإيرادات. و بالتالي يستنتج مما سبق أن الهدف من بيع هذه المؤسسات العمومية لم يكن بالأساس من أجل جلب موارد جديدة للخزينة ، وإنما الهدف هو التخلص من هذه المؤسسات التي أصبح بقاؤها يشكل عبئا ماليا لا يطاق على كاهل خزينة الدولة .(Sadi, 2003, p. 190)

2- مرحلة الانطلاقة الفعلية لبرنامج خوصصة المؤسسات العمومية2001-2009 .

بعد مرحلة من التردد و غياب الإرادة في التكفل الجدي بسياسة الخوصصة ، انطلقت المرحلة الثانية من تطبق سياسة الخوصصة في الجزائر على ضوء صدور قانون جديد يؤطر هذه العملية و هو القانون 01-04 المؤرخ في 20 أوت 2001 ، الذي ألغى و عوض القانون 95-22 ، في محاولة لاستدراك النقائص التي تضمنها هذا القانون و كذا التعديلات التي أجريت عليه فيما بعد . فلوضع المالي المتردي الذي أصبحت تعيشه أغلبية المؤسسات العمومية و حالة التفكك المالي غير المسبوق ، أرغم السلطات السياسية على أخذ الأمور على محمل الجد و المضي قدما في عملية الخوصصة و تجنب البحث عن أنصاف الحلول. ففي سنة 2001 كان عدد المؤسسات العمومية التي تم انتقاؤها لأجل الخوصصة 1200 مؤسسة عمومية وطنية و محلية ، تنتمي إلى كافة القطاعات الاقتصادية بالإضافة إلى القطاع المالي ، توظف في مجموعها أكثر من 430.000 عامل (Tebani, 2011, p. 193) . وفي سنة 2003 أعلنت الحكومة أن من بين المؤسسات العمومية الاقتصادية، توجد 380 مؤسسة فقط قابلة للإنقاذ أما الباقية فهي

في حالة تفكك وعجز مالي كبيرين ، من بينها 51 مؤسسة عمومية اقتصادية مغلقة تنتظر عملية التصفية . أما عن البرنامج الإجمالي للخوصصة، فضمن قائمة أولية تشمل 700 مؤسسة عمومية اقتصادية ، وقع اختيار الخبراء على 320 مؤسسة عمومية اقتصادية اعتبرت قابلة للخوصصة خلال سنتين ، إضافة إلى قيام البنك الدولي بتمويل برنامج لدعم الخوصصة بمبلغ 5 مليون دولار يشمل حوالي ثلاثون مؤسسة عمومية . وقد عرفت هذه السنة انطلاقة قوية لبرنامج الخوصصة بإعلان وزير المساهمات و ترقية الاستثمار عبد الحميد ثمار ، أن وزارته تعتزم خلال الأربع سنوات القادمة خوصصة 31 مؤسسة عمومية من عن طريق البورصة بعد أن أنهى الخبراء المحليين و الأجانب عملية تهيئة هذه المؤسسات لهذه العملية المعقدة التي تتطلب دراسة معمقة للوضع المالي للمؤسسات المعنية، و انتقائها من بين المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تتمتع بوضع مالي سليم خلال الثلاث سنوات السابقة على الأقل، لكن العملية فشلت بعد ذلك لأسباب مختلفة من بينها ضعف السوق المالي في الجزائر و فشل التجربة السابقة المتمثلة في خوصصة كل من مؤسسة صيدال، رياض سطيف و الأوراسي من خلال البورصة .

كما أعلنت الحكومة عن نيتها عن فتح بعض المؤسسات الكبيرة للمستثمرين الخواص المحليين و الأجانب ، من بينها المؤسسة الوطنية لنقل بالسكك الحديدية SNTF التي كانت توظف أن ذاك أكثر من 13.000 عامل ، على الرغم من استفادة هذه المؤسسة بمبلغ 50 مليار دينار على ثلاث سنوات ضمن برنامج الانعاش الاقتصادي الذي وضعته الحكومة ، لكن المعارضة الشديدة لنقابات العمالية وحركات الاضرابات المتكررة جعلت الحكومة تتراجع عن قرارها. (Le Quotidien d'oran, 18 janvier 2003)

و ما يبرز جدية الحكومة نسبيا في هذه المرحلة هو عدد المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تمت خوصصتها بمختلف الأساليب في الفترة ما بين 2001-2009 ، مقارنة بالفترة السابقة ويمكن توضيح ذلك من الجدول التالي :

الجدول رقم05: عدد المؤسسات العمومية الاقتصادية المخوصصة وفقا لكل أسلوب خوصصة في الفترة ما بين 2002-2009.

السنوات / أسلوب الخوصصة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع	النسبة
خوصصة كاملة	0	01	05	07	50	62	68	18	0	211	%45,5
خوصصة جزئية (أكثر من 50%)	0	0	01	02	11	12	07	01	0	34	%7,3

خوصصة جزئية (أقل من 50%)	0	0	0	03	01	01	06	02	0	13	%2,8
التنازل للعاملين	0	0	08	23	29	09	0	07	0	76	%16,4
الشراكة Joint-Venture	05	03	04	10	04	02	09	01	0	38	%8,2
بيع الأصول	01	01	02	13	18	30	20	07	0	92	%19,8
المجموع	**06**	**05**	**20**	**58**	**113**	**116**	**110**	**36**	**0**	**464**	**%100**

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على (Rabia) و (Ministére de l'industrie et de la promotion de l'investissement, 2011)

إن استعراض الأرقام الواردة في الجدول السابق تظهرأن عملية الخوصصة بدأت تتراجع منذ سنة2003 لتتوقف بعد ذلك في سنة 2009 ، و يرجع المختصون ذلك إلى ما تضمنه قانون المالية التكميلي لسنة 2009 ، خاصة المادة 58 التي تلغي ضمنيا الخوصصة الكلية لفائدة المستثمرين الأجانب و تسقيفها ب51 % من رأسمال المؤسسة العمومية المرشحة للخوصصة. و كذلك المادة 62 التي تعطي حق الشفعة للحكومة في شراء حصة المستثمر الأجنبي في المؤسسات العمومية المخوصصة ، عندما يقرر هذا الأخير بيعها.فعلى الرغم من أن هذه المرحلة عرفت الانطلاقة الفعلية لسياسة الخوصصة ، إلى أن النتائج المحققة لم تكن في مستوى الطموحات التي أعلنت عنها الحكومة . فمن أصل 1200 مؤسسة عمومية اقتصادية مرشحة للخوصصة لم يتم خوصصة إلى نهاية 2008 سوى 464 مؤسسة فقط أي أن البرنامج لم يحقق سوى 39% من الهدف المسطر.

في نفس السياق، تشير وزارة الصناعة ، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وترقية الاستثمار (سابقا) في تقاريرها لسنة 2010 إلى أنه من بين 464 مؤسسة عمومية مخوصصة المشار إليها أعلاه ، 23% بيعت للمستثمرين الأجانب و 77% للمستثمرين الخواص الجزائريين . كما يبين الجدول التالي توزيع المؤسسات العمومية المخوصصة حسب القطاعات الاقتصادية على النحو التالي:

الجدول رقم06: **توزيع المؤسسات العمومية المخوصصة في الفترة ما بين 2001–2009حسب القطاعات الاقتصادية**

القطاعات الاقتصادية	العدد المؤسسات	النسبة
البناء و الأشغال العمومية	116	%25
التجارة و التوزيع	102	%22
الصناعات الغذائية	84	%18
الخدمات و الفندقة	74	%16
الصناعة	60	%13
الطاقة و المناجم	19	%04

الكيمياء و الصيدلة	09	%02
المجموع	464	%100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (وزارة الصناعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ترقية الاستثمار (سابقا)، 2010)

الاستنتاج الذي يمكن التوصل إليه من خلال تحليل الأرقام السابقة هو أن المستثمرين ، بشكل عام، استهدفوا بالدرجة الأولى المؤسسات العمومية التي تنتمي إلى تلك القطاعات التي لا تتطلب استثمارات كبيرة و تحقق قيمة مضافة في الأجل القصير و المتوسط ، و تتمثل في مؤسسات قطاعي التجارة و التوزيع، و البناء و الأشغال العمومية. كذلك فإن احتلال مؤسسات قطاع البناء و الأشغال العمومية المرتبة الأولى ضمن المؤسسات العمومية المخوصصة رجع بالأساس إلى اهتمام المستثمرين المحليين و الأجانب بهذا القطاع على وجه خاص . و يكمن السبب في أن السياسة الاقتصادية للجزائر في هذه الفترة ركزت على هذا القطاع وخصصت له استثمارات ضخمة سواء لقطاع السكن (مشروع بناء مليون سكن) أو الأشغال العمومية (الطريق السيار و الطرق الوطنية ، الموانئ ....).

أما بخصوص النتائج المالية لعمليات الخوصصة ، أو بعبارة أخرى الموارد المالية التي جنتها الخزينة العمومية من جراء خوصصة المؤسسات العمومية الاقتصادية ، فإن هذه الموارد تسجل في حساب الخزينة رقم 302-083 و المسمى حساب التخصيص ***" الموارد الناجمة عن الخوصصة"*** ، الذي أنشاء بموجب القرار المؤرخ في 08 أكتوبر 2002 الذي يحدد قائمة ايراداته و نفقاته ، وخلال الفترة الممتدة من 2001-2009 سجل هذا الحساب المبالغ التالية:

الجدول رقم07 : وضعية حساب الخزينة " الموارد الناجمة عن الخوصصة" للفترة الممتدة من 2001-2009. (المبلغ بالمليون دينار)

السنوات	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	المجموع
الايرادات	0	0	0	202,6	2.497,6	6.161,6	30.765,6	32.494,5	8.235,4	80.357,3
النفقات	0	0	0	0	0	158,2	315,7	381,7	1.019,5	1.875,1

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تقرير وزارة المالية ، مديرية العامة للمحاسبة، لسنة 2010

من الجدول السابق يتضح أن مجموع الإرادات المحصلة من عمليات الخوصصة في مدة تسع سنوات ، أي من سنة 2001 إلى غاية 2009 ، قدرت بأكثر من 80 مليار دينار جزائري ، بدأ تحصيلها من سنة 2004 على الرغم من انطلاق عمليات الخوصصة في سنة 2001 و إنشاء الحساب السابق في سنة 2002 ، وذلك لأسباب تقنية راجعة لبطء الإجراءات الإدارية المتعلقة بالخوصصة كنقل ملكية العقارات و تعويض العمال....إلخ ، إضافة إلى منح المشتري تسهيلات في الدفع و تقسيط المبالغ المستحقة. فهذا المبلغ بسيط مقارنة بالحاجات المالية للدولة، ولا يمكن أن تشكل موردا ماليا يعول عليه في تمويل التنمية الاقتصادية أو معالجة المشاكل الاقتصادية التي عانت منها الجزائر، ومن تم نستنتج أن الهدف من سياسة الخوصصة في الجزائر لا يتمثل في ايجاد مصدر جديد للإيرادات ، بل الهدف هو التخلص من الحجم الزائد للقطاع العام الذي شكل و مازال يشكل عبئا لا يطاق على ميزانية الدولة التي أصبحت لا تستطيع تخصيص موارد مالية كبيرة من أجل امتصاص العجز المالي الذي تسجله دوريا مؤسسات القطاع العام . كما أن الضغط السياسي و الاقتصادي الممارس على الجزائر من قبل المؤسسات المالية الدولية جعلها تسلك طريق الخوصصة على الرغم من المقاومة السياسية و الشعبية لهذه السياسة .

3. مرحلة التراجع عن الخوصصة و عودة هيمنة الدولة على المجريات الاقتصادية 2009 -2014.

إن تتبع مختلف القرارات و الأحداث الاقتصادية التي ميزت هذه المرحلة، يجعلنا نشكك في جدية و رغبة السلطات السياسية في إجراء تحول جدري وعميق في أساليب تسيير الاقتصاد الجزائري، و الوصول لتحرير فعلي للاقتصاد الوطني والانتقال إلى اقتصاد السوق. للتذكير فإن هذه المرحلة عرفت تحسنا كبيرا في الوضعية المالية للجزائر نتيجة لارتفاع سعر المحروقات التي تمثل المورد الأساسي لمداخيل الدولة بالعملة الصعبة ، هذا التحسن مكن الجزائر من التسديد المسبق لديونها الخارجية مما جعلها في مأمن من الضغط الذي كانت تمارسه عليها المؤسسات المالية الدولية منذ اعادة جدولة ديونها الخارجية في سنة 1994 . فالقرارات التي اتخذتها السلطات خلال هذه المرحلة بشأن استرجاع بعض المؤسسات العمومية المخوصصة ،باستعمال حق الشفعة ، دليل واضح على ذلك ، ووصف العارفون بالشؤون الاقتصادية "***بعمليات تأميم*** " مقنعة و أهم المؤسسات العمومية من العيار الثقيل التي تعرضت إلى هذا الإجراء، هي :

- ***مركب الحجار للحديد و الصلبعناية- مؤسسة*** **Arcelor-Mittal**

- ***مؤسسة هياكل العربات الصناعية" BTK Tiaret":***

- ***مؤسسة الاتصالات أوراسكوم تلكوم (جيزي) Orascom Telecom (Djezzy)***

- ***مؤسسة طونيكأمبلاج Société TONIC emballage***

يتضح مما سبق أن سياسة الخوصصة في الجزائر ، منذ انطلاقها سنة 1994 و إلى غاية اليوم، لم تحقق النتائج المنتظرة منها على الرغم من ترسانة القوانين و التصريحات المتكررة المعلنة من قبل السلطات السياسية. فبرغم من حل و خوصصة عدد من المؤسسات العمومية الاقتصادية الوطنية و المحلية ، مازال معظمها قائما و يعاني من مشاكل مالية رهيبة تستدعي في كل مرة تدخل الدولة من خلال برامج التطهير المالي التي تكلف خزينة الدولة مبالغ طائلة دون جدوى .فالمؤسسات المعنية بالتطهير المالي سرعان ما تعود مجددا لوضعيتها الكارثية السابقة .

لكن في مقابل فشل سياسة الخوصصة بالمفهوم الضيق و التي تقوم على مبدأ "نقل الملكية "، أي نقل ملكية المؤسسة العمومية من ملكية الدولة إلى ملكية القطاع الخاص كليا أو جزئيا ، يلاحظ من خلال الأرقام والإحصاءات المتاحة أنه حصل تطور كبير في دور القطاع الخاص الذي أصبح يحتكر النشاط في بعض القطاعات الاقتصادية و هو ماأصبح يعرف بمصطلح ***"الخوصصة من الأسفل "*** السبب في ذلك مرده إلى الاجراءات التي اتخذتها الحكومة لفتح المجال أمام القطاع الخاص و التسهيلات الممنوحة ، و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم08 :تطور نسبة مساهمة القطاع الخاص في القيمة المضافة في الفترة ما بين 2000-2014

السنة / البيان	2000	2005	2010	2014
مساهمة القطاع الخاص في القيمة المضافة الاجمالية	%41,7	%42,7	%51,2	%59,5

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (الديوان الوطني للاحصاءات النشرة 709، 2014)

لكن ما يمكن ملاحظته في هذا الشأن أن استثمارات القطاع الخاص، و لأسباب موضوعية ، تركزت في بعض القطاعات الاقتصادية أكثر من غيرها. و الجدول التالي يبين نسبة مساهمة القطاع الخاص في القيمة المضافة لكل قطاع اقتصادي للفترة الممتدة من 2000-2014 :

الجدول رقم 09:القيمة المضافة للقطاع الخاص حسب كل قطاع اقتصادي الفترة 2000-2014 .

2014	2010	2005	2000	**السنوات** / **القطاعات**
%99,2	**%99,2**	**%99,5**	**%99,6**	الزراعة و الصيد البحري
%00	**%00**	**%00**	**%00**	المياه و الطاقة
%11,7	**%7,9**	**%9,5**	**%4,5**	المحروقات
%8,6	**%12,3**	**%4,9**	**%4,8**	المناجم و المحاجر
%7,4	**%8,3**	**%10**	**%7,9**	الصناعات الميكانيكية و الإلكترونية و الكهربائية ISMMEE
%53	**%53 ,2**	**%36,6**	**%22,8**	مواد البناء
%83,1	**%86,3**	**%79,8**	**%67,9**	البناء و الشغال العمومية
%78,2	**%69,4**	**%51,6**	**%16,8**	الكيمياء و الصناعات البلاستيكية
%87,4	**%87,1**	**%82,2**	**%61,8**	الصناعات الغذائية
%88	**%84,5**	**%76,2**	**%26,8**	الصناعات النسيجية
%89,2	**%88,5**	**%84,8**	**%61 ,4**	الصناعات الجلدية
%46,9	**%50,4**	**%42**	**%38, 3**	الخشب و الورق
%5,1	**%4,6**	**%3,5**	**%4**	صناعات مختلفة
%83,5	**%81,1**	**%72,1**	**%71,5**	النقل و الاتصالات
%94,5	**%94,1**	**%94,2**	**%93,8**	التجارة
%82,3	**%84,1**	**%87,4**	**%88,2**	فنادق و مطاعم
%72,6	**%79,2**	**%80**	**%68 ,8**	خدمات للمؤسسات
%92	**%95,8**	**%98**	**%98,1**	خدمات للقطاع الاستهلاكي

المصدر :من اعداد الباحث بالاعتماد على (الديوان الوطني للاحصاءات النشرة 709، 2014)

و يمكن الوقوف على مدى تطور و اتساع القطاع الخاص في الجزائر كذلك من خلال تتبع تطور عدد المؤسسات الخاصة مقارنة بالمؤسسات العمومية. و الجدول التالي يبين عدد المؤسسات الاقتصادية بحسب الطبيعة القانونية ، سواء كانت تابعة للقطاع الخاص الوطني أو الأجنبي ، مؤسسات عمومية اقتصادية ، مؤسسات عمومية أجنبية ، مؤسسات مشتركة :

الجدول رقم 10: عدد المؤسسات الاقتصادية في الجزائر بحسب الطبيعة القانونية بين سنتي 2004 –2014.

نوع المؤسسة / السنة	خاصة وطنية	خاصة أجنبية	مشتركة	عامة أجنبية	عمومية	عمومية أخرى	المجموع
2004	**121.544**	**360**	**147**	**12**	**1.164**	**2.698**	**125.925**
2014	**168.705**	**480**	**80**	**20**	**819**	**3.038**	**173.142**

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على(Office nationaledes statstiques, 2015)

من الجدول يتضح أن عدد المؤسسات الاقتصادية التابعة للقطاع الخاص الوطني عرف ارتفاعا كبيرا خلال هذه الفترة يقد بـ 38,80% ، وهذا ما يبرر الارتفاع المتزايد لمساهمة القطاع الخاص في القيمة المضافة لتبلغ في سنة 2014 حوالي 60%. بالمقابل يسجل عدد المؤسسات العمومية الاقتصادية تراجعا يقدر بـ 30% من 1164مؤسسة سنة 2004 إلى 819 سنة 2014 ، وهذا نتيجة حل بعض هذه المؤسسات إضافة إلى ما عرفته سياسة الخوصصة من ديناميكية نسبية في الفترة 2003-2009.

خاتمة و توصيات

إن الانخفاض الحاد في مداخيل الدولة ابتداء من النصف الثاني من الثمانينات القرن الماضي ،جراء انهيار أسعار البترول ، أجبر الجزائر على التوقف عن تسديد ديونها الخارجية واضطرها سنة 1994 للخضوع لشروط صندوق النقد الدولي حتي تتمكن من إعادة جدولة ديونها و الخروج من حالة الاختناق المالي الذي كانت تعيشه. من بين أهم هذه الشروط كان ضرورة غلق المؤسسات العمومية الخاسرة ، تسريح العمال و الشروع في تطبيق سياسة الخوصصة التي ظهرت

أولى النصوص القانونية المؤطرة لها في سنة 1995. لكن حصيلة الخوصصة في بدايتها كانت هزيلة للغاية نتيجة حالة عدم الاستقرار السياسي والأمني الذي عاشته البلاد، إضافة إلى غياب إرادة سياسة حقيقية للمضي في تطبيق برنامج الخوصصة إلى أخره الذي لم يطبق إلا امتثالا لضغط المؤسسات المالية الدولية. ومع صدور قانون الخوصصة لسنة 2001 الذي تضمن العديد من التسهيلات وسع من نطاق الخوصصة لتشمل كل القطاعات الاقتصادية بدون استثناء ، حقق برنامج الخوصصة بعض النجاحات إلا أنه لم يمس إلا عددا متواضعا من المؤسسات العمومية الصغيرة و المتوسطة فقط مع بقاء معظم المؤسسات الكبيرة تحت سيطرة القطاع العام.

لكن بعد تحسن الأوضاع المالية للجزائر و عودة التوازنات الكلية نتيجة الارتفاع الكبير لأسعار النفط في الأسواق العالمية ، وقيام الجزائر بتسديد كامل ديونها الخارجية، بدأ تراجع عن سياسة الخوصصة و كانت البداية بصدور قانون المالية التكميلي لسنة 2009 الذي ألغى الخوصصة الكلية لفائدة المتعاملين الأجانب و إعطاء الدولة الجزائرية حق الشفعة عند بيع المستثمر الأجنبي حصته في المؤسسات العمومية المخوصصة، ومن منذ ذلك التاريخ لم تسجل أية عملية خوصصة على الرغم من أن عدد المؤسسات العمومية ،بمختلف الأحجام و الأنواع، مازال يعد بالآلاف . و الأكثر من ذلك فمنذ سنة 2011 قامت الحكومة بعدة عمليات تأميم ، سواء لمؤسسات عمومية سبق خوصصتها أو مؤسسات خاصة تابعة لمتعاملين جزائريين أو أجانب ، باستعمال حق الشفعة الذي جاء به القانون السابق. لكن في مقابل فشل عملية الخوصصة بالمفهوم الضيق ، أي نقل ملكية المؤسسات العمومية للقطاع الخاص ، حققت الخوصصة بالمفهوم الواسع، أو ما أصطلح على تسميتها بالخوصصة من الأسفل ، نجاحا نسبيا بزيادة حصة القطاع الخاص في الاقتصاد الجزائري و زيادة عدد مؤسساته.

وبحلول سنة 2014 و الانخفاض الحاد الذي عرفته أسعار البترول و تراجع إيرادات الجزائر من العملة الصعبة بأكثر من النصف بدأ الحديث مجدد عن سياسة الخوصصة و كانت أول إشارة رسمية لذلك ما جاء به قانون المالية لسنة 2016. و في هذا السياق يتضح أن إعادة بعث برنامج الخوصصة و ضمان نجاحه يتطلب تصميم برنامج خوصصة حقيقي يشمل كل المؤسسات العمومية التي تملك هيكلا ماليا سليما و تمارس نشاطات تنافسية، ويكون ذلك سواء بخوصصتهاجزئيا ، بالشراكة مع رأس المال المحلي أو الأجنبي بحثا عن الكفاءة و نقل التكنولوجيا ، أو كليا عندما يكون ذلك ممكننا ، على أنتحاط هذه العمليات بالشفافية الكاملة و تلغى كل

القوانين التي تحول دون ذلك . أما المؤسسات العمومية الاستراتيجية فيحب استثناؤها من عملية الخوصصة بكل الأشكال، ونقصد بالمؤسسات الاستراتيجية تلك التي لها علاقة مباشرة بأمن الدولة و استقرارها المالي مثل مؤسسة النفط العمومية سوناطراك ، مناجم الحديد و الفوسفات و المؤسسات التي تزود المواطن بالخدمات الأساسية مثل الغاز ، الكهرباء ، الماء والبريد ، فهي مؤسسات تعمل في أسواق غير تنافسية. كما يجب وضع هيئة مختصة لإدارة مؤسسات القطاع العام ،إلى حين خوصصتها، تكون هذه الهيئة منفصلة عن السلطة المباشرة للدولة، و تتمتع بالاستقلالية في اتخاذ القرارات في حدود المهمة المسندة إليها.

B. K. (2010). La privatisation :opportunité pour le développement de la PME. *universite Lille 1*. Lille.

Consiel National économique et social CNES. (1999). *Les impacts économiques et sociales du PAS.* Alger.

Le Quotidien d'oran. (18 janvier 2003).

Melbouci, l. (2008). *Le modele des entreprises publiques algeriennes: echeque ou fin de mission ?* Tizi-Ouzou: Edition EL-Amel.

Ministére de la restructuration industielle et de la participation. (1995). *Rapport du groupe de travail interministériel sur la privatisation partielle.* Alger.

Ministére de l'industrie et de la promotion de l'investissement. (2011). Consulté le 01 03, 2011, sur http://www.mipi.dz

Office nationaledes statstiques. (2015). *Réparttion des personnes morales par secteurs juridique 2004-2014.*

Rabia, l. (s.d.). Privatisation et investissement direct etrangers dans les pays en voie de developpement : cas de l'algerie. Récupéré sur http://revue-drassat.org/index_htm_files/Makal13-17.pdf

Rapp.L. (1986). *La privatisation des entreprise de premier rang.* Paris: Librairie techniques.

Sadi, N. (2003). *privatisation.* Paris: Armathan.

Tebani, A. (2011). *Privatisation des entreprises publiques economiques en Algerie.* Alger: Editions Belkeise.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 15. (1997). الجزائر.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم 48. (1995).

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،رقم .(1995) .55الجزائر.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم .(1994) .*33*

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد47. (2001). الجزائر، الجزائر.

الديوان الوطني للاحصاءات النشرة 709. (2014). الجزائر.

وزارة الصناعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ترقية الاستثمار (سابقا). (2010). الجزائر

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي بدائرة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول– سونطراك سكيكدة–

أ.د/ نور الدين حامد جامعة الجوف –المملكة العربية السعودية
أ. بورغدة نورالهدى جامعة 20أوت1955سكيكدة–الجزائر

ملخص: تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فاعلية الأداء الوظيفي بدائرة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول– سوناطراك سكيكدة–. و لتحقيق ذلك صيغت مجموعة فرضيات، اختبرت بواسطة ، واستخدمت الاستمارة كأداة أساسية لجمع SPSSمجموعة من الأساليب الإحصائية اعتمادا على برنامج البيانات حيث استعمل أسلوب العينة العشوائية ووزعت الاستمارة على 30 موظف.و بعد التحليل تم التوصل إلى أن هناك ارتباط بين الإدارة الإلكترونية وفاعلية الأداء الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (0.786)كما توجد علاقة تأثير للإدارة الالكترونية على فاعلية أداء الموظفين بالمديرية تمثل بالعلاقة

$$Y = (1.786 \times X) - 0.237$$

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، الإدارة الإلكترونية، الفعالية، الموارد البشرية

Abstract: This study aims to determine the impact on the effectiveness of the application of electronic functionality of the Department of Human Resources Foundation petroleum refining-Sonatrach Skikda- management. To achieve this group formulated hypotheses, tested by a range of statistical methods depending on the SPSS program, and form an essential tool used to collect data where random sampling method used and distributed on Form 30 employees. After the analysis was reached that there is a correlation between the electronic management and the effectiveness of job performance as it reached Pearson correlation coefficient between the two variables (0.786) There are also the impact of electronic management on the effectiveness of employee performance Directorate represents by the following equation $Y = (1.786 \times X) - 0.237$

key words: Functionality, Electronic management, Effectiveness, HR.

مقدمة:

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية. مما يطور العمل الإداري ويسهله على الموظفين. و هذه الدراسة ستقف عند هذا الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية وذلك بمديرية إدارة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول –سوناطراك سكيكدة– من هذا المنطلق يتبلور في أذهاننا التساؤل الرئيسي التالي:

– ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي لموظفي دائرة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول –سوناطراك سكيكدة– ؟

و قد انبثقت أسئلة فرعية من التساؤل الرئيسي هي كالتالي:

– ما مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة للإدارة الإلكترونية؟

– هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و فعالية الأداء الوظيفي؟

– هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية و فعالية الأداء الوظيفي؟

فرضيات الدراسة:

إجابة على التساؤلات السابقة نحاول وضع مجموعة فرضيات نستند عليها في بحثنا و هي:

– **الفرضية الفرعية الأولى:** المؤسسة تطبق الإدارة الإلكترونية عند مستوى معنوية 0.05. والفرضيات المساعدة المندرجة تحت هذه الفرضية هي:

– تتوفر بالمديرية الإمكانيات التقنية عند مستوى معنوية 0.05؛

– تتوفر بالمديرية الإمكانيات البشرية عند مستوى معنوية 0.05؛

– تتوفر بالمديرية الإمكانيات الإدارية عند مستوى معنوية 0.05؛

– تتوفر بالمديرية الإمكانيات المادية عند مستوى معنوية 0.05.

– **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05.

و تندرج تحتها الفرضيات المساعدة التالية:

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات التقنية وفعالية الأداء الوظيفي، عند مستوى معنوية 0.05؛

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات البشرية وفعالية الأداء الوظيفي، عند مستوى معنوية 0.05؛

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات الإدارية وفعالية الأداء الوظيفي، عند مستوى معنوية 0.05؛

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات المادية وفعالية الأداء الوظيفي، عند مستوى معنوية 0.05؛

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في فعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تدرس الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في زيادة فعالية الأداء الوظيفي. و هذا في ظل تزايد الاهتمام بموضوع الإدارة الإلكترونية التي تخلص الموظف من أعباء كثيرة، بالتالي تؤثر على أدائه الذي يعتبر من المواضيع الهامة التي تتعلق بعنصر مهم في المنظمات وهو العنصر البشري الذي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه المنظمات حيث أن الاهتمام بهذا العنصر بشكل فعال ينعكس على الفرد والمنظمة وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة لها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف هي:

– دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي، و بلورة إطار نظري يضم المفردات الأساسية لكل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؛

– دراسة و تحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في الدائرة محل الدراسة.

1.المفاهيم النظرية للدراسة:

1. 1.الإدارة الإلكترونية:

1.1.1.تعريف: من التعريفات الشائعة للإدارة الإلكترونية مايلي:

– "هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[1]؛

– "هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"[2]؛

– "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"[3]؛

– "تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال"[4]

مما سبق نستخلص أن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية تعتمد على وسائل إلكترونية بدل العمل اليدوي، مما يسهل الأعمال الإدارية اليومية للموظفين.

2.1.1.أهداف الإدارة الإلكترونية: تهدف الإدارة الإلكترونية بشك عام إلى زيادة كفاءة وفعالية المنظمة مع تخفيض التكاليف. وفيما يلي مجموعة أهداف نذكر منها:[5]

– تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، بالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وجعله قادر على التعامل مع التقنيات؛

– محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية؛

– توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية؛

– تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة، بالتالي كميات الملفات والخزائن لحفظها؛

– تواصل أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل؛

– تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

– تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة؛

– إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

3.1.1.أهمية الإدارة الإلكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي:[6]

– تبسيط الإجراءات داخل المنظمات، ما يعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وتحسين جودتها؛

– اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

– الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛

– تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى؛

– تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ يخلص المؤسسة من مشكل الحفظ والتوثيق، والاستفادة من أماكن التخزين في أمور أخرى؛

– تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال سهولة الحصول على المعلومات والبيانات لمن أرادها بأقل مجهود من خلال وسائ البحث الآلي المتوفرة.[7]

4.1.1.متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من العوامل(إدارية، تقنية، بشرية، مالية) نتطرق إليها فيما يلي:

✓ **العوامل الإدارية:**

حتى يتسنى للمنظمات تحقيق الأهداف المبتغاة من تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى:[8]

– إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد في الأساليب الإدارية؛

– قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

– القدرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية.

وتتمثل العوامل الإدارية في:

✓ وضع استراتيجيات وخطط تأسيس الإدارة الإلكترونية؛

✓ القوانين والتشريعات التي تضمن حقوق الملكية الفكرية، سرية وخصوصية البيانات المتداولة؛

✓ الهيكل الإداري الإلكتروني حيث أن الهيكل التنظيمي الهرمي لم يعد ملائما لعصر التكنولوجيا.

✓ **العوامل التقنية:**

تتمثل العوامل التقنية في:[9]

– أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى الأجهزة المساندة لعمل الحاسوب أو الملحقة به كأجهزة الإدخال والإخراج؛

– نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات المختلفة؛

– متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب؛

– شبكات الحاسوب التي تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها وتتمثل عناصر البنية الشبكية في: الأنترنت؛ الشبكات المحلية؛ الأنترانت والإكسترانت؛

– وسائط الاتصال وهي الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين أو أكثر وتعد عنصرا رئيسيا في بناء الشبكات لكونه الوسيلة التي تحقق الاتصال بين أجهزة الحاسوب المختلفة. وتتمثل في الأجهزة السلكية واللاسلكية.

✓ **العوامل البشرية:**

من العوامل البشرية المساعدة على تطبيق ناجح للإدارة الإلكترونية نذكر:

– تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت؛

– استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات؛

– إيجاد نظام فعال للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم؛

– التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية؛

✓ **العوامل المالية:**

تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب مبالغ مالية كبيرة لدعم ما يلي:

– توفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة، إنشاء المواقع وربط الشبكات؛

– تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية؛

– صيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية؛

– تحديث الحاسبات والبرمجيات.

2.1.الأداء الوظيفي

1.2.1.تعريف الأداء الوظيفي:

– "هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وهو يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها"[10]؛

– "هو تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"[11].

مما سبق نستخلص أن الأداء الوظيفي هو سلوك يقوم به الفرد للقيام بعمله يتأثر بعدة عوامل تجعله إما أداء متميز أو متدني أو متوسط.

2.2.1.معايير الأداء: تتمثل معايير الأداء فيما يلي:[12]

– **الجودة:** تعبر الجودة عن مستوى أداء العمل. وهي تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي.

فالمعنى الواقعي للجودة يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ومن ثم استخدام معايير التزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها.

أما المعنى الحسي للجودة فهو مرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد ين منها. بمعنى إقناعهم ورضاهم عن الخدمات التي يتم تقديمها ومدى نجاح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم واحتياجاتهم؛

– **الكمية:** يقصد بها حجم العمل المنجز، أي لا يجب أن يتعدى أو يقل عن قدرات وإمكانات الأفراد. لأن يصيب العاملين بالتراخي، وعدم القدرة على زيادة معدل الأداء مستقبلا. لذا يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من نمو معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب؛

– **الوقت:** ترجع أمية الوقت في كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض. فهو رأسمال وليس دخلا، مما يستوجب استغلاله بشكل أمثل؛

– **الإجراءات:** هي الخطوات المتوقعة لسير العمل. لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف المرجوة.

3.2.1.أهمية نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: من أهم المزايا التي تحققها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نجد:[13]

– تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية؛

– تخفيض تكلفة العمالة والنفقات الإدارية؛

– تحقيق مكاسب من الموارد البشرية؛

– تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية؛

– رفع معدلات الأداء والإنتاجية في المنظمة؛

– تنمية وتحسين علاقات العمل وإرضاء العاملين؛

– دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المنظمة؛

– توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

2.الدراسة الميدانية

1.2.مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين بدائرة الموارد البشرية بمؤسسة تكرير البترول – سوناطراك سكيكدة- ، واستخدمنا أسلوب العينة العشوائية، حيث تم توزيع 30 استمارة، و بعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

2.2.ثبات الاستمارة:

الجدول 01: قيمة ألفا كرونباخ لمختلف محاور الدراسة

المحاور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الإمكانيات التقنية	0.902
الإمكانيات البشرية	0.705
الإمكانيات الإدارية	0.801
الإمكانيات المادية	0.923
فاعلية الأداء الوظيفي	0.953
معدل الثبات الكلي	**0.954**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (01) أن معامل Alpha جيد و يفي بأغراض الدراسة لأنه أكبر من الحد الأدنى المقبول (0,6000) حيث بلغ معامل الثبات الكلي 0.954.

3.2.نتائج إجابات أفراد الدراسة

الجدول 02: الوزن النسبي لمحاور الاستبيان حسب آراء أفراد الدراسة

البيان	تسلسل الأسئلة بالاستبيان	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وزن نسبي %	الدرجة
الإمكانيات التقنية	07-01	30	3.88	0.82	77.6	كبيرة
الإمكانيات البشرية	13-08	30	3.86	0.52	77.2	كبيرة
الإمكانيات الإدارية	19-14	30	3.63	0.70	72.6	كبيرة
الإمكانيات المادية	24-20	30	3.29	1.02	65.8	متوسطة
الدرجة الكلية لمتطلبات الإدارة	24-01	30	3.67	0.63	73.4	كبيرة

الإلكترونية						
فعالية الأداء الوظيفي	31-25	30	4.01	0.92	80.2	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.01

من الجدول يتضح أن المديرية تتوفر بها متطلبات الإدارة الإلكترونية ألا وهي:

الإمكانيات التقنية بنسبة 77.6%؛ الإمكانيات البشرية بنسبة 77.2%؛

الإمكانيات الإدارية بنسبة 72.6%؛ الإمكانيات المادية بنسبة 65.8%.

وحسب إجابات أفراد عينة الدراسة فقد بلغت نسبة تطبيق الإدارة الإلكترونية 73.4 %. وتطبيق الإدارة الإلكترونية قد ساهم في زيادة فعالية الأداء الوظيفي ب 80.2 %

4.2.نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

1.4.2.اختبار طبيعة التوزيع

في هذا العنصر نقوم باختبار طبيعة توزيع المتغيرين المستقل و التابع، و ذلك اعتمادا على اختبار "كولموجورف-سميغنوف K-S"و الذي يعد ضروريا كون دراسة علاقة الارتباط بمعامل بيرسون، اختبار (t) و تحليل التباين الأحادي "One Way Anova"كلها تتطلب أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، و هذا ما سيتم التعرف عليه حسب قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة باحتمال أقل أو يساوي مستوى المعنوية (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة؛
- إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة باحتمال أكبرمن مستوى المعنوية (0.05) فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية؛
- (H_0) = بيانات المتغير المستقل والمتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول 03: اختبار طبيعة التوزيع

المتغير	إحصائية الاختبار (Z)	الاحتمال
الإمكانيات التقنية	1.230	0.097
الإمكانيات البشرية	1.096	0.181

الإمكانيات الإدارية	1.087	0.188
الإمكانيات المادية	0.637	0.812
الإدارة الإلكترونية	0.716	0.685
فعالية الأداء الوظيفي	0.685	0.074

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

يوضح الجدول رقم (04) نتائج اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغير والمتغير التابع. حيث نجد أن قيمة الاحتمال لكل بيان على حدى أكبر من (0.05)، و هذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكن استخدامها في دراسة العلاقة بينها و بين المتغيرات الأخرى.

2.4.2.اختبار الفرضية الأولى: تطبق المديرية الإدارة الإلكترونية: بغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى و فرضياتها المساعدة، تم استخدام اختبار (t)، حيث تتمثل قاعدة القرار لقبول أو رفض الفرضيات فيما يلي:

– إذا كانت قيمة (t) المحسوبة عند مستوى دلالة أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، فإننا نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة؛

– إذا كانت قيمة (t) المحسوبة بالقيمة المطلقة عند مستوى دلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية؛

– (H0)= تطبق المديرية الإدارة الإلكترونية عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول 04: اختبار (t) لاختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات	قيمة (t) المحسوبة	مستوى المعنوية	القرار
الفرضية المساعدة الأولى	26.023	0.000	قبول
الفرضية المساعدة الثانية	40.267	0.000	قبول
الفرضية المساعدة الثالثة	28.230	0.000	قبول
الفرضية المساعدة الرابعة	17.683	0.000	قبول
الفرضية الفرعية الأولى	32.031	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

من خلال الجدول يمكن استخلاص ما يلي:

– بالنسبة للفرضية المساعدة الأولى (تتوفر الإمكانات التقنية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05) تشير نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (t) المحسوبة المقدرة بـ (26.023) عند مستوى دلالة (0.000) أصغر من (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي أنه تتوفر الإمكانات التقنية بالمديرية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما يثبت صحة ما ذكر سابقا أن نسبة توفر هذا المتطلب تقدر بـ (77.6%)؛

– بالنسبة للفرضية المساعدة الثانية (تتوفر الإمكانات البشرية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05) تشير نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (t) المحسوبة المقدرة بـ (26.023) عند مستوى دلالة (0.000) أصغر من (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي أنه تتوفر الإمكانات البشرية بالمديرية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما يثبت صحة ما ذكر سابقا أن نسبة توفر هذا المتطلب تقدر بـ (77.2%)؛

– بالنسبة للفرضية المساعدة الثالثة (تتوفر الإمكانات الإدارية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى معنوية0.05) تشير نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (t) المحسوبة المقدرة بـ (28.23) عند مستوى دلالة (0.000) أصغر من (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي أنه تتوفر الإمكانات الإدارية بالمديرية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما يثبت صحة ما ذكر سابقا أن نسبة توفر هذا المتطلب تقدر بـ (72.6%)؛

– بالنسبة للفرضية المساعدة الرابعة (تتوفر الإمكانات المادية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05) تشير نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (t) المحسوبة المقدرة بـ (17.683) عند مستوى دلالة (0.000) أصغر من (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي أنه تتوفر الإمكانات المادية بالمديرية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما يثبت صحة ما ذكر سابقا أن نسبة توفر هذا المتطلب تقدر بـ (65.8%)؛

– بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى (تطبق المديرية الإدارة الإلكترونية عند مستوى معنوية 0.05) تشير نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (t) المحسوبة المقدرة بـ (32.031)

عند مستوى دلالة (0.000) أصغر من (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي أن المديرية تطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا ما يثبت صحة ما ذكر سابقا أن نسبة تطبيق الإدارة الإلكترونية تقدر بـ (%73.4).

3.4.2.اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي في المديرية محل الدراسة:

– إذا كان مستوى الدلالة أقل من (0.05) نقبل الفرضية، نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة؛

– إذا كان مستوى الدلالة أقل من (0.05) نقبل الفرضية، نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية.

– الفرضية البديلة (H_1)= الارتباط ذو دلالة معنوية.

ومنه نرفض فرضية العدم (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1). أي توجد علاقة ارتباط بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء في المديرية محل الدراسة، والعلاقة قوية كون معامل الارتباط بيرسون بلغ (R=0.786).

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (α=0.05) كانت كالتالي:

الجدول 05: معامل يرسون لاختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات	معامل بيرسون r	قوة الارتباط	مستوى المعنوية	القرار
الفرضية المساعدة الأولى	0.774	قوية	0.000	قبول
الفرضية المساعدة الثانية	0.381	ضعيفة	0.000	رفض
الفرضية المساعدة الثالثة	0.617	متوسطة	0.000	قبول
الفرضية المساعدة الرابعة	0.92	قوية	0.000	قبول
الفرضيةالفرعية الثانية	0.786	قوية	0.000	قبول

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

من الجدول نلاحظ أن:

– بالنسبة للفرضية المساعدة الأولى(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية الإمكانيات التقنية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05): تشير النتائج أن العلاقة بين الإمكانيات التقنية وفعالية الأداء الوظيفي علاقة موجبة وقوية كون معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.774) وهذا عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقلمن (0.05)، عليه نقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية وفعالية الأداء الوظيفي). أي أنه كلما توفرت الإمكانات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (من أجهزة الحاسوب ولواحقه، شبكة الاتصال الداخلية والخارجية،...) كلما زاد من فعالية أداء الموظفين.؛

– بالنسبة للفرضية المساعدة الثانية(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية الإمكانيات البشرية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05): تشير النتائج أن العلاقة بين الإمكانيات البشرية وفعالية الأداء الوظيفي هي علاقة طردية لكن ضعيفة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.381) وهذا عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقلمن (0.05)، عليه نقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية وفعالية الأداء الوظيفي). لكن هذا الارتباط الضعيف لعله راجع لكون الموظفين لم يتلقوا تدريبا جيدا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، أو لكون الإطارات البشرية المتخصصة قليلة.

– بالنسبة للفرضية المساعدة الثالثة(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية الإمكانيات الإدارية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05): تشير النتائج أن العلاقة بين الإمكانيات الإدارية وفعالية الأداء الوظيفي هي علاقة موجبة متوسطة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.617) وهذا عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقلمن (0.05)، عليه نقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات الإدارية وفعالية الأداء الوظيفي). أي أنه كلما دعمت الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما كان دفع العمال نحو تحسين أدائهم. فعلى الإدارة العليا أن تقوم بمجهود أكبر وتهتم أكثر بالإدارة الإلكترونية.

– بالنسبة للفرضية المساعدة الثالثة(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية الإمكانيات المادية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05): تشير النتائج أن العلاقة بين الإمكانيات المادية وفعالية الأداء الوظيفي هي علاقة قوية حيث بلغ معامل الارتباط (0.92)وهذا عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقلمن (0.05)، عليه نقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية وفعالية الأداء الوظيفي). حيث أن تطبيق الإدارة

الإلكترونية بتطلب مبالغ كبيرة كما ذكر مسبقا في الجزء النظري، لذا فإنه كلما توفرت الإمكانات المادية في المديرية كلما زاد تطبيق الإدارة الإلكترونية وزاد من فعالية أداء الموظفين؛

– بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.05): تشير النتائج أن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي هي علاقة قوية حيث بلغ معامل الارتباط (0.92) وهذا عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقلمن (0.05)، عليه نقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي). وهذا كون الإدارة الإلكترونية توفر على الموظف الجهد والوقت، كما تقلل من الأخطاء والضغوطات اليومية للموظف.

4.4.2.اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الإدارة الإلكترونية وفعالية الأداء الوظيفي

تمت معالجة الانحدار بطريقة المربعات الصغرى. حيث أن تمثل المتغير المستقل (X) يتمثل في الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع (Y) يتمثل في فعالية الأداء الوظيفي. والنتائج ملخصة في الجداول التالية:

الجدول 06: الارتباط الخطي بين المتغيرين التابع و المستقل

المتغير المستقل	المتغيرالتابع	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	انحراف معياري
إدارة الإلكترونية	فاعلية الأداء الوظيفي	0.786	0.618	0.605	0.581

المصدر:من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

الجدول 07: نتائج تحليل تباين خط الانحدار

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	15.291	1	15.291	45.351		0.000
داخل المجموعات	9.441	28	0.337			
كلي	24.732	29				

المصدر:من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

الجدول 08: نتائج تحليل تباين خط الانحدار

المتغير المستقل (إدارة جودة شاملة)	المعاملات		معامل الارتباط	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة
	β	خطأ معياري				
مقطع خط الانحدار	-0.237	0.639	0.786	6.734		0.000

المصدر:من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS 15 مستوى الدلالة الإحصائية = 0.05

من النتائج السابقة الموضحة في الجداول (06)، (07) و (08) نجد أن:

– معامل الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة و الميزة التنافسية يساوي (0.786) و هو يدل على ارتباط قوي بينهما،و ذلك عند مستوى معنوية (0.000) و هو أصغر من (0.05).

– معامل التحديد(هو مربع معامل الارتباط) يقدر بـ (R_{Square}=0.618) وذلك بخطأ معياري عند التقدير (0.581). أي أن مدى الثقة في تقدير النموذج الخطي السابق للمتغير التابع (61.8%). والنسبة المتبقية (38.2%) ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على قيمة المتغير التابع (فعالية الأداء الوظيفي) لم تدخل في نموذج الانحدار.

– قيمة (F) المحسوبة (F=45.351) وذلك عند مستوى معنوية (0.000) أقل من (0.05) هذا ما يشير إلى وجود تأثير معنوي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على فعالية الأداء الوظيفي.

– قيمة (t) المحسوبة (t=6.734) وذلك عند مستوى المعنوية (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05) ما يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

– بلغت قيمة معامل الانحدار (β) الموجبة الاتجاه (1.758=)، و التي تعني أن كل تغير بمقدار (1)في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) يؤدي إلى تغير مقداره (1.786) في المتغير التابع (فعالية الأداء الوظيفي).

– تشير قيمة الثابت (a)البالغة (a=0.237-)، و هذا يعني أنه يوجد فعالية لأداء الموظفين رغم عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية. وبزيادة تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف تزداد فعالية الأداء الوظيفي كون قيمة (β) كانت موجبة الاتجاه.

– بناء على ما تقدم، فإن نتائج التحليل تشير بأنها جاءت متنافية مع الفرضية الرئيسية الثالثة، مما يؤكد عدم صحة هذه الفرضية، بالتالي رفضها. أي قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن متطلبات الإدارة الإلكترونية تؤثر في فعالية الأداء الوظيفي.

و مما سبق يكون نموذج انحدار فعالية الأداء الوظيفي على الإدارة الإلكترونية في المديرية محل الدراسة كالتالي:

$$Y = (1.786 \times X) - 0.237$$

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 15

الاستنتاجات:

– يوجد اهتمام من قبل المديرية محل الدراسة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يتم تطبيقها بنسبة 73.4 % حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، مما ساهم في زيادة فاعلية أداء الموظفين بنسبة 80.2 %؛

– توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وفاعلية الأداء الوظيفي في المديرية محل الدراسة. وقد بلغ معامل الارتباط (0.786)؛

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على فاعلية الأداء الوظيفي تمثل بنموذج الانحدار التالي:

$$Y = (1.786 \times X) - 0.237$$

الاقتراحات:

– توفير الدعم المالي الكافي لتغطية تكاليف التطبيق الجيد الإدارة الإلكترونية؛

– البحث عن مصادر تمويل لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

– تدريب الموظفين بالمديرية وتحسين مهاراتهم في التعامل مع الحاسوب ولواحقه؛

– توعية الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية في كونها وسيلة لتسهيل العمل الإداري وليس عائقا للموظفين؛

– زيادة دعم الإدارة العليا للإدارة الإلكترونية كن خلال الملصقات، المنشورات، الأيام الدراسية حول موضوع الإدارة الإلكترونية،...؛

– مواكبة المستجدات في مجال الإدارة الإلكترونية سواء من حيث أجهزة الاتصال أو الشبكات،... مما يسهل العمل اليومي للموظف؛

– الاستعانة بخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية حتى يتسنى تطبيقها بشكل جيد.

المراجع:

1- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 32.

2- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية،ط 01،دار السحاب للنشر والتوزيع،مصر،2007، ص 28.

3- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

4- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية، ط 01، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006، ص 410.

5- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 33-34.

6- علاء عبد الرازق السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 37-38.

7- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 35.

8- خالد رفعت شاكر بدوي، أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة بورسعيد، 2013، ص 57.

9- خالد رفعت شاكر، أثرا الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري، مرجع سبق ذكره، ص 58.

10- طاهر محسن منصور الغالبي و وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص 77.

11- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصدر، 2001.

12- محمد بن عبد المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006، ص ص 73-74.

13- خالد رفعت شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 92.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

انعكاسات انهيار أسعار النفط على اقتصاديات الدول المصدرة
–دراسة حالة السعودية والجزائر–

أ.قرود علي جامعة البويرة
أ.كزيز نسرين جامعة الجلفة
أ.مرغاد سناء جامعة بسكرة

ملخص:

تسلط هذه الدراسة الضوء على أهم العوامل والأسباب التي أدت إلى انهيار أسعار النفط منذ منتصف سنة 2014 واستطلاع أهم انعكاساتها ومختلف أبعادها على اقتصاديات الدول المصدرة ورصد وتحليل أداء بعض المؤشرات الاقتصادية في ظل هذه الانهيارات للدول محل الدراسة، وخلصت هذه الورقة البحثية على نتيجة مفادها أن انزلاق أسعار النفط الأخير يرجع إلى عوامل اقتصادية وأخرى سياسية، وأن المؤشرات الاقتصادية لكل من الاقتصاد السعودي والجزائري ترتبط ارتباط وثيق بأسعار النفط مما يؤثر على الاستقرار الاقتصادي لكلا البلدين.

الكلمات المفتاحية: أسعار النفط، الأزمة النفطية، الاقتصاد السعودي، الاقتصاد الجزائري.

Abstract:

The study highlights the most important factors and causes that have led to the collapse of oil prices and the exploration of their most important and different dimensions to the economies of the countries source, monitoring and analysis of the performance of some economic indicators under these collapses of the study, the research paper concluded The conclusion that the recent oil price slide is due to economic and political factors, and that the economic indicators of both the Saudi and Algerian economies are closely linked to oil prices, which affect the economic stability of both countries.

Keywords: Oil prices, oil crisis, Saudi economy, Algerian economy.

مقدمة:

يؤدي قطاع المحروقات دورا حيويا في اقتصاديات الدول العربية المصدرة للنفط وتشكل العائدات النفطية العمود الفقري خاصة لتلك الدول التي يمثل النفط عماد شؤونها الاقتصادية والمحرك الأساسي لعميلة التنمية، ولقد ساهم ارتفاعات أسعار النفط وتزايد عائداته المالية في حدوث تحولات اقتصادية واجتماعية غير مسبوقة في الأقطار العربية المصدرة للنفط خلال العقود الثلاثة الأخيرة حيث تم استخدام عائدات النفط لتحديث البنية التحية وخلق فرص العمل وتحسين مؤشرات التنمية البشرية، كما تمكنت بفضله زيادة الاحتياطات الرسمية والحفاظ على مستوى دين عام خارجي منخفض نسبيا، غير أن هذا لم يمكنها من فك ارتباطها مع هذا القطاع الذي دائما ما يتصف بعدم الاستقرار وعرضت لمجموعة من العوامل الخارجية.

حيث أنه منذ منتصف سنة 2014 ظل هناك نقاش مستفيض وممتد يدور حول الانهيار الكبير الذي شهدته أسعار النفط وقد توفرت خلال هذه الفترة قاعدة عريضة من وجهات النظر والآراء المتضاربة حول الأسباب الكامنة وراء هذا الانهيار الغير مسبوق في سعر النفط والذي يمثل سوط من العذاب يفتك بالاقتصاديات العربية المصدرة للنفط ويعصف بمختلف توازناتها ويهوي بمختلف مؤشراتها الاقتصادية خلال فترة وجيزة لم تتجاوز سنة لتتخلى أسعار النفط عن المكاسب التي حققتها على مدى سنوات من الارتفاع المتواصل لتجعل الدول العربية المصدرة للنفط تعيش تحت هاجس تراجع مداخيلها المالية التي تنعكس مباشرة على سير مخططاتها التنموية التي اعتمدتها.

إشكالية الدراسة: انطلاقا من أهمية النفط كمورد مالي مهم ومغذي أساسي للدخل في كل من الاقتصاد السعودي والاقتصاد الجزائري لهذا فإن أي خلل في التغذية ستظهر عوارضه مباشرة على اقتصاد البلدين، نطرح السؤال الجوهري لهذه الدراسة:

ما هي العوامل التي جعلت أسعار النفط تختزل خلال مدة وجيزة الزيادات المحققة في السنوات السابقة؟ وما هي انعكاسات هذه الانهيارات التي شهدتها أسعار النفط على كل من الاقتصاد السعودي والاقتصاد الجزائري؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة أساسا إلى استعراض أهم العوامل التي ساهمت في انهيار أسعار النفط وتوضيح انعكاسات هذه الأخيرة على بعض المؤشرات الاقتصادية في البلدان قيد الدراسة.

محاور الدراسة: تحقيقا لهدف الدراسة يمكن تحديد المحاور التالية:

المحور الأول– قراءة في أسباب انهيار أسعار النفط.

المحور الثاني– الأبعاد الاقتصادية لانهيار أسعار النفط على الاقتصاد السعودي.
المحور الثالث– الأبعاد الاقتصادية لانهيار أسعار النفط على الاقتصاد الجزائري.

المحور الأول. قراءة في أسباب انهيار أسعار النفط:

عرفت أسعار النفط في أسواق الطاقة العالمية هبوطا مطردا بصورة حادة ومفاجئة منذ منتصف العام2014 ، حيث أنه وبعد الطفرة التي عرفتها الأسعار منذ مطلع الألفية الثانية واستمرت لأكثر من عقد من الزمان، انخفض سعر برميل النفط من 110 دولارا في جوان 2014 ليصل إلى حوالي 30دولارا مطلع العام 2016، بمعدل تجاوز % 72، وسنحاول من خلال هذا المحور إيجاز أهم أسباب انخفاض وانهيار أسعار النفط فيما يلي:

1. **انخفاض مستويات النمو الاقتصادي في العالم:** يؤدي تراجع النمو الاقتصادي في العالم إلى انخفاض الطلب على النفط نتيجة ضعف النشاط الاقتصادي في الدول المستوردة وعلى رأسها منطقة اليورو والدول الناشئة في أسيا[1]، وهي أسواق استهلاكية ضخمة للنفط، حيث شهد الاستهلاك العالمي للنفط –الذي يعد المحرك الرئيسي للطلب– تراجعاً ملموسًا، إذ تشير توقعات صندوق النقد الدولي إلى انخفاض النمو في الناتج المحلي الإجمالي العالمي GDP من 3,4% إلى 3,3%، في ظل التباطؤ في الاقتصاديات الصناعية في أوروبا واليابان، وتراجع النمو في الاقتصاديات الناشئة لاسيما الصين، ثاني أكبر مستهلك للنفط في العالم، في ظل ما تشهده الأسواق المالية فيها من ارتباك جراء تخفيض عملتها اليوان. وجاءت مرئيات السوق نتيجة لذلك أن هناك تراجع في الطلب على النفط في هذه الدولة المحورية[2].

2. **تركيز الأوبك على الحصص بدل الأسعار:** من المفترض أن الأوبك كاتحاد منتجين مهمتها الأساسية هي العمل توازن السوق على النحو الذي يضمن استقرار الأسعار، أو ضمان استمرارها مرتفعة، حتى لا يؤدي تراجع الأسعار إلى التأثير على إيرادات أعضاء الاتحاد، في ظل هذه الأهداف يفترض تدخل الأوبك من وقت لأخر لضبط العرض في السوق بما يتوافق مع تطورات الطلب، فترفع العرض عندما يزيد الطلب وتخفضه عندما يقل الطلب، وقد ظلت الأوبك تمارس هذا الدور تقريبا لفترة طويلة. غير أوبك انتهجت سياسة جديدة كاتحاد منتجين، تمثلت في الحرص على الدفاع عن الحصص السوقية بدل الأسعار، وذلك في محاولة لإجبار الأطراف المنتجة من خارج الأوبك إلى

التعاون مع المنظمة في الخفض الجماعي للحصص، بدلا من أن تتحمل الأوبك وحدها مسؤولية توازن الأسعار على حساب حصتها في السوق العالمي للنفط، ولم يقتصر الأمر على ذلك وإنما بدأ بعض أعضاء الأوبك في تقديم خصومات سعرية لمستوردين، مثل قيام السعودية بتخفيض أسعار النفط لبعض زبائنها في أسيا والولايات المتحدة، وقد تبعتها في ذلك كل من إيران العراق والكويت، وقد شبه بعض المراقبين ما يحدث على انه حرب أسعار داخل لأوبك[3].

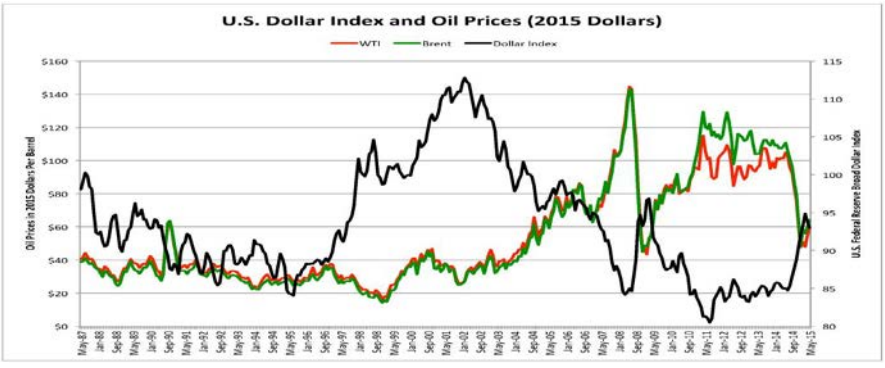
3. **الإستراتيجية السعودية في التعامل مع الوضع الجديد:** عبر العقود القليلة الماضية لعبت السعودية دور ما يعرف"المنتج المرجح" بزيادة الإنتاج لمقابلة الطلب العالمي، للمحافظة على استقرار الأسعار. بيد أن هناك حسب المراقبين ما يشير إلى حصول تغيير هيكلي في الإستراتيجية السعودية هذه، إذ بدلاً من الدفاع عن نطاق سعري بحدود 100 دولار للبرميل، تتطلع السعودية إلى المحافظة على حصتها في السوق[4]. حيث صرح وزير النفط السعودي "علي النعيمي" أن بلاده هدفها من تخفيض الأسعار إخراج المنتجين الهامشيين الذين أغرقوا الأسواق بالنفط، واستفادوا من ارتفاع الأسعار، في إشارة منه إلى النفط الصخري الأمريكي، وأشار إلى أن بلاده سوف تظل تنتج حصتها حتى لو وصل سعر النفط عشرين دولارا، كما اعتبر انه من غير العادل مطالبة الأوبك بتقليص إنتاجها إذا لم يقم المنتجون خارج المنظمة بالخطوة نفسها، وقد أضاف المنتجون المستقلون حوالي ستة ملايين برميل يوميا إلى المعروض[5].

4. **تزايد إنتاج النفط الصخري:** بفضل إنتاج النفط الصخري تحولت الولايات المتحدة تنافس منتجي العالم الكبار مثل السعودية وروسيا من حيث حجم الإنتاج اليومي، نتيجة التطور الكبير في تقنيات استخراج النفط الصخري فضلا عن الأنواع الأخرى من النفط صعب الإنتاج، مثل نفط المياه العميقة، وهو ما مكن أكبر مستورد للنفط من إحلال النفط المحلي محل جانب كبير من النفط المستورد، نتيجة لذلك استعادت الولايات المتحدة طاقتها الإنتاجية في الثمانينيات، إلى الحد الذي تفكر فيه أمريكا حاليا بحدية في رفع الحظر على عمليات تصدير النفط الأمريكي، ونتيجة لذلك بدأت الولايات المتحدة في الاستغناء عن كميات كبيرة من النفط المستورد من الخارج، وهو ما أدى إلى وجود فائض في الطاقة الإنتاجية في الدول المنتجة للنفط[6]. حيث تعد المستهلك الأكبر للنفط في العالم، كما أنها تشهد طفرة كبيرة في إنتاجها النفطي من النفط الصخري في الآونة الأخيرة لتبلغ معدل 4 مليون برميلًا/يوميًا، الأمر الذي أدى إلى انخفاض وارداتها من أوبك إلى النصف تقريبًا لأول مرة منذ 30 عامًا، وأعطى الخبير السعودي فهد بن جمعة مثلا على انعكاس هذه التطورات على سوق

النفط، وقال إن الولايات المتحدة كانت تستورد من نيجيريا أكثر من 400 ألف برميل نفط يوميا، والآن لا تستورد شيئا ولبيع نفطها أصبحت نيجيريا تتوجه كغيرها من دول منظمة الأوبك إلى الأسواق الآسيوية، لتتنافس بين بعضها البعض على نفس الأسواق[7].

5- ارتفاع قيمة الدولار: لقد أثبتت الدراسات أن التغير في أسعار صرف الدولار تخلف أثرا كبيرا على صناعة النفط العالمية، إذ أن ارتفاعه يخفض الطلب على النفط ويزيد من إنتاجه الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض أسعار النفط[8]. يتوقع بعض الخبراء استمرار أسعار النفط في الهبوط إذا استمر سعر صرف الدولار في الارتفاع مقارنة بباقي العملات، حيث شهد سعر صرف الدولار ارتفاعًا شديدا بداية من عام 2014 ، الأمر الذي دفع بعض الخبراء إلى تفسير انخفاض أسعار النفط بتراجع الطلب عليه بسبب ارتفاع سعر صرف الدولار تزامنًا مع قيام بعض دول أوبك بزيادة إنتاجها لتعويض انخفاض إنتاج بعض أعضائها الآخرين (بسبب الاضطرابات) من غير أن تحسب حسابًا لانخفاض الطلب بسبب ارتفاع سعر الدولار مما أدى لحدوث فائض في السوق[9].

شكل(01) يبين العلاقة بين قيمة الدولار الأمريكي وأسعار النفط



Source :A World Bank Group ,Flagship Report ,Global Economic Prospects ,June 2015

5. الفائض في الإمدادات: في أواسط سنة 2014، بدأت زيادة العرض تظهر في الأسواق، واخذ العرض العالمي يتزايد على نحو أكبر من الطلب، وفي سبتمبر من نفس السنة بدأت الأسعار في الانزلاق، وكانت الأسواق تتوقع أن تخفض الأوبك(وهي تنتج 40%من الإنتاج العالمي) إنتاجها لتعادل العرض العالمي للطلب، ولكنها لم تفعل وامتنعت السعودية (وهي المنتج المرجح في الأسواق) عن التخلي عن حصتها في الأسواق وأبقت الأوبك على سقف إنتاجها عند 30 مليون برميل يوميا،

فادى ذلك إلى تهاوي الأسعار، ويبدو أن حالة عدم الاستقرار التي اكتنفت منطقة الشرق الأوسط منذ انفجار ثورات الربيع العربي أبقت الأسعار مرتفعة فترة أطول مما ينبغي بموجب حقائق العرض والطلب على أرض الواقع، فلما استقرت إمدادات النفط نسبيا من المناطق المضطربة سياسيا في الشرق الأوسط، بدت الزيادة في المعروض من النفط في الأسواق مفاجئة مما أدى ذلك إلى هبوط حاد في الأسعار[10]،كما أن رفع العقوبات المسلطة على إيران يسمح لها بتصدير النفط للخارج والذي يمكن أن يشكل زيادة العرض حيث يمكن لإيران أن تصدر مابين 200 إلى 300 ألف برميل يوميا، هذا ما يساهم في وتيرة هبوط الأسعار[11].

6. أسباب سياسية:

أ– وهناك من يرى بان دورا أيضا لنظرية المؤامرة، حيث يرى الرئيس فلاديمير بوتين أن التراجع الحادث في سعر النفط مسبباته سياسية بالدرجة الأولى أكثر منها اقتصادية، والذي يعزوه بوتين إلى تعاون أمريكا وحلفائها ضد موسكو لتركيع روسيا أمام ضغوط الغرب حول مشكلة أوكرانيا، وقد بدأت روسيا تشهد بالفعل تراجعا في قيمة عملتها مع تزايد الضغوط عليها في سوق الصرف الأجنبي بسبب ضغوط تراجع الإيرادات النفطية[12]، حيث اقترح الملياردير الأمريكي جورج سوروس، على الإدارة الأمريكية وسيلة لمعاقبة روسيا على ضم شبه جزيرة القرم إلى أراضيها، تتلخص بخفض أسعار النفط في الأسواق العالمية وفقا لوكالة بلومبرغ وقال سورس في كلمة ألقاها في برلين: "أكثر العقوبات صرامة ضد روسيا هي ضخ كميات كبيرة من احتياطي النفط الاستراتيجي للولايات المتحدة في السوق العالمية، ما سيؤدي إلى زيادة العرض في السوق وانخفاض كبير في سعر الذهب الأسود، وبالتالي تقليص عائدات النفط الواردة إلى الميزانية الروسية[13].

ب– أما الذين يرون أن الانخفاض في الأسعار ناجم عن استخدام النفط كسلاح، إن السعودية زادت من إنتاج النفط بشكل كبير ودفعت دول الخليج العربي للالتزام أيضًا بالزيادة، وأن المستهدف من هذه العملية هو إيران، حيث يعتبر أصحاب هذه النظرية أنّ هذه الخطوة قائمة على إستراتيجية تهدف إلى الضغط على إيران، سيما وأن السعودية وباقي دول المجلس قادرة على تحمّل الخسائر الناجمة عن انخفاض الأسعار، نتيجة تراكماتها للفوائض خلال السنوات الماضية، بينما لن تستطيع طهران الصمود لوقت طويل خاصة أنها تحتاج إلى أن تكون الأسعار فوق 100 دولارا لتحقيق موازنتها، وأن عدم قدرتها على تحقيق ذلك سيدفعها للبحث عن موارد أخرى كقطع الدعم أو رفع الضرائب وهي خطوة غير شعبية، قد تؤدي إلى ردات فعل سلبية في الداخل الإيراني.[14]

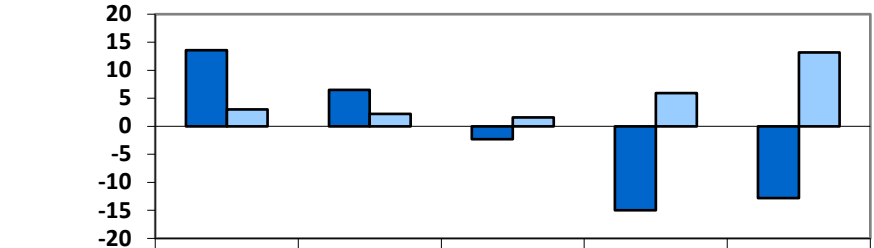
المحور الثاني. الأبعاد الاقتصادية لانهيار أسعار النفط على الاقتصاد السعودي:

يعاني الاقتصاد السعودي من تبعات تراجع أسعار النفط منذ النصف الثاني من سنة 2014، وذلك نظرا لكون النفط يمثل الركيزة الأساسية للاقتصاد المملكة العربية السعودية، وحجر الزاوية في تنميتها الداخلية، والمصدر الأساسي لدخلها المالي،[15] وسنحاول من خلال هذا المحول التطرق إلى الآثار المترتبة لانهيار أسعار النفط على الاقتصاد السعودي، وذلك من خلال التركيز على تداعيات انهياره على الموازنة العامة، والاصول الاحتياطية للمملكة، وكذا رصيد الميزان التجاري في مايلي:

أولا–انعكاسات تطورات أسعار النفط على الميزانية العامة للدولة:

تعد الموازنة العامة للدولة عن طريق نفقاتها و ايراداتها العامة بمثابة الواجهة الاولى التي تواجه بها الدولة المصدرة للنفط مخاطر واشكاليات انخفاض اسعار النفط الخام،[16]على غرار اقتصاد المملكة العربية السعودية الذي يعتمد اعتمادا كبيرا على ايرادات النفط والغاز، حيث يشكل هذا القطاع حوالي 90% من إيرادات موازنة الدولة، أما القطاعات غير النفطية في المنطقة فتتأثر بشكل غير مباشر بقطاع النفط، كونها تعتمد على الإنفاق الحكومي المرتكز أساسا على إيرادات النفط والغاز. والشكل التالي يوضح تطور الرصيد الموازني وكذا الدين العام للمملكة خلال الفترة 2012–2016.

شكل رقم (02) تطور رصيد الميزانية للمملكة العربية السعودية، والدين العام خلال الفترة 2012–2016



	2012	2013	2014	2015	2016
3]*6/¥(8/	13,6	6,5	-2,3	-15	-12,8
9*8/ 37/	3	2,2	1,6	5,9	13,2

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الاستقرار المالي لسنة 2016، متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):www.sama.gov.sa

أثر تراجع أسعار النفط بشكل كبير على وضع المالية العامة للحكومة، حيث لم تسجل ميزانية عام 2014 أي فائض، في حين حل محله عجز طفيف بلغ 3.1 من الناتج المحلي الإجمالي، ليتوالى العجز بعد ذلك في كل من سنة 2015 بنسبة قدرت بـ-15%، و-12.8% سنة 2016 ويعزى هذا العجز إلى انهيار أسعار النفط وبالتالي انخفاض إيرادات النفط بنسبة 2.7% مصحوبا بزيادة في إجمالي المصروفات بمقدار 13.2%.[17]

وقد اتخذت الحكومة العديد من الإجراءات للحد من تأثير تراجع أسعار النفط على وضع المالية العامة، مما أدى إلى خفض الإنفاق العام بنحو12% كما خفضت المصروفات الرأسمالية الحكومية بنسبة 28.8% ، والمصروفات الجارية بحوالي 3.4% عن مستواهما في عام 2014 وقد ساهم خفض الإنفاق بصورة فاعلة في إبقاء العجز عند مستويات أقل بكثير مما كانت توقعتها الجهات الاقتصادية والمنظمات الدولية، كما تم إجراء عدة إصلاحات مالية مهمة خلال عام 2015، منها إعادة هيكلة تصنيفات ومكونات الميزانية ورفع الدعم الحكومي تدريجيا،[18] وقد قامت الدولة بتمويل العجز المالي من خلال الاقتراض من الأسواق المحلية والدولية، حيث بلغ إجمالي الإصدارات لأدوات الدين المحلية والخارجية والقروض خلال السنة المالية 2016 ما يقدر بـ 200.1 مليار ريال. [19]

ثانيا– انعكاسات تطورات أسعار النفط على مؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA):جاء صندوق الأصول الأجنبية بمؤسسة النقد العربي السعودي الصندوق السيادي للمملكة العربية السعودية في المرتبة الرابعة عالميا، إذ بلغ حجم أصوله الأجنبية 598.4 مليار دولار مع نهاية الربع الثاني من سنة 2016، كما هو موضح في الجول التالي:

جدول رقم (01) أكبر الصناديق السيادية حسب حجم الأصول بنهاية الربع الثاني 2016.

مرتبة	الصندوق السيادي	الدولة	حجم الأصول (بمليارات الدولارات)
01	صندوق التقاعد الحكومي (Government Pension Fund – global)	النرويج	847.6
02	جهاز أبوظبي للاستثمار (Abu Dhabi Investment Authority)	الامارات	792.0
03	شركة الاستثمار الصينية (China Investment Corporation)	الصين	746.7
04	صندوق الأصول الأجنبية بمؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA Foreign Holdings)	السعودية	598.4

المصدر: بيانات مؤسسة (SWF Institut) ، على الموقع: **www.swfinstitute.org**

ويوضح الجدول التالي أصول المؤسسة الاحتياطية خلال الأربع سنوات الماضة:

جدول رقم (02) إجمالي الأصول الاحتياطية لمؤسسة النقد العربي السعودي (2013-2016)

الوحدة: (تريليون ريال)

السنة	إجمالي الأصول الاحتياطية
2013	2.7
2014	2.7
2015	2.3
2016	2

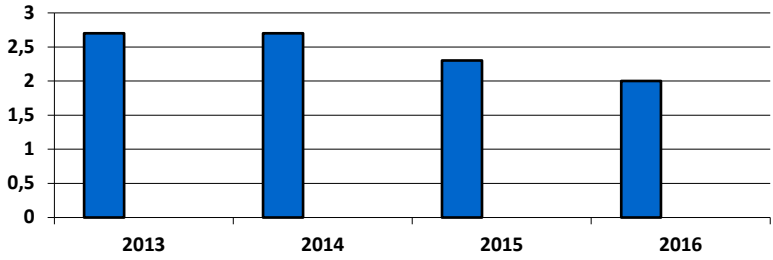
المصدر: تقرير الاستقرار المالي لسنة 2016، ص08 متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):

www.sama.gov.sa

وقصد توضيح أكثر للجدول نقوم بتحويل معطياته لأعمدة بيانية والتي توضح إجمالي الأصول الاحتياطية لمؤسسة النقد العربي السعودي "ساما" (2013-2016).

شكل رقم (03)-تطور إجمالي الأصول الاحتياطية لمؤسسة النقد العربي السعودي (2013-2016)

الوحدة: (تريليون ريال)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الجدول السابق.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول والأعمدة البيانية أعلاه انخفاض إجمالي الأصول الاحتياطية في مؤسسة النقد العربي السعودي بنسبة 16% في عام 2015 ليبلغ 2.3 تريليون ريال من 2.7 تريليون ريال، ويرجع هذا الانخفاض في المقام الأول إلى تأثير انهيار أسعار النفط، اضافة إلى السحوبات الحكومية لتمويل عجز الميزانية على مدار السنة، ومع ذلك فإنها لا تزال عند مستويات

مرتفعة وستواصل دورها في دعم استقرار سعر صرف الريال الذي ظل محافظا على سعره الحالي البالغ 3.75ريال للدولار على مدار 30 سنة.

ونظرا لأن أصول الصندوق لاتزال عند مستويات مرتفعة نسبيا فإن هذا الانخفاض في الأصول لا يشكل مصدر قلق كبير حيث بنت المؤسسة خلال العقد الماضي أصولا احتياطية كبيرة بقصد استخدامها كاحتياطيات لمواجهة أي صدمات محتملة على الإيرادات الحكومية أو سياسة سعر الصرف الثابت، وهذا ما حدث عند تراجع أسعار النفط منذ منتصف عام 2014، حيث استخدمت هذه الاحتياطيات لتخفيف آثار خفض الإنفاق الحكومي، كما عملت كإجراء وقائي ضد انتقال مخاطر تخفيض الإنفاق الحكومي على النظام المالي في أواخر عام 2014 وخلال عام 2015و 2016[20].

ثالثا– انعكاسات تطورات أسعار النفط على الميزان التجاري:

يعد الميزان التجاري والمعروف أيضا باسم الصادرات الصافية هو الفرق بين الصادرات والواردات للدولة خلال فترة زمنية معينة، مما يدل على ما إذا كانت الدولة لديها فائض(الصادرات أكبر من الواردات) أو عجز(الواردات أكبر من الصادرات) في تجارتها الخارجية[21]. والجدول التالي يوضح تطور الصادرات والواردات وكذا رصيد الميزان التجاري للمملكة العربية السعودية خلال الفترة (2013–2015).

جدل رقم (3) يمثل تطور الصادرات و الواردات وكذا رصيد الميزان التجاري خلال (2012–2015)

الوحدة: (مليار ريال)

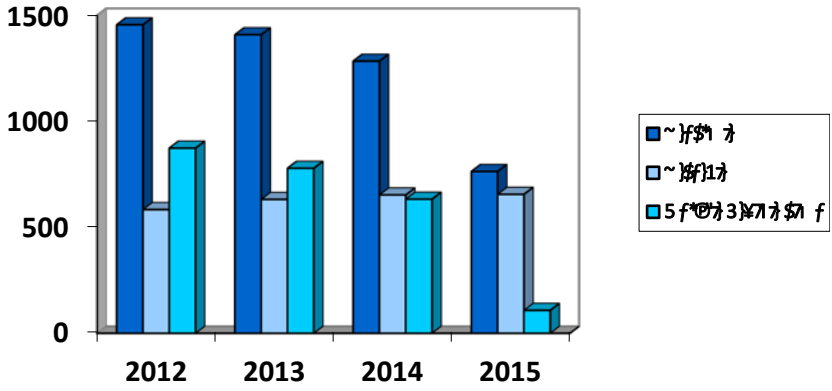
السنوات	الصادرات البترولية	الصادرات غير البترولية	مجموع الصادرات	الواردات	رصيد الميزان التجاري
2012	1266	191	1456	583	873
2013	1207	202	1409	631	778
2014	1067	217	1284	652	632
2015	573	190	763	655	108

المصدر: تقرير الاستقرار المالي لسنة 2016، ص 16، متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):

www.sama.gov.sa

وقصد توضيح أكثر للجدول نقوم بتحويل معطياته لأعمدة بيانية والتي توضح تطور الصادرات والواردات وكذا رصيد الميزان التجاري من سنة 2012 الى غاية سنة 2015.

شكل رقم (04) تطور الصادرات و الواردات وكذا رصيد الميزان التجاري خلال (2012–2015)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (03).

من خلا معطيات الجدول وكذلك المنحنى نلاحظ أن قيمة الصادرات البترولية بلغت خلال عام 2015مبلغ 573 مليار ريال مقابل 1067 مليار ريال خلال عام 2014، بانخفاض مقداره 494مليار ريال، بنسبة 46.3٪ وانخفضت نسبتها من إجمالي الصادرات السلعية من 83.1٪ إلى 75.1٪ خلال هذه الفترة، بينما بلغت قيمة الصادرات غير البترولية 190 مليار ريال، وبنسبة مقدارها 29 ٪ من قيمة واردات المملكة خلال عام 2015 في حين بلغت قيمة الصادرات غير البترولية خلال عام 2014 مبلغ 217 مليار ريال وبنسبة مقدارها 33 ٪ من قيمة واردات المملكة خلال نفس الفترة.

كما اظهر الميزان التجاري خلال عام 2015 فائضا قدره 108 مليار ريال مقابل فائضا قدره 632 مليار ريال خلال عام 2014، بانخفاض مقداره 524 مليار ريال، بنسبة 82,9 ٪.

المحور الثالث– الأبعاد الاقتصادية لانهيار أسعار النفط على الاقتصاد الجزائري:

إن السمة البارزة التي يمكن استخلاصها من خلال تحليل تطورات أسعار النفط هي التذبذبات الكبيرة وعدم الاستقرار الذي لازم حركة هذه الأخيرة، وبدون شك فإن هذا التقلب في أسعار النفط لا يمكن أن يمر دون أن يترك آثاره السلبية على اقتصاديات الدول التي يمثل النفط عماد شؤونها الاقتصادية والمحرك الأساسي لعميلة التنمية، والجزائر باعتبارها دولة ريعية بامتياز وتعتمد بشكل كلي

على العائدات النفطية التي ظلت ملازمة لأسعار النفط، يجعل اقتصادها يعيش تحت هاجس الأسعار النفطية ويلزم وضع سياسات اقتصادية للتكيف معها. ويمكن توضيح مختلف الأبعاد التي أحدثتها انهيار أسعار النفط على الاقتصاد الجزائري فيما يلي:

أولا– انعكاسات تطورات أسعار النفط على الميزانية العامة للدولة:

تعتبر الإيرادات المالية شديدة الحساسية اتجاه تقلبات أسعار النفط في بلدان أحادية المورد وعلى اعتبار أن تمويل الميزانية العامة للدولة في الجزائر يعتمد بشكل كبير على الجباية البترولية، التي ترتبط بشكل مباشر بأسعار النفط، فالتغيرات في أسعار هذا الأخير يؤثر حتما على حصيلة الجباية البترولية ومن ثما على رصيد الميزانية.

جدول رقم (04) تطورات الميزانية العامة تبعا لتطورات أسعار النفط الجزائري للفترة (2007–2016)

الوحدة: (مليون/ دينار)

السنة	إجمالي الإيرادات	إيرادات الجباية البترولية	نسبة ج ب من إجمالي الإيرادات%	أجمالي النفقات	رصيد الميزانية	سعر النفط السنوي (دولار/برميل)
2007	1949050	937000	48.7	3108569	-1281954	74.66
2008	2902448	1715400	59.1	4191051	-1381158	98.96
2009	3275362	1927000	58.8	4246334	-1113701	62.35
2010	3074644	1501700	48.9	4466940	-1496476	80.35
2011	3489810	1529400	43.8	5853569	-2468 847	112.92
2012	3804030	1519040	39.9	7058173	-3246197	111.49
2013	3895315	1615900	41.48	6024131	-2205945	109.38
2014	3927748	1577730	40.1	6995769	-3185994	99.68
2015	4552542	1722940	37.9	7656331	-3172340	52.79
2016	5011581	1682550	33.58	7279494	-2343735	44.28

المصدر: من أعداد الباحثين اعتمادا على وزارة المالية. والتقارير السنوية لمنظمة الدول المصدرة للنفط (OPEC).

من خلال الجدول أعلاه يتبن أن عجز الموازنة العامة قد أصبح ظاهرة مستمرة على طول فترة (2007–2016) وذلك بسبب عدم الاستقرار الذي تعرفه السوق النفطية فانخفاض أسعار النفط يفضي إلى انخفاض الإيرادات النفطية من جهة، وفي الوقت ذاته لم يجري تخفيض مماثل للإنفاق العام ليتناسب مع انخفاض الإيرادات من جهة ثانية، وبالعودة إلى الجدول ومحاولة التمعن نجد أنه تم

تسجيل عجز في الموازنة العامة وصل إلى (3246197-) في سنة 2012، بالرغم من الارتفاع المسجل في جانب الإيرادات العامة خصوصا الموارد العادية التي وصلت 2284990 مليون دينار وأصبحت تمثل تقريبا 60% من إجمالي الإيرادات وهذا راجع إلى الارتفاع في الضرائب على الخدمات والحقوق الجمركية، بالإضافة إلى الاقتطاعات الخاصة بالزيادات في الوظيف العمومي، إلا أن هذا العجز يرجع أساسا إلى الزيادة في حجم الإنفاق الحكومي الذي وصل إلى7058173 مليون دينار سنة 2012 بفعل القفزات السعرية التي عرفتها أسعار النفط حيث وصلت إلى 111.49 دولار/للبرميل خلال نفس السنة و كان لها الأثر الكبير على الاقتصاد الجزائري وزيادة الإيرادات العامة للدولة وتنشيط اقتصادها وزيادة المشاريع الاستثمارية لدفع عجلة التنمية كتجسيد لبرنامج توطيد النمو (2014-2010)[22].

وبالرغم من انزلاق أسعار النفط في منتصف 2014 إلى مستويات متدنية إلا أن الجزائر واصلت سياساتها التوسعية للمحافظة على الاستقرار النقدي والمالي، ليتم بذلك تسجيل عجز موازني قدر بـ (3185994-) مليون دينار، ويعود ذلك إلى استمرار ارتفاع النفقات العامة حيث ارتفعت بـ 16% عن سنة 2013 خصوصا مع اعتماد برنامج دعم النمو الاقتصادي(2015-2019) من طرف الحكومة.

ورغم استمرار تدني أسعار النفط سنة 2015 و2016 في حدود 52.79و44.28 على التوالي، تم تسجيل عجز موازني قدر بـ (2343735-) مليون دينار سنة 2016 مقابل (3172340-) مليون دينار سنة 2015، وقدرت إيرادات الميزانية سنة 2015 بـ 4552542 مليون دينار مقابل 3927748 مليون دينار سنة 2014 مسجلة بذلك زيادة قدرها 624794 مليون دينار بارتفاع 15.9 % ويرجع ذلك أساسا إلى زيادة الجباية البترولية بـ 145210 مليون دينار بارتفاع 9.2%.

ثانيا– انعكاسات تطورات أسعار النفط على صندوق ضبط الإيرادات: تتأثر موارد صندوق ضبط الإيرادات بأسعار النفط بشكل كبير، فأي تغير يحصل في مستويات أسعار النفط يفضي إلى تقلب في تدفقات موارد الصندوق على اعتبار أنه يمول مباشرة من فائض إيرادات الجباية البترولية، وإن الهدف الأساسي للصندوق هو تغطية العجز في الموانة العامة، ويمكن توضيح انعكاسات انهيار أسعار النفط على موجودات الصندوق في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) تطور وضعية صندوق ضبط الإيرادات خلال الفترة (2007-2016)

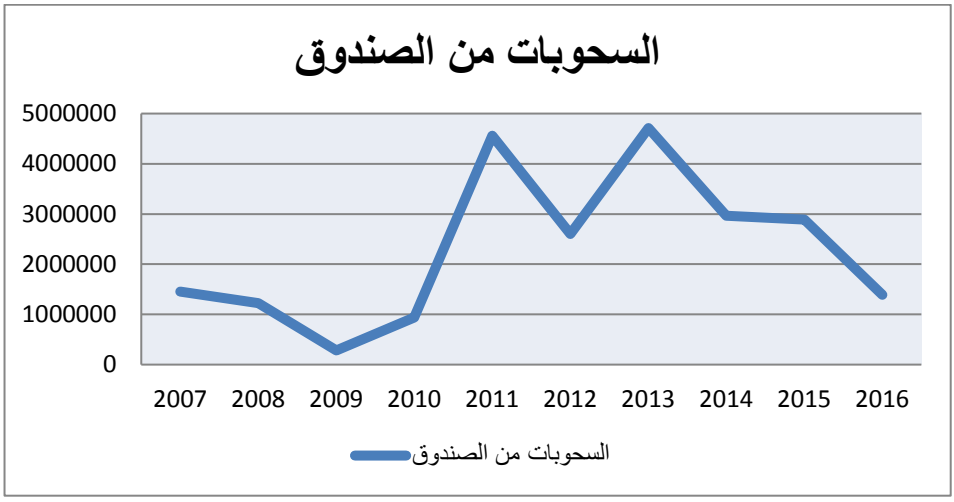
الوحدة: (مليون/ دينار)

السنة	إجمالي موارد الصندوق	رصيد الميزانية	تمويل عجز الميزانية	تسبيقات بنك الجزائر	المديونية العمومية	رصيد الصندوق في نهاية السنة
2007	4 669 893	-1 281 954	531 952	607956	314455	3 215 530
2008	5 503 690	-1 381 158	758 180	0	465437	4 280 073
2009	4 680 747	-1 113 701	364 282	0	0	4 316 465
2010	5 634 775	-1 496 476	791 938	0	0	4 842 837
2011	7 143 157	-2 468 847	1 761 455	0	0	5 381 702
2012	7 917 011	-3 246 197	2 283 260	0	0	5 633 751
2013	7 695 982	-2 205 945	2 132 471	0	0	5 563 511
2014	7 373 831	-3 185 994	2 965 672	0	0	4 408 159
2015	4 960 351	-3 172 340	2 886 505	0	0	2 073 846
2016	2 172 396	-2 343 735	1 387 938	0	0	784 458

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير المديرية العامة للتنبؤ والسياسات بوزارة المالية لعام 2016.

من خلال الجدول أعلاه يتبن أن رصيد صندوق ضبط الإيرادات ظل في ارتفاع مطرد من سنة 2007حيث سجل 3215530 مليون دينار إلى سنة 2013 أين سجل 5563511 مليون دينار لينخفض رصيد الصندوق بعد ذلك إلى4408159 مليون دينار سنة 2014 أي بنقصان قدر ب26% مقارنة بسنة 2013، ليستمر التراجع في رصيد الصندوق سنة 2015 إلى أن وصل إلى 784458 سنة 2016 والسبب في ذلك يرجع بالأساس إلى انخفاض مداخيل الصندوق من الجباية البترولية التي تعد الممول الرئيسي للصندوق بالإضافة إلى ارتفاع قيمة السحوبات منه الموجهة بالأساس إلى تمويل العجز الموازني والتي بلغت ما يقارب 91% من التغطية، ويمكن توضيح قيمة السحوبات خلال الفترة (2007-2016) من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05) تطور قيمة السحوبات من صندوق ضبط الإيرادات خلال الفترة (2007-2016)



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماد على معطيات الجدول السابق.

الملاحظ من الشكل رقم (05) هو الارتفاع المتواصل لقيمة المسحوبات التي توجه كليا لتغطية عجز الموازنة العامة، وهو ما يبرز الدور الكبير الذي يلعبه الصندوق في الحفاظ على استقرار الموازنة، كما أنه نتيجة لانهيارات أسعار النفط في الأسواق العالمية ابتداء من منتصف 2014 تراجعت العائدات البترولية مما ضاعف الضغوطات على صندوق ضبط الموارد حيث بلغت متاحاته جراء السحوبات مقدار 784458مليون دينار سنة 2016، وهو الأمر الذي يخالف تعديل 2006 الذي قامت به الحكومة والذي يوضح أن صندوق ضبط الإيرادات يقوم بتمويل عجز الموازنة دون أن يقل رصيده عن 740 مليار دينار[23].

ثالثا-انعكاسات تطورات أسعار النفط على الميزان التجاري: يعتبر التغير في رصيد الميزان التجاري محصلة للتغيرات الحاصلة في كل من الصادرات والواردات، وفي ظل هيمنة النفط على هيكل صادرات الجزائر، فإن نتيجة رصيد الميزان التجاري ما هي إلا انعكاس لتقلبات أسعار النفط التي تمارس أثرا سلبيا على عائدات صادرات المحروقات التي تمثل حجر الزاوية لبنية الاقتصاد الجزائري وسلعة إستراتيجية ذات عوائد مالية كبيرة، كونها تمثل ما نسبته 97.5% من الصادرات الكلية للاقتصاد

الجزائري مما يمكن استنتاجه من صادرات الجزائر أنها اعتمدت التصدير الأحادي مما يجعل الميزان التجاري جد متأثر بأسعار البترول. وهذا ما يمكن توضيحه في الجدول الأتي:

جدول رقم (06) تطور رصيد الميزان التجاري تبعا لأسعار النفط خلال الفترة (2011–2016) الوحدة:(مليون/دولار)

السنة	الصادرات خارج المحروقات	صادرات المحروقات	مجموع الصادرات	الواردات	الميزان التجاري	سعر النفط السنوي (دولار/برميل)
2011	2062	71427	73489	47247	26242	112.92
2012	2062	69804	71866	50376	21490	111.49
2013	2957	62960	65917	55028	9946	109.38
2014	2582	60304	62886	58580	4306	99.68
2015	5088	32699	37787	51702	-17034	52.79
2016	1781	27102	28883	46727	-17844	44.28

المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير وزارة المالية. والتقارير السنوية لمنظمة الدول المصدرة للنفط (OPEC).

يتبين من الجدول أعلاه الضعف الهيكلي للاقتصاد الجزائري واعتماده بشكل كلي على عائدات صادرات المحروقات التي تتقلب نتيجة أسعار النفط في السوق العالمية، فالملاحظ تراجع أداء صادرات المحروقات من 71427 مليون دولار سنة 2011 إلى 32699 مليون دولار سنة 2015، ويرجع ذلك أساسا إلى الاتجاه التنازلي المستمر في مستويات أسعار النفط من 112.92 دولار للبرميل سنة 2012 إلى 44.28 دولار للبرميل سنة 2016، أما في ما يخص الصادرات خارج المحروقات فتبقى مستوياتها ضعيفة هيكليا وبعيدة عن القدرة الكامنة للاقتصاد الوطني في هذا المجال.

كما تشير بيانات الجدول إلى الانخفاض في قيمة الواردات سنة 2015 التي بلغت 51702 مليون دولار مقارنة بسنة 2014 التي قدرت بـ 58580 مليون دولار أي بانخفاض ما يقارب 7مليون دولار، وقد ساهم هذا الوضع قيد التنفيذ ابتداء من سنة 2015 للتدابير الهادفة لاحتواء الارتفاع المفرط في الواردات، وفي ضوء هذه التطورات سجل رصيد الميزان التجاري سنة 2015 أول عجز بعد أكثر من 18 سنة من الفوائض المتتالية[24].

الخاتمة:

لقد ألقى التدهور السريع الأخير لأسعار النفط منذ النصف الثاني من عام 2014 بظلاله على الاقتصاد العالمي والاقتصاديات المحلية على حد سواء، حيث بلغ سعر برميل النفط الخام برنت نحو 110 دولار في النصف الأول من 2014، ثم تهاوى ليصل دون 30 دولار سنة 2016، ومما لا شك فيه أن انخفاض أسعار البترول سوف يكون له تبعات سلبية على اقتصاديات الدول المصدرة للنفط كونه (النفط) يعد العمود الفقري لهاته الاقتصاديات، على غرار اقتصاد المملكة العربية السعودية والاقتصاد الجزائري، ومن هذه المنطلقات نستعرض أهم **النتائج** المتحصل عليها من خلال هذه الورقة البحثية كالآتي:

- إن العوامل الاقتصادية ليست كافية لتفسير أسباب انهيار أسعار النفط بل هناك عوامل جيوسياسية تؤثر في أسعاره في أسواق النفط العالمية، حيث أظهرت التقلبات التي حدثت في أسعار النفط سنة 2014 أن قوى العرض والطلب ليست الوحيدة وراء انهيار الأسعار وأن هناك عوامل سياسية دفعت بالأسعار للانهيار؛

- يمثل النفط الركيزة الأساسية لاقتصاد المملكة العربية السعودية، وحجر الزاوية في تنميتها الداخلية، والمصدر الأساسي لدخلها المالي، وقد أثر تراجع أسعار النفط (جوان 2014) بشكل كبير على وضع المالية العامة للمملكة، حيث سجلت الموازنة العامة عجزا خلال السنوات الثلاث الاخيرة، وقد اعتمدت الدولة في تمويل العجز المالي على الاقتراض من الأسواق المحلية والدولية كما اتبعت سياسات لترشيد انفاقها الحكومي، بالإضافة الى تأثر رصيد إجمالي الأصول الاحتياطية في مؤسسة النقد العربي السعودي بنسبة 16% في عام 2015، لتقدر بـ 2.3 تريليون ريال من 2.7 تريليون ريال سنة 2014، بينما بلغت 2 ترليون ريال سنة 2016، كما اظهر الميزان التجاري خلال عام 2015فائضا قدره 108 مليار ريال مقابل فائضا قدره 632 مليار ريال خلال عام 2014؛

- تسبب الاعتماد المفرط على النفط في الاقتصاد الجزائري في تسجيل عجز في العديد من المؤشرات الاقتصادية الكلية كالمالية العامة والميزان التجاري وتآكل موجودات صندوق ضبط الإيرادات كل ذلك بسبب تدهور إيرادات قطاع المحروقات الذي يتأثر بشكل كبير بأسعار النفط في ظل الوتيرة المتزايد للنفقات وحجم الواردات.

التوصيات: وبناءا على معالجة الموضوع والنتائج المتوصل إليها نقترح التوصيات التالية:

-على الجزائر تشدد الرقابة وتعمل على تحسين صورتها التي ترجع إلى عدم استقرار في القوانين والتشريعات إضافة إلى البيروقراطية، كمحاولة لاجتذاب الاستثمارات بعيدا عن قطاع المحروقات الذي يشكل الحصة الأكبر في حجم الاستثمارات المتدفقة إلى الجزائر؛

-يجب على الجزائر السعي نحو انتهاج سياسات التنويع الاقتصادي بهدف تنمية القطاعات الإنتاجية وتطويرها كالقطاع ألفلاحي، السياحي والخدماتي بشكل أخص بابتكار خدمات جديدة متطورة خارج قطاع النفطي وذلك لتخفيض الاعتماد على النفط لتجنب الصدمات، خصوصا لما تزخر به الجزائر من ثروات طبيعية ، حتى تتشارك مع قطاع المحروقات بشكل أكبر في نصيب العوائد؛

-العمل على الإصلاح الاقتصادي لتعزيز تنوع مصادر الدخل في ظل التعامل مع قضية تطوير القطاعات غير النفطية باعتبارها أولوية استراتيجية، لبناء اقتصاد متنوع ومستدام ذو قيمة مضافة؛

-التوجه نحو الاستغلال الامثل والعقلاني للموارد المالية وترشيد الانفاق الحكومي بشكل جاد وفعال مع ضرورة العمل على محاربة التبذير والفساد.

الهوامش والإحالات:

[1] حمد الحساوي،مخاطر تراجع سعر النفط، مجلة المصارف،اتحاد مصارف الكويت، العدد135، الكويت، فيفري2015، ص07.

[2] لهب عطا عبد الوهاب، انخفاض أسعار النفط الأسباب والنتائج على الموقع التالي:
http://www.newsabah.com/wp/newspaper/6044

[3] حمد الحساوي، مخاطر تراجع سعر النفط، مرجع سابق، ص8.

[4] لهب عطا عبد الوهاب، مرجع سابق.

[5] http://www.aljazeera.net/knowledgegate/newscoverage

[6] حمد الحساوي، مخاطر تراجع سعر النفط، مرجع سابق ، ص09؛

[7] http://www.aljazeera.net/knowledgegate/newscoverage/2015/1/1

[8] حسام الدين محمد، المضاربات على أسعار النفط العالمية وانعكاساتها على الدول العربية، مجلة الإصلاح الاقتصادي، مركز المشروعات الدولة الخاصة، العدد 20، غرفة التجارة الأمريكية بواشنطن، 2008، ص30.

[9] http://www.sasapost.com/reasons-for-oil-price-dro

[10] خالد بن راشد الخاطر، تحديات انهيار أسعار النفط والتنويع الاقتصادي في دول مجلس التعاون، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، أغسطس 2015، ص06.

[11] أشرف كمال، الأسباب الحقيقة لتراجع أسعار النفط، على الموقع التالي:
http://arabic.sputniknews.com/business/20160121/1017160024.html

[12] ابراهيم محمد السقا، لماذا تتراجع أسعار النفط، مجلة الاقتصادية الالكترونية، متاح على الرابط:
http://www.aleqt.com/2014/12/12/article_914128.html

[13] https://arabic.rt.com/news/67181

[14] علي باكير، انخفاض أسعار النفط من يستهدف من؟مقال في نون بوست، على الموقع التالي:
http://www.noonpost.net/content/4681

[15] ناصر التميمي، **السعودية: "رؤية 2030" وتداعيات الأزمة الخليجية**، الأربعاء 05 يوليو، 2017، مكة، متوفر على الرابط: **http://studies.aljazeera.net/ar/reports/2017/07/2030-170705120919625.html** ، تاريخ الزيارة: 2017/10/13

[16] سهام حسين، سميرة فوزي، **مخاطر واشكاليات انخفاض اسعار النفط في اعداد الموازنة العامة للعراق وضرورات تفعيل مصادر الدخل الغير نفطية دراسة تحليلية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، ص18.

[17] تقرير الاستقرار المالي لسنة 2015، ص10، متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):
http://www.sama.gov.sa

[18] تقرير الاستقرار المالي لسنة 2016، ص: 09، متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):
http://www.sama.gov.sa

[19] ميزانية المملكة العربية السعودية لسنة 2017، نسخة البيان العام، ص16.

[20] تقرير الاستقرار المالي لسنة 2016، متوفر على الموقع الرسمي لمؤسسة النقد السعودي (ساما):
http://www.sama.gov.sa

[21] الميزان التجاري، الهيئة العامة للإحصاء، ص02، على الموقع: www.stats.gov.sa

[22] شليحي الطاهر، **الميزانية العامة للدولة في ظل تقلبات أسعار البترول–حالة الجزائر(2000–2016)**، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، 2016، ص39.

[23] وقة فاطمة، بوفليح نبيل، **انعكاسات الأزمة النفطية لـ2014 على الحسابات الخاصة للخزينة في الجزائر: مع التركيز على صندوق ضبط الموارد**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 11، 2017، 157.

[24] التقرير السنوي لبنك الجزائر، **التقرير السنوي 2015 التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر**، نوفمبر 2016 ، ص63.

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق).

أ.عيدوني كافية جامعة الجزائر–3–
أ. بن حجوبة حميد جامعة مستغانم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على موضوع الإدارة الالكترونية وأهميتها في تحسين وتفعيل فتحديث المؤسسات العصرية في ظل الانفتاح والدخول إلى الاقتصاد العالمي الجديد، المبني على المعرفة والتعاملات الإلكترونية من جهة، والوقوف على مختلف متطلبات تطبيقها وكذا مختلف العراقيل والمعوقات التي تقف حائل لتطبيقها، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة النهوض والاهتمام بتطبيق وتحديث الإدارة الحديثة، كما تم اقتراح جملة من التوصيات والاقتراحات للنهوض وتسهيل تطبيقها.

الكلمات المفتاحية: إدارة، تعاملات إلكترونية، إدارة الكترونية، معوقات الإدارة الالكترونية.

Abstract :

This study is aims at stopping the subject of electronic administration and its importance in improving and activating the modernization of modern institutions in the light of openness to the new global economy based on knowledage and electronic transaction on the one hand and to stand up to the various requirements of their application as well as various abstacles and abstacles that hinder their application the study has reached the need to promote and interest in the application and modernization of modern administration and a number of recommendations and suggestions were proposed to promote and facilitate their application .

Keywords : administration , electronic transactions , electronic management , obstacles electronic management .

مقدمة:

لقد أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءات عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع المسير ان يفهم بيئة التغيير ومن ثم حسن ادارتها والتعامل معها بإيجابية، ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنلوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية الى الأساليب الالكترونية في الإدارة حيث الإدارة الالكترونية أصبحت تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الانترنيت كل متغيراته وحركة اتجاهه , هذه الإدارة التي تعود فكرتها الى سنة 1973 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو وتتطور لاسيما بعد استخدام شبكة الأنترنيت حتى أصبح الكثير من المؤسسات بل والدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة ، فالحاجة الى استخدام الورق تناقصت نوعا ما حيث أصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية مما كان في السابق وعليه الإدارة الالكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة وتقوم على استخدام الانترنيت و شبكات الأعمال في انجاز العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الكترونية وعليه نطرح الإشكالية التالية: **ماهي الإدارة الالكترونية وما السبل ومعوقات تطبيقها؟** تنبثق عن هذه الإشكالية مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟

ما هو واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات؟

ما هي مختلف السبل والحلول لمواجهة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية؟

أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية كونه موضوع يستحق البحث والتعمق في خباياه؛
- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العصرية؛
- تحديد الفرص والبدائل التي يمكن أن توفرها الإدارة الالكترونية لدفع عجلة التنمية ومواكبة التطورات والتحولات العالية في ظل اقتصاد المعرفة.

أهداف الدراسة: لكل عملية بحثية أهداف وأهدف هذه الدراسة تكمن في:

- التطرق إلى أهداف والمبادئ المحددة للإدارة الالكترونية؛

- التعرف وتحديد المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية؛
- إبراز إسهامات ودور تطبيق الغدارة الالكترونية؛
- الوقوف على معوقات وسبل نجاح تطبيق الغدارة الالكترونية؛

منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الملائم لمثل هذه الدراسات بغية الوصول إلى نتائج واستنتاجات ووضع التوصيات وإعطاء حلول كاقتراحات وحلول للتطبيق الفعال والناجح للإدارة الالكترونية.

هيكل الدراسة: للإجابة عن هذه الاشكالية والأسئلة الفرعية تم تقسيم هيكل الدراسة إلى محورين حيث تطرقنا في المحور الأول إلى المفاهيم العامة المتعلقة بالادارة الالكترونية وماهيتها، اما المحور الثاني فقد تمحور حول معوقات وسبل تطبيق الادارة الالكترونية واقتراح مجموعة من الحلول والسبل.

المحور الأول: الإدارة الالكترونية

أخذت المنظمات تتسابق في إستخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، وذلك نظرا للتطور السريع في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، و ما ساعد على ذلك ظهور الأنترنت الذي جعلها أكثر تأثيرا و قدرة على انجاز أعمالها و القيام بمهامها و تحقيق أهدافها بشكل سريع و اقل تكلفة.

أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود مفهوم الميكنة الخاصة بإدارة العمل داخل المؤسسة(حواسيب، برمجيات وأنترنت وغيرها من التقنيات)، بل تصل إلى تبادل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة، و إستخدامها في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أم الخارجية، و هي تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط، تنظيم، قيادة و رقابة إلا أنها تتميز بقدرتها على توفير المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها من أجل تحقيق أهدافها.[1]

كما نشير فيما يلي إلى وجود العديد من التعاريف لهذا المفهوم منها ماهو مبسط ومنها ماهو مركب وأكثر عمقا، ولعل أهم هذه التعاريف مايلي:

- أن الادارة الالكترونية هي: "عملية إدارية قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، توجيه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة و الآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المؤسسة" [2] .

و تعتمد الإدارة الإلكترونية عموما على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال[3].

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها عملية مكننة جميع المهام والنشاطات الادارية للمؤسسة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية (إتصالات، أجهزة، برمجيات) لتحقيق أهداف المؤسسة[4].

ويعرفها البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها :" مصطلح حديث يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكنهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة" [5]

من خلال ما تقدم يري الباحثين أن الإدارة الإلكترونية: تتمثل باعتماد تكنولوجيا المعلومات لتحسين العملية الإدارية وإستخدام المكننة في التخطيط، التنظيم،القيادة والرقابة على الموارد وتحقيق التكامل الداخلي والخارجي للمعلومات والعمليات الخاصة بالمنظمة من أجل تحقيق الأهداف.

ثانياً : خصائص الإدارة الالكترونية

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي :[6]،[7]

1- اختفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية : إن الهدف من المعاملات التجارية الإلكترونية هو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية، أي إحلال دعائم إلكترونية محل الدعائم الورقية على الرغم من انخفاض أسعارها وسهولة إستخدامها، لكن ما يعيبها هو أنها تحتاج إلى حيز مكاني كبير لتخزينها مع ارتفاع تكاليف نقلها بالإضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومة بطريقة فورية و هذا ما يؤدي إلى الاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية لتحل محلها المستندات الإلكترونية ، أي إجراء كافة المعاملات و الإجراءات بشكل إلكتروني .

2- صعوبة أو عدم إمكانية تحديد هوية المتنافسين: حيث أن طرفي المعاملة التجارية الإلكترونية لا يعرف ولا يرى أي منهما الأخر، و لا يملك معلومات كافية عنه (موطنه ومكان الإتصال)، حيث يمكن أن تكون المعلومات مزيفة مثل التعامل ببطاقة ائتمان مسروقة ، و كذلك الوعد بتقدم خدمات ما بعد البيع بدون ضمان حقيقي بأن يلتزم البائع بذلك، أما في الحالة التي يقدم فيها أحد الأطراف المعلومات عن نفسه للطرف الأخر، فقد تتعرض للإفشاء ، إساءة الإستخدام دون أن يملك صاحبها فرصة للسيطرة على إستخداماتها أو مقاضاة من يسيء إستخدامها مما يثير مسألة الخصوصية و سرية المعلومات.

3- تعزيز القدرات التنظيمية و الرقابية داخل المؤسسة: تسمح شبكات الأنترانت و الإكسترانت للمسؤولين الإداريين بإجراء عمليات الرقابة الإدارية المفاجئة و تمكنهم من تقييم مستويات الأداء و تحقيق الأهداف في أي وقت كما تسمح لهم بتقييم الأوضاع سواءا من الناحية التنظيمية أو التشغيلية بصفة أدق و أنجع .

4- تسليم المنتجات إلكترونيا : أتاحت شبكة الأنترنت إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا ، أي التسليم المعنوي للمنتجات مثل برامج الحاسوب، التسجيلات الموسيقية ، أفلام الفيديو، الكتب، الأبحاث والتقارير الإلكترونية إلى جانب بعض الخدمات الإلكترونية مثل الاستشارات الطبية والهندسية، و هو ما يخلق تحديا أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتى الآن آليات متفق عليها لإخضاع المنتجات الإلكترونية للجمارك أو الضرائب فقد يستغل البائعون ذلك للتهرب من الضرائب بعدم تسجيل هذه التعاملات في الدفاتر المحاسبية الرسمية.

5- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة: حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي، دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الإلكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الإلكتروني. حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.

6- السرعة في انجاز المعاملات التجارية: تساهم التجارة الإلكترونية بشكل فعال في إتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة ، إذ تتم الصفقات التجارية ابتداء من مرحلة التفاوض ، إبرام العقود و حتى الدفع الإلكتروني والانتهاء بتسليم المنتجات و الخدمات دون الحاجة لانتقال الطرفين و التقائهما في مكان معين و ذلك توفيرا للجهد و الوقت و المال.

7- التفاعل الجماعي بين عدة أطراف : يستطيع أحد أطراف المعاملة التجارية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت ، و دون الحاجة لإرسالها في كل مرة ، و في هذا المجال توفر شبكة الأنترنت إمكانيات بلا حدود للتفاعل الجماعي بين فرد و مجموعة.

ثالثاً: أهداف الإدارة الالكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز الإتصال تسهيل التبادل بين مختلف أنواع المتعاملين سواء على المستوي المركزي، الجهوي أو المحلي وتحسين فاعلية خدماتها نحو المواطن والمؤسسات بتطوير الخدمات عن بعد. وذلك عبر تطوير الأنترانت للإدارة وتحديد واقتراح المناهج والمقاييس الهندسية والتقنية الكفيلة بضمان ملائمة نظم المعلومات والتطبيقات العمومية فيما بينها.[8]

فالإدارة الإلكترونية تقوم على فلسفة رئيسية مفادها " الإدارة العمومية مصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الإستفادة من هذه الخدمات" ، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعي إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل على غرار: [9]

- تقليل تكلفة إجراءات الإدارة العمومية من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- إستعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص المعاملات تبقي محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الإنتظار في طوابير طويلة.
- إلغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصي حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- تطوير الإدارة العامة : تقليص الأعمال الورقية ، وتحسين مستوي إستغلال الموارد المتاحة .
- التغلب على مشكلة البيروقراطية بمفهومها الجامد .

وأيضا من بين أهداف الإدارة الإلكترونية أيضا تفعيل مبدأ إدارة الجودة الشاملة وتعميمه والسعي إلى الإستفادة من الوفرات التي يقدمها من خلال التأكيد على أهمية تلبية إحتياجات العمل في الوقت المناسب والذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

رابعاً: أهمية الإدارة الالكترونية:

نظرا للاهتمام الكبير الذي توليه الدول المتقدمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة، وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للأهمية التي تحققها والممثلة في عدة نقاط أهمها : [10]

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابيا علي مستوي الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- تسهيل إجراء الإتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة وكذلك مع المنظمات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمات.
- تقليل إستخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المنظمة.
- كما أن تقليل إستخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الإستفادة منها في أمور أخرى .

وقد أوضح (Daft) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها بالأتي: [11]

- المساعدة في إتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر وبسرعة لمتخذي القرار
- تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها.
- تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
- سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان.

خامساً: وظائف الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الشركات و مجالات عملها و على الإدارة و استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة و أصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض و التمكين و الإدارة القائمة على الفريق...، و يمكن القول أن الثورة الرقمية قد أدت إلى تغييرات عميقة و واسعة في بيئة الأعمال و أساليبها وطريقة تنظيمها و مصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير، و يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يأتي: [12]

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

– الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
– الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الأنترنت.
– الانتقال من الرقابة التقليدية (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية أول بأول.
– الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف ما يلي[13]:

التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:
– أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة ، المرنة، الآنية ، قصيرة الأمد ، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
– أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
– أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

كما تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني ، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، الأسواق،المنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

التنظيم الإلكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

الرقابة الإلكترونية: إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين ، العاملين ، الموردين ، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.

القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:[14]

– **القيادة التقنية العملية** :حيث ترتكز في نشاطاتها على إستخدام تكنولوجيا الأنترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملاءمتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، البرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة الى تغيير الاوضاع، واتخاذ القرارات الاستباقية.

– **القيادة البشرية الناعمة** : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ، والوصول إلى السوق ، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

– **القيادة الذاتية** : ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، التركيز على انجاز المهمات ، الرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

المحور الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

أولاً: مبادئ الإدارة الالكترونية:

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي[15]:

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا للإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها؛
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع؛
- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة؛
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.

التركيز على النتائج ونقصد بهذا المبدأ أن إهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيرًا فلسفة العمل أوالشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، " أن التكنولوجيا تم توطينها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن إنهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء ليبين أن التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان إستردتا قوتهما في أقل من نصف قرن "

وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

التغير المستمر وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

تخفيض التكاليف وهذا بعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخد مات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدةكلما كثر عددهم.

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، فالغاية هي إستخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي[16].

المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والإستعانة بالجهات الإستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن إلتزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن

نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الإتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أودمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية

وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الإنتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الإعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة. كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

المتطلبات البشرية[17]:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن إستثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع و في أي منظمة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث

يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي إكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى العنصر البشري . و تتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية و الفنية والمهارية المؤهلة (know-how) لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات، توصيلات، تشبيك، تصليحات، تطويرات لاحقة) أو البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات تطبيق ....الخ).

المتطلبات التقنية [18]:

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء الجامعية، آما يمكنه أن يحقق نتائج آبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بالإضافة إلى التعليمية، لكن هذا الاسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية. ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات وتقنيات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، آما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الهاتف الخلوي مع الإنترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل(SMS)، وبروتوآول الإتصال بالإنترنت(WAP)، والوسائط المعلوماتية الأخرى. ويمكن تصنيف بعض المكونات المادية للبنية التحتية التقنية للإدارة الإلكترونية إلى:

تقنيات الإتصال: تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين وهما:

أ) قنوات الإتصال: تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواءً عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعة عالية.

ب) محطات الإتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم: وتمثل العنصر المتحكم بتقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة لوظائف المحطة.

تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته :ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية ما يلي:

أ) المكونات المادية: وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها، والتي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها؛

ب) المكونات المنطقية: وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافها؛

ج) مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى الجامعة مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالأجهزة التقنية المختلفة.

شبكات الحاسب الآلي: تعني آلة شبكة هنا توصيل مجموعة من الحاسبات معاً بواسطة سلك أو كيبل بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات:

أ) شبكة الأنترنت (Internet): هي الشبكة العنكبوتية (world wide web).

ب) شبكة الإنترانت(Intranet) : وتعرف بأنها الشبكة الداخلية لأي منظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات.

ج) شبكة الإكسترانت(Extranet) : وتعرف بأنها شبكة إنترنت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفاً بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترانت.

المتطلبات الأمنية[19]:

وهي توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد وذلك إما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور.

ثالثاً: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط "الإدارة الإلكترونية" لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع "الإدارة الإلكترونية" التمّتع بفكر شامل و محيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ و تعيق خطة عمل و تنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية[20]:

– التخبط السياسي و الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" و في بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الإلكترونية؛

– عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدّني العائدات المالية الحكومية؛

– تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ "للإدارة الإلكترونية"؛

– الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ "إستراتيجية الإدارة الإلكترونية"؛

– مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

– عدم إستعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والإتصال السريع بالبنية التحّتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت نظرا للأزمات الإجتماعية–الإقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.

– نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والإتصالات الدولي للجهود الحكومية إلزامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير العديد من المتطلبات سواء المتعلق منها بعملية التنظيم وإدارة التحول أو المتعلق بالموارد البشرية والإمكانات المادية، وعدم أو ضعف وجود تلك المتطلبات يشكل عائقا من عوائق التحول، ومن أهم هذه المعوقات[21]:

- إختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة؛
- عدم إقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته؛
- عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات؛
- عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة؛
- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها؛

- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية؛
- عدم وجود وعي حاسوبي و معلوماتي عند بعض الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية؛
- ضعف إهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكتروني؛
- عدم تهيئة بيئة العمل الإدارية.

رابعاً: سبل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك إمكانية لنجاح تطبيق هذا المشروع ويعتمد نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمختلف أنواعها على مدى ملاءمتها للواقع، وفرص تطويره في الإدارة حيث يتم تنفيذها، وعلى حجم الجهود اللازمة لتحديث الإدارة لتحقيق فرصة ممكنة للإستثمار الفعال لهذه التطبيقات، ومن هنا تبرز أهمية البدء بالتطبيقات ذات فرص النجاح العالية، وخاصة في الإدارات التي تعاني الإدارة العامة فيها من مشاكل متعددة لا يجوز تجاهلها، إذ لا يكفي إستخدام التقنية المتقدمة، وزيادة حجم الإستثمار، أو الزج بكادر من خارج الإدارة، بل يجب أن تأخذ الحلول المعتمدة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية قوتها من الإدارة نفسها، وأن تصمم لتطويرها، إنطلاقًا من الإعتراف بنقاط قوتها وضعفها.

ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات إلى تحقيق فوائد ومكتسبات على المستويين التنظيمي والإداري لمصالح وأجهزة المنظمة بمختلف أنواعها، وتدعم قدرتها للوصول إلى أهدافها، وفيما يلي بعض المقترحات التي قد تيسر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة[22]:

- -وضع خطط عمل لتقليص الفجوة الإلكترونية داخل كل إدارة؛
- توضيح خطط الإدارة الإلكترونية وأهدافها للموظفين؛ للإسهام في سرعة تطبيقها من قبلهم؛
- إعادة هندسة العمليات الإدارية (دمج أو إلغاء بعض الإدارات أو الأقسام)؛ لكي تلائم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تطوير إستراتيجية تنمية المعلومات، لأجل التحول لإقتصاد المعلومات والمعرفة كما تضيف الباحثة بعض المقترحات، وهي :
- توفير الوظائف التقنية للقضاء على قلة الكوادر المؤهلة؛
- توفير المعلومات والأنظمة على الموقع الإلكتروني؛

- السرعة في طرح التشريعات الخاصة بالإدارة الإلكترونية؛
- تطوير برامج حماية أمن البيانات والمعلومات وسريتها.

الخاتمة:

ان الإدارة الالكترونية تبنتها العديد من الدول الى أن الدول الاجنبية هي التي كانت السباقة في تبني مدخل الإدارة الالكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى الى مستوى طموحات المواطن ووفق ماتتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر , لذا كان لزاما على الإدارات العربية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها وأضحى أمرا لابد منه كأالية لتنمية وتطوير الخدمة العمومية بأقل التكاليف وبجودة عالية .

النتائج:

توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج يمكن صياغتها في ما يلي:

- قد حان الوقت للنهوض بالقطاعات والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، وأن تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لا اختيارية لمواكبة التطورات العالمية والدخول للاقتصاد الجديد؛
- أن هناك ضعف كبير في البنية التحتية لمختلف شبكات الاتصال التي تعتبر من المتطلبات الأساسية لنحاج هذه الأخيرة؛
- عدم إعطاء قدر كافي من التوعية والاهتمام بمشروع تطبيق الإدارة الالكترونية؛
- يتطلب نجاح مشروع الإدارة الالكترونية تعاوني كلي وتام بين مختلف الشرائح من حكومة ومؤسسات وعنصر بشري عامل أو مستفيد؛
- إن غياب ونقص الدعم المادي من المسؤولين والحكومات يثبط ويعرقل أي تفكير لإقامة مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية.

المراجع:

[1]– رأفت رضوان. التجارة الالكترونية ، رئيس مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار، القاهرة ، ص3.

[2]– نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية . 2004، ص127.

[3]– رأفت رضوان. التجارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص3.

[4]– علاء عبد الرزاق محمد السالمي، نظم دعم القرارات، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 235.

[5]– حماد مختار،" تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2007 ص: 06.

[6]– محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،مصر، ص 162-166 .

[7]– إبراهيم العيسوي ، التجارة الالكترونية ، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 32.

[8]–وزاع محمد، " الإدارة الإلكترونية وأثرها على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية(دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر فوع موبيليس)" ، رسالة ماجستير تخصص الإقتصاد التطبيقي في إدارة الأعمال والمالية، جامعة المدية، 2013 ص : 32.

[9]– كلثم محمد الكبيسي، " متطلبات تطبيق الإدارة الإكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإكترونية في دولة قطر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الأفتراضية الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2008، ص ص : 39-40.

[10]– علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية/ الطبعة الأولي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 36-37.

[11] Daft L. Richard, (2003), Management, 6th ed., Thomson South-Western, USA p 14.

[12]– نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية "الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، مرجع سبق ذكره ، ص 235

[13]– عشور عبد الكريم، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجيستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، كلية الجقوق و العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، 2009-2010،ص31

[14]– عشور عبد الكريم، دور الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مرجع سبق ذكره ، ص 32-33

[15] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر «بن يوسف بن خدة" كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007 ، ص: 14-15.

[16] موسي عبد الناصر، أ.محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، جامعة بسكرة – الجزائر، مجلة الباحث، العدد9، 2011، ص،ص: 90، 91.

[17]"محمد جمال" أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجيستر ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة، 2009م، ص،ص: 73، 74.

[18] ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة الماجستير في الدراسات التربوية (تخصص : إدارة تربوية)، جامعة الدول العربية– القاهرة، 2011، ص، ص: 57، 58.

[19] محمد بن سعيد محمد العريشي، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، مذكرة ماجستير ، جامعة أم القرى ،المملكة العربية السعودية، 2008 م، ص: 64.

[20] كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الإفتراضية الدولية ، 2008، ص، ص: 47،48.

[21]عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال، الرياض، 2008، ص،ص : 26،27.

[22] نوال بنت صالح بن ناصر السحيباني، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كلية العلوم الإجتماعية–الرياض، 2009م، ص،ص: 39، 40.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

المؤسسات المالية الإسلامية ودورها في دعم الصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي.

د.مسعودة نصبة جامعة بسكرة
د.فلة عاشور جامعة بسكرة

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى انتشار المؤسسات المالية الإسلامية عالميا حتى صارت واقعا فرض نفسه في ساحة الاقتصاد العالمي بهدف تحسين مصداقية الصيرفة الإسلامية وصناعة التمويل.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في التعريف بهذه المؤسسات وتصنيفها ثم دراسة واقعها.

نتائج الدراسة: رغم الجهود الحثيثة التي تقوم بها هذه المؤسسات للرقي بالصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي إلا أنها واجهت ولا زالت تواجه في مسيرتها العديد من التحديات والمعوقات حالت دون تحقيقها لأهدافها التنموية بالقدر المأمول، الأمر الذي يحتم عليها اتخاذ الإجراءات المناسبة للخروج إلى فضاء العالمية بقوة أكبر، تجعل منها محط أنظار باقي المؤسسات المالية العالمية التقليدية، حيث يعد تكامل هذه الهيئات والمؤسسات تطورا علميا يتناسب دورها والاحتياجات المستقبلية لبيئة العمل المصرفي الإسلامي وصناعة المال الإسلامية.

Abstract : This study aims at clarifying the extent of the spread of Islamic financial institutions globally until it has become a reality imposed itself in the arena of the global economy in order to improve the credibility of Islamic banking and finance industry.

Study Methodology: The analytical descriptive approach has been based on the definition of the institutions, their classification, and the study of their reality.

The results of the study: Despite the efforts of these institutions to promote the Islamic financial industry and the Islamic banking business, it has faced and still faces many challenges and obstacles in its path that prevented it from achieving its development goals as much as hoped, which necessitates taking the appropriate measures to exit to the international space strongly Akbar, which makes it the focus of the rest of the traditional international financial institutions, where the integration of these bodies and institutions scientific development commensurate with the role and future needs of the Islamic banking environment and the Islamic financial industry.

تمهيد:

تعتبر الصناعة المالية الإسلامية صناعة ناشئة، مقارنة بنظيرتها التقليدية التي بدأت أعمالها قبل قرنين من الزمان، و بالتالي فهي بحاجة ماسة إلى بناء نفسها حتى تقوى وتستطيع تحقيق الهدف المطلوب منها، وهذا في حد ذاته تحد كبير للغاية في ظل التنافس المتزايد لاعتبارات النشأة الحديثة أو لاعتبارات العولمة وتحرير تجارة الخدمات، والنظر إلى هذا التحدي يتطلب مواجهة مع الذات لكل مؤسسة مالية إسلامية ولكل بنك على حدي، إلا أن هذا الأمر أصبح حقيقة، وانتشرت هذه المؤسسات المالية الإسلامية عالميا حتى صارت واقعا فرض نفسه في ساحة الاقتصاد العالمي بهدف تحسين مصداقية الصيرفة الإسلامية وصناعة التمويل.

إشكالية البحث: بناءا على ما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث في السؤال التالي: **إلى أي مدى تدعم المؤسسات المالية الإسلامية الصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي؟**

فرضية البحث: كمحاولة للإجابة على الإشكالية المطروحة تصاغ الفرضية التالية، والتي يسعى البحث إلى اختبار مدى صحتها:

لقد دعمت المؤسسات المالية الإسلامية الصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي ولا زالت، رغم ما تواجهه من تحديات ومعوقات.

خطة البحث: ارتباطاً بموضوع البحث ولتحقيق أهدافه، تم تقسيم البحث إلى أربع أقسام، تناول القسم الأول منها مؤسسات البنية التحتية الداعمة للصناعة المالية الإسلامية، أما القسم الثاني فخصص لمؤسسات البنية التحتية الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي، أما القسم الثالث فيتناول الجوانب المتعلقة بتصنيف المؤسسات المالية الإسلامية والتحديات التي تواجهها، والقسم الرابع والأخير فقد خصص لدراسة واقع الصناعة المالية الإسلامية حسب البيانات الصادرة عن المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.

أولا: مؤسسات البنية التحتية الداعمة للصناعة المالية الإسلامية[1]:

شهدت الصناعة المالية الإسلامية في السنوات الأخيرة تأسيس العديد من المؤسسات الدولية الداعمة التي تعكس عالمية هذه الصناعة، ومن أهمها في الوقت الحالي:

أ. **هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية** (Accounting And Auditing Organisation For Islamic Financial Institutions(AAOIFI)[2]: تم

تأسيسها في أول صفر 1410هـ الموافق لـ26 فيفري 1990م في الجزائر، وتم تسجيلها في دولة البحرين في 11 رمضان 1411هـ الموافق لـ 27 مارس 1991م، بصفتها هيئة مالية ذات شخصية معنوية مستقلة لا تسعى للربح، ومن أهدافها تطوير معايير الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، وكذا تطوير فكر المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، عن طريق التدريب وعقد الندوات وإصدار النشرات وإعداد البحوث والمعايير الشرعية لجهات الرقابة الإشرافية، ولها مجلس شرعي عدد أعضائه عشرون عضوا من أشهر علماء وفقهاء العالم الإسلامي، وتتجاوز عضوية الهيئة 155 مؤسسة مالية من أكثر من 40 دولة، وقد أصدرت الهيئة ثلاثين معيارا شرعيا لجميع المنتجات الإسلامية، بالإضافة إلى معايير محاسبية إسلامية.

2. مجلس الخدمات المالية الإسلامية Islamic Fnancial Services Board

IFSB هو هيئة دولية تضع معايير لتطوير وتعزيز صناعة الخدمات المالية الإسلامية وذلك بإصدار معايير رقابية ومبادئ إرشادية لهذه الصناعة التي تضم بصفة عامة قطاع البنوك، سوق المال، والتكافل (التأمين ^{3} الإسلامي)، ويعد مجلس الخدمات المالية الإسلامية أبحاثا تتعلق بهذه الصناعة، وينظم ندوات ومؤتمرات علمية للسلطات الرقابية وأصحاب الاهتمام بهذه الصناعة، وقد صدر قانون عام 2002م في ماليزيا بإنشائه كمنظمة دولية ذات امتيازات خاصة، وافتتحت أعماله في نوفمبر 2002م[4]، ركَّز هذا المجلس أيضاً على تنمية وتطوير أدوات وصكوك إدارة المخاطر الإسلامية من خلال التدريب على البحوث والمساعدة التقنية[5].

3.السوق المالي الإسلامي الدولي (International Islamic Financial Market) (IIFM)[6]:

هذا الجهاز إداري مهمته تطوير وتنمية وتوجيه السوق المالي الإسلامي الدولي واعتماد الأدوات المالية المتداولة والترويج للفكرة في المحافل الدولية والمصرفية، صدر مرسوم ملكي في مملكة البحرين برقم 23 لسنة 2002 بتأسيسه كشخصية اعتبارية في 06/02/ 1423 هـ الموافق 2002/08/11م.

4.المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (General Council For Islamic Banks And Financial Institutions) (CIBAFI)[7]: هذا الجهاز هو بمثابة اتحاد مهني للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية يستهدف التعريف والتوثيق للعمل المصرفي الإسلامي وتمثيل مصالح مؤسساته عالميا، وقد انبثق كتطور طبيعي لاجتماعات البنك الإسلامي للتنمية مع البنوك الإسلامية

خلال (17 عاما)، وصدر المرسوم الملكي في مملكة البحرين برقم 23 لسنة 2001م الموافق 6 محرم 1422هـ بالموافقة على الاتفاق بشأن المقر بين حكومة دولة البحرين والمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.

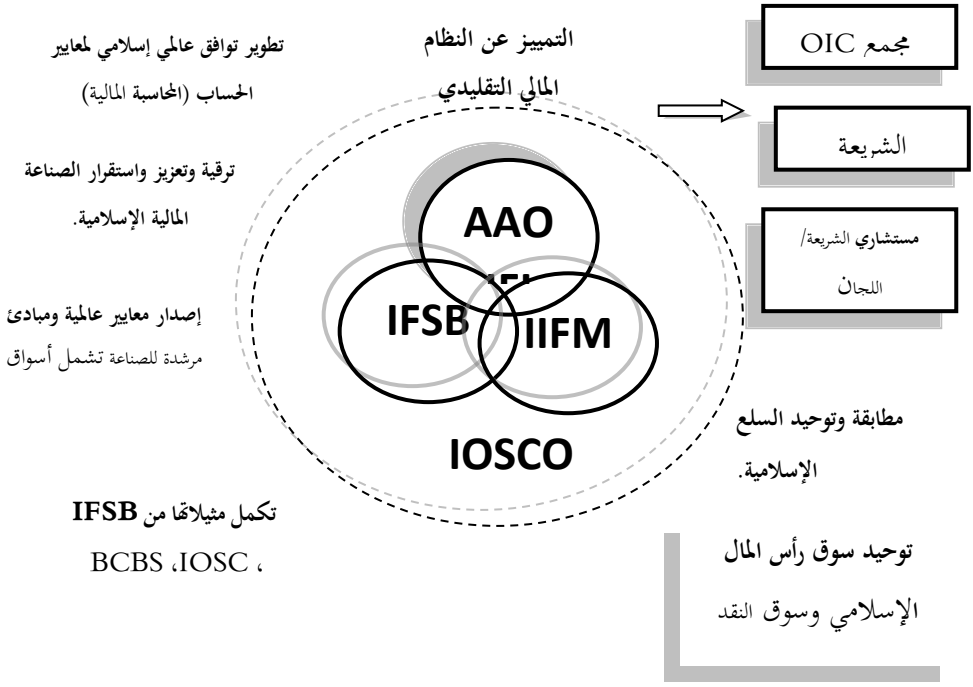
5. مركز إدارة السيولة المالية (Liquidity Management Center)[8]:

أنشأت كشركة مساهمة بحرينية رأس مالها المدفوع (20) عشرون مليون دولار أمريكي والمصرح به 200 مليون دولار أمريكي وسجلت في وزارة التجارة بمملكة البحرين في 1423/05/19 هـ الموافق 2002/07/29م، يعمل هذا المركز كذراع تشغيل للسوق المالية الإسلامية الدولية في سعيها لإيجاد سوق بينية تجعل باستطاعة المؤسسات المالية الإسلامية إدارة موجوداتها والتزاماتها بفعالية، ويوجد مركز إدارة السيولة المالية فرص استثمار قصيرة الأجل تتماشى مع الشريعة من خلال توفير أدوات تمويل تقوم على الموجودات وتتمتع بالسيولة والتداول والتي ستستخدم فيها المؤسسات المالية الإسلامية فوائض سيولتها، كما سيساعد في استقطاب وتصكيك الموجودات والمتاجرة في الصكوك من خلال عر أسعار البيع والشراء لهذه الصكوك.

6. الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف الائتماني:

اقتضت الطبيعة الخاصة للمؤسسات المالية الإسلامية أن تتضافر جهودها لإنشاء هذه الوكالة للقيام بمهام التصنيف الائتماني لهذه المؤسسات ولا يخفى أن التصنيف يعتبر مؤشرا ضروريا للحكم على أداء وكفاءة المؤسسات المالية، وقد وثق عقد تأسيس الوكالة كشركة مساهمة بحرينية لدى كاتب العدل في 1423/08/18هـ الموافق 2001/10/21م برأس مال مصرح به قدر بتسعة ملايين دولار أمريكي والمدفوع 945,000 دولار فقط.

شكل رقم 1: الإطار التنظيمي العالمي (الدولي) لسوق رأس المال الإسلامي[9]:



ثانيا: مؤسسات البنية التحتية الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي[10]:

المركز الإسلامي الدولي للتحكيم التجاري*:

لاستكمال منظومة مؤسسات العمل التمويلي الإسلامي، قام البنك الإسلامي للتنمية بالتعاون مع دولة الإمارات العربية المتحدة والمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في إنشاء المركز المشار إليه وقد تم ذلك في عام 2003م ومقره دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وكما يشير الاسم فإن الهدف الرئيس للمركز هو التوسط وحل المنازعات المالية والتجارية التي تطرأ بين مؤسسات التمويل الإسلامي، أو بينها وبين أطراف أخرى، والتي يجب أن تضبطها الأحكام الشرعية، وقد اتخذت الجمعية العمومية للمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في اجتماعها السنوي في عاصمة كازاخستان في 1424/07/04هـ الموافق 2003/09/01م قرار بالموافقة على إنشائه.

– المركز الدولي للجودة والتطهير المالي.

– المركز الدولي للتدريب والبحوث والدراسات المالية الإسلامية.

– المركز الدولي للفتوى والرقابة الشرعية.

ثالثا: الجوانب المتعلقة بتصنيف المؤسسات المالية الإسلامية والتحديات التي تواجهها

1.الجوانب المتعلقة بتصنيف المؤسسات المالية الإسلامية (شركات التأمين، وشركات الوساطة المالية الإسلامية، وصناديق الاستثمار).

إن عدد مؤسسات الأسهم المتخصصة، والمؤسسات التي تقوم بتقديم أسهم رأسمالية من خلال سوق رأس المال قليل جدا في الدول الإسلامية، وتوجه كثير من المؤسسات المالية في الدول الإسلامية جزءا كبيرا من مواردها إلى الأسواق المالية في البلدان الصناعية، ونظرا لأهمية رأس المال في المدى الطويل لتحقيق النمو الاقتصادي فإن إنشاء مؤسسات توفر أسهما – رأسمالية – يعتبر شرطا أساسيا لنجاح التمويل الإسلامي، إن على المؤسسات المالية الإسلامية أن تضع في اعتبارها التطورات التي حدثت في الأسواق المالية الدولية، ففي جميع أرجاء العالم يهجر آلاف المدخرين حسابات البنوك التقليدية والسندات الحكومية ذات العائد المنخفض ونتيجة لذلك تشهد أسواق الأسهم معدلات مرتفعة من النمو، لأن التحدي الذي تمثله هذه التطورات للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية يقتضي منها إعداد نفسها بسرعة للدخول في أسواق الأسهم التي يتزايد نشاطها وينمو بسرعة[11].

كما أن هناك بعض الجوانب التي يجب النظر إليها عند التحقق من الجودة الشرعية لهذه المؤسسات كشركات التأمين، وشركات الوساطة المالية الإسلامية وصناديق الاستثمار.

أ– ما يراعى بشأن الجوانب الشرعية لشركات التأمين الإسلامية[12]:

– وجود هيئة شرعية، عدد أعضائها، جهة تعيينها، دورية اجتماعاتها، الوقت المخصص لذلك ومحاضرها.

– علاقة الهيئة بإدارة المؤسسة، وجهة تلقى تقاريرها وعلاقتها بكل من مجلس الإدارة والجمعية العمومية.

– عملية المراجعة الشرعية من حيث مواعيدها، والخطط والوسائل المصممة لاكتشاف المخالفات، وتصحيحها وطرح البدائل الشرعية.

– الرقابة الشرعية الداخلية: وجودها وعدد المراقبين، مؤهلاتهم، وتقاريرهم.

– التدريب وبرامجه ومستواه وكميته وجدواه.

- دور الهيئة في حساب الزكاة أو إخراجها.

-تجسيد الهوية الإسلامية للمؤسسة.

-إجراءات تطهير المكاسب مما يشوبها.

-كيفية استثمار أموال محفظة التأمين.

-طريقة معالجة الفائض التأميني.

-طريقة معالجة العجز في التعويضات.

ب- ما يراعى بشأن شركات الوساطة المالية[13]:

-وجود هيئة شرعية، عدد أعضائها، جهة تعيينها، دورية اجتماعاتها، الوقت المخصص لذلك ومحاضرها.

-علاقة هيئة بإدارة المؤسسة، وجهة تلقى تقاريرها وعلاقتها بكل مجلس الإدارة والجمعية العمومية.

-عملية المراجعة الشرعية من حيث مواعيدها، الخطط والوسائل المصممة لاكتشاف المخالفات، تصحيحها وطرح البدائل الشرعية.

-معايير وضوابط تصنيف الشركات المساهمة المختلطة بالحرام والتي تتبعها الشركة إذا ما أرادت الاستثمار في شركات مختلطة.

-معايير وضوابط التخلص من الحرام.

-معايير وضوابط تداول أسهم الشركات ووحدات الصناديق والصكوك الاستثمارية.

-المعايير المستخدمة سواء في مجال المحاسبة أو الضبط الشرعي.

- التدريب وبرامجه ومستواه وكميته وجدواه.

- دور الهيئة في حساب الزكاة أو إخراجها.

ج- ما يراعى بشأن صناديق الاستثمار[14]:

وجود هيئة شرعية، وعدد أعضائها، وجهة تعيينها، ودورية اجتماعاتها، والوقت المخصص لذلك ومحاضرها، ومراعاة الضوابط الشرعية التي تضعها الهيئة لتداول أسهم الشركات ووحدات الصناديق الاستثمارية[15].

- الرقابة الشرعية الداخلية، وجودها وعدد المراقبين، مؤهلاتهم، تقاريرهم، والأدلة المعتمدة لإجراءات الرقابة، والمستوى النوعي لها.

– التحقق من الالتزام بتجنب النشاطات الممنوعة، بعد تكوين قائمة يعدها القائمون على الصندوق لاستثمارات ليس في نشاطها الأساسي ما هو محرم، وضآلة عنصر الحرام في الاقتراض والإيداع، والعبرة بما تقرر الهيئة الشرعية في تلك القائمة.

دور الهيئة في حساب الزكاة أو إخراجها، والنظر في وجوه الصرف أيضا.

المصلحة الاجتماعية مثل العناية بالمؤسسات الصغيرة و المستهلكين.

إجراءات تطهير المكاسب مما يشوبها.

قيام مدير الصندوق بإجراءات تطهير المكاسب.

إبراز الهوية الإسلامية في التسويق والتنويه بقرارات الهيئة.

مستوى نشرة الصندوق ووثائق الإصدار ووضوح شروط الإصدار للمكتتبين إضافة إلى الضوابط الشرعية الصادرة عن الهيئة.

وتتمثل النقاط السابقة في إجراءات عمل المصنف الشرعي، ويجب عدم إغفال أي منها لأهميتها في التأثير في درجة التصنيف الشرعي للمؤسسة أو الصندوق.

2. التحديات التي تواجه المؤسسات المالية الإسلامية وسوق رأس المال الإسلامي:

أ. التحديات التي تواجه المؤسسات المالية الإسلامية: انتشرت المؤسسات المالية الإسلامية عالميا حتى صارت واقعا فرض نفسه في ساحة الاقتصاد العالمي، وقد واجهت هذه المؤسسات في مسيرتها تحديات ومعوقات حالت دون تحقيقها لأهدافها التنموية بالقدر المأمول[16]، ومن هذه التحديات التي تواجه الصناعة المالية الإسلامية بشكل عام ما يلي[17]:

–باستثناء مجموعة من المؤسسات الإسلامية خاصة الحديثة، فإن معظمها يعاني من صغر ومحدودية حجم رأسمالها، ولما كان حجم رأس المال يمثل عنصرا أساسيا في القدرة على المنافسة مع مؤسسات التمويل الأخرى، فإنه يتوجب على المؤسسات المالية الإسلامية أن تسعى حثيثا إلى زيادة رأسمالها أو الدخول في عملية الاندماجات لتكون مؤسسات مالية قادرة على المنافسة والثبات عالميا، ويزداد الوضع إلحاحا في ظل الإقبال الكبير للبنوك التقليدية لفتح فروع إسلامية أو بنوك كاملة تابعة لها.

– للسبب أعلاه ولكون معظم موارد المؤسسات الإسلامية التجارية هي موارد قصيرة الأجل، فإنها تجنح إلى التمويل قصير الأجل في مجالات تمويل التجارة ونحوها، ويبقى الطلب على التمويل متوسطا وطويل الأجل لصالح المشروعات الإنتاجية والخدمية غير مغطى من قبل هذه المؤسسات، مما يضعف قدرته على التنافس في هذه السوق، فإن التحدي يكمل في قدرة هذه المؤسسات على

ابتكار أدوات مالية لسد هذه الفجوة، تستعمل لتعبئة موارد من السوق لهذا الغرض، ونجاحها في إيجاد وسائل كفؤة لإدارة السيولة.

– ضعف قدرة إدارات البحوث التابعة للمؤسسات الإسلامية على تطوير أدوات مالية وفق أحكام الشريعة الإسلامية، تمثل أوعية لاستيعاب السيولة، وتستجيب للطلب المتزايد على التمويل الإسلامي، فالمنتجات المالية الإسلامية المتداولة حاليا للتمويل قصير الأجل المتمثلة في المرابحة ومشتقاتها، وتلك التي تعنى بالتمويل متوسط وطويل الأجل كالمشاركة والإجارة والبيع لأجل والاستصناع وبيع السلم ونحو ذلك، لا تفي بالحاجة المتزايدة لمثل هذا النوع من التمويل ولعجز مؤسسات التمويل الإسلامي عن القيام بهذا الدور، وقد اتجهت بعض البنوك التقليدية إلى فتح نوافذ ومنتجات إسلامية تحتاج إلى كثير من المراجعة في الجوانب الشرعية.

– ضعف دور هيئات الرقابة الشرعية في مواكبة التطورات المتسارعة في الصناعة المالية الإسلامية وانتشار البنوك، والأسواق والمؤسسات المالية الإسلامية بمعدل لم يسبق له مثيل في العالم.

–تعاني البنوك والأسواق والمؤسسات المالية الإسلامية من نقص في الكوادر المؤهلة والمدربة في مجال الصيرفة والتمويل الإسلامي ومجهودات التدريب، التي تتم سواء على مستوى معاهدة التدريب وإدارات التدريب لتلك البنوك لا تفي إلا بالقليل، وعليه فإنه من المناسب أن تضع هذه المؤسسات برنامجا موحدا للتدريب، تشترك كلها في تمويله لتطوير الكوادر البشرية بطريقة علمية، وفي هذا الخصوص فإنه من الأهمية بمكان أن تتبادل هذه المؤسسات خبراتها، وتجاربها مع بعضها بعضا لاسيما الناشئة منها، عن طريق نظام انتداب الموظفين بما من شأنه نقل الخبرات وتبادلها بين تلك المؤسسات، إضافة إلى ضرورة توحيد الفتاوى والمعايير المحاسبية تلبية لمقتضيات التعامل في سوق رأس المال الإسلامي للخروج بتلك المؤسسات إلى فضاء العالمية[18].

ب.تحديات تواجه سوق رأس المال الإسلامي: يمكن إيجاز أهم التحديات التي تواجه نشاط سوق رأس المال الإسلامي فيما يلي[(19)]:

– ضعف الروابط القانونية والفنية والتكنولوجية بين أسوق رأس المال الإسلامية.

–محدودية المنتجات الإسلامية المبتكرة والمجازة شرعا، وعدم تغيير الأنظمة الضريبية وقوانين الاستثمار غير المناسبة لنشاطها، وبطء معالجة التفاوت في هذه الأنظمة والقوانين من بلد إلى آخر.

– فقدان الإطار الذي يتلاقى في عرض الأموال المتوافرة لدى العالم الإسلامي مع عنصر الطلب على تلك الأموال، ضمن نطاق الأرضية المشتركة للتلاقي المباشر بين المستثمرين وطالبي التمويل.

– غياب عملة موحدة للتعامل المباشر دون الحاجة إلى وسطاء الدفع والتغطية، والتحويل والتداول في معظم البلدان العربية والإسلامية.

–يكمن نجاح أي سوق من أسواق المال في قدرته على تخصيص الموارد المالية بكفاءة عالية، وتوجيهها لتمويل مشروعات القطاع العام طويلة الأمد ومشروعات القطاع الخاص في مجالي الإنتاج والخدمات، ولهذا السبب يمارس سوق رأس المال النشط دورا مهما في تقليل المخاطر وحفز النمو الاقتصادي، ولما كانت البنوك الإسلامية لا تستطيع ولوج سوق رأس المال التقليدي، وذلك لعدم انضباط ذلك السوق بالضوابط الشرعية، فإن وجود سوق رأس المال إسلامي في غاية الأهمية، والمحاولات القليلة نسبيا لإصدار صكوك إسلامية رغم نجاحها، فإنها واجهت معضلة غياب السوق الثانوية التي تسمح بتداول الأدوات المالية الإسلامية[20].

ويشهد القرن الحادي والعشرون دراسات وبحوثا لتوحيد نشاطات أسواق رأس المال الإسلامية من قبل بعض الدول العربية والإسلامية، لأن في توحيد الأسواق مصلحة عامة بحيث تسهل التقاء عرض الأموال مع الطلب عليها، الأمر الذي قد يؤدي إلى زوال مديونية العالم العربي للعالم الغربي، حيث إن الموجودات الأجنبية للعالم العربي في الخارج تفوق ما على العالم العربي من ديون هائلة للعالم الغربي، فبوجود سوق مالية إسلامية نشطة موحدة الإجراءات والقوانين يسهل انتقال هذه الموجودات إلى العالم العربي على شكل استثمارات عن طريق الأدوات المالية الإسلامية، ومن أهم الأمور التي تساعد على التغلب على التحديات التي تواجه أسواق رأس المال الإسلامية ما يلي[21]:

– إيجاد عملة موحدة مثل الدينار الإسلامي، وهو وحدة حسابية تسهل تسويق الإصدارات من الأدوات المستحدثة، بحيث لا يتأثر الاستثمار في هذه الأوراق بالتقلبات الحادة في أسعار صرف العملات.

– إصدار تشريعات وقوانين من قبل الدول الإسلامية والعربية للتعامل مع الأدوات المالية الإسلامية المستحدثة.

رابعا: واقع الصناعة المالية الإسلامية حسب البيانات الصادرة عن المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

1. مؤشرات حول صناعة المال الإسلامي[22]:

إن حجم الموجودات للمؤسسات المالية الإسلامية وصل عام 2008 حسب البيانات الصادرة عن المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية إلى 74.5 بليون دولار أمريكي مقارنةبـ583.1 بليون دولار أمريكي عام 2007.

وتشير التقديرات الأولية لأسواق رأس المال الإسلامية أن هناك أكثر من 300 مؤسسة مالية إسلامية منتشرة في أكثر من 75 بلداً، وأن حجم هذه الموجودات (أصول المؤسسات المالية الإسلامية) بلغ حوالي 823 بليون دولار أمريكي في عام 2009، ليرتفع إلى 895 بليون دولار في عام 2010 بنسبة 8.85%، ويتضاعف هذا الحجم في عام 2015 ليصل إلى 1.5 ترليون دولار، أما معدلات النمو فقد حققت زيادة بمقدار 28.4 عام 2008، وقد كان متوسط معدل النمو خلال الفترة من 2002 إلى 2008 في حدود 32%، ومن المتوقع أن تستمر هذه الصناعة في النمو بمعدلات تتراوح بين 10-15% [23].

إن التحديات التي تواجهها صناعة المال الإسلامي تمثلت في عدم كفاية الكوادر المدربة، بالإضافة إلى نقص في أعداد أعضاء الهيئات الشرعية، وتضارب الفتاوى في بعض الأدوات المالية الإسلامية.

إن عدد المؤسسات المالية الإسلامية في العالم والذي فاق700 مؤسسة، وتشكل البنوك الإسلامية منها ما نسبته 41% وهي مقيدة بحكم الجهات الإشرافية والرقابية في غالب الدول بوجود هيئة شرعية تابعة لها، وذلك يشكل أهمية خاصة وعبء على هذه الهيئات الشرعية، ويلفت النظر لجدوى الاهتمام بتوفير معايير تحاكي أفضل ممارسات قواعد الحكومة والمؤسساتية.

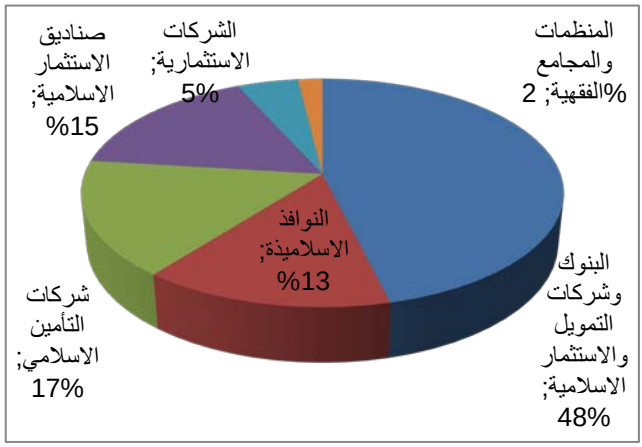
إن استشراف المستقبل بالاعتماد على معدلات النمو المرتفعة بالرغم من قلة حجم الموجودات التابعة للمؤسسات المالية الإسلامية مقارنة مع حجم الموجودات للمؤسسات المالية التقليدية، وتنامي رؤوس الأموال المستثمرة في هذا الاتجاه مع وجود تركز لهذه الصناعة في الدول الناشئة خاصة ومع الأزمة المالية العالمية التي أعطت الضوء الأخضر لنداء البدائل يقودنا إلى استشراف المستقبل في صناعة المال الإسلامي مع الأخذ بغين الاعتبار حجم المسؤولية المترتبة على قيادة العمل المالي الإسلامي.

إن الاسترشاد بمقاصد التشريع وفقه المصالح والأولويات من شأنه أن يضعنا في دائرة المسؤولية لرسم معالم الطريق المستقبلي والتحفيز على البناء المتكامل للقواعد التي من شأنها أن توجه الصناعة بما يحفظ إنجازاتها ويؤهلها للمرحلة القادمة.

2. التحليل العام للهيئات الشرعية[24]:

يدرس الواقع الحالي للهيئات الشرعية،احصاء 621 عالماً موزعين في 40 دولة حول العالم، ويشغلون 1767 منصباً في الهيئات الشرعية التابعة لحوالي 478 من المؤسسات الإسلامية بمختلف أنواعها (مصارف إسلامية، شركات تمويل واستثمار إسلامية، نوافذ إسلامية، شركات تكافل، صناديق استثمارية، شركات استشارية شرعية، ومنظمات ومجامع فقهية ..)، وتشكل البنوك الإسلامية وشركات التمويل الإسلامية طبقا للشكل رقم الموالي نسبة 48% من إجمالي المؤسسات المالية الإسلامية، ويليها شركات التأمين الإسلامي بنسبة 17%، ثمَّ صناديق الاستثمار الإسلامية بنسبة 15% والنوافذ الإسلامية بنسبة 12%، أما الشركات الاستشارية وأيضاً المنظمات والمجامع الفقهية فهما يشكلان نسبة بسيطة هي 5% و 2% على التوالي.

شكل رقم (2): أنواع المؤسسات المالية الإسلامية



المصدر: الاستشارات المالية الإسلامية- BDO JORDAN المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية تقرير حول الهيئات الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بالتعاون مع تحليل الواقع وآفاق المستقبل

وبناء على ذلك تمَّ تقسيم البيانات المتاحة إلى أربع مجموعات كما يلي:

1- المجموعة الأولى: البنوك الإسلامية وشركات التمويل والاستثمار الإسلامي والنوافذ الإسلامية.

2- المجموعة الثانية: شركات التأمين الإسلامي.

3- المجموعة الثالثة: صناديق الاستثمار.

4-المجموعة الرابعة: مؤسسات أخرى (الشركات الاستثمارية الشرعية والمنظمات والمجامع الفقهية.

ويظهر الجدول رقم (1) أن 59% من مناصب أعضاء الهيئات الشرعية تتركز في المجموعة الأولى المتعلقة بالبنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية، يليها 16% من المناصب تتركز في المجموعة الثانية المتعلقة بشركات التأمين الإسلامي (التكافل) أما مناصب أعضاء الهيئات الشرعية في مجموعة صناديق الاستثمار فهي بنسبة 12%.

جدول رقم (1): عدد العلماء والمناصب حسب المجموعات

المجموعة	عدد العلماء	عدد المناصب	النسبة	عدد الدول
البيانات الإجمالية	621	1767		40
المجموعة1: البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية	434	1040	59%	38
المجموعة 2: شركات التأمين الإسلامي (التكافل)	184	276	16%	19
المجموعة 3: صناديق الاستثمار الإسلامية	57	213	12%	12
المجموعة 4: أخرى	144	238	13%	16

المصدر: المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

يلاحظ وجود تكرار العالم الواحد في أكثر من مجموعة، ويلاحظ تكرار المؤسسات المالية الإسلامية بحسب المجموعة في الدول.

لقد بينت النتائج أنَّ أعضاء الهيئات الشرعية العشرين الأوائل في الصناعة الإسلامية بمجموع مؤسساتها يشكلون 3% من المجموع الكلي البالغ عددهم 621 عضو، يشغلون 708 منصباً في الهيئات الشرعية من أصل 1767 منصباً أي ما نسبته 40%، وذلك من خلال تواجدهم في 26 دولة من أصل 40 دولة 487 مؤسسة أي ما نسبته 60%، ويشغل أعضاء الهيئات الشرعية العشر الأوائل في الصناعة 510 منصباً، أي ما نسبته 73% من مجموع العشرين الأوائل البالغ عددهم 708، كما يشغل أعضاء الهيئات الشرعية الخمس الأوائل 271 منصباً أي ما نسبته 52%. وتتفق مجموعات البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية (المجموعة الأولى)، وكذلك مجموعة شركات التأمين الإسلامي (المجموعة الثانية)، في اتجاههما العام مع النسب المذكورة أعلاه في الصناعة المالية الإسلامية عموماً.

جدول رقم (2): توزيع الأوائل من العلماء ومناصبهم حسب المجموعات

	كامل الصناعة	المجموعة 1: البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية	المجموعة 2: شركات التأمين الإسلامي	المجموعة 3: صناديق الاستثمار الإسلامية	المجموعة 4: أخرى
عدد العلماء الإجمالي	621	434	184	57	144
عدد المناصب الإجمالي	1767	1040	276	213	138
العشرون الأوائل:					
عدد مناصب العشرين الأوائل	708	430	90	165	109
نسبة مناصب العشرين الأوائل	40%	41%	23%	77%	46%
العشرة الأوائل:					
عدد مناصب العشرة الأوائل	510	318	60	125	81
نسبة المناصب من العشرة الأوائل	76%	74%	67%	76%	74%
نسبة المناصب من إجمالي المجموعة	29%	31%	22%	59%	34%
الخمس الأوائل:					
عدد مناصب الخمسة الأوائل	371	229	40	80	54
نسبة المناصب من الخمسة الأوائل	52%	53%	44%	48%	50%
نسبة المناصب من إجمالي المجموعة	21%	22%	14%	38%	23%

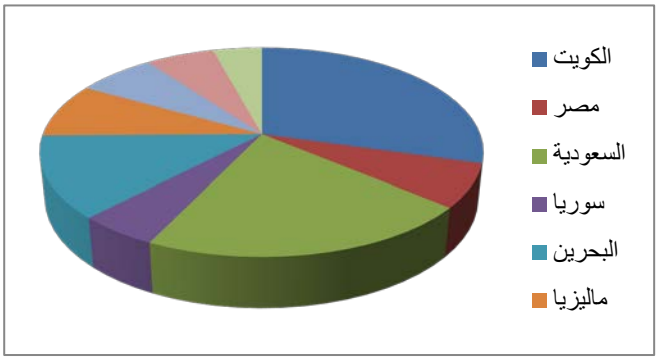
المصدر: المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

وقد تم التركيز على العينة المكونة من عشرين عالماً هم الأكثر تبوءًا للمناصب في الهيئات الشرعية، كما تمَّ استعراض المناصب التي يشغلها هؤلاء العلماء في هذه المؤسسات باختلاف أنواعها.

ويظهر الجدول رقم (2) توزيع أعضاء الهيئات الشرعية العشرين الأوائل في المجموعات الثلاثة المكونة من البنوك وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية وشركات التأمين وشركات الاستشارات الشرعية والمجامع الفقهية، أي باستثناء صناديق الاستثمار الإسلامية نظراً لأن العضوية في هذه الصناديق قد تكون أحياناً عضوية مباشرة مستقلة، كما قد تكون أحياناً أخرى عضوية غير مباشرة تابعة لعضوية المؤسسة المالية المنشئة للصناديق، كما يبين الجدول السابق أيضا نسبة مشاركات العشرين الأوائل في مختلف هذه المجموعات.

ومن حيث جنسية العلماء العشرين الأوائل في الهيئات الشرعية يتضح من الشكل رقم (3) أنَّ علماء الشريعة من الكويت يتصدرون قائمة العشرين الأوائل بواقع سبعة علماء نظراً لتوسع قاعدة المؤسسات العامة في الكويت، وتأتي السعودية في المرتبة الثانية، حيث تضم أربعة أعضاء من العشرين الأوائل، وتساهم البحرين وباكستان بعالمين اثنين في كل منها ضمن قائمة العشرين الأوائل، في حين تضم القائمة عالم واحد من كل الدول الخمس التالية: الإمارات، سوريا، مصر، العراق وماليزيا.

شكل رقم (3): جنسيات العشرين الأوائل.



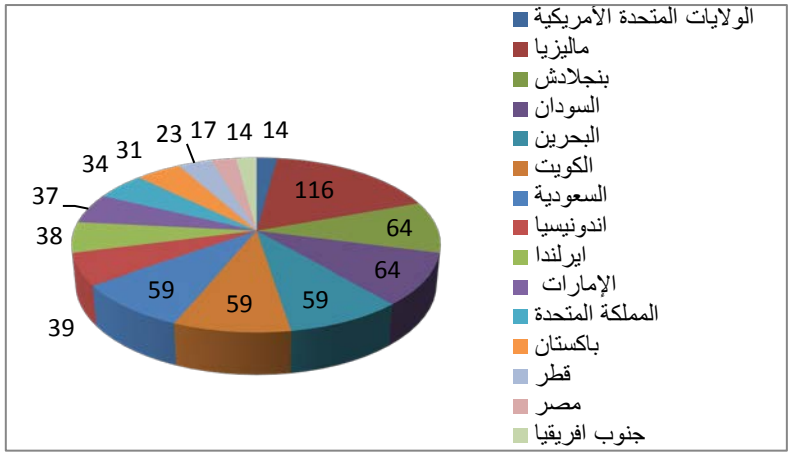
المصدر: الاستشارات المالية الإسلامية- BDO JORDAN المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية تقرير حول الهيئات الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بالتعاون مع تحليل الواقع وآفاق المستقبل

وبناء على ما سبق يسجل النقص الكبير في عدد العلماء المفروض تواجدهم على رأس المؤسسات الإسلامية القائمة، حيث أن عددهم الحالي ينحصر في 621 عالماً يشغلون منصباً شرعياً في 478 مؤسسة مالية، بينما الاحتياجات الفعلية للصناعة في الوقت الراهن يرتفع إلى 2290 عضوا شرعياً بافتراض توافر خمسة أعضاء في كل هيئة شرعية. وكذلك افتراض عدم تكرار العضوية في أكثر من مؤسسة، أماً بافتراض الحد الأدنى ثلاثة أعضاء فقط لكل مؤسسة فإن احتياجات الصناعة من العلماء تصل إلى 1434 عضو. وبهذا يتضح أن هناك نقص في عدد أعضاء الهيئات الشرعية يتراوح بين 812 و1729 عضو، أي أن عدد أعضاء الهيئات يجب أن يتضاعف مرة واحدة في حده الأدنى ومرتين في الحد الأعلى لتلبية الاحتياجات الحالية من العلماء في الصناعة، وذلك دون الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الإضافية المتوقعة نتيجة النمو الطبيعي لعدد المؤسسات المالية الإسلامية.

3. التحليل الجغرافي[25]:

يقدم العلماء أعضاء الهيئات الشرعية خدماتهم في العديد من الدول وتستقطب دولة ماليزيا بمختلف مؤسساتها حوالي 116 عالما، وتليها بنغلادش والسودان بواقع 64 عالم، ثم كل من السعودية والكويت والبحرين بواقع 59 عالم، ويبين الرسم رقم (4) أدناه العلماء الذين يقدمون خدماتهم في الدول الخمس عشر الأولى من حيث استقطاب العلماء.

شكل رقم (4): عدد العلماء الذين يقدمون خدماتهم حسب الدول



المصدر: الاستشارات المالية الإسلامية- BDO JORDAN تقرير المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية حول الهيئات الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بالتعاون مع تحليل الواقع وآفاق المستقبل

ومن حيث المناصب التي يشغلها العلماء أعضاء الهيئات الشرعية يظهر الجدول رقم (4) تحليلاً مفصلاً لعدد هذه المناصب موزعة حسب الدول، ففي المجموعة الأولى الخاصة بالبنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية تتصدر الكويت القائمة بإجمالي عدد 174 منصب ويليها ثلاثة دول خليجية هي السعودية(112منصب)، البحرين (107 منصب)، والإمارات (84 منصب)، ثم تليها ماليزيا (84 منصب)، والسودان (70 منصب)، ويختلف ترتيب المناصب في المجموعة الثانية الخاصة بشركات التأمين والمجموعة الثالثة الخاصة بالصناديق، حيث تتصدر دولة ماليزيا القائمة بإجمالي عدد 44 منصب في شركات التامين و17 منصب في صناديق الاستثمار، بينما تأتي دول الخليج في مراتب تالية.

جدول رقم (3): عدد مناصب العلماء حسب الدول (المجموعة 1).

المجموعة الأولى:البنوك وشركات التمويل والاستثمار الإسلامي والنوافذ الإسلامية.

الدولة	عدد المناصب الإجمالي الإجمالي	عدد العلماء	عدد مناصب العلماء الثلاثة الأوائل الثلاثة	نسبة المناصب للعلماء الثلاثة
الكويت	174	53	44	25%
السعودية	113	43	49	43%
البحرين	107	32	39	43
الإمارات	84	26	29	35%
ماليزيا	84	78	11	13%
السودان	70	47	18	26%
بنغلادش	56	21	28	59%
المملكة	52	21	28	59%
قطر	49	22	15	31%
اندونيسيا	32	28	8	25%

المصدر: المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

جدول رقم (4): عدد مناصب العلماء حسب الدول (المجموعة 2).

المجموعة الثانية: شركات التأمين الإسلامي

الدولة	عدد المناصب الإجمالي	عدد العلماء	عدد مناصب العلماء الثلاثة	نسبة المناصب للعلماء الثلاثة الأوائل
ماليزيا	44	40	8	%18
الإمارات	23	18	15	45%
السعودية	29	15	15	56%
بنغلادش	27	24	6	%22
اندونيسيا	27	17	16	44%
السودان	26	21	9	35%
الكويت	23	16	10	43%
البحرين	17	9	10	59
بروناي	15	10	9	60%
باكستان	11	7	7	64%

المصدر: المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

وفيما يلي تفصيلاً لما ورد سابقاً، وبالتركيز على دول الخليج العربي:

ب. الكويت: تعد الكويت الدولة الأولى من حيث إجمالي عدد المناصب في الهيئات الشرعية لمجموعة البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية وذلك بواقع 174 منصب، ي بنسبة 77%، ويبلغ عدد العلماء الأعضاء في الهيئات الشرعية 52 عالم.

ت. المملكة العربية السعودية: تسجل السعودية على مستوى الخليج أعلى نسبة للكثافة على مستوى المجموعة الأولى (البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية)، حيث أنَّ العلماء الثلاثة الأوائل يشغلون 49 منصب من إجمالي 112 منصب بنسبة 43%.

ث. البحرين: تحتل البحرين المرتبة الثالثة من حيث إجمالي عدد المناصب في مجموعة البنوك وشركات التمويل والاستثمار بواقع 107 منصب، كما تحقق المرتبة الثالثة من حيث معدل الكثافة، إذ يشغل العلماء الثلاثة الأوائل 39 منصب بنسبة 36%.

ج. الإمارات: تتميز الإمارات بأنها تحتل المرتبة الثانية عالمياً بعد ماليزيا المرتبة الأولى خليجياً على مستوى إجمالي عدد المناصب في شركات التأمين الإسلامية بواقع 22منصب، ويشغل العلماء الثلاث الأوائل 15 منصب من إجمالي 22 منصب أي بنسبة 45%.

ح. ماليزيا: بالرغم من حصول ماليزيا على المرتبة الخامسة عالمياً على مستوى عدد المناصب الإجمالي في مجموعة البنوك وشركات التمويل والاستثمار الإسلامي، وذلك بعدد 74 منصب إلا أنها تتميز بانخفاض معدل الكثافة، حيث يحتل ثلاثة من علماء ماليزيا المرتبة الثانية بواقع منصبين لكل منهم، ويحافظ باقي العلماء على منصب واحد لا غير، ونجد هذا الاتجاه المنخفض في الكثافة قائماً كذلك في كل من اندونيسيا وبنغلادش والدول الأسيوية، ومن ناحية ثانية تتصدر ماليزيا قائمة الدول من حيث إجمالي عدد المناصب على مستوى شركات التأمين بواقع 44 منصب، ويحتل 4 علماء ماليزيين الصدارة بواقع منصبين لكل منهم، في حين يشغل باقي العلماء منصباً واحداً فقط.

خ. السودان: يرتفع عدد العلماء الأعضاء في الهيئات الشرعية في مجموعة البنوك وشركات التمويل والاستثمار الإسلامي في دولة السودان إلى 57 عالم منهم 36 عالم يشغل منصب واحد فقط.

د. قطر: تأتي دولة قطر في المرتبة التاسعة من حيث العدد الإجمالي للمناصب في عضوية البنوك وشركات التمويل الإسلامية بواقع 49 منصب وعدد العلماء الإجمالي يبلغ 22 عالماً، هذا ولا تتدرج دولة قطر ضمن الدول العشر الأوائل في مجموعة شركات التأمين حيث أنها تحتل المرتبة الخامسة عشر حسب الهيئات المتوفرة في قاعدة البيانات.

4. التحليل القطاعي[26]:

يعرض الجدول رقم (5) تحليلاً تفصيلياً لعدد المناصب والهيئات الشرعية موزعة بين مختلف القطاعات والدول، وتتصدر دولة ماليزيا القائمة بواقع 236 منصب لكل منهما من إجمالي 1767 منصب، ويليهما السعودية (205 منصب)، البحرين (175 منصب) ثم الإمارات (140 منصب).

جدول رقم (5): توزيع المناصب حسب القطاعات والدول

كل الصناعة		المجموعة 1: البنوك والنوافذ وشركات التمويل والاستثمار الإسلامية		المجموعة 2: شركات التأمين الإسلامي		المجموعة 3: صناديق الاستثمار الإسلامية		المجموعة 4: أخرى	
ماليزيا	236	الكويت	174	ماليزيا	44	ماليزيا	77	البحرين	57
الكويت	236	السعودية	113	الإمارات	33	السعودية	54	ايرلندا	28
السعودية	205	البحرين	107	السعودية	29	الكويت	64	ماليزيا	21
البحرين	185	الإمارات	84	بنغلادش	67	باكستان	21	المملكة المتحدة	25
الإمارات	140	ماليزيا	84	اندونيسيا	67	جنوب إفريقيا	6	الولايات الأمريكية	20
السودان	98	السودان	70	السودان	62	الإمارات	6	الإمارات	17
بنغلادش	96	بنغلادش	65	الكويت	63	فرنسا	6	الكويت	15
المملكة المتحدة	85	المملكة م	56	البحرين	17	البحرين	4	السعودية	9
باكستان	66	قطر	49	بروناي	14	سويسرا	4	باكستان	5
اندونيسيا	59	اندونيسيا	32	باكستان	11	المملكة المتحدة	4	الأردن	5
بقية الدول	325	بقية الدول	206	بقية الدول	24	بقية الدول	7	بقية الدول	16
المجموع	1767		1040		176		112		138

المصدر: المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية

يلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية المناصب في الهيئات الشرعية للعلماء العشر الأوائل تتركز في قلة البنوك والمؤسسات المالية الاستثمارية بنسبة 45%، يليها في المرتبة الثانية فئة النوافذ البنكية بنسبة 16%، ثمَّ فئة الصناديق الاستثمارية بنسبة 15%، أما المرتبة الرابعة فتمثلها فئة المنظمات بنسبة 7%، يليها فئة المؤسسات الاستشارية بنسبة 6%، ثمَّ فئات أخرى بنسبة 2%، وأخيرا فئة النوافذ التكافلية بنسبة 1%.

خاتمة:

شهدت الصناعة المالية الإسلامية في السنوات الأخيرة تأسيس العديد من المؤسسات الدولية الداعمة التي تعكس عالمية هذه الصناعة، ومن أهمها في الوقت الحالي: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB)، السوق المالي الإسلامي الدولي (IIFM)، المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)، مركز إدارة السيولة المالية، الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف الائتماني (IIRA)، تنشط هذه المؤسسات ضمن إطار تنظيمي عالمي متميز، إضافة إلى مجموعة أخرى من المؤسسات هي مؤسسات البنية التحتية الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي المتمثلة في: المركز الإسلامي الدولي للتحكيم التجاري، المركز الدولي للجودة والتطهير المالي، المركز الدولي للتدريب والبحوث والدراسات المالية الإسلامية، المركز الدولي للفتوى والرقابة الشرعية.

لقد انتشرت هذه المؤسسات المالية الإسلامية عالميا حتى صارت واقعا فرض نفسه في ساحة الاقتصاد العالمي بهدف تحسين مصداقية الصيرفة الإسلامية وصناعة التمويل، إلا أنه ورغم الجهود الحثيثة التي تقوم بها هاته المؤسسات للرقي بالصناعة المالية الإسلامية والعمل المصرفي الإسلامي إلا أنها واجهت ولا زالت تواجه في مسيرتها العديد من التحديات والمعوقات حالت دون تحقيقها لأهدافها التنموية بالقدر المأمول، الأمر الذي يحتم على هذه المؤسسات اتخاذ الإجراءات المناسبة للخروج بتلك المؤسسات إلى فضاء العالمية بقوة أكبر تجعل منها محط أنظار باقي المؤسسات المالية العالمية التقليدية، كما يعد تكامل هذه الهيئات والمؤسسات المالية الإسلامية تطورا علميا يتناسب دورها والاحتياجات المستقبلية لبيئة العمل المصرفي الإسلامي وصناعة المال الإسلامية.

الهوامش:

[1] عبد الكريم قندوز، **الهندسة المالية الإسلامية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق**، ص146

[2]**http**://**www**.**aaoifi**.**com** موقع هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، تاريخ الإطلاع: 2010 /07/17

3- موقع مجلس الخدمات المالية الإسلامية، تاريخ الإطلاع: 2010/07/17

-[4]**http**://**www**.**ifsb**.**org**4

([5])- zeti akhtar aziz, **islamic banking and finance progress and prospects**, collected speeches : 2000-2005, (kuala lampur : Bank Negara Malaysia), 2005, p 61-63

(6)- موقع السوق المالي الإسلامي الدولي**– http**://**www**.**iifm**.**net** تاريخ الإطلاع: 2010/07/17

(7)- موقع المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية / **http**://**www**.**cibafi**.**org** تاريخ الإطلاع: 2010/07/17

(8)-محمد عمر شابرا وحبيب أحمد، **الإدارة المؤسسية في المؤسسات المالية الإسلامية**، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب-عضو مجموعة البنك الإسلامي للتنمية-، ورقة مناسبات(6)، الطبعة الأولى،2006م، ص93.

([9])- Wan rizaidy wan M saufi. **Regulating the Islamic capital market**. Bursa Malaysia. 2010, p08

(10)- بشير عمر محمد فضل الله، **مرجع سابق**، ص21.

* طرح البنك الإسلامي للتنمية بالتعاون مع المجلس العام للمؤسسات المالية الإسلامية فكرة إنشاء المركز الدولي الإسلامي للمصالحة والتحكيم التجاري على الاجتماع الذي عقد في الجزائر عام 2002م

(11) -منور إقبال وأوصاف أحمد وطارق الله خان، **التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي**، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، الطبعة الثانية، 2001م، ص ص 44،45.

(12)-منصور علي القضاة، **التصنيف الشرعي لمنتجات المؤسسات المالية الإسلامية ودوره في تطوير أدائها**. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2009م، ص 75.

(13) - المرجع السابق، ص76.

(14) - منصور علي القضاة، **مرجع سابق**، ص77.

(15) - هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، **الضوابط الشرعية لتداول أسهم الشركات ووحدات الصناديق المشتملة على ديون ونقود**، الملتقى الفقهي الأول لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، الأردن، 27 جوان 2002م، ص33.

(16)- أشرف محمد دوابة، **نحو سوق مالية إسلامية، مرجع سابق**، ص03.

(17) - بشير عمر محمد فضل الله، **مرجع سابق**، ص21.

نصبه مسعودة، **نحو نموذج إسلامي لسوق رأس المال، تجربة ماليزيا أنموذجا**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه [18]العلوم في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة بسكرة، 2012 ، ص 42.

(19) - أحمد أسعد أحمد المسعودي، **مرجع سابق**، ص85.

(20) - بشير عمر محمد فضل الله، **مرجع سابق**، ص21.

21- أحمد أسعد أحمد المسعودي، **مرجع سابق**، ص86.

(22)- تقرير أصول المؤسسات المالية لإسلامية :

2010/07/30

http://www.islamfeqh.com/News/NewsItem.aspx?NewsItemID=3834

(23)-عبد الرزاق الخريجي، **حجم أصول المؤسسات المالية الإسلامية** عام 2010 –

http://www.aleqt.com/2011/05/08/article_535749.html ، تاريخ الإطلاع:

2010/07/30

(24)-الاستشارات المالية الإسلامية- BDO JORDAN تقرير حول الهيئات الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية بالتعاون مع المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية تحليل الواقع وآفاق المستقبل، 2010.

(25)- المرجع السابق.

(26)- المرجع السابق.

مجلة الأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة TIC
دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس ، المغرب وليبيا

أ.د. الطاهر هارون جامعة باتنة–1
د. سعيدة مرزوق جامعة باتنة–1

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مقارنة بين الدول المغاربية : الجزائر، تونس، المغرب وليبيا ، في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، ولقد تم الاعتماد في ذلك على مؤشر الجاهزية الرقمية الصادر على المنتدى الاقتصادي العولمي. وتبرز الدراسة أن هناك تفاوتا بين هذه الدول في هذا المجال ، كما تبين كذلك أن تونس تبقى محافظة على الريادة في أغلب المتغيرات المستخدمة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإنترنيت، الجاهزية الرقمية، مجتمع المعرفة.

Abstract :

This study aims to make a comparison between the Maghreb countries : Algeria , Tunisia , Morocco and Libya concerning the use of information and communications technology , we have adopted the digital readiness of the Economic Forum globalized index . The study highlights that there is a disparity between the Maghreb countries in the use of ICT , the study also found that Tunisia maintain the leader ship as of the most of the variables used in the study.

Keywords: Information and Communication Technology, Internet, Digital Readiness, Knowledge Society

مقدمة:

رغم الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أن الدراسات المقارنة بين الدول سواء من ناحية الاستخدام أو الإنتاج في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أظهرت تفاوتا كبيرا بين هذه الدول وحتى داخل الدولة الواحدة، وهو ما يمكننا الكشف عنه في الدول المغاربية خاصة وأنها عرفت تزامنا في بداية استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال وذلك في 1995 . لذلك فإننا نتساءل:

هل تفاوتت الدول المغاربية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال؟

أولا.تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هناك العديد من التعريفات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يعرفها بعضهم بأنها الطرق والأساليب والمعرفة الفنية المرتكزة على العلم، والتي تستخدم في جمع ومعالجة وتخزين وإدارة وتأمين المعلومات والوصول بها من نقطة إلى نقطة أخرى باستخدام وسائل إرسال واستقبال معينة.[1]

يمكن إبراز ثلاث تأثيرات أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[2]

– تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدر مكاسب في الإنتاجية خاصة في مجال المعالجة، التخزين وتبادل المعلومة، وهي مجالات أساسية في الاقتصاد والقائم على المعرفة.

– تسمح بتعزيز ظهور وازدهار صناعات جديدة كالوسائط المتعددة، التجارة الالكترونية، البرامج.

– تدفع نحو تبني نماذج تنظيمية من أجل استغلال أفضل للإمكانات الجديدة لتوزيع وانتشار المعلومة.

ثانيا. واقع المعرفة و مجتمع المعرفة في دول المغرب العربي

إن المقصود بمجتمع المعرفة "ذلك المجتمع الذي يقوم أساسا على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي: الاقتصاد و المجتمع المدني والسياسة والحياة الخاصة، وصولا لترقية الحالة الإنسانية باطراد؛ أي إقامة التنمية لإنسانية".[3] إن مشهد البيئة المعرفية في دول المغرب العربي لا يختلف عن ما هو موجود في المجتمع العربي بصفة عامة، والجدول التالي يعطي لمحة سريعة عن هذا المشهد.

جدول رقم1: مشهد البيئة المعرفية العربية.

القطاع	التفاصيل
المشهد العام لعموم الوطن العربي	– عناصر التنمية البشرية و مؤشراتها بحاجة إلى مراجعة – الحكومة وسمة العجز المصاحبة للأداء المؤسسي – المتغيرات التي تمارس الضغط على المشهد العربي المعرفي – الحروب: الاحتلال والنزاعات المحلية و تأثيرها على تمزق البيئة المعرفية و خلخلة مرتكزاتها. – غياب الإصلاحات السياسية وبروز ثورات الربيع العربي التي لم تفلح في ترسيخ هويتها على المشهد السياسي الوطني والمعرفي – انعكاسات الأزمة الاقتصادية العالمية و التحديات الجديدة التي باتت تفرضها على مجتمع المعرف العربي
مشهد مجتمع المعرفة العربي	– عدم وضوح معالم التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة – تطور عناصر المعرفة والثقافة العربية المعاصرة – طبيعة التفاعلات و التقاطعات المقيمة بين المبادئ و مرتكزات المعرفة – مستوى جاهزية المجتمع العربي للولوج في بيئة اقتصاد المعرفة العولمي – عدم وضوح العلاقة القائمة بين ثلاثية مجتمع المعرفة: المجتمع الاقتصاد، التقنية – اللغة العربية و التحديات التي يفرضها مجتمع المعلومات العولمي
مشهد البيئة المعرفية العربية	تأثيرات التناقضات القائمة بين تناقض الحريات و الإعلان عن إصلاحات سياسية وطنية – هيمنة الحكومات العربية على وسائل الإعلام و الخطاب المعرفي العربي – حضور الفجوة المعرفية بشكل ملموس وارتباطها بمجموعة من عناصر البيئة العربية – مسألة لملكية المعرفية و تقييم الموارد المعرفية العربية – در المؤسسات العربية في تشكيل معالم البيئة المعرفية العربية
مشهد التعليم و بيئة رأس المال المعرفي العربي	– ضرورة تشكيل مشهد دقيق لرأس المال المعرفي في مختلف قطاعات مؤسسات التعليم – المعايير النوعية والكمية المقترحة لقياس رأس المال المعرفي المكتسب من خلال المنظومة التعليمية – معايير تقييم أهلية خريجي الكليات و مؤسسات التعليم العالي

مشهد تقنية المعلومات و نظم الاتصالات العربية	– مقومات فضاء المعلومات العربي و خصائصه الفريدة – المحتوى الرقمي العربي على الأنترنت: الواقع وتطبيقاته العربية – صناعة البرمجيات العربية وحقوق الملكية المعرفية – الحكومة والحوكمة الالكترونية: الواقع واستراتيجيات المستقبل – التاجرة الالكترونية: الفرص والتحديات
مشهد الأداء العربي على صعيد البحث والابتكار	– منظومة الابتكار العربية وتأثيرها على اقتصاد المعرفة – السياسات العلمية و التقنية في الوطن العربي لإنتاج المعرفة العلمية و نشرها في البيئة العربية – مراكز البحوث العربية: هيكلتها، أداؤها، مصادر تمويلها – دور اللغة العربية في منظومة الابتكار– الفجوة بين الابتكار وترجمة نتائجها على أرض البيئة العربية.

المصدر: حسن مظفر والرزو، **سمات اقتصاد المعرفة في دول المغرب العربي وانعكاساتها المحتملة على الميزة التنافسية في البيئة الرقمية**، العراق، كلية الحدباء، ص.28.

ثالثا. خصائص البيئة: تقنية المعلومات والاتصالات في دول المغرب العربي.

سنتطرق في البداية إلى الحديث عن الجهات المسؤولة على تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في كل من الجزائر، تونس، المغرب، ليبيا، بالنسبة **للجزائر**، فنجد أن هناك ثلاثة كيانات رئيسية مسؤولة عن تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وهي:[4]

–السلطة التنظيمية للبريد والاتصالات التي تتولى تنظيم كل من أسواق البريد و الاتصالات، وقد تم تأسيسها في سنة 2000، ولكنها بدأت بممارسة عملياتها في أغسطس 2001، وهي الكيان الحكومي الوحيد المسؤول عن إصدار تراخيص الاتصالات، وكذلك إدخال شبكات النفاد و فرض الالتزامات (مثل التزامات جودة الخدمات) على مقدمي خدمات الاتصالات.

–الوكالة الوطنية للترددات التي تأسست في عام 2002، وهي المسؤولة عن إدارة الطيف الترددي.

– وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي هيئة حكومية أنشئت كنتيجة لإصلاح قطاع البريد والاتصالات في سنة 2000 وهي مسؤولة عن مبادرات السياسات المتعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر .

النسبة لمركز بحوث المعلومات العلمية والتقنية CERIST فهي الهيئة التنظيمية الوطنية المسؤولة عن المحتوى الرقمي العربي، وهو مركز عمومي للبحوث العلمية والتقنية يهتم بسوق الانترنت.

وبالنسبة **لتونس**، نجد أن وزارة الصناعة والتكنولوجيا ومعها الهيئة الوطنية للاتصالات والوكالة الوطنية للترددات، مسؤولة عن الإطار التنظيمي لسوق الاتصالات في تونس، كما يتم تنظيم سوق الانترنت في تونس من قبل الوكالة التونسية للانترنت التي تم تأسيسها في 1996 كما تتولى الوزارة بصورة أساسية مسؤولية الترخيص، و تتولى الهيئة الوطنية للاتصالات أساسا مسؤولية التحكيم وكذا تسوية المنازعات بين المشغلين، و الإشراف على إطار التوصيل البيني، وبالنسبة للوكالة الوطنية للترددات فهي مسؤولة عن مراقبة و إدارة الترددات. و رغم أن هذه الهيئات الثلاث مستقلة، تبقى وزارة الصناعة والتكنولوجيا المظلة التنظيمية .[5] وبالنسبة **لليبيا**، فإن الهيئة العامة للاتصالات هي الهيئة التنظيمية للاتصالات، وهي الهيئة المسؤولة عن متابعة خدمات ونشاطات قطاع البريد والاتصالات وعن إنفاذ التشريعات المعنية، بالاضافة إلى إعداد المواصفات والمعايير التقنية المتعلقة بأنظمة الاتصالات و كذا الإشراف على شبكة الاتصالات والأنظمة والخدمات الساتلية، و اتخاذ جميع التدابير القانونية في حالة أي مخالفات في خدمة البريد أو الاتصالات.[6] بينما نجد في **المغرب** أن الوكالة الوطنية لتقنيين المواصلات ANRT هي المسؤولة عن تنظيم سوق الاتصالات.

جدول رقم 2: خصائص البيئة المعلوماتية والاتصالية في دول المغرب العربي.

البلد	الخطوط الهاتفية الثابتة		خدمة الانترنت الثابتة			خدمة الهواتف المحمولة		خدمات الانترنت العريضة	
	التنظيم	عدد مجهزي الخدمة	التنظيم	عدد مجهزي الخدمة	عدد مجهزي البنية التحتية	التنظيم	عدد مجهزي الخدمة	التنظيم	عدد مجهزي الخدمة
تونس	احتكاري	1	تنافسي	11	1	تنافسي	3	احتكاري	1
الجزائر	احتكاري	1	تنافسي	21	1	تنافسي	3	خدمة	..
ليبيا	احتكاري	1	احتكاري	1	1	احتكاري	2	غير متوفرة	1
المغرب	تنافسي	3	تنافسي	3	3	تنافسي	3	احتكاري تنافسي	3

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربي، 2012، ص.22.

يظهر من خلال الجدول رقم 2 أن هناك اختلافات بين الدول المغاربية فيما يتعلق بتحرير خدمات الاتصالات الرئيسية، وكذا في عدد مقدمي الخدمات المشغلين لكل خدمة. إذ تحتكر الحكومة في الجزائر و ليبيا خدمة الهاتف الثابت بواسطة مشغل حكومي واحد، بينما تميزت المغرب ببيئة تنافسية تشترك فيها ثلاث جهات لتشغيل شبكة الهواتف الأرضية، أما بالنسبة لخدمة الانترنت الثابتة فقد تميزت البيئة المغاربية بسمة تنافسية ، باستثناء ليبيا فلقد تفرد مشغل حكومي واحد لخدمة الانترنت.

سوف نعتمد على مؤشر الجاهزية الرقمية الصادر على المنتدى الاقتصادي العولمي والذي يعتبر أكثر المؤشرات المستعملة في هذا المجال شمولية من حيث عدد المتغيرات التي يرصدها و كذا منطقية النتائج وترتيب الدول.[7]

هناك سلسلتان من العمليات المتوازية في بيئة مجتمع المعرفة ،عموما، والتي تقوم بنقل المجتمع إلى دائرة المجتمعات المعاصرة، إذ تمثل السلسلة الأولى جاهزية المجتمع و فيما يتعلق بدول المغرب العربي فإن جاهزية مجتمعاتها تتوزع على أربعة محاور:[8]

- المحور الأول: جاهزية البنية التحتية .
- المحور الثاني: جاهزية الحكومات المغاربية .
- المحور الثالث: جاهزية أنشطة التجارة والأعمال المغربية .
- المحور الرابع: جاهزية المواطن المغاربي.

أما السلسلة الثانية، فهي خاصة بجاهزية المجتمع بمختلف مكوناته لاستخدام أدوات المعلومات والاتصالات، وتطبيقاتها المتعددة، و تتوزع على ثلاثة محاور:[9]

- المحور الأول: استخدام الحكومة و مؤسساتها لأدوات المعلومات و الاتصالات وتطبيقاتها.
- المحور الثاني: استخدام قطاع التجارة و الأعمال لأدوات المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها.
- المحور الثالث: الاستخدام الفردي للمواطن المغاربي لهذه الأدوات في حياته اليومية.

جدول رقم3: سمات الجاهزية التقنية في دول المغرب العربي.

	وفرة التقنيات الحديثة	احتواء التقنية على مستوى المؤسسات	دور الاستثمار الأجنبي المباشر في نقل التقنية	عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 مواطن	الاشتراك في خدمة الانترنت العريضة لكل مواطن	حجم الخدمة MBPS لكل 1000 مواطن
تونس	5.6	5.4	5.3	34.1	3.6	27.4
الجزائر	4.2	3.9	3.6	13.5	2.3	....
ليبيا	4.0	4.4	3.7	5.5	0.2	0.5
المغرب	5.0	4.8	5.0	32.2	1.5	16.0

المصدر: مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)،ص.231.

يبدوا جليا من الجدول رقم 3 تفوق تونس على دول المغرب العربي الأخرى في كل عناصر الجاهزية الرقمية، تليها المغرب مباشرة بفارق بسيط باستثناء عنصر الاشتراك في خدمة الانترنت العريضة لكل 100 مواطن، وحجم خدمة MBPS لكل 1000 مواطن حيث كان الفارق بينهما كبيرا، في حين بقيت الجزائر و ليبيا تعانيان في كل عناصر الجاهزية التقنية.

جدول رقم 4: عناصر بيئة البنية التحتية المغاربية

البلد	خوادم الانترنيت آمنة خادم لكل مليون مواطن		انتاج الطاقة الكهربائية كيلو واط ساعة لكل مواطن		وفرة العلماء والمهندسين		جودة المؤسسات العلمية البحتية		نسبة الالتحاق بالتعليم العالي		نفقات التعليم نسبة إلى صافي الدخل القومي	
	م	ق	م	ق	م	ق	م	ق	م	ق	م	ق
تونس	65	10.65	88	1.394.35	9	5.39	49	4.10	70	30.81	12	6.67
الجزائر	112	0.52	91	1.042.19	57	4.29	111	2.97	79	24.02	54	4.47
ليبيا	116	0.48	54	4.018.76	66	4.18	91	3.40	34	55.75	..	...
المغرب	97	1.41	99	756.62	64	4.19	100	3.16	103	11.31	33	5.22

المصدر: مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)،ص.231.

يبدو واضحا من الجدول رقم 4 أن تونس بقيت محافضة على ريادتها في عناصر بيئة البنية التحتية المغربية إلا في عنصر نسبة الالتحاق بالتعليم العالي، وإنتاج الطاقة الكهربائية كيلوواط ساعة لكل مواطن حيث تفوقت عليها ليبيا في ذلك، وتبقى الجزائر و ليبيا عموما متأخرتين عموما في جل قطاعات البنية التحتية.[10]

الجدول رقم 5: عناصر البيئة القانونية والتنظيمية لدول المغرب العربي

البلد	قوانين ذات صلة بتقنية المعلومات و الاتصالات		**حماية حقوق الملكية الفكرية**		مستوى التنافس في قطاع مجهزي خدمة الأنترنت	
	الرتبة	**القيمة**	**الرتبة**	**القيمة**	**الرتبة**	**القيمة**
تونس	34	4.73	43	4.04	37	4.84
الجزائر	127	2.41	110	2.63	114	3.43
ليبيا	130	2.31	82	3.18	107	3.59
المغرب	89	3.38	86	3.10	76	4.09

المصدر: مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)،ص.233.

من خلال تفحص عناصر البيئة القانونية و التنظيمية لدول المغرب العربي، نلاحظ أن الجزائر و ليبيا بقيتا بعيدتين بصورة كبيرة عن ما وصلت إليه تونس.

يعتبر مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية مؤشرا كاملا يصدر عن الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية، ويصدر من ثلاث مؤشرات فرعية تضمنت[11]: مؤشر خدمة الإنترنت، مؤشر البنية التحتية، مؤشر رأس المال البشري. يعكس مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية قدرات الدولة على تقوية المواطنة والمؤسسات عن طريق السماح بالوصول إلى معلومات الخدمة العمومية بشفافية أكثر في تسيير الحكومات [12].

جدول رقم 6: دليل جاهزية الحكومة الالكترونية 2012.

	دليل جاهزية الحكومة الالكترونية		عناصر دليل جاهزية الحكومة الالكترونية		
	المرتبة	القيمة	دليل خدمات الويب	دليل البنية التحتية	دليل الموارد البشرية
تونس	103	0.4883	0.4771	0.2886	0.6841
الجزائر	132	0.3608	0.2549	0.1812	0.6436
ليبيا	193	0.0000	0.0000	0.3743	0.8502
المغرب	120	0.4209	0.5425	0.2772	0.4430

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على: United Nations,E- Government, survey 2012, Government for the people, p126

نلاحظ من الجدول أن الجزائر صنفت في المرتبة 132، كما أنها لم تظهر ضمن الدول العشرة الأولى (top ten) في إفريقيا، حيث احتلت السيشل رأس قائمة الدول العشرة الأولى الإفريقية، والمرتبة 84 دوليا ثم بعدها موريس في المرتبة 93 عالميا و جنوب إفريقيا في المرتبة 101 عالميا ثم تونس (103) وبعدها مصر (107)، ثم الرأس الأخضر (118) ثم كينيا (119) ثم المغرب (120) ثم بوتسوانا (121) ثم ناميبيا (123)[13].

في مجموع العناصر المدروسة فإن الجزائر تحصلت على عدد قليل من النقاط فيما يخص الخدمات و البنية التحتية، ولكنا بقيت في مستوى لا بأس به في مجال الموارد البشرية، و إن التحسن الطفيف الذي عرفته الجزائر في جاهزية الحكومة الالكترونية بالمقارنة مع سنة 2010 حيث كان 0.3181 إلى 0.3608 في 2012، لم يسمح لها بتحسين مراتبيها، بل بالعكس فقد فقدت مرتبة لتراجع من المرتبة 131 في2010 إلى 132 في 2012 وهذا ما يفسر أن هناك دولا أخرى قد تحسنت أكثر من الجزائر[14]. إن مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر (0.1812) هو الأضعف بين دول شمال افريقيا بعد ليبيا ثم تونس ثم المغرب ثم مصر، كما نلاحظ أن المغرب تفوقت على الدول المغاربية في خدمات الويب المطروحة على مواقعها الالكترونية، بينما تغلبت ليبيا على أقرانها جميعا على صعيد البنية التحتية للمعلومات والاتصالات التي تشكل العمود الفقري لأنشطة مجتمع المعرفة.

يؤدي قطاع التجارة والأعمال المغاربي دورا حاسما في توطين تطبيقات المعلومات والاتصالات، وبالاضافة إلى توفير المناخ الاقتصادي الذي يضمن تجذرها في البيئة الوطنية[15]. و قد أظهرت تونس في هذا المجال مرة أخرى التفوق وبفارق كبير على قريناتها في دول المغرب العربي، ولا شك أن هذا نتيجة للجهود الكبيرة التي قام بها قطاع التجارة و الأعمال التونسي لتحسين جاهزيته التي

تدعم أنشطته و ترقى به إلى مراتب متقدمة في التنافسية العولمية، ثم تلتها المغرب و لكن بعد فارق كبير بينهما، بينما نلاحظ أن هناك تقارب بين الجزائر و ليبيا.

أما بالنسبة لتقرير 2012 لجاهزية الرقمية و الذي لم يتضمن ليبيا ، فقد فقدت الجزائر مرتبة واحدة لتصبح مرتبتها 118،أما المغرب فتراجعت إلى المرتبة 91بـ 3.6 نقطة،و تونس فقد شهدت تراجعا كبيرا نظرا للأوضاع اللامستقرة التي كانت تعيشها حيث أصبحت مرتبتها 50بـ 4.1 نقطة [16].

جدول رقم 9: عناصر الجاهزة الرقمية للفرد في دول المغرب العربي.

البلد	جودة تعليم الرياضيات والعلوم		جودة النظام التعليمي		الوصول إلى الانترنت بالمدارس		كلفة الارتباط بالخدمة		الاشتراك المنزلي الشهري بالهاتف سنويا إلى الناتج المحلي الإجمالي لكل مواطن		الاشتراك الشهري في خدمة الانترنت العريضة دولار منسوبا إلى حصة الفرد الشهرية من الناتج المحلي الإجمالي		الكلفة الدنيا للخدمة العريضة دولار منسوب إلى الدخل القومي الصافي		كلفة الاتصال بالعمول منسوب إلى حصة الفرد من الناتج الإجمالي المحلي	
	م	ف	م	ف	م	ف	م	ف	م	ف	م	ف	م	ف	م	ف
تونس	7	5.53	19	4.89	46	4.33	18	33.36	16	4.45	81	61.18	25	25.72	65	0.37
الجزائر	101	3.25	118	2.63	123	2.14	61	63.64	8	3.69	96	309.84	40	30.76	41	0.28
ليبيا	80	3.68	182	2.43	121	2.25	46	61.74	4	2.06	...	...	92	12.46	43	0.04
المغرب	78	3.69	112	2.86	80	3.33	90	122.9	114	24.58	77	50.08	42	31.12	112	0.81

المصدر: مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)، ص.236

إن هذه المتغيرات تعبر عن مدى جاهزية الفرد المغاربي للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال و توظيفها و الاستفادة منها، وبالتالي يدخل تحت ما يسمى مجتمع المعرفة. إن هذه الجاهزية يتم تبنيها من خلال مدى تحكمه في الرياضيات و العلوم، وكذلك التراكم المعرفي الذي تحصل عليه من خلال مسيرته الدراسية، ومدى انتشار واستخدام الانترنت في المدارس، وكذا الأسعار سواء تعلق الأمر بكلفة الارتباط بالخدمة الهاتفية أو الاشتراك المنزلي الشهري، أو كلفة

الاتصال بالمحمول، كلها عوامل تجعل المواطن أكثر ارتباطا بهذه التكنولوجيات في حياته اليومية، وبالتالي تتشكل لديه ثقافة رقمية تسمح بالتكليف مع مجتمع المعرفة بل ويصبح جزءا منه في كل معاملاته اليومية[17]، وفي هذا المجال حققت تونس قفزة كبيرة جدا مقارنة بالدول المغاربية الأخرى في مجال جودة تعليم الرياضيات والعلوم، وجودة النظام التعليمي وإيصال الانترنت بالمدارس و كلفة الارتباط بالخدمة الهاتفية، هدا ما عكس المجهودات الجبارة، ثم تليها المغرب ولكن بعد فارق كبير، بينما تتفوق ليبيا ثم الجزائر على الدول المغاربية الأخرى فيما يخص الاشتراك المنزلي الشهري بالهاتف وكلفة الاتصال بالمحمول.

جدول رقم 10 : الاستخدام الحكومي لأدوات المعلومات و الاتصالات.

البلد	نجاح الحكومة في تشجيع تقنيات المعلومات الاتصالات		وفرة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت		استخدام أدوات المعلومات وكفاءة الحكومة		وجود أدوات المعلومات و الاتصالات في الحكومة		دليل المساهمة الرقمية	
	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة
تونس	6	5.67	36	4.98	23	5.24	32	5.04	38	0.30
الجزائر	112	3.63	116	3.37	127	3.22	118	3.25	118	0.01
ليبيا	61	4.39	103	3.64	105	3.70	116	3.28	64	0.17
المغرب	74	4.20	96	3.71	72	4.24	97	3.59	77	0.13

المصدر مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)، ص.237.

جدول رقم 11: استخدام التجارة والأعمال في دول المغرب العربي.

البلد	ترخيص التقنيات الوافدة		احتواء التقنية على مستوى المؤسسات		القدرة على الابتكار		توفر خطوط هاتفية جديدة		مستوى الاستخدام التجاري للانترنت	
	المرتبة	القيمة	المرتبة	القيمة	المرتبة	القيمة	المرتبة	القيمة	المرتبة	القيمة
تونس	38	5.17	38	5.39	51	3.27	40	6.32	86	4.19
الجزائر	126	3.17	130	3.54	129	2.19	109	4.71	133	2.54
ليبيا	94	3.90	66	4.81	133	2.12	88	5.35	113	3.70
المغرب	77	4.31	75	4.65	88	2.71	85	5.97	92	4.05

المصدر: مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)، ص.235.

جدول رقم 12: استخدام التجارة والأعمال في دول المغرب العربي.

البلد	المشتركون في خدمة الهاتف المحمول مشترك لكل 100 مواطن		الحواسيب الشخصية حاسوب لكل 100 مواطن		الاشتراك في خدمة الانترنت العريضة مشترك لكل 100 مواطن		عدد مستخدمي الانترنت مشترك لكل 100 مواطن		سعة الخدمة الانترنت ميجابايت/ مواطن	
	م	ق	م	ق	م	ق	م	ق	م	ق
تونس	77	84.59	62	9.81	75	2.24	66	27.53	60	11.03
الجزائر	66	92.72	111	1.07	81	1.41	91	11.93	..	...
ليبيا	84	76.71	99	2.19	103	0.16	112	5.13	101	0.50
المغرب	79	72.19	82	5.70	79	1.53	57	33.04	67	7.95

المصدر: مؤسسة الفكر العربي،التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية،**الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)، ص.237.

في مجال استخدام الحكومي واستخدام التجارة والأعمال و الاستخدام الفردي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نلاحظ تفوق تونس ثم تليها المغرب بينما تتناوب ليبيا والجزائر على المرتبة الأخيرة، "الأمر الذي يشير إلى تدرج مراحل الانتقال إلى مجتمع المعرفة بين بدايات متعثرة في ليبيا و نجاحات محدودة في الجزائر، والشروع في السير في طريق تسوده عقبات متفرقة هنا و هناك في المغرب، والنجاح في ترسيخ الذات أسوة بمجتمعات المعرفة المتميزة عربيا وإقليما كما هو الحال في تونس وذلك رغم وجود عقبات يمكن تجاوزها في حال تبلورت رؤية واضحة و استراتيجية متينة"[18].

رابعا. مجتمع الإنترنت المغاربي.

بلغ عدد الذين يدخلون البيئة الرقمية للإنترنت في العالم 2.405.518.376 نسمة يمثلون حوالي نسبة 34.3% من العدد الكلي لسكان الأرض، حيث لم يكن هذا العدد في نهاية سنة 2003 يتجاوز 676.000.000 بنسبة بلغت حينها 11.8 %من العدد الكلي للسكان[19].

جدول رقم 13:إحصائيات استخدام الانترنت في دول المغرب العربي

البلد	عدد مستخدمي الانترنت في ديسمبر 2000	عدد مستخدمي الانترنت في 30 جوان 2012	عدد الواجين على موقع التواصل الاجتماعي facebook	نسبة مستخدمي الإنترنت إلى مجموع عدد السكان
الجزائر	50000	5.230.000	3.858.840	%14.0
ليبيا	10000	954.275	671.860	%17
المغرب	100.000	16.477.712	4.897.320	%51

تونس	100.000	4.196.564	3.246.280	%39.1

المصدر: ww.internetwordstats.com/stats.1htm.

نلاحظ من الجدول أنه لا تزال كل من ليبيا والجزائر تتسمان بانخفاض نسبة الولوج إلى الإنترنت وقدرت ب 17% و 04% على التوالي، بينما وصلت هذه النسبة في تونس إلى 39.1 % و المغرب 51%،وتتصدر المغرب قائمة الدول المغاربية في الحضور على موقع facebook بنسبة كبيرة لدور اللغة الفرنسية قدرت بـ 82% ،تليها تونس التي يستعمل فيها المواطن اللغة الفرنسية بنسبة كبيرة جدا قدرت بـ 95%، ثم الجزائر حيث يستعمل المواطنون اللغة الفرنسية بنسبة 87% ،و أخيرا ليبيا التي أخذت اللغة العربية حظا أوفر في اللغة المستعلمة من طرف مواطنيها على facebook بـ 50 % تليها الانجليزية بـ 42% ثم الفرنسية بـ 2% .

خامسا. مستوى تطور أدوات المعلومات والاتصالات المغاربية:

سوف نعتمد في مقارنة مستوى تطور أدوات المعلومات والاتصالات في البيئة المغربية والدول العربية إلى قيم دليل تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.IDI Develomement Index (ICT). إن الدليل IDI هو دليل مركب من 11 مؤشر مدمجا في قيمة مرجعية واحدة (على سلم مدرج من 0 إلى 10)، و يرمي هذا الدليل إلى رصد التقدم في تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الدول المتقدمة والدول النامية على السواء، وقياس مدى الفجوة الرقمية على صعيد العالم، وينقسم دليل IDI إلى ثلاثة أدلة فرعية وهي الدليل الفرعي للنفاذ والدليل الفرعي للاستعمال والدليل الفرعي للمهارات، وكل منها يلتقط جوانب و مكونات مختلفة من عملية تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واحتوى الدليل سنة 2011 مقارنة بين 155 دولة وتمثل جمهورية كوريا المقام الأول في هذا الدليل في عام 2011 تليها بلدان أوروبية في معظمها .

جدول رقم 14: دليل تنمية أدوات المعلومات والاتصالات لدول عربية مختارة

البلد	دليل أدوات المعلومات والاتصالات لسنة 2008			دليل تطور أدوات المعلومات والاتصالات لسنة 2010			دليل تطور أدوات المعلومات والاتصالات لسنة 2011		
	قيمة الدليل	المراتبية العربية	المراتبية الدولية	قيمة الدليل	المراتبية العربية	المراتبية الدولية	قيمة الدليل	المراتبية العربية	المارتبية الدولية
الأردن	3.29	5	73	3.83	6	73	3.95	7	75
الإمارات	5.63	1	32	6.19	1	32	5.64	3	45

البحرين	5.16	2	42	5.45	3	45	5.85	2	40
تونس	2.98	8	82	3.43	8	84	3.58	9	85
الجزائر	2.41	12	105	2.82	12	103	2.98	12	104
السعودية	4.13	4	55	5.42	4	46	5.43	4	47
سوريا	2.66	10	96	3.09	11	96	3.15	11	96
قطر	4.50	3	48	5.60	2	44	4.24	1	30
لبنان	3.12	6	77	3.57	7	79	4.48	6	65
ليبيا(*)	2.84	7	81	..	..	..	..	..	..
مصر	2.73	9	92	3.28	10	91	3.66	8	83
المغرب	2.60	11	100	3.29	9	90	3.46	10	90
اليمن	1.49	13	127	1.72	13	127	1.76	13	126

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على –مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، **الاقتصاد العربي القائم على المعرفة**(لبنان :الطبعة الأولى، 2012)، ص.235. –الاتحاد الدولي للاتصالات، ملخص تنفيذي .

نلاحظ من الجدول أن تونس بلغت مرتبة متقدمة في هذا الدليل تليها ليبيا بينما بقيت الجزائر والمغرب متأخرتين.

الخاتمة:

رغم تزامن الدول المغاربية في مجال الولوج إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا لاحظنا تفوق تونس في مجال استخدام الحكومي واستخدام التجارة والأعمال و الاستخدام الفردي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ثم تليها المغرب بينما تتناوب ليبيا والجزائر على المرتبة

(*)- لم تدرج ليبيا في تقريري 2010 و 2011، أما قيمة 2008 فهي خاصة بعامة 2007.

الأخيرة. ولكن يبقى الأمر مرهونا كذلك بمدى الدور الايجابي لاستخدام لهذه التكنولوجيا وهو ما يستدعي ضرورة إجراء دراسات قياسية في هذا المجال.

الهوامش:

[1]. جمال محمد غيطاس، **تجربة اقتصاد المعرفة في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي**(القاهرة: مركز دراسات وبحوث الدول النامية، 2006)، ، ص.119.

[2]. Dominique Foray, **L'économie de la connaissance** (Alger, Casbah, édition, 2004).P.25.

3. تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003، المكتب الإقليمي للدول العربية، نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية، 2003، ص.39.

[4].الاتحاد الدولي للاتصالات، اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربي، 2012، ص.4

[5]. نفس المرجع.

[6]. نفس المرجع.

[7]. المؤسسة العربية لضما ن الاستثمار و ائتمان الصادرات، العدد الفصلي الثاني، مرجع سابق، ص.156

[8]. مؤسسة الفكر العربي، مرجع سابق ص 231 و للتفصيل أكثر لكل محور انظر:

World Economic Forum, The Global Information Repport

[9]. مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، مرجع سابق، ص.232

[10].لمؤسسة العربية لصمان الاستثمار و ائتمان الصارات، العدد الفصلي الثالث، سبتمبر 2011. ص.17.

[11]. - Abdelkader zaher, E. government, l'Algérie dernier d'un Maghreb à la traîne, http://www.algeria.watch.org/fr/article/pol/maghreb/e_gouvernement.htm, Dernière visite : 14/01/2015, p-p 2-3

[12]United Nations, E- Government, Survey 2012, Government for the people, p126 -13http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf, Last visited: 2015/1/5

[14] –Abdelkader zaher, Op.cit, P.3

[15]–مؤسسة الفكر العربي، مرجع سابق، ص 235.

[16]- The global It repport 2012.

[17]- مؤسسة الفكر العربي، التقرير العربي الخامس للتنمية الثقافية، مرجع سابق، ص.236

[18]–حسن مظفر، مرجع سابق، ص.90

[19] -ww.internetwordstats.com/stats.1htm. dernière visite 10/01/2015.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- 1الاتحاد الدولي للاتصالات، **اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربي**، 2012.
- 2الاتحاد الدولي للاتصالات، ملخص تنفيذي .
- 3تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003، المكتب الإقليمي للدول العربية، نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية، 2003.
- 4جمال محمد غيطاس، **تجربة اقتصاد المعرفة في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي**(القاهرة: مركز دراسات وبحوث الدول النامية، 2006) .
- حسن مظفر والرزو، **سمات اقتصاد المعرفة في دول المغرب العربي وانعكاساتها المحتملة على الميزة التنافسية في البيئة الرقمية**، العراق، كلية الحدباء.
- المؤسسة العربية لضما ن الاستثمار و ائتمان الصادرات، العدد الفصلي الثاني، أبريل 2011.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Abdelkader zaher E-Gouvernement : **l'Algérie dernier d'un Maghreb à la traîne**, -
, http://www.algeria.watch.org/fr/article/pol/maghreb/e_gouvernement.htm,
-Dominique Foray, **L'économie de la connaissance** (Alger, Casbah, édition, 2004)
-World Economic Forum, The Global Information Repport .
-United Nations, E- Government, Survey 2012, Government for the people.
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf
-ww.internetwordstats.com/stats.1htm

مجلة التأصيل
للبحوث الاقتصادية والإدارية
العدد الثاني- ديسمبر2017

رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: آليات بنائه وطرق قياسه دراسة حالة: جامعة سوق أهراس.

د.بوفاس الشريف جامعة سوق اهراس
أ. بوخضرة مريم جامعة سوق اهراس

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء حول آليات بناء وقياس رأس المال الفكري لدى المنظمات المتعلمة –حالة جامعة سوق أهراس– ، أين يعد رأس المال الفكري أهم وأثمن أصول المنظمات وخصوصا المنظمات المتعلمة باعتبارها مصدرا أساسيا لاستقطاب وصناعة رأس المال الفكري،و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج مفادها أن الجامعة تسعى جاهدة إلى بناء رأس المال الفكري من خلال الجمع بين رأس المال البشري والهيكلي والعلائقي، لكنها لم تصل بعد إلى تكوين قاعدة متميزة من الأصول الفكرية والمعرفية ،كما تسعى أيضا إلى تطوير آليات ومؤشرات متنوعة لقياس وتشخيص رأس المال الفكري بما يساهم في دعم العملية التعليمية وخلق القيمة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، المنظمات المتعلمة، رأس المال البشري، رأس المال العلائقي،رأس المال الهيكلي، جامعة سوق أهراس.

Abstract :

The study aimed to shed light on mechanisms to built and measure intellectual capital in learning organizations .case of the University of Souk ahras, where intellectual capital is the most important and valuable assets of organization, especially the learning organizations as a key to attract and built intellectual capital, and through this study we came to a number of results that the university seek strive to built the intellectual capital by combining human ,structural and relational capital but they are not yet up to reach a unique base of intellectual assets , and also seek to develop mechanisms and variety indicators to measure, diagnosis, contributing intellectual capital in order to support the educational process and create value.

Key words: intellectual capital, learning organizations, human capital, structural and relational capital, University of Soukahras.

مقدمة:

في ظل التطورات التي شهدها العالم مؤخرا وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومع اشتداد المنافسة بين المنظمات وانتقالها من منافسة سعرية إلى منافسة لاسعرية تعتمد على المعرفة والمعلومات، أصبحت المنظمات تسعى إلى امتلاك موارد معنوية وأصول غير ملموسة تعرف برأس المال الفكري الذي أصبح بمثابة مصدر أساسي لتحقيق التميز وخلق القيمة للمنظمات من خلال اعتماده على المعارف والخبرات وتطوير الأفكار الجديدة وغيرها، وتعد المنظمات المتعلمة عنصرا فعالا في بناء وصناعة رأس المال الفكري حيث أن هذه المنظمات تسعى إلى الاستثمار في الأصول المعرفية للوصول إلى تحقيق عوائد وإضافة قيمة وعلى هذا الأساس ارتأينا إلى طرح الإشكالية التالية:

ما هي أهم آليات بناء رأس المال الفكري لدى المنظمات المتعلمة وطرق قياسه في جامعة سوق أهراس ؟

لمعالجة هذه الإشكالية يتطلب الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود برأس المال الفكري ؟
- كيف يتم بناء رأس المال الفكري في المنظمات؟
- كيف يمكن قياس رأس المال الفكري وتقييمه؟

أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في أن مفهوم رأس المال الفكري واليات بنائه وقياسه أصبح مصدر اهتمام في الوقت الحاضر بالنسبة لمنظمات الأعمال كافة والمنظمات المتعلمة بشكل خاص، حيث ان قياس رأس المال الفكري يساعد المنظمة على تنميته والحفاظ عليه وتحسين الاستثمار في الأصول والموارد المعرفية والذي من شانه أن يعزز كفاءة المنظمة المتعلمة ويضمن استجابتها لكافة المتغيرات الخارجية المحيطة .

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- توسيع المعارف حول ماهية رأس المال الفكري واهم خصائصه ومكوناته و مدى أهميته بالنسبة للمنظمات المتعلمة؛

- التعرف على آليات بناء رأس المال الفكري وطرق قياسه؛
- إعطاء نظرة حول مرتكزات تشخيص و قياس رأس المال الفكري لدى المنظمة المتعلمة.

الدراسات السابقة: هناك جملة من الدراسات التي تناولت موضوع رأس المال الفكري ومن أهمها مايلي:

- دراسة محمد راتول (2011) ، تحت عنوان: **الاستثمار في الرأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته**، هدفت الدراسة إلى التعرف على أشكال رأس المال الفكري وأساليب تقييمه وقياس كفاءته، وتوصلت إلى أن تفوق العقول البشرية من خلال ما تنتجه من ابتكارات وإبداعات وتحسينات على الآلات والمعدات و إسهامها في نمو القيمة الصناعية و التنافسية للمنظمة،قد جعل تنظيم الكشوفات المالية الذي ينظر إلى نفقات رأس المال الفكري كمصروفات فقط أمرا غير مقبول ،بل يجب بناؤه على أسس معاصرة تتناسب والتطور الحاصل للنظرة إلى العاملين كرأس مال بشري استراتيجي.
- دراسة عفاف السيد بدوي عبد الحميد (2012) ، بعنوان:**رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية**، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري ومدى الاهتمام به في شركات الاتصالات، والتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه الشركات ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها وتوصلت إلى أن أبعاد رأس المال الفكري (التنشيط، والمحافظة، والاهتمام) تميزت بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية لدى الشركة محل الدراسة.
- دراسة " Sabine Bischof &GerganaVladova"(2013)، بعنوان: **MeasuringIntellectual Capital**، هدفت الدراسة إلى التعرف على أدوات قياس رأس المال الفكري وتأثيره على العملية الإبداعية، وتوصلت إلى النتائج التالية: رأس المال الفكري هو من أهم الأصول غير الملموسة التي تعمل على إنتاج المعرفة ، ومن أهم طرق تحويل المعارف ونشرها في المنظمة وتحويل الأفكار إلى حقائق هو وجود إدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

منهج الدراسة وأدواتها : من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة و الإلمام بجوانبها الفرعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض أدبيات الموضوع من الجوانب النظرية

بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة من اجل إسقاط الجانب النظري على التطبيقي،حيث تم استخدام الاستمارة كأداة لجمع بيانات الدراسة وفحص أراء أفراد العينة، حيث قسمت الاستمارة إلى محورين:تضمن المحور الأول معلومات عامة عن المبحوثين، في حين تضمن المحور الثاني فقرات الدراسة التي تقيس آراء المبحوثين حول رأس المال الفكري واليات بنائه وقياسه.

أولا: التأصيل النظري لرأس المال الفكري:

1- مفهوم رأس المال الفكري:

يعتبر موضوع رأس المال الفكري موضوعا حديثا في الفكر الإداري ، حيث اختلفت وتعددت تعريفاته باختلاف وجهات نظر الباحثين وفي ما يلي استعراض لأهم التعريفات : عرفه (1996yount) بأنه : قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية والتي تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة[1].كما عرفه (1997stewart) بأنه: المادة الفكرية ، المعرفة، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل تحقيق الثروة الرابحة، لان اقتصاد اليوم يختلف في الأساس عن اقتصاد الأمس [2].كما عرف أيضا بأنه: مجموعة من القيم غير الملموسة التي تعتبر جزء من رأس مال المنظمة والتي تشتمل على مكونات بشرية ، وهيكلية ،وعلائقية تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إدارة معين بل انه يمثل مجموعة القدرات المعرفية المتميزة التي يمكن أن تتواجد في جميع المستويات الإدارية[3].

عموما يمكن القول أن رأس المال الفكري :هو مجموعة المعارف والخبرات والقيم والعلاقات التي يمتلكها مجموعة من الأفراد والتي تساهم بشكل فعال في تحسين أداء المنظمة والرفع من كفاءتها الإنتاجية وخلق مزايا تنافسية للمنظمة.

2خصائص رأس المال الفكري:يتميز رأس المال الفكري بجملة من الخصائص أهمها:[4]

- رأس مال غير محسوس؛

- صعوبة قياسه بدقة؛
- يتزايد بالاستخدام والاستعمال؛
- يميل إلى الاستقلالية في العمل؛
- يبتعد في تعامله عن الروتينية؛
- يقدم الأفكار البناءة؛
- لديه مجموعة من الخبرات والمهارات المتميزة؛
- يميل رأس المال الفكري إلى المرونة وعدم الجمود؛
- يسعى إلى التجديد والتطوير.

3- مكونات رأس المال الفكري: يتكون رأس المال الفكري من مجموع الأصول غير المادية والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:[5]

- الأصول البشرية: وهي المعرفة المحفوظة في ذهن العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا وتتمثل في المعارف، المهارات، الإبداع والخبرات.

- الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتملكها المنظمة، أو هي مجموعة من الأدوات وتقنيات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط، التصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.

- رأس المال الهيكلي: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير. و التي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات.

- الملكية الفكرية (رأس مال التجديد): وتضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذا ما يمكن حمايته قانونيا مثل: براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار، المواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات، و تعمل المنظمات في مجال الصناعة على

امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

– **رأس مال العلاقات:** وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها وموردیها ومنافسيها.

4– أهمية رأس المال الفكري: يحظى رأس المال الفكري بأهمية كبيرة لدى منظمات الأعمال وتتمثل في مايلي:[6]

- يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمات تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور؛
- يمثل رأس المال الفكري كنزا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل؛
- يكون رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع؛
- يعد أكثر الأصول قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد المعرفة لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمات فضلا عن الابتكارات المتلاحقة؛
- يعتبر رأس المال الفكري أثمن أصول المنظمة، ولا يمكن للمنظمات الأخرى تقليده بسهولة بوصفه مصدرا مهما وأساسيا لكسب الميزة التنافسية لمنظمات عصر المعلومات والمعرفة، وكذلك يعد المحرك لجميع العمليات والأنشطة المنظمية.

ثانيا: آليات بناء رأس المال الفكري وطرق قياسه في المنظمات

1– آليات بناء رأس المال الفكري:

أصبح رأس المال الفكري من أهم المواضيع البارزة في إدارة الأعمال، فبناء قاعدة فكرية يعد من أكثر التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة نظرا لصعوبة إيجاد أفراد ذوي مخزون معرفي ويمتلكون مهارات وأصول فكرية متميزة، و يمكن إجمال آليات بناء رأس المال الفكري لدى المنظمات في العناصر التالية:[7]

- **استقطاب رأس المال الفكري:** في ظل الاتجاهات السائدة في المؤسسات العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم المؤسسات تولي اهتماما

واسعا لموضوع استقطاب الموارد المتميزة لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عالم النجاح ،وتم حصر استراتيجيات الاستقطاب في مايلي:

- **شراء العقول من سوق العمل** : يمثل رأس المال الفكري ميزة حرجة للمؤسسات الصناعية ودعامة أساسية لازدهارها وتطورها ، فان الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة في هذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة الابتكار والإبداع باستمرار.
- **شجرة الكفايات:** إن الكفاية أو الأهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص،و المكون السلوكي يتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه، أما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للشركة فضلا عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين، وتؤكد هذه الإستراتيجية على أن شجرة الكفايات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية (الاستقطاب الالكتروني) لرأس المال الفكري عن طريق شبكات الحواسيب.

2-**مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:** تركز رؤية هذه الإستراتيجية على أن المنظمات التعليمية (مدارس، معاهد، كليات، جامعات) تعد مصدر مهم لاكتشاف هذه المواهب واستقطابهم.

صناعة رأس المال الفكري: تمثل صناعة رأس المال الفكري أمرا في غاية الأهمية لأنه يمثل مصدرا للميزة المنظمية مما يجعلها تتفوق على الشركات المنافسة في السوق، فعملية صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين أدوات

- العمل الجديدة والأنظمة المبتكرة والتصاميم التنظيمية الملائمة، وفي أدناه بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري.

- **خريطة المعرفة:** تعرف على أنها: تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الإستراتيجية، ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي نأمل بمشاركتها ومع من؟ وأين يمكن أن نجدها؟ وعلى هذا الأساس فان الشركة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها ومستوى الفجوة داخلها.فغاية استخدام خريطة المعرفة تتمحور في تحديد المركز المعرفي للشركة مقارنة بالشركات المنافسة و أيضا تحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة من أجل العمل على غلق تلك الفجوات بصناعة المطلوب منها.إن من أبرز ممارسات المعرفة في صناعة رأس المال الفكري مايلي:

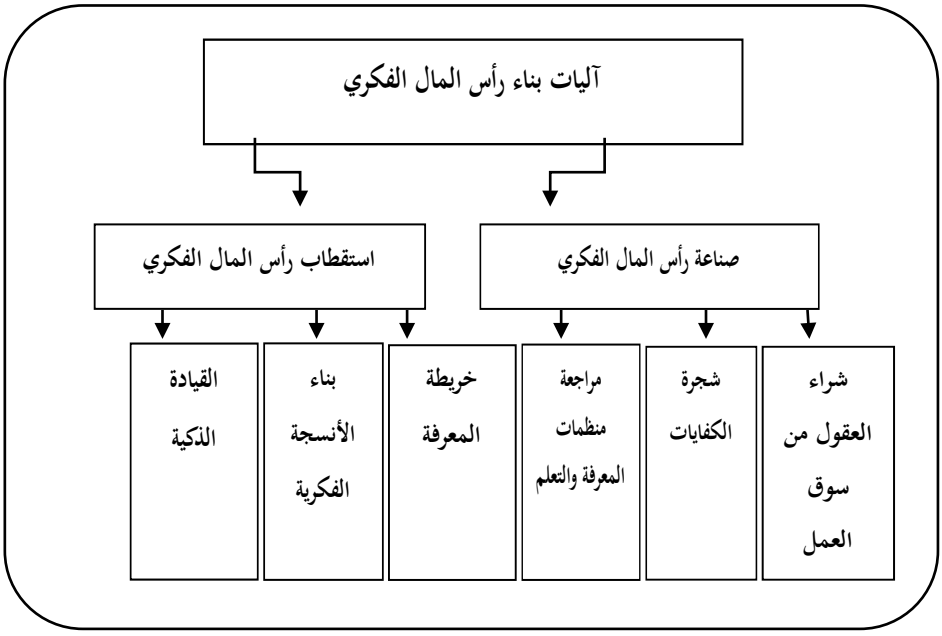
✓ تعزيز قابليات الأفراد في مجال حل المشكلات بالإفادة من المعرفة المدونة في أنظمة البرمجيات، لأن تقنيات المعلومات تسمح بصناعة رأس المال الفكري بطريقة جديدة فعالة ومرنة عن طريق تجميع البيانات وتحليلها وتقديمها للمتخصصين لمحاكاتها، ورسم السيناريوهات الملائمة بما يساهم في زيادة منحنى الخبرة للشركة.

✓ تمكين الأفراد من العمل مع ذوي الكفاءات العالية.

- **بناء الأنسجة الفكرية:** تمثل الأنسجة تشكيل فرقي يشبه العنكبوت يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل وتتعلم مع بعض ثم تنحل عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر بمجموعة ابتكارية جديدة ونسخة أخرى وتعلم جديد.وتؤكد رؤية إستراتيجية الأنسجة الفكرية أن توفير الاستقلالية والمرونة والتفاعلات الكثيفة والمتنوعة بين مختلف المهنيين والابتكاريين، تؤدي إلى التعلم السريع وزيادة الرافعة المعرفية.

القيادة الذكية:يتطلب صنع المعرفة والتعامل مع الناس الأذكياء رأس المال الفكري إلى قيادة ذكية لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي ويكون مساعدا للتعلم أكثر مما يكون مشرفا ومعلما وأكثر مما يكون معطيا للأوامر فضلا عما تقدم فان المدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال.والشكل التالي يوضح أهم آليات بناء رأس المال الفكري في المنظمات:

شكل رقم (1): آليات بناء رأس المال الفكري.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على دحماني عزيز(2015) .

2 _قياس رأس المال الفكري:تعد عملية القياس عملية مهمة في البحث الإداري لأنها أفضل طريقة لفهم الشيء والحدث الذي نريد قياسه، فقياس رأس المال الفكري أمر ضروري ومهم في تحديد المعلومات ذات المعنى لمتخذي القرارات .

ويرى الظاهر(1999) بأن القياس هو العملية التي بواسطتها نحصل على صورة كمية لمقدار ما يوجد في الظاهرة عند الفرد من سمة معينة وتتوقف دقة نتائج القياس على دقة الأداة المستعملة.[8]

3–أهمية قياس رأس المال الفكري : إن لعملية قياس رأس المال الفكري أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات حيث تحقق عدة فوائد أهمها :[9]

- يساعد على فهم أفضل للأصول غير المالية وأهميتها فى خلق قيمة للشركة .
- يحقق إدارة أفضل لرأس المال الفكري.

- زيادة الشفافية والإمكانيات للتقارير الداخلية والخارجية.
- يعد إحدى وسائل التقييم لقوة وصفه للعمل.
- الاستغلال الجيد للملكية الفكرية وبراءات الاختراع واتفاقيات الترخيص والبرامج المتطورة خاصة التي تساهم في تدعيم المزايا التنافسية.
- زيادة العائد المالي على معرفة الأفراد وقدراتهم.
- الاستغلال الجيد لرأس المال البشرى في المؤسسة.
- يفيد في تطوير شبكة العمل بالمؤسسة والتي تساهم في الربحية المستقبلية.

4-طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري:

يعد قياس رأس المال الفكري من أهم الوسائل المساعدة على إدارته وتقييمه بغرض خلق القيمة للمنظمات ، وهناك عدة مقاييس ومؤشرات لقياس رأس المال الفكري في المنظمات نذكر منها مايلي:

- **مقاييس القيمة السوقية:** وترتكز هذه المقاييس على الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمنظمة وغالبا ما تستند إلى معايير محاسبية ومالية مثل: القيمة السوقية، القيمة الدفترية، القيمة الملموسة غير المحسوبة.[10] ويتم حسابها وفقا للصيغة التالية:[11]

قيمة رأس المال الفكري = القيمة السوقية-القيمة الدفترية

- **مقاييس العائد على المعرفة:** وتعتمد على حساب العائد على الأصول (ROA) حسب الصيغة التالية :[12]

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسط عائد القطاع الذي يقع نشاط المنظمة ضمنه، ويتم اعتبار أي زيادة عن متوسط القطاع عائد خاص برأس المال الفكري الخاص بالمنظمة.

- **بطاقة الأداء المتوازن:**ويعرف أيضا بنموذج Kaplan and Nortonو الذي يهدف إلى تحقيق توازن بين المنظور المحاسبي التقليدي للأصول غير الملموسة والنماذج القياسية الأخرى لتقييم رأس المال الفكري ويضيف النموذج مكونات جديدة أهمها متغيرات الابتكار والتعلم، تحسين نشاط الأعمال ، علاقات الزبائن، وتكوين القيمة في ضوء المؤشرات المالية و غير المالية.علاوة على ذلك

يمكن القول أن رأس المال الفكري هو الذي يقدم رؤية شمولية للوضع الحالي للمنظمة وذلك من حيث ما تضيفه أنشطتها من قيم ملموسة وغير ملموسة ضمن سياق عملية تكوين القيمة ، وهذا يعني أن نموذج بطاقة الأداء المتوازن يحاول أن يربط عملية تقييم رأس المال الفكري برسالة المنظمة وإستراتيجيتها وذلك من خلال ترجمة الرؤية الإستراتيجية إلى خدمة شاملة ومتنوعة من مؤشرات الأداء.[13]

4-نموذج تقييم الموجودات الفكرية:(نموذج **Sullivan2000**)هو طريقة منهجية لتقدير قيمة الملكية الفكرية الفردية من خلال المؤشرات التالية: رأس المال البشري، الموجودات الفكرية، الملكية الفكرية .[14]

ثالثا: رأس المال الفكري والمنظمات المتعلمة

1- مفهوم المنظمة المتعلمة:

عرفت بأنها : المنظمة التي تعمل باستمرار على زيادة قدراتها وطاقاتها لتشكيل المستقبل الذي ترغب في تحقيقه، فهي منظمة ذات فلسفة تتنبأ بالتغيير و تستعد له و تستجيب لمتطلباته، و أن المنظمة المتعلمة تسعى لاكتساب قدرات تمكنها من التعامل مع التعقيد و الغموض، اعتمادا على قدرات العاملين على تحقيق النتائج التي ترغب المنظمة في تحقيقها، و تسعى المنظمة المتعلمة إلى منح العاملين قدرا من المرونة و الحرية في التفكير، مما ينشر الدافع و الطموح لديهم للعمل سويا لابتكار نماذج و طرق جديدة في التفكير،[15] كما عرفت أيضا بأنها:المؤسسة الماهرة في تكوين المعرفة واكتسابها ونقلها إلى كافة المستويات الإدارية وهي أيضا الماهرة في تكييف سلوكها ليعكس متطلبات التكنولوجيا الجديدة[16]

عموما يمكن القول بأنها المنظمة التي تعتمد على التعلم التنظيمي في أنشطتها مع الحرص على دعم العاملين وتحفيزهم للإتيان بأفكار جديدة وكذلك جذب الأصول المعرفية المتميزة للمنظمة والحفاظ عليها ، وذلك بغرض التكيف مع المتغيرات الخارجية وخلق القيمة والوصول إلى التميز.

2- خصائص المنظمة المتعلمة: تمتلك المنظمة المتعلمة العديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المنظمات وعلى هذا يمكن توضيح خصائص المنظمة المتعلمة في مايلي: [17]

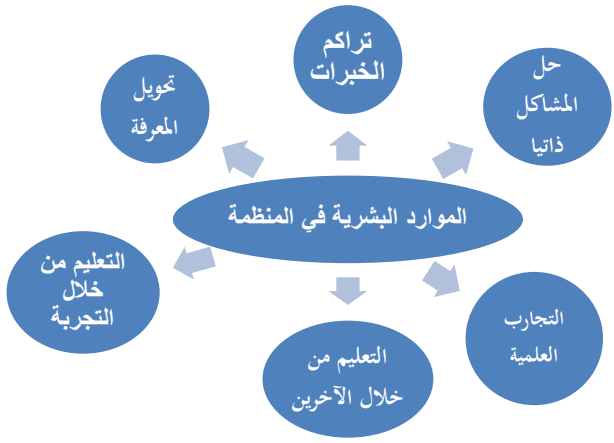
- ❖ تهتم بشكل كبير بالتعليم الفردي و الجماعي لأنه وسيلة أساسية لتحقيق رسالتها وخططتها الإستراتيجية؛
- ❖ تمتلك هيكل تنظيمي تحفيزي يشجع على السلوك التكيفي؛
- ❖ تجمع وتعالج المعلومات وتعمل بطرق ملائمة لأهدافها؛
- ❖ تتيح الفرص لتحديد وتعريف مراحل تطوير الجامعة بشكل دقيق؛
- ❖ تمتلك المعرفة المؤسسية وعمليات تنظيمية تساعدها على خلق الأفكار والمعارف الجديدة؛
- ❖ تمتلك ثقافة ساندة وداعمة للتعلم التنظيمي؛
- ❖ تمتاز بالتبادل المستمر للمعلومات بين المنظمة وبيئتها الخارجية.

3- دور إدارة رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة:

يرى الكثير من الباحثين أن كل من مفهوم رأس المال الفكري والمنظمة المعلمة مرتبطين ببعضهما ارتباطا وثيقا، بحيث لا نستطيع التكلم عن المنظمات المتعلمة دون أن تكون هذه الأخيرة مدركة لرأس مالها الفكري وقادرة على تقييمه و قياسه وإدارته بما يساهم في إضافة القيمة لهذه المنظمات، وفي ما يلي سنحاول ابرز دور إدارة رأس المال الفكري من خلال مكوناته(رأس المال البشري، الهيكلي، والعلائقي) في بناء المنظمات المتعلمة.

➢ **دور رأس المال البشري في بناء المنظمة المتعلمة:** إن حسن إدارة رأس المال البشري يسهم في بناء المنظمة المتعلمة من خلال ما يلي:[18]

الشكل رقم (2): دور المورد البشري في بناء المنظمة المتعلمة



المصدر: بن ثامر كلثوم و فرحاتية العيد، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة ،ص8.

حيث يتضح من خلال الشكل أعلاه أن المنظمة المتعلمة تعتمد أولا على الطرق العلمية في حل المشكلات ذاتيا من خلال تزويد المديرين ببيانات لكي تعالج وتحول باستخدام الأدوات الإحصائية البسيطة للتوصل إلى الاستنتاجات والاستدلال، ولتعزيز ذلك يجب ممارسة نشاط التدريب و تطوير الأفراد العاملين خاصة التدريب على حل المشاكل ذاتيا ، كما أن المنظمة المتعلمة قد تعتمد بشكل أساسي على الخبرات العملية والتجارب التي تعنى بالبحث وبشكل علمي ونظامي عن المعارف الجديدة، والمنظمة المتعلمة تتعلم أيضا من خلال وجهات نظر جديدة، فتدريب وتطوير العنصر البشري يلعب دورا واضحا في الحصول على الخبراء الذين يتدربون على فهم فكري يساهم وبشكل فعال في بناء منظمات التعلم المستجيبة لبيئة تنافسية دائمة التغيير.

- **دور إدارة رأس المال الهيكلي في بناء المنظمة المتعلمة**: لرأس المال الهيكلي دور مهم في عملية تعلم الأفراد والمنظمة ككل فهو يعد حجر الأساس في بناء المنظمات المتعلمة من خلال مجموعة المؤشرات أهمها:[19]
  - ❖وجود هيكل تنظيمي تتضح فيه العلاقة بين السلطة والمسؤولية؛
  - ❖وجود نظام معلومات جيد يساعد في عملية اتخاذ القرارات المهمة؛

❖يعد رأس المال الهيكلي عامل دعم وإسناد للأفراد لتمكينهم من إنشاء القيمة عن طريق المعرفة من خلال بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدام هذا المخزون.

➢ **دور إدارة رأس المال العلائقي في بناء المنظمة المتعلمة:** إن الإدارة الجيدة لرأس مال العلاقات لها دور في بناء المنظمة المتعلمة من خلال مايلي:[20]

❖ رأس مال العلاقات يدعم توجه المنظمات بصورة مباشرة من خلال تعزيز المعرفة ولاسيما المعرفة الضمنية من خلال توفيره للثقة والتفاهم بين العاملين؛

❖ يؤدي إلى التفاعل بين الأفراد من خلال تثبيته لشعور الانتماء داخل الجماعة مما يعزز التعلم؛

❖ يحقق الشفافية والتي بدورها تعكس قابلية الفريق أوالعاملين داخل المنظمة على الانفتاح على الآخرين بما يسهم في زيادة التعلم.

رابعا: الجانب التطبيقي للدراسة

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة بجامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس ، وتم أخذ عينة مكونة من 30 أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، وتم توزيع 30 استمارة استعيد منها 30 استمارة حيث بلغت نسبة الاستجابة 100%مما يدل على تجاوب المبحوثين واهتمامهم بموضوع الدراسة.

1. ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم1: قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ(Alphacronbach)
22	0.730

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج **spss22**

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذ بلغت قيمته 0.73 وهي نسبة جيدة مقارنة بالحد الأدنى المقبول 60 %مما يدل علىتمتع أداة الدراسة بثبات نسبي فهي تعد مقبولة ومناسبة لأغراض الدراسة.

2 –عرض و تحليل البيانات: فيما يلي عرضا لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات من خلال قيم المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لمجموع الفقرات المكونة لكل بعد.

الجدول رقم2:مجال المتوسط الحسابي والمستوى المقابل له.

مجال المتوسط الحسابي	المستوى المقابل له
2.46-2.18	ضعيف جدا
2.74-2.46	ضعيف
3.03-2.74	متوسط
3.31-3.03	مرتفع
3.60-3.31	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين.

تم تحديد مجال المتوسط الحسابي بطرح اكبر قيمة من قيم المتوسط واصغر قيمة ثم تقسيم الناتج على5 على النحو التالي: D=3.60-2.18=1.42/5 =2.84 ومن ثم إضافة2.84إلى الحد الأدنى 2.18للتحصل على مجال المتوسط الحسابي والمستوى المقابل له.

جدول رقم3:مجموع قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الأول

البعد	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
بناء رأس المال الفكري	رأس المال البشري	2.66	0.94	4	ضعيف
	رأس المال الهيكلي	2.29	0.88	5	ضعيف جدا
	رأسمال العلاقات	2.18	0.89	5	ضعيف جدا
المتوسط العام لبناء رأس المال الفكري		2.37	0.90	5	ضعيف جدا

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج **spss22**.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبناء رأس المال الفكري للجامعة قدر بـ2.37 بانحراف معياري قدره0.90 بمستوى ضعيف جدا ،مما يدل على أن استقطاب رأس المال البشري قليل وان هيكلة الجامعة لا تتميز بالمرونة الكافية لدعم العملية التعليمة إضافة إلى نقص التفاعل والانفتاح على الآخرين،وكل ذلك يعود إلى لعدم توفر آليات وموارد كافية لبناء رأس المال الفكري.

جدول رقم4:قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثاني.

البعد	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
قياس رأس المال الفكري	تقيس الجامعة رأس المال الفكري من خلال ما ينتجه الباحثون من منشورات وبحوث أكاديمية و براءات اختراع.	2.60	1	4	ضعيف
	يقاس رأس المال الفكري للجامعة من طرف خبراء ومتخصصين دوليين.	3.56	0.89	1	مرتفع جدا
	تطور الادارة طرق التقييم المستمر لاداء الطلبة والباحثين.	3.10	0.95	2	مرتفع
	تضع الجامعة برامج واضحة لمكافأة المتميزين.	3.60	0.89	1	مرتفع جدا
	تسعى الجامعة لتقييم موجوداتها الفكرية عن طريق احتضانها المؤتمرات والملتقيات العلمية.	2.23	0.97	4	ضعيف
	تضع الجامعة سياسات ومعايير واضحة لقياس جودة البرامج التعليمية وأداء الأكاديميين.	3.10	0.99	2	مرتفع
المتوسط العام		3.03	0.94	3	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج **spss22**.

نلاحظ من خلال الجدول رقم4 أن المتوسط العام لقياس رأس المال الفكري يساوي 3.03 بانحراف معياري قدره 0.94 بمستوى متوسط ،حيث أن هناك آليات وأساليب لقياس وتشخيص رأس المال الفكري أهمها وضع برامج لمكافأة المتميزين وقياس جودة التعليم وكذلك تطوير طرق التقييم مما يدل على جهود الجامعة في قياس رأس المال الفكري وسعيها إلى تقييمه باستمرار كونه من أهم مصادر بناء المعرفة.

النتائج: من خلال ما سبق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- ✓ يعد رأس المال الفكري من أكثر الأصول الغير الملموسة أهمية في الوقت الحالي بالنسبة لكافة المنظمات والمنظمات المتعلمة بشكل خاص؛

- ✓ تعد المنظمات المتعلمة من أهمآليات بناء رأس المال الفكري نظرا لاعتمادها على التعلم التنظيمي لتكوين قاعدة معرفية متميزة؛
- ✓ لا تمتلك الجامعة محل الدراسة القدرة والموارد الكافية لبناء رأس المال الفكري نظرا لضعف استقطاب الكفاءات المتميزة وعدم مرونة هيكلتها؛
- ✓ قياس رأس المال الفكري عملية مهمة لتقييم الموجودات الفكرية لدى المنظمة لكنها معقدة وتطلب وجود طرق ومؤشرات تختلف من منظمة إلى أخرى؛
- ✓ تسعى الجامعة إلى إتباع آليات متعددة لقياس رأس المال الفكري أهمها تطوير طرق التقييم وتطبيق سياسات ومعايير واضحة لقياس جودة البرامج التعليمية وأداء الأكاديميين.

الاقتراحات: عموما يمكننا تقديم جملة من المقترحات أهمها:

- ✓ العمل على استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة وضرورة المحافظة عليها لتحقيق نتائج ايجابية وتعزيز جودة التعليم؛
- ✓ السعي نحو تنمية وتطوير العلاقات وتعزيز التعاون مع الجامعات الأخرى لخلق جو ملائم لتبادل المعارف والأفكار مما يسهم في بناء قاعدة معرفية متميزة؛
- ✓ ضرورة نشر ثقافة للإبداع والابتكار وتطوير هيكلة الجامعة لتتماشى ومتطلبات البحث العلمي وتنمي مهارات الأكاديميينوأعضاء الهيئة التدريسية ؛
- ✓ ضرورة تقديم الحوافز للأكاديميين وأعضاء الهيئة التدريسية بغرض تشجيعهم على اكتساب معارف ومهارات جديدة لتحقيق قيمة مضافة وتنمية الأصول الفكرية والمعرفية؛
- ✓ ضرورة التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري لتتماشى مع التطور التكنولوجي وتشخص بدقة قيمة الأصول والموجودات الفكرية لدى الجامعة.

الهوامش:

[1]عادل حرحوش المفرجي/ أحمد علي صالح، "**رأس المال الفكري – طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه–** "،منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ،مصر ، 2003، ص15.

[2] سعد علي العنزي/ أحمد علي صالح، "**إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن،2009، ص 168.

[3]لويزة فرحاتي،"**دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة**"،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تنظيم الموارد البشرية،جامعة محمد خيضر بسكرة،2016، ص66.

[4] لويزة فرحاتي، **مرجع سابق**، ص ص: 86-87.

[5] محمد زوبير/شوقي جدي،" **الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية**"، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، يومي: 13-14ديسمبر 2011، ص9.

[6] ناهدة اسماعيل عبد الله الحمداني، "**رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين**" ، مقال منشور في مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل ، مصر، العدد 98، المجلد 32،سنة 2010 ، ص ص:126-127.

[7] دحماني عزيز، "**مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية –حالة مؤسسة سونطراك–**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص ص: 46-56.

[8]سعد علي العنزي/ أحمد علي صالح، **مرجع سابق**، ص ص:273-274.

[9]رمضان الشراح/ تركي الشمري ،**رأس المال الفكري في منظمات الأعمال(مفهومه – قياسه – آثاره – تنميته**)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية يومي: 2 –3 ديسمبر 2008 ، جامعة سعد دحلب – البليدة،صص 8-9.

[10] الهلالي الشربيني الهلالي، **ادارة رأس المال الفكري كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد22، جامعة المنصورة ، 2011، ص32.

[11] سعد علي العنزي، **مرجع سابق**، ص279.

[12]الهلالي الشربيني الهلالي، **مرجع سابق**، ص32.

[13] يوسف مريم، **أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة،2016، ص29.

[14]سعد علي العنزي، **مرجع سابق**، ص282.

[15]بلكبير خليدة محمد، **تحقيق التميز المؤسسي من خلال المنظمة المتعلمة**، مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 14، المجلد 1، 2016، ص173.

[16]بن حمودة يوسف، **خلق القيمة من خلال إدارة المعرفة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2015،ص195 .

[17] جمال محمد أبو الوفا وآخرون، **المنظمة المتعلمة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية**، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر، ص11.

[18] بن ثامر كلثوم /فرحاتية العيد، **الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة** ،مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: رأس المال في منظمات الأعمال العربية في الاقتصادية الحديثة يومي: 13-14 ديسمبر 2011، ص8.

[19] أبوفارة يوسف/جاسر عبد الرزاق النسور، **مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه**، من الموقع الالكتروني:https://fr.scribd.com،تاريخ الاطلاع: 2017/12/12.

[20] أزهار عزيز العبيدي وآخرون، **استعمال رأس المال العلائقي لتعزيز التعلم التنظيمي دراسة تطبيقية لاراء عينة من الموظفين جامعة الكوفة** ،مقال منشور بمجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة العاشرة، المجلد الثامن، العدد31، 2014،ص ص: 232-233.

قائمة المراجع:

أولا: الكتب

1. سعد علي العنزي/ أحمد علي صالح، "**إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال**"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن،2009، ص 168.
2. عادل حرحوشالمفرجي/ أحمد علي صالح، "**رأس المال الفكري – طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه–** "،منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ،مصر ، 2003، ص15.

ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية

1. بن حمودة يوسف، **خلق القيمة من خلال إدارة المعرفة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2015.
2. دحماني عزيز، "**مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية –حالة مؤسسة سونطراك–**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015.
3. لويزة فرحاتي ، "**دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة**"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
4. يوسف مريم، **أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة،2016.

ثالثا: المقالات والمنشورات

1. الهلالي الشربيني الهلالي، **ادارة رأس المال الفكري كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي،** مجلة بحوث التربية النوعية، العدد22، جامعة المنصورة ، 2011.
2. أزهار عزيز العبيدي وآخرون، **استعمال رأس المال العلائقي لتعزيز التعلم التنظيمي دراسة تطبيقية لاراء عينة من الموظفين جامعة الكوفة** ،مقال منشور بمجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، السنة العاشرة، المجلد الثامن، العدد31، 2014،ص ص: 232-233.
3. بلكبير خليدة محمد، **تحقيق التميز المؤسسي من خلال المنظمة المتعلمة،** مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 14، المجلد 1، 2016.
4. بن ثامر كلثوم /فرحاتية العيد، **الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة** ،مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: رأس المال في منظمات الأعمال العربية في الاقتصادية الحديثة يومي: 13-14 ديسمبر 2011، ص8.
5. جمال محمد أبو الوفا وآخرون، **المنظمة المتعلمة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية،** مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر، ص11.
6. رمضان الشراح/ تركي الشمري ،**رأس المال الفكري في منظمات الأعمال(مفهومه – قياسه – آثاره – تنميته**)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية يومي: 2 –3 ديسمبر 2008 ، جامعة سعد دحلب – البليدة.
7. محمد زوبير/شوقي جدي،" **الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية"**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، يومي: 13-14ديسمبر 2011.
8. ناهدة اسماعيل عبد الله الحمداني، "**رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين**" ، مقال منشور في مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل ، مصر، العدد 98، المجلد 32،سنة 2010.

رابعا: مواقع الانترنيت

الموقع الالكتروني:https://fr.scribd.com،تاريخ الاطلاع: 2017/12/12.