العدد الثالث

أكتوبر 2018

مجلة إقتصاد

مجلة إلكترونية علمية محكمة ربع سنوية

تصدر عن

معهد إسطنبول للدراسات الاقتصادية و التعاون الدولي

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

لجنة تحكيم المجلة

دكتور: ميثاق بيات الضيفي

استاذ محاضر جامعة تكريت العراق

دكتور: محمد بقشور

استاذ محاضر جامعة محمد لمين دباغين سطيف

دكتور: عبد الرحمن الجاموس

استاذ محاضر جامعة البحر المتوسط التركية

دكتورة: ناني نبيلة

استاذ جامعة البليدة الجزائر

دكتور: شريف مرسي

EL-Mistro Educational cultural Center-e

شروط النشر

1.أن يمثل البحث إضافة علمية، نظرية أو تطبيقية، في أحد الموضوعات التي تشغل الفكر القانوني أو الاقتصادي.

2أ.ن يتسم البحث بالعمق والأصالة وبسلامة ودقة اللغة.

.3تكتب البحوث باللغات: العربية أو الإنجليزية أو الفرنسية.

4.يرفق بالبحوث المكتوبة باللغة العربية ملخصاً باللغة الإنجليزية، كما يرفق بالبحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية أو الفرنسية ملخصاً باللغة العربية، بشرط ألا يزيد ملخص البحث عن صفحة واحدة، على أن تكون ترجمة الملخص إلى اللغة الإنجليزية أو الفرنسية صحيحة ومتخصصة وليست ترجمة حرفية عن طريق مواقع الترجمة المتاحة على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، وأن يكتب الباحث كلمات دالة باللغة العربية بعد الملخص باللغة العربية، وكلمات دالة باللغة الإنجليزية بعد الملخص باللغة الإنجليزية وكلمات دالة باللغة الفرنسية بعد الملخص باللغة الفرنسية.

5.يجب أن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على عنوان البحث، اسم المؤلف (المؤلفين)، جهة العمل والبريد الإلكتروني للمؤلف (المؤلفين).

6.ألا يكون البحث المقدم للنشر قد سبق نشره أوتقديمه للنشر إلى جهة أخرى، ويقدم الباحث تعهداً بذلك.

7.ألا يكون البحث جزءاً من رسالة ماجستير أو دكتوراه، أو جزءاً من كتاب منشور.

8.أن يتحلى الباحث في بحثه بالأمانة العلمية، والمجلة غير مسؤولة عن أي سرقة علمية تتضمنها البحوث المنشورة بها.

9.أن يلتزم الباحث بالأصول العلمية المتعارف عليها في إعداد البحوث والدراسات العلمية، بما في ذلك التقديم للبحث وتحديد أهدافه والمنهجية المتبعة في إعداده، وتنسيق أقسامه، لسهولة الرجوع إليه، والتوثيق الكامل للمراجع والجداول، وإعداد الرسوم البيانية بصورة تيسر تصويرها وطباعتها، وإدراج خاتمة تتضمن خلاصة ما توصل إليه البحث من نتائج وأهم ما أوصى به من توصيات.

10.يجب ان ترقم الجداول والأشكال ترقيماً مستمراً ومتوالياً حسب ورودها في البحث.

11.يكتب البحث على الكمبيوتر على ورق حجم A4 مع عدم التقيد بحد أقصى لعدد صفحات البحث.

12.يكتب البحث باللغة العربية بخط Simplified Arabic حجم (14) للنصوص في المتن، وبالخط نفسه بحجم (12) للهوامش، وتكتب البحوث باللغة الإنجليزية أو الفرنسية بخط Times New Roman بحجم (14) للنصوص في المتن، وبالخط نفسه بحجم (12) للهوامش.

13.تثبت الهوامش في اسفل كل صفحة، وبتسلسل متصل.

14.تكتب البحوث باستخدام برنامج.Microsoft Word

15.بالنسبة لمراجعات ونقد الكتب التي صدرت حديثاً في مجال الدراسات القانونية والعلوم الاقتصادية، تقدم هذه المراجعات وتلك الانتقادات إلى المجلة فيما لا يزيد على (10) صفحات، بحيث تتضمن ملخصاً لمحتويات الكتاب وأهم الأفكار التي وردت فيه، وإيجابياته وسلبياته، ويجب أن تحتوي الصفحة الأولى من تقرير المراجعة أو النقد على اسم مؤلف وعنوان الكتاب، ودرجته العلمية ووظيفته الحالية وجهة عمله وعنوان بريده الإلكتروني .

16.بالنسبة لملخصات الرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه) ، يقوم صاحب الرسالة، بعد مناقشتها وحصوله على الدرجة العلمية التي قدمت الرسالة من أجل الحصول عليها، بعمل ملخص علمي لرسالته، ويراعى أن تحتوي الصفحة الاولى على عنوان الرسالة واسم الباحث وعنوان بريده الالكتروني.

الفهرس

اسم البحث	الصفحة
أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية	6
أثر قياس جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية وأثرها في رضا الزبائن	32
استراتيجيات مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية	113
الصكوك الإسلامية كبديل لتمويل الاقتصاد في ظل تقلبات أسعار النفط	139
آليات وتقنيات التمويل الإسلامي بديل لطرق التمويل التقليدية	153
تشخيص ممارسات الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الجزائرية العمومية	171
دور أخلاقيات العمل في القضاء على الفساد الإداري	190
رأس المال المخاطر كآلية تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	212
ضرورة بناء الحيز المالي للاستئناف الاقتصادي في فلسطين	230
متطلبات القيادة الادارية في القرن الحادي والعشرون	261
قراءة تحليلية لمؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر	280
منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة	304
السياسات الاجتماعية للدولة وفق مقاربة الاقتصاد التضامني	338

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

كلمة رئيس التحرير

لا شك أن رهانات التقدم العلمي في شتى ميادينه تفرض على كل واحد منا أخذ مسؤوليته وتحديد مهامه والتزام الصرامة والجديّة في تأديتها، ولعل ما تعانيه الكثير من دول العالم النامي من تأخر يرجع بشكل كبير إلى عدم الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية التي من شأنها أن تعالج قضايا التخلف، خاصة وأنّ معظم أسبابه تعود إلى قضايا الاقتصاد والتنمية، التي نالت اهتمام العديد من الباحثين الذين وللأسف لم يجدوا في أغلب الأحيان من يستمع ويطبق ابحاثهم وما توصلوا اليه من نتائج .

لذالك ندعو مرة أخرى كل الباحثين والممارسين المختصين والمشتغلين في ميدان الإنتاج المعرفي، أن يساهموا في إثراء أعداد المجلة القادمة بأبحاث تؤكد المعنى الحقيقي للبحث، وتعزز من العطاء المعرفي في مجال العلوم الاقتصادية والإدارية .

لا يسعنا في الأخير إلا أن نشكر مجددا كل من شدّ على أيدينا وساهم في إحياء خواطرنا بالتوق البحثي وبث فينا روح العمل الجاد وهيّأ لنا كل الأسباب، ونشيد بالمواقف المضيئة التي صاحبت هذا الاصدار العلمي الهام "مجلة اقتصاد" . لتحتل مكانة متميزة بين البحوث العلمية الجادة، ولبنة تضاف إلى صرح البحث العلمي.

رئيس التحرير
عمار سعد

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation
Iktisat
News
Center
أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية
د .حافظ عمر خالد عليد
د.أكرم أعمار محمد دخيل

أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية ميدانية على مستشفى علي عمر عسكر

د . حافظ عمر خالد علي
محاضر بجامعة سطام بن عبدالعزيز

د . أكرم أعمار محمد دخيل
محاضر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية . ترهونه

الملخص

تناولت الدراسة أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية ، وتستهدف الدراسة العاملين بمستشفى علي عمر عسكر بليبيا ، وتتمثل مشكلة الدراسة في كون ان تطبيق الإدارة الالكترونية ، تؤثر بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية لكي تتحقق استفادة المستشفى من الأهمية التي تحققها الإدارة الالكترونية. وتنبع أهمية هذه الدارسة في تحقيق الميزة التنافسية للعاملين ، وتعمل على خفض التكاليف،كما تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى محاولة التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر بهدف تحسين الأداء الوظيفي . وتوصلت إلى جملة من النتائج الهامة من بينها التطبيق السليم للإدارة الالكترونية والذي يسهم في تحقيق الميزة التنافسية ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها أن إدارة مستشفى علي عمر عسكر تُطبق الإدارة الالكترونية بنسبة (75.4%) ، وينبغي العمل على زيادة دعم وتعزيز الإدارة الالكترونية حتى يرتقي مستوى الميزة التنافسية ، وذلك من خلال منح فرص المشاركة لذوي المؤهلات والخبرات والاستفادة من تجارب المستشفيات الناجحة والاسترشاد بمنهجية العلوم الإدارية الحديثة .

abstract

Study the impact of electronic administration in achieving competitive advantage, and the hospital staff study targeted Omar Askar Libya, the study is in the fact that electronic management, greatly affects the competitive advantage to achieve important Hospital benefit Achieved by electronic management. This study is important in achieving competitive advantage for employees, and reduce costs, as this study aims mainly to try to identify the impact of electronic administration in achieving competitive advantage by Askar life hospital to improve job performance. And reached a series of important results from proper application of e-governance, which contributes to the achievement of competitive advantage, the study found that a series of recommendations on hospital management Omar Askar electronic management applies (75.4%) And should work to further support and strengthen e-governance even raise the level of competitive advantage, by giving access to people with qualifications and experience and learning from the experiences of successful hospitals and be guided by modern management science methodology.

المقدمة

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة الماضية تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مستويات عدة ، وكان لذلك أثرا كبيرا على الإنسان وعلى أسلوبه و منهجه في الإدارة ، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتكنولوجيا المعلومات . فلقد بدأت الكثير من المنظمات تتبنى الإدارة الالكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية ، وذلك من خلال عرض معلوماتها في شبكات الانترنت ، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للإدارة مواجهة الواقع الجديد ومتطلباته من خلال الإعداد للتغيير واعتباره عملية مستمرة، فهذه المنظمات أصبحت تقدم أنشطتها مستندة علي المعرفة المعلوماتية لتقديم خدماتها للمستفيدين دون الاعتماد علي الأنشطة الورقية في ما يسمي بالإدارة الالكترونية.

وأن التطور المستمر في مجال الإدارة الالكترونية وتداخلها بكل المجالات منها جودة الخدمة مما ساعد في التنافس بين المنظمات وتحقيق الأهداف بكفاءة عالية. وتمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية التي ترتكز عليها أداء المنظمات ومن النادر ان تمتلك منظمات الأعمال سياق تنافسي على كافة الأصعدة وفي جميع المجالات للمنافسين الآخرين ، نظرا لمحدودية موارد المنظمة من جانب ، وعمل قرارات مبادلة لغرض بناء قدرات مميزة تستند وتتبادل التأثير مع الأعمال المميزة للمنظمة من جانب أخر ، وهكذا فالميزة التنافسية تعد مفتاحا لنجاح منظمات الأعمال .

مشكلة الدراسة :

إن استخدام عناصر الإدارة التقليدية لا يسمح بمواكبة التغيرات التي تحدث على بيئة المنظمة مما ينعكس على تدني وضعف انعدام حيوية المنظمة التي تشكل إحدى السمات المميزة لاستمرارية المنظمة ، وعليه يمكن الاستفادة من استخدام عناصر عملية الإدارة الالكترونية لمواكبة التغيرات والتحسينات التي تحدث داخل المنظمة وعليه يمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي :

ـــــ إلى أي مدى تؤثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1 . ما أثر التخطيط الالكتروني في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر؟

2 . ما أثر القيادة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر؟

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية ببحث علمي فيما يتعلق بالبيئة الليبية، وكذلك إضافة لعملية التنمية الإدارية في الوطن العربي وفي ليبيا خاصة كما تمثل للباحثان صقل

مهاراتهم العلمية والزيادة في تجاربهم وخبرتهم وتأهيلهم لتطبيق المفاهيم العلمية لحل المشاكل العملية ومن خلال ما يستخلص من نتائج وتوصيات علمية يمكن الاستفادة منها في القطاع الصحي قيد الدراسة لحل المشاكل والرفع من خدماته.

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:-

1. التعرف على أثر التخطيط الالكتروني في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر.
2. معرفة أثر القيادة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر.
3. التعرف على العوامل التي تحد من اهتمام مستشفى علي عمر عسكر لاستخدام الإدارة الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية للخدمات.

فرضيات الدراسة :

تسعى الدراسة إلى اختيار الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين الإدارة الالكترونية والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية :

1ـــــ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين التخطيط الالكتروني والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر.

2ـ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية $0.05 \geq \alpha$ بين القيادة الالكترونية والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم استخدامه فيما يتعلق بملاحظاتهم الشخصية أثناء إعداد الدراسة ، أيضاً في تحليل المعلومات التي تم استخلاصها من البيانات الواردة باستمارة الاستبانة ، بالإضافة إلى استخدامه في التحليل الإحصائي .

حدود الدراسة :

ـ الحدود الموضوعية : تغطي هذه الدراسة أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية . ـ الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على العاملين بمستشفى علي عمر عسكر ليبيا.

ـ الحدود الزمانية : تشتمل هذه الدراسة خلال الفترة 2017/11/15 ـ 2018/1/15.

مصادر جمع البيانات:

أستخدم الباحثان مصدرين لجمع بيانات الدراسة هما:

المصادر الثانوية: وسيتم الحصول عليها من خلال الإطلاع المصادر المتعلقة من دراسات وأبحاث سابقة، وكذلك الكتب العلمية المتخصصة في الموضوع، والدوريات العلمية المتخصصة، كما سيعتمد الباحث على بعض المواقع العلمية في الشبكة العالمية الإنترنت.

المصادر الأولية: وذلك من خلال العينة التي سيتم اختيارها لغرض الدراسة، وما سيتم الحصول عليها من بيانات أساسية سيتم جمعها ميدانياً، من خلال استمارة الاستبيان والمقابلات.

متغيرات الدراسة:

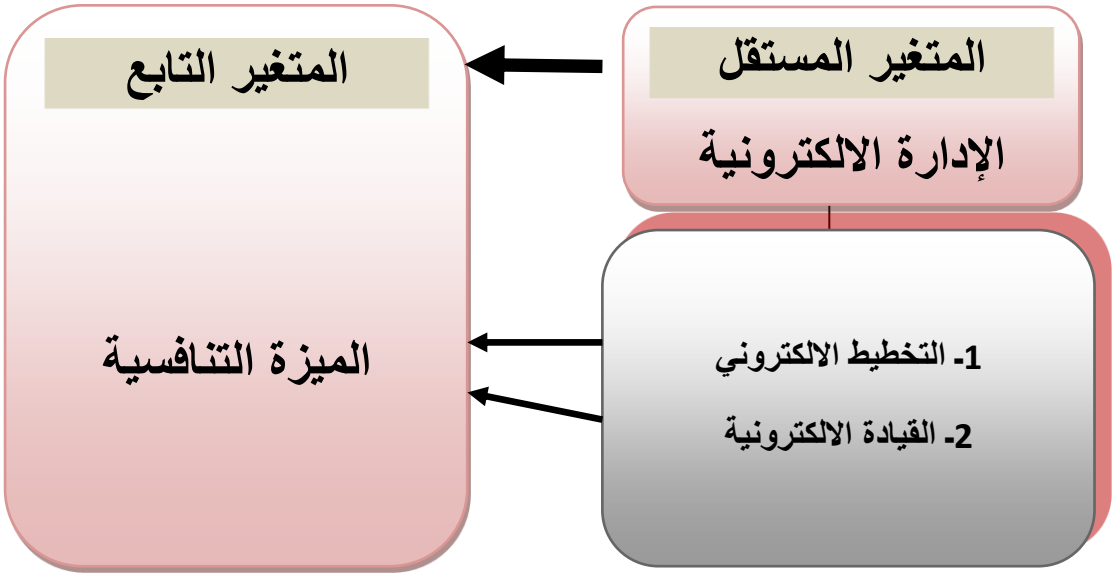
وتتمثل متغيرات الدراسة في الآتي:

المتغير المستقل: أثر الإدارة الالكترونية.

المتغير التابع : الميزة التنافسية .

استنادا إلى فرضيات الدراسة يمكن توضيح متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وفقا للنموذج التالي:-

الشكل (0 ـ 1) نموذج الدراسة



المصطلحات الإجرائية:

المصدر : من إعداد الباحثان

الدراسات السابقة :

1 ـ **دراسة (أبولويفة، 2006)**.هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدي توافر مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي في مسعى لها للخروج بأسس أو مبادي تساهم في التحول إلى الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي ككل وتكمن مشكلة الدراسة في القصور في توفير مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة، وتم استخدم المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة . ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة القصور في توفير مقومات البنية التحتية لشبكات الاتصالات والأجهزة والمعدات بالمؤسسات المصرفية وقلة توفر مقومات بنية الأنظمة المعلوماتية الخدمية المصرفية، والقصور في مقومات بنية البناء التنظيمي الإداري الوظيفي، وانخفاض توافر الكوادر الوظيفية من حيث التدريب والتأهيل في المجال المصرفي بالمؤسسات المصرفية العامة في ليبيا.

2 ـ دراسة (الدايني ، 2010)، وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة. ومن أهم نتائج الدراسة إن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.ومستوى أهمية المضمون المالي للإدارة الالكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً. ومستوى أهمية تطوير الموارد البشرية في مصرف الرافدين كان مرتفعاً.وإن مستوى ربحية مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً. و مستوى الحصة السوقية لمصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً. ووجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الالكترونية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية). ووجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الالكترونية (التكنولوجية، المالية) على تطوير الموارد البشرية.أيضا وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية (التكنولوجية، المالية) على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية). كذلك وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الإدارة الالكترونية (التكنولوجية، المالية). على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية.

3 . دراسة (قريشي ، 2011)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ، ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري. ومن أهم نتائج الدراسة ان الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة)التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية، واستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت ، أمن المعلومات ،حواجز المكان والزمان وغيرها. وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين ، وتوفير وقت وجهد العاملين ، وتقليل

التكاليف. أيضا وتساهم البرمجيات في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالكلية ، وذلك من خلال المعالجة الالكترونية لمختلف البيانات، وتمكن البرمجيات الكلية من تقديم آليات فعالة وداعمة على اتخاذ القرار .

4 ـــــــ دراسة (عطية ، 2012) وتهدف الدراسة إلى التعرف على دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل. ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الأداء ، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز وهذا يدعو جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هنا كموائمة مابين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل.

5 ـــــــ دراسة (إسماعيل ، 2008) ، هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية ، وان اهتمام الشركة بأنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية يسهم في إمكانية تقديمها لشيء متفرد يمكن من خلاله لشركة الفوز على منافسيها الآخرين وتحقيق النجاح والبقاء والنمو في عالم الأعمال ، وقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية في الشركات .

الفصل الأول : الإطار النظري

مفهوم الإدارة الالكترونية :

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ، وهي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة ، مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى"**(عامر ، 2007 م).**

أهمية الإدارة الإلكترونية (السالمي ، 2006) :

1. تبسيط الإجراءات داخل المستشفى بما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى

المواطنين وتضمن جودتها .

2. اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة .

3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المستشفى .
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المستشفى المختلفة وكذلك مع المستشفيات الأخرى المحلية.
5. التقليل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ حتى يساعد على تبسيط الإجراءات.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق مجموعة من الأهداف ، فالهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية يتمثل في "تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمستشفى ، وربطها باستخدام شبكات الاتصالات . ويمكن تحديد أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية **(عامر ، 2007)**:

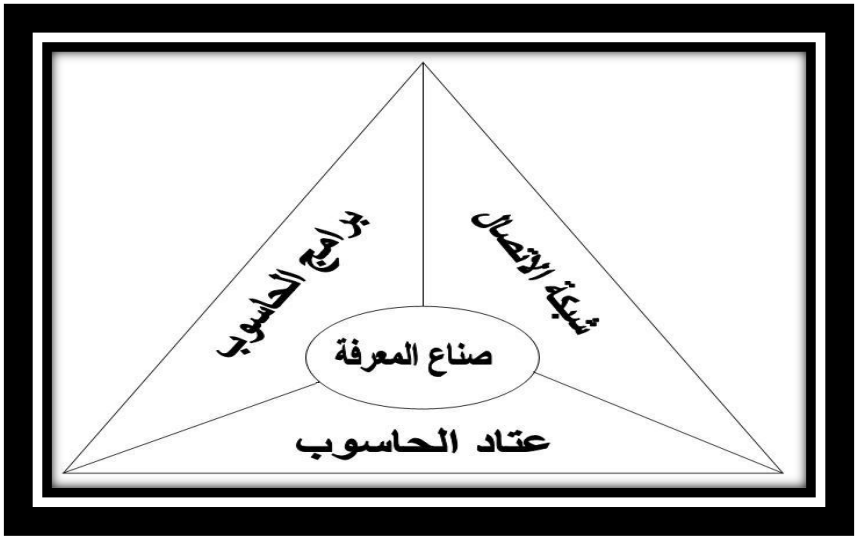
1. تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ، و رفع كفاءة الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة داخل المستشفى .

2. توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية بالمستشفى.
3. تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة .
4. خلق ارتباط وثيق بين إدارات المستشفى ، بما يساعد على تقديم خدمات أفضل.
5. إدارة ومتابعة المواقع المختلفة بالمستشفى والتعامل معها بأنها وحدة مركزية .

عناصر الإدارة الإلكترونية(العاجز ، 2010):

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي ، وقدرة الكوادر البشرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية ، وفهم منظومتها ، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي ، وسهولة تحريكها ، وإعادة صياغتها ، واستخدامها إلكترونياً في أي وقت وبأي مكان. حيث وصفت للإدارة الإلكترونية ثلاثة عناصر : **عتاد الحاسوب ، والبرمجيات ، وشبكة الاتصالات** ، كما هو موضح في شكل (1)" :

شكل (1)عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر:(ياسين ، 2005 ، ص24).

مفهوم الميزة التنافسية (السلمي ،2001):

تعرف بأنها المهارة او التقنية او المورد المتميز الذي ينتج للمنظمة إنتاج قيمة ومنافع للعملاء ، تزيد عما يقدمه المنافسون ، ويؤكدون تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حتى يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم عما يقدمه الآخرون

أنواع الميزة التنافسية (خليل ، 1998) :

1ـ ميزة التكلفة الأقل : عملية خفض التكاليف من أحد المقومات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للخدمة واستمرار تزايد هذه القدرة ، حيث ان تخفيض التكاليف ينجم عنه خفض الأسعار إلى المدى الذي يتعدى قدرة المنافسين .

2ـ ميزة التميز : هي القدرة على عرض الخدمة التي لا يستطيع المنافسون تقليدها بسهولة .

مصادر الميزة التنافسية (مرسي وآخرون ،2002) :

1 . التفكير الاستراتيجي كوسيلة لبناء ميزة تنافسية : إن تبني الفكر الاستراتيجي من طرف المديرين يمكنهم الحفاظ على القدرة التنافسية لمؤسساتهم في ظل ظروف بيئية متغيرة باستمرار كتغير أذواق العملاء ، وزيادة حده المنافسة والتطوير التكنولوجي المستمر والسريع .

2 ـ مدخل الموارد أساس لبناء ميزة تنافسية : إذا كان امتلاك إستراتيجية جيدة تدعم الميزة

التنافسية ، فانه لابد من وجود الموارد والكفاءات العالية لضمان النجاح ، لان المنافسة لم تقتصر على وضع الاستراتيجيات التنافسية ، بل امتدت إلى ضرورة البحث والتطوير بصفة مستمرة بالاعتماد على الموارد والكفاءات .

أبعاد الميزة التنافسية (عبيدات ،2005) :

أ ـ السعر: وهو القيمة النقدية المدفوعة مقابل امتلاك المنتج والتي يبادلها المستهلك للحصول على المنافع .

ب ـ الخدمات الجديدة : تطوير منتجات جديدة أصبحت من المكونات الأساسية لإستراتيجية التسويق وذلك رغبة من المنظمة في الاستمرار في أعمالها من خلال تقديم الخدمات جديدة تؤدي إلى إشباع رغبات العملاء .

ج ـ تحسين الجودة : وهي مجموعة من الميزة والخصائص بالخدمة التي تسهم في إشباع رغبات العملاء وتتضمن السعر ، والأمان ، والتوفير ، والاعتمادية .

د ـ السرعة في تقديم الخدمة :إذ قامت بعض المنظمات بتطوير عملياتها بسرعة للاستجابة لطلبات الزبائن ، يعد زمن تقديم الخدمة عاملا مهما يحدد مستوى جودة الخدمة .

الفصل الثاني : الإطار العملي

أولاً ـ إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصل عرضاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية ، وذلك من خلال الدراسة الميدانية مشتملة وصفا لمجتمع الدراسة وعينته ، وطريقة إعداد أدائها وثباتها ، والطريقة التي اتبعت لتطبيقها والمعالجات الإحصائية ، التي بموجبها تم تحليل البيانات واستخراج النتائج ، وذلك على النحو التالي:

1 . مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمستشفى علي عمر عسكر والبالغ عددهم (530) فرداً.

2 . عينة الدراسة

نظرا لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع ، لذلك تم اختيار عينة عشوائية بسيطة والبالغ عددها **(220)**، وذلك بنسبة (41.5%) من أجمالي حجم مجتمع الدراسة ، حيث قام الباحثان بتوزيع (220) استمارة استبانة على العينة وتم استرجاع (198) استمارة بنسبة (90%) من حجم المجتمع الأصلي .

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، وقد تم استخدام الآتي :

1. التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار .
2. المتوسط الحسابي: يستعمل لتحديد درجة تمركز إجابات المبحوثين عن كل محور .
3. المتوسط الحسابي النسبي: لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
4. الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها .
5. معامل الارتباط : لتحديد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان .
6. تحليل تباين الانحدار: لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

ثالثا- عرض خصائص عينة الدراسة : لعرض خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسبة المئوية لتشخيص أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة والجدول رقم (1) يبين ذلك .

جدول رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	108	% 56.5
أنثى	83	%43.5
الإجمالي	191	%100
فترات العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	22	%11.5
30 وأقل من 40 سنة	63	%33.0
40 و أقل من 50 سنة	66	%34.6

50 سنة فأكثر	40	%20.9
المجموع	191	%100
المؤهل	التكرار	النسبة %
دون البكالوريوس	31	%16.2
بكالوريوس	98	%51.3
ماجستير	21	%11.0
دكتوراه	41	%21.5
المجموع	191	%100
الوظيفة	التكرار	النسبة %
موظف	122	%63.9
رئيس قسم	32	%16.8
مدير إدارة	24	%12.6
لجان إدارية	13	%6.8
المجموع	191	%100
الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	13	%6.8
5 وأقل من 10 سنوات	45	%23.6
10 و أقل من 15 سنة	63	%33.0
15 سنة فأكثر	70	% 36.6
المجموع	191	%100

أولاً : بيان أثر عناصر الإدارة الالكترونية

1 ـ أثر التخطيط الالكتروني على تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى علي عمر عسكر

جدول(2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي و أهمية الفقرات لمعرفة أثر التخطيط الالكتروني على تحقيق الميزة التنافسية

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرة	أهمية الفقرة
1	يلتزم المستشفى بخطة زمنية لتنفيذ الأعمال عبر الإدارة الالكترونية	3.70	0.483	%74.0	8	موافق

2	يستخدم المستشفى قواعد بيانات الكترونية	3.83	0.423	%76.6	2	موافق
3	يعلن المستشفى عن احتياجاته من الوظائف الكترونيا	3.80	0.515	%76.0	4	موافق
4	تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى العمل بالمستشفى	3.82	0.451	%76.4	3	موافق
5	يدعم المستشفى العاملين ويشجعهم على التكيف مع التطورات الالكترونية	3.72	0.472	%74.4	7	موافق
6	تقوم إدارة المستشفى بوضع وعرض الخطط الكترونيا	3.84	0.499	%76.8	1	موافق
7	يساعد المستشفى على انجاز الأعمال بالسرعة المتناهية عبر الإدارة الالكترونية	3.76	0.525	%75.2	5	موافق
8	يشارك المستشفى ذوي الكفاءة من الموظفين في عمليات التخطيط الالكتروني	3.74	0.505	%74.8	6	موافق
المتوسط الحسابي العام لفقرات محور التخطيط		3.77	0.356	%75.4		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الاستبانه ، 2018 م.

يتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات التخطيط الالكتروني المطبق (3.77) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.356) ، مما يدل ان أفراد العينة موافقين على التخطيط الالكتروني في مستشفى علي عمر عسكر بنسبة (75.4%)، كما تبين أن الفقرة (تقوم إدارة المستشفى بوضع وعرض الخطط الكترونيا)، وهي أكثر الفقرات الموافقة بمتوسط حسابي (3.84) ، بينما الفقرة **(يلتزم المستشفى بخطة زمنية لتنفيذ الأعمال عبر الإدارة الالكترونية)** وهي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي (3.70)، وهذا يدل على ان المستشفى لديه القدرة على وضع وعرض الخطط من خلال التخطيط الالكتروني . ويمكن توضيح كل فقرة على حده :

(يلتزم المستشفى بخطة زمنية لتنفيذ الأعمال عبر الإدارة الالكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.70) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة بانحراف معياري (483.) فان أفراد العينة موافقين بنسبة(74.0%)

(يستخدم المستشفى قواعد بيانات الكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.83) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.423) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.6%) .

(يعلن المستشفى عن احتياجاته من الوظائف الكترونيا) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.80) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.515) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.0%).

(تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى العمل بالمستشفى) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.82) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.451) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.4%).

(يدعم المستشفى العاملين ويشجعهم على التكيف مع التطورات الالكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.72) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.472) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (74.4%) .

(تقوم إدارة المستشفى بوضع وعرض الخطط الكترونيا) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.84) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.499) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.8%) .

(يساعد المستشفى على انجاز الأعمال بالسرعة المتناهية عبر الإدارة الالكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.76) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.525) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (75.2%).

(يشارك المستشفى ذوي الكفاءة من الموظفين في عمليات التخطيط الالكتروني) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.74) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (0.505) ، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (74.8%).

2 ـ أثر القيادة الالكترونية على تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى علي عمر عسكر.

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي و أهمية الفقرات لمعرفة أثر القيادة الالكترونية على تحقيق الميزة التنافسية

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرة	أهمية الفقرة
1	تكون الإدارة الالكترونية الدور البارز والفعال بالمستشفى	3.63	.494	%72.6	8	موافق
2	يعمل المستشفى على إرشاد سلوك العاملين للتفاعل مع أنظمة العمل الكترونيا	3.88	.551	%77.6	3	موافق
3	يعمم المستشفى القرارات التي يتخذها الكترونيا	3.73	.444	%74.6	7	موافق
4	إمكانية التواصل بين الأقسام بالمستشفى الكترونيا	4.07	.684	%81.4	1	موافق
5	يسهم المستشفى في عملية تحقيق الهدف بسرعة ودقة عبر الإدارة الالكترونية	3.87	.409	%77.4	4	موافق
6	تساهم الإدارة الالكترونية في رفع درجة كفاءة العمل بالمستشفى	3.75	.492	%75.0	6	موافق
7	تحرص على مواكبة المستجدات في مجال الإدارة الالكترونية	3.90	.447	%78.0	2	موافق
8	يستخدم المستشفى الإدارة الالكترونية لتقليل التكاليف وتطوير الأداء	3.76	.438	%75.2	5	موافق
المتوسط الحسابي العام لفقرات محور القيادة		3.82	0.299	%76.4		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانه ، 2018 م.

يتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات محور القيادة الالكترونية المطبقة بالمستشفى (3.82) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.299) ، وهذا يدل ان أفراد العينة موافقين على القيادة الالكترونية في مستشفى علي عمر عسكر بنسبة (76.4%) ، كما تبين الفقرة (**إمكانية التواصل بين الأقسام بالمستشفى الكترونيا**) ، وهي أكثر الفقرات الموافقة بمتوسط حسابي (4.07) وهذا يدل على ان قدرة المستشفى من إمكانية التواصل بين الأقسام

الكترونيا ، بينما الفقرة **(تكون الإدارة الالكترونية الدور البارز والفعال بالمستشفى)** وهي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي (3.63) ، ويمكن توضيح كل فقرة على حده :

(تكون الإدارة الالكترونية الدور البارز والفعال بالمستشفى) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.63) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.494)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (72.6%) .

(يعمل المستشفى على إرشاد سلوك العاملين للتفاعل مع أنظمة العمل الكترونيا) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة(3.87) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.551)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (77.6%).

(يعمم المستشفى القرارات التي يتخذها الكترونيا) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.73) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.444)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (74.6%) .

(إمكانية التواصل بين الأقسام بالمستشفى الكترونيا) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة 4.07) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.684)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (81.4%) .

(يسهم المستشفى في عملية تحقيق الهدف بسرعة ودقة عبر الإدارة الالكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.87) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.409)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (77.4%) .

(تساهم الإدارة الالكترونية في رفع درجة كفاءة العمل بالمستشفى) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.75) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.492)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (75.0%).

(تحرص على مواكبة المستجدات في مجال الإدارة الالكترونية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.90) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.447)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (78.0%) .

(يستخدم المستشفى الإدارة الالكترونية لتقليل التكاليف وتطوير الأداء) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.76) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.438)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (75.2%).

ثانيا :ـ المتغير التابع (الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر)

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي و أهمية الفقرات لمعرفة الميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	ترتيب الفقرة	أهمية الفقرة
1	انجاز الموظفين لإعمالهم بدرجة عالية من الدقة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية	3.68	.481	73.6 %	8	موافق
2	يحرص الموظفين على مشاركة بعضهم البعض في مناقشة مستجدات العمل	3.83	.427	76.6 %	3	موافق
3	انجاز الموظفين لإعمالهم في الوقت المناسب يحقق الميزة التنافسية	3.80	.518	76.0 %	5	موافق
4	تحديث نظام العمل داخل المستشفى يسهم في تحقيق الميزة التنافسية	3.81	.443	76.2 %	4	موافق
5	رسم الخطط لتحقيق الأهداف يزيد من تحقيق الميزة التنافسية	3.71	.465	74.2 %	7	موافق
6	تساعد الدورات التدريبية العاملين على زيادة الميزة التنافسية	3.87	.446	77.4 %	2	موافق
7	تحقيق الأهداف المنشودة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية	3.73	.455	74.6 %	6	موافق
8	تقيد العاملين بالتعليمات والقرارات التي تحكم عملهم تزيد في تحقيق الميزة التنافسية	4.02	.707	80.4 %	1	موافق
المتوسط الحسابي العام لفقرات محور جودة الأداء الوظيفي		3.80	0.321	76.0 %		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الاستبانه ، 2018 م.

يتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الميزة التنافسية بالمستشفى (3.80) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.321) ، فان

أفراد العينة موافقين على تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى علي عمر عسكر وبنسبة (76.%) ، كما تبين أن الفقرة (تقيد العاملين بالتعليمات والقرارات التي تحكم عملهم تزيد في تحقيق الميزة التنافسية) ، وهي أكثر الفقرات الموافقة بمتوسط حسابي (4.02) وبانحراف معياري (0.707) ، بينما الفقرة (انجاز الموظفين لإعمالهم بدرجة عالية من الدقة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية) وهي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي (3.68) ، وبانحراف معياري (0.481) ويمكن توضيح كل فقرة على حدى :

(انجاز الموظفين لإعمالهم بدرجة عالية من الدقة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.68) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (481.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (73.6%) على محتوى هذه العبارة .

(يحرص الموظفين على مشاركة بعضهم البعض في مناقشة مستجدات العمل) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.83) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (427.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.6%) على محتوى هذه العبارة.

(انجاز الموظفين لإعمالهم في الوقت المناسب يحقق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.80) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (518.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.0%) على محتوى هذه العبارة .

(تحديث نظام العمل داخل المستشفى يسهم في تحقيق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات

الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.81) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (443.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (76.2%) على محتوى هذه العبارة .

(رسم الخطط لتحقيق الأهداف يزيد من تحقيق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.71) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (465.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (74.%) على محتوى هذه العبارة .

(تساعد الدورات التدريبية العاملين على زيادة الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.87) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (446.)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (77.4%) على محتوى هذه العبارة .

(تحقيق الأهداف المنشودة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.73) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.455)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (74.6%) على محتوى هذه العبارة.

(تقيد العاملين بالتعليمات والقرارات التي تحكم عملهم تزيد في تحقيق الميزة التنافسية) ويتضح من بيانات الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.02) والتي تقع في الفترة (3.40 ـ 4.19) وفقا للمقياس المعتمد للدراسة ، وبانحراف معياري (.707)، فان أفراد العينة موافقين بنسبة (80.4%) على محتوى هذه العبارة .

ثانيا : اختبار فرضيات الدراسة

1 . اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التخطيط الالكتروني والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر **($H_1: \beta_1 \neq 0$)**.

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)بين التخطيط الالكتروني والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر($H_0: \beta_1 = 0$).

وللتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحثان أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين الإدارة الالكترونية **(كمتغير مستقل)**، والميزة التنافسية **(كمتغير تابع)** والجدول رقم **(5)**، يبين ذلك:

جدول (5) نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر التخطيط الالكتروني على تحقيق الميزة التنافسية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	**15.751**	**1**	**15.751**	**777.227**	3.89	0.000	**0.804**	**0.897**
الخطأ	**3.830**	**189**	**.020**					
المجموع	**19.581**	**190**						

***دالة إحصائيا عند مستوى معنوية(0.05)**

يوضح الجدول رقم **(5)** اختبار العلاقة بين التخطيط الالكتروني **(كمتغير مستقل)** وبين الميزة التنافسية **(كمتغير تابع)**، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار

الفرض الفرعي الأول استنادا إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (777.227) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (Sig= 0.000)، ودرجات حرية (1 ـ 189) ، والبالغة (3.89) ، ويتضح من نفس الجدول ان قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت (0.804) وهذا يعني أن 80.4% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية تعود إلى أثر التخطيط الالكتروني، أي ان التخطيط الالكتروني في هذا النموذج يفسر ما مقداره 80.4% من التباين في الميزة التنافسية ، مما يدل على ان هناك أثرا هاما ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبملاحظة ان مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فأننا نقبل الفرض البديل(H_1:β1≠0) ، ونرفض الفرض العدم(H_0:1β=0) ، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الالكتروني والميزة التنافسية ، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.897+)، ويشير إلى ان هذا التأثير ايجابي بين المتغيرين المستقل والتابع ، أي أنه كلما ارتفعت قيم "أثر التخطيط الالكتروني " ارتفعت قيم " الميزة التنافسية " .

الجدول (6) نتائج قيم (t،β،α) أثر تحليل التخطيط الالكتروني على الميزة التنافسية

المتغير المستقل	Bet	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(β)	قيمة(T) المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
أثر التخطيط الالكتروني	0.897	0.746	0.810	27.879	1.652	0.000

يوضح الجدول رقم **(6)** دراسة أثر العلاقة بين التخطيط الالكتروني **(كمتغير مستقل)** والميزة التنافسية **(كمتغير تابع)** ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (27.879) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (1.652)عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوي(Sig= 0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يدل على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل**(التخطيط الالكتروني)** في المتغير التابع **(الميزة التنافسية)**. وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي (0.810) ، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل **(التخطيط الالكتروني)** يؤدي إلى التغير بمقدار (0.810) ، في المتغير التابع **(الميزة التنافسية)**. أي ما نسبته**(81.0%)**. **<u>نتيجة الفرضية الفرعية الأولى</u>**: رفض الفرضية الصفرية **(H_0)** التي تشير إلى عدم وجود أثر **(التخطيط الالكتروني)** على **(الميزة التنافسية)**، وقبول الفرضية البديلة**(H_1)** التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

2 . اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين القيادة الالكترونية والميزة التنافسية في مستشفى علي عمر عسكر. (H1:β1≠0).

H_o : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين القيادة الالكترونية **والميزة التنافسية** في مستشفى علي عمر عسكر .($H_0:_1\beta=0$).

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحثان أسلوب تحليل الانحدار لقياس هذه العلاقة بين بعد القيادة الالكترونية (**كمتغير مستقل**) على محور **الميزة التنافسية** (**كمتغير تابع**) والجدول رقم (7) يبين ذلك :

جدول (7) نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر القيادة الالكترونية على الميزة التنافسية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط
الانحدار	14.827	1	14.827	589.411	3.89	0.000	0.757	0.870
الخطأ	4.754	189	.025					
المجموع	19.581	190						

***دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)**

يوضح الجدول رقم (7) اختبار العلاقة بين القيادة الالكترونية (**كمتغير مستقل**) وبين **الميزة التنافسية** (**كمتغير تابع**)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الثالث استنادا إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (589.411) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (*0.05*)، ودرجات حرية (1 ـ 189) ، والبالغة (3.89)، ويتضح من نفس الجدول ان قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت (0.757) وهذا يعني أن 75.7% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية تعود إلى أثر القيادة الالكترونية ، أي ان القيادة الالكترونية في هذا النموذج تفسر ما مقداره 75.7% من التباين في الميزة التنافسية ، مما يدل على ان هناك أثرا هاما ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبملاحظة ان مستوى الدلالة أقل من (0.05) ، فأننا نقبل الفرض البديل ($H1:\beta1\neq0$) ، ونرفض الفرض العدم ($H1:1\beta=0$) ، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين القيادة الالكترونية والميزة التنافسية ، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R)موجبة وتساوي (0.870+) يشير إلى ان هذا التأثير ايجابي بين المتغيرين المستقل والتابع ، أي أنه كلما ارتفعت قيم " القيادة الالكترونية " ارتفعت قيم " الميزة التنافسية " .

الجدول (8) نتائج قيم (t،β،α) أثر تحليل القيادة الالكترونية على الميزة التنافسية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(B)	قيمة(T) المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Slg
أثر القيادة الالكترونية	0.870	0.239	0.933	24.278	1.652	0.000

يوضح الجدول رقم (8) دراسة أثر العلاقة بين القيادة الالكترونية (**كمتغير مستقل**) الميزة التنافسية (**كمتغير تابع**) ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (24.278) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (1.652) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوي(0.000 =Sig) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ، وهذا يدل على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل(**القيادة الالكترونية**) على المتغير التابع (**الميزة التنافسية**). وقد كانت قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.933) ، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (**القيادة الالكترونية**) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.933) ، في المتغير التابع (**الميزة التنافسية**) ، وذلك بنسبة (93.3%).

<u>نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة</u>: رفض الفرضية الصفرية (**H_0**) التي تشير إلى عدم وجود أثر (**القيادة الالكترونية**) على (**الميزة التنافسية**)، وقبول الفرضية البديلة(**H_1**) التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

3ـ اختبار الفرضية الرئيسية :

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (**$\alpha \leq 0.05$**) بين الإدارة الالكترونية و**الميزة التنافسية** بمستشفى علي عمر عسكر بليبيا (**$H_1: \beta_1 \neq 0$**).

H_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (**$\alpha \leq 0.05$**) بين الإدارة الالكترونية و **الميزة التنافسية** بمستشفى علي عمر عسكر بليبيا (**$H_0: \beta_1 = 0$**).

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحثان أسلوب تحليل الانحدار لقياس هذه العلاقة بين محور الإدارة الالكترونية (**كمتغير مستقل**) على محور **الميزة التنافسية** (**كمتغير تابع**) والجدول رقم (**9**) يبين ذلك :

جدول (9) نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر الإدارة الالكترونية على الميزة التنافسية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط
الانحدار	15.875	1	15.875	809.662	3.89	0.000	0.811	0.900
الخطأ	3.706	189	0.020					
المجموع	19.581	190						

*دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) .

يوضح الجدول رقم (9) اختبار العلاقة بين الإدارة الالكترونية (**كمتغير مستقل**) وبين **الميزة التنافسية** (**كمتغير تابع**)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية استنادا إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (**809.662**) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (**1 - 189**) ، والبالغة (**3.89**)، ويتضح من نفس الجدول ان قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (**0.811**) وهذا يعني أن (81.1%) من التغيرات الحاصلة في جودة الأداء الوظيفي تعود إلى أثر الإدارة الالكترونية ، أي ان الإدارة الالكترونية في هذا النموذج تفسر ما مقداره(81.1%)من التباين في جودة الأداء الوظيفي ، مما يدل على ان هناك أثرا هاما ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبملاحظة ان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) ، فأننا نقبل الفرض البديل (H1:β1≠0) ، ونرفض الفرض العدم (H1:1β=0) ، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية و الميزة التنافسية ، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (**0.900**+) يشير إلى ان هذا التأثير ايجابي بين المتغيرين المستقل والتابع ، أي أنه كلما ارتفعت قيم " الإدارة الالكترونية " ارتفعت قيم " **الميزة التنافسية** " .

الجدول (10) نتائج قيم (t،β،α) أثر تحليل الإدارة الالكترونية في الميزة التنافسية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(B)	قيمة(T) المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Slg
أثر الإدارة الالكترونية	900	0.289	0.927	28.455	1.652	0.000

يوضح الجدول رقم (10) دراسة أثر العلاقة بين الإدارة الالكترونية (كمتغير مستقل) و**الميزة التنافسية** (كمتغير تابع) ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (**28.455**) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (**1.652**) عند مستوى دلالة (0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوي (Sig= 0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ، وهذا يدل على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل(الإدارة الالكترونية) على المتغير التابع (**الميزة التنافسية**). وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (**0.927**) ، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (**الإدارة الالكترونية**) يؤدي إلى التغير بمقدار (**0.927**) ، في المتغير التابع (**الميزة التنافسية**) أي ما نسبته (92.7%)، **نتيجة الفرضية الرئيسية** : رفض الفرضية الصفرية (**H_0**) التي تشير إلى عدم وجود أثر (**الإدارة الالكترونية**) على (**الميزة التنافسية**)، وقبول الفرضية البديلة(**H_1**) التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

النتائج والتوصيات :

أولا : النتائج

1. تركز الإدارة الالكترونية في المستشفى على تأثير التخطيط والقيادة لجعل الأفكار الجديدة

خدمة للعملاء والذي من خلالها يكون المستشفى قادر على تحقيق الميزة التنافسية على المدى البعيد ، وتمكنه من وضع قرارات مناسبة وإستراتيجية تدعم الأداء في مختلف الوحدات الوظيفية. 2 ـ بينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط ، القيادة) والميزة التنافسية بمستشفى علي عمر عسكر ، حيث أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن المتغيرات المستقلة (التخطيط ، القيادة) مجتمعة معاً لها تأثير على المتغير التابع (الميزة التنافسية) وأن معامل الارتباط (R) لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (0.900) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (81.1%) من التباين في المتغير التابع (الميزة التنافسية) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة لعناصر الإدارة الإلكترونية (التخطيط ، القيادة) في (الميزة التنافسية) .

3ـ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تصورات المشاركين في الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافيه (الجنس ، الفئات العمرية ، المؤهل العلمي ، الخبرة العملية) ، استناداً إلى قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمها الجدولية والتي بلغت (3.89)، حيث كانت قيم (F) المحسوبة على التوالي (777.227) ، (589.411) .

ثانيا : التوصيات

1. العمل على زيادة دعم وتعزيز الإدارة الالكترونية بما يرتقي بمستوى الجودة التي يتوقعها مقدمي والمستفيدين من خدمات المستشفى ، وذلك من خلال منح فرص المشاركة لذوي المؤهلات والخبرات والاستفادة من تجارب المستشفيات الناجحة والاسترشاد بمنهجية العلوم الإدارية الحديثة .

2 . ضرورة قيام المستشفى بالاعتماد أنماط جديدة ومعاصرة في إدارته وذلك لتحقيق تميز وتفوق على المستشفيات الاخري العاملة في ليبيا .

3. ضرورة الاهتمام بتحديد توجه واضح للعمل في الصحة من أجل الحصول على الجودة والتمييز.

المراجع

1 ـ إيهاب فاروق مصباح العاجز ،دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، الجامعة الإسلامية غزة ،2010.

2 ـ أكرم احمد الطويل ، رغيد إبراهيم إسماعيل ، العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية في مجموعة من الشركات الصناعية في محافظة نينوي ،2008.

3 . أسماء بشير صالح أبولويفة ، الإدارة الالكترونية بين الواقع والأفاق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا ، 2006 م .

4 . العربي عطية ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية ، مجلة الباحث ،بحث منشور ، العدد العاشر ، جامعة ورقلة ، الجزائر ،2012 .

5 . جمال الدين محمد مرسي وآخرون ، التفكير الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002.

6 ـ رشاد خضير وحيد الدايني، أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط ، العراق، 2010 .

7 . سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 2005 .

8 ـ نبيل سعدون ، أبعاد الميزة التنافسية في إدارة الشركات الصناعية ، جريدة المدى في الحدث الاقتصادي ، العدد 564 ، بغداد ، 2005 .

9 ـ طارق عبدالرؤوف عامر،الإدارة الالكترونية ، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007.

10 . علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2001 .

11 ـ علاء عبدا لرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2006 .

12 . موسي عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، بحث منشور العدد التاسع ، جامعة سكرة ، الجزائر ،2011.

13 ـ نبيل مرسي خليل ، الميزة التنافسية في مجال الأعمال ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، 1998 .

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

أثر قياس جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية وأثرها في رضا الزبائن

أ .ناصر ميلاد الطروقأ

أثر قياس جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية وأثرها في رضا الزبائن

دراسة ميدانية تطبيقية المصارف التجارية الليبية – بمدينة- طرابلس

أ. ناصر ميلاد الطروق

قسم الإدارة –كلية الاقتصاد لعلوم السياسية

أستاذ مساعد – جامعة الزيتون

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية في رضا الزبائن. في المصارف التجارية الليبية، وذلك لأهمية الخدمات التي تقدمها المصارف كما تناولت دراسة قياس جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية على عنصر الرضا، ومدى مساهمة جودة الخدمة الإلكترونية في رضا الزبائن. ولهذه الغاية تم تطوير انموذج الراسة الذي أفضى الى صياغة الي فرضية الرئيسة و(5) فرضيات فرعية لقياس أثر جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية في رضا الزبائن. بالمصارف الليبية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بأثر جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية في رضا الزبائن. بالمصارف الليبية استخدام الباحث أدوات جمع المعلومات المتعلقة في استمارة والتقارير خلال الفترة من(2017م–2018م)، وزعت عدد من الاستبيانات على عينة الدراسة بواقع (168) مفردة فاسترجعت منها (160) استبيانه بما نسبته (95.23%) من حجم العينة، وأما الفاقد من الاستبيانات فكان في حدود (08) استبانة بما نسبته(4.8%) من حجم العينة ،تم استبعاد عدد (01) استبيانه لعدم صلاحيتها لتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (159) استبيانه، وتشكل ما نسبته (94.64%) من حجم العينة الأصلية، وهذه النسبة تعتبر مقبولة للبحث العلمي وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كان أهمها: وجود تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية كما أوضحت نتائج بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية كما اشارت نتائج الدراسة الي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية. كما أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الزبائن

في المصارف الليبية. كما بينت نتائج وجود تأثير معنوي لثقة والأمان لعملاء في المصارف التجارية الليبية في رضاهم عن خدماته بالإضافة إلى وجود ارتباط إيجابي وقوي بين المتغيران وهذا يشير إلى إن عامل الثقة والأمان بزيد من مقدار الشعور الإيجابي نحو الخدمة المصرفية في المصارف الليبية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير وعلاقة قوية بين إبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الليبية مع رضا زبائن، وهذا يمكن تفسره من خلال مكونات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية مسجلة انطباعات ايجابية لدى الزبائن عن الخدمة المقدمة التي يتلقونها من حيت المعاملة وسرعة الإنجاز والثقة والأمان والاحترام وهذا ما يزيد من قوة الرضا لديهم ومن خلال تحليل نتائج الانحدار المتعدد فأن الباحث لاحظ ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الاعتمادية مع رضا الزبائن العلاقة غير دالة إحصائيا وليس لها تأثير معنوي في هذا النموذج.
- التفاوت إبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تأثير مع رضا زبائن المصارف التجارية الليبية
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لصورة المصارف التجارية الليبية التي يدركها عملائه في رضاهم عن الخدمة المقدمة واعتقادهم حول مساهمة المصارف التجارية الليبية في التنمية المستدامة.

كما أوضحت النتائج وجود علاقة قوية ذو دلالة إحصائية لجميع متغيرات الدراسة مستقلة ومجتمعة (أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) في رضا الزبائن ما عدا بعد الاعتمادية ليس له تأثير معنوي، وهذا يشير تكامل نموذج وقدرته التفسيرية لرضا الزبائن في المصارف الليبية. وبذلك أوصت هذه الدراسة تتبني إدارة المصارف الليبية جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتمايز وأن تكون تطوير وتحسين من ضمن أولوياتها كما. ان تطبيق مفهوم جودة الخدمة لابد من أحداث تغير في ثقافة المصارف الليبية وطرق التفكير والتعامل مع زبائن، والعمل باستمرار على تحسين وتطوير التقنية المستخدمة في تقديم الخدمة، وتأهيل العناصر البشرية، والعمل على تحسين أبعاد جودة الخدمة المقدمة، وقياسها بصورة منتظمة واستحداث أساليب مختلفة واعتمادها كمؤشرات لقياس جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الزبائن

Abstract:

The aim of this study is to identify the impact of e-banking on customer satisfaction. In the commercial banks of Libya, because of the importance of services provided by banks. The study also examined the quality of e-banking service on the element of satisfaction, and the contribution of the quality of electronic service in the satisfaction of customers. To this end, the model of the head has been developed which led to the

formulation of the hypothesis of the Chair and (5) sub-assumptions to measure the impact of e-banking in customer satisfaction. Using analytical descriptive methodology to collect information and data on the impact of e-banking quality on customer satisfaction. Libyan banks .The researcher used the tools to collect the relevant information in the form and the reports during the period from (2017 to 2018), distributed a number of questionnaires on the sample of the study (168) single and retrieved (160) questionnaire by (95.23%) of the sample size, and the loss of questionnaires The results of the questionnaire were excluded from the sample size. The number of questionable questionnaires was (159) of the sample (94.64%) of the sample size, this percentage is considered acceptable for scientific research The study concluded with a set of conclusions and recommendations, the most important of which was: a statistically significant effect of the dimension of satisfaction in customers 'satisfaction with electronic banking services in Libyan banks. The results showed that there is a statistically significant effect of the reliability of customers' satisfaction with electronic banking services in Libyan banks. The results of the study indicate that there is a statistically significant effect of the response to customer satisfaction in electronic banking services in Libyan banks. The results of the study showed that there is a statistically significant effect of the degree of sympathy in the satisfaction of customers in Libyan banks, The results of the existence of a significant impact on the confidence and safety of customers in commercial banks in Libya in satisfaction with services, in addition to a strong correlation between the two variables and this indicates that the factor of confidence and security to increase the amount of positive feeling towards the banking service in the Libyan banks. The results of the study also showed a strong impact and relationship between the exclusion of the quality of electronic banking services in Libyan banks with the satisfaction of customers. This can be explained by the components of the quality of electronic banking services

recorded positive impressions of customers for the service they receive from the treatment and speed of completion, confidence, safety and respect. Which increases the strength of their satisfaction and by analyzing the results of multiple regression, the researcher noted the following:

• For the variable of reliability with customer satisfaction, the relationship is statistically significant and has no significant effect on this model.

• The disparity of the quality of e-banking services in impact with the satisfaction of customers of Libyan commercial banks

• There is a statistically significant impact on the image of the Libyan commercial banks, which are recognized by their customers in their satisfaction with the service provided and their belief about the contribution of Libyan commercial banks to sustainable development

The results showed a strong statistical significance for all the variables of the study, independent and collective (dimensions of the quality of e-banking services) in customer satisfaction except after reliability has no significant effect. This indicates the integration of the model and its explanatory capacity for customer satisfaction in Libyan banks, the study recommended that the management of Libyan banks adopt quality of service as a strategy for competition and differentiation and that development and improvement be among their priorities. The application of the concept of quality of service must change the culture of Libyan banks, ways of thinking and dealing with customers, constantly improving and developing the technology used in providing the service, rehabilitating the human elements, improving the quality of services provided, measuring them regularly and developing different methods and adopting them as indicators To measure the quality of service provided from the point of view of customers

المقدمة:

يتجه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها، لا سيما المالية منها، حيث تلعب صناعة الخدمات دوراً هاماً في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة، حيث أدت التغيرات التكنولوجية المتصارعة إلى تحديات تنافسية كبيرة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية، والتي ألقت بظلالها على عاتق الإدارة المصرفية، لضرورة التكييف مع هده التحديات ومواجهة أثارها، ومواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة والاهتمام بجودتها، لغرض زيادة وتطوير قدرتها التنافسية.

إن تزايد الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية سواءً بالنسبة للمصرف أو الزبون تعتبر هي الأداة الفعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة من الزبائن، وان جودة الخدمة الالكترونية لها تأثيرات على مواقف ورضا الزبائن ونواياهم السلوكية.

شهدت بيئة الإعمال المصرفية الكثير من التغيرات, نتيجة عدة عوامل أدت إلى زيادة حدة المنافسة في القطاع المصرفي, و زيادة معرفة واطلاع الزبائن على الخدمات التي تقدمها المصارف العالمية, ولان الوضع التنافسي لغالبية المصارف يتأثر بتغيرات سريعة, فتضطر العديد منها إلى اللجوء لتبني استراتيجيات تمكنها من البقاء والاستمرار في دنيا الإعمال, ففي الوقت الحاضر أصبحت المصارف تبدل جهد أكتر للاحتفاظ بزبائنها و جدب زبائن جدد .وهدفت هده الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن في مجموعة المصارف العاملة في ليبيا.

مشكلة البحث

نتيجة للمنافسة الشديدة بين المصارف في ظل التحديات الموجودة اليوم نلاحظ أن أغلب المصارف أصبحت تحافظ على زبائنها من خلال جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وذلك لرضا زبائنها إلا أن عملية تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة يجب أن تبنى وفق رغبات واحتياجات الزبائن وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة التعرف على مستوى تقييم عملاء المصرف أثر قياس جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية أثرها في رضا الزبائن المقدمة لهم من قبل المصارف. ونتيجة لذلك فإن مشكلة الدراسة تنحصر في التساؤلات التالية:

-ما أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية؟ وينبثق عن هذه الدراسة الأسئلة الفرعية التالية: -

أ. ما أثر بعد الملموسية في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة بمدينة طرابلس؟
ب. ما أثر بعد الاعتمادية في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة بمدينة طرابلس؟
ت. ما أثر بعد الاستجابة في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة، بمدينة طرابلس؟
ث. ما أثر بعد التعاطف في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة، بمدينة طرابلس؟
ج. ما أثر بعد الأمان والثقة في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة، بمدينة طرابلس؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

أ. معرفة مستوى جودة الخدمة الالكترونية المصرفية في رضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية.
ب. تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لمقدمة لهم سواء من ناحية توقعاتهم بخصوص ذلك أو إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم واختبار العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن، فعليا.
ت. التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها الزبائن المصارف في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم ومعرفة توجهات الزبائن نحوها وذلك بهدف تطويره.
ث. التعرف على مدى تأثير بعض المتغيرات مثل عدد سنوات التعامل وعدد المصارف التي يتعامل معها الزبائن وعدد مرات التعامل على تقييم الزبائن للخدمات المقدمة لهم .
ج. توفير معلومات تساعد إدارة المصارف في قياس جودة ما تقدمه من خدمات مصرفية والتعرف على النماذج السائدة لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن.
ح. التعرف على المهارات التقنية لدي العاملين بالمصارف قيد الدراسة، والتي تساهم في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية..

أهمية الدراسة

أ- لهذه الدراسة أهمية بالنسبة للباحث فهي تمكنه من التعرف على أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية، وما لها من دور واضح على كفاءة أداء القطاع المصرفي.
ب- المساهمة في توفير قاعدة البيانات ومعلومات تساعد إدارة المصارف التجارية الليبية في اتخاذ القرارات التي تساهم في رضا الزبون،

ت- تمد هذه الدراسة لمعرفة بالدراسة النظرية وعملية لأثر جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية في رضا الزبائن محل الدراسة مع تدعيم هذه الدراسة بالحلول والتوصيات المقترحة في هذا الشأن وبالتالي يسهم البحث في إضافة بحوث جديدة للمكتبة العلمية وإعطاء المزيد من المعلومات.

ث- تنبع أهميتها في كونها دراسة علمية وعملية تساعد القيادات الإدارية على ترجمة مخرجات الدراسة، وتقييم الحلول الكفيلة والمناسبة في معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية.

أنموذج الدراسة

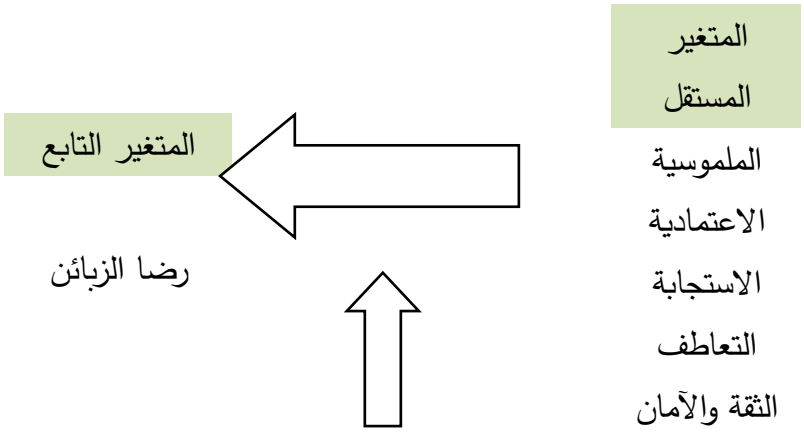
تسعى الدراسة لوضع تصميم أنموذج الدراسة يعكس المتغيرات متناغماً مع فرضياتها، علماً بأنه تم اختيار عناصر جودة الخدمات المصرفية كمتغيرات مستقلة لغايات هذه الدراسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والثقة والآمان))، وعلاقتها بالرضا، ومن أسباب اختيار هذه الأبعاد المختارة بأنها ذات شمولية وتغطي مؤشرات المتغير المستقل كما في الشكل رقم (1). تم بناء نموذج الدراسة بعد إجراء العديد من المقابلات مع المسؤولين بالمصارف للحصول على البيانات التي تعكس الواقع العملي لأثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا الزبائن. يتكون نموذج الدراسة من متغيرين رئيسين تمثلت في:

أ- المتغيرات المستقلة: تمثلت في أبعاد الجودة والمتفرعة إلى مجموعة من العناصر الأساسية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة والأمان).

ب- المتغيرات التابعة: تمثلت في عناصر الرضا، والتي تم الاعتماد على مجموعة من المعايير تمثلت في مجموعة من التساؤلات التي لها علاقة بمجال الدراسة.

ت- المتغيرات الوسيطة: تمثلت في المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العملية عدد حالات التعامل، نوع الحساب) لغرض قياس أثر التفاعل بين المتغير الوسيط والمتغير التابع، وذلك للدلالة على وجود الفروق بين المتغيران تعزى للمتغير الوسيط.

شكل (1) أنموذج الدراسة يبين العلاقة بين قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وأثره في رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية



الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العملية عدد حالات التعامل، نوع

الفرضيات الدراسة:

وفي ضوء ما تم عرضه في المقدمة والمشكلة وعناصرها، فإن هذه الدراسة تسعى لاختبار فرضياتها، ونتيجة لذلك فقد صاغ الباحث الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وهي كما يلي:

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر دو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($0.05 \geq \alpha$) بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$) وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) بين بعد الملموسية ورضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$)

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاعتمادية ورضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$)

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاستجابة ورضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$)

الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التعاطف ورضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$)

الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الثقة والأمان ورضا زبائن بالمصارف التجارية الليبية، بمدينة طرابلس($H_1: \beta_1 \neq 0$)

حدود الدراسة

أ- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضاء الزبائن.

ب- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على مجموعة المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة طرابلس.

ت- الحدود الزمانية: أعدت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية (2017- 2018).

ث- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على زبائن المصارف التجارية الليبية قيد الدراسة

منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة المناهج التالية:

أ. المنهج الوصفي التحليلي: لأنه يعتبر محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة لعناصر المشكلة أو الظاهرة من أجل الوصول إلي نتائج أفضل وأدق لغرض رسم السياسات والإجراءات المستقبلية لها. وذلك من خلال ما تم جمعه من المراجع المتمثلة في الكتب والدوريات العلمية المتعلقة بموضوع البحث والاعتماد على شبكة المعلومات الدولية.

ب. المنهج التاريخي: لاستعراض أهم الأدبيات والدراسات السابقة والجهود المبذولة ذات الصيلة بموضوع الدراسة.

ت. منهج دراسة الحالة: وهي تلك الدراسة إلى تهتم وتركز على حالة واحدة قائمة بحد ذاتها، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الوضع القائم للحالة والأوضاع السابقة لها والتعرف على كافة العوامل المؤثرة فيها، بحيث يؤخذ في الاعتبار التفاعل الحالي والعوامل المؤثرة في الحالة محل الدراسة فقد أجريت الدراسة عن زبائن المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة طرابلس. وجمعت البيانات عن طريق أداة الدراسة "الاستبانة".

مصادر جمع البيانات:

أ. المصادر الأولية: أجريت الدراسة عن المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة طرابلس وجمعت البيانات عن طريف أداة الدراسة الاستبانة وعددهم ()

ب. المصادر الثانوية: الاطلاع على الكتب والمراجع وبعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

مصطلحات الدارسة :

1. رضا العميل: هو ذلك الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به عميل ما اتجاه شراء أو استهلاك وهو ناتج عن مقارنة بين توقعاته اتجاه الخدمة وأدائه المدرك .
2. جودة الخدمة: تعرف جودة الخدمة بأنها قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات، العميل أيضا فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت وهي عبارة عن تقييم إدراكي طويل المدى يقوم به الزبون لعملية تقديم الخدمة لبنك ما، ان مفهوم جودة الخدمة يرتكز على وجهة نظر العميل يختلف من عميل لآخرً نسبيا وتعتمد جودة، وهو ما يجعلها مقياسا مع ما توقعهً الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا، من تلك الخدمة(الجياشي،2010).
3. الخدمة المصرفية: هي مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال، غير الملموسة على العناصر الملموسة، دلالاتها لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلي، وقيمها النفعية التي تشكل مصدر لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين، وتشكل في الوقت نفسه مصدر.

4. الملموسية: تركز المصارف على الملموسية المادية لتحسين الصورة الذهنية لدى العملاء عن، خدماتها ومنها المظهر الخارجي للمبنى، التقنيات الحديثة التي توفرها للعملاء لتعطي تخيلا بأن المصرف يتميز بخدمات تفوق مستوى المصارف الأخرى.

5. الاعتمادية: وهي تعنى مدى إمكانية اعتماد العميل على مقدم الخدمة.

6. الاستجابة: وهي الرغبة في مساعدة العميل او الزبون وتطوير الخدمة المقدمة.

7. التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته، والرغبة في تقديم الخدمة له .(شعشاعة، 2004).

8. الثقة والأمان: وهو الاطمئنان من قبل الزبائن بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو،الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي، وهي قدرة المصرف ومستخدميه على بناء الثقة وكسبها .

الدراسات السابقة

1. دراسة (الردايدة، 2011): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية علاقة الزبائن بالمصرف. فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها:

أ. إن أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جودة العلاقة بين المصرف والزبائن في المصارف الأردنية أعلى من المصارف الأجنبية.

ب. وجود تأثير مباشر للبعدان الفرعيان لجودة الخدمة الالكترونية الاعتمادية والكفاءة على الرضاء في وجود العلاقة عند دراسة البنوك الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها:

- ضرورة الاستجابة للزبائن وزيادة الاهتمام بموضوع السرية للمحافظة على بيانات ومعلومات الزبائن.

2. دراسة (عبود, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، سرعة الاستجابة، الاهتمام)، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وتم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها:

أ. إن كل أبعاد وعناصر جودة الخدمة المصرفية فيه فرق بين الخدمة المقدمة والتي يدركها الزبون وبين الخدمة التي يتوقعها.

ب. هناك اختلافات في درجة الأهمية والترتيب التي يوليها الزبائن للإبعاد التي تسموا بها جودة الخدمة المصرفية في المصارف المبحوثة. وتوصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

1. ضرورة رفع الوعي لدى العاملين بالمصارف بما يعزز جودة الخدمة والتعرف على أبعادها وآليات تطبيقها.
2. ضرورة التعاون مع الجامعات والمراكز البحثية من اجل تعزيز الجوانب التطبيقية ودراسة المشكلات وإيجاد الحلول لها.

3. دراسة (العدوان, 2015): هدفت هده الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الاتصال، الأمان). فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هده الدراسة، وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها:

أ. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية بأبعادها مجتمعة على كل من الأداء في المصارف التجارية الأردن.

ب. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية في الأداء بأبعاده مجتمعة المصارف التجارية الأردنية. وتوصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

1. تشيع العملاء على التعامل الكترونياً مع المصرف.
2. ضرورة تحسين مستوى أداء الخدمات الالكترونية ودورها في خفض التكلفة وتسريع خدمة العميل.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدارسات السابقة:

1. ـــ هنالك اختلاف بين هذه الدراسة والدارسات السابقة من حيث المكان فقد تمت الدارسات السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة التي أنجزت فيها هذه الدراسة، الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائج تلك الدراسات وتعميمها، وهو ما تسعى هذه الدراسة للوصول إليه.
2. ـــ هنالك اختلاف بين هذه الدراسة والدارسات السابقة من حيث الزمان حيث تمت هذه الدارسة في الفترة الحالية والتي تشهد تطورات مختلفة في البيئة الليبية وخاصة فيما يخص القطاع المصرفي.
3. ـــ هنالك اختلاف بين هذه الدراسة والدارسات السابقة من حيث مجال التطبيق حيث تطبق الدراسة الحالية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة طرابلس.

الجانب النظري

1. مفهوم الخدمة: قدم الكثير من الكتاب في مجال الإدارة تعريفات متعددة للخدمة، فمثلاً عرف(Ramaswanny) الخدمة على أنها: مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (العميل أو الزبون)، وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل أو الزبون. أيضا عرف(Zeithamal and Bitner) الخدمة على أنها عبارة عن مجموعة من الأعمال والعمليات والإنجازات، كما عرف (Gronroos) الخدمة على أنها نشاط: نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية سواء بقدر قليل أو كبير والتي من العادة يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تأدية الخدمة أو مجموعة من الأنظمة

التابعة لمقدم الخدمة، والتي ينتج عنه حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته. (شعشاعة ،2004، ص23) وبصفة عامة هي أوجه نشاط غير ملموسة تهدف ألي إشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي مقابل رسوم معينة، وقد جاء في تعريف أخر خدمة على أنها عبارة عن أشياء تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات وتعتبر نفسها مؤسسات خدمية. (العلاق وآخرون,2004، ص10) وعرفت الخدمات أيضاً بأنها النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة تكون مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخري أي أنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام مادي (الحداد،1999، ص15). أيضاً عرفت على أنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف ألي أخر وهده الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (العلاق وآخرون،2004، ص 12).

2. خصائص الخدمة:

أ- الخدمة غير ملموسة: تعتبر الخدمة غير ملموسة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو سماعها وذلك قبل شرائها كالسلع المادية، وحتى يستطيع العملاء او الزبائن التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة، قهم يبحثون عن علامات ملموسة يستطيعون من خلالها تكوين تصور عن مدى جودة الخدمة المقدمة، وذلك فإن من أهم مهام مقدمي الخدمة هو إبراز هذه العناصر الملموسة في الخدمة المقدمة، فمثلاً في الخدمة المصرفية المقدمة تتمثل العناصر الملموسة في الجوانب المادية المرئية للخدمة، كالأجهزة المستخدمة والحاسوب عد النقود والآلات الحاسبة، وكشوف الحساب في البيئة المادية للمصرف، وذلك فإن نجاح المصرف في بيع خدماته يجب أن يعتمد على تحويل اللاملموس إلى ملموس ،وذلك عن طريق إبراز العناصر الملموسة في الخدمة ، ليكون انطباع جيد لدي الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة.

ب- تقلب الأداء: تتميز الخدمة يتقلب الأداء حيث أداء الخدمة يختلف من موظف إلى آخر في نفس المنظمة، من وقت إلى آخر، وذلك فإن جودة الخدمة تعتمد على من يقدم الخدمة ومتى، وأين، وكيفيته تقديمها، وبالتالي فإن أي مصرف يسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية، ويجب أن تضع معايير لتقديم الخدمة المصرفية، ويعمل على رقابة الأداء وفق المعايير، بحيث تكون الخدمة المقدمة موحدة في جميع فروع المصرف.

ت- الفناء: تتميز الخدمة بالفناء بحيث لا يمكن تخزينها وذلك لبيعها أو استخدامها في وقت لاحق، فإذا عجز المصرف عن الإقراض لفترة معينة يكون قد خسر الفائدة عن تلك الفترة وبما أن المصارف والمؤسسات الخدمية بشكل عام تواجه أوقات يكون الطلب على خدماتها مرتفعا وفترات أخري يكون منخفضا، ويلاحظ من هذه الخصائص صعوبة تحديد وقياس جودة الخدمة مقارنة بالعناصر الملموسة (الجياشي،2010، ص20)

3. مفهوم جودة الخدمة المصرفية الالكترونية:

حيث يشــهد العالم الآن تحولاً في مجالات عدة، ومن ضــمن هذه المجالات تطور صــناعة الحاســوب وتكنولوجيا المعلوماتية مما مكن من تناقل البيانات والمعلومات عبر الشـبكات وبوسـائل التخزين المتعددة كالبطاقات الذكية التي تحمل جهاز حاسوب مكتمل، وان لا تزيد أبعادها عن أبعاد البطاقات الشـخصـية. وهذا مما يســاعد في تقديم خدمات مصــرفية الكترونية وفرت الكثير من الوقت والجهد والتكلفة؛ فالخدمة الالكترونية في إطارها تعرف على أنها تقديم خدمة عبر الوسائل وشبكات الكترونية مثل الإنترنت موجهة أســاســاً للعميل، وتقدم المصــارف التجارية في ضــل التقدم التكنولوجي الحديث العديد من الخدمات المصرفية الحديثة، والتي تقدم عن طريق الوسائل الإلكترونية. (برهان, 2008).

إن عملية تعريف جودة الخدمة المصــرفية عملية صــعبة بمقارنة بجودة الســلع على اعتبار أن الجودة المدركة في الخدمة المصـرفية تختلف عن جودة في السـلع الملموسـة التي تعتمد على معايير معينة، أما في الخدمة المصــرفية يكون تقييم الزبون لجودة الخدمة على أســاس جودة عملية التقييم والمنافع التي يحصـل عليها من الخدمة وطريقة تعامل موظفي المصـرف مع الزبون، فضـلاً عن السـرية والخصـوصـية ودقة المعلومات و الســرعة في تقديم الخدمة المصــرفية، وينصــح بأن هناك صــعوبة في إيجاد تعريف محدد للخدمة المصـرفية ، وذلك ناتج عن طبيعة الخدمات المصـرفية غير الملموسـة ، فمثلاً هناك تفاوت في مهارات العاملين ونوعية العملاء و الاختلاف في أوقات تقديم الخدمة (بطرس،2008، ص15). تمثل الخدمة المصـرفية من الأنشـطة والعمليات ذات المضـمون النفعي الكامن في العناصـر الملموسـة وغير الملموسـة والمقدمة من قبل المصـرف والتي يدركها المسـتفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعة والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وكذلك تمثل مصدراً لأربـاح المصــــرف من خلال العلاقـة التبـادليـة بين الطرفين (معلا ،2007، ص20) / كمـا عرفـت المواصـفات الدولية ISO9000:2000 الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصـائص الموروثة لمتطلبات العميل. كما عرف (عقيلي،2001، ص14) الجودة على أنها: إنتاج المنظمة لســـلعة أو تقديم خدمة بمســـتوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقياس موضوعة سلفا لإنتاج السـلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صـفة التميز فيهما كما أنها تعرف بانها التميز في تقديم الخدمات المطلوبة بفاعلية بحيث تكون خالية من الأخطاء و العيوب والشـــوائب وتقدم بأقل كلفة ممكنة وترقى لمستوى توقعات الزبائن وتحقيق رضاهم التام حاضراً او مستقبلاًن وذلك من خلال التحسين والمستمر و

التطوير والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء، وأداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولي(بطرس،2008،ص13) وقد عرفت الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها : مجموعة من الخواص ومواصفات السلعة أو الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة، أو المفترض وجودها ويمكن تعريف جودة الخدمة من حيث مدركات العميل بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمة و التوقعات ، أو حتى ظهر مستوى يفوق التوقعات(من وجهة نظر العميل وليس المنظمة)، وهذا الاختلاف مهم حيث يجر مسوقي الخدمات على الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر العميل، وتحديد المتوقع من قبل العميل فيما بجودة الخدمة أو تقديم الخدمة، ومن ثم تطوير خدمات تتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها. وعرفت بأنها: عبارة عن عنصر أساسي في المنافسة بين المؤسسات، فالاستجابة السليمة والسريعة والفعالة لاحتياجات العملاء تسمح لهم بتحقيق رضاهم، وبالتالي اكتشاف حصص سوقية، كما تساهم إدارة الجودة الخدمة في تحسين مستوى الجودة والقيمة المقدمة للعملاء، وذلك بهدف الارتقاء بأدائها وتنمية مهاراتها، (الرياضي، 2016، ص10)

4. أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية:

هناك ستة إبعاد لجودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف وهي كما يلي:

أ. الملموسية: ويقصد بها التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين.

ب. الاعتمادية: وتعني القدرة على انجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق.

ت. الاستجابة: الرغبة في مساعدة العميل، وتطوير الخدمة المقدمة.

ث. التعاطف: التعاطف مع الزبائن وتقدير ظروفهم حيث يركز هذا البعد على مستوى العناية والاهتمام الشخصي لمقدم الخدمة للعميل.

ج. الثقة والأمان: وتعني إعطاء الثقة والأمان للعميل.

ح. الالتزام الشرعي: مدى التزام المصرف بالضوابط الشرعية في تمويلاته (السبئي،2009، ص20)

5. مراحل تطور أبعاد جودة الخدمة: يري كل من (Ramaswanny and Zeithamal)أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعاداً تتمثل فيما يلي: -

أ- الجودة المادية: التي تضم المظاهر المادية للخدمة، التجهيزات والمباني.

ب- جودة المنظمة: التي تتعلق بصورة المنظمة لدى العملاء.

ت- الجودة التفاعلية: الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأساسية والعملاء بالإضافة الي التفاعل فيما بين العملاء، كما ميز الباحثون أنفسهم بين الجودة المرتبطة بعملية تقديم الخدمة،

الجودة المرتبطة بمخرجات الخدمة. أما(Gronroos) فيري أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعاد وهي كما يلي: -

أ- الجودة الفنية: التي تجيب على السؤال: ما الذي يحصل عليه العميل؟ فالجودة الفنية تعني ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق العميل كأي بعد فني للمنتج (أبو موسى،2000، ص18).

ب- الجودة الوظيفية: التي تجيب على السؤال: كيف يحصل عليه؟ فالجودة الوظيفية تعني الكيفية التي قدمت بها الخدمة للعميل، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو الحال في الجودة الفنية.

ت- الصورة الذهنية للمنظمة: تعكس انطباعات العملاء عن المنظمة، والتي تتوقف بالدرجة الأولي على الجودة الفنية والجودة الوظيفية بالإضافة الى عناصر أخري أقل أهمية تتمثل في: عوامل خارجية تضم العادات والايديولوجيات، والكلمة المنقولة، عوامل داخلية تضم أنشطة التسويق التقليدية كالإشهار، والتسعير والعلاقات العامة.

إن الميزة التنافسية في جودة الخدمة على مستوى المصارف تعني بأن المصرف يمتلك ميزة تنافسية إذا كان يمتلك القدرة على خلق لعملائه قادراً على إشباع رغباتهم من خلال إستراتيجية تنافسية فعالة، تؤكد اختلافها وتميزها عن منافسيها وتمكنها من مواجهتهم، وزيادة حصتها في السوق، وتحقق معدل ربحية تضمن لها البقاء، والنمو، والاستمرار في السوق، فأهمية القدرة التنافسية في جودة الخدمة تعمل على تحقيق ثلاثة احتياجات أساسية تغطيتها ومنها ما يلي: -

أ- خلق قيمة قدرة على تلبية احتياجات العملاء والحفاظ عليها، وتحسين سمعة المصرف.

ب- الاحتفاظ بحصة مناسبة لمصرف في السوق تحقيق لها ربحية عالية وتضمن لها البقاء والاستمرار.

ت- تحقيق التميز الاستراتيجي للمصرف عن المنافسين في الخدمات المقدمة منه العملاء من خلال التميز في الموارد والكفاءات والاستراتيجيات المطبقة في ظل المنافسة السائدة (بطرس وأوسو،2008، ص 12).

6. قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن تحديدها فيما يلي: -

أ- الجودة المتوقعة: من قبل العملاء، والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.

ب- الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي يتقدمها لعملائها، والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.

ت- الجودة الفنية: وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

ث- الجودة الفعلية: وهي التي تؤدي بها الخدمة، وتعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة أخري كيف يرفع موظفي المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

ج- الجودة المرجوة للعملاء: أي الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عن تلفيهم لتلك الخدمات. (أبو كشك، وآخرون،2011، ص33)

تعتمد الخدمات المصرفية الالكترونية على الوسائل في استخدام البطاقات، ويوجد أكثر من نوع من أنواع البطاقات أهمها بطاقة الائتمان، البطاقة الذكية ومنها: -

1. البطاقة المصرفية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات أحجام متساوية بمواصفات فنية عالمية محددة ومميزة بحيث يصعب تزويرها وهذه البطاقات تصدرها المصارف ضمن آلية معينة واتفاقيات محددة فيما بينها وبين الشركات العالمية المصدرة لهذه البطاقات مثل الفيزا العالمية وشركة ماستر كارد وغيرها. (الوادي وآخرون،2006، ص53) وتعرف البطاقة المصرفية بأنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة الدفع على نطاق واسع محلياً وعالميا لدي الأفراد والتجار والمصارف كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملي البطاقات مقابل توقيعهم للتجار على إيصال بقيمة التزاماتهم الناشئة عن شرائهم السلع أو حصولهم على الخدمات. (السيني،1999، ص71).
2. بطاقة الدفع: وتعتبر بطاقة الدفع من الأدوات التي تستخدم في عمليات عدة منها:

أ. الشراء لأجل السل والخدمات من المحلات التي تعرض علامة البطاقة الخاصة مع تأخير عملية الدفع ويمنح صاحب كل بطاقة حداً أقصي مسموح للائتمان من خلال البطاقة والتي تعتبر مفصلة عن الحساب الجاري للعميل بالمصرف.

ب. بالسحب النقدي من فروع المصرف والمصارف الأخرى التي تعرض نفس علامة البطاقة المستخدمة ويرسل المصرف شهرياً كشف حساب بالمدفوعات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان إلى أصحابها.

3. البطاقة الخدمية (الغير الائتمانية): وهي بطاقة تنطوي على تقديم خدمة من المصرف مصدر البطاقة إلى عملية في حدود رصيد حسابه الدائن فقط، وعادة ما تكون هذه البطاقة مجانية فلا يدفع العميل عمولة إصدار أو عمولة على السحب النقدي ألا في حالات قليلة ومنها: -

أ. بطاقة الصراف الآلي: تصدر هذه البطاقة عن المصرف نفسه أو الاتفاق مع شركة أخري، وتمكن حاملها من السحب النقدي في حدود رصيده الدائن في المصرف فقط أو من الصرافات الآلية التابعة لنفس المصرف أو الصرافات الآلية التابعة للمصارف الأخرى المشتركة في شبكة الحاسب نفسها، ومن الخدمات التي تقدمها السحب النقدي الاستفسار عن رصيد الحساب، طلب كشف حساب مختصر وغيرها من الخدمات.

ب. بطاقة الخصم الفوري: وهي بطاقة يصدرها المصرف لعميله بالتعاون مع أحدي المنظمات العالمية مثل الفيزا أو ماستر كارد، وتمكن العميل من الحصول على خدمات السحب النقدي، ودفع ائتمان المشتريات مع السلع والخدمات للمحلات التي تقبل البطاقة، وفي حدود رصيد العميل الدائن لدي المصرف ومصدر البطاقة، ومن أشهرها بطاقة فيزا إلكترون ومايسترو.

ت. البطاقات الائتمانية: وهي بطاقات تنطوي علي منح ائتمان من المصرف المصدر للبطاقة لحامل البطاقة، فقد يكون هذا الائتمان شهرياً أو دورياً لأكثر من شهر، حيث يستطيع حامل البطاقة الائتمانية أن يسحب نقداً أو أن يدفع ثمن مشترياته من السلع والخدمات، وبحدود سقف البطاقة الذي منحه إياها المصرف، وبغض النظر عن رصيد حسابه سواء كان مديناً أو دائناً أو صفراً. (عبد الله وآخرون، 2006، ص60)

ومن خصائص الخدمة المصرفية الالكترونية هي السمات أو الاختلافات التي تميزها عن باقي المنتجات الأخرى فهذه الاختلافات ترجع إلى طبيعة الخدمة المصرفية، وما تتضمن به من نمطية فرضت على المصارف فهنالك أشكال مختلفة من المنافسة من خلال التركيز علي جودة الخدمة لتحسين موقعها التنافسي فالسمات المميزة للخدمة المصرفية تتمثل فيما يلي: -

أ- عدم القابلية للمس: هذه تكمن في أن الزبون لا يمكنه لمس الخدمة أو حملها أو تخزينها أو تلمسها، وتبين أيضاً أن الخدمات المصرفية تتيح وتستهلك على النحو المباشر ولا يمكن بيعها أو الاستفادة منها مادامت المصارف لا تختلف عن بعضها البعض إلا حدود معينة.

ب- عدم التماثل أو التجانس: تعني بهده الخاصية الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات، وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوي معين من الجودة لها مثلما يفعل منتج السلع وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفي التعامل المورد والمستفيد التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها. (معلا،2007، ص63)

ت- عدم القابلية للانفصال: الخدمة المصرفية شأنها شان الخدمات الأخرى فأنها تتصف بعدم التجزئة، إذ يفترض تنجز على نحو متكامل دون نقص في أي طرف من أطرافها، ويتطلب ذلك حدوث تفاعل

مباشر بين العميل أو مقدم الخدمة حيث يعتبر العميل عاملاً مشاركاً في عملية تقديم الخدمة، وتشير هذه الخاصية إلى ظاهرة تزامن أنتاج واستهلاك الخدمة.

ث- عدم القابلية للتخزين : لا يمكن تخزين الخدمة لحين الحاجة إليها في وقت لاحق، وأن الطلب علي الخدمة عموماً غير موزع بالتساوي علي الفترات الزمنية المختلفة، حيث نلاحظ أن معدلات التدفق للعملاء علي مباني المصرف غير متساوية علي مدار الأسبوع والشهر، فهي تميل نسبياً إلي الارتفاع في بداية ونهاية كل أسبوع وشهر، بينما تميل إلي الانخفاض في منتصفها، وبالتالي فأن المعالجة التسويقية علي الإنترنت خاصية ثنائية الخدمة تعد أكثر فاعلية من المعالجات التسويقية التقليدية؛ لأنها تتيح للمسوقين توافر زمني ومادي لا محدود يستطيع مقابلة نموذج الطلب على الخدمة، وذلك من خلال موقع المنظمة الخدمية علي الإنترنت، والدي يعمل كمنفذ توزيع خدمي علي مدار 24 ساعة في اليوم.

إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الالكترونية مهمة، ومفيدة للمصرف وللزبائن على حد السواء، يمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الالكترونية في النقاط التالية:(الحاج، 2012، ص 12)

أ- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لإجراء المعاملات.

ب- زيادة ارتباط العملاء بالمصرف

ت- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.

ث- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة

ج- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى

ح- مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

سيكون هناك انخفاض في تكلفة العمليات في المدى الطويل، على المصارف أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الالكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون المصارف الالكترونية لا تحتاج في المدى البعيد إلى فروع فعلية، وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل (رمضان، وجودة، 2013، ص12)، كما أن سرعة الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للمصرف، والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية، إضافة إلى سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها، وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آليا، وإرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدوياً.كذلك حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لان بنوك الانترنت لا تحتاج إلى مبان ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة، كذلك إمكانية إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لان المعلومات محفوظة إلكترونياً بالإمكان

استرجعها إضافة إلى إعداد الموظفين قليلة في بنوك الانترنت فإن التغيير أيسر وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل، وإمكانية خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الالكترونية لبنوك الانترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.كما له خاصية إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الانترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية.

7.مفهوم الرضا الزبائن:

يعد رضا العميل من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات، وأنه أهم منه مجال السلع المادية (الإنتاجية)، وذلك كون العلاقة بينه وبين كل من النمو وتحقيق الأرباح أقوى في الخدمات منه في السلع المادية، وعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكيدة بين مفهومي رضا العميل وجودة الخدمة إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على طبيعة هذه العلاقة ونوعها، وعلى مفهوم كل منهما.

فمنهم من يري بأن رضا العميل هو نفسه جودة الخدمة، ومنهم من يري بأنهما سيتم التركيز مفهوم رضا وتعريفاته وأشكاله وخصائصه وإبعاده. لقد أوضحت العديد من الدراسات والأدبيات، الدور المهم لجودة الخدمات في تحقيق الأثر الإيجابي لرضا الزبائن ففي القطاع المصرفي، والذي يهتم بشكل عالي ومباشر ببناء علاقة مثمرة وطويلة الأمد مع الزبائن كما أكدت نتائج الدراسات بوجود علاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة برم واقع الإنترنت، وكل من الرضا والالتزام، على وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا والتزام الزبائن (hamadi, 2010: p12).

وقد عرف الرضا بأنه: ناتج نهائي للتقييم الذي يجربه المستهلك لعملية تبال معينة، وهو يصف الشعور الطبيعي السلبي أو الإيجابي الذي بحدث بعد الشراء وإن شكوى الزبون ما هي إلا تعبير صريح عن حالة عدم الرضا(العجارمة، 2013، ص24). وقد عرف رضا الزبائن بأنه: الشعور بالراحة والسعادة عند حصول الزبون على السلع أو الخدمة بالشكل الذي كان يتوقعه (العلميات،2015، ص12).

كما عرف الرضا بأنه: قدرة المصرف على الإشباع المستمر لحاجات ورغبات العميل وتحديد مدى قبوله للخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل تقديمهاً (العدوان،2015، ص18)فقد عرف الرضا متلقي الخدمة بأنه :الشعور العارم بالسعادة والارتياح للعملاء نتيجة تأدية وانجاز معاملاتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بينما يتوقعه العميل ومقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة. (الفقهاء،2015، ص15).

كما أوضح (باراشو رمان وآخرون في عام 1995) في المقترح الثامن في الحديث عن الفجوات الناتجة عن جودة الخدمة وتوقعات الزبائن،أن للرضا ثلاث مستويات يمكن التمييز بينها كالتالي:

- الخدمة المدركة PS < التوقعات ES..... العميل غير راضي.
- الخدمة المدركة PS = التوقعات ES..... العميل راضي.
- الخدمة المدركة PS > التوقعات ES..... العميل راضي جداً.

إن الرضا يمثل البهجة التي يشعر بها العميل عندما يحقق الإشباع المطلوب، وما كان يتوقع الحصول عليه من منافع، وأن الرضا يتكون من خلال مقارنة ما يتوقع العميل الحصول عليه، وما يحصل عليه فعلا، وكذلك إن الرضا يمثل استجابة عاطفية للتجارب التي يمر بها العميل، ويرتبط بالمنتجات أو الخدمات التي قام بشرائها، وأن الاستجابة العاطفية تمثل رد فعل العميل الناجمة من عملية التقييم، والإدراك المعرفية مع ما كان يعتقد بأنه سوف يحصل عليه.

ومنهم من عرفها بأن سلوك العميل: عبارة عن الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الأفراد في التخطيط لشراء منتج أو خدمة ما، ويمثل تعبيراً عن السلوك الإنساني فيما يختص بعملية الشراء، وإشباع الحاجات، وأن السلوك هو نشاط خارجي يمثل استجابة لمحفزات بيئة خارجية، والعوامل مثل: الدوافع والتعلم والإدراك، والصورة الذهنية من أجل تحقيق الإشباع، والرضا المطلوب للزبائن.

ولقد تم تحديد ثلاثة مستويات من الرضا يكون ما حصل عليه من منافع يفوق ما كان يتوقع الحصول عليه الأمر الذي يضع المستوي الأول: البهجة والسرور في نفسه، والمستوي الثاني: عندما يحصل الضيف على ما كان يتوقع الحصول عليه يكون الضيف راضياً، والمستوي الثالث: عندما لا يحصل الضيف عما كان يتوقع عليه، يكون الضيف غير راض. (الرياضي،2016، ص12).

8. أهمية قياس رضا العميل أو الزبون:

إن دراسة وفهم سلوك العملاء يمثل أهمية كبيرة للمصرف، نظراً للاختلاف بين سلوك العملاء الشرائي من حيث الخدمة التي يرغب العميل في شراءها وكيفية ووقت ومكان ودوافع شراء الخدمة التي يفضلها واتخاذهم لقرار الشراء ودرجة تكرار العملية، لذلك فإن الاهتمام بالعميل وفهم آراءه واقتراحاته يعد امرأ مهم لا رضا العميل ونجاح البنك، ويمكن قياس رضا الزبائن بعدة أساليب هي: (سليمة وعلى، 2012 ،33)

أ. القياسات الدقيقة: مثل قياس الحصة السوقية، أو عدد الخدمات التي يستهلكها الزبون، أو قياس معدل الاحتفاظ بالزبائن، أو تطور عدد الزبائن الجدد.

ب. القياسات التقريبية :كتسيير شكاوى الزبائن أو إجراء بحوث حول الزبائن المفقودين.

ت. البحوث الكمية :من خلال إجراء بحوث الاستقصاء لمعرفة مدى رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة، ومعرفة نية الزبون في إعادة الشراء.

إن رضا أو عدم رضا العملاء المستخدم ين للخدمات المصرفية الإلكترونية، هو نتاج عملية قياس ورصد مستمرة، وتشكل أقوى معيار لتقييم خدمات المصرف ،ففي الواقع أن تقييم رضا العملاء يساعد البنك على إثراء وضبط الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة وفقاً للسهولة والمرونة والسرعة وانخفاض تكلفة الخدمات (paschaloudis, 2014,p22) يكتسب رضا العميل أهمية كبيرة لذا تحتاج جميع المنظمات الراغبة في تحقيق الاستمرار والنمو في السوق قياسه، إذ إن رضا العملاء هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في أي الأعمال سواء التقليدية أو عبر الانترنت، وتبرز أهمية قياس رضا العميل من خلال ما يلي: –

1. للوقوف على تحديد مدى رضا العميل.
2. تقديم النتائج للشركاء في أي منظمة ومنهم مثلاً جميع الممولين.
3. بساعد في تشخيص أسباب عدم تحقيق أهداف المنظمات.
4. معرفة هل إن الفئة المستهدفة قد استفادت من الخدمة المقدمة.
5. بساعد المشرفين على إمكانية توسيع نطاق الأنشطة والخدمات التي تقدمها المنظمة
6. تجنب تكرار نفس الأخطاء في الأنشطة والخدمات التي سوف تقدمها المنظمة.
7. معرفة إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق رضا الزبائن أو العملاء أم يحتاج إلى مراجعة باستمرار. (الخفاجي،2008، ص12)

العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبائن:

تتمثل المهمة الرئيسية لجودة في جذب العملاء والمحافظة عليهم واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، والوصول إلى الرضا الكلي للعملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم، فالزبون يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإيداع والسحب والتحويل كله مما يتطلب عنصر الجودة من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في العمل، والإنترنت (فضيلة، 2010، ص18)

وأن معرفة حاجات ورغبات وأذواق وإمكانات العميل الشرائية، كعنصر مؤثر ويمثل نقطة البداية لتخطيط السياسات وصياغة الاستراتيجيات التسويقية للمصرف، هي أمر ضروري لمعرفة إي ما يمكن تسويقه، ووضع مزيج تسويقي خاص لكل شريحة من الزبائن وذلك بسبب التطور التكنولوجي الكبير والانفتاح الاقتصادي وزيادة حدة المنافسة (خنفر وآخرون، 2015، ص14)

الدراسة الميدانية

منهجية الدراسة وتحليل البيانات:

1.منهجية الدراسة.

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمدخله الوثائقي، ومدخل المسح الاجتماعي. والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيرا كيفيا بوصفها وتوضيح خصائصها، وتغبيرا كميا، بوصفها رقميا بما يوضع حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو بل الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم هذا الواقع وتطويره

2. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من مجموعة الوحدات المصرفية العاملة في ليبيا ،والمملوكة للدولة الليبية وتخضع لرقابة وإشراف مصرف ليبيا المركزي، وهي المصارف التجارية الليبية البالغ عددها(6) مصرفاً تجارياً، تم اختيار عينة عشوائية ميسرة من (الزبائن والعملاء المصارف التجارية الليبية قيد الدراسة)،والحاصلين علي الخدمات الإلكترونية المصرفية قوامها(170)مفردة من المجتمع الأصلي، فقد وزعت عدد من الاستبيانات على عينة الدراسة بواقع (168) مفردة فاسترجعت منها (160) استبيانه بما نسبته (95.23%) من حجم العينة، وأما الفاقد من الاستبيانات فكان في حدود (08) استبانة بما نسبته(4.8%) من حجم العينة ،تم استبعاد (03) استبيانه لعدم صلاحيتها لتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (159) استبيانه، وتشكل ما نسبته (94.64%) من حجم العينة الأصلية، وهذه النسبة تعتبر مقبولة للبحث العلمي كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة والمسترجع منها ونسب الاسترداد

ر.م	اسم المصرف	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المفقودة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير صالحة	عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل	النسبة المئوية
1	مصرف الجمهورية	30	1	29	-	29	96.66 %
2	مصرف التجاري الوطني	30	3	27	-	27	90.%00
3	مصرفالوحدة	30	1	29	1	28	93.%33
4	مصرفالصحاري	30	1	29	-	29	96.%66
5	مصرف شمال إفريقيا	25	0	25	-	25	%100.00
6	مصرف الإجماع العربي	23	2	21	-	21	91.%30
	المجموع	168	08	160	01	159	94.64 %

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Spss

3.بناء أداة الدراسة.

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح به، وجد الباحث إن الأداة الأكبر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع البيانات منشورة، وعليه فقد قامت الباحث بتصميم استبانته معتمدا في ذلك على الأدبيات والدراسات السابقة في نفس المجال وقد تم تصميم استبانة بشكلها الأولي لتعكس مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة، وقد تكونت الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتضمن فقرات حول الخصائص العامة (العوامل الديموغرافية) لزبائن من حيث الجنس، والفئات العمرية، والمؤهل العلمي، والمهنة، وأنواع الحسابات المستخدمة، وعدد مرات التردد على المصرف.

الجزء الثاني: يتضمن هذا الجزء عددًا من الفقرات المتعلقة (بأثر قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية) كمتغير مستقل ، وقد تم قياسُها من خلال مقياس مؤلف من خمس قيم تراوحت أوزانها من حيث درجة التطبيق بين موافق بشدة وأعطيت له (5) درجات، موافق وأعطيت له (4) درجات، ومحايد وأعطيت له (3) درجات، وغير موافق وأعطيت له درجتان، وغير موافق بشدة وأعطيت له درجة واحدة، وقد شملت الفقرات من (1–20). وهي كما يلي:

1. عددًا من الفقرات المتعلقة بعد الملموسية، وقد شمل الفقرات من (1–4) فقرة.
2. عددًا من الفقرات المتعلقة بعد الاعتمادية، وقد شملت الفقرات من (5–8) فقرة.
3. عدداً من الفقرات المتعلقة بعد الاستجابة، وقد شملت الفقرات من (9–12) فقرة.
4. عدداً من الفقرات المتعلقة بعد التعاطف، وقد شملت الفقرات من (13–15) فقرة.
5. عدداً من الفقرات المتعلقة بعد الثقة والأمان، وقد شملت الفقرات من (16–20) فقرة.

الجزء الثالث: يتضمن هذا الجزء عددًا من الفقرات المتعلقة بعد (رضا الزبائن) باعتباره المتغير التابع الثاني. وقد تم قياسُه من خلال مقياس مؤلف من خمس قيم تراوحت أوزانها من حيث درجة بين موافق بشدة وأعطيت (5) درجات، موافق وأعطيت (4) درجات، ومحايد وأعطيت (3) درجات، وغير موافق وأعطيت درجتان، وغير موافق بشدة وأعطيت درجة واحدة. وقد شملت الفقرات من (21–30).

استخراج مقياس الصدق والثبات:

1. صدق أداة الدراسة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب إن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال.

2. الصدق الظاهري:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم الإدارة –كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة الزيتونة، وفي ضوء أراء المحكمين قامت الباحث بإعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية

3. صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هو قوة الترابط بين درجات كل محور من محاور الاستبانة ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية. وقد تم احتساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والمعدل العام لأبعاد عينة الدراسة وذلك لكل من: –

1. الاتساق الداخلي لمستوىبعد الملموسة.
2. الاتساق الداخلي لمستوىبعد الاعتمادية.
3. الاتساق الداخلي لمستوىبعد الاستجابة.
4. الاتساق الداخلي لمستوىبعد التعاطف.
5. الاتساق الداخلي لمستوىبعد الثقة والأمان.
6. الاتساق الداخلي لمستوىرضـــا الزبائن.

إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) ومستوى معنوية (0.05)، وقد كانت النتائج إيجابية بشكل عام حيث دلت معاملات الارتباط المختلفة على أن هناك اتساق داخلي لعناصر الاستبانة، وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (2) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى بعد

الملموسية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	يتميز الموظفين في المصرف بحسن المظهر والأناقة	0.700**	0.000
02	المظهر العام للمبني الإداري للمصرف ملائم لتقديم الخدمة المصرفية والأثاث به جذاب	0.732**	0.000
03	المظهر العام للمصرف ملائم لطبيعة الخدمات المقدمة للعملاء	0.678**	0.000
04	تجهيزات ومعدات متطورة وحديثة وتخدم العملاء بسهولة ويسر.	0.660**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (2) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مستوى بعد الملموسية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية والدرجة الكلية، والذي يبين عبارات تعود لأثر بعد الملموسية. أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0,01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

جدول (3) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى أثر بعد الاعتماديةعلى رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	يقوم المصرف بتنفيذ الإعمال في الوقت المحدد	0.744**	0.000
06	المصرف منظم في إجراءاته الإدارية والمالية لإنجاز أعماله	0.699**	0.000
07	يقدم المصرف جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة في إطار مميز	0.735**	0.000
08	الاهتمام بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم	0.667**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (3) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين عبارات تعود لمستوى أثر بعد الاعتمادية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية. أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

جدول (4) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى أثر بعد الاستجابة على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
09	الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن في انجاز معاملاتهم اليومية وحسب حاجة متلقي الخدمة	0.816**	0.000
10	هناك استجابة فورية من قبل المصرف لطلب الزبون وحسب رغبته وحاجته للخدمة	0.739**	0.000
11	فترة الانتظار في المصرف قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن	0.766**	0.000
12	يرد المصرف على شكاوى والتساؤلات الزبائن في وقت قصير جداً	0.615**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (4) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين عبارات تعود لمستوى أثر بعد الاستجابة على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

جدول (5) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13	حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم والعناية بهم والاستماع الى أفكارهم	0.718**	0.000
14	توقيت العمل بالمصرف يتناسب وملائم لساعات العمل لكل زبائنه	0.512**	0.000
15	اهتمام موظفين المصرف بالزبائن اهتماماً شخصياً	0.795**	0.000
16	وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الإدارة العليا للمصرف	0.682**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (5) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين عبارات تعود لمستوى أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية. أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

جدول (6) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى أثر بعد الثقة والأمان على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	اشعر بالأمان والثقة عند تعاملي مع هذا المصرف الكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية	0.715**	0.000
18	اشعر بالراحة والاطمئنان عند تقديم معلوماتي الشخصية للمصرف عبر الانترنت	0.610**	0.000
19	ان توقيت عمل المصرف يتناسب مع أعمالي ومصالحي	0.706**	0.000
20	يوفر المصرف الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملي المصرفية	0.708**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (6) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين عبارات تعود لمستوى أثر الثقة والأمان على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

جدول (7) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى أثر بعد رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

ر.م	العبارة أو الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
21	لدي رضا وقناعة كامل عن اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني للمصرف	0.762**	0.000
22	تتميز الخدمة الالكترونية على الموقع الالكتروني بالشمولية وبالمصداقية	0.700**	0.000
23	الموقع الالكتروني زاد من ارتباطي بالمصرف	0.804**	0.000
24	يوفر الموقع الالكتروني في اختصار الجهد ورضا عن الخدمة المقدمة	0.700**	0.000
25	اعتقد إنني فعلت الصحيح باستخدامي لموقع المصرف على شبكة الانترنت	0.692**	0.000
26	سأوصي الآخرين إن يستخدموا الصرفة الالكترونية	0.692**	0.000
27	إن ما تحققه الخدمة المصرفية من منافع للزبون يولد لدية الانطباع الإيجابي	0.460**	0.000
28	رغبة الزبون في الحصول على الخدمات المصرفية الجيدة تدفعه للتعامل مع المصرف	0.762**	0.000

29	يميل الزبون إلي المصرف الذي يقدم الخدمة المصرفية الجيدة ويشعر منها بالرضا	0.705**	0.000
30	التقدير والاحترام الزبون الذي يحصل عليه من المصرف يفوق توقعاته تحفزه على الرضا	0.762**	0.000

**معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

*معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول رقم (7) والذي يضم (04) فقرات أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات لمحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين عبارات تعود لمستوى أثر الثقة والأمان على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية. أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً وصادقة لما وضعت لقياسه في هذا المحور.

4. الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد المقياس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تزيد الأداة الوصول إليها، ويبين هذا المقياس مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية لجميع المحاور أو الأبعاد.

جدول (8) قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الفرعية لكل بعد مع الدرجة الكلية لجميع المحاور والأبعاد.

المحور أو البعد	محاور الدراسة/ الاستبانة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	بعد الملموسية	0.949**	0.000
الثاني	بعد الاعتمادية	0.874**	0.000
الثالث	بعد الاستجابة	0.922**	0.000
الرابع	بعد التعاطف	0.898**	0.000
الخامس	بعد الثقة والأمان	0.943**	0.000
السادس	بعد رضا الزبائن	0.980**	0.000

عند مراجعة نتائج الاتساق الداخلي لجميع الأبعاد في الجدول رقم (8- نجد أن جميع حالات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لجميع الأبعاد عالية عموماً وبدرجة ممتازة، وأن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وأن مستوى الدلالة لجميع فقراته أقل من (0.01) وتعني هذه النتيجة أن المحاور الفرعية يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً مما يعد مؤشراً على قوة الصدق البياني للاستبانة.

5. ثبات استبانة الدراسة: ويقصد بثبات الاختبار أن يعطى المقياس نفسه إذا ما تم استخدامه أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعنى أيضا أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها، ويتم الحصول على الدرجات نفسها، وبذلك يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار، ولقياس ثبات الاستبانة تم احتسابُ معامل الاتساق الداخلي لفقراتها، حيث يشير الاتساقُ الداخليُ إلى الدرجة التي تتناغم بها فقرات الاستبانة بحيث تشكل مجموعة واحدة. وقد تم استخدام الباحث اختبار (ألفا كرو نباخ) لهذا الغرض، من حيث إنه يقيس مدى الترابط الإيجابي لفقرات الاستبانة معا، وتشير النتائج إلى أن درجة الثبات الاستبانة ككل بلغت (96.70%) وهي نسبة مرتفعة جداً ومقبولة إحصائياً لاعتماد نتائج الدراسة الحالية.

6. معامل ألفا كرو نباخ :(Chronback Alpha) .

المحور	عدد الفقرات	محاور الدراسة	متوسط المقياس	تباين المقياس	مؤشر الصدق	مؤشر الثبات
1	(1-4)	بعد الملموسية	19.436	7.233	0.928	0.958
2	(5-8)	بعد الاعتمادية	19.421	7.425	0.819	0.969
3	(9-12)	بعد الاستجابة	19.538	7.139	0.884	0.962
4	(13-16)	بعد التعاطف	19.519	7.423	0.854	0.965
5	(17-20)	بعد الثقة والأمان	19.508	7.148	0.917	0.959

تم	6	(21–30)	بعد رضا الزبائن	19.458	7.057	0.971	0.953
	قيمة (ألفا كرو نباخ) للاستبانة			0.967			

تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل (ألفا كرو نباخ) (Chronback Alpha)، ويوضح الجدول رقم (9) نتائج الثبات.

جدول (9) نتائج اختبار (ألفا كرو نباخ) للصدق والثبات لعبارات محاور الاستبانة

من خلال الجدول السابق رقم (9) نجد أن قيمة (ألفا كرو نباخ) لمحاور الاستبانة بلغت (0.967)، وهذا يبين أن الثبات بين الإجابات كان مرتفعة جداً وبدرجة عالية ومقبولة إحصائياً. أما فيما يتعلق بمؤشر الصدق، والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فإن نتائجه تعتبر قوية جداً ومقبولة إحصائياً. كما أن يعتبر تباين المقياس للمفردات ليس كبير، وهذا يدل على وجود انسجام واضح بين الإجابات في الاستبانة، ومتوسط درجات المقياس تعتبر متقاربة، وبالتالي يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في الدراسة. حيث تشير النتائج الواردة في الجدول رقم(9) إن قيمة (كرو نباخ ألفا) في إجابات أسئلة الاستبيانات، ولكل المجالات أكبر من الحد الأدنى المقبول (ألفا كرو نباخ)، حيث إن أغلب ومعظم الدراسات تعتبر أن قيمة (معامل كرو نباخ ألفا) ما بين (0–1)، حيث يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة فعندما تكون قيمة (معامل كرو نباخ ألفا) مساوياً لصفر فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات العينة، أما إذا كانت قيمة(معامل كرو نباخ ألفا) مساوياً للواحد صحيح فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات العينة. ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة (معامل كرو نباخ ألفا) هي (0.60) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.70–0.80) وكلما زادت قيمته عن (0.80) كان ذلك أفضل وتتسم بالثبات، وباستعراض قيم معاملات الارتباط نجد انه تجاوزت القيمة (70%)، والتي تشير إلى قيم ارتباط عالية، وبالتالي أن عامل الاتساق الداخلي لمجالات الدراسة تتسم بالثبات. وأن جميع هذه الاختبارات تشير إلى صلاحية الاستبيانات وبلغت قيمة (معامل كرو نباخ ألفا) لجميع الفقرات (0.967) مما يدل درجة عالية جداً من الصدق والثبات ودرجة مرضية من الاتساق الداخلي، مما يمكن من تطبيقها على عينة البحث بقدر كبير من الثقة، وإمكانية استخدامها كأداة للدراسة الميدانية.

7.طريقة التجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة والأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد أو محور وبعد ذلك تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام ارتباط سيبرمان براون للتصحيح–Spearman) (Brown Coefficientباستخدام المعادلة التالية:

وبوضح الجدول رقم (10) نتائج الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية، وأن هناك معاملات ثبات كبيرة نسبياً لفقرات الاستبانة، وأن قيم معامل الارتباط المصحح هي قيم مرتفعة جداً مما يطمئن الباحث من استخدام أداة الدراسة في عملية البحث.

جدول (10) نتائج اختبار التجزئة النصفية للصدق والثبات لعبارات محاور الاستبانة

المحور	محاور الدراسة	عدد الفقرات	التجزئة النصفية		
			معامل ارتباط بيرسون	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
1	بعد الملموسية	04	0.413	0.585	0.000
2	بعد الاعتمادية	04	0.471	0.638	0.000
3	بعد الاستجابة	04	0.516	0.679	0.000
4	بعد التعاطف	04	0.395	0.566	0.000
5	بعد الثقة والأمان	04	0.373	0.543	0.000
6	بعد رضا الزبائن	10	0.850	0.919	0.000

عرض وتحليل البيانات المجمعة من مستجوبي الدراسة

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

الجدول (11) يوضح توزيع خصائص عينة الدراسة

الوصف	الخصائص	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	114	%71.7
	أنثي	45	%28.3
المجموع		159	%100
الفئة العمرية	من 20سنة الى اقل من 25سنة	77	%48.4
	من 26سنة إلى أقل من 30سنة	26	%16.4
	من 31سنة إلى أقل من 35سنة	10	%6.3
	من 36سنة إلى أقل من 40سنة	26	%16.5
	من 40سنة فأكثر	20	%12.6
المجموع		159	%100

المستوى التعليمي	ثانوية فما دون ذلك	29	%18.2
	دبلوم	26	%16.4
	جامعي	93	%58.5
	دراسات عليا	11	%6.9
المجموع		159	%100
المهنة	موظف قطاع عام	50	%31.4
	موظف قطاع خاص	23	%14.5
	عمل حر	26	%16.4
	طالب	26	%16.4
	بدون عمل	34	%21.4
المجموع		159	%100
مدة التعامل مع المصرف	أقل من سنة	47	%29.6
	من سنة إلى أقل من 6 سنوات	74	%46.5
	من 6سنوات إلى أقل من 10 سنوات	20	%12.6
	أكثر من 10 سنوات	18	%11.3
المجموع		159	%100
	يومي	80	%1.2

عدد حالات التردد على المصرف	مرتين في الأسبوع	40	%3.7
	مرة واحدة في الأسبوع	34	%21.0
	كل شهر أو أكثر	05	%21.0
المجموع		159	%100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (Spss).

- توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس: الجدول رقم (1) أن ما نسبته71.7% ذكور والباقي من إفراد العينة أي ما نسبته28.3%إناث وهذا يعني أن أكثر أفراد العينية نسبياً هم من الذكور.
- توزيع إفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: من الجدول رقم (11) يتبين أن ما نسبته48.4%من 20سنة الى اقل من 25سنة بينما الذين بلغت أعمارهم من 26سنة إلى أقل من 30سنة ما نسبته 16.4%وأن نسبة الذين أعمارهم من من 31سنة إلى أقل من 35سنة كانت 6.3%أما الذين تقع أعمارهم من 36سنة إلى أقل من 40سنة نسبتهم كانت 16.5% أما من 40سنة فأكثر كانت ما نسبته12.6%
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: يوضح الجدول (11) بأن ما نسبته 58.5%كانت من شريحة جامعي تم تلاها شريحة ثانوية فما دون ذلك ما نسبته 18.2% ونسبة 16.4% يمثلون دبلوم وما نسبته6.9% الحاصلين على دراسات عليا
- توزيع إفراد عينة الدراسة حسب المهنة: يتبين لنا من الجدول (11) بأن ما نسبته 31.4%كانت من موظف قطاع عام وأن ما نسبته21.4%كانت بدون عمل، وما تسبه16.4%كانت من فئتين عمل حر طالب وما نسبته 14.5% فئة موظف قطاع خاص.
- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع المصرف: يوضح الجدول (11) بأن ما نسبته 46.5%كانت من سنة إلى أقل من 6 سنوات، وأن ما نسبته29.6%كانت قل من سنةوما نسبته 12.6%% من 6سنوات إلى أقل من 10 سنوات وما تسبه11.3%كانت أكثر من 10 سنوات
- – توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد حالات التردد على المصرف يوضح الجدول (11) بأن ما نسبته 21.0% كانت حالات التردد مرة واحدة في الأسبوع، وأن ما نسبته21.0%كانت حالات التردد كل شهر أو أكثر وما نسبته 3.7% كانت حالات التردد مرتين في الأسبوع وما تسبه1.2%كانت حالات التردد يومي

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الفرعية الأولي:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الملموسية ورضا الزبائن في بالمصارف التجارية الليبية($H_1:\beta_1 \neq 0$) .

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الملموسية ورضا الزبائن في بالمصارف التجارية الليبية($H_0:\beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين بعد الملموسية (كمتغير مستقل)، على ورضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (12)، (13)، تبين ذلك:

جدول (12) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بعد الملموسية على رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	قيمةF الجندولية	مستوى الدلالة	معامل التحديدR^2	معامل الارتباط R
الانحدار	45.024	1	45.024	1162.957	3.90	0.000	0.881	0.939
الخطأ	6.213	157	0.040					
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (12) اختبار العلاقة بين بعد الملموسية (كمتغير مستقل)، وبين رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الأول إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(1162.957)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1–157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.881)، وهذا يعني أن(88.1%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية تعود إلى أثربعد الملموسية ، أي أن بعد الملموسية في هذا النموذج تفسر ما مقداره(88.1%) من التباين في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية.مما يدل على

أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر بعد الملموسية على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وحيت أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.939+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر بعد الملموسيةارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد بعد الملموسية في رضا الزبائن .

الجدول رقم (13) نتائج قيم (t، β،α) أثربعد الملموسية على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
أثر بعد الملموسية	0.939	0.140	0.959	34.102	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (13) دراسة العلاقة بين أثربعد الملموسية (كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(34.102)، وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (بعد الملموسية) على المتغير التابع (رضا الزبائن المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (0.959)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(بعد الملموسية) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.959)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(95.9%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثربعد الملموسية)وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (0.140) + (0.959) × الملموسية

نتيجة الفرضية الفرعية الأولي: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر الملموسية على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاعتمادية ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاعتمادية ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية($H_0: \beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين بعد الاعتمادية (كمتغير مستقل)، على ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (14)، (15)، تبين ذلك:

جدول (14) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بعد الاعتمادية على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجد ولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباطR
الانحدار	34.063	1	34.063	294.264	3.90	0.000	0.652	0.808
الخطأ	18.174	157	0.116					
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (27-3) اختبار العلاقة بين بعد الاعتمادية (كمتغير مستقل)، وبين رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الثاني إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(294.264)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1-157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.652)، وهذا يعني أن(65.2%) من التغيرات

الحاصلة في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية تعود إلى أثربعد الاعتمادية، أي أن بعد الاعتمادية في هذا النموذج تفسر ما مقداره(65.2%) من التباين في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية. مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر بعد الاعتمادية على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وحيت أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.808+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر بعد الاعتمادية ارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد بعد الاعتمادية في رضا الزبائن .

الجدول رقم (15) نتائج قيم (α، β، t) أثر بعد الاعتمادية على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار (B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
أثر بعد الاعتمادية	0.808	0.759	0.799	17.154	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (15) دراسة العلاقة بين أثربعد الاعتمادية (كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(17.154)، وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (بعد الاعتمادية) على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (0.799)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(بعد الاعتمادية) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.799)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(79.9%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثربعد الاعتمادية)وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (0.759) + (0.799) × الاعتمادية

نتيجة الفرضية الفرعية الثانية: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر الاعتمادية على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاستجابة ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاستجابة ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية($H_0: \beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين بعد الاستجابة (كمتغير مستقل)، على ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (16)، (17)، تبين ذلك:

جدول (16) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بعد الاستجابة على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	40.803	1	40.803	560.267	3.90	0.000	0.781	0.884
الخطأ	11.434	157	0.073					
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (16) اختبار العلاقة بين بعد الاستجابة (كمتغير مستقل)، وبين رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الثالث إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(560.267)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1−157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.781)، وهذا يعني أن(78.1%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية تعود إلى أثربعد الاستجابة ، أي أن بعد الاستجابة في هذا النموذج تفسر ما مقداره(78.1%) من التباين في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر بعد الاستجابة على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وحيت أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.884+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر بعد الاستجابة ارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد بعد الاستجابة في رضا الزبائن .

الجدول رقم (15) نتائج قيم (α، β، t) أثر بعد الاستجابة على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
أثر بعد الاستجابة	0.884	0.686	0.842	23.670	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (15) دراسة العلاقة بين أثربعد الاستجابة (كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(17.154)، وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (بعد الاستجابة) على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (0.842)، وهذا يعني أن التغير

بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(بعد الاستجابة) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.842)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(84.2%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثربعد الاستجابة وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (0.686) + (0.842) × الاستجابة

نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر الاستجابة على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التعاطف ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_1:\beta_1 \neq 0$).

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التعاطف ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية($H_0:\beta_1=0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين بعد التعاطف (كمتغير مستقل)، على ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (16)، (17)، تبين ذلك:

جدول (16) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	39.819	1	39.819	503.430	3.90	0.000	0.762	0.873
الخطأ	12.418	157	0.079					
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (16) اختبار العلاقة بين بعد التعاطف(كمتغير مستقل)، وبين رضا الزبائن في النموذج لاختبار أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الرابع إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(503.430)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1−157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.762)، وهذا يعني أن(76.2%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن في النموذج لاختبار أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية تعود إلى أثربعد التعاطف، أي أن بعد التعاطف في هذا النموذج تفسر ما مقداره(76.2%) من التباين في رضا الزبائن في النموذج لاختبار أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية.

مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية.، وحيت أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.873+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر بعد التعاطفارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية. ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الزبائن .

الجدول رقم (17) نتائج قيم (α، β، t) أثر بعد التعاطف على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار (B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Slg
أثر بعد التعاطف	0.873	0.474	0.893	22.437	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (32-3) دراسة العلاقة بين أثربعد التعاطف(كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(22.437)،وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000)، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (بعد التعاطف) على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (0.893)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(بعد التعاطف) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.893)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(89.3%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثربعد التعاطف وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (0.474) + (0.893) × التعاطف

نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر التعاطف على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

5. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الثقة والأمان ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الثقة والأمان ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_0: \beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين بعد الثقة والأمان (كمتغير مستقل)، ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (18)، (19)، تبين ذلك:

جدول (18) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر بعد الثقة والأمان على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة Fالمحسوبة	قيمة F الجد ولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباطR
الانحدار	47.638	1	47.638	1626.040	3.90	0.000		
الخطأ	4.600	157	0.029				0.912	0.955
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (18) اختبار العلاقة بين بعد الثقة والأمان(كمتغير مستقل)، وبين رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الخامس إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(1626.040)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1–157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.912)، وهذا يعني أن(91.2%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية تعود إلى أثربعد الثقة والأمان، أي أن بعد الثقة والأمان في هذا النموذج تفسر ما مقداره(91.2%) من التباين في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر بعد الثقة والأمان على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وحيت أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.955+)يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر بعد الثقة والأمان ارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة والأمان في رضا الزبائن .

الجدول رقم (19) نتائج قيم (t، β،α) أثر بعد الثقة والأمان على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار (B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Slg
أثر بعد الثقة والأمان	0.955	0.285	0.939	40.324	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (19) دراسة العلاقة بين أثربعد الثقة والأمان(كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(40.324)، وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000) ، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (بعد الثقة والأمان) على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.939)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(بعد الثقة والأمان) يؤدي إلى التغير بمقدار (0.939)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(93.9%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثربعد الثقة والأمان وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (0.285) + (0.939) × الثقة والأمان

نتيجة الفرضية الفرعية الخامسة: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر الثقة والأمان على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

6. اختبار الفرضية الرئيسية:

H_1 :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

H_0 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية($H_0: \beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية (كمتغير مستقل)، على ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع) والجدول رقم (20)، (21)، تبين ذلك:

جدول (20) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةعلى رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجد ولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	49.263	1	49.263	2601.568	3.90	0.000		
الخطأ	2.973	157	0.019				0.943	0.971
المجموع	52.237	158						

يوضح الجدول (20) اختبار العلاقة بين أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية(كمتغير مستقل)، ورضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الرئيسي إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت(2601.568)، عن قيمتها الجد ولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجـات حرية (1–157) والبالغة (3.90)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2) قد بلغت (0.943)، وهذا يعني أن(94.3%) من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن في مصرف الجمهورية تعود إلى أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، أي أن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في هذا النموذج تفسر ما مقداره(94.3%) من التباين في رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية.،مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير

التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من(0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1:\beta_1\neq0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةعلى رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وحيث أن إشارة معامل الارتباط(R)موجبة وتساوي (0.971+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ارتفعت قيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية ، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في رضا الزبائن .

الجدول رقم (21) نتائج قيم (t، β،α) أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةعلى رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار α	معامل خط الانحدار(B)	قيمة(T) المحسوبة	مستوى الدلالة Slg
أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية	0.971	0.172-	1.051	51.005	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (21) دراسة العلاقة بين أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية(كمتغير مستقل) وبين على رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية (كمتغير تابع)، وحيث أظهرت نتائج التحليل المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة والتي بلغت(51.005)، وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية(1.655)عند مستوى دلالة(0.05)، كما أن مستوى الدلالة يساوى (Sig=0.000)، أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(B) تساوي (1.051)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) يؤدي إلى التغير بمقدار(1.051)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(105.1%) ، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية من خلال تحليل أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وذلك على النحو التالي:

رضا الزبائن = (**0.172**−) + (**1.051**) × جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

نتيجة الفرضية الرئيسية: رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تشير إلى عدم وجود أثر قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونيةعلى (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقبول الفرضية البديلة(H_1) التي تشير الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية. وحتى تتمكن الباحث من معرفة تأثير (قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) (كمتغير المستقل) على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية) (كمتغير تابع) تستخدم الباحث أسلوب الانحدار المتعدد.

7-اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد

H_1 :يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين (أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) و (رضا الزبائن المصارف التجارية الليبية)(H_1:$\beta_1 \neq 0$) .

H_0 : لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين (أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) و (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية(H_0:$\beta_1 = 0$)

للتحقق من هذه الفرضية استخدام الباحث أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لقياس العلاقة بين بعد أثر (أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية) (كمتغير مستقل)، على بعد (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية) (كمتغير تابع) والجدول رقم (22)، (23) تبين ذلك:

جدول (22) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار

أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية).

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	50.337	05	50.337	810.502	2.273	0.000	0.964	0.982
الخطأ	1.900	153	0.012					

المجموع	52.23 7	158						

يوضح الجدول رقم (22)اختبار العلاقة بين (أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية) (كمتغير مستقل) و(رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)(كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار القرض الرئيسي استناداً إلى ارتفاع قيمة (f)المحسوبة والتي بلغت (810.502)، عند مستوى دلالة(0.05)، ودرجات حرية (5-153)، والبالغة (2.273)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد(R^2)قد بلغت (0.964)، وهذا يعني أن(96.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (96.4%) من التباين في (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية) (كمتغير تابع)، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل(أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية) في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نرفض الفرض العدم ($H_0:\beta_1=0$)، ونقر بوجود علاقة خطية ذو دلالة إحصائية بين (أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية) و(رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) للمعاملات الخامسة موجبة وتساوي(+0.982) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً، ومرتفع بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية ارتفعت قيم (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية).

جدول (23) نتائج قيم (α، β، t) أثر (أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) على (رضا الزبائن المصارف التجارية الليبية).

المتغير المستقل	Beta	معامل خط الانحدار (β)	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Slg
الحد الثابت	=	0.132-	1.963-	0.000
أثر بعد الملموسية	0.224	0.228	4.486	0.000
أثر بعد الاعتمادية	0.044	0.044	1.555	0.122
أثر بعد الاستجابة	0.130	0.124	3.939	0.000
أثر بعد التعاطف	0.211	0.216	6.928	0.000

أثر بعد الثقة والأمان	0.438	0.431	9.499	0.000

بينما يوضح الجدول رقم (23) دراسة للعلاقة بين أثر (أبعاد قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية) (بعد الملموسية،بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد التعاطف،بعد الثقة والأمان) (كمغيرات مستقلة) وبين (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية) (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة(T) المحسوبة لمتغير (الملموسية) والتي بلغت (4.486) وهي أكبر من قيمة(T) الجد ولية البالغة (1.655) عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما ان مستوى الدلالة يساوي(sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يدل على أنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل (الملموسية) في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)،وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي (0.228)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(الملموسية) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.228)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، أي ما نسبته(22.8%)كما أن قيمة (T) المحسوبة لمتغير(الاعتمادية)، والتي بلغت (1.555)، وهي أقل من قيمة(T)الجد ولية البالغة(1.654) عند مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، كما ان مستوى الدلالة يساوي(sig=0.122)أكبر من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه أيضا لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل (الاعتمادية)على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي (0.044)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(الاعتمادية) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.044)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)،أي ما نسبته(4.4%)، في حين بلغت قيمة(T)المحسوبة لمتغير(الاستجابة)، والبالغة (3.939) وهي أكبر من قيمة(T)الجد ولية البالغة(1.654) عند مستوى الدلالة المعتمد(0.05) كما ان مستوى الدلالة يساوي(sig=0.000)أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد أيضا تأثير معنوي للمتغير المستقل(الاستجابة)على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي(0.124)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(الاستجابة) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.124)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)،أي ما نسبته (12.4%)، وكذلك بلغت قيمة(T)المحسوبة لمتغير(التعاطف)، والبالغة (6.928) وهي أكبر من قيمة(T)الجد ولية البالغة(1.654) عند مستوى الدلالة المعتمد(0.05) كما ان مستوى الدلالة يساوي(sig=0.000)أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد أيضا تأثير معنوي للمتغير المستقل(التعاطف)على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي(0.216)، وهذا يعني أن التغير

بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(التعاطف) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.216)، في المتغير التابع (رضا الزبائن المصارف التجارية الليبية)،أي ما نسبته (21.6%)،.كما أوضحت نتائج التحليل قيمة(T)المحسوبة لمتغير(الثقة والأمان)، والبالغة (9.499) وهي أكبر من قيمة(T)الجد ولية البالغة(1.654) عند مستوى الدلالة المعتمد(0.05) كما إن مستوى الدلالة يساوي(sig=0.000)أقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد أيضا تأثير معنوي للمتغير المستقل(الثقة والأمان)على المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)، وقد كانت قيمة معامل الانحدار(β) تساوي(0.431)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل(الثقة والأمان) يؤدي إلى التغير بمقدار(0.431)، في المتغير التابع (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)،أي ما نسبته (43.1%)، ويمكن بناء نموذج التنبؤ بقيم مستوى (رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية)من خلال تحليل أثر (مكونات أبعادجودة الخدمة المصرفية الالكترونية)، وذلك على النحو التالي:

(رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية) = −0.132 + (0.228× الملموسية) + (0.044× الاعتمادية) +(0.124 × الاستجابة) +(0.216 × التعاطف) + (0.431 ×الثقة والأمان)

مناقشة النتائج والتوصيات:

أولا– النتائج:

بناء على تحليل الانحدار البسيط والانحدار المتعدد وتحديد قيم معامل التحديد وقيم معاملات الارتباط فقد تم رفض جميع الفرضيات الصفرية (H0) وقبول الفرضيات البديلة (H1) وفقا لنتائج التحليل الإحصائي Spss وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في **المصارف التجارية الليبية** أوضحت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في **المصارف التجارية الليبية** وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في **المصارف التجارية الليبية**.
2. أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في **المصارف التجارية الليبية**.

3. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود تأثير معنوي لثقة والأمان لعملاء في المصارف التجارية الليبية في رضاهم عن خدماته بالإضافة إلى وجود ارتباط إيجابي وقوي بين المتغيران وهذا يشير إلي إن عامل الثقة والأمان بزيد من مقدار الشعور الإيجابي نحو الخدمة المصرفية في المصارف التجارية الليبية.
4. أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وجود تأثير وعلاقة قوية بين إبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية مع رضا زبائن، وهذا يمكن تفسره من خلال مكونات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية مسجلة انطباعات ايجابية لدى الزبائن عن الخدمة المقدمة التي يتلقونها من حيت المعاملة وسرعة الإنجاز والثقة والأمان والاحترام وهذا ما يزيد من قوة الرضا لديهم ومن خلال تحليل نتائج نموذج الانحدار المتعدد فأن الباحث لاحظ ما يلي:

أ- بالنسبة لمتغير الاعتمادية مع رضا الزبائن عن خدمات المصارف التجارية الليبية أشارت النتائج إلى هذه العلاقة غير دالة إحصائيا وليس لها تأثير معنوي في هذا النموذج.

ب- التفاوت إبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تأثير مع رضا زبائن المصارف التجارية الليبية

ت- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لصورة المصارف التجارية الليبية التي يدركها عملائه في رضاهم عن الخدمة المقدمة واعتقادهم حول مساهمة المصارف التجارية الليبية في التنمية المستدامة.

5. أوضحت النتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة قوية ذو دلالة إحصائية لجميع متغيرات الدراسة مستقلة ومجتمعة (أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) في رضا الزبائن ما عدا بعد الاعتمادية ليس له تأثير معنوي، وهذا يشير تكامل نموذج وقدرته التفسيرية لرضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية.

ثانيا-التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة وتحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية يوصي الباحث بما يلي: -

1- تتبني إدارة المصارف التجارية الليبية جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتمايز وأن تكون تطوير وتحسين من ضمن أولوياتها.

2- ان تطبيق مفهوم جودة الخدمة لابد من أحداث تغير في ثقافة المصارف التجارية الليبية وطرق التفكير والتعامل مع زبائن.

3- العمل باستمرار على تحسين وتطوير التقنية المستخدمة في تقديم الخدمة وتأهيل العناصر البشرية والعمل على تحسين أبعاد جودة الخدمة المقدمة.

4- العمل على قياس جودة الخدمة المصرفية بصورة منتظمة واستحداث أساليب مختلفة واعتمادها كمؤشرات لقياس جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الزبائن

ثالثاً-المصادر والمراجع العلمية.

1. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني، عمان – الأردن، 2016.
2. الشمري، ناظم، عبد الفتاح، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط4 ، عمان :دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
3. الحداد، وسيم، وموسى، شقير، ونور، محمود، والزرقان، صالح الخدمات المصرفية الإلكترونية، ط4 ، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.
4. صبرة، سمر، التسويق الإلكتروني، ط4 ، عمان :دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2010.
5. قندي لجي، عام" التجارة الإلكترونية وتطبيقاته ا"، ط4 ، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015.
6. الحاج، ليث محمود نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012.
7. صلاح الدين السيني,1999، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، دار الوسام للطباعة والنشر عمان، الاردن.
8. عبد اللهوآخرون,2006، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
9. العملاق بشير,2004، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل استراتيجي، منشورات القاهرة.
10. جمعة مصباح البرهمني، الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف الجمهورية الجودة والتطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، الفصل الدراسي 2005,2006.

11. عوض الحداد,1999، الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر.
12. مصطفى ناجي الدين ,2000، التطورات الحديثة تقنية المعلومات وأبعادها الاقتصادية والمالية، مجلة المجتمع العربي للمعلمين، ثاني114.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

د. بن وسعد زينة

د. بوزيان الرحماني هاجر

واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

-دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري-

د. بن وسعد زينة* **د. بوزيان الرحماني هاجر****

معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر

*** أستاذة محاضرة قسم ب، تخصص تحليل اقتصادي benoukaci@hotmail.com**

**** أستاذة محاضرة قسم أ، تخصص اقتصاد صناعي bouzianerahma@gmail.com**

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر لإدارة المعرفة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم إعداد استبانة وتوزيعها على 35 مؤسسة، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي spss.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- *تتبنى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة استعمال إدارة المعرفة بشكل جيد؛*
- *هناك اتجاهات ايجابية لدى مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لاستعمال أربع عناصر من إدارة المعرفة المتمثلة في إدراك المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة ونشر المعرفة، إلاّ أنّها تفتقر إلى ثقافة تطبيق المعرفة؛*
- *لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مسيري المؤسسات محل الدراسة حول استعمالهم لإدارة المعرفة تعزى إلى متغيرات العمر، المؤهل العلمي، الخبرة وحجم المؤسسة المسيّرة.*

الكلمات المفتاحية: *إدارة المعرفة، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.*

المقدمة:

أصبحت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من بين أهم ركائز الاقتصاد، إذ أنّها تمثل أكثر من 95 % من النسيج الاقتصادي في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وذلك راجع إلى مجموعة من

الخصائص التي تميّزها عن غيرها كصغر حجمها، قلة رأسمالها، سرعة تأقلمها مع التغيرات المحيطة بها، سهولة تسييرها، وهو ما جعلها من أكثر المؤسسات تحقيقا للنمو الاقتصادي.

إنّ الارتفاع المشهود في عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر العالم، رفع من مستوى المنافسة بينها وسعيها نحو تقديم الأفضل، وهو ما دفع إلى البحث عن أحدث الوسائل التشغيلية والإدارية والمالية لهذا النوع من المؤسسات لتحقيق التميز والميزة التنافسية، ولعل من بين أهم وأحدث طرق التسيير التي تبنتها هذه المؤسسات وغيرها هي إدارة المعرفة.

إنّ إدراك أهمية إدارة المعرفة والنتائج المحققة من خلال تطبيقها أصبح حقيقة تؤمن بها كلّ المؤسسات مهما كان شكلها وحجمها وموقعها وذلك نظرا لما أثبتته التجارب العالمية على غرار شركة Buchine Laboratoire التي أنفقت ما يعادل 2,5% من أرباحها في إدارة المعرفة، كما حازت شركة التأمين Instrument texas سنة 1992 إلى 1994 على رضا العملاء في التوصيل في الوقت المناسب، و ادّخرت 500 مليون دولار من تكلفة المصنع الجديد بفضل تفعيلها لمعرفة المؤسسة الذاتية و ممارستها الجيدة.

رغم الإدراك المتأخر للأهمية البالغة لإدارة المعرفة وتطبيقها في المؤسسات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية إلاّ أنّها سرعان ما أصبحت من بين أهمّ وظائفها مثلها مثل الإنتاج والتسويق.....، حيث أصبح لا غنى عنها في تحقيق المردودية المالية والاقتصادية للمؤسسات التي تتبنى استعمالها.

إشكالية الدراسة:

إنّ الجزائر وكغيرها من دول العالم اتجهت خلال السنوات الأخيرة إلى الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سعيا منها إلى تدارك سلسلة الفشل التي عانت منها مؤسساتها العمومية الكبيرة، ورغبة منها في اللحاق بركب الدول التي سبقتها في تجربة الاعتماد على الحجم الصغير للاستثمارات والتي عرفت ازدهارا وتطورا ملحوظا.

نتيجة لما سبق ارتفع عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة من 949 585 مؤسسة سنة [1] 2009 إلى 621 022 1 مؤسسة سنة 2016 [2]، إلاّ أن الواقع العملي لهذه المؤسسات والدراسات المتعددة حول هذا القطاع يشير إلى أنّ هذا النوع من المؤسسات يتميز بقدر كبير من الهشاشة نظرا للمشاكل الكثيرة التي تعاني منها هذه الأخيرة ولعل من أبرزها تلك التي تعود إلى المحيط الداخلي للمؤسسات الذي يفتقر بشكل كبير إلى مبادئ التسيير الحديثة المعمول بها دوليا.

[1] Bulletin d'information Statistique de la PME ; n° 18 , Année 2010, p 08.

[2] Bulletin d'information Statistique de la PME Année 2016; n° 30 ,édition Mai 2017 , p 07.

انطلاقا ممّا سبق يمكن حصر إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

هل تعتمد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر على إدارة المعرفة كوسيلة تسيير حديثة ؟

أهمية الدراسة وأهدافها: تكتسب الدراسة أهميتها من خلال:

- مدى أهمية إدارة المعرفة كونها أحد أهم الوسائل الحديثة التي تسمح للمؤسسات بالوصول إلى التميُّز؛
- أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الصعيدين الوطني والعالمي، فهي تعتبر محرك للاقتصاد ومورد للثروة؛
- الدور الكبير لإدارة المعرفة في إحداث التغيير في المؤسسات التي تستعملها؛

كما توخت هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز مدى أهمية إدارة المعرفة؛
- تقييم مدى إدراك مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر لهذا الأسلوب الحديث في التسيير ومدى تطبيقه؛
- التعرف عن الأسباب التي تحول دون الانتشار والتطبيق الواسع لهذا الأسلوب في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر؛
- التوصل إلى اقتراح الاجراءات التي تهدف إلى إدراك وتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

فرضيات الدراسة: اعتماداً على ما سبق ذكره قمنا بتحديد الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين:

الفرضية الرئيسية الأولى :لا يوجد استعمال لإدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر.

حيث تتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اهتمام بتوليد المعرفة من طرف مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد سبل لخزن المعرفة من طرف مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد اهتمام بتطبيق المعرفة من طرف مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد اهتمام بنشر المعرفة من طرف مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر.

الفرضية الرئيسية الثانية :لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهلات العلمية،الخبرة، حجم المؤسسة).

حيث تتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير عمر المسير؛

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير المؤهلات العلمية للمسير؛

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير خبرة المسير؛

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير حجم المؤسسة المسيّرة.

حدود الدراسة :تقتصر الدراسة الحالية على ما يلي:

– تحليل الواقع الحالي لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر، وذلك نظرا لصعوبة تطبيق البحث على المجتمع الكلي للدراسة؛

– توزيع الاستبانة على مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فقط دون العمال، أي بمعدل استبيان واحد لكل مؤسسة، بحكم أنّ المسير هو لأدرى بمستوى المعرفة ومدى إدراكها واستعمالها في مؤسسته؛

– اختيار بعض الولايات فقط من الشمال الغربي والمتمثلة في عين تموشنت، وهران، ممعسكر، تلمسان، سيدي بلعباس، نظرا لصعوبة الوصول إلى مؤسسات بالولايات الأخرى، إضافة إلى عدم تعامل المؤسسات في إجابتهم على الاستبيان بوسائل الاتصال الالكتروني، رغم المحاولات العديدة من طرف الباحثة.

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

تماشيا مع نوع الموضوع ترى الباحثة أنّ المنهج الذي يناسب دراسة هذه الحالة هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات والمعلومات من المصادر المكتبية والإنترنت في الجزء النظري، واستعملت أسلوب الاستبانة التي وزعت على مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر وذلك في الجانب التطبيقي من الدراسة، محاولة منها تشخيص وتحليل وربط وتفسير البيانات وتصنيفها وقياسها وبيان نوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها واستخلاص النتائج منها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول سبر أغوار مشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في ارض الواقع، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر ، حيث تمثلت عينة الدراسة في 35 مسير (35 مؤسسة) بمعدل استبيان واحد في كلّ مؤسسة، وقد تم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية الملائمة مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط Test T pour échantillon unique لدراسة استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة من عدمها، إضافة إلى تطبيق اختبار Test T pour échantillon indépendantو اختبار anova لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستعمال إدارة المعرفة يعود إلى المتغيرات الشخصية، حيث عولجت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

<u>أداة الدراسة:</u>

نظرا لطبيعة الدراسة المتمثلة في الدراسة الاستكشافية، والمنهج المتبع المتمثل في المنهج الوصفي، وكذا الإمكانيات المتاحة واعتمادا على موضوع الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها والبيانات المرغوب الحصول عليها عمدت الباحثة إلى استعمال أداة الاستمارة والتي تضمنت في شكلها النهائي 24 سؤال مقسم كالتالي:

04 أسئلة متعلقة بالمعلومات الشخصية عن المسير والمتمثلة في السن، المؤهلات العلمية، الأقدمية وحجم المؤسسة؛

20 سؤال تم صياغة عبارات الإجابة عليه حسب تدرج سلم ليكرت الخماسي[3] ، والذي تضمن 4 محاور كالتالي:

[3] مقياس ليكرت هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، مستعملا فيه الاختبارات النفسية، استنبطه عالم النفس رينسيس ريكرت، يستعمل في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاءات، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما.

المحور الأول: توليد المعرفة وشمل 5 أسئلة خاصة بمدى توفر الوسائل الخاصة بتوليد المعرفة في المؤسسات محل الدراسة، كتكوين العمال وادراك طرق علمية حديثة لذلك.

المحور الثاني: خزن المعرفة وشمل 6 أسئلة خاصة مدى توفر المؤسسة على وسائل تقنية وتكنولوجية مبتكرة لخزن معارفها.

المحور الثالث: تطبيق المعرفة وشمل 5 أسئلة خاصة بمدى تطبيق المؤسسات لإدارة المعرفة.

المحور الرابع: نشر المعرفة وشمل 4 أسئلة خاصة باهتمام المؤسسات بنشر المعارف من خلال استعمال تكنولوجيات اتصال حديثة، هيكل تنظيمي مرن، وتبادل المهام بين العمال في المؤسسة.

الإطار النظري للدراسة:

يتناول الإطار النظري للدراسة المفاهيم الخاصة بإدارة المعرفة وخصائصها ومدى أهميتها في المؤسسات، وكذا التعريف القانوني للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر والخصائص التي تميّزها عن غيرها.

أولا: إدارة المعرفة.

1- ماذا نعني بالمعرفة؟

يعرف كلّ من نوناكا و تاكيوشي (Nonaka et Takeuchi) المعرفة بأنّها "عملية بشرية ديناميكية حيث تبرر معتقدات الفرد تجاه الحقيقة" 4

أماّ ويج (Wiig) فيعرفها بأنّها: "جسم من المفاهيم و التعميمات و الأفكار المجردة التي نحملها معنا على أسس دائمة أو شبه دائمة و نستخدمها لتفسير العالم المحيط بنا و إدارته." 5

من المتضح من خلال التعريفين السابقين أنّ المعرفة هي كلّ ما يملكه الفرد من أفكار ومعلومات ومفاهيم ويستعملها بشكل دائم في حياته اليومية لتفسير ظواهر أو حل مشاكل أو اتخاذ قرار معين، فهي إذن تتعلق بالعنصر البشري لذلك وصفها نوناكا وتاكيوشي في تعريفهما بأنّها عملية بشرية.

2- مصطلح المعرفة في المؤسسة:

يعتبر العنصر البشري موردا هاما في المؤسسة مهما كان شكلها ونوعها، ليس فقط لأنه هو العامل الذي يقوم بمهام مختلفة يُكلّف بها من طرف الإدارة العليا، ولكن لأنّه يعتبر العقل المفكر الذي يحمل في

---

[4] طه حسين نوي، "التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر" أطروحة دكتوراه تخصص تسيير، جامعة الجزائر 2010/2011 ص 13.

[5] هيثم علي إبراهيم حجازي "قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام و الخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة" رسالة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية و المالية العليا،جامعة عمان العربية للدراسات العليا، فيفري2005، ص 65-64.

باطنه مجموعة من المعارف التي إذا تمّ الاهتمام بها والاستثمار فيها قد تولّد الإبداع والابتكار وإيجاد الحلول للمشاكل، وتتحول بالتالي المعارف إلى أداء يمكن أن يساهم بشكل كبير في تنافسية المؤسسة، وهنا تتحول المعرفة إلى إدارة المعرفة.

تعرف إدارة المعرفة أو كما يسميها بعض الباحثين الإدارة بالمعرفة حسب بيتر دروكر (Peter Drucker)سنة 1999 على أنّها:" التنسيق واستغلال موارد المعرفة التنظيمية من أجل خلق المردودية والميزة التنافسية".[6]

وفي توضيح أكبر لآلان فروست (ALAN Frost) هي: " قدرة ومهارة كلّ مؤسسة على البحث وتجميع وإدارة ونشر معرفة أفرادها وجماعاتها داخل كلّ مصلحة من مصالحها بهدف تحسين الأداء العام "[7]

كما يضيف سكايرم (Skayrm) الذي يُعتبر من أبرز من تناولوا مفهوم إدارة المعرفة بأنّها:" الإدارة النظامية الواضحة والصريحة للمعارف الحيوية وكلّ ما يتعلق بها من عمليات خلق، تنظيم، نشر، استخدام واستغلال المعرفة، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.[8]

يتوضح من خلال التعاريف السابقة ما يلي:

- تتعلق إدارة المعرفة بالعنصر البشري فهو حاملها؛
- لا يمس استعمال إدارة المعرفة الفرد فقط في المؤسسة ، وإنّما الفرد والجماعة والمؤسسة بكلّ مصالحها ومستوياتها الإدارية؛
- تستعمل إدارة المعرفة من خلال العديد من المراحل البحث عنها، تجميعها، تنظيمها، نشرها، واستغلالها؛
- تعتبر إدارة المعرفة ذات أهمية قصوى في المؤسسة إذ أنّها تساهم في تحسين الأداء، خلق المردودية، وتحقيق الميزة التنافسية ؛
- قياس درجة استعمال ادارة المعرفة يعود إلى درجة مهارة وقدرة كلّ مؤسسة في ذلك، وهذا ما يفسر التفاوت بين المؤسسات في استعمال هذا الأسلوب الحديث من التسيير.

3-**تصنيفات إدارة المعرفة :**

[6] ALAN Frost, «What is knowledge management» : www.Knowledge management.tools.net.

[7] Farkhondeh, Hassandoust, Mehdy Farzaneh KAZEROUNI, «implication Knowledge sharing through E. collaboration and communication tools» journal of Knowledge management, economics and information technology, site: www.Scientific papers.org.

[8] www.Syrme.com/KMbasic/definition.htm consulter le 20/03/2015 a 10:00.

تختلف تصنيفات المعرفة من باحث لأخر، حيث صنّفها ميشال بولاني إلى معرفة صريحة وضمنية، وصنفها ميشال زاك وآخرون إلى معرفة جوهرية، متقدمة وإبتكارية، كما هناك من صنفها حسب الأهداف إلى معرفة إدراكية، إجرائية، سببية، معرفة الأفراد ، ومعرفة الأسباب.

اعتمدنا في دراستنا هذه على تصنيف ميشال بولاني الذي كان يرى بأنّ الفرد يعرف أكثر ممّا يمكن أن يقول وأنّه يخاف أن يقوم بأشياء لا يمكن شرح كيفية القيام بها وهو ما يشير إلى صعوبة وضع المعرفة الضمنية في كلمات منطوقة، ما سمي فيما بعد بالمعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية.[9]

أ- <u>المعرفة الصريحة</u>:

أُعطيت للمعرفة الصريحة عدّة تعاريف، حيث عرفها توم باكمان (Tom Pakman) بأنّها "معرفة جاهزة و سهلة الوصول وذلك لأنها موثقة في مصادر المعرفة الرسمية التي عادة ما تكون جيدة التنظيم (الوثائق، الحاسوب...)" .[10]

كما عُرّفت حسب نوناك وتاكيوشي (Nonak et Takeuchi) على أنّها : "المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها، ويُعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها".[11]

ب- <u>المعرفة الضمنية</u>:

تعرف المعرفة الضمنية حسب توم باكمان (Tom Pakman) بأنّها " معرفة أقل قابلية للوصول من سابقتها (المعرفة الصريحة) بحيث يتم الوصول إليها بشكل غير مباشر عن طريق الاستعلام والمناقشة ولكنها معرفة غير رسمية لأنّها غير موثقة (العقل البشري، المنظمات) ".[12]

كما يُعرّفها ياسين على أنّها:" المعرفة الغير مكتوبة والمخزونة في عقل الأفراد والمستقرة في نفوسهم وهي المعرفة التي يحفظها العقل وتحتويها الذاكرة الإنسانية وتحاول في فترات متباعدة أن تستذكرها عبر آليات التفكير المعروفة، وهي معرفة غير مرمّزة وغير مكتوبة، فهي أشبه ما تكون بالمعرفة الصامتة المكتسبة والمسجلة في العقل ".[13]

4- ماذا يتطلب استعمال إدارة المعرفة؟

---

[9] هيثم محمود الشلبي، مروان محمد النسور "إدارة المنشات المعاصرة" دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 258.

[10] نجم عبود نجم ، مرجع سابق ذكره، ص 45.

[11] الحمزة منير "واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: رواية للمختصين في مجال المكتبات و المعلومات بمكتبة جامعة تبسة" مداخلات في مجلة أعلم ، العددان التاسع و العاشر مزدوج، أكتوبر 2011، أفريل 2012 ، الرياض، ص 298.

[12] نجم عبود نجم، مرجع سابق ذكره، ص 45.

[13] سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ذكره، ص 37.

إنّ إدارة المعرفة تعني الاستثمار في رأس المال البشري وتنمية مهاراته وتحفيزه على التصريح بمعارفه الضمنية،حيث تحتاج المؤسسة في ذلك إلى توفر المتطلبات التالية:

– التكنولوجيا المعرفية: المتمثلة في البني التحتية اللازمة والتي قوامها الحاسب الآلي والبرمجيات الخاصة.

– الموارد البشرية: والتي تعتبر من بين أهم مقومات و أدوات إدارة المعرفة.

– الهيكل التنظيمي المعرفي: فلا بد من توفر هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة حتى يتمكن أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم و العمل بحرية لاكتشاف و توليد المعرفة.

– ثقافة المعرفة: لا بد من إيجاد ثقافة إيجابية دائمة للمعرفة وإنتاجها وتقاسمها وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد.

– أمن المعرفة: من الضروري التأكد من خطر أنظمة المعرفة التقنية والبشرية من أيّ تغيرات قد تستعمل من الآخرين، لذلك لا بد من المراقبة التقنية المستمرة و الصيانة الوقائية الدورية للكشف عن هذه الثغرات.

5– ما أهمية إدارة المعرفة في المؤسسة؟

لإدارة المعرفة أهمية بارزة في المنظمات يمكن تلخيصها فيما يلي

- تعد فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيف التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.[14]

- تعد أداة لتحفيز المؤسسة على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات الغير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.[15]

- تساعد على العمل بمبدأ التوقع قبل الوقوع وتُشجع أسلوب الإدارة بالمبادرة وليس الإدارة بردّ الفعل، كما لها قدرة على تفعيل مواجهة الأزمات الحادّة والطارئة [16] وإطلاق الطاقات الفكرية وقدرات الأفراد الفنية بالمؤسسة على كافة المستويات، كما تساهم برفع كفاءة العمليات وتحسين الإنتاجية وتوفِر الحلول الأفضل للمشاكل.[17]

- تعمل على جذب الزبائن الجدد و الحفاظ على الزبائن ذوي الولاء كما أنّها تقوي العلاقة بين النظراء (المعرفة المهنية) وبين العاملين والإدارة (المعرفة الإنسانية)؛ [18]

---

[14] الكبيسي صلاح الدين، "إدارة المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص42.

[15] نفس المرجع ، ص42.

[16] عبد الكريم أبو الفتوح درويش، "إدارة المعرفة خارطة الطريق للقيمة المؤسسية المضافة"، سلسلة البحوث للدراسات الأمنية، الشارقة 2007.

[17] سملالي يحضية، مرجع سابق ذكره، ص185.

[18] مناصرية رشيد، مرجع سابق ذكره، ص152.

- تساعد تغيير إطارها الفكري و تحديث المفاهيم و الخبرات و الثقافات و توظيفها، كما تعتمد على المستوى المعرفي كأساس لتقسيم الوظائف و تحديد الصلاحيات و تقديم المزايا و الحوافز؛ [19]

- تساعد في الاستفادة من التجارب السابقة وأخذ العبر منها فهي لا تتجاهل الأحداث السلبية حتى تتفاداها في المستقبل وتأخذ الأحداث الايجابية لتستفيد منها في مجال الأعمال والمهام في المستقبل.[20]

الجزء العملي من الدراسة:

أولا: قياس صدق فقرات الاستبيان وثباته:

تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين وهما صدق المحكمين حيث قامت الباحثة بعرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال، الاقتصاد والإحصاء، من مختلف الجامعات، واللذين قاموا بإبداء آرائهم حول الاستبيان، وبعد إجراء التعديلات اللازمة تمّ توزيع الاستبيان على مجموعة من المؤسسات الناشطة في غرب الجزائر وبالخصوص في الجهة الشمالية منه ، حيث تم استرجاع 8 استمارات من ولاية وهران، 5 استمارات من تلمسان، 10 استمارات من سيدي بلعباس و 12 استمارة من عين تموشنت، ليكون العدد الاجمالي 35 استمارة.

بعد تفريغ المعلومات في برنامج SPSS قامت الباحثة بدراسة صدق الاستبيان من خلال قياس الاتساق الداخلي والبنائي لفقرات الاستبانة والتي ثبت وجود علاقة ارتباط قوية بين فقرات كلّ محور مع المعدل الكلي له، حيث تعتبر جميع معاملات الارتباط عالية محصورة بين 0.518 و 0.920عند مستوى دلالة 0.000 و0.04 لذلك يمكن الوثوق بالأسئلة الخاصة بهذه المحاور فهي إذن تقيس ما أعدت لقياسه.

كما أسفرت نتائج تحليل الصدق البنائي على أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، حيث أنّ القيمة الاحتمالية لكل محور اقل من 0.01 وهذا ما يوضح وجود علاقة ارتباط قوية بين محاور الاستبانة والمعدل الكلي لفقراتها، وبالتالي يمكن القول أنّ الاستبانة صادقة، وأنّ فقراتها قابلة لأن تقيس ما وُجدت لقياسه.

أمّا لقياس الثبات فلقد تمّ استخدام معامل ألفا كرومباخ، حيث تراوح ثبات المحاور ما بين 0.719 و 0.891 وهو ما يشير إلى ثبات مقياس الدراسة

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة:

1- تحليل الفرضية الرئيسية الأولى :تتمثل الفرضية الرئيسة الأولى فيما يلي:

---

[19] نفس المرجع، ص 186.

[20] حباينة محمد ، مرجع سبق ذكره، ص 101.

H0: لا تستعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة إدارة المعرفة في تسييرها.

H1: تستعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة إدارة المعرفة في تسييرها.

لاختبار هذه الفرضية استعملنا الاختبار (T- teste simple pour échantillon unique) كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: نتائج اختبار (T- teste simple pour échantillon unique)

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
مجموع_المحاور	19,526	26	,000	14,43810	12,9181	15,9581

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي SPSS

من الملاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة الدلالة في تساوي 0.000 أي أقل من مستوى دلالة 0.05، بالإضافة إلى أنّ قيمة t المحسوبة تقدر ب 19.53 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تقدر ب 2.06 عند درجة حرية 26، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا تستعمل المؤسسات محل الدراسة إدارة المعرفة كوسيلة تسيير حديثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّ مسيري المؤسسات محل الدراسة يستعملون إدارة المعرفة في تسييرهم.

أ- **تحليل الفرضيات الفرعية:**

لمعرفة مدى استعمال المؤسسات محل الدراسة لعناصر إدارة المعرفة المتمثلة في توليد المعرفة، خزن المعرفة، تطبيق المعرفة، ونشر المعرفة سيتم اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا تسعى المؤسسات محل الدراسة إلى العمل على توليد المعرفة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا تهتم المؤسسات محل الدراسة بخزن المعارف الخاصة بها.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تطبيق لإدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا تهتم المؤسسات محل الدراسة بعملية نشر المعرفة بين عمالها.

لدراسة هذه الفرضيات استعملنا_الاختبار المعلمي (T- teste simple pour échantillon unique) كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 03: اختبار T-test لاستعمال عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
توليد المعرفة	27	3,5444	,86484	,16644
خزن المعرفة	28	3,6224	1,05066	,19856
تطبيق المعرفة	27	3,2296	1,03285	,19877
نشر المعرفة	27	3,6481	,55039	,10592

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
توليد المعرفة	3,271	26	,003	,54444	,2023	,8866
خزن المعرفة	3,135	27	,004	,62245	,2150	1,0299
تطبيق المعرفة	1,155	26	,258	,22963	-,1790	,6382
نشر المعرفة	6,119	26	,000	,64815	,4304	,8659

المصدر: تبعا لمخرجات برنامج spss.

من الملاحظ من خلال الجدول الأول أنّ قيمة المتوسطات الحسابية لكل محاور الدراسة تتراوح مابين 3.23 و3.65 ووفقا لمقياس الدراسة تشير هذه المتوسطات إلى أنّ هناك اتفاق قوي بين مسيري المؤسسات على استعمالهم لعناصر المعرفة التالية: توليد المعرفة، خزن المعرفة ونشر المعرفة، واتفاق متوسط على عنصر تطبيق المعرفة.

يشير الجدول الثاني عن وجود قيمة موجبة في الفرق بين المتوسطات وهذا يشير إلى أن المتوسط الحسابي العام أكبر من المتوسط الفرضي المقدر ب 3 وهو ينتمي إلى المجال ما بين 3.41 و 4.20 الذي ينص على وجود اتفاق قوي على كلّ من توليد المعرفة، خزن المعرفة ونشر المعرفة، إضافة إلى انتماء قيمة المتوسط العام الخاص بتطبيق المعرفة للمجال ما بين 2.61 و 3.40 وهو يدل على اتفاق متوسط حول تطبيق المعرفة من طرف مسيري المؤسسات محل الدراسة.

بالنسبة لمحور توليد المعرفة: يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة في هذا المحور تساوي 0.003 أي أقل من مستوى دلالة 0.05، بالإضافة إلى أنّ قيمة t المحسوبة تقدر ب 3.27 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تقدر ب 2.06 عند درجة حرية 26، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا تهتم المؤسسات محل الدراسة بتوليد المعرفة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك اهتمام لدى المؤسسات محل الدراسة بتوليد المعارف .

بالنسبة لمحور خزن المعرفة: يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة في هذا المحور تساوي 0.004 أي أقل من مستوى دلالة 0.05 ، بالإضافة إلى أنّ قيمة t المحسوبة تقدر ب 3.13 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تقدر ب 2.05 عند درجة حرية 27، ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا تهتم المؤسسات محل الدراسة بخزن معارفها والمحافظة عليها من الضياع ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك اهتمام فعلي لدى مسيري المؤسسات محل الدراسة بخزن المعارف المتوفرة لديها؛

بالنسبة لمحور تطبيق المعرفة: يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة في هذا المحور تساوي 0.258 أي أكبر من مستوى دلالة 0.05 ، بالإضافة إلى أنّ قيمة t المحسوبة تقدر ب 1.15 وهي أصغر من قيمة t الجدولية التي تقدر ب 2.06 عند درجة حرية 26، ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا يتم تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة، ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنّه يوجد تطبيق لإدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة.

بالنسبة لمحور نشر المعرفة: يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة في هذا المحور تساوي 0.000 أي أقل من مستوى دلالة 0.05 ، بالإضافة إلى أنّ قيمة t المحسوبة تقدر ب 6.12 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تقدر ب 2.06 عند درجة حرية 26، ومنه نرفض الفرضية الصفرية

التي تنص على أنّه لا تعمل المؤسسات محل الدراسة على نشر المعارف بين عمالها على جميع المستويات ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّه تعمل المؤسسات محل الدراسة على نشر المعارف في أوساط عمالها.

2- تحليل الفرضية الرئيسية الثانية :تتمثل الفرضية الرئيسة الثانية فيما يلي:

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى المتغيرات الشخصية (السن، المؤهلات العلمية،الاقدمية، حجم المؤسسة).

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى المتغيرات الشخصية (السن، المؤهلات العلمية،الاقدمية، حجم المؤسسة).

لاختبار هذه الفرضية لا بد من اختبار الفرضيات الفرعية الخاصة بذلك:

أ- **تحليل الفرضية الفرعية الأولى**: والتي تنص على مايلي:

H0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير السن.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في غرب الجزائر تعود إلى متغير السن.

لدراسة هذه الفرضية تم اختيار تحليل التباين الأحادي anova a 1 facteur كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم04: نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق بين اجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير السن.

ANOVA

مجموع_المحاور					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	56,557	3	18,852	1,325	,291
Intragroupes	327,284	23	14,230		
Total	383,842	26			

المصدر: تبعا لمخرجات برنامج spss.

من الملاحظ من خلال نتائج الجدول السابق أنّ القيمة الاحتمالية تساوي 0.291 وهي أكبر من 0.05 كما أنّ قيمة t المحسوبة تساوي 1.325 وهي أقل من t الجدولية التي تقدر ب 3.18 عند درجة حرية 3، ومنه علينا أن نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستعمال إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة والتي تعزى إلى متغير سن المسير.

ب- <u>تحليل الفرضية الفرعية الثانية</u>:

H0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير المؤهلات العلمية للمسير.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير المؤهلات العلمية للمسير.

لدراسة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي anova a 1 facteur لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة لاتجاهات المسيرين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة 0.05 كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم05: نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق بين اجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير المؤهلات العلمية.

ANOVA

مجموع_المحاور					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	70,517	3	23,506	1,725	,190
Intragroupes	313,324	23	13,623		
Total	383,842	26			

المصدر: تبعا لمخرجات برنامج spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أنّ أنّ قيمة F المحسوبة تساوي 1.725 وهي أصغر من قيمة F الجدولية المقدرة ب 3.0280 كما أنّ القيمة الاحتمالية لمجموع المحاور تساوي 0.190 وهي أكبر من

0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى0.05 في اتجاهات المسيرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في التسيير تعزى إلى المؤهل العلمي، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

ج- تحليل الفرضية الفرعية الثالثة:

H0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير أقدمية المسير.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير أقدمية المسير.

لدراسة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي anova a 1 facteur لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة لاتجاهات المسيرين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة تعزى إلى أقدمية المسير عند مستوى الدلالة 0.05 كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم06 :نتائج تحليل التباين الأحادي anova a 1 facteur بين إجابات المبحوثين حول اتجاهات المسيرين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة تعزى إلى أقدمية المسير

ANOVA

مجموع_المحاور					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	70,365	2	35,182	2,694	,088
Intragroupes	313,477	24	13,062		
Total	383,842	26			

المصدر: تبعا لمخرجات برنامج spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أنّ أنّ قيمة F المحسوبة تساوي 2.694 وهي أصغر من قيمة F الجدولية المقدرة ب 3.4028 كما أنّ القيمة الاحتمالية لمجموع المحاور تساوي 0.088 وهي أكبر من 0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى0.05 في اتجاهات المسيرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في التسيير تعزى إلى أقدميتهم في التسيير، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

د- تحليل الفرضية الفرعية الرابعة:

H0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير حجم المؤسسة.

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعود إلى متغير حجم المؤسسة..

لدراسة هذه الفرضية تم اختيار الاختبار T .teste pour échantillons indépendants كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 07: نتائج اختبار T للفروق بين إجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير حجم المؤسسة.

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
مجموع المحاور	Hypothèse de variances égales	,091	,765	-,026	25	,980	-,03911	1,51756	-3,16458	3,08637
	Hypothèse de			-,026	24,138	,980	-,03911	1,50989	-3,15442	3,07620

	variances inégales									

المصدر: تبعا لمخرجات برنامج spss.

من الملاحظ من خلال نتائج الجدول السابق أنّ القيمة الاحتمالية تساوي 0.980 وهي أكبر من 0.05 كما أنّ قيمة t المحسوبة تساوي 0.26 وهي أقل من t الجدولية التي تقدر ب 2.06 عند درجة حرية 25، ومنه علينا أن نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستعمال إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة والتي تعزى إلى متغير حجم المؤسسة.

من خلال دراسة الفرضيات الفرعية السابقة يمكن أن نجيب عن الفرضية الرئيسية الثانية بأنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستعمال إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في العمر، المؤهلات العلمية، الأقدمية وحجم المؤسسة.

خلاصة:

بناءا على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- أسفر تحليل الفرضية الرئيسية الأولى على نتيجة مفادها أنّ المؤسسات محل الدراسة تتبنى في تسييرها إدارة المعرفة كوسيلة تسيير حديثة وفعالة، وانطلاقا من هذه الفرضية تم اختبار مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تمثلت نتائجها فيما يلي:

تهتم المؤسسات محل الدراسة بعملية توليد المعرفة من خلال توفير الوسائل المناسبة لذلك (دورات تكوين، اجتماعات....)؛

تتوفر المؤسسات محل الدراسة على توفير الوسائل التكنولوجية التي تساعدها على خزن معارفها والحفاظ عليها من الضياع؛

لا تعمل المؤسسات محل الدراسة على تطبيق المعارف المتوفرة ليها؛

تهتم المؤسسات محل الدراسة بعملية نشر المعرفة بين العمال من خلال توفير الوسائل المناسبة لذلك (ثقافة تنظيمية، هيكل مرن، تبادل المهام بين العمال...)

2- أسفر تحليل الفرضية الرئيسية الثانية وكذا الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها على أنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الشمال الغربي من الجزائر تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية وحجم المؤسسة.

التوصيات: من خلال النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة نشر ثقافة إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية مهما كان شكلها ونوعها، حيث رغم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة والتي مفادها أنّ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في شمال غرب الجزائر تستعمل إدارة المعرفة في تسييرها، إلاّ أنّها تفتقر إلى ثقافة تنظيمية حديثة، فهي تستعمل إدارة المعرفة من منطلق استعمال التكنولوجيات الحديثة، وتوفير برامج تكوينية، دون أن تكون لديها فكرة أكثر تعمقا عن هذا المفهوم الحديث والمغزى منه؛

- ضرورة المشاركة الفعلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفعاليات العلمية الجامعية وخاصة تلك التي تتعلق بالتسيير دون فرض أي شروط على المستثمر كما هو الحال بالنسبة للعديد من الملتقيات الدولية التي تفرض تسديد مبلغ مالي لحضور مسيري المؤسسات للملتقى؛

- إدماج هذا المصطلح الجديد بمساعدة مراكز البحث والجامعات في المواقع الالكترونية الخاصة بالاستثمار والتي يلجأ إليها المستثمرين بكثرة مثل موقع .... ,ANDI , ANSEJ , COMPASS، حتى يتم التعرف عن هذه الطريقة الحديثة للتسيير التي أصبحت من بين أهم وسائل تحقيق المردودية المالية والاقتصادية للمؤسسات.

المراجع:

باللغة العربية:

- الحمزة منير "واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: رواية للمختصين في مجال المكتبات و المعلومات بمكتبة جامعة تبسة" مداخلات في مجلة أعلم ، العددان التاسع و العاشر مزدوج، أكتوبر 2011، أفريل 2012 ، الرياض.

- الكبيسي صلاح الدين، "إدارة المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005

- المرسوم التشريعي رقم 18/01 المؤرخ في:2001/12/12 و المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الصادر في:2001/12/15، الجريدة الرسمية عدد 77، ص 05-06.

- حباينة محمد: "الرأسمال الهيكلي في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2012/2011.

- سعد غالب ياسين "نظم إدارة المعرفة و رأس المال الفكري العربي"، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية العدد 124 ط1، 2007

- سملالي يحضية:" أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2004/2003 ،

- عبد الكريم أبو الفتوح درويش، "إدارة المعرفة خارطة الطريق للقيمة المؤسسية المضافة"، سلسلة البحوث للدراسات الأمنية، الشارقة 2007

- طه حسين نوي، "التطور التكنولوجي و دوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر" أطروحة دكتوراه تخصص تسيير، جامعة الجزائر 2011/2010

- مناصرية رشيد: "الكفاءات البشرية و أهميتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية"، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2013/2012

- نجم عبود نجم: "الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية، الوظائف و المشكلات" دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية 2004

- هيثم علي إبراهيم حجازي "قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام و الخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة" رسالة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية و المالية العليا،جامعة عمان العربية للدراسات العليا، فيفري2005

- هيثم محمود الشلبي، مروان محمد النسور "إدارة المنشات المعاصرة" دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.

باللغة الفرنسية:

- ALAN Frost, «What is knowledge management» : www.Knowledge management.tools.net.

Bulletin d'information Statistique de la PME ; n° 18 , Année 2010.

- Bulletin d'information Statistique de la PME Année 2016; n° 30 ,édition Mai 2017.

Farkhondeh, Hassandoust, Mehdy Farzaneh KAZEROUNI, «implication - collaboration and communication tools» journal Knowledge sharing through E. of Knowledge management, economics and information technology, site: www.Scientific papers.org.

- **Site** : www.Syrme.com/KMbasic/definition.htm consulter le 20/03/2015

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
01	الخصائص الشخصية للمبحوثين.

02	نتائج اختبار (T- teste simple pour échantillon unique).
03	اختبار T-test لاستعمال عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة.
04	نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق بين اجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير السن.
05	نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق بين اجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير المؤهلات العلمية.
06	نتائج تحليل التباين الأحادي anova a 1 facteur بين إجابات المبحوثين حول اتجاهات المسيرين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة تعزى إلى أقدمية المسير.
07	نتائج اختبار T للفروق بين إجابات المبحوثين نحو تبني استعمال إدارة المعرفة في مؤسساتهم تعزى إلى متغير حجم المؤسسة.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat
News
Center

استراتيجيات مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية

د. كريمة المبروك علي الرقيعي

استراتيجيات مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية

إعداد:

د. كريمة المبروك علي الرقيعي

استاذ مساعد التخطيط والإدارة التربوية

قسم العلوم السلوكية / كلية الآداب والعلوم

جامعة عمر المختار – درنة

للتواصل:

Karemaelrgiai@gmail.com

Karema.alrgiai@omu.edu.ly

موبايل:

++ 218925313470

++ 218915313470

ملخص البحث

استراتيجيات مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية

للباحثة : د. كريمة المبروك علي الرقيعي

استاذ مساعد التخطيط والإدارة التربوية

كلية الآداب والعلوم/ جامعة عمر المختار – درنة

هدف البحث الحالي إلى اقتراح استراتيجيات لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية، وفي ضوء الهدف الرئيسي تتحدد مشكلة البحث الحالي في السؤال الرئيس التالي:

ماهي الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية وهي:

1- ما هو الإطار الفكري للفساد الإداري (أنواعه وأسبابه والأثار الناتجة عنه) ؟
2- ماهي الجهود العربية والدولية المبذولة لمكافحة الفساد الإداري؟
3- ماهي الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري؟
4- ما النموذج المقترح لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية وما هي نتائج وتوصيات البحث؟

ولقد أعتمد البحث على المنهج الوصفي لتحقيق الأهداف السابق تحديدها، وأشتمل البحث الحالي على ثلاثة اقسام وتوصل إلى نموذج مقترح للبحث، وعدد من النتائج، والتوصيات هي:

أ- وضع استراتيجية واضحة لمواجهة ومكافحة البطالة والتضخم اللذان يعملان على نشأة الفساد الاقتصادي والاجتماعي.

ب–تحديد مستويات للرواتب بالشكل الذي يمنع الموظف من التفكير بارتكاب الفساد سواء بالرشوة أو الاختلاس أو التزوير، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين بالشكل الذي يساهم بعدم تحمل المواطن تكلفة هذه الخدمة وضرورة تفعيل دور المنظمات للمجتمع المدني في مكافحة الفساد الإداري.

مصطلحات البحث: استراتيجية (Strategic)، الفساد الإداري (Administering Corruption).

An Abstract of :

Proposed strategies to combat administrative corruption in the light of Arab and international efforts

Prepared by Dr. Karema Almaprok Ali Elrgiai.

Assistant Professor Planning and Educational Administration,

Arts and Sciences of Faculty/ Omar Al-Mukhtar university

The objective of the current research is to propose strategies to combat administrative corruption in the light of Arab and international efforts. In view of the main objective, the current research problem is determined by the following main question :

What are the proposed strategies to combat administrative corruption in the light of Arab and international efforts?

The ramifications of this main question several sub-questions, namely:

1-What is the intellectual framework of administrative corruption (types causes and effects?

2-What are the Arab and international efforts to combat administrative corruption?

3-What are the proposed strategies to combat administrative corruption

4-What is the proposed model for strategies to combat administrative corruption in the light of Arab and international efforts and what are the research findings and recommendations?

The second section deals with the theoretical framework of administrative corruption, its causes and types, as well as the most prominent Arab and international efforts. The third section includes the main strategies proposed to combat administrative corruption in the light of the Arab and international efforts and a proposed model for research, and the most prominent results. The recommendations include the following:

A) Develop a clear strategy to confront and combat unemployment and inflation, which are working on the emergence of economic and social corruption.

B- To set levels of salaries in such a way that prevents the employee from thinking about committing corruption whether bribery, embezzlement or fraud, and improving the level of services provided to citizens in such a way that contributes to the citizen's non-cost of this service and the need to activate the role of civil society organizations in the fight against administrative corruption.

استراتيجيات مقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية

للباحثة : د. كريمة المبروك علي الرقيعي

استاذ مساعد التخطيط والإدارة التربوية

كلية الآداب والعلوم/ جامعة عمر المختار – درنة

مقدمة البحث:

لقد كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن الفساد الإداري وما يؤدي إليه من انحلال اجتماعي وركود اقتصادي، فأخذت تقارير منظمات مكافحة الفساد والشفافية والنزاهة الاقليمية والدولية مكانة متقدمة في اهتمامات المواطن العادي، ناهيك عن الجهات الأكاديمية والبحثية والقيادات السياسية والاجتماعية، ولعلنا لا نبالغ أن قُلنا أن الظاهرة السلبية الوحيدة التي يجمع عليها الناس وتعاني منها الدول المتقدمة والنامية على حد السواء هي ظاهرة الفساد Corruption.

فقضية الفساد تكتسب في السنوات الأخيرة قدراً كبيراً من الدعم والتأييد، وأضحي لها ما يشبه المكانة الرسمية في الخطاب الدولي والعربي وتتعاون بانتظام منظمات لها مكانتها للتباحث بشأن مكافحتها في مختلف بلدان العالم، ولذلك أضحي مكافحة الفساد كظاهرة عالمية من أهم القضايا المثارة حالياً للأسباب التالية: (جمعة، 2008: 3)

1- علاقة الفساد بتمويل الإرهاب وتشجيع منظمات العنف.

2- تعدد مجالات الفساد التي يتم الكشف عنها في مختلف دول العالم التي تزداد بشكل مطرد وفقاً لمؤشر مدركات الفساد العالمي الصادر عن منظمة الشفافية الدولية(ITO) International Transparency Organization عام2003.

3- أن أغلب حكومات العالم قد وضعت قوانين لمطالبة كافة المنظمات الحكومية وغيرها بمكافحة الفساد.

ويشير تقرير منظمة الشفافية الدولية في عام1999 أن الشركات الأمريكية أكثر الشركات التي تمارس أعمالاً غير مشروعة، تليها الشركات الفرنسية، ثم الصينية والألمانية، كما أن عدد كبير من كبار الموظفين في أكثر من 136 دولة يتقاضون مرتبات منتظمة مقابل تقديم خدمات لتلك الشركات، وتزداد هذه الدول في شرق أسيا وأمريكا اللاتينية، كما تم اكتشاف حوالي 30 بليون دولار قدمتها الشركات الأمريكية لتسهيل إبرام 60 عقد للشركات الأمريكية في الخارج، وكذلك عانى الاتحاد الأوروبي من تبعات فضيحة الفساد للمفوضية الأوروبية التي أدت إلى استقالة جميع أعضاء المفوضية بما فيهم المفوض الأوروبي عام 1999، وفي مسح للبنك الدولي على 3600 منظمة، في 69 دولة، في عام 1997 تبين أن الفساد يُعد من العقبات الرئيسية التي تواجهها التنمية في تلك الدول (خليل، 2008: 2).

وفي إطار الجهود المبذولة لمكافحة الفساد كظاهرة عالمية فقد أعدت هيئة الأمم المتحدة مشروع اتفاقية دولية لمكافحته وتشير المادة الأولى إلى أن أغراض الاتفاقية الدولية لمكافحة الفساد هي: ترويج وتدعيم التدابير الرامية إلى منع ومكافحة الفساد بصورة أكفأ، وتسيير ودعم التعاون الدولي والمساعدة التقنية في مجال منع ومكافحة الفساد بما في ذلك استرداد الموجودات، وتعزيز النزاهة والمساءلة والإدارة السليمة للشؤون والممتلكات العمومية(جمعة، 2008: 5).

وعلى الجانب الأخر نجد أن الدول العربية تقوم بجهود حثيثة لمكافحة الفساد على كافة المستويات لمواجهة تمويل عجز الموازنة العامة الناتج عن انخفاض الإيرادات وزيادة النفقات، عن طريق تحديث التشريعات المتعلقة بالجرائم الاقتصادية، وتطوير سياسات الإصلاح الاقتصادي، وقد كان موضوع مكافحة الفساد من أهم التكليفات للحكومات نظراً لتأثيره على السياسات المتعلقة بالأجور والأسعار، وعلى تطوير قطاعات التعليم والصحة والعدالة وغيرها، كما عقد ونظم العديد من المؤتمرات والندوات حول ظاهرة الفساد وأثارها وكيفية مكافحتها.

مشكلة البحث:

على الرغم من الأدراك المبكر لتفاقم مشكلات الفساد في الأجهزة والهياكل الإدارية للدول المتقدمة والنامية، وعلى الرغم من التحرك الحكومي على كافة المستويات التشريعية والتنظيمية لمكافحة الفساد، وكذلك الجهود التي تبذلها كافة المنظمات الاقليمية والدولية لمكافحته، إلا أنه يلاحظ استشراء هذا الظاهرة السلبية في كافة الدول، الأمر الذي أصبح يُحتم تظافر كافة الجهود المحلية والاقليمية والدولية لمكافحة ظاهرة الفساد التي أصبحت ظاهرة حقيقية معلنة بأرقام واقعية مثبتة، وعليه تم تحديد مشكلة البحث الحالي في سؤال رئيس وهو:

ماهي الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية وهي:

5- ما هو الإطار الفكري للفساد الإداري (أنواعه وأسبابه والأثار الناتجة عنه) ؟
6- ماهي الجهود العربية والدولية المبذولة لمكافحة الفساد الإداري؟
7- ماهي الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري؟
8- ما النموذج المقترح لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية وأهم النتائج وتوصيات البحث؟

أهمية البحث:

وتبرز أهمية البحث الحالي من خلال التالي:

1- تركيز البحث على مفهوم الفســـاد الإداري كظاهرة عالمية مع تكاتف الجهود في المجتمعات كافة حول تحليل هذه الظاهرة بعد أن ظلت مســـتترة و تعالج بنوع من الســـرية من قبل القائمون على معالجتها.
2- البحث الحالي يمكن اعتباره بمثابة تغذية راجعة للمسئولين والقائمين على الأعمال الإدارية في كافة المنظمات لمساعدتهم في مكافحة الفساد الإداري.
3- قد يسهم هذا البحث في فتح مجال لبحوث مستقبلية للاستفادة من الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في كافة المنظمات والتعرف على أبرز الجهود المبذولة من الدول العربية وكذلك الجهود الدولية لمكافحة الفساد الإداري.

أهداف البحث:

ويسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تحليل الإطار الفكري للفساد الإداري، وكذلك الجهود العربية والدولية المبذولة.
2- التعرف على أبرز الاستراتيجيات لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود المبذولة العربية والدولية.
3- تصميم نموذج مقترح من إعداد الباحثة لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية.
4- التوصل إلي عدد من المقترحات والتوصيات لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود المبذولة العربية والدولية.

مصطلحات البحث:

1.الاستراتيجية (Strategic): ويعرف قاموس (Webster Dictionary) الاستراتيجية بأنها هي (علم تخطيط وتوجيه العمليات المختلفة)، أما بيتر دراكر فيعرف الاستراتيجية بأنها هي (تحليل الموقف الحاضر وتغييره إذا تطلب الأمر، بحيث يتم تحديد ماهية الموارد ومقدارها)، وتعرف كذلك بأنها هي (عملية اتخاذ القرارات بناءً على معلومات عن مستقبلية القرارات الحالية ووضع الأهداف والبرامج الزمنية والتأكد من تنفيذ الخطط والبرامج المحددة) (ضحاوي، 2011: 73)، أما **التعريف الإجرائي فالاستراتيجية** هي عملية تحليل للوضع الراهن والتخطيط له، ضمن مجموعة أهداف وبرامج زمنية لضمان التنفيذ ضمن الزمن المحدد والموارد المتاحة.

2.الفساد الإداري (Administering Corruption): ويتم تعريفه بأنه هو (سوء استغلال للسلطة والنفوذ المستمدة من المنصب أو من العلاقات من أجل عدم الإذعان لمبدأ المحافظة على الحدود بين المنظمات الذي ينص على أنه لا مكان للعلاقات الشخصية في اتخاذ القرارات الاقتصادية والسياسية التي يتخذها المعنيون في القطاع العام والخاص)، كذلك تعرفه منظمة الأمم المتحدة بأنه هو (استغلال السلطة لتحقيق مكاسب خاصة) (**جمعة، 2008: 7**)، وهناك من عرفه بأنه هو (استعمال للوظيفة العامة بجميع ما يترتب عليها من نفوذ وسلطة لتحقيق منافع شخصية مالية وغير مالية وبشكل منافٍ للقوانين والتعليمات الرسمية)، وعرف كذلك بأنه هو (استغلال السلطة للحصول على ربح أو منفعة أو فائدة لصالح شخص أو جماعة أو طبقة بطريقة تشكل انتهاكاً للقانون أو لمعايير السلوك الأخلاقي الراقي). **(خليل: 2008، ص4).**

أما **التعريف الإجرائي للفساد الإداري** هو استغلال سلطة الوظيفة لتحقيق مصالح ومكاسب شخصية لصالح شخص أو جماعة وتعتبر في القانون جريمة يعاقب عليها.

منهج البحث:

وفقاً لطبيعة مشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهو " فهم الظاهرة والحصول على حقائق دقيقة عن الظروف القائمة واستنباط العلاقات الهامة وتفسيرها" **(فان دالين: 1991، ص141)**، وبالتالي سيمر البحث بالخطوات المنهجية التالية:

1- إطار نظري للفساد الإداري (مفهومها، أسبابه، والأثار الناتجة عنه).
2- عرض لأبرز الجهود العربية والدولية المبذولة لمكافحة الفساد الإداري.

3- الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود المبذولة العربية والدولية، والتي يتم استنباطها من خلال الدراسات السابقة والإطار النظري ومن تم التوصل لعدد من النتائج والتوصيات والمقترحات للبحث الحالي.

4- نموذج مقترح لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية.

و بالتالي فالخطوات المنهجية لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية، هي:

أولاً: الإطار النظري للفساد الإداري (المفهوم، والأسباب وأثار للفساد الإداري):

1. **مفهوم الفساد الإداري:** يشتق لفظ الفساد **(Corruption)** من الكلمة اللاتينية **(Rumpere)** بمعني الكسر بمعني (شيئا ما تم كسره)، هذا الشيء قد يكون سلوكاً أخلاقياً أو اجتماعياً أو إدارياً، وفى السعي لتعريف الفساد وجد أنه يرتبط بفعل لا أخلاقي وغير قانوني، كما أنه يتطور على مدى التاريخ لينتشر في البلاد المتقدمة والنامية على حد سواء، ولقد ورد مصطلح الفساد أكثر من (23) مرة في العديد من سور القرآن الكريم **(جمعة: 2008، 6)**، يقول المولى عز وجل: " فلولا كان من القرون من قبلكم أولوا بقية ينهون عن الفساد في الأرض إلا قليلاً ممن أنجينا منهم واتبع الذين ظلموا ما أترفوا فيه وكانوا مجرمين " **(القرآن الكريم: سورة هود، الآية 116)**. وعن ظهور الفساد يقول المولى عز وجل: "ظهر الفساد في البر والبحر بما كسبت أيدي الناس ليذيقهم بعض الذي عملوا لعلهم يرجعون"**(القرآن الكريم: سورة الروم، الآية 41)**.

و <u>الفساد في اللغة</u>: يعني مخالفة المصلحة، ويقال تفاسد القوم: تدابروا وقَطَعوُا الأرحام، والمفسدة خلاف المصلحة، والشيء الفاسد هو الذي انتقت منفعته المشروعة**(الرازي: 1994،ص503)**، والفساد من فسد الشيء، يفسد (بضم السين) (فساداً) فهو (فاسد)، و(فسد) بضم السين أيضاً (فسيد)، وأفسده (ففسد)، والمفسدة ضد المصلحة، و فساد الشيء يعني تلفه وعدم صلاحيته، والفساد في معاجم اللغة هو من (فسد) ضد (الصلح)، والفساد (لغة) هو البطلان، فيقال فسد الشيء أي بطل وأضمحل، ويأتي التعبير على معاني عدة بحسب موقعه فهو الجذب أو القحط **(الرازي: 1994، ص504)**.

أما **الفساد (اصطلاحاً):** فيعرف بأنه هو "مجموعة من الأعمال المخالفة للقوانين والهادفة إلى التأثير بسير الإدارة العامة او قراراتها أو أنشطتها بهدف الاستفادة المادية المباشرة او الانتفاع غير المباشر "**(الكبيسي:2006، ص28)**، ويعرف الفساد الإداري بأنه هو "إخلال بالواجب والأمانة التي يفرضها العمل الوظيفي وان هذا الإخلال يجلب للممارس له منافع خاصة" **(معابده: 2006، ص23)**، والفساد الإداري هو "إساءة استعمال الوظيفة العامة لتحقيق مكاسب شخصية" **(تقرير البنك الدولي:1997،**

ص112)، وكذلك هو "سوء استعمال السلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة، ويتدرج من الرشوة إلى عمليات غسيل الأموال وأنشطة الجريمة المنظمة وأنشطة المافيا"**(الأمم المتحدة: 1997، ص26)**.

2.أنواع الفساد الإداري: وهي عديدة وسنذكر منها(آل الشيخ:2007:ص ص87-89):

أ. الرشوة: وهي تعد من أعظم جرائم الفساد وأكثرها انتشاراً في العالم، ولا سيما في الدول النامية، وذلك لظلم الحكومات وما تعانيه هذه الشعوب من فقر وظلم وتدني للمستوى المعيشي، وضياع الحقوق مما يدفع بالموظفين للبحث عن مصدر أخر للدخل متمثلاً في أسهل الطرق وهي الرشوة، تحت مسمى الهدية ومقابل تسهيل عمل أو تسريع معاملات أو تقديم خدمات. وتعرف الرشوة بأنها "هي قيام الموظف بأخذ أو قبول أو طلب مقابل معين له قيمة مادية أو معنوية للقيام بعمل من اختصاصه بحكم وظيفته أو الامتناع عن عمل من اختصاصه لذلك أو للإخلال على أي نحو بمقتضيات واجبات وظيفته".

ب. الاختلاس: هو سيطرة المختلس على منقول وتوجيهه إلى غرض غير المخصص له، والاعتداء على مصلحة قانونية حماها المشرع، ولقيام جريمة الاختلاس لابد أن يقوم بها موظف عام أو مكلف بالخدمة العامة وأن يكون المال موقع الاختلاس قد وجد في حيازته بسبب وظيفته، وللاختلاس أشكال عديدة مثل: تحصيل أموال غير مستحقة من الأخرين كالضرائب والرسوم، نهب، تحويل جزء من ممتلكات الدولة للموظف العام بدون وجه حق.

ج. التزوير: هو تحسين الشيء ووضعه بخلاف صفته فهو تمويه بالباطل بما يوهم انه حق.

د. الواسطة والمحسوبية: كقيام بعض المسؤولين بتعيين أشخاص في الوظائف العامة على أساس القرابة أو الولاء السياسي وذلك على حساب الكفاءة والمساواة في الفرص، مما قد ينتج عنه وضع الشخص الغير المناسب في المكان غير المناسب.

هـ. التهرب الضريبي: وهو نوعان، الأول: أن يلجأ المكلفون إلى الثغرات القانونية التي تمكنهم من التخلص من الضرائب المستحقة مثل إعطاء الهبات والتبرعات. والثاني: هو أن يخالف فيها الخاضعون للضرائب الأحكام القانونية بوسائل الغش والتزوير والرشاوى للهروب من الضرائب.

3.الأثار الناتجة عن الفساد الإداري:

حيث تتعدد أثار الفساد الإداري على الدول سواء أكانت متقدمة أو نامية، وهي تشتمل كافة الجوانب التنموية، فالفساد الإداري يؤثر على أداء الاقتصاد الوطني فيؤثر في استقرار البيئة الاستثمارية، ويزيد من تكلفة المشاريع، ويهدد نقل التكنولوجيا، ويضعف الأثر الإيجابي لحوافز الاستثمار، سواء للمشاريع المحلية أو الأجنبية، وخاصة عندما تُطلب الرشاوى من أصحاب المشاريع لتسهيل قبول مشاريعهم، أو يطلب الموظفون المرتشون حصة من العائد الاستثماري وبالتالي يعد الفساد ضريبة ذات طبيعة ضارة ومعوقة للاستثمار، وفيما يلي عرض لبعض الأثار الناتجة والمترتبة عن الفساد الإداري وهي (الكبيسي، 2006:ص ص 132-134):

أ-تساعد الرشاوى مشروعات الأعمال على تجنب اللوائح الشديدة الوطأة، غير أنها تخلق أيضاً حوافز لجعل اللوائح أكثر تعقيداً وكلفة.

ب-يبعد الفساد الإداري الموارد العامة عن أنشطة بالغة الأهمية كالتعليم والصحة، حيث تكون إمكانات الرشاوى أصغر، كما أنه يقلل من مقدرة الحكومات على تنفيذ اللوائح المشروعة وتحصيل الإيرادات العامة، حيث تتحول الأنشطة إلى اقتصاد الظل.

ج- وجود ارتباط قوى بين الفساد والاستثمار الخاص الأكثر انخفاضاً والنمو الاقتصادي البطيء.

د- مع ازدياد الفساد يقوم المستثمرون بإضافة المدفوعات المتأتية من الرشاوى والعمولات إلى التكاليف، مما يرفع من التكلفة الكلية للمشروع ويخفض من العائد الاستثماري.

هـ-يعيق المسؤولون إجراء الإصلاحات لترسيخ جذور سلطانهم والاحتفاظ بالدخل غير المشروع.

و- قد يدرك مدراء المنشآت الحكومية أنه باستطاعتهم شراء أصول المنشآت أو تحويل ملكيتها بثمن رخيص إذا ما تأخرت برامج الخصخصة وجعلوا شركاتهم سيئة الأداء.

ز- يؤدى كذلك إلى إضعاف جودة البني التحتية والخدمات العامة، ويدفع بذوي النفوس الضعيفة للسعي إلى الربح غير المشروع عن طريق الرشاوى بدلاً من المشاركة في الأنشطة الإنتاجية.

8-يساهم الفساد في إضعاف ثقة المواطنين بالحكومة و مؤسساتها، ويشكك بجدوى احترام القوانين والأنظمة، مما يمهد للانفلات والفوضى.

ثانياً: الجهود الدولية والعربية المبذولة لمكافحة الفساد الإداري:

مع تزايد فضائح الفساد في الدول المتقدمة والنامية وما ينتج عنها من آثار اقتصادية واجتماعية سلبية، ويمكن إيجاز أهم الجهود المبذولة سواءً أكانت دولية أو عربية كالآتي:

أ- **الجهود الدولية لمكافحة الفساد:** ومن أهم المنظمات الدولية لمكافحة الفساد هي:

1-منظمة الشفافية الدولية "ITO":(International Transparency Organization) تعد منظمة الشفافية الدولية منظمة غير حكومية أنشأت عام 1993 في برلين في ألمانيا، لمساعدة الدول والأفراد

الراغبين في تحقيق الشفافية والنزاهة، وهدفها هو مكافحة الفساد على المستوى المحلي والدولي، ولقد قام عدد من المسئولين السابقين في البنك الدولي بأنشائها مع عدد من الخبراء والمهتمين بالإصلاح والتنمية وحقوق الأنسان، وكان لـ بيتر أيجنPeter Eigen مساهماته في إطلاق هذه المنظمة(جمعة: 2008،ص16).

وفي عام 1998 تم نشر اول تقرير للمنظمة حول **مؤشر مدركات الفساد العالمي "CPI"**، وهو مؤشر مدركات الفساد لمنظمة الشفافية الدولية يقيم ويرتب الدول طبقا لدرجة إدراك وجود الفساد بين المسئولين والسياسيين في الدولة، وهو مؤشر مركب يعتمد على بيانات ذات صلة بالفساد تم جمعها عن طريق عمليات استقصاء متخصصة قامت بها مؤسسات مختلفة ومستقلة وحسنة السمعة. إنه يعكس أراء أصحاب الأعمال والمحللين من جميع أنحاء العالم متضمنا المتخصصين والخبراء من نفس الدولة الجاري تقييمها، ويقوم ((البروفسور جون قراف لامسدورف)) من جامعة (باساو) في ألمانيا، (وهو باحث ومستشار لمنظمة الشفافية الدولية) على العمل على مؤشر مدركات الفساد بطلب من منظمة الشفافية الدولية، وفي هذا التقرير كانت دول اسكندنافية في مكان الصدارة، بمعنى أنها الأقل فساداً من بين 85 دولة شملها المؤشر، أما الدول الأكثر فساداً في العالم كانت نيجيريا وتنزانيا وهندوراس والباراجوي والكاميرون(صبيح: 2014،ص ص 232-233).

أما الفساد في دولة ليبيا فوجدنا أن هناك تفاوت كبير بين درجات مؤشر مدركات الفساد الصادر عن منظمة الشفافية الدولية، ولقد حاولت الباحثة جاهدة لتجميع بيانات مؤشر مدركات الفساد لدولة ليبيا خلال الفترة منذ عام (2003-2016م) وتنظيمها وتبويبها وذلك كما يلي:

جدول يوضح مؤشرات مدركات الفساد في ليبيا خلال الفترة (2003- 2016م)

م	السنة	درجة مؤشر مدركات الفساد	الترتيب أقليمياً	الترتيب دولياً
1	2003	2.1	لم تتوفر بيانات	118
2	2004	2.5	-	108
3	2005	2.5	-	117
4	2006	2.7	-	105
5	2007	2.5	-	131

6	2008	2.6	16	126
7	2009	2.5	15	130
8	2010	2.2	-	146
9	2011	لم تتوفر بيانات	-	168
10	2012	-	21	160
11	2013	-	15	172
12	2014	-	18	166
13	2015	-	16	162
14	2016	-	17	170

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على ما ورد في تقارير منظمة الشفافية الدولية (2003-2016)

See: www.Transparency.org, Transparency International, corruption Perceptions Index –CPI:2003- to-2016 G.

ويمكن أن نستنتج من مؤشر مدركات الفساد لدولة ليبيا ما يلي:

أ- أن دولة ليبيا لم تكن من ضمن الدول التي أدرجت في التقرير الأول لمنظمة الشفافية الدولية عام 1998، والذي اقتصر في ذلك العام على الدول التي توافرت فيا على اقل تقدير أربع دراسات حول الفساد، وكان هناك أربع دول عربية فقط وهي (تونس وحصلت على الترتيب 33 بمؤشر قيمته 5، والأردن فالترتيب 38 وبدرجة مؤشر 4.7، ودول المغرب في الترتيب 50 وبدرجة مؤشر 3.7، وجاءت مصرفي الترتيب 66 وبدرجة مؤشر 2.9).

ب-الملاحظ على الجدول أن درجة مؤشر مدركات الفساد في ليبيا متذبذب، ولكن يلاحظ عليه في السنوات الأخير الانخفاض الحاد وكذلك تصنيف ليبيا ضمن أكثر الدول فساداً.

ج-في عام 2015 تحصلت ليبيا على الترتيب 162 دوليا كأكثر الدول انتشار للفساد فيها، وتحصلت على الترتيب السابع من ضمن 10 دول أكثرهن فساداً.

د- يشير مؤشر مدركات الفساد في عام 2016 أن ليبيا صنفت ضمن أكثر 10 دول في العالم فساداً، وكان ترتيبها 170 من بين (176) دولة.

هـ-أن الحرب التي تعيشها البلاد ساهمت في رفع معدلات الفساد وظاهرة الإفلات من العقاب وضعف الإدارة، وسوء استخدام السلطة في أوضاع استثنائية، فالدول الغير مستقرة سياسيا واقتصاديا والتي تعيش حالة حرب هي الدول الأكثر فساداً في العالم، وهي دول لا تتمتع بحكومة رشيدة، وتعاني من ضعف

المؤسسات العامة كالشرطة والقضاء، وتغيب فيها حرية التعبير والصحافة الحرة ويكاد ينعدم فيها نشاط المجتمع المدني المستقل عن السلطة السياسية، وهذا ما يحدث في ليبيا وتزايد بعد عام 2011.

2-منظمة الأمم المتحدة: اصدرت منظمة الأمم المتحدة اتفاقية لمكافحة الفساد الإداري، حيث اعتمد الأمين العام للأمم المتحدة أمام الجمعية العمومية (اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد الإداري) بتاريخ 10/31/ 2003م، وتحتوي الاتفاقية على عدد (71) مادة قانونية موزعة على ثمانية فصول رئيسية، ولقد انضمت إليها الكثير من دول العالم.

ومن أهم أهداف الاتفاقية لمكافحة الفساد:

أ- ترويج وتدعيم التدابير الرامية إلى منع ومكافحة الفساد بكل صوره بكفاءة عالية.
ب-ترويج وتيسير ودعم التعاون الدولي والمساعدة في مجال منع ومكافحة الفساد.
ج- تعزيز النزاهة والمساءلة والإدارة السليمة للممتلكات والشؤون العامة.

كما أشارت الاتفاقية إلى صور الفساد المختلفة وهي: الفساد في القطاع العام، الفساد في الدواوين الحكومية، الفساد في القطاع الخاص، المتاجرة بالنفوذ، إساءة استغلال الوظائف، الرشوة والاختلاس في القطاع الخاص، غسل الأموال، الإثراء غير المشروع، الفساد الذي يهدد الجهاز القضائي والنيابة العامة، الإخفاء وإعاقة سير العدالة، الفساد باختلاس الممتلكات أو تبديدها أو تسيبها بواسطة موظف عمومي، والفساد في المشتريات العمومية وإدارة الأموال العامة. (صبيح، 2014: 240-243)

3-منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD)

Organization for Economic Co-operation and Development

لقد نشأت هذه المنظمة في البدايات من منظمة التعاون الاقتصادي الأوروبي (OEEC) (سابقاً)، التي تزعمها الفرنسي روبير مارجولين للمساعدة في إدارة خطة مارشال لأعمار أوروبا بعد الحرب العالمية الثانية، وبعد فترة تم توسيعها لتشمل دول غير اوروبية، وفي عام 1960م تم إصلاحها لتكون منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD)، وهي منظمة دولية مكونة من مجموعة من البلدان المتقدمة التي تؤمن بمبادئ الديمقراطية واقتصاد السوق الحر، ومنذ عام 1989م تقوم هذه المنظمة بدور قيادي في الحرب الدولية لمواجهة ومكافحة الفساد وأثاره، كما قامت المنظمة بإعداد بحث موسع حول دور مؤسسات المجتمع المدني وما هو دور منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي في مواجهة الفساد(أبو غليون: 2010، ص33).

وتركز المنظمة على ضرورة أن تقوم منظمات المجتمع المدني بدور بارز في مكافحة الفساد، ومن بينها قيام منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي بما يلي:

أ- إعداد القوانين وتقديم التسهيلات لتأسيس منظمات المجتمع المدني.
ب-المساعدة في تطوير استقلال وسائل الأعلام لتتمكن من الفحص الدقيق العادل للعمليات الحكومية.
ج- زيادة الشفافية للعمليات الحكومية والرغبة المخلصة في التعاون مع المجتمع المدني.
د- توفير المعلومات والخبرات لمنظمات المجتمع المدني.
هـ-دعم البرامج التدريبية لمنظمات المجتمع المدني.

4-**البنك الدولي:** حيث ركز تقرير التنمية في العالم لعام 1997م والصـــادر عن البنك الدولي على ضـرورة الحد من الفسـاد والتصـرفات التحكمية للدولة، وشـدد البنك على ضـرورة تكامل الجهود الوطنية والدولية في هذا المجال. وقد بادر البنك إلى وضـع اسـتراتيجية جديدة لنشـاطه في مجال مكافحة الفسـاد تتضمن أربعة محاور رئيسية هي:

أ-منع أشكال الاحتيال والفساد كافة في المشروعات الممولة من قبل البنك.

ب-تقديم العون للدول النامية التي تعتزم مكافحة الفســاد، خصــوصــاً فيما يتعلق بتصــميم وتنفيذ برامج المكافحة وذلك بشـكل منفرد أو بالتعاون مع المؤسـسـات الدولية المعنية ومؤسـسـات الإقراض والتنمية الإقليمية.

ج-اعتبار مكافحة الفســاد شــرطاً رئيســياً لتقديم خدمات البنك الدولي في مجالات رســم اســتراتيجيات المساعدة، وتحديد شروط ومعايير الإقراض، ووضع سياسة المفاوضات، واختيار المشروعات.

د-تقديم العون والدعم للجهود الدولية لمحاربة الفساد(الشريف: 2005، ص46).

5-صـندوق النقد الدولي: تعد الضـوابط المرتبطة بتقديم قروض ومسـاعدات صـندوق النقد الدولي التي أعلنت في شـــهر أغســـطس 1997م، أكثر تشـــدداً من تلك الموضـــوعة من قبل البنك الدولي. إذا أكد الصـندوق أنه سـيوقف أو يعلق مسـاعداته المالية لأية دولة يثبت أن الفسـاد الحكومي فيها يعيق الجهود الخاصة بتجاوز مشكلاتها الاقتصادية (كما حدث في كينيا).

وحدد الصـــندوق حالات الفســـاد بالممارســـات المتعلقة بتحويل الأموال العامة إلى غير المجالات المحددة لها، وتورط الموظفين الحكوميين في عمليات تحايل جمركية أو ضـــريبية، وإســـاءة اســـتخدام احتياطي العملات الصعبة من قبل هؤلاء الموظفين، واستغلال السلطة من قبل المشرفين على المصارف، علاوة على الممارسـات الفاسـدة في مجال تنظيم الاسـتثمار الأجنبي المباشـر، كما اتخذ الصـندوق موقفاً حازماً من الدول التي تعد رشـــوة الموظفين الحكوميين في الدول الأخرى نوعاً من نفقات ترويج الأعمال التي يجب إعفائها من الضرائب.

وطرح الصندوق مجالين رئيسيين لمساهمته في مكافحة الفساد، المجال الأول في تطوير إدارة الموارد العامة، ويشـمل ذلك إصـلاح الخزينة ومديريات الضـرائب وإعداد الموازنات العامة، وإجراءات المحاسـبة والتدقيق. أما المجال الثاني فهو خلق بيئة اقتصـادية مسـتقرة وبيئة أعمال نظامية تشـمل تطوير القوانين المتعلقة بالضرائب والأعمال التجارية **(الشريف: 2005، ص47).**

ب- الجهود العربية لمكافحة الفساد: ومن هذه الجهود ما يلي:

1- **المنظمة العربية لمكافحة الفساد:** وتأسست هذه المنظمة في عام 2005م، حيث تم تسجيلها في المملكة المتحدة، واتخذت من لبنان في عاصمتها بيروت مقراً عاماً لها، ولقد أصدرت الحكومة اللبنانية مرسوماً جمهورياً رقم 15579 بتاريخ 7/13/ 2005م، تم بموجب هذا المرسوم منح المنظمة كافة الامتيازات والحصانات اللازمة لممارسة مهامها أسوة بالمنظمات الدولية والاقليمية العاملة في إطار الأمم المتحدة.
وجاءت فكرة تأسيس هذه المنظمة لمكافحة الفساد أثر المؤتمر الذي عقده مركز دراسات الوحدة العربية في بيروت في الفترة من 20-23/ 9/ 2004م، والذي حضره العديد من الخبراء والمهتمين والعلماء في تخصصات عدة ومختلفة، جمعهم الصالح العام واهتمامهم بأمور النزاهة والشفافية ومواجهة الفساد المنتشر في كافة المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة.

وهذه المؤسسة مستقلة وغير ربحية، ومن أبرز أهدافها ما يلي:

أ- العمل على نشر الوعي بأهمية مكافحة الفساد ومواجهته وحماية المصلحة والمال العام.
ب-كشف الأثار السيئة للفساد على التماسك الاجتماعي وعلى التنمية الاجتماعية وكذلك أثارها السلبية على الاقتصاد الوطني والثروة القومية.
ج- توجيه المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني نحو أهمية النشاط المعادي للفساد، وفضح مواقعه والاصرار على اصلاح الأوضاع المتردية.
د- رصد القصور وتشخيصه في الهيكل لنظام المحاسبة العامة في الإدارات الحكومية، وفي شركات ومؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني.
هـ- العمل على نشر ثقافة الشفافية والتداول الحر للرأي، وتعزيز الديمقراطية والحرية والرقابة والمحاسبة والتي تؤسس إلى منع انتشار الفساد والحد من أثاره.
ومن أبرز جهود هذه المنظمة هي الندوات والملتقيات التي تساعد على نشر ثقافة لمواجهة الفساد ومكافحته، وكذلك عن طريق المنشورات التوعوية. **(السن، 2011: 16)**

2- **المنظمة العربية للتنمية الإدارية:** تعتبر المنظمة العربية للتنمية الإدارية من أبرز المنظمات العربية التي لها جهود في مكافحة الفساد، من خلال النشاطات التي تقوم وتشرف عليها، ففي عام 1999م، عقدت

المنظمة باعتبارها بيت الخبرة العربي المعتمد في التنمية الإدارية على مستوى الوطن العربي مؤتمرها الأول في القاهرة تحت شعار " آفاق جديدة لتقوية النزاهة والشفافية والمساءلة الإدارية من منظور استراتيجي"، على اعتبار أن الفساد هو العدو الأول للتنمية الإدارية في الوطن العربي.

وفي عام 2008م، انعقد في العاصمة الأردنية عمان مؤتمر الاصلاح والتطوير الإداري في الوطن العربي تحت شعار "التطوير والاصلاح الإداري من أجل رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومواجهة الفساد". كما أن للمنظمة العديد من الندوات العلمية وكذلك المنشورات والمطويات لنشر ثقافة الشفافية ومواجهة الفساد، كما أن هناك العديد من الجهود المبذولة على المستوى العربي لمكافحة الفساد وما تسبب فيه من أضرار وأثار سلبية، فمعظم الجامعات العربية تقوم بعقد مؤتمرات لنشر الوعي حول الفساد والعمل على تصحيح مسار عمل القطاع العام ونشر ثقافة الحوكمة داخل منظمات القطاع العام. (السن، 2011: 19)

ثالثاً: الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية: بناء على ما تم عرضه ضمن الإطار النظري للبحث الحالي توصلت الباحثة لعدد من الاستراتيجيات التي يمكن من خلال اتباعها مكافحة الفساد الإداري والقضاء على أثاره، وهذه الاستراتيجيات هي:

1- **الاستراتيجية الإدارية:** وهي تتمثل في الاجراءات التالية:

أ- التأكيد على الحوكمة في الإدارة، كونها استراتيجية ناجحة لتطوير الإدارة في إطار مؤسسات المجتمع المدني وهي بذلك تحد من ظاهرة الفساد الإداري وذلك من خلال :

1) تخفيف عبء الحكومة ونقل كثير من مهامها خاصة ما يتعلق بقطاعات الإنتاج والتسويق والتامين إلى القطاع الخاص.
2) تؤكد الحوكمة على مبدأ الشراكة بين القطاعات الثلاث الحكومية والخاصة والمدنية الأمر الذي من شأنه تفعيل المساءلة والرقابة المجتمعية وبهذا تكون إدارة الدولة والحكومة من شأن المجتمع بمؤسساته المدنية وليست تحت سيطرة الحكومة التي تتخذ القرارات الخطيرة التي تمكن البيروقراطيين من إساءة النفوذ واستعمال السلطة.
3) تدعو الحوكمة إلى التنافس بين القطاعات الثلاث مما يوفر أفضل الظروف لكسب الزبائن والعملاء وتقديم الخدمات لهم وبذلك تتلاشى الرشوة.

ب-إصلاح الهياكل التنظيمية وأن يتم وضع قواعد للعمل وتعليمات واضحة ومحددة، حتى لا يكون هناك لبسٌ في فهمها ومجال واسع للاجتهادات الشخصية في تفسير مضامينها.

ج- الحد من الروتين واعتماد سياسة التدوير الوظيفي وتسهيل إجراءات العمل والبعد عن التعقيدات الإدارية.

د- تفعيل مبدأ الجدارة في شغل الوظيفة الإدارية من خلال معايير دقيقة تعتمد الكفاءة والاستحقاق كأساس لوضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

2-**الاستراتيجية الاقتصادية:** ومن هذه الاستراتيجيات ما يلي:

أ- تنشيط برامج التنمية الاقتصادية واستخدام الموارد المتاحة من النفط والموارد الزراعية والبحرية الغنية بها البلاد، أفضل استخدام بما ينعكس ايجابيا على حياة المواطنين.

ب-تحقيق العدالة في توزيع ثروات المجتمع بين كافة طبقات المجتمع .

ج- تحسين دخول ورواتب الموظفين في القطاعين العام والخاص وتقليل الفروق في الرواتب بين ما يدفعه القطاع العام وما يدفعه القطاع الخاص، مع ضرورة ربط زيادة رواتب العاملين في أجهزة الدولة بزيادة التضخم وفق معادلة واضحه معلنة للجميع

3-الاستراتيجة الإعلامية: حيث يلعب الأعلام دوراً كبيرا في مواجهة الفساد الإداري وذلك من خلال ما يلي:

أ- إعطاء الحرية للصحافة وتمكينها من الوصول إلى المعلومات ومنحها الحصانة التي تمكنها من القيام بدورها في نشر المعلومات وعمل التحقيقات التي تكشف عن قضايا الفساد ومرتكبيها.

ب-التركيز على البعد الأخلاقي في محاربة الفساد في القطاعين العام والخاص وتفعيل دور وسائل الإعلام في محاربة هذه الظاهرة .

ج- تنمية الدور الجماهيري في مكافحة الفساد من خلال برامج التوعية بهذه الظاهرة ومخاطر وتكاليفها الباهظة على الوطن والمواطن.

4-الاستراتيجية السياسية: وفي ضوء هذه الاستراتيجية يتم مواجهة الفساد الإداري من خلال:

أ- ضرورة أن تكون السلطات القضائية مستقلة في قراراتها التي تتخذها بحق المفسدين مهما كانت مواقعهم السياسية والإدارية دون أي تدخل من قبل السلطتين التشريعية والتنفيذية.

ب-إقامة نظم ديمقراطية قائمة على أساس الفصل بين السلطات الثلاث(التشريعية والتنفيذية والقضائية).

ج- توسيع دائرة المشاركة الجماهيرية والسماح للتنظيمات الحزبية والإعلامية بمتابعة تقييم أداء المسؤولين ومحاسبتهم وسحب الثقة منهم .

د- اعتماد الشفافية والمساءلة والرقابة كأدوات مهمة لكبح جماح الفساد والقضاء عليه.

هـ-استقلال الجهاز الإداري عن الضغوط السياسية وتنمية الولاء لهذا الجهاز مما يعزز فرص تجفيف منابع الفساد.

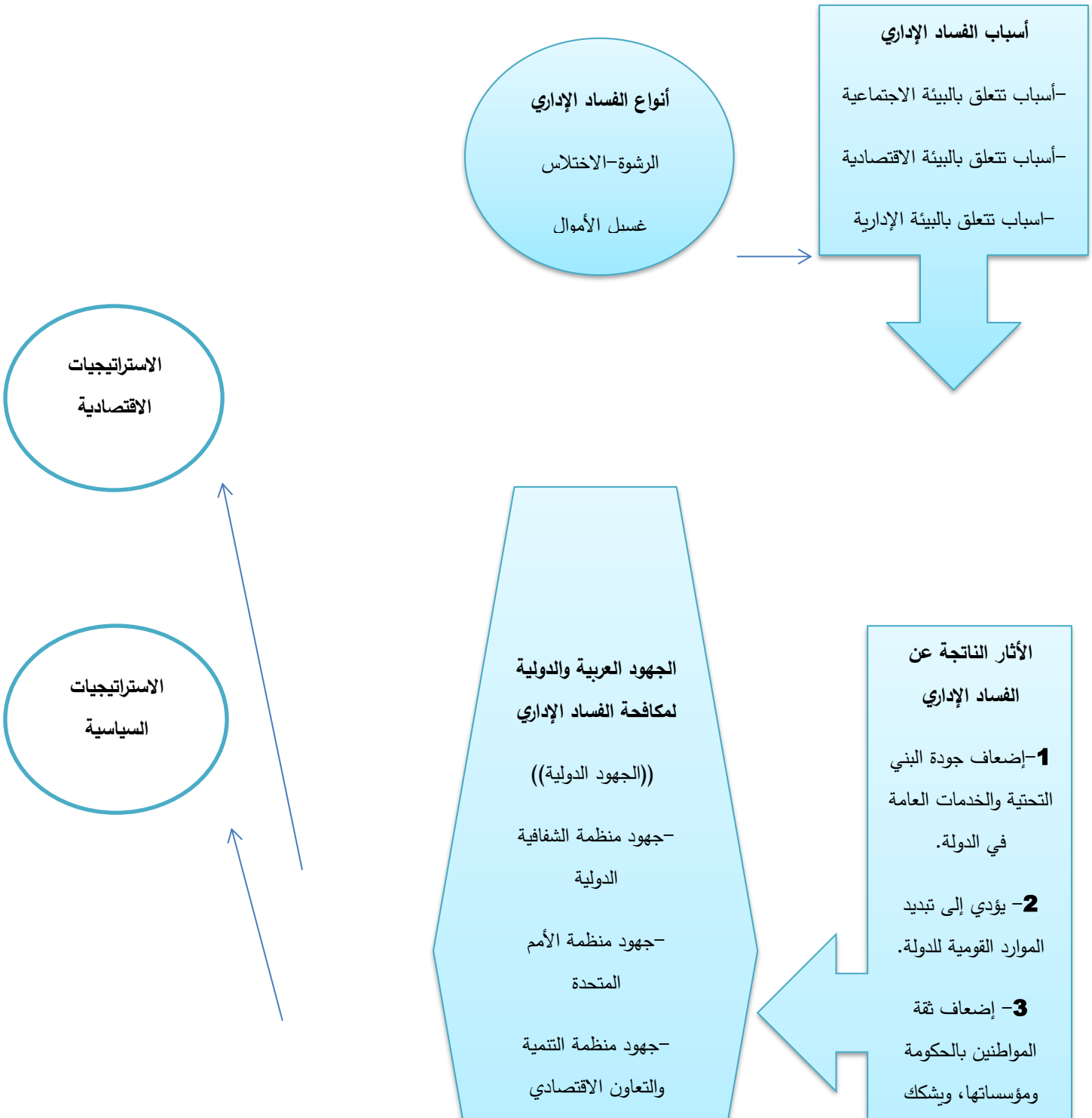
5-الاستراتيجية القضائية والأمنية: وتتمثل في الإجراءات التالية:

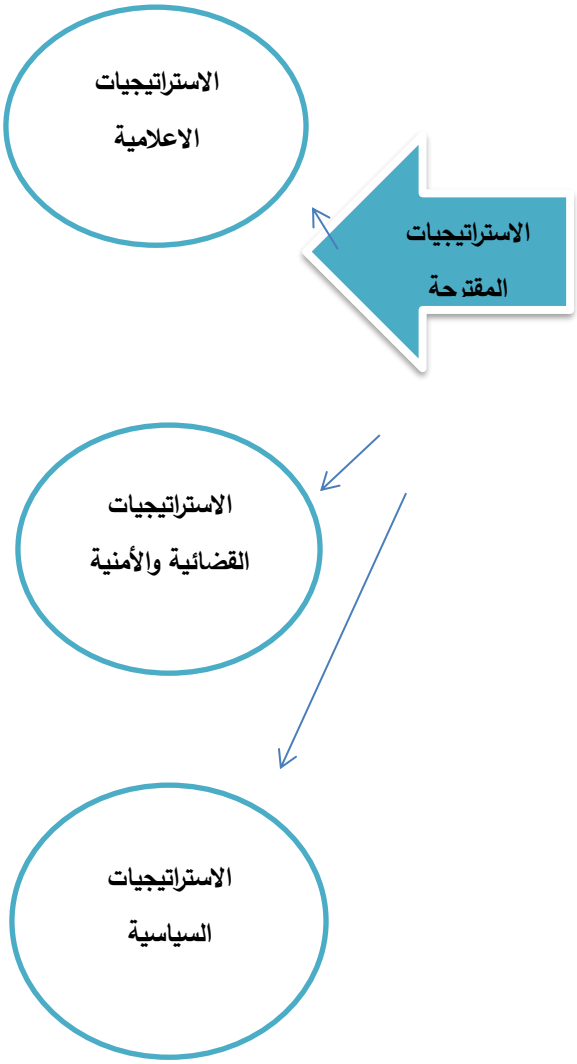
أ- ضرورة اتخاذ التدابير اللازمة لدعم النزاهة ودرء فرص الفساد حتى بين أعضاء الجهاز القضائي.

ب-بناء جهاز قضائي مستقل وقوي ونزيه وتحريره من كل المؤثرات التي يمكن أن تضعف عمله.

ج- تفعيل دور الأجهزة الأمنية ودعمها في ملاحقة الفساد ومرتكبيه وحماية الأمن الوظيفي، مع رصد مختلف التحديات الداخلية والخارجية التي تحاول النيل من استقرار الدولة وهيبتها، لأن كشف بعض المفسدين سيكون رادعا لمن تسول له نفسه بممارسته في المستقبل.

النموذج التالي يوضح الاستراتيجيات المقترحة لمكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية وذلك كما يلي:





نموذج مقترح لاستراتيجيات مكافحة الفساد الإداري في ضوء الجهود العربية والدولية

رابعاً: النتائج والتوصيات: لقد توصل البحث الحالي لما يلي:

1- **النتائج** : ومن هذه النتائج ما يلي:

أ- الفساد الإداري ظاهرة عالمية تنتشر في جميع أنحاء الدول سواء متقدمة أو نامية، إلا أنها توجد على نطاق أوسع في الدول النامية وخاصة العربية منها.

ب–تكتسب عمليات مكافحة الفساد الإداري مكاناً متميزاً في الخطابين الدولي والعربي، وأضحى لها قدر كبير من الدعم والتأييد على كافة المستويات العالمية والدولية والاقليمية والمحلية على حد السواء.

ج– التأثيرات السلبية للفساد الإداري لا تقتصر على مستوى الأفراد أو الوحدات فالمنظمة، وإنما تمتد للمستوى القومي، فالفساد يمثل عائقاً أمام مسيرة التنمية الاقتصادية للدولة من ناحية، ويؤدي إلى تبديد موارد الأفراد والوحدات بالمنظمات.

د– يتواجد الفساد الإداري في وحدات القطاع الحكومي بصورة أكبر منها بالمقارنة مع الوحدات الإدارية الأخرى في باقي قطاعات الفساد القومي نظراً للطبيعة الخاصة التي يتميز بها هذا القطاع.

هـ–يشير مصطلح الفساد في القطاع الحكومي بصفة عامة إلى سوء استغلال السلطة العامة لتحقيق منافع خاصة، ويأخذ عدة أشكال منها على سبيل المثال، الرشوة، الابتزاز، الاختلاس، غسيل الأموال، الثراء غير المشروع....، وغيرها.

و– يؤدي الفساد إلى زيادة عجز الموازنة العامة للدول، فالفساد يكلف الدول ملايين وأحياناً بلايين الدولارات سنوياً كما يردي لارتفاع تكلفة الخدمات التي تحتاجها أي دولة بالإضافة إلى إعاقة عملية النمو والتنمية الاقتصادية وتقليل فرص الاستثمار المحلي والأجنبي وإهدار المال العام وزيادة النفقات على حساب الإيرادات.

ز– من خلال مؤشرات مدركات الفساد الصادرة عن منظمة الشفافية الدولية والتي يتضح منها مدى تحقيق الدول المتقدمة لمؤشرات عالية لمكافحة الفساد، نستطيع القول أن الدول المتقدمة استطاعت تحجيم وتقليص الفساد لأنها نظرت إليه على أنه ظاهرة اجتماعية وأن الأثار الناتجة عنه هي أثار مدمرة ومعرقلة لعملية التنمية.

ح– هناك الكثير من التجارب العربية والدولية الناجحة في مكافحة ظاهرة الفساد الإداري يجب الاستفادة منها، كما أن هناك أعداد هائلة من العلماء والخبراء في عدة تخصصات ذات صلة بقضية الفساد سواء كانوا قانونيين أو إداريين، أو علماء الاقتصاد، علماء الاجتماع، وغيرهم الكثير يجب الاستعانة بهم والوثوق فيهم للاستفادة من خبراتهم في مكافحة الفساد الإداري.

ط– هناك الكثير من الجهود المبذولة على كافة المستويات والأصعدة، سواء كانت منظمات دولية أو اقليمية أو عربية تقوم بجهود تحسب لها لمكافحة الفساد، ويجب أن تتضامن كافة الدول وأن تعمل الحكومات بمد هذه المنظمات الحكومية والغير حكومية بحاجتها من الموارد البشرية والمادية وكذلك توفير كافة البيانات والمعلومات التي تحتاج إليها حتى تكون قادرة على أداء عملها على الوجه الصحيح.

2– **التوصيات:** يوصي البحث الحالي بـ:

أ- وضع استراتيجية واضحة لمواجهة ومكافحة البطالة والتضخم اللذان يعملان على نشأة الفساد الاقتصادي والاجتماعي.

ب-تحديد مستويات للرواتب بالشكل الذي يمنع الموظف من التفكير بارتكاب الفساد سواء بالرشوة أو الاختلاس أو التزوير، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين بالشكل الذي يساهم بعدم تحمل المواطن تكلفة هذه الخدمة.

ج- ضرورة تفعيل دور المنظمات للمجتمع المدني في محاربة ومكافحة الفساد الإداري وإشراكه بفاعلية للقضاء على الفساد وذلك كما تشير لذلك تقارير منظمة الشفافية الدولية، مع ضمان نظام قضائي نزيه وكفء واستقلاله عن السلطات الأخرى.

د- رفع كفاءة الأجهزة الإدارية بالدول التي تعاني من الفساد المفرط وذلك عن طريق تشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتحسين أداء القطاع العام في كل دولة، من حيث الاكتفاء بالعدد المناسب من العاملين وتحسبن نظم الأجور والتأمينات والمعاشات الخاصة بهم، ورفع مستوى العاملين بالجهاز الإداري .

هـ- جعل الدور الأساسي للحكومات هو وضع التشريعات ومراقبة الحالة الاقتصادية والتدخل لضبطها، وتحددي أولويات الاصلاح في القطاعات الاقتصادية المختلفة، ونشر وتعميم آليات مكافحة الفساد.

و- تزويد منظمة الشفافية الدولية (ITO) لمكافحة الفساد بكافة البيانات الدقيقة والمعلومات الهامة لمساعدتها في مكافحة الفساد عن طريق التقارير التي تصدرها والتي تبين مستوى مدركات الفساد في كل دولة وبالتالي تساعد الدول على معرفة المستوى التي وصلت اليه والعمل على تحسينه والوصول للأفضل.

ز- أنشاء هيئة قومية مستقلة لمكافحة الفساد الإداري بوصفها هيئة دائمة واعطائها كافة الصلاحيات لمساءلة جميع الأشخاص بمن فيهم السياسيون ومسؤولو أجهزة الأمن، وينظم آليات لمحاسبة الأشخاص الذين يتمتعون بالحصانة.

المراجع:

1- جمعة، أحمد حلمي(2008): مدخل مقترح لتطوير الرقابة الحكومية على الأموال العامة لمكافحة الفساد في العالم العربي" الأردن نموذجاً"، **ورقة بحث مقدمة للمؤتمر العربي الأول (التطوير والاصلاح الإداري من أجل رفع كفاءة الأداء المؤسسي ومواجهة الفساد**، عمان، الأردن خلال الفترة من 26-2008/10/28.

2- خليل، عطا الله (2008): مدخل مقترح لمكافحة الفساد في العالم العربي، **ورقة بحث مقدمة لملتقى القطاع العام ومكافحة الفساد المالي والإداري**، الفترة من 2-4/ يونيو/ 2008، الرباط، المغرب.
3- جمعة، أحمد حلمي(2008): مدخل مقترح لتطوير الرقابة الحكومية على الأموال العامة لمكافحة الفساد في العالم العربي" الأردن نموذجاً"، **مرجع سابق.**
4- ضحاوي، بيومي محمد(2011): التخطيط الاستراتيجي في التعليم، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
5- جمعة، أحمد حلمي، **مرجع سابق.**
6- خليل، عطا الله (2008): مدخل مقترح لمكافحة الفساد في العالم العربي، **مرجع سابق.**
7- فان دالين، ديو بولدب (1991): **مناهج البحث في العلوم السلوكية**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
8- جمعة، أحمد حلمي، **مرجع سابق.**
9- **القرآن الكريم.**
10- **القرآن الكريم.**
11- الرازي، زين العابدين محمد بن أبي بكر(1994): **مختار الصحاح**، مؤسسة الرسالة، بيروت.
12- **المرجع السابق.**
13- **القرآن الكريم.**
14- الكبيسي ،عامر خضير (2006): **استراتيجيات مكافحة الفساد:** مالها وما عليها، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
15- معابده، ادم نوح علي (2006): مفهوم الفساد الإداري ومعايره في التشريع الإسلامي، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية** ،دمشق، م (12)، ع (32).
16- الهيجان، عبد الرحمن(1998): استراتيجيات ومهارات مكافحة الفساد الإداري،، **المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب**، الرياض، م (12)،ع (23).
17- البنك الدولي(1997):التنمية في العالم ، **تقرير صادر عن البنك الدولي.**
18- الأمم المتحدة (1997): الدولة في عالم متغير، **تقرير الأمم المتحدة عن الأمية في العالم**، مؤسسة الأهرام، القاهرة.
19- الكبيسي ،عامر خضير (2006): استراتيجيات مكافحة الفساد: مالها وما عليها، **مرجع سابق.**
20-آل الشيخ، عبدالرحمن بن حسين بن عمر (2007)، **الفساد الإداري أنماطه وأسبابه وسبل مكافحته**، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
21-الكبيسي ،عامر خضير (2006): استراتيجيات مكافحة الفساد، **مرجع سابق.**

22-آل الشيخ، عبدالرحمن بن حسين بن عمر (2007)، **مرجع سابق.**

23-الكبيسي(2006): **مرجع سابق.**

24-جمعة، أحمد حلمي، **مرجع سابق.**

25-صبيح، أحمد مصطفى أحمد(2014): الرقابة المالية والإدارية ودورها في الحد من الفساد الإداري "دراسة تطبيقية مقارنة"، **رسالة دكتوراه غير منشورة،** كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، القاهرة.

26-المرجع السابق.

27-المرجع السابق.

28-أبو غليون، جمال صالح محمد(2010): مكافحة ظاهرة الفساد الإداري، **ورقة بحث مقدمة للمؤتمر العام الحادي عشر "نحو استراتيجية وطنية لمكافحة الفساد"**، خلال الفترة من 3-5/يوليو/2010، القاهرة.

29-الهيثي، نوزاد عبدالرحمن(2010): الفساد والتنمية- التحدي والاستجابة، **مجلة الإداري**، السنة(23)، ع(86).

30-الشريف، طلال بن مسلط (2005): ظاهرة الفساد الإداري وأثرها على الأجهزة الإدارية، **مجلة جامعة الملك عبد العزيز(الاقتصاد والإدارة)**، م(18)، ع(2).

31-**المرجع السابق.**

32-السن، عادل(2011): الفساد المالي والإداري "المفهوم، الآثار، آليات المواجهة"، **بحث مقدم في ورشة عمل تنمية المهارات القانونية والإدارية وأثارها على مكافحة الفساد،** الفترة من 12-2011/12/15، الشارقة، الأمارات العربية المتحدة.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

الصكوك الإسلامية كبديل لتمويل الاقتصاد في ظل تقلبات أسعار النفط

متاجر وياد

د.قادري علاء الدين

الصكوك الإسلامية كبديل لتمويل الاقتصاد في ظل تقلبات أسعار النفط
ـ تركيا نموذجا ـ

متاجر ويداد/ طالبة دكتوراه/ جامعة سيدي بلعباس- الجزائر
د.قادري علاء الدين/ أستاذ محاضر أ/ جامعة سيدي بلعباس- الجزائر

ملخص:
لقد أصبحت المالية الإسلامية طرحا يحظى بالاهتمام على الساحة الدولية سواء بالنسبة للدول العربية الإسلامية أو غيرها من الدول الأجنبية، و نظرا لكون هذا البديل حلا استراتيجيا لسد فجوات التمويل التي كثيرا ما تشتكي منها الاقتصاديات الناشئة، من هنا ارتأى الباحثين دراسة أثر الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي في ظل تقلبات أسعار النفط في تركيا، بالاعتماد على بيانات شهرية خلال الفترة الممتدة من 2009 إلى 2017، عن طريق تطبيق نموذج NARDL، إذ تمثلت أهم نتائج الدراسة في حقيقة عدم تماثل asymmetry تأثير التغيرات السالبة و الموجبة في عوائد الصكوك الإسلامية على النمو لاقتصادي في ظل صدمات أسعار النفط.
الكلمات المفتاحية: الصكوك الإسلامية، أسعار النفط، النمو الاقتصادي، نموذج NARDL ، nardl asymmetry.

Abstract :
Islamic finance has become an important proposition in the international area, both for the Arab Islamic countries and for other foreign countries. This alternative is a strategic solution to fill the funding gaps that the emerging economies often complain about. this paper mean to investigate the asymmetric impact of sukuk yield on economic growth in Turkey under oil prices fluctuations, based on monthly data during the period from 2009 to 2017, by applying the NARDL model. The most important results of the study were that the asymmetric effect of sukuk yield on gdp are not negligeable and bigger then oil effect on gdp.
Keywords: Islamic instruments, oil prices, economic growth, nardl asymmetry

مقدمة:
يعتبر ظهور سوق رأس المالي الإسلامي حديث نسبيا مقارنة بالسوق التقليدي إلا أنه على مدى السنوات العشر الماضية ، نمت الصكوك من عدم وجودها إلى كونها رمز التمويل الإسلامي في العديد من الدول، إذ لعبت الابتكارات المالية دورا حاسما في زيادة ديناميكية صناعة التمويل الإسلامي. على وجه الخصوص كبديل متوافق مع الشريعة الإسلامية للأوراق المالية التقليدية ذات الدخل الثابت، حيث أصبح استخدام الصكوك كبديل تمويلي غير تقليدي لزيادة التمويل الحكومي من خلال القضايا السيادية، و دفع عجلات النمو الاقتصادي، بعيدا عن معيقات زيادة الكتلة النقدية المتداولة عن طريق الإصدار النقدي و بالتالي رفع معدلات التضخم، و هو بالضبط المعضلة التي تعاني منه العديد من الدول النامية أو السائرة في طريق النمو. لعل الاقتصاد التركي ليس بمنأى عن حاجاته إلى التمويل نظرا للنمو السريع الذي يشهده البلاد منذ تولى الرئيس طيب أردوغان الحكم، إذ عرفت الوضعية الاقتصادية قفزة نوعية، مكنت الدولة من مجارات أكبر الاقتصاديات الأوروبية، باعتبارها أكبر اقتصاد في العالم من بين 17 دولة.
من هنا تنبثق إشكالية بحثنا كالتالي: **ما مدى مساهمة سوق رأس المال الإسلامي في تفعيل الاقتصادي التركي في ظل الأزمة النفطية؟**

الفرضيات:
H_1: تساهم عوائد الصكوك الإسلامية في رفع معدلات النمو الاقتصادي في ظل تقلبات أسعار النفط.
H_0: لا تساهم عوائد الصكوك الإسلامية في رفع معدلات النمو الاقتصادي في ظل تقلبات أسعار النفط.

منهجية الدراسة:
نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، توجب على الباحث اللجوء إلى المنهج الاستنباطي من خلال استعمال المنهج الوصفي للإلمام بالجانب ألمفاهيمي والنظري للدراسة، والمنهج الاستقرائي من خلال أدوات التحليل القياسي لاختبار فرضيات الدراسة، حيث استعمل الباحث نموذج الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزعة غير الخطي(Non liear Auto-Regresive Distributed Lags (NARDL
تقسيمات الدراسة:من أجل الإلمام بجل جوانب الموضوع قسم الباحث دراسته إلى ثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول: الإطار النظري للصكوك الإسلامية كمطلب استراتيجي للتمويل غير التقليدي
- المحور الثاني: تحليل وضعية سوق رأس المال في تركيا و أثر الأزمة النفطية على الاقتصاد الكلي
- المحور الثالث: قياس أثر الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي في تركيا في ظل تقلبات أسعار البترول خلال الفترة 2009-2017

المحور الأول: الإطار النظري للصكوك الإسلامية :

1- مفهوم الصكوك :

يعرف مجمع الفقه الإسلامي التابع لمنظمة التعاون الإسلامي التصكيك (التوريق الإسلامي) على أنه "إصدار وثائق أو شهادات مالية متساوية القيمة تمثل حصصاً شائعة في ملكية موجودات)أعيان أو منافع أو حقوق أو خليط من الأعيان والمنافع والنقود والديون(قائمة فعلاً أو سيتم إنشاؤها من حصيلة الاكتتاب، و تصدر وفق عقد شرعي وتأخذ أحكامه[1].

أما عملية التصكيك فهي عبارة عن آلية تحويل الموجودات العينية أو المنافع إلى صكوك قابلة للتداول وذلك من خلال بعض الضوابط الشرعية التي تقوم على أساس ملكية المستثمر لأصول تدرُّ دخلاً يمثل عائد الصك، وهناك آليات شرعية لتوفير التحوط (الحماية والأمان) للعميل دون الضمان الممنوع شرعا في المشاركات[2].

2-2 خصائص الصكوك الإسلامية:

تتميز الصكوك بجملة من الخصائص اللصيقة بها و التي تميزها عن باقي الأوراق المالية التقليدية، كونها تتبع أحكام الشريعة الإسلامية منذ عملية إصدارها إلى غاية لحظة استحقاق أجالها، و بالتالي نلخص هذه السمات في النقاط التالية[3]:

-تثبت الصكوك لحاملها حق ملكية الموجودات ولا تمثل دينا في ذمة مصدرها، وقد تتجسد هذه الموجودات في شكل أعيانا أو منافع أو خدمات.

- يكون إصدار الصكوك بفئات متساوية القيمة،حيث تمثل حصصا شائعة في ملكية أعيان أو منافع أو خدمات، أو في موجودات مشروع معين أو نشاط استثماري خاص، بهدف تسهيل تداول الحصص بين الجمهور على مستوى سوق الأوراق المالية.

- يمنح الصك لحامله جزئ من الأرباح غير محدد مسبقا من القيمة الاسمية، وإنما يحدد هذا الجزء أو النسبة وقت التعاقد وذلك في نشرة الإصدار التي تسبق الاكتتاب، حيث يتضمن الصك في هذه النشرة حصة المضارب وحصة أرباب المال من الربح الذي يتحقق في نهاية المشروع الاستثماري أو في فترات دورية معينة.

-يلزم الصك صاحبه بتحمل مخاطر الاستثمار كاملة وفي حدود مساهمته في المشروع، سواء أكانت الأعباء مصاريف استثمارية أو هبوط في القيم وغيرها من المخاطر التي قد تتعرض فيها ملكيته للموجودات المتمثلة في الصك، ويكون ذلك في حدود المبالغ التي اكتتب بها المشروع.

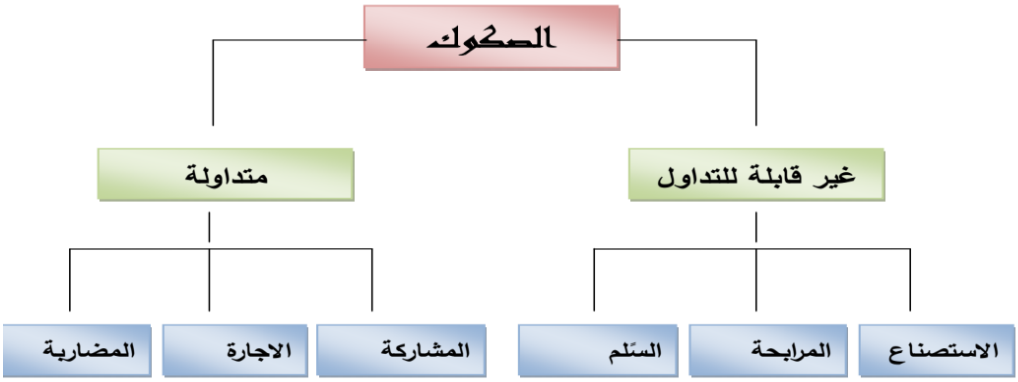
-تستثمر الصكوك في مشاريع وأنشطة تتفق مع أحكام الشريعة، وإذا كانت حصيلة الاكتتاب في الصكوك الإسلامية في مشروع أو نشاط محرم، كصناعة الخمور مثلا، فإن الصك لا يعد إسلاميا، ولا يجوز إصداره أو تداوله، ولا يحل الربح العائد منه، لأنه يعد ربح في نشاط لا تجيزه الشريعة الإسلامية.

-يكون إصدار الصكوك على أساس صيغ التمويل الإسلامية لأنها تصدر على أساس عقود شرعية بضوابط تنظم إصدارها، ، كالمضاربة والإجارة والمزارعة والسَّلم وغيرها من صيغ التمويل الإسلامي الأخرى، وحينها يسمى الصك بالصيغة التي يصدر بها، وتختلف أحكام الصك تبعا لاختلاف العقد أو الصيغ الاستثمارية التي صدر منها الصك .

3-2 أنواع الصكوك الإسلامية:

عرفت سوق الصكوك الإسلامية نموا متسارعا خلال العشرية الأخيرة، و أدى هذا النمو و اهتمام ذوي الاختصاص بها الى هندسة أنواع عديدة من الصكوك وفق متطلبات السوق و المتعاملين فيها، حيث يستحيل حصر هذه الأوراق المالية و تعدادها، لذا ستحاول ذكر أهم أنواعها بالاعتماد على قابلية تداولها في السوق الثانوية و كذا الصيغة الشرعية التي تقوم عليها ، حيث يلخص لنا الشكل التالي أهم هذه الصكوك:

الشكل1: أنواع الصكوك:



المصدر: سامر مظهر قنطقجي، صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دار أبي فداء العالمية للنشر، مارس 2015، حماه/سوريا ص439

2-3-1الصكوك المتداولة:

- **صكوك المشاركة:**

عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية صكوك المشاركة في معيارها الشرعي رقم 17 بأنها وثائق متساوية القيمة يصدرها مالك مشروع قائم يرغب في تطويره بحصيلة هذه الصكوك، أو يرغب في استثمار هذه الحصيلة في إقامة مشروع جديد على أساس عقد مضاربة شرعية، أو تصدرها مؤسسة مالية وسيطة بالنيابة عنه، ويكتتب الراغبون في المشاركة في هذا المشروع في هذه الصكوك باعتبارهم مشاركون فيه، وتعد حصيلة الصكوك وحدها أو مع موجودات مالك المشروع القائم على رأس مال المشروع، وتحدد نشرة إصدار صكوك المشاركة رأس مال المشاركة، ونوع النشاط وطبيعة المشروع موضوع المشاركة، وطريقة إدارة مشروع وأرباحه المتوقعة وطريقة توزيع هذه الأرباح، أما الخسارة في المشاركة فهي على قدر حصص الشركاء[4] .

- **صكوك الإجارة:**

عبارة عن وثائق متساوية القيمة تمثل حصصا شائعة في ملكية أعيان أو منافع أو خدمات في مشروع استثماري، يدر دخلا والغرض منها هو تحويل الأعيان والمنافع والخدمات التي يتعلق بها عقد الإجارة إلى أوراق مالية بصكوك قابلة للتداول في الأسواق الثانوية، إذ يعتبر المصدر للصك بائعا لمنفعة العين الموصوفة في الذمة، و المكتتبون فيها مشترين لها، و حصيلة الاكتتاب هي ثمن تلك المنفعة [5].

- **صكوك المضاربة:** عبارة عن تقسيم رأس المال إلى حصص متساوية، وقد يتم تقديمه بواسطة طرف واحد أو عدة أطراف؛ وهي صكوك ذات عائد مالي غير محدد ولكنه متوقع وذلك بقراءة نشاط الشركة المصدرة لها من خلال ميزانياتها المعروضة عبر السنوات الماضية وكذلك مؤشرات السوق [6] .

2-3-2 الصكوك غير المتداولة:

- **صكوك الاستصناع:**

الاستصناع عقد يلتزم من خلاله البنك بتحقيق منشآت لصالح عميله مقابل علاوة تدخل فيها تكلفة المنشأة مضافة إليها هامش الربح، ويكلف البنك مقاولا لتنفيذ الأشغال

- **صكوك المرابحة:**

تصدر لتمويل شراء سلع المرابحة وتصبح السلع مملوكة لحملة الصكوك، فالمصدر لصكوك المرابحة هو البائع لبضاعة المرابحة، والمكتتبون هم فيها المشترون لهذه البضاعة، وحصيلة الاكتتاب هي تكلفة شراء البضاعة، ويملك حملة الصكوك سلعة المرابحة ويستحقون ثمن بيعها [7] .

- **صكوك السلم:**

تسمح هذه الصيغة بأن يشتري البنك من العميل بثمن حال سلعة موصوفة وصفا كافيا مؤجلة التسليم، إلى موعد محدد، وله استخدامات مختلفة في التمويل أهمها يتعلق بتمويل النشاط الزراعي والصناعي والإنتاجي، وذلك بتوفير السيولة النقدية اللازمة للزراعة أو الصناعة .وتكون صكوك السلم عبارة عن سندات قصيرة الأجل تعبر عن عملية استثمارية أطرافها (بائع السلعة أو الأصل نفط مثلا) والمشتري بصيغة السلم (شركة وساطة أو بنك أو من تتفق معه الحكومة) وذلك بصفته مديراً لمحفظة صكوك السلم الإسلامية، ومشتري أو حاملي الصكوك حيث تقوم المحفظة باستيفاء قيمة الصكوك من المشترين و دفع ثمن السلعة الآن للحكومة واستلام السلعة أو قيمتها لاحقا[8] (17).

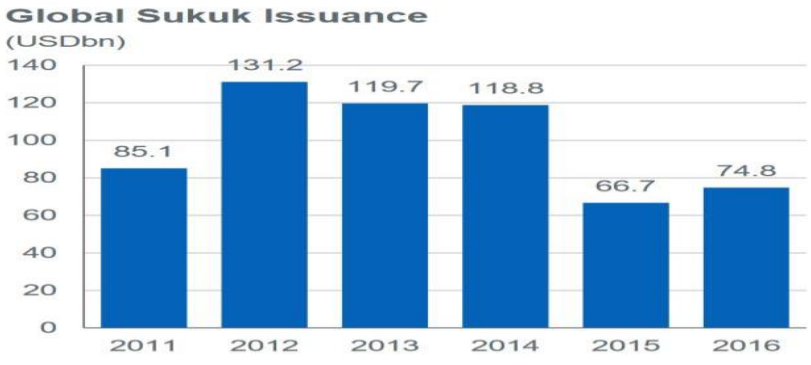
<u>المحور الثاني: تحليل وضعية سوق رأس المال في تركيا و أثر الأزمة النفطية على الاقتصاد الكلي:</u>

1-تطور سوق الصكوك في تركيا: خطوة نحو تعزيز سوق رأس المال الإسلامي :

عضو بالمجموعة 20 و قوة صناعية عالمية بأغلبية مسلمة تبلغ 76 مليون نسمة ، تلعب تركيا دورا مهمة على الساحة الاقتصادية، إذ تتمتع الدولة بموقع جغرافي استراتيجي، باعتبارها حلقة وصل بين أوروبا والشرق الأوسط وآسيا ، و بالتالي هي مرشحة لتصبح واحدة من أبرز اللاعبين في سوق الصكوك العالمية. بعد أن نفذت مؤخرا إصلاحات التنظيمية ملموسة في القطاع المصرفي ، إذ تهدف الحكومة التركية إلى مضاعفة حصة البنوك التي تعمل وفق القانون الإسلامي في البلاد بحلول عام 2025[9].

في هذا السياق أعلنت الحكومة التركية في برنامجها متوسط الأجل المتعلق بالفترة 2016 - 2018 ،عن نيتها في مواصلة تعزيز البنية التحتية والقانونية للشركات لتشجيع استدامة مالية خالية من أسعار الفائدة (interest free finance) ،وبالتالي تعزيز نطاق أكثر تنوعًا للمنتجات المالية الإسلامية. حيث تم القيام بإصلاح شامل للقانون الجبائي في أوت2016 ، مما إلى إلغاء الحواجز الضريبية والشكوك حول كل من إصدار وتداول الصكوك[10].

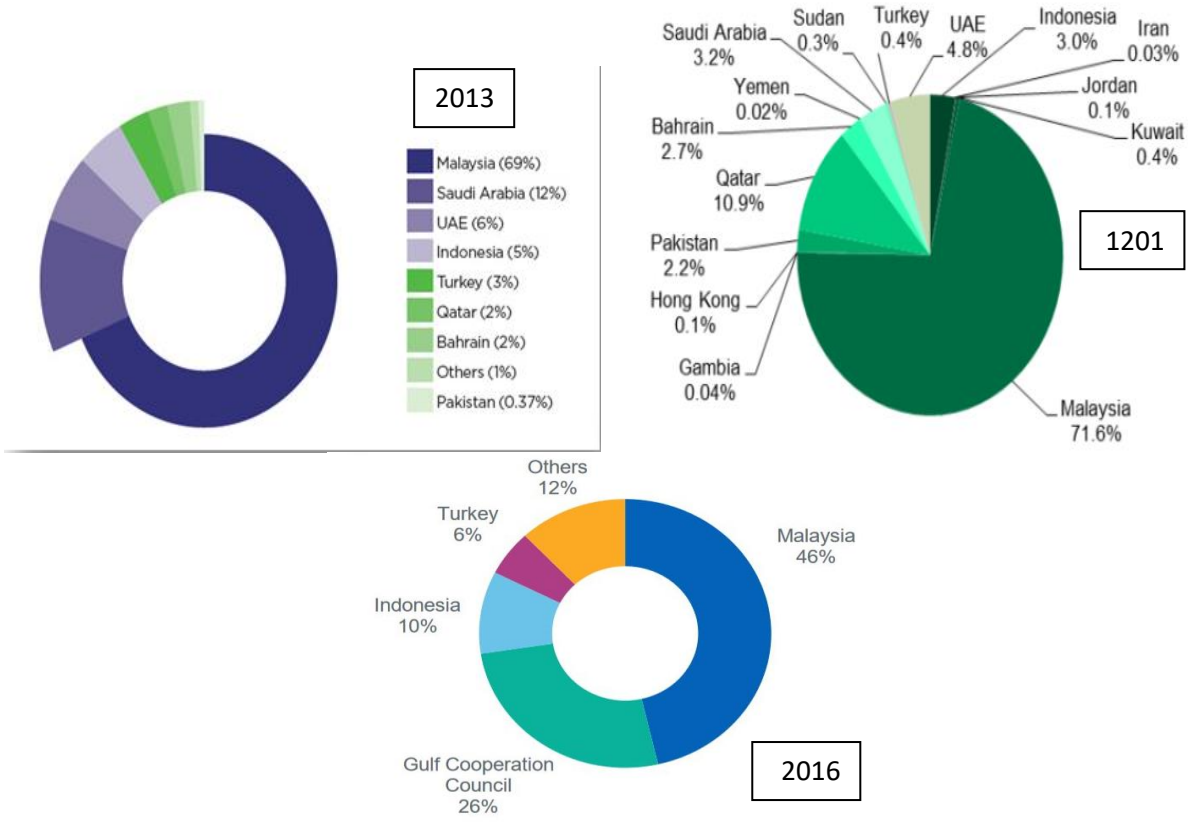
الشكل 01 : تطور سوق الصكوك العالمية:



المصدر: Thomson Reuters, MIFC estimates

يمثل الشكل (1) تطور إصدار الصكوك في العالم من سنة 2011 إلى 2016، من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه حجم الصكوك المصدرة في تزايد إذ بلغ أعلى قيمة سنة 2012 131.2 بليون دولار أمريكي، لينخفض قليلا سنة 2013 و2014 على التوالي إلا أن التناقص في وتيرة الإصدار واضحة سنة 2015 إذ بلغت قيمة الإصدارات 66.7 بليون دولار أمريكي، لترتفع قليلا سنة 2016 إلى 74.8 بليون دولار أمريكي

الشكل 2:نسبة مشاركة تركيا في الإصدار العالمي للصكوك:



المصدر: Bloomberg,IFIS,Zawya,KFH research limited

من خلال الشكل2 ، الذي يمثل نسبة مشاركة الأسواق العالمية في نسبة الإصدار الكلية للصكوك في العالم، إذ يتضح أنه تساهم تركيا ب% 6 في الإصدارات الدولية للصكوك سنة 2016 مقابل% 3 سنة 2013 ،و% 0.04سنة 2011، يؤشر ذلك على أنه خطة الحكومة في تعزيز سوق رأس المال الإسلامي أتي بالنتيجة المستهدفة.

2- الاقتصاد التركي و النفط :

عادة ما يكون للزيادات الحادة في أسعار النفط تأثير كبير على النشاط الاقتصادي وسياسات الاقتصاد الكلي، إذ قامت العديد من الدراسات الاقتصادية في بالتحري حول القنوات التي تؤثر بها صدمات أسعار النفط على المتغيرات الاقتصادية، حيث توصلت أغلب هذه الدراسات إلى حقيقة وجود علاقة عكسية بين التغيرات في أسعار النفط ومستوى النشاط الاقتصادي بالنسبة للدول المستوردة للنفط[11]. من جهة أخرى بالنسبة للدول المصدرة للنفط أشارت نتائج دراسة Farzanegan and Markwardt (2009) إلى وجود علاقة وثيقة بين ارتفاع أسعار النفط والنمو الاقتصادي، فإن ارتفاع أسعار النفط يزيد من إنفاق الاستهلاكي العام ويؤدي إلى زيادة العرض الكلي[12].

بالكلام عن الاقتصاد التركي كدولة مستوردة للنفط، وفقاً للأرقام الرسمية المنشورة، فإنّ فاتورة تركيا من مصادر الطاقة المستوردة ارتفعت من حوالي 39 مليار دولار في العام 2008 إلى حوالي 60 ملياراً في العام 2012، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى النمو المطّرد الذي شهده الاقتصاد التركي خلال الفترة الماضية، الذي انعكس نمواً في الطلب على الطاقة بنسبة حوالي 6% تقريباً، مترافقاً مع ارتفاع أسعار النفط والغاز خلال السنوات القليلة الماضية، وتستورد تركيا معظم حاجاتها من الطاقة من الخارج (99% من الغاز وأكثر من 90% من النفط الخام)، ولذلك فهي تعاني دوماً من عجز في الحساب الجاري نتيجة ارتفاع فاتورة وارداتها من النفط . وعليه، لا شك أنّ انخفاض أسعار النفط سيؤدي إلى خفض في هذا العجز، حيث تشير بعض التوقعات الحكومية إلى تراجعه بمقدار حوالي 4.5 مليار دولار لكل 10 دولارات، انخفاض في أسعار النفط تحت سقف الـ100 دولار[13].

المحور الثالث: قياس أثر الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي في تركيا في ظل تقلبات أسعار البترول خلال الفترة 2009-2017:

1-أدوات الدراسة:

قام الباحث بدراسة أثر الصكوك على النمو الاقتصادي في ظل تقلبات أسعار البترول في تركيا ، خلال الفترة الممتدة من 2009-2017، بالاعتماد على بيانات شهرية متحصل عليها من Reuters Thomson data base بالنسبة لأسعار الصكوك الإسلامية في بورصة اسطنبول وWorld Bank بالنسبة لمعدلات الناتج الداخلي الخام ، أسعار النفط، معدلات التضخم و معدلات البطالة، كما استعمل الباحث برمجيات الاقتصاد القياسي Eviews9من أجل الحصول على مخرجات دقيقة.

1-1 متغيرات الدراسة:

قام الباحث بالاعتماد على 5 متغيرات من أجل بناء النموذج:

GDP: الناتج الداخلي الخام الممثل للنمو الاقتصادي .

RS: عوائد الصكوك الإسلامية.

OIL: أسعار النفط.

INF: معدلات التضخم.

UN: معدلات البطالة.

2-1 نموذج الدراسة :

من جل اختبار وجود علاقة تكامل غير متماثلة بين متغيرات الدراسة ، يلجأ الباحث إلى تقدير نموذج NARDL، حيث يعتبر هذه الأخير تمديد غير متماثل (asymmetric extention) لنموذج ARDL، المقدم من طرف pesaran et al (2001)[14].حيث لا يأخذ نموذجARDL بعين الاعتبار أنه التغيرات الموجبة أو السالبة للمتغير المستقل يمكن أن تؤثر بطريقة مختلفة الواحدة عن الأخرى، على المتغير التابع. على خلاف النموذج غير الخطي (NARDL) المطور من طرف Shin(2014)، الذي يسمح من جهة بنمذجة كل من عدم التماثل و التكامل ضمن خطوة واحدة، مع تحسين فعالية اختبار التكامل على العينات الصغيرة[15].

مثل نموذجARDL يجب أن تتوفر الشروط التالية من أجل تقدير النموذج:

- أن تكون السلاسل الزمنية متكاملة من الدرجة 0 و 1،إذا كانت سلسلة أو أكثر متكاملة من الدرجة2 لا يمكن تقدير النموذج.
- أن يكون النموذج خال من مشكلة الارتباط الذاتي أو التجانس.

قبل التطرق إلى النموذج غير الخطي لابد من إلقاء نظرة على الشكل الخطي لمتغيرات الدراسة وفق نموذج ARDL، و الذي تعطى كالتالي:

$$\Delta GDP_t = c + \varphi GDP_{t-1} + \beta RS_{t-1} + \gamma OIL_{t-1} + \omega INF_{t-1} + \aleph UN_{t-1} + \sum_{j=1}^{p-1} \alpha j GDP_{t-j} + \sum_{j=1}^{q-1} \pi j RS_{t-j} + \sum_{j=1}^{m-1} \rho j\ oil_{t-j} + \sum_{j=0}^{n-1} sj\ INF_{t-j} + \sum_{j=0}^{l-1} \partial j\ UN_{t-j} + \mu_t \quad \dots\dots\dots(1)$$

تمثل النمو الاقتصاديGDPt

الثابتc

γOIL. تمثل أثر التغير في أسعار النفط على النمو الاقتصادي

μt.تمثل حد الخطأ العشوائي

$\varphi, \beta, \gamma, \omega, \aleph$. معلمات طويلة الأجل

$\alpha, \pi, \rho, s, \partial$. معلمات قصيرة الأجل

حسب Shin et Al(2014) يمكن كتابة معادلة نموذج NARDL كما يلي:

$$GDPt = c + \beta^{+} RS^{+} + \beta^{-} RS^{-} + \gamma OIL + \mu t \dots\dots(2)$$

حيث:

$\beta^{+} RS^{+}$.تمثل أثر التغيرات الموجبة في عوائد الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي

تمثل أثر التغيرات السالبة في عوائد الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي. $\beta^{-}RS^{-}$
يمكن كتابة التغيرات في المجاميع الجزئية لعوائد الصكوك الإسلامية كالتالي:

$$\dots(3) RS^{+} = \sum_{j=1}^{t} \Delta RS_j^{+} = \sum_{j=1}^{t} \max(\Delta RS_j, 0)$$

$$\dots(4) RS^{-} = \sum_{j=1}^{t} \Delta RS_j^{-} = \sum_{j=1}^{t} \min(\Delta RS_j, 0)$$

عند اتحاد المعادلة1و2 نتحصل على معادلة nardl لدراستنا كالتالي:

$$\Delta GDP_t = c + \varphi GDP_{t-1} + \beta^{+} RS_{t-1} + \beta^{-} RS_{t-1} + \gamma OIL_{t-1} + \omega INF_{t-1} + \aleph UN_{t-1} + \sum_{j=1}^{p-1} \alpha j GDP_{t-j} + \sum_{j=1}^{q-1} \pi_j^{+} RS_{t-j}^{+} + \sum_{j=1}^{q-1} \pi_j^{-} RS_{t-j}^{-} + \sum_{j=1}^{m} \rho j \; oil_{t-1} + \sum_{j=0}^{n-1} sj \; INF_{t-j} + \sum_{j=0}^{l-1} \partial j \; UN_{t-j} + \mu_t \dots . (5)$$

2-اختبار استقرار السلاسل الزمنية:

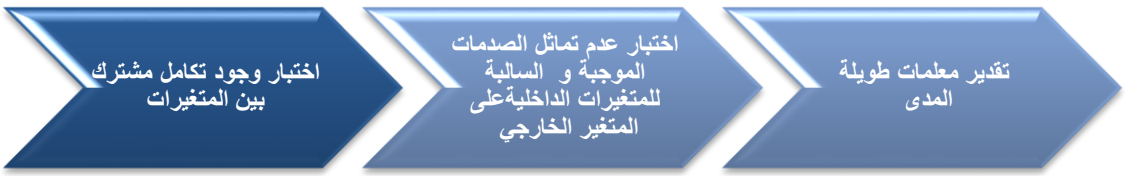
الجدول01: اختبار ADF

السلسلة الزمنية	القرار (الرتبة)	اختبارADF (بدون ثابت و اتجاه) عند مستوى معنوية% 1	
		عند المستوى	عند الفرق الأول
GDP	I(1)	0.1865	0.0075
RS	I(1)	0.9698	0.0000
OIL	I(1)	0.4954	0.0000
INF	I(1)	0.6184	0.0000
UN	I(1)	0.4120	0.0000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Eviews09 .

يتضح من خلال نتائج اختبار جدر الوحدة لديكي فولر الموسع ADF (Augmented Dickey-Fuller) (Dickey and Fuller,1979,1980) أن احتمال القيم المحسوبة أكبر من الحرجة، و بالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم H0 بالنسبة للمتغيرات(GDP,RS,OIL)، إلا أنه يمكن رفض هذه الفرضية بالنسبة للفروق الأولى لنفس هذه المتغيرات. مما يعني أن هذه المتغيرات متكاملة من الرتبة I(1) ، و أن الفروق الأولى لها متكاملة من الدرجة I(0).

بعد اختبار جدر الوحدة ، يقوم الباحث بحساب المجاميع الجزئية من التغيرات الموجبة والسالبة من خلال المعادلة (2)، حيث تعتبر هذه العملية أهم خطوة، و يمكن تلخيصها في الخطوات التالية:



3-اختبار وجود تكامل مشترك بين المتغيرات: (bound and wald tests)

من خلال هذا الاختبار سوف يقوم الباحث بتحديد اذا كانت متغيرات الدراسة متكاملة فيما بينها أم لا، حيث يقترح Shin et Al مقارنة قيمة F المحسوبة في اختبار wald ، حيث تكون فرضية العدم قائمة على أنه كل المعلمات متساوية، و مقارنتها بقيمتها الحرجة في اختبار bound لكل من Pesaran et Al، أين يتم اختبار فرضية العدم القائلة بعدم وجود تكامل مشترك ($\rho = \theta+ = \theta- = 0$) مقابل الفرضية البديلة التي تفترض وجود علاقة تكامل مشترك ($\rho \neq 0 \neq \theta+ \neq \theta- \neq 0$)، عند مستوى معنوية محدد[16] .

الجدول2: اختبار وجود تكامل مشترك بين المتغيرات:

الاختبار	القيم				النتيجة
Wald test	F-stat	p-value		المعنوية	وجدود تكامل مشترك
	21.26	0.000		5%	
Bound test	F-stat	bounds		المعنوية	
	2.28	أعلى قيمة	أدنى قيمة	5%	غياب تكامل مشترك
		3.49	2.56		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Eviews09.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه قيمة F المحسوبة في النموذج الخطي(ARDL) و البالغة2.28 أصغر من القيمة الحرجة الدنيا lower critical bound (2.56) عند مستوى معنوية 5%، و بالتالي تفضي النتائج إلى غياب تكامل مشترك بين المتغيرات عند تقدير النموذج الخطي للانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة المتباطئةARDL.

أما بالنسبة لاختبار wald، نلاحظ أنه F المحسوبة(21.26) و المعنوية عند مستوى 5% حيث p=0.000 ، أكبر من القيمة الحرجة العليا upper critical bound(3.49)، و منه نستنتج وجدود تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة في طل تقدير النموذج غير الخطي للانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة المتباطئةNARDL.

4-اختبار عدم تماثل الصدمات الموجبة و السالبة لعوائد الصكوك الاسلامية على النمو الاقتصادي:

الجدول03: اختبار wald للتماثل :

Test Statistic	Value	df	Probability
t-statistic	4.718623	62	0.0000
F-statistic	22.26540	(1, 62)	0.0000
Chi-square	22.26540	1	0.0000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Eviews09.

من خلال اختبار التماثل يتضح أنه هناك فعلا وجود تماثل ($\theta+ = \theta-$) حيث $p < 0.05$ (p-value=0.000)، بمعنى أنه الصدمات الموجبة و السالبة في عوائد الصكوك الإسلامية المتداولة في بورصة اسطنبول تؤثر بطريقة مختلفة على المتغير التابع و هو النمو الاقتصادي في تركيا، و بالتالي نقول أنه التغيرات الموجبة و السالبة للمتغير المستقل غير متماثلة في تأثيرها على المتغير التابع.

5- تقدير معادلة النموذج :

الجدول 04: نتائج تقدير نموذجNARDL

المعلمات	المتغيرات
40.91	**GDP**
-2.69	**RS^+**
-1.26	**RS^-**
0.88	**OIL**
5.47	**INF**
27.55	**UN**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Eviews09.

من خلال مخرجات النموذج (الملحق01) و الملخصة في لجدول أعلاه، نحصل على معلمات متغيرات النموذج، إلا أنها ليست بالمعلمات طويلة الأجل، للحصول على المعدلة طويلة الأجل يجب قسمة سالب كل معلمة على معلمة المتغير التابع، و منه نستنتج المعادلة التالية:

$$)6GDP=0.06RS^+ + 0.03RS^- -0.021OIL-0.13INF - 0.67UN +\mu_t\ldots\ldots($$

حيث تشير نتائج التقدير إلى أنه $R^2=0.98$، بمعنى أنه قدرة المتغيرات المستقلة على تفسير المتغير التابع تبلغ 98%، أي أنه فقط 2% راجعة إلى حد الخطأ العشوائي μ_t.

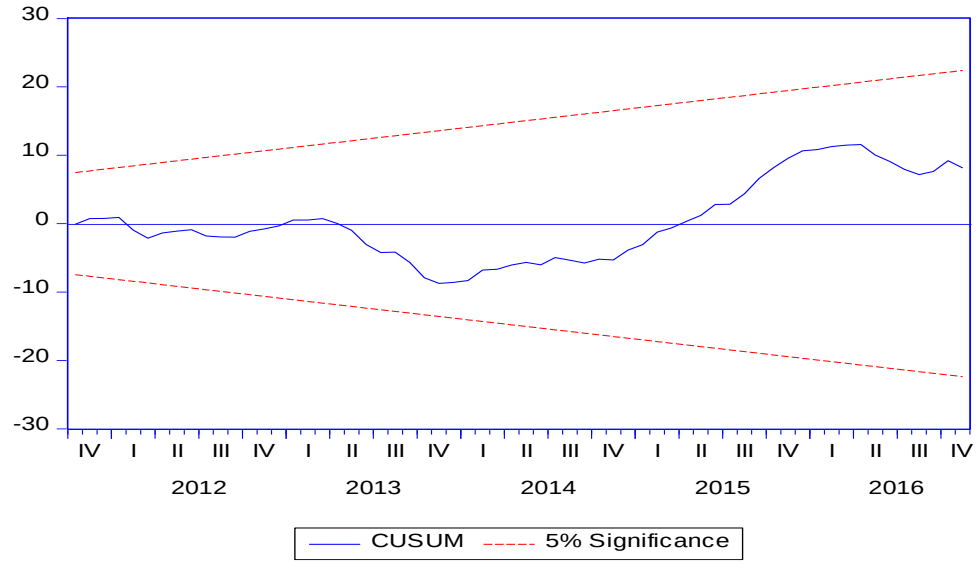
نلاحظ أنه ارتفاع عوائد الصكوك الإسلامية ب1% يؤدي إلى ارتفاع النمو 0.06% ،بالمقابل انخفاض العوائد ب1% يؤدي إلى انخفاض النمو ب0.03%. من جهة أخرى يؤدي ارتفاع أسعار النفط ب 1% إلى انخفاض معدلات النمو الاقتصادي ب% 0.02، منا أنه ارتفاع كل من معدلات التضخم و البطالة ب1% لكل منهما، يؤثران سلبيا على معدلات النمو فينخفض ب% 0.13 و0.67% على الترتيب.

6-اختبار استقرار النموذج:

لكي نتأكد من خلو البيانات المستخدمة في هذه الدراسة من وجود أي تغيرات هيكلية فيها لا بد من استخدام أحد الاختبارات المناسبة لذلك مثل: المجموع التراكمي للبواقي المعاودة CUSUM و كذا المجموع التراكمي لمربعات البواقي المعاودة CUSUM of Squares).

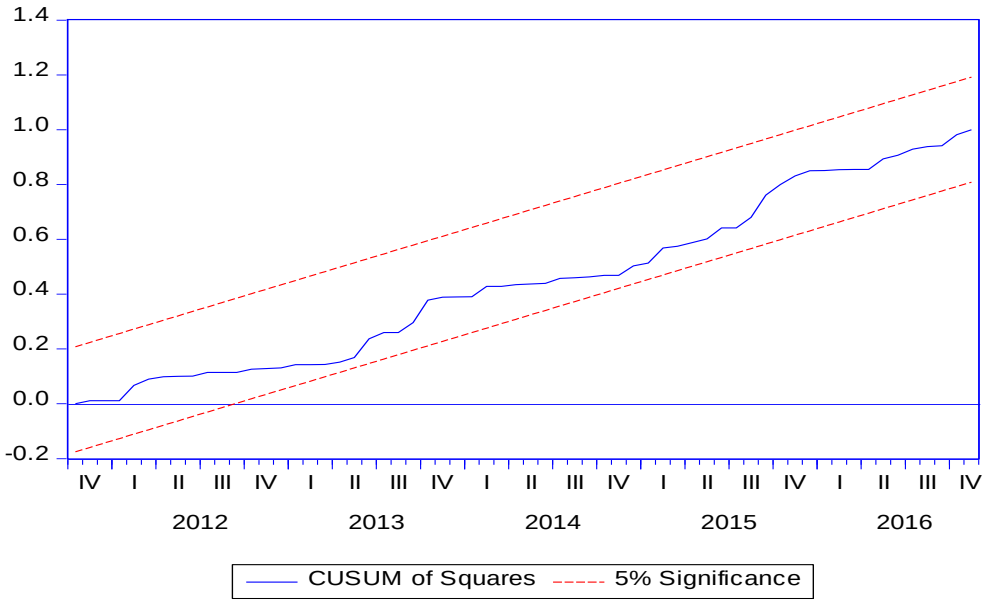
ويعّد هذان الاختباران من أهم الاختبارات في هذا المجال لأنه يوضح أمرين مهمين وهما تبيان وجود أي تغير هيكلي في البيانات، ومدى استقرار وانسجام المعلمات طويلة الأمد مع المعلمات قصيرة الأمد.

الشكل 3: **المجموع التراكمي للبواقي المعاودة**



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات eviews9.

الشكل04: **المجموع التراكمي لمربعات البواقي المعاودة**



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات eviews9.

من خلال الشكل 3 و 4 نلاحظ أن اختبار المجموع التراكمي للبواقي المعاودة CUSUM بالنسبة لهذا النموذج، فهو يعبر وسط خطّي داخل حدود المنطقة الحرجة مشيرا إلى نوع من الاستقرار في النموذج عند حدود معنوية 5% نفس الشيء بالنسبة لاختبار المجموع التراكمي لمربعات البواقي المعاودة CUSUMSQ و يتضح من هذين الاختبارين أن هناك استقرارا وانسجاما في النموذج بين نتائج الأمد الطويل و نتائج الفترة القصيرة المدى.

خاتمة:

يعتبر التمويل الإسلامي أحد أساليب التمويل غير التقليدي المنتهج من طرف العديد من الدول المسلمة و غير المسلمة، نظرا لصموده أمام التقلبات المالية الحادة التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة،إذ تعتبر الصكوك الإسلامية بمختلف أنواعها أشهر ابتكارات الهندسة المالية الإسلامية، بالرغم من ارتباطها الحتمي بالأسواق التقليدية إلا أنه ارتباط ضعيف نوعا ما و ذلك حسب الدراسات المقدمة أخيرا.

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة تحديد أثر الصكوك الإسلامية على النمو الاقتصادي في ظل تقلبات أسعار البترول، مع إدخال متغيرات أخرى و هي التضخم و البطالة و التي أثبتت النظرية الاقتصادية علاقتها الوطيدة بالنمو الاقتصادي، حيث كشفت النتائج أعلاه أنه التغيرات السالبة و الموجبة في عوائد الصكوك الإسلامية تؤثر بطريقة مختلفة على النمو الاقتصادي، إذ يؤدي الارتفاع في عوائد الصكوك إلى ارتفاع معدلات النمو و في المقابل انخفاض عوائد الصكوك يترتب عليه انخفاض في معدلات النمو، إضافة إلى ذلك نلاحظ أنه النمو الاقتصادي حساس إلى تقلبات أسعار البترول كون تركيا من الدول المصدرة للنفط ، و هذا ما يفسر الاستجابة المعنوية و السالبة إلى تقلبات أسعار البترول، كما أنه نلاحظ أن تأثير الصكوك على النمو أكبر من تأثير تقلبا أسعار النفط على النمو.

قائمة الملاحق:

الملحق (01): مخرجات عملية تقدير نموذج nardl

Dependent Variable: DATE(GDP)
Method: Stepwise Regression
Date: 03/25/18 Time: 11:28
Sample (adjusted): 2009M11 2016M11
Included observations: 85 after adjustments
Number of always included regressors: 7
Number of search regressors: 29
Selection method: Uni-directional
Stopping criterion: p-value = 0.1

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
C	734132.3	63.09124	11636.04	0.0000
GDP(-1)	22.19393	1.981042	11.20316	0.0000
RS_P(-1)	4.204740	0.177272	23.71910	0.0000
RS_N(-1)	-2.295546	0.341969	-6.712724	0.0000
OIL(-1)	-0.376122	0.221181	-1.700515	0.0940
INF(-1)	6.878368	4.413198	1.558590	0.1242
UN(-1)	-41.81690	4.345520	-9.622992	0.0000
DGDP(-1)	40.91192	5.024159	8.143038	0.0000
DRS_P(-1)	-3.274567	0.460385	-7.112678	0.0000
DRS_P(-3)	-2.696098	0.467003	-5.773191	0.0000
DRS_P(-2)	-2.994853	0.489675	-6.116003	0.0000
DRS_P(-4)	-1.493047	0.468856	-3.184447	0.0023
DOIL(-2)	0.882774	0.497528	1.774323	0.0809
DRS_N	-1.265571	0.578140	-2.189039	0.0324
DRS_P	1.062477	0.464950	2.285142	0.0257
DUN(-2)	27.55633	13.27844	2.075268	0.0421
DUN	-26.88050	13.35673	-2.012506	0.0485
DRS_N(-2)	2.846869	0.749214	3.799806	0.0003
DGDP(-4)	17.98364	5.545289	3.243048	0.0019
DINF	5.471147	3.469728	1.576823	0.1199
DRS_N(-4)	1.853463	0.626927	2.956424	0.0044
DRS_N(-3)	1.960982	0.653548	3.000515	0.0039
DRS_N(-1)	2.012984	0.745101	2.701624	0.0089

R-squared	0.999303	Mean dependent var	735176.8
Adjusted R-squared	0.999055	S.D. dependent var	711.9978
S.E. of regression	21.88478	Akaike info criterion	9.235120
Sum squared resid	29694.51	Schwarz criterion	9.896072
Log likelihood	-369.4926	Hannan-Quinn criter.	9.500973
F-statistic	4038.560	Durbin-Watson stat	1.351557
Prob(F-statistic)	0.000000		

Selection Summary

Removed DOIL(-4)
Removed DINF(-4)
Removed DINF(-2)
Removed DGDP(-2)
Removed DOIL(-1)
Removed DUN(-3)
Removed DOIL
Removed DINF(-3)
Removed DOIL(-3)
Removed DUN(-4)
Removed DGDP(-3)
Removed DUN(-1)
Removed DINF(-1)

*Note: p-values and subsequent tests do not account for stepwise selection.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

آليات وتقنيات التمويل الإسلامي بديل لطرق التمويل التقليدية

الدكتور: صديقي أحمد الأستاذ: الطيبي عبد الله

- **الدكتور: صديقي أحمد**

أستاذ محاضر، قسم العلوم التجارية،

جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، نائب عميد كلية الاقتصاد الجزائر.

مكلف بالدراسات ومسائل الطلبة .

البريد الالكتروني: seddiki_ahmed82@yahoo.fr

الأستاذ: الطيبي عبد الله

أستاذ باحث . قسم الدكتوراه . كلية العلوم الاقتصادية جامعة احمد دراية، ادرار،

البريد الالكتروني: tayebiabdellah@yahoo.fr

الهاتف: 00 213 661 64 66 91

عنوان المقال:

آليات وتقنيات التمويل الإسلامي بديل لطرق التمويل التقليدية

▪ *الملخص:*

لقد كشفت الأزمة المالية العالمية التي ضربت قطاع التمويل العقاري الأمريكي منتقلة إلى مختلف المؤسسات المالية الأخرى في شكل أزمة سيولة، ممتدة بعد ذلك إلى الاقتصاد الحقيقي لمختلف دول العالم مخلفة بذلك ركود أصاب مختلف قطاعات الاقتصاد العالمي، عن الحاجة الماسة لإصلاح هذا النظام الذي تعرض للعديد من الأزمات منذ ظهوره، و إيجاد نظام مالي عالمي جديد قائم على أسس ومبادئ تجنبه من الوقوع في المزيد من الأزمات في المستقبل.

ويعتبر الاقتصاد الإسلامي من خلال نظامه التمويلي القائم على أسس ومبادئ تحقق الأمن والاستقرار لمختلف القطاعات الاقتصادية و بتوفره على صيغ وأساليب متنوعة تقوم على أساس المشاركة في الربح والخسارة، كما أنه يستهدف القطاع الحقيقي على عكس النظام التقليدي الذي يمس الجانب المالي على حساب الحقيقي، كأحد أهم الحلول المطروحة للخروج من هذه الأزمة، و مما يعزز هذا الطرح عدم تأثر مؤسسات التمويل الإسلامي بالشكل الذي تأثرت به مؤسسات التمويل التقليدي .

الكلمات المفتاحية: *الأزمة المالية، أزمة الرهن العقاري، التمويل الإسلامي، البنوك الإسلامية، مصادر التمويل، صيغة التمويل بالمشاركة.*

Résumé:

La crise financière mondiale qui a touché le secteur hypothécaire américain est allant vers d'autres institutions financières comme étant une crise de liquidité prolongé a l'économie réelle des différente pays du monde, a révélé le besoin urgent de réformer ce système qui a affiché un grand nombre de crises depuis sa création, et de trouver un nouveau système financier mondiale basé sur d'autre principes afin d'éviter de tomber dans d'autre crises au futur. On considère l'économie islamique à travers son propre financement basé sur des fondements et des principes peuvent apporter la sécurité et la stabilité dans les différente secteurs économiques, ainsi que des formules et une variété de méthodes fondées sur la participation des profits et pertes, comme l'une des solutions réel les plus proposable car il vise le secteur réel contrairement au système traditionnel qui affecte l'aspect financier.

Mots clés : *crise financière, crise des prêtes hypothécaires, subprime, finance islamique, banques islamiques, Autofinancement, Formule de financement participatif.*

مقدمة:

لقد نشأت البنوك الإسلامية ،و انتشرت في العالم الإسلامي و غير الإسلامي استجابة لتطلعات الأفراد و الشعوب التي أدركت مدى خطورة النظم الربوية المدمرة لكيانها ،و المحطمة لقوى الفعل الاقتصادي فيها ،و من هنا تطلع كل منها إلى الخلاص من النظم الربوية و إيجاد مؤسسات مصرفية شرعية تستمد ذخيرتها من معين لا ينضب و هو تقوى الله سبحانه و تعالى .

فالمصارف الإسلامية هي مؤسسات تمويلية ذات رسالة و منهج ، رسالة لا تتعدى كم التمويل و منهج تعمل في إطاره يستمد قواعده من آداب و قيم و أخلاق و قواعد الشريعة الإسلامية .

وعليه هنا جاءت ورقتنا المتواضعة للإ جابة على التساؤل الآتي :

1- إشكالية البحث :

"إلى أي مدى يمكن الاعتماد على التمويل الإسلامي لحماية الاقتصاد الوطني من الأزمات المالية."؟

2- الهدف من الدراسة :

إن الهدف من هذه المداخلة المتواضعة هو:

أ- بيان مفهوم التمويل .

ب- دور التمويل في العملية التنموية .

ت- أفضلية التمويل الإسلامي لحماية الاقتصاد الوطني من الأزمة المالية الاقتصادية .

ث- بيان الطابع الأخلاقي والحضاري للتمويل الإسلامي.

ج – دراسة حالة - صيغ التمويل الإسلامي.

3- منهج الدراسة :

أ- الوصفي التحليلي: لبيان مفهوم التمويل ودوره في التنمية الاقتصادية .

ب- المنهج المقارن: دراسة مقارنة للتمويل بين النظامين الوضعي والرباني.

ت- منهج دراسة حالة : حيث ندرس صيغة تمويلية واحدة من بين الصيغ الإسلامية.

4- خطة الدراسة :

المحور الأول: مفهوم التمويل وأهميته:

المحور الثاني : مصادر التمويل :

1- المصادر الداخلية:- التمويل الذاتي

2- المصادر الخارجية :

2-1- القوانين الوضعية.

2-2- الشريعة الإسلامية.

المحور الثالث : دراسة حالة التمويل بالمشاركة .

المحور الرابع : مقارنة بين التمويلين الوضعي والإسلامي

المحور الخامس : مدى مساهمة التمويل الإسلامي للتخفيف من الأزمة المالية المعاصرة .

المحور الأول: عموميات حول التمويل.

أولاً: مفهوم التمويل وأهميته

1- مفهوم التمويل :

نعني به توفير المبالغ النقدية اللازمة لدفع و تطوير مشروع خاص و عام . أي إمداد المشروع بالأموال اللازمة في أوقات الحاجة إليها .

وبعبارة أخرى فالتمويل الإسلامي هو تقديم ثروة عينية أو نقدية ،بقصد الاسترباح من مالكها إلى شخص آخر يديرها ويتصرف فيها لقاء عائد وفق أحكام الشريعة الإسلامية[21] .

و منه نستخلص ما يلي :

– التمويل خاص بالمبالغ النقدية و ليس السلع و الخدمات.

– أن يكون التمويل بالمبالغ المطلوبة لا أكثر و لا أقل.

– الغرض الأساسي للتمويل هو تطوير المشاريع الخاصة أو العامة.

– أن يقدم التمويل في الوقت المناسب, أي في أوقات الحاجة إليه.

ثانياً: أهمية التمويل

لكل بلد في العالم سياسة اقتصادية و تنموية يتبعها أو يعمل على تحقيقها من أجل تحقيق الرفاهية لأفراده, و تتطلب هذه السياسة التنموية وضع الخطوط العريضة لها و المتمثلة في تخطيط المشاريع التنموية و ذلك حسب احتياجات و قدرات البلاد التمويلية .

21 _ منذر قحف–مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي –البنك الإسلامي للتنمية–جدة– 2004– ص12

و مهما تنوعت المشروعات فإنها تحتاج إلى التمويل لكي تنمو و تواصل حياتها, حيث يعتبر التمويل بمثابة الدم الجاري للمشروع, ومن هنا نستطيع القول أن التمويل له دور فعال في تحقيق سياسة البلاد التنموية و ذلك عن طريق:

أ- توفير رؤوس الأموال اللازمة لإنجاز مختلف المشاريع(توفير مناصب شغل جديدة تحقيق التنمية الاقتصادية البلاد .

ب- تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة .

ت- تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع عن طريق تحسين الوضعية المعيشية لهم (توفير السكن, العمل ...).

المحور الثاني: مصادر التمويل

تقسم إلى قسمين :

أولاً: المصادر الداخلية[22] :

نقصد بالتمويل الداخلي للمؤسسة مجموعة الموارد التي يمكن للمؤسسة الحصول عليها بطريقة ذاتية دون اللجوء إلى الخارج ,أي مصدرها ناتج عن دورة الاستغلال للمؤسسة , و تتمثل أساسا في التمويل الذاتي .

1- التمويل الذاتي :

يعرف التمويل الذاتي على أنه إمكانية المؤسسة لتمويل نفسها بنفسها من خلال نشاطها ,و هذه العملية لا تتم إلا بعد الحصول على نتيجة الدورة ,هذه النتيجة يضاف إليها عنصرين هامين يعتبران موردا داخليا للمؤسسة وهما الإهتلاكات و المؤونات .

إن مبلغ النتيجة الصافية المحصل عليها في نهاية الدورة المالية و التي تكون أحد عناصر التدفق النقدي الصافي ليست نهائية أو تحت تصرف المؤسسة النهائي لأنها سوف توزع على الشركاء , ولهذا فالمقدار الذي تستطيع المؤسسة أن تتصرف فيه فعلا بعد نهاية الدورة يتكون من قيمة النتيجة الصافية الغير موزعة, إذن فهذه القيمة تعبر عن قدرة المؤسسة على تمويل نفسها بنفسها.

التدفق النقدي الصافي = الأرباح + الاحتياطات + مخصصات الإهتلاكات + مخصصات المؤونات.

قدرة التمويل الذاتي = = النتيجة الصافية قبل توزيع الأرباح + مخصصات الإهتلاك + مؤونات ذات طابع احتياطي

التمويل الذاتي = قدرة التمويل الذاتي – الأرباح الموزعة .

1-2- مصادر التمويل الذاتي :

تتمثل في : **الأرباح المحتجزة - الإهتلاكات – المؤونات .**

[22] - حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية و البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009، ص:28.

1-2-1 – الأرباح المحتجزة :

هي عبارة عن ذلك الجزء من الفائض القابل للتوزيع الذي حققته الشركة من ممارسة نشاطها (خلال السنة الجارية أو السنوات السابقة)ولم يدفع في شكل توزيعات و الذي يظهر في ميزانية الشركة ضمن عناصر حقوق الملكية , فبدلا من توزيع كل الفائض المحقق على المساهمين , قد تقوم الشركة بتخصيص جزء من ذلك الفائض في عدة حسابات مستقلة يطلق عليها اسم " احتياطي" بغرض تحقيق هدف معين مثل :احتياطي إعادة سداد القروض ,أو إحلال و تجديد الآلات ... وتتمثل عناصر الأرباح المحتجزة فبما يلي:

أ- الاحتياط القانوني :

وهو الحد الأدنى من الاحتياطي الذي لابد للشركة من تكوينه (و حدده القانون***5 %*** من صافي الأرباح على أن لا يتعدى ***10%***من رأس مال الشركة) و يستخدم في تغطية خسائر الشركة و في زيادة رأس المال .

ب- الاحتياط النظامي :

يتم تكوين هذا الاحتياطي طبقا للنظام الأساسي للشركة ,حيث يشترط هذا الأخير وجوب تخصيص نسبة معينة من الأرباح السنوية لأغراض معينة, وهو غير إجباري.

ت- الاحتياطات الأخرى :

ينص قانون الشركات على أنه يجوز للجمعية العامة بعد تحديد نصيب الأسهم في الأرباح الصافية , أن تقوم بتكوين احتياطات أخرى , وذلك بالقدر الذي يحقق دوام ازدهار الشركة .أو يكفل توزيع أرباح ثابتة بقدر الإمكان على المساهمين .

ث- الأرباح المرّحلة :

و نقصد بها المبلغ المتبقي بعد عملية توزيع الأرباح السنوية و الذي يقترح مجلس الإدارة ترحيله إلى السنة التالية , و يستخدم هذا الفائض كاحتياطي لمواجهة أي انخفاض في الأرباح المحققة في السنوات المقبلة التي قد تؤدي إلى عدم قدرة الشركة على إجراء توزيعات مناسبة على حملة الأسهم.

1-2-2- الإهتلاك :

يعرف الإهتلاك على أنه طريقة لتجديد الاستثمارات , أي أن الهدف من حساب الإهتلاكات هو ضمان تجديد الاستثمارات عند نهاية عمرها الإنتاجي , كما يعرف على أنه التسجيل المحاسبي للخسارة التي تتعرض لها الاستثمارات التي تتدهور قيمتها مع الزمن بهدف إظهارها في الميزانية بقيمتها الصافية.

و يلعب الإهتلاك في المؤسسة دورا اقتصاديا يتمثل في اهتلاك متتالي للاستثمارات , و دورا ماليا يتمثل في عملية إعادة تكوين الأموال المستثمرة في الأصول الثابتة بهدف إعادة تجريدها في نهاية حياتها الإنتاجية ,حيث يتم حجز المبالغ السنوية , لذلك تبقى تحت تصرف المؤسسة كتمويل ذاتي إلى يوم صرفها .

1-2-3- المؤونات :

تعرف المؤونة على أنها انخفاض من نتيجة الدورة المالية و مخصصة لمواجهة الأعباء و الخسائر المحتملة الوقوع أو الأكيدة الحصول . كما تعرف على أنها انخفاض عير عادي في قيمة الأصول و على المؤسسة أن تسعى لتفادي الانخفاض .

و تطبيقا لمبدأ الحيطة و الحذر يجبر القانون التجاري الجزائري في مادته ***718*** المؤسسات على أخذ هذه الأمور بعين الاعتبار أي تسجيلها في دفتر المحاسبة , وذلك بتكوين مؤونات تدهور قيم المخزون و الحقوق و مؤونات الأعباء و الخسائر , سواء كانت النتيجة إيجابية أم سلبية حفاظا على صدق الميزانية ,و تكوين هذه المؤونات يتقيد بعدة شروط منها[23] :

- أن تكون أسباب انخفاض قيمة الأصل المعني قد نشأت خلال نفس السنة.

- أن يكون وقوع هذا النقص محتملا .
- أن يكون تقدير هذا النقص موضوعي .

و يمكن طرح السؤال التالي :متى و كيف تدخل هذه المؤونات في حساب التمويل الذاتي ؟

من خلال معرفتنا كون هذه المؤونات خاصة بالأعباء و الخسائر المحتملة , فقد تقع هذه الخسائر بالفعل خلال دورة الاستغلال , ومن هنا تواجه المؤسسة هذه الخسائر , ومن جهة أخرى قد لا تقع هذه الخسائر المحتملة و عليه تبقى هذه الأموال تحت تصرف المؤسسة , و بالتالي في نهاية الدورة المالية تنتقل إلى الاحتياطات و هذا بعد طرح نسبة الضريبة منها و تبقى لدى المؤسسة حيث تدخل ضمن التمويل الذاتي لها .

ثانياً : المصادر الخارجية :

من الممكن أن المؤسسة لا يمكنها تمويل استثماراتها بوسائلها الخاصة , مما يجعلها تلجأ إلى البحث عن مصادر خارجية لتمويلها , و تتمثل هذه المصادر فيما يلي :

3-3-1-المصادر الخارجية الوضعية: نقصد بها مختلف الأدوات التمويلية المحدثة من قبل الاقتصاديين والماليين:

أ- مصادر التمويل قصيرة الأجل : يقصد بالأموال قصيرة الأجل كمصدر تمويلي , تلك الأموال التي تكون متاحة للمستثمر أو للمؤسسة قصد تمويل الفرص الاستثمارية المتاحة كونها تمثل التزاما قصير الأجل على المؤسسة يتعين الوفاء به خلال فترة زمنية لا تزيد عن سنة,وتتضمن ما يلي :

- **- الائتمان التجاري :** يقصد به قيمة البضاعة المشتراة على الحساب بغرض بيعها , وبعبارة أخرى يتمثل الائتمان التجاري في رقم أوراق الدفع و الحسابات الدائنة التي تنشأ نتيجة لشراء البضاعة دون دفع ثمنها نقدا على أن يتم سداد قيمتها بعد فترة محددة .و تتوقف تكلفة الائتمان التجاري على شروط الموردين , و يعتبر تمويلا مجانبا إذا استطاعت المؤسسة استثماره أو استخدامه بالشكل الملائم , و العكس حيث يصبح تمويلا ذا تكلفة عالية إذا فقدت المؤسسة السيطرة في استخدامه لصالحها.

الأشكال المختلفة للائتمان التجاري : يتخذ الائتمان التجاري أحد الأشكال التالية[24] :

*** الشكل الأول :**

[23] - حسن سالم العماري، المصارف الإسلامية ودورها في تعزيز القطاع المصرفي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر مستجدات العمل المصرفي في سورية في ضوء التجارب العربية والعالمية، دمشق، 3 تموز 2005،ص: 54.

[24] - د. نادية حسن محمد عقل ، نظرية التوزيع في الاقتصاد الإسلامي، دراسة تأصيلية تطبيقية، دار النفائس، الأردن،(2011)،ص: 58 .

يتم الشراء على حساب بناءا على أمر توريد شفوي أو كتابي يصدر عن المؤسسة المشترية إلى المورد , وبمجرد أن يتم التوريد يقيد على حساب المشتري قيمة البضائع , أي أن يتم تنفيذ الائتمان التجاري من خلال الحسابات المفتوحة و بدون أية ضمانات .

*** الشكل الثاني:**

يتم التوريد مقابل كمبيالة مسحوبة على المشتري , يرسلها البائع مع فاتورة الشحن إلى البنك الذي يتعامل معه و الذي يقوم بدوره بالحصول على توقيع المشتري على الكمبيالة في مقابل تسليمه مستندات الشحن التي سيحصل بها على البضائع .

*** الشكل الثالث :**

يتم الشراء و الحصول على البضاعة بعد أن يوقع المشتري كمبيالات بقيمة البضاعة و يسلمها مباشرة إلى البائع أي عن طريق السند لأمر (ألاذني).

من بين مزايا استخدام الائتمان التجاري نذكر :

– استخدامه لا يترتب عليه أية أعباء إضافية نتيجة للشراء لأجل .

– السهولة النسبية في الحصول على التمويل المطلوب .

- **الائتمان المصرفي** : يتمثل في القروض (السلفيات) التي يتحصل عليها المستثمر أو المؤسسة من البنوك و يلتزم بسدادها خلال فترة زمنية لا تزيد عادة عن سنة واجدة . و القاعدة العامة أن الائتمان المصرفي قصير الأجل يستخدم في تمويل الأغراض التشغيلية للمؤسسة و يستبعد استخدامه في تمويل الأصول الثابتة.
- **أنواع القروض المصرفية :**

تقوم البنوك التجارية بمنح مجموعة من القروض نميز نوعين أساسيين هما[25] :

1- القروض الغير مكفولة بضمان :

من خلالها يقوم البنك بالموافقة و لمدة معينة من الزمن على إقراض المشروع ما يلزمه من أموال, بشرط أن لا تزيد الكمية المقترضة على مبلغ معين يسمى " الاعتماد ",وهو عبارة عن الحد الأقصى الذي لا يمكن تجاوزه في أي وقت , و عادة ما تعمد البنوك عند منع هذا النوع من القروض بوجود شرطين و هما :

– وجوب احتفاظ المقترض في حسابه الجاري لدى البنك على نسبة مئوية معينة تتراوح بين **10%** – **20%** من قيمة الإعتماد أو على الأقل من قيمة القرض الممنوح فعلا .

– وجوب قيام المقترض بسداد ديونه مرة واحدة على الأقل كل سنة, مذلك لإظهار أن هذه القروض من النوع القصير الأجل و أنها لا تستعمل كمصدر لتمويل الاحتياجات الدائمة .

2- القروض المكفولة بضمان :

[25] – توفيق شمبور، واقع الصناعة المالية الإسلامية ، آفاق نموها ، إتحاد المصارف العربية ، أكتوبر 2003، العدد284.

يتطلب هذا النوع من القروض وجود ضمان يقدمه المقترض إلى البنك قبل حصوله على الائتمان إما في شخص آخر يتعهد بسداد القرض في حالة توقف المقترض عن الدفع , و إما في أصل من أصول المؤسسة مثلا : أوراق القبض , الحسابات المدينة للعملاء , الأوراق المالية , بضاعة ...ألخ. وفي حالة توقف المقترض عن سداد ديونه يحق للبنك الاستيلاء على الأصل المرهون .

ب- مصادر التمويل متوسطة الأجل :

يعرف التمويل متوسط الأجل بأنه ذلك النوع من القروض الذي يتم سداده خلال فترة تزيد عن السنة و تقل عن ***10*** سنوات , وينقسم هذا النوع من القروض إلى :

- ✓ **القروض المباشرة متوسطة الأجل :**

يستعمل هذا النوع من القروض في تمويل الأصول الثابتة التي لا يتجاوز عمرها الاقتصادي**10** سنوات، و تمثل البنوك و المؤسسات المالية المختصة المصدر الرئيسي لها , و غالبا ما يسدد القرض على شكل أقساط سنوية أو نصف سنوية , مع وجوب تقديم ضمان للحصول عليه حيث يمثل الضمان عادة من **30%** - **60%** من قيمة القرض , كما أن سعر فائدته أعلى من سعر فائدة القرض قصير الأجل .

- ✓ **التمويل بالاستئجار :**

إن استخدام العقارات و المعدات من طرف المؤسسة كان ممكنا فقط عن طريق الامتلاك , لكن في السنين الأخيرة ظهر اتجاه نحو استئجار هذه العقارات و التجهيزات بدلا من شرائها , فبعد أن كان الاستئجار مقتصرا على الأراضي و المباني , فقد أصبح يشمل جميع الأصول تقريبا (المنقولة و العير منقولة)

و هناك عدة أشكال للتمويل عن طريق الاستئجار وهي :

1- الاستئجار المالي :

إن عملية الاستئجار المالي لأصل ما (أو كما يسمى القرض الإيجاري) تتم كما يلي :

- تختار المؤسسة التي ترغب في تحقيق هذا النوع من الاستئجار , الأصل الذي تريد استئجاره و كذلك المؤسسة الموردة له .

- كما تقوم هذه المؤسسة باختيار البنك الذي سيقوم بعملية التمويل , فتتفق معه على أن تقوم بشراء الأصل من المورد و تأجيره مباشرة لهذه المؤسسة التي تستخدمه , وهذا على أساس عقد إيجاري ينص على سداد قيمة الأصل على دفعات سنوية بالإضافة لعائد يحصل عليه البنك يتراوح عادة ما بين ***6%*** - **12%** من قيمة الأصل , وفي نهاية فترة الإيجار يمكن للمؤسسة المستأجرة شراء هذا الأصل على أساس قيمة متبقية محددة في العقد , أو تمديد مدة الإيجار مع دفع أقساط منخفضة أو إعادة الأصل للبنك , ولا يحق لأي طرف (المؤسسة أو البنك) إلغاء العقد إلا في حالات استثنائية .

2- البيع بالاستئجار :

هنا تستطيع المؤسسة أن تحصل على موارد مالية عن طريق بيعها لجزء من ممتلكاتها الثابتة (مثل: الأراضي , المباني , التجهيزات ...) لمؤسسة مالية , ومباشرة بعد ذلك تقوم باستئجار الأصل المباع لمدة محددة و بشروط خاصة .

و تتشابه طريقة البيع ثم الاستئجار مع الاستئجار المالي تماما , إلا من حيث مصدر الأصل المستأجر الذي يكون في طريقة البيع ثم الاستئجار هو المقترض و البائع في نفس الوقت , مما يمكننا القول بأن البيع ثم الاستئجار هو نوع خاص من الاستئجار المالي .

3- استئجار الخدمة (الاستئجار التشغيلي):

ومن أهم خصائص هذا النوع أن المؤجر عادة ما يكون مسئولا عن صيانة الأصل و التأمين عليه , كما يتحمل مخاطر الإهتلاك و التقادم (و مثال ذلك تأجير السيارات ...ألخ.)، وفي هذا النوع يمكن للمستأجر إلغاء العقد قبل المدة المقررة و إرجاع الأصل لمالكه .

ج- مصادر التمويل طويلة الأجل :

1- **الأسهم :** يمكن تصنيفها إلى نوعين هما :

1-1- الأسهم العادية : تمثل مستند ملكية لحاملها ,أي أنه يملك حصة في رأس مال الشركة , و لها قيم مختلفة هي :

- **قيمة اسمية :** تتمثل في قيمة حقوق الملكية التي لا تتضمن الأسهم الممتازة مقسومة على عدد الأسهم العادية
- **قيمة سوقية :** تتمثل في قيمة السهم في سوق رأس المال, و قد تكون هذه القيمة أكثر أو أقل من القيمة الاسمية أو الدفترية .

و تعتمد شركات المساهمة اعتمادا يكاد يكون تاما على الأسهم العادية في تمويلها الدائم خصوصا عند بدء تكوينها لأن إصدار هذا النوع من الأسهم لا يحّمل الشركة أعباء كثيرة كما هو الحال بالنسبة للأسهم الممتازة أو السندات , إضافة إلى أن الشركة غير ملزمة بدفع عائد ثابت أو محدد لحملة الأسهم العادية .

فإذا حققت الشركة أرباحا كثيرة يمكن لحملة الأسهم العادية الحصول على عائد مرتفع , أما إذا حققت الشركة خسائر أو قررت عدم توزيع الأرباح فإن حملة الأسهم العادية لن يحصلوا على شيء .

1-2 – الأسهم الممتازة :

يمتاز هذا المصدر الهام من مصادر التمويل طويلة الأجل بجمعه بين صفات أموال الملكية و الاقتراض , وتعرف الأسهم الممتازة بأنها شكل من أشكال رأس المال المستثمر في الشركة , ويحصل مالكي الأسهم الممتازة على ميزتين : ميزة العائد, و ميزة المركز الممتاز اتجاه حملة الأسهم العادية .

و من أسباب لجوء الشركات إلى إصدار الأسهم الممتازة كمصدر تمويلي نذكر ما يلي :

1 – زيادة الموارد المالية المتاحة للشركة من خلال ما يلقاه هذا النوع من الأسهم من إقبال لدى المستثمرين.

2 –المتاجرة بالملكية لتحسين عائد الاستثمار من خلال الفارق الإيجابي بين كلفة الأسهم الممتازة و عائد الاستثمار.

استعمال أموال الغير دون إشراكهم في الإدارة , باعتبار أنه ليس لهم الحق في التصويت .

2- الاقتراض طويل الأجل : و ينقسم إلى[26] :

2-1- القروض المباشرة طويلة الأجل :

[26] – محمد حمد، تطبيقات عمليات في جمع الزكاة ، الإطار المؤسسي للزكاة أبعاده ومضامينه، البنك الإسلامي للتنمية ، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب ،جدة 2001.

هي الأكثر شيوعا كمصدر من مصادر التمويل طويل الأجل , و يحصل عليها مباشرة من البنوك أو المؤسسات المالية المختصة ومدتها تتراوح بين **10–15** سنة و يمكن أن تصل إلى ***20*** سنة أما حجمها فيجب أن لا يتجاوز ***70%*** من المصاريف الاستثمارية .

و تتمثل تكلفة هذه القروض في سعر الفائدة الذي يمكن أن يكون ثابتا كل فترة قرض أو متغيرا طبقا لظروف سوق المال , وحسب الشروط الموضوعة في العقد.

2-2- السندات :

تعتبر السندات جزء من القروض طويلة الأجل تصدرها المؤسسات بهدف الحصول على أموال لتمويل نفقاتها الاستثمارية و التشغيلية , و تنقسم السندات إلى[27] :

- ✓ **سندات غير مضمونة برهن أصول :**

هي تلك التي يصبح فيها حامل السند دائنا دائما في حالة التصفية , حيث أن هذا النوع من السندات له الأولوية على أصول بذاتها , و تكون القدرة على تحقيق أرباح هي الضامن على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها .

- ✓ **سندات مضمونة برهن أصول :**

و يكون الضامن في الغالب هو الأصول الثابتة التي تمتلكها المؤسسة , على أن ينص في السند ذاته على نوع أو أنواع الأصول الضامنة في حالة عدم وفاء المؤسسة بالتزاماتها .

- ✓ **سندات الدخل :**

تلتزم المؤسسة بدفع فوائد هذه السندات فقط في حالة تحقيقها لأرباح كافية لدفع هذه الفوائد بما يعني أن الفوائد نفسها لا تعتبر من قبيل الالتزامات الثابتة .

ثالثاً : تقييم مصادر التمويل الوضعية:

1- الآثار السلبية :

أ- بالنسبة للقروض الداخلية: لا تمثل الزيادة الحقيقية في القدرة الشرائية داخل البلاد لأن كمية النقود لا تتغير.

ب- بالنسبة للقروض الخارجية:

- تمثل زيادة حقيقية في كمية النقود، وفي حالة سدادها تشكل عبئا على الاقتصاد الوطني خاصة إذا استعملت كقروض استهلاكية.

- في حالة سداد القروض تؤدي إلى تقلص الإنفاق العام.

- يؤثر مباشرة على الاستهلاك والادخار بالنقصان.

- تلجأ الدولة إلى إصدار النقود لسداد القروض وبالتالي حدوث التضخم.

---

[27] - حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية و البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009،ص:125 .

– فقدان الثقة بين الحكومة والمقترضين في حالة عجز في السداد.

– تعرض الدولة إلى الاستعمار أو الوصاية أو فرض شروط اقتصادية (إعادة الجدولة).

2– الآثار الإيجابية:

– القروض الاستثمارية تؤدي ثمارها إلى الأجيال القادمة.

– في حالة الحروب فإن القروض تغطي مصاريف الحرب.

– في حالة الكوارث والزلزال فإن القروض هي المنقذ الوحيد لسد الخطر

– في الدولة الرأسمالية تعتبر القروض وسيلة إستراتيجية لمعالجة آثار الدورة الاقتصادية (الكساد والتضخم)

– القروض الأجنبية ضرورية لتمويل الاستثمارات وخاصة عند الدول التي تعاني من ندرة رأس المال.

* خلاصة لما سبق فإن هذه السياسية منافية ومعارضة للقواعد الشرعية إذ تعتمد كلها على الفوائد الربوية المحرمة شرعا[28]

رابعاً : مصادر التمويل الشرعية .

نقصد بها مجموعة المصادر التمويلية التي أقرتها الشريعة الإسلامية مبينة أحكامها وخصوصيتها تشتمل على صيغ عديدة لاستخدام المال و استثماره بالطرق المشروعة ،سواء بتعاون المال مع المال أو يتعاون المال مع العمل ، و سوف نحاول بيان مختلف الصيغ التمويلية مع دراسة حالة على سبيل المثال[29]:

1– القرض الحسن . 2– المضاربة و الصيغ الشبيهة بها كالمزارعة و المساقاة .

3–المرابحة والإجارة و بيع السلم . 4– المغارسة و الإستصناع .

المحور الثالث : دراسة نموذج التمويل الإسلامي عن طريق المشاركة

أولاً : عموميات حول المشاركة .

1– تعريف : و قد عرفت لغة و اصطلاحا كالتالي[30] :

1–1– لغة : لفظ مشتق من الشركة .

1–2– اصطلاحا : يعرف الفقهاء المسلمون الشركة بأنها تعاقد بين اثنين أو أكثر على العمل للكسب بواسطة الأعمال أو الأموال ، ليكون الربح بينهم حسب الاتفاق .

و المشاركة مشروعة بالكتاب و السنة لقوله تعالى :" **إن كثيرا من الخلفاء ليبغي بعضهم على بعض إلا الذين آمنوا و عملوا الصالحات** " ، و روي عن رسول الله الكريم – صلى الله عليه و سلم – أنه قال فيما يرويه عن ربه عز و جل :" **أنا ثالث الشريكين ما لم يخن أحدهما صاحبه ، فإذا خانه خرجت من بينهما** " رواه أبو داود .

---

28 – الشيخ صالح عبد الله كامل، دور المصارف الإسلامية في دعم وتطوير أسواق رأس المال، إتحاد المصارف العربية، أكتوبر 2002، العدد 278 .

29 – د.خبابه عبدا لله الاقتصاد المصرفي شباب الجامعة الإسكندرية –2008– ص:41 .

30 – د.خبابه عبدا لله –أساسيات في اقتصاد المالية العامة – شباب الجامعة –الإسكندرية – 2009 ، ص: 221 .

2- شروط المشاركة : بالإضافة إلى أهلية المتعاقدين يجب[31]:

-أن يكون رأس المال المشارك من النقود أو القروض عند أغلب الفقهاء و المعاصرين و يجب أن يكون معلوما و موجودا بالاتفاق.

- يرى أحد الفقهاء المعاصرين جواز اشتراك أحد الشركاء بشيء محتوى على صيغة مالية كبراءة الاختراع أو علامة تجارية أو اسم تجاري.

- أن يكون توزيع الربح حسب حصص رأس المال و يرى الفقهاء المعاصرين حسب الاتفاق لأن العمل له حصة في الربح .

- أن يكون نصيب كل شريك من الربح جزءا شائعا لا مبلغا مفقودا .

- أن تكون الخسارة حسب حصص رأس المال ،حسب اتفاق كل الفقهاء .

ثانياً : كيفية تطبيق المشاركة .

من المعلوم أن شركات العقود في الفقه الإسلامي تنقسم إلى أربع أنواع :

1- شركة الأعمال : تسمى شركة الأبدان ،و هي اشتراك اثنين أو أكثر على أن يتقبلا الأعمال من الغير و يكون توزيع الربح بينهما حسب الاتفاق ، كاشتراك خياطين أو صياغين و يجوز اختلاف طبيعة العمل .

2- شركة العنان : هي أن يشترك اثنان (أو أكثر) ،و يعملان فيه بأنفسهما ، أو يعمل فيه أحدهما على أن يكون الربح بينهما و لا يشترط فيهما تساوي الماليين ، و إذا كان الذي يعمل هو أحدهما فقط جاز له اشتراط المقابل عن هذا العمل .

3- شركة المفاوضة : هي أن يشترك اثنان أو أكثر في شركة على أساس التفويض الكامل من أحد الشركاء ، إلى صاحبه بالتصرف في أمور الشركة ،و يشترط فيها التساوي في رأس المال و التصرف في توزيع الربح .

4- شركة الوجوه : و هي أن يشترك اثنان أو أكثر لا مال لهما و لا ضعة ، على أن يشتريا بضائع بوجهيها لأجل ثم يبيعانها و يكون الربح بينهما بالتساوي أو حسب الاتفاق ، على أن تكون الخسارة بنسبة ما يشتريه كل منهما لأنه ضامن له بوجهاته .

بالإضافة إلى هذه الأنواع الأربعة نجد صفا أقرب من صيغ التعاقد بين رأس المال و العمل كالمضاربة ،و المزارعة و المساقاة و التي اعتبرها بعض الفقهاء نوعا من الشركة ، و لكن من الملاحظ أن البنوك الإسلامية تطبق المشاركة على عدة أشكال .

ثالثاً : أشكال المشاركة : هناك نوعان[32]:

1- المشاركة في تمويل صفقة معينة : تخص عملية تجارية تنتهي بانتهاء هذه الصفقة ، بحيث يشترك البنك في تمويل هذه الصفقة بنسب معينة ، ثم يقتسمان الربح حسب هذه النسب ، و تتم عادة في الأجل القصير لأنها توجه لتمويل عمليات الاستيراد و التصدير و تمويل رأس المال العامل .

2 - **المشاركة المتناقصة أو المنتهية بالتمليك :** هي الشركة التي يتم فيها تحديد نصيب كل من البنك و العميل في رأس مال المشروع ، و عندما يبدأ هذا المشروع في تحقيق الأرباح يتنازل البنك تدريجيا عن حصته في رأس المال ببيعها إلى العميل إلى أن يصبح هذا المشروع بعد مدة معينة يتفق عليها مملوكا من طرف العميل .

و يمكن أن يتجسد هذا التنازل في عدة صور[33] :

---

31 - فخري حسين عزي - صيغ تمويل التنمية قي الإسلام - البنك الإسلامي للتنمية- 1993 ص 40

32 - التمويل بالمشاركة ، مركز الاقتصاد الإسلامي ، المصرف الإسلامي الدولي للاستثمار والتنمية و إدارة البحوث ، ص 10-14.

1 - أ. د. صالح صالحي، ، المنهج التنموي البديل في الاقتصاد الإسلامي، دار الفجر، القاهرة،(2006)، ص616.

أ) أن يتفق البنك مع العميل على تحديد حصة كل منهما في رأس المال بالإضافة إلى عقد مستقل يكون له الحق في بيعها للمتعامل شريكه أو لغيره و كذلك الأمر بالنسبة للعميل مع البنك .

ب) يحدد نصيب كل من البنك و شريكه في صورة أسهم تمثل قيمة الشركة و توزع الأرباح حسب عدد الأسهم ، للشريك أن يقتني من هذه الأسهم كل سنة حتى تصبح كل الأسهم ملكه في النهاية .

ج) المشاركة الدائمة و فيها يشترك البنك مع شريك أو مجموعة من الشركاء في إنشاء مشروع دائم و مستمر لا ينتهي إلا بتصفية المشروع .

المحور الرابع : مقارنة بين التمويلين الوضعي والإسلامي .

بهدف الوقوف على المزايا التمويلية الإسلامية نقد م جدولا مختصرا نقارن بين التمويلين الوضعي والإسلامي[34] .

جدول رقم01 : مقارنة بين التمويل الوضعي والإسلامي .

أساس المقارنة	التمويل الإسلامي المباح	القرض الربوي (الوضعي)
1-انفصال الإدارة عن المالكين	نعم	نعم
2-استمرار الملكية	نعم	لا
3-الحصر في المشاريع الاستثمارية	نعم	لا
4-تأثير العمل في النماء	نعم	نعم
5- قصد الاسترباح	نعم	نعم
6-الحصة الشائعة من الربح	نعم	لا
7-تحمل رب المال الخسارة كلها	نعم	لا
8-تقييد المستفيد باستعمال معين	نعم	لا

من الجدول السابق نخلص إلى أن التمويل الشرعي (المباح) أفضل من التمويل الوضعي من حيث أن التمويل الشرعي يساهم في استمرار الملكية وتحمل رب المال الخسارة كما يستفيد من الربح ، ويتقيد المستفيد باستعمال معين، في حين العكس في القرض الربوي ، وهذا ما يفسر الرسالة الربانية الإلهية للإنسان باعتباره خليفة الله في الأرض وفق الشريعة الإسلامية.

المحور الخامس : مدى مساهمة التمويل الإسلامي للتخفيف من الأزمة المالية المعاصرة لسنة 2008 .

توقع اقتصاديون أن يرتفع حجم أصول التمويل الإسلامي إلى أربعة تريليونات دولار خلال العشر سنوات المقبلة، وذلك رغم تداعيات الأزمة المالية العالمية على العديد من المؤسسات المالية، وما أفرزته هذه الأزمة من نقص كبير على مستوى السيولة. كما اعتبروا أن

34 - منذر قحف-مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي – البنك الإسلامي للتنمية-جدة- 2004- ص57 .

سوق التمويل الإسلامي عموما عرفت نموا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، وأن هذا النمو سيزداد في السنوات القادمة نتيجة الإقبال المتنامي على المؤسسات المالية الإسلامية كأداة تمويلية جديدة أثبتت حضورها في السوق العالمية وقدرتها على حماية المستثمرين من أي مخاطر محتملة.

أكد الدكتور ناصر السعيدي كبير الاقتصاديين في مركز دبي المالي العالمي –وفقا صحيفة العرب القطرية– أن سبب نمو المصرفية الإسلامية يرجع إلى عوامل عدة، أهمها: النمو القوي في اقتصاديات دول الخليج والدول الناشئة في آسيا، والنمو السكاني، وزيادة شريحة الشباب، وتحول المستثمرين إلى التمويل الإسلامي في الدول الإسلامية بسبب الصحوة الدينية، بالإضافة إلى ظهور منتجات مبتكرة أوجدتها المصرفية الإسلامية، مثل: الإجارة و التوريق والصكوك والتكافل، وتوقع أن ينمو التمويل الإسلامي بسرعة خلال السنوات المقبلة ليصل إلى أربعة تريليونات دولار خلال العقد المقبل، أي أنه سيتضاعف أربع مرات من حجمه الحالي الذي يبلغ تريليون دولار.

ويتوقع أن تستفيد الصيرفة الإسلامية من نمو العديد من المشاريع الضخمة التي ستعرفها المناطق الحاضنة لمؤسسات التمويل الإسلامي، مما سيزيد من حظوظها التوسعية، حيث من المتوقع أن تستفيد من مشاريع في دول الخليج تقدر بـ 1.8 تريليون دولار، وهي مشاريع خاصة بالبنية التحتية، والمساكن والصحة والتعليم.

ورغم هذه التوقعات إلا أن هناك تحديات ستواجه الصيرفة الإسلامية أبرزها: نقص المعايير وغياب التنظيمات والحاجة إلى الخلق والابتكار ومخاطر إدارة السيولة ونقص المحترفين والمهنيين والخبرة، بالإضافة إلى عدم توافر البيانات والإحصائيات التي تتعلق بأداء الصيرفة الإسلامية.

أما الدكتور علي القره داغي الخبير في التمويل الإسلامي فتوقع ارتفاع أصول الصيرفة الإسلامية والاستثمارات والتمويل والصكوك عن طريق المؤسسات المالية الإسلامية التي تشمل البنوك الإسلامية وشركات التأمين وشركات الاستثمار وصناديق الاستثمار الإسلامية خلال السنوات الخمس القادمة ستزيد إلى ما بين 5 و10 تريليونات دولار، والسبب الأهم في ذلك الأزمة المالية العالمية التي أثبتت فشل البنية التحتية للاقتصاد الرأسمالي، والتي أثبتت أن الصيرفة الإسلامية في مأمن، مما خلق توجها عالميا نحو الاقتصاد الإسلامي.

وعن التحديات التي سيفرزها هذا الارتفاع في حجم الصيرفة الإسلامية : "ولكن هذا الحجم الضخم يحتاج من جميع المؤسسات المالية الإسلامية من إدارات وهيئات شرعية أن تعد العدة الجيدة من خلال دراسات جادة ومراكز البحث والدراسة، فلا بد أن تقنن القوانين واللوائح المنظمة حتى نواجه هذه الضخامة".

وتأتي هذه التوقعات بالتزامن مع صدور العديد من التقارير التي أكدت ارتفاع سوق التمويل الإسلامي، من ذلك التقرير الذي أصدرته (خدمات المصارف الإسلامية في لندن) بالتعاون مع مجلة "ذي بانكرز"، والذي قدر أن سوق الخدمات الإسلامية في العالم قد ارتفعت بنسبة 37% من 531 مليار دولار في نهاية عام 2006 إلى 729 مليار دولار في نهاية 2007، لكنها –بحسب نفس التقرير– واجهت مأزق عدم النمو في عام 2008 بسبب الأزمة المالية الدولية، كما أن قيمة إصدارات الصكوك تراجعت 50%، في حين تأثرت الأوراق المالية التي تصدرها المصارف الإسلامية بما يجري في الأسواق المالية العالمية.

وقد انطلقت حركة التمويل الإسلامي في عام 1963م، حيث بدأت تظهر في الأول كمفاهيم جديدة في السوق المالية، مثل مفهوم المشاركة المالية مع إمكانية الربح والخسارة، ومفهوم المرابحة وغيرها. وسرعان ما تطورت إلى مؤسسات مالية قائمة تعمل وفق قوانين وقواعد الشريعة الإسلامية، كما انتشرت هذه الصناعة وترسخت في العديد من البلدان مثل: دول الخليج، وماليزيا، وبريطانيا، وهونغ كونغ، واليابان، وكوريا الجنوبية، وسنغافورة، والولايات المتحدة الأميركية، وفرنسا[35].

35 – فؤاد حامد الحمود، حوكمة الشركات في الكويت بين التجربة و التطبيق، المؤتمر الدولي العاشر حول "المؤسسات المالية والإسلامية"، الكويت، 11 و 12 جانفي 2010 .

إضافة إلى ذلك يرى الأستاذ/ موسى شحادة نائب رئيس مجلس الإدارة والمدير العام في البنك الإسلامي الأردني في النظرية المصرفية الإسلامية أنها تمتاز بتكامل حقيقي وتشكل ضمانة أساسية حيال مواكبة عملية الإنماء والتطور لكل القطاعات إذا ما تناولتها الحكومات بجميع مكوناتها كوحدة واحدة،موضحاً ضرورة إعطاء الصناعة المصرفية الإسلامية مساحات أكبر مما هي علية الآن لتسهم بجدية في إطلاق أوعية استثمارية ضخمة تؤثر بنحو كبير على دفة اقتصاديات الدول وفي مطلع حديثه حول هذا الموضوع قال شحادة أن هنالك حزمة من الثوابت والمبادئ بنيت عليها الصناعة المصرفية الإسلامية وحددت أطرها بضرورة الشفافية المتناهية في جميع تحركاتها فَحُرمة الفائدة ليست الميزة الوحيدة في هذه الصناعة بل أضيف إليها أيضاً موضوع ارتباط التمويل بالاقتصاد العيني، بمعنى أن يكون هنالك دراسة جلية وتقويم عام لواقع جميع المتعاملين وهذا بالطبع ما يمنحنا وضع معايير أدق لمخاطر الائتمان وبين شحادة أن ما يشهده العالم الآن من أزمات ضربت أسواقا كانت تتمتع بمتانة وصلابة مالية إنما ترجم ذلك صحة فلسفة الإسلام في سلوكه المالي إزاء وجوب ارتباط التمويل بواقع حال المتعامل، حيث ارتبطت أزمة الرهن العقاري الحالية بعشوائية الإقراض أو التمويل إذ قامت البنوك الغربية بإعطاء تمويلاتها لمن لا يستحق أو لا يستطيع السداد، منطلقة من مفهوم وجوب تعميم فلسفة الإقراض إلى معظم شرائح المجتمع وبغض النظر عن قدرة المتعامل أو وضعه الحقيقي مراهنة في ذلك على الوتيرة التصاعدية لأسعار العقار[36].

بيد أن الأمور جاءت بنتائج مغايرة لتعكس مدى هشاشة الثوابت التي ارتكزت عليها تلك البنوك في تحركاتها وتعاملاتها في هذا المجال حتى وصل العالم إلى ما وصل إليه، لتتفاقم أزمة وصفت بالأسوأ منذ أكثر من 70 أو 80 عاما ليصل حجم الخسائر في السوق الأمريكية ما يقرب إلى نحو 11 تريليون دولار، ناهيك عن خسائر الأسواق الأوربية وتداعيات ذلك على أسواقنا واقتصاديات دولنا وفي قضية تفاعل هذه الصناعة والأزمة الحالية يضيف شحادة: لا يمكن لصناعة المال الإسلامية في وضعها الحالي طرح أية حلول حيال وقف جماح ما يحدث، حيث إن هذا القطاع يحتاج إلى داعم أو مسوغ قانوني ينبثق عن مرجعياته الرسمية وأقصد في ذلك البنوك المركزية التي تسن وتصدر القوانين.. من هنا وحتى يكون هذا القطاع أو هذه الصناعة مؤثرة في وضع العلاجات والحلول يتحتم عليها العيش ضمن بيئة تتوافر لديها كل مقومات الاقتصاد الإسلامي،وهذا ما يشير إلى وجوب أخذ القالب التشريعي المعتمد على ثوابت الاقتصاد الإسلامي بكامل مضامينه وسحبه بانسيابية على جميع الفعاليات المشاركة، وهنا تكمن قوة هذه الصناعة في وضع الحلول وإذابة أية مشكلات قد يواجهها الاقتصاد أي بمعنى آخر كي تأتي هذه الصناعة كبديل عن النظام المالي المتداول لابد أن يكون النظام الاقتصادي كله يأخذ بالمبادئ الإسلامية،وإذا ما تغلغل هذا الأمر داخل المكون الاقتصادي فمن المؤكد سوف تحتل الشفافية مساحة واسعة وستعلو دراسات جلية لماهية الهياكل المالية القائمة ما يؤدي إلى تعافي كامل للمادة الاقتصادية المطروحة والمنفذة، فضلاً عن أن إلغاء المضاربات (***Speculation***) وحرمتها في الإسلام سيؤثر بالإيجاب في جميع التعاملات والعناصر ومع تكامل حلقات النظرية المصرفية الإسلامية وتشكلها التام في اتجاه تكوين بنية اقتصادية حقيقية انما يثبت مدى رقي هذه النظرية كونها ترمي في اتجاه خدمة المجتمع وتنميته ومن جهة أخرى استعرض شحادة أرباح البنك الإسلامي الأردني، حقق البنك أرباحاً صافية حتى 30 أيلول 2008 قبل الضريبة بلغت (44.34) مليون دينار أردني (63 مليون دولار) مقارنة مع (26.58) مليون دينار أردني (38 مليون دولار) لنفس الفترة من عام 2007 بنسبة نمو بلغت (67%), كما بلغت الأرباح بعد الضريبة (30.4) مليون دينار أردني (43 مليون دولار) في نهاية الربع الثالث من عام 2008 مقابل (17.63) مليون دينار أردني (25 مليون دولار) للفترة نفسها من عام 2007 بنسبة ارتفاع بلغت (73%) كما أكد شحادة أن التزام البنك الإسلامي الأردني بالمنهج الإسلامي يدفعه باستمرار إلى تحسين خدماته وتنويعها وتطوير نظم عمله لتحقيق أهداف البنك المستقبلية في التطوير والرقي بخدماته والوصول إلى مستوى متميز منسجم مع أحكام الشريعة الإسلامية أما الخطة المستقبلية للبنك فأشار شحادة إلى أنها تعتمد على المحافظة على وتيرة النمو ضمن الضوابط الشرعية وعلى تحقيق عوائد متوازية للمساهمين والمودعين والموظفين مع المحافظة على متطلبات شهادة الجودة ال (ايزو) التي حصل البنك عليها عام 2006, مع الاستمرار بتنويع الخدمات المصرفية وتطويرها, وتشجيع برامج تمويل

36 – د. نادية حسن محمد عقل ، نظرية التوزيع في الاقتصاد الإسلامي، دراسة تأصيلية تطبيقية، دار النفائس، الأردن،(2011)، ص271.

الحرفيين والصناعات الصغيرة للمساعدة في إيجاد فرص عمل جديدة، إضافة إلى تركيب أجهزة صراف آلي جديدة والاستمرار في فتح فروع جديدة في المملكة والاستمرار في عمليات التطوير في البنك وتطبيق متطلبات بازل [37].

خاتمة

من خلال مقارنتنا بين التمويل الربوي والتمويل الإسلامي يتضح لنا جليا أن الدين الإسلامي دائما يسعى إلى تحقيق المنهج القويم، والبنوك الإسلامية هي الأداة لفعالة من أجل تحقيق هذا المنهج وقد أثبتت نجاحها وأن دعم سيرتها وتأكيد هذا النجاح سوف يؤدي إلى بعث حركة الأمة الإسلامية، وإنقاذ شعوبها من التخلف الاقتصادي والاجتماعي الذي فرضه الاستعمار عليها وتحطيم القالب الذي أراد وضعها فيه وتحقق بعد ذلك الصحوة الأمة الإسلامية إن النظام المصرفي الإسلامي هو أمل وأداة فعالة شديدة الأهمية والتأثير على مختلف المتعاملين الاقتصاديين ، وهو البديل الذي طال انتظاره لإنقاذ الأمة الإسلامية وشعوبها من براثن النظام الربوي الخبيث.

إن تحريم الله سبحانه وتعالى للربا وللخبائث وإحلاله الطيبات من المعاملات الإسلامية هو إنقاذ البشرية ولإسعادها وتطهيرها من الآثام وإن حلال لمعاملات هو أطيب وأطهر وأن الله سبحانه وعلى ما حرم شيئا إلا أوجد البديل الأفضل وعوض به البشر بما هو أحسن مما حرمه وجعل دائما في الحلال بركة.

ويبقى السبيل طويلا وشاقا ومحفوفا بالمخاطر من جميع أعداء الأمة الإسلامية لذا يتوجب علينا العمل على جميع الجبهات للتجسيد الرسالة المحمدية وإعلاء كلمة الإسلام. وفي أخير تبقى هذه محاولة بسيطة بيننا من خلالها الدول الأخلاقي للتمويل الإسلامي كبديل للتمويل الربوي.

قائمة المراجع

1- الكتب :

- التمويل بالمشاركة ، مركز الاقتصاد الإسلامي ، المصرف الإسلامي الدولي للاستثمار والتنمية و إدارة البحوث ، ص 10-14.

2 – حسن سالم العماري، المصارف الإسلامية ودورها في تعزيز القطاع المصرفي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر مستجدات العمل المصرفي في سورية في ضوء التجارب العربية والعالمية، دمشق، 3 تموز 2005،ص: 54.

3- حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية و البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009، ص:28.

4 – حسين بلعجوز، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية و البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009،ص:125 .

5 – د. نادية حسن محمد عقل ، نظرية التوزيع في الاقتصاد الإسلامي، دراسة تأصيلية تطبيقية، دار النفائس، الأردن،(2011)،ص: 58 .

6 – د. نادية حسن محمد عقل ، نظرية التوزيع في الاقتصاد الإسلامي، دراسة تأصيلية تطبيقية، دار النفائس، الأردن،(2011)، ص271.

7 – د.خبابه عبدا لله الاقتصاد المصرفي شباب الجامعة الإسكندرية -2008- ص:41 .

8 – د.خبابه عبدا لله –أساسيات في اقتصاد المالية العامة – شباب الجامعة –الإسكندرية – 2009 ، ص: 221 .

9 – فخري حسين عزي – صيغ تمويل التنمية قي الإسلام – البنك الإسلامي للتنمية- 1993 ص 40

10 – محمد حمد، تطبيقات عمليات في جمع الزكاة ، الإطار المؤسسي للزكاة أبعاده ومضامينه، البنك الإسلامي للتنمية ، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب ،جدة 2001.

1 – منذر قحف-مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي – البنك الإسلامي للتنمية-جدة- 2004- ص57 .

37 – badlah.com – المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية ،تظر يوم : 2018/04/12،ص: 21،22 .

– منذر قحف–مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي –البنك الإسلامي للتنمية–جدة– 2004– ص12
12 – أ. د. صالح صالحي، ، المنهج التنموي البديل في الاقتصاد الإسلامي، دار الفجر، القاهرة،(2006)، ص616.

2– المجلات العلمية :

13 – الشيخ صالح عبد الله كامل، دور المصارف الإسلامية في دعم وتطوير أسواق رأس المال، إتحاد المصارف العربية، أكتوبر 2002، العدد 278 .
14 – توفيق شمبور، واقع الصناعة المالية الإسلامية ، آفاق نموها ، إتحاد المصارف العربية ، أكتوبر 2003، العدد284.

3– الملتقيات العلمية :

15 – فؤاد حامد الحمود، حوكمة الشركات في الكويت بين التجربة و التطبيق، المؤتمر الدولي العاشر حول "المؤسسات المالية والإسلامية"، الكويت، 11 و 12 جانفي 2010 .

4– مواقع الانترنت:

16 – badlah.com – المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية ،تظر يوم : 2018/04/12،ص: 21،22 .

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

تشخيص ممارسات الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الجزائرية العمومية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

د. خير الدين بوزرب
د. أبوبكر خوالد

تشخيص ممارسات الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الجزائرية العمومية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)

د. أبوبكر خوالد

د. خير الدين بوزرب

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر

الملخص

يهدف هذا البحث بشكل أساسي إلى توضيح مدى التوجه نحو الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف التجارية الجزائرية العمومية، بالإضافة إلى تبيان الدور الذي يمكن أن تلعبه الصيرفة الالكترونية في تأهيل وتطوير وعصرنة هذه المصارف، ولتحقيق الأهداف السابقة الذكر استعان الباحثان بالمنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستدلالي، كما تم تقسيم هذا البحث إلى جزأين، جزء نظري تم الطرق فيه لأبرز الأطر النظرية المرتبطة بمفهوم الصيرفة الالكترونية، وجزء تطبيقي تم فيه تحليل تجربة الصيرفة الالكترونية في أحد أبرز المصارف التجارية الجزائرية العمومية وهو البنك الوطني الجزائري (BNA)، وقد تم التوصل في الأخير إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية التي تم توظيفها في التحقق من الفرضيات الموضوعة، وفي نهاية البحث تمكن الباحثان من صياغة مجموعة من المقترحات الهامة التي من شأنها تفعيل تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الجزائرية العمومية.

الكلمات المفتاحية

المصارف، الصيرفة الالكترونية، منافذ التوزيع الالكتروني، البنك الوطني الجزائري.

المقدمة

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في حياة البشر وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية، ولقد ظهرت في أواخر القرن العشرين مجموعة من الظواهر المختلفة التي أفرزها التقدم التكنولوجي كالتجارة الإلكترونية، ووسائل الدفع الإلكترونية، والنقود الإلكترونية. إن مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة مست كافة القطاعات الاقتصادية، ولعلّ من أبرزها تأثرا بهذه التغيرات نجد القطاع المصرفي فقد شهدت الصناعة المصرفية تطورا كبيرا وسريعا، وكان من أحد أبرز شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الإنترنت، ومختلف التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات (NTIC's)، والتي أصبحت تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرارية وتسهيل عملية تبادل المعلومات وتنفيذ المهام والعمليات المصرفية بسرعة، هذا ما يطلق عليه تسمية "الصيرفة الالكترونية" التي أصبحت تعد بمثابة مدخل حديث للمصارف التجارية يمكّنها من توسيع قاعدة عملائها، وتحسين أرباحها وحصصها السوقية، وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

أولا: مشكلة البحث

يلعب القطاع المصرفي في الجزائر دورا هاما في تمويل التطور الاقتصادي الذي تشهده البلاد، غير أن المصارف التجارية الجزائرية العمومية اليوم تشهد عدة مشاكل وتعقيدات، تتعلق في مجملها بالكفاءة والسرعة في الأداء، في ظل غياب شبكات الكترونية تربط بين هذه المصارف لتسهيل تبادل المعلومات وتنفيذ المهام والعمليات بسرعة، ونظرا إلى التحديات الخارجية السريعة التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات الحديثة والعولمة المالية من احتدام المنافسة، كما أن عدم مواكبة جل التطورات الناشئة في المجال الالكتروني يجعلها تعاني من فجوة رقمية عميقة، وقد تتسع هذه الفجوة إن لم تسع هذه المصارف جاهدة نحو تطوير نظم معلوماتها وتكنولوجياتها وخدماتها المصرفية الالكترونية، وبالتالي تعزيز مفهوم وتطبيقات الصيرفة الالكترونية فيها.

ولمعاينة واقع تطبيقات الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الجزائرية العمومية فقد وقع اختيارنا على تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) وذلك لعدة أسباب أبرزها:

- أنه يعد من أعرق المصارف التجارية العمومية الجزائرية حيث تم تأسيسه سنة (1966).
- أنه يعد من أكبر المصارف التجارية العمومية الجزائرية برأسمال قدره (41.600) مليار دج.
- أن لديه تجربة ثرية في مجال الصيرفة الالكترونية.
- توافر المعطيات والمعلومات عن تجربته في مجال الصيرفة الالكترونية.

وتأسيسا على كل ما سبق ذكره سنحاول من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

- ما مدى توجه المصارف التجارية الجزائرية العمومية نحو تطبيق ممارسات الصيرفة الالكترونية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري (BNA) ؟

ثانيا: فرضيات البحث

بالاعتماد على مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يكتسي التوجه نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية أهمية بالغة بالنسبة للمصارف التجارية الجزائرية العمومية.

الفرضية الثانية: يقوم البنك الوطني الجزائري (BNA) باستخدام مختلف منافذ التوزيع الالكتروني في تقديم مختلف منتجاته وخدماته.

ثالثا: أهمية البحث

تتجلى أهمية هذا البحث من خلال النقاط التالية:

- أهمية الموضوع المدروس وهو الصيرفة الالكترونية الذي يعد مدخلا حديثا لتأهيل المصارف التجارية وتحسين أدائها.
- أهمية القطاع المدروس وهو القطاع المصرفي الذي يعد قطاعا حيويا بالنسبة للاقتصاد الوطني، حيث يعتبر المصدر الأساسي لتمويل الاقتصاد وتحفيز نموه.

– طبيعة ملكية المصرف المبحوث وهو البنك الوطني الجزائري (BNA) الذي يعد مصرفا مملوكا للدولة بالكامل، حيث تعاني المصارف التجارية العمومية في الجزائر من عدة مشاكل تتطلب إيجاد حلول مستعجلة لها.

– تعبيد الطريق لإجراء أبحاث ودراسات مستقبلية عن موضوع الصيرفة الالكترونية وتجاربها، حيث لا يزال هذا الموضوع حديثا جدا في الجزائر مع تسجيل نقص كبير للدراسات السابقة فيه.

رابعا: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

– العمل على توضيح ماهية ومفهوم الصيرفة الالكترونية، وضرورة تطبيقها في المصارف التجارية.

– توضيح مختلف منافذ التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية.

– الوقوف على ضرورة اهتمام المصارف التجارية الجزائرية العمومية بموضوع الصيرفة الالكترونية، وضرورة تطبيق مختلف آلياتها والاستفادة من مزاياها المتعددة.

– عرض وتحليل تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) في مجال الصيرفة الالكترونية بغية تعميم الاستفادة منها.

خامسا: منهج البحث

تم الاعتماد في هذا البحث بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أنسب المناهج المستخدمة في تشخيص الظواهر الاجتماعية بشكل عام والاقتصادية بشكل خاص، حيث تم توظيف هذا المنهج في وصف وتحليل مدى تطبيق تقنيات الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري (BNA).

كما تمت الاستعانة كذلك بالمنهج الاستدلالي عند إسقاط مختلف منافذ التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية (قنوات الصيرفة الالكترونية) على ما هو معمول به فعلا لدى البنك الوطني الجزائري.

سادسا: مصادر البحث

فيما يخص مصادر هذا البحث فقد تم الاعتماد في إعداده على ما توافر من مراجع ومصادر باللغتين العربية والأجنبية تناولت موضوع الصيرفة الالكترونية، وقد تنوعت هذه المصادر حيث شملت الكتب، المذكرات والرسائل الجامعية، الملتقيات والمؤتمرات، المجلات والدوريات، ...، وغيرها، والتي ساهمت في إثراء الجزء النظري من هذا البحث، أما في الجزء التطبيقي فقد تم الاعتماد على كافة المعطيات والمعلومات والإحصائيات والتقارير المنشورة عبر الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

سابعا: هيكل البحث

بغرض الإجابة على مشكلة البحث وتحقيق الأهداف المتوخاة من انجازه فقد تم تقسيم هذا البحث إلى جزأين أساسيين وذلك كما يلي:

1– الجزء النظري: وفيه تم توضيح مفهوم الصيرفة الالكترونية وكذا أهمية تطبيقها في المصارف، بالإضافة إلى عرض شامل لكافة منافذ التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية.

2- الجزء التطبيقي: وفيه تم تقديم نبذة تعريفية عن المصرف المدروس وهو البنك الوطني الجزائري (BNA)، يليه عرض مفصّل وتحليل لكافة قنوات الصيرفة الالكترونية المعمول بها لدى البنك الوطني الجزائري (BNA).

الجزء النظري للبحث

أولا: الصيرفة الالكترونية: المفهوم والأهمية

يستخدم مصطلح المصارف الالكترونية (Electronic Banking) أو مصارف الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل لمفهوم الخدمات المصرفية عن بعد، أو المصارف الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking)، أو المصرف المنزلي (Home Banking)، أو الخدمات المصرفية الفورية (Online Banking)، أو الخدمات المصرفية الذاتية (Self-Service Banking)، وجميعها تعبيرات تتعلق بقيام العملاء بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف بأنفسهم من المنزل، أو المكتب، أو أي مكان آخر.[17]

وبهدف وضع تعريف شامل وموحد لمفهوم الصيرفة الالكترونية فقد تعددت محاولات مختلف الكتاب والباحثين والمتخصصين، ومن أبرز هذه المحاولات نذكر:

- عرف بنك التسويات الدولية (BIS, 2003) الصيرفة الالكترونية بأنها: "تقديم خدمات مصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلاد أو خارجها".[18]

- كما عرف (النجار، 2007) الصيرفة الالكترونية بأنها: "استخدام الحواسيب الشخصية والاشتراك في الانترنيت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تضم المؤسسات والأسواق المالية والشركات والمستثمرين ومختلف المتعاملين، ويأخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الالكتروني".[19]

- من جهته عرفها (حسين، 2008) على أنها: "إجراء العمليات المصرفية بطريقة الكترونية".[20]

- في حين عرف كل من (Selman and Kashif, 2010) الصيرفة الالكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوسائل الالكترونية من طرف المصارف لإتمام معاملاتها البنكية وإحداث التفاعل مع العملاء".[21]

- أما كل من (جليد وبركان، 2011) فقد عرفاها بأنها: "تقديم الخدمات المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي من خلال الإنترنت، والموزعات الآلية، والشبكات الخاصة، والهاتفين النقال والثابت، والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمات المصرفية عن بعد وخلال (24) ساعة وكل أيام الأسبوع، بسرعة فائقة، وبتكلفة أقل، ودون اشتراط التقاء مكاني بين العميل والمصرف".[22]

- في حين عرف كل من (الحداد وموسى، 2012) الصيرفة الالكترونية على أنها: " اتجاه المصارف نحو التوسع في إنشاء مقار لها عبر الإنترنت بدلا من إنشاء مقار ومباني جديدة".[23]

– ومؤخرا عرف (Maduku, 2014) الصيرفة الالكترونية على أنها: "مصطلح واسع يستخدم لوصف مختلف المنتجات والخدمات المصرفية التي تتطلب استخدام الرقمية، الإنترنت، والتكنولوجيا المتنقلة".[24]

من خلال كل ما سبق عرضه نستنتج أنه مهما تعددت وتنوعت التعريفات المقدمة للصيرفة الالكترونية إلا أنها في مجملها تدور حول فكرة استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم وتوزيع مختلف المنتجات والخدمات المصرفية خصوصا شبكة الإنترنيت.

أما فيما يخص أهمية التوجه نحو الصيرفة الالكترونية فهي تنبثق أساسا من مجموعة المزايا التي يحملها العمل المصرفي الالكتروني والتي نوردها فيما يلي:

1- تخفيض التكاليف: تتميز الصيرفة الالكترونية بالقدرة العالية على تخفيض تكاليف ورسوم الخدمات المصرفية، إذ أنه عند تقديم الخدمات باستخدام الإنترنت مثلا يجري الاستغناء عن كثير من اللوازم التي تؤدي إلى رفع تكاليف تقديم الخدمة في صورتها التقليدية، وفقا لما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول (01): نسبة التوفير بين استعمال القنوات التقليدية واستعمال الانترنيت في عالم الصيرفة

القناة	نسبة التوفير
القنوات التقليدية	1.08
عبر الانترنيت	0.13
الفرق	0.95

المصدر: فرحات خولة، (2007)، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية: دراسة حالة البنك الالكتروني Mounabanq، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم التجارية، تخصص: إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ص 49.

2- سرعة إنجاز الأعمال المصرفية: مع اتساع وانتشار الوسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال المصرفية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالمصرف وأن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة، بأداء صحيح وبكفاءة عالية دون عناء التنقل شخصيا لأداء نشاطه المطلوب، وعموما تتيح الصيرفة الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها.[25]

3- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز الصيرفة الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء ودون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت و طوال أيام الأسبوع، وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى سرية المتعاملين، والتي تعزز من درجة ثقتهم في المصرف.[26]

4- تقديم خدمات مصرفية متكاملة و جديدة: تتضمن الصيرفة الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الوسائل الحديثة، مثل:[27]

- إصدار النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إعلام العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية إدارة المحفظة المالية (من أسهم و سندات) للعملاء.
- تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان.
- القدرة على الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق الإنترنيت.

ثانيا: منافذ التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية

هناك الكثير من منافذ التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية أو ما يطلق عليه تسمية "قنوات الصيرفة الالكترونية" والتي نوجزها فيما يلي:

1- جهاز الصراف الآلي (ATM): هو جهاز يعمل أتوماتيكيا لخدمة العملاء دون الحاجة لتدخل المورد البشري، وهو عبارة عن آلات يتم نشرها في عدة أماكن سواء بجدار المصرف أو بشكل مستقل مع مراعاة أمنية المكان وحساسيته وتموقعه الجغرافي وغير ذلك، يستخدمه العملاء للحصول على خدمات مختلفة منها السحب النقدي، والإيداع النقدي، والاستفسار عن الحساب، بالإضافة إلى التحويلات، ...، وغيرها.[28]

وعادة ما تنقسم أجهزة الصراف الآلي إلى جهازين هما: الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB) والشباك الأوتوماتيكي للبنك (GAB)، والفرق الجوهري بينهما أن الأول يكون خارج المصرف بأن يوضع في الشوارع الكبرى والمناطق الإستراتجية كالمطارات مثلا، والثاني يكون مركبا على جدران المصرف، ويمكن توضيح كلا الجهازين السابقين وتقنيات عملهما في الجدول التالي:

الجدول (02): ماهية جهازي الـ (DAB) والـ (GAB) وتقنيات عملهما

الجهاز	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
Distributeur automatique des Billets (DAB)	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب. يوجد في الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى. ويعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	- يستخدم أساسا في فترات إغلاق المصرف. - تخفيض نشاط السحب في الفروع.

Guichet Automatique de Banque (GAB)	جهاز يسمح للعملاء بالقيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات،.....	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للمصرف يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة العميل بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف العملاء: – المستعجلين. – أوقات إغلاق المصرف.

Source : Tournois Nadine, (1989): Marketing bancaire face aux nouvelles technologies, Edition Masson, Paris, France, P: 30.

2- نظام التحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع (EFTPOS): ويعني أن يذهب العميل إلى بائع التجزئة لشراء ما يحتاجه من بضائع أو خدمات، وبدلا من الدفع نقدا أو بواسطة الشيكات فإنه يستخدم بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ومن خلالها يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب العميل في المصرف إلى حساب البائع.[29]

ويعمل نظام التحويل الالكتروني للأموال من خلال جهاز يسمى نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPE/TPE) والذي نوضح ماهيته وتقنيات عمله في الجدول التالي:

الجدول (03): ماهية جهاز الـ (TPV) وتقنيات عمله

الجهاز	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
Terminal Pointe de Vente (TPV)	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل (التاجر) بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد.	فروع موصولة بشبكة تجمع مصارف مختلفة، ويكون للعملاء المعنيين بهذه الخدمة بطاقات مصرفية مع أرقام سرية خاصة.	يحل مشاكل نقل الأموال، ويوفر الأمان، والتقليل من استخدام الشيكات.

Source : Tournois Nadine, (1989): Marketing bancaire face aux nouvelles technologies, Edition Masson, Paris, France, P: 30.

3- الصيرفة عبر البطاقات البنكية الالكترونية: وهي بطاقات الكترونية يصدرها المصرف لعميله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، ويقوم بائع السلع والخدمات بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى المصرف مصدر الائتمان فيسدد قيمتها، ويقدم المصرف للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لحسمها من حسابه الجاري.[30]

وعادة ما تنقسم البطاقات البنكية الالكترونية إلى نوعين هما: البطاقة البنكية المحلية والتي يتم التعامل بها داخل حدود الوطن، والبطاقة البنكية الدولية والتي يتم التعامل بها في أي مكان من العالم على غرار بطاقة (Master Card).

4- الصيرفة عبر الهاتف: وتشمل ما يلي:

4-1- الصيرفة عبر الهاتف النقال: وتعبر عن استخدام الهاتف الجوال أو المحمول أو النقال أو الخلوي من خلال إحدى القنوات الالكترونية للوصول إلى المعلومات المصرفية المطلوبة أو استلام الرسائل وفق شروط العقد الموقعة بين المصرف والعميل.[31]

وضمن مجال الخدمات المصرفية الخليوية تقدم المصارف حاليا نوعا جديدا من الخدمات المصرفية وهي خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS Banking) وهي خدمة يقدمها المصرف بالمقابل أو مجانا، تزود العملاء برسائل نصية قصيرة تظهر على شاشة هواتفهم المحمولة، تعرض مختلف المعلومات التي يطلبونها، وكذلك مختلف المعلومات عن الخدمات المصرفية الجديدة التي يعرضها المصرف، ويتم ذلك على أساس اتفاق مسبق يتم بين المصرف والعميل، يزود من خلاله هذا الأخير المصرف برقم هاتفه النقال.

4-2- الصيرفة عبر الهاتف الثابت: وهي خدمة تلجأ إليها المصارف لتفادي صفوف انتظار العملاء في الاستفسار عن حساباتهم ومختلف الخدمات المصرفية الأخرى، وتتيح هذه الخدمة للعميل إجراء عمليات متعددة منها: الخدمات الاستعلامية، تحويل المبالغ المالية، طلب كشف الحساب، شراء الأوراق المالية، متابعة سوق الأسهم.[32]

جدير بالذكر أن هذه الخدمة تتم من خلال اتصال العميل برقم محدد للحصول على خدمة معينة من مصرفه، ويمكن للموظف تلبية حاجة العميل بعد التأكد من هويته من خلال طرح جملة من الأسئلة، كمعرفة آخر معاملة قام بها العميل، أو حجم المبلغ الذي تم إيداعه أو سحبه.

5- الصيرفة عبر الموقع الالكتروني: وتتمثل في تلك الخدمات المصرفية التي تتم من خلال استخدام الحاسوب الشخصي المتواجد بالمنزل، أو مقر العمل، أو أي مكان آخر يتواجد به العميل، ويتصل بحاسوب المصرف فيتمكن من خلاله العميل من الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يتحصل عليها من خلال الهاتف.[33]

6- الصيرفة عبر التلفزيون التخاطبي (Interactive TV): يعد التلفزيون من أكثر الوسائل استقطابا للجماهير إعلاميا وقد تم تطوير نظامه ليتيح فرصة التراسل بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال إلى جانب أن أصبح أداة مرموقة في التراسل لدى الدول المتقدمة، حيث بدأت العديد من المؤسسات بتحويل تقديم خدماتها عبره بالمشاركة مع المؤسسات المالية، زيادة على ذلك فإن اتساع حجم سمعته، يسمح بنقل المعلومات عبر الصور تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر التراسل بالبيانات التقليدية بحوالي (6) أضعاف.[34]

الجزء التطبيقي للبحث

أولا: لمحة عن نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري (BNA)

أنشئ البنك الوطني الجزائري "La Banque Nationale Algérienne" (BNA) بموجب المرسوم رقم (66-178) الصادر بتاريخ (13) جوان/حزيران (1966)، وبذلك يعتبر أول المصارف التجارية العمومية التي تم تأسيسها في الجزائر، وقد عوّض تأسيسه المصارف الأجنبية التالية:[35]

- القرض العقاري للجزائر وتونس (CFAT).
- القرض الصناعي التجاري (CIC).
- البنك الوطني للصناعة والتجارة في إفريقيا (BNCIA).
- بنك باريس وهولندا (BPPB).
- مكتب معسكر للخصم (CEM).

وقد عرفت سنة (1970) تغييرا واضحا في ملكية الـ (BNA) أين تحولت ملكيته بالكامل للحكومة الجزائرية وذلك بعد شرائها لجميع المساهمات الخاصة في رأسماله والمقدرة بـ (5%)، وبذلك أصبح الـ (BNA) يعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل، وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمار للأعوان الاقتصاديين لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، الزراعة، التجارة، ...، وغيرها.

ولعدة أسباب تم إصدار المرسوم رقم (82-206) بتاريخ (13) مارس/ آذار (1982) أين تمت إعادة هيكلة الـ (BNA) الأمر الذي نتج عنه ميلاد بنك تجاري عمومي جديد وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)[36]، وبذلك فقد تحولت مهمة تمويل القطاع الزراعي وكافة العمليات المرتبطة به من الـ (BNA) إلى الـ (BADR).

أما سنة (1988) فقد كان لها عدة تأثيرات على الـ (BNA)، فبإصدار القانون رقم (88-01) بتاريخ (12) جانفي/ كانون الثاني (1988) والمتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، فقد أصبح الـ (BNA) مؤسسة اقتصادية على شكل شركة ذات أسهم (SPA) إلا أنه احتفظ باسمه (ب.و.ج) (BNA) وبقي مقره الاجتماعي بالجزائر العاصمة وبالضبط في (08) شارع ارنستو شقيفارا، ولقد كان لذلك تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام (BNA) نوجزها فيما يلي:[37]

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد لديها.
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

وبصدور القانون الشهير رقم (90-10) بتاريخ (14) أفريل/ نيسان (1990) والمتعلق بالنقد والقرض فقد عرف الـ (BNA) وكافة المصارف التجارية الجزائرية تغيرات تتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد وتضمن حسن انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي، كما ألغي نظام التخصص البنكي وأصبح الـ (BNA) يقوم بجمع الودائع بمختلف أشكالها، ومنح القروض القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وبكافة الخدمات والمنتجات في إطار الصيرفة الشاملة، حيث يعد الـ (BNA) أول مصرف تجاري تحصل على الاعتماد بعد مداولة مجلس النقد والقرض (CMC) بتاريخ (05) سبتمبر/ أيلول (1995).

ومنذ ذلك التاريخ إلى يومنا هذا (2016) تحسنت مختلف مؤشرات الـ (BNA) بشكل ملحوظ حيث ارتفع رأسماله إلى (41.600) مليار دج، كما توسعت شبكته التوزيعية إلى (211) وكالة و(17) مديرية جهوية، في حين قدرت عدد حسابات العملاء لديه بـ (2593529) حساب، وعدد موظفيه (5288) موظف.[38]

ثانيا: خدمات الصيرفة الالكترونية لدى البنك الوطني الجزائري (BNA)

يقدم البنك الوطني الجزائري (BNA) تشكيلة واسعة ومتنوعة من الخدمات المصرفية الالكترونية نوضحها بشيء من التفصيل فيما يلي:

1- خدمات الصراف الآلي لدى الـ (BNA): وضمن هذا الصدد يعرض الـ (BNA) على عملائه الأجهزة التالية:

1-1- خدمة جهاز الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB): وهو عبارة عن جهاز الكتروني موصول بوحدة مراقبة الكترونية للمصرف يوضع في الشوارع الكبرى، والمحطات، والمطارات، ...، وغيرها، يمكن هذا الجهاز عملاء الـ (BNA) من تسوية تعاملاتهم خارج المصرف عن طريق البطاقة البين بنكية (CIB)، وتتميز خدمة الـ (DAB) لدى (BNA) بالسرعة والأمان وسهولة الاستخدام، كما تعمل في جميع الأوقات، وحتى عام (2016) قامت إدارة الـ (BNA) بتركيب (142) جهاز (DAB) لخدمة عملائه أينما كانوا.

الصورة (01): خدمة الـ (DAB) لدى الـ (BNA)

المصدر: التقرير السنوي لـ (BNA) سنة (2016)، ص 13.

1-3- **خدمة جهاز الشباك الأوتوماتيكي للبنك (GAB):** وهو عبارة عن جهاز الكتروني موصول بالكمبيوتر الرئيسي للمصرف، يسمح لعملاء الـ (BNA) بالقيام بتسوية عملياتهم عن طريق البطاقة البين بنكية (CIB)، حيث يعمل هذا الجهاز (24) على (24) ساعة و(7) على (7) أيام على مدار الأسبوع، وتتميز خدمة الـ (GAB) لدى الـ (BNA) بالحماية والسرعة وسهولة الاستخدام، وحتى عام (2016) قامت إدارة الـ (BNA) بتركيب (92) جهاز (GAB) لخدمة عملائه في كثير من وكالاته التجارية.

الصورة (02): خدمة الـ (GAB) لدى الـ (BNA)

المصدر: المصدر: التقرير السنوي للـ (BNA) سنة (2016)، ص 13.

1-3- خدمة جهاز نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPE) لدى الـ (BNA): وهو عبارة عن جهاز الكتروني يسمح للعملاء التجار لدى الـ (BNA) سواء كانوا أفراد أو مؤسسات بتسوية عملياتهم التجارية بالبطاقات البين بنكية (CIB)[39]، ويتميز هذا الجهاز بنفس مزايا وخصائص جهازي الـ (DAB) و(GAB) لدى الـ (BNA).

الصورة (03): خدمة الـ (TPE) لدى الـ (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

2- خدمات البطاقات البنكية الالكترونية لدى الـ (BNA): يعرض الـ (BNA) على عملائه لتسوية عملياتهم المصرفية نوعين رئيسيين من البطاقات هما:

2-1- البطاقة البين بنكية الالكترونية (CIB): وهي بطاقة الكترونية تسمح لعملاء الـ (BNA) بسحب أموالهم، وبالدفع الجواري والدفع عن بعد، وبتحويل وتلقي الأموال، هذه البطاقة تمنح مجانا لعملاء (BNA) وبمدة صلاحية تبلغ (03) سنوات، وتمتاز بالحماية والفعالية والتوافر، ويقدم الـ (BNA) نوعين من بطاقة (CIB) هما:[40]

2-1-1- البطاقة الكلاسيكية: وهي بطاقة موجهة لعملاء الـ (BNA) الذين يقل راتبهم عن (12.000) دج شهريا، مسقفة بنسبة (80%) من الراتب.

الصورة (04): خدمة بطاقة (CIB) الكلاسيكية لدى الـ (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

2-1-2- البطاقة الذهبية: وهي بطاقة موجهة لعملاء الـ (BNA) الذين يزيد راتبهم عن (12.000) دج شهريا، مسقفة بنسبة (80%) من الراتب.

الصورة (05): خدمة بطاقة (CIB) الذهبية لدى الـ (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

2-2- البطاقة البنكية الدولية (VISA): وهي بطاقة الكترونية تسمح لعملاء الـ (BNA) بالدفع أو سحب الأموال في أي مكان من العالم (حسبة الشبكة)، وتمتاز هذه البطاقة بالأمان والتوافر وسهولة الاستخدام، تقدر مدة صلاحيتها بـ (24) شهرا[41]، ويمنح الـ (BNA) نوعين من هذه البطاقة وفقا لما يوضحه الجدول (04) أدناه:

الجدول (04): أشكال بطاقة (VISA) لدى الـ (BNA)

نوع البطاقة	(VISA) الكلاسيكية	(VISA) الذهبية
المبلغ المستحق لاكتسابها	1000 يورو	4500 يورو
الحد الأعلى للسحب	500 يورو في اليوم	750 يورو في اليوم
الحد الأعلى للدفع	1000 يورو في اليوم	3000 يورو في اليوم

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

3- خدمة الصيرفة عبر الهاتف لدى (BNA): وضمن هذا الصدد يعرض الـ (BNA) على عملائه الخدمات التالية:

3-1- خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال: حيث تمكن هذه الخدمة عملاء الـ (BNA) المتعاملين حصرا مع شركة الهاتف النقال (MOBILIS) بالاطلاع على رصيد حسابهم البنكي، وتحويل أموالهم، ودفع فواتيرهم الهاتفية (MOBILIS)، وتعبئة الخط المسبق الدفع، من هواتفهم النقالة أينما كانوا ووقت ما شاؤوا.[42]

الصورة (06): خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال لدى الـ (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

3-2- خدمة مركز الاتصالات: حيث خصص الـ (BNA) هذه الخدمة للإنصات لعملائه من خلال خلية خاصة بالإنصات والاتصال، حيث يخصص الـ (BNA) أرقاما هاتفية خاصة بذلك وهي: (023772018) أو (023771144) بالإضافة إلى رقم الفاكس (023772018)، كما يمكن الاتصال مباشرة بالوكالات التجارية التي تخصص أرقاما خاصة بذلك.[43]

الصورة (07): خدمة مركز الاتصالات لدى الـ (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

4- خدمة الموقع الالكتروني لـ (BNA): وضمن هذا الصدد يعرض الـ (BNA) حزمة واسعة من الخدمات الالكترونية على عملائه وكذلك زائري موقعه الالكتروني عموما، وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

4-1- خدمة البنك الالكتروني لـ (BNA): وهي ما تسمى بخدمة (BNA.net) وهي خدمة تسمح لعملاء الـ (BNA) بالقيام بعدة عمليات من خلال دخول الرابط الالكتروني التالي: (www.ebanking.bna.dz)، وتمتاز هذه الخدمة بالجوارية، الأمان، السهولة، التنوع، والتوافر.[44]

وتعرض خدمة (BNA.net) على عملاء الـ (BNA) مجموعة الخدمات التالية:

- الاطلاع على الحسابات.
- الحصول على بيانات مفصلة عن الأرصدة.
- إتباع التحويلات.
- طلب دفتر الشيكات والبطاقات البين بنكية.
- الاعتراض على البطاقات البين بنكية.

- التسديد الجبائي عبر الإنترنت.
- خدمة الرسائل الالكترونية.

الصورة (08): خدمة البنك الالكتروني لدى (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

4-2- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة (EDI): وهي خدمة مخصصة لعملاء الـ (BNA) من المؤسسات حيث تمكنهم من تحويل أجور موظفيهم شهريا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وتمتاز هذه الخدمة بالعصرنة، والمصداقية، والفعالية.[45]

الصورة (09): خدمة تبادل المعطيات المرقمنة (EDI) لدى (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

4-3- خدمة الدفع الالكتروني عبر الإنترنت (E-Paiment): وهي خدمة تسمح لعملاء الـ (BNA) الحاملين لبطاقة (CIB) من تسوية فواتيرهم وخدماتهم عبر مواقع الإنترنت التي تقبل هذه الوسيلة، وتمتاز هذه الخدمة بالحماية، السهولة، التوافر، الرفاهية.[46]

الصورة (10): خدمة الدفع الالكتروني (E-Paiment) لدى (BNA)

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

4-4- خدمات الكترونية أخرى: ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

4-4-1- خدمة استمارة الشكاوى الالكترونية: في إطار تحسينه لجودة خدماته يعرض الـ (BNA) على عملائه هذه الخدمة التي تمكنهم من رفع شكاويهم وتظلماتهم الكترونيا عبر ملء استمارة الكترونية حول موضوع تظلمهم وإرسالها الكترونيا إلى إدارة الـ (BNA).[47]

4-4-2- خدمة سبر الآراء الالكتروني: بهدف قياس مستوى رضا عملائه وقصد تقديم أجود الخدمات، يقوم الـ (BNA) بإجراء دراسات استقصائية دورية، ولهذا الغرض يعرض على عملائه استمارة الكترونية لمعرفة مدى رضاهم عن منتجات وخدمات البنك، حيث يتم إرسال هذه الاستمارة الكترونيا إلى إدارة الـ (BNA) بعد ملئها بكل سهولة ويسر.

4-4-3- خدمة الحالات الافتراضية: وهي خدمة موجهة لكافة مستخدمي الموقع الالكتروني للـ (BNA) سواء كانوا عملاء لديه أم لا، حيث تمكنهم هذه الخدمة من احتساب مبلغ القرض، المدة، معدل الفائدة، الأقساط، بطريقة الكترونية، وهذه الخدمة خاصة بستة أصناف أساسية من منتجات الـ (BNA) وهي: القروض العقارية، تأمين القروض العقارية، قروض الاستهلاك، تأمين قروض الاستهلاك، الادخار، ادخار التقاعد.[48]

4-4-4- خدمة المرفقات: وهي خدمة موجهة لكافة مستخدمي الموقع الالكتروني للـ (BNA) سواء كانوا عملاء لديه أم لا، حيث تمكنهم هذه الخدمة من تحميل كافة المعطيات المالية، والتقارير السنوية، وأسعار الخدمات، والمقالات الصحفية، والفيديوهات، والصور، الخاصة بالبنك الوطني الجزائري، وتعد هذه الخدمة بمثابة أداة ترويجية للبنك.

الخاتمة

من خلال مختلف العناصر التي تمت مناقشتها في هذا البحث فقد تم التوصل في الأخير إلى مجموعة النتائج والتوصيات التالية:

أولا: نتائج البحث

من خلال مختلف النقاط التي تمت مناقشتها في الجزء النظري لهذا البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن تطبيق الصيرفة الالكترونية يضمن تخفيض تكاليف ورسوم الخدمات المصرفية بفضل السرعة في الأداء وتخفيض نفقات المورد البشري.

- إن تطبيق الصيرفة الالكترونية يضمن تقديم المصارف لمنتجات وخدمات لا يمكن توفيرها قبل استخدام شبكة الإنترنت والتقنيات والأجهزة المتطورة الأخرى، وبالتالي ضمان توسيع قاعدة العملاء.

- إن تطبيق الصيرفة الالكترونية يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية عبر خفض نسبة الأخطاء، السرعة في الانجاز، سهولة الحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية.

- إن تطبيق الصيرفة الالكترونية يضمن توزيعا واسع الانتشار محليا ودوليا لمختلف منتجات وخدمات المصارف.

إن مختلف النتائج المشار إليها أعلاه تؤكد صحة الفرضية الأولى للبحث والقائلة: " يكتسي التوجه نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية أهمية بالغة بالنسبة للمصارف التجارية الجزائرية العمومية".

ومن خلال مختلف النقاط التي تمت مناقشتها في الجزء التطبيقي لهذا البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

– يقوم الـ (BNA) بتقديم باقة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية عبر مختلف أجهزة الصراف الآلي ونظم تحويل الأموال الالكترونية، والتي تشمل الأجهزة التالية: الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB)، الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك (GAB)، نهائيات نقاط البيع الالكترونية (TPE).

– يعرض الـ (BNA) على عملائه باقة متنوعة من البطاقات البنكية الالكترونية لغرض تسوية معاملاتهم، وتشمل هذه البطاقات: البطاقات البين بنكية (CIB) بنوعيها (الكلاسيكية والذهبية)، والبطاقات البنكية الدولية (VISA) بنوعيها (الكلاسيكية والذهبية).

– يتيح الـ (BNA) لعملائه خدمتي الصيرفة عبر الهاتف النقال بالاشتراك مع شركة (MOBILIS)، والصيرفة عبر الهاتف الثابت بالاشتراك مع شركة اتصالات الجزائر.

– يقوم الـ (BNA) بتقديم حزمة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية عبر موقعه الالكتروني، ومن بين أبرز هذه الخدمات نجد: خدمة البنك الالكتروني (BNA.net)، خدمة تبادل المعطيات المرقمنة (EDI)، خدمة الدفع الالكتروني (E–Paiment)، ...، وغيرها.

إن مختلف النتائج المشار إليها أعلاه تؤكد صحة الفرضية الثانية للبحث والقائلة: " يقوم البنك الوطني الجزائري (BNA) باستخدام مختلف منافذ التوزيع الالكتروني في تقديم مختلف منتجاته وخدماته".

لكن كل النتائج السابقة الذكر لا تجزم تماما بالفعالية المطلقة لمشروع الصيرفة الالكترونية في المصرف المبحوث، إذ لا يزال الـ (BNA) يعاني من عدة أوجه قصور ونقائص ضمن توجهاته نحو الصيرفة الالكترونية نوجز أبرزها فيما يلي:

– ضعف تغطية الوكالات التجارية بالشبابيك الأوتوماتيكية (GAB) حيث تقدر نسبتها بـ (43.60%)[49] وهي نسبة تظل بعيدة عن النسبة (100%)، أي أنه ينبغي على إدارة الـ (BNA) أن تقطع أشواطا طويلة في هذا المجال.

– ضعف نسبة انتشار جهازي الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) ونهائيات نقاط البيع الالكترونية (TPE)، حيث أن عددها المقدر بـ (142) موزع آلي و(1000) نهائي نقطة بيع لا يغطي كافة المحلات الكبرى والمناطق الإستراتيجية في الجزائر، وذلك لعدة أسباب أبرزها شساعة البلاد وزيادة تعدادها السكاني بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة.

– كثيرا ما تتعرض أجهزة الصراف الآلي لأعطاب تقنية الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع تكاليف صيانتها من جهة، وتضييع عدة معاملات مصرفية مجزية للـ (BNA) من جهة أخرى.

– كذلك بالرغم من أن الـ (BNA) يعرض على عملائه نوعين مختلفين من البطاقات البنكية الالكترونية وهما: البطاقة البين بنكية (CIB) والبطاقة الدولية (VISA)، إلا أننا نجد أن هاذين النوعين غير كافيين، حيث تطرح المصارف المنافسة عدة أنواع أخرى لاستقطاب عملاء جدد كبطاقات (Master Card) مثلا.

– كذلك بالرغم من تقديم الـ (BNA) لخدمات الصيرفة عبر الهاتف إلا أن الاتفاقية تخص فقط زبائن شركة (MOBOLIS)، وهذا ما يحرم فئة كبيرة من عملاء الـ (BNA) المتعاملين مع شركتي (OOREDOO) و(DJEZZY) من خدمات الصيرفة عبر الهاتف الخاصة بالـ (BNA).

– كما نجد أن عدة مصارف تجارية أجنبية عاملة في الجزائر قد قطعت أشواطا طويلة في مجال الصيرفة الالكترونية حيث تقدم خدمات مصرفية الكترونية لم يلجها الـ (BNA) وبقية المصارف العمومية الجزائرية الأخرى، وذلك على غرار خدمة الفروع المصرفية الالكترونية المؤتمة بالكامل (Agence Self Banking) التي يقدمها بنك الخليج الجزائر (AGB) مثلا.

ثانيا: توصيات البحث

تأسيسا على ما تم التوصل إليه من نتائج فإن هذا البحث يقدم في الأخير مجموعة من التوصيات الهامة التي من شأنها تفعيل الصيرفة الالكترونية في المصرف المبحوث (BNA)، وفي بقية المصارف التجارية الجزائرية العمومية، و ذلك كما يلي :

– ضرورة قيام الحكومة بالاهتمام وبشكل فوري بوضع قوانين وتشريعات شاملة تحكم وتنظم التعامل بالصيرفة الإلكترونية بين المصرف والعملاء، وتحديد مسؤوليات وواجبات كل الأطراف المعنية بذلك، كما يمكن للبنك المركزي أن يساهم في رسم وتنفيذ هذه التشريعات.

– يتعين على المصارف التجارية أن تقوم برصد مخصصات مالية معينة بهدف تنفيذ حملة تثقيفية وتوعية شاملة ومكثفة لعملائها لتسويق ونشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بينهم وتشجيعهم على استعمالها، فضلا عن عقد دورات تعليمية لكيفية استخدام وتنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية.

– يعتبر عامل التكلفة من أبرز العوامل التي تعيق انتشار الصيرفة الالكترونية، لهذا ينبغي على المصارف إعفاء جميع الخدمات المصرفية الالكترونية من أية رسوم مباشرة أو غير مباشرة.

– يرتبط نشاط الصيرفة الإلكترونية بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات و المنتجات، وهذا ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك، بل استحداث وظيفة بحث وتطوير خاصة بهذا النشاط .

– توسيع نطاق استخدام أجهزة الصرافات الآلية ونقاط البيع الإلكترونية من قبل المصارف، وهذا ما يزيد من توسيع نطاق تقديم خدماتها وبالتالي تحقيق أرباح إضافية.

– يتعين تحديث البرامج وإدراج مقاييس تتعلق بالصيرفة الإلكترونية على مستوى الجامعات، والمعاهد، والمدارس العليا، ومراكز التكوين والتمهين،...، وغيرها، بغية المساهمة في نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية من جهة، وبغية الحصول على دراسات مستقبلية شاملة ومفيدة في هذا الميدان من جهة أخرى.

أما فيما يتعلق بتجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) في مجال الصيرفة الإلكترونية فإن البحث يوصي بالمزيد من الدراسة لهذه التجربة لأنها تجربة فتية تستحق الاهتمام، والسعي نحو تعميم استفادة بقية المصارف التجارية الجزائرية العمومية الأخرى منها.

دور أخلاقيات العمل في القضاء على الفساد الإداري

حساني محمد عبدالقادر

دور أخلاقيات العمل في القضاء على الفساد الإداري

من إعداد الباحث:

حساني محمد عبد القادر

طالب سنة ثالثة دكتوراه تخصص إدارة الشركات البترولية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة الجزائر

البريد الالكتروني ha890628@gmail.com

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الإطار العام لأخلاقيات العمل وبيان مكانتها ومنزلتها العظيمة وأثرها الكبير في القضاء على حالات الفساد الإداري، وبما أن للفساد الإداري آثار سلبية كبيرة على الأفراد

والمنظمات والمجتمع وهذا نتيجة انعدام الأخلاقيات على مستوى المنظمة وأفرادها، فإن هاته الدراسة تبين مفهوم الفساد الإداري وأنواعه ومظاهره وأسبابه وآثاره التي يتحملها المجتمع ومنظمات الأعمال والأفراد من جراء الممارسات الفاسدة.

وأخلصت الدراسة أنه للحد من ظاهرة الفساد الإداري لابد من ترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل على مستوى أفراد المنظمة والتأكيد والحرص على تطبيقها وتنفيذها بداخل المنظمة، وأنّ هناك مقترحات تساعد على تطبيق أخلاقيات العمل وتنفيذها في الواقع العملي، وهي مقترحات علمية معرفية، ومقترحات عملية تطبيقية.

***الكلمات المفتاحية** : أخلاقيات العمل، منظمات الأعمال، الفساد الإداري.*

***Summary**:*

This study aims at clarifying the general framework of the ethics of work and showing its great position and its impact on the elimination of cases of administrative corruption. Since administrative corruption has a great negative impact on individuals, organizations and society, this is the result of the lack of ethics at the level of the organization and its members. And its causes and effects borne by society and business organizations and individuals by corrupt practices.

The study concluded that in order to reduce the phenomenon of administrative corruption, it is necessary to establish the principles of work ethics at the level of the organization's members, and to ensure that they are applied and implemented within the organization, and that there are proposals to help implement and implement practical work ethics.

***Key words**: work ethic, business organizations, administrative corruption.*

المقدمة

لقد أصبح موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، ويرجع ذلك إلى الفضائح الأخلاقية المتزايدة في منظمات الأعمال، حيث خضعت مسيرة الأخلاقيات في الأعمال لنقشات طويلة وفي مختلف المجتمعات، ولاسيما المتطورة منها، وكل ذلك من أجل خدمة المجتمع والفرد على السواء.

إن التركيز على مفاهيم أخلاقيات العمل، والسلوك الخلقي القويم، جاء لتعزيز مبدأ الحكم الصالح والإدارة العادلة في منظمات الأعمال، وبالتالي مكافحة حالات الفساد الإداري بجميع أشكاله، حيث أصبحت ظاهرة الفساد الإداري ليست مجرد ممارسات خاطئة ذات التأثير القليل، بل وانتقلت وتطورت نتيجة عدم العلاج والمكافحة إلى جرائم منظمة تعرقل وتعيق قدرات المنظمات على التطور والرقي.

مشكلة البحث:

إن الفساد الإداري ظاهرة مرفوضة من قبل الجميع، فيجب على الكل المساهمة في معالجتها والتخلص منها وحماية المجتمع من أثارها السلبية والمكلفة, ولكي تكون المعالجة فعاله وشامله فيفترض معرفة الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الظاهرة واستشرائها ومن خلال هذا يمكن أن نطرح التساؤل الرئيسي التالية :

" كيف ننمي الالتزام بأخلاقيات العمل للحد من ظاهرة الفساد الإداري؟"

انطلاقا من هذا التساؤل يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الأسباب التي تؤدي إلى ظاهرة الفساد الإداري؟ وما هي آثاره ؟
- و ما هي الحلول المقترحة للحد منه ؟

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث من خلال الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقية سواء على الصعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة أو منظمات الأعمال، إذ يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة جميع مظاهر حالات الفساد الإداري.

هدف البحث:

يسعى هذا البحث إلى توضيح الإطار العام لأخلاقيات الأعمال والفساد الإداري، والتعرف على أهم مصادر أخلاقيات العمل المختلفة وأسباب وأشكال الفساد الإداري، وكذلك التعرف على دور أخلاقيات الأعمال في القضاء على حالات الفساد الإداري.

منهج البحث:

تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفا علميا دقيقا ، حيث قمنا بجمع قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة، من أجل تحديد ملامحها وصفاتها.

خطة البحث:

للإحاطة بالموضع ومعالجة جوانبه تم تقسيم الدراسة إلى مايلي:

I.**أخلاقيات العمل** : (المفهوم، الأهمية، المصادر).

II.**الفساد الإداري**: (المفهوم، الأنواع، المظاهر، الأسباب، الآثار).

III. **دور أخلاقيات العمل في القضاء على الفساد الإداري**:(أهمية ثقافة التنفيذ، طرق علمية وعملية في ترسيخ الأخلاقيات).

I.أخلاقيات العمل :

تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إداراتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل؛ ولهذا يتم استقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها[38]؛ ومن خلال هذا المبحث يمكن أن نحدد مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها ومصادرها.

1- مفهوم أخلاقيات العمل:

هناك عدت مفاهيم لأخلاقيات العمل وهي متعددة ومختلفة، لذا تجد كل باحث ورؤيته من زاوية معينة حول موضوع أخلاقيات الأعمال؛ ومن بين أهم التعارف ما يلي :

1. تعريف أخلاقيات العمل على المستوى الفردي (صاحب المهنة) وتعرف بأنها " **مجموعة من الصفات الحسنة التي لابد من توفرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل** "[39].

يتضح من خلال هذا التعريف، بأن أخلاقيات العمل محصورة على العامل المهني، من خلال الصفات الحسنة التي يتحلى بها في مهنته، وهذه الصفات الحسنة والتي تكتسب غالبا من المعتقدات والقيم والعادات وتقاليد البيئة التي نشأ فيها الفرد؛ حيث أن هذا المفهوم ركز على ضرورة اكتساب صاحب المهنة للصفات الحسنة ولم يركز على تجسيد السلوك الفعلي والممارسة العملية لهذه الصفات الحسنة في بيئة العمل، لأن

38 Daft, Richard L., (2003), Management, South–Western & College Publishing Co., Canada,p 326.

39 سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)**، العدد 242، السنة 2010، ص 36.

في غالب الأحيان قد تجد عامل في حالة انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى أن فيه تحقيقا لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالف لما هو عليه في عمله.

2. تعريف أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة وتعرف بأنها "**اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات إذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد**"[40].

ركز هذا المفهوم على تصرفات الإدارة الأخلاقية تجاه ذوي العلاقة بالمنظمة من أصحاب المصالح ضمن مسؤوليتها الاجتماعية، ولم يراعي التصرفات الفردية للموظفين بداخل المنظمة، والذين يعتبرون أحد المعايير التي تجعلها المنظمة كمحددات للسلوك تجاه مسؤوليات وواجبات العمل في المنظمة؛ لذلك تحدث كثيرا من الأحيان ترى مؤسسة لديها تصرفات أخلاقية عالية تجاه أصحاب المصالح، ولكن تسمع عنها بأن أحد الموظفين قام باختلاسات أو نهب... وإلى غير ذلك، وهذا نتيجة لعدم مراعاة التصرفات الفردية للعامل المهني.

3. تعريف أخلاقيات العمل على أساس معاملات المنظمة ويعرفها صاحب كتاب (المؤسسة الأخلاقية، أداء الأعمال الصحيحة بالطرق الصحيحة دائما وأبدا)، تأليف جيمس فوركاد وآخرين " **يشير مصطلح أخلاق الأعمال إلى تطبيق السنن الأخلاقية السائدة في المجتمع على معاملات الأعمال , ويعود أصل هذه الفكرة إلى التعاليم السماوية التي تحرم السرقة والاختلاس والاحتيال وإهدار الأموال والممارسات غير الأخلاقية، فأخلاق الأعمال هي محاولة للتوفيق بين الواجبات والسنن الأخلاقية وبين مجريات الأنشطة الاقتصادية والمالية**"[41].

يشير هذا المفهوم الى ثلاثة عناصر وهو شبه تام، حيث بين أصل اكتساب الأخلاق وهي نتاج التعاليم الدينية السماوية وعادات وتقاليد وثقافة المجتمع؛ ودعا أيضا إلى ضرورة التطبيق الأخلاق في معاملات الأعمال وهو الشيء الجوهري في أي منظمة أو مؤسسة، لذا فما فائدة من وجود أخلاق بلا تطبيق. وكما دعا إلى محاولة التوفيق بين الأخلاق السائدة في المجتمع وبين متطلبات والأنشطة الاقتصادية والمالية لكي لا يطغى جانب على آخر، حيث أن هذا المفهوم أغفل الجانب الفردي في المنظمة كباقي

---

40 الاونكتاد (2001)، **السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الأساسية**، المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين،عمان،الأردن، ص 194.

[41] سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)** مرجع سابق، ص 37.

بعض المفاهيم وركز على عموم المعاملات في منظمات الأعمال وهذا بطبيعته يؤدي إلى نتائج سلبية على المؤسسة.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن أخلاقيات العمل هي مجموعة التصرفات الحسنة الناتجة من المعتقدات والديانات والعادات والتقاليد والثقافة التي يعيشها المجتمع ، والتي لابد أن يتحلى بها العامل أو الموظف داخل المنظمة أو المؤسسة وكذلك الإدارة في تصرفاتها تجاه أصحاب المصلحة.

2- أهمية أخلاقيات العمل :

لقد أثبتت التجارب الكثيرة أنه عندما يترك العاملون على وقف رغباتهم وأمزجتهم فإن مفاسد كثيرة ستتراكم وسوف تحصل منها الخسارة والإفلاس، وتراكم الأعمال، وتنافر العاملين، ونفور العملاء والمراجعين، وإتاحة المجال للمفاسد الإدارية كالإهمال والرشوة والمحسوبية وتمكن الفاسدين وغير الأسُوَاء على حساب المخلصين الأسوياء، ومع طول المد يصبح انتهاك أخلاقيات العمل أمرًا معتادًا يؤدي إلى صعوبة احترامها.

وقد أكدت الأبحاث الإدارية أن الاهتمام بقيم المهنة وأخلاقياتها من أهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة وأي مجتمع، كما أن عدم الاكتراث بهذه الأخلاقيات يعد من أهم عوائق النجاح والنهضة والإتقان والإنجاز، وأصحاب المهن والأعمال الذين تقتصر مفاهيم العمل عندهم على الحضور والغياب، ويقتصر الدعم لديهم على المادي المشبع للبطون دون الأذهان سوف يوفرون فرص عمل مزيفة، ويوجدون كتلا بشرية متشبعة بالاتكالية وراسخة في التراخي والإهمال[42].

إن العناية بأخلاقيات العمل يجب أن يكون في أعلى قائمة الاهتمامات الإدارية تدريبا وتأهيلا وتوظيفا، إذا كان هناك بحث عن التميز والجودة في الأعمال. ومن أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاق القيمة في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فإننا يمكن أن نؤشر التالي:[43]

1- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وإلا فما هو اختلافنا الجوهري عن الحيوانات ولماذا كرمنا الله بالعقل إن لم نعقل هذه الأمور.

[42] نفس المرجع ص 35.

2- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات والاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر.

3- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من ظلم ومن ناحية الترقية أو العلاوة أو حتى الفصل من العمل.

4- يخفف وجود هذه البروتوكولات من تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لعدم كسر القوانين وغالباً ما يتم إلغاء جانب العقوبة في هذه القوانين.

5- تطبيق الأخلاقيات في شركة ما يساعد من تحسين صورتها.

6- أن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضفي التميز على الشركة ككل.

كما أن الكثير من الدراسات والإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفرد وستانفورد أثبتت أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة 85% على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين وأن 15% فقط يعتمد على مهاراته في أداء هذا العمل.

3- مصادر الأخلاقيات في المنظمة:

تتشكل أخلاقيات العمل من عدت مصادر وهي في الشكل العام تستند إلى ركنين أساسين:[44]

الأول: نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

والثاني: هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة .

و إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالأتي:[45]

1- العائلة والتربية البيتية.

2- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.

3- التأثر بالجماعات المرجعية.

4- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.

---

44 نادية سلطانة، **أخلاقيات العمل الوظيفي**، على موقع:. http://faculty.mu.edu.sa

[45] طاهر محسن منصور الغالبي ، صالح مهدي محسن العامري ،.**المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، دار وائل، ط2، عمان، 2005، ص.ص 138-147.

5- إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي.

6- مجتمع العمل الأول.

7- سلطة القديم و القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين.

8- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات .

9- قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن.

10- الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح .

11- جماعات الضغط في المجتمع المدني.

II.الفساد الإداري

يعتبر الفساد الإداري مشكلة من المشاكل التي تعاني منها جميع منظمات الأعمال، وهو ليس وليد العصر وإنما نشأ وتطور مع تطور منظمات الأعمال، حيث بات أثره جليا على اقتصاديات الدول والمجتمعات، خصوصا في عالم تسوده العولمة واقتصاد السوق الحرة، لذ لا تكاد تخلوا الجرائد من الفضائح المتعلقة بمنظمات الأعمال حيث دائما تقرأ خبر رجل أعمال نصب ومدير سرق وهرب ومستثمر نهب، وشركة زيفت حساباتها وزورت دفاترها ومؤسسات وهمية وإلى غير ذلك من الفضائح وآخرها على سبيل المثال فضائح "بنما" والتي تورطت فيها دول كبرى متقدمة تدّعي بأنها تمتلك آليات لمكافحة الفساد الإداري؛ ومن خلال هذا المبحث يمكن تحديد مفهوم الفساد الإداري وأنواعه ومظاهره وأسبابه وآثاره.

1- مفهوم الفساد الإداري

إن الفساد الإداري ليس له مفهوما معين ومتفق عليه وإنما يتعدد ويختلف حسب رؤى الباحثين، ويعود ذلك إلى عدم اتفاق الباحثين على أنواع من الأنواع السلوكيات التي ينبغي إدراجها واستبعادها من المفهوم، وكذلك يعود إلى اختلاف الثقافة من بلد لأخر وكذا القوانين والأعراف الاجتماعية التي تجيز سلوكيات معينة فاسدة في نظر بلدان أخرى، حيث نجد بعض التعاريف لا تُعَرِّف الفساد الإداري فلسفيا أو وصفيا بل من خلال الإشارة إلى الحالات التي يترجم فيها الفساد إلى ممارسات فعلية على أرض الواقع ومن ثم القيام بتجريم هذه الممارسات ، ومنهم من يعرّفه على أساس الآثار والنتائج المترتبة على عملية الفساد كما في التعريفات التالية:

- إن الفساد الإداري يمثل تصرفا استثنائيا أفرزته الظروف المحيطة بواقع العمل وطبيعته وما يحيط بالموظف من اشتراطات وظروف نفسية وسلوكية وواقعية46.

46 نجم نجم عبود، **أخلاق الإدارة في عالم متغير**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، 2000، ص218.

- إن الفساد الإداري هو سلوك إداري غير رسمي بديل للسلوك الإداري الرسمي تحتمه ظروف واقعية ويقتضيه التحول الاجتماعي والاقتصادي الذي تتعرض له المجتمعات47.

وهناك من الباحثين من يحصر تعريف الفساد الإداري في الاستغلال السيئ للوظيفة العامة كما يعرفه البنك الدولي " بأنه إساءة استعمال الوظيفة العامة لكسب الخاص"48.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الفساد الإداري بأنه تصرف غير مشروع يقوم به المدراء والموظفون متجاوزين في القيم التي تعهدوا باحترامها والعمل على تطبيقها، سواء في الوظيفة العامة أو الخاصة.

2- أنواع الفساد الإداري:

تتعدد أنواع الفساد الإداري تبعا للزاوية التي ينظر منها إليه برغم الاتفاق على مضمون الفساد الإداري يمكن تقسيمه إلى أربع مجموعات وهي كالتالي:[49]

1. الانحرافات المالية: وتشمل المخالفات التي يأتي بها الموظف وتتعلق بالنواحي المالية للمنظمة، مثل:

- مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها بالقوانين واللوائح المعمول بها.
- مخالفة المناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات.
- الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع أو احتمال ضياع حق مالي للدولة.
- كل تصرف عمدي يترتب عليه صرف مبلغ من أموال الدولة أو ضياع حقوقها.

2. الانحرافات التنظيمية: وتشمل المخالفات التي يرتكبها الموظف وتتصل مباشرة بالعمل الذي يقوم به، ومن أمثلتها:

- الامتناع عن أداء العمل أو عدم أدائه بدقة وأمانة.
- عدم الالتزام بمواعيد العمل.
- عدم إطاعة أوامر الرؤساء.
- إفشاء أسرار العمل، وعدم التعاون مع الزملاء.

---

47 الكبيسي، عامر، **الفساد الإداري ، رؤية منهجية للتشخيص والتحليل والمعالجة**، المجلة العربية للإدارة، مجلد 20، العدد 01، حزيران 2000.

48 طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، مرجع سابق ، ص 356.

49 عادل محمد عبد الرحمان، الفساد الإداري، **دراسة ميدانية بالتطبيق على محافظة أسيوط**، مجلة مصر المعاصرة، مجلد 103، العدد 502، مصر، 2011، ص.ص 362-363.

3. انحرافات سلوكية: وتشمل المخالفات التي يرتكبها الموظف وتتعلق بسلوكه وتصرفه الشخصي، ومن أمثلتها:

- عدم المحافظة على كرامة الوظيفة.
- أداء أعمال الغير براتب بغير إذن للسلطة المختصة.
- الاشتغال بعمل تجاري، وشراء ما تعرضه السلطة للبيع.
- الجمع بين الوظيفة وعمل آخر من شأنه الإضرار بالواجبات الوظيفية.

4. انحرافات جنائية: وتشمل المخالفات التي يرتكبها الموظف وتنطوي على جرائم جنائية، مثل الرشوة، الاختلاس، التزوير في المحررات الرسمية، السرقة، الاعتداء على النفس، وجرائم السلوك الشخصي الأخرى.

3- مظاهر الفساد الإداري:

تتعدد مظاهر الفساد الإداري وتتنوع وهي غير مرتبطة بأي نوع من أنواعه، مما تجعله يأخذ أشكالا عديدة ومتنوعة ومن بين أهم مظاهره ما يلي[50]:

الرشوة, الغش, السرقة، استغلال النفوذ, التهرب من الضريبة, استغلال الآخرين, عدم قبول الرأي الآخر في الإدارة وإقصاء الآخرين، الابتزاز، سوء الأمانة, الاختلاس, سوء استعمال السلطة, هدر المال, الوساطة, توظيف الأموال العامة لمصلحة شخص أو مؤسسة, الحصول على نسب من العقود أو المناقصات الرسمية, التحيز والمحابات، التقصير، تفضيل ذوي القربى أو الصلة في العقود والتعيينات على الرغم من الضرر الذي يلحق بالخزينة العامة, فرض الضرائب دون وجه حق أو سند قانوني, الصرف المفرط على المشاريع الوهمية, تسريب المعلومات إلى الآخرين مقابل بدل أو نسبه من الإرباح المحصلة, قبول الهدايا الباهظة الثمن أو المساهمات الكبيرة, التلاعب بالأرقام أو البيانات المالية، غسيل الأموال أو تبيض الأموال الملوثة، أعمال خيرات أصلها فاسد، عدم احترام القوانين والاستهتار بها والعمل على تعطيلها، الإتلاف المتعمد للسجلات والأموال العامة من خلال افتعال الحرائق والحوادث، التمارض في العمل والإيجازات المرضية الزائفة، التضليل الإعلامي الشمولي، التستر على الفاسدين الكبار.

---

[50] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، مرجع سابق، ص.ص 363-385

كل هذه المظاهر التي تقدمت تعتبر فسادا إداريا ناتجا من تصرفات منحرفة للموظفين العموميين أفرادا وجماعات، فالموظفون هم عمال السلطة الإدارية، وأن كل الأشخاص المعنوية أو القانونية الاعتبارية بطبيعتها كالدولة والأشخاص الإدارية العامة الأخرى لايمكن إن تؤدي رسالتها وتحقق أهدافها إلا عن طريق الشخص الآدمي لكونه المعبر عن إرادتها,وهؤلاء الأشخاص هم الموظفون.

4- أسباب تفشي ظاهرة الفساد الإداري:

لكي تكون هناك معالجة فعالة وشاملة للفساد الإداري يفترض بنا معرفة الأسباب التي أدت إلى ظهوره، ولكون الفساد ظاهرة شمولية فقد تعددت أبعادها وأسبابها لتمس مختلف الجوانب الشخصية والمؤسسية والبيئة[51] :

1.العوامل الشخصية: تشير الكثير من الدراسات بأنه هناك علاقة بين بعض خصائص الأفراد وممارساتهم الإدارية الفاسدة، ويمكن إجمال هذه الخصائص فيما يلي:

-**العمر:** إن حاجات الموظف الشاب كثيرة وموارده قليلة، ولكونه موظفا جديدا وحديث التعيين قد تكون سببا وراء ممارسات إدارية فاسدة.

-**مدة الخدمة:** فقد يكون كبار الموظفين ممن تكوم مدة خدمتهم طويلة على معرفة تامة بأساليب إخفاء الممارسات الإدارية الفاسدة ويساعد هذا الأمر على ارتكابها، وقد يكون الموظف حديث الخدمة أكثر ميلا لممارسة حالات الفساد الإداري بسبب تأثره السريع بزملائه في العمل غير النزيهين.

-**المستوى الدراسي:** إن تأكيد علاقة ممارسات الفساد الإداري بالمستوى الدراسي والتحصيل العلمي ربما تختلف باختلاف المجتمعات، فالمجتمعات التي يسهل الحصول فيها للفرد على شهادات عليا بأسلوب غير علمي وغير مشروع وكذلك الحصول على الوظيفة بطريقة غير قانونية وعادلة يكون أفراد هذا المجتمع أكثر ميلا لممارسة الفساد الإداري، عكس المجتمعات التي يكون نظامها التعليمي كفوء وقائم على أسس علمية.

-**الجنس:** عادة الرجال الموظفين يميلون أكثر لممارسة حالات الفساد الإداري من النساء، بسبب تكوينهم النفسي وسرعة تأثرهم بما يحيط بعم من عاملين.

-**المهنة والتخصص:** من المتوقع أن تكون حالات الفساد الإداري أكثر وضوحا لدى الإداريين في الوظائف الحكومية أو منظمات الأعمال منها في الوظائف الفنية التخصصية، وربما يعود السبب إلى ممارسة الإداريين لأعمال تجعلهم على احتكاك مباشر بالناس تدفعهم في غالب الأحيان إلى فتح مواضيع يمكن النفاذ منها إلى دفع رشوة أو قبول وساطة أو غيرها من حالات الفساد الإداري.

2. العوامل المؤسسية والتنظيمية: تتعدد الأسباب التنظيمية والمؤسسية التي تقف وراء الممارسات الإدارية الفاسدة في المنظمات الحكومية والخاصة، فاغلب هذه الأبعاد المؤسسية والتنظيمية تؤثر بشكل مباشر أو

[51] نفس المرجع ، ص. ص 385 – 396.

غير مباشر في السلوك الإداري أو التنظيمي بحيث تجعل منه سلوكا منحرفا أو منضبطا، ويمكن الإشارة إلى أهم هذه العوامل كما يلي:

-**ثقافة المنظمة:** إن عدم وجود ثقافة تنظيمية قوية ومتماسكة وايجابية تؤدي إلى التزام عال والتحلي بأخلاقيات إدارية سامية، قد يكون سببا لممارسات فاسدة حيث أن اغلب هذه الثقافة التنظيمية غالبا ما يرافقه شيوع ثقافة الفساد في المنظمة أو الإدارة الحكومية.

-**حجم المنظمة:** غالبا ما يكون كبر الحجم خصوصا في الإدارات الحكومية مرتبطا بوجود ترهل إداري وبطالة مقنعة وبيروقراطية عالية، وهذه كلها تؤدي بدورها إلى ممارسات غير قانونية وسلوكيات فساد إداري لا يمكن السيطرة عليها بسهولة.

-**ضعف النظام الرقابي:** يعتبر عاملا مهما يجعل من الممارسات الفاسدة روتينا ساريا يمر دون مساءلة أو حساب، فمنظمات الأعمال والإدارات العمومية مدعوة لإعادة النظر باستمرار في نظمها الرقابية وأساليب تقييم الأداء لديها.

-**العلاقة مع المسؤولين في الإدارات العليا** :وهذه قد تكون سببا لممارسات إدارية فاسدة تنتج عن استغلال النفوذ لهؤلاء المسؤولين والاحتماء بهم سواء كانت العلاقة قرابة أو ارتباط مصالح أو صداقة أو علاقة عشائرية أو غير ذلك.

-**طبيعة العمل المؤسسي:** إن درجة وضوح العمل وأهداف المؤسسات ومنظمات الأعمال وشفافية عملها له أثر كبير في تقليل حالات الفساد الإداري، أما المؤسسات التي تقتضي طبيعة عملها الكثير من السرية والسرعة، ولديها موارد كثيرة بعيدة عن الرقابة الشعبية والإعلامية فان حالات الفساد الإداري تكثر فيها ويمكن إخفاءها بسهولة كما يتوقع مرتكبوها.

-**الهياكل التنظيمية وهياكل السلطة:** إن عدم وضوح الصلاحيات والسلطات وعدم تناسب الهيكل التنظيمي مع طبيعة العمل وعدم وجود وصف وظيفي واضح يزيد من احتمال ممارسة الفساد الإداري في منظمات من هذا النوع أكثر من غيره.

-**البطالة المقنعة:** إن وجود أعداد كبيرة من العاملين لا يمارسون أعمالا فعلية قد يكون سببا وراء تفنن هؤلاء الموظفين في طلبات وتعقيد سير المعاملات لغرض الابتزاز والرشوة والوساطة وغيرها.

-**عدم الاستقرار الوظيفي:**إن شعور الموظف خاصة في الإدارات العليا من أن منصبه هو فرصة يجب أن يستغلها للفترة محددة تجعل منه أكثر ميلا لممارسة حالات فساد إداري لغرض الإثراء وبناء النفوذ.

3.العوامل البيئية: تعتبر هذه العوامل من أهم التي تقف وراء حالات الفساد الإداري أو تساهم في تعزيزها بسبب كثرها وتعقدها وتشابكها، حيث أنها تتداخل مع بعضها البعض بطريقة تمنع من الوصول إلى السبب الحقيقي وراء الفساد. وفي ما يلي إشارة إلى هذه العوامل :

-**عوامل البيئة السياسية:** يعتبر هذا البعد من أكثر الأبعاد دعما للفساد الإداري في الدول النامية، فهيمنة السياسة والسياسيين الفاسدين على مختلف نواحي الحياة هي السبب في انتشار حالات الفساد الثقيل، تتمثل

أهم ملامح هذه البيئة السياسية الفاسدة في عدم الاستقرار السياسي، وعدم وجود دستور دائم، أدلجة وعسكرة المجتمع، سيطرة الدولة على وسائل الإعلام وتوجيهها، ضعف منظمات المجتمع المدني.

-**عوامل البيئة الاقتصادية:** يشكل الاقتصاد مدخلا لممارسة حالات الفساد الإداري بأشكاله المتنوعة، فالسياسات الاقتصادية والنقدية المرتجلة للدولة والأزمات الاقتصادية يسبب الحروب والكوارث أو سوء التخطيط قد تكون مدخلا يشجع الفساد، وبصفة عامة يمكن اعتبار البطالة وانخفاض الأجور وتدهور قيمة العملة ومحدودية فرص الاستثمار، وعدم فعالية نظم الرقابة الاقتصادية والمالية في المؤسسات من أهم العوامل الاقتصادية المساعدة في انتشار الفساد الإداري.

-**عوامل البيئة الاجتماعية:** إن الأجهزة الإدارية تتأثر بمجمل العوامل الاجتماعية ،فإذا ما كانت العوامل الاجتماعية غير ناضجة ومشوهة فإنها ستشكل بكل تأكيد مدخلا واسعا لممارسات إدارية فاسدة على مختلف المستويات العوامل الاجتماعية المحتمل تسببها في الفساد الإداري نذكرمنها:

القيم المشوهة السائدة في المجتمع، شيوع ثقافة الفساد في المجتمع، فقدان الحراك الاجتماعي وجمود التفكير والتحجر وعدم قبول التغيير، زيادة عدد السكان وشحة الموارد واستنزافها، سيادة سلطة القديم والخوف من كل ما هو جديد، التمسك بالقيم القبلية والعشائرية السلبية، التعصب الطائفي والديني.

-**عوامل البيئة القانونية والتشريعية:** يمكن أن تساهم هذه البيئة إلى حد كبير في انتشار حالات الفساد الإداري إذا كانت تتصف بعدم النزاهة وعدم الاستقلالية والخضوع الكامل للسلطة والسياسية أو التنفيذية في الدولة، ويمكن أن نلخص أهم منافذ الفساد الإداري ضمن أبعاد هذه البيئة إلى مختلف القوانين التعسفية، والتغيير المستمر فيها، الثنائية في تفسير القوانين، ضعف الجهاز القضائي.

-**عوامل البيئة الثقافية:** يمكن أن تكون البيئة الثقافية بعناصرها وأبعادها المتعددة دافعا للفساد الإداري خصوصا في الدول النامية، فكلما اتسمت البيئة الثقافية بالانغلاق والخوف من الانفتاح والميل إلى الجمود والتحجر فان بذور الفساد الإداري ستنمو فيها وتنتشر بسرعة وتتعقد وسائل مكافحتها وعلاجها .فللمؤسسات التربوية والدينية والصحافة الإعلام دور كبير في بناء قيم ثقافية ايجابية أو العكس والتي قد تكون سببا رئيسيا في انتشار الفساد الإداري.

5- آثار الفساد الإداري:

للفساد الإداري آثار سلبية ضارة ومدمرة، وتزداد خطورته مع انتشار وشيوع ظاهرة ثقافة الفساد في مختلف مؤسسات الدولة ومنظمات الأعمال، ويمكن أن نشير إلى أهم الآثار التي يتحملها المجتمع ومنظمات الأعمال والفرد من جراء الممارسات الفاسدة وهي كالتالي[52]:

52 عز الدين بن التركي، منصف شرفي، الفساد الإداري: أسبابه وطرق مكافحته – إشارة لتجارب بعض الدول، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر – بسكرة، يومي 06-07 ماي 2012.

1. الإضرار بمصداقية الدولة وأجهزتها: فانتشار الفساد الإداري يؤدي إلى إضعاف قواعد العمل الرسمية والحيلولة دون تحقيق لأهدافه الرسمية ما يؤدي إلى الإضرار بمصداقية الأجهزة الإدارية وضعف الثقة بها من قبل جمهور المتعاملين، كما أن اتساع دائرة الفساد يؤدي إلى ضعف الهياكل الإدارية الأمر الذي يقضي إلى فشل النظام الإداري.

2. إعاقة عملية التنمية وإضعاف النمو الاقتصادي: جاء في تقرير التنمية الصادر عن البنك الدولي سنة 1997 بأنه في استبيان موجه لقرابة 150 مسؤولا رئيسيا من 60 دولة نامية حول معوقات التنمية كانت الإجابة أن الفساد الإداري والمالي هو أكبر معوق للتنمية، فالفساد سلوك ضار يؤدي إلى الاضطراب والإخلال، كما تشير الكثير من الدراسات إلى أنه للفساد الإداري آثار سلبية على النمو الاقتصادي، ومن ذلك تخفيض معدلات الاستثمار ومن ثم خفض حجم الطلب الكلي، وبالتالي تخفيض معدل النمو الاقتصادي. فما يرافق الفساد الإداري من دفع للرشاوي يمثل لكثير من رجال الأعمال نوعا من الضرائب مما يدفعهم إلى التقليل من استثماراتهم في الدول التي يوجد فيها فساد.

3. إضعاف الاستقرار السياسي: فانتشار الفساد داخل المجتمع يؤدي إلى الإضرار بالاستقرار السياسي، وتدني مستوى الدخل والصراع داخل النخبة الحاكمة وفساد الإدارة وتسلطها وتردي الأوضاع على كل الأوجه.

4. ظهور طبقة تعمل على نشر الفساد: وهذا بغرض تحقيق مصالحها الخاصة، حيث يفقد الجهاز الإداري كيانه لصلاح المنظومات الفاسدة بداخله عند انتشار الفساد ويتم تحويله لتحقيق مصالحها الخاصة بدلا من المصلحة العامة، فالمستفيدون من الفساد يعملون على نشر الفساد في أكبر عدد ممكن من الأجهزة والمؤسسات الحكومية، يدعمهم في ذلك عدم المحاسبة والمساءلة القانونية.

5. تدني مستوى الأنشطة الخدمية والإنتاجية: هذا نتيجة من نتائج الفساد الإداري، ففي دراسة ميدانية لأحد المدن العربية لأوضاع المستشفيات أظهرت النتائج أن الأجور تكاد تكون دون المستوى لممارسي مهنة الطب، فيعتبر من أهم الأسباب التي تؤدي إلى تدني مستوى تقديم الخدمات الطبية في المستشفيات بوجه عام.

III. دور أخلاقيات العمل في القضاء على الفساد الإداري:

بما أن للفساد الإداري آثار سلبية كبيرة على الأفراد والمنظمات والمجتمع وهذا نتيجة انعدام الأخلاقيات على مستوى المنظمة وأفرادها، وتعتبر التصرفات والممارسات المنحرفة والفاسدة من الأسباب التي تعرقل وتعيق جهود التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فإن هذه الظاهرة الخطرة تستحق من الأفراد

والجماعات والمنظمات والدولة والمجتمع الدولي أن يقفوا إزاءها بكل حزم لغرض تحجيمها والتقليل من آثارها السلبية بل واجتثاثها من المجتمعات والمؤسسات التي تستهدف الرقي والتطور الاقتصادي والحضاري والثقافي؛ ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أهمية ثقافة تنفيذ أخلاقيات العمل، باعتبارها الركيزة الأساسية للحد من ظاهرة الممارسات والتصرفات الفاسدة في المنظمات، بالإضافة إلى طرح طرق علمية وعملية من أجل ترسيخ أخلاقيات العمل، كوقاية وعلاج في نفس الوقت لضمان منظمات أعمال خالية من آثار ظاهرة الفساد الإداري.

1- أهمية التطبيق والتنفيذ العملي لأخلاقيات العمل:

التنبيه إلى أهمية أخلاقيات العمل وبيان مكانتها ومنزلتها العظيمة وأثرها الكبير على الإتقان والإنتاج والثقة والمصداقية أمر مهم ومطلوب، بيد أن هناك ما هو أكثر أهمية وهو الحديث عن كيفية تنمية أخلاق العمل،على افتراض أنها موجودة ولكنها تحتاج إلى رعاية وتطوير وتأكيد وتقوية، أو كيفية إيجاد أخلاق العمل على افتراض أنها غير موجودة.

وأيا كان الافتراض فإن الكلام عن الكيفية يتجه نحو الوسائل والأساليب والممارسات التي تصب في حقل التطبيق، وتخرج من مجرد مفاهيم الاعتراف بأهمية أخلاقيات العمل إلى الإطار التنفيذي، حتى لا يكفي فيها أننا نريد تطبيق هذه الأخلاقيات بل يجب أن نفعل ذلك حقيقة، وأن نبحث عن الكيفيات والطرائق الموصلة إلى التطبيق، وقبل الدخول إلى هذه الكيفيات يحسن التنبيه إلى أمر له أهمية كبرى في هذا الحقل وهو ما يعرف عند بعض الإداريين بـ (ثقافة التنفيذ).

وتعرف ثقافة التنفيذبأنها" مبدأ إداري يختص بكيفية تحويل المفاهيم والمبادئ والأخلاقيات والقيم والخطط والاستراتيجيات إلى نتائج وإنجازات "[53].

وحسب هذا المفهوم لايكفي من المدير والعاملين معه أن يعرفوا المفاهيم والمبادئ والخطط والقرارات واللوائح ليصبحوا بذلك أكفاء ومتميزين، ولو لم يحولوا هذه الأمور إلى أعمال ومنجزات فعلية.

ومما يؤكد على أهمية (ثقافة التنفيذ) في ميادين الأعمال هو ما يلحظه المراقب البصير في المؤسسات الرسمية وغير الرسمية من كثرة الخطط والاستراتيجيات والقرارات والترقيات وقلة النتائج وضعف التطبيق وندرة الأعمال المنجزة بطريقة متقنة، ولعل من الأسباب الرئيسية لهذه الإخفاقات المستمرة هو ضعف ثقافة

53 النشرة الإدارية خلاصات العدد، 233، الصادر في سبتمبر2002، ص01 المتضمن تلخيصا لكتاب ثقافة التنفيذ تأليف لاري بوسيد وزميله.

التطبيق والاكتفاء بترديد الشعارات الجميلة والمفاهيم والمبادئ والقيم السامية، أو الاقتصار على التخطيط واللوائح المنظمة للعمل.

وما دمنا نشتكي من ضعف أخلاقيات العمل ونؤكد دائما على أهميتها، فإننا ما زلنا في مرحلة التنظير المثالي الذي يغلب عليه التجريد، ولقد حان الوقت – إن كنا جادين في قضيتنا هذه– لندرك أن جمال الأخلاقيات ودقة اللوائح والنظم والخطط لا تكفي في الوصول إلى الإتقان والانجاز المتميز ما لم تتحول إلى ثقافة تنفيذية تحتوي في داخلها على المهارات العملية للتطبيق والتنفيذ، وهذا أمر قد خدمته الكتب الإدارية ووصفت الطرائق العملية لتنفيذ وإتمام المهمات والقرارات والأمور التي يهتم الإنسان بوضعها على أرض الواقع العملي[54].

بعد الإشارة إلى أهمية ثقافة التنفيذ وتعلق نجاح أخلاقيات العمل بها ,يمكن اقتراح جملة من الطرائق العلمية والعملية التي يمكن من خلالها ترسيخ أخلاقيات العمل في المنظمات الرسمية وغير الرسمية.

2- مقترحات عملية لتنمية أخلاقيات العمل[55].

1. **الاهتمام الكثيف والدقيق بأخلاقيات (النخب القيادية) الرسمية وغير الرسمية :** إن القيادة – أيا كان مستواها – هي في الأصل مهمة اجتماعية يجب على صاحبها أن يتخلي عن أي خدوش أخلاقية تتعلق بشخصه أو بعمله، كما يجب عليه أن يتحلى بأرقى أخلاقيات العمل الذي يقوم به، فإذا كان المدراء والقادة والوجهاء في حالة تسمم من الرذائل فإن أي توجيهات أو نصائح أخلاقية ستبقى قليلة الأثر.

إن أهم خطوة تنفيذية في تطبيق أخلاقيات العمل هي إلزام ومحاسبة ومراقبة أصحاب المسئوليات والتدقيق معهم في شأنها لأنهم قدوات، متى صلحوا صلح من تحتهم غالبا، لذ يرغب الناس في رؤية مثلهم العليا متجسدة في شخص يعلمهم ويقودهم ويعطيهم المثل فيسرون خلفه، لأن الممارسات التي تصدر من قائد أو مسئول تلفت النظر وتجذب الاهتمام.

ولحل هذه الأزمة يجب إزاحة الفاسدين ومحاسبتهم،وإحلال ذوي الأخلاق وأصحاب المبادئ محل أولئك الفاقدين للأهلية الأخلاقية، فالمصاب بالكوليرا لا يصلح أن يكون طبيبا، بل يجب أن يكون في محجر صحي لمنع عدواه ولإعطائه العلاج المناسب.

---

54 سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق ص 137.

55 نفس المرجع السابق، ص. ص 139 – 149

2. **بناء المطالب الأخلاقية للعمل على مصداقية قوية:** بحيث تقنع المتلقي لها وتجعلها محل ثقة وقبول، كإسنادها إلى شخصية ذات مكانة، أو مصدر محترم، أو تجربة مؤكدة، أو إحصائيات حقيقية، أو إسنادها إلى قابلية الفحص والتأكد، ويمكن إسناد المطالب الأخلاقية إلى التميز والفرادة أو إلى المتميزين والعظماء والشخصيات المشهورة ذات القابلية والإلهام.

3. **ربط أخلاق العمل بالعواطف الموجودة في الإنسان:** ولأنهاتعتبر طريق إلى تحفيز الاهتمام وتحريك الإرادة والمشاعر فلكي نثير اهتمام العاملين بأخلاقيات معينة علينا أن نربطها بشيء آخر يهتمون به حقيقة.

توطين أخلاقيات العمل من خلال (التقدير) و(المكافآت): وهما عنصران مهمان أحدهما معنوي وهو (التقدير) والثاني مادي وهو (المكافآت) وهما يحققان حاجة إنسانية راسخة في الوجدان أهم وأعمق أثرا من بنود التعاقد الوظيفي لأنها تتعامل مع محفزات ذاتية موجودة في الفطرة البشرية.

4. **صبر التزام العاملين بأخلاق المهنة بطريقة علمية عملية، ومحاسبة من يخل بأخلاق المهنة:** وليكن ذلك بتدرج مقصود، وينبغي التنبه هنا إلى أن المحاسبة والعقوبة أو التهديد بها يجب أن تكون خاصة في حق المذنب، ولا يصح استعمالها بشكل جماعي، وهي في كل الأحوال ليست إلا للردع والتهذيب، والحماية، وقد تولد عند الإفراط فيها أخلاقيات زائفة، وتقل من درجة التزام الموظفين تجاه العمل والمؤسسة التي يعملون فيها، ويفقدون حماسهم، ويشعرون برغبة أكبر في التخريب والأذى، كما أن عدم استعمالها مطلقا سوف يولد، الفوضى والإهمال، ويجعل الأسوياء يخسرون في مقابل ربح غير الأسوياء، فلا بد حينئذ من الحكمة والذكاء في استعمال العقوبات أو التهديد بها.

3- مقترحات معرفية لتنمية أخلاقيات العمل[56].

1. **إدراك الأولويات الأخلاقية لكل عمل ومهنة وترتيبها حسب الأهمية:** إن هذا الإدراك العلمي المعرفي خطوة أولى في الطريق الطويل لتثبيت أخلاقيات العمل، وبدون وجود هذه الخطوة سيبقى الأمر معلقا في فضاء المثاليات الحالمة.

2. **وضع أبواب خاصة عن أخلاقيات كل مهنة ضمن الشعارات والنظم واللوائح:** ويكون ذلك ضمن الشعارات والنظم واللوائح، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة، وإطلاع جميع العاملين عليها وإلزامهم بها.

56 سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق ص.ص 150- 161.

3. **اختصار التعليمات الأخلاقية لتسهيل فهمها وتثبيتها:** ولترسيخ فكرة عميقة –كأخلاقيات العمل – يجب أن تكون ضمن عبارات قصيرة ذات معان كثيرة، والمقصود هنا الإيجاز غير المخل، بحيث تكون التعليمات واضحة، وفي صميم الجوهر الأخلاقي وبعبارات قليلة.
4. **تحديد المطلب الأخلاقي وتخليصه مما يشوبه ثم تجزئته – إذا أحوج الأمر – إلى عناصر(بسيطة) غير معقدة ولا موهمة.**
5. **صياغة أخلاقيات العمل بطريقة حية ملموسة:** وذلك لأن المبادئ والأخلاقيات ذات طبيعة تجريدية (ذهنية) قد يصعب تذكرها أو فهمها، وعموم الناس تميل إلى تذكر الأمور الحسية وفهمها.
6. **تعزيز مبدأ (شرف العمل):** إن العامل أو الموظف الذي يرى أن عمله شريفا بطبعه سيحب عمله ويحرص عليه، ويلتزم أيضا بمبادئه وأخلاقياته، بخلاف الذي لا يرى هذه الرؤية، أو يرى أنه في عمل غير شريف، فإنك حتما ستتوقع خلاف ذلك.
7. **تقوية الرقابة الذاتية:** تعتبر الرقابة الذاتية من أهم وأنفع الوسائل التي توجد الخُلق القويم في العمل, وتكفل استمراريته و التي من ثمارها الإتقان والجودة.

ويتم تكوين الرقابة الذاتية عبر طريق طويل من التربية والتوجيه والقدوة , والحث والتشجيع والتقدير , بحيث تصبح صفة (الرقابة الذاتية) صفة لها حضور اجتماعي فاعل ومؤثر في المجتمع, ومهما كانت قوة النظام والأحكام الجزائية والقضائية فإنها قليلة الجدوى مع انعدام مبدأ (الرقابة الذاتية).

8. **استعمال الوسائل التثقيفية والإعلامية لترسيخ أخلاقيات العمل:** ومن أجل ترسخ وتعميق أخلاقيات العمل في المجتمع، لابد من بناء (ثقافة أخلاقيات العمل)، والعمل على بثها واستعمالها في كافة الوسائل الإعلامية والتثقيفية الممكنة.

الخاتمة

إن أخلاقيات العمل ليست مجرد مدونات ومناهج دراسية، وليست مجرد حكم ومواعظ ، لكنها قبل كل ذلك هي تطبيقات علمية وعملية، نستطيع بها تحويل أخلاقيات العمل إلى حاجة داخلية لدى العاملين، ونقل معايير أخلاق المهنة من الإطار التنظيري إلى الإطار العملي التطبيقي، ومهما حاول قادة المجتمع والمدراء والمفكرون والمنظرون الحديث عن أخلاقيات العمل فإنها ستبقى محصورة في الدائرة النظرية ما لم يجد الناس في كبرائهم ومدرائهم ووجهائهم وعلمائهم وسائر النخب النماذج الحقيقية لتلك الأخلاق ؛ ومن خلال ما سبق يمكن أن نلخص الاستنتاجات والتوصيات التالية :

1- الاستنتاجات :

- أخلاقيات العمل هي مجموعة من الصفات الحسنة التي لابد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.
- أخلاقيات العمل مهمة وضرورية لتحصيل تنمية صحيحة مطردة، ولكي تكون فعالة وذات أثر فلابد من ربطها بالمفهوم الشامل للأخلاق.
- الفساد الإداري هو ظاهرة سلبية خطيرة، تعيق عمليات التنمية في المنظمات.
- للفساد الإداري آثار بليغة ومكلفة ليس فقط على المنظمات ، بل الدولة والمجتمعات.
- أسباب الفساد الإداري في المنظمات هو نتيجة انعدام أخلاقيات العمل بداخلها.
- للحد من ظاهرة الفساد الإداري لابد من ترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل على مستوى أفراد المنظمة.
- إن التأكيد والحرص على تطبيق ثقافة التنفيذ بداخل المنظمة يعتبر من بين الآليات الأساسية و الضرورية للتجسيد الفعلي لمبادئ أخلاقيات العمل.
- هناك مقترحات تساعد على تطبيق أخلاقيات العمل وتنفيذها في الواقع العملي، وهي مقترحات علمية معرفية، ومقترحات عملية تطبيقية.

2- التوصـــيات :طالما أن الفساد الإداري سببه ضعف وانعدام أخلاقيات العمل لد المنظمة ، فضرورة التوصية إلى وسائل وطرق ترسيخ وتعميق أخلاقيات العمل وتنفيذها وهي كالتالي:

- ضرورة إدراج مادة أخلاقيات العمل ضمن مناهج التعليم العام والجامعي والحرص على تدريسها.
- إقامة ندوات ومحاضرات ولقاءات في التجمعات العامة كالمخيمات ومراكز الأحياء، والتجمعات الخاصة كالمدارس والجامعات والشركات ونقابات المهن والتخصصات المختلفة.
- إلزام جميع المؤسسات الخاصة والعامة بعمل حلقات نقاش ومجموعات عمل خاصة بتطبيق أخلاقيات العمل، وتعديل سلوك المدراء والعاملين أو تقويمه.
- دعم النظريات والمؤسسات والمؤلفات ووسائل الإعلام التي لها اهتمام خاص بأخلاقيات العمل تنظيرا أو تطبيقا أو حماية.
- إنشاء وتشجيع الجمعيات والمؤسسات المهتمة بنشر فضائل الأخلاق والدفاع عنها، على غرار جمعيات حماية البيئة، أو حماية المستهلك، وإتاحة المجال لها لمراقبة الأعمال في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

- توجيه الإعلام لخدمة هذه القضية بأنواع مختلفة من الطرح ،كالإعلانات ولوحات الدعاية والصحف والمجلات.

المراجع

Daft, Richard L., (2003), Management, South–Western & College Publishing Co., Canada,p 326.

2 سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)**، العدد 242، السنة 2010، ص 36.

3 .الاونكتاد (2001) ، **السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الأساسية** ، المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية،المجمع العربي للمحاسبين القانونيين،عمان،الأردن ،ص 194.

4. د.سعيد بن ناصر الغامدي ، **أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)** مرجع سابق، ص 37.

5 .نفس المرجع ص 35.

6. مقال بعنوان، **أخلاقيات العمل الوظيفي**، على موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية http://www.hrdiscussion.com

7. نادية سلطانة، **أخلاقيات العمل الوظيفي**، على موقع:. http://faculty.mu.edu.sa

8. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري،**المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، دار وائل، ط2، عمان، 2005، ص. ص138-147.

9 . نجم نجم عبود، **أخلاق الإدارة في عالم متغير**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، 2000، ص218.

10 .الكبيسي، عامر، **الفساد الإداري، رؤية منهجية للتشخيص والتحليل والمعالجة**، المجلة العربية للإدارة، مجلد 20، العدد01، حزيران 2000.

1 .طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري،**المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، مرجع سابق، ص 356.

12. عادل محمد عبد الرحمان، الفساد الإداري، **دراسة ميدانية بالتطبيق على محافظة أسيوط**، مجلة مصر المعاصرة، مجلد 103، العدد502، مصر، 2011، ص. ص 362- 363.

13. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري،**المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، مرجع سابق، ص ص 363-385.

14. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص. ص 385 – 396.

15. عز الدين بن التركي، منصف شرفي، **الفساد الإداري: أسبابه وطرق مكافحته – إشارة لتجارب بعض الدول**، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر– بسكرة، يومي 06–07 ماي 2012.

16. النشرة الإدارية خلاصات العدد، 233، الصادر في سبتمبر 2002، ص01 المتضمن تلخيصا لكتاب **ثقافة التنفيذ** تأليف لاري بوسيد وزميله.

17 . سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق ص 137.

18. نفس المرجع السابق ، ص. ص 139 – 149

19. سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق ص. ص 150– 161.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation
Iktisat
News
Center
رأس المال المخاطر كآلية تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
الأستاذ الدكتور. بن عمارة منصور
الأستاذ. جلابة علي

رأس المال المخاطر كآلية تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة – حالة الجزائر –

الأستاذ. جلابة علي
جامعة باجي مختار، عنابة– الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير
djellaba.ali@gmail.com

الأستاذ الدكتور. بن عمارة منصور
جامعة باجي مختار، عنابة– الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير
mansour_benamara@yahoo.fr

ملخص:

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهم رافد من روافد التنمية في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، ذلك أنها تشكل مجالا خصبا لتطوير المهارات فضلا عن قدرتها الفائقة على تحريك عجلة التنمية الإقتصادية، رغم ذلك يبقى هذا النوع من المؤسسات يعاني من مشكل أساسي في الدول النامية، يتمثل في صعوبة الحصول على رؤوس الأموال الكافية بسبب إحجام البنوك عن تمويلها لقلة الضمانات من جهة، ولعدم قدرتها على الولوج إلى الأسواق المالية من جهة أخرى، وسنحاول من خلال هذه الدراسة إبراز دور وأهمية شركات رأس المال المخاطر كآلية تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما إرتأينا تسليط الضوء على مكانة وواقع شركات رأس المال المخاطر في الجزائر.

وقد توصلت الدراسة إلى أن رأس المال المخاطر يعتبر البديل التمويلي الملائم والأمثل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خصوصا تلك التي تعمل في مجالات عالية المخاطرة، وأن تجربة الجزائر في هذا المجال لا تزال جد متواضعة، وتحتاج إلى المزيد من الجهود من أجل النهوض بهذه الصناعة الواعدة خصوصا في ظل الوضع الراهن.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، التمويل، رأس المال المخاطر، تجربة الجزائر.

مقدمة:

تحتل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اليوم مكانة هامة في اقتصاديات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، وذلك لتجاوبها مع الأوضاع الإقتصادية سريعة التغير ومساهمتها المعتبرة في استحداث مناصب

الشغل، وتزايد الإهتمام بها بعد إدراك دورها في إحداث طفرات تكنولوجية متجددة، أين أصبحت القوة المحركة للإبداع والابتكار في مختلف الفروع الصناعية والخدمات القائمة على التكنولوجيات الحديثة.

إلا أن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية عامة لم يتطور بالقدر الكافي مقارنة بعدة دول رائدة في هذا المجال، ويرجع هذا البطء في النمو إلى عدة عراقيل بقيت تعاني منها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن بين أهم هذه العراقيل نجد المشكل التمويلي الذي يمثل عصب أي مؤسسة إقتصادية مهما كان نوعها أو حجمها، حيث تكاد تقتصر عروض التمويل فيها على الاستدانة من البنوك، والتي لا تراعي خصوصية هذه المؤسسات. ففي ظل المنافسة الحادة بين المؤسسات الإقتصادية أصبح ليس من مصلحة البنوك أن تجازف في تمويل مشاريع حديثة تتعاظم فيها مخاطر الإفلاس.

هذه المعطيات ساهمت في استحداث طرق جديدة تتناسب وخصوصية هذا النوع من المؤسسات، وتحسين وضعية التمويل لها خاصة تلك التي تسعى إلى ابتكار وتطبيق أفكار جديدة، وذلك من خلال تطوير تقنية التمويل برأس المال المخاطر، حيث تعتبر هذه الأخيرة في الإقتصاديات المعاصرة من أهم وسائل الدعم المالي والفني للمؤسسات الجديدة والناشئة، وسنحاول من خلال هذه الدراسة إستعراض هذه التقنية كآلية بديلة لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع التطرق إلى مكانتها وواقعها في الجزائر.

مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

"ما مدى فعالية رأس المال المخاطر كآلية تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟"

وقصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور:

- المحور الأول : مفاهيم أساسية حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- المحور الثاني: الإطار النظري لرأس المال المخاطر.
- المحور الثالث: مكانة وواقع شركات رأس المال المخاطر في الجزائر.

أولا– مفاهيم أساسية حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

1– مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

إن تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بوجود محددات عديدة يعد أمرا صعبا ومعقدا، وذلك لاختلاف المنهج والمعيار المعتمد في التعريف سواء كان كمي (العمالة، رأس المال، معامل رأس المال، القيمة المضافة، رقم الأعمال) أو كان نوعي (الملكية، الإستقلالية، الحصة من السوق، التنظيم ومعيار محلية النشاط)، اختلاف ظروف وخصائص كل دولة وكذا مراحل التقدم الصناعي والتكنولوجي بها، وكذلك وجود عدة قطاعات إقتصادية حيث أن ما يوصف صغير ومتوسط في النشاط التجاري مثلا، لا يكون كذلك

في الصناعي[1]، وقد كانت هناك محاولات تعريف موحدة بين البلدان من أجل تعزيز مكانة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مستوى قاري، نذكر منها ما يلي:

- تعريف الإتحاد الأوروبي: في أفريل 1996 عرفت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة رسميا، على أنها كل مؤسسة وباختلاف طبيعتها الإدارية تضم أقل من 250 عامل، ولا يزيد رقم أعمالها على 40 مليون، وبشرط أن تكون مستقلة نسبيا.[2]
- عرفت الهيئة الأمريكية THE SMALL BUSINESS (ACT) التابعة للولايات المتحدة الأمريكية أن المؤسسة الصغيرة هي كل الوحدات الإقتصادية التي تشغل أقل من 500 عامل وتنشط بصورة مستقلة.
- تعرف منظمة العمل الدولية المؤسسات الصغيرة بأنها الصناعات التي يعمل بها 50 عامل، وتحدد مبلغا لا يزيد عن 1000 دولار لكل عامل تصل إلى 5000 دولار في بعض الصناعات على ألا يزيد رأس مال المنشأة عن 100 ألف دولار، كما تعرف " الصناعات الصغيرة بأنها تضم وحدات صغيرة الحجم جدا تنتج وتوزع سلع وخدمات وتتألف غالبا من منتجين مستقلين يعملون لحسابهم الخاص في المناطق الحضرية في البلدان النامية، وبعضها يعتمد على العمل داخل العائلة والبعض قد يستأجر عمال أو حرفيين، ومعظمها يعمل برأس مال ثابت صغير جدا، أو ربما بدون رأسمال ثابت ويستخدم تقنية ذات مستوى منخفض وعادة ما تكتسب دخولا غير منتظمة وتهيئ فرص عمل غير مستقرة".[3]

أما في الجزائر وحسب المادة رقم 4 من القانون رقم 01-18 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يعرف المشرع الجزائري م ص و م على أنها مؤسسة إنتاج سلع أو الخدمات التي تتوفر فيها الشروط التالية: أن تشغل من 1 إلى 250 شخص ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دينار أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 500 مليون دينار مع شرط إستيفاء لمعايير الإستقلالية.[4] نشير هنا أن المشرع الجزائري اعتمد على الجمع بين معياري عدد العمال و معيار رقم الأعمال أو الحصيلة السنوية في تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وهو ما يماثل تعريف الإتحاد الأوروبي من حيث المبدأ، ولا يعكس بالضرورة الواقع السوسيو-اقتصادي للجزائر، ويمكن أن نبين تفاصيل التعريف الرسمي السابق من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (01): معايير تصنيف وتعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

نوع المؤسسة	عدد العمال	رقم الأعمال	الحصيلة السنوية
مؤسسة مصغرة	1-9	أقل من 20 مليون دج	أقل من 10 مليون دج
مؤسسة صغيرة	10-49	أقل من 200 مليون دج	أقل من 100 مليون دج
مؤسسة متوسطة	50-250	من 200 إلى 2 مليار دج	بين 100 و 500 مليون دج

المصدر: من إعداد الباحث بناءا على القانون التوجيهي الخاص بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المادة 4، ص 8-9.

من خلال التعاريف السابقة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سواء كانت نظرية أو رسمية يظهر بوضوح الغموض الذي لا يزال موجود في محددات تعريفها.

2- الأهمية الإقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

بعد أن همشت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعد الحرب العالمية الثانية بحجة عدم استجابتها لمتطلبات التطوير حيث اعتبرها كتاب تلك الحقبة أنها نموذج مبسط للمؤسسة الكبيرة، جاءت فترة السبعينات من القرن الماضي والتي غيرت الفكر الإقتصادي حول ربط حجم المؤسسة بالفعالية، وأخذت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تدريجيا دورا هاما في تطوير الإقتصاديات الفكر الإقتصادي، أين أصبحت تحتل مكانة هامة داخل نسيج الاقتصاديات المعاصرة للدول لما لها من أهمية جوهرية في تنشيط الاقتصاد الوطني و تحقيق تطوير المجتمع المحلي، كونها تعد أحد مفاتيح التنمية المحلية ويمكن إبراز أهميتها في دورها التنموي الذي تلعبه على المستوى الاقتصادي في النقاط التالية:[5]

- توفير مناصب الشغل: تعتبر المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بديلا يساعد في القضاء على مشكلة البطالة، حيث أنها تتيح العديد من فرص العمل وتستقطب عدد لابأس به من طالبيه ممن لم يتقنوا التدريب و التكوين المناسبين وتمنع تدفق الأفراد إلى المدن سعيا وراء فرص أفضل للعمل حيث أنها تقام في التجمعات السكانية والقرى و المدن الصغيرة التي يكثر فيها نسب البطالة، كما تسعى هذه المؤسسات لتوفير الوظائف الجديدة وذلك بتوفير العمل للعمال الذين لا يلبون احتياجات المؤسسات الكبرى، وتدفع في العادة أجور أقل مما تدفعه المؤسسات الكبرى حيث تكون في المتوسط مؤهلاتهم العلمية أدنى من تلك التي

يتحصل عليها الذين يعملون في المؤسسات الكبرى كما هو الشأن في الولايات المتحدة الأمريكية حيث يتزايد باستمرار عدد العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

- توزيع الصناعات وتنويع الهيكل الصناعي: تلعب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دورا أساسيا في توزيع الصناعات الجديدة على مختلف المدن الصغيرة و الأرياف و التجمعات السكانية النائية، و هذا يعطينا فرصة أكبر لاستخدام الموارد المحلية و تثمينها و تلبية حاجيات الأسواق المحدودة المتواجدة في هذه المناطق ,أما في مجال تنويع الهيكل الصناعي حيث تقوم بإنتاج منتج أو مجموعة من المنتجات التي لا تنتجها المؤسسات الكبيرة.
- توفير احتياجات المشروعات الكبيرة: تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دور هام في نجاح المؤسسات الكبيرة حيث تمدها باحتياجاتها وتغذي خطوط التجمع فيها و تقوم بدور الموزع و المورد لهذه المؤسسات الكبيرة عن طريق التعاقد ببعض العمليات المتخصصة و الدقيقة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة لأنه تقسم بدرجة عالية من الكفاءة و التفوق و التحكم في الجانب التكنولوجي.
- المحافظة على استمرارية المنافسة: في عصر التطورات السريعة تعتبر المنافسة أداة للتغيير من خلال الابتكارات و التحسين، وتظهر المنافسة الحديثة في عدة أشكال منها : السعر– شروط الائتمان والخدمة في الأساليب، والهدف هو تلبية طلبات المستهلكين وتحقيق الأرباح و المحافظة على الحصة السوقية و تطوير مواقع القوة بما يمكنها من تحسين موقعها التنافسي، فالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تحقق درجات أعلى من المنافسة خاصة في مجال الصناعة.
- دعم الناتج المحلي: تعتبر المشروعات الصغيرة و المتوسطة أداة فاعلة في توسيع القاعدة الإنتاجية عند تطبيق استراتيجيات إنتاج بدائل الواردات Import Substitution لتوفير حاجة السوق من السلع الاستهلاكية والسلع الوسيطة بالإضافة إلى قدرتها واعتمادها على الخامات المحلية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي مما يساهم في علاج الإختلالات الهيكلية لموازين المدفوعات و خاصة في الدول النامية.
- القدرة على مقاومة الاضطرابات الاقتصادية : تعتبر المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أكثر قدرة على مقاومة فترات الاضطرابات الاقتصادية من المؤسسات الكبيرة و السبب في ذلك يرجع لاختيارها الاستثمار في القطاعات الديناميكية و تضع نفسها في القطاعات ذات الاستثمار المالي الأقل تأثر بالأزمات المالية، حيث أن هذه القطاعات تتلاءم وفترات الركود الاقتصادي الذي يتسم بقلة رؤوس الأموال اللازمة لإقامة الاستثمارات.

➢ تعبئة الموارد المالية : تلعب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دورا هاما في تعبئة الموارد المالية الخاصة و الكفاءات المحلية و زيادة الادخار و توجيهه نحو المجالات الاستثمارية بدلا من تجميده و إخراجه من الدورة الاقتصادية في شكل اكتناز مثل :المشاريع الصغيرة و المتوسطة، تكون مواردها المالية تتكون من مساهمات أفراد العائلة أو الأصدقاء معتمدين في تمويلها على مدخراتها الخاصة.

3- قيود ومعوقات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

بالرغم من أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الإقتصادية، لا تزال تشير عدة أبحاث ودراسات حول هذا النوع من المؤسسات أنها لازالت تعاني العديد من القيود والعراقيل سواء في البلدان النامية أو المتقدمة، تقف أمام تطورها، ومن أهم العراقيل نجد: المشاكل الإدارية والتنظيمية، مشكل القيود الحكومية، القيود على النقد الأجنبي، القيود على الإستثمارات، قيود التسعير، قيود على التجارة الخارجية، مشكل الضرائب، مشكل الحصول على تراخيص التشغيل، بالإضافة إلى المشكل التمويلي الذي يبقى من أهمها، إذ أن عدد قليل من هاته المؤسسات يحصل على قروض بنكية وهذا راجع للعوائق الموضوعة من طرف المؤسسات المقرضة، والتي عادة تتمثل في إرتفاع المعدلات الفائدة على القروض، التشديد على توفير الضمانات، صعوبات الإجراءات الناجمة من افتقاد الثقة في القائمين على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وضعف القدرة على توفير البيانات المالية والتشغيلية، مما يعيق قدرة البنوك على تقدير الجدارة الائتمانية للمشروع إضافة إلى نقص الخبرة التنظيمية في المعاملات البنكية، لذا تعتمد هذه المشاريع في الجزء الأكبر من احتياجاتها التمويلية على المدخرات الفردية والعائلية في التأسيس، وتمويل عمليات التشغيل، وهذا النوع من التمويل تنجر عنه مجموعة من القيود التي تؤثر على كفاءة المشروع، بالإضافة إلى عدم توفر هذه المبالغ بالحجم المطلوب، وقد تلجأ هذه المشاريع أيضا إلى سوق الإقراض غير الرسمي، الذي تعتبر معدلات الفوائد فيه مرتفعة جدا.[6]

4- دواعي توفير مصادر تمويل مستحدثة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

إن مبادئ مصادر تمويل الاستدانة تؤكد أنها مصادر لا يمكن أن تقدم حلولا لمجابهة مشكلة تمويل المؤسسات الصغيرة الديناميكية، فتبين أن تمويل مرحلة الانطلاق ومرحلة البحث والتطوير وغيرها من المراحل الحرجة للمؤسسات محدودة الملكية يصعب للبنوك التجارية إتخاذ قرار تمويلها ونفسر دواعي اللجوء إلى مصادر تمويل مستحدثة والتي يعتبر أهمها رأس المال المخاطر إلى العقبات التالية:[7]

- ✓ غالبا لا يملك المؤسسون حصة أولية للمشروع، كما أن الضمانات المطلوبة للحصول على الاستدانة ليس بإمكان نؤسس المشروع أن يوفرها في مرحلة انطلاق المشروع، وحتى في حالة وجودها قد تكون غير كافية لتغطية حجم ومدة القروض.
- ✓ طبيعة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي تمتاز بكثافة رأس المال البشري على الموجودات الملموسة، وبالتالي يتعذر في هذه الظروف أن تحصل على رؤوس أموال من البنوك التي تقدم تمويل بالاستدانة بشروط ومبادئ احترازية أهمها الضمانات العينية.
- ✓ في غياب شروط الاستدانة فمن الصعب للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على تمويل خارجي من السوق المالي عن طريق إصدار آسهم، ولا شك أن القواعد والمتطلبات القانونية المطلوبة أكثر صعوبة لأنها مؤسسات متواضعة الحجم ولا تملك حجم أدنى لرقم الأعمال المطلوب.
- ✓ حتى في حالة وجود أمل في دخول البورصة، فإن إقبال المستثمرين والجمهور على أسهم مؤسسة صغيرة سيكون ضعيف، كونها ستجد صعوبة في بيع أسهمها وتفتقر للسيولة وليس بإستطاعتها توزيع أرباح إلا بعد مدة زمنية، الشيء الذي لا يخدم طموحات المستثمرين في البورصة، وبالتالي فإن السوق المالي ليس بحل أمثل وهو أكثر صعوبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على متطلبات الاستدانة المصرفية.

إستنادا إلى المعطيات السابقة يتضح أن المحيط الجديد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أصبح يتطلب منظومة تمويل مرنة ومستقرة، مرن بحيث يتكيف وجميع الإحتياجات المالية، ومستقر بحيث يوفر للمؤسسات رؤوس الموال من حيث الكم والكيف. وكما هو معروف أن النظام التمويلي في الدول النامية بصفة عامة بما في ذلك الجزائر يرتكز بصفة أساسية على البنوك التجارية وفي الغالب بنوك عمومية، كما أن صيغ واليات التمويل التي تقدمها البنوك التقليدية الحالية أضحت غير كافية عن تلبية الإحتياجات التمويلية للمستثمرين بالحجم المناسب والتكاليف والشروط ، ولهذا فالأمر يستدعي ضرورة وجود بدائل تتلاءم مع خصائص تلك المشروعات وتتيح لمجتمع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المزيج التمويلي المتنوع الذي يمكن أصحاب المشاريع من المفاضلة بين مختلف المصادر.

في هذا السياق نجد أن تقنيات التمويل التساهمي المعروفة بمصطلح رأس المال المخاطر أو رأس المال الإستثماري هي المصدر الكفيل لتفعيل الفئة الديناميكية لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوفير تمويلات مناسبة للمراحل الحرجة للمؤسسات الإبتكارية بما أنه يختلف في شروط التمويل بالاستدانة وقواعد مطلوبة لتمويل بحقوق الملكية (البورصة)، وقد ساهمت هذه الوساطة حديثا في تطوير مؤسسات إقتصادية في مجالات كثيرة ويؤخذ عناية معتبرة في الدول الصناعية والدول النامية.

ثانيا– الإطار النظري لرأس المال المخاطر:

يشير Jean Lachman أن غالبية البنوك ترى في المشاريع الصغيرة رؤية تشاؤمية وتعتبرها مزيج الموت، لأنها تفتقد لأهم الشروط والمبادئ الخاصة بالاستدانة.[8] أين أثارت إشكالية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مرحلة الإقلاع بالاستدانة نقاشا واسعا بين الباحثين وصناع القرار حول السبل والمناهج الممكنة، في ظل غياب بدائل للتمويل الميسر، في هذا السياق تم تطوير تقنية التمويل برأس المال المخاطر قصد ملئ فراغ عروض التمويل التقليدي، ويتمحور نشاط هذه التقنية على سد الفجوة بين حاجة لتمويل المؤسسات الحديثة وأهمية تجسيد أفكار المبدعين في الواقع الملموس.

1- نشأة رأس المال المخاطر:

يعتبر التمويل برأس المال المخاطر أسلوب تمويل قديم جديد، فتقنية التمويل بالمشاركة ليست وليدة العصر، بل هو أسلوب وجد بين الأفراد وشاع إستخدامه في الكثير من المشاريع في القرون الأولى.

في هذا الصدد، يؤرخ معظم كتاب الدول الصناعية أمثال Pierre Battini (2000)، Gilles Mougenot (2007) أن بروز مهنة رأس المال المخاطر في شكلها البدائي بدا مع مشروع العالم الرياضي في الهندسة Milet Tales وذلك بعد أن تطلبت فكرة بناء مصنع الزيوت إلى أموال معتبرة لم يكن قادرا على توفيرها، فقام بترويج الفكرة بين أثرياء المنطقة بقوله أن الفكرة ستولد أرباح معتبرة، وحصل الرياضي على رؤوس أموال من ممولين شخصيين (رجال أثرياء) في شكل مساهمة لبناء وتشغيل مصنع الزيوت مقابل تقاسم نواتج المصنع.[9]

كذلك اعتمد كريستوف كولومبس في القرن الخامس عشر في تمويل رحلاته على رأس المال المخاطر في إعداد العدة والتجهيز والمؤن، وهكذا بفضل هذه الطريقة التي حصل عليها إستطاع كريستوف كولومبس فتح الطريق للتسوق والسفر.[10]

أما النشأة الحديثة لرأس المال المخاطر كانت في الولايات المتحدة الأمريكية بعد خروجها من الحرب العالمية الثانية سنة 1945 ، حيث تنسب نشأته إلى الجنرال الفرنسي الأصل Georges Dariot أول مؤسس رأس مال استثماري في العالم تحت إسم " الشركة الأمريكية للبحث والتطوير"، وبهذا بدأ نشاط رأس المال المخاطر في الولايات المتحدة الأمريكية في الخمسينات استجابة لاحتياجات تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وللثورة الجديدة في مجال التقدم التكنولوجي وخاصة في صناعات الكمبيوتر والإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات، وانتشرت هذه المؤسسات بعد ذلك في الدول الأخرى بهدف مواجهة الاحتياجات الخاصة بالتمويل الإستثماري.[11]

2- مفهوم رأس المال المخاطر:

عرف رأس المال المخاطر حسب الجمعية الأوروبية لرأسمال المخاطر على أنه: رأس المال الذي يمول بواسطة وسيط مالي متخصص، مثل شركات رأس المال المخاطر، أو صناديق استثمار لدعم مشاريع ذات مخاطر مرتفعة، من الصعب تمويلها بطرق التمويل التقليدية كالاقتراض، وتتميز باحتمال نمو قوي

وعوائد كبيرة، لكنها لا تضمن تلك العوائد ولا استرداد رأس المال. ويطلق على هذا الأسلوب عدة تسميات: مثل رأس المال المغامر، رأس المال الجريء، رأس المال المبادر وغيرها.[12]

كما عرفته الجمعية الوطنية لرأس المال المخاطر (NVCA) وهي جمعية أمريكية كما يلي:" هو استثمار نشط بالأموال الخاصة طويلة الأجل في مؤسسات تمتلك مؤشرات نجاح مرتفعة، منجزة من طرف مستثمرين مختصين".[13]

ويعتبر رأس المال المخاطر أسلوبا من أساليب التمويل لكن بتقنية وصيغة خاصة فهو يجمع بين تقديم النقد وتقديم المساعدة في إدارة الشركة مما يحقق تطورها، ويمثل صورة من صور الوساطة المالية من خلال رؤوس الأموال التي يرغب الإدخار العام أو إدخار المؤسسات (بنوك، شركات التأمين، مؤسسات، سلطات عمومية) بإستثمارها بمخاطر مرتفعة مع توقع تحقيق عائد مرتفع، قد يصل في بعض البلدان كأمريكا من 30% إلى 40%.[14]

3- أهداف وأهمية شركات رأس المال المخاطر:

3-1 أهداف شركات رأس المال المخاطر:

تهدف شركات رأس المال المخاطر إلى تحقيق جملة من تسهيلات عملية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نذكر منها:[15]

- مواجهة الإحتياجات الخاصة بالتمويل الإستثماري.
- التغلب على عدم كفاية العروض من رؤوس الأموال بشروط ملائمة من المؤسسات المالية القائمة.
- توفير الأموال الكافية للمؤسسات الجديدة أو العالية المخاطر والتي تتوافر لديها إمكانيات نمو وعائد مرتفع.
- تمويل الشركات غير القادرة على تدبير الأموال من إصدارات الأسهم العامة أو أسواق الدين عادة بسبب المخاطر العالية المرتبطة بأعمالها.

3-2 أهمية رأس المال المخاطر:

يمكن حصر أهمية رأس المال المخاطر في النقاط التالية:[16]

- تدعيم برامج الإقتصادي: نجد أن الدول التي تطبق برامج الإصلاح الإقتصادي والتي تحتاج إلى رؤوس أموال ذات طبيعة خاصة والتي تحتاج إلى هيكلة مالية وفنية، تلعب هذه المؤسسات دورا حيويا في توفير التمويل والخبرة الفنية والإدارية اللازمة لهذا القطاع، وتساهم في الحد من الآثار التضخمية حيث توفر التمويل اللازم للمشاريع الإقتصادية.

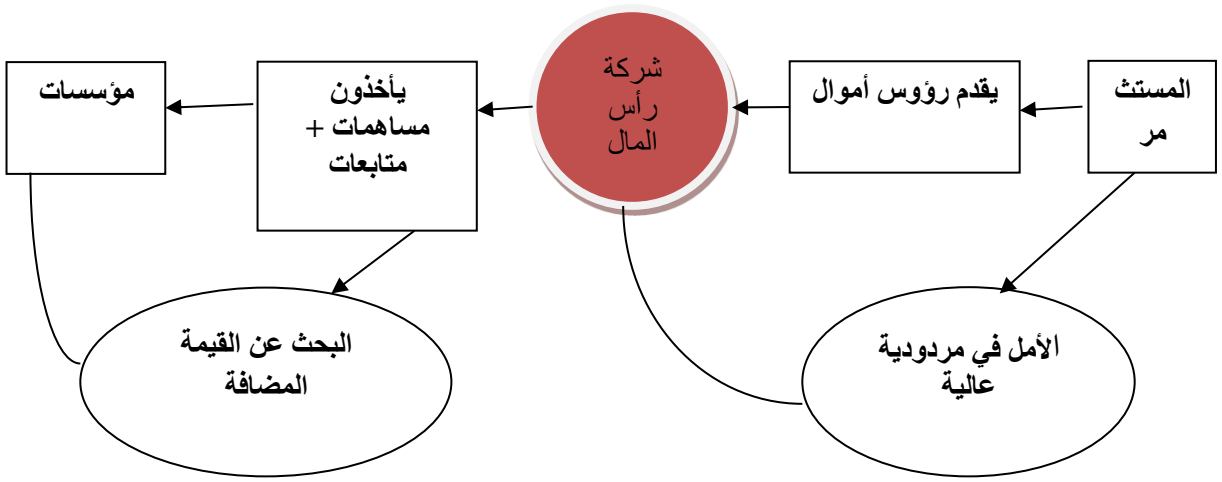
- دعم تمويل المؤسسات الجديدة: يمثل دعم المؤسسات الجديدة المجال الطبيعي لنشاط شركات رأس المال المخاطر حيث تقدم الدعم المالي والفني والإداري وكذلك الإرشاد والمتابعة للمؤسسات الجديدة، خاصة في بداية انطلاقها وتمويلها دون اشتراط ضمانات وقيود على هذا التمويل، بخلاف كفاءة فكرة المشروع وفاعلية أشخاصه وهذه الوظيفة هامة جدا لتلك المشروعات خاصة في البلدان النامية.
- دعم المؤسسات المتعثرة: تساهم شركات رأس المال المخاطر في توفير الدعم المالي والفني اللازم وكذلك الإداري للمؤسسات المتعثرة وجذب الإستثمارات إليها، لأنها شريكة فيها، فهي تحرص أشد الحرص على المتابعة الفنية والمالية الضرورية لإصلاح مسارها، لتحفيز المستثمرين وبث روح الطمأنينة في نفوسهم على الإستثمار للاستفادة من الربح الرأسمالي المتوقع أن يحدث في المستقبل بعد أن ينمو نشاطها ويزدهر.

4- آلية التمويل عن طريق رأس مال المال المخاطر:

يمكن توضيح مختلف الإجراءات التي يمر بها التمويل عن طريق شركات رأس المال المخاطر في 03 مراحل:[17]

- المرحلة الأولى من نشاط هذا النوع من الشركات، تقوم هذه الأخيرة بتجميع الموارد المالية ومن هنا تظهر قدرة المساهمين في هذه الشركة ومهارتهم في تجميع الأموال وجذب المستثمرين.
- المرحلة الثانية هي البحث التي يتمثل هدفها في إدارة ملفات الترشيح التي تقدم من طرف المشاريع الطالبة لهذا النوع من التمويل، ثم يتم تصنيف الملفات وإختيار المشاريع الأنسب بحسب درجة المصداقية وذلك بإجراء إختبار معمق للملفات، إضافة إلى تحديد مرحلة وكيفية تدخلها في المشاريع المستفيدة.
- المرحلة الثالثة وفي إطار ممارسة هذا النشاط قد تلجأ شركات رأس المال المخاطر إلى إعادة بيع الاشتراكات وذلك بهدف الخروج من المشاريع الممولة من خلال طرح هذه الاشتراكات في سوق التمويل.

شكل رقم (01): مبدأ وأساس شركات رأس المال المخاطر



5- أنماط التمويل برأس المال المخاطر:

عمليات رأس مال المخاطر تمول المؤسسات الناشئة والتي تنمو بطريقة متسارعة وتختلف عمليات رأسمال المخاطر حسب المرحلة التي وصلت وتتواجد بها المؤسسة وهي أربعة مراحل أساسية:[19]

- رأسمال الإنشاء: يتولى رأسمال الإنشاء تمويل مؤسسات ناشئة مبتكرة تحيط بها العديد من المخاطر ولديها أمل كبير في النمو والتطور، وتنقسم هذه المرحلة إلى مرحلتين:
  - رأسمال ما قبل الإنشاء أو قرب الانطلاق: يخصص لتغطية نفقات البحث و التجارب وتطوير النماذج المعملية والنماذج التجارية للسلعة الجديدة. وكذلك تجريب السلعة في السوق ومعرفة مدى الإقبال عليها، وهو تمويل صعب نظرا لخطورة إحتمال الفشل لدى مؤسسة ليس لها كيان قانوني في هذه المرحلة.
  - رأسمال الانطلاق: يمثل المرحلة الأساسية لتدخل رأسمال المخاطر ويخصص لتمويل المشاريع في مرحلة الإنشاء أو بداية النشاط ويتفرع بدوره إلى مرحلتين : الانطلاق أو البداية بمعناه الضيق الذي يغطي مرحلة ما قبل البداية التجارية لحياة المشروع ثم المرحلة الأولى من التمويل والتي تغطي نفقات البداية التجارية، وتجمع هذه المرحلة كل المخاطر التي يعاني منها مشروع جديد وشركات رأسمال المخاطر هي الوحيدة التي تقبل تمويل المشروع خلال هذه المرحلة.
- رأسمال التنمية: وهي مرحلة توليد الإيرادات وتهدف هذه المرحلة إلى تمويل تنمية وتطوير شركات قائمة والتي تحتاج إلى متطلبات تمويلية خاصة وتقدم أفاق نمو جذابة وتنقسم إلى مرحلة التوسع ومرحلة النضج.
- رأسمال تعاقب أو تحويل الملكية: يوفر رأس المال المخاطر في هذه المرحلة الغطاء التمويلي الكافي لتمويل عمليات انتقال وتحويل السلطة الصناعية والمالية في المشروع إلى مجموعة جديدة من الملاك ويطلق عليها أيضا رأس المال المتعاقب.
- رأسمال التصحيح أو إعادة التدوير: يخصص رأسمال التصحيح للمشاريع القائمة فعلا ولكنها تمر بصعوبات خاصة، وتتوفر لديها الإمكانيات الذاتية لاستعادة عافيتها، ولذلك فإنها تحتاج إلى إنهاض مالي فتأخذ مؤسسة رأسمال المخاطر بيدها حتى تعيد ترتيب أمورها، وتستقر من جديد في السوق، وتصبح قادرة على تحقيق أرباح.

ثالثا- مكانة وواقع شركات رأس المال المخاطر في الجزائر:

1- المنظومة القانونية لتمويل برأس المال المخاطر:

تأخرت الجزائر كثيرا في إصدار إطار قانوني يتعلق بالتمويل التساهمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فالبرغم من تأسيس أول مؤسسة مالية توفر تمويل برأس المال المخاطر في سنة 1991 ضمن الشراكة الأوروبية، غير أن الجزائر تأخرت كثيرا في إصدار قانون يعرف وينظم رأس المال المخاطر.

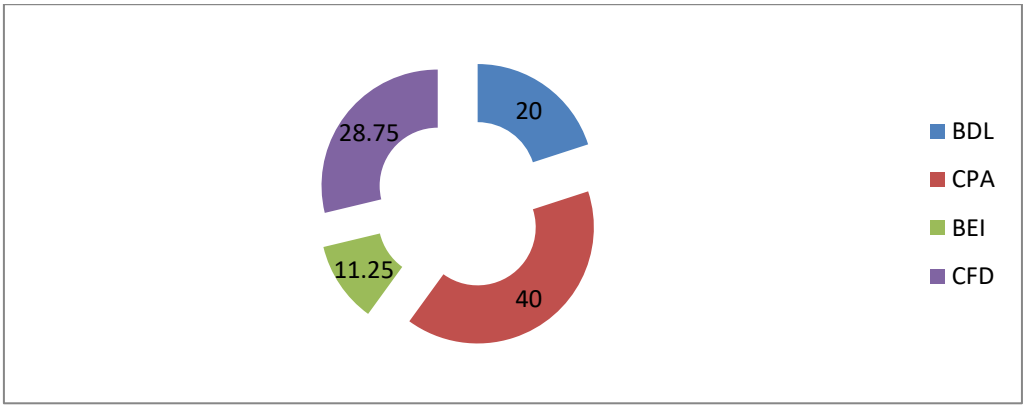
وقد حضيت مؤسسات رأس المال المخاطر بإطار قانوني خاص بها مع صدور القانون رقم 06-11 في الجريدة الرسمية عدد 42 الصادرة في 25 جوان من سنة 2006، جاء لتنويع المنظومة التمويلية وتطوير وساطة مالية غائبة شبه كليا في الساحة الوطنية، حيث يشير المشرع في المادة الأولى أن هذا القانون يهدف إلى تحديد شروط ممارسة نشاط رأس المال الإستثماري ويحدد في الوقت نفسه كيفية إنشاء شركة التمويل برأس المال الإستثماري وسير نشاطاتها، ويحتوي هذا المنشور القانوني على مجموعة من المواد تم تقسيمها إلى ستة فصول.[20] إضافة إلى ذلك جاء قانون 2005 بتحفيزات ضريبية لنشاط شركات رأس المال المخاطر.

2- شركات رأس المال المخاطر في الجزائر:

لا تزال تطبيقات رأس المال المخاطر في الجزائر في مرحلتها الجينية، حيث لا يتعدى عارضي الوساطة برأس المال التساهمي 05 مؤسسات تمويل تدير 05 صناديق متواضعة الموارد، وهي كالأتي:[21]

- الشركة المالية الجزائرية الأوروبية للمساهمة: يمكن اعتبار المالية الجزائرية الأوروبية للمساهمة بمثابة رائدة وعميدة صناعة رأس المال الإستثماري في الجزائر، وقد أنشئت في أفريل 1991 في شكل شركة مساهمة ذات رأس مال قدر بـ 73.75 مليون دج مقسم وفقا للشكل الموالي:

شكل رقم (02): المساهمين في شركة رأس المال المخاطر FINALEP



المصدر: [22] FINALEP, www.finalep.dz.com

وقد قامت الشركة برفع رأسمالها إلى 159.25 مليون دج سنة 2000، ثم إلى 191.70 مليون دج سنة 2005 (تم رفع رأسمالها من تخصيص النتائج المحققة).

- الشركة المالية للاستثمار المساهمة والتوظيف: هي مؤسسة مالية ذات أسهم هدفها الإستثمار والمشاركة والتوظيف، تأسست بتاريخ 04 أفريل 2000 حيث بلغ رأسمالها الإجمالي ما يقارب 5 مليار دج ، لكن انطلاقتها الفعلية في مباشرة نشاطها كانت في 09 جانفي 2001 وهو التاريخ الذي حصلت فيه على الإعتماد من بنك الجزائر، وبمقارنة الشركة بنظيراتها في الدول المتقدمة نجد أن نسبة مساهمتها في التمويل هي نسبة ضئيلة جدا تتراوح بين 10-35 %، أما عن نشاطها فهو لا يغطي كل القطاعات بل ينحصر في الصناعات التحويلية للمنتجات الغذائية وتخزين المنتجات الفلاحية ومواد التغليف وصناعة الألبسة وتحويل الخشب وإستغلال الثروات المنجمية وهذا ما يعني الإهتمام بالصناعة التحويلية التي تمثل نشاط ضئيل المخاطر كما هو معروف.
- الشركة الجزائرية السعودية للاستثمار: أنشأت الشركة الجزائرية السعودية للاستثمار بموجب إتفاقية بين الجزائر والمملكة العربية السعودية سنة 2004، وتعد أول مؤسسة حكومية متخصصة في رأس المال المخاطر بالجزائر، حدد رأس مالها بثمانية مليارات دينار جزائري(حيث تم اقتسام رأس المال المكتتب مناصفة بين الحكومتين على أن يتم دفع النصف عند التأسيس، ويدير الشركة مجلس إدارة متكون من ستة أعضاء، يضم ثلاثة أعضاء من كل دولة).
- الجزائر استثمار: مؤسسة رأس مال استثماري، يحوز رأسمالها البالغ واحد مليار دينار جزائري بنكان عموميان، بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة 70% والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنسبة 30 %، وقد تم تسليمها الإعتماد من أجل بداية نشاطها من طرف وزارة المالية في 06 ماي 2010.
- الصندوق المغاربي لرأس المال الإستثماري: ينشط هذا الصندوق بثلاث دول مغاربية: الجزائر، تونس، المغرب ويسير عن طريق مجمع TUNIVEST GROUP، بدأ نشاطه لأول مرة في تونس سنة 2000 من طرف المؤسسة المالية الدولية SFI التي ساهمت في الإستثمار شمال إفريقيا وكمرحلة أولى بدأت بالاستثمار في كل من الجزائر، تونس والمغرب لتنتقل بعد ذلك إلى ليبيا في المرحلة الثانية.

3- وضعية رأس المال المخاطر في الجزائر:

رغم المبادرة المتواضعة التي قامت بها الجزائر في إنشاء مؤسسات مالية تقدم تمويلات بمنهج مغاير عن القروض التقليدية، إلا أن التمويل برأس المال المخاطر (الإستثماري) يعتبر متواضع حتى لا

نقول معدوم وبعيد كل البعد عن مؤسسات التمويل برأس المال المخاطر المعاصرة، واقتصرت المساهمة في رأس المال على مؤسسات إقتصادية عمومية أو مختلطة تنشط في قطاعات ليست إبتكارية، كما تجدر الإشارة إلى صعوبة تقييم مهنة رأس المال المخاطر في الجزائر كون المبالغ هامشية ومتواضعة من حيث الكم والمبالغ المستثمرة، إضافة إلى أنها غير متوافرة بصفة دورية.

4- عوائق صناعة شركات رأس المال المخاطر في الجزائر:

تتم الإشارة من خلال هذه النقطة إلى بعض معوقات تطور وصناعة سوق رأس المال المخاطر في الجزائر:

- ✓ تواضع الدعم الحكومي ودعم القطاع الخاص لنشاط رأس المال المخاطر.
- ✓ عدم ملائمة اللوائح والأنظمة القانونية والتجارية في الجزائر لطبيعة رأس المال المخاطر، مثل نظام الشركات وأنظمة سوق المال.
- ✓ عدم توافر المعلومات والبيانات عن نشاط رأس المال المخاطر في الجزائر.
- ✓ ضعف مخرجات الكليات العلمية وغياب التعليم التطبيقي القائم على الإبتكار.
- ✓ قلة وعي المستثمرين بأهمية رأس المال المخاطر وتفضيلهم للاستثمارات التقليدية مثل العقار والمقاولات.
- ✓ ندرة الخبرات المحلية المؤهلة لإدارة إستثمارات رأس المال المخاطر.
- ✓ عوائق تنظيمية وقانونية ورقابية تعيق نشاط رأس المال المخاطر من عدة نواحي مثل استقطاب المستثمرين الأجانب في رأس المال المخاطر، أو إنشاء شركات خاصة، فلا يوجد قانون واضح وتنظيم خاص ينظم صناعة رأس المال المخاطر في الجزائر، كما أن نظام الشركات الحالي لا يشجع على قيام هذه الصناعة.

الخاتمة:

يمكن أن نخلص في الختام إلى أن رأس المال المخاطر يعتبر بديلا تمويليا بامتياز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فهو بمثابة الحل الأمثل للمشاكل التمويلية التي يواجهها هذا النوع من المؤسسات، وهو ما تثبته مختلف التجارب والنجاح الباهر الذي حققته هذه الطريقة التمويلية في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا.

أما فيما يخص حالة الجزائر، فإن صناعة رأس المال المخاطر تعتبر حديثة النشأة ولا تزال في المرحلة الجينية، حيث لم يتم وضع الإطار التشريعي والقانوني الخاص بها إلا منذ مدة قصيرة، ومازال الكثير مما يجب عمله من أجل النهوض بهذه الصناعة الواعدة، وحتى تتمكن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تجاوز مشاكل التمويل ولعب الدور المنتظر منها في الإقتصاد الوطني، خاصة في الوقت الراهن إثر انهيار أسعار البترول وتوجه الدولة نحو سياسة التنويع الإقتصادي والذي هو بحاجة إلى إيجاد بدائل تمويلية ملائمة.

اقتراحات الدراسة:

نرى أنه من الضروري تقديم بعض الضوابط والتوصيات الواجب تبنيها قصد النهوض بهذه الصناعة الواعدة وتوسيع العمل بها في كافة القطاعات ومجالات الإستثمار:

- ✓ تهيئة البيئة القانونية والتنظيمية المساندة لاستثمارات رأس المال المخاطر من خلال سن نظام لرأس المال المخاطر وتأسيس هيئة حكومية لتطبيقه.
- ✓ تشجيع إنشاء شركات رأس المال المخاطر في الجزائر بغض النظر عن جنسيتها.
- ✓ مراجعة القانون التجاري ونظام الشركات الحالي والعمل على تطويره لخدمة نشاط رأس المال المخاطر.
- ✓ مراجعة أنظمة سوق المال وأنظمة الإستثمار الأجنبي وتطويرهما لدعم نشاط رأس المال المخاطر.
- ✓ الدعم الحكومي المباشر لصناديق رأس المال المخاطر، خصوصا تمويل المشاريع في مرحلة الفكرة أو المراحل الأولية.
- ✓ تكوين الموارد البشرية المتخصصة في مختلف الميادين لتدعيم صناعة رأس المال المخاطر.
- ✓ الاستعانة بالخبرات الأجنبية لنقل تقنيات رأس المال المخاطر من الدول المتقدمة إلى الجزائر.
- ✓ زيادة مساهمة القطاع الخاص وخصوصا المصارف في تمويل رأس المال المخاطر.
- ✓ تشجيع المبدعين والمبتكرين ماديا ومعنويا.
- ✓ نشر الوعي حول تمويل رأس المال المخاطر بين أوساط المستثمرين.
- ✓ تطبيق الحلول اللازمة لتجاوز العوائق التي تقف أمام هذا النشاط في الجزائر.

قائمة المراجع:

1- حسين رحيم، بوعبد الله هيبة (2015): تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن طريق رأس المال المخاطر: تم الإطلاع عليه بتاريخ 2017/08/16 على الرابط : http://platform.almanhal.com/Article/Preview.aspx?ID=75003

2- سحنون سمير: فرص تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة برأس المال المخاطر، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية- تخصص إقتصاد التنمية، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، 2013، ص 19.

3- عمار شلابي: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الإقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة سكيكدة، العدد الخامس، ماي 2010، ص 259.

4- مدونة النصوص القانونية والتنظيمية خاصة بقطاع م ص م، القانون التوجيهي رقم 01-18 المؤرخ في 27 رمضان 1422 الموافق 12 ديسمبر 2001 يتضمن القانون التوجيهي لترقية م ص م، ص 17.

5- برنو نور الهدى (2016): المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر – مراحل تطورها ودورها في التنمية، المركز العربي الديمقراطي، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2018/08/29 على الرابط: http://democraticac.de/?p=40830

6- لرقط فريدة: دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الإقتصاديات النامية ومعوقات تنميتها، الملتقى الدولي حول تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها في الإقتصاديات المغاربية، جامعة فرحات عباس – سطيف، ماي 2003، ص 07.

7- سحنون سمير، مرجع سبق ذكره، ص 73-74، بتصرف.

8- Jean Lachmann: Le Capital Risque au Cœur du Financement de L'innovation, Revue Problèmes Economique N°2658, 1996, P3.

9- سحنون سمير، مرجع سبق ذكره، ص 89.

10- Jean Lachmann: Capital Risque et Capital Investissement, édition Economica paris, 1999, P17.

11- Richard Thompson: Real Venture Capital: Building International Businesses, Palgrave Macmillan, China, 2008, P 6.

12- محمد سعد الناصر (2012): رأس المال المخاطر: نموذج واعد لتمويل المشروعات الريادية في المملكة العربية السعودية، ص 33، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2018/08/30 عبر الرابط:
https://books.google.dz/books?id=dl-rxjWgSEMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false

13- Emmanuelle Dobocage, Dorothée Rivaud-Danset, Le Capital - Risque, Edition La Découverte, Paris – France, 2006, P 6.

14- عبد الله بلعيدي: التمويل برأس المال المخاطر – دراسة مقارنة مع التمويل بنظام المشاركة، مذكرة ماجستير تخصص إقتصاد إسلامي، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر-باتنة، 2008، ص 88.

15- محمد زيدان، إدريس رشيد (2006): الهياكل الجديدة الداعمة في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، الشلف يومي 17 و 18 أفريل 2006، ص 512.

16- ضياف علية، حمانة كمال: رأس المال المخاطر: إتجاه عالمي حديث لتمويل المؤسسات الناشئة، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 05/ جوان 2016، ص 171.

17- بريبش السعيد: رأس المال المخاطر بديل مستحدث لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر-دراسة حالة شركة SOFINANCE ، مجلة الباحث، العدد 05، 2007، ص 8، بتصرف.

18- Jean Lachmann, op.cit, P 17.

19- بريبش السعيد، مرجع سبق ذكره ، ص 9-10، بتصرف.

20- Journal Officiel De La République Algérienne N°42/ Loi 06-2006. Apparus Le 25/06/2006.

21- ضياف علية، حمانة كمال ، مرجع سبق ذكره ، ص 178.

22- FINALEP, www.finalep.dz.com.

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

ضرورة بناء الحيز المالي للاستئناف الاقتصادي في فلسطين

بوهريره عباس

ضرورة بناء الحيز المالي للاستئناف الاقتصادي في فلسطين

The need to establishment the Fiscal Space To the Economic resume in Palestine

بوهريـــره عبـــــاس

أستاذ جامعة غردايـــة/ الجزائـــر

عضو في مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

Bouhoreira Abbas

University of Ghardaia / Algeria

Laboratory of Administrative Development to upgrade "Member of the

"economic institutions

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة غردايـــــة/ الجزائـــــر

bouhoreira.abbas@univ-ghardaia.dz

bouhoreira.abbas@gmail.com

213.665.03.14.80

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم وإبراز ضرورة بناء الحيّز المالي لدى صنّاع السياسة الاقتصادية في فلسطين من أجل الاستئناف الاقتصادي، ويستند التحليل إلى الاعتبارات المستمدة من الإطار الجديد الذي طرحه صندوق النقد الدولي وقد أفضت الورقة إلى أنّ فلسطين لا تملك حيز مالي لإجراء التّصحيحات المالية، وأنّ أدوات الضبط التلقائي في الاقتصاد غير كفيلة بتوجيه العناصر الاقتصادية، وقد غدا الأمر أكثر إلحاحا من أجل بناء الحيز المالي تأهباً للاستئناف النشاط الاقتصادي.

وبناءاً على ذلك أوصت الورقة بأن يتمّ إعداد منهج للتسيير الحكيم للإيرادات والنفقات كهدف لخفض الاعتماد على الدعم الخارجي وتقليص عجز الموازنة وضمان استقرار الوضع المالي، هذا سيضع دون شك حجر الأساس لبناء حيز مالي مستقل عن تأثيرات المالية العامة واحتدام التغيرات جيو-سياسية، ويضع اللبنة الأساسية لاقتصاد متنوع ومستقر.

الكلمات المفتاحية:

استئناف اقتصادي، حيز مالي، تباطؤ اقتصادي، دين عام، سياسة مالية، نموذج شعاع الانحدار الذاتي.

:Abstract

This study aims to assess and provide necessity to establishment the makers in Palestine for economic Resumption. The economic policy analysis is based on considerations derived from the IMF's new framework. The paper concluded that Palestine does not have the financial space to make financial corrections, Automatic adjustment in the economy is not capable to direct the economic elements, and it is now more urgent to build the financial space in preparation for resumption of economic activity.

Accordingly, the paper recommended To develop a sound management approach to income and expenditure as a goal to reduce reliance on external support, reduce the budget deficit and ensure the stability of the financial situation. This will undoubtedly lay the foundation for building a financial space independent of the effects of public finances and geopolitical changes, and laying the foundation for a diversified and stable economy.

:key words

fiscal, economic slowdown, general debt, Space economic Resumption, .fiscal policy, vector autoregressive model (Var)

JEL classification: E20, E61, H30, H50, H60

تمهيد:

أ. يشهد الاقتصاد الفلسطيني تذبذباً مستمراً في أدائه وتكاد تكون سمةً دورية فيه، فرغم الأداء السلس والمتسارع المسجل سنة 2016، فقد شهد تباطؤا خلال 2017 ومطلع سنة 2018، وذلك على خلفية تراجع أداء الاقتصادي في كل من الضفة والقطاع واستمرار القيود المفروضة على حركة التنقل والتجارة وكذا تزايد أجواء عدم اليقين السياسي في الأفق القريب. فلتزال حالة عدم اليقين وتواصل الرّكود السياسي تخيم على الوضع العام في فلسطين، جنباً إلى التحديات التي تفرضها مسألة الاعتماد المتواصل على المنح والمساعدات الخارجية، هذه الأخيرة التي تستمر في التضاؤل مما يحكم على استمرارية تدهور الوضع الاقتصادي وتراجُع الموارد العامة خاصة في الضفة الغربية وقطاع غزة. فبينما تواصل الموارد المالية الخارجية في مسار غير مستقر وتمويل محلي آيل إلى النّضوب، مع إحجام شريحة واسعة من المصارف عن تمويل الحكومة، فإن هذا من شأنه أن ينذر بتراكم العجز الداخلي والخارجي ويعمق من موقف المالية العامة للسلطة الفلسطينية خاصةً وأن المتأخرات المحلّية خاصةً أجور القطاع العام وكذا الدّين المحلي والخارجي في ارتفاع مضطردٍ ينذر بالتباطؤ الاقتصادي وتضييق الحيز المالي المتاح مما يكبّل احتمالات النّمو الاقتصادي.

لذلك...، تأهباً للاستئناف الاقتصادي في فلسطين تأتي هذه الورقة لتتطرق إلى تحليل الحيز المالي المتاح لدى الحكومة الفلسطينية في ظل الظروف الاقتصادية الراهنة وتطور الوضعية المالية غير مستقرة نسبياً والتي ضيّقت الحيز المالي بشدّة، وبددت آمال استئناف النشاط الاقتصادي. واعتباراً بذلك فإنه لمن الأهمية بمكان إعادة بناء الحيز المالي "fiscal space" من أجل الاستئناف الاقتصادي السلس والتقليل من الدور الخارجي، لذلك يفرض الوضع الحالي تضافر كافة الجهود والسياسات الاقتصادية والاجتماعية على حدٍ سواء تأهباً لإجراءات التّصحيح المالي، إلّا أنّ فلسطين يرجح أنّ لديها الآن حيز مالي ضعيف يحول دون ذلك. وعليه لتحليل ترتيبات بناء وتقييم الحيز المالي تستند هذه الورقة إلى الإطار الذي استحدثه صندوق النقد الدولي سنة 2017 لإجراءات تقييم الحيز المالي.

ب. الإشكالية:

انطلاقاً مما سبق ولضرورة الاستئناف الاقتصادي من جديد والمبني على إصلاحات الأوضاع المالية الداخلية على وجه الخصوص، فإنّه ينبغي تحديد مستوى الحيز المالي وانعكاسات التباطؤ الاقتصادي على ذلك. وفي هذا الصدد تأتي هذه الورقة لطرحِ تساؤلٍ حول مدى توافر الحيز المالي أمام صناع السياسات الاقتصادية في فلسطين والترتيبات الضرورية لإصلاح الأوضاع المالية العامة وتلافي التباطؤ الاقتصادي في ظل حدود مقبولة من المديونية، وهذا انطلاقاً من فرضية انعدام الحيّز المالي نظراً لتراكم العجز المالي المتواصل، مما يحول دون إجراء تصحيحات مالية في الاقتصاد الفلسطيني.

1. تطور الاقتصاد الوطني الفلسطيني:

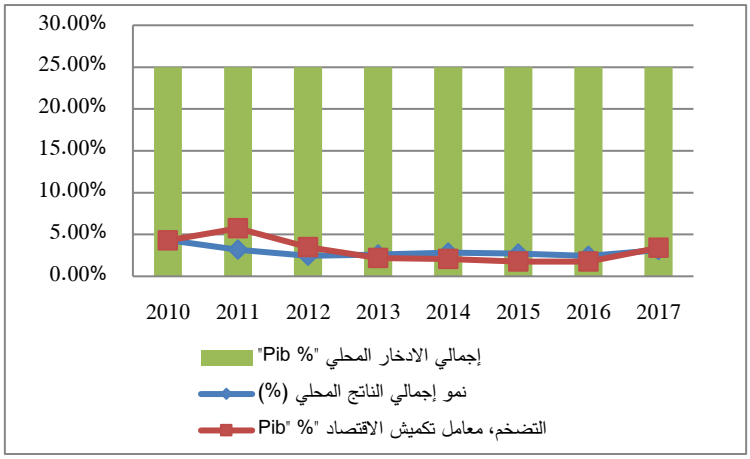
يعتبر الاقتصاد الفلسطيني اقتصاداً خدماتياً في مجمله وينشط في بيئة تمتاز بعدم اليقين النسبي وغياب الأفق السياسي والعديد من المخاطر والتّحديات الخارجية والدّاخلية على حدٍ سواء، وتمثلت أبرز التحديات هيمنة الكيان الصّهيوني ومحاولاته البائسة في ضم الاقتصاد الفلسطيني وتقييد حرية التنقل للسلع والخدمات كما الأفراد، خاصةً في الضفة الغربية وقطاع غزة. وتعد إلحاق العملة الفلسطينية بالعملة المتداولة لدى ما يسمى بالكيان الصهيوني أمراً يحدّ من ديناميكية الاقتصاد الوطني في فلسطين وتغييب دور السّياسة النّقدية في تفعيل آليات السّوق[1]. من جهةٍ أخرى شملت التحديات الخارجية اعتماد الاقتصاد الفلسطيني على المنح والمساعدات الخارجية، ولا يزال استمرار الانقسام منذ عقد أو ما يزيد من الزمن وضعف القطاع الخاص ومحدودية دور القطاع العام وعدم قدرته على لعب دور المحرك الرئيسي للنّمو في المدى الطويل تمثل أهم وأبرز التحديات الدّاخلية التي يعاني منها الاقتصاد الفلسطيني.

في سياقٍ آخر، تستند السياسات الاقتصادية في فلسطين على تجمع وتضافر ثلاثة جهاتٍ وأطرافٍ أساسية (السّلطة الفلسطينية، الكيان الصّهيوني والجهات المانحة[*]) تعمل على ترسيخ عملية السّلام الواهية وتأييد الإصلاحات التي تعزز النّمو واستقرار المؤسسات، وبصفةٍ خاصة يقوم النّموذج الاقتصادي الفلسطيني على فرضية تحسّن مناخ التّجارة داخل فلسطين مع الاقتصاد العالمي وهذا الأمر من معتقدنا يتطلّب نوعاً من الاستقلالية والتّحرر خاصةً في قطاع غزّة والضّفة الغربية التي أنهكهما الحصار الصّهيوني والعربي. كما أنّ هذا النّموذج عمليا يفرض على سلطات الإشراف الفلسطينية مواصلة سياسات تقشّف أكثر كسياسات حكيمة تقوم على تقييد النّفقات العامة لتنفيذ سياسات الإصلاح الهيكلية وإقامة المؤسّسات، لذلك يأتي هذا العنصر ليتناول نظرةً حول أهم المؤشّرات الاقتصاد الفلسطيني خلال الفترة 2010-2017 وهذا بالتّركيز على سيرورة الاقتصاد خلال العقد الجاري وقبل ذلك نُعطي لمحةً عن الوضعية العامة للاقتصاد العالمي خلال ذاتِ الفترة.

1.1. المشهد الاقتصـادي العالمي:

شهد الاقتصاد العالمي خلال النصف الأول من سنة 2010 تحسناً ملحوظاً في أدائه، مقارنة بسنة 2009، وبالرغم من حالة عدم اليقين النسبي الذي سادته بعد الصدمة العالمية فقد تعافت الاقتصاديات تدريجياً شاهدا على ذلك مؤشر الدخل الحقيقي حين سجل نموا بواقع 05%، هذا النمو يرجع في الأساس إلى سياسات وإجراءات التحفيز الاقتصادي التي اتبعتها العديد من اقتصاديات العالم، خاصة مجموعة (G_{20}) بدءا من 2009-2010[li]. غير أنّه مع مطلع سنة 2012 شهد الاقتصاد العالمي مزيداً من الضغوط، هذه المرة كان جراء تفاقم أزمة الدّيون الأوروبية والتي أزّمت البيئة الاقتصادية العالمية بما في ذلك الأسواق الصّاعدة والنّامية. ونتيجةً لذلك، تراجع النمو العالمي من 04% إلى 3.20% مع نهاية سنة 2012، هذا الأمر انعكس في شكل تباطؤ النشاط الاقتصادي.

الشكل رقم (01): مؤشر النّمو الاقتصادي العالمي 2010–2017



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

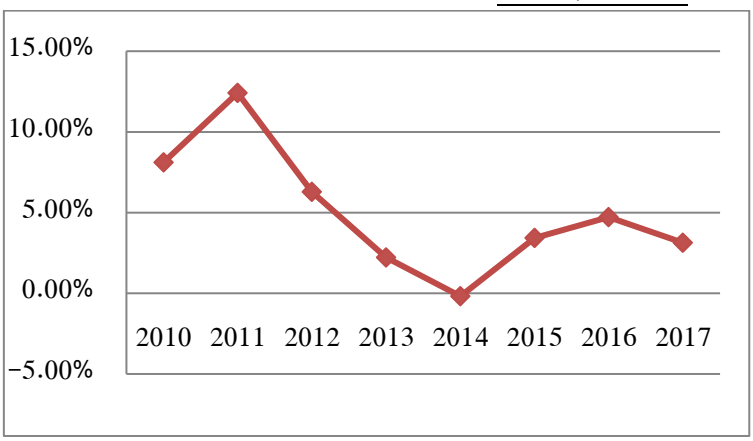
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002–2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990–2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison Committe, Marche 2013.
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009.

هذا التباطؤ استمر إلى نهاية سنة 2013 نظرا لعدم تمكن منطقة اليورو على وجه الخصوص في وقف الانكماش الاقتصادي جنباً إلى ضعف النمو في الولايات المتحدة، والتي أثرت مجريات اقتصادها بشكلٍ جلي على المشهد الاقتصادي العالمي. هذا وقد تسبب ضعف الطلب الكلي للدول المتقدمة في تباطؤ الاقتصاديات الصاعدة والنامية مما أسهم في مزيد من الضعف الاقتصادي العالمي، ورافق التباطؤ الاقتصادي تراجع في مستويات التضخم العالمي إلى 3.60% سنة 2013 بعد ما كانت 3.30% مسجلة نهاية سنة 2012. ولقد شهد الاقتصاد العالمي انكماشاً في سنة 2016 بواقع 2.90% خلال السداسي الأول وتعافى تدريجياً فيما بعد[lii]، كما تضمنت مشاهد الاقتصاد العالمي آنذاك صدمات جديدة مثل خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي وإعادة ضبط توازن النمو في الصّين وتكيف البلدان المصدّرة للسلع الأولية مع التراجع المطول في مستوى التّبادل التجاري خلال الثلاثي الأول ويعزى هذا الأداء الباهت إلى ضعف النشاط في الاقتصاديات المتقدمة ومن المتوقع أن يبلغ النمو العالمي مستوى 3.90% مع نهاية السنة الجارية 2018 [liii].

2.1. أداء النّمو الاقتصـادي في فلسطين:

نما إجمالي الدخل المحلي الحقيقي 9.30% في الاقتصاد الفلسطيني مع نهاية سنة 2010 مقارنة بنسبة 7.40% مسجلة في السنة التي سبقت، وقد انعكس هذا النمو الملحوظ على مستوى الدخل الفردي بشكل إيجابي، وقد استأنفت عملية التنمية في الاقتصاد الفلسطيني سنة 2007 على الرغم من الأزمة المالية التي عانت منها الحكومة الفلسطينية في مطلع هذه السنة، فقد حافظ الاقتصاد على معدلات نمو، مدعومًا بالانتعاش الاقتصادي القوي في منطقة الشرق الأوسط واستقرار الأوضاع في قطاع غزة التي قادت هذا النّمو النسبي نتيجةً عملية إعادة اعمار القطاع بعد تخفيف قيود الكيان الصهيوني لدخول مواد البناء وخصوصاً للمشاريع الممولة من قبل الدّول المانحة، هذا وقد ارتفعت القيمة المضافة لقطاع البناء سنة 2011 بنسبة تجاوزت 177% كما يوضحه الشّكل السابق، يُضاف إلي ذلك تخفيف القيود على استيراد السلع الاستهلاكية. وعليه، يتضح أنّ نسبة النمو المسجّلة خلال هذه السنة تعد استثناءاً فقط، فلا تزال ترتيبات سد الفجوة الاقتصادية وتحقيق التنمية المستدامة بعيدة المنال وخاصةً في ظل الاحتلال الصهيوني والقيود المفروضة على الاقتصاد الفلسطيني وحركة الأفراد والسلع سيما في قطاع غزة الحرة[liv].

الشكل رقم (02): مؤشّـر النّمو الاقتصادي 2010–2017



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

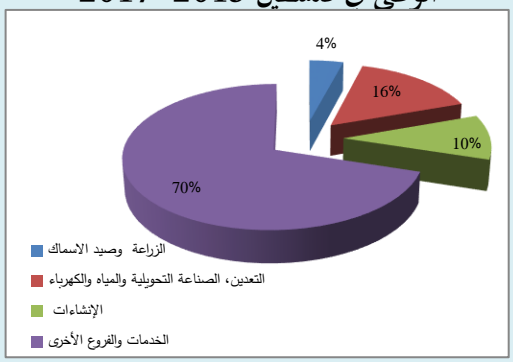
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002– 2016.

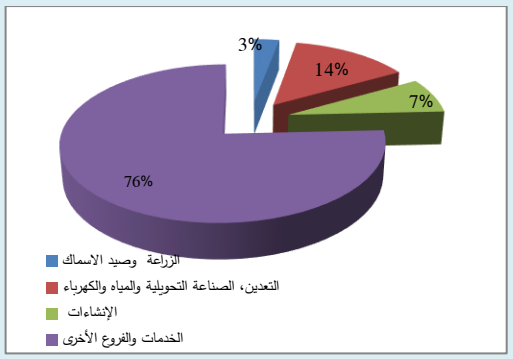
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990–2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison Committe, Marche 2013.
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009.

خلال سنة 2012 عاد الاقتصاد الفلسطيني للتباطؤ بعد مسيرة النمو المطّرد التي بدأها منذ 2007، فالدخل المحلي حقق نموا بواقع 5.90% فقط مقارنة بنسبة 12.20% مسجلة مع السداسي الثاني لسنة 2011، يأتي هذا التباطؤ على خلفية تراجع نسبة النمو في كل من الضفة الغربية إلى 5.60% مع نهاية السداسي الثاني[lv]، وفي قطاع غزة التي انخفضت من 17.6% إلى 6.60% على خلفية استمرار القيود والحصار المفروض بالإضافة إلى تراجع مستوى التجارة مع جمهورية مصر العربية جراء تدهور الأوضاع الأمنية في شبه جزيرة سيناء من جهة أخرى. كما يعزى التباطؤ الاقتصادي في الضّفة الغربية إلى تراجع المساعدات الخارجية وتزايد أجواء عدم اليقين السياسي والاقتصادي، إلى جانب تباطؤ النشاط الاقتصادي العالمي.

وفي سنة 2013 تعزّزت معاناة الاقتصاد الفلسطيني مع استمرار التباطؤ للعام الثاني على التوالي حيث تراجع النمو إلى حدود 2.1%، يأتي هذا التباطؤ انعكاساً لتراجع مستويات النّمو في الضفة الغربية 0.7% جنباً إلى ضعف القطاع العام والأداء الباهت للقطاع غزة ناهيك عن ضبابية الوضع السياسي، فلا تزال الأوضاع السّياسية والاقتصادية على حالها وما أجج ذلك إغلاق معبر رفح وتأثير ذلك علـى حركة التبادل التجاري بين قطاع غزة و جمهو ر ية مصر العر بية[lvi].

الشكل رقم (03): التوزيع القطاعي للدخل الوطني في فلسطين 2013–2017





وفي ذات السّياق، جاءت مساهمة الأنشطة الاقتصادية في معدل النّمو الاقتصادي متّسقة إلى حد ما مع مساهمتها في الدّخل الوطني الإجمالي، إذ يشير التحليل إلى أن نشاط الخدمات ساهم بما يربو عن 54% من النمو كما أن الصناعة والبناء شكلا بدورهما دعامةً في النمو المحقق سنة 2013، في حين ساهم النشاط الصناعي بحوالي 16% وصافي الضرائب غير المباشرة بحوالي 13% من هذا النمو. وفي المقابل، لعب نشاطا الزراعة والخدمات دور المثبط في الاقتصاد، حيث أسهم تراجع ذلكما القطاعين في تثبيط النمو بحوالي 23%، بينما أسهم تراجع أداء نشاط الخدمات في تثبيط مجمل النمو بحوالي 06%، كما واجه الاقتصاد الفلسطيني سنة 2014 ظروفا صعبة للغاية حين تراجع مستوى أدائه لأول مرة منذ 2006 وخصوصاً في قطاع غزة الذي واجه العدوان الصّهيوني صيف 2014، مما ألحق أضرارا

وانعكست آثـــاره علـــــى الأداء العام في الاقتصاد الفلسطيني[lvii].

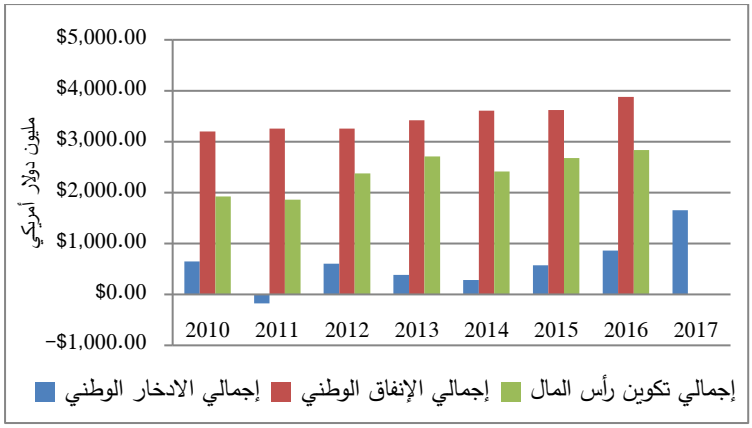
المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:
-سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002–2016.
-سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990 –2016.
-IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison
-IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery

وخلال سنة 2015 تحسّن أداء الاقتصاد الفلسطيني بعد التراجع الكبير سنة 2014، شاهداً على ذلك مؤشر النمو الذي ارتفع بواقع 3.50% مقابل 0.20% مسجلة في السنة التي سبقت، لتصل قيمة الدخل المحلي الحقيقي 12000 دولار أمريكي كما يوضحه الشكل رقم (01) وهذا رغم التباطؤ الشديد المسجل في الضفة الغربية (-2.5%) والنمو النسبي المسجل في قطاع غزة. كما شهد الاقتصاد الفلسطيني سنة 2016 تسارعا في الأداء 4.10% كنسبة نمو هذا إلى الأداء الاقتصادي المعتبر لقطاع غزة على وجه الخصوص والضفة الغربية بشكلٍ أقل بعد الاستقرار النسبي في ذلكما القطاعين وجهود إعادة الإعمار بعد حرب صيف 2014، لذلك من المرجح أن هذا النمو غير طبيعي وإنما هو استثنائي فقط انعكاساً لنبض الحياة في الاقتصاد مجدداً في القطاعين بعد شبه التوقف منذ الثلاثي الثاني سنة 2014، حيث أنه لم يستمر الأمر طويلاً حتى شهد الاقتصاد بعض التباطؤ مطلع 2017، فسجّل نموّاً بواقع 3.10% هذا التباطؤ يرجع أساساً إلى تراجع الاستهلاك الحكومي والتسرّب الناتج عن نمو الواردات، وبشكل عام يعزى إلى انكماش الاقتصاد في قطاع غزة رغم تسارع أداء اقتصاد الضفة الغربية[lviii].

2.1. وضعية الاستهلاك الوطني، الادخار وتكوين رأس المال:

تشير النّظرية الاقتصادية إلى أن نمو الاستهلاك على حساب الدّخل (في ظل ثبات الدّخل ومحدوديته) يكون ظرفياً فقط في العادة أو نتيجة لحادثٍ عارض أو سياسة معينة انعكست سلباً على توجهات عناصر الاقتصاد، رغم أن التحليل أدناه للاقتصاد الفلسطيني يعكس خلافا لذلك!!.

الشكل رقم (04): إجمالي تكوين رأس المال والادخار الوطني في فلسطين 2010–2017



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

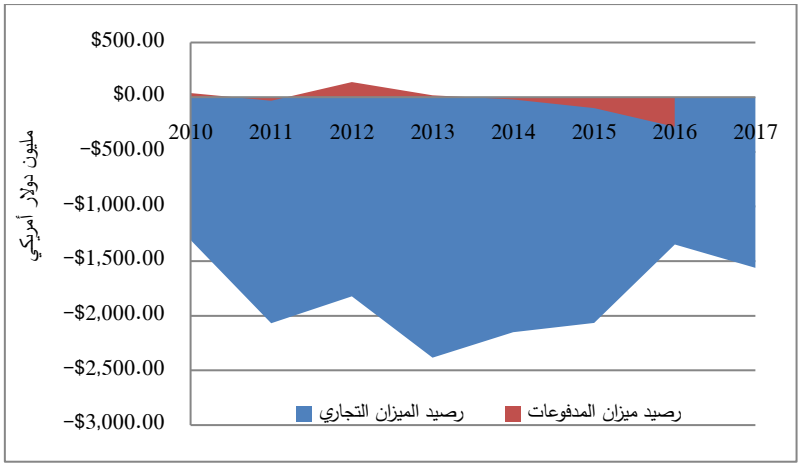
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002–2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990–2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison Committe, Marche 2013.
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009.

كما يتّضح من الشكل أعلاه إن هذا السّلوك العكسي بين (الإنفاق الاستهلاكي/الادخار) هو سمة في الاقتصاد الفلسطيني يكاد يتكيّف معها!!، وللأسف هذا هو الواقع. لذلك فمن المرجّح أن يكون كلاً من مؤشّر الاستهلاك والادّخار الكلّي، محددين أساسيين للتّباطؤ الاقتصادي وحاجزا ضد ترتيبات الاستئناف الاقتصادي خاصةً وأن تكوين رأس المال والمدعم بالإنفاق الحكومي والدعم الخارجي يتجه نحو الاستهلاك العام وليس الاستثمار الإنتاجي كما يجب أن يكون.

2.1. تطور الوضعية الخارجية للاقتصاد:

يعتبر ميزان المدفوعات المتغير الأساسي الذي يعكس التطورات مع العالم الخارجي ومن خلاله تؤثر العوامل الخارجية على اقتصاديات العالم، على وجه التحديد من خلال التجارة والتحويلات والاستثمارات المباشرة وغير المباشرة، وفي الحالة الفلسطينية التأثير على ميزان المدفوعات أمر صعب للغاية في غياب السيطرة على الأفق السياسية والحدودية.

الشكل رقم (05): تطور الوضعية الخارجية 2010–2017



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

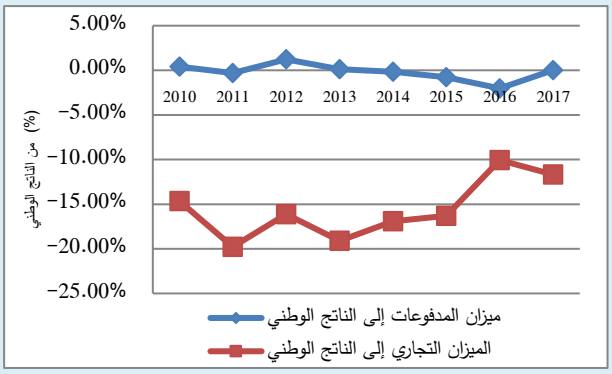
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002–2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990–2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison Committe, Marche 2013.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison Committe, Marche 2013.
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009.

يعاني ميزان المدفوعات الفلسطيني من عجز هيكلي ودوري وهي تكاد تكون سمة تميزه، يرتفع وينخفض تأثيرها تبعا لدرجة تأثير بعض المتغيرات على مكوناته الأساسية، سواءً كانت في مسببات هذا العجز (الميزان التجاري) أو في مصادر تمويله (الدّخل المحول من الخارج والتحويلات الجارية). فقد شهدت سنة 2010 زيادة في عجز الميزان إلى حدود (36) مليون دولار أمريكي ما يعادل 11% من الدّخل المحلي[lix]، وفي سنة 2011 نما هذا العجز ليبلغ (33,60-) مليون دولار أمريكي ما يعادل 24.4% من الدخل المحلي الإجمالي حيث أنه تضاعف أثره بشكلٍ جلي ما من شأنه تعميق فجوة الحيز المالي المتاح كما سيحدده تحليل الوضع المالي لاحقاً.

تطور ميزان المدفوعات ليسجل 1348 & 1,563.7 دولار سنة 2016-2017 على التوالي

الشكل رقم (06): الوضع الخارجي بالنسبة للناتج الوطني

وهو على هذا النحو يمثل 10.1 & 10.8% من الدخل المحلي. إن الخلل الهيكلي في الميزان التجاري الفلسطيني كما يوضحه الشكل المقابل ناجم عن المعيقات والقيود المفروضة على قطاع التجارة، والتي تسبب في بقائه على مر السنوات في المنطقة السالبة (عجز).

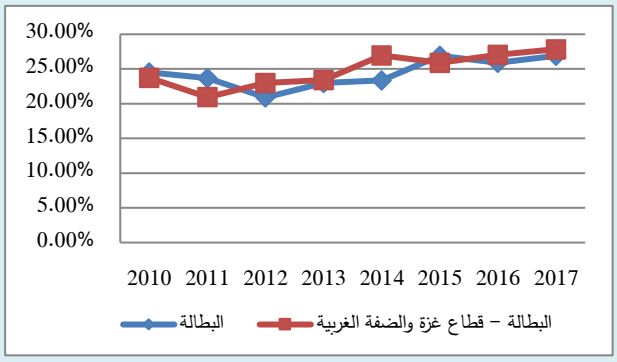


المصدر: من إعداد الباحث، بناء على نفس المصادر السابقة.

4.1. تطور مستوى البطالة:

أظهرت البيانات الديموغرافية للسكان أنّ عدد السكان في فلسطين منتصف عام 2017 بلغ نحو (04.7) مليون فرد، يعيش زهـــــاء 67.85% منهم في الضفة الغربية (07% يعيشون منهم في القدس)، في الجزء الذي ضمه الكيان الصهيوني بالقوة بعد احتلال سنة 1967، كما تمثل شريحة 47.36% يعيشون في قطاع غزة. وتصف مؤشرات البطالة إلى بطء نمو توظيف العمالة في قطاعات السّلع التجارية والصّناعة التّحويلية بسبب فقدان حصّتها في السّوق، ولا تزال القيود الصّارمة على انتقال العمالة إلى مناطق الاحتلال تمثل عائقا رئيسيا أمام تخفيض معدلات البطالة[lx]. وقد أظهر معدل البطالة استجابة محدودة للتحسن في أداء الاقتصاد الفلسطيني مع نهاية سنة 2010 بمستوى 23.7%. وفي هذا الخصوص بلغت مستويات البطالة فـــــي الضفة

الشكل رقم (07): مستوى البطالة في فلسطين 2017-2010



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002– 2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990– 2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank**

And Gaza Third review Of Progress, Febrery 2009.

الغربية 17.2% بينما في قطاع غزة تراجع نسبيا فقط حيث سجلت 37.8%، وترجع هذه المستويات العالية إلى الظروف السياسية والحصار المفروض على غزة منذ سنة 2007 والذي أدى بشكل رئيسي إلى تراجع الأنشطة الاقتصادية. كما انخفضت أيضا سنة 2011 إلى 20.9% منها 17.3% في الضفة الغربية ومع ذلك، فإنها لتزال عالية جدا وتمثل تحديا كبيرا لصناع السياسة الاقتصادية في البلاد، وهذا يؤكد التأثير المحدود للنمو الاقتصادي على البطالة بسبب القيود المفروضة وبسبب ارتفاع العمالة في المشاريع المؤقتة في قطاع غزة التي تخضع لإشراف دولي[lxi].

يشار إلى أن مستويات البطالة في فلسطين عادت إلى الارتفاع مرة أخرى خلال العام 2012 بعد التحسن النسبي الذي شهدته العام المنصرم، لتصل إلى 23% من إجمالي القوى العاملة، بواقع 19% في الضفة الغربية وما يعادل31% في قطاع غزة كما واصلت ارتفاعها سنة 2013 لتصل إلى 23.4%، وفي ذلك إشارة إلى عدم قدرة سوق العمل الفلسطيني على توفير فرص عمل كافية للداخلين الجدد جراء التباطؤ في النشاط الاقتصادي أما في قطاع غزة فإضافة لما سبق يرجع كذلك إلى استمرار الحصار والتوترات مع الجانب المصري[lxii].

إنّ استشراف أدوات الضّبط الاقتصادية الجديدة من شأنه أن يعيد الدّيناميكية في القطاع الحقيقي بما يتلاءم وميزات الاقتصاد الفلسطيني مما سيتيح التحكم النّسبي في مستويات البطالة خاصة في القطاع والضّفة الغربية، لذلك يتطلب الوضع توفير وظائف جديدة ضرورية لاستيعاب البطالة المتراكمة لذلك فإن إصلاح وإعادة هيكلة سوق العمل ضرورة وحتمية أمام صناع السياسة الاقتصادية في الوقت الحالي. وهذا من شأنه أن ينعكس على مستوى الدّخل الفردي الذّي نرى أنه المفتاح الرئيسي للاقتصاد الفلسطيني لإعادته إلى النّمو وتحسن الأوضاع المالية.

2. تحليل الحيز المالي المتوافر:

الحيز المالي "fiscal space" هو المساحة اللازمة لزيادة الإنفاق أو تخفيض الضرائب دون المساس بالقدرة إلى الولوج إلى الأسواق وتحمل الديون، ويمكن أن تتخذ السياسة المالية شكل إما حافز مالي صريح أو تباطؤ في المالية العامة[lxiii]، ويكون الحيز المالي محدودا إذا لم يكن من المقدور إجراء تخفيف القيود المالية بالمقارنة مع السيناريو الأساسي[*]، ولا يتحدد الحيز المالي على أساس مستوى الدين العام فقط، إنما يمكن أن يتوسع باختلاف نوع الاقتصاد والظروف الاقتصادية، وبناء على ذلك، تتجاوز هذه الورقة مقياس وحيد لتقييم الحيز المالي.

أما عن كيفية قياس الحيز المالي فالإطار الجديد الذي استحدثه صندوق النقد الدولي نهاية سنة 2017 المتعلق بتقييم الحيز المالي يساعد في تحديد ما إذا كان بوسع البلد المعني أن ينتهج سياسة مالية استنسابية دون التعرض لمخاطر المديونية وطاقة الاستيعاب الاقتصادي، ويتم تحليل الحيز المالي وفق المنهجية الجديدة لصندوق النقد الدولي انطلاقا من ثلاثة مراحل أساسية كما مر بنا آنفا وهي على هذا النحو:

- تقييم الحالة الأولية والهيكلية للاقتصاد[lxiv]؛
- تقييم ديناميكية الدين والتمويل في السيناريو الأساسي من خلال اختبارات الإجهاد المالي؛
- استدامة مستوى ودرجة الدين العام والعجز على المدى المتوسط والطويل؛

- تقييم تأثير السيناريوهات المالية العامة التوسعية على النمو واستمرارية القدرة على تحمل الديون في ظل سيناريوهات إجهاد معقولة وسيناريوهات مالية توسعية [lxv]؛

1.2. إطار المالية العامة:

تعاني المالية العامة الفلسطينية من اختلالات ومشاكل هيكلية تؤثر في قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتغطية نفقاتها العامة من خلال الاعتماد على مواردها المالية المحلية المتاحة والتي يتم جبايتها وإدارتها من قبل الكيان الصهيوني حسب اتفاق باريس الاقتصادي، والتي تتحكم في مواعيد تسليمها وتحويلها للسلطة الفلسطينية، كذلك الحال بالنسبة للمنح والمساعدات الخارجية المرهونة بالوضع السياسي الداخلي وأوضاع البلدان المانحة الأمر الذي يجعلها عرضة للتذبذب وعدم الاستدامة.

من اجل ذلك دأبت السلطات الفلسطينية منذ 2007 على برنامج إصلاح وترشيد الإنفاق وكذا تحسين التحصيل الضريبي بهدف خفض الاعتماد على الدعم الخارجي وتقليص عجز الموازنة، خاصة وأن هذا الدعم الخارجي ورغم أهميته كمصدر تمويل إلّا أنّه يشكل مصدر حاجزا أمام الموازنة العامة نظراً لعدم استقراره، الأمر الذي أثر بشكل كبير على قدرة الحكومة الفلسطينية على استشراف موازنتها العامة، ومن هذا المنطلق جاءت توجهات خطة الإصلاح بتقليل الاعتماد على المساعدات الخارجية.

جدول رقم (01): هيكل المالية العامة في فلسطين 2010-2017

السنوات	صافي الإيرادات العامة	إيرادات جباية محلية	إيرادات ضريبية	إيرادات غير ضريبية	النفقات العامة وصافي	صافي الإقراض	الرصيد الكلي	الرصيد بعد الدعم الخارجي
2000	$1 449,00	$352,00	$241,00	$111,00	$1 667,96	$0,00	-$728,96	-$218,96
2001	$1 122,00	$275,00	$183,00	$92,00	$1 435,00	$0,00	-$1 162,00	-$313,00
2002	$987,00	$223,00	$141,00	$82,00	$1 246,00	$0,00	-$956,00	-$259,00
2003	$1 367,00	$291,00	$167,00	$124,00	$1 635,00	$173,00	-$888,00	-$268,00
2004	$1 403,00	$337,00	$191,00	$146,00	$1 528,00	$157,00	-$478,00	-$125,00

2005	$2 006,00	$476,00	$231,00	$245,00	$2 281,00	$344,00	–$911,00	–$275,00
2006	$1 741,00	$378,00	$221,00	$157,00	$1 707,00	$376,00	–$985,00	$34,00
2007	$2 938,00	$324,00	$202,00	$122,00	$2 877,00	$535,00	–$1 261,00	$61,00
2008	$3 757,80	$759,00	$272,80	$486,20	$3 487,70	$446,90	–$1 708,00	$270,10
2009	$2 950,40	$585,10	$301,50	$283,60	$3 375,90	$374,00	–$1 827,30	–$425,50
2010	$3 055,70	$693,50	$439,00	$254,50	$3 200,07	$243,30	–$1 354,67	–$144,37
2011	$3 153,56	$702,15	$482,12	$220,03	$3 256,88	$138,97	–$1 080,83	–$103,31
2012	$3 172,25	$715,26	$483,18	$232,08	$3 258,16	$277,21	–$1 018,02	–$85,90
2013	$3 677,86	$851,55	$597,18	$254,36	$3 419,13	$211,20	–$1 099,25	$258,73
2014	$4 021,68	$874,55	$604,01	$270,54	$3 606,87	$287,35	–$815,63	$414,81
2015	$3 688,21	$912,75	$606,62	$249,77	$3 621,43	$300,48	–$730,02	$66,78

2016	$4 318,22	$1 316,89	$626,03	$607,06	$3 878,19	$269,80	-$326,31	$440,03
2017	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002– 2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990– 2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009.

شهد العام 2010 تراجعاً ملحوظاً في العجز الكلي على خلفية تراجع النفقات العامة وصافي الإقراض بما يقارب 6.5%، وتحسن صافي الإيرادات المحلية بنسبة 24.5% كإشارة واضحة على تحسن أداء وزارة المالية في تحصيل الجباية، إضافة إلى ذلك كان للنشاط الاقتصادي تأثير إيجابي على الإيرادات الضريبية وفي المقابل انخفضت الإيرادات غير الضريبية بما يعادل 4.60%. ومع ذلك عوض ارتفاع الإيرادات الضريبية انخفاض الإيرادات من غير الضريبة، بالإضافة إلى انخفاض المبالغ المستردة من الضرائب من 127 مليون دولار سنة 2009 إلى 76 مليون دولار في عام 2010[lxvi] هذا وقد ارتفعت إيرادات المقاصة والتي تشكل الجزء الأكبر من إيرادات الاقتصاد الفلسطيني بواقع 15.5%، في هذه السنة نتيجة للنشاط الاقتصادي المتزايد في الضفة الغربية والتخفيض الجزئي للقيود المفروضة على قطاع غزة، بالإضافة إلى السماح بالنسبة لبعض السلع والخدمات التي تتدفق إلى قطاع غزة، وخاصة السلع الاستهلاكية والمواد الغذائية التي ساهمت في زيادة الإيرادات الضريبية التي يجمعها الكيان الصهيوني نيابة عن السلطة الفلسطينية (إيرادات المقاصة)، في حين شكلت الإيرادات الضريبية وغير الضريبية ما يربو عن 24.55% & 14% على التوالي من إجمالي صافي الإيرادات المحلية سنة 2010. من جهة أخرى تراجع إجمالي الإنفاق (-3.50%) للسنة الثانية على التوالي، وفقاً للسياسة التي اعتمدتها الحكومة الفلسطينية لترشيد (تخفيض) التكاليف بهدف تقليل الاعتماد على المساعدات الخارجية والتمويل، هذا الانخفاض مثلت فيه النفقات الجارية 91.6%، ونفقات التطوير بواقع 8.4%. أما بالنسبة للمساعدات الخارجية للميزانية فقد شكلت واحدة من أهم مصادر التمويل متاحة للسلطة الوطنية الفلسطينية حيث تغطي حوالي 40% من إجمالي النفقات سنة 2010إستمر عجز الموازنة الحالي في الانخفاض خلال عام 2011 ليصل إلى 783 مليون دولار انعكسا لنمو الإيرادات الضريبية واستقرار إجمالي الإنفاق العام، وبلغ العجز الإجمالي الذي يشمل المعونة الأجنبية 94 مليون دولار أمريكي ما يعادل 0.90% من الدخل المحلي وتم تمويل كل ذلك من قبل البنوك المحلية، وعلى الرغم من أن الحكومة قد تمكنت من السيطرة على النفقات إلا أن نقص

المساعدات الأجنبية والإيرادات المحلية كانت سببا في ارتفاع القروض وتراكم المتأخرات خلال سنة 2011، مما ضيق هامش المناورة والحيز المالي لديها. وخلافا لذلك شهدت سنة 2012 مجموعة من التطورات ففي جانب الإيرادات جاءت إيرادات المقاصة الفعلية أعلى من تلك المتوقعة حسب موازنة، بالمقابل كانت الإيرادات الضريبية وغير الضريبية الفعلية أقل من المتوقع أما في جانب الإنفاق فقد ارتفع صافي الإقراض بشكل ملحوظ ليحقق مستويات أعلى مما كان متوقعاً حسب الموازنة، وقد انعكست هذه التطورات على العجز الجاري للحكومة الفلسطينية ليشكل ما يقارب من 08% من الدخل المحلي الإجمالي، تم تمويل الجزء الأكبر منه من خلال المنح والمساعدات، وتم تمويل الجزء الباقي من القروض المصرفية(علماً أنه حسب قانون الموازنة لعام 2012) لا يجوز الاقتراض من القطاع المصرفي إلا لغايات تغطية الفجوة التمويلية.

في ذات السياق يعتبر تحصيل الإيرادات العامة أهم التحديات التي تواجه السلطة الفلسطينية، وذلك نظراً لاعتمادها على عدة مصادر، إضافة إلى كون بعضها خارج عن سيطرة السلطة الفلسطينية وتحكمها المباشر وبشكل عام تنحصر إيرادات السلطة الفلسطينية ومصادر تمويلها في ثلاثة مصادر أساسية[lxvii]:

- إيرادات الجباية المحلية؛
- إيرادات المقاصة[*]؛
- المنح والمساعدات الخارجية؛

كما شكلت النفقات العامة حوالي 31.8% من الدخل المحلي الإجمالي سنة 2012، مثل الإنفاق على الأجور 15.2% أما الإنفاق على غير الأجور فقد استقر عند 11.8%. وعلى صعيد البنود الرئيسة للنفقات العامة يتضح أن الإنفاق الجاري ارتفع بنحو 10.7% على خلفية تطور نفقات غير الأجور مقابل انخفاض حجم الإنفاق عليها، ويعزى السبب وراء الارتفاع الملحوظ في نفقات غير الأجور إلى زيادة النفقات التحويلية. سنة2013 أرتفع العجز في الرصيد الجاري مدفوعاً بشكل أساسي بالارتفاع الملحوظ في حجم الإرجاع الضريبي وكذا الإنفاق على الأجور، في حين ارتفع بند الإيرادات العامة سنة 2014 جراء زيادة كل من إيرادات المقاصة والإيرادات غير الضريبية، مقابل انخفاض كل من الإيرادات الضريبية والمنح والمساعدات الخارجية، إضافة إلى التعديلات التي قامت بها وزارة المالية في بند الإنفاق على استخدام السلع والخدمات والنفقات التطويرية بناءً على توصية من صندوق النقد الدولي ساهمت هذه العوامل في تخفيض العجز الجاري[lxviii].

تواصل الانخفاض بالعجز الجاري سنة 2015 بنحو 10.7% ويعود ذلك بشكلٍ أساسي إلى زيادة الإيرادات العامة بشكلٍ أكبر من الزيادة في حجم الإنفاق الجاري وصافي الإقراض. وشهد العام 2016 تحسنا نسبيا في تحصيل الإيرادات العامة مقابل تراجع المنح والمساعدات الخارجية حيث انخفض العجز بشكل معتبر ويعود ذلك بالأساس إلى الأسباب السابقة حيث ارتفعت الإيرادات العامة بنحو 42.8% مقارنة بارتفاع في النفقات الجارية الفعلية وصافي الإقراض بنحو 4.70%، ما أعطى نفساً للميزانية ووسع نسبيا الحيز المالي عما كان عليه. هذا وقد سعت الحكومة إلى تعزيز وزيادة الإيرادات الحكومية من خلال توسيع القاعدة الضريبية وتحسين الجباية وعلى تقنين الإنفاق العام من خلال جدولة متأخرات القطاع الخاص وتخفيض المصاريف التشغيلية، وفي خطوة لمعالجة مشكلة تراكم المتأخرات قامت وزارة المالية والتخطيط الفلسطينية بإصدار أذونات دفع حكومية بهدف الحد من تراكم هذه المتأخرات ووضع آلية لسدادها وإزالتها كليا. وقد انعكست جملة هذه الإجراءات بصورة ارتفاع ملحوظ في حجم الإيرادات الحكومية مقابل ارتفاع بنسبة أقل في النفقات العامة الفعلية، مما خفض العجز الموازني[lxix].

يؤكد التحليل ضعف الوضع المالي لدى الحكومة الفلسطينية وعدم قدرتها على الاستمرار في مثل هكذا سيناريوهات، بالإضافة إلى عدم القدرة على الاستمرار في الاستدانة نظرا لضعف جدارتها

الائتمانية وعدم توافر مصادر التمويل الداخلية من خلاف القطاع المصرفي ما عمق من الحيز المالي المتوافر لديها، من أجل ذلك يتعين على الحكومة الفلسطينية اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير لتسيير الحكيم للإيرادات والنفقات على حد سواء، من أجل ضمان استقرار الوضع مالي. كما يستوجب الوضع ترشيد القاعدة الضريبية وموازنتها مع مستوى الدخل الفردي ومستويات الفقر خاصة في كل من الضفة الغربية والقطاع وهذا من شأنه أن يحد من حالات التّهرب الضريبي الذي ينعكس دون شك على مستويات المالية العامة وهذا لا يتأتى إلّا من خلال دعم الدّخل الفردي للمواطن الفلسطيني، كما يتعين أيضًا على الحكومة الفلسطينية إعادة النظر وصياغة نظام تحصيل إيرادات المقاصة والتحويلات.

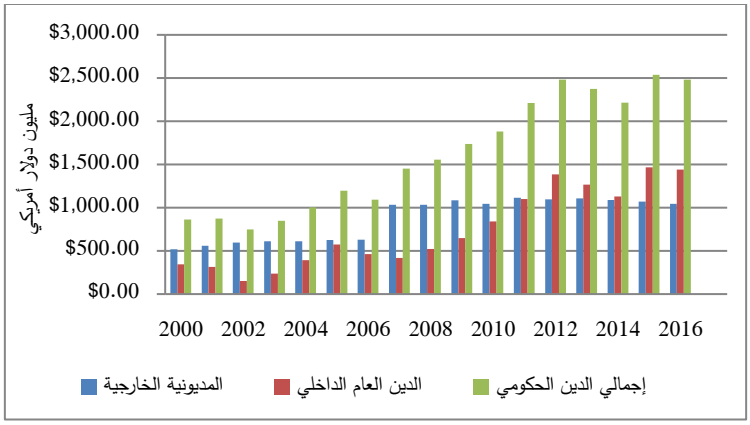
2.2. استدامة وديناميكية مستوى الدين العام:

إن اللّجوء إلى الدّين العام لا يشكّل معضلة للاقتصاد في حدّ ذاتها إلّا أنّه يوحي بمدى تدهور إيرادات الأساسية لأي اقتصاد نهيك عن اقتصاد مكبل ومقيد كحال الاقتصاد الفلسطيني.

1.2.2. تحليل هيكل الدين العام الحكومي:

ارتفع الدين العام على السلطة الفلسطينية لتبلغ 839.6 مليون دولار أمريكي نهاية 2010 وقد مثل إلى إجمالي الدّخل المحلي ما يربو عن 9.42% من الدّخل الوطني، وتعد البنوك المحلية المصدر الوحيد للديون الداخلية بحوالي 99% من مجموع الدّيون الداخلية مما يدل على أهمية القطاع المصرفي في دعم الاقتصاد المحلي. ومع نهاية سنة 2012 ارتفع إجمالي الدين العام الداخلي ليبلغ 1384.7 مليون دولار أي ارتفاع بواقع 12.2% نحو 12.28% من الدخل المحلي وبالرغم من تدني نسبة هذا الأخير في فلسطين إلّا أن هذه النسبة تعكس عديد من المخاطر التي تهدد الاقتصاد المحلي إذا لم يتم تداركها، فالموارد المالية المتاحة قليلة ومحدودة كما أن هذه الديون بمعظمها استهلاكية وليست استثمارية مدرة للدخل[lxx].

الشكل رقم (08): هيكل الدين الحكومي في فلسطين 2000-2017



المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على، نفس المصادر السابقة.

مع نهاية سنة 2013 تراجع إجمالي الدين العام الحكومي بنحو 4.3% ليبلغ 1267.6 مليون دولار مشكلاً ما نسبته 10,16% من الدخل المحلي وبنحو 64.6% من صافي الإيرادات العامة والمنح، وهذا مؤشر على ضعف الوضع المالي للحكومة الفلسطينية واعتمادها الكبير على المنح والمساعدات الخارجية غير المنتظمة[lxxi]، وارتباطه بالأوضاع السياسية في الخارج نظرا لارتباط تلك المنح والمساعدات بتطورات عملية السلام، والأوضاع والظروف السياسية والاقتصادية للبلدان المانحة.

بلغ الدين العام الحكومي 1128 مليون دولار نهاية سنة 2014، وبهذا النحو يكون قد تراجع بواقع ما يعادل نحو 8.87% من الدخل المحلي الإجمالي، ثم عاد ليرتفع مجددا سنة 2015، ليبلغ نحو 2,537.2 مليون دولار بنحو 11.57% وتعزى هذه الزيادة بشكل رئيسي إلى زيادة الدين الحكومي المحلي بنحو 30% مشكلاً 57.8% من مجموع الدين العام الحكومي. في المقابل انخفض الدين الحكومي الخارجي في ذات السنة بنحو 1.7% ليبلغ نحو 1070.7 مليون دولار، وليشكل نحو 42.2% من الدين العام الحكومي ما يضيق من الحيز المالي المتاح، ثم ارتفع إلى 1,466.5 مليون دولار سنة 2015 بنمو على نحو 30% أو مـــــا

جدول رقم (02): هيكل الدين الداخلي في فلسطين 2010–2017

	دين السلطات النقدية	تسهيلات مصرفية والتزامات	المصارف	تسهيلات مصرفية والتزامات	مؤسسات أخرى	إجمالي الدين الداخلي
2010	3,5	3,5	830,8	830,8	5,4	839,6
2011	3,5	3,5	1 090,0	1 090,0	5,1	1 098,6
2012	3,4	3,4	1 376,5	1 376,5	4,8	1 384,7
2013	3,3	3,3	1 253,0	1 253,0	11,3	1 267,6
2014	3,2	3,2	1 114,6	1 114,6	10,2	1 128,0
2015	3,1	3,1	1 453,1	1 453,1	10,3	1 466,5
2016	3,0	3,0	1 426,2	1 426,2	10,6	1 439,8
2017	3,0	3,0	1 426,2	1 426,2	10,6	1 439,8

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002–2016.
- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990–2016.
- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc Liaison
- IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**, Febrery 2009

يعادل 11.6% من الدخل المحلي الإجمالي الاسمي. وتوزع بين ديون قصيرة الأجل (54%) مقابل نحو (46%) ديون طويلة الأجل. ولكن مع نهاية 2016 انخفض الدين العام الحكومي إلى 1439.8 مليون دولار ما يعادل 10.72% من الدخل المحلي ويعزى هذا الانخفاض بشكل رئيسي إلى الفوائض المالية المتحققة خلال السنة[lxxii]، فيما شكلت سنة 2017 منعكسا آخر حين ارتفع الدين العام إلى

1501.2 مليون دولار بنحو 4.3% مقارنة بالعام السابق أو ما يعادل 9.93% من الدخل المحلي الإجمالي[lxxiii].

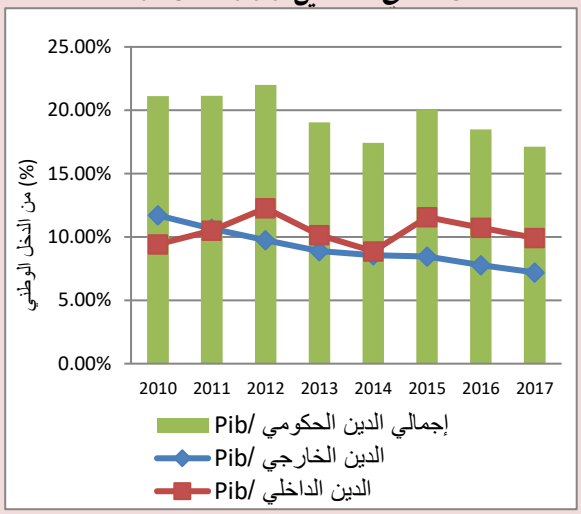
...، استفاءا لما سبق تؤكد مستويات الدين العام مدى ضعف الوضع المالي وضيق الحيز المالي لديها، كما تتجلى وجود علاقة إيجابية بين الدين العام ومستوى النمو الاقتصادي ما يؤكد أن الدين العام الحكومي يتم توجيهه في الغالب إلى الاستهلاك وليس الاستثمار وبالتالي فان أثر الإنفاق يكون نسبي وضعيف ما يؤكد عدم جدوى السياسة المالية المنتهجة، لذلك يتعين على الحكومة الفلسطينية إعادة صياغة نموذج النمو الاقتصادي والاهتمام في تحقيق هدف أساسي وهو النمو الحقيقي المستدام.

2.2.2. تطور مستوى المديونية الخارجية:

يتوزع الدين الحكومي الخارجي لدى صناع المالية في فلسطين في الفترة الأخيرة على ثلاث جهات أساسية تتمثل في:

- المؤسسات المالية العربية؛
- القروض الثنائية (إسبانيا بنحو 70.6%، ايطاليا بنحو 25.4%،الصين بنحو 4.0%)؛

الشكل رقم (09): تطور الدين الحكومي مقابل Pib في فلسطين 2000-2017



جدول رقم (03): هيكل الدين الخارجي 2010-2017

	الدين قصير	الدين طويل	متعددة الأطراف	مصادر ثنائية	إجمالي الدين
2010	0,0	1 043,3	887,7	155,6	1 043,3
2011	0,0	1 114,3	959,1	155,2	1 114,3
2012	0,0	1 097,9	967,6	130,3	1 097,9
2013	0,0	1 108,7	972,7	136,0	1 108,7
2014	0,0	1 088,9	968,7	120,2	1 088,9
2015	0,0	1 070,8	955,8	115,0	1 070,8
2016	0,0	1 043,9	935,7	108,2	1 043,9
2017	0,0	1 043,9	935,7	108,2	1 043,9

	المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على: - سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، التّقرير السّنوي 2002– 2016. - سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، الإحصائيات السّنوية 1990– 2016. - IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of The West Bank And Gazza**, Staff Report Prepared For The Meeting Of The Ad hoc - IMF, **Macro – economic And Fiscal Framework For The West Bank And Gaza Third review Of Progress**,

- المؤسسات الدولية الإقليمية؛

كما تشير البيانات إلى أن خدمة المديونية الإجمالية بلغت سنة 2013 ما يزيد عن 363 مليون دولار تمثل منها 294.8 مليون أقساط وحوالي 68.3 مليون دولار فوائد، وقد وجه القسم الأكبر من هذه الدفعات للدين العام الداخلي كمحاولة إلى التخفيف من الاعتماد على المصارف كمصدر للتمويل، حيث شكلت الأقساط المدفوعة على الدين الداخلي نحو 96.6% من إجمالي الأقساط مقابل 3.4% أقساط الدين الخارجي. كما شكلت الفائدة المدفوعة على الدين الداخلي نحو 90.5% من إجمالي الفوائد المدفوعة، ونحو 2.4% من إيرادات الجباية المحلية والمقاصة سنة 2013، وهو ما يعكس استنزاف جزء من هذه الإيرادات كفوائد على الدين العام[lxxiv]. وبالمقابل استقر الدين الحكومي الخارجي عند نفس مستوى العام السابق تقريبا 1043.9 مليون دولار مسجلة نهاية 2017 وهو ما يعادل 7.2% من الدخل المحلي الإجمالي ويشكل نحو 41.0% من الدين العام الحكومي ويشكل الدين الحكومي الخارجي في معظمه دين طويل الأجل نحو 92.5%[lxxv].

3.2. قياس الحيز المالي بواسطة المالية العامة واستمرارية القدرة على تحمل الديون:

هناك العديد من المنهجيات المستخدمة لقياس الحيز المالي وفق النظريات الاقتصادية، أهمها منهجية حساب الفجوة المالية بين الرصيد المالي الحالي والرصيد الثابت الذي يثبت الدين على المدى المتوسط (مؤشر الاستدامة المالية)، ويتمثل المنهج الثاني في استخدام نماذج "Var"(*) لقياس الآثار العكسية بين المتغيرات وهو الإطار الذي تعتمده هذه الورقة، كما تتوافر منهجية تقييم ما إذا كانت السياسات المالية مستدامة إذا كان قيد الموازنة بين الدورات الزمنية محدودًا، وذلك من خلال اختبار التوثيق والتكامل المشترك بين الإنفاق الحكومي والإيرادات[lxxvi]، العنصر الموالي يصف الإطار التحليلي القياسي من أجل إجابة فصل حول الإشكالية المطروحة في مقدمة الورقة.

1.3.2. السيناريوهات المعدة:

تم مؤخراً اقتراح مقاربات إضافية من قبل صندوق النقد الدولي في سنة 2016، وتشمل هذه تقييمًا أكثر شمولاً وتكاملاً للصدمات المحتملة في شكل اختبار إجهاد مالي على المالية الحكومية وعلى السيولة واحتياجات التمويل، وبحسب مقومات الاقتصاد الفلسطيني المشار إليها سابقا فإن أهم السيناريوهات التي يتوجب الإشارة إليها تعد أساسا في آثار النمو/ التباطؤ الاقتصادي على الحيز

المالي المتاح نظرا للأهمية المتزايدة لذلكما المؤشرين على ترتيبات الاستئناف الاقتصادي لذلك تمثل السيناريوهات "Scenario" الأساسية المعدة على هذا النحو في آثار النمو/التباطؤ الاقتصادي على استقرارية الدين العام.

2.3.2. استقرارية السلاسل الزمنية:

من المرجّح أن تتسم السلاسل الزمنية التي تصف المتغيرات الاقتصادية الكلّية بحالةٍ من عدم الاستقرار من النّاحية الإحصائية نظراً لتتخللها جُذُرًا للوحدة، ولذلك من الضّروري اختبار خلوها من جدر الوحدة (الاستقرارية) قبل معالجتها ومعرفة درجة تكاملها، من أجل ذلك نعتمد في هذه الخطوة على الاختبارات التالية (Dickey-Fuller Test , Phillips-Perron Test)، وقد تم صياغة الفرضية التالية:

- H_0: لا يوجود جِدر الوحدة (استقرار السلسلة الزمنية).
- H_1: يوجود جِدر الوحدة (عدم استقرار السلسلة الزمنية).

وقد تم التوصل إلى أن السلاسل الزمنية مستقرة عند إجراء الفروق "Level I" تماما كما تشير النظرية الكلية بأن جل المتغيرات الاقتصادية تستقر بعد إجراء الفروق لذلك يتم قبول فرضية العدم (H_0) التي تقضي بعدم وجود جِدر الوحدة في السّلاسل الزمنية بعد إجراء الفروق الأوّلى، وبما أن أحد هذه السلاسل تستقر عند المستوى "Level" أي أنها غير متكاملة من نفس الدرجة، لذلك فإنه ليس من الممكن وجود علاقة تكامل مشترك وعلاقة على المدى الطويل.

3.3.2. نتائج السيناريوهات:

يستعرض العنصر التالي أثر التباطؤ الاقتصادي (صدمة النمو الاقتصادي) وكذا تراجع آداء المالية العامة على إجمالي الدين الحكومي، حيث يمثل هذا الأخير الحيز المالي (Space Fiscal) المتاح للحكومة، وبالاعتماد على نموذج شعاع الانحدار الذاتي"Var" إحدى نماذج التحليل الديناميكي.

4.3.2. تحديد عدد فترات الإبطاء والتأخيرات:

كخطوة أولى لإدراج النموذج الذي يمثل شعاع الانحدار الذاتي "Var" فإنه يتم تحديد عدد فترات الإبطاء في مسار نموذج "Var" بالاعتماد على الإحصائيات "Akaike's" واختبار "Schwarz" وهي مبوبة في الجدول أدناه:

جدول رقم (04): تحديد فترة الإبطاء والتأخير بالنسبة لمسار النموذج "var"

```
. varsoc dettepub_d1 financespubsout_d1 croissanceco

  Selection-order criteria
  Sample:  2000 - 2016                              Number of obs      =        17
```

lag	LL	LR	df	p	FPE	AIC	HQIC	SBIC
0	-204.781				8.3e+06	24.4448	24.4594	24.5918
1	-200.917	7.7276	9	0.562	1.6e+07	25.0491	25.1075	25.6372
2	-195.429	10.977	9	0.277	2.7e+07	25.4622	25.5645	26.4914
3	-177.191	36.475	9	0.000	1.3e+07	24.3754	24.5216	25.8458
4	-134.257	85.868*	9	0.000	612953*	20.3832*	20.5732*	22.2947*

```
  Endogenous:  dettepub_d1 financespubsout_d1 croissanceco
   Exogenous:  _cons
```

المصدر: نتائج برنامج "STATA.14".

يجيب اختبار "Akaike's" و"Schwarz" إلى أن درجة التأخير هي (04) كأمثل تأخير للنموذج على التوالي، حيث تطرح تحليلا للتغيرات التي تحدث بين متغيرات نموذج الدراسة، بمعنى

آخر إن كل متغيرة من النموذج المدروسة مفسرة ويمكن توصيفها انطلاقا من قيمتها المؤخرة بتلك الفترات.

5.3.2. تقدير نموذج شعاع الانحدار الذاتي Var:

تم إدراج المتغيرات الثلاثة التي تمثل الدراسة، الحيز المالي مقاسا بمستوى الدين العام، إضافة إلى مؤشر النمو/ التباطؤ الاقتصادي المتغير الأساسي الذي يعكس التطور الاقتصادي في فلسطين، ويتم سرد الفرضيات الإحصائية التالية:

- H_0: لا توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة (α =%05) بين متغيرات النموذج.
- H_1: توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة (α =%05) بين متغيرات النموذج.

بناء على النتائج المتوصل إليها اتضح أن النموذج من الناحية الكلية مقبول للتفسير الإحصائي وعليه يتم قبول فرضية البديل (H_1) والتي تقضي بأن النموذج مقبول من الناحية الإحصائية، ورفض الفرضية العدم (H_0) والتي تقضي بأن النموذج غير مقبول من الناحية الإحصائية.

جدول رقم (05): تقدير العلاقة لشعاع الانحدار الذاتي "Var"

```
. tsset ops, yearly
        time variable:  ops, 1995 to 2017
                delta:  1 year
```

```
ar dettepub_d1 croissanceco financespubsout_d1, lags(1/4) small

tor autoregression

ble:  2000 - 2016                          Number of obs     =         17
 likelihood =  -134.2572                   AIC               =    20.3832
            =   612952.7                   HQIC              =   20.57321
(Sigma_ml)  =   1452.925                   SBIC              =   22.29469

ation            Parms       RMSE      R-sq        F         P > F
-------------------------------------------------------------------
tepub_d1            13      121.8    0.8719    9.644335    0.0210
issanceco           13   .056565     0.8718    9.635243    0.0210
ancespubsou~1       13    320.825    0.6575    2.719304    0.1729
-------------------------------------------------------------------

                    |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
--------------------+------------------------------------------------------------------
epub_d1             |
    dettepub_d1     |
            L1.     |  -1.321617   .2232841    -5.92   0.004    -1.941553    -.701681
            L2.     |  -1.357192   .2080203    -6.52   0.003    -1.934749   -.7796353
            L3.     |   -.458952   .1954665    -2.35   0.079    -1.001654       .08375
            L4.     |   -1.17776   .3203426    -3.68   0.021    -2.067174   -.2883466
                    |
   croissanceco     |
            L1.     |   4105.315   620.5594     6.62   0.003     2382.366    5828.264
            L2.     |   1651.918   274.5783     6.02   0.004      889.5663    2414.269
            L3.     |   -545.491   290.1857    -1.88   0.133    -1351.176    260.1937
            L4.     |   4154.564   633.8691     6.55   0.003     2394.661    5914.467
                    |
ncespubsout_d1      |
            L1.     |  -.3896847   .1128058    -3.45   0.026    -.7028837   -.0764857
            L2.     |   -.645139   .1092771    -5.90   0.004    -.9485408   -.3417373
            L3.     |  -.4306336   .0983183    -4.38   0.012    -.7036089   -.1576583
            L4.     |  -.2241909   .0988697    -2.27   0.086    -.4986972    .0503154
                    |
          _cons     |   250.4772   50.22367     4.99   0.008     111.0339    389.9205
--------------------+------------------------------------------------------------------
ssanceco            |
    dettepub_d1     |
            L1.     |   .0000422   .0001037     0.41   0.705    -.0002457    .0003301
            L2.     |  -.0003354   .0000966    -3.47   0.026    -.0006036   -.0000671
            L3.     |   .0003149   .0000908     3.47   0.026     .0000629     .000567
            L4.     |  -.0004344   .0001488    -2.92   0.043    -.0008475   -.0000214
                    |
   croissanceco     |
            L1.     |   .9608085   .2881936     3.33   0.029     .1606548    1.760962
            L2.     |   .1797111   .1275167     1.41   0.232     -.174332    .5337543
            L3.     |  -1.016762    .134765    -7.54   0.002     -1.39093   -.642595
            L4.     |   .9596136   .2943747     3.26   0.031     .1422984    1.776929
                    |
ncespubsout_d1      |
            L1.     |    .000075   .0000524     1.43   0.225    -.0000704    .0002205
            L2.     |  -.0001519   .0000507    -2.99   0.040    -.0002928   -.000011
            L3.     |    .000066   .0000457     1.44   0.222    -.0000608    .0001927
            L4.     |  -9.66e-06   .0000459    -0.21   0.844    -.0001371    .0001178
                    |
          _cons     |   .0502081   .0233243     2.15   0.098    -.0145507    .1149668
--------------------+------------------------------------------------------------------
ncespubsout_d1      |
    dettepub_d1     |
            L1.     |   .9962835   .5881384     1.69   0.166    -.6366504    2.629217
            L2.     |   -.722846   .5479331    -1.32   0.258    -2.244152    .7984603
            L3.     |   1.027111   .5148658     1.99   0.117    -.4023851    2.456608
            L4.     |  -.9774346    .843794    -1.16   0.311    -3.320182    1.365313
                    |
   croissanceco     |
            L1.     |  -221.0451   1634.576    -0.14   0.899    -4759.355    4317.265
            L2.     |  -1309.308   723.2491    -1.81   0.144    -3317.369    698.7538
            L3.     |   1071.395   764.3597     1.40   0.234    -1050.808    3193.597
            L4.     |  -860.2846   1669.634    -0.52   0.634    -5495.932    3775.363
                    |
ncespubsout_d1      |
            L1.     |   .2107856   .2971345     0.71   0.517     -.614192    1.035763
            L2.     |  -.4065628   .2878397    -1.41   0.231    -1.205734    .3926084
            L3.     |   .3020905   .2589739     1.17   0.308    -.4169363    1.021117
            L4.     |  -.3450858   .2604264    -1.33   0.256    -1.068145    .3779738
                    |
          _cons     |   53.58017    132.291     0.41   0.706    -313.7185    420.8788
--------------------+------------------------------------------------------------------
```

المصدر: نتائج برنامج "STATA.14".

من خلال نتائج التقدير يلحظ أن الدين العام الحكومي مفسر بنسبة 87% بالقيم السابقة وللمتغيرات الأخرى في النّموذج، وقد أشارت إحصائية فيشر (Prob > F) إلى أن النموذج معنوي ومقبول من الناحية الكلية عند كل تقدير، وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تقضي بأن

النموذج مقبول من الناحية الإحصائية ويتم رفض الفرضية العدم (H_0) والتي تقضي بعدم قبول النموذج إحصائيا. وعلى هذا النّحو فإن الصّدمة الناتجة عن التباطؤ الاقتصادي وكذا تفاقم الأوضاع المالية الدّاخلية من شأنها أن تؤدي إلى آثار جانبية للحيز المالي المتاح، هذا الأخير الذي يتراجع بالتطورات السّلبية في كل من المالية العامة والدين العام الحكومي خاصة المديونية الخارجية غير مستقرة نسبيا على وجه التحديد، ودالة الاستجابة في الشكل رقم (11) تصف ذلك الأثر.

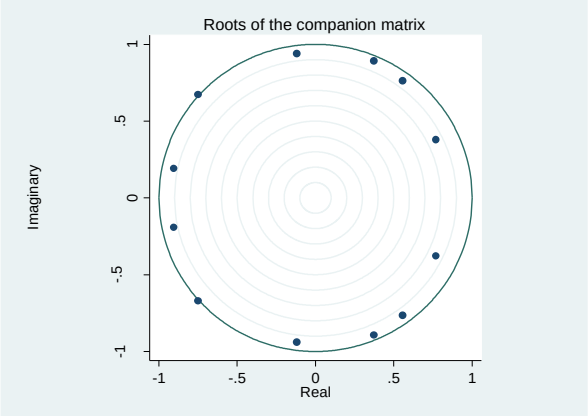
7.3.2. اختبارات صحة النموذج المقدر:

بعد تقدير النموذج يتناول هذا العنصر صحة التقدير المجرى وهذا بالاعتماد على جملة من الاختبارات والتي تتمثل في ما يلي:

أ. **استقرارية البواقي:** يتم اختبار فيما إذا كانت النّماذج تحوي على ارتباط خطي تمَّ الاعتماد على اختبار جدر الوحدة العكسي، وعليه يتم صياغة الفرضيات الإحصائية التّالية:

- H_0: بواقي نموذج شعاع الانحدار الذاتي غير مستقرة.
- H_1: بواقي نموذج شعاع الانحدار الذاتي مستقرة.

شكل رقم (10): اختبار استقرار البواقي "الدائرة الأحادية"



يفرض اختبار جدر الوحدة العكسي أن تكون سلسة البواقي مستقرة عندما تكون أقل من الواحد صحيح وبما أنّ النّقاط كلها تتموضع داخل الدّائرة الأحادية فإنّه يعكس استقرارية النّموذج المقدر، وبهذا يتم قبول فرضية البديل (H_1) التي تقضي بأن بواقي نموذج شعاع الانحدار الذاتي مستقرة ورفض فرضية العدم (H_0) التي تقضي بعكس ذلك.

ب. **الارتبـاط الذاتـي:** يتم اختبار فيما إذا كانت النّماذج تحوي على ارتباط خطي تمَّ الاعتماد على اختبار "LM"، وعليه يتم صياغة الفرضيات الإحصائية التّالية:

- H_0: لا يوجد مشكل ارتبـــــــاط ذاتي.
- H_1: يوجد مشكل ارتبـــــــاط ذاتي.

```
. varlmar

  Lagrange-multiplier test

+-------------------------------------------+
| lag |     chi2     df     Prob > chi2     |
|-----+-------------------------------------|
|   1 |   12.7359     9        0.17492      |
|   2 |   12.3461     9        0.19449      |
+-------------------------------------------+
  H0: no autocorrelation at lag order
```

أشار اختبار"LM" إلى درجة احتمال (Prob >%05) ولذلك فإنَّه يشير إلى عدم وجود مشكل ارتباط ذاتي وبالتّالي قبول فرضية العدم (H_0) التي تقضي بعدم وجود ارتباط ذاتي، ويتم رفض فرضية البديل (H_1) التي تقضي بوجود ارتباط ذاتي.

ج. **التوزيع الطبيعي للبواقي**: يتم صياغة الفرضيات الإحصائية فيما يخص خُلو النّموذج من المشاكل الإحصائية المتعلقة بالتعدد الخطي حيث تصاغ الفرضيات على النَّحو التالي:

- H_0: لا تتوزع سلسلة البواقي في النّموذج توزيعا طبيعيا.
- H_1: تتوزع سلسلة البواقي في النّموذج توزيعا طبيعيا.

```
. varnorm, jbera

   Jarque-Bera test
```

Equation	chi2	df	Prob > chi2
dettepub_d1	0.720	2	0.69761
financespubsout_d1	0.374	2	0.82949
croissanceco	5.376	2	0.06802
ALL	6.470	6	0.37265

في هذا السّياق كَشفَ التوزيع الطبيعي المعتمد على اختبار "Jarque Bera" كما هو موضّح في أعلاه، أنَّ البواقي تتوزع توزيعاً طبيعياً حيث أنَّه أشار إلى درجة احتمال (Prob >%05) لذلك يتم قبول الفرضية البديلة التي تقضي بأن سلسلة البواقي في النّموذج تتوزع توزيعا طبيعيا. وعليه من خِلال ما سبق ولخُلو النّموذج من المشاكل الإحصائية يمكن الإشارة إلى أنَّ النّموذج مقبول من خِلال التقديرات التي أشار إليها ويمكن الاعتماد على جملة النتائج التي أشار إليها.

6.3.2. تقدير العلاقة السببية لنموذج المقدر Var:

يلحظ وجود علاقة سببية باتجاهين حسب مفهوم" Granger Causality" عدا تلك العلاقة مع المالية العامة كونها غير مقبولة إحصائيا لعدم وجود معنوية، وبهذا النحو في العادة حيث يسهم الدين العام في أثر يتجاوز 11 وحدة معيارية على مستوى المالية العامة وما يربو عن 20 وحدة معيارية على مؤشر النمو/ التباطؤ الاقتصادي، كما أن الأثر الكلي في حدود 12.80 وحدة مقدرة، فعلاقة السببية تتجه من الدين العام بشكل قوي ما يؤثر على سلوك باقي المتغيرات المدرجة.

جدول رقم (06): تقدير العلاقة السببية لشعاع الانحدار الذاتي "Var"

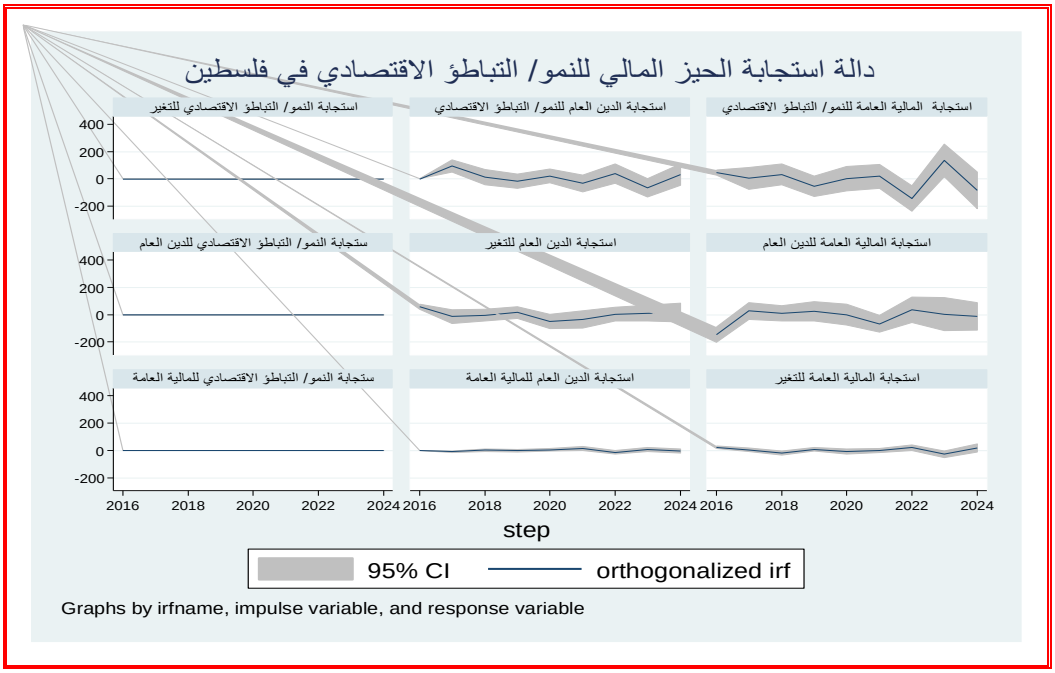
```
. vargranger

   Granger causality Wald tests
```

Equation	Excluded	F	df	df_r	Prob > F
dettepub_d1	financespubsout~1	11.245	4	4	0.0189
dettepub_d1	croissanceco	22.071	4	4	0.0055
dettepub_d1	ALL	12.802	8	4	0.0131
financespubsout~1	dettepub_d1	2.494	4	4	0.1989
financespubsout~1	croissanceco	1.0954	4	4	0.4659
financespubsout~1	ALL	2.6613	8	4	0.1800
croissanceco	dettepub_d1	8.4171	4	4	0.0314
croissanceco	financespubsout~1	4.5777	4	4	0.0849
croissanceco	ALL	4.9485	8	4	0.0698

المصدر: نتائج برنامج "STATA.14".

كما يلحظ معنوية 05% عند اتجاه السببية بالنسبة للتباطؤ الاقتصادي على مستوى الدين الحكومي وعلى مستوى المالية العامة، مما يعني أن هناك احتمال قدره 95% لكون تغيرات للتباطؤ الاقتصادي تسبق التغيرات التي تحدث في تلك المتغيرات حيث أشار في الأولى بنحو 8.41 وحدة معيارية (في العادة مقدرة بمليون دولار أمريكي) وفي الثانية بنحو 4.57 ما يعادل 05 وحدات بالنسبة للأثر الكلي. وفي المقابل يرجح غياب علاقة من هذا النوع في الاتجاه المعاكس أي غياب الأثر العكسي (Effet inverse) بينه وبين المالية العامة حيث يؤكد هذا أن ذلكما المتغيرين يتأثران بمتغيرات خارجية يرجح أنها أثر الجهات المانحة أو التغيرات السياسية، لذلك لا يمكن إجراء تخفيف القيود المالية بالمقارنة مع السيناريو الأساسي لسنة 2016 كما توضحه دالة الاستجابة (دالة الاندفاع) أدناه.

شكل رقم (11): دوال نبض الاستجابة لصدمة التباطؤ الاقتصادي على الحيّز المالي في فلسطين



المصدر: نتائج برنامج "STATA.14".

إن نماذج الانحدار الذاتي "Var" تسمح بتحليل الصدمات الاقتصادية وهذا من خلال تحليل آثار تلك الصدمات بالاعتماد على التغيرات الطارئة على باقي المتغيرات وحسب تقدير دالة الاستجابة (OIRF)[lxxvii] المعدة على أفق ستة (06) سنوات كما هو موضح في شكل رقم (11)، حيث تمثل الاستجابة لدفعة واحدة ممثلة في كل صف بينما تمثل استجابة فردية في كل عمود إلى أثر الصدمات المفاجئة لظاهرة اقتصادية معينة على باقية المؤشرات الاقتصادية، ومن خلال ذلك يتضح أن تحليل وتفسير الدالة يتطلب خلو النموذج من الارتباطات الفورية حتى يتأكد من غياب الأثر وعزل الصدمة، أما عدم توافر هذه الشروط فإنه من المرجح أن تحدث صدمة تؤثر على باقي المتغيرات في النموذج بنفس الفترة، وهذا يتعارض مع منهجية دوال الاستجابة والتي تستند إلى المحاكاة المنفصلة والمستقلة بين المتغيرات بمعنى أنه لا يمكن نظريا التعرض لعدة صدمات اقتصادية في نفس الفترة.

...، بناء على التقدير المجرى، من المرجح أنه في حالة ما إذا حدثت صدمة تباطؤ في الاقتصاد في السنة الجارية، فإنه لا يؤدي بالضرورة إلى استجابة فورية للدين الحكومي بيد أن استجابة المتغيرات تبدأ مع آفاق السنة التي تليها ويتواصل أثرها المتنامي في حدود ضعفي خط السيناريو الأساسي للوضع المالي السائد سنة 2016. لذلك يتضح أنّه يتوافر لدى صناع السياسة الاقتصادية

مجال زمني قصير جداً قبيل انتشار آثار الصدمة وقد لا يمكنهم من إجراء تدابير فورية لتلافي ذلك، إذن صدمة التباطؤ الاقتصادي تعد متوسطة الأمد لكن يتجاوز مداها ثلاثة وحدات معيارية كما أشارت إلى ذلك سببية غرانجر"Granger" أي بنحو 22% خلال السداسيات الأربع الأولى ومع بداية السنة الرابعة سوف تتفاقم آثار الصدمة على الدين العام وبه يكون أثر الصدمة أقوى مع طول الأفق الزمني، ويكون بموجب هذا السلوك مستوى الحيز المالي محدودا لأنه وفق هذا لا يمكن إجراء تخفيف القيود المالية مما يتطلب تمويلا خارجيا أكبر.

3. مدى توافر الحيز المالي لدى الحكومة:

استنادا إلى التحليل السابق وبما أن الدين العام تعد استجابتها معتبرة خلال الفترات الأولى وبالتوازي مع المالية العامة الذي يتأثر بشكل أسرع مع بداية الفترة الأولى (السنة الأولى) ويستمر التوسع في الآثار الناتجة عن الصدمة، ومن هنا يتضح تمام أن الدين الحكومي يعد متغير أساس في تضييق الحيّز المالي تزامنا مع السمة الدورية للعجز المالي الداخلي، واستنادا لهذا فإنه يمكن القول– وبتحفظ- أن فلسطين ووفق الأوضاع المالية لسيناريو الأساس 2016 لا تمتلك حيزا ماليا يمكنها من إجراء تصحيحات هيكلية في ظروف مواتية، كما أنه لن تكون أدوات الضبط التلقائي في الاقتصاد كفيلة بتوجيه العناصر الاقتصادية، وفي السياق ذاته سيكون الحيّز المالي منعدماً ويتعذر على النشاط الاقتصادي الاستئناف في ظل الظروف والسيناريوهات المشابهة وفق ترتيبات استئناف النشاط الاقتصادي على المدى المتوسط والقريب، وهذا دائما في ظل الحدود الدنيا من الدّعم المقدم من الجهات المانحة الرسمية ومستويات مقبولة من الدين العام وفي ظل العجز المالي الداخلي والخارجي المتواصل، لذلك !!، ينبغي على وجه الخصوص اعادة النظر في أسس المالية العامة واعداد الموازنة وتعبئة الايرادات على وجه التحديد كما يتطلب الوضع صياغة نظام لإدارة الدين العام وتراكم المتأخرات الحكومية مستويات على وجه الخصوص...، هذه الترتيبات من شأنها بناء نموذج اقتصادي قائم أساسا على الانفاق الحكومي الموجه إلى الاستثمار على النحو الذي يمكن من تلافي الآثار العكسية في حال صدقت السيناريوهات السابقة.

4. إجراءات وترتيبات إعادة بناء الحيز المالي في فلسطين:

بناء على التحليل المجرى، يتجلى من جملة النتائج المتوصل إليها جملة من الترتيبات يمكن أن تكون مفتاحا لإعادة دواليب الاقتصاد الفلسطيني إلى مسار مقبول الأداء، حيث تأكد ضعف الوضع المالي لدى الحكومة الفلسطينية وعدم القدرة على الاستمرار في الاستدانة نظرا لضعف جدارتها الائتمانية وعدم توافر مصادر التمويل الداخلية الأمر الذي بدد أفق الحيز المالي المتوافر، لذلك يتطلب الوضع إعداد منهج للتسيير الحكيم للإيرادات والنفقات من أجل ضمان استقرار الوضع المالي في حدود مقبولة. كما يستوجب ترشيد القاعدة الضريبية وموازنتها مع مستوى الدخل الفردي ومستويات الفقر خاصة في الضفة الغربية والقطاع وهذا من شأنه أن يحد من حالات التّهرب الضريبي الذي ينعكس دون شك على مستويات المالية العامة، كما ينبغي إعادة النظر وصياغة نظام محلي مستقل في تحصيل إيرادات المقاصة والتحويلات مدعوم من الجهات المانحة، هذا ومن وجهة نظرنا يمكن الإشارة إلى إجراءات ضرورية أخرى تتمثل أساسا في إعداد وإصلاح طرق الإنفاق وكذا تحسين التحصيل الضريبي كهدف لخفض الاعتماد على الدعم الخارجي وتقليص عجز الموازنة، كما يتعين توجيه الإنفاق العام إلى الاستثمار المنتج خاصة قطاع المقاولة والصناعة التحويلية كمدخل لتعزيز الدخل الفردي للمواطن الفلسطيني، حيث يعد الدخل الفردي مفتاح الاستئناف الاقتصادي في فلسطين من خلال إعادة المسار في كل من الاستهلاك والادّخار الكلّي، الذي يرجح أن يكونا محددين أساسيين للتّباطؤ الاقتصادي وحاجزا ضد ترتيبات الاستئناف الاقتصادي خاصة وأن تكوين رأس المال والمدعم بالإنفاق الحكومي والدعم الخارجي ينبغي أن يتجه نحو الاستثمار الإنتاجي وليس الاستهلاك العام.

خلاصة:

يمتاز الاقتصاد الفلسطيني بالتذبذب الدّوري الآيل إلى التباطؤ ومع كل احتدام جيو-سياسي يصبح النشاط الاقتصادي يتّسم بحالةٍ من عدم اليقين النسبي مما يولّد مخاوف لدى صنّاع السياسات الاقتصادية بشأن ديناميكية العناصر الاقتصادية وخاصة في مجال المالية والدّين العام الحكومي، هذا الأمر ينعكس إجمالا في نضوب موارده التّمويلية الدّاخلية المعتمد على الجباية الضّريبية المحدودة والمسيرة من الطرف الآخر، وتمويل خارجي غير مستقر من قبل الجهات المانحة، فمعضلة الاقتصاد الفلسطيني تبقى في كونه رهينة الأحداث والتغيرات الدولية خاصة تبعيته لاقتصاد الكيان الصهيوني، الأمر الذي يحد من قدرته على الاستئناف السلس.

وباستمرار الأوضاع الحالية تكتسي لدى صنّاع السياسات الاقتصادية الفلسطينية ضرورة اعادة صياغة تدابير مالية أكثر حكمةً مما يجعل فلسطين تواجه تحدّيا عملياً لاستئناف اقتصادها ومواجهة حالة التباطؤ الاقتصادي الدوري، بيد أن تلك الأوضاع المالية لتزال دون المستوى الذي يمكّنها من إعادة تصحيح الاختلال نظرا لتراكم العجز وحالة التباطؤ الكبير خاصة في الضفة الغربية وقطاع غزة، وما يعمق ذلك التوترات جيو-سياسية المحيطة واتّساع أفق عدم اليقين السياسي والاقتصادي الأمر الذي لم يبقي خياراً لصناع السياسة المالية في توسعت الحيّز المالي لديها مما يقوّض مسألة الاستئناف الاقتصادي. وانطلاقاً من التّحليل السابق فإنه يمكن القول بأن السلطات المالية في فلسطين نظرياً لا يحوزون على حيز مالي كافي مما يتعذر على استئناف النشاط الاقتصادي في ظروف مواتية كما أن إجراء التصحيحات المالية تعد عسيرة وفق هذا الوضع، لذلك سوف لن تكون أدوات الضبط التلقائي في الاقتصاد كفيلة بتوجيه العناصر الاقتصادية انطلاقا من سيناريوهات سنة الأساس 2016، وفي السياق ذاته سيكون الحيّز المالي منعدما لضمان استئناف النشاط الاقتصادي على المدى المتوسط والقريب كجوابٍ للإشكالية المطروحة في التمهيد. وكاستفاء لما سبق تَمَّ جزئياً التوصّل إلى عدة نتائج وخلفيات عن ضرورة بناء الحيّز المالي في فلسطين وفيما يلي أهم تلك النتائج:

- تأزم الوضع المالي لدى الحكومة الفلسطينية وعدم القدرة على الاستمرار في الاستدانة لضعف جدارتها الائتمانية مما بدد أفق الحيز المالي؛
- مسألة الاستئناف في الإصلاحات الهيكلية تعد ضرورة وحتمية على المدى المتوسط، بيد أن ذلك يحتم تضييق أكثر على شريحة واسعة من المجتمع؛
- رغم الجهود المتعددة لسلطات النقد الفلسطينية إلّا أن الأوضاع المالية لم تتحسن ما ضاعف فجوة التباطؤ الاقتصادي؛
- من المرجح أن تتفاقم الأوضاع المالية إذا لم يتم إعادة الديناميكية للاقتصاد خلال المدى المتوسط والقصير مما يضيق من الحيّز المالي المتبقي لدى الحكومة ويؤخر إجراءات التنمية؛
- لا يزال الاقتصاد الفلسطيني يستند على المنح والمساعدات الخارجية، كما أن استمرار الانقسام الداخلي وضعف القطاع الخاص ومحدودية القطاع العام وعدم قدرته على تحريك دواليب الاقتصاد تمثل أهم وأبرز التحديات الداخلية التي يعاني منها الاقتصاد الفلسطيني؛
- استمرار التباطؤ الاقتصادي يعزى إلى احتدام التغيرات الجيو-سياسية وآثارها على كل من الضفة الغربية وقطاع غزة اللذان يقودان قاطرة الاقتصاد الفلسطيني وما أجّج ذلك الحصار المفروض بالإضافة إلى إغلاق معبر رفح وتأثير ذلك علــى حركة التبادل التجاري بين قطاع غزة والعالم الخارجي خاصة جمهورية مصر العربية؛
- استمرار التباطؤ الاقتصادي يعزى إلى ضبابية وغياب الأفق السياسي وعدم اليقين الاقتصادي على المدى المتوسط والطويل؛

أمَّا بالنِّسبة للفرضيات المعتمدة فقد اتضح أنَّ الحيّز المالي لدى سلطات الحكومة الفلسطينية معدوم لا يمكنها من إجراء تصحيحات هيكلية ولا يضمن استئناف النشاط الاقتصادي على المدى المتوسط، وعليه استنادا لما سبق وبالتّطلع إلى المستقبل يُرجَّح أن تترتب على النتائج السابقة إجراءات تعميق الأوضاع المالية على المدى القصير، لذلك ولإعادة بناء حيز مالي يمكن من الاستئناف السلس للاقتصاد نحن نرى بأن يتمَّ تطوير منهج للتسيير الحكيم للإيرادات والنفقات من أجل ضمان استقرار

الوضع المالي وترشيد القاعدة الضريبية للحد من حالات التّهرب الضريبي الذي ينعكس على مستويات المالية العامة، وهذا مع صياغة نظام محلي مستقل في تحصيل إيرادات المقاصة والتحويلات مدعوم من الجهات المانحة، كهدف لخفض الاعتماد على الدعم الخارجي وتقليص عجز الموازنة، هذا سيضع دون شك حجر الأساس لبناء حيز مالي مستقل عن تأثيرات المالية العامة والجهات المانحة على وجه الخصوص واحتدام التغيرات جيو-سياسية، ويضع اللبنة الأساسية لاقتصاد متنوع ومستقر. وقد غدا الأمر أكثر إلحاحاً من أجل الاستئناف الاقتصادي وإعادة الحياة في فلسطين خاصة في قطاع غزة والضفة الغربية، وعليه يجدر على سلطات الإشراف والحكومة الفلسطينية المقترحات التّالية:

- ضرورة الترشيد للإنفاق العام بشكل أكثر حكمة للاستئناف الاقتصادي ومواجهة حالة التباطؤ؛
- التقليل من الدعم الحكومي للاستهلاك العام الذي يأزم العجز الداخلي ويرفع مستويات الدين العام؛
- مواصلة سياسات تقشّف أكثر حكمة تقوم على تقييد النّفقات العامة لتنفيذ سياسات الإصلاح الهيكلية وإقامة المؤسّسات؛
- ينبغي إعادة النظر وصياغة نظام محلي مستقل في تحصيل إيرادات المقاصة والتحويلات مدعوم من الجهات المانحة جنبا إلى إعداد وإصلاح طرق الإنفاق وكذا تحسين التحصيل الضريبي كهدف لخفض الاعتماد على الدعم الخارجي وتقليص عجز الموازنة؛

الهوامش والإحالات:

- منظمة الأقطار العربية المصدرة للنفط (أوبك)، التقرير الإحصائي السنوي 2015 ، ص 10.

- انظر وزارة المالية، مديرية السياسات والتوقعات، منشورات تطور الناتج المحلي الخام بين 2000-2015، متاح على الموقع:*www.mf.gov.dz*

- جاسم خالد السحنون؛ النفط إلى أين؛ الجمعية الاقتصادية الكويتية مارس 2016، متاح على:www.alshall.com/wp-content/uploads/2016

- خالد بن راشد الخاطر، تحديات انهيار أسعار النفط والتنويع الاقتصادي في دول مجلس التعاون، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الإمارات العربية المتحدة ،أوت 2015.ص 5-10

- أوبك، التقرير الشهري مارس 2016 متوفر على : http://www.opec.org/opec_web/en/publications/202.htm
- بالاعتماد على:

- أوبك، التقرير الشهري مارس 2016 http://www.opec.org/opec_

- جاسم خالد السحنون؛ النفط إلى أين؛ الجمعية الاقتصادية الكويتية؛ متاح على-//www.alshall.com/wp content/uploads/2016/02/Jaseem-ALSadoun-.pdF

- بنك الجزائر تقرير الوضعية النقدية والمالية للجزائر2014، ص: 112-114,

- ضيف محمد، اثر السياسة المالية على النمو المستديم في الجزائر2000-2012، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2014ص 249

- انظر صندوق النقد الدولي فيما تعلق مشاورات المادة الرابعة متاح على www.fmi.com

- من الوثائق الداخلية للبورصة متاحة على موقع بورصة الجزائرhttp://www.sgbv.dz/ar ؛ تاريخ الاطلاع 15ماي 2016
- انظر الصكوك الإسلامية مالها وما عليها, موقع المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية, مركز أخبار الصناعة المالية الإسلامية http://www.cibafi.org/NewsCenter/Details.aspx?Id=638&Cat=8&RetId=2.
- بالاعتماد على دراسة حول الصكوك الإسلامية، وزارة المالية؛ الجمهورية العربية السورية؛ متاحة على الموقع:
http://www.syrianfinance.gov.sy/assets/files/20033.doc

ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation

Iktisat News Center

متطلبات القيادة الادارية في القرن الحادي والعشرون

د. فيروز شين

د.نوال شين

متطلبات القيادة الادارية في القرن الحادي والعشرون

د. نوال شين
أستاذ محاضر

د. فيروز شين
أستاذ محاضر

بجامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر

n.chine@univ-biskra.dz f.chine@unibskra.dz

ملخص: إن معطيات القرن الواحد والعشرون، التي تسارعت فيها التغيرات والتطورات. أثرت كذلك على نمط القيادة في المؤسسة، فأصبحت القيادة مطالبة بأن تواكب هذه التغيرات، فنمط القيادة المتسلط لم يعد يجد له مكانا في المؤسسة. وأصبح القادة في هذا القرن يتمتعون برؤية مستقبلية يشاركونها مع مرؤوسيهم ويشجعون على تبني التغيير ويقومون بتنمية مرؤسيهم من أجل أن يصبحوا قادة مستقبليين.

الكلمات المفتاحية: التغيرات، نظريات القيادة التقليدية، نظريات القيادة الحديثة، القائد التحويلي قائد عالمي.

Abstract: The data of the twenty-first century, in which the accelerated changes and developments. Affected as well as the leadership style in the institution, became the leadership required to keep pace with these changes, the pattern of authoritarian leadership no longer find his place in the organization. The leaders become in this century have shared her vision of the future with their subordinates and are encouraged to embrace change and are developing their subordinates in order to become prospective leaders.

Keywords: changes, traditional leadership theories, modern theories of leadership, transformational leader as a global leader.

تمهيد: دائما كنا نرى أن القائد هو ذلك الشخص المتسلط، المتفرد برأيه ويرى في كرسي الادارة المكانة التي لا يجب أن يتخلى عنها، وأنه متخذ القرارات والاوامر وكل من هو دونه منفذون وفقط، ولعل هذه هي الممارسات التي كان يقوم بها فعلا كل من تحلى بمنصب إداري ولعل مثل هذه

الممارسات لا يزال لحد الان في مؤسساتنا. على الرغم من أن هناك تغييرات كبيرة أتت بها العديد من الدراسات حول تطور القيادة، لأنه لا يعقل أن يتغير العالم من حولنا ويبقى القائد يمارس نفس الممارسات القديمة التي لا يمكن أن تؤدي إلى التطور. لقد تطورت القيادة وظهرت في نظريات حديثة ذات مسار إستراتيجي، تتبنى التغيير ولا تخاف منه، تقوم بتطوير المرؤوسين وتلبي احتياجاتهم في التدريب والتعليم، لأخذ مناصب قيادية في المستقبل، قيادة اليوم هي قيادة هدفها تطوير المؤسسة وأخذ مواقع ريادية في السوق من أجل النمو والبقاء، قيادة اليوم تملك قيما وأخلاقيات عالية تشجع المصلحة العامة على المصلحة الشخصية. ولأن مؤسساتنا اليوم لا تزالت تمارس أنماط قيادية تقليدية أرادت الباحثة عرض هذا الموضوع، لعله يغير من ممارسات بعض قادة المؤسسات. فما هي متطلبات القيادة للقرن الحادي والعشرون؟ وعليه سنتطرق في هذه المقال إلى النقاط التالية:

أولا: **التغيرات التي تواجهها المنظمات المعاصرة،**

ثانيا: القيادة الادارية (مفهوما، عناصرها، أهميتها، والفرق بينها وبين الادارة)،

ثالثا: النظريات التقليدية للقيادة الادارية،

رابعا: النظريات الحديثة للقيادة الادارية،

خامسا: المهارات والأدوار الواجب توفرها في القائد العالمي.

أولا:التغيرات التي تواجهها المنظمات المعاصرة

تواجه المنظمات المعاصرة تحديات وضغوطات متزايدة ومعقدة، وتؤثر بشكل كبير على أدائها لذا ينبغي لها مواجهة هذه التحديات من خلال قادتها وموظفيها، ومن خلال قيامها بتبني التغيير لانه كما يقول 'ديل روجرز' : **حتى لو كنت على الدرب الصحيح، فانه سيتم تجاوزك إذا بقيت جالسا مكانك، لأن الوقت يتغير باستمرار**"[lxxviii]، لذلك سنحاول عرض بعض التحديات التي تواجه منظماتنا اليوم، من هذه التحديات:[lxxix]

1. **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** من خصائص عصرنا الحالي التطور الواضح والملموس في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو مايعرف بـ TIC والتي كان لها دور فاعل في تسهيل عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة وعلى جميع المستويات وتوفير المعلومة الضرورية في الوقت المناسب من خلال استعمال الحواسيب التي تملك طاقات معتبرة في التخزين والمعالجة، بالاضافة الى الانترنت والانترانت والاكسترانت التي تلعب دورا كبيرا في تعاملات المنظمة خارجيا مع عملائها وموردييها وداخليا مع عمالها ومساهميها لتسمح بتقليص الوقت والجهد وسرعة المعاملات،

2. **طبيعة السوق العالمي:** ان ظاهرة العولمة واتفاقيات التجارة الدولية وانفتاح الاسواق جعلت العالم قرية صغيرة مما يسهل عملية تدفق المنتجات والاموال والقوى العاملة، مما يزيد من شدة المنافسة بين المنظمات[lxxx]، بالإضافة الى ظهور المنظمات الاعتبارية التي يمكن أن تبيع وتشتري دون أن يكون لها هيكل مادي، بل مجرد موقع في شبكة الويب وهي لا تملك أية منتجات ولا حتى مخازن ورغم ذلك بإمكانها توفير المنتج بسرعة فائقة،

3. **تغير وجه المنافسة:** ان التغيرات التي تواجهها المنظمات فرضت عليها التحالف فبدل المواجهة الشديدة أصبحت تدخل في تكتلات لدعم بعضها البعض ماديا، ماليا،...وحتى علاقاتيا، لتحقق الارباح وتقلص التكاليف، فالمنظمات لم تعد كالسابق تحقق الارباح من خلال اقتصاديات الحجم والإنتاج الكبير، بل من خلال تحسين الخدمة، السرعة والابتكار وتلبية حاجات المستهلك. بالاضافة الى تبني المنظمات استراتيجيات العلاقات مثل عقود منح التراخيص، الامتياز، الوكالة والمناولة، بهدف تحقيق استراتيجية 'gagnant– gagnant '

4. **تغير نمط توظيف الافراد:** لقد ازدادت الحاجة لتخصص الموارد البشرية، وازدادت نسبة العمالة، والتحاق النساء بالعمل، ونظرا لتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أصبح الحديث الآن عن ' عمال المعرفة' وعن التوظيف بالمهارات، فاعتماد المنظمة الان أصبح على القدرات المعرفية والفكرية أكثر من المجهود العضلي. وأصبح هذا العصر يتصف بـ ثورة المعلومات، عصر المعرفة، تسيير المعارف، المنظمة المتعلمة.

كل هذه المتغيرات تواجه المنظمات اليوم، لذلك على المنظمات أن تحاول مواجهة هذه التغيرات من خلال قادتها الذين يقومون بقيادة التغيير من خلال استشرافهم للمستقبل لكي لا يكون تصرفهم مجرد ردة فعل لتغير فرض عليهم.

ثانيا: القيادة الادارية (مفهوما، عناصرها، أهميتها، والفرق بينها وبين الادارة): ان موضوع القيادة من المواضيع التي أنجزت فيها العديد من البحوث والدراسات ونشر فيها العديد من المؤلفات، وتظهر أهمية موضوع القيادة في الدراسة التي قامت بها شركة أمازون. كوم حول الكتب الأكثر مبيعا، والتي وجدت أن أكثر من ستة عشر ألف كتاب تم بيعه حول القيادة.[lxxxi]

1-**مفهوم وعناصر القيادة الادارية:** لقد تم تعريف القيادة في العديد من الدراسات والنظريات وكل واحدة شملتها من جانب معين، وفيما يلي سيتم عرض بعض التعاريف للاحاطة بموضوع القيادة وتحديد ما اتفق عليه من عناصر.

أ. **تعريف القيادة الادارية:** هناك العديد من التعاريف التي تضمنت موضوع القيادة، نذكر منها:

يعرف ' *tichy* ' القيادة بأنها: " الكفاءة في إعداد الأفكار والرؤية، للحياة تبعا للقيم التي تدعم هذه الأفكار وهذه الرؤية، للتأثير في الآخرين لتوجيه السلوك واتخاذ القرارات الصعبة، خاصة في مجال

الموارد البشرية"[lxxxii]، نلاحظ في تعريف " *tichy* " *أنه ينظر للقيادة من جانب استراتيجي لأنه يتكلم عن رؤية القائد وأفكاره، ويربطها بالقيم التي تعمل على تدعيمها، إذن فمهمته تعبئة الأفكار والقيم التي تدفع الأفراد للانجاز.*

كما تعرف القيادة بأنها:" التأثير في العلاقات بين القادة والمرؤوسين، بحيث يسعى القائد جاهدا لتغيير حقيقي للوصول إلى نتائج تعكس الأهداف المشتركة، وتأخذ القيادة أشكالا مختلفة لتحقيق مختلف الأهداف" [lxxxiii] ونلاحظ في هذا التعريف ربط القيادة بالتغيير، وأن القائد يسعى لإحداث التغيير من أجل الوصول الى الأهدف المنشودة، مما يؤكد ضرورة وجود قيادة طموحة وتسعى للتغيير الجاد، وأن التغيير أصبح مهمة من مهام ومهارة من مهارات القائد.

ب. **عناصر القيادة الادارية:** إن عملية القيادة تقوم على عناصر أساسية تتمثل في:[lxxxiv]

- وجود الفرد، القائد، والذي يقوم بعملية التأثير والتغيير،
- وجود مجموعة الأفراد، التابعين، مستعدين لإتباع قائدهم،
- وجود أهداف محددة، وفي كل موقف، تسعى المجموعة لبلوغها.

2-**أهمية القيادة الادارية:** إن عالم اليوم الذي يتميز بالتغيير الذي يمثل أحد ثوابت هذا العصر، أصبح فيه التوجه أكثر نحو القيادة بدل الإدارة، فلا يعقل أن يمارس المدير أسلوب الأمر وهو أمام أفراد أكثر منه معرفة وتخصصا في المهمة التي يقومون بها، وهذا ما يؤكده *أوردي تيد ' o. tead' صاحب كتاب(**فن القيادة**) الذي نشره سنة 1936* حيث قال*: "*أصبحت حاجة الإدارة ملحة إلى أن يكون هناك أولئك الذين يتولون إدارة التنظيمات الإدارية أكثر من مجرد ممارسين للسلطة...وأصبحت التنظيمات الإدارية أحوج إلى ما هو أكثر من أن تدار(administrated)، فهي تحتاج إلى أن تقاد (to be lead)، لأن العلاقات الإنسانية السليمة بين القائد ومرؤوسيه أصبحت ألزم لتحقيق استجابة المرؤوسين من الأوامر وأقوى من الاتصالات الروتينية التي يتبعها المديرون"[lxxxv]. وهذا يستدعي أن تكون هناك قيادة إدارية أي التمتع بمهارات الإداري في التخطيط، التنظيم،... ومهارات القائد في التأثير وبناء العلاقات. يقول "Burns": " القيادة هي من أبرز الظواهر، الظاهرة ولكنها أخر الظواهر التي يمكن فهمها على وجه الارض"[lxxxvi]، فالقيادة مثل الجمال تراه ولكن لا يمكنك وصفه. ومن بين المؤشرات الدالة على أهمية وشعبية موضوع القيادة اليوم، الدراسة التي قامت بها شركة " أمازون" حول الكتب الأكثر مبيعا والتي وجدت أن أكثر من ستة عشر ألف كتاب يتم بيعه حول القيادة.[lxxxvii]

وعليه سيتم عرض أهمية القيادة، من وجهة نظر كل من القائد، المؤسسة والأفراد.

أ. **بالنسبة للقائد نفسه:** لقد أجاب " E. Thorndike" على التساؤل، ما الذي يدفع القائد لكي يكون قائد؟ وأشار إلى أن الدافع الاقتصادي، هو السبب لأن الاشخاص يسعون إلى مركز القيادة رغبة في

الكسب المادي.[lxxxviii] والجدول التالي، يوضح التعويضات السنوية للمديرين التنفيذيين في عدد من الدول المتقدمة.

الجدول رقم (1): تعويضات المديرين التنفيذيين في عدد من الدول المتقدمة (الف دولار)

الدولة	1988	2003	2005
فرنسا	404	786	1.202
المأنيا	412	1.013	1.181
أيطاليا	342	893	1.137
اليابأن	503	485	544
بريطأنيا	453	881	1.185
الولايات المتحدة	803	2.387	2.165

المصدر: نجم عبود نجم. مرجع سبق ذكره، ص 29.

وترى الباحثة أن الجانب المادي ليس دائما هو المبرر لتولي مناصب قيادية، لأن بعض القادة لديهم ميولات وسمات شخصية تدفعهم الى تولي منصب القيادة، رغبة في تحقيق شعور ذاتي، أي أن لديهم منذ الولادة استعدادات للقيادة، بالاضافة الى أن بعض القادة تكون لديهم رؤى مستقبلية يرغبون في تجسيدها.

ب. **بالنسبة للمرؤوسين:** إن وجود قيادات مؤثرة وفاعلة، تهتم بالمرؤوسين، بأهدافهم واحتياجاتهم، تجعل منهم يقومون بأداء أعمالهم، ليس فقط كما هو مطلوب منهم، بل أكثر مما هو متوقع. فقيام القادة ببناء شبكة جيدة من العلاقات مع مرؤوسيهم والاعتماد في ذلك على منح الثقة لهم، سيؤدي بهم إلى إبراز أفضل ما لديهم من مواهب، وقدرات ومهارات، وسيدفعهم ذلك إلى تطوير أنفسهم من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف قادتهم.

بالإضافة إلى أن وجود قادة يمتلكون قيما ومبادئ في المؤسسة، يؤدي ذلك إلى إيمان المرؤوسين بهم وبأفكارهم، ويكونون بالنسبة لهم " قدوة " يقتدون بهم في كل شئ، مما يرفع من أدائهم وكفاءاتهم، خاصة وأن أحد الأدوار الرئيسية للقادة، هي تكوين قادة جدد من خلال مشاركتهم في القرارات والرؤية المستقبلية للمؤسسة، الأمر الذي سيشعر المرؤوسين بأن لهم قيمة في المؤسسة وبانتمائهم لها، بالإضافة إلى أن تكليفهم بالمهام وتفويض بعض المسؤوليات، سيرفع من أدائهم ويحسن لديهم مهارات المبادرة وتحمل المسؤولية. فالقيادة مهمة بالنسبة للمرؤوسين، لانها تبني فيهم جيلا جديدا من

القادة، ويؤكد هذا ماقاله "William Junyar " في كتابه (دفع الناس إلى أعلى)، "في مؤسساتنا لا يوجد مديرون وموظفون بل يوجد قادة وقادة مستقبليون"[lxxxix].

ت. **بالنسبة للمؤسسة:** أصبحت المؤسسات اليوم بحاجة إلى قيادات لمواجهة التحديات العالمية والتغيرات المتسارعة. فالتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال من منافسة شديدة وظهور العولمة والإندماجات، طورت معها أيضا مفاهيم ونظريات القيادة، فظهرت نظرية القيادة التحويلية التي يظهر من تسميتها أن القيادة هي من تقوم بالتغيير وتحويل المؤسسات، ومفهوم القيادة الاستراتيجية، وهذا يعني أن القيادة لم تصبح فقط في المستويات الاشرافية، ولكن في الإدارة العليا، وهي قيادة ذات قرارات استراتيجية تتعلق بمستقبل المؤسسة منفتحة على المحيط، ذات رؤية مسقبلية. فالمؤسسات اليوم تطمح إلى العالمية، خاصة وأن المؤسسات أصبحت تضع معايير عالمية لتقييم أداء أفرادها، وهذا ما يظهر في الشكل التالي، الذي يوضح المعايير المعدة لكل من شركة "Shell" وشركة "Philips" ."

**الشكل رقم (1): المعايير العالمية لتقييم أداء الأفراد حسب شركة " Shell" وشركة "Philips " **

المصدر: سيد الهواري، مهارات المدير العالمي في التوجه العالمي. الطبعة الثانية، 2007، ص ص 65-66.

بالإضافة إلى ما سبق فإن المرؤوسون في المؤسسات أصبحوا ذوي خبرات وكفاءات نظرا لمستواهم التعليمي المرتفع وتخصصهم في أعمالهم، مما يجعلهم يرفضون أي تدخل في تخصصهم من طرف قادتهم الذين يمكن أن يكونوا أقل دراية في هذا المجال أو لا يعلمون فيه شيئا، مما يتطلب أن يلعب القائد دور المحفز والمشارك وليس دور الرئيس المتسلط، الذي يصدر الأوامر وفقط.

3-**الفرق بين القيادة والادارة:** على الرغم من وجود فرق بين القيادة والادارة، إلا أن المؤسسات اليوم أصبحت تطالب بضرورة توفر مهارات القيادة والادارة معا.

الجدول رقم (2): مقارنة بين القيادة والادارة

المجموعة	القيادة	الادارة
عملية التفكير	– أصلية – تقدم الافضلية للاشخاص – مفتوحة على الخارج –لديه رؤية	– **أولية** – **تعطي الاولوية للاشياء** – **تدور حول الداخل** – **لديه مخططات عملية**
تحديد التوجهات	– يخلق المستقبل – يرى الغابة	– **يحسن الحاضر** – **يرى الاشجار**
علاقته مع المرؤوسين	– يشرف – لديه شركاء – يمارس الثقة ويطور	– **يمارس رقابة** – **لديه مرؤوسين** – **يوجه ويربط**
الطرق العملية	– **يعمل بروية بعلم(يعمل الاشياء الصحيحة)** – **يخلق التغيير**	– **يعمل بطريقة صحيحة** – **يسير التغيير**

SOURCE: don hellriegel. John w. slocum. Management des organisations. 2eme edition. De boeck. 2006 . p 359.

ثالثا: النظريات التقليدية للقيادة الادارية: إن القيادة من المواضيع التي تمت دراستها من طرف العديد من الباحثين والمدارس، مما أدى إلى تنوع النظريات واختلاف اتجاهاتها، وفيما يلي سندرج باختصار بعضا من هذه النظريات:

1- نظرية مدخل السمات الشخصية

تنتمي هذه النظرية إلى الدراسات المبكرة في مجال القيادة، وتفترض أن القيادة تقوم على مجموعة من السمات التي يتمتع بها فرد معين، ولقد سميت بنظريات المدخل الفردي لأنها تركز على القائد دون اعتبار عناصر القيادة ال أخرى، ومن أبرز نظريات هذا المدخل نظرية الرجل العظيم، ونظريات السمات.

أ. **نظرية الرجل العظيم:** تعود الجذور الأولى لهذه النظرية إلى عهد الإغريق والرومان، حيث كان الإعتقاد بأن القادة يولدون قادة، وأنهم قد وهبوا من السمات والخصائص الجسمانية والعقلية والنفسية ما يعينهم على ذلك، وتندرج تحت هذه النظرية عدد من النظريات الفرعية ومن أمثلتها[xc]:

- نظرية الأمير،
- نظرية البطل،
- نظرية الرجل المتميز.

و"الرجل العظيم" هو القائد الذي يحتل مكانة ومنزلة بين أعضاء الجماعة التي يعمل فيها أو ينتمي إليها، حيث يكون مدعاة للإعتزاز والفخر من قبل الأخرين، ومن مميزات هذا القائد كفاءة الإنجاز والتكيف الاجتماعي. كما اعتبره البعض بأنه الشخص الذي يمكن أن يكون قائداً رسمياً أو غير رسمي في نفس الوقت[xci].

ب. **نظريات السمات القيادية:** وهذه النظرية في القيادة تركز على الخصائص الشخصية والعادات الخاصة بالقائد، والافتراض الأساسي لما يسمى بالاتجاه القائم على الخصائص، هو أن القادة يختلفون عن الأشخاص الأخرين بما لديهم من خصائص وصفات خاصة، مثل الطاقة والذكاء والقدرة على الإقناع والبصيرة الخارقة، وأن هذه السمات ليست بالضرورة وراثية كما تدعي نظرية الرجل العظيم. أما نوع وكم هذه الصفات القيادية، فقد اختلف في ذلك، فهناك العديد من الأبحاث والدراسات ولكل منها أراء مختلفة ومتباينة في هذا الخصوص، فمن هؤلاء من يرى أن أهم تلك السمات تتمثل في الصحة الممتازة والقدرة على الاهتمام بالأخرين والنزاهة وبقدرة الحكم على الأشياء وغريزة الولاء للجماعة، ومنهم من يرى أن أهم السمات القيادية هي الشخصية القوية التي تمتاز بالإستواء النفسي والسلوكي، بالإضافة إلى الثقة بالنفس والقدرة على التعرف على أفكار الأخرين وميولهم، ومنهم من اهتم بسمة الذكاء وأعطاها أهمية كبيرة، ومنهم من اهتم بسمة المرح حيث القدرة على تلطيف مناخ التعامل بين الجماعة والقائد[xcii].

2- نظرية سلوك القائد: إن عدم القناعة بنظرية السمات في القيادة، قادت العلماء السلوكيين إلى تركيز اهتمامهم على أن القادة المؤثرين يستخدمون أسلوباً مؤثراً وفريداً للقيادة مما يؤثر على فعالية القائد فهي عكس نظرية السمات تركز على سلوك القائد ليس على سماته[xciii]، ومن أهم الدراسات التي قام بها رواد المدرسة السلوكية، دراسة" *R.White, lippitt K.Lewin* " والتي تهدف إلى محاولة التعرف على طبيعة القيادة والعلاقات التي تحكمها ومدى إرتباطها بالأجواء الاجتماعية التي تسودها. وقد صنفوا الأنماط القيادية إلى أشهر ثلاثة أنماط تمت دراستها واعتمدت عليها العديد من البحوث، وهي:

أ. القيادة الأوتوقراطية (الديكتاتورية): من أهم سلوكات القائد الاتوقراطي هو حب الانفرادية، حيث يقوم لوحده بتحديد السياسات واتخاذ القرارات ويتعامل مع المرؤوسين كمنفذين فقط لا تتم مشاركتهم. ويمارس عليهم الضغوطات من أجل الإرتفاع بمستوى الإنتاج والإنتاجية.

ب. القيادة الديمقراطية: تقوم فلسفة هذه القيادة على مبدأ المشاركة وتفويض السلطات، فالقائد الديمقراطي يتفاعل مع أفراد الجماعة ويشاركهم في عملية إتخاذ القرارات. ويتوسع في تفويض السلطات والصلاحيات لمرؤوسيه، فهو يباشر مهامه من خلال المشاركة، فالسياسات تتحدد من خلال الاتفاق والمناقشة الجماعية لأعضاء المنظمة، وتلعب القيادة دورها في بلورة ما تتفق عليه الجماعة من آراء وأفكار إلى قرارات وسياسات، فالقرار في النهاية يأتي من تفكير ومبادرة الجماعة[xciv].

ت. القيادة الحرة (الترسلية أو الفوضوية): يعد هذا النمط معاكسا تماما للنمط الأوتوقراطي فهناك غياب لأي قيادة حقيقية، وكل فرد حر في أداء العمل. ويغلب على هذه القيادة طابع الفوضى، حيث أن هذا النوع من القيادة لا تحكمه قوانين أو سياسات محددة أو إجراءات، ويتميز هذا النمط من السلوك القيادي بعدم تدخل القائد في مجريات الأمور، ولا يعطي توجيهاته أو إرشاداته للعاملين إطلاقا، إلا إذا طلب منه ذلك فهي قيادة تترك للأفراد حرية مطلقة في التصرف والعمل دون أي تدخل من جانب القائد، ويتميز هذا النمط القيادي بأنه أقل الأنواع من حيث الفاعلية وإنتاجية العمل، حيث أن أفراد المجموعه لا تحترم شخصية القائد، وكثيراً ما يشعر أفرادها بالإحباط والضياع وعدم القدرة على التصرف، حيث يعتمدون على أنفسهم في أحوال كثيرة تتطلب تدخل القائد[xcv].

3- النظرية الموقفية : إن عدم تمكن نموذج السمات والنموذج السلوكي من تحديد نمط أو السمات الشخصية للقيادة الفعالة في جميع المواقف والحالات، أدى إلى ظهور دراسات أخرى كالتي قام بها "***كورمان*** " سنة 1966، واستنتج أنه: " طالما أن المواقف تتغير، يجب على اتجاهات وأساليب القادة أن تتغير بالتبعية "[xcvi]، على أساس أنه لا يوجد نمط مناسب لكل المواقف، فيمكن أن يكون القائد ديمقراطيا في مواقف وديكتاتوريا في مواقف أخرى.

ولقد حصر "*Reddin*" عناصر الموقف التي يجب أن يقوم القائد بتشخيصها في ثلاثة عناصر[xcvii]:

أ. متطلبات التكنولوجيا: وهي الطريقة التي يتم بها العمل، ويرى أن كل طريقة تتطلب سلوكا مختلفا من القادة،

ب. فلسفة المنظمة والقيم السائدة فيها: ويمكن أن يشخص القائد هذا العنصر من خلال قيم المنظمة، العادات والتقاليد السائدة، الاتجاهات الدينية، اللغة، الرموز والطقوس ونمط اللباس،

ت. الموارد البشرية ومتطلباتها: وتتمثل في احتياجات القائد، المرؤوسين، الزملاء والرئيس، وتؤثر هذه الاحتياجات في تحديد القائد للنمط المناسب للموقف.

رابعا: النظريات الحديثة للقيادة الادارية: تعتبر النظريات الحديثة في القيادة، نتيجة للتطورات التي شهدها المحيط والمؤسسات، بحيث فرضت على القادة أن يتحلوا بصفات مختلفة عن ما كانوا عليه في النظريات التقليدية للقيادة، حيث أخذت النظريات الحديثة مسارا استراتيجي، لأن القيادة لم يعد مكانها فقط المستوى الاشرافي في المؤسسة بل مستوى الإدارة العليا، لأنها يجب أن تتمتع برؤية مستقبلية وتشجع على التغيير لتواكب تطورات المحيط والمنافسة، لذلك ستحاول الباحثة باختصار عرض أهم محتويات هذه النظريات فيما يلي.

1- **نظرية القيادة الكارزمية:** قام كل من " *Conger, Kanungo , Hunt , Boal , Shamir, House, Arthur*"، بتقديم نظرية في القيادة، تسمى بالقيادة الكاريزمية (Charismatic Leadership)[xcviii]، وفيما يلي سيتم عرض مفهوم وصفات ومؤشرات قياس القيادة الكاريزمية، بالاضافة إلى أنواعها.

أ. **مفهوم القيادة الكاريزيمية:** حسب "*Weber*" فإن مصطلح (كاريزما) يعني " هدية الألهة أو هبة الألهة"، مثل: الحكمة، المعرفة، النبوة. ويرى أن الكاريزما هي شكل من أشكال السلطة، متميزة عن غيرها من الأنواع، مشتقة من مزيج فريد لشخص له موهبة غير عادية، حتى أن الأتباع يقتنعون أن الشخص الذي يمتلك مثل هذه الموهبة له علاقة بالقوى الربانية[xcix]. وقد أشار "*Weber*" إلى مصطلح الكاريزما، عندما قام بتقسيم نماذج السلطة في القيادة إلى ثلاثة أنواع، هي:[c]

- القائد الملهم أو ساحر الجماهير " Charismatic"،
- القائد التقليدي " Traditional"،
- القيادة الرشيدة الشرعية " Legal-Rational".

وحسب " *Weber Et House*" فإن القيادة الكاريزيمية تمارس توزيع وتكثيف التأثير الاجتماعي على الأخرين، من خلال معتقداتها وسلوكاتها الفريدة[ci].

ب.صفات القيادة الكارزمية: إن القادة الكارزماتيين يقومون باستثارة الأخرين عن طريق العواطف من خلال إلهامهم ويقترح "*Conger*" ثلاث خصائص يجب أن يتمتع بها القائد الكارزمي لجذب الأتباع، هي[cii]:

1. **صفات الخبير:** الخبرة وتشير إلى المهارة والقدرة على أداء المهام بفعالية، القادة من هذا النوع يتم رؤيتهم كحكماء، وهذه الحكمة هي نتيجة عن الثقة في القائد، من خلال اعتقادهم بأنهم يمكنهم التعلم وتطوير قدراتهم عن طريق قائدهم.
2. **أخذ المخاطرة:** ويتضمن السلوكات غير التقليدية والتي تتحدى الوضعية الحالية، أو التي لا تتبع الإجراءات المعيارية. والملاحظين لسلوك المخاطرة بالنسبة للقائد يترجمون ذلك كعلامة على إلتزام القائد بالوفاء لأفكاره.

3. **صفات الكاريزما:** وتتضمن صفات يعتبرها الأخرون صفات مثالية (رائعة)، الأفراد ينجذبون للقائد، الذي يتوفر على مجموعة من الصفات مثل: الديناميكية، والقدرة على التأثير (الاستثارة). الأفراد يحبون أن يكونوا مع القادة الذين يتصفون بهذه الصفات، ويشعرون بالتحفيز والإلهام من طرفهم.

هذه الخصائص تولد نوع من الإرتباط العاطفي بالقائد، ويضيف " *Woldman, Yamarino, Conger, Canungo*" أن السلوكيات المائلة نحو القيادة الكاريزيمية، تتضمن توفير الالهام من أجل تحفيز العمل الجماعي، ويسلك القائد الطرق التي تظهر للأتباع بأنه يقوم بدور نموذجي[ciii].
وحسب " *House*" إن القائد الكاريزيمي لديه الثقة في النفس، الهيمنة، ويمتلك معتقدات قوية في قيمه، وأخلاقياته الإستقامة[civ].

2- **نظرية القيادة الخادمة:** تعتبر نظرية القيادة الخدماتية (Servant Leadership)، من بين النظريات الحديثة في القيادة، وهي تعبر عن القول القول المأثور "سيد القوم خادمهم " (وهناك من يقول أنه حديث ضعيف)، ويسمى هذا النمط بالقيادة الخادمة إشارة إلى سلوك القائد مع مرؤوسيه، فهو يقضي ساعات لا حصر لها في مساعدة الأخرين ليكونوا فعالين، بتزويدهم بالحقائق والطاقة والموارد والمعلومات، وكل ما يحتاجونه للقيام بمهامهم على أكمل وجه، وترتكز هذه النظرية على أساس احترام العمال كأفراد وإعطائهم قدرا أكبر من الشراكة في الاشراف والتوجيه، والحرص على الإستنارة بآرائهم وإقرار الصواب منها، مع الإقلال من التوجيه الصارم والتحكم المتعسف من جانب مشرفيهم.

أ. **تعريف القيادة الخادمة:** لقد عرف مصطلح " Servant leadership" القيادة الخادمة لأول مرة سنة 1970، بعنوان (the Servant as leader) الخادم كقائد من طرف "*Green Leef*". ولقد ساعدت كتاباته في القيادة الخدمية على بداية هذا التوجه، ولقد وجدت أرائه تأثيرا عميقا ومتنامي. وهو يرى أن المعنى الحقيقي هو أن القائد العظيم، هو الذي يكون أولا لديه رغبة عميقة وخبرة في خدمة الأخرين ومساعدتهم، وهذه الحقيقة البسيطة هي أساسية من أجل عظمته أو عظمتها[cv]. ويشير " *Bass"* إلى أن موضوع القيادة الخادمة، طرح أولا من طرف " *Hegel*" ثم تلاه بعد ذلك " *Greenleef*" حيث أوضح أنه يجب على القائد أن يخدم أتباعه أولا ليتمكن من فهمهم بشكل أفضل.[cvi]

ويقول "*Green Leef*": " القائد الخادم هو خادم أولا، فهو يبدأ بشعور طبيعي، أن الشخص يريد أن يقدم خدمة"[cvii]، رغم أن كلمة الخادم والقيادة دائما يشيران إلى التناقض. ويرى " *Slocum Et Hellriegel*" إن القيادة الخادمة عملية تطوير الأفكار والرؤية، والتعايش مع القيم، التي تدعم تلك الأفكار والتي تؤثر على الأخرين.[cviii]

إن الفكرة الأساسية في القيادة الخادمة منطقية وبديهية، ففي الثورة الصناعية، كان العمال يعتبرون كآلات وفي العقود الاخيرة، تحولت وجهات النظر نحو الأفكار التي طرحها (*Green Leef, Peter Senge, Stephen Covey, Ken Blanchard*)، الذين يقولون أن هناك طرق أحسن لتسيير المنظمات في القرن الحادي والعشرون. هناك اعتراف متزايد بالحاجة إلى اتباع مقاربة التوجه للفريق، بالنسبة للقيادة والإدارة.[cix] والمهمة الرئيسية للقائد في هذه النظرية، هي مساعدة وتمكين العاملين، وإشباع حاجاتهم وطموحاتهم، وتحقيق مصالحهم. وهذا بدوره يمكن من جعل المرؤوسين، أكثر إيجابية، وحكمة وكذلك أكثر استعدادا لخدمة مؤسساتهم.[cx]

ب. **خصائص القيادة الخادمة:** لقد حدد "*Green Leef*" عدة خصائص للقيادة الخادمة، هي:[cxi]

1. الإستماع: يتم تقييم القادة من خلال مهارات الإتصال واتخاذ القرار، وهي أيضا مهارات ضرورية ومهمة للقيادة الخدمية، لكنها تحتاج إلى إلتزام أكبر للاستماع باهتمام للأخرين،
2. التعاطف: يسعى القائد الخادم إلى التعاطف مع الأخرين، فالناس بحاجة أن يكونوا مقبولين لشخصهم ومعترف بهم، القادة الخدميون الناجحون هم الذين أصبحوا ماهرين، عاطفيين ومستمعين،
3. الشفاء: تعلم الشفاء هي أداة قوية من أجل التحول والتكامل، أحد أهم القوى للقائد الخادم هي امكانية علاجه لنفسه بنفسه وعلاجه للأخرين، فالعديد من الأفراد المكسورين في معنوياتهم ويعانون من أثار الكسور المختلفة،
4. الوعي: الوعي العام وخاصة الوعي الذاتي.

كما يضيف "*spears*" الخصائص التالية:[cxii]

الاستماع، التعاطف، تضميد الجراح، الوعي، الإقناع، التصور، والتبصر، الإشراف، الإلتزام نحو الأخرين، بناء المجتمع.

3- **نظرية القيادة التحويلية:** النظريات الحديثة للقيادة، محاولة لمواكبة شدة التغيرات في جميع المجالات، كالعولمة، المنافسة، اقتصاد المعارف، مما فرض وجوب توفر قيادات لديهم ميل كبير للتغيير ورؤية مستقبلية واضحة، ونتيجة لذلك ظهرت النظريات الجديدة، مثل النظرية الرؤيوية، الخدماتية والكاريزمية، وفيما يلي سنعرض أبرز هذه النظريات، وهي نظرية القيادة التحويلية.

أ. **تعريف القيادة التحويلية:** يعرف القائد التحويلي بأنه: " القائد الذي يرفع من مستوى التابعين من أجل الانجاز والتنمية الذاتية، والذي يروج – في نفس الوقت – لعملية تنمية وتطوير المجموعات والمنظمات "[cxiii]

إن القيادة التحويلية من خلال جاذبيتها الشخصية وإلهامها وتحفيزها ومشاركتها واهتمامها بالأفراد، تجعل الأفراد يعرفون قيمتهم الذاتية، مما يؤدي بهم إلى الشعور بمستويات عالية من الرضا والالتزام وعن طريق تمكينهم ومراعاة أهدافهم، وغايتهم التوفيق بينها وبين أهداف كل من القائد وجماعة العمل والمنظمة.

كما رأينا في التعريف السابق فالقيادة التحويلية ترفع من مستوى التابعين، فتجعلهم يتجاوزون تحقيق الحاجات البسيطة إلى تحقيق أهداف تطوير الذات، فالقيادة التحويلية تهدف إلى بناء جيل من القادة يتمتع بخصائص القادة التحويليين الحقيقيين.

ويقول "*Bass* " أن: " القيادة التحويلية تحفز الأخرين للقيام بعمل أكثر مما كانوا يريدونه في الأصل، وفي الغالب أكثر مما يمكن أن يفكرون به، إنهم يضعون توقعات أكثر تحديا وفي العادة يحققون أداءات عالية"[cxiv]، فالقيادة التحويلية تتجاوز المتوقع من الأداء. والقيادة التحويلية حسب عدة دراسات " *Bass, Curphy, Yammarino*" ضرورية في كل قطاع وفي كل ظرف[cxv] فلقد أثبتت نجاحها في مجالات التربية والتعليم، في الجيش وفي مجالات النشاط الصناعي، وكذلك في الأزمات وعلى المستوى العالمي لأن مثل هذه القيادة ضرورية ومواكبة لمتغيرات المحيط والمنافسة.

ب. **مكونات القيادة التحويلية:** ولقد حدد " *Bass Et Avolio* " مكونات القيادة التحويلة في أربعة عوامل، تسمى بـ (4Is Of Leadership) لأن المكونات الأربعة تبتدأ بالحرف (I) وهي[cxvi]:

1. **الكاريزما أو التأثير المثالي** (Ii) Idealized Influence Or Charisma: **إن** أول من استعمل مفهوم "الكاريزما" هو السوسيولوجي " *Max Wiber*" خلال 1922-1963، ومصطلح الكاريزما يوناني الأصل ويعني (هدية الألهة)[cxvii] ويعني أن هذه الهدية التي وهبتها الألهة، هي شخصية مؤمنة، ساحرة وجذابة وقادرة بمفردها أن تنتصر في أوقات الأزمات. القادة التحويليون يتصرفون بالطرق التي تسمح لهم ليكونوا بمثابة قدوة لأتباعهم، يتمتعون بالإعجاب، الإحترام والتقدير والثقة[cxviii]. ويحاول الأتباع محاكاة قاداتهم لأنهم يرون أنهم موهوبين، يملكون قدرات خارقة مصممين ومثابرين. ولذلك فهناك جانبان للتأثير المثالي، السمات التي يراها الأتباع في قائدهم والسلوكات التي يمارسها القائد.

2. **التحفيز أو الدفع الإلهامي** (IM) Inspirational Motivation: القادة التحويليون يحفزون ويلهمون أتباعهم من خلال إثارة روح الفريق، الحماس والتفاؤل والتحديات في عمل الأتباع. القادة يقومون برسم مستقبل جذاب، من خلال فتح الاتصالات بينهم وبين الأتباع الذين يريدون المشاركة، ويظهرون الإلتزام نحو الأهداف والرؤية المشتركة.

3. **المحاكاة الفكرية** (IS) Intellectual Stimulation: يقوم القادة التحويليون بتحفيز مجهودات أتباعهم لتكون مبدعة وخلاقة من خلال التشكيك ومعالجة المشاكل بطرق جديدة بدل القديمة، كما

أنه لا يوجد انتقاد علني لأخطاء الأفراد فرادى، إن الأفكار الجديدة وحل المشاكل بطرق إبداعية مطلوبة من طرف الأتباع، الذين هم ضمن عملية التصدي للمشاكل وايجاد حلول لها. فيتم تشجيعهم من أجل المحاولة بطرق ومناهج جديدة ولا تنتقد أفكارهم لانها تختلف عن أفكار القادة.

4. **الاعتبار الفردي** (Individualized Consideration (IC: القادة التحويليون يولون اهتماما خاصا بحاجات الفرد التابع من أجل تحقيق النمو عن طريق العمل كمعلم أو مدرب. ويطبق الاعتبار الفردي عندما تكون هناك فرص جديدة للتعلم يتم انشاؤها مع توفير مناخ داعم للفروقات الفردية فيما يخص احتياجات ورغبات الأتباع. وتظهر معرفة القادة للفروقات الفردية من خلال سلوكاتهم، مثل قيامهم بتقديم تشجيع أكبر لبعض العاملين، والاستقلالية للبعض الأخر وهناك من يلزمه حزم في المعايير.

ومما يشجع على ذلك فتح الاتصالات مع الأتباع، مثل: الإدارة بالتجوال، التفاعل مع الأتباع بصفة شخصية تفسير القائد للأحاديث السابقة وإدراك من خلالها اهتمامات الأفراد ورؤيتهم كأشخاص وليس فقط كعمال ولذلك يسمي " *Bernard sinclair desgagne. Ann rennee blais* " هذا البعد ببعد الاستماع[cxix].

إن الاعتبار الفردي يجعل القائد يستمع بشكل فعال للأتباع، والمهام التي يقوم بها القائد هي عبارة عن أدوات لتنمية الأتباع، وأبرز هذه المهام هي التعليم والتدريب ليعرف القائد إذا كان الأتباع يحتاجون إلى توجيه إضافي أو إلى دعم وتقييم تقدمهم ونموهم. وهذا ما يجعل الأفراد يملكون إرادة وتطلعات للتنمية الذاتية والدوافع للقيام بمهامهم، لأن القائد يقدم لهم التعاطف والدعم[cxx].

خامسا: المهارات والأدوار الواجب توفرها في القائد العالمي: إن القائد في هذا القرن يجب أن يكون قائدا عالمي، ليستطيع مواجهة التغيرات وكذلك المنافسة، ومن بين النظريات الحديثة في القيادة التي تعتبر مناسبة لهذا الزمن، القيادة التحويلية التي وجدت نجاحا كبيرا والعديد من الدراسات أثبتت كفاءتها في مواكبة متطلبات المؤسسات في هذا العصر.

1- **القائد التحويلي قائد عالمي:** يشير " ***مايك فريدمان وجون زيمرمان***" في كتابهما (The Art And Discipline Of Strategic Leadership) القيادة الاستراتيجية فن ومنهج، سنة 2003. "إلى أن قادة المنظمات يواجهون العديد من التغيرات الجديدة، كذلك فإن المديرين التنفيذيين وقادة الفرق لديهم يجب أن يطوروا قدرتهم من أجل اتقاء خطر المنافسين التقليدين، وأن يعملوا على تقييم جميع أشكال المنافسة غير المتوقعة والمنظورة. إلى جانب ذلك فإن عليهم إعادة اختراع منظماتهم، لمواجهة تحديات التقنية الجديدة بما يضمن الإستجابة للتحولات الجديدة في القيم التنظيمية والنماذج الصناعية الجديدة"[cxxi].

ولقد أشار "*Bass*" إلى أن القيادة التحويلية والتبادلية (هي القيادة التي يتعامل فيها القائد بسياسة الجزرة والعصا، أي العامل يقدم عملا والقائد يقدم له مكافأة، لكن مردوديتها قصيرة المدى إذا ما قورنت بالقيادة التحويلية التي تعمل على المدى الطويل) يمكن إيجادها في جميع أنحاء العالم وفي جميع أشكال المنظمات. وفي الحقيقة البحوث في القيادة التحويلية وجدت لها مكانا في كل قارة، كذلك بحوث (GLOBE) (دراسة تمت في العديد من دول العالم، لابراز نمط القيادة السائد والثقافة السائدة في تلك المنطقة) التي تمت في جميع أنحاء العالم، أشارت إلى أن القيادة التحويلية توفر عموما، نموا إيجابيا في أداء القادة أكثر من تأثير القيادة التبادلية، وأكثر من ذلك فالقيادة التحويلية تكون أكثر فاعلية على الصعيد العالمي، لأن القيادة التحويلية تتماشى مع نماذج البشر الذين يرون في القائد التحويلي قائد مثالي، وبطبيعة الحال فإن هناك الظروف الثقافية، كما أن هناك العوامل التنظيمية والتي يمكن أن تؤثر على تأثير القيادة التحويلية على وجه الخصوص. ومع ذلك فالقيادة التحويلية الأصيلة أو الحقيقية لها تأثير على كل الثقافات وعلى المنظمات، لأن القادة التحويليون لديهم أهداف تتجاوز مصالحهم الشخصية وتعمل باتجاه المصلحة العامة للأتباع[cxxii].

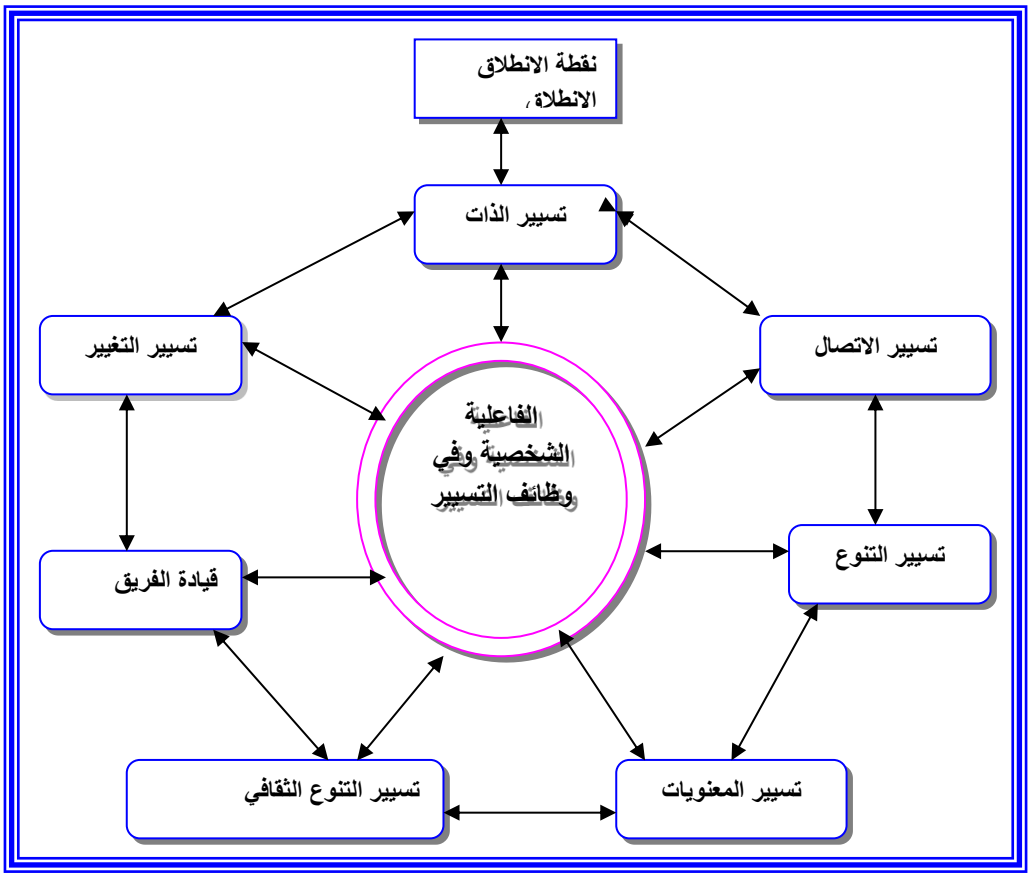
2- **مهارات القيادة التحويلية:** اختلف الباحثون في عدد ونوع المهارات التي يجب أن يتمتع بها القائد خاصة المهارات التي تظهر في سلوكه فالمهارة هي: " القدرة على ترجمة المعرفة في فعل كفؤ" [cxxiii] وذلك نظرا للكم الهائل من الدراسات والنظريات التي بحثت في هذا الموضوع، وحسب ***' سلوكوم ودون'*** القيادة تشمل سبع مهارات أساسية هي:[cxxiv]

- تسيير الذات: وهي أن يمتلك القائد القدرة على فهم ذاته، وتحديد نقاط قوته وضعفه والعوامل التي يمكن أن تؤثر فيه، ومدى تحكمه في نفسه في المواقف الصعبة، لان معرفة القائد لذاته تمكنه من معرفة الاخرين،
- تسيير التغيير: وهي أحد المهارات الحديثة التي توجب على القائد الالمام بها نظرا للظروف التي تحيط به وبمنظمته،
- قيادة الفريق: القائد هو ذلك الشخص الذي يتعامل ويؤثر على الاخرين، لذلك يجب أن يعرف كيف يقود فريقه نحو تحقيق الأهداف من خلال معرفة كيفية تحفيز الفريق ودفعه ومشاركته في احداث التغيير،
- تسيير التنوع الثقافي: من بين التغيرات التي تواجحه قادة اليوم التنوع الثقافات التي أصبح الموظفون يمتلكونها من خلال انفتاحهم على وسائل الاتصال المتعددة وكذلك تنقلاتهم، بالاضافة الى تنقل العمالة بين مختلف الدول،
- تسيير المعنويات: أصبح الاهتمام بمعنويات وأحاسيس الموظفين داخل المنظمة من بين المهارات التي تدل على القائد الناجح، حتى أن من المواضيع الحديثة في موضوع القيادة 'القيادة بالذكاء

العاطفي'، والذي يعرف بانه:" مجموعة من القدرات التي تمكن الافراد من معرفة أنفسهم والاخرين أحاسيسهم وعواطفهم واستعمال هذه المعرفة العميقة لتوجيه تفكيرهم الخاص وأفعالهم".[cxxv]

- تسيير التنوع: تمكن هذه المهارة القائد من اكتشاف الخصائص الفردية للأفراد والمجموعات وهل يمتلكون موارد وطاقات للمنظمة، ومدى قدرتهم على التفاعل مع بعضهم،
- تسيير الاتصال: إن الاتصال أحد المهارات اللازمة للقيادة الناجحة وليتمكن القائد من معرفة كل ما يتعلق بالمنظمة وبالمرؤوسين من خلال قيامه ببناء شبكة من الاتصالات والتخلي عن الاتصال التقليدي من أعلى الى أسفل، وذلك لضمان وصول كافة المعلومات إليه ومنه إلى مرؤوسيه ولتسهيل انتقال ومشاركة المرؤوسين بأفكارهم، والشكل الموالي يوضح مختلف هذه المهارات

الشكل رقم (2): المهارات الاساسية لضمان الفاعلية الشخصية والفاعلية في وظائف التسيير



. SOURCE : Don Hellriegel. John w. Slocum.op. cit. P05

وفي دراسة تمت حول مئة وخمسون مؤسسة من أجل تحديد معايير القادة الذين يجب توظيفهم سنة (2003)، من أجل ايجادهم مهيئين في سنة 2010، خلصت إلى تحديد أربعة أدوار يجب أن تتوفر فيهم، هي: أستاذ في الاستراتيجية، مسير للتغيير، مؤسس للعلاقات والشبكات، مطور للمواهب. وهذه قائمة بالمهارات والمواهب التي يجب أن يمتلكها القائد ذو الأداء الجيد في 2010:[cxxvi]

1- التفكير الاستراتيجي يتعلق خاصة بالعولمة وتأثير التكنولوجيا،

2- القدرة الفكرية والمعنوية،

3- إتخاذ القرار في محيط معقد وغير أكيد،

4- مهارات في الإتصال الشخصي والتنظيمي،

5- التأثير والإقناع ليس فقط داخل المؤسسة ولكن مع الزبائن، الموردين، المستثمرين، الشركاء الاستراتيجيون،

6- تسيير تنوع الثقافات،

7- إدارة الأعمال والمسؤوليات وتسيير المخاطر ووضع الرقابة المناسبة،

8- إكتشاف وتسيير المواهب والقدرة على تحديدها، جذبها والاحتفاظ بها،

9- التكيف الشخصي، القدرة على التعلم من التجربة.

الخاتمة: نخلص في هذا المقال إلى النتائج التالية:

- قيادة اليوم هي القيادة الملهمة، التي تبني علاقات جيدة من خلال العاطفة،
- قيادة أخلاقية لأنها تشجع المصلحة العامة على المصلحة الشخصية،
- قيادة تتبنى التغيير ولا تخاف من فقدان المناصب،
- قيادة تشارك الرؤية المستقبلية للمؤسسة مع كافة أطرافها،

- قيادة تلبي إحتياجات الأفراد التعليمية والتدريبية، من أجل بناء قادة مستقبليين،
- قيادة ترحب بكل الاقتراحات وتشجع على الابداع،
- قيادة تؤسس لثقافة التعاون والقيم الصالحة.

أما فيما يخص التوصيات: فلأن مؤسساتنا رغم التطور والتغير الذي يحيط بها، فإن ممارسات القيادة فيها مازالت تسلطية لكل من يجلس على كرسي مكتب، لذلك ترى الباحثة أنه من الضروري تعليم القادة وتدريبهم على مهارات القيادة التحويلية، لأنها الانسب لنمط حياة مؤسسات هذا العصر.

قراءة تحليلية لمؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر

بن زعمة سليمة طالبة دكتوراه جامعة مستغانم بن زيدان الحاج أستاذ محاضر أ جامعة مستغانم

تقرارت يزيد أستاذ محاضر أ جامعة أم البواقي

قراءة تحليلية لمؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر

بن زعمه سليمة – طالبة دكتوراه جامعة مستغانم

أ. بن زيدان الحاج – أستاذ محاضر جامعة مستغانم

أ. تقرارت يزيد – أستاذ محاضر جامعة أم البواقي

الملخص:

إن الاقتصاد المبني على المعرفة هو اتجاه متنام نحو آفاق التكامل العالمي، وبالتأكيد لم يكن هذا الاقتصاد ممكناً لولا ثورة المعلومات والاتصالات، التي كان لها دور الريادة في هذا التحول، فهي مكنت الإنسان من فرض سيطرته إلى حد أصبح عامل التطور المعرفي أكثر تأثيراً في الحياة من بين العوامل الأخرى المادية والطبيعية. والهدف من هذه الدراسة هو تحليل مؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:

التكامل العالمي، ثورة المعلومات والاتصالات، التطور المعرفي، مؤشرات اقتصاد المعرفة.

Résumé:

Certes, cette économie n'aurait pas été possible sans la révolution de l'information et de la communication, qui avait été le moteur de cette transformation: elle a permis à l'homme d'imposer son contrôle dans la mesure où le facteur de développement cognitif devenait plus influent dans la vie que Parmi d'autres facteurs physiques et naturels, l'objectif de cette étude est d'analyser les tendances de l'économie de la connaissance en Algérie.

LES MOTS CLES:

L'intégration mondiale, la révolution de l'information et de la communication, le développement cognitif, les indicateurs de l'économie du savoir

Abstract:

The knowledge-based economy is a growing trend towards the prospects of global integration. Certainly, this economy would not have been possible had it not been for the information and communications revolution, which had been the leading force in this transformation. It enabled man to impose his control to the extent that the factor of cognitive development became more influential in life than Among other physical and natural factors. The objective of this study is to analyze trends in the knowledge economy in Algeria.

Key words:

Global integration, information and communications revolution, knowledge development, knowledge economy indicators.

مقدمة:

إن التطور نحو سوق عالمية موحدة يصبح بشكل متزايد أمرًا واقعًا، يتلاشى معه الفصل بين السوق المحلية والسوق الدولية، ويتغير واقع الاقتصاديات العربية وجهود تنميتها بخطى سريعة وبطريقة جذرية. ونتيجة للتغير التكنولوجي السريع خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب انخفاض تكاليف النقل، فيمكن القول باعتبار هذه المرحلة هي مرحلة موت المسافات، فالعالم قد أصبح فعليًا "قرية عالمية"، واستطاعت الشركات أن تستفيد من المزايا التنافسية لمختلف بلدان وأقاليم العالم من خلال مجموعة متنوعة من الترتيبات التي تتراوح من

الاستثمار المباشر إلى إقامة الشبكات المرنة، الأمر الذى جعل العالم بمثابة شبكة من سلاسل الإنتاج التي تتسم بتزايد التخصص والكفاءة.

إن الإشكالية الاقتصادية اليوم تصبح مبنية على وفرة المعلومات، وليس على وفرة الموارد النادرة، ذلك أن تأثير المعرفة يغدو حاسما على كامل النشاط الاقتصادي، فقد أصبحت المعرفة هي الأصول الرئيسية لأي نمو اقتصادي أو اجتماعي، ومنها تحول العالم من البحث و التصادم من أجل مصادر الموارد النادرة إلى البحث والتصادم من اجل السيطرة على أكبر قدر ممكن من مصادر المعرفة.

ولهذا فإنه من الضروري أن تتكيف الاقتصاديات العربية مع الأوضاع الجديدة. وإذا أريد لها أن تملك القدرة على المنافسة في ظل هذه الظروف الإقليمية والدولية الجديدة، فلا بد لها أن تحسن منتجاتها، وأن تعزّز أداءها بمختلف الوسائل، وأن تتحلّى بالابتكار في إيجاد السبل والأدوات التي تساعدها على التعامل مع هذا التغيير، وأن تتبين الفرص وتستغلها، وتخلق الأسواق الجديدة وتطورها، وأن تتكيف مع التكنولوجيات الجديدة وتطبيقاتها.

و بناءا على هذا نطرح الإشكال التالي :ما هي أهم مؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر؟

وعلى ضوء هذا تتبلور إشكالية الدراسة في الأسئلة الفرعية التالية:

كيف نشأ وتطور اقتصاد المعرفة ؟ و كيف يتم تحليل مؤشرات قياس اقتصاد المعرفة؟ وهل استطاعت سياسة تشجيع مجال المعلومات و الاتصال المنتهجة من طرف الحكومة في السنوات الأخيرة من تحسين مستوى الجزائر في التوجه نحو اقتصاد المعرفة؟

الفرضية:

للإجابة على هذه الإشكالية والأسئلة الفرعية نفرض الفرضية التالية:

- من أهم مؤشرات التوجه نحو اقتصاد المعرفة في الجزائر مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كونه عرف تحسنا ملحوظا في السنوات الأخيرة خاصة مع ظهور الجيل الرابع 4G.

من أجل الإجابة المبدئية على التساؤلات الفرعية السابقة تم طرح الفرضيات الجزئية التالية:

- إن "المعرفة" اقتصاد جديد، قائم على ذاته، وقائم على علاقته مع الاقتصادات الأخرى، وهو في علاقاته وارتباطاته دائم الحركة، ودائم البحث عن أصحاب المواهب والأفكار الجريئة
- على الرغم من جهود الدولة المبذولة من أجل تشجيع مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلا أن مؤشراته تعرف تراجع مقارنة مع المستوى العالمي.

أهداف الدراسة:

لكل دراسة أسباب للوصول إلى أهداف وعليه تتلخص أهداف هذه الدراسة في:

- ✓ تقديم إطار نظري حول اقتصاد المعرفة
- ✓ الوقوف على اهم مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر و تحليلها .

أهمية البحث:

- ✓ تكمن أهمية البحث في كونه يعالجا موضوعا حديثا ألا وهو اقتصاد المعرفة الذي يعد في الوقت الحالي هدفا استراتيجيا، تتسارع دول العالم باختلاف اقتصاداتها، وباختلاف مستويات تقدمها الاقتصادي والمعرفي إلى الاندماج فيه باعتباره المقياس الاول الذي يحكم على مدى تطور الدول.

منهج الدراسة:

- ✓ المـنهج وصفي لمعرفـة الجانـب النظـري في اقتصاد المعرفة وتحليلي لمعرفة مؤشرات اقتصاد المعرفة من خلال الاعتماد على مجموعة من الإحصائيات و تحليلها في أشكال بيانية و التعليق عليها.

أولا : أدبيات حول اقتصاد المعرفة:

1ـ دراسة إهداء صلاح ناجي محمد، "**مؤشرات قياس الاقتصاد القائم على المعرفة دراسة مقارنة مع نظرة لوضع مصر و استراتيجياتها في التحول إلى اقتصاد المعرفة**" مقالة منشورة ضمن مجلة دورية محكمة تعنى بمجال المكتبات و المعلومات كلية الأدب جامعة القاهرة، ، العدد 44، 2016 ، يهدف هذا البحث إلى مقارنة مؤشرات و مبادرات قياس الاقتصاد القائم على المعرفة المختلفة بالإضافة إلى بيان دور المكتبات في بناء اقتصاد قائم على المعرفة و التعرف على وضع مصر ضمن منظومة الاقتصاديات القائمة على المعرفة.

2ـ دراسة بن ويسة ليلى "**اقتصاد المعرفة وجودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة مقارنة–**" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص: اقتصاد و تسيير عمومي ،جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر 2016/2015 استهدفت هذه الدراسة التطرق إلى مدى تأثير اقتصاد المعرفة على جودة التعليم العالي و فرضها لتطبيق مبادئ الجودة وذلك عن طريق مقارنة مجموعة من الدول باستخدام بيانات بانل data panale لعينة مكونة من عشرة دول للفترة الممتدة من 2000 ـ

2014 و توصلت النتائج إلى أن مؤشر عدد الطلبة المسجلين ،معدل الالتحاق بالتعليم العالي و براءات الاختراع لها أثر إيجابي على جودة التعليم العالي.

ثانيا: نشأة و تطور اقتصاد المعرفة:

"ربط المؤرخون تطور اقتصاد المجتمع البشري بثلاث مراحل أساسية شكلها انفجار ثلاث ثورات رئيسية متعاقبة، فمن " ثورة الزراعة " نحو " ثورة الصناعة " ومن ثم المعرفة باعتبارها أساس " الثورة المعرفية " أو ما يعرف بالتحولات الثالث، فقد شكلت الحرب العالمية الثانية نقطة انعراج في مسيرة البشرية جمعاء حيث تسبب في تغيير الكثير من وقائع ومظاهر العالم، ويعتبرها الكثير من المختصين اقتصاديا نقطة تحول تتمثل في الثورة المعرفية والعلمية والتكنولوجية"[57].

أـ التحول الأول: المجتمع الزراعي(اقتصاد الزراعة):

"و بدأت هذه الثورة أول ما بدأت على ضفاف الأنهار الكبرى في المنطقة القريبة من المنطقة الاستوائية نهر النيل ، الدجلة و الفرات حيث التربة الخصبة"[58].

ب ـ التحول الثاني: المجتمع الصناعي (اقتصاد الآلة):

إن عملية الانتقال من التحول الأول إلى الثاني (الزراعة إلى الصناعة) يرجع لعدة أسباب أهمها:

- تضخم عدد السكان في المناطق الآهلة.
- محدودية المصادر الطبيعية وعجزها عن توفير الكميات الكافية من ضروريات العيش.
- التمايز الشديد للمناطق الاهلة من حيث المزايا الطبيعية المتوفرة.
- ظهور العديد من مصادر الطاقة الجديدة.

57ـ مقيمح صبري، هرموش إيمان، **"واقع اقتصاد المعرفة و معوقات تكوينه في الجزائر"**، مقالة منشورة في مجلة الباحث الاقتصادي، العدد السابع 2017/06/11،ص 210

58 ــ مراد علة ، **"الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الأقطار العربية، دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نموذجاً،"** كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ،جامعة زيان عاشور بالجلفة/ الجزائر ص،2، بتصرف .الموقع: https://www.gulfpolicies.com/index.php تاريخ الاطلاع:2017/11/22.

ولهذا كان ضروريا اللجوء إلى عملية التصنيع بدل الزراعة و الصيد، ولذلك استخدمت الآلة، فالآلة أساس المصنع، والمصنع عمود الصناعة[59]

ج ـ التحول الثالث: الاقتصاد المعرفي أو (اقتصاد المعرفة)

لقد شكلت الحرب العالمية الثالثة نقطة التحول الثالث، والذي تتمثل في الثورة العلمية أو المعرفية، ومن أهم ما ميز هذا التحول:

ـ تحول المعرفة إلى قوة منتجة.

ـ نقص المسافة الفاصلة بين ميلاد الاختراع وتطبيقه على أرض الواقع ،فلم تمض سوى خمس سنوات عن اكتشاف الترانزستور حتى عم استخدامه صناعيا.

وفي هذا السياق كتب" دانييل بيل "عام 1967 يقول : إن متوسط طول المدة بين اكتشاف مبتكر تكنولوجي جديد وبين إدراك إمكانيته التجارية كان ثلاثين عاما ما بين عامي 1880 و 1919 ثم انخفض إلى 16 عاما في الفترة ما بين عام 1919 و1945 ، ثم إلى تسعة أعوام ، تحول نمط الإنتاج العلمي و التقني، من مرحلة الإبداع الفردي إلى الإنتاج الجماعي خلال القرن العشرين، بمعنى أن خلال التحولين الأول و الثاني كانوا الأفراد هم أساس الاختراع و الابتكار أما في ظل التحول الثالث فقد أصبحت المؤسسات و الجامعات وغيرها هي الرائدة في إنتاج الصناعات الابتكارية و التكنولوجية[60] .

ثالثا: مفهوم اقتصاد المعرفة

"يعرف اقتصاد المعرفة بأنه استخدام التقانة وتوظيفها بهدف تحسن نوعية الحياة بكافة جمالتها وأنشطتها من خلال الاستفادة من المعلومات والإنترنت وتطبيقاته المختلفة"[61]

---

[59] ـ نفس المرجع،ص 2، بتصرف ، الموقع: https://www.gulfpolicies.com/index.php تاريخ الاطلاع:2017/11/22.

[60] ـ مراد علة،نفس المرجع ،ص 3، الموقع: https://www.gulfpolicies.com/index.php، تاريخ الاطلاع:2017/11/22.

[61] ـ المرصد الوطني للتنافسية، مؤشرات اقتصاد المعرفة الجمهورية العربية السورية، 2013 ، الموقع:. http://www.ncosyria.com/assets/files/Knowledge%20Economy%202013.pdf تاريخ الاطلاع:2018/04/04

ويعرف أيضا بأنه دمج للتكنولوجيا الحديثة في عناصر الإنتاج لتسهيل إنتاج السلع ومبادلة الخدمات بشكل ابسط وأسرع، ويعرف أيضا بأنه يستخدم لتكوين وتبادل المعرفة كنشاط اقتصادي "المعرفة كسلعة"[62]

"و حسب (باركينParken.M) اقتصاد المعرفة بأنه دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة و حوافز الأفراد لاكتشاف ،تعلم المعرفة والحصول على ما يعرفه الآخرون".

"كما يعرفه Foray Dominique بأنه تخصص فرعي من الاقتصاد يهتم أساسا بالمعرفة من جهة و من جهة أخرى يعتبر ظاهرة اقتصادية حديثة تتميز بتغير سير الاقتصاديات من حيث النمو و تنظيم النشاطات الاقتصاد"[63]

وقد عرف **برنامج الأمم المتحدة الإنمائي** الاقتصاد المعرفي بأنه نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاية في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الاقتصادي، والمجتمع المدني، والسياسة، والحياة الخاصة وصولاً لترقية الحالة الإنسانية باطراد؛ أي إقامة التنمية الإنسانية باطراد، ويتطلب ذلك بناء القدرات البشرية الممكنة والتوزيع الناجح للقدرات البشرية على مختلف القطاعات الإنتاجية. أما فيما يتعلق بمحفزات الاقتصاد المعرفي فتتمثل في العولمة وانتشار الشبكات مما أدى إلى زيادة انتقال المعلومات بشكل أسرع وإتاحته للجميع [64]

كما أدخل (Skyrme, 1999) خمسة ميزات لوصف ملامح الاقتصاد المستند إلى المعرفة عن طريق افتراض أن المعلومات والمعرفة تعم جميع قطاعات الصناعة والقطاعات الأخرى الجديدة القائمة، وهذه الميزات يمكن ملاحظتها من خلال النقاط التالية: [65]

- كل صناعة هي في طريقها إلى أن تصبح أكثر كثافة معرفية.

62ـ.ماهر حسن المحروق ، **دور اقتصاد المعرفة في تعزيز القدرات التنافسية للمرأة العربية** ، ورقة عمل مقدمة ألى ورشة العمل العربية ، دمشق 6–2009/7/8،الموقع: alolabor.org/wp-content/upload تاريخ الاطلاع: 2017/11/20 .

63- http://thesis.univ- biskra.dz

64 ـــ علاء جوزيف أوسي، الإدارة والمعرفة، اقتصاد المعرفة من اقتصاد الندرة إلى اقتصاد الوفرة، الموقع : http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=384718&r=0 تاريخ الاطلاع، 2017/11/29.

65 - CELINA. M O., EWA. Z., The use of ICT for economic development in the Silesian region in Poland, **Interdisciplinary journal of information knowledge and management**, volume6, 2011, P. 198

- المنتجات الذكية هي الحاضرة والتي توفر وظائف وخدمات أفضل وبأسعار ممتازة.
- ارتفاع قيمة ووزن المعلومات في الاقتصاد فالو.م.أ مثلا زادت القيمة المالية لصادراتها عشرين مرة أكثر، في حين أن الوزن الفعلي للبضائع المصدرة هو نفسه تقريبا.
- القيمة السوقية لمعظم الشركات هي أعلى عدة مرات من قيمة الأصول المادية، فالأصول غير الملموسة، مثل المعرفة، ونظم المعلومات، هي أعلى قيمة من الأصول الملموسة.
- نمو التجارة في الأصول غير الملموسة.

ويشير البنك الدولي 2011 إلى أن الاقتصاد المعرفي له ركائز أساسية مبنية على استعمال التعلم والابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن بيئة المؤسسات تكون دائما في حاجة إلى تقييم وإنشاء قاعة لتطوير الاختصاصات التي يرتكز عليها اقتصاد المعرفة، لأن المعرفة تعتبر دائما كمنتج وعامل إنتاج وتحديد القدرة التنافسية (Castells, 1997)، وفي اقتصاد المعرفة لا يمكن إهمال الأنظمة الشبكية والعلاقات والروابط متعددة الأبعاد والمختلطة في الاقتصاد يكون فيها التعاون والتشاركية مفتاح نجاع الاقتصاد والمؤسسات العاملة (Castells & Himanen, 2002)، إن طبيعة الاقتصاد المعرفي تؤكد أن تطوره يرتبط بمهن جديدة ومهارات اتصال مع اكتساب ومعالجة المعلومات، وخلق المعرفة الجديدة، وترتبط هذه الكفاءات بشكل وثيق مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر الأساس في تحسين وتطوير المنتجات والخدمات (Tapscott & Williams, 2006) المبتكرة، كما أن تحليلات الاقتصاد المعرفي تؤكد أنه يجسد تغيير السلطة والعلاقات الصناعية والتنظيمية، والتحولات الثقافية.

إن تطوير اقتصاد المعرفة يتحدد من خلال تطوير التعليم وتحسين الكفاءات البشرية وكذا تعزيز إمكانيات الابتكار فاقتصاد المعرفة ساهم في تغيير علاقات القوة والعمل جنبا إلى جنب مع الأنشطة الاقتصادية، وكانت هناك تحولات في الطرق التعليمية والتنظيمية والثقافية (Araya & Peters 2010)، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور حاسم وقوي في تنمية الاقتصاد المعرفي، خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت التي أتاحت فرصا جديدة في التركيز على الكفاءات وزيادة تدفقات التجارة والاستثمار وتطوير العلاقات بين المؤسسات والزبائن وتحسين أنشطة الشركات والمشروعات

ولتوضيح الدور الكبير الذي تلعبه المعرفة في العملية التنموية، أجريت دراسة مسح إحصائية هامة من طرف البنك الدولي سنة 1999 لمقارنة نمو الإنتاج المحلي الإجمالي مقسوما على عدد السكان في غانا وجمهورية كوريا، على مدار نصف قرن، فأظهرت التقديرات أن ما يقرب من ثلثي الفروق

بين البلدين لا يرجع إلى تراكم ووفرة رأس المال والعمالة، بل إلى مصادر النمو والإنتاج الأخرى التي احتلت فيها المعرفة دورا محوريا رغم صعوبة تقديره[66].

رابعا: تحليل مختلف مؤشرات قياس المعرفة بالجزائر

سوف نركز على بعض المؤشرات وليس كلها وبالخصوص المؤشرات التي برز فيها التطور الواضح والواسع في مضامين ومعطيات اقتصاد المعرفة في الجزائر والتي توضح وضوحا كافيا لاقتصاد المعرفة وواقعه:

I. تطبيق مختلف مؤشرات قياس المعرفة على الجزائر:

ويتم ذلك من خلال قياس:

1. تكاليف البحث والتطوير في الجزائر:

"بقصد بالبحث والتطوير النشاط الإبداعي الذي يتم على أساس قواعد علمية بهدف زيادة المعرفة العلمية والتقنية واستخدامها في تطبيقات جديدة في النشاط الإنتاجي. ويشمل البحث والتطوير مجموعة من الأنشطة التي قد بصعب فصلها عن بعضها في كثير من الأحيان"[67]

"وعلى العموم فإن الدراسات تشير إلى أنه إذا كانت نسبة الإنفاق على أنشطة البحث والتطوير أقل من 1 % من الناتج الإجمالي الوطني، ، فإن التأثير المرجو من تلك البحوث سوف يكون محدوداً، أما إذا كان الإنفاق على البحث والتطوير يتراوح بين 1 % إلى 1,5 % فهو يقع في مستوى الحد الأدنى، وإذا كان ذلك الإنفاق يتراوح بين 1,5 إلى 2 % فإنه يقع ضمن المستوى المقبول، وأما إذا زاد الإنفاق على البحث والتطوير

عن 2 %من الناتج الإجمالي الوطني لأية دولة فإن البحث العلمي يكون في مستوى مناسب ومردوده جيد على تطوير قطاعات الإنتاج وتزويدها بتقنيات جديدة . وتأتي القيمة المضافة الفعلية من قيمة الأفكار الإبداعية التي تُثمر بمنتجات وخدمات جديدة ومتطورة أو بتحسين منتجات قائمة

---

66 ـ محمد أمين مخيمر، موسى أبو طه، بناء *اقتصاديات المعرفة*، دار الكتاب الجامعي، العين، 2009، ص.30

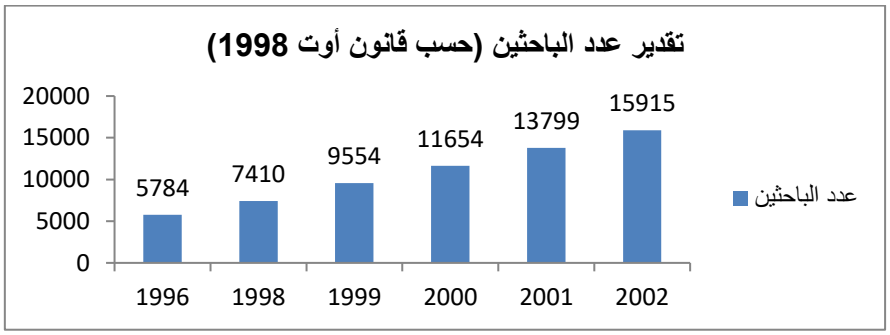
67 – رحيم حسين ين فرج زوينة، **إشكالية الإبداع و الإصلاح المحاسبي في الدول العربية "حالة الجزائر"**، المركز الجامعي برج بوعريريج ، ص 8، الموقع:https://manifest.univ-ouargla.dz ، تاريخ الاطلاع:2018/05/01.

وتخفيض أسعارها ورفع تنافسيتها ومن هنا يتوجب علينا أن نعمل على دعم وتشجيع البحث و التطوير بشقيه الأساسي والتطبيقي كل في مجال تخصصه ليصبح جزء من ثقافتنا الاجتماعية والاقتصادية"[68]

أ- عدد الباحثين في الجزائر:

"سعت الجزائر إلى الوصول إلى 15915 باحث حتى سنة 2002،وتقدير تطور عدد الباحثين الواجب توفرهم موضح في الشكل التالي:" [69]

الشكل رقم 1 يمثل عدد الباحثين في الحزائر



المصدر من إعداد الباحثة اعتمادا على عدة جهات

"و حسب مدير البحث العلمي و التطور التكنولوجي بلغ عدد الباحثين في الجزائر 480 باحث لكل مليون نسمة سنة 2010، وهذا ما يوضح لنا قلة عدد الباحثين مقارنة بالدول التي تشهد تطور ملحوظ خصوصا الدول المتقدمة حيث أن المتوسط الدولي لعدد الباحثين لكل مليون نسمة هو1080 "[70]

---

[68] ـ رحيم حسين ين فرج زوينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 10 الموقع:https://manifest.univ-ouargla.dz ، تاريخ الاطلاع:2018/05/01.

[69] علي سدي،**" محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر"**،جامعة ابن خلدون تيارت/ الجزائر ،الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية 4 -و5 جامعة الشلف/ الجزائر ،ص11، الموقع:

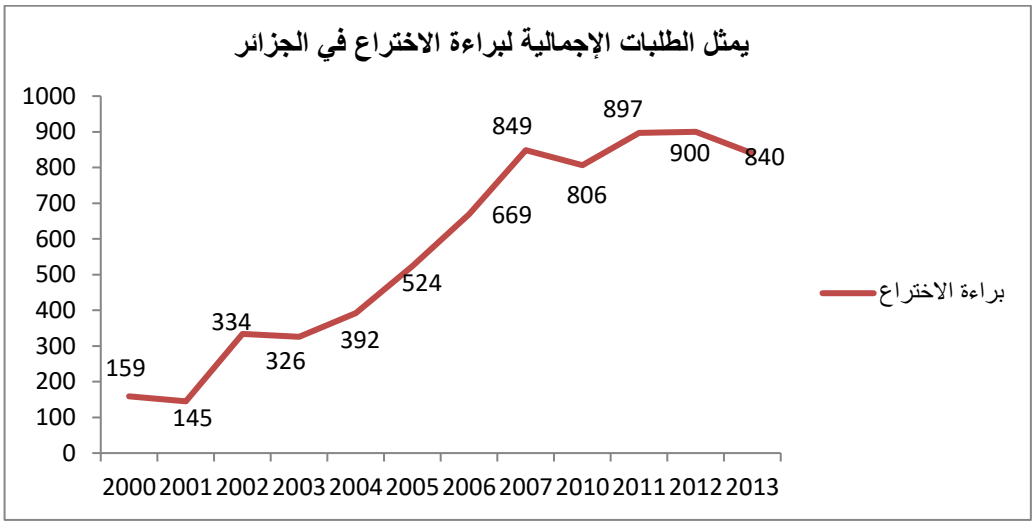
[70] ناصر الدين قريبي، سفيان الشارف بن عطية ،منظومة التعليم في الجزائر و مساهمتها في بناء اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2/ الجزائر، الموقع: https://revues.univ-ouargla.dz تاريخ الاطلاع: 2017/11/27.

ttps://www.researchgate.net تاريخ الاطلاع:20/ 11/ 2017

ب ـ براءات الاختراع:

" بالرغم من السياسات المسطرة من طرف الحكومة من أجل النهوض بقطاع البحث العلمي وذلك من خلال زيادة عدد مخابر البحث. إلا أن عدد براءات الاختراع في الجزائر ضعيف جدا حيث لم تتجاوز خلال 13 سنة 6841 طلبا، و هو ما يعني لنا اما ضعف الطاقات الإنتاجية الفكرية في الجزائر أو هروب الأدمغة إلى الخارج.وهذاما يوضحه الشكل التالي[71]

الشكل رقم 2 يمثل الطلبات الإجمالية لبراءات الاختراع في الجزائر



المصدر من إعداد الباحثة اعتمادا على جهات متخصصة

ج ـ مؤشرات أخرى عن المساهمات العلمية:

يمكن التعبير عنها بواسطة مؤشر التكنولوجيا الذي يصدر عن المنتدى الاقتصادي العاملي ضمن مؤشر التنافسية الجارية، ويمثل الجدول التالي ترتيب الجزائر عامليا حسب مؤشر التكنولوجيا من سنة 2003 حتى سنة 2006

[71] ـ ناصر الدين قريبي، سفيان الشارف بن عطية، مرجع سبق ذكره، الموقع: https://revues.univ-ouargla.dz-11-28-25، تاريخ الاطلاع:2017/11/24.

الجدول رقم1:ترتيب الجزائر لسنوات 2003ـ 2006 بالنسبة للمؤشر التكنولوجيا عالمي[72]

المؤشرات	القدرة التكنولوجية			
الفترة	2003	2004	2005	2006
الرتبة	96/102	98/104	114/117	125/100

Executive Summary of the Competitiveness Report from the World Economic Forum :2003-2006

ونلاحظ عموما أن الجزائر تكتفي بالمراتب الأخيرة مقارنة بالدول المشمولة بالتقرير ولا تترك خلفها سوى دول مثل :تشاد، أثيوبيا، بوليفيا والجمهوريات المستقلة حديثا كجورجيا.

د ـ مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

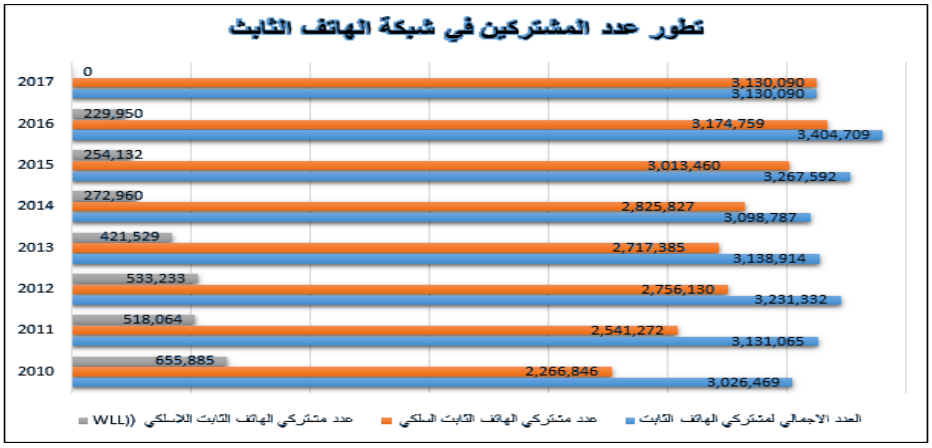
1ـــ مؤشرات شبكة الهاتف الثابت:

اتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت السلكي في الجزائر في الثلاث سنوات الأخيرة نحو زيادة مستمرة حيث فاق الثلاث ملايين مشترك سنة 2016 .

كما عرف سنة 2017 عدد مشتركي اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية انخفاضا مستمرا وذلك راجع إلى استراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة.

الشكل رقم 1: يمثل تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت

[72].علي سدي، محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر،ص13،الموقع: : ttps://www.researchgate.net تاريخ الاطلاع:2017/11/20.

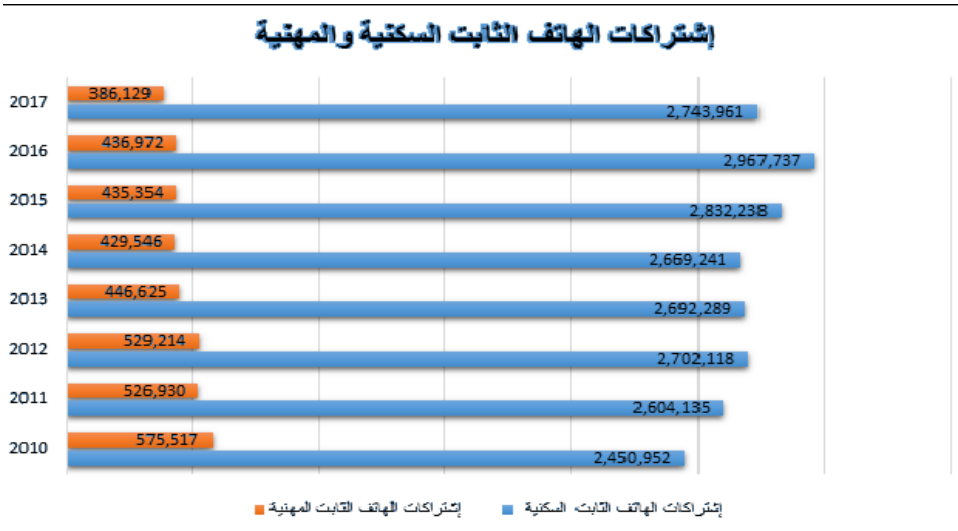


المصدر وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn

كما نجد أن كثافة الهاتف عرفت تطورا حيث بلغت في سنة 2016 نسبة 8,26% و في سنة 2015 نسبة 8,09% أي بزيادة مقدرة ب 0,17% فيما عرفت انخفاضا قدر بنسبة 7,50 % وكل هذا راجع إلى توجه المواطنين إلى استعمال الهاتف النقال.

حتى سنة 2017 اشتراكات الهاتف الثابت السكنية لاتزال تهيمن من حيث العدد حيث وصلت إلى نسبة 87,16% من إجمالي عدد المشتركين ، أما بخصوص عدد اشتراكات الهاتف الثابت المهنية فقد عرف انخفاضا من سنة إلى أخرى وهذا راجع إلى التوجه إلى تكنولوجيا الهاتف النقال[73].

الشكل رقم 4: يمثل اشتراكات الهاتف الثابت السكنية و المهنية

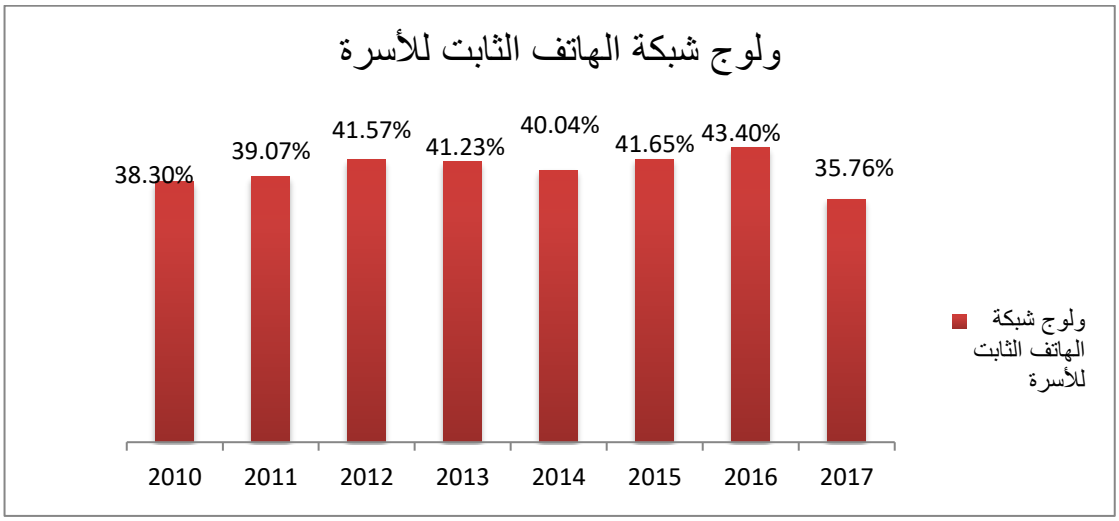


73 ـ وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn، الموقع: https://www.mpttn.gov.dz تاريخ الاطلاع:2018/04/01.

المصدر وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn

لقد عرفت ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسر زيادة خلال سنة 2016 حيث بلغت 43,40% وهذا راجع إلى ازدواجية الخدمة (هاتف ثابت مع الأنترنيت)و الأسعار التنافسية للعروض و المقدمة من طرف اتصالات الجزائرُ ثم انخفضت سنة 2017 إلى أن بلغت 35,76% وكل هذا راجع إلى توجه المواطنين إلى تكنولوجيا الهاتف النقال.

الشكل رقم 5: يمثل ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسرة



المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات

2ـ مؤشرات شبكة الهاتف النقال:

"تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 2000. ـ 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات و ينشط حاليا 03 متعاملين للهاتف النفال داخل السوق الجزائرية حيث شهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا حيث تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 98% عام 2016 وهذا ما يفسر الارتفاع

المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 47,04% مليون مشترك سنة 2016 مقابل 43,39% مليون مشترك سنة 2015 أي بزيادة قدرها 8,42% , ثم بلغ 49,89 مليون مشترك سنة 2017، أي بزيادة قدرها 06,02%"[74].

الشكل رقم 6 يمثل عدد المشتركين في الهاتف النقال حسب نوع طريقة الدفع

المصدر : وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn

"بدأت خدمة الهاتف المحمول الجيل الثالث 3G في الجزائر في ديسمبر عام 2013. وفي شهر واحد فقط تم تسجيل 308019 مشترك، وتضاعف هذا الرقم 27 مرة في عام 2014؛ وفي عام 2016 وصل إلى أكثر من 25 مليون مشترك محققا بذلك كثافة بلغت. 63,04%[75].

في إطار التحديث ونشر شبكة الاتصالات في البلاد لتوجيه البلاد نحو الاقتصاد الرقمي، اعلنت السيدة وزيرة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، ، يوم 1 أكتوبر 2016 الى الانطلاق الرسمي للجيل الرابع للهاتف النقال في الجزائر.
في الثلاثي الاخير فقط من سنة 2016، تم تسجيل 1464811 مشترك حيث يمثل عدد الاشتراكات المدفوعة مسبقا نسبة 89,67٪.فيما تم تسجيل 49296810 مشترك سنة 2017 و يمثل عدد الاشتراكات المدفوعة مسبقا نسبة 87,95%

74ـ وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn، الموقع: https://www.mpttn.gov.dz تاريخ الاطلاع:2018/04/01.

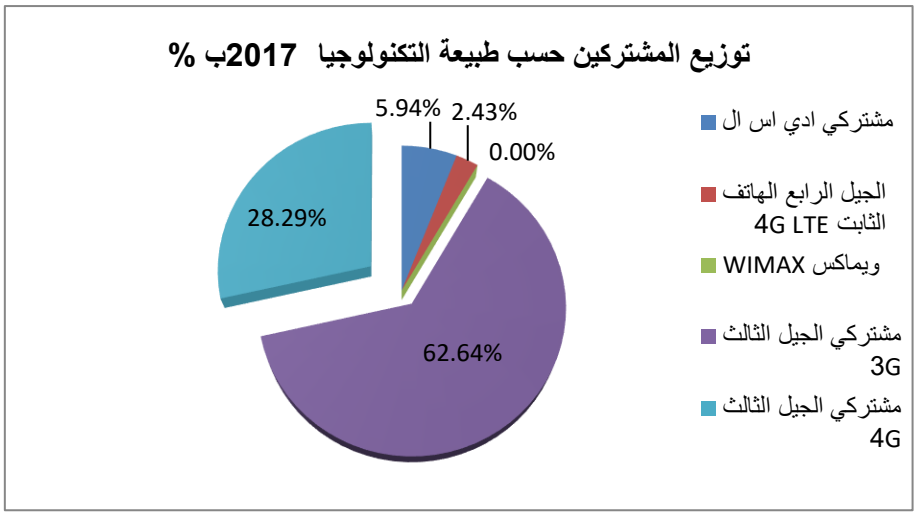
75 ـ سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسكية ، ص 8، الموقع: : ttps://www.researchgate.net تاريخ الاطلاع:2017/11/21

3ـ مؤشرات شبكة الأنترنت:

فيما يخص شبكة الانترنت في الجزائر ، فقد بلغ عدد المشتركين 29,54 مليون في اواخر 2016، من بينهم 26,68 مليون مشترك في الهاتف النقال، أما في أواخر سنة 2017 فقد بلغ عدد المشتركين 37,83 مليون مشترك من بينهم 34 مليون مشترك في الهاتف النقال ومن المتوقع أن يرتفع الرقم أكثر مع استخدام تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت،

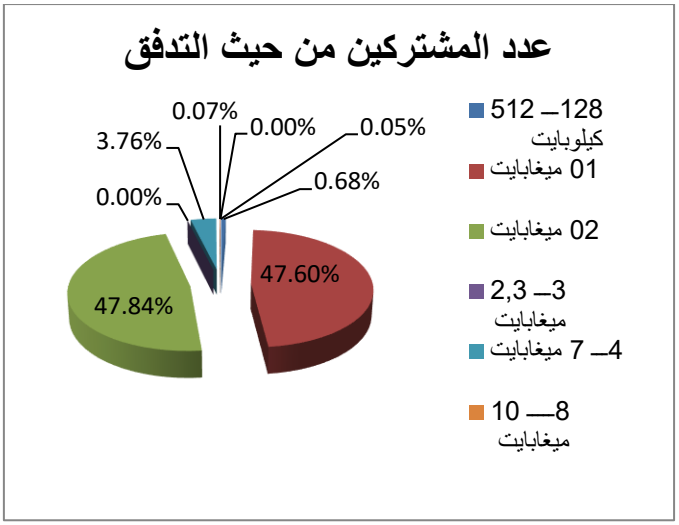
كما عرفت نسبة ولوج الانترنت للآسر زيادة مقدرة ب 35,80% في سنة 2016، و بلغت نسبة المشتركين 4G LTEفي الانترنت ب 86,36% سنة 2016

الشكل رقم 7 يمثل توزيع المشتركين من حيث طبيعة التكنولوجيا



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على: وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn

الشكل رقم 8يمثل عدد المشتركين من حيث التدفق



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على: وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn

تشير الإحصائيات المبينة أعلاه إلى عدم وجود مشتركي الانترنت في الفئات الأقل من فئة 01 ميغابايت/ثانية، ويرجع السبب الى سياسة القطاع الرامية إلى توفير تدفق عالي يتماشى مع تطلعات المواطن الجزائري، في حين تم تسجيل نسبة أكثر من 50 % من الاشتراكات ذات السعة 01 ميغابايت من مجموع المشتركين عام 2017.

II. قياس مخزونات وتدفقات المعارف:

1- المقالات العلمية:

وتعد شكلا لإنتاج البحث والتطوير وهي المقالات التي يتم نشرها في مجلات ودوريات متخصصة، ويعتبر تعدادها مهما لكونه مؤشر كمي ونوعي على عملية البحث والتطوير، ورغم قلة المجلات والدوريات المتخصصة في الجزائر طوال السنوات الماضية، إلا أنها بدأت في الظهور[76]

حيث يقدر عدد المقالات العلمية المقدمة من طرف الباحثين الجزائريين خلال الفترة ما بين 2003 إلى 2012 حوالي 15540 مقال، أي بنسبة 30.62 %من إنتاج المغرب العربي و

[76] ـ علي سدي، محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر،جامعة ابن خلدون تيارت/ الجزاءر،الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية 4 -و5 جامعة الشلف/ الجزائر ،ص13، الموقع: ttps://www.researchgate.net تاريخ الاطلاع: 2017/11/20,

9.33 %من الإنتاج العربي، و هي نسبة ضعيفة مقارنة بالدول المتقدمة ، و الجزائر كغيرها من الدول الرامية إلى البروز في هذا المجال رسمت خطة لعدة مشاريع بحثية الهدف منها رفع الكفاءات وتشجيعها على كتابة المقالات في مختلف المجالات العلمية، و من أهم هذه المشاريع : مشاريع فرق البحث(CNEPRU). البرامج الوطنية للبحث.(PNR).

و تحتل الجزائر مرتبة متأخرة فيما يخص مؤشر رأس المال البشري، فهي تحتل المرتبة 25 من بين 30 دولة مدرجة في هذا المؤشر، و بالتالي فهذا يستدعي من الجزائر أن تعمل على تنمية رأس المال البشري و خاصة على المستوى النوعي بالاهتمام بالجانب التعليمي من خلال تحسين التعليم و ربطه بسوق العمل و رفع العائد منه و دعم بناء الطاقة الابتكارية الوطنية، دعم الأبحاث العلمية و ترجمتها إلى الواقع العملي و تنمية روح المقاولاتية لدى الشباب لدعم التوسع في الأنشطة الإنتاجية، و تنمية الحافز على التعليم و الذي يعتبر من أهم محركات النمو المستدام عن طريق إقامة دورات تكوينية و تدريبية في التنمية البشرية للأساتذة و للطلبة على حد سواء من قبل خبراء و مختصين في هذا المجال

2ـ وضعية الإبداع في الجزائر:

لم يتعدى عدد الابداعات التكنولوجية التي أحصتها وزارة الصناعة وإعادة الهيكلة في تقريرها حول تطور الابداعات التكنولوجية في الجزائر والصادر في شهر نوفمبر 1998ب 244إبداعا، 50 منها أتت بحل جديد لمشكلة تقنية كانت قائمة، فيما 127 تخص منتجات و 59 تخص الأساليب الفنية للإنتاج، والجدول رقم 2 بوضح توزيع هذه الإبداعات حسب طبيعتها

جدول رقم 2 : الإبداعات التكنولوجية المحصاة حسب طبيعتها

طبيعة الإبداع التكنولوجي	عدد الإبداعات
حل جديد لمشكلة جديدة	50
تحسين لمنتج موجود في المؤسسة	52
تحسين لأسلوب فني الإنتاج موجود في المؤسسة	38
إبداع منتج جديد لا يوجد في المؤسسة	75
إبداع أسلوب فني جديد لا يوجد في المؤسسة	21
أنواع أخرى من الإبداعات التكنولوجية	08

المجموع	244

Source : Khelfaoui Hocine, «La science en Algérie", Paris: La science en Afrique à l'aube du 21 siècle, 2001

مما يلاحظ في هذا الصدد أن القطاع الخاص يلعب دورا أساسيا في بناء القدرات التكنولوجية في البلدان الصناعية، بعكس البلدان العربية لاسيما الجزائر التي ما تزال تعول على الإنفاق العمومي في تمويل مشاريع البحث والتطوير," ففي الولايات المتحدة نجد أن 80 %من الإنفاق يتم من قبل مؤسسات القطاع الخاص، وفي اليابان نجد أن الصناعة تنفق على البحث والتطوير 73 %من مجمل البحث والتطوير ، وفي الاتحاد الأوروبي تنفق الصناعات الخاصة ما نسبته 53 % من مجمل الإنفاق على البحث و التطوير"[77]

ونظرا للأهمية الكبرى للإبداع والتجديد والدور الذي لا يستهان به خصوصا في مجال التطوير الصناعي وفي تنافسية الصناعات الحديثة، فإن الدول المصنعة قد تنبهت إلى التكفل الفعلي والجاد بهما، الأمر الذي انعكس بصورة إيجابية وملموسة على اقتصادات هذه الدول.

الخاتمة:

بناء على ما تقدم فإن اقتصاد المعرفة في الأساس يقصد به أن تكون المعرفة هي المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي. واقتصاديات المعرفة تعتمد على توافر تكنولوجيات المعلومات والاتصال واستخدام الابتكار والرقمنة

فيما يخص اتجاه الجزائر نحو اقتصاد المعرفة، فإننا نلاحظ أن هناك تطورا ملحوظا بالنسبة لتطور مؤشر المعلومات و الاتصالات و خصوصا التوسع الكبير الاستعمال والمتمثل في ارتفاع عدد مستعملي الهواتف و الانترنت؛ وكذلك ظهور الجل الرابع 4G ، وكذلك مؤشر نظام الابداع و هذا من خلال ارتفاع عدد الأبحاث العلمية المنشورة، و منه يمكن القول أن منظومة التعليم في الجزائر قد أعطت نتيجة عن دورها الفعال في بناء اقتصاد المعرفة، لكن هذه النتيجة لم تكن في المستوى المطلوب خصوصا في مجال المخرجات النوعية لمنظومة التعليم، و هذا مقارنة مع تطور عدد الباحثين على المستوى العالمي.

---

[77] – رحيم حسين ين فرج زوينة، **"إشكالية الإبداع و الإصلاح المحاسبي في الدول العربية "حالة الجزائر"**، المركز الجامعي برج بوعريريج ، ص 13، الموقع: https://manifest.univ-ouargla.dz ، تاريخ الاطلاع: **2018/05/01**.

المقترحات:

- ✓ وضع الاستراتيجيات المناسبة لتحويل الصناعات القائمة على الأساليب التقليدية إلى أساليب اقتصاد المعرفة، من خلال تقديم مساعدات للمؤسسات و الصناعات الوطنية لتقارن بين قدراتها الحالية و ما طرأ من تطور في تكنولوجيا المعرفة، و من ثم كيفية استفادة هذه المؤسسات و الصناعات من هذا التطور المعرفي.
- ✓ دعم البحث العلمي والباحثين في مجال التقنيات المعرفية وزيادة حجم الإنفاق على البحث العلمي بحيث ي شكل نسبة جيدة من الناتج القومي الإجمالي.
- ✓ الاستفادة من تجارب الدول النامية الصاعدة في هذا المجال والتعاون معها على المستوى المعرفي والتقني.

المراجع:

باللغة العربية:

1ـ مقيمح صبري، هرموش إيمان، "**واقع اقتصاد المعرفة و معوقات تكوينه في الجزائر**"، مقالة منشورة في مجلة الباحث الاقتصادي، العدد السابع 2017/06/11،

2ـ مراد علة ، "**الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الأقطار العربية، دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نموذجاً**" .

3ـ المرصد الوطني للتنافسية، مؤشرات اقتصاد المعرفة الجمهورية العربية السورية، 2013 .

4ـ ماهر حسن المحروق ، **دور اقتصاد المعرفة في تعزيز القدرات التنافسية للمرأة العربية** ، ورقة عمل مقدمة ألى ورشة العمل العربية ، دمشق 6ـ8/7/2009.

5ـ علاء جوزيف أوسي، الإدارة والمعرفة، اقتصاد المعرفة من اقتصاد الندرة إلى اقتصاد الوفرة.

6ـ محمد أمين مخيمر، موسى أبو طه، بناء *اقتصاديات المعرفة*، دار الكتاب الجامعي، العين، 2009،

7. رحيم حسين ين فرج زوينة، **إشكالية الإبداع و الإصلاح المحاسبي في الدول العربية "حالة الجزائر"**.

8. علي سدي،" **محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر**"،

9ناصر الدين قريبي، سفيان الشارف بن عطية ،منظومة التعليم في الجزائر و مساهمتها في بناء اقتصاد المعرفة،

10. وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة mpttn،

11سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسكية

المراجع باللغة الاجنبية:

CELINA. M O., EWA. Z., The use of ICT for economic development in the Silesian region in Poland, **Interdisciplinary journal of information knowledge and management**, volume6, 2011, P. 198

المواقع الإلكترونية:

1. http://thesis.univ- biskra.dz

منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة

ودوره في أداء مؤسسات التعليم العالي بالسودان- نموذج مقترح

د.عباس عبدالله الحسين محمد

د.عاطف عوض علي

منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة

ودوره في أداء مؤسسات التعليم العالي بالسودان– نموذج مقترح

د.عباس عبدالله الحسين محمد

Dr.Abbas Abdalla Elhussein Mohammed

الاستاذ المساعد

عضو هيئة التدريس ومدير وحدة الجودة والتطوير

بكلية العلوم الادارية

ومدير وحدة التخطيط الاستراتيجي

بجامعة العلوم و التقانة

(Abbas2005719@hotmail.com)

(0919880055)

د.عاطف عوض علي

Dr.Attif Awad Ali

الاستاذ المساعد

عضو هيئة التدريس ورئيس قسم ادارة الاعمال

ومدير مركز التدريب والاستشارات

بكلية العلوم الادارية

جامعة العلوم و التقانة

(atif.awad99@gmail.com)

(0912288113)

المستخلص:

هدفت الدراسة بشكل رئيس الى تقديم نموذج إداري منهجي يربط بين التخطيط الإستراتيجي (مركزاً على محور الاهداف الاستراتيجية) وبين معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي ، وإظهار الدور الذي يمكن أن يلعبه هذا النموذج في الأداء المؤسسي. وقد عرضت الدراسة معايير الجودة الوطنية كما جاءت بدليل مشروع المعايير القياسية للتقويم والإعتماد لمؤسسات التعليم العالي بالسودان لسنة (2017م) . أشارت الدراسة في إطارها النظري وكما أظهرت الدراسات السابقة الواردة بها إلى المبررات من تطبيق منهجية التخطيط الإستراتيجى المبني على معايير الجودة ،والى مجموعة من النتائج أهمها: عدم مواكبة الكثير من مؤسسات التعليم العالي للمناهج الإدارية الحديثة التي تتماشى مع متطلبات العملية التعليمية ، ويظهر ذلك في عدم تطبيقها لمنهجية التخطيط الاستراتيجي وعدم إعتمادها على معايير الجودة عند تقييم وتقويم الأداء المؤسسي ، وبالمقابل عدم ربطهما معاً وخاصة في محور الأهداف الإستراتيجية التي تعتبر جوهر عملية التخطيط الإستراتيجية ، والنتيجة الطبيعة تدني الأداء المؤسسي وعدم القدرة على تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية المتمثلة في التعليم و التعلّم ، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع . وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة العمل بمنهجية التخطيط الأستراتيجي والربط بينها و معاييرالجودة في كل مراحل العملية التعليمية (إعداداً ، وتنفيذاً ، وتقويماً) كنموذج إداري حديث يلعب دوراً هاما في أداء مؤسسات التعليم العالي.

كلمات مفتاحية : التخطيط الاستراتيجي ، معايير الجودة ، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract:

The main objective of the study was to provide a systematic management model that links strategic planning (focusing on strategic objectives) to the quality standards in higher education institutions, and to show the role that this model can play in the institutional performance. The study presented the national quality standards as presented in the guide of the standards draft, for the evaluation and accreditation of the higher

education institutions in Sudan for the year 2017.The study indicated in its theoretical framework, as the previous studies showed, the justification for applying the methodology of strategic planning based on quality standards and reach at the most important following results: many of higher education institutions don't keep pace with the modern administrative approaches that are in line with the requirements of the educational process, this is reflected in the lack of implementation of the strategic planning methodology and non-adherence to the quality standards when evaluating the institutional performance. Conversely, they are not linked together, especially in the context of the strategic objectives which are the essence of the strategic planning process. The natural result is the low institutional performance and inability to achieve the mission of the educational institution, namely teaching and learning process, scientific research and community service. The study presented a number of recommendations, most notably: The need is, to work with the methodology of strategic planning and linking them with the quality standards in all stages of the educational process (preparation, implementation and evaluation) as a modern administrative model plays an important role in performance of the higher education institutions

Keywords: Strategic Planning, Quality Standards, Higher Education Institutions.

الإطار المنهجي والدراسات السابقة :

تمهيد :

لقد أصبحت قضية جودة مخرجات التعليم بصفة عامة, والتعليم العالي على وجه الخصوص موضع اهتمام المسؤولين وخبراء التعليم على الصعد المحلية والإقليمية والعالمية ، وازداد الحرص على تطوير المنظومة التعليمية وتحقيق أعلى درجات الجودة في نوعية مخرجاتها . حيث يرى الكثيرون منهم أن الاهتمام بجودة منظومة التعليم وتحسين مخرجاته هو السبيل لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين التي تواجه مؤسسات التعليم العالي و التي تتمثل في تطور تقنيات التعليم و زيادة الإقبال عليه, والانفجار المعرفي الهائل، و بروز التكتلات الاقتصادية و ظاهرة العولمة و نمو صناعات جديدة أدت بدورها الى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي, بالإضافة لتحديات أخرى عديدة .

إن الاهتمام بالتخطيط الإستراتيجي ايضا قد زاد في أوساط مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في كثير من الدول المتقدمة و النامية على حد السواء, كأحد أهم الأساليب الإدارية المعاصرة والفاعلة لحل العديد من المشكلات المتعلقة والمحيطة بالعملية التعليمية , ولهذا يمثل التخطيط الإستراتيجي في المؤسسة الجامعية المدخل الصحيح لتحقيق الأهداف طويلة المدى في ادوارها ومجالات نشاطها المتمثل في :(التعليم والارشاد الاكاديمي , والبحث العلمي والتأليف, وخدمة المجتمع), كما يوفر أساساً علمياً وعملياً , ومنهجاً موضوعياً لمتابعة تنفيذ البرامج والمشاريع , وتخصيص الموارد اللازمة لها , وقياس وتقييم مستوى الأداء والإنجاز وفق المؤشرات الموضوعة والمستمدة من معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي بمؤسسات التعليم الجامعي .

وعلى ضوء ما تقدم ، وسعياً نحو تطوير نظم ومنهجية ادارة مؤسسات التعليم العالي بالسودان ، وتحديثها وتحسين مخرجاتها بما يحقق تطلعاتها، ويلبي رغبات منسوبيها من الطلاب ، وما يتطلبه سوق العمل وإحتياجات التنمية المجتمعية الشاملة ،وبما يتوافق مع الرؤية و التوجهات الوطنية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالسودان , تأتي هذه الورقة العلمية تحت عنوان : (منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة الوطنية ودوره في اداء مؤسسات التعليم العالي بالسودان) مركزاً على مكون الاهداف الاستراتيجية كاحد المكونات الاساسية للتخطيط

الاستراتيجية , للتأكيد على أهمية هذه المنهجية كمسار عمل رئيسي وهام لتحسين اداء مؤسسات التعليم العالي (الجامعة) , والنهوض بها نحو الاهداف الاستراتيجية. وتعتبرأيضاً مساهمة جادة لبناء إطاراً للعمل يوضح الخطوات المنهجية لاعداد الخطة الاستراتيجي على مستوى الجامعة, وعلى مستوى كافة الكليات والمراكز العلمية والوحدات الادارية بها كل على حدا , حيث يسهّل مهام اللجان وفرق عمل التخطيط , والتقييم و التقويم ويضعهم على المسار الصحيح نحو تحقيق الرؤية المتمثلة في الريادة و التميز على المؤسسات التعليم العالي الوطنية و الاقليمية و العالمية ، أملاُ في تحقق حاضراً ومستقبلاً مستداماً .

مشكلة البحث :

على الرغم من الاهتمامات بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي في العديد من الدول قد حقق نجاحا ملحوظا سواء في التغلب على مشكلات التعليم او في الوفاء بمتطلبات المجتمع , وعلى الرغم من ان التخطيط الاستراتيجي اصبح ضرورة للوفاء بمتطلبات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي ، الا ان العمليتين ما زالتا تحتاجان الى مزاوجة لا سيما عند اعداد الخطة الاستراتيجية , وضرورة مراعاة جميع المعايير التي من شانها الارتقاء بالاداء وتنظيمه وتحسينه وتطويره.

هذا وقد لاحظ الباحثان ان كثير من مؤسسات التعليم العالي لم تهتم بالربط بين التخطيط الاستراتيجي كمنهج اداري ومعايير ضمان الجودة كمؤشرات لتقييم وتقويم مستويات الاداء بها، ويؤكد ذلك ان عناصر ومكونات وعمليات التخطيط الاستراتيجي لا تزال توضع بشكل منفصل وبدون الربط والتنسيق بينها ومعايير الجودة المستهدفة ، الامر الذي يشير الى ضعف الادراك وعدم الوعي باهمية هذا الربط وهذا التنسيق

ومن هنا تبرز مشكلة البحث في البحث عن نموذج يربط بين عناصر ومكونات التخطيط الاستراتيجي (مركزاً على مكون الاهداف الاستراتيجية) وبين معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالسودان.

تساؤولات البحث :

ويمكن صياغة المشكلة في التساؤلات التالية:

1. هل يمكن اعتماد منهجية ادارية تربط ما بين عناصر ومكونات التخطيط الاستراتيجي (تركيزاً على مكون الاهداف الاستراتيجية) ومعايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالسودان؟
2. ما هو التخطيط الاستراتيجي واهميته ومزاياه ومكوناته وخطوات في مؤسسات التعليم العالي ؟
3. ما هو مفهوم الجودة واهميتها ومتطلبات تطبيقها، وما هي معاييرها بمؤسسات التعليم العالي .

اهمية البحث : تنبع اهمية البحث من مما ياتي :

1. انها تقدم نموذجاً لمنهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي .
2. عكس العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي ومعايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
3. التأكيد على ضرورة الإعتماد على التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة كمنهجية تلعب دورا أساسياً في مستويات الأداء بمؤسسات التعليم العالي.
4. المساهمة في تطوير الممارسة للتخطيط الاستراتيجي, وضرورة ربط عناصره ومكوناته بمعايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
5. فتح آفاق لبحوث مستقبلية تربط بين المكونات الاخرى للتخطيط الاستراتيجي ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي .
6. يمثل دراسة سابقة لبحوث لاحقة في ذات الموضوع.

أهداف البحث: يقدم هذا البحث إطاراً مفاهيمي وعلمي لموضوعها الرئيسي, ويسعى من خلال محاوره المتعددة تحقيق مجمل أهداف أهمها:

1. التعّرف على التخطيط الاستراتيجي من حيث مفهومه واهميتها و المزايا التي يقدمها للمؤسسة والخطوات اللازمة للقيام به , واهم عناصره ومكوناته.
2. تسليط الضوء على مفهوم الجودة , وضمان الجودة , واهم المعايير ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.
3. بيان دور التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة في الاداء بمؤسسات التعليم العالي.
4. تقديم نموذج مقترح لمنهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالسودان.

منهج البحث: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، والمنهج الاستقرائي والاستنباطي للوصول الى نتائج وتصورات علمية وعملية، من خلال **الرجوع الى الأدب الإداري المتعلق بمتغيرات الدراسة وهما منهجية التخطيط الإستراتيجي المبني على معايير الجودة، وأداء** مؤسسات التعليم العالي بالسودان ، **حيث تم الاطلاع على الأدب النظري المتوفر بالمكتبات العامة و الاكاديمية ، وتم التوقف عند أهم الدراسات السابقة والبحوث العلمية النظرية والميدانية التي شكلت رافدا حيوياً في الدراسة، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات للعلاقة التي يقوم عليها النموذج المقترح.**

مصادر وادوات جمع البيانات:

إعتمد البحث على المصادر الثانوية مثل الكتب الدراسات السابقة والادلة الرسمية والخطط .

مصطلحات الدراسة: تحددت مصطلحات الدراسة فى:

1) **التخطيط الاستراتيجي** (Strategic Planning): هو" نشاط يسعي الى تشكيل المستقبل من خلال بلورة غايات عليا وتحقيق أهداف كبرى للمؤسسة تتسم بالجرأة والتحدي والطموح، يسبقها اجراء تغييرات اساسية وجوهرية في بيئتها الداخلية" ، **(أبو صالح ، 2016م:ص 19).**

2) معايير الجودة (Quality Standards) : هي " المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بالسودان التي تعتبر مقاييس مرجعية منشودة يمكن الاسترشاد بها عند تقييم وتقويم الأداء الجامعي وذلك من خلال المقارنة ، **(الحسين ، وفضيل، ، 2016م :ص15).**

3) **مؤسسة التعليم العالي** Higher Educational Institution : هي كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة(جامعية، فوق الجامعية)،**(الحسين ، وفضيل، ، 2016م :ص15).**

4) **الجامعة** University : هي مؤسسة علمية تُعنى بالتعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة، تتمتع بشخصية اعتبارية وذمة مالية مستقلة، وتمنح شهادات الإجازة المتخصصة (البكالوريوس)، والإجازة العالية (الماجستير)، والإجازة الدقيقة(الدكتوراه)، من خلال الكليات والأقسام المختلفة بها،**(الحسين ، وفضيل، ، 2016م :ص15).**

هيكلة البحث :

لخدمة اهداف هذا البحث تم تنظيمه في مقدمة وثلاث مباحث رئيسة وعدداً من المحاور, حيث اشتملت مقدمة البحث على : المشكلة , والاهداف ، والاهمية ، المنهج و الدراسات السابقة , وتناول المبحث الاول منهجية التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي , اما المبحث الثاني تناول معايير الجودة الوطنية في مؤسسات التعليم العالي, اما المبحث الثالث فقد قدم نموذجا للربط بين التخطيط الاستراتيجي ومعايير الجودة الوطنية بمؤسسات التعاليم العالي .

الدراسات السابقة:

تم الاطّلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت التخطيط الاستراتيجي من جانب ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي من جانب اخر , وذلك بهدف الوقوف على تفاصيل

هذه الجوانب التي تناولتها تلك الدراسات, والتعرف على النتائج التي توصلت اليها, والتوصيات التي قدمتها, ومن اهم هذه الدراسات:

اولا: الدراسات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي :

1) دراسة (الصانع، 2013م):

هدفت الداسة الى التعرف على درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية ونوابهم للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم ، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: ان درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي جاءت مرتفعة ، اما مستوى ضمان الجودة كانت في مستوى الوسط ، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها : عقد دورات متخصصة في التخطيط الاستراتيجي لعمداء الكليات ونوابهم لمزيد من الممارسة الفاعلة، وضع دليل لمعايير الجودة واضحة وتفصيلية لعمداء الكليات .

2) دراسة (الكلثم والبدارنة، 2012م) :

هدفت الدراسة الى التعرف على معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة ام القرى من وجهة نظر اهضاء هيئة التدريس بها ، واهم النتائج التي توصت اليها الدراسة : توجد معوقات متعددة ساهمت في ضعف تطبيق التخطيط الاستراتيجي بالجامعة واهم هذه المعوقات : المركزية في صناعة القرار داخل الجامعة، نقص خبرة القادة الاكاديميين في التخطيط الاستراتيجي، عدم اشتراك اعضاء هيئة التدريس في اعداد الخطة الاستراتيجية....إلخ. وفي ضوء نتائج الدراسة قدمت مجموعة من التوصيات اهمها : اعتماد معايير التميز والكفاءة في اختيار القادة الاكاديميين ، ضرورة مشاركة اعضاء هيئة التدريس في عملية التخطيط الاستراتيجي بالجامعة، ربط برامج الجامعة بمتطلبات سوق العمل ..إلخ.

3) دراسة (حمود,علي ، 2012م):

هدفت الدراسة الى تناول التخطيط الاستراتيجي باعتباره ضمانا لجودة مؤسسات التعليم العالي والنظر الى امكانية استخدام مبادئ ومفاهيم وادوات التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الاهداف العليا التي انشئت من اجلها الجامعة و بالتالي ضمان جودة ادائها .خلصت الدراسة الى ان الجامعات العربية تحتاج للتخطيط الاستراتيجي لاسباب كثيرة اهمها : **زيادة الطلب على التعليم العالي مع التغير في الخريطة الديموجرافية للطلاب ، مصحوبا بضعف في التمويل** ، كما خلصت الى ان

هناك ضعف وعي وايمان باهمية العمل الاستراتيجي بكثير من مؤسسات التعليم العالي، وشيوع النمط الاداري عن النمط القيادي بها ، ولضمان نجاح التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الجامعية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها : التنسيق و التناغم بين الوحدات الادارية و الاقسام العلمية بالجامعة ، إهتمام و إلتزام القيادة العليا في الجامعة بالتخطيط الاستراتيجي .

4) دراسة :(الشويخ ، 2007م):

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي التقني من حيث تحديد طبيعته وكيفية تطبيقه في تلك المؤسسات ، ومدى إلتزام ادارات الكليات التقنية بممارسته و العمل به. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : حسب استطلاع راي المبحوثين (عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الاقسام) الذي حقق نسبة (77%) من الموافقة بوجود إلتزام من ادارات الكليات التقنية بالتخطيط الاستراتيجي , وان هناك كفاءات بشرية ذات قدرات ساهمت في عملية التخطيط الاستراتيجي بنسبة استجابة (71%) .واهم التوصيات التي قدمتها الدراسة : التاكيد على اعتماد التخطيط الاستراتيجي كاسلوب اداري حديث يساعد مؤسسات التعليم العالي على التأقلم مع بيئتها الخارجية و الداخلية . ضرورة إلتزام ادارات الكليات التقنية بتنفيذ جميع بنود الخطة الاستراتيجية ومتابعتها وممارسة الرقابة على تنفيذها , تنمية روح العمل ضمن الفريق الواحد لخدمة عملية التخطيط الاستراتيجي .

5) دراسة (الحفاجي ، بايرمان، 1995م) :

هدفت الدراسة الى توسيع فلسفة ادارة الجودة الشاملة ، بحيث تعكس البعد الزمني الاستراتيجي لاداء المؤسسة ككل من خلال الربط بين الجودة الشاملة واهداف التخطيط الاستراتيجي ، وقد توصلت الى مجموعة من النتائج اهمها : ان تطوير عملية التخطيط الاستراتيجي بالجامعات يتطلب دمج استراتيجية الجودة الشاملة في مكونات الخطة الاستراتيجية ، وان تحقيق رؤية و رسالة وغايات واهداف الجامعة يستوجب تحسين النوعية الاكاديمية و المهنية في اعداد الطلبة .

ثانيا: الدراسات المتعلقة بادارة الجودة لشاملة :

1) دراسة (موسى ،واحمد،2016م):

هدفت الدراسة الى استعراض مقاييس ومؤشرات المعايير الوطنية السودانية لضمان جدودة التعليم العالي الصادر عن الهيئة في العام (2012م)، والمعايير المرتبطة بالمحيط الاقليمي العربي

الصادرة في دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية ، واستعراضا للتجارب الدولية لنظم الجودة و الاعتماد ونظام تحسين الجودة لكليات ادارة الاعمال (EQUIS)، ومعايير جمعية تطوير كلية ادارة الاعمال الدولية (AACCB).وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: ان تجربة وضع معايير ومقاييس مشتركة مصممة للتطبيق في كل التخصصات كتجربة اتحاد الجامعات العربية يصعب تنفيذها لاختلاف طبيعة وخصوصية التخصصات، وبالتالي صعوبى تبني البلدان اياً كانت متقدمة ام نامية تطبيق انظمة جودة وضمان اعتماد موحدة وفق نمط او انموذج موحد. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها: تطوير فكرة الكلية الانموذج الموحدة لتخصصات ادارة الاعمال و العلوم الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية لتصبح مجموعة معايير متماثلة مع هيئة الجودة وضمان الاعتماد السودانية استناداً على جهود لجنة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية التابعة للمجلس القومي للتعليم العالي السوداني.

2) دراسة (الحسين ،وفضيل، 2016م):

هدفت الدراسة الى ابراز التخطيط كمنهجية علمية لازمة عند اعداد وتصميم برامج التنمية المهنية لاعضاء هيئة التدريس ، مع ضرورة الربط بينه ومعايير ضمان الجودة بمؤسسات العليم العالي الوطنية . وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: عدم اعتماد التخطيط كمنهجية علمية عند القيام بتصميم برامج التنمية المهنية لاعضاء هيئة التدريس وعدم ربطها بمعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي . وقد الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها: التأكيد على ان متطلب التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس هي احد متطلبات استيفاء معايير ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي على المستوى الوطني, والمستويين الإقليمي و العالمي .وضرورة انتهاج التخطيط كمنهجية علمية عند إعداد وتصميم برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

3) دراسة (خليفة ،وقندوسي،وزقاي،2012م):

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى إلتزام اعضاء هيئة التدريس بتطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في بجامعة سعيدة(الجزائرية)، على ضوء محور عضو هيئة التدريس(كفاءة التدريس، كفاءة اعداد الامتحانات، كفاءة النمو المهني و البحث العلمي، كفاءة الاتصال والتفاعل مع الطالب،إلخ) ، باعتباره الركيزة الاسياسية لضمان جودة التعليم العالي، بما يساهم في وضع استراتيجية لتنمية الكفاءات في ظل هذه المعايير.واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة : هناك عدم إلتزام من

اعضاء هيئة التدريس بتطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة المتعلقة بمحور عضو هيئة التدريس الجامعي. واهم التوصيات التي قدمتها الدراسة هي : ضرورة العناية باعضاء هيئة التدريس من خلال عملية التدريب ، ومواكبة معايير تقييم الجامعات وتحولها من المعايير المحلية الى المعايير العالمية .

4) دراسة (فرج ،والفقهي، 2012م):

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية كما يراها الاكاديميون بها ، من خلال تحقيق مستوى عال من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل .وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :ضعف التنسيق بين الجامعات وقطاعات العمل وبالتالي ضعف مخرجاتها مقارنة باحتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية الشاملة، وان مستوى الواقع العملي لادارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية جاء ضعيفا ايضا . وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها: زيادة مستوى التنسيق بين الجامعات الليبية في ما بينها من جانب وبين قطاعات العمل من جانب اخر، اجراء تغييرات جوهرية في الاوضاع الاكاديمية السائدة بالجامعات الليبية لكي تتوافق ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وبالتالي تبني فلسفتها ومبادئها كاسلوب ومنهج لادارة الجامعات الليبية.

5) دراسة (ادحريج ، صالح الحسين ، 2012م):

هدفت الدراسة الى الى اظهار مفهوم واهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، مع استعراض بعض التجارب العربية والعالمية في التطبيق الفعال لادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها : ان مؤسسات التعليم العالي في حاجة الى احداث تغييرات لتواكب ثورة الادارة الحديثة للمضي قدما في سبيل تبني فلسفة وتوجهات ادارية جديدة تتماشى مع متطلبات الانتاج العلمي ، ويعتبر اسلوب ادارة الجودة الشاملة احد التوجهات الحديثة وتطبيقه يؤدي الى الرفع من قيمة وكفاءة التعليم العالي. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها : على مؤسسات التعليم العالي تبني فلسفة الجودة الشاملة و العمل على نشرها بين جميع العاملين ، وتقديم الدعم المستمر لضمان التطبيق الفعال.

الاطار النظري و المفاهيمي

المبحث الاول : التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي

عادةً تمر مؤسسات التعليم العالي (الجامعة) في دورة حياتها بمراحل متعددة، بدأت من مرحلة التاسيس و التشغيل، ثم مرحلة النمو، ثم مرحلة النضوج والتي تشكل حالة الاستقرار لأوضاعها الحالية، وفي ضوء المنافسة الحادة بين الجامعات تصبح الجامعة أمام خيارين؛ أولهما التحسين والتطوير، وبالتالي العبور الى مرحلة الريادة والتميّز وهي المرحلة تصبو إليها كل مؤسسات التعليم العالي(الجامعات) ، والخيار الثاني الثبات والبقاء في الوضع القائم الحالي، وبالتالي تبدأ بالانحدار لضعف قدرتها على المنافسة.

ان التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي (الجامعة) من بيئتها الداخلية تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي, و من بيئتها الخارجية اغتنام الفرص , ومواجهة المهددات الحالية و المستقبلية، تحتاج لدراسة وتخطيط علمي، تتشكل من خلالها الاطار العام للتخطيط الاستراتيجي (الرؤيا والرسالة والاهداف والاستراتيجيات) , ومجمل البرامج والمشروعات و النشاطات الواجب القيام بها , و حجم وطبيعة الموارد اللازمة لمواصلة دورة حياتها نحو مرحلة الريادة و التميّز.

ولكن الواقع يشير الى انه ليس هناك حلاً سحرياً لمواجهة المهددات و العقبات التي تقف عقبة امام الوصول الى مرحلة الريادة والتميزّ ، بل الدراسات والتجارب أثبتت أن وجود منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي هو الحل والمفتاح نحو تميز الاداء المؤسسي العام .

المحور الاول : مفاهيم في التخطيط والتخطيط الاستراتيجي:

(1) **مفهوم التخطيط:** التخطيط بصورة عامة يعني العملية التي يتم بموجبها دراسة وتحليل بيانات الماضي و الحاضر في سبيل توقع الاوضاع المستقبلية بما يقود نحو تحديد الاهداف المطلوب تحقيقها في المستقبل ، ويشمل تحديد الوسائل والسياسات اللازمة لتحقيق الاهداف بالجودة و التكلفة المطلوبتين , كما يشمل تحديد ثقافة المنظمة وفلسفة النشاط وكذا الاطار الزمني لانجاز الاهداف، **(أبو صالح ، 2016م:ص 19).**

(2) مفهوم الاستراتيجية:

ان الناظر لتطور مفهوم "الإستراتيجية " يلاحظ أنه ارتبط في بداية ظهوره بالعلوم العسكرية وفنون إدارة الحرب وكسب المعارك الحربية, وفي ظل التعقيدات والتطورات والتحولات الراهنة يمكن أن نقول بأن "الإستراتيجية" تحولت من علم إدارة الصراع العسكري إلى إدارة التنافس الدولي والصراع الإستراتيجي عموماً بمجالاته السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتقنية والإعلامية بجانب العسكرية . ولذا نجد أن الإستراتيجية تنقل نظرنا إلى أبعد من اللحظة التي نعيشها ، إذا إنها وكما يقول بعض الإستراتيجيين ، هي كل ما يمنعنا من الخضوع إلى "دكتاتورية اللحظة", ولكن الإستراتيجية لا تختزل إلى فعل أو مخطط للتطبيق، فالمخطط هو توقع أو عمل مسبق يجعل من الممكن القيام بالفعل مستقبلا، أما الإستراتيجية فهي صورة من صور تشكيل او تخيل المستقبل بأكمله. فمفهوم الإستراتيجية على المستوى المؤسسي:يعني : " قدرة المؤسسة على تشكيل مستقبلها وفق رؤيا ورسالة وغايات واهداف استراتيجية**(أبو صالح ، 2016م:ص 40).**

أهمية الإستراتيجية أنها تضع المؤسسة في موضع المبادرة بدلاً عن موطن الاستجابة عند التخطيط لتشكيل المستقبل، فهي بذلك تمكّن من التأثير بفاعلية أكثر نتيجة لعنصر المبادرة، عكس أسلوب ردود الأفعال الذي يتميز بمحدودية الأثر والاستجابة من البيئة. وبالتالي فإن الإستراتيجية وفق هذا المفهوم تصبح وسيلة أساسية لتحقيق السيطرة سواء على مصالح المؤسسة في البيئة أو على مصيرها. إن العمل دون رؤية إستراتيجية يجعل المؤسسة تقع في فخ الأزمات بما يشغلها عن إمكانية تحقيق طموحات مستقبلية وبناء تراكم استراتيجي ،**(أبو صالح ، 2016م: ص49).**

(3) مفهوم التخطيط الاستراتيجي :

تعددت تعريفات التخطيط الاستراتيجي سواء في ميدان الإدارة بصفة عامة أو في مجال الإدارة التعليمية بصفة خاصة، فهناك من ينظر إليه باعتباره عملية إدارية تهدف إلى تغيير وتحويل نظام العمل في المؤسسات بطريقة تحقق الكفاية والفاعلية، وهناك من يعتبر التخطيط الاستراتيجي مجرد فلسفة تحدد طريقة ومنهاج حل المشكلات الإدارية في النظم المختلفة. فالتخطيط الاستراتيجي يعتمد أساساً على استقراء المستقبل والاستعداد له في ضوء الأهداف العامة المراد الوصول إليها في الأجل الطويل ، وهذا بالضرورة يتطلب دراسة وتقييم الأوضاع في البيئة التي تعمل فيها المؤسسة، والدراسة اللازمة للبيئة يمكن تقسيمها إلى توقعات المستقبل في البيئة الخارجية وتوقعات المستقبل في البيئة الداخلية، وهو عبارة عن تصور مستقبلي وتوجيه

مدروس ، مبنى على رؤية واضحة ومحددة ، وذلك من خلال خيال فكري خصب وتحليل واقعي.

التخطيط الاستراتيجي هو:" دراسة الواقع بكل أبعاده ومظاهره، من قوة وضعف، وتحديات وفرص، ورسم ورؤى وأهداف مستقبلية بناء على ذلك وضع برامج تساعد على الانتقال إلى المستقبل المنشود "،(**أبو صالح ، 2016م:ص 19**).

التخطيط الاستراتيجي هو الأسلوب المنهجي لتحديد الأهداف المرجو تحقيقها خلال فترة زمنية مستقبلية باستثمار الموارد المتاحة وفق أولويات و تنسيق يضمن التوزيع الأمثل للموارد بحيث يحقق أعلى عائد منها ، وذلك في ضوء الإدراك الصحيح للأوضاع و الإمكانيات الذاتية و الظروف في البيئة الخارجية.

ويعد التخطيط الاستراتيجي أداة إدارية تستخدمها المؤسسة من أجل القيام بعملها بصورة أفضل وذلك من خلال تركيز طاقاتها والتأكد من أن جميع العاملين فيها يسيرون في اتجاه نفس الأهداف، إضافة إلى تقويم وتعديل اتجاه المؤسسة استجابة للتغيرات البيئية ،**(سبوع ، واخرون، 2011م :ص66)** .

التخطيط الاستراتيجي كما طرحه ستينر،(Steiner, 1979:12-16) ، فهو نموذجاً شاملاً لعناصر وعمليات التخطيط الاستراتيجي ويطلق عليه " النموذج الوظيفي للتخطيط الاستراتيجي " فهو يشتمل على المكونات والعمليات الأساسية للتخطيط الاستراتيجي ، وهو قابل للتعديل والتغيير حسب ظروف الإدارة التعليمية، وقابل للاستخدام في المنظمات والمؤسسات الربحية وغير الربحية، مع ضرورة إحداث بعض الغييرات ، ويتكون النموذج من أربعة مرتكزات تمثل الإطار الذي يتحرك داخله التخطيط الاستراتيجي وهي:

(أ) **مستقبلية القرارات:** حيث يتجه التخطيط الاستراتيجي إلى تحديد مواطن القوة والضعف التي ينطوي عليها المستقبل، والإستفادة من الفرص المتاحة وتحاشي المخاطر، وبالتالي فإن التخطيط الاستراتيجي هنا يعني تصميماً للمستقبل المرغوب وتحديدا للوسائل المؤدية إليه.

(ب) **التخطيط كعملية:** حيث يبدأ التخطيط الاستراتيجي بعد عملية تحليل البيئة بصياغة الاستراتيجية (صياغة الرؤية و الرسالة تم تحديد الأهداف الاستراتيجيات والسياسات العامة) . وبالتالي فإنه يمثل عملية يتبلور من خلالها وبتحديد مسبق نوع الجهد التخطيطي المطلوب

وزمنه وآلية تنفيذه والجهة المنفذة وكيفية معالجة النتائج، مما يعني أنها عملية تسير على أسس واضحة، وفي نفس الوقت تتصف بالاستمرارية للسيطرة على التغيرات التي تطرأ في البيئة.

(ت) **التخطيط كفلسفة:** يمثل التخطيط الاستراتيجي اتجاهاً وأسلوباً للحياة، من خلال التركيز على الأداء المستند إلى الدراسة والتنبؤ بالمستقبل، وكذلك على استمرارية عملية التخطيط وعدم استنادها فقط على مجموعة من الإجراءات والأساليب.

(ث) **التخطيط كبناء :** يسعى التخطيط الاستراتيجي إلى محاولة الربط بين أربعة أنواع رئيسية من المكونات هي: الخطط الاستراتيجية، والبرامج متوسطة المدى، والميزانيات قصيرة المدى، والخطط الإجرائية بغية التكامل بينها في صورة قرارات آنية.

التخطيط الإســـتراتيجي هو نظام متكامل لـه مدخلاته وعملياته ومخرجاته؛ حيث تتمثل المدخلات في متطلبات التخطيط سواء كانت مادية أو بشرية أو معلوماتية، بينما تتضمن عملياته كافة أنشــطة التجميع والتحليل والتفســير وتحديد العلاقات والاتجاهات للمتغيرات، وتتمثل مخرجاته فيما يتم تحديده وصــياغته من أهداف وســياســات وخطط وبرامج ومعايير، كما أن مكونات نظام التخطيط شـأنه شـأن أي نظام لا تعمل بشـكل مسـتقل أو منفصـل، وإنما يتوقف الناتج النهائي من عمليات التخطيط على التفاعل والتأثير التبادلي بين مكونات النظام،**(علي ، أســامة ،2008م:ص 53-55)** .

(4) التخطيط الاستراتيجي بمؤسسات التعليم العالي:

التخطيط الاستراتيجي " عملية شاملة تقوم على استشراف المستقبل وادراك المتغيرات المرتبطة بالبيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة التعليمية بهدف الانتقال من الوضع الحالي الى الوضع المامول الذي يفي بمتطلبات ومعايير جودة التعليم "، **(ضحاوي ، والمليجي , 2011م:ص20).**

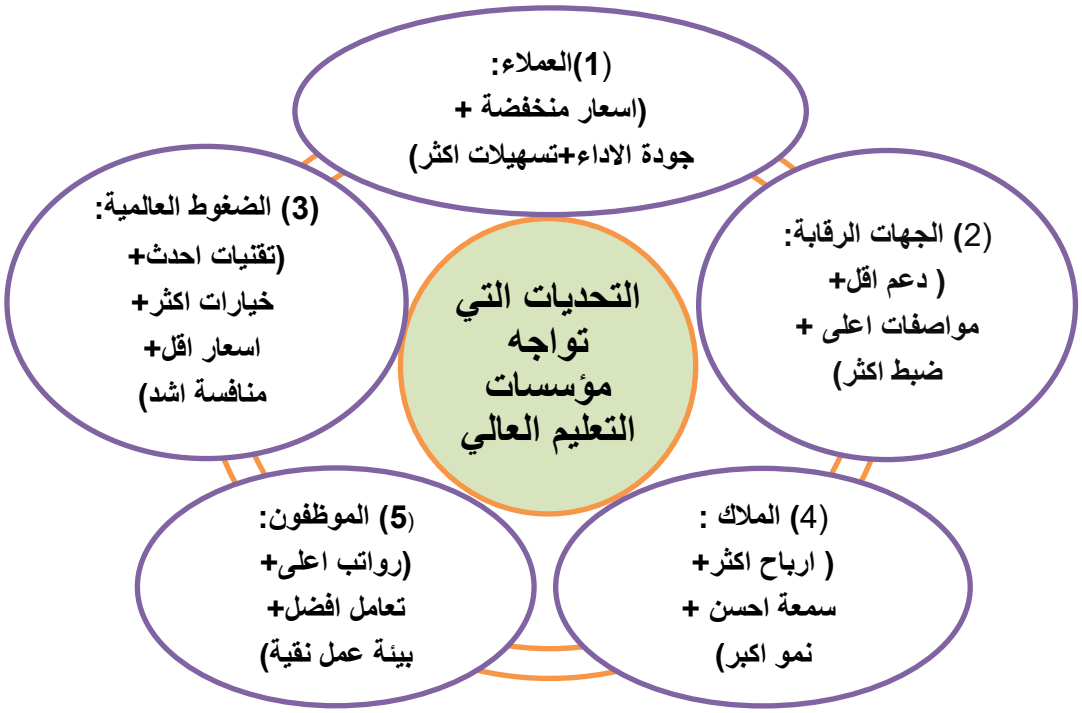
ان اعتماد التخطيط الاستراتيجي كمنهج اداري ضرورة لازمة لنجاح مؤسسات التعليم العالي (الجامعة) ، بوصفه يرسم طريق الوصول إلى الغاية المنشودة , والاهداف المخططة ، وأن الوعي بهذه الضرورة ليس أمراً مستحدثاً، بل كان مصاحباً للمؤسسات الرائدة و المتميزة عبر تاريخها , ومع ذلك فإنّ كثيراً من المؤسسات تفشل في تحقيق غاياتها , وأهدافها القريبة أو البعيدة؛ لأنها لاتملك ولاتعتمد منهجية واضحة في صناعة وتشكيل مستقبلها. فالتخطيط الإستراتيجي كمنهج

وفلسفة ادارية ينتج عنها حس وإدراك وتصور إستراتيجي يتم من خلاله ادارة الاداء المؤسسي نحو غايات واهداف الريادة و التميز.

(5) تحديات البيئة التي تواجه مؤسسات التعليم العالي:

يشهد العالم اليوم الكثير من التحولات الكبرى التي تمثل تحديات تفرض على مؤسسات التعليم العالي اعادة النظر في انظمتها واساليب عملها ، وعناصرها ومكوناتها ، ويمكن اجمال هذه التحديات و التغيرات كما في الشكل رقم (1/1) .

شكل (1/1) : تحديات البيئة التي تواجه مؤسسات التعليم



المصدر : الهلالي الشربيني الهلالي(2008م)، ادارة المؤسسات التعليمية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، مصر ، ص(128)

المحور الثاني : منهجية المشاركة وخطوات التخطيط الاستراتيجي بمؤسسات التعليم العالي:

اولا : خطوات التخطيط الاستراتيجي :

ان نجاح عملية التخطيط الاستراتيجي في مراحله الثلاث(الاعداد , والتنفيذ , والتقييم) يعتمد على ضمان دعم ومشاركة وإلتزام الادارة العليا بعملية التخطيط ، فعملية اعداد الخطة الاستراتيجية بمؤسسات التعليم العالي تمر بدورها بثلاثة خطوات رئيسة يمكن من خلالها الوصول الى خطة استراتيجية متكاملة، وهذه الخطوات هي،**(دليل الخطة ، 2017م :ص3-7)**:

الخطوة الأولى: وضع الاطار العام للخطة الاستراتيجية على مستوى الجامعة:

يتم في هذه الخطوة انجاز الاعمال الآتية:

1. تحديد فريق التخطيط على مستوى الجامعة من قبل مديرها العام وتحديد المسؤوليات المنوطة به، وتوزيع الصلاحيات على أعضائه.
2. تحديد المدة الزمنية اللازمة لإنجاز مشروع الخطة الاستراتيجية.
3. البدء بتجميع البيانات المطلوبة وترتيبها وتصنيفها.
4. وضع الاطار العام للخطة الاستراتيجية على مستوى الجامعة الذي يحتوي على الآتي:

أ- القيام بعملية التحليل البيئي باستخدام اسلوب التحليل الرباعي(SWOT) , والذي يشمل تحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة ونقاط الضعف) , وتحليل البيئة الخارجية (الفرص، والتهديدات) ,

ب- تحديد الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية التي تتبناها الجامعة.

ت- تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تتوافق مع الغايات الخاصة بالجامعة.

ث- تحديد استراتيجيات الجامعة لتحقيق اهدافها الاستراتيجية.

شكل (1/2) : اسلوب التحليل الرباعي(SWOT)

العوامل	تحليل البيئة الخارجية (التحليل البيئي)	تحليل البيئة الداخلية (التحليل الموقفي)
الايجابية	الفرص (Opportunities)	نقاط القوة (Strength)
	عوامل خارجية تمثل	عوامل داخلية تؤدي الى

	فرص لتحقيق الاهداف		تقوية الاداء
السلبية	المهددات (Threats)		مواطن الضعف (Weakness)
	عوامل خارجية تمثل مهددات تعيق تحقيق الاهداف		عوامل داخلية تؤدي الى ضعف الاداء

المصدر : دليل الخطة ، 2017م) :دليل اعداد الخطة الاستراتيجية الثانية (2017م-2020م) ، وحدة التخطيط الاستراتيجي ، جامعة العلوم والتقانة ، ص (5) .

الخطوة الثانية: تشكيل اللجان الفرعية (فرق العمل) :

يتم في هذه الخطوة تشكيل لجان فرعية على مستوى الكليات والمراكز والوحدات الادارية تكون مهمتها الاسترشاد بالاطار العام للخطة الاستراتيجية للجامعة للقيام بالاتي:

1. صياغة الرؤية والرسالة والقيم الحاكمة للاداء على مستوى الكليات والمراكز والوحدات الادارية.
2. القيام بعملية التحليل البيئي باستخدام اسلوب التحليل الرباعي(SWOT) , والذي يشمل تحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة ، ومواطن الضعف) , وتحليل البيئة الخارجية (الفرص المتاحة ، والمهددات) ,
3. تحديد الغايات الخاصة .
4. تحديد الاهداف الاستراتيجية .
5. تحديد الاستراتيجيات التي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للجامعة.
6. تحديد البرامج والمشروعات والأنشطة التي تحقق الاهداف الاستراتيجية.
7. تحديد وتخصيص الموارد اللازمة.
8. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية(الكمية – النوعية).

الخطوة الثالثة: تجميع الخطط الفرعية في خطة استراتيجية متكاملة:

يتم في هذه الخطوة القيام بالاتي :

1. تجميع الخطط الفرعية من قبل فريق التخطيط على مستوى وحدة التخطيط الاستراتيجي , لكل مجال من مجالات العمل الرئيسة للجامعة ومراجعتها وتنظيمها ضمن اطار خطة الجامعة الاستراتيجية المتكاملة.

2. عرض الخطة الاستراتيجية المتكاملة على جميع الاطراف المشاركة والمساهمة في وضع الخطة وذلك من خلال اقامة ورش عمل وحلقات نقاش عامة.
3. عرض الخطة الاستراتيجية المتكاملة على مجلس امناء الجامعة لاعتمادها .
4. تنفيذ حملة توعية على مستوى الجامعة و الكليات والوحدات الادارية لشرح الخطة الاستراتيجية المعتمدة والتعريف بها لجميع المعنيين قبل البدء بتنفيذها.
5. نشر الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية بشكل مكثف في الجامعة (بروشورات وبوسترات و.....) على مستوى الجامعة و الكليات والوحدات الادارية.
6. نشر الخطة الاستراتيجية على الموقع الإلكتروني على مستوى الجامعة و الكليات والوحدات الادارية.
7. اعداد دليل تنفيذ وتقييم الخطة الاستراتيجية وتوزيعه على عمداء الكليات والمراكز والوحدات الادارية .
8. توزيع ملخص للاستراتيجية على عدد كبير من ذوي العلاقة.

المحور الثالث : نموذج الاطار العام للتخطيط الاستراتيجي بمؤسسات التعليم العالي .

تعتبر الخطة الإستراتيجية لمؤسسة التعليم العالي (الجامعة) هي الوثيقة المرجعية التي تحدد اتجاهات وأُطُر العمل ومساراته، وتنظم أولوياته، من اجل تحسين ادائها والنهوض بها، وذلك من خلال ترجمة رؤيتها المستقبلية ورسالتها إلى مجموعة من الأهداف طويلة المدى , واستراتيجيات واضحة المعالم، وهوالذي ما نعبر به عن الاطار العام للتخطيط الاستراتيجي الذي يضع الاسس التي تقوم عليه كل عناصر ومكونات عملية التخطيط ، يمكن ان نقدم بعض النماذج العملية لمكونات هذا الاطار، على النحوالتالي،(دليل الخطة ، 2017م :ص3-7):

اولا : نموذج رؤيا لمؤسسة تعليم عالي : " الريادة في العلوم و التقانة , والبحث العلمي , وخدمة المجتمع على المستوى الوطني و الاقليمي و العالمي ".

ثانيا: نموذج رسالة لمؤسسة تعليم عالي: تقديم التعليم المتميّز وفقا لمعايير الجودة والاعتماد الاكاديمي, باستخدام التقنية الحديثة و الاساليب المعاصرة , من خلال اكفأ الكوادر العلمية والادارية , في بيئة داعمة ومحفزة للابداع والابتكار, وانتاج ونشر البحوث العلمية بما يسهم في بناء اقتصاد المعرفة , والمساهمة في خدمة المجتمع بما يحقق التنمية المستدامة

ثالثا: نموذج القيم الحاكمة لمؤسسة تعليم عالي:

1. الجودة والتميز.
2. الشفافية والوضوح.
3. روح الفريق والعمل الجماعي
4. المنهجية والمؤسسية.
5. الإبداع والابتكار.
6. العلمية والمهنية.

رابعا: نموذج الاهداف الاسترتاتيجية لمؤسسة تعليم عالي:

جدول (1/2) :نموذج الاهداف الاسترتاتيجية مبنية على معايير الجودة الوطنية :

الاهداف الاستراتيجي
1) بناء الاطار المؤسسي :
2) تطبيق الحوكمة وتطوير المنظومة الإدارية :
3) بناء نظام ضمان الجودة والتهيئة للاعتماد الاكاديمي والمؤسسي:
4) بناء الجامعة بالكفاءات البشرية المتميزة (الأكاديمية والإدارية):
5) تطوير البنية التحتية والتقنية والخدمات ورفع كفاءتها التشغيلية:
6) تطوير المناهج وتنويع مصادر التعلم والتعلّم وتطوير أساليب التقويم الاكاديمي:
7) تطوير برامج الدراسة الجامعية.
8) الارتقاء بالقيمة النوعية للبحث العلمي خدمة لقضايا واحتياجات المجتمع:
9) التوسع في البرامج العلمية و تطوير المناهج الاكاديمية:
10) بناء القدرات التنافسية للطلبة وفق متطلبات سوق العمل,وخلق روابط مع الخريجين:
11) تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وتفعيل الشراكة المجتمعية:

المصدر : اعداد الباحثان :(بالاستعانة بـ(دليل المعايير القياسية للتقويم والاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي بالسودان؛2017م :ص73-74)

خامسا : نموذج مصفوفة الإستراتيجيات لمؤسسة تعليم عالي:

(أ) **الإستراتيجية الرئيسة:** التطور و النمو (الريادة والتميّز) .

(ب)الإستراتيجيات الفرعية:

1. إستراتيجية التركيز على الجودة والتحسين المستمر.
2. إستراتيجية تطوير المناهج الاكاديمية.
3. إستراتيجية التوسع في البرامج العلمية.

4. إستراتيجية تنمية الموارد البشرية وبناء القدرات.
5. إستراتيجية التطوير التقني وبناء المنظومة الإدارية.
6. إستراتيجية بناء الشراكات و خدمة المجتمع.

المبحث الثاني : معايير الجودة الوطنية في مؤسسات التعليم العالي بالسودان

المحور الاول : مفاهيم الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

يمكن تعريف مصطلحي (الجودة ,الجودة الشاملة) كما اشار إليها(**الحسين ، وفضيل، ، 2016م :ص15)**, وذلك على النحو التالي:

(1) **مفهوم الجودةQuality** : وعرفها المعهد الأمريكي القومي للمعايير(**American National Standards Institute)** بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات المستفيدين. تعني كذلك " الإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء، .

(2) **مفهوم الجودة الشاملة Total Quality:** مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر العملية الانتاجية(سلعة ، خدمة) وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، من مدخلات وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة لمصلحة الجميع. كذلك هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة ، المرتبطة بإستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة ، بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة ، والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة ، مع المعايير المستهدفة.

(3) **مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي :**

إن مفهوم الجودة فى التعليم يختلف عنه في المجالات الخدمية و الإنتاجية الأخرى، و يرجع ذلك للاختلافات الأساسية بين التعليم و عملياته و منتجاته من جهة، و تلك المجالات وعملياتها ومنتجاتها من جهة أخرى، إذ أن التعليم يرتبط بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطه بالجانب المادي. ولأن الأسس التي تتحكم بالقياسات والمواصفات في التعليم تختلف كثيراً عن تلك المستخدمة في المجالات الأخرى.

ويشير مصطلح الجودة (Quality) في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، ويشير إلى المواصفات

والخصـــائص المتوقعة في المنتج التعليمي, وفي العمليات والأنشـــطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات**(قبي, الفرج, 2014م:ص7)**.

أن الجودة في مؤســـســـات التعليم العالي تمثل تلك الممارســـة الرقابية الفاعلة على العوامل الرئيســـــة التي تؤثر في نوعية مخرجات التعليم العالي , المتمثلة في نوعية الطلاب , وجدية الأبحاث العلمية , وطبيعة المشـــاركات المجتمعية , التي تحقق توقعات مختلف المســـتفيدين , كل ذلك من خلال صياغة معاييراً أكاديمية مستمدة من رؤية ورسالة وأهداف الجامعة، يتم صياغتها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير الأكاديمية المناظرة لها سواء وطنياً او إقليمياً أو عالمياً **(موسى, العتيبي ,2011م:ص 8)**. وكما أشـــار**(ابو دف , الوصـــيفي, 2007م:ص8)** لمفهوم الجودة في التعليم انها " عملية بنائية تهدف إلى تحســـين المنتج النهائي " . ولهذا أصـــبح مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعبّر عن جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم ،وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع موارد المؤسسة التعليمية , المادية و البشرية و المالية و المعلوماتية , **(الوادي, الزعبي, 2011م :ص74)**.

(4) **مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي:**

يقصـــد بضـــمان الجودة Quality Assurance : هو التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات فى الوقت الصحيح والمناسب؛ للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية، **(الحسين ، وفضيل، ، 2016م :ص15)**.

أصـــدرت المنظمة الدولية للمواصـــفات والمعايير(International Organization for Standardization/ISO) منذ العام 1987 مجموعات من المعايير والمواصـــفات, بدءاً بمجموعة(ISO-9000) لعام 1987, ومروراً بمجموعة(ISO-9000) لعام 1994, ووصـــولاً إلى مجموعة(ISO-9001) للعام 2008م, وجميعها تركز على تحقيق ضـــمان الجودة,**(العبيدي, 2009م:ص3)**.

وحســب دليل ضــمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية (أعضــاء الاتحاد),عّرف ضــمان الجودة بأنها: الوســيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المســتمدة من رســالة المؤســســة التعليمية المعنية قد تم صياغتها وتعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً ، وان مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين", **(دليل, 2008م:ص9)** .

إن الوصول الى الجودة المطلوبة في المنتج المقدم للمستفيدين يتطلب من الجهة التي تقدمه إتخاذ إجراءات متعددة وهادفة لضمان تحقيق غاياتها, وتسمى في منظومة الجودة هذه العملية بـ "**ضمان الجودة** Quality Assurance ", التي يقصد بها كافة النشاطات المخططة والمنهجية التي تطبق من خلال آليات وإجراءات مناسبة , في الوقت المناسب, وبالطريقة الصحيحة , للتأكد من أن نوعية المخرجات المرغوبة ستتحقق , ويمكن إثباتها عند الحاجة لإعطاء الثقة الكافية للمستفيد بانها استوفت متطلبات الجودة. ولأهمية ضمان الجودة في التعليم العالي فقد بذلت جهوداً كثيرة في هذا الصدد على كآفة المستويات العالمية والإقليمية و الوطنية ، فعلى المستوى العالمي فقد نظمت اليونسكو مؤتمرا عالميا حول ضمان الجودة في التعليم العالي في اليوم التاسع من تشرين أول من العام (1998م)، تم فيه التركيز على ضمان الجودة , وعلى المستوى الإقليمي فقد أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر عقد في دمشق في كانون الأول من عام (2003م)، وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات لضمان الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية, واما على المستوى الوطني فقد انشئت الهيئة العليا للتقويم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في السودان بالقرار الوزاري رقم(9) لسنة 2003م ، كاحد روافد المجلس القومي للتعليم العالي و البحث العلمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ,وقد اصدرت الهيئة دليل المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان في العام (2005م). ثم تابعت الهيئة تعديل وتنقيح الدليل في (يونيو 2008م) وقد اشتمل الدليل في نسخته الثانية عام (2012م) على (9) معايير وعدداً من المحاور لكل معيار ،**(دليل ،2012م :ص13)** . وفي العام (2017م) صدر قانون السلطة القومية لتقويم واعتماد التعليم العالي بديلا عن قانون الهيئة العليا للتقويم والاعتماد , وقد اصدر السلطة في سبتمبر من نفس العام دليل

المعايير القياسية لتقويم وإعتماد مؤسسات التعليم العالي ليحل محل دليل ضمان الجودة الذي أعد سابقاً، **(دليل ، 2017م :ص3).**

المحور الثاني : متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

لتحقيق كل تلك المهام والأهداف والمبررات والمزايا التي تعكســها الجودة , الامر يتطلب من المؤسسـة التعليمية (الجامعة) استيفاء متطلبات أساسية لديها ,حتى تستطيع تنزيل مفاهيم الجودة ومعاييرها بصورة سليمة على ارض الواقع ، وصولاً إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية، فإن هناك الكثير من المتطلبات نذكر أهمها (العبيدي, 2009م:ص7):

(أ) دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة.

(ب) ترسـيخ ثقافة الجودة بين جميع العاملين , من اجل المشـاركة في تحسـين مسـتوي جودة الأداء الأكاديمي والاداري.

(ت) التعرف علي احتياجات الطلاب, و قطاعات المجتمع المحلي، وإخضـاع هذه الاحتياجات للتخطيط المنهجي, ولمعايير قياس الأداء ومتطلبات الجودة.

(ث) تطوير وتحديث المناهج وتبني أســـاليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التطوير المطلوب في المنظومة التعليمية.

(ج) تحديث نظم المعلومات الادارية , واستخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات.

(ح) الاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة بالمؤسسة.

(5) انواع معاييرالجودة الوطنية لمؤسسات التعليم العالي بالسودان:

اصدرت السلطة القومية لتقويم واعتماد التعليم العالي في سبتمبر (2017م) مشروع المعايير القياسية لتقويم واعتماد مؤسسات التعليم العالي،الذي اشتمل على عدد (7) معايير ، صنفت الى (33) محورا اشتمل على (264) مؤشراً، **والمعايير هي (دليل ، 2017م :ص 73-74):**

1) الحوكمة والإدارة.
2) البنى التحتية ومعينات التعليم.
3) التعليم و التعلم ومصادرهما .
4) البرامج الدراسية الجامعية.
5) البحث العلمي و الدراسات العليا.
6) الطلاب و الخريجون.

7) المسؤولية المجتمعية.

المبحث الثالث: نموذج منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

م	معايير الجودة الوطنية ومحاورها		التخطيط الاستراتيجي(مكون الاهداف الاستراتيجية)		
	المعيار	المحاور	الاهداف الاسترتاتيجية	الاهداف الفرعية	البرامج / المشروعات
1	الحوكمة والإدارة	(1)الهياكل الادارية والقيادات العليا	1)بناء الاطار المؤسسي. 2)تطبيق الحوكمة وتطوير المنظومة الإدارية . 3)بناء نظام ضمان الجودة والتهيئة للاعتماد الاكاديمي المؤسسي. 4)بناء الجامعة بالكفاءات البشرية المتميزة (الأكاديمية والإدارية).		
		(2)التخطيط الاستراتيجي			
		(3)الموارد المالية			
		(4)العناية بهيئة التدريس			
		(5)إدارة ضمان الجودة			
2	البنى التحتية ومعينات التعليم	(6)البنية التحتية الأساسية	5)تطوير البنية التحتية والتقنية والخدمات ورفع كفاءتها التشغيلية.		
		(7)المكتبة ومصادر المعرفة			
		(8)المختبرات والورش			
		(9)تقانة المعلومات			
		(10)الخدمات الجامعية			
3	التعليم والتعلم ومصادرهما	(11)التهيئة للدراسة والارشاد	6)تطوير المناهج وتنويع مصادر التعلم والتعلّم وتطوير أساليب التقويم الاكاديمي		
		(12)التعليم والتعلم			
		(13)هيئة التدريس			
		(14)الأطر المساعدة		.	
		(15)التقويم الأكاديمي			
		(16)مخرجات التعليم			
4	البرامج الدراسية الجامعية	(17)تصميم البرامج	7)تطوير برامج الدراسة الجامعية.		
		(18)مرونة تنفيذ لبرامج			
		(19)إثراء البرامج			
		(20)مراجعة البرامج			
5	البحث العلمي والدراسات العليا	(21)إدارة البحث العلمي	8)الارتقاء بالقيمة النوعية للبحث العلمي خدمة لقضايا واحتياجات المجتمع.		
		(22) تنشيط موارد البحث العلمي			
		(23)تجهيزات البحث العلمي			
		(24)إدارة الدراسات العليا			

		(25)نشر مخرجات البحث العلمي	9)التوسع في البرامج العلمية و تطوير المناهج الاكاديمية.		
		(26)الابتكار والممارسات الجيدة			
6	الطـلاب والخريجـون	(27)القبول والتسجيل	10) بناء القدرات التنافسية للطلبة وفق متطلبات سوق العمل ومجتمع المعرفة , وخلق روابط مع الخريجين.		
		(28)إدارة شؤون الطلاب			
		(29)توجيه ودعم الطلاب			
		(30)الخريجون			
7	المسؤولية المجتمعية	(31)خدمة المجتمع	11) تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وتفعيل الشراكة المجتمعية		
		(32)الأعمال الاستشارية			
		(33)التعاون المشترك			

إن مبادئ ومنطلقات الجودة هي أســـاس مهم في عملية بناء الاهداف (الاســـتراتيجية والتشـــغيلية)التي تعد جوهرعملية التخطيط , فنظام الجودة الشـــاملة لا يمكن أن يعمل بمعزل عن التخطيط, فهناك تكامل وأرتباط ما بين نظام الجودة الشـــاملة و التخطيط الاســـتراتيجي ، فمبادئ ومعايير الجودة يجب ان تكون حاضـــرة عند صـــياغة الاســـتراتيجية (الرؤيا و الرســـالة و الغايات والأهداف والاستراتيجيات). ويبدأ التخطيط بتشخيص يقود الى إعداد أهداف تحقيق الجودة الشاملة من خلال التعرف على البيئة الخارجية وتحليل البيئة الداخلية التي تهتم بتوزيع كل من الموارد وتنميتها ، واستثمار نقاط القوة ومعالجة مواطن الضعف ، وبذلك يخدم هذا التحليل غاية مهمة من غايات الجودة ،**(ابودقة ، والدجني ، 2011م:ص32)** .

جدول (1/3) : نموذج منهجية التخطيط الاستراتيجي (مكون الاهداف الاستراتيجية) المبني على معايير الجودة الوطنية

المصدر: اعداد الباحثان : (بالاستعانة بـ(دليل المعايير القياسية للتقويم والاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي بالسودان :2017م:ص73-74)

الخاتمة : النتائج و التوصيات

اولا : النتائج:

من خلال ما عرضته الدراسات السابقة ، والاطار النظري للدراسة تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها:

1. إن مبادئ ومعايير الجودة الشاملة تعتبر أساساً مهماً في عملية بناء الأهداف طويلة الاجل على وجه الخصوص والتي تعد جوهر عملية التخطيط الإستراتيجي ، وتمثل كذلك الممارسة الرقابية الفاعلة على العوامل الرئيسة التي تؤثر في نوعية مخرجات مؤسسات التعليم العالي.
2. عدم مواكبة مؤسسات التعليم العالي للثورة الإدارية الحديثة التي تتماشى مع متطلبات الانتاج العلمي ويظهر ذلك في عدم اعتمادها على منهجية التخطيط الاستراتيجي , وعدم العمل بفلسفة ومبادئ ومعايير الجودة الشاملة .
3. ضعف التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي وقطاع الأعمال مما أدى الى ضعف مخرجات التعليم مقارنة بإحتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية الشاملة .
4. عدم مشاركة أصحاب المصلحة والأطراف ذات العلاقة داخل وخارج مؤسسات التعليم العالي في عمليتي التخطيط والرقابة وضبط الجودة .
5. تفتقر مؤسسات التعليم العالي للربط بين منهجية التخطيط الاستراتيجي خاصة في " محور الاهداف الاستراتيجية " ومعايير الجودة الشاملة.

ثانيا :التوصيات:

من خلال نتائج التحليل والإستنباط والإستقراء لواقع مؤسسات التعليم العالي قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

1. التأكيد على ضرورة العمل بمنهجية التخطيط الإستراتيجي ، والإعتماد على معايير ضمان الجودة كنظام رقابي فاعل في مؤسسات التعليم العالي .
2. مواكبة مؤسسات التعليم العالي للثورة الإدارية الحديثة ،وذلك بالإعتماد على منهجية التخطيط الاستراتيجي , وتطبيق معايير الجودة الشاملة كأسلوب رقابي فاعلاً للاداء المؤسسي.
3. التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي وقطاع الأعمال عند تخطيط البرامج التعليمية التي تتوافق مع إحتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية الشاملة .

4. إشراك اصحاب المصلحة والأطراف ذات العلاقة داخل وخارج مؤسسات التعليم العالي في عمليتي التخطيط والرقابة وضبط الجودة .

5. العمل على الربط بين منهجية التخطيط الاستراتيجي (خاصة في محور الاهداف الاستراتيجية) ومعايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .

المصادر والمراجع:

اولا: الكتب :

1. (ابو صالح ، محمد حسين ،2016م)، **التخطيط الاستراتيجي القومي–منهج المستقبل** ، دار الجنان للنشر والتوزيع / الاردن ، 2016م .
2. (الشربيني ، الهلالي ، 2008م)، **ادارة المؤسسات التعليمية** ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، مصر .
3. (سبوع ، محمد ، و اخرون(2011م) ، تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في الجامعات العربية ،مشروع "التير".
4. (ضحاوي ، بيومي والمليجي ، رضا ، 2011م)، **التخطيط الاستراتيجي في التعليم** ، القاهرة ، دار الفكر العربي .
5. (علي ، أسامة محمد سيد،2008م)، **التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده**، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ .

ثانيا: الدراسات السابقة :

1. (الشويخ، عاطف عبد الحميد عثمان ، 2007م)، دراسة بعنوان : **واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم التقني في محافظة غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين .
2. (الصانع، خولة عبد العزيز حماد، 2013م)،دراسة بعنوان : **درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم**، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الاوسط , الاردن.

ثالثا: الاوراق العلمية:

1. (ابو دقة ، سناء والدجني ، اياد 2011م) ،ورقة علمية بعنوان: **التقييم الذاتي المؤسسي و التخطيط الاستراتيجي ودورهما في ضمان الجودة في الجامعات الفلسطينية** (الجامعة

الاسلامية بغزة كدراسة حالة ، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي /جامعة الزرقاء الاهلية ، الاردن.

2. (ابودف، محمود خليل , و الوصيفي ، ختام يوسف ، 2007م) , ورقة علمية بعنوان **:جودة التعليم في التصور الإسلامي (مفاهيم وتطبيقات)** , بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث / الجودة في التعليم الفلسطيني " مدخل للتميز ", الجامعة الإسلامية في الفترة من 30 – 31 أكتوبر 2007م.
3. (ادحريج ، صالح الحسين ، 2012م)، ورقة علمية بعنوان: **ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،** المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الجامعة الخليجية / مملكة البحرين .
4. (الحسين ،عباس عبد الله، ، وفضيل، خليفة المبروك، 2016م) ، ورقة علمية بعنوان: **تخطيط برامج التنمية المهنية لاعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الليبي،** مجلة العلوم الادارية للبحوث العلمية ،كلية العلوم الادارية ، جامعة العلوم و التقانة ،العدد الاول .
5. (الحفاجي ، عباس وبايرمان، جيري، 1995م) ، ورقة علمية بعنوان : **التخطيط الاستراتيجي وادارة الجودة الشاملة فيي المؤسسات الاكاديمية** ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، المجلد (3) العدد(1) ، المعهد العربي للدراسات المالية و المصرفية .
6. (حمود ،على ، 2012م) ، ورقة علمية بعنوان : **التخطيط الاستراتيجي لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي (التحديات الراهنة ونموذج التطبيق)** ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ،
7. (خليفة ،يعقوبي ، وقندوسي ،طاوش،،وزقاي، دياب،2012م)، ورقة علمية بعنوان: **اشكالية تطبيق ادارةالجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر** (دراسة حالة / جامعة سعيدة) ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الجامعة الخليجية / مملكة البحرين ،
8. (العبيدي ، سيلان جبران، 2009م) , ورقة علمية بعنوان : **ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع** ,المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: "الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي" بيروت (6 – 10 ديسمبر).
9. (فرج ، عيسى صالحين وعبدالله محمود ،الفقهي، 2012م) ، ورقة علمية بعنوان : **واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،** المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين .

10. (قبي , الطيب محمد, والفرج ، مروان أسعد، 2014م), ورقة علمية بعنوان : **سياسات مسؤوليات الإدارة العليا في تطبيق متطلبات الايزو في مؤسسات التعليم العالي** (جامعة سرت), قدمت بالمؤتمر الوطني للتعليم العالي , المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية و التدريبية , طرابلس، ليبيا .

11. (كلثم , حمدي وحازم ، البدارنة، 2012م) ، دراسة بعنوان : **معوقات التخطيط الاستراتيجي في جامعة ام القرى ، من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس)**' المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد(10)، المجلد(5) .

12. (موسى ، محمد فتحي علي, والعتيبي ، منصور بن نايف ، 2011م)، ورقة علمية بعنوان : **تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي**، مجلة كلية التربية ،جامعة الازهر ،العدد(145) .

13. (موسى، بكري الطيب،واحمد،صلاح علي،2016م)، ورقة علمية بعنوان : **تحديات تطبيق نظم الجودة والاعتماد بكليات العلوم الادارية بمؤسسات التعليم العالي السودانية بين المعايير الوطنية والاقليمية و الدولية** ، مجلة العلوم الادارية للبحوث العلمية ، كلية العلوم الادارية ، جامعة العلوم و التقانة ، العدد الاول (مايو).

14. (وادي ، محمود حسين, والزغبي ، على فلاح ،2011م) , **مستلزمات ادارة الجودة الشاملة كاداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الاردنية (دراسة تحليلية),** المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي, العدد(8) , المجلد الرابع.

15. (يونسكو, 1987م) : مكتب اليونسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية , بحث بعنوان : **عضو هيئة التدريس في الجامعات العربية اوضاعه وقضاياه** , مقدمة للمؤتمر الثالث للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي و البحث العلمي في الوطن العربي , المنعقد ببغداد في الفترة 22-25/اكتوبر 1985م , اتحاد الجامعات العربية , والمنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم –تونس .

رابعاً: الادلة الرسمية :

1. (دليل، 2017م) ، **دليل المعايير القياسية للتقويم والاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي بالسودان**، السلطة القومية لتقويم واعتماد التعليم العالي،وزارة التعليم العالي و البحث العلمي .

2. (دليل الخطة ، 2017م)، **دليل اعداد الخطة الاستراتيجية الثانية (2017م-2020م)** ، وحدة التخطيط الاستراتيجي ، جامعة العلوم والتقانة .

3. (دليل , 2012م)، **دليل المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان(2012م)** , الهيئة العليا للتقويم والاعتماد ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
4. (دليل, 2008م), **دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية اعضاء الاتحاد** , الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية /مجلس ضمان الجودة والاعتماد.
5. (دليل، د، ت) ، **دليل التخطيط الاستراتيجي في التعليم العالي على المستوى المؤسسي** ، برامج التطوير المستمر والتاهيل للاعتماد بمؤسسات التعاليم العالي (PCIQA)، وزارة التعليم العالي / جمهورية مصر العربية ,بدون تاريخ .

خامساً: المراجع الاجنبية:

) G. A. Steiner, **Strategic Planning**: New York, The Free Press, Macmillan Co, 1979, pp: 12-16.

د. زواويد لزهاري

السياسات الاجتماعية للدولة وفق مقاربة الاقتصاد التضامني

السياسات الاجتماعية للدولة وفق مقاربة الاقتصاد التضامني: الدروس المستفادة من تجربتي البرازيل والمكسيك

من إعداد:

د. زواويد لزهاري، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية، جامعة غرداية – الجزائر

البريد الإلكتروني: zou.lazhar@yahoo.fr

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز فعالية السياسات الاجتماعية للدولة وفق مقاربة الاقتصاد التضامني في الحد من التفاوت الاجتماعي والاقتصادي لمصلحة الطبقة الشعبية الفقيرة، تناولت الدراسة تجربتي البرازيل والمكسيك باعتبارهما من أفضل النماذج العالمية التي أبرزت تلك الفعالية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب للإجابة على إشكاليتها والتي تمحورت حول مدى فعالية السياسات الاجتماعية للدولة في ظل الاقتصاد التضامني في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين في كل من البرازيل والمكسيك. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن برنامج Bolsa Familia و Oportunidades من البرامج الرائدة التي تبرز ذلك الدعم الاجتماعي الذي يحوّل المسار المجتمعي للفقراء، ويعزز قدرات الشعب على التقدم للأمام، كما أن الإعانات التي تقدم ضمن الاقتصاد التضامني لا تقدم كهبة من الدولة فقط بل كسياسة عامة تصاغ بطرق تشاركية قادرة على الوقوف على الاحتياجات المجتمعية المحلية بشكل كبير.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد التضامني، السياسات الاجتماعية، برنامج Bolsa Familia، برنامج Oportunidades، تجربة البرازيل، تجربة المكسيك.

مقدمة: تُعد السياسات الاجتماعية واحدة من أهم السياسات العامة للدولة وهي تعكس العدالة الاجتماعية لها، تختلف من اقتصاد إلى آخر وهذا وفق البرامج والخطط المبرمجة من قبل صانعي القرار في الدولة، تبرز الأهمية الكبيرة لهذه السياسات في الاقتصاد التضامني الذي يقوم على مبدأ المشاركة، ويسعى إلى النهوض بمستوى المجتمعات في عصرنا الحالي وهذا من خلال تحسين ظروف المعيشة لأفراد الشعب بحيث يحقق لهم الرفاه الاقتصادي والاجتماعي. كثير من الدول وفي ظل انتهاجها للاقتصاد التضامني سعت من خلال سياساتها الاجتماعية إلى الحد من التفاوت الاجتماعي والاقتصادي لمصلحة الطبقة الشعبية الفقيرة، وهذا باستخدام عدة آليات منها برامج الدعم المالي المشروط للأسر الفقيرة، وبرامج التحويلات النقدية، اللذان يعتبران محور هذه الدراسة التي تتناول تجربتي البرازيل والمكسيك في هذا المجال الذي يعكس بدوره إحدى آليات السياسات الاجتماعية

الناجعة، من جهة في التقليل من الفقر وتحسين المستوى المعيشي لأفراد الشعب، ومن جهة أخرى في إبراز أهمية الاقتصاد التضامني المبني على المشاركة في تعزيز العدالة الاجتماعية.

إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة السياسات الاجتماعية وفق مقاربة الاقتصاد التضامني في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين في كل من البرازيل والمكسيك؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا أساسيا ألا وهو السياسات الاجتماعية وفق مقاربة الاقتصاد التضامني الذي يمكن من خلاله تحقيق العدالة الاجتماعية وكذا الرفاه الاقتصادي للشعوب الفقيرة من خلال الاستفادة من نتائج برامج الدعم المشروطة والتحويلات النقدية.

أهداف الدراسة: إن الهدف الذي تطمح إليه هذه الدراسة هو التعرف على السياسات الاجتماعية ومدى فعاليتها في الحد من التفاوت الاجتماعي والاقتصادي لمصلحة الطبقة الشعبية الفقيرة كونها من السياسات الإستراتيجية العامة للدولة، وهذا من خلال التطرق لتجربتي البرازيل والمكسيك وإمكانية استفادة البلدان العربية منهما مستقبلا.

المنهج المستخدم: في دراستنا هذه وبغية الوصول للنتائج المرجوة، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وهذا بالتطرق إلى المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار النظري للاقتصاد التضامني والسياسات الاجتماعية.

المحور الثاني: عرض تجربتي البرازيل والمكسيك في مجال السياسات الاجتماعية من منظور الاقتصاد التضامني.

المحور الأول: الإطار النظري للاقتصاد التضامني والسياسات الاجتماعية

أولا: التأصيل النظري للاقتصاد التضامني

1- مفهوم الاقتصاد التضامني: هناك العديد من التعريفات التي قدمت حول الاقتصاد التضامني سواءً عن طريق باحثين أو منظمات دولية، ورغم أن جميعها يصب في اتجاه واحد، إلا أن في دراستنا هذه سنقتصر على تلك التعريفات التي تُبرز دور الدولة الاجتماعي على ما يعرف بـ السياسات الاجتماعية كونه من أهم ركائز الاقتصاد التضامني، وبالتالي فالاقتصاد التضامني هو: " ذلك المفهوم الذي يشير إلى المؤسسات والمنظمات وخاصة الجمعيات والتعاونيات ذات الطابع الاجتماعي والتعاضديات التي تمتاز بإنتاج السلع والخدمات في إطار سعيها لتحقيق للأهداف الاقتصادية

والاجتماعية وتعزيز التضامن"[cxxvii]وهذا حسب منظمة العمل الدولية Organisation International au Travail (OIT).

ويعرف أيضا على أنه: "مجموع المبادرات الاقتصادية ذات الهدف الاجتماعي، تساهم في إنشاء طريقة عيش وتفكير اقتصادي جديدين، عبر عشرات الآلاف من المشاريع في بلدان الشمال والجنوب ... والتضامن في الاقتصاد يعتمد مشروعا اقتصاديا، وفي نفس الوقت هو سياسي واجتماعي، تنتج عنه وضعية جديدة لممارسة السياسة وإقامة علاقات إنسانية على قاعدة من التوافق والتصرف كمواطن فعلي"[cxxviii] وهذا التعريف ورد في الملتقى الدولي الثاني لنشر التضامن بكيبك في كندا أكتوبر 2001.

كما يُعرّف أيضا بأنه: " بأنه الحقل الذي يهتم بدراسة كيفية تحسين الحياة المادية للإنسان والمجتمع عن طريق أنواع التضامن الذي ينشأ بين مختلف وحدات المجتمع"[cxxix].

أحيانا ما نجد أن الاقتصاد التضامني عند البعض يقترن باقتصاد الفقراء أو"خاص بالفقراء والفئات الهشة"، كالنساء، الأشخاص المعاقين، العمال ذوي المهارات المتدنية، المهاجرون والشباب العمال، إلا أن هذا التوصيف لا يتيح دائما تميزه عن سواه، فالاقتصاد التضامني لا يعرف بأنه اقتصاد الأكثر فقرا والأكثر هشاشة، بل يمنح للأفراد اختيار تنظيم وتوفير حاجياتهم (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية وغيرها)، بدون تعظيم المردود عن طريق الاستثمار ووضع مكان ذلك حكم تشاركي[cxxx].

ما يمكن قوله من خلال ما سبق هو أن الاقتصاد التضامني ذلك الاقتصاد الذي يقوم على المبادرة المقدامة لمجموعة من الأشخاص بغض النظر عن القطاع الذي ينتمون إليه بهدف الإشراف على مشاريع اقتصادية قابلة للتجسيد ومستدامة، ولها القدرة على تحسين المحيط الاجتماعي بحيث توفر تغطية لخدمات اجتماعية أساسية لكافة المواطنين، متممة بهذا الشكل إصلاح السياسات الاجتماعية.

2- خصائص الاقتصاد التضامني: من خلال ما سبق يمكننا تلخيص خصائص الاقتصاد التضامني في الآتي:[cxxxi]

- عدم الربح الفردي: هذه الخاصية لا تنفى قانونية الربح – التعاونيات، التعاضديات، وبعض الروابط – تتيح فوائض معتبرة، لكنها تمنع الملكية الفردية أو الاستعمال الفردي للأرباح؛

- المنفعة الجماعية أو المنفعة الاجتماعية للمشروع: هيكلة الاقتصاد التضامني توجب أن يكون المشروع يخدم المجتمع، وليس مشروع يديره فرد لمصلحته الشخصية؛

- اقتصار الحلقة عن طريق التبادل المباشر ما بين المنتج والمستهلك؛

– حرية الانتساب: لا يفرض على أحد الانتساب من عدمه لأحد تنظيمات الاقتصاد التضامني.

3– قيم ومبادئ الاقتصاد التضامني: أنشطة الاقتصاد التضامني تقوم على مجموعة من القيم والمبادئ الأساسية، يمكن أن نبرزها من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (01): قيم ومبادئ الاقتصاد التضامني

1 – المشاركة	– الحكم الديمقراطي من القيم الأساسية للاقتصاد الاجتماعي التضامني؛ – مشاركة المعنيين بهذا الاقتصاد من مستخدمين ومستفيدين في صنع القرار؛ – المسؤولية المشتركة؛ – تمكين المستفيدين من خلال طرق العمل القائمة على المشاركة؛ – المساواة بين الناس في إبداء الرأي والتصويت.
2– التضامن والابتكار	– بديل "ابتكاري" عن النماذج الاقتصادية التقليدية؛ – من الاقتصادات الشاملة التي تعود بالفائدة على المجموعات الأكثر حرماناً وتهميشاً وفقراً، ما يصعب – تحقيقه في إطار الخطط الاقتصادية العادية والنيوليبرالية، أو برامج المساعدة والتنمية التقليدية؛ – الحاجة إلى المرونة والابتكار لتوجيه الموارد والفوائد إلى المستفيدين والمساهمين.
3– المشاركة الطوعية والاستقلالية	– المشاركة طوعاً في مؤسسات الاقتصاد الاجتماعي التضامني؛ – نهج الانطلاق من القاعدة: إنشاء المؤسسات بناءً على الاحتياجات الاجتماعية؛ – اقتصاد مستقل بطبيعته؛ – إعطاء فرص للمجتمعات لإنشاء المشاريع والحصول على مهارات وموارد وفرص عمل وفوائد يتعذر تحقيقها من خلال اقتصادات السوق.
4 – المصلحة العامة	– تعزيز ثقافة مجتمعية قائمة على التعاون والدعم المتبادل؛ – المشاركة في المسؤوليات؛ – الهدف الرئيسي هو النمو والرفاه للجميع، دون الانتقاص من رفاه الأفراد ضمن المجموعة.

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الاقتصاد الاجتماعي التضامني أداة لتحقيق العدالة الاجتماعية، سلسلة السياسات العامة، العدد 04، بيروت، 2014، ص: 02.

ثانيا: السياسات الاجتماعية في ضوء الاقتصاد التضامني

1- مفهوم السياسات الاجتماعية: أصبح مفهوم "السياسات الاجتماعية" اليوم أكثر شمولا ولم يعد محصوراً في شكله التقليدي، وهو سد الاحتياجات الملّحة للطبقات المحرومة أو المهمشة، فأصبح يُستخدم بمنحى أكثر شموليه ليدل على السياسات الاجتماعية التي تسعى إلى تحسين المستوى المعيشي للأفراد وتحقيق العدالة الاجتماعية والتوزيع العادل لمصادر الدخل وتوفير مستويات صحية وتعليمية جيدة لأفراد المجتمع وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في العملية التنموية. كما تركز السياسات الاجتماعية الحديثة على أهمية الاستثمار الاجتماعي إلى جانب الاستثمار الاقتصادي بطريقة متوازنة دون التقليص من أهمية التنمية الاجتماعية لحساب الاستثمارات الاقتصادية، كما هو الحال في كثير من الخطط التنموية السابقة[cxxxii].

وفقا لتوماس اليوت (Eliot Tomas) فإن السياسة الاجتماعية هي اتجاهات منظمة ملزمة لتحقيق أهداف اجتماعية تتضمن توضيح المجالات وتحديد الأسلوب الواجب استخدامه في العمل الاجتماعي، ووفقاً لهذا التصور فان قرارات السياسات الاجتماعية تؤثر في حياة عدد كبير من الأفراد بصورة مباشرة آو غير مباشرة ، حاضراً أو مستقبلاً ، في مختلف الأمور آو في أمور معينة، ولهذا فهي تقوم بدور مهم في تحديد شكل العلاقات الاجتماعية في المجتمع[cxxxiii].

طبقاً لتوجهات هذه الدراسة يمكن القول أن السياسات الاجتماعية هي مجموعة البرامج المنظمة والخطط المتوازنة التي تضعها الجهات المختصة بغية التأثير في حياة أفراد المجتمع بجميع فئاته بحيث تحسن من المستوى المعيشي للأفراد وتحقق لهم العدالة الاجتماعية وتضمن بذلك التوزيع العادل لمصادر الدخل وتوفر مستويات صحية وتعليمية جيدة لأفراد المجتمع وتمكنهم من المشاركة الفاعلة في العملية التنموية.

2- عناصر السياسات الاجتماعية: يقصد بعناصر السياسات الاجتماعية مجموعة من المكونات التي تنطلق منها عملية صنع السياسات الاجتماعية والتي تكمل بعضها البعض، لتشكل في الأخير نسق اجتماعي يهدف إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية للأفراد، والتي يطلق عليها السياسات الاجتماعية، وترتكز هذه السياسات على 5 عناصر وهي:

2-1- اتخاذ القرارات: هي عملية سياسية بالدرجة الأولى، وتتمثل في مجموعة القرارات التي يتم اتخاذها على مستوى مجموعة من الأجهزة ذات الصلاحية والمخولة لهم سلطة اتخاذ القرار وإصداره، ومن أهم هذه السلطات السلطة التنفيذية، السلطة التشريعية والمجالس الشعبية.[cxxxiv]

2-2- الأيدلوجية السائدة في المجتمع: الأيدلوجية هي الفلسفة الموجهة لسلوك المجتمع بطبقاته وقطاعاته وأجهزته كافة، وغالباً ما تكون الأيدلوجية نتاج التراث الثقافي والاجتماعي والحضاري والقيم الأخلاقيات والآداب المتفاعلة معاً لشعب من الشعوب، والأيدلوجية قوة هائلة موجهة للشعوب وقوة ضاغطة في المجتمعات المنظمة الاجتماعية.

2-3- المجالات التي تعمل فيها البرامج والمشروعات الخدمية والإنتاجية: يمكن أن تتحدد هذه المجالات بميادين العمل الاجتماعي وقطاعاته وفئات المواطنين الذين يشملهم هذا العمل، فضلاً عن مجالات الزمن أو الوقت الذي يؤدي فيه العمل لهذه الفئات في تلك الميادين والقطاعات، وكذلك تحديد الأجهزة (system Action) التي يتم عن طريقها العمل على تخطيط وتنفيذ برامج ومشروعات التنمية.

2-4- الاتجاهات العامة التي تلزم وتوجه العمل الاجتماعي: الاتجاهات هي الأسس والقواعد والمبادئ أو المناهج التي تحدد لنا أبعاد العمل ومستواه، ونوع البرامج والمشروعات التي تحويها الخطط لاجتماعية المختلفة، ويمكن تصنيف هذه الاتجاهات إلى ثلاثة أنواع هي:

أ- اتجاهات غير ملزمة مثل اتجاه الدولة إلي توفير أفضل أساليب الرعاية المتكاملة لكل طفل قبل سن السادسة يعيش على أرض الوطن؛

ب- اتجاهات شبه ملزمة وتعني اتجاه الدولة إلى الاستفادة من جميع الاكتشافات والنظريات العلمية الجديدة في العالم لتحقيق الرفاه في المجتمع مثل توفير سكن صحي مناسب لكل أسرة؛

ج- اتجاهات ملزمة وهي ترتفع إلى مستوى القاعدة أو المبدأ أو المعالم التي تساعد على أداء العمل والوصول إلى الهدف، مثل اتجاه الدولة في أن توفر لكل مواطن فرصة كاملة للتعليم المجاني وفق احتياجاته وما يتناسب مع قدرته وميوله واستعداداته.

2-5- الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى: وتمثل هذه الأهداف آمال وغايات يفترض الوصول إليها وتحقيقها على المدى البعيد من أجل زيادة معدل الرفاهية بين خدمات وبرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية والاقتصادية كافة، ومن بين هذه الأهداف توفير مظلة من التأمينات تشمل جميع الأفراد مثل توفير فرص التعليم لكل المواطنين وتوفير الرعاية الصحية وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص، وتوفير كافة برامج الرعاية للأطفال والشباب والفئات الخاصة وغيرها.[cxxxv]

3- وظائف السياسات الاجتماعية: تتعدد الوظائف التي تحققها السياسات الاجتماعية في تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع ويمكن تحديدها في الوظائف التالية:[cxxxvi]

الوظيفة التنموية: وهي تعطي مكانة متميزة لدور الإنسان في التنمية وتنطوي هذه الوظيفة على دعم وتقوية الأسرة.

الوظيفة الوقائية: وهي تتجه نحو الفئات التي يمكن أن تكون عرضة للتأثير السلبي في المستقبل المنظور من عملية التنمية.

الوظيفة العلاجية: وهي تتجه بصفة خاصة إلى بعض الفئات المحرومة والتي أطلق عليها فيما بعد الجماعات الهامشية كالأطفال المهملين وكبار السن.

الوظيفة الاندماجية: وهي التي اعتبرتها المنظمة الدولية للأمم المتحدة نقلة أساسية في سياسة الرفاهية.

4- بناء السياسات الاجتماعية وكيفية عملها:

يرتكز دور الدولة الاجتماعي على ما يعرف بـ"السياسات الاجتماعية". ومنه يمكننا الانطلاق من أن "السياسات الاجتماعية" هي "جهد تضامني" من الدولة مع مواطنيها، يحاول تقليص الفوارق فيما بينهم، وتوفير سبل حياة كريمة، وتحقيق الرفاهية لهم.[cxxxvii]

تتمثل السياسات الاجتماعية في أطر مرجعية ومبادئ توجيهية تتبناها الحكومة لبناء العلاقة بين الدولة والمواطن، وتعني وجود عقد اجتماعي يحدد حقوق وواجبات كل طرف. كما ذكرنا سابقا، وعليه، فإن السياسات الاجتماعية ترسى المبادئ التي يجب على الدولة ومواطنيها الالتزام بها، مثل حقوق الإنسان والتسامح الديني وعدم التفرقة العنصرية والمساواة بين المرأة والرجل والديمقراطية. والهدف الأساسي للسياسة الاجتماعية هو كبح الفقر والإقصاء الاجتماعي وخفض التوترات الاجتماعية، وتحسين أوضاع المواطنين بمعزل عن خلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وخصائصهم الجغرافية والعرقية. توجه هذه السياسة الحكومات في صياغة برامج كشبكات الأمان الاجتماعي وسياسات التعليم والخدمات الصحية والعمالة. ومن المسائل التي تبحثها هذه السياسات التوزيع العادل للفوائد والأضرار المرتبطة بالنمو الاقتصادي الكلي، بالإضافة إلى القضايا الاجتماعية الهامة كالتغيير في مدى انتشار الفقر، والتفاوت الشديد في توزيع الدخل، واستمرار ارتفاع معدلات البطالة والعمالة الناقصة، وارتفاع كلفة المعيشة قياسا بالدخل بالنسبة إلى غالبية السكان، وتدهور الأحوال المعيشية.[cxxxviii]

من خلال ما سبق يتضح أن عمل و وظائف السياسة الاجتماعية ترتكز على تلبية الاحتياجات الإنسانية والقيم المشتركة من خلال إرساء التنمية السياسية (القضايا السياسية والدستورية) والتنمية الاقتصادية (محاربة الفقر وعدم المساواة) والتعليم (والمعرفة والمهارات)، وإدراج الحقوق والمفاهيم والتطبيقات الاجتماعية في الأطر التشريعية وأطر السياسات العامة في غالبية المجتمعات، نظم الضمان الاجتماعي، شبكات الأمان، اعتماد الحد الأدنى للأجور، والاعتراف بدور نقابات العمال والمجتمع المدني كشركاء في الدفاع عن الحقوق، وازدياد مشاركة المرأة وانخراطها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

أما تمويل السياسات الاجتماعية فيتنوع مصادر التمويل من أهمها:

– دعم من الميزانية العامة: وهو أكثر طرق التمويل شيوعا، ويتم عادة من خلال إيرادات الضريبة العامة؛

– التبرعات الخيرية: غالبا ما يكون التمويل الناتج عن التبرعات متقطعا وبالتالي لا يسمح باستدامة البرامج الاجتماعية و يسمح مثل هذا التمويل بسد الثغرات بشكل مؤقت فقط.[cxxxix]

المحور الثاني: عرض تجربتي البرازيل والمكسيك في مجال السياسات الاجتماعية من منظور الاقتصاد التضامني

أولا– تجربة البرازيل الداعمة للفقراء في عهد الرئيس "لولا دا سيلفا"

كان وصولُ الرئيس "لويس إيناسيو لولا دا سيلفا" إلى السلطة سنة 2003، قدْ أعطى نفسا جديداً للاقتصاد التضامنيّ. وقد كان التحوّل الذي أحْدثه هذا النفس الجديد، السياسيّ والاجتماعيّ والاقتصاديّ والثقافيّ، في الآنِ نفسه، بمثابة إجابةٍ وانْتقادٍ للنظام الاقتصاديّ الرأسمالي، تسمح بدعْم وتعزيز هذا الاقتصاد التضامني الذي كانَ يُعتبر في السابق قطاعاً مهمّشاً.[cxl]

وتأخذ المبادرة السياسية لـ "لولا دا سيلفا" في الاعتبار الحد من التفاوت الاجتماعي والاقتصادي لمصلحة الطبقة الشعبية الفقيرة، وهو ما استعصى على كل الحكومات التي سبقته، ديمقراطية كانت أم دكتاتورية. ففي جانفي 2003، بدأت حكومته تنفيذ برنامج "نحو إنهاء الجوع Fome Zero" بهدف الإسراع في تحسين الأمن الغذائي لنحو 44 مليون نسمة.

ويتركز هذا البرنامج وفقًا لتقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2009، على مجموعة من الإجراءات تهدف إلى ضمان الأمن الغذائي للبرازيليين وتحسين دخلهم بزيادة الإمدادات الغذائية الأساسية وتحسين إمكان الحصول على الأغذية والتخفيف على وجه السرعة من الجوع عن طريق تدخلات موجهة.

وفي أكتوبر من العام 2003 بدأ تنفيذ أحد عناصر برنامج "نحو إنهاء الجوع"، وهو برنامج "دخل الأسرة Bolsa Família"، برنامج حكومي يهدف إلى التحويل المباشر للدخل للأسر الفقيرة، التي يتراوح دخل الفرد الشهري فيها من 60 ريالا برازيليا إلى 120 ريالا، بالإضافة إلى الأسر التي تعاني الفقر المدقع، والتي يصل دخل الفرد فيها إلى 60 ريالا شهريا. ومن السمات الرئيسية للبرنامج أنه يسعى إلى الدمج بين المزايا المالية والحصول على الحقوق الاجتماعية الأساسية، مثل الصحة والغذاء والتعليم والمساعدات الاجتماعية. "البولسا فاميليا" له هدفان أساسيان: مكافحة الفقر والتهميش الاجتماعي، وتمكين الأسر الأكثر فقرا. ومن مستجدات هذا البرنامج الاجتماعي، أنه جاء ليوحد

مختلف البرامج الاجتماعية الأخرى للحكومة الفيدرالية، مثل "بولسا أسكولا" (المنح الدراسية)، و"بولسا ألمنتاساو" (الغذاء)، و"كارتاو ألمنتاساو" (كارت التغذية)، و"أوسيليوا غاز" (الخاص بتوفير أسطوانات الغاز المنزلية). كل هذا في برنامج واحد فقط. هذا التوحيد كان يهدف لضمان أكبر قدر من المرونة في التحويلات المالية، والحد من الروتين وتحسين السيطرة على الموارد. وتعد وزارة التنمية الاجتماعية ومكافحة الجوع (MDS) هي المخولة بإدارة برنامج "البولسا فاميليا" بالشراكة مع حكومات الولايات والمحليات. وحكومة المحليات تقوم بجمع وتسجيل بيانات الأسر في قاعدة بيانات كسجل موحد، مع مراعاة شروط الاستحقاق، بجانب القيام بإجراءات تكميلية تهدف إلى التنمية المستديمة للأسر الفقيرة فى المدينة.[cxli] ويهدف هذا البرنامج بشكل مباشر إلى معالجة نقص التعليم وسوء التغذية في الوقت نفسه، فهو يوفر دعمًا ماليًّا مشروطًا للأسر الفقيرة. ومن بين الشروط الانتظام في المدارس والزيارات إلى المراكز الصحية الأساسية. استطاعت الحكومة في العام 2006 إيصال خدماتها إلى الأسر المستحقة، التي يقدّر مجموع أفرادها بِـ 11.2 مليون نسمة، وتمكنت البرازيل من تخفيض نسبة انتشار الجوع من 12 في المائة في 1990 – 1992 إلى 7 في المائة في 2002 – 2004، وكذلك عدد الجياع من 18,5 مليون إلى 12,8 مليونًا نسمة خلال المدة نفسها.

وفي جويلية 2007 عُزِّز هذا البرنامج الاجتماعي بتخصيص 2,6 مليار يورو لتحسين الظروف المعيشية للفقراء، بإمداد الأزقة والأحياء الشعبية الفقيرة في ضواحي المدن بالماء الصالح للشرب والمرافق الصحية السليمة والكهرباء.[cxlii]

وتتمثل مكونات برنامج إنهاء الجوع في البرازيل والبرامج المرافقة له، كنموذج للمبادرات قصيرة الأجل بليغة التأثير، في العناصر التالية:[cxliii]

– السكان ذوي الأولوية/ معايير الاستهداف العامة: الأسر في المناطق الفقيرة ذوى: الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 5 سنوات؛

– الأشخاص ذوي الإعاقات – الأشخاص الذين يعانون من سوء التغذية – الحوامل – كبار السن؛

– الصياغة: منظمة غير حكومية Instituto Cidadania؛

– التنسيق: الرئاسة؛

– التنفيذ: وزارة الأمن الغذائي – وزارات التنظيم الأخرى – القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية؛

– التمويل: عام – خاص (الشركات في المدن) – المنح؛

– عنصر الطعام والتغذية: بطاقة الغذاء (17 دولارًا أمريكيًّا شهريًّا للأسرة الواحدة) تحويل مشروط – حوافز للأسر الزراعية – كوبونات غذائية – إنشاء بنك الغذاء بمنتجات من الأسواق المركزية العملاقة

/تجار التجزئة – توزيع سلال الطعام في المناطق الحضرية الفقيرة (ليس في المناطق الريفية) – مطابخ الحساء الجماعية المدعومة؛

– عنصرا التعليم والصحة: "بولسا فاميليا" (برنامج تحويل 6– 19 دولارًا أمريكيًّا شهريًّا مشروطًا بحضور الأطفال الفصول بنسبة 85%، والتطعيم، وزيارات الأم والطفل للعيادات.) – برامج محو الأمية – برنامج الغذاء المدرسي؛

– عنصرا المياه والإسكان: برنامج "سيسترانس Cisternas": منح للمياه والصرف الصحي؛

– عنصر التوظيف: برنامج التوظيف الأول للشباب – دعم الزراعة للأسرة في المناطق الريفية – مساعدة فنية، ائتمان، الخ؛

– معاشات التقاعد الاجتماعية غير المساهمة: معاشات التقاعد الريفية – معاشات التقاعد الحضرية لكبار السن دون الحد الأدنى للأجور – معاشات الإعاقة.

و جدير بالذكر أن برنامج استئصال الجوع "ظهر كاقتراح صاغه معهد كيدادانيا Instituto Cidadania في ساو باولو عام 2001. وقد وضع هذا البرنامج وفقًا لدراسة قام بها ما يقرب من 100 من الفنيين والأكاديميين والمشتغلين بالسياسة، والذين كان لهم ثلاثة أهداف رئيسية هي: تقويم وضع برامج مكافحة الجوع في البرازيل وفقًا للالتزامات التي وقعتها البلاد في قمة الغذاء العالمية في عام 1996 – إعادة تعبئة المجتمع حول موضوع الأمن الغذائي – إشراك الحكومات الاتحادية ودون الوطنية والمحلية والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني في تقديم اقتراح ملائم لمكافحة الجوع. وهو الاقتراح الذي تبناه الرئيس لولا في حملته الانتخابية ووضعه بعد ذلك على رأس أولويات حكومته".[cxliv]

وتكمن أهمية هذه البرامج، في تشكيلها حلقة من حلقات خطة شاملة للقضاء على الفقر المدقع بشكل منهجي، أُشرِك المجتمع المدني في تصميمها، مع الأخذ بعين الاعتبار مسألة النوع الاجتماعي..، فيما لم تقتصر الغاية من ذلك كلّه على رفع مستوى الناتج المحلّي الإجمالي فقط، بل على العمل والإنجاز في مجال السياسات الاجتماعية أو العدالة الاجتماعية. فنجح "لولا دا سيلفا" خلال خمس سنوات فقط، في إفادة حوالى 24 مليون شخص، وفي الحدّ أيضاً، من سوء التغذية بنسبة% 25، حتّى أطلق الشعب عليه ألقاباً عدّة مثل "المخلص"، و"نصير الفقراء والجياع".. وتقول الأرقام أيضاً، إنه خلال ولايته الرئاسيّة الأولى تراجعت نسبة سوء التغذية لدى الأطفال في البلاد % 46، بحيث انخفضت في منطقة "نوردسته"، والتي عانى هو نفسه الجوع فيها أيضاً، بنسبة % 74، حتى أن برنامج الغذاء العالمي التابع لمنظمة الأمم المتّحدة خصّ الرئيس "لولا دا سيلفا" في ماي 2010، بلقب "البطل العالمي لمكافحة الجوع". وبحسب المصدر نفسه، قدّم برنامج Pro Uni دعماً لطلاّب

العائلات الفقيرة، وارتفع معدّل التعليم المدرسيّ من 6.1 سنوات (عام 1995) إلى 8.3 سنوات العام 2010 . وتمّ خلال الولايتين الرئاسيّتين للولا دا سيلفا، خلق 14 مليون وظيفة، وارتفعت القيمة الحقيقية للحدّ الأدنى للأجور بنسبة % 53.6، ما أسهم في ارتفاع نسبة مداخيل العمل من الناتج المحلّي الإجمالي من 40% العام 2000 إلى 43.6 % في العام 2009.[cxlv]

ثانيا: تجربة المكسيك: برنامج الفرص للحد من الفقر وقصور التغذية

يمنح برنامج "الفرص" أو "Oportunidades"، الذي أطلق عام 1997 تحت اسم "التقدم" أو "Progresa"، تحويلات نقدية إلى الأسر الفقيرة شريطة أن تثبت التحاق أطفالها بالمدرسة بصفة منتظمة وتردد أفرادها بصفة دورية على العيادات الصحية. ويسعى هذا البرنامج الحكومي الاجتماعي، وفقًا لتقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2009، في المدى القصير، إلى تحسين صحة أفراد الأسر الفقيرة ووضعها التعليمي، وفي المدى الطويل، إلى مساعدة هذه الأسر على تجاوز خط الفقر من خلال التعلم الذي سيوفر فرص العمل لأفرادها ويُحسن دخلها.

ويغطى هذا البرنامج الأسر الفقيرة التي لا تستطيع تلبية احتياجاتها الغذائية والصحية والتعليمية الأساسية، وهي خمسة ملايين أسرة تضم خمسة وعشرين مليون نسمة، ويلبي هذه الاحتياجات المحدودة عبر تحويلات مالية تُقدم إلى الأمهات مباشرة، لزيادة استقلالهن من ناحية، وضمان استخدام هذه الأموال لمصلحة الأسرة، أي لدفع نفقات انتظام الأطفال في المدارس، وشراء اللوازم المدرسية وتوفير التغذية، وقيام جميع أعضاء الأسرة بزيارات صحية دورية. وفى مجال التعليم، تكون المنح الدراسية في المرحلة الثانوية من السنة الدراسية السابعة إلى التاسعة، والثانوية العليا من السنة العاشرة إلى الثانية عشرة أعلى للفتيات منها للفتيان لتضييق الفجوة بين الجنسين في الدراسة المنتظمة. أما المرأة الحامل، التي تواظب على حضور محاضرات التوعية الشهرية وتخضع لخمسة فحوص طبية قبل الولادة، وفحصين لأسنانها مع الحرص على العناية بها، فتحظى بالمعالجة المجانية، وتُعفى من نفقات التوليد فضلًا عن نفقات العناية طوال ثلاثة أشهر بعد الولادة وتتلقى كذلك مُكملات غذائية لها ولرضيعها.[cxlvi]

بدأ العمل بالبرنامج منذ عام1997 في المناطق الريفية الفقيرة في المرحلة الأولي، ومؤخرا تم توسيعه ليشمل المناطق الحضرية. ويرتكز هذا البرنامج على ثلاثة محاور رئيسية وهي تحسين التعليم، والصحة، والتغذية لأبناء تلك الآسر ويبلغ إجمالي الأسر المستفيدة من هذا النظام عام 2007، أكثر من 5 ملايين أسرة تمثل 25% من عدد سكان المكسيك آنذاك، ويحصل البرنامج علي تمويل بنسبة 46.5 % من الموازنة الاتحادية السنوية للمكسيك. ويمنح برنامج الفرص الأبوين ما يعادل دخل أطفالهم من العمل حيث يوفر المنح التعليمية للأطفال تحت سن 22 سنة وللمقيدين في المدارس بين الصف الثالث الابتدائي والصف الثالث الثانوي وكذلك دعم نقدي للغذاء ورعاية صحية كاملة. وبالنسبة

للمحور الأول، يقدم البرنامج منحا نقدية لطلبة الابتدائي حتى الثانوي وتتم زيادتها تدريجيا لتشجيع الأطفال علي مواصلة الدراسة و تتراوح قيمة المنح الشهرية بين 16 دولارا للمرحلة الابتدائية و57 دولارا للبنين و65 دولارا للفتيات في الثانوي، وتمنح الفتاة مبالغ أكثر لأنها تسجل أعلى معدل انقطاع عن الدراسة. والمحور الثاني يوفر الرعاية الصحية الأساسية لجميع أفراد الأسرة مع التركيز بشكل خاص على الرعاية الصحية الوقائية. ويشمل محور التغذية منحا نقدية ثابتة شهرية لكل طفل يتراوح عمره بين أربعة أشهر وسنتين، بنحو 15.5 دولار، لضمان حصولهم علي التغذية المناسبة، وتستمر المنح للأطفال الذين يعانون من سوء التغذية حتى 4 سنوات، كذلك الأمهات الحوامل والمرضعات يحصلن على مبالغ نقدية بنحو 16 دولار شهريا وهناك حد أقصى لاستفادة الأسر من تلك المنحة فالأسر التي لديها أبناء في المرحلة الابتدائية تحصل على منح بحد أقصى 95 دولارا و160 دولارا للأسر التي لديها أبناء في المرحلة الثانوية. وتراجع قيمة المنح الشهرية كل 6 أشهر وذلك في ضوء معدلات التضخم لضمان فاعلية البرنامج، كما يشترط البرنامج عدم غياب أطفال تلك الأسر أكثر من ثلاثة أيام في الشهر وترددهم على العيادات الصحية بصفة دورية لصرف تلك المنح. وتقوم الأمهات في الأسر المستفيدة بصرف المنح النقدية، حقق البرنامج عددا من النتائج الايجابية حيث ارتفع عدد الطلاب الملتحقين بالتعليم الثانوي بنسبة 20% للفتيات، 10% للأولاد، وعلى مستوى الصحة حدث تراجع في معدل إصابة الأطفال بالأمراض والتي تسبب إعاقات بنسبة 12، كما تحسنت معدلات نمو الأطفال بنسبة 16%. وتجدر الإشارة إلى أن المكسيك كان لديها برنامج دعم عيني لبعض السلع الأساسية، وقامت بإلغائه تدريجيا منذ عام 1990 حتى عام 1999 وآخر مرحلة لإلغاء الدعم كانت على الغذاء.[cxlvii]

هذا البرنامج يسير بصورة موازية لحكومة المكسيك التي بدأت منذ بداية التسعينات تحولا جذريا في سياساتها الاقتصادية، وذلك في الاعتماد في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على تنشيط منظمات المجتمع الأهلي والجمعيات التعاونية الإنتاجية، أي من خلال تعزيز الاقتصاد التضامني عن طريق إشراك عضوية هذه المنظمات في تحديد كل الاحتياجات والمتطلبات والوسائل المتعلقة بالتنمية. والأهم من ذلك بعد إشراك هذه الفئات في التخطيط للتنمية، إشراكها في تنفيذ في السياسات والخطط في الواقع العملي من خلال التعاونيات والمنظمات الأخرى، وهذا من أكبر عوامل نجاح التجربة المكسيكية في هذا المجال.

ثالثا: الدروس المستفادة من تجربتي البرازيل والمكسيك

من خلال دراستنا هذه، استخلصنا مجموعة من الدروس نأمل أن تساهم في تطوير السياسات الاجتماعية وفق الاقتصاد التضامني، وخاصة تلك المتعلقة بتخفيض حدة الفقر والتغلب على مشكلات سوء توزيع الدخل في البلدان العربية، نوجزها في النقاط التالية:[cxlviii78]

1- بخصوص برامج الإعانات الاجتماعية، فقد قدم برنامج "بولسا فاميليا" تجربة تستحق الدراسة والتكرار، فهو لم يكن برنامج لإعطاء أقساط مالية لمساعدة الفقراء فقط، وإنما كان برنامجا مشروطا كما سبقت الإشارة، حيث أن المواطن لا يحصل على هذه الإعانة في حالة عدم التزامه بإرسال أولاده إلى المدارس أو عدم التزامه بإعطائهم الأمصال الوقائية، إذا فقط كان هدف البرنامج هو مساعدة الأسر حتى تستطيع أن تترك الأطفال يتعلمون ولا يجبروهم على ترك الدراسة من أجل العمل، وهنا تكمن الاستفادة الحقيقية وهي تحويل مسار أبناء الفقراء حتى لا يكون الفقر والمرض وراثيا وطبقيا؛

2- تدرك البرازيل أهممية البُعْد الجهوي، لذلك عمدتْ في سياستها العموميّة المتعلقة بهذا القطاع إلى التحفيز على مأْسَسة السياسات العموميّة للاقتصادِ التضامنيّ، وذلك منْ جهةٍ لتعزيزِ الاقتصاد التضامنيّ في الأجندات السياسيّة للمستويات الثلاثة للحكومة (الاتحادية والوطنية والمحلية)، ومن جهةٍ أخرى لضمان استدامتها بوصفها سياسةً للدّولة؛

3- تبني كل من البرازيل والمكسيك حزمة عريضة من برامج التضامن الاجتماعي في إطار السياسات الاجتماعية للاقتصاد التضامني والتي اتسمت بالتنوع ما بين دعم السلع الغذائية سواء الموجهة إلى فئات محددة مثل الأطفال أو الموجهة إلى الأسر الفقيرة ككل، وكذلك برامج الإعانات النقدية غير المشروطة، وبرامج الإعانات النقدية المشروطة برفع مستوى رأس المال البشرى للفقراء. بالإضافة إلى الاهتمام بالبرامج والمشروعات الخاصة بتوليد الدخل للأسر الفقيرة لما لذلك من تأثير مرتفع على تخفيض حدة الفقر؛

3- برنامج "الفرص" Oportunidades في المكسيك حالة نموذجية. فقد بدأ هذا البرنامج في فترة مبكرة، وتطوّر بأسلوب اتسم بالتدّبر والروية، وهو برنامج ناجح. وما يجعل البرنامج المكسيكي نموذجيا بحق هو هذه الموجات المتتالية من البيانات والمعلومات التي تم تجميعها لتقييم أثره واعتبار كل ذلك ملكية عامة، وهو التعميم الذي نشأ عنه توفّر مئات البحوث وآلاف المراجع.

78

الخاتمة:

بعد عرضنا لتجربتي البرازيل والمكسيك المتعلقة بالسياسات الاجتماعية للدولة في إطار مقاربة الاقتصاد التضامني، باعتبارهما من أهم النماذج العالمية التي أعطت دروسا في هذا المجال للمهتمين وصانعي القرار على مستوى هياكل الدولة، توصلنا في نهاية دراستنا هذه إلى أن سياسات الدعم المشروط كأداة هامة للتقليل من الفقر وتحسين مستوى المعيشة للمواطنين هي أحد الركائز الأساسية للسياسات الاجتماعية النشطة ضمن مجال الاقتصاد التضامني، وبغية تثمين دراستنا هذه نوجز أهم النتائج والتوصيات التي تثري هذا الموضوع ضمن النقاط التالية.

النتائج: نوجزها في الآتي:

– الاقتصاد التضامني آلية هامة تستخدم للمشاركة في النهوض بمستوى المجتمعات في عصرنا الحالي من خلال تحسين ظروف المعيشة سعيا لتحقيق الرفاه؛

– السياسات الاجتماعية في إطار الاقتصاد التضامني تؤدي دورا مزدوجا اجتماعي واقتصادي، والهدف الأساسي لها هو كبح الفقر والإقصاء الاجتماعي وخفض التوترات الاجتماعية، وتحسين أوضاع المواطنين الاجتماعية والاقتصادية؛

– Bolsa Familia و Oportunidades من البرامج الرائدة التي تبرز ذلك الدعم الاجتماعي الذي يحول المسار المجتمعي للفقراء، ويعزز قدرات الشعب على التقدم للأمام؛

– الإعانات في هذه بلدان كالبرازيل والمكسيك لا تقدم كهبة من الدولة بل كسياسة عامة، تصاغ بطرق تشاركية وقادرة على الوقوف على الاحتياجات المجتمعية المحلية بشكل كبير، وهو ما يعكس إرادة سياسية قوية نحو تحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية تقترب من مفهوم العدالة بحيث تضمن عدالة في التخطيط والتنفيذ والرقابة، وهذا ما استخلصناه من النموذجين الذين تم تناولهما في هذه الدراسة.

التوصيات: خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، نلخصها فيما يلي:

– ضرورة الاهتمام بالبعد الاجتماعي وإدراجه ضمن السياسات الاقتصادية العامة للدولة، وإعطاءه درجة عالية من الأهمية، بدلًا من جعله تابعًا للسياسات الاقتصادية؛

– ضرورة مسايرة التطور الحاصل في العالم والتركيز على التجارب الدولية الناجحة في مجال السياسات الاجتماعية تلك المندرجة ضمن الاقتصاد التضامني على غرار التجربة البرازيلية والمكسيكية.

– ضرورة تمكين الفئات الأكثر عرضة للفقر ومساعدتهم على التحكم في حياتهم وتوسيع الخيارات المتاحة أمامهم، بدلًا من مجرد تقديم الدعم لهم من منطق رعائى، وذلك من خلال زيادة حجم مشاركتهم في الأنشطة المجتمعية المختلفة وربطهم ببرامج التنمية اقتصادية والاجتماعية للدولة؛

– ضرورة وضع آليات مبسطة تسهل الاندماج والانخراط السهل في المشاريع التضامنية الاقتصادية والاجتماعية؛

– ضرورة اعتماد التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إطار مسلسل مطرد، يجعل البنية البشرية المستهدفة في قلب السياسات العمومية.

الهوامش والمراجع

[1] مجمع الفقه الإسلامي، قرار رقم :178 /4 الدورة(19) ،19رابطة العالم الإسلامي، الإمارات العربية المتحدة،2009، ص . :01.

[2] سامر مظهر قنطقجي، صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دار أبي فداء العالمية للنشر، حماه/سوريا، مارس 2015 ، ص439

[3] زياد الدماغ، دور الصكوك الإسلامية في دعم الموازنة العامة من منظور تمويل إسلامي، بحث مقدم الى مؤتمر دولي بماليزيا International conference on Islamic Banking and finance, cross border and litigations (15-16 june 2010) ص 3.

أسامة عبد الحليم الجورية، صكوك الاستثمار ودورها التنموي في الاقتصاد، رسالة ماجستير في الدراسات الإسلامية، معهد الدعوة الجامعي للدراسات الإسلامية، 2009، ص 34.

[4] المعايير الشرعية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، المعيار رقم (17)، صكوك الاستثمار،المنامة البحرين،2010/1431 ص 239

[5] قرومي حميد، ،صناعة الصكوك الإسلامية واقع و أفاق« ، ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول المالية الإسلامية ، تحت شعار دور المالية الإسلامية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الصكوك الإسلامية و الصكوك الوقفية، يومي 16-17 ـ جوان2014، صفاقس، ص :04.

[6] محمد هلال الحنيطي هناء، دور الصكوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد2،2015 ،ص: 555،556 .

[7] BUKHARI ,S, NAWAZ,H and SAIR,S,A ,2014, compliance of investment sukuk with sharia, science international (lahor), online, available from : http://www.sci-int.com/pdf/14538044601697-1706-huma%20nawaz--shraft--it-lahore.pdf

[8] عبد الستار أبو غدة، المصرفية الإسلامية خصائصها و آليتها،المؤتمر الأول للمصارف و المؤسسات المالية الإسلامية،دمشق،2006،ص21

[9] HARDY, Liam. The evolution of participation banking in Turkey. *Al Nakhlah Online Journal of Soutwest Asia and Islamic Civilization*, 2012.

[10] DEBASHIS Dey , turkish sukuk market : one step at the time,white and cass llp,2016. From: www.whitecase.com/publications/insight/

[11] AKTAS, Erkan, ÖZENÇ, Çiğdem, et ARICA, Feyza. The impact of oil prices in Turkey on macroeconomics. 2010.

[12] FARZANEGAN, Mohammad Reza et MARKWARDT, Gunther. The effects of oil price shocks on the Iranian economy. *Energy Economics*, 2009, vol. 31, no 1, p. 134-151.

[13] OZTURK, Ilhan et ARISOY, Ibrahim. An estimation of crude oil import demand in Turkey: Evidence from time-varying parameters approach. *Energy Policy*, 2016, vol. 99, p. 174-179.

[14] PESARAN, M. Hashem, SHIN, Yongcheol, et SMITH, Richard J. Bounds testing approaches to the analysis of level relationships. *Journal of applied econometrics*, 2001, vol. 16, no 3, p. 289-326.

[15] ROCHER, Carlos López. Linear and nonlinear relationships between interest rate changes and stock returns: International evidence. 2017

[16] SHIN, Yongcheol, YU, Byungchul, et GREENWOOD-NIMMO, Matthew. Modelling asymmetric cointegration and dynamic multipliers in a nonlinear ARDL framework. In .: *Festschrift in Honor of Peter Schmidt*. Springer, New York, NY, 2014. p. 281-314

[17] أبو عكر إيناس فخري، (2004)، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنيت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية: دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية والإدارية، تخصص: محاسبة، جامعة اليرموك، الأردن، ص 15.

[18] Bank for International settlements, (2003): Basil commitee on banking supervision, management and supervision of cross borden electronic banking activities, July, P : 04.

[19] النجار فريد، (2007)، الاقتصاد الرقمي:الانترنيت وإعادة هيكلة الاستثمار، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 478.

[20] حسين رحيم، (2008)، الاقتصاد المصرفي، ط1، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، ص 147.

[21] Selman Shahin, Kashif Sardar, (2010), Electronic banking and E-readiness adoption commercial banks in Pakistan, Linnaeurs University, P : 07.

[22] جليد نور الدين، بركان أمينة، (2011)، الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية، مجلة معارف، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، العدد (10)، ص 252.

[23] الحداد وسيم محمد، موسى شقيري نوري، (2012)، الخدمات المصرفية الالكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 56.

[24] Maduku Daniel Kofi, (2014), Customers adoption and use of E-banking services : the South African perspective, Banks and Banks Systems, Vol.(09), No.(02), P : 78.

[25] قدومي ثائر عدنان، (2008)، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد (11)، العدد(2)، ص 300.

[26] الحداد وسيم محمد، موسى شقيري نوري، مرجع سبق ذكره، ص 59.

[27] الجنبيهي منير، الجنبيهي ممدوح محمد، (2006)، البنوك الالكترونية، ط1، دار الفكري الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص 14.

[28] الشمري ناظم محمد نوري، العبد اللات عبد الفتاح زهير، (2008)، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر والتوسع، عمان، الأردن، ص 30.

[29] الصميدعي محمود جاسم، يوسف ردينة عثمان، (2005)، التسويق المصرفي: مدخل كمي.استراتيجي.تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 295.

[30] بدوي أحمد زكي، (1984)، معجم المصطلحات التجارية والتعاونية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ص 62.

[31] خوالد أبو بكر، (2014)، أهمية الانتقال إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: محاولة الاستفادة من بنك تجربة الخليج (AGB)، المؤتمر العلمي الدولي حول: إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية أداة لتطوير الأداء ورفع القدرة للمؤسسات الخدمية في الدول النامية "تثمين الفرص ومواجهة التحديات"، يومي 29 و30 أكتوبر، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ص 08.

[32] بن منصور فريدة، (2011)، الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري (BEA) وكالة ورقلة، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 43.

[33] البحطيطي عبد الرحيم الشحات، (2007)، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية، مجلة الباحث، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، العدد (02)، ص 50.

[34] أبوعكر إيناس فخري، مرجع سبق ذكره، ص 20.

[35] لطرش الطاهر، (2010)، تقنيات البنوك، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 188.

[36] KPMG, (2012): Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, KPM Algérie SPA, Alger, P : 14.

[37] www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/presentation-de-la-bna.html, consulte le 26/09/2018.

[38] BNA, (2017), Rapport annuel 2016, Alger, P : 13.

[39] www.bna.dz/fr/tpe.html, consulte le 26/09/2018.

[40] www.bna.dz/fr/la-carte-cib.html, consulte le 26/09/2018.

[41] www.bna.dz/fr/carte-visa.html, consulte le 26/09/2018.

[42] www.bna.dz/fr/mobile-gab.html, consulte le 26/09/2018.

[43] www.bna.dz/fr/centre--d-appel.html, consulte le 26/09/2018.

[44] www.bna.dz/fr/bna-net-ebanking.htmal, consulte le 26/09/2018.

[45] www.bna.dz/fr/les-virements-de-salaires-par-edi.html, consulte le 26/09/2018.

[46] www.bna.dz/fr/e-paiment.html, consulte le 26/09/2018.

[47] www.bna.dz/fr/qualite-de-sevice.html, consulte le 26/09/2018.

[48] www.bna.dz/fr/nos-simulateurs.html, consulte le 26/09/2018.

[49] تم احتساب هذه النسبة عبر مقارنة عدد أجهزة الشباك الأوتوماتيكي للبنك (GAB) المتوفرة لدى الـ (BNA) بعدد الوكالات التجارية التي يحوزها سنة (2016).

[1]- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، **التّقرير السّنوي**، 2014، ص 16.

(*)- International Monetary Fund, **West Bank And Gaza**, September 2013, p18. See www.imf.org/wbg .

(li)- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، **التّقرير السّنوي**، 2010، ص 01.

(lii)- صندوق النقد الدولي، **آفاق الاقتصاد العالمي، ضعف الطلب– الأعراض والعلاج**، 2016، ص 01.

(liii)- IMF, World Economic Outlook, **Less Even Expansion, Rising Trade Tensions**, 2018.

(liv)- Palestine Monetary Authority, Research & Monetary Policy, **Annual Report 2011**, p23.

(lv)- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، **التّقرير السّنوي**، 2012، ص 17.

(lvi)- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، **التّقرير السّنوي**، 2013، ص 33.

(lvii)- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2014، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(lviii)- سلطة النّقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسّياسات النّقدية، **التّقرير السّنوي**، 2017، ص 07.

(lix)- Palestine Monetary Authority, **Annual Report** 2010, Op-Cit, p 28.

(lx)- IMF, **Recent Experience And Prospects Of The Economy Of Gazza**, Op-Cit, p 12.

(lxi)- Palestine Monetary Authority, **Annual Report** 2011, p 135.

(lxii)- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2015، مرجع سبق ذكره، ص 20.

(lxiii)- IMF, Press Release No. 18/260, Op-Cit, P09.

(*)- لمزيد من التفصيل:

- IMF, **Economic Preparedness: The Need for Fiscal Space**, June 2018. [Sur le lien] : http://www.imf.org/ar/News/Articles/2018/06/27/blog-economic-preparedness-the-need-for-fiscal-space 2018/07/15 (16 :10) .

(lxiv)–International Monetary Fund, Saudi Arabia, **fiscal adjustment-scope and pace**, Selected Issues, IMF Country Report No. 17/317, 2017, P04.

(lxv)–IMF, Press Release No. 18/260, Op-Cit, P1.

(lxvi)- Palestine Monetary Authority, **Annual Report** 2010, p 26.

(lxvii)- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2012، مرجع سبق ذكره، ص37.

(*)- هذه الجباية يقوم الكيان الصهيوني بجبايتها نيابة عن السلطة الفلسطينية حسب اتفاق باريس الاقتصادي.

(lxviii)- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2014، مرجع سبق ذكره، ص38.

(lxix)- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2016، مرجع سبق ذكره، ص25.

[lxx]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2012، مرجع سبق ذكره، ص41.

[lxxi]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2013، مرجع سبق ذكره، ص44.

[lxxii]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2015، مرجع سبق ذكره، ص32.

[lxxiii]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2017، مرجع سبق ذكره، ص23.

[lxxiv]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2013، مرجع سبق ذكره، ص44.

[lxxv]- سلطة النّقد الفلسطينية، **التّقرير السّنوي**، 2017، مرجع سبق ذكره، ص30.

[*]- Vector auto régressions (Var)

[lxxvi]- IMF, **Assessing Fiscal Space: An Initial Consistent Set Of Considerations**, 2016, 2018 /08/13 P11. [Sur le lien] : https://www.imf.org/external/pubs/ft/dsa/mac.htm . (14 :42)

[lxxvii]- **Timeseries Referencemanual Release 14- Vector autoregressions in Stata**, 2015, P803. Stata Publication, **Stata**

[lxxviii] **سهيل أحمد عبيدات. القيادة(أساسيات، نظريات، مفاهيم). ص 118**.

[lxxix] سيد الهواري. القائد التحويلي. القاهرة. مركز بميك. 2005 . ص 5.

[lxxx] حسين حريم. مبادئ الادارة الحديثة. الطبعة الاولى. عمان: دار حامد. 2006.ص 32.

[lxxxi] Timothy t. Baldwin. William h. Bommer. Robert s. Rubin. Developing management skills. Usa. Macgraw-hill. 2008 p 230.

[lxxxii] don hellriegel. John w. slocum. Management des organisations. 2eme edition. De boeck. 2006 p 358 .

[lxxxiii] slocum.jackson. hellriegel. Competency-based management. Usa. 2008. p397.

[lxxxiv] فريد فهمي زيارة. **إدارة الاعمال(الاصول والمبادئ، مدخل وظائف المدير)**. عمان: مطبعة الشعب.2000. ص206.

[lxxxv] نواف كنعان. القيادة الادارية. دار الثقافة. عمان. 2006. ص 15.

[lxxxvi] George r Gouthals, Georgia j. Sorenson, James Mac Gregor Burns, **Encyclopedia of leadership,** volume 1. USA, Sage publications, 2004, 844 P.

[lxxxvii] Timothy t. Baldwin, William h. Bommer, Robert s. Rubin, *Developing management skills: what great managers know and do*, USA, McGraw Hill, 2008, P 230.

[lxxxviii] نجم عبود نجم، **القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين**، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص 29.

[lxxxix] محمد بن يوسف النمران العطيات، **إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير**، الطبعة الأولى، عمان، دار الحامد، 2006. ص 201.

[xc] على عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل، **الإتصال الإداري والأساليب الإدارية في المؤسسة التربوية**. الطبعة الثانية، دارالحامد، الأردن،2006، ص 82.

[xci] خليل محمد شماع، خضير كاضم حمود، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة، الأردن.2000، ص 228.

[xcii] عبد الرحمان توفيق، **الشخصية القيادية فكراً وفعلاً**. الطبعة الثانية، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، مصر،2002، ص42.

[xciii] على عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل، **مرجع سابق**، ص 147.

[xciv] زيد منير عبوى، مرجع سابق، ص 153.

[xcv] علي عياصرة، محمد محمود العودة فاضل، **مرجع سابق**، ص ص129-130.

[xcvi] عبد الرحمن توفيق. **مرجع سابق**. ص 46.

[xcvii] نواف كنعان. **مرجع سابق**. ص 369.

[xcviii] Jens rowold, kathrin heinitz, Transformational and charismatic leadership: assessing the convergent, divergent and criterion validity of the MLQ and the CKS, the leadership quarterly, N 18, 2007. P 121.

[xcix] Joseph h. Boyett, The science of leadership, Www.Jboyett.Com, 2006, P 3.

[c] سهيل أحمد عبيدات، **مرجع سبق ذكره**، ص 80.

[ci] John Sosik, The role of personal value in the charismatic leadership of corporate managers : a model and preliminary field study, the leadership quarterly, n 16, 2005, p 222.

[cii] Sheil M. Puffer, Attributions of charismatic leadership, the impact of decision, style outcome, and observer characteristics, leadership quarterly, N 1, 1990, P 178.

[ciii] John Sosik, op, Cit, p 223.

[civ] John Sosik, op, Cit, p 223.

[cv] Larry c. spears, Michel Lawrence, Focus on leadership: Servant leadership for the twenty first centuary. New york, John wileys, 2002, P 3.

[cvi] صالح عبد الرضا رشيد، ليث علي مطر، **سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة. دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة القادسية**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد رقم 20، العدد (76)، 2014، ص 91.

[cvii] Larry c. spears, Michel Lawrence, Op, cit, P 4.

[cviii] **صالح عبد الرضا رشيد. ليث علي مطر، مرجع سبق ذكره، ص 90.**

[cix] Larry c. spears, Michel Lawrence, Op, cit, P 2.

[cx] **نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 345.**

[cxi] Larry c. spears, Michel Lawrence, Op, cit, P p 4-8.

[cxii] Carolyn Crippen, **The democratic school: First to serve, then to lead,** Canada**,** Canadian Journal of Educational Administration and Policy, 2005, P 5.

[cxiii] **سيد الهواري. مهارات المدير العالمي في التوجه العالمي. الطبعة الثانية. القاهرة. 2008.**

[cxiv] Bernard Bass. **Transformational leadership industrial; military,educational impact**. Library of congress cataloging in publication data. 1997. P 4.

[cxv] Bernard m. Bass. Ronald e. Reggio. Transformational Leadership. Second edition. London. Lawrence erlbaum associates. 2006. P 3.

[cxvi] I bid. Pp 6-7.

[cxvii] Bernard sinclair desgagne. Ann rennee blais**. Le leadership en 3c : capacities, conduite, circonstances**. Paris. Cirano.2002. p 22.

[cxviii] Vanessa urch druskat. Gender and leadership style, Transformational And Transactional Leadership In The Roman Catholic Church. Leadership quarterly. N 5. 1994.

[cxix] Bernard sinclair desgagne. Ann rennee blais. I bid. p 20.

[cxx] Full Range Leadership Développement. Pathways for People, Profit, and .Don I. Jung. John J. Sosik Planet. New york. Routledje. 2010. P17.

[cxxi] **عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، عرض نقدي لكتاب: القيادة الاستراتيجية فن ومنهج، السعودية، دورية الإدارة العامة، المجلد الرابع والأربعون، العدد الثاني، 2004، ص 488**.

[cxxii] Bernard m. bass, ronald e. riggio, Op, Cit, P16.

[cxxiii] نفس المرجع السابق. ص 24.

[cxxiv] don hellriegel. John w. slocum. Management des organisations. Op. cit. p 358

[cxxv] . slocum.jackson. hellriegel. Competency-based management Op. cit. p 400.

[cxxvi] Jean Brilman, Les meilleurs pratiques de management dans le nouveau contexte économique mondial, Paris, les éditions d 'organizations, 2003, P 385.

[cxxvii][cxxvii] Marie de Jerphanion et al, **L'économie sociale et solidaire: un atout pour la coopération décentralisée**, Agence Française de Développement, Région Île-de-France & ARENE, Savoirs communs n°14, 2013, P: 06.

[cxxviii] الهادي عبدو أبوه، **الاقتصاد التضامني والتنمية الاجتماعية: الإمكانيات والواقع في موريتانيا**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية: التحليل الاقتصادي، جامعة تلمسان – الجزائر، غ. منشورة، 2015، ص: 52.

[cxxix] الطاهر زياني، محمد بن بوزيان، **الاقتصاد التضامني: الحقل النظري والتطبيقي**، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، العدد 05، 2006، ص: 347.

[cxxx] Centre international de formation de l'Organisation internationale du Travail 2011, **Économie sociale et solidaire: notre chemin commun vers le travail décent**, Deuxième édition de l'Académie sur l'Économie Sociale et Solidaire, 24-28 octobre 2011, Montréal- Canada, P:06.

[cxxxi] بوشامة مصطفى وآخرون، **دور الاقتصاد التضامني في تحقيق التنمية الاجتماعية**، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي حول:الاقتصاد العادل والتضامني بين الرهانات الاقتصادية ومستلزمات العدالة الاجتماعية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، يومي 21- 22 مارس 2018، ص: 04.

[cxxxii] **مفهوم السياسة الاجتماعية**، تاريخ التصفح: 2018/07/20، متاح على الرابط التالي:
http://www.amalashanfari.com/?p=110

[cxxxiii] سلام عبد علي العبادي، مثال عبد الله غني العزاوي، **السياسة الاجتماعية في العراق: جدل دولة الرفاه واقتصاد السوق**، مجلة كلية الآداب، العدد 96، جامعة بغداد، 2011، ص: 49.

[cxxxiv] طلعت مصطفى السروجي وآخرون، **السياسة العامة الاجتماعية**، ط1، دار الفكر، عمان، 2015، ص: 21.

[cxxxv] سلام عبد علي العبادي، مثال عبد الله غني العزاوي، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 53، 54.

[cxxxvi] **مفهوم السياسة الاجتماعية وتحليل السياسة**، تاريخ التصفح: 2018/07/20، متاح على الرابط التالي:
http://www.droitarab.com/2014/02/blog-post_2588.html

[cxxxvii] الهادي عبدو أبوه، **مرجع سبق ذكره**، ص: 77.

[cxxxviii] الإسكوا، **سياسات اجتماعية متكاملة**، 2006، ص: 02.

[cxxxix] بوشامة مصطفى وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص: 08.

[cxl] تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، **الاقتصاد الاجتماعي والتضامني رافعة لنمو مُدمِج**، المملكة المغربية، إحالة ذاتية رقم 19/ 2015، ص: 86.

[cxli] إبراهيم السخاوى، **كتاب جديد: تجربة البرازيل التنموية الرائدة**، مقال منشور بتاريخ 2016/05/28، تم استرجاعه بتاريخ: 05/17/ 2018 متاح على الرابط التالي: http://www.marsadamericalatina.com/index.php/etudes/1611-2016-05-30-09-35-52

[cxlii] تقرير التنمية الإنسانية العربية 2009، **تحديات أمن الإنسان في البلدان العربية**، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، المكتب الإقليمي للدول العربية، بيروت، 2009. ص: 135.

[cxliii] إزابيل أورتيز، **السياسة الاجتماعية**، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2007، ص ص: 32- 33.

[cxliv] Walter Belik & Mauro Del Grossi, **Brazil's Zero Hunger Program in the Context of Social Policy**, paper prepared for the 25th International Conference of Agricultural Economists, Durban, South Africa, August 2003, P.10.

[cxlv] رفيف رضا صيداوي، **دروس من التجربة البرازيلية**، مجلة أفق، نشرة تصدر عن "مؤسسة الفكر العربي"، العدد 01، جويلية، 2013، ص: 06.

[cxlvi] تقرير التنمية الإنسانية العربية 2009، **مرجع سبق ذكره**، ص: 135.

[cxlvii] محمد الفاتح عبد الوهاب العتيبي، **التنمية الزراعية والتنمية الريفية في توفير الغذاء والرعاية الصحية – التجربة المكسيكية نموذجا**، الحوار المتمدن، محور: الإدارة والاقتصاد، العدد: 2374 – 2008 / 8 / 15 – 01:59، متاح على الرابط التالي: http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=144023

[cxlviii] [بتصرف] اعتمادا على:

– أمل مختار، **تجربة النمو الاقتصادي في البرازيل: نموذج استرشادي لمصر**، مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية، مقال منشور بتاريخ: 2012/06/03، تم استرجاعه بتاريخ: 2018/07/02، متاح على الرابط التالي:

Iktisat
News
Center
ISTANBUL INSTITUTE
For Economic Studies & International Cooperation
مجلة إقتصاد
مجلة إلكترونية علمية محكمة ربع سنوية
تصدر عن
معهد إسطنبول للدراسات الاقتصادية و التعاون الدولي
هيئة التحرير
عمار سعد
ابوبكر الصديق