

جامعة غرداية - الجزائر
University of Ghardaia - Algeria



جامعة غرداية - الجزائر
University of Ghardaia - Algeria

إضافات مجلة إقتصادية

دورية دولية نصف سنوية محكمة تنشر الأبحاث والدراسات
المتعلقة بالعلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
تصدر عن جامعة غرداية - الجزائر



مجلة إضافات إقتصادية

Journal of Economic Additions



JOURNAL of Economic Additions

International Bi-Annual Peer-Reviewed Academic Journal Publishing the Researches and
Studies in the field of Economics, Business and Management Sciences
Issued by University of Ghardaia - Ghardaia (Algeria)

إيداع قانوني رقم : مارس/2017

ردمء : / E-ISSN : 2572-0074 P-ISSN :



Legal deposit N° Mars/2017
P-ISSN : 2572-0074 E-ISSN : /

مجلة إضافات اقتصادية

مجلة نصف سنوية علمية محكمة تهتم بمجالات الاقتصاد والمال والادارة
والمحاسبة وموضوعات التنمية والقضايا الاقتصادية المعاصرة .

المجلد: 06 العدد: 02 سبتمبر 2022

ISSN : 2572-0074

EISSN: 2710-7981

مدير المجلة

د. بن أوزينة بوحفص

الرئيس الشرفي

أ.د إلياس بن ساسي

رئيس التحرير

أ.د عبد اللطيف مصيطفى

أعضاء لجنة القراءة لمجلة إضافات اقتصادية

أ.د. بوخاري عبد الحميد أ.د. لسوس مبارك د. رواني بوحفص د. قطيب عبد القادر	أ.د. شنيني حسين أ.د. أولاد حيمودة عبد اللطيف د. شنيني عبد الرحيم أ.د. تيمواي عبد المجيد أ.د. دحو سليمان	أ.د. بلعور سليمان أ.د. غزيل محمد مولود أ.د. لعمور رميلة د. شرقي مهدي د. شرع مريم	أ.د بن سانية عبد الرحمان أ.د. مصيطفى عبد اللطيف د. بن ساحة علي أ.د. عمي سعيد حمزة أ.د. علماوي أحمد
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

أعضاء لجنة التدقيق لمجلة إضافات اقتصادية

د. طالب أحمد نور الدين	أ. برهان نور الدين
------------------------	--------------------

للتواصل والاستفسار: رئيس هيئة تحرير مجلة إضافات اقتصادية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية

ص ب: 455 النومييرات ولاية غرداية 47000 الجزائر

كل الأعمال والأبحاث ترسل فقط عبر البريد الإلكتروني للمجلة

journal.additions@gmail.com

الهيئة العلمية للمجلة

أ.د مصيطفى عبد اللطيف جامعة غرداية، الجزائر	أ.د عبد المجيد قدي جامعة الجزائر 3	أ.د مُجّد عبد الواحد مُجّد عثمان، جامعة حلوان القاهرة
أ.د معراج هوارى جامعة غرداية، الجزائر	أ.د مُجّد بن بوزيان جامعة تلمسان، الجزائر	أ.د منير البلومي جامعة سوسة تونس
أ.د بن سانية عبد الرحمان، جامعة غرداية، الجزائر	أ.د عزواوي اعمر جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د سداروي طارق، جامعة المونستير، تونس
أ.د بلعور سليمان جامعة غرداية ، الجزائر	أ.د مُجّد زرقون جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د أسامة السويلم، جامعة مدينة السادات - مصر
أ.د غزبل مُجّد مولود جامعة غرداية ، الجزائر	أ.د لعمى أحمد جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د عمار أوكيل، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان
أ.د. أحلام بوعبدلي جامعة غرداية، الجزائر	أ.د ابراهيم بختي جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د بلقاسم العباس، المعهد العربي للتخطيط-الكويت
أ.د. عبد الحميد بوخاري جامعة غرداية، الجزائر	أ.د يوسف صوار، جامعة سعيدة، الجزائر	أ.د خليفة أحسنة، جامعة ابن الطفيل ، المغرب
أ.د عجيلة مُجّد جامعة غرداية، الجزائر	أ.د براق مُجّد المعهد العالي للعلوم التجارية الجزائر	أ.د خالد جعارات، جامعة الشرق الأوسط الأردن
أ.د إلياس بن ساسي جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ.د ناصر دادي عدون، المعهد العالي للعلوم التجارية الجزائر	P.Sid ali kamel Kaya , Business School Toulouse
أ.د هوارى سويسي ، جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د عمر لعلاوي، المعهد العالي للعلوم التجارية الجزائر	د. عبد الفتاح علاوي، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية
أ.د. علاوي مُجّد لحسن، جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د نصر الدين حمودة، مركز البحث في الإقتصاد التطبيقي من أجل التطوير، الجزائر	د. مُجّد كنوش، كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة تراكيا، تركيا
أ.د مُجّد قويدري جامعة عمار ثليجي الاغواط	أ.د. شاهد إلياس جامعة حمة لخضر الوادي	د. يوسف ناصر الجامعة الاسلامية العالمية ماليزيا
أ.د مُجّد فرحي جامعة عمار ثليجي الاغواط، الجزائر	أ.د عدالة لعجال جامعة مستغانم، الجزائر	د. محضية سملاي كلية ادارة الاعمال جامعة الملك فيصل المملكة العربية السعودية
أ.د مُجّد حمزة بن قرينة ، جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د صالح تومي، جامعة الجزائر3، الجزائر	د. أحمد بلالي ، جامعة تمنغست، الجزائر
أ.د سليمان ناصر ، جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د دحمان بن عبد الفتاح جامعة أدرار، الجزائر	د. صباح الحياوي، معهد الادارة / الرصافة / الجامعة التقنية الوسطى - بغداد - العراق
أ.د بورنان إبراهيم جامعة عمار ثليجي الاغواط	أ.د مقدم عبيرات، جامعة الاغواط، الجزائر	د.عبد الرحمن رشوان، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا- غزة- فلسطين
أ.د الشيخ داوي جامعة الجزائر3، الجزائر	أ.د عبد السلام مخلوفي جامعة بشار، الجزائر	د. مُجّد كنوش، Trakya University
أ.د شعيب شنوف، جامعة المُجّد بوقرة بومرداس	أ.د. حسين شنيبي جامعة غرداية، الجزائر	د. عودية مولود، جامعة الحدود الشمالية، المملكة العربية السعودية
أ.د. بوزيد سايح ، جامعة ورقلة، الجزائر	د. خنيش يوسف جامعة الأغواط، الجزائر	د. قاسم النعيمي جامعة دمشق ، سورية
أ.د. اسماعيل بن قانة ، جامعة ورقلة، الجزائر	أ.د. لعمور رميلة جامعة غرداية، الجزائر	د. حبيب بوهرور، جامعة الدوحة، قطر
أ.د مليكة زغيب، جامعة قسنطينة 2، الجزائر	د. مريم شرع جامعة غرداية، الجزائر	د. عبد الله غالم، جامعة مُجّد خضر بسكرة، الجزائر
أ.د الهام بجياوي، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، الجزائر	أ.د. أولاد حيمودة عبد اللطيف جامعة غرداية، الجزائر	D. Essia Ries Ahmed, Universiti Sains Malaysia
أ.د. علماوي أحمد، جامعة غرداية، الجزائر	أ.د. عمي سعيد حمزة جامعة غرداية، الجزائر	د. النويران ثامر، جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية
أ.د. طويطي مصطفى جامعة غرداية، الجزائر	أ.د. تيمماوي عبد المجيد جامعة غرداية، الجزائر	د. عصام الاطرش، جامعة الاستقلال، فلسطين
د. رواني بوخفص، جامعة غرداية، الجزائر	أ.د. دحو سليمان جامعة غرداية، الجزائر	د. بابكر مبارك عثمان الشيخ ، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية
أ.د. مُجّد زوزي جامعة غرداية، الجزائر	د. شرقي مهدي جامعة غرداية، الجزائر	د. مصطفى عبد الله احمد القضاء، جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية
د. ابو بكر بوسالم المركز الجامعي ميلة	أ.د. عقبه عبد اللاوي جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر	قرين ربيع، المركز الجامعي لميلة - الجزائر

أ.د. بن عبد العزيز سفيان جامعة بشار، الجزائر	أ.د. على بن صب، المركز الجامعي عين تموشنت، الجزائر	أ.د. فوزي محيريق جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر
د.أحسنة خليفة جامعة ابن الطفيل المغرب	د.المحياوي صباح نوري عباس مجلس الخدة العامة العراق	د.بوهراوة سعيد GLOBAL UNIVERSITY OF ISLAMIQUE FINANCE MALYSIA
د.حمودة نصر الدين مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التطوير- الجزائر	عباس بلقاسم المعهد العربي للتخطيط - الكويت	D.DORNIER Raphael Université Savoie Mont Blanc FRANCE
د. خوالد أبو بكر جامعة عنابة - الجزائر	د.سمرد نوال جامعة سيدي بلعباس - الجزائر	D.Laouisset Djamel Eddine Duy Tan University - Vietnam
د.الشكري قدرتي سليمان مصطفى جامعة عجلون الوطنية/ المملكة الاردنية الهاشمية	Tarek SADRAOUI UNIV Mahdia Tunisie	OUKIL Amar Sultan Qaboos University, Muscat, Oman
د.الشهوان نوفل قاسم علي مركز الدراسات الاقليمية - جامعة الموصل -العراق	د.الطالب مصطفى ولد حام جامعة نواكشوط العصرية- موريتانيا	د. النعيمي قاسم جامعة دمشق - كلية الاقتصاد + الاكاديمية السويسرية الملكية للاقتصاد والتكنولوجيا
د. نشأت ادوارد معهد العبور العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات - مصر.	د.رشوان عبد الرحمن الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا- غزة- فلسطين	د. الشيخ بابكر مبارك عثمان جامعة نجران المملكة العربية السعودية
د.المساعد فرحان جامعه ال البيت - المملكة الاردنيه الهاشميه	Soraya BOURROUBEY جامعة محمد بن أحمد وهران 2 - الجزائر	ABDELKADER GUETTAF المركز الجامعي لأفلو
د.الشهوان نوفل قاسم علي جامعة الموصل- العراق	Kaya Sid ali kamel Business School Toulouse	Nawel SEMRED جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس - الجزائر
Ishaq Hacini جامعة معسكر - الجزائر	Matmar Dalila Université DE TIZI OUZOU - ALGER	Kheira Medjdoub جامعة ابن خلدون تيارت
أ.د. رحاب يوسف جامعة بني سويف ، مصر	د.الرباع جواد جامعة ابن زهر اكادير.المغرب	Derradji Raki Université de Bouira - ALGER
د.أمين هبة لقمان الجامعة التقنية الشمالية / الكلية التقنية الادارية/ الموصل- العراق	Mostefa SAIM جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان -الجزائر	SADAUI Farid Université de Ghardai - ALGER
د.المصبح عماد الدين، كليات الشرق العربي للدراسات العليا - الرياض - العربية السعودية	د.عصام عبد الخضر سعود العباس، جامعة المستنصرية - العراق	الصغير ميسم، جامعة سيدي بلعباس- الجزائر د.
د.جبريل وائل محمد جامعة عمر المختار - ليبيا	د.حميدات عمر، جامعة غرداية- الجزائر	د.ساويح جبور علي جامعة الجزائر3 - الجزائر
د.سمية محمد مصطفى محمد الامين جامعة كسلا - السودان	د.شاهر عبيد، جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين	د.عابد محمد جامعة الأزهر - كلية الدراسات المتوسطة - مصر
د.عبد السلام مصطفى محمود، جامعة أم القرى - كلية العلوم الاقتصادية والمالية الاسلامية- المملكة العربية السعودية	د.عبد الكريم جابر شنجار العيساوي كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية العراق	د.عبدالله سراج جامعة الملك فيصل - السعودية
د.عبد الوهاب برحال جامعة جيجل - محمد الصديق بن يحي - الجزائر	د.عبدالله محمد البدارين جامعة اليرموك- الاردن	د.عزيز عادل عبدالله الجامعة التقنية الشمالية / الكلية التقنية الإدارية / الموصل - العراق
د.فدوة علي حسين العبد الجامعة التقنية الشمالية / الكلية التقنية الإدارية / الموصل - العراق	د.مجيد العكيلي علي الجامعة المستنصرية - العراق	د.محمد الزغول، جامعة عجلون الوطنية -الاردن.
د.نشوان محمد عبد العالي عبد الرحمن جامعة الموصل- العراق .	د.مصطفى العرابي جامعة بشار- الجزائر	د.يحيوي الهام جامعة باننة 1 الحاج لخضر- الجزائر

الرؤية العامة

دورية أكاديمية محكمة دولية ومتخصصة، نصف سنوية، تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية. ترمي مجلة إضافات اقتصادية إلى الإسهام في تطوير المعرفة ونشرها، وذلك بنشر البحوث العلمية الأصيلة، والمراجعات العلمية في المجالات الاقتصاد والتسيير والتجارة. والمحاسبة والمالية.

اهتمامات المجلة : تعنى المجلة بنشر البحوث العلمية الرصينة في مجالات التخصص .

شروط وقواعد النشر

مجلة إضافات اقتصادية مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية دورية علمية محكمة، تصدر عن جامعة غرداية. وتُعنى بنشر البحوث العلمية وفق الضوابط والشروط الآتية:

(1) تنشر المجلة البحوث العلمية الأصيلة التي تتوافر فيها شروط البحث العلمي وخطواته المتعارف عليها عالمياً. ويتم استلام البحث المستوفي للشروط والمعايير التالية:

- وقوع موضوع البحث ضمن إهتمامات وأهداف المجلة. .

- التزامه بقواعد النشر المتبعة في المجلة.

(2) تتمثل العناصر الرئيسية التي يجب أن يركز عليها أي بحث في:

- عنوان البحث وملخصا عنه .

- مقدمة أو خلفية موضوع البحث وأدبياته ومسوغاته وأهميته.

- مشكلة البحث وتحديد عناصرها وربطها بالمقدمة.

- منهجية البحث المناسبة لطبيعة المشكلة البحثية وتتضمن الإجراءات والبيانات الكمية أو النوعية التي مكنت الباحث من معالجة المشكلة البحثية ضمن محددات وافتراضات بحثية واضحة.

- خاتمة تتضمن تلخيصاً للموضوع، والنتائج التي تم التوصل إليها (نتائج البحث ومناقشتها مناقشة علمية مبنية على إطار فكري متين يعكس تفاعل الباحث مع موضوع البحث من خلال ما يتوصل اليه الباحث من استنتاجات وتوصيات مستندة إلى تلك النتائج).

(3) يجب أن لا يكون المقال منشوراً أو مقدماً للنشر لدى جهة أخرى.

(4) تقبل المجلة المقالات المكتوبة باللغة العربية، الفرنسية أو الإنجليزية على أن يرفق المقال بملخصين، أحدهما باللغة العربية، وأن لا يتجاوز كل ملخص 150 كلمة. كما يجب أن يتضمن ملخصي المقال على: (الإشكالية، المنهجية المتبعة، أهمية المقال والأهداف المرجوة من خلاله).

(5) يرفق كل ملخص بكلمات مفتاحية لا تقل عن 5 كلمات ترتب هجائياً، بالإضافة للتصنيف حسب نظام JEL (*Journal of Economic Literature (JEL) Classification*)، الصادر عن الجمعية الأمريكية للاقتصاد (*American Economic Association – AEA*) ، والذي يوضع بعد الكلمات المفتاحية لكل ملخص.

(6) يكون المقال في حدود 20 صفحة، بما فيها الجداول والأشكال والمراجع والملاحق (إن وجدت).

(7) تكتب كل المقالات المقدمة ببرنامج (MS Word)؛

(8) بالنسبة للمقالات المكتوبة باللغة العربية: تكتب بخط (Traditional Arabic) حجم 14، وحجم 12 بالنسبة للهوامش.

(9) بالنسبة للمقالات المكتوبة بلغة أجنبية: تكتب بخط (Times New Roman) حجم 12، و10 للهوامش.

(10) تكتب العناوين بخط غامق، ومسافة 1 بين الأسطر.

11) يكون التهميش في آخر المقال (Notes de fin) بطريقة آلية.

12) تتضمن الورقة الأولى عنوان المقال، اسم الباحث، اسم المؤسسة التي ينتمي إليها وبريده الإلكتروني.

13) تدوين المراجع يكون في آخر المقال باعتماد أسلوب "هارفارد" (أنظر الرابط <http://www.emeraldgroup>)

(publishing.com/portal/ar/authors/harvard/2.htm)، وذلك بإدراج إحالة (Notes de fin) في قلب النص، كما

يمكن ذكر صاحب المرجع والسنة بين قوسين في قلب النص، على أن يُدون المرجع كاملاً في قائمة المراجع.

14) قبول المقال للتحكيم مرهون بالالتزام الكامل بشروط النشر المذكورة أعلاه. كما يجب على الباحثين الاستعانة بال قالب

النموذجي للمقالات (Template) الخاص بمجلة إضافات اقتصادية.

15) يحق لهيئة تحرير المجلة إجراء تعديلات شكلية على المقالات دون المساس بمضمونها متى لزم الأمر.

16) ترسل المقالات إلى عنوان المجلة الإلكتروني: (journal.additions@gmail.com).

17) يخضع البحث المرسل إلى المجلة إلى تحكيم أولي من قبل هيئة التحرير لتقرير أهليته للتحكيم الخارجي، ويحق للهيئة

أن تعتذر عن السير في اجراءات التحكيم الخارجي أو عن قبول البحث للنشر في أي مرحلة دون إبداء الأسباب.

18) البحث المقبول للنشر يأخذ دوره للنشر حسب تاريخ قبوله للنشر بصرف النظر عن العدد الذي تم تحديده أو العدد

الذي أرسل إليه أو في أحد الأعداد التي تليه.

19) تعتذر المجلة عن عدم إعادة البحث الذي يتم إرساله إلى المجلة (بكلية أو أجزاء منه) إلى الباحث في حالة عدم

قبوله للنشر في أي مرحلة من المراحل.

20) المجلة غير مسؤولة عن أية سرقة علمية تتضمنها المقالات المنشورة.

21) ما ينشر في المجلة يعبر عن وجهة نظر الباحث (الباحثين)، ولا يعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة.

22) ترتب البحوث عند النشر في عدد المجلة وفق اعتبارات فنية، وليس لأي اعتبارات أخرى أي دور في هذا الترتيب،

كما أنه لا مكان لأي اعتبارات غير علمية في إجراءات النشر.

مجلة إضافات اقتصادية

المجلد: 06 العدد: 02 سبتمبر 2022

المقالات	
الصفحات	عنوان المقال والمؤلفين
08	كلمة افتتاحية العدد د. بن أؤذينة بوحفص
28-09	أثر المخاطر القطرية على تكلفة رأس المال الشركات - دراسة قياسية لقطاعي السيارات والتجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020 - بلمشري بشرى علي طهراوي دومة
48-29	الثقافة المصرفية في الجزائر بين نوعية الخدمات البنكية والضوابط الشرعية للعمل المصرفي- دراسة استقصائية لعينة من أفراد المجتمع الجزائري - بن بوزيد سليمان
68 -49	عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار في البنوك -دراسة ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - بسكرة إيمان نور الدين
88 -69	دور استخدام التبادل الالكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة لمعالجة التصريحات المفصلة في تسريع عملية الجمركة في الجزائر أسامة غزلاني ناصر بوعزيز
108 -89	تقييم نظام الرقابة الداخلية للبنوك التجارية في ظل معيار تقرير محافظ الحسابات NRCAC07 -دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري بغرداية- عبد النبي فتيحة روائي بوحفص
125 -109	تأثير حجم البنك على الكفاءة البنكية دراسة حالة لعينة من البنوك الناشطة بالجزائر للفترة 2014-2019 خالد بلعور عبد الكريم منصور
146 -126	التأهيل البيئي كخيار استراتيجي لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية حنيش فتحي بن علية لخضر
167 -147	أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية للفترة (2004-2019) مرسلي نزيهة
185 -168	منطلقات ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر: الآثار والأسباب؟ كرميش آمنة
205 -186	فعالية الحماية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية: دراسة تحليلية لبلدية واد سلي بالشلف الميلودي سعاد سحنون مراد
226 -206	دور الرعاية الرياضية في تعزيز قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك "دراسة حالة رعاية موبيليس للمنتخب الوطني الجزائري" جعفر جابر هشماوي كمال

246-227	دراسة اتجاه سلوك المستهلك الجزائري نحو المنتجات الأجنبية والمحلية باستخدام النموذج الكمي فيشبن عثماني محمد الأمين محمودي أحمد
265-247	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة عماري سمير
288-266	دور المزيج التسويقي في نجاح تصميم الخدمة دراسة استطلاعية على شركة ليببانا للهاتف المحمول في مدينة مصراتة محمد إبراهيم الأعمى علي حسين زبلح
308-289	الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار كخيار استراتيجي لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة ولاية قالمة خلال الفترة (2011-2020)- سفيان عمراني مصطفى طيب
326-309	التعلم التنظيمي مطلب إستراتيجي لتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو بويكر بوزيدي مسعودة زيغمي
340-327	مشكلات النقل الحضري في العراق وآليات معالجتها بان علي حسين المشهداني
360-341	أثر الحوافز على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بقسنطينة- ليندة تيموساغ رتيبة بوهالي
381-361	استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف- عبد القادر بلحسن عبد الله قويدر الواحد
401-382	أثر جودة الخدمات المقدمة في بناء ولاء الزبون -دراسة ميدانية لزبائن موبيليس بولاية غرداية- عبدالله عجيلة بهاز لويزة
421-402	أثر أزمة كوفيد 19 على الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة في إدارة الأزمات - دراسة حالة مؤسسة نفضال بغرداية خلال الفترة (2018-2021) شويرب مسعود بوخالف مسعود بن سانية عبد الرحمان
441-422	أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات دراسة حالة كلية العلوم جامعة المسيلة حسين حموش جيلالي بوزكري
459-442	تقدير عتبة التضخم في الجزائر خلال فترة 1980-2020 التخي نسيمة قويدري محمد
478-460	دراسة تحليلية وتصنيفية للدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال باستخدام تقنية التحليل العنقودي الهرمي بوعتلي محمد
498-479	مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في إنذار المؤسسات الاقتصادية بالمخاطر المحدقة بها في ظل انتشار ظاهرة البيروقراطية - دراسة تطبيقية - زوير محمد
518-499	مساهمة أبعاد التسويق الرشيق في تعزيز الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية - مؤسسة صناعة الأنايب ALFAPIP غرداية نموذجاً- مراكشي عبد الحميد بوداود بومدين
539-519	واقع المقاولاتية النسوية في الجزائر - دراسة إستطلاعية- سارة بوكيلي فاطمة الزهرة شايب
556-540	مساهمة أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض تكاليف المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة ميلود تومي يسرى جحيش

576-557	<p>تطبيق نهج المزيج الاجتماعي في التدقيق الاجتماعي لسياسة الأجور لمجمع دراسات المنشآت المراقبة والمساعدة جايكا</p> <p>GEICA</p> <p>العايب عبد الرحمان صحراوي رشيدة</p>
596-577	<p>The Impact of the Institution's Business Model and Environment on Value Generation and Establishment</p> <p>-Case study of Sidi Bel-Abbes State-</p> <p>Taleb Soumya Chahinez Ghezal Meriem</p>
616-591	<p>Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée(1999-2019)</p> <p>MEBARKI Imene</p>
633-617	<p>A study of banking risks in light of the opening of the participatory windows - a case study of Algerian banks -</p> <p>Refafa Brahim Souiah Youcef</p>
654-634	<p>Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.</p> <p>BOUSNOBRA Ali RAMDANI Lotfi</p>
669-655	<p>Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ?</p> <p>CHENANE Arezki</p>
686-669	<p>La liquidité est un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique (Cas : SONALIKA-FAMAG)</p> <p>DANI EL KEBIR Nacera HAFID Fethi</p>
706-687	<p>The Impact of Administrative Creativity on Job Burnout with Work Adjustment as a Mediating Variable: a Field Study on a Group of Employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the City of Ghardaia</p> <p>Chergui Mehdi Hiba AbdelFattah</p>

افتتاحية العدد
كلمة مدير نشر المجلة



والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وبعد :

أعزائي القراء .. من أساتذة وباحثين وطلبة ...
السلام عليكم جميعا ورحمة الله تعالى وبركاته

بعون من الله وتوفيقه تم اخراج العدد الثاني من المجلد السادس لشهر سبتمبر من عام الفين واثنان وعشرون من مجلة اضافات اقتصادية الصادرة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية (الجزائر) عبر البوابة الجزائرية للمجلات العلمية، التي فتحت الباب للتميز وترقية البحث العلمي في الجامعات الجزائرية. فبعد جهد جهيد وعمل متواصل تستمر شُعلة مجلة إضافات اقتصادية في إضاءة وإضافة بحوث مميزة ومتنوعة ومرافقة الباحثين والمتخصصين وطلبة دكتوراه، وتسعى كغيرها من المجلات العلمية إلى أن تتبوأ مكانة هامة ومرموقة في صرح البحث والنشر العلمي وإنتاج المعرفة وتيسير وصولها وتداولها بين المهتمين والباحثين. تم إخراج العدد الثاني من المجلد السادس الذي يضم عددا هاما من المقالات المميزة والمتنوعة والتي مست جوانب مختلفة اقتصادية ومالية ومحاسبية وإدارية وتسويقية. وإذ نتمنى أن تكون هذه البحوث إضافة قيمة للفكر وسرحا وفضاء علميا واسعا لاكتساب ونشر المعرفة ودافعا لمواصل السير قدما للارتقاء بالبحث العلمي إلى المستوى المطلوب من خلال الموضوعات المختلفة والبحوث المتنوعة.

كما لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أسرة المجلة وكذا الخبراء والمحكمين الذين ساهموا في تقييم واختيار أفضل الأعمال وإلى كل من ساهم في إثراء المجلة بأبحاثهم.

مدير النشر

د . بن أوزينة بوحفص

أثر المخاطر القطرية على تكلفة رأس المال الشركات - دراسة قياسية لقطاعي السيارات والتجارة
الإلكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020 -

**The influence of country risk on the corporate cost of capital - An
empirical study of the automotive and e-commerce sectors in America
during the period 2000 to 2020 -**

بلمشري بشري*، مخبر إدارة الأسواق المالية باستخدام الرياضيات والإعلام الآلي، جامعة غليزان (الجزائر)،

bouchra.belmechri@univ-relizane.dz

علي طهراوي دومة، مخبر إدارة الأسواق المالية باستخدام الرياضيات والإعلام الآلي، جامعة غليزان (الجزائر)،

Ali.tahraouidouma@univ-relizane.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/10

تاريخ الاستلام: 2022/04/19

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وقياس أثر المخاطر القطرية على تكلفة رأس المال للشركات ذات هيكل رأس مال مختلف خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى غاية 2020، وللوصول إلى هدف الدراسة تم استخدام بيانات سنوية لعينة مكونة من تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وتكلفة رأس المال لقطاع التجارة الإلكترونية في أمريكا، كمتغير تابع وتصنيف المخاطر الاقتصادية، المالية، والسياسية كمتغيرات مستقلة. اعتمدت الدراسة منهج الوصفي والمنهج التحليلي باستخدام نموذج *ARDL* كأداة إحصائية وأظهرت نتائج الدراسة عدم تأثير المخاطر المالية والإقتصادية على تكلفة رأس المال لهيكل رأس المال الذي يتكون من نسب متقاربة من الديون والملكية، في حين يؤثران بالسلب على تكلفة رأس المال لهيكل رأس المال المكون من نسبة كبيرة من الملكية، وكان تأثير المخاطر السياسية على كلا القطاعين.

كلمات مفتاحية: مخاطر قطرية، هيكل رأس مال، تكلفة رأس مال، قطاع سيارات، قطاع تجارة الكترونية.

تصنيفات JEL : G32 ، F62 ، C22

* المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims to analyze and measure the impact of country risks on the cost of capital for companies with a different capital structure. To reach the study's objective, we use data from 2000 to 2020 of the cost of capital for automotive and e-commerce sector in America as dependent variables and classified economic, financial and political risks as independent variables. The study adopted the descriptive and analytical approach using the ARDL model as a statistical tool. The results of this study showed that financial and economic risks did not affect on the cost of capital for the capital structure consisting of close debt and equity ratios, while negatively affecting the cost of capital for the capital structure consisting of a large proportion of equity, and the impact of political risks was on both sectors.

Keywords: Country risk; capital structure; cost of capital; automotive sector; e-commerce sector.

Jel Classification Codes: G32, F62, C22

1. مقدمة:

يؤثر على قرار إختيار هيكل رأس المال المناسب للشركة مجموعة من العوامل داخلية وخارجية، تتعلق العوامل الداخلية بعلاقة التفضيل بين المخاطرة والعائد. أما فيما يخص العوامل الخارجية تشمل طبيعة القروض والجهات المقرضة ، وطبيعة سمعة الشركة وصناعتها، المنافسة والنمو واستقرار الأسواق. إذ أن هيكل رأس مال الشركة لا يتأثر بالعوامل الخاصة بالشركة فقط، بل يتأثر أيضا بالعوامل المتعلقة بالبلد. من أنظمة إقتصادية، مالية وسياسية. كل هذه العوامل تؤثر على قرار إختيار هيكل رأس مال الشركة. من خلال ما ذكر سنحاول في هذه الورقة الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف تؤثر المخاطر القطرية على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية

في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020؟

الأسئلة الفرعية:

- كيف تؤثر المخاطر الاقتصادية على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020؟
 - كيف تؤثر المخاطر المالية على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020؟
 - كيف تؤثر المخاطر السياسية على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020؟
- فرضيات الدراسة:** من أجل الإجابة على إشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية التي تعتبر منطلق لبحثنا:
- تعتبر المخاطر القطرية من أهم المحددات المؤثرة على تكلفة رأس المال خاصة في ظل عملة الأسواق المالية.
 - تؤثر المخاطر الاقتصادية سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020.
 - تؤثر المخاطر المالية سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020.
 - تؤثر المخاطر السياسية سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020.
 - تؤثر المخاطر القطرية نفس التأثير على تكلفة رأس المال الشركات بإختلاف هيكل رأس المال.
- أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية هذه الدراسة في محاولة تطبيقية لمعرفة مدى تأثير تكلفة رأس المال بالمخاطر القطرية خصوصا في ظل العملة التي نشدها، فضلا عن تزايد الاهتمام بتحليل تطور المخاطر القطرية من قبل الشركات، وهذا من أجل القيام باختيار الهيكل المالي الأمثل في ظل هذا النوع من المخاطر.
- أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى قياس وتحليل تأثير المخاطر القطرية على تكلفة رأس المال، للتأكد من تأثير الشركات ذات الهيكل رأس المال المختلف بنفس الدرجة.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة: تضمنت عينة الدراسة تكلفة رأس المال لقطاع السيارات K_{AUT} وتكلفة قطاع التجارة الالكترونية K_{ELC} داخل أمريكا كمتغير تابع، وقد تم الاعتماد على تكلفة رأس المال لكلا القطاعين المنشورة على موقع DAMODARAN. وبالنسبة للمتغير المستقل (المخاطر القطرية الأمريكية) تم شراء بيانات المخاطر القطرية (المخاطر الاقتصادية، المخاطر المالية، المخاطر السياسية) من شركة PRS Groupe كما تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التجريبي التحليلي من خلال الدراسة التطبيقية بالاعتماد على الأساليب الإحصائية، والأدوات القياسية بالاستعانة بالبرنامج Eviews12 .

الدراسات السابقة: أجرت دراسة (Lydie Myriam Marcelle Amelot, Ushad Subadar) لتحليل 309 شركة من 2009 إلى 2018 باستخدام اختبار Unit Root Fisher (Agathee) وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات ذات الدخل المرتفع تستخدم المزيد من التمويل الداخلي خلال فترات عدم اليقين، مما يقلل من الرافعة المالية. كما تم التأكيد على أن الشركات ذات الرافعة المالية الأعلى تقوم باستثمار أكثر خطورة بما يتماشى مع نظرية المقايضة. وإستخدمت دراسة (Bhavna Ranjan Ahuja, Rosy Kalra) البحث نموذج التأثيرات العشوائية على عينة من 1029 شركة تصنيع هندية من 2008 إلى 2018. وأظهرت النتائج الرئيسية أن متغيرات الاقتصاد الكلي تلعب دورًا أكثر أهمية نسبيًا في تحديد مكون الدين طويل الأجل في هيكل رأس مال الشركات مقارنة بالقروض قصيرة الأجل.

محاور الدراسة: تم تقسيم الورقة البحثية إلى محورين أساسيين على النحو التالي:

المحور الأول: الإطار النظري للمخاطر القطرية وهيكل رأس المال

المحور الثاني: الدراسة القياسية

2. الإطار النظري للمخاطر القطرية وهيكل رأس المال

1.2 المخاطر القطرية

1.1.2 تعريف المخاطر القطرية: هي جميع المخاطر الخاصة بكل بلد تقع ضمن سيادته والتي تتخذ العديد من الأشكال. (Schieler, 2015, p. 06) أو هي التأثير السلبي على استثمارات الأفراد والشركات في البلد المضيف لأسباب تتعلق بالمتغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية فيه". (Hamza & Al-Murshidi, 2019, p. 75)، كما عرفها (عنتر، 2016، صفحة 74) بأنها مجمل المخاطر الناتجة عن السياق السياسي، الاجتماعي والاقتصادي لدولة تقوم فيها الشركة بممارسة جزء من نشاطها، حيث يشمل القرارات المتخذة من قبل السلطات العمومية المحلية والأحداث الداخلية كأعمال الشغب، الثورات....، إلخ، وكذا الأوضاع الخارجية كدخول البلد حرب مع دولة أخرى أو تعرض هذا البلد لحالة حظر، ويشمل السياق الاقتصادي أيضا وقوع البلد في حالة تضخم كبير أو استئدانة كبيرة اتجاه الخارج مما يؤثر على ربحية الشركات المستثمرة في هذه البلد

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المخاطر القطرية بأنها كل الظروف الإقتصادية، المالية، السياسية والإجتماعية للبلد والمرتبطة بعدم اليقين الذي يؤدي إلى خسائر في الإستثمارات داخل هذا البلد. بمعنى أوسع، فإن المخاطر القطرية هي الدرجة التي تؤثر بها الاضطرابات السياسية والاقتصادية على الأوراق المالية للمصدرين الذين يقومون بأعمال تجارية في بلد معين.

2.1.2 مكونات المخاطر القطرية:

المخاطر الإقتصادية: وهي التذبذب الحاصل في مجموع المؤشرات الإقتصادية داخل البلد، أي هي تلك التي تكون على المستوى الكلي ويختلف تأثيرها على الشركات باختلاف صناعاتها، ومن أهمها نجد:

✓ **التضخم:** يمكن تعريف التضخم بأنه ارتفاع مستدام أو مستمر في المستوى العام للأسعار أو هو الانخفاض المستمر في قيمة المال (Labonte , 2011, p. 02)، ومن أهم أسباب التضخم زيادة المعروض النقدي مقارنة بالناتج المحلي. ونضيف على ذلك أن التضخم يشوه النمط الاستثماري، حيث يتجه المستثمرون إلى الأنشطة قصيرة الأجل وينفرون من الاستثمارات طويلة الأجل. (نفيسة، 2020، صفحة 282)

✓ **الميزان التجاري:** عجز الميزانية يقلل المدخرات الوطنية ولكنه في نفس الوقت يحفز تدفقات رأس المال المتزايدة من الخارج التي تمول التخفيض الكامل. ونتيجة لذلك ، لا ينخفض إنتاج المحلي ولا ترتفع أسعار الفائدة ، ولكن الدخل القومي المستقبلي ينخفض بسبب العبء الإضافي لخدمة الدين الخارجي المتزايد. (GALE & PETER , 2004, p. 102)

✓ **معدلات الفائدة:** يلعب معدل الفائدة دوراً جوهرياً في موضوع التمويل من الناحيتين النظرية والتطبيقية. فمعدل الفائدة يدخل بشكل أساسي في القرارات المالية الهامة مثل قرار الاستثمار الرأسمالي (محمد أمين عزة، 2004، صفحة 299) .

✓ **الناتج المحلي الإجمالي:** يمثل القيمة الإجمالية لكل ما ينتجه الاقتصاد خلال فترة ما. وبمعنى آخر، فإن إجمالي الناتج المحلي يمثل القيمة النقدية لجميع السلع والخدمات النهائية المنتجة في اقتصاد ما خلال فترة زمنية معينة عادة تكون سنة. (مركز الأحصاء، صفحة 3).

المخاطر السياسية: هي أي تهديد محتمل للربحية أو الأصول المخصصة في بلد مضيف ينشأ نتيجة للاضطرابات السياسية في بلد ما أو إجراءات الحكومة أو انتهاكاتهما أو قيودها (Monireh & Maryam , 2019, pp. 4-5).

المخاطر المالية: وهي جميع المخاطر المتعلقة بالتمويل الدولي ونذكر أهمها:

✓ **أسعار الصرف:** تظهر أسعار الصرف تقلبات كبيرة في الاقتصاد الكلي، ولا سيما في الاقتصادات الصغيرة المفتوحة (عالم الثاني) كما يحفز نظام سعر الصرف الثابت التجارة الدولية وتقسيم العمل، مما يؤدي إلى انخفاض سعر الفائدة، وبالتالي تحفيز الاستثمار والنمو الاقتصادي. (Schnabl & Paul , 2004, p. 06). تأخذ الشركات الأجنبية في الحسبان التوقعات المستقبلية لأسعار الصرف لتحديد التدفقات الاستثمارية، لأن تقلبات أسعار الصرف تؤدي إلى تغيرات سريعة في الربحية النسبية للعوائد الاستثمارية في الدول المضيفة مقارنة بالبدائل الأخرى المتمثلة في تحويلها للخارج أو إعادة توزيعها (نفيسة، 2020، صفحة 281).

✓ **الديون الخارجية:** تأتي مديونية الدولة بسبب ظروف تفرض على الدولة الاستدانة لمقابلة الزيادة في النفقات والتي لا تكفي الإيرادات الحكومية لسدادها (عبد الله إبراهيم، 2014، صفحة 78). إن ارتفاع مستوى الدين الخارج يقلل من قدرة الدول ذات الدخل المنخفض على تقديم الخدمات الإجتماعية مثل الصحة والتعليم...، إذ يؤدي نمو مصاريف الفوائد إلى زيادة عجز الموازنة، الأمر الذي قد يكون له عواقب سلبية على النمو (JIANU, Laura, & Maria, 2017, p. 26).

2.2 سياسة هيكل التمويل:

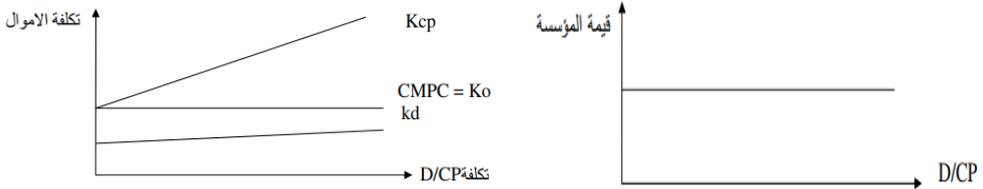
1.2.2 تعريف هيكل رأس المال: هيكل رأس مال الشركة هو مزيج من استخدام الديون وحقوق الملكية بنسبة معينة لتمويل الإنتاج والأنشطة التجارية للمؤسسة. أي هو علاقة بين الديون الطويلة الأجل وحقوق الملكية (Hung & PHAM, 2020, p. 332). كما هو معروف هناك مصدران أساسيان للتمويل هما الدين والملكية. يتم التمويل بالملكية Equity Financing عن طريق إصدار الأسهم العادية، احتجاز الأرباح Retention of Earnings والتمويل بالدين Debt Financing عن طريق الاقتراض المصرفي القصير أو الطويل الأجل وبإصدار سندات دين (مُجد أمين عزة، 2004، الصفحات 597-598).

2.2.2 إختيار هيكل التمويل الأمثل: في البداية، في دراسة مودقلياني وميلر التي أجريت في عام 1958 دون النظر في تأثير ضريبة دخل الشركات، قالت نظرية M & M إنه لا يوجد هيكل رأسمالي مثالي للشركات (Hung & PHAM, 2020, p. 332). أظهرت بعض الدراسات التي أخذت بعين الإعتبار مجموعة من العناصر المكونة لهيكل رأس المال كالضريبة والتكاليف... أن إختلاف المزيج التمويلي يؤثر على تكلفة وقيمة الشركة ومن هذه الدراسات نجد:

✓ **نظرية مودقلياني وميلر (M&M):** يجيب الاقتصاديان "مودقلياني وميلر" على السؤال حول أمثلية الهيكل المالي بـ "لا"، أي لا يوجد هيكل مالي أمثل، حيث يريان بأن "تكلفة رأس المال وقيمة المؤسسة مستقتلان عن هيكلها المالي"، ففي ظل سوق مالية كفاء، وغياب الجباية يوجد تكافؤ بين

مختلف أنماط التمويل ، وقد بنيت النظرية على ما يسمى بالمراجعة أو التحكيم (Arbitrage) (عبد الوهاب، 2006، صفحة 109). برهن مودقلياني و ميلر على أن قيمة المؤسسة و التكلفة المتوسطة المرجحة للأموال ليس لهما أي علاقة مع هيكلها المالي ، فالتكلفة المتوسطة المرجحة للأموال ثابتة مهما كان الهيكل المالي للمؤسسة و بالتالي قيمة المؤسسة تبقى ثابتة دون تغيير ، و تكلفة التمويل بالأسهم ترتفع بالتوازي مع مستوى المديونية نظرا لزيادة المخاطر، و منه ليس هناك هيكل مالي أمثل الذي يعظم قيمة المؤسسة، أو الذي يديني تكلفة تمويلها، و المنحنى البياني التالي يبين ذلك: (باية، 2014، الصفحات 108-109)

الشكل رقم (01): إستقلالية الهيكل المالي وفق نموذج M&M في ظل غياب الضرائب



المصدر: شرابي باية كتنزة، 2013-2014، ص 109.

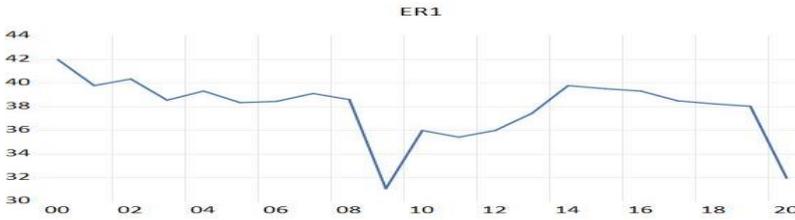
✓ النظرية التقليدية: يفترض هذا المدخل وجود الضرائب ويشجع المؤسسة على التمويل بالقروض في ظل مستويات معقولة باعتبارها أقل تكلفة مقارنة بأموال الملكية التي يمكن أن ترتفع لأن الملاك يطالبون بمعدل عائد أعلى كلما زادت نسبة الإقتراض، ومع ذلك فإن التكلفة الكلية تشهد انخفاضا ذلك لأن المنافع التي تحصل عليها المؤسسة من الإقتراض والمتمثلة في الوفورات الضريبية تفوق الزيادة في معدلات عوائد الملاك، ويستمر هذا الوضع إلى حد الوصول إلى مستوى تكون فيه تكلفة الأموال الكلية في أدنى مستوياتها، أما قيمة المؤسسة فتكون في أعلى مستوياتها وهو المستوى الذي يسمى "نقطة الإقتراض المثلى" أين يتحقق الهيكل التمويلي الأمثل، أما عند تجاوز هذا المستوى من الإقتراض فإن تكلفة الأموال ستبدأ في الإرتفاع لأن تكلفة الإقتراض لا يمكن أن تبقى ثابتة ويمكنها التغير نظرا لمغالاة المؤسسة في الإقتراض، كما أن زيادة عوائد المالك تواصل الإرتفاع إلى الحد الذي يفوق ميزة الوفورات الضريبية، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع التكاليف الكلية وبالتالي انخفاض قيمة المؤسسة (أحمد، سعاد، و خدوجة، 2017، صفحة 85).

✓ نظرية **David Durand**: كانت حول تحديد هيكل رأس المال وقد كانت أولى أعماله نظرية صافي الربح، والثانية نظرية صافي ربح العمليات، ومن خلال النظريتين وضع كيفية التعامل مع مستويات التغير في الرفع المالي وتأثيره على قيمة المؤسسة السوقية (حمزة و حسين، 2014، صفحة 32).

3. المحور الثاني: الدراسة القياسية

1.3 تحليل المخاطر القطرية في أمريكا :

الشكل رقم (02): تطور تصنيف المخاطر الاقتصادية لأمريكا خلال فترة (2000-2020)



المصدر: مخرجات برنامج Eviews 12 بالإعتماد على معطيات PRSGROUPE

نلاحظ من الشكل أعلاه أنه تم تسجيل تدني في تصنيف المخاطر الاقتصادية للولايات المتحدة في سنة 2008 حيث شهد في تلك السنة أزمة الرهن العقاري التي أدت إلى الكساد العظيم.

الشكل رقم (03): تطور تصنيف المخاطر المالية لأمريكا خلال فترة (2000-2020)



المصدر: مخرجات برنامج Eviews 12 بالإعتماد على معطيات PRSGROUPE

من الشكل أعلاه وفي سنة 2006 شهدت أمريكا إرتفاع في ديونها وبسبب رفض حزب الشيوخ لرفع سقف الدين إنخفض تصنيف أمريكا ماليا، إذ أنه وفي السنوات الأخيرة تشهد أمريكا ديونا أكبر من تلك التي شهدتها في سنة 2006 لكن مع رفع سقف الدين لم يتأثر التصنيف مالي لها.

الشكل رقم (04): تطور تصنيف المخاطر السياسية لأمريكا خلال فترة (2000-2020)



المصدر: مخرجات برنامج Eviews 12 بالاعتماد على معطيات PRSGROUPE

تدني تصنيف المخاطر السياسية لأمريكا حسب الشكل أعلاه في سنة 2003 وذلك بسبب الحرب ضد العراق، أما في سنة 2007 فكانت بسبب تأزم الحالة الاجتماعية وتدني مستوى المعيشة الذي سببته أزمة الرهن العقاري.

الجدول رقم (01): نسبة كل من الديون والملكية من هيكل رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الإلكترونية

السنوات	قطاع التجارة الإلكترونية		قطاع السيارات	
	E/(D+E)	D/(D+E)	E/(D+E)	D/(D+E)
2000-2020	48%	52%	90.8%	8.2%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المنشورة في موقع Damodaran

يمثل الجدول أعلاه متوسط نسبة كل من الديون والملكية المكونة لهيكل رأس المال لكلا القطاعين خلال السنوات من 2000 إلى 2020، نلاحظ أن هيكل رأس المال لقطاع السيارات مكون من نسبة كبيرة من ملكية بمتوسط 90.8% بالمقابل 8.2% ديون، في حين يعتمد قطاع التجارة الإلكترونية على كلا المصدرين بنسب متقاربة حيث بلغ متوسط نسبة الديون 52% و48% لمتوسط نسبة الملكية .

2.3 الدراسة القياسية بإعتماد نماذج ARDL

1.2.3 تحليل دراسة استقرارية السلاسل الزمنية: لدراسة استقرارية السلاسل الزمنية للمتغيرات نستخدم اختبارين هما كل من اختبار ديكي فولر الموسع ADF و فيليب بيرون PP، بعد أخذ الفرق الأول استقرت السلاسل عند مستوى المعنوية 5% جميعها حسب نتائج كلا الاختبارين ADF و PP، ومنه

يمكن القول بأن في هذه الحالة المنهجية الأفضل هي منجية التكامل المشترك باستخدام اختبار الحدود في إطار ARDL حيث استقرت كل المتغيرات عن الفرق الأول .

2.2.3 نمذجة العلاقة : بعد تحليل مؤشر المتغيرات المستخدم في الدراسة القياسية، وتحديد درجة تكامل السلاسل الزمنية والتي استقرت كلها عند الفرق الأول ومنها في المستوى، سيتم فيما يلي تقديم نتائج تقدير نموذج التكامل المشترك وفق منهجية ARDL حيث يتم تقدير النماذج على النحو التالي :

$$K_{AUTt} = f(ER1_t + FR1_t + PRR2_t) : K_{AUT}$$

$$K_{ELCt} = f(ER1_t + FR1_t + PRR2_t) : K_{ELC}$$

حيث أن K_{AUTt} : تكلفة رأس المال لقطاع السيارات

K_{ELCt} : تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الإلكترونية، $ER1_t$: تصنيف الخاطر الاقتصادية

$FR1_t$: تصنيف الخاطر المالية، $PRR2_t$: تصنيف الخاطر السياسية

3.2.3 تقدير نموذج الخطأ غير المقيد واختيار فترات الإبطاء المثلى لمغيرات النماذج: في محاولة تغيير فترات الإبطاء التلقائية المعدلة، والنتائج عن تقدير نموذج تصحيح الخطأ ARDL-ECM باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية OLS، تظهر نتائج من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (02) : اختبار فترات الإبطاء المثلة للنماذج المختارة والمقدرة

النموذج	فترات التأخير المستخدمة		فترات التأخير المثلى (p, q_1, q_2)
	q_1	p_1	
المعادلة النموذج KAUT	2	7	(2,6,7,5)
المعادلة نموذج KELC	5	3	(5,3,0,3)

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

بعد تحديد فترات الإبطاء للنماذج كما يوضحها الجدول أعلاه والتي تم إختيارها وفق معيار AIC حيث كان النموذج الأمثل هو Model (2,6,7,5) بالنسبة لنموذج K_{AUT} (قطاع السيارات) و Model (5,3,0,3) بالنسبة المعادلة نموذج K_{ELC} (قطاع التجارة الإلكترونية). وللتأكد من وجود

علاقة طويلة الأجل نستخدم اختبار الحدود وكذا جودة النماذج المقدرة الأنسب بعد اخضاعها للاختبارات التشخيصية .

4.2.3 اختبار منهج الحدود Bounds test: للكشف عن وجود علاقة طويلة الأجل بين المتغيرات يتم استخدام اختبار الحدود bound test، وذلك من خلال مقارنة قيمة F المحسوبة لمعاملات المتغيرات المستقلة المبطة بقيمة إحصائية F الحرجة ، وفق الحدود التي وضعها Pesaran and al .

الجدول رقم (03) : نتائج اختبار الحدود للنماذج :

النتيجة	f.stat	k	القيم الحرجة				النموذج
			10%	5%	2.5%	1%	
معنوية أقل من 1% أي وجود علاقة طويلة الأجل	6.276594	3	3.2	3.67	4.08	4.66	معادلة نموذج K_{AUT} الحدود العليا
معنوية اقل من 1% اي وجود علاقة طويلة الاجل	6.250728	3	3.2	3.67	4.08	4.66	معادلة نموذج K_{ELC} الحدود العليا

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

بعد تحديد نتائج اختبار الحدود للنماذج كما هو موضح في الجدول أعلاه، قدرت قيمة الاحصائية فيشر للنماذج بـ 6.276594 بالنسبة لنموذج K_{AUT} و 6.250728 لمعادلة نموذج K_{ELC} ، وهو ما يتجاوز الحدود العليا عند معنوية 5% التي وضعها peasaran، أي لا توجد علاقة توازنية في الأجل الطويل بين المتغيرات ، ويمكن بذلك القيام بإختيار التكامل المشترك للعلاقة التوازنية في الأجل الطويل لجميع النماذج .

5.2.3 نتائج التقدير: بعد التأكد من وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين المتغيرات بالنسبة للنماذج التي قمنا بإدراجها في هذه الدراسة ، يتم فيما يلي تقدير نتائج التكامل المشترك وتقدير العلاقة طويلة الأجل :

من خلال النتائج المقدمة في جدول تقدير ARDL في الأجل الطويل والذي يظهر الجزء السفلي من خلال النموذج المقدرة سيتم تقديم تفسير فيما يلي :

• تقدير المعادلة النموذج K_{AUT}

جدول رقم (04): تقدير نموذج تصحيح الخطأ حسب منهجية ARDL بالنسبة لنموذج

Levels Equation Case 2: Restricted Constant and No Trend				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
ER1	-0.006145	0.001463	-4.199671	0.0015
FR1	-0.012190	0.004219	-2.889384	0.0147
PRR2	-0.005646	0.001828	-3.088537	0.0103
C	1.160328	0.155880	7.443740	0.0000

EC = $K_{AUT} - (-0.0061*ER1 - 0.0122*FR1 - 0.0056*PRR2 + 1.1603)$

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

$$K_{AUTt} = 1.160328 - 0.006145 * ER1_t - 0.012190 * FR1_t - 0.005646 * PRR2_t + \varepsilon_t$$

• تقدير المعادلة نموذج K_{ELC}

جدول رقم (05): تقدير نموذج تصحيح الخطأ حسب منهجية ARDL بالنسبة لنموذج

Levels Equation Case 2: Restricted Constant and No Trend				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
ER1	0.895331	0.532720	1.680678	0.1070
FR1	1.738306	0.693712	2.505804	0.6973
PRR2	-0.231445	0.587174	0.394167	0.0201
C	-110.5271	52.51129	-2.104826	0.0470

EC = $K_{ELC} - (0.8953*ER1 + 1.7383*FR1 - 0.2314*PRR2 - 110.5271)$

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

$$K_{ELCt} = -110.5271 + 0.895331 * ER1_t + 1.738306 * FR1_t + 0.231445 * PRR2_t + \varepsilon_t$$

3.3 الكشف عن جودة النموذج: في إطار التقدير باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية والتي

تقتضي أن تتبع أخطاء النموذج التوزيع الطبيعي ، وأن لا تكون متحيزة وأن تكون مستقلة ولها أقل تباين ، ويفترض التحقق من استيفاء النموذج المقدر وفق منهجية ARDL لفروض هذه طريقة وذلك من

خلال إجراء مجموعة من الاختبارات التشخيصية المقدمة كالتالي:

جدول رقم (06): نتائج اختبارات جودة النموذج

نموذج K_{ELC}	نموذج K_{AUT}	Test	
1.411367	0.910357	χ^2	Jarque-Bera

0.4937	0.6343	Prob	
0.693793	1.228912	F-stat	Breusgh-Godfrey Serial
0.5113	0.3374	Prob	correlation LM Test
0.078724	0.284516	F-stat	Heteroskedesticity Test
0.7807	0.5974	Prob	ARCH

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

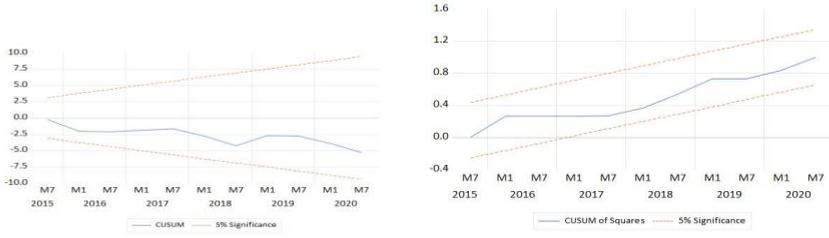
من خلال نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن:

القيمة الاحتمالية لإحصائية كاي سكوير تساوي ل K_{UAT} ، و K_{ELC} قدرت ب 63.43% و 49.37% على التوالي وهي أكبر من 0.05 بنسبة لنماذج الدراسة مما يعني قبول فرضية العدم أي أن البواقى تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة. يظهر اختبار Breusgh-Godfrey Serial correlation LM Test أن قيمة الإحصائية إختبار قدرت ب 33.74% و 51.13% لكل من K_{AUT} ، و K_{ELC} على التوالي أي أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 0.05. ومنه نقبل فرض العدم القائمة على عدم وجود ارتباط ذاتي تسلسلي لبواقى بالنسبة للنماذج الدراسة. يظهر اختبار ARCH ل K_{UAT} ، و K_{ELC} القيمة الاحتمالية لإحصائية ب 59.74% و 78.07% وهي أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى معنوية 0.05 إذن نقبل فرض العدم، أي ثبات التباين بالنسبة لبواقى للنماذج.

4.3 اختبار الإستقرارية الهيكلي لمعاملات النموذج: يتحقق الاستقرار الهيكلي للمعاملات المقدرة لنموذج ARDL إذا وقع الشكل البياني لاختبارات كل من CUSUM of Squares و CUSUM داخل الحدود الحرجة عند مستوى المعنوية 5%، نرفض بذلك الفرضية الصفرية: المعلمات غير مستقرة.

• نموذج K_{AUT}

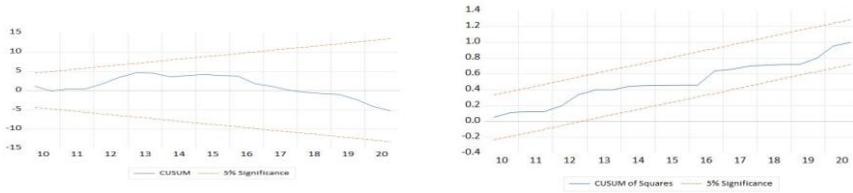
شكل رقم (05) : اختبار المجموعة التراكمي المعاودة لكل من البواقي ومربعات البواقي



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

• نموذج K_{ELC}

شكل رقم (06) : اختبار المجموعة التراكمي المعاودة لكل من البواقي ومربعات البواقي



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج 12 eviews

يتبين لنا من خلال الرسوم البيانية الموضحة أعلاه ، أن المجموع التراكمي للبواقي المعاودة CUSUM يقع في داخل المنطقة الحرجة بالنسبة للنماذج، ما يؤكد استقرار النموذجين عند مستوى الدلالة 5% ، وكذلك الأمر بالنسبة للمجموعة التراكمي لمربعات البواقي المعاودة CUSUM of Squared، ومنه يمكن القول بأنه يوجد انسجام واستقرار بين نتائج الأجل الطويل ونتائج الأجل القصير للنماذج المقدره.

5.3 نتائج الدراسة:

جدول رقم (07): نتائج الدراسة

تكلفة رأس المال KAUT		تكلفة رأس المال KELC		
نسبة التأثير	نوع العلاقة	نسبة التأثير	نوع العلاقة	
0.61%	عكسية معنوية	89.53%	طردية غير معنوية	تصنيف المخاطر الاقتصادية
1.21%	عكسية معنوية	173.83%	طردية غير معنوية	تصنيف المخاطر المالية
-0.56%	عكسية معنوية	23.14%	عكسية معنوية	تصنيف المخاطر السياسية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج Eviews 12

من خلال الجدول نستنتج: بالنسبة لتصنيف المخاطر الاقتصادية: نلاحظ أن تصنيف المخاطر الاقتصادية ER1 لا تؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية K_{ELC} ، وهذا مقبول إقتصاديا إذ أن الميزج المكون لهيكل تمويل قطاع التجارة الإلكترونية مكون بنسب متقاربة من نسبة الديون من الأموال ونسبة الملكية من أموال (58% و 42%) على التوالي حسب سنوات الدراسة، أي أن هذا الميزج من أموال يعتبر أداة تحوط ضد تقلبات المؤشرات الاقتصادية والتي تؤثر بشكل مختلف على كل من الأسهم والسندات. أما قطاع السيارات K_{AUT} والتي يتكون هيكلها المالي من 90.8% من الأموال الخاصة والباقي ديون فإنها تتأثر سلبيا بتصنيف المخاطر الاقتصادية أي أنه كلما إرتفعت المخاطر الاقتصادية (التضخم، معدلات الفائدة، الناتج المحلي الإجمالي....) إرتفعت معه التكاليف الرأس مالية لقطاع السيارات. بالنسبة لتصنيف المخاطر المالية: نفس النتائج بالنسبة للمخاطر الاقتصادية أي أنه الميزج التمويلي لقطاع التجارة الالكترونية يحميها من التقلبات المالية داخل البلد، في حين يؤثر سلبا على التكلفة الرأس مالية لقطاع السيارات أي أنه كلما إرتفعت المخاطر المالية (أسعار الصرف، الديون الخارجية، مخاطر السيولة...) كلما إرتفع تكلفة رأس المال لقطاع السيارات. بالنسبة لتصنيف المخاطر السياسية: تؤثر المخاطر السياسية على كل من تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية وتكلفة رأس المال لقطاع السيارات تأثيرا عكسيا، أي أنه كلما إرتفعت المخاطر السياسية (الفساد، الإستقرار السياسي، الحروب

الداخلية، الحالة الاجتماعية....) ارتفع معه تكلفة رأس المال لكلا القطاعين. أي أن المخاطر السياسية للبلد تؤثر على جميع الأوراق المالية داخله ولا يمكن لمزيج الهيكل المالي أن يتحوط منها.

4. خاتمة:

لدى الشركات مصدران أساسيان لتمويل إستثماراتها وهما الدين والملكية، لكلا المصدرين تكاليف تسمى تكلفة رأس المال، هذه الأخيرة تتغير طرذا بزيادة المخاطر التي تتعرض إليها الشركات سواء كانت مخاطر داخلية أو خارجية، فكلما زادت المخاطر التي تتعرض لها الشركات إرتفعت تكلفة رأس المال. جاءت بعض النظريات التي إقترحت هيكل مالي أمثل يخفض من تكلفة رأس المال إلى أدنى حد. أما من الناحية العملية فإنه الهيكل المالي المنوع من ديون وملكية يكون مرناً مقارنة بهيكل مالي مكون من مصدر واحد فقط وهذا راجع إلى الإختلاف في تأثير الأسهم والسندات بالمخاطر. وإعتامادا على ما سبق يمكننا إختبار الفرضيات كالتالي:

تنص الفرضية الأولى على أن المخاطر القطرية تعتبر من أهم المحددات المؤثرة على تكلفة رأس المال خاصة في ظل عوامة الأسواق المالية. وقد تبين ذلك في دراستنا من خلال تأثير تكلفة رأس المال لكلا القطاعين بالمخاطر السياسية.

تنص الفرضية الثانية على أن المخاطر الإقتصادية تؤثر سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020، ومن خلال الدراسة القياسية توصلنا إلى أن المخاطر الإقتصادية تؤثر بشكل إيجابي على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات ولا تؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية.

تنص الفرضية الثالثة المخاطر المالية تؤثر سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020، ومن خلال الدراسة القياسية توصلنا إلى أن المخاطر المالية تؤثر بشكل إيجابي على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات بأمريكا ولا تؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية.

تنص الفرضية الرابعة المخاطر السياسية تؤثر سلبا على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية في أمريكا خلال فترة 2000 إلى 2020، ومن خلال الدراسة القياسية توصلنا إلى أن المخاطر السياسية تؤثر بشكل إيجابي على كل من تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وقطاع التجارة الالكترونية.

تنص الفرضية الخامسة على أن المخاطر القطرية تؤثر نفس التأثير على تكلفة رأس المال الشركات باختلاف هيكل رأس المال. ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى أن المخاطر القطرية لا تؤثر نفس التأثير على تكلفة رأس المال الشركات ذات الهيكل رأس المال المختلف، إذ لا تؤثر المخاطر المالية والإقتصادية على تكلفة هيكل رأس المال الذي يتكون من نسب متقاربة من الديون والملكية، في حين يؤثران بالسلب على تكلفة رأس المال لهيكل رأس المال المكون من نسبة كبيرة من الملكية، إلا أن إختلاف هيكل رأس المال لا يجنب الشركة من التعرض للمخاطر القطرية.

نتائج الدراسة:

- ✓ يؤثر تصنيف المخاطر الإقتصادية بشكل سلبي على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات ولا تؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية.
- ✓ يؤثر تصنيف المخاطر المالية بشكل سلبي على تكلفة رأس المال لقطاع السيارات بأمريكا ولا تؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية.
- ✓ يؤثر تصنيف المخاطر السياسية بشكل سلبي على كل من تكلفة رأس المال لقطاع السيارات وتؤثر على تكلفة رأس المال لقطاع التجارة الالكترونية.
- ✓ يساعد التنوع في المزيج المكون لرأس المال من ديون وملكية في عدم تأثير كل من المخاطر المالية والمخاطر الإقتصادية على تكلفة رأس المال.

توصيات:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أن الهيكل المالي الذي يعتمد بشكل كبير على مصدر واحد يكون تأثيره كبيرا بالمخاطر القطرية، مما يجعل هذه الدراسة إنطلاقة لأبحاث متعلقة بإيجاد هيكل مالي أمثل يتصدى لهذا النوع من المخاطر.

5. قائمة المراجع:

1. أحمد صديقي، سعاد فريقي، خدوجة صبرو، (2017) تأثير الهيكل التمويلي على القرارات المالية في المؤسسة، مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال، العدد 01، المجلد 01، 77-95.
2. باية كنزة، (2014)، العوامل المحددة لبناء الهيكل المالي للمؤسسة - حالة عينة من المؤسسات الجزائرية-، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، مالية مؤسسة، الجزائر.

3. حمزة زيدي، حسين سلامة، (2014)، إختبار أثر بعض العوامل المحددة لهيكل رأس المال -دراسة تحليلية للشركات المدرجة في السوق المالية السعودية (2003-2007)، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة، المجلد 28، العدد 1، 27-70.
4. عبد الله إبراهيم نزال، (2014)، الإدارة المالية العامة والمالية الدولية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع.
5. عبد الوهاب دادن، (2006)، تحليل المقاربات النظرية حول أمثلية الهيكل المالي الإسهامات النظرية الأساسية، مجلة الباحث، المجلد 4 العدد 4، 107-114.
6. عنتره برياش، (2016)، أثر خطر البلد على تدفق الإستثمار الأجنبي المباشر إلى دول المغرب العربي حال: الجزائر- المغرب - تونس دراسة تحليلية قياسية للفترة 1990-2012، أطروحة دكتوراه، جامعة مُجّد بوضياف، علوم إقتصادية، مسيلة، الجزائر.
7. مُجّد أيمن عزة الميداني، (2004)، الإدارة التمويلية في الشركات، الطبعة الثانية، الرياض، مكتبة العبيكات.
8. مُجّد بوشوشة، (2016)، تأثير التمويل على أمثلية الهيكل المالي للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية - دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة مُجّدخيضر، علوم التسيير، بسكرة، الجزائر.
9. مركز الإحصاء، منهجية الناتج المحلي بطريقة الإنفاق، *Consulté le 04 11, 2022 sur* [/https://www.scad.gov.ae](https://www.scad.gov.ae)
10. نفيسة ناصري، (2020)، الإستثمار الأجنبي المباشر وتمويل التنمية الإقتصادية بالبلدان النامية -مع الإشارة إلى حالة الجزائر، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر.
11. *Consulté le 02 15, 2022, sur* <https://www.prsgroup.com/>
12. *Damodaran Consulté le 03 26, 2022, sur* http://people.stern.nyu.edu/adamodar/New_Home_Page/home.htm
13. GUNTHER SCHNABL, Paul De Grauwe. (2004). *Budget Deficits, National Saving, and Interest Rates (éd. 2). Brookings Papers on Economic Activity.*
14. Hassan Karim Hamza, Haider Jawad Kazem Al-Murshidi. (2019). *Evaluation of foreign investment opportunities using the adjusted country risk matrix (Comparative study in a sample of Arab countries with special reference to Iraq). The Administration & Economic College Journal For Economics & Administration & Financial Studies, 11(2), 72-92.*

15. Hung The DINH , Cuong Duc PHAM. (2020). *The Effect of Capital Structure on Financial Performance of Vietnamese Listing Pharmaceutical Enterprises. The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 329-340.
16. Ionuț JIANU., Laura-Mădălina PÎRȘCOVEANU., Maria-Daniela TUDORACHE. (2017). *The impact of financial risks on economic growth in EU-15. Theoretical and Applied Economics*, XXIV(1(610)), 23-44.
17. Marc Labonte. (2011). *Inflation: Causes, Costs, and Current Status. Congressional Research Service*.
18. Max Schieler. (8-9 MARCH 2015). *Overview of Dimensions of Country Risk. Executive Program on Understanding Country Risk. DUBAI*.
19. Monireh Rafat, Maryam Farahani, *The Country Risks and Foreign Direct Investment (FDI), Journal of Iranian Economic Review, Vol 23, No 1, 2019 , 235-260*.
20. WILLIAM G. GALE, PETER R. ORSZAG, *Budget Deficits, National Saving, and Interest Rates, Brookings Institution, Brookings Papers on Economic Activity, (2004). Exchange Rate Regimes and Macroeconomic Stability in Central and Eastern Europe. CESIFO WORKING PAPER(1182), 1-34*.

الثقافة المصرفية في الجزائر بين نوعية الخدمات البنكية والضوابط الشرعية للعمل المصرفي

- دراسة استقصائية لعينة من أفراد المجتمع الجزائري -

**Banking culture in Algeria between the quality of banking services and religious controls for banking work
- a survey of a sample of Algerian society members -**

بن بوزيد سليمان، جامعة سوق أهراس (الجزائر)، slimane.han@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/23

تاريخ الاستلام: 2022/05/31

ملخص:

تهدف من خلال هذا البحث للإجابة عن الإشكالية المتعلقة بمدى مساهمة الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك التجارية في الجزائر في نشر الثقافة المصرفية في ظل عقيدة المواطن الجزائري المسلم، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استقصاء آراء مجموعة من الأفراد بالاعتماد على أسلوب الاستبيان بالطريقة الالكترونية، وتحليل البيانات من خلال الاختبارات الإحصائية المتوفرة في برنامج (SPSS)

وقد خلصنا في نهاية هذا البحث إلى أن هناك تأثير لنوعية الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنوك التجارية في الجزائر، خصوصا ما يتماشى وضوابط العقيدة المسلمة على غرار نوافذ الصيرفة الإسلامية المعتمدة في الآونة الأخيرة من قبل الوكالات البنكية في الجزائر، الأمر الذي يساهم إلى حد كبير في رفع من مستوى الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري بشكل واضح.

كلمات مفتاحية: الخدمة البنكية، الثقافة المصرفية، الضوابط الشرعية للعمل المصرفي.

تصنيفات JEL : C83, G21

Abstract:

We aim through this research to answer the problem related to the extent of the contribution of banking services provided by commercial banks in Algeria to the dissemination of banking culture in light of the belief of the Algerian Muslim citizen, by surveying the opinions of a group of community members based on the electronic questionnaire method.

We concluded at the end of this research that there is an impact on the quality of banking services provided by commercial banks in Algeria, especially what is in line with the regulations of the Muslim faith, similar to

the Islamic banking windows recently approved by banking agencies in Algeria, which contributes greatly to raising the level of banking culture.

Keywords: Banking service, Banking culture, Religious regulations for banking.

JEL Classification Codes: G21, C83

1. مقدمة:

تساهم البنوك التجارية بمختلف توجهاتها في الرفع من مستوى أداء الاقتصاد عموما، حيث تقوم بصفتها الوسيط المالي بجمع الأموال من عند أصحاب الفائض في شكل ودائع على اختلاف أنواعها مقابل سعر فائدة مدين، لتقوم بتقديمها لأصحاب العجز المالي في شكل قروض على اختلاف أنواعها أيضا مقابل سعر فائدة دائن، بحيث يمثل الفرق بين سعري الفائدة المدين والدائن العائد المترتب عن عملية الوساطة، كما تقوم بتقديم مجموعة من الخدمات الأخرى كخدمات التحويل والصرف وعمليات تمويل التجارة الخارجية.

والملاحظ أنه في الآونة الأخير تبنت الوزارة الوصية بالمالية وكذا البنك المركزي في الجزائر استحداث شبائيك للصيرفة الإسلامية على مستوى وكالات البنوك التجارية قصد استقطاب عدد أكبر من العملاء، وذلك نظرا لخصوصية المجتمع الجزائري الذي يدين بدين الإسلام، الأمر الذي وقف في الكثير من الأحيان كحجر عثرة أمام استفادة الكثيرين من الخدمات البنكية التي تقدمها.

كما أن الثقافة المصرفية تعتبر أحد المفاتيح المهمة في اقتصاد الدول، كونها تساهم بشكل كبير في توجيه الفوائض المالية والسيولة النقدية خصوصا إلى الدائرة الرسمية، مما قد ينتج عنه تراكم نقدي لدى وكالات البنوك التجارية يساعدها في مواجهة طلبات السحب المتزايدة وتلافي النقص والفجوات في السيولة - على غرار ما شهدناه في بداية تفشي وباء كورونا - حيث لاحظنا طواير من الأفراد أما البنوك التجارية ومؤسسة بريد الجزائر، الأمر الذي عكس بشكل أو بآخر ضرورة تبني الثقافة المصرفية لدى الفرد الجزائري والابتعاد عن ظاهرة الادخار في المنازل أو الاكتناز.

1.1 إشكالية البحث: انطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف يمكن أن تساهم الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنوك التجارية في تفعيل الثقافة المصرفية

في ظل عقيدة المواطن الجزائري المسلم؟

2.1 التساؤلات الفرعية: من التساؤل الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

• ما هو مفهوم الثقافة المصرفية؟ وكيف يمكن تحقيقها؟

- ما هي أهم الخدمات البنكية؟ وكيف يمكن استقطاب الأفراد للاستفادة منها؟
- فيما تكمن نظرة الفرد المسلم للخدمات البنكية؟
- هل يمكن أن تتوافق الخدمة البنكية والضوابط الشرعية؟

3.1 فرضيات البحث: قصد الإجابة على الإشكالية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- تؤثر نوعية الخدمة البنكية على مستوى الثقافة المصرفية.
- تؤثر الضوابط الشرعية على مستوى الثقافة المصرفية.
- تؤثر الضوابط الشرعية على مستوى الاستفادة من الخدمات البنكية.

4.1 أهداف البحث: نهدف من خلال هذه الدراسة لتحقيق ما يلي:

- تسليط الضوء على واقع الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنوك التجارية في الجزائر؛
- معرفة الضوابط الشرعية للمعاملات المالية في الدين الإسلامي؛
- معرفة الضوابط الشرعية للنوافذ الإسلامية المستحدثة في البنوك التجارية الربوية؛
- الاطلاع على مستوى الثقافة المصرفية للفرد الجزائري في ظل عقيدته الإسلامية.

5.1 منهج البحث: لإنجاز هذا البحث اعتمدنا على الوصفي التحليلي في الجانب النظري من خلال

وصف متغيرات الدراسة بالاعتماد على مجموعة من المراجع والأبحاث التي تطرقت لذات الموضوع بشكل أو بآخر، أما في الجانب الميداني فقد اعتمدنا على أسلوب الاستبيان لإجراء دراسة استقصائية لعينة من أفراد المجتمع الجزائري، وذلك للوقوف إلى نظرة هؤلاء الأفراد إلى الخدمة البنكية، الضوابط الشرعية للعمل المصرفي، ودور ذلك في تفعيل الثقافة المصرفية في الجزائر.

6.1 الدراسات السابقة:

- دراسة (بارد و بحيح، 2021): جاءت هذه الدراسة بعنوان "إشكالية وجود الرقابة الشرعية واحترام الضوابط المنظمة للمعاملات المصرفية الإسلامية"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة وجود الرقابة الشرعية واحترام الضوابط المنظمة للمعاملات المصرفية الإسلامية المقدمة في المصارف التجارية العاملة بالجزائر، من خلال استبيان أعد لهذا الغرض على موظفي أهم ثلاث بنوك وهي المؤسسة العربية المصرفية، مصرف السلام وبنك البركة، حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك فراغ فقهي وتشكيك في صحة المعاملات المصرفية الإسلامية، وهذا راجع إلى المنظومة القانونية التي تعامل المصارف الربوية ونظيرتها الإسلامية بنفس المعاملة، وإدارة المصرف هي التي تحدد شرعية

هذه المنتجات، مما قد يقع في معاملات ربوية حتمية، وعليه وجب أن تقوم الحكومة الجزائرية بتقديم إصلاحات مناسبة حتى تحافظ هذه المنتجات الإسلامية على شرعيتها المطلوبة.

● **دراسة (مفتاح و معارفي، 2014):** جاءت هذه الدراسة بعنوان " الضوابط الشرعية لنوافذ المعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالنوافذ الإسلامية من حيث الدوافع والمتطلبات، والضوابط الشرعية، وتوضيح دور اللجنة الشرعية الاستشارية في الرقابة على أعمال النافذة الإسلامية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن الأخذ بأسلوب النوافذ الإسلامية هو خطوة مشجعة نحو التحول إلى مصرف إسلامي قائم، وهو ما يشكل تحدياً أما صانعي السياسات المصرفية، إضافة إلى أن وجود اللجنة الاستشارية الشرعية داخل النافذة الإسلامية له أهمية ودور كبير في الإشراف والرقابة على أعمال النافذة والتأكد من شرعية المعاملات المصرفية.

● **دراسة (داودي، 2012):** جاءت هذه الدراسة بعنوان " المعاملات المالية المصرفية على ضوء أحكام الشريعة الإسلامية والقانون الجزائري"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة أكثر المعاملات المالية استخداماً في الواقع المصرفي الجزائري، والوقوف على حقائقها الشرعية مع الإشارة إلى النصوص القانونية المنظمة لها، وخلصت الدراسة إلى أن المعاملات المالية المصرفية تعتبر من قبيل النوازل الفقهية والقضايا المستجدة التي لم تكن معروفة لدى الفقهاء القدامى لكون أكثرها وافد من الغرب، كما أن قدرة الفقه الإسلامي وسرعة تفاعله في استيعاب المستجدات انطلاقاً من ما يملكه من ثراء وخصائص ومصادر - التي تتيح للعلماء في كل عصر من العصور إمكانات النظر والاستنباط - له الأهلية والقدرة على تلبية متطلبات التمدن الإنساني والوفاء بقضاياه المستجدة.

2. الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

من خلال هذه الخلفية سيتم التطرق إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة كما يلي:

1.2 الثقافة المصرفية:

1.1.2 مفهوم الثقافة عموماً:

إنّ الثقافة هي مجموع العقائد والقيم والقواعد التي يقبلها ويمثلها لها أفراد المجتمع، ذلك أن الثقافة هي قوة وسلطة موجهة لسلوك المجتمع، تحدد لأفراده تصوراتهم عن أنفسهم والعالم من حولهم وتحدد لهم ما يحبون ويكرهون ويرغبون فيه ويرغبون عنه كنوع الطعام الذي يأكلون، ونوع الملابس التي يرتدون، والطريقة

التي يتكلمون بها، والألعاب الرياضية التي يمارسونها والأبطال التاريخيين الذين خلدوا في ضمائرهم، والرموز التي يتخذونها للإفصاح عن مكنونات أنفسهم ونحو ذلك. وتعتبر الثقافة النمو التراكمي على المدى الطويل، بمعنى أنّ الثقافة ليست علوماً أو معارف جاهزة يمكن للمجتمع أن يحصل عليها ويستوعبها في زمن قصير، وإنما تتراكم عبر مراحل طويلة من الزمن، تنتقل من جيل إلى جيل عبر التنشئة الاجتماعية: فتثقافة المجتمع تنتقل إلى أفرادها المجدد عبر التنشئة الاجتماعية، حيث يكتسب الأطفال خلال مراحل نموهم الذوق العام للمجتمع، كما أن للثقافة مجموعة من الخصائص نذكر منها: (فيضي، 2015، صفحة 02)

- الثقافة اكتساب إنساني عن طريق مفهوم التنشئة الثقافية.
- إنّ الشخص يحصل على الثقافة باعتباره فرد في المجتمع، فالحياة الاجتماعية تُصير صعبة ومستحيلة من غير العلاقات والتبادل والتواصل التفاهم والممارسات المتبادلة التي يشارك فيها الأفراد والمجتمع جميعاً.
- إنّ الثقافة حقل معقد تتمثل وحداته بما يطلق عليه الصفات أو السمات الثقافية. وهي قد تشتمل على أماكن المقابر المتعارف عليها، أو بعض الماكينات والآلات، كالمحراث مثلاً، أو إيماءة، كالمصافحة بالأيدي، وتسمى الصفات المتقاربة بالنمط الثقافي، كالتقاليد السابقة للزواج كالتعارف والتودد.

2.1.2 مفهوم الثقافة المصرفية:

الثقافة المصرفية هي اعتياد الأفراد والقطاعات الاقتصادية على إيداع أرصدهم النقدية في البنوك، واعتمادهم على الشيكات المصرفية في معاملاتهم الاقتصادية، ويرتبط الطلب على الودائع المصرفية بصورة إيجابية مع انتشار الثقافة المصرفية، والعكس صحيح بحيث يؤدي إلى ظاهرة الاكتناز. (مصيطفي، 2006، صفحة 79)

كما أن مفهوم الثقافة المصرفية يتركز على أن يكون لكل مواطن أو مؤسسة خاصة أو عامة حساب في بنك، بحيث أن يكون هذا البنك هو البنك الذي تم اختياره من بين قائمة البنوك الأخرى بناء على دراسات دقيقة وعملية مفاضلة بينه وبين البنوك الأخرى، وعلى كل صاحب حساب أن يكون مطلعاً وعالماً بكل الأمور التي قد تؤثر في نطاق تعامله وحسابه سواء سلبي أو إيجابي، وعدم إغفال أية أنظمة أو بنود في العقود المبرمة، ولا ننكر أن هنالك عديد ممن لا يرغبون في فتح حسابات أو حتى التعامل نهائياً مع القطاع المصرفي، وتختلف الأسباب من دينية وعقائدية خاصة أو إلى أفكار معينة مثل

رفض سياسة السيولة المالية والاعتماد على تحريك الأموال بال شراء والتملك العيني، أو عدم الرغبة في التعامل من باب خشية زيادة الالتزامات وتوسعة أبواب النفقات عن طريق الخدمات التي تقدمها البنوك وبشكل مغري ومشجع. (العمرى، 2011)

3.1.2 أهمية الثقافة المصرفية:

مما لا شك فيه أن البنك يعمل كهمزة وصل بين أصحاب المشاريع وأصحاب الأموال وكأنه يعمل على إعادة توزيع الثروة بتشغيل الأموال العاطلة، وتحريك المشاريع التي تحتاج إلى تمويل هذه العملية لا يمكن أن تتم وهناك أموال عاطلة يأبى أصحابها عن إيداعها طوعاً عند البنك إذا لا مجال هناك لقصر الناس على ذلك ولذلك فإن استراتيجية تسويق الخدمات المصرفية تهدف إلى إدخال تلك الأموال العاطلة في بنية الاقتصاد الوطني والمشروع مهما كان صغيراً فإنه يعتبر جزء لا يتجزأ من الجسم الاقتصادي لأي بلد ففي هذا المشروع يتحقق إنتاج ويعمل عاملون ويحققون دخولا لهم ولعوائدهم، والدخول هي المحرك الأساسي لعملية المشتريات والمشتريات لا يمكن أن تتم إلا بوجود منتجات وهناك أموال قابضة في الدور تخشى الخروج لكي تلتحم مع أموال الآخرين. (الحداد، 2013، صفحة 33)

كما أن تنمية الثقافة المصرفية لدى المواطنين من شأنه إنجاح البنوك في مهمتها، عبر إقامة العديد من أواصر الصلة بين جمهور العملاء والمستفيد من المواطنين وبين من يؤدي الخدمة ممثلاً في البنوك التجارية، ومثل هذه المهمة - تنمية الثقافة المصرفية - هي من صلب مهام الوحدة التسويقية في البنك التجاري.

2.2 الخدمات البنكية:

1.2.2 مفهوم الخدمة عموماً:

تُعرّف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدماتي الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تُعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة، أما (Stanton) فقد عرفها على أنها نشاطات غير ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعميل أو الزبون، هذه النشاطات لا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، إلا أن هذا التعريف لم يميّز بصورة دقيقة بين السلعة والخدمة (العلاق، 2002، صفحة 129)

وتعرّف الخدمة أيضاً بأنها أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات و رغبات العميل مقابل دفع مبلغ معين من المال، على أن لا يقتصر بتقديم الخدمة ببيع سلعة أخرى (رمضان و جودة، 2003، صفحة 307).

2.2.2 مفهوم الخدمة البنكية:

تُعرّف الخدمة البنكية بأنها عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من طرف البنك، والتي يدرکہا المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (العجارمة، 2005، صفحة 32).

والخدمة البنكية تحديدا هي عبارة عن مجموعة ما يقوم به البنك من أنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية لعملائه (رمضان و جودة، 2003، صفحة 307).

كما يعرفها الكثير من الأكاديميين والباحثين من خلال الخصائص المميزة لها والتي تنفرد بها لوحدها دون غيرها من الخدمات الأخرى، حيث يرى الدكتور محسن أحمد الخضري أن مفهوم الخدمة البنكية يتضمن مجموع خصائص الخدمة سواء الظاهرة والضمنية، وكذا الخصائص الخارجية. وعموما فإن مفهوم الخدمة المصرفية يشتمل على بعدين أساسيين هما (صادق و يقور، 2013، صفحة 40):

- **البعد النفعي:** يسعى العميل للحصول على الخدمة لتحقيق منفعة أو مجموعة من المنافع وإذا كان الغرض الرئيسي للتسويق المصرفي هو تحقيق مستويات أعلى من الرضا لدى العميل بكل ما يتضمنه ذلك توجهات لتحقيق الربح فإن هذا الرضا هو محصلة المنافع التي يمكن أن يحققها هذا العميل من خلال الخدمة محل التعامل ومن هذا المنظور فإن أهمية الخدمة المصرفية والقيمة الإضافية المرتبطة بها من وجهة نظر العميل تقاس بمدى ما تحققه من منافع.
- **البعد الخصائفي:** إذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه فإن البعد الخصائفي يرتبط بالخدمة المصرفية ذاتها، ومن ذلك فإن خصائصها تعبر المنافع عما يحصل عليه العميل إلا أنه في الحقيقة هذه النظرة الشمولية للخدمة المصرفية لها انعكاسات هامة على المنهج الذي يتبناه البنك في بيعها وتسويقها، وفي الوقت الذي يكون فيه البعد النفعي مضامين تطبيقه هامة في مجال الترويج فمثلا على صانع القرار التسويقي في البنك أن يتعرف على مجموعة المنافع التي يسعى إليها العميل من وراء شراء الخدمة كما يجب إبراز هذه المنافع بصورة مميزة تعكس انفراد البنك في تقديمها (الميزة النسبية).

3.2.2 أنواع الخدمات البنكية:

تقوم البنوك التجارية بتقديم العديد من الخدمات التي تدخل في صلب نشاطها كأحد أهم الركائز الأساسية لاقتصاديات الدول ذكر منها ما يلي:

- فتح الحسابات البنكية بمختلف أنواعها؛
- فتح الودائع ومنح القروض بمختلف أنواعها؛
- عمليات التحويل بين الحسابات؛
- عمليات التأشير على الشيكات؛
- إصدار الكفالات وخطابات الضمان؛
- تسيير عمليات الاستيراد وفق آلية الاعتماد المستندي؛
- تسيير عمليات التصدير وفق آلية التحصيل المستندي؛
- عمليات الصرف من وإلى العملة المحلية.

3.2 الضوابط الشرعية للعمل المصرفي:

1.3.2 الضوابط المعاملات المالية في الدين الإسلامي:

هناك العديد من الضوابط الشرعية للمعاملات المالية في الدين الإسلامي التي جاءت من التوجيهات الربانية والنبوية، قصد تنظيم شؤون الاقتصاد ومعاملات الناس بالمال فيما بينهم لرفع الحرج عنهم في الأخذ بأسباب الحياة الكريمة، ونذكرها فيما يلي: (بارد و بحيج، 2021، صفحة 208)

- لا يتأتى استعمال المال فيما أريد له إلا بوضعه في أيدي العقلاء الراشدين وليس السفهاء والمبذرين؛
- اكتساب المال من الحلال؛
- إنفاق المال في الحلال دون إسراف؛
- النهي عن إضاعة المال؛
- الابتعاد عن الربا؛
- البيع بالصدق والتراضي شرط لضمان صحة المعاملات المالية؛
- النهي عن بيع الغرر؛
- جواز بيع السلم؛
- توظيف الأموال مضاربة؛

- الخراج بالضمان؛
- الغنم بالغرم.

2.3.2 الضوابط الشرعية لنوافذ المعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية:

يخضع فتح البنوك التقليدية لنوافذ إسلامية إلى ضوابط شرعية ودينية نذكر أهمها فيما يلي:
(مفتاح و معارفي، 2014، صفحة 154)

- تحصل نوافذ المعاملات الإسلامية على عمولة أو إجارة عن الخدمات المقدمة، وهو جائز شرعا وفقا لعقد الوكالة أو الإجارة؛
- يحكم حسابات الاستثمار عقد المضاربة الشرعية، حيث تعتبر النافذة رب العمل والمستثمر رب المال، بحيث يتشاركا معا في نتيجة المشروع؛
- يحكم توظيف الأموال شروط العقود الإسلامية؛
- إذا اختلطت أرباح النافذة الإسلامية بمال حرام فيجب تجنبه وعدم توزيعه على أصحاب الحسابات الاستثمارية وتوزيعه في وجوه البر لتطهيره من المال الخبيث؛
- الفصل المحاسبي بين النافذة والبنك بإيجاد قسم محاسبة وسجلات ونظام محاسبي مستقل يستخرج منه المركز المالي وحسابات المصروفات والإيرادات؛
- لا يجوز لنوافذ المعاملات الإسلامية خصم الكمبيالات والشيكات المؤجلة، أو بيع الديون وما في حكم ذلك لأنها من المعاملات المحرمة شرعا.

3. الدراسة الاستقصائية:

1.3 منهجية البحث الميداني وأداة الدراسة:

تم القيام بدراسة استقصائية على عينة من الجمهور وفق طريقة الاستبيان، بحيث تم الاعتماد على موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) لتوزيع أداة البحث من خلال أسلوب المعاينة العشوائية كرة الثلج، والذي يتماشى مع خصوصية المجتمع المستهدف، بحيث صُممت استمارة بالاعتماد على بعض المراجع وبناء على أدبيات منهج هذا الأسلوب، وبعد مرور مدة 30 يوم تم غلق باب استقبال الاستثمارات المحاب عنها، بحيث بلغ العدد النهائي للاستثمارات الصالحة للتحليل 112 استبيان، وقصد القيام بتحليل بيانات الجانب الميداني تم الاعتماد على برنامج (SPSS) الإصدار 23.

وقصد جمع البيانات الاستقصائية تم الاعتماد على استبيان صُمم بناء على خصوصية الموضوع، بحيث تضمن ثلاث محاور رئيسية:

- **المحور الأول:** تضمن خمس أسئلة مغلقة الاختيار متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة البحث (الجنس، سابقة التعامل مع البنوك، الالتزام الديني، المؤهل العلمي ونوع العمل).
- **المحور الثاني:** تضمن ثماني عبارات متعلقة بنوعية الخدمات البنكية، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الخماسي) من اختيار غير موافق بشدة إلى اختيار موافق بشدة.
- **المحور الثالث:** تضمن ثماني عبارات متعلقة بالضوابط الشرعية للعمل المصرفي، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الخماسي) من اختيار غير موافق بشدة إلى اختيار موافق بشدة.
- **المحور الرابع:** تضمن ثماني عبارات متعلقة بالثقافة المصرفية، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الخماسي) من اختيار غير موافق بشدة إلى اختيار موافق بشدة.

2.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) وهو اختبار معامل ألفا كرومباخ، وبعد إدخال البيانات في البرنامج كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول 1: اختبار الثبات لأداة البحث الميداني

معامل ألفا كرومباخ	عدد العبارات
0.682	24

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

بما أن قيمة معامل ألفا كرومباخ هي 0,682 وهي قيمة أكبر من 0,6 وبالتالي يمكن القول أنه لو تم توزيع نفس عدد الاستمارات على نفس العينة أو على عينة مماثلة من نفس المجتمع لكنت نسبة التطابق في الإجابات 68,2%، وبالتالي يمكن القول أن الاستمارة تمتاز بالثبات. (Taber, 2018)

3.3 تحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الوصفية للعينة:

بالنسبة للخصائص الديمغرافية للعينة المدروسة، لدينا خمس خصائص: (الجنس، سابقة التعامل مع البنوك، الالتزام الديني، المؤهل العلمي ونوع العمل)، حيث كانت النتائج كما يلي:

شكل 1: الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور نوعية الخدمات البنكية (R3)



المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل برنامج (SPSS)

4.3 الاتجاه العام لإجابات العينة على محاور الدراسة:

قصد معرفة الاتجاه العام (المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري) لإجابات العينة حول عبارة في المحور أو حول المحور ككل، لا بد من إنشاء متغير جديد يمثل إجابات العينة حول المحور ككل، بحيث يرمز لمتغير إجابات المحور الثاني (متغير نوعية الخدمات البنكية المقدمة من البنوك التجارية) بالرمز (R1)، ويرمز لمتغير إجابات المحور الثالث (متغير الضوابط الشرعية للعمل المصرفي) بالرمز (R2)، كما يرمز لمتغير إجابات المحور الرابع (متغير الثقافة المصرفية) بالرمز (R3).

حيث كانت النتائج بالاعتماد على برنامج (SPSS) كما هو في الجداول التالية:

جدول 2: الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور نوعية الخدمات البنكية (R3)

العبارة	المتوسط	الانحراف	الاختيار
س 01	4.34	0.32	موافق بشدة
س 02	4.12	0.61	موافق
س 03	3.27	0.27	محايد
س 04	4.43	0.49	موافق بشدة
س 05	3.89	0.86	موافق

س 06	4.32	0.38	موافق بشدة
س 07	4.45	0.75	موافق بشدة
س 08	4.09	0.47	موافق
R1	4.114	0.519	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي 4.114 بانحراف معياري 0,519 المتعلق باتجاه إجابات العينة على عبارات المحور الثاني (R1)، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي تقع ضمن مجال الاختيار موافق (3,60 – 4,19)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور نوعية الخدمات البنكية تركزت حول الاختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف.

جدول 3: الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور الضوابط الشرعية (R3)

العبرة	المتوسط	الانحراف	الاختيار
ع 01	4.08	0.26	موافق
ع 02	4.13	0.54	موافق
ع 03	4.22	0.61	موافق بشدة
ع 04	4.31	0.43	موافق بشدة
ع 05	4.28	0.18	موافق بشدة
ع 06	3.92	0.55	موافق
ع 07	4.38	0.38	موافق بشدة
ع 08	4.15	0.64	موافق
R2	4.184	0.449	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي 4,184 بانحراف معياري 0,449 المتعلق باتجاه إجابات العينة على عبارات المحور الثاني (R1)، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي تقع ضمن مجال الاختيار موافق (3,60 – 4,19)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور الضوابط الشرعية للعمل المصرفي تركزت حول الاختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف.

جدول 4: الاتجاه العام لإجابات العينة حول محور الثقافة المصرفية (R3)

الاختبار	الانحراف	المتوسط	العبرة
موافق	0.42	4.54	ص 01
موافق بشدة	0.68	4.27	ص 02
موافق	0.53	3.18	ص 03
موافق بشدة	0.17	4.02	ص 04
موافق	0.86	3.65	ص 05
محايد	0.54	4.11	ص 06
موافق بشدة	0.27	4.26	ص 07
موافق	0.33	4.18	ص 08
موافق	0.475	4.026	R3

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي 4,026 بانحراف معياري 0,475 المتعلق باتجاه إجابات العينة على عبارات المحور الثاني (R1)، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي تقع ضمن مجال الاختيار موافق (3,60 - 4,19)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور الثاني (R1) ككل تركزت حول الاختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف.

5.3 اختبار الارتباط بين محاور الدراسة:

جدول 5: اختبار الارتباط بين محاور الدراسة

المحور (R3)	المحور (R2)	المحور (R1)	
0.671 (0.000)	0.384 (0.000)	1	المحور (R1)
0.518 (0.000)	1	0.384 (0.000)	المحور (R2)
1	0.518 (0.000)	0.671 (0.000)	المحور (R3)

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- معامل الارتباط بين المحور (R1) والمحور (R3) مساوي للقيمة 0.671 بمستوى معنوية أقل من 0,05، بمعنى توجد علاقة طردية قوية بين محور نوعية الخدمات البنكية ومحور الثقافة المصرفية.

- معامل الارتباط بين المحور (R2) والمحور (R3) مساوي للقيمة 0.518 بمستوى معنوية أقل من 0,05، بمعنى توجد علاقة طردية قوية نوعا ما بين محور الضوابط الشرعية للعمل المصرفي ومحور الثقافة المصرفية.
- معامل الارتباط بين المحور (R1) والمحور (R2) مساوي للقيمة 0.384 بمستوى معنوية أقل من 0,05، بمعنى توجد علاقة طردية ضعيفة نوعا ما بين محور نوعية الخدمات البنكية ومحور الضوابط الشرعية للعمل المصرفي.

6.3 اختبار طبيعية توزيع بيانات الدراسة الميدانية:

قصد معرفة مدى طبيعية توزيع بيانات البحث الميداني نستعمل اختبارين يوفرهم برنامج (SPSS)، الأول هو اختبار كولموغوروف سميرونوف والثاني اختبار شبيرو ويلك، بحيث توضع الفرضيات لهذا الاختبار كما يلي:

- **فرضية العدم (H_0):** بيانات محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
 - **فرضية البديل (H_1):** بيانات محاور الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.
- بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول 6: اختبار الطبيعية لبيانات الدراسة الميدانية

اختبار شبيرو ويلك			اختبار كولموغوروف سميرونوف			
المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	
0.012	112	0.872	0.255	112	0.761	المحور (R1)
0.016	112	0.926	0.001	112	0.354	المحور (R2)
0.011	112	0.691	0.318	112	0.766	المحور (R3)

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات محور الخدمات البنكية (R1) وفق اختبار كولوغوروف سميرنوف مساوية للقيمة 0,255، أما وفق اختبار شبيرو ويلك مساوية للقيمة 0,012، وبما أن حجم العينة أكبر من 50 (عدد أفراد العينة 112) فإننا سنعتمد على نتائج اختبار كولوغوروف سميرنوف، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى بيانات المحور الثاني (R1) لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات محور الضوابط الشرعية (R2) وفق اختبار كولوغوروف سميرنوف مساوية للقيمة 0,001، أما وفق اختبار شبيرو ويلك مساوية للقيمة 0,016، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى بيانات المحور الثاني (R2) لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات محور الخدمات البنكية (R3) وفق اختبار كولوغوروف سميرنوف مساوية للقيمة 0,318، أما وفق اختبار شبيرو ويلك مساوية للقيمة 0,011، وبما أن حجم العينة أكبر من 50 (عدد أفراد العينة 112) فإننا سنعتمد على نتائج اختبار كولوغوروف سميرنوف، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى بيانات المحور الثاني (R3) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

7.3 اختبار فرق المتوسطين (Mann Whitney U test):

بما أن بيانات محاور الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي سنحاول اختبار مدى تأثير الخصائص الديمغرافية للعينة المدروسة على إجاباتهم حول محاور الدراسة، وبما أن خاصية الجنس، سابقة التعامل مع البنك، الالتزام الدين، تحتمل اختياريين فقط، سوف نعتمد على أحد أهم الاختبارات اللامعلمية لتحديد الفرق بين متوسطين وهو اختبار (Mann Whitney)، بحيث نقترح فرضيات هذا الاختبار على النحو التالي:

- **فرضية العدم (H_0):** لا يوجد تأثير لصفة الجنس، سابقة التعامل مع البنك، الالتزام الديني على محاور الدراسة، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- **فرضية البديل (H_1):** يوجد تأثير لصفة الجنس، سابقة التعامل مع البنك، الالتزام الديني على محاور الدراسة، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول 7: نتائج اختبار فرق المتوسطين (Mann Whitney U test)

المعنوية	فرضية العدم (H_0)		
0.866	توزيع بيانات المحور (R1) هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	المحور (R1)	
0.541	توزيع بيانات المحور (R2) هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	المحور (R2)	الجنس
0.368	توزيع بيانات المحور (R3) هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	المحور (R3)	
0.011	توزيع بيانات المحور (R1) هو نفسه عبر فئات متغير سابقة التعامل	المحور (R1)	سابقة التعامل
0.025	توزيع بيانات المحور (R2) هو نفسه عبر فئات متغير سابقة التعامل	المحور (R2)	
0.017	توزيع بيانات المحور (R3) هو نفسه عبر فئات متغير سابقة التعامل	المحور (R3)	
0.028	توزيع بيانات المحور (R1) هو نفسه عبر فئات متغير الالتزام الديني	المحور (R1)	الالتزام الديني
0.031	توزيع بيانات المحور (R2) هو نفسه عبر فئات متغير الالتزام الديني	المحور (R2)	
0.018	توزيع بيانات المحور (R3) هو نفسه عبر فئات متغير الالتزام الديني	المحور (R3)	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- مستويات المعنوية لتأثير صفة الجنس على المحور (R1)، المحور (R2) والمحور (R3) مساوية للقيم 0,866، 0,541 و 0,368 على التوالي بمعنى أنها أكبر من القيمة الحرجة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0) ونرفض الفرضية (H_1)، بمعنى لا يوجد تأثير لصفة الجنس على محاور الدراسة الثلاث.
- مستويات المعنوية لتأثير صفة سابقة التعامل مع البنك على المحور (R1)، المحور (R2) والمحور (R3) مساوية للقيم 0,011، 0,025 و 0,017 على التوالي بمعنى أنها أقل من القيمة الحرجة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى يوجد تأثير لصفة سابقة التعامل مع البنك على محاور الدراسة الثلاث.
- مستويات المعنوية لتأثير صفة الالتزام الديني على المحور (R1)، المحور (R2) والمحور (R3) مساوية للقيم 0,028، 0,031 و 0,018 على التوالي بمعنى أنها أقل من القيمة الحرجة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى يوجد تأثير لصفة الالتزام الديني، سابقة التعامل مع البنك على محاور الدراسة الثلاث.

8.3 اختبار فرق المتوسطات (Kruskal Wallis test):

بما أن بيانات محاور الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي سنحاول اختبار مدى تأثير الخصائص الديمغرافية للعينة المدروسة على إجاباتهم حول محاور الدراسة، وبما أن خاصية المؤهل الدراسي وخاصة نوع العمل، تحتمل أكثر من اختيارين، سوف نعتمد على أحد أهم الاختبارات اللامعلمية لتحديد الفرق بين المتوسطات وهو اختبار (Kruskal Wallis)، بحيث نقترح فرضيات هذا الاختبار على النحو التالي:

- **فرضية العدم (H_0):** لا يوجد تأثير لصفة المؤهل العملي وصفة نوع العمل على محاور الدراسة، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- **فرضية البديل (H_1):** يوجد تأثير لصفة المؤهل العملي وصفة نوع العمل على محاور الدراسة، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول 8: نتائج اختبار فرق المتوسطات (Kruskal Wallis test)

المعنوية	فرضية العدم (H_0)		
0.628	توزيع بيانات المحور (R1) هو نفسه عبر فئات متغير المؤهل العلمي	المحور (R1)	المؤهل العلمي
0.381	توزيع بيانات المحور (R2) هو نفسه عبر فئات متغير المؤهل العلمي	المحور (R2)	
0.527	توزيع بيانات المحور (R3) هو نفسه عبر فئات متغير المؤهل العلمي	المحور (R3)	
0.227	توزيع بيانات المحور (R1) هو نفسه عبر فئات متغير نوع العمل	المحور (R1)	نوع العمل
0.187	توزيع بيانات المحور (R2) هو نفسه عبر فئات متغير نوع العمل	المحور (R2)	
0.261	توزيع بيانات المحور (R3) هو نفسه عبر فئات متغير نوع العمل	المحور (R3)	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل لبرنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- مستويات المعنوية لتأثير صفة الجنس على المحور (R1)، المحور (R2) والمحور (R3) مساوية للقيم 0.628، 0.381 و 0.527 على التوالي بمعنى أنها أكبر من القيمة الحرجة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0) ونرفض الفرضية (H_1)، بمعنى لا يوجد تأثير لصفة المؤهل العلمي على محاور الدراسة الثلاث.

- مستويات المعنوية لتأثير صفة سابقة التعامل مع البنك على المحور (R1)، المحور (R2) والمحور (R3) مساوية للقيم 0,227، 0,187 و 0,261 على التوالي بمعنى أنها أكبر من القيمة

المرحلة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0) ونرفض الفرضية (H_1)، بمعنى لا يوجد تأثير لصفة نوع العمل على محاور الدراسة الثلاث.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

1.4. اختبار الفرضية الأولى: تؤثر نوعية الخدمة البنكية على مستوى الثقافة المصرفية، وتُصاغ هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

• (H_0): يوجد تأثير لنوعية الخدمة البنكية على مستوى الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري.

• (H_1): لا يوجد تأثير لنوعية الخدمة البنكية على مستوى الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري.

وبالرجوع لنتائج اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة نقبل الفرضية الإحصائية (H_0) وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى وذلك بما أن قيمة معامل الارتباط جاءت لتبين وجود علاقة طردية قوية بين نوعية الخدمات البنكية ومستوى الثقافة المصرفية.

2.4. اختبار الفرضية الثانية: تؤثر الضوابط الشرعية على مستوى الثقافة المصرفية، وتُصاغ هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

• (H_0): يوجد تأثير للضوابط الشرعية على مستوى الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري.

• (H_1): لا يوجد تأثير للضوابط الشرعية على مستوى الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري.

وبالرجوع لنتائج اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة نقبل الفرضية الإحصائية (H_0) وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية وذلك بما أن قيمة معامل الارتباط جاءت لتبين وجود علاقة طردية قوية نوعاً ما بين الضوابط الشرعية ومستوى الثقافة المصرفية.

3.4. اختبار الفرضية الثالثة: تؤثر الضوابط الشرعية على مستوى الاستفادة من الخدمات البنكية، وتُصاغ هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

• (H_0): يوجد تأثير للضوابط الشرعية على الاستفادة من الخدمات البنكية في المجتمع الجزائري.

• (H_1): لا يوجد تأثير للضوابط الشرعية على الاستفادة من الخدمات البنكية في المجتمع الجزائري.

وبالرجوع لنتائج اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة نقبل الفرضية الإحصائية (H_1) وهو ما يثبت خطأ الفرضية الثالثة وذلك بما أن قيمة معامل الارتباط جاءت لتبين وجود علاقة طردية ضعيفة بين الضوابط الشرعية للعمل المصرفي ومستوى الاستفادة من الخدمات البنكية.

5. خاتمة:

بعد إنجازنا لهذا البحث بشقيه النظري والميداني توصلنا لمجموعة من النتائج التي اعتمدها كأرضية لصياغة مجموعة من التوصيات وذلك على النحو التالي:

1.5 النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- لا يرغب العديد من الأفراد التعامل مع القطاع المصرفي للاستفادة من الخدمات البنكية كفتح حسابات بنكية مثلا، وذلك راجع للأسباب العقائدية والدينية؛
- لتحقيق تنمية الثقافة المصرفية لا بد من إقامة علاقة مع جمهور العملاء من المواطنين من خلال تحفيز مهام الوحدة التسويقية في البنك التجاري.
- هناك العديد من الضوابط الشرعية للمعاملات المالية في الدين الإسلامي التي جاءت من التوجيهات الربانية والنبوية، قصد تنظيم شؤون الاقتصاد ومعاملات الناس بالمال؛
- لا بد أن يخضع فتح البنوك التقليدية لنوافذ إسلامية إلى ضوابط شرعية ودينية وفق ما تلميه الشريعة الإسلامية؛
- تؤثر سابقة التعامل مع البنك على فهم نوعية الخدمات المقدمة من قبل البنوك التجارية؛
- الالتزام الديني يؤثر بشكل مباشر وكبير على مستوى الاستفادة من الخدمة البنكية وبالتالي على مستوى الثقافة المصرفية عموما؛
- لتحقيق مستوى مقبول من الثقافة المصرفية لا بد أن تراعي البنوك التجارية خصوصية المجتمع الجزائري عند تقديمها للخدمة البنكية.

2.5 التوصيات: على ضوء النتائج السابقة نقدم مجموعة من التوصيات كما يلي:

- على البنوك التجارية أن تتبنى الضوابط الشرعية للمعاملات المالية في الدين الإسلامي لتحفيز الأفراد في المجتمع الجزائري على الاستفادة من خدماتها البنكية؛
- فتح البنوك التقليدية لنوافذ إسلامية يجب أن لا يكون شكليا فقط ولكن يجب أن يكون بالطريقة الواضحة التي تجعل الفرد الجزائري يتأكد من مدى احترام هذه النوافذ للضوابط الشرعية للعمل المصرفي؛
- على البنوك التجارية في الجزائر أن تراعي خصوصية المجتمع الجزائري خصوصا من الجانب العقائدي لتحقيق مستوى مقبول من الثقافة المصرفية.

6. قائمة المراجع:

- بشير عباس العلق. (2002). تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي (الإصدار 01). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر.
- تيسير العجارمة. (2005). التسويق المصرفي (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- زياد رمضان، و محفوظ جودة. (2003). الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- سليم عمر الحداد. (2013). دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء. أطروحة دكتوراه. غزة، فلسطين، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- سيد علي بارد، و عبد القادر بحيح. (2021). إشكالية وجود الرقابة الشرعية واحترام الضوابط المنظمة للمعاملات المصرفية الإسلامية. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، 15 (01).
- صالح مفتاح، و فريدة معارفي. (2014). الضوابط الشرعية لنوافذ المعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية. مجلة العلوم الانسانية، 14 (02).
- صفيح صادق، و أحمد يقور. (2013). التسويق المصرفي وسلوك المستهلك (الإصدار 01). الاسكندرية، مصر: مؤسسة الثقافة الجامعية.
- عبد اللطيف مصيطفي. (2006). دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي. مجلة الباحث، 04 (04).
- مازن العمري. (2011, 04 27). الوعي المصرفي مسؤولية من. تاريخ الاسترداد 04 30, 2022، من صوت الوطن: <http://puplit.alwatanvoice.com>
- مُجدّ فيضي. (2015, 04 01). تعريف الثقافة. تاريخ الاسترداد 03 22, 2022، من <http://mawdoo3.com>
- مخلوف داودي. (2012). المعاملات المالية المصرفية على ضوء أحكام الشريعة الإسلامية والقانون الجزائري. (جامعة زيان عاشور بالجلفة، المحرر) مجلة التراث، 02 (03).
- Taber, S. K. (2018). The use of cronbach's Alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 48, 1273-1296.

عمليات إدارة المعرفة و علاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار في البنوك .

دراسة ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - بسكرة

Knowledge Management processes and its relationship to realizing creativity and innovation in banks- A field study in the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) - Biskra –

إيمان نور الدين جامعة بسكرة (الجزائر) imene.nouredine@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/19

تاريخ الاستلام: 2021/11/29

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان علاقة تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمستوى الإبداع و الابتكار في البنوك، و قد تمت الدراسة على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية -بسكرة-. تم تحديد الدراسة بمتغير مستقل تمثل في عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة و تطبيق المعرفة) و متغير تابع تمثل في الإبداع و الابتكار. للإجابة على هذه الإشكالية تم توزيع استبيان على بعض العاملين بالبنك و تم تحليل نتائجه باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS . خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين المتغيرين حيث جاءت عملية تطبيق المعرفة في المرتبة الأولى من حيث قوة العلاقة تليها عملية توليد المعرفة ثم عملية تخزين المعرفة، كما وجدنا انه ليس لعملية مشاركة المعرفة علاقة بالإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -بسكرة-

كلمات مفتاحية: توليد معرفة، تخزين معرفة، مشاركة معرفة، تطبيق معرفة، إبداع و ابتكار .

تصنيفات JEL: O30, D83

Abstract :

This study aims to show the relationship of the application of knowledge management processes to the level of creativity and innovation, and it was carried out at the level of the Bank for Agriculture and Rural Development - Biskra -. To answer this problem, a questionnaire was distributed to some of the bank's employees, and its results were analyzed using the Statistical Package (SPSS). The study found that the two variables

had a strong positive link, with the process of applying knowledge ranking first in terms of relationship strength, followed by the process of generating knowledge, and finally the process of storing knowledge, we also discovered that the process of sharing knowledge has no relation to creativity and innovation.

Keywords: Knowledge Generation, Knowledge Storing, Knowledge Application, knowledge sharing, Creativity and Innovation.

Jel Classification Codes: D83,O30

1. مقدمة:

تعتبر إدارة المعرفة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها البنوك لتحقيق أهدافها و تعزيز قدراتها، حيث تعمل البنوك على الاستفادة من إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع في خدماتها و ابتكار خدمات مصرفية تحوز على رضا العملاء ، كما أن قدرة البنك على الإبداع و الابتكار في منتجاته و خدماته تعدد مؤشرا على قدرته على الاستمرار و التميز و الاحتفاظ بمكانته السوقية و زيادة مقدرته التنافسية.

من هنا تبرز إشكالية البحث و المتمثلة في: هل هناك علاقة بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ؟
يندرج عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ؟
- ما مستوى الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ؟
- هل هناك علاقة بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ؟

الفرضيات

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ؟

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية توليد المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية خزن المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية مشاركة المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة و تحقيق الإبداع والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .

2. الإطار النظري للدراسة : خصصنا هذا المحور لعرض مفاهيم عمليات إدارة المعرفة و كذا مفهوم الابداع و الابتكار المصرفي و أهدافه و أهم متطلباته.

1-2 عمليات إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة قديمة وجديدة، فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين، لكن الاهتمام بميكلة أماكن العمل هي جديدة نسبيا، في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي أشار إدوارد فراينيوم إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" « Knowledge is power » ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة. وفي النصف الأخير من التسعينات ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة" وقد تبع هذا التطور تغيير وإعادة هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة، حيث أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.

و تعرف إدارة المعرفة بأنها: هي عملية تجميع وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعرفة، وتسهيل المشاركة فيها، من أجل تطبيقها بفاعلية في المنظمة (حجازي، 2005، صفحة 29). من خلال هذا التعريف نستنتج أن إدارة المعرفة تمر بعدة عمليات من تجميع وابتكار ثم مشاركة المعرفة من أجل تطبيقها بفاعلية.

حسب التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة يمكننا حصر عمليات إدارة المعرفة في:

2-1-1 توليد المعرفة :

تعتبر القدرة على توليد المعرفة و استخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة ، و أن خلق معرفة جديدة لا يكون ممكنا بدون وجود الإبداع و الابتكار حيث يعتبر هذين العاملين الأهم لجعل المنظمات أكثر إنتاجية و تنافسية. (Vriarte & Filman, 2008, p. 45) . و يشير Nonaka و Takeuchi إلى أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة أي أن المنظمة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد و لذلك يجب عليها أن تدعم و تحفز نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد بل عليها توفير البيئة المناسبة لهم . و عليه فان عملية توليد المعرفة المنظمة يجب أن يتم فهمها على أنها عملية توسيع المعرفة التي تم توليدها على يد الأفراد و بلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار و المحادثة و التشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة. (حجازي، 2005، صفحة 82) وفقا لنوناكا و تاكيوشي Nonaka و Takeuchi ، هناك عدة متطلبات تساعد على توليد و خلق المعرفة في المنظمات هي (Alipour & idris, 2011) :

(1) **القصد Intention** : و تعكس كيفية تشكيل موقف الأفراد تجاه البيئة المحيطة، حيث أن لكل منظمة رؤية خاصة بها، أهداف يجب تحقيقها و مستوى أداء متوقع . نية أو قصد المنظمة هي نتاج معايير و آفاق مستقبلية يتعين إنجازها.

(2) **الاستقلالية Autonomy** : تعكس الدافع الذي يمكن من تشجيع الأفراد و الجماعات لخلق المعرفة. يمكن للمنظمة تعزيز إمكانية خلق فرص غير متوقعة من خلال العمل بصورة مستقلة، و تعطي الاستقلالية للأفراد الحرية لاستيعاب المعرفة.

(3) **التقلب و الفوضى الإبداعية Fluctuation and creative chaos**: أي السماح بالتفاعل داخل المنظمة و البيئة الخارجية مما يسمح بتعزيز المعارف الموجودة فعلا. و يصبح الأفراد و المنظمات أكثر إبداعا عندما يحفزون من قبل بعض العوامل الخارجية مما يؤدي بهم إلى إعادة النظر في الطريقة التي يتعاملون بها مع البيئة الخارجية.

(4) **الوفرة Redundancy** : يمكن اعتبار الوفرة كأحد شروط إنشاء المعرفة حيث أن هناك بعض الطرق تساعد على الوصول للوفرة في المنظمات مثل التناوب الاستراتيجي و المقابلات المتكررة في القواعد النظامية و الغير نظامية، أو تسهيل العلاقات الرسمية و الغير رسمية.

(5) **التنوع المطلوب Required variety** : و يشير إلى التنوع التنظيمي الداخلي الذي يمكن من التعامل مع تعقد و تنوع تشكيل البيئة. و المنظمة التي لها أكبر قدر من التنوع في مواردها تكون قادرة على رسم خطط مختلفة أو اعتماد مناهج مختلفة لمعالجة القضايا و مواجهة التحديات.

2-1-2- التشارك في المعرفة : و هي العملية التي يتم من خلالها إيصال و نقل المعرفة الصريحة أو الضمنية للأفراد، و تكون هذه العملية فعالة إذا فهم المتلقي للمعرفة بشكل جيد يمكنه من استخدام تلك المعرفة، كما أن تشارك المعرفة يمكن أن يحدث عبر الأفراد، المجموعات، الإدارات أو المنظمات. (Becerra & Sabherwal, 2010, p. 60). و هناك العديد من العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في المنظمات، يمكن تقسيم هذه العوامل إلى (Razmerita, Kathrin, & Kirchner, 2016) :

1- **عوامل فردية**: و يمكن تقسيمها إلى:

أ- **الدوافع**: ميز DECI and Ryan بين نوعين من الدوافع : داخلية و خارجية . و تشير الدوافع الداخلية إلى تلك الدوافع التي يحركها الاهتمام و التمتع بالمهمة نفسها او الاهتمام بمساعدة الآخرين دون الاعتماد على أي ضغط خارجي أو مكافأة (يوجد داخل الفرق). اما الدوافع الخارجية فتشير إلى أداء النشاط الذي يؤدي إلى تحقيق نتائج مرغوبة.

- ب- **الثقة** : تعتبر الثقة احد العوامل التي تؤثر على تقاسم المعرفة سواء كانت على المستوى الفردي (الثقة بين الأفراد) أو التنظيمي و الاجتماعي.
- 2- **عوامل تنظيمية** : تشير الثقافة التنظيمية أو ثقافة المؤسسة إلى القيم و المعتقدات و الأنظمة التي قد تشجع أو تعرقل إنشاء المعرفة و تقاسمها داخل المنظمات ، لذلك ينبغي على المنظمات دعم و تشجيع موظفيها لتبادل و خلق المعرفة.
- 3- **عوامل تكنولوجية**: تعتبر التكنولوجيا عاملا مهما لإدارة المعارف و تبادلها في المنظمات حيث أن استخدام التكنولوجيا يرتبط بعدة عوامل على حسب وظيفتها و قابليتها للاستخدام.
- 2-1-3 **خزن المعرفة** : تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية للمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر ، فأصبح خزن المعرفة و الاحتفاظ بها مهما خاصة للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل التي تعتمد على التوظيف و الاستخدام بصيغة العقود المؤقتة و الاستشارية لتوليد المعرفة فيها لان هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها (الزيات، 2008، صفحة 99).
- 2-1-4 **تطبيق المعرفة**: يعد تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها و لن تقود عمليات الإبداع و التخزين و التوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة و خاصة في العمليات الإستراتيجية في تحقيق الجودة العالية للمنتجات و الخدمات لمقابلة حاجات الزبائن لذلك فالمعرفة قوة إذا طبقت (عليان، 2008، صفحة 198).
- إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح والتعلم يأتي عن طريق التجربة والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها (العلي و اخرون، 2006، صفحة 45).
- 2-2 **الإبداع و الابتكار المصرفي**.

إن عملية الإبداع و الابتكار ضرورة حيوية يمارسها المصرف للمحافظة على مكانته في السوق ، و يعتبر الإبداع الخطوة الأولى للابتكار و يساهم في نجاح المنظمة على المدى الطويل، كما انه يحسن من

عملية صنع القرار من خلال تشجيع العصف الذهني كأحد الأساليب المستخدمة في جمع أعضاء الجماعة معا لتطوير أفكار جديدة بحرية و عفوية دون انتقاد (السكرانة، 2008، صفحة 48).

إن مفهوم الإبداع المصرفي لا يختلف عن المفهوم العام للإبداع وهو تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وجديدة، والتألق في تقديم الخدمات الحالية ، ويمكن للإبداع المصرفي أن يتجسد في تكوين مزيج مناسب من الخدمات المصرفية تلي احتياجات العملاء وتجعلهم أكثر التصاقاً بهذا البنك (كنجو، 2012)، و يقصد بالإبداع و الابتكار في المنتجات المصرفية مزايا جديدة لمنتجات أو خدمات المصرف بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب عليها . كما قد تعني عملية الإبداع و الابتكار طرح منتجات معروفة حالياً في السوق و لكنها جديدة على المصرف ، كما نعي أيضاً طرح منتجات جديدة أصلا على كل من المصرف و السوق (نايلي، 2013).

كما يشير الابتكار المصرفي إلى عملية ترجمة الأفكار الجديدة إلى تطبيقات عملية في البنوك (طه، 2007، صفحة 187). و ينبع الابتكار المصرفي من خلال التفاعل و التعامل المباشر بين العاملين في البنك و بين العملاء، فالعملاء هم مرآة الخدمة المصرفية و من خلال التعامل المباشر معهم يستطيع العاملون في الخطوط الأمامية في البنك معرفة أوجه القصور في الخدمة ليتم تحسينها و كذلك معرفة أوجه القوة ليتم تدعيمها (أيمن، 2016، صفحة 55).

2-2-1 أهداف عملية الإبداع و الابتكار في المنتجات المصرفية

إن لعملية الإبداع و الابتكار أهدافا أساسية منها (نايلي، 2013):

- تحسين الوضع التنافسي للبنك من خلال من خلال زيادة حصته في السوق المصرفي و اكتساب قدرة على الاستمرار و التواصل؛
- تخفيض تكلفة تقديم المنتجات مصرفية مشابهة تقدمها مصارف أخرى منافسة؛
- تلبية حاجات و رغبات الزبائن المتطورة باستمرار و بحثهم المستمر عن الجديد فالمنتجات الجديدة قادرة على جذب زبائن جدد و زيادة ولاء الزبائن الحاليين؛

- المنافسة الحادة بين المصارف و التي تؤدي إلى انخفاض حصة المصرف في السوق و بالتالي نسبة الربحية التي يحققها.

2-2-2 متطلبات الإبداع و الابتكار المصرفي:

إن امتلاك المصارف للميزة التنافسية في عالم اليوم يتطلب الاعتماد على التميز والابتكار والإبداع والتجديد , وعلى المصارف الاهتمام بـ (كنجو، 2012)

- ✓ **متطلبات إدارية وتنظيمية :** - اقتناع الإدارة العليا للمنظمة - تهيئة البيئة التنظيمية - التنسيق والتكامل والتفاعل بين الإدارات المهمة بالأنشطة الابتكارية - العلاقة المتبادلة بين الأفراد والمدير الأعلى .
- ✓ متطلبات خاصة بالمعلومات التسويقية وخاصة المعلومات المرتدة .
- ✓ تضافر رأس المال البشري ورأس المال التقني .
- ✓ متطلبات مالية من أجل تمويل الأفكار والمشروعات الإبداعية .

3. الجانب التطبيقي: خصص هذا المحور لدراسة واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة و علاقتها

بتحقيق الابداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة .

1-3 الإطار المنهجي للدراسة:

1-1-3 أداة الدراسة :

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبيان) بالاعتماد على الأدب النظري لإدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في المؤسسات المصرفية ، و تحتوي أداة الدراسة على جزأين : الجزء الأول: خصص لجمع البيانات الشخصية و الوظيفية عن العاملين في البنك محل الدراسة. أما الجزء الثاني فتضمن عبارات تغطي متغيري الدراسة.

2-1-3 مجتمع وعينة الدراسة : لمعرفة علاقة عمليات إدارة المعرفة بتحقيق الإبداع

والابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة ، تم اختيار عينة مكونة من 50 فرد من الإداريين العاملين بالبنك، بحيث تم توزيع الاستبيانات لنفس العدد، وقد تم استرجاع 40 استبيان، تم استبعاد ثمانية منها لعدم اكتمالها و بالتالي تم اعتماد 32 استبياناً. لقد قمنا بمعالجة

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبيان الموزع بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20

3-1-3 ثبات وصدق أداة الدراسة

تم قياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ ، وتعد نسبة 60 % بالنسبة لمعامل ألفا مقبولة إحصائياً، والجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها والتي أشارت أن كل النسب كانت أعلى من نسبة 60 %، مما يدل على معدلات ثبات عالية.

الجدول رقم (01): نتائج واختبار صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	الفقرات	معامل الثبات ALPHA DE CRONBACH	معامل الصدق
محور عمليات إدارة المعرفة	26	0.918	0.958
محور الإبداع و الابتكار	10	0.917	0.957
كل فقرات الاستبيان	36	0.941	0.970

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

4-1-3 خصائص أفراد عينة الدراسة:

لقد تم تخصيص القسم الأول من الاستبيان لتوضيح الخصائص الشخصية، والنتائج موضحة في

الجدول الموالي: الجدول رقم(02): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسبة %
الجنس	انثى	11	34.4%
	ذكر	21	65.6%
	المجموع	32	100
العمر	أقل من 30 سنة	6	18.8%

%50	16	من 30 إلى 39 سنة	
%25	8	من 40 إلى 49 سنة	
%6.3	2	من 50 سنة فأكثر	
100	32	المجموع	
%12.5	4	بكالوريا فأقل	المؤهل العلمي
%6.3	2	تقني سامي	
%68.8	22	ليسانس	
%9.4	3	ماستر	
%3.1	1	ماجستير فأكثر	
100	32	المجموع	
%25	8	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
%34.4	11	من 05-10 سنوات	
%21.9	7	من 11-15 سنة	
%18.8	6	أكثر من 15 سنة	
%100	32	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

1. متغير الجنس: يتضح لنا أن معظم الأفراد كانوا ذكور بعدد (21) وبنسبة (65.6%) وفي المقابل (11) إناثا بنسبة (34.4%) و هذا ما يعكس وجود نسبة عالية من قبل الذكور العاملين في المجال الإداري.

2. متغير العمر: وجود أن غالبية أعمار المبحوثين تقع ضمن الفئتين العمريتين [أقل من 30 سنة] و [من 30-39 سنة] حيث بلغ عددهم 22 بنسبة (68.8%) و هذا ما يدل على أن معظم العاملين من أفراد العينة شباب.

3. متغير المؤهل العلمي: تشكل نسبة الحاصلين على شهادة ليسانس (68.8%) وهي النسبة الأعلى، تليها شهادة بكالوريا فأقل بنسبة (12.5%) ومن ثم حاملي شهادة ماستر بنسبة (9.4%)، أما

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

نسبة حاملي شهادة تقني سامي فقد بلغت (6.3%)، و حاملي شهادة ماجستير أو أكثر بنسبة (3.1%). جاءت فئة حملت شهادات الليسانس بالترتيب الأول وهذا ما يفسر أن البنك يهتم بعملية استقطاب وتوظيف الخريجين ذوي الخبرات والمهارات الحديثة.

4. عدد سنوات الخبرة: قد تبين من الجدول أن نسبة عدد سنوات الخبرة تتمركز في الفئة [من 5-10 سنوات] بنسبة (34.4%). تليها الفئة [من 11-15 سنة] والتي بلغت نسبة (21.9%)، ثم الفئة [اقل من 5 سنوات] بنسبة (25%) و في الأخير الفئة [أكثر من 15 سنة] بنسبة (18.8%). مما يشير إلى وجود خبرة معرفية في العمل الإداري لدى أفراد العينة.

2-3 عرض و تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات:

3-2-1 تحليل اجابات افراد العينة: حيث تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (حسب مقياس ليكرت) لإجابات أفراد عينة البحث عن العبارات المتعلقة بمحوري الاستبيان.

المحور الاول : عمليات ادارة المعرفة

و يتضمن الإجابة عن السؤال الأول: ما هو مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟

أ- بعد توليد المعرفة

الجدول رقم(03): نتائج التحليل الاحصائي لبعء توليد المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	درجة الموافقة
01 يتم إشراك الأفراد لإيجاد حلول للمشاكل و توليد أفكار جديدة	2,875	1,070	03	متوسطة
02 يدعم البنك البحث و التطوير	2,875	1,070	03	متوسطة
03 يتوفر جو عمل مناسب يتيح الاستفادة من أصحاب الخبرة و المعرفة.	2,687	1,148	05	متوسطة
04 يتم تحويل المعرفة الضمنية الموجودة لدى أصحاب الخبرة إلى معرفة	2,812	1,029	04	متوسطة

				معلة عن طريق المشاركة و تبادل الخبرات.
متوسطة	02	1,201	2,906	05 يهتم البنك بالأراء الجديدة و يشجعها.
متوسطة	01	1,080	3,156	06 يشجع البنك على العمل ضمن فرق العمل
متوسطة	04	0,809	2,885	بعد توليد المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 2.88 و انحراف معياري 0.809 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة . و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الرابعة من حيث درجة القبول ، و قد حازت العبارة " يشجع البنك على العمل ضمن فرق العمل" على اعلى درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 3.156 و انحراف معياري 1.080 ، و هذا ما يدل على تشجيع البنك للعمل الجماعي.

ب- بعد تخزين المعرفة

الجدول رقم(04): نتائج التحليل الاحصائي لبعء تخزين المعرفة

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
مرتفعة	03	0,937	3,656	يملك البنك آليات لتخزين مختلف المعلومات و المعارف التي يتطلبها العمل المصرفي	01
متوسطة	05	0,906	3,375	لدى البنك قاعدة للبيانات حول الزبائن و المنافسين .	02
مرتفعة	02	0,941	3,781	يعتمد البنك على الأرشيف و المستندات الورقية	03
متوسطة	06	1,227	2,906	يحتفظ البنك بالأفراد الذين يمتلكون الخبرة و المعرفة	04
متوسطة	07	1,054	2,718	يتم تدوين و توثيق الأفكار الجديدة و المبتكرة (الأراء و الخبرات و البحوث المختلفة)	05
مرتفعة	01	0,883	3,843	يقوم البنك بحفظ المعرفة في حواسيب مركزية يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة.	06

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

متوسطة	04	1,042	3,406	هناك تحديث مستمر على المعارف المخزنة.	07
متوسطة	01	0,705	3,383	بعد تخزين المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.38 و انحراف معياري 0.705 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة . و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الأولى من حيث درجة القبول ، و قد حازت العبارة " يقوم البنك بحفظ المعرفة في حواسيب مركزية يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة " على اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.843 و انحراف معياري 0.883 و هذا ما يدل على اهتمام البنك بحفظ المعارف و البيانات باستخدام وسائل تكنولوجية (الحواسيب).

ج- عملية مشاركة المعرفة

الجدول رقم(05): نتائج التحليل الاحصائي لبعث مشاركة المعرفة

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
متوسطة	02	1,270	3,250	يملك البنك شبكة معلومات داخلية (انترنت).	01
متوسطة	05	1,105	3,062	يستخدم البنك شبكة الانترنت في عملية نقل و تشارك المعرفة	02
متوسطة	03	1,156	3,218	يقوم البنك بإصدار نشرات و دوريات و مطبوعات مختلفة	03
متوسطة	06	1,204	2,968	يتم تحفيز العاملين ذوي المعرفة و الخبرة على مشاركة معارفهم الكامنة و إتاحتها للبنك من خلال النقاش و الاجتماعات .	04
مرتفعة	01	0,991	3,718	تتم عملية تدريب الموظفين الجدد عن طريق الموظفين القدامى من ذوي الخبرة	05
متوسطة	04	1,090	3,187	يتم إجراء التنقلات و الدوران الوظيفي للعاملين	06
متوسطة	07	1,173	2,906	يتم عقد المؤتمرات و الندوات الداخلية	07
متوسطة	02	0,774	3,187	بعد مشاركة المعرفة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.18 و انحراف معياري 0.774 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة جاءت متوسطة ، و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الثانية من حيث درجة القبول. و قد اخذت العبارة "تم عملية تدريب الموظفين الجدد عن طريق الموظفين القدامى من ذوي الخبرة " اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.718 و انحراف معياري 0.991 ما يدل على ان البنك يهتم بعملية تدريب العاملين ، و كذا يهتم بالخبرات الموجودة لدى العاملين القدامى.

د- عملية تطبيق المعرفة

الجدول رقم (06): نتائج التحليل الاحصائي لبعده تطبيق المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01 تتم الاستفادة من خبرات و معارف الموظفين القدامى	3,500	1,016	01	متوسطة
02 الاهتمام بمدى تطبيق العاملين للمعارف الجديدة عند تقييم أدائهم.	3,093	0,892	03	متوسطة
03 يمنح البنك للعاملين فرصة لتطبيق معارفهم حتى مع النتائج الغير مرضية بغية تشجيعهم	2,718	1,114	06	متوسطة
04 توفر إدارة البنك مستلزمات تطبيق المعرفة المادية و البشرية	3,125	0,975	02	متوسطة
05 يتم اكتشاف و طرح منتجات و خدمات و طرق عمل جديدة	3,031	1,092	05	متوسطة
06 يتم تعميم استعمال الطرق المبتكرة في مختلف النشاطات	3,093	0,817	04	متوسطة
تطبيق المعرفة	3,093	0,666	03	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.09 و انحراف معياري 0.666 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن متوسط إجابات

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

أفراد العينة جاءت متوسطة. و قد جاء هذا البعد بالمرتبة الثالثة من حيث درجة القبول. حيث اخذت العبارة "تمت الاستفادة من خبرات و معارف الموظفين القدامى" اعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.5 و انحراف معياري 1.016 و هو ما دل على اهتمام البنك بالموظفين القدامى لما يمتلكونه من خبرة و معرفة.

المتغير المستقل : عمليات ادارة المعرفة

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن مستوى عمليات إدارة المعرفة كان متوسطا حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي 3.13 بانحراف معياري قدره 0.608 و جاءت جميع أبعاد عمليات إدارة المعرفة متوسطة ما يدل على ان بنك الفلاحة و التنمية الريفية يقوم بمجهودات متوسطة لتطبيق ادارة المعرفة .

الجدول رقم(07) : ملخص لنتائج ابعاد المتغير المستقل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
توليد المعرفة	2.88	0.809	4	متوسطة
خزن المعرفة	3.38	0.705	1	متوسطة
مشاركة المعرفة	3.18	0.774	2	متوسطة
تطبيق المعرفة	3.09	0.666	3	متوسطة
إدارة المعرفة- المتغير المستقل	3.13	0.608	-	متوسطة

المحور الثاني : الإبداع و الابتكار

و يتضمن الإجابة عن السؤال الثاني: ما هو مستوى تحقيق الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟
و قد أظهرت النتائج أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 2.92 و انحراف معياري 0.755 و هو ما يشير إلى عدم تشتت إجابات أفراد العينة. حيث نلاحظ أن درجة موافقة أفراد العينة جاءت متوسطة .

الجدول رقم(08): نتائج التحليل الاحصائي لبعء الابداع و الابتكار

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	2,968	0,897	06	متوسطة
02	3,062	0,877	03	متوسطة
03	3,000	1,047	05	متوسطة
04	3,062	0,913	04	متوسطة
05	3,156	1,050	02	متوسطة
06	3,218	1,007	01	متوسطة
07	2,968	0,999	07	متوسطة
08	2,656	1,065	09	متوسطة
09	2,406	1,011	10	متوسطة
10	2,781	1,099	08	متوسطة
بعء الابداع و الابتكار	2,928	0,755	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

حيث اخذت العبارة " تحرص إدارة البنك على إجراء التعديلات اللازمة في البرامج التدريبية " اعلى

درجة موافقة بمتوسط حسابي 3.218 و انحراف معياري 1.007

تطبيق عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتحقيق الإبداع والابتكار.
دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية بسكرة

3-2-3 اختبار الفرضيات : تم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان من اجل تحليل العلاقة

بين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في القطاع المصرفي.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط حسب معامل سبيرمان

عمليات ادارة المعرفة		تطبيق المعرفة		مشاركة المعرفة		تخزين المعرفة		توليد المعرفة		عمليات ادارة المعرفة
مستوى	معامل	مستوى	معامل	مستوى	معامل	مستوى	معامل	مستوى	معامل	
الدلالة	الارتباط	الدلالة	الارتباط	الدلالة	الارتباط	الدلالة	الارتباط	الدلالة	الارتباط	
,000	,636**	,000	,716**	,087	,307	,012	,441*	,001	0.560**	الابداع و الابتكار

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

**.. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V20

أ- اختبار الفرضيات الفرعية :

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R = 0.560$ و مستوى الدلالة 0.01 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ايجابية ذات مستوى مرتفع و ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R = 0.441$ و مستوى الدلالة 0.012 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ايجابية ذات مستوى متوسط و ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم (09) فإن معامل الارتباط $R=0.307$ و مستوى الدلالة 0.087 و هو مستوى أكبر من 0.05، و هذا ما يدل على أنه ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان ، و حسب النتائج المدونة في الجدول رقم 09 فإن معامل الارتباط $R= 0.716$ و مستوى الدلالة 0.000 ، و هذا ما يدل على أن هناك علاقة ارتباط إيجابية قوية و ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة .

ب- اختبار الفرضية الرئيسية: يتضح من خلال الجدول أن العلاقة بين المتغيرين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار علاقة إيجابية و ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى (0.01) و هما مرتبطين ارتباط قوي حيث أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0.636 أي 63.6% و عليه فإنه " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة و الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة " .

4. الخاتمة:

تعتبر إدارة المعرفة من أهم الأدوات التي تستعين بها البنوك لتحقيق أهدافها و للوصول إلى مستويات عليا من الإبداع و الابتكار، حيث أن هذا الأخير يؤدي إلى زيادة قدرة البنك على الاستجابة لقطاعات سوقية جديدة و إرضاء زبائنه الحاليين .

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن:

- مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة كان متوسطا،
- مستوى الإبداع و الابتكار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية بسكرة كان متوسطا،

- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية توليد المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 56%،
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عملية خزن المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 44.1%،
- هناك علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين عملية تطبيق المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة بلغت 71.6%،
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية مشاركة المعرفة و تحقيق الإبداع و الابتكار في البنك محل الدراسة.

التوصيات :

- على بنك الفلاحة و التنمية الريفية الاهتمام أكثر بتبني إدارة المعرفة لما لها من أهمية في تطوير منتجاته و مساعدته على مواكبة البنوك العالمية .
- تشجيع الإبداع و الابتكار المصرفي و الانفتاح أكثر على التجارب الدولية في هذا المجال يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للبنك.

5. قائمة المراجع :

- Alipour, F., & idris, k. (2011). knowlege creation and transfer, role of learning organization. 02 (03).
- Becerra, I., & Sabherwal, R. (2010). *knowledge management systems and processes*. london: ME Sharpe.
- Razmerita, I., Kathrin, N., & Kirchner. (2016). what factors influence knowledge sharing in organisation?: a social Dilemma perspective of social media communication. *journal of knowledge management* , 20 (06).

Vriarte, & Filman. (2008). *introduction to knowledge management*.
Jakarta, indonesia: asean foundation.

- الزيات و م. ع. (2008). *اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- السكارنة, ب. خ. (2008). *الريادة و ادارة منظمات الاعمال*. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- العلي و ع. ا. & ., اخرون و. (2006). *المدخل الى ادارة المعرفة*. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- أيمن و م. ا. (2016). *جوان*. (الابتكار كمدخل لتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية بمجلة اتحاد المصارف العربية .
- طه و ط. (2007). *ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عليان و ر. م. (2008). *ادارة المعرفة*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- كنجو عبود كنجو. (نوفمبر, 2012). *الابداع المصرفي في ظل الاقتصاد المعرفي*. مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية .
- نايلي و ا. (2013). *اهمية الابداع و الابتكار في المنتجات المصرفية في اقسام المصارف ميزة تنافسية -دراسة مقارنة بين المصارف التقليدية و الاسلامية*. مجلة التسويق الاسلامي. (02) 02 ,
- هيثم علي حجازي. (2005). *ادارة المعرفة مدخل نظري*. الاردن: الاهلية للنشر و التوزيع.

دور استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة لمعالجة التصاريح المفصلة في

تسريع عملية الجمركة في الجزائر

The role of using EDI and QR code to process detailed declarations in accelerating the customs process in Algeria

أسامة غزلاي*، جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، rouzlani.oussama@univ-guelma.dz

ناصر بوغزيز، مخبر رقمنة وتنوع الاقتصاد الجزائري جامعة 8 ماي 1945 قالمة (الجزائر)،

nacerbouaziz20@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/19

تاريخ الاستلام: 2022/05/30

ملخص:

تقترح هذه الدراسة اطار عمل لرقمنة التصريح الجمركي المفصل على مستوى الجمارك الجزائرية، اعتمادا على تقنيات التبادل الإلكتروني للبيانات *EDI* ورمز الاستجابة السريعة *QR-Code*، على اعتبار أن مرحلة اعداد التصاريح الجمركية تعد من ابرز مواطن الضعف للجمارك الجزائرية، نظرا لما تستغرقه من وقت طويل وما تتسم به من أخطاء كثيرة نتيجة الادخال اليدوي للمعلومات في نظام *SIGAD*، اعتمادنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي انطلاقا من ملاحظة ميدانية لعملية اعداد التصاريح الجمركية على مستوى المفتشية الجهوية للجمارك بعنابة، ومن ثم تحليل محتويات ومعلومات هذا التصريح ومصادرها وأهميتها في العمل الجمركي، خلصت الدراسة باقتراح اطار عمل لرقمنة التصاريح الجمركية يأخذ في عين الاعتبار خصوصيات الجمارك الجزائرية ومواردها، يرتكز هذا النموذج على تقنيات التبادل الإلكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة التي من شأنها تطوير وتسريع مرحلة اعداد التصريح الجمركي المفصل عند توافر شروط تقنية معينة.

* المؤلف المرسل.

كلمات مفتاحية: تبادل الكتروني للبيانات، رمز استجابة سريعة، تصريح جمركي مفصل، جمارك جزائرية..

تصنيفات JEL : O33

Abstract:

This study proposes a framework for digitizing the detailed customs declaration at the Algerian customs level, depending on the techniques of electronic data interchange (EDI) and the QR-Code, given that the stage of preparing customs declarations is one of the most prominent weaknesses of Algerian customs, given the long time it takes and what It is characterized by many errors as a result of manual entry of information into the SIGAD system. In this study, we relied on the descriptive analytical approach based on field observation of the process of preparing customs permits at the level of the regional customs inspectorate in Annaba, and then analyzing the contents of this permit. The study concluded by proposing a framework for digitizing permits the customs declaration takes into account the peculiarities of the Algerian customs and its resources.

Keywords: EDI; QR-Code; Customs Declaration; Algerian Customs.

Jel Classification Codes : O33

1. مقدمة :

تبرز الجمارك في الواجهة كواحدة من القضايا ذات الأهمية الاستراتيجية والاقتصادية للدول كونها تمثل بوابة التجارة الدولية حيث تشرف على امتثال الشحنات للوائح التجارة، وكذلك تعالج على مستواها جميع المعاملات التجارية الداخلة للبلدان أو المغادرة لها، وهذه المعالجة غالبا ما تستغرق وقتا. في هذا السياق يعد الوقت عامل تجاري غاية في الأهمية في ميدان التجارة الدولية، فكل يوم إضافي تقضيه بضاعة معينة في العبور يقلل من احتمالية تكرار العملية مستقبلا بالنسبة للبلد المسؤول عن التأخير، بناء على هذا يمكننا القول ان الجمارك تلعب دورا رئيسيا في تسهيل او إعاقه التجارة الخارجية اذ أن الحاجة الى زيادة فعالية القطاع الجمركي تظهر بوضوح في ظل السياق الحالي للتجارة الدولية الذي يتسم بانخفاض الحواجز التجارية التقليدية مثل التعريفات الجمركية.

ترجمت هذه الأهمية التي يكتسبها الوقت في تسارع الدول الى تطوير نظمها المعلوماتية الجمركية بما يسمح بتطوير الأداء الجمركي وتسريع عملية الجمركة بما يؤثر إيجابا على المؤشرات الاقتصادية للبلد ويعزز من جاذبيته الاستثمارية، بدورها تعمل الجزائر على التطوير الدوري لنظامها المعلومات الجمركي المعروف ب SIGAD الذي انطلقت في العمل به بداية من سنة 1995 الى غاية يومنا الحالي، خلال هذه الفترة تم تحديثه وتطويره مرة واحدة سنة 2004، حيث يتيح مراقبة ومعالجة التصاريح الجمركية من خلال الادخال اليدوي للبيانات الورقية في النظام المعلوماتي للجمارك SIGAD، برزت في الفترة الأخيرة مساعي حثيثة لتحقيق نقلة نوعية في رقمنة القطاع الجمركي في صورة الاتفاقية الموقعة بين الجمارك الجزائرية و نظيرتها الكورية من أجل تنصيب نظام معلوماتي جديد قادر على مجاراة التحولات الرقمية الأخيرة و التطور الحاصل في ميدان التجارة الدولية.

ان هذه الاتفاقية على الرغم من أهميتها البالغة في تحسين أداء وفعالية الجمارك الجزائرية على المدى البعيد الا أنها ستأخذ وقتا طويلا للتجسيد وتكاليف باهظة الى غاية بدء العمل الفعلي بالنظام الجديد.

هنا نسلط الضوء على تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات EDI ورمز الاستجابة السريعة QR-Code كحلول تقنية من شأنها تسريع عمليات الجمركة وتحسين الأداء الجمركي على المدى القصير بالأخص في جزئها المتعلق بالتصريح الجمركي، بما يكفل تعزيز فعالية النظام المعلوماتي الحالي دون تحمل تكاليف كبيرة في ذلك مقارنة مع انتداب نظام معلوماتي جديد مع إمكانية التجسيد في وقت أقصر بكثير.

الإشكالية: في ضوء ما تقدم يمكننا طرح الاشكالية الآتية: الى أي مدى يمكن أن يساهم تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة لمعالجة التصاريح المفصلة في تسريع عملية الجمركة في الجزائر؟

للإجابة عن هذا التساؤل فضلنا طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما طبيعة المعلومات والبيانات التي يتضمنها التصريح المفصل للجمارك؟

- كيف يمكن ان يغير التبادل الالكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريع من طريقة التعامل مع التصريحات المفصلة؟

الفرضيات:

- يتضمن التصريح التفصيلي المعلومات المتعلقة بالبضاعة والمصرح.
- يمكن للتبادل الالكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة العمل معا لأداء مهام تشفير البيانات وتسريع نقلها والاطلاع عليها ما بين الجمارك والمؤسسات المرتبطة بالعمل الجمركي.

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تقترح اطار عمل او نموذج لرقمنة جانب جد محدد من العمل الجمركي والمتمثل في التصريح المفصل للجمارك الجزائرية، وهو ما من شأنه خلق أرضية تمهد لرقمنة بقية إجراءات الجمركة، حيث تتوافر العديد من الدراسات التي تناقش موضوع الرقمنة على مستوى الجمارك الجزائرية لكن تتسم كلها بالتناول السطحي والشكلي لهذا الموضوع الذي يتطلب تعمقا في الطرح والبحث ومرونة في الاقتراح والتوصية بما يراعي خصائص الجمارك الجزائرية وموارده، لذا ستكون هذه الدراسة مرجعا يمكن أن يركز عليه كل باحث في ذات المجال مستقبلا.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بملاحظة ووصف نقاط الضعف التي تتسم بها عملية الجمركة وبالتحديد مراحل التعامل مع التصريح المفصل وذلك انطلاقا من زيارتنا للمفتشية الجهوية للجمارك الجزائرية_ عنابة، ومن خلال تحليل طبيعة البيانات الموجودة في التصريح المفصل وطريقة تسجيل هذه البيانات في نظام المعلومات الجمركي قمنا باقتراح تطبيق تقنية التبادل الالكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة كنموذج يسمح بتسريع عملية الجمركة وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذها مع تسليط الضوء على كافة المزايا التي يمكن أن تتيحها هذه التقنية للجمارك الجزائرية مقارنة مع نموذج العمل الحالي وكذلك كافة الصعوبات التي تعيق التطبيق الفوري لهذه التقنية.

2. الإطار المفاهيمي للتبادل الإلكتروني للبيانات:

في هذا المحور نتطرق الى مفهوم التبادل الإلكتروني للبيانات وأهم الخصائص التي يتصف بها.

1.2 مفهوم التبادل الإلكتروني للبيانات:

يعرف على أنه انتقال مجموعة من الرسائل المهيكلة بموجب معايير متفق عليها من حاسوب الى اخر مستقل عنه بصورة الكترونية من دون الحاجة الى التدخل البشري. (كاظم & الزبيدي، 2020، صفحة 07)

تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) هو النقل الإلكتروني للمعلومات أو المستندات مثل الفواتير أو بوالص الشحن أو أوامر الشراء بين أنظمة الكمبيوتر في المؤسسات المختلفة بناءً على تنسيق قياسي ومنظم وقابل للاسترداد آلياً. (Angeles et al., 2001, p. 329)

تُستخدم أنظمة التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) لمشاركة البيانات بين الموردين والعملاء بتنسيقات موحدة عبر شبكات الكمبيوتر ذات القيمة المضافة (Bhatt, 2001, p. 61)

التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) يتضمن اتصالات معيارية بين أنظمة المعلومات المحوسبة المستقلة (IS) اعتماداً على المكونات التكنولوجية التي تتيح ذلك، كذلك يعتمد التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) في دمج أنظمة المعلومات الداخلية وممارسات معالجة المعلومات مع الاتصالات المؤسسية المعيارية المعتمدة على الكمبيوتر (Lyytinen, 2001, p. 196)

من التعريف السابقة يمكننا القول ان التبادل الإلكتروني للبيانات يتمثل في انتقال البيانات من طرف الى طرف ثاني اما مباشرة او عبر وسيط يقدم هذه الخدمة، تنسق هذه البيانات وفق هيكل معين لدى طرفي التبادل بحيث يسهل انتقالها الكترونياً في وقت وجيز.

2.2 خصائص وسمات التبادل الإلكتروني للبيانات:

يتسم الـ EDI بالعديد من الخصائص نُحصرها في:

- التبادل الإلكتروني للبيانات هو عملية مشتركة بين المنظمات أو داخل المنظمة نفسها.

- يسمح التبادل الإلكتروني للبيانات بخفض "الحدود" التنظيمية بحيث يكون الجزء الداخلي للمنظمة مكشوفًا لشركاء الأعمال.
- يعتمد التبادل الإلكتروني للبيانات على البنية التحتية للاتصالات.
- يشكل التبادل الإلكتروني للبيانات ابتكارًا معقدًا من حيث أنه يتطلب مهارات ومعرفة كبيرة للتنفيذ والتشغيل. (فوائد التبادل الإلكتروني للبيانات، 2022)
- يخلق التبادل الإلكتروني للبيانات درجة عالية من الترابط التنظيمي بين المنظمات المشاركة ويتطلب مستوى معين من التنظيم المؤسسي.
- في قرارات تبني التبادل الإلكتروني للبيانات تكتسي العوامل الخارجية للشبكة أهمية كبيرة.

3.2 أنواع شبكات التبادل الإلكتروني للبيانات:

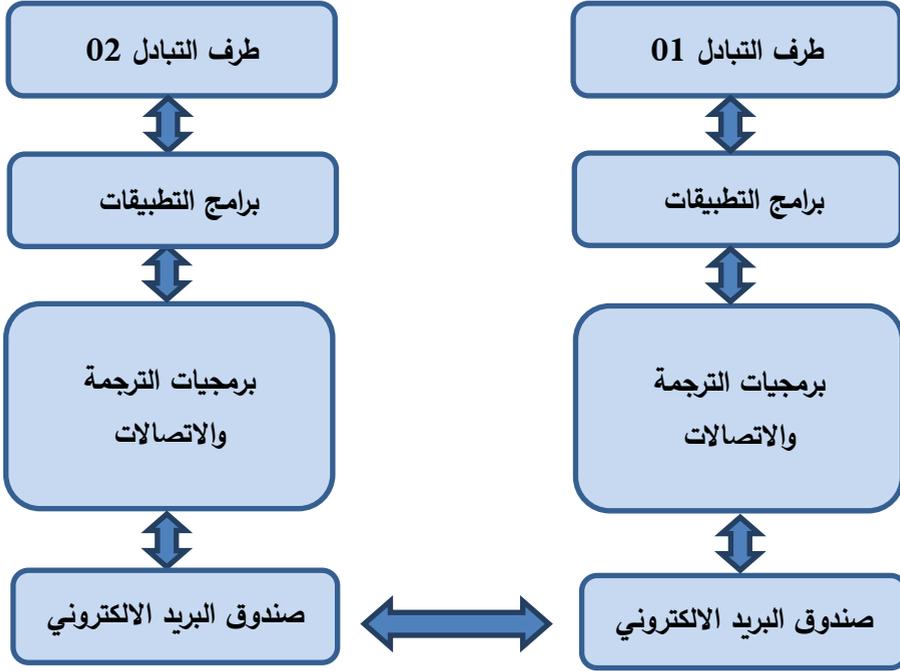
غالبًا يتم التبادل الإلكتروني للبيانات بطريقتين:

1.3.2 شبكات القيمة المضافة VAN: يسمح هذا النوع من الشبكات بتجميع وتنسيق وتوزيع البيانات وتمريها من خلال شبكة الأنترنت، على أن يتم ارسال البيانات الكترونيا من خلال وسيط الكتروني يقدم خدمة الاتصال بين طرفي التعاقد، من خلال بريد الكتروني على حاسوب الوسيط الالكتروني الذي يمتلك شبكة القيمة المضافة ويتيح كذلك التأكد من صحة المعلومات والبيانات المدخلة والمخزنة. (قوادرية & حمري، 2021، صفحة 45)

2.3.2 الشبكات الخاصة Private Networks:

تختلف هذه الطريقة عن الطريقة السابقة في كونها تربط بين الأنظمة او الحواسيب بدون وسيط على الانترنت اعتمادا على برتوكولات مؤمنة، حيث يتفق اطراف التعاقد على انشاء شبكات خاصة بهم وصياغة البيانات التي تستخدم في التبادل بينهما، ويسمح هذا النوع من الشبكات بالسيطرة الكاملة على النظام وتوفير الخصوصية والسرية الموثوقة.

الشكل 01: التبادل الإلكتروني للبيانات في شبكات القيمة المضافة VAN



المصدر: (قوادرية & حمري، 2021، صفحة 45)

4.2 عوائق تنفيذ التبادل الإلكتروني للبيانات EDI

يواجه التبادل الإلكتروني للبيانات العديد من الصعوبات أبرزها:

- يتطلب تكاليف كبيرة في البداية بحيث تتضح النتائج على المدى الطويل
- الصعوبات التقنية الناجمة عن عدم توافق الأنظمة والتطبيقات والأجهزة بين أطراف التبادل
- قلة الوعي بفوائد التبادل الإلكتروني للبيانات يشكل حاجز أمام التوسع في اعتماد هذه التقنية
- يتطلب تطبيق الـ EDI موارد بشرية ذات تأهيل تقني ومعلوماتي عالٍ وتدريب مكثف.
- يتطلب EDI مستوى معين من التكامل الداخلي على مستوى المنظمات إذا لم يتكامل نظام EDI مع أنظمة أخرى، فيجب تحويل المعلومات إلى ورق وإما إعادة إدخالها في نظام ورقي وهو ما يعني إبطال العديد من مزايا نظام التبادل الإلكتروني للبيانات (Craighead et al., 2006)
- عدم وجود معيار عالمي للإرسال، وعدم كفاية اتفاقيات الشركاء التجاريين الدوليين.

- تبرز قضايا حماية حقوق وخصوصيات المواطنين كحواجز تمنع انسياب المعلومات بسلاسة اذ لا يجوز نقل البيانات الشخصية إلى طرف ثالث إلا بحماية كافية مثل استخدام الترتيبات التعاقدية.
- يتأثر التبادل الإلكتروني للبيانات بالمخاوف الأمنية نظرًا لتزايد الحوادث التي تبلغ عن انتهاكات أمن الشبكات قد ارتفع بشكل كبير. (Angeles et al., 2001, p. 330)

2. تقنية رمز الاستجابة السريعة QR-CODE

يعد رمز الاستجابة السريعة من أبرز الأدوات المستخدمة بشكل واسع في الوقت الراهن لتشفير وتبسيط وتسهيل التعامل مع البيانات على اختلاف طبيعتها.

1.3 مفهوم رمز الاستجابة السريعة Quick Response Code:

رمز الاستجابة السريعة هو نوع من الباركود ثنائي الأبعاد صممه شركة يابانية Denso Wave في عام 1994. وهي براءة اختراع عامة، يتجلى في شكل مصفوفة تتكون من سلسلة من المربعات بالأبيض والأسود، تسمى وحدات، مرتبة بترتيب معين. (Li et al., 2016)

حيث يعد رمز الاستجابة السريعة عملية تشفير وترميز لبيانات معينة في شكل شفرة مختزلة على هيئة مربعات يمكن مسحها وقراءتها بسهولة بواسطة الهواتف النقالة او الماسحات الالكترونية ومن ثم يمكننا التعرف بشكل سريع على فحوى البيانات المشفرة ومحتواها. (صالح، 2020، صفحة 71)

الشكل 02: نموذج رمز الاستجابة السريعة QR-CODE



المصدر: (Chang et al., 2020)

2.3 تطور تقنية رمز الاستجابة السريعة: تصنف مراحل تطور رموز الاستجابة الى جيلين أساسيين

1.2.3 الجيل الأول: رمز الاستجابة Bar code

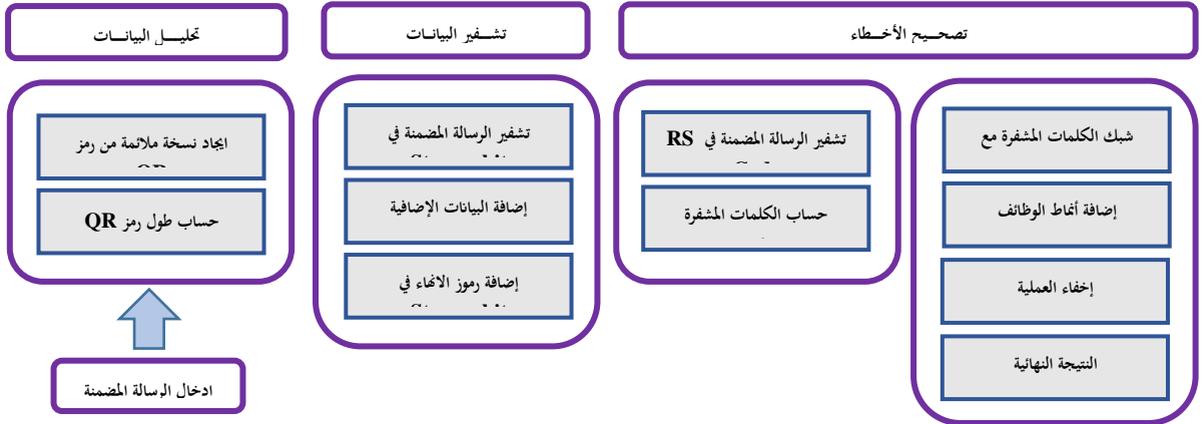
هذا النوع من رموز الاستجابة مخصص للتعامل مع البيانات الرقمية فقط (يمكنه قراءة الأرقام فقط)، يتم ذلك من خلال الماسح الضوئي (شعاع الليزر) bar code Reader الذي يقوم بمسح مجموعة من الأعمدة السوداء والبيضاء أحادية البعد ممثلة في سلسلة أرقام وحروف لا تتجاوز 20 حرفا ليستخلص منها مجموعة من البيانات عن منتج معين، استخدم لأول مرة سنة 1974.

2.2.3 الجيل الثاني: رمز الاستجابة السريعة QR code

على العكس من الجيل الأول يمكن لرمز الاستجابة السريعة التعامل مع أنواع عديدة ومختلفة من البيانات والمعلومات وله قدرة تخزينية كبيرة، يتجلى في شكل مربعات صغيرة بيضاء وسوداء، يمكن فك التشفير أو قراءة البيانات المشفرة من خلال تطبيقات معينة انطلاقا من كاميرات الهواتف النقالة او الماسحات الضوئية الخاصة به، تم استخدامه لأول مرة سنة 1994. (صالح، 2020، صفحة 73)

3.3 مراحل توليد رمز الاستجابة السريعة: يمر توليد QR CODE ثلاثة مراحل رئيسية بدءا بتحليل البيانات ثم تشفيرها ثم تصحيح الأخطاء وكل مرحلة تتميز بمجموعة من عمليات المعالجة كما هو موضح في الشكل 03: (Lin et al., 2013, p. 2200)

الشكل رقم 03: مراحل توليد رمز الاستجابة السريعة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (Lin et al., 2013, p. 2200)

4.3 أهمية تقنية QR CODE: لقد أسهمت هذه التقنية في تقليل الوقت اللازم لتحميل البيانات في شتى المجالات والميادين سواء في عالم الأعمال والتجارة أين يكتسي الوقت أهمية بالغة او في ميدان البحث العلمي أيتن تعتبر دقة البيانات عاملا حاسما في الأبحاث العلمية، وعموما تسهم هذه التقنية في تسريع وتنظيم المعاملات البشرية مع البيانات المختلفة ، سواء الشخصية منها أو العامة، و نظرا للمزايا التي تتصف بها هذه التقنية فقد فرضت نفسها كأحد أهم وسائل نقل البيانات و المعلومات في وقتنا الراهن (Liu et al., 2010) الذي يعرف تسارع و تنامي النشاط الاقتصادي وبالأخص التجاري أصبحت تقنية البار كود ثنائية الأبعاد شائعة في العديد من التطبيقات، بما في ذلك خدمات التذاكر والتصنيع وتحديد المنتج والتحكم في التدفق ومراقبة الجودة وإدارة الخدمات اللوجستية والإعلان التفاعلي والتسويق والتجارة المتنقلة والمعاملات التجارية والعلاج الطبي والخدمات القائمة على الموقع . كذلك تستخدم بقوة في المعاملات المالية الالكترونية و حتى العملات المشفرة.

4. التصريح المفصل في العمل الجمركي: يعد التصريح المفصل أحد مرتكزات العمل الجمركي في مختلف دول العالم، على الرغم من اختلاف هذه الدول في طريقة التعاطي مع هذا التصريح من الناحية العملية الا انها تشترك في كونه اجراء لا بد منه لسيرورة العمل الجمركي.

1.4 مفهوم التصريح المفصل:

يتمثل التصريح المفصل في "وثيقة محررة وفق الأشكال المنصوص عليها قانونا، والتي من خلالها يوضح المصريح نوع النظام الجمركي الواجب تحديده للبضائع، ويقدم فيها كافة العناصر اللازمة لتطبيق الحقوق والرسوم الجمركية لأغراض الرقابة الجمركية". (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2010، صفحة 04) مما سبق يتضح أن التصريح الجمركي هو عبارة عن وثيقة ذات معايير ومواصفات محددة قانونيا، تتضمن مجموعة من المعلومات المتعلقة أساسا بالبضاعة، تقدم هذه الوثيقة الى المصالح الجمركية المعنية التي تعتمد عليها في اتمام عملية التخليص الجمركي.

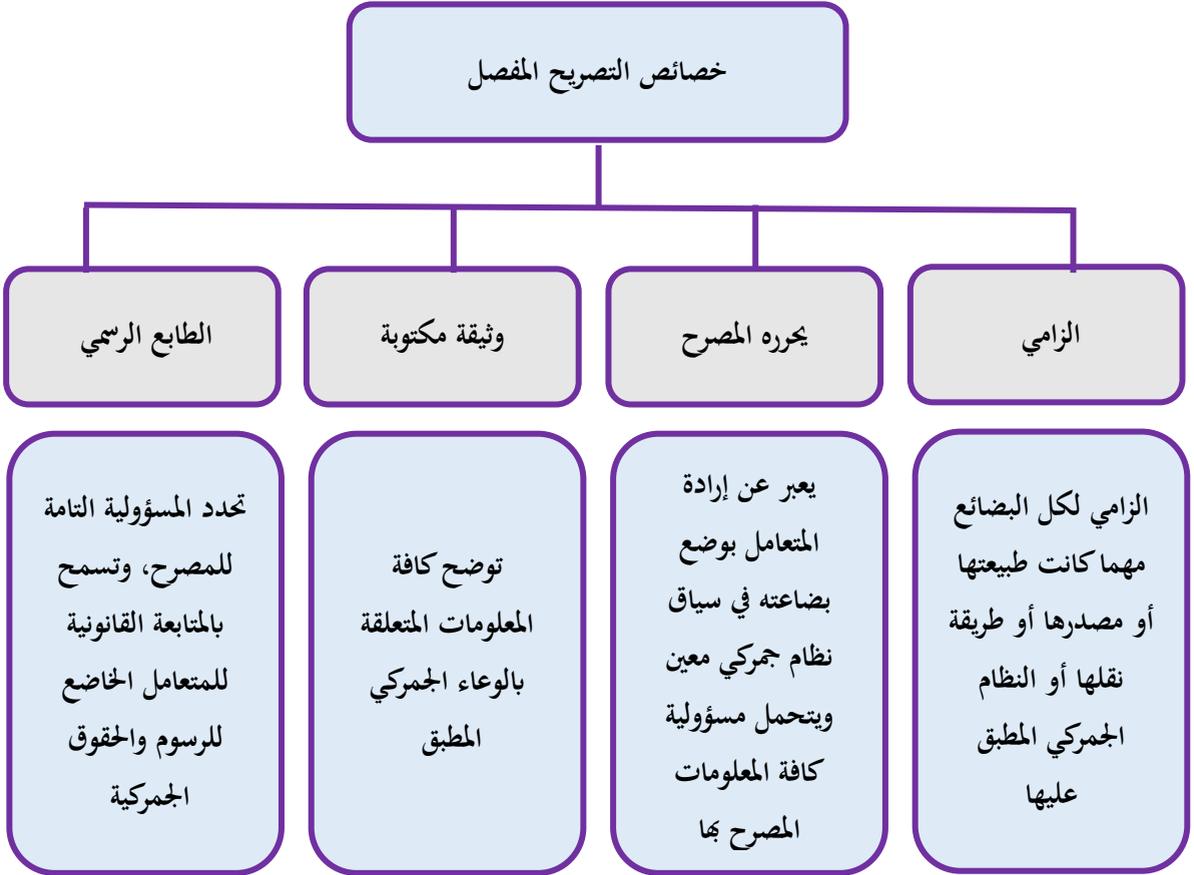
2.4 أهمية التصريح المفصل: يكتسي التصريح المفصل أهمية بالغة في ميدان التجارة الدولية

عموما وفي العمل الجمركي بشكل خاص، اذ يعد اجراء أساسيا يعتمد عليه في عمليات

التخليص الجمركي حيث يسمح التصريح المفصل بتحديد النظام الجمركي الملائم للبضاعة، كذلك تتحدد على أساسه الحقوق و الرسوم الجمركية المترتبة على البضاعة دون اغفال تطبيق التدابير والحضر ذات الطابع الاقتصادي، وبمفهوم أوسع يعتبر التصريح المفصل أداة أساسية لسيط الرقابة على التجارة الخارجية الجزائرية وتأطير تدفقاتها المالية والمادية دخولا وخروجا، وتسجيل إحصاءاتها المختلفة. (الفادر، 2017، صفحة 52)

3.4 خصائص التصريح المفصل: يوضح الشكل الآتي أهم الخصائص التي يتصف بها التصريح المفصل: (الزهراء & زرياب، 2020، الصفحة 23)

الشكل رقم 04: خصائص التصريح الجمركي المفصل



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (الزهراء & زرياب، 2020)

4.4 أنواع البيانات الواردة في التصريح المفصل:

يتطلب التصريح المفصل إتمام مجموعة واسعة من المعلومات، هذه المعلومات منها ما هو متعلق بالبضاعة ومنها ما هو متعلق بالمصرح كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم 01: أنواع البيانات الواردة في التصريح المفصل

معلومات خاصة بالبضاعة	معلومات خاصة بالمصرح
- رمز النظام الجمركي المختار	- رقم الاعتماد
- عدد الحاويات	- التوقيع
- طبيعة البضاعة / عددها / وزنها الإجمالي الصافي	- الفواتير
- القيمة لدى الجمارك	- اشعار الوصول
- رمز بلد المنشأ	- السجل التجاري
- رقم التعريف الجبائي	- بيان النقل البحري
- التعيين التعريفي للمورد او المرسل اليه في الخارج	- قائمة البضاعة
- طريقة التمويل	
- النقل	
- التصريح الموجز	
- طريقة الدفع	
- تعهد المصرح	

المصدر: (الجمارك_الجزائرية، 2022)

5.4 المراحل التي يمر بها التصريح المفصل:

تمر عملية قبول التصريح المفصل من قبل الجمارك بعدة مراحل نختصرها في ما يلي:

القبول والتسجيل: مراقبة شكلية للملف تنتهي العملية بتسجيل رقم التصريح والحصول على الرقم التسلسلي.

2.5.4 المراقبة والفحص: على عكس العملية الأولى يقوم هنا مفتش الجمارك بمراقبة ضمنية مدققة

للتصريح المفصل والوثائق المرفقة له للتأكد من دقة وصحة المعلومات المسجلة هنا نميز حالتين:

- بضاعة مطابقة لعناصر التصريح: دفع الرسوم الجمركية المترتبة ومنح أمر رفع اليد عن البضائع.
- بضاعة غير مطابقة للتصريح: إجراءات قانونية محددة في قانون الجمارك

2.5.4 تصفية التصريح المفصل: بعد الفحص يُؤشر المفتش على الملف ويوجهه الى القبضة لتخليص الحقوق والرسوم المستحقة، فيتحصل على وصل التخليص الذي يقدم الى مفتش الجمارك، هذا الأخير يسلم المصح نسخة المصح الخاصة به مفروقة بسند رفع البضاعة ثم يوجه التصريح المفصل مع الملف المرفق الى الأرشفة. (الجمارك_الجزائرية، 2022)

5. التصريح المفصل في ضوء تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات و QR-Code

يتطرق هذا المحور الى الجانب التطبيقي للدراسة، الذي ينطوي على تصميم اطار عمل لرقمنة التصريحات المفصلة للجمارك ويوضح الآثار المتوقعة من تطبيقه وكذلك يعرج على التجارب الدولية الرائدة في الجمارك الرقمية.

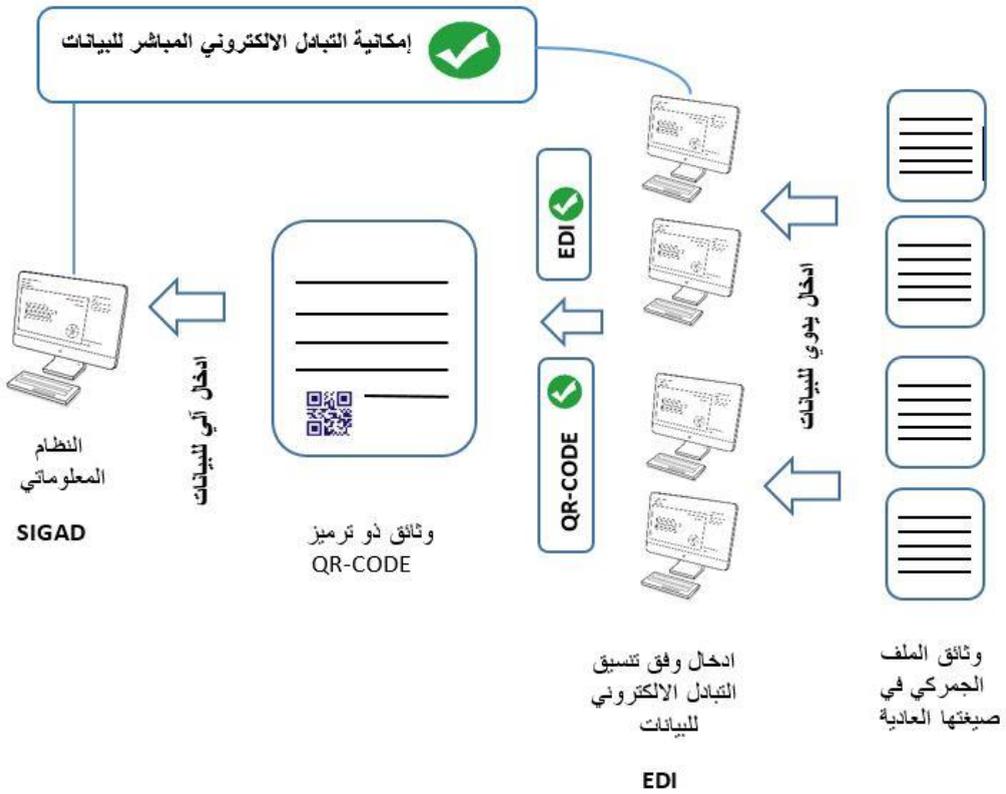
1.5. إطار عمل لرقمنة التصريح الجمركي المفصل للجمارك الجزائرية:

نظرا لعدم تجانس النظام المعلوماتي للجمارك الجزائرية SIGAD عن أنظمة المؤسسات المرتبطة ارتباطا وثيقا بالعمل الجمركي واللوجيستي كالبنوك والموانئ وغيرها، يتم تجميع بيانات التخليص الجمركي في صيغ ورقية ممثلة في ملف الجمركة الذي تطرقنا الى مكوناته سابقا، حيث يتم ادخال المعلومات المطلوبة الى النظام المعلوماتي للجمارك يدويا وهو ما يأخذ وقتا طويلا للغاية كون التصريح الجمركي المفصل يحتوي على 81 معلومة مختلفة تستوجب الادخال (الجمارك_الجزائرية، 2022)، تؤدي هذه القيود على تبادل البيانات ونقلها بين المؤسسات المنخرطة في العمل الجمركي الى معدلات خطأ مرتفعة ودورة تخليص جمركي طويلة ومكلفة.

في هذا السياق يسمح تطبيق تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات EDI في المرحلة الأولى بمعالجة مشكلة نقل البيانات بين الأنظمة الغير متجانسة لهذه المؤسسات من خلال اتفاق أطراف التبادل على اعتماد تسلسل وتنسيق محدد وموحد للبيانات المعنية بالإدخال في النظام المعلوماتي للجمارك كخطوة أولى على ان يتولى التقنيون الجانب الفني لتجسيد النموذج المتفق عليه في شبكات التبادل الإلكتروني للبيانات.

وفي مرحلة أخيرة يمكن ترميز كل وثيقة صادرة عن مؤسسة معينة من بين أطراف التبادل الإلكتروني للبيانات برمز الاستجابة السريعة QR-Code الذي يسمح بالإدخال الفوري والالي للمعلومات المطلوبة في التنسيق الخاص بها عند مسح الرمز ضوئيا وبهذا تتم رقمنة عملية التصريح الجمركي. للإشارة تعد هذه العملية قاعدة أولية قابلة للتطوير مستقبلا نحو النافذة الموحدة للجمارك، التي تظل غير قابلة للتطبيق في غياب استراتيجية رقمية شاملة تنظم المؤسسات المعنية بالتبادل الإلكتروني للبيانات وتواضع أنظمتها المعلوماتية وعدم تجانسها.

الشكل رقم 05: التصريح الجمركي في ضوء تطبيق EDI و QR-Code



المصدر: من تصميم الباحثين اعتمادا على خصائص التصريح الجمركي المفصل

2.5 الآثار المتوقعة لتطبيق EDI و QR CODE في تسريع عملية الجمركة: يسمح تطبيق كل من التقنيتين مستقبلا على مستوى الجمارك الجزائرية وبالتحديد لرقمنة التصريح الجمركي المفصل، بتسريع عملية الجمركة وتطويرها وزيادة كفاءتها على النحو الآتي:

الجدول رقم 02: الآثار المتوقعة لتطبيق EDI و QR CODE في تسريع عملية الجمركة

التقنية	الآثار المتوقعة	جوانب التأثير
رمز الاستجابة السريعة QR-CODE	- ادخال فوري للبيانات في النظام المعلوماتي الجمركي SIGAD - اعداد سريع للتصريح الجمركي - عودة فورية الى أرشيف العمليات الجمركية السابقة	اختصار مراحل عملية الجمركة من خلال حذف اجراء المراقبة الشكلية في مرحلة القبول والتسجيل.
التبادل الالكتروني للبيانات EDI	- انتقال فوري للبيانات داخليا بين مختلف المصالح الجمركية الجزائرية - تقليص المعاملات الورقية. - تقليص تكاليف النقل والطباعة	في كل مراحل عملية الجمركة دون استثناء

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على الجانب التطبيقي

3.5 الآفاق المستقبلية لاستخدام EDI و QR-CODE في الجمارك الجزائرية:

تؤكد تجارب الدول الرائدة في الجمارك الرقمية مثل وكالة خدمات الحدود الكندية CBSA أن استخدام تقنيات التبادل الالكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة في الجمارك ليس محدودا بمهام جمركية معينة انما يمكن اعتماده في أغلب المهام الجمركية على اختلافها نظرا لما تتسم به هذه التقنيات من مرونة كبيرة وقيمة عالية في نقل البيانات وتشفيرها وفيما يلي أهم المهام الجمركية التي يمكن الاعتماد فيها على كل من التقنيتين:

الجدول 03: المهام الجمركية التي يمكن رقمتها بالاعتماد على EDI و QR CODE

المهام الجمركية	QR-CODE	EDI
اعداد وفحص التصريح الجمركي المفصل	✓	✓
تتبع مراحل عملية التخليص الجمركي ونتائجها	✓	✓
التعرف على الشحنات والبضائع وتمييزها	✓	X
إدارة المخاطر الجمركية / التعرف على المسافرين ومراقبتهم	✓	✓
الرجوع الى الأرشيف والتحقق من العمليات السابقة	✓	✓

✓	✓	التكامل مع المتعاملين الاقتصاديين والمنظمات الحكومية والبنوك
✓	✓	التكامل مع شركات الشحن والتوصيل
✓	✓	التكامل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مراجعة التجارب الدولية الرائدة

4.5 تجارب دولية رائدة: هناك العديد من التجارب الدولية في مجال الجمارك الرقمية، في هذا المحور فضلنا

التطرق الى تجارب ذات صلة بتقنيات QR-CODE و EDI كونها أقرب لدراستنا

1.4.5 تجربة وكالة الحدود الكندية في ال QR CODE

وكالة خدمات الحدود الكندية هي وكالة فدرالية لإنفاذ القانون مسؤولة عن حماية ومراقبة الحدود، وإنفاذ الهجرة، وخدمات الجمارك في كندا، تشرف وكالة خدمات الحدود الكندية على ما يقرب من 1200 موقع خدمة عبر كندا، و 39 في دول أخرى. توظف أكثر من 14000 موظف عام وتقدم خدمة على مدار 24 ساعة في 117 من معايرها الحدودية البرية وفي 13 مطارًا دوليًا (Canada, 2022)، وهي تعمل بشكل وثيق مع دائرة الهجرة واللاجئين والمواطنة الكندية لإنفاذ قوانين الهجرة ومساعدة الشرطة المحلية في التحقيق في انتهاكات قانون الهجرة وحماية اللاجئين، تعتمد هذه الوكالة على البيانات الضخمة بشكل أساسي في تنظيم وإدارة مختلف المهام الجمركية بالأخص في تعاملاتها مع المسافرين لذا فهي تستخدم رمز الاستجابة السريعة بشكل واسع في العديد من التطبيقات الموجهة خصيصا للمسافرين على اختلاف جنسياتهم أبرزها تطبيق Arrive can وكذلك تطبيق التصريح الالكتروني المسبق، وكذلك تعتمد على رمز الاستجابة السريعة بشكل واسع في أكشاك التفتيش الأولي الالكترونية المنتشرة في أغلب المطارات الكندية والتي تتعرف على المسافر من خلال المسح الضوئي لرمز QR Code الخاص به على هاتفه (يتم توليده من خلال التسجيل في التطبيقات السابقة الذكر)، او حتى الرمز الموجود في تصاريح الإقامة للمسافرين المقيمين. (Chang et al., 2020)

2.4.5 تجربة كوريا الجنوبية في التبادل الالكتروني للبيانات:

تعتمد الجمارك الكورية نظام تخليص جمركي الكتروني قائم على التبادل الالكتروني للبيانات بشكل قاعدي يدعى UNI-PASS (الاسم التجاري للنظام يستخدم من قبل حوالي 110000 شركة معنية بأنشطة التصدير والاستيراد، وسطاء الجمارك، البنوك، وكذلك المؤسسات المعنية بالخدمات اللوجستية مثل

شركات النقل، وكلاء الشحن، شركات الشحن، الطائرات، مشغلي المستودعات الجمركية، يسمح نظام UNI-PASS للتخليص الجمركي الالكتروني للأفراد أو الشركات بالإبلاغ عن اقرارات الاستيراد / التصدير واقرارات البضائع ومعالجة جميع الرسوم الجمركية انطلاقا من مكان واحد من خلال دمج الإجراءات المطلوبة لكل مؤسسة مرتبطة بالإجراءات الجمركية في اطار نافذة موحدة. (Customs, 2022)

6. الخاتمة:

ان نظام المعلومات للجمارك الجزائرية المعروف ب **SIGAD** المستعمل حاليا في عمليات الجمركة، لم يعد قادرا على مجازة التسارع الكبير في ميدان التجارة الدولية بسبب ان الخصائص التي يتصف بها هذا النظام والطريقة التي يؤدي بها وظائفه، التي لم تعد تتلاءم مع معايير الأداء الجمركي المطلوب لمجازة النسق الحالي للتجارة الدولية، بناء على ذلك عملنا من خلال هذه الورقة البحثية على تقييم عمل جانب دقيق من مسار جمركة البضائع على مستوى الجمارك الجزائرية، تمثل في الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع التصريح المفصل عند مكاتب القبول ومن ثم اقتراح كل من التبادل الالكتروني للبيانات **EDI** ورمز الاستجابة السريعة كآليتين مناسبتين لرقمنة التصريح الجمركي المفصل على المدى القصير وفي ظل الظروف الحالية .

1.6 النتائج:

اعتمادا على ما سبق وبالأخص الجانب التطبيقي خلصنا الى النتائج الآتية:

- إجراءات الجمركة بشكلها الحالي تعرف تكرارا في عمليات المراقبة بين مرحلتي القبول وفحص الوثائق، وهو ما فسرتة الجمارك بكون مراقبة التصريح الجمركي والملف المرفق في المرحلة الأولى شكلية بينما المراقبة في المرحلة الثانية ضمنية ومدققة، وهذا يستغرق وقتا أطول نظرا لانتقال الملف من مكتب القبول الى المفتش الرئيسي للجمارك.

- ستسمح كل من تقنية رمز الاستجابة السريعة **QR-Code** والتبادل الالكتروني للبيانات في حال تطبيقها لمعالجة التصريحات المفصلة للجمارك بتبادل فوري وآني للبيانات عند مكاتب القبول،

والأفضل انه يمكن هذه الآليات التخلص من مرحلة المراقبة الشكلية للوثائق وبالتالي اختصار الوقت المطلوب لمعالجة التصريحات المفصلة.

- يتطلب اعتماد تقنية QR-Code في معالجة التصريح التفصيلي تحديث نظام المعلومات للجمارك SIGAD ليصبح قادرا على استيعاب الادخال الالي للمعلومات عن طريق المسح الضوئي لل QR-CODE على الوثائق، وكذلك استقبال المعلومات في اطار التبادل الالكتروني للبيانات EDI مع الأطراف المعنية.

- سيتطلب اعتماد هذه التقنيات اقتناء أجهزة المسح الضوئي لل QR-CODE على مستوى مكاتب القبول الجمركية، وبناء شبكات خاصة Private Networks بالتبادل الالكتروني للبيانات مع أطراف التبادل المعنية، ويبرر اختيار هذا النوع من الشبكات بدلا من شبكات القيمة المضافة VAN بكون نظام ال SIGAD يعد نظام مغلقا بطبيعته الحالية.

- ان هذا الاجراء يعد تعديلا بسيطا على نظام معلومات الجمارك الحالي وحلا ظرفيا من شأنه تحقيق نتائج إيجابية ملموسة فيما يخص تسريع عمليات الجمركة، كذلك يعد أقل تكلفة بكثير من اعتماد نظام معلومات جديد بأكمله.

2.6 التوصيات:

انطلاقا من النتائج السابق ذكرها يمكننا تقديم التوصيات الآتية:

- العمل على تحسين البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر وبالتحديد في جانبها المتعلق بالتعامل مع البيانات الرقمية، من خلال انشاء مستودعات البيانات وفق معايير عالمية تسمح بتخزين البيانات الضخمة وتحليلها من أجل الاستشراف والتنبؤ، كل هذا بالتكامل مع تقنيات QR-CODE وال EDI.

- التكوين والتأهيل المستمر وبصورة دورية لموظفي الجمارك في المجال المعلوماتي بالشكل الذي يسمح باستيعاب طريقة العمل بهذه التقنية او تقنيات أخرى أكثر حداثة مستقبلا.

- ضرورة العمل على التحديث والتطوير المتزامن للقطاعات الحكومية المرتبطة بشكل مباشر بالجمارك مثل البنوك والموائى والمصالح المختلفة لوزارة التجارة وحتى السلك الأمني في إطار انتهاج

استراتيجية رقمية شاملة وموسعة تسمح بتوحيد الإجراءات وتقليل الوقت والتكاليف مستقبلا (الشباك الموحد).

7. قائمة المراجع:

- Angeles, R., Corritore, C. L., Basu, S. C., & Nath, R. (2001).** Success factors for domestic and international electronic data interchange (EDI) implementation for US firms. *International Journal of Information Management*, 21(5), 329–347. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(01\)00028-7](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(01)00028-7)
- Bhatt, G. D. (2001).** Business process improvement through electronic data interchange (EDI) systems: An empirical study. *Supply Chain Management*, 6(2), 60–73. <https://doi.org/10.1108/13598540110387564>
- Canada, G. of. (2022).** CBSA. Canada Border Services Agency. <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/menu-eng.html>
- Chang, K. Y., Liu, C. P., Huang, M. L., Shen, J. H., & Ding, J. F. (2020).** Implementation of cargo image system via QR code for export containers: Case study of the Keelung port. *Marine Technology Society Journal*, 54(1), 97–109. <https://doi.org/10.4031/MTSJ.54.1.5>
- Craighead, C. W., Patterson, J. W., Roth, P. L., & Segars, A. H. (2006).** Enabling the benefits of Supply Chain Management Systems: An empirical study of Electronic Data Interchange (EDI) in manufacturing. *International Journal of Production Research*, 44(1), 135–157. <https://doi.org/10.1080/00207540500161019>
- Customs, K. (2022).** UNI-PASS. Home Page. <https://unipass.customs.go.kr>
- Li, L., Qiu, J., Lu, J., & Chang, C. C. (2016).** An aesthetic QR code solution based on error correction mechanism. *Journal of Systems and Software*, 116, 85–94. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2015.07.009>
- Lin, Y. H., Chang, Y. P., & Wu, J. L. (2013).** Appearance-based QR code beautifier. *IEEE Transactions on Multimedia*, 15(8), 2198–2207. <https://doi.org/10.1109/TMM.2013.2271745>

- Liu, T. Y., Tan, T. H., & Chu, Y. L. (2010).** QR code and augmented reality-supported mobile English learning system. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5960 LNCS, 37–52. https://doi.org/10.1007/978-3-642-12349-8_3
- Lyytinen, J. D. K. (2001).** The Role of Intermediating Institutions in the Diffusion of Electronic Data Interchange (EDI): How Industry Associations Intervened in Denmark, Finland, and Hong Kong. *The Information Society*, 17(3), 195–210. <https://doi.org/10.1080/01972240120907>
- الجريدة الرسمية الجزائرية. (2010). العدد 71 الصفحة 04
- الجمارك_الجزائرية. *CUSTOMS*. (2022). التصريح الجمركي المفصل . <https://www.douane.gov.dz/>
- الزهراء, ب. ف., & زرياب, ح. ع. ا. (2020). دور الرقابة الجمركية في تحسين جودة التصريحات الجمركية في الجزائر. جامعة احمد دراية - أدرار, الصفحة 23.
- القادر, ح. ع. (2017). تطوير أداء القطاع الجمركي وأثره على تسهيل التجارة الخارجية في الاقتصاد الجزائري. جامعة فرحات عباس - سطيف1, الصفحة 52.
- صالح, ص. ا. ش. (2020). معايير تصميم رمز الاستجابة السريعة في بيئات التعلم الالكتروني وأوجه تطبيقاتها. مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي, 01(01), الصفحات 70–90.
- فوائد التبادل الالكتروني للبيانات). IBM Web Site. 2022. <https://www.ibm.com/ae-ar/topics/edi-electronic-data-interchange>
- قوادرية, م., & حمري, س. (2021). تأثير التبادل الالكتروني للبيانات على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية. 8 ماي 1945 قالمة, الصفحة 45.
- كاظم, ع. س., & الزبيدي, غ. د. (2020). امكانية التوجه للتبادل الالكتروني للبيانات لتبسيط اجراءات العمل. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, الصفحات 01–22.

تقييم نظام الرقابة الداخلية للبنوك التجارية في ظل معيار تقرير محافظ الحسابات NRCAC07

-دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري بغرداية-

Evaluation of the internal control system of commercial banks under the standard of the portfolio report NRCAC07 Case study of the National Bank of Algeria

عبد النبي فتيحة*، مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية

جامعة غرداية (الجزائر)، abdennebi.fatiha@univ-ghardaia.dz

د.رواني بوحفص، جامعة غرداية (الجزائر)، rouanib@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/10

تاريخ الاستلام: 2022/05/28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لمعالجة موضوع تقييم نظام الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الجزائرية، حيث تم التعرف على نظام الرقابة الداخلية وطرق تقييمه في ظل معيار تقرير محافظ الحسابات NRCAC07 بالبنك الوطني الجزائري بوكالتي غرداية. تم جمع بيانات مختلفة لتغطية الجانب النظري. أما الجانب التطبيقي فتم تشخيص وتقييم نظام الرقابة الداخلية باستخدام أداة الاستقصاء المكونة من أسئلة متعلقة بالجوانب الأساسية والتنظيمية بوكالتي البنك الوطني الجزائري كنموذج.

توصلت الدراسة إلى أن لمحافظ الحسابات دور كبير في اكتشاف نقاط القوة والضعف لنظام الرقابة الداخلية وذلك من خلال تقريره لإجراءات الرقابة الداخلية، بحيث تم إعداد نموذج عن تقرير NRCAC07 والذي سمح بإعطاء ملاحظات لتحسين أداء بالبنك وذلك بتعزيز نقاط قوة وتدعيمها وتفادي نقاط ضعف ومعالجة الانحرافات.

كلمات مفتاحية: نظام رقابة داخلية، تقييم، محافظ حسابات، معايير تقارير، بنك وطني جزائري.

* المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims to address the evaluation of the internal control system in Algerian commercial bank. The internal control system and its evaluation methods have been identified under the criteria set out in the report of the Governor of Accounts NRCAC07, of the agencies of the BNA Ghardaia.

The study found that the portfolio accounts has Big role in discovering strengths and weaknesses of the internal control system through his Internal Report Control Procedures, So that a report was prepared of the NRCAC07, which allowed giving notes to improve the Bank's performance by enhancing strengthening strengths, avoiding weaknesses and addressing distractions.

Keywords; Internal control system; evaluation; portfolio accounts; National Bank of Algeria.

Jel Classification Codes: M42, G21,

1. مقدمة:

تلعب البنوك والمؤسسات المالية أهمية كبيرة على دفع النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية الاقتصادية، في كونها تسعى لتوفير السيولة لتمويل الاستثمارات والمشاريع الاقتصادية وتقديم الخدمات للأفراد والشركات وتحويل الأموال بطرق آمنة ورسمية. وهي شديدة التأثير والتأثر بظروف البيئة الداخلية والخارجية للدولة، هذا ما أدى إلى زيادة الاهتمام بالقطاع البنكي وسن قوانين وتنظيمات تنظم عمله وتراقب وتدقق مخرجاته. فمحافظ الحسابات يقوم بفحص وتقييم نظام الرقابة الداخلية للبنك بواسطة مجموعة من الأساليب لاكتشاف مخاطر ومواطن الضعف والتعرف على أسبابها ومحاولة معالجتها لتحسين أداء البنوك وزيادة مردوديتها. وذلك في ظل مهامه المحددة في قانون المنظم لمهنته، بحيث يتلخص عمله بإعداد تقرير خاص حول إجراءات الرقابة الداخلية **NRCAC07** وفقا للقرار الوزاري المحدد لمحتوى معايير تقارير محافظ حسابات. ومن هذا المنطلق يمكننا طرح إشكالية الدراسة .

1.1 الإشكالية: ما مدى فعالية تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل معايير تقارير محافظ الحسابات؟

2.1 الفرضيات: من خلال الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية يمكن لنا التوصل للفرضيات التالية:

- يعمل محافظ الحسابات على اكتشاف نقاط القوة والضعف لأنظمة الرقابة المطبقة بالبنك؛
- يتعلق معيار (NRCAC07) بإجراءات الرقابة الداخلية ويتم تطبيقه عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة الاستقصائية التي تساعد في تقييم نظام المحاسبي.
- يساعد التقرير الذي يعد محافظ الحسابات في تحديد انحرافات وتصحيح مسار وأداء البنك ونجاحه.
- 3.1 أهمية الدراسة:** نظرا للتطورات السريعة في البيئة الاقتصادية والدور الذي يلعبه النشاط المصرفي في دفع عجلة التنمية تأتي أهمية البحث من خلال تسليط الضوء على دور محافظ الحسابات في تقييم نظام الرقابة الداخلية وتحديد نقاط القوة والضعف لأنظمة المعتمدة من طرف البنك محل الدراسة مع محاولة تقديم اقتراحات تساعد في حل مشكلات التي يعاني منها نظام من خلال تقرير الخاص بإجراءات الرقابة الداخلية.

4.1 أهداف الدراسة: سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي أهمها:

- التعرف على معيار محافظ الحسابات المتعلقة بتقييم نظام رقابة الداخلية.
- محاولة تقييم فعالية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية ومعرفة نقاط القوة والضعف بالبنك مع تحقق من توفر جو ملائم ومناسب لتحقيق نظام رقابي فعال؛
- 5.1 الدراسات السابقة:** تناولت العديد من الدراسات موضوع تقييم نظام الرقابة الداخلية نذكر منها:

- دراسة (ميلي، 2020، الصفحات 15-29) دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء

البنوك(الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي المسيلة) "2020

هدفت الدراسة لتوضيح معالم ومحددات نظام الرقابة السليم في البنوك دوره في تحقيق الاستقرار المعاملات والمؤسسات البنكية، مع محاولة تقييم نظام الرقابة الداخلية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بالمسيلة وفق نظام 03/02 المتضمن الرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، تم توصل إلى أن الجوانب التنظيمية والتسيرية يتم تشغيلها بطريقة مركزية أما المستوى المحاسبي يخضع لمناهج التقييم والمحاسبة المطلوبة

كما يشوبه ضعف في طريقة منحه قروض بدون ضمانات أما المستوى المالي يبين مدى هشاشة وضعف في تصميم نظام نتيجة ضعف أنظمة القياس وتقدير المخاطر وأنظمة المراقبة والتحكم في المخاطر.

-دراسة (فضيلة، 2007، صفحة 2) "دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بنك"

اهتمت الدراسة بتكيز على مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية بالبنوك، بحيث تم تحديد معايير فعالية المتمثلة في الأهداف التشغيلية التي يجب تحقيقها، صدق المركز المالي المصرح به في التقارير المالية ومدى احترام القوانين. تم توصل أن الحكم على فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال تقييم أنظمة الفرعية الأساسية في المجال الإداري، المحاسبي، المالي. كما أوصت بالتكيف مع التطورات الحاصلة ووضع لوائح وإجراءات خاصة بنظام رقابي، تشغيل مقومات الإدارية والمحاسبية والمالية لبناء نظام رقابي متين.

- دراسة (Olatunji, 2009, p. 181) "Impact of the internal control system in the banking sector Nigeria the case study of the bank WEMA"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف والتحقق من فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية ومساهمة في مراقبة واكتشاف الغش في قطاع المصرفي، تم اعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات بحيث تم جمع 62 استبانة. توصلت الدراسة إلى أن للرقابة الداخلية أهمية كبيرة في الكشف عن الغش والاحتيال ومنعه في القطاع المصرفي في نيجيريا كما أن وظيفة منع الغش والكشف ومراقبة عنه تعمل مترابطة ومتشابكة. أوصت على ضرورة إتباع طرق الوقائية لمكافحة الاحتيال والغش في القطاع المصرفي

-دراسة (Oqab, 2012, p. 103) "The Role of the Audit Committee in Raising the Efficiency of the Internal Control System to Combat Money Laundering in Jordanian Bank"

هدفت الدراسة إلى بيان دور لجنة مراجعة الحسابات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية لمكافحة الأموال عن طريق مهام مكلفة بتقييم نظم الرقابة الداخلية وتقييم الإجراءات والسياسات، ودعم العمل الداخلي وذلك بوضع آليات مناسبة لضمان امتثال المصارف لتطبيق الاتفاقية مكافحة غسل الأموال. تم

التوصل إلى أن لجنة مراجعة الحسابات تساهم بدرجة عالية في رفع مستوى الدعم كفاءة نظام الرقابة الداخلية لمكافحة غسل الأموال.

7.1 مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

- **أوجه التشابه:** يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أنها تناولت في معظمها موضوعات مشابهة لموضوع الدراسة الحالية المتمثل في تقييم نظام الرقابة الداخلية للبنوك .
- **أوجه الاختلاف:** تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تطرقت إلى دور محافظ الحسابات في تقييم نظام الرقابة الداخلية باستخدام أداة الاستقصاء، لنخلص في الأخير بإعداد نموذج عن تقرير خاص حول إجراءات الرقابة الداخلية في ظل معيار التقرير NRCAC 07 بالبنك محل الدراسة.

2. الإطار النظري

لنظام الرقابة الداخلية في البنوك أهمية بالغة في تحديد الانحرافات ومعالجتها لضمان محافظة على أصول البنك وتحسين أدائه.

1.2 تعريف نظام الرقابة الداخلية:

هو كل ماتضعه أو تتبعه المؤسسة من قوانين وأنظمة ولوائح وضوابط وإجراءات وأساليب والتي يجب أن تشمل الخطة التنظيمية كل الأساليب والإجراءات والطرق والمقاييس التي تتبعها المؤسسة بقصد حماية أصولها ومنع الغش والخطأ وضمان صحة واكتمال ودقة وسلامة السجلات المحاسبية، ضمان دقة المعلومات المالية والإدارية والتشغيلية وزيادة الثقة في الاعتماد عليها. (الوردات، 2014، صفحة 15)

كما عرف بأنه نظام الفحص والتدقيق الداخلي المطبق من قبل المنشأة ولتتمكن إدارة المنشأة من السيطرة على النشاطات التشغيلية والمالية والتي تكون من مسؤوليتها. (كافي، 2014، صفحة 171)

2.2 أهداف نظام الرقابة الداخلية

- **التحكم في البنك:** وذلك بالحفاظ على إدارة أعمال البنك بطريقة منتظمة ودائمة وضمان تنفيذ الخطط المبرمجة وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المديرية، ولأجل ذلك فإنه يتعين على الأشخاص القائمين على وضع أنظمة الرقابة الداخلية على دراية بأهداف البنك وميزانياته ومختلف الهيكل.

- توفير الحماية اللازمة لأصول البنك: وذلك عبر حماية أصوله من السرقة أو الاختلاس أو الضياع والمحافظة عليها في الأجل الطويل و المساهمة في تنميتها، فالبنك مطالب بتسيير محفظة قروضه تسييرا محكما كونها تعد عنصره أساسيا من أصوله. (أزهر، 2020، صفحة 204)

- التأكد من الاستخدام الأمثل والفعال لموارد البنك: تهدف الإجراءات الرقابية المطبقة إلى زيادة درجة الفعالية و ضمان الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة، وذلك باتخاذ قرارات داخلية سليمة بناء على مصداقية المعلومات والبيانات المتوفرة ودقتها، لتنمية الكفاءة التشغيلية. (معالي، 2018، صفحة 23)

- التأكد من نوعية المعلومات: تحتاج إدارة البنك المعلومات أكيدة وكاملة وبصورة مستمرة باعتبارها الأساس الذي تتخذ عليه القرارات، فوجود نظام رقابة داخلية يضمن قدر المستطاع صحة ومصداقية المعلومات المسجلة والحد من حدوث الأخطاء والغش أو الاختلاس. (Pigé, 2001, p. 12)

- التحقق من الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية: من خلال إصدار أوامر كتابية أو شفوية تقضي الامتثال لها والالتزام بها مما يكفل للمؤسسة تحقيق أهدافها المرسومة. (ميلي، 2020، صفحة 19)

3.2 أهمية نظام الرقابة الداخلية: لنظام رقابة الداخلية أهمية كبيرة في كون أن البنوك والمؤسسات تسعى لوضع نظام رقابة فعال يساهم في تحقيق الاستمرارية والأهداف المرجوة.

- ضخامة حجم المؤسسات وانفصال الملكية عن الإدارة، مما أدى إلى صعوبة الاطلاع على المؤسسة بالطرق الرقابية الحديثة، تحول عملية التدقيق من تدقيق تفصيلي إلى تدقيق اختياري على أساس العينات، الأمر الذي أدى إلى وجود نظام رقابة فعال، يحدد المدقق في ضوءه العينة التي يتولى فحصها؛

- الحاجة إلى تحقيق أقصى كفاءة ممكنة عن طريق نظام رقابي يضمن إنجاز خطط موضوعة مسبقا وفق المتاحات لديها؛

- حاجة الأطراف الخارجية للمعلومات الدقيقة عن المؤسسة وأهمها الدولة، من أجل اتخاذ القرارات المناسبة بشأن الضرائب وأهداف التخطيط على المستوى الوطني (معالي، 2018، الصفحات 27-28)

4.2 مكونات نظام الرقابة الداخلية

تتحقق أهداف نظام رقابة الفعال من وجود خمسة عناصر وهذا وفقا لإطار COSO وهي البيئة

الرقابية، تقدير المخاطر، الأنشطة الرقابية، المعلومات والاتصال، المتابعة (OUTSEKI, 2019, p. 638)

- **البيئة الرقابية:** يكمن عنصر بيئة الرقابية في صميم السيطرة الفعالة وهي تؤثر على وعي الموظفين بالرقابة وهي أساس المكونات الأخرى وجزء من تفعيل الثقافة التنظيمية. (ALLEN, 2018, p. 15)

- **الأنشطة الرقابية:** هي الإجراءات والسياسات تضعها الإدارة لإغراض الإقرار المالي وتمثل في الفصل الكافي للواجبات والترخيص للملائم للعمليات والأنشطة (A, Elder, & Beasley, 2012, p. 303)

- **تقييم المخاطر:** يحصل المدقق على معرفة بوسائل تقدير إدارة المخاطر الخاصة بالعمل من خلال التعرف على كيفية تحديد الإدارة، واحتمال وقوعها. يختلف تقييم المخاطر بين الإدارة والمدقق رغم الارتباط الوثيق بينهما، فالإدارة تقوم بتقييم المخاطر كجزء من تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية لتدنية احتمال وقوع الأخطاء والمخالفات، لأن تصميمها من مسؤولية المدقق، بينما يقوم المدققين بتقييم المخاطر لاتخاذ قرار بشأن دليل الإثبات المطلوب في عملية التدقيق. (السيد، 2008، صفحة 16)

- **المعلومات والاتصال:** يتكون نظام المعلومات المتعلق بأهداف التقارير المالية بما في ذلك النظام المحاسبي من الطرق المحاسبية والسجلات التي أنشئت لتسجيل ومعالجة وتلخيص التقرير عن العمليات المنشأة والاحتفاظ بمسؤولية المحاسبة عن الأصول والخصوم وحقوق الملاك، ويتضمن الاتصال توفير فهم الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالرقابة الداخلية على التقارير. (الفتاح، الصبان، و الفيومي، 2004، صفحة 204)

- **المتابعة:** وتشمل المتابعة والمراقبة لكل عناصر الرقابة الداخلية لاتخاذ الإجراءات ضد نظم غير النظامية وغير الأخلاقية وغير الفعالة. ويمكن تحقيق المتابعة عن طريق الإشراف والادارة المنتظمين لأنشطة من قبيل متابعة شكاوى العملاء ومراجعة الحسابات. (Ahmed & Akram, 2018, p. 10)

5.2 أساليب تقييم نظام الرقابة الداخلية

يعتمد مدقق الحسابات في تقييمه على مجموعة من الأدوات والأساليب وذلك بهدف الحكم على فعالية نظام وتحديد الانحرافات التي تستدعي تمحيص دقيق ومن أهمها:

- قوائم الاستبيان (الاستقصاء): يستخدم المدقق قائمة الاستقصاء المكتوبة كنوع من الوسائل التي يقوم من

خلالها بتوثيق إجابات العميل حول الاستفسارات الموجهة له. بحيث تكون الإجابة إما (بنعم) أو (لا) بحيث نعم تمثل نقطة قوة وإجابة لا تمثل نقطة ضعف. (المطارنة، 2009، صفحة 219) كما تساهم في تحديد إجراءات الرقابة الضرورية لوظيفة معينة لتكوين رأيه حول نظام (Renard, 2010, p. 256)

- خرائط التدفق: يقوم من خلال دراسته للخرائط التنظيمية مثل الخريطة التنظيمية العامة وخرائط المستندية لمختلف عمليات البنك، كالقروض وحركة الودائع ومن عيوبها صعوبة رسمها واستخلاص درجة متانة نظام. (جربوع، 2000، صفحة 113)

- الملخص التذكيري: يعتمد على بيان تفصيلي كملخص كتابي تحدد فيه الإجراءات والأسس التي يتميز بها النظام السليم من أجل الاسترشاد بما كدليل إرشادي عند التقييم. (زрман، 2006، صفحة 98).

- التقرير الوصفي: بموجب هذا الأسلوب يحصل المدقق على وصف تفصيلي مكتوب بالإجراءات الرقابية التي تتخذ بالنسبة لكل نوع رئيس من العمليات، وبعد إعداد هذا الوصف المكتوب يقوم المدقق عادة بتلخيص كل جزء رئيس من أجزاء النظام قوي أو ضعيف (دحو و قالون، 2018، صفحة 665)

3. معايير فعالية نظام الرقابة الداخلية: تقوم على مجموعة من المبادئ حسب لجنة بازل وهي:

- أن يكون للرقابة الداخلية أهدافا محددة بدقة ووسائل مناسبة؛ وجود ارتباط منسق بين وظائف الرقابة الداخلية؛ أن تمتلك المؤسسة أنظمة لقياس وإدارة المخاطر المختلفة؛

- أن تمتلك المؤسسة نظام محاسبي دقيق وموثوق به يعكس صورة صادقة عنها؛ وجود نظام معلومات فعال ومؤمن؛ مع وجود لجنة قوية للتدقيق الداخلي. (مُجد و محاد، 2019، صفحة 194)

- كما ينصب نظام الرقابة الفعال في جانبه الإداري والمحاسبي والمالي وفق قانون 08/11 المتضمن الرقابة الداخلية في البنوك والمؤسسات المالية حسب المادة 04:- نظام الرقابة العمليات والإجراءات الداخلية، نظام حفظ الوثائق والأرشفة، هيئة المحاسبة ومعالجة المعلومات، أنظمة قياس المخاطر ونتائجها، أنظمة المراقبة والتحكم في المخاطر. ومنه يجب توفر إجراءات رقابية دورية ودائمة لكل قسم، مع وضع دليل إداري و محاسبي يوضح كفاءات تسجيل ومعالجة ومخطط نظام محاسبي ومخرجاته من خلال توفير معلومات محاسبية تفسر تطور الأرصدة وإثباتها وكشوفات وتقارير للحركة اليومية والمقاصة فكلها تدعم عملية التدقيق في أي تاريخ وحساب. فتوفر هذه مبادئ يعتبر من نقاط القوة نظام الرقابة الداخلية وفعاليتها.

4. معايير تقارير محافظ الحسابات

1.4 تعريف محافظ الحسابات:

يعرف محافظ الحسابات حسب المادة 22 من القانون 10-01 هو "كل شخص يمارس بصفة عادية باسمه الخاص وتحت مسؤوليته، مهمة المصادقة على صحة حسابات الشركة والهيئات بانتظامها ومطابقتها لإحكام التشريع المعمول به. (22، 2010، صفحة 4)

2.4 معايير تقارير محافظ الحسابات الخاصة بنظام الرقابة الداخلية:

تم إصدار مجموعة من معايير تقارير محافظ الحسابات وفقا للقرار الوزاري في 24/06/2013

والتي تنقسم إلى معايير عامة وخاصة والتي سنركز من خلالها على المعيار الخاص بإجراءات الرقابة الداخلية.

1.2.4 معيار التقرير حول إجراءات الرقابة الداخلية NRCAC07

يهدف هذا المعيار إلى التعريف بالمبادئ الأساسية و تحديد كفاءات التطبيق المتعلقة بمعرفة أنظمة المحاسبة و الرقابة الداخلية من طرف محافظ الحسابات و كذا محتوى تقريره الخاص.
- يطلع محافظ الحسابات في إطار مهمته العامة، على عناصر الرقابة الداخلية الدقيقة المطبقة من قبل الكيان قصد تجنب مخاطر الأخطاء المعترية في مجمل الحسابات، وكذا الإثباتات المتعلقة بتدفقات العمليات والأحداث المحاسبية للفترة، وأرصدة حسابات نهاية الفترة، وكذا عرض القوائم المالية و المعلومات المقدمة.
- عندما يقوم الكيان بإعداد تقرير حول إجراءات الرقابة الداخلية، بموجب الأحكام التنظيمية التي لها تأثير معتبر على معالجة المعلومة المالية والمحاسبية؛ يتضمن التقرير تقييمه لصدق المعلومات الواردة في تقرير الكيان وليس حول الإجراءات في حد ذاتها.

- يتضمن التقرير الخاص لمحافظ الحسابات حول إجراءات الرقابة الداخلية، الذي يتم إرساله إلى الجمعية العامة. عنوان التقرير والمرسل إليه وتاريخ وأهداف تدخلاته. فقرة تتضمن وصفا للواجبات المطبقة من أجل إبداء الرأي حول المعلومات الواردة في تقرير. (24/07/2013 وزارة المالية، 2014، صفحة 18)

5. الدراسة التطبيقية

1.5 تعريف الوكالة البنك الوطني الجزائري: تعتبر وكالة البنك الوطني الجزائري بغرداية من الوكالات التابعة

للمديرية الجهوية بورقلة، أنشأت وكالة رقم 292 بغرداية في سنة 2007 مقرها بشارع أول نوفمبر بالثنية

المخزن، وتضم حاليا 15 عاملا وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك باعتبارها جزءا منه، قيمة المال الموجود 10.000.00 ملايين دج في الأسبوع.

2.5 تقييم نظام الرقابة الداخلية بالبنك محل الدراسة:

قمنا بإعداد قائمة استقصاء من أجل تقييم نظام الرقابة الداخلية بالوكالة رقم 292 و296 وذلك بإعداد مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالجوانب الأساسية والتنظيمية للعمليات البنكية ومخرجات النظام البنكي، بحيث كانت الإجابة ب: "نعم" أو "لا" ومن خلالها سنتعرف على أهم جوانب القوة والضعف لهذا النظام. وتتمثل النتائج المتوصل إليها كما يلي:

العدد1: تشخيص الرقابة الداخلية في البنك

الجدول (1-2): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط الضعف	نقاط القوة
لا يوجد للبنك مدقق داخلي لا يتم الفصل بين صندوق المقبوضات والمدفوعات. لا يتم الإفصاح في طرق التسليم . لا توجد خطة واضحة لعملية الرقابة الداخلية .	يتم تقييم وإعداد تقارير دورية لنتائج مراقبة داخلية للعمليات المالية. نظام الرقابة الداخلي المطبق يوفر تأكيد مناسباً على عدالة القوائم يتم رفع تقارير مراقبة الداخلية إلى مجلس الإدارة مدير العام للبنك، ورئيس الحسابات وآخرين، والذي يكون خلال فترة محددة مما يساعد نظام الرقابة الداخلية خلق قيمة إضافية في المؤسسة الاقتصادية. يقوم البنك بعمليات الجرد المادي الفعلي لكل الأصول التي يمتلكها مقارنتها بالجرد المحاسبي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء(أنظر الملحق رقم1)

العدد2: آليات تعامل البنك مع هيئات الرقابة الداخلية في البنك

الجدول (2-2): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط الضعف	نقاط القوة
عدم وجود تواصل مستمر . زيارات مفاجئة من طرف هيئات الرقابة إلا في حالة وجود خلل في الحسابات. في حالة وجود خلل في نظام تقوم هيئات الرقابة الداخلية بإشعار.	يراجع البنك المركزي تقارير سنوية التي يضعها مراقبو الحسابات لدى البنك لتأكد من تنفيذ قراراته و خلوها من المخالفات. يقوم البنك بالالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم للمحافظة على أصول البنك. كما تطبق أساليب وآليات الرقابة المصرفية الداخلية والخارجية مما يضمن لها الأداء الجيد. يتم تقويم أنشطة البنك للحد من الغش و الاحتيال كما يقدم

	<p>مقترحات تحسن أداء بكفاءة وفاعلية، يلتزم محافظ الحسابات بتنفيذ مراجعة إثبات الحسابات لها وإرسال تقارير حسب قانون القرض والنقد 03-11</p> <p>تقوم متفشية الخارجية بتحليل كل المعلومات الموجودة في الميزانية وتقارير محافظي حسابات كما يلتزم بتطبيق المادة 109 من قانون 11/03 الذي يحدد الوثائق اللازمة للجنة المصرفية</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 1)

البعد 3: نظام المشتريات بالبنك:

الجدول (2-3): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
<p>يوجد قسم خاص بالمشتريات</p> <p>توجد عمليات محظورة بقسم مشتريات</p>	<p>لا يمتلك يومية مستقلة للمشتريات.</p> <p>لا ترسل صورة من تقرير استلام و تقرر الفحص إلى قسم الحسابات وقسم المخازن</p> <p>لا يوجد تحديد دقيق لمهام و مسؤوليات الموظفين بقسم المشتريات</p> <p>لا يكلف نظام المستندي وجود مستندات مرقمة و متسلسلة لكل عمليات الشراء</p> <p>لا يخضع قسم إلى عملية تدقيق بشكل دوري مع عدم وجود معايير رقابية لقياس أدائه كما لا يقوم قسم المشتريات برفع التقارير الدورية إلى الإدارة العليا.</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 2)

البعد 4: نظام مقاصة في البنك

الجدول (2-4): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
<p>يوجد نظام خاص وفترة محددة يوميا لإجراء المقاصة الالكترونية</p> <p>يقوم مراقب غرفة المقاصة بإعداد كشف عام لحركة المقاصة.</p> <p>يقوم مندوب كل بنك بتسليم قسم المقاصة في بنكه مجموعة الشيكات المسحوبة على عملاء البنك. اما قسم الحسابات الجارية بتجميع الشيكات المقدمة من العملاء المسحوبة على البنوك أخرى و يرسلها إلى قسم المقاصة.</p> <p>يسجل حساب 325 بقيمة حوافظ الإضافة</p>	<p>لا يوجد</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 2)

البعد 5: نظام ودائع في البنك

الجدول (2-5): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
تعد الودائع البنكية خيار استثماري جيد يمكن سحب منها في أي وقت مع تأثير في الفوائد. يوجد ضمان و حد أدنى لفتح الودائع المختلفة. يسمح البنك باستفادة من خدمات الالكترونية والحصول على بطاقة آلية عند فتح حساب وديعة	يوجد بعض حالات لا يوجد رصيد للعملاء. عدم استعمال البطاقة المغناطيسية.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 2)

البعد 6: نظام حسابات جارية في البنك:

الجدول (2-6): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
تؤثر عمليات السحب و الإيداع و تحويل على الحسابات الجارية المدينة والدائنة كما يتم احتساب الفوائد المختلفة لها. يتم ضبط و مراجعة المستندات الحركة اليومية لحسابات العملاء و يتم إرسالها إلى محاسبة العامة لتسجيلها في يومية البنك. يحق للعميل السحب أكثر من رصيده (سحب على المكشوف). ينتظر البنك نتيجة المقاصة لتسجيل القيمة المقدمة من شيكات تتماشى عمليات الإيداع مع متطلبات الحيطة والحذر العمليات الجارية تتم بواسطة الالتزامات قصيرة الأجل كما يتم تمويلها بإيرادات غير جارية.	يوجد حالات يقوم العميل بتقديم شيك بدون رصيد.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

البعد 7: نظام أرشفة المستندات والدفاتر المحاسبية وآليات التسجيل فيها في البنك

الجدول (2-7): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
يعتمد البنك دورة محاسبية واضحة كأداة إثبات لمختلف الإجراءات والعمليات التي يقوم بها ودليلا محاسبيا خاصا للحسابات الرئيسية الفرعية و المساعدة كما يلتزم باستخدام مستندات وسجلات ودفاتر يومية مختلفة قانونية وتنظيمية مخصصة لكل قسم. كما يمتلك دفاتر و	عدم احترام المدة الزمنية القانونية للأرشفة.

	<p>يوميات مساعدة خاصة بقسم الصندوق مع وجود نظام لحفظ المستندات و المحافظة عليها لفترة تحددها الإدارة العامة للبنك يتم تسجيل العمليات المالية والمحاسبية المثبتة مستنديا في دفاتر اليومية المساعدة ثم ترحل إلى حسابات مختصة بدفاتر أستاذ المساعدة كما يتم استخراج ميزان المراجعة استنادا لدفتر أستاذ عام</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

البعد 8: نظام عمليات نهاية السنة في البنك:

الجدول (2-8): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط الضعف	نقاط القوة
لا يوجد	<p>يتم تسجيل و المعاينة المادية للتجهيزات والمخزونات لأجل تحديد. بحيث يكون الجرد المادي مسبق بميزان مراجعة قبل الجرد. يساعد ميزان مراجعة بعد الجرد في تحديد النتيجة الصافية لسنة المالية. كما يمكن إعداد قوائم مالية دون القيام بعملية الجرد. يقوم المحاسب بتسجيل العمليات المحاسبية استنادا إلى الوثائق التي تبررها. يتم بتطبيق النظام المحاسبي المالي بالبنك وفق متطلبات الاقتصادية الراهنة.</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

البعد 9: آليات إعداد القوائم المالية في البنك

الجدول (2-9): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط الضعف	نقاط القوة
<p>عدم الإفصاح حول قائمة تدفقات الخزينة وجدول حركة تغيرات الأحوال الخاصة، والملاحق</p>	<p>يتم إعداد القوائم المالية وفق لقانون 05/09 تظهر كافة البيانات المالية مع إرفاقها بملاحق توضيحية تفسر الأمور الغامضة. تعد الميزانية بتجميع الموجودات والمطلوبات حسب طبيعتها وتبويبها حسب درجة السيولة. كما تضم الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية الدائنة مقارنة بين العام السابق والعام الحالي. جدول تدفقات الخزينة يعتبر كأساس لتقييم قدرة البنك على توليد النقدية ومتابعة حركتها. أن إعداد جدول حسابات النتائج يؤدي إلى تقييم أداء بشكل أكثر مصداقية مما يساعد المستثمرين على اتخاذ القرارات لأنه يظهر نتيجة تساوي نتيجة السنة المالية.</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

البعد 10: آليات تعامل البنك مع إدارة المخاطر في البنك

الجدول (2-10): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
يتم تطبيق إدارة المخاطر في البنك الوطني الجزائري وفقا لمعايير بازل 1 و2 و3 ومعايير إدارة المخاطر. كما تستخدم البنوك المقاييس العالمية في إدارتها للمخاطر مما ساهم في وجود إدارة سليمة للمخاطر لضمان استمرارية العمل المصرفي	لا يوجد

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

البعد 11: آليات تعامل البنك مع محافظ الحسابات في البنك:

الجدول (2-11): يوضح نقاط القوة والضعف بالبنك

نقاط القوة	نقاط الضعف
يتم إخطار محافظ الوكالة البنكية بتعيين محافظ الحسابات من طرف الجمعية العامة للبنك الأم. كما يحدد محافظ الحسابات موازنة تقديرية لأتعابه و رزنامة زيارته متمثلة في مرة سنويا. يوجد علاقة بين ما يقوم به محافظ الحسابات في البنك و المراجع والداخلي كما يتم تسليم كل الوثائق التي يطلبها مع توفير كل الظروف الملائمة لقيام محافظ الحسابات و مساعدته بمهامهم بشكل أمثل. بحيث يتم إخطاره بكل تغييرات نظام الرقابة الداخلية في البنك. كما يقوم بإعداد كافة التقارير المنصوص عليها في القانون 10-01.	يوجد حالات يكون فيها رائيين محافظي الحسابات. عدم مراقبة مستمر من قبل محافظ الحسابات بحيث تكون زيارة للوكالة على أساس عينات من الوكالات.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات الاستقصاء (أنظر الملحق رقم 3)

بعد جمع الإجابات عملنا على تحليلها وتحصلنا على النتائج التالية:

- يتميز تشخيص نظام الرقابة الداخلية بالقوة بحيث كانت أغلب الإجابات بنعم وذلك في كونه يقوم بتقييم مختلف العمليات اليومية وهذا ما يوفر تأكيد مناسب على عدالة القوائم المالية. كما أن للمراقبين الداخليين أهمية كبيرة في نجاح نظام الرقابة الداخلية لدى يجب أن يكون ذوي خبرة وأقدمية في مجال البنكي.
- فيما يخص الأسئلة المتعلقة بآليات تعامل البنك مع هيئات الرقابة الداخلية في البنك تحصلنا على نفس الإجابات لأغلب الموظفين رغم التحفظ على الإجابة بعض الأسئلة رغم تداولها في النشاط البنكي، على سبيل المثال: هل البنك يلتزم بتطبيق المادة 109 من قانون النقد والقرض 03-11 الذي يحدد الوثائق

- اللازمة للجنة المصرفية. بحيث يتميز هذا النظام بالقوة والمتانة وذلك راجع إلى التزام البنك بالسياسات والإجراءات والنظم من أجل الحفاظ على ممتلكات وأصول البنك.
- كانت أغلب الإجابات الخاصة بنظام مشتريات في البنك ب لا، هذا يدل على ضعف نظام وعدم فعاليته، بحيث لا يوجد تحديد دقيق لمهام الخاصة بقسم مشتريات وعدم وجود تنظيم ورقابة.
- يتميز نظام المقاصة بالكفاءة والفعالية والقوة حيث أنه يعمل وفق إجراءات ونظام مقاصة الالكترونية ARTS كما أن عملية مقاصة تتم يوميا وتكون في وقت محدد ابتداء من ساعة ثانية زوالا.
- فيما يتعلق بنظام الودائع في البنك كانت كل الإجابة بنعم، وهذا ما يدل على قوته بحيث أن النظام يوفر خدمات جيدة ومناسبة للمودعين ما يؤدي إلى جلب الأعوان الاقتصاديين وتغلب على منافسين .
- فيما يخص نظام الحسابات الجارية يتميز بالقوة بحيث كانت أغلب الإجابات بنعم، بحيث يوفر هذا النظام خدمات تفيد الزبائن مثل السحب على المكشوف مع أخذ بعين الاعتبار متطلبات الحيطة والحذر.
- يتم أرشفة المستندات والدفاتر المحاسبية وآليات التسجيل فيها وفق مراحل الدورة المحاسبية بحيث تنظيم العمل المحاسبي من عناصر قوة البنك مما يساعد في استخراج نتائج اليومية للبنك
- نظام عمليات نهاية السنة في البنك يتمتع بقوة بحيث تتم عملية وفق نظام المحاسبي المالي من مستند إلى قوائم مالية بحيث تتم عملية الجرد الأولي والأخير الذي يساعد في تحديد النتيجة.
- فيما يتعلق بإعداد القوائم المالية في البنك فقد كانت كل الإجابات بنعم، هذا ما يدل على أن القوائم المالية تعد وفق للقانون 05/09 بحيث تمثل ملخصات شاملة لنشاط البنك ويتم اعتمادها لدى الأطراف المهتمة وذات العلاقة مما يساعد على اتخاذ قرارات رشيدة. فعلى المستوى الإداري تعتمد على إجراءات واضحة وشاملة مع توفر أنظمة لإدارة مخاطر وقياسها اما المستوى المحاسبي تبين انه يستجيب لمتطلبات التنظيم المحاسبي ويلتزم بمبادئ المحاسبة والتدقيق. وفي الأخير يمكن القول بأنه لا بد على البنك تطوير وتحسين نظام الرقابة الداخلية من خلال تعزيز نقاط قوته وتدعيمها وتفادي نقاط ضعف ومعالجة الأخطاء والانحرافات. والاختيار الأنسب لأدوات الرقابة من أجل تحقيق الأهداف العامة.

3.5 نموذج مقترح لتقرير الخاص حول إجراءات الرقابة الداخلية للبنك الوطني الجزائري

يهدف هذا التقرير لتعريف بالمبادئ الأساسية وتحديد كفاءات التطبيق الأنظمة المحاسبية والرقابة الداخلية، بحيث يطلع محافظا لحسابات على عناصر الرقابة الداخلية وذلك بهدف تجنب الأخطاء المتعلقة بتدفق العمليات و الأحداث المحاسبية.

الشكل رقم (2-01): نموذج تقرير تعبير حول إجراءات الرقابة الداخلية

محافظ الحسابات

إلى السادة: أعضاء الجمعية العامة للبنك الوطني الجزائري

التقرير الخاص حول إجراءات الرقابة الداخلية

— بناء على الأمر 11-03 المؤرخ في 2003/08/26، المتعلق بالنقد والقرض.

— وبناء على نظام 03-02 المؤرخ في 2002/11/04، المتضمن المراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية، والمعدل لنظام رقم 08-11 المؤرخ في 2011/11/28، المتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك و المؤسسات المالية.

— قانون 01-10 المؤرخ في 29 جوان 2010، يتعلق بمهن الخبير المحاسبي محافظ الحسابات والمحاسب المعتمد، العدد 42، الصادر في جويلية 2010.

— بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 202/11 المؤرخ في 26 مايو 2011 المحدد لمعايير تقارير محافظ الحسابات وأشكال وأجال إرسالها.

— بمقتضى القرار المؤرخ في 24 جويلية 2013 المحدد لمحتوى معايير تقارير محافظ الحسابات.

إن نظام الرقابة الداخلية يتعلق بجملة من الإجراءات والوسائل والتدابير التي يضعها البنك، هذه الوسائل والسلوكيات، والإجراءات تتفق مع الخصائص المحددة لكل بنك، ويهدف نظام الرقابة الداخلية إلى ما يلي: ضمان مصداقية المعلومات، ضمان الحماية و المحافظة على أصول البنك؛ ضمان الامتثال للقوانين و التنظيمات وتعليمات الإدارة لتحسين الأداء.

في إطار أداء مهمتنا وبعد الاطلاع وفحص مختلف الإجراءات والوسائل، نود أن نلفت انتباهكم إلى أن إجراءات الرقابة الداخلية بالوكالة التي البنك غير كافية لتحقيق الأهداف المشار إليها، خاصة فيما يخص سير عمليات محاسبية وإضافة إلى إجراءات تعامل هيئات الرقابة الداخلية وإجراءات نظام المشتريات وأرشفة المستندات والدفاتر المحاسبية. سمحت لنا هذه العملية بإعطاء الملاحظات الموضحة أسفلا:

- مجهودات التكوين غير كافية للموظفين؛ نقص المتعلق بمعرفة الموظفين في مجال البرمجيات مع عدم وضوح دليل محاسبي بالنسبة للوكالة؛ عدم وجود مدقق داخلي بالبنك؛ عدم الفصل بين أنظمة الرقابة
- إدراج وظيفة الرقابة الداخلية على مستوى بنك الأم؛
- عدم الفصل في عمليات الصندوق بين المقبوضات والمدفوعات؛ لا توجد علاقة واضحة بين البنك والهيئات الرقابة الداخلية؛ بطن في عملية المقاصة نظرا لوجود فترة محددة؛ وجود ضعف في نظام المشتريات بحيث لا تمتلك الوكالة يوميات مستقلة للمشتريات؛ لا توجد معايير رقابية لقياس أداء قسم المشتريات؛

وعليه، وبغية تحسين نظام الرقابة الداخلية داخل بنككم، يتعين عليكم العمل على إجراءات وقواعد تحدد بوضوح المهام والمسؤوليات وفقا لمخطط هيكل مفصل، كما يجب تحديد الأساليب والإجراءات المناسبة لتداول الوثائق والمعلومات وسير العمل داخل البنك.

غرداية يوم :

محافظا الحسابات

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة وعملية التدقيق 2021

6. خاتمة:

من خلال دراستنا لتقييم نظام الرقابة الداخلية للبنوك التجارية في ظل معيار تقرير محافظ الحسابات. تمكنا من التعرف على دور محافظ الحسابات في تقييم نظام الرقابة الداخلية واكتشاف مواطن القوة والضعف وإبرازها من خلال التقرير الخاص لإجراءات الرقابة الداخلية والنتائج عن عملية التدقيق. ومن أجل إجابة عن إشكالية قمنا باختيار وكالتي البنك الوطني الجزائري BNA بغرداية وذلك من خلال تشخيص وتقييم نظام الرقابة الداخلية للوكالتين. وعليه تم التوصل إلى مجموعة من النتائج .

1.6 اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الأولى: تتمثل مهمة محافظ الحسابات في فحص وتقييم أنظمة رقابة الداخلية واكتشاف مواضع القوة والضعف وهذا ما يعزز من جودة نظام الرقابة الداخلية بالبنك. وهذا ما يثبت صحة الفرضية.
- اختبار الفرضية الثانية: من خلال دراستنا تبين أن المعيار رقم 07 هو المعيار المرتبط بتقييم نظام الرقابة الداخلية للبنك وقد تم تجسيده على وكالتي البنك BNA باستعمال طريقة الاستقصاء والمقابلة وتم في الأخير إعداد تقرير خاص حول تقييم نظام الرقابة الداخلي لعينة الدراسة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.
- اختبار الفرضية الثالثة: يتمثل مخرجات محافظ الحسابات في تقرير الذي يعد بمثابة المنتج النهائي لعملية التدقيق ووسيلة لنقل البيانات والنتائج وإيضاحات لمستخدميه، ومن خلاله يمكن تصحيح مسار وأداء وتحقيق الأهداف المرجوة للبنك. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

2.6 النتائج العامة للدراسة: من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- لمحافظ الحسابات دور كبيرة في تقييم أداء وجودة نظام الرقابة الداخلية وذلك لحماية الاصول البنك من الغش والاختلاس؛
- تساعد التقارير المعدة من طرف محافظ الحسابات على معالجة الانحرافات واتخاذ قرارات رشيدة من الأطراف ذات العلاقة؛

- إن استعمال أسلوب الاستقصاء لايساعد على فهم الحقيقي لإجراءات الرقابة الداخلية لأنه لا يحدد بصفة دقيقة مواضع الانحرافات وهذا ما تم ملاحظته من خلال التقييم؛
 - ضرورة تكيف محافظو الحسابات وكالات البنك الوطني الجزائري مع تطورات نظم معلومات الالكترونية؛
 - يجب أن تدعم الوكالات البنكية بوظيفة التدقيق الداخلي حتى يتسنى الكشف الآني لأي ممارسة.
- 3.6 الاقتراحات:** من خلال دراستنا لموضوع تقييم نظام الرقابة الداخلية للبنوك في ظل معايير تقارير محافظ الحسابات نقترح ما يلي: - تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل التكنولوجيا المالية؛
- أثر التدقيق الداخلي البنكي في التقليل من المخاطر؛
 - أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة التدقيق البنكي؛
 - دور اللجنة المصرفية تقييم أداء البنوك التجارية.

7. قائمة المراجع:

1.7 قائمة المراجع باللغة العربية

- 1- الصحن الصبان مُجَّد والفيومي عبدالفتاح. (2004). المراجعة مدخل فلسفي تطبيقي. 204. مصر الدار الجامعية.
- 2- المادة 22. (11 07 2010). قانون 10-01 في 29/06/2010 المورخ المتعلق بمهن الخبير ومحافظ الحسابات والمحاسب المعتمد. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (42) .
- 3- بوطورة فضيلة. (2007). دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي. 2. جامعة المسيلة.
- 4- توفيق زرمان. (2006). فعالية استعمال المحاسبة البنكية في التدقيق والرقابة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص بنوك وتأمينات ، 98. جامعة المنتوري قسنطينة.
- 5- خلف عبد الله الوردات. (2014). دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية الصادرة عن IIA، 15. الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- 6- سمية أحمد ميلي. (2020). دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء البنوك (الصندوق الجهوي لتعاون الفلاحي بالمسيلة). مجلة المحاسبة والتدقيق المالية ، المجلد2 (العدد2)، صفحة 15.
- 7- عامر حاج دحو، جيلالي قالون. (2018). تقدير مخاطر الرقابة الداخلية كأداة لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة. مجلة الحقيقة (42) ، 665.
- 8- عصام معالي. (2018). معوقات الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي. أطروحة لنيل شهادة الماجستير في برنامج المنازعات الضريبية ، 23 فلسطين جامعة النجاح الوطنية.

- 9- علي عماد مُجد أزهر. (2020). آلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك المصرفية(دراسة حالة البنك الكويتي المركزي).
المجلة الاكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، (العدد السابع عشر)، صفحة 204.
- 10- غسان فلاح المطارنة. (2009). تدقيق الحسابات المعاصرة الناحية النظرية. 209. عمان الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 11- خاوي مُجد، و عريوة محاد. (2019). أثر فعالية نظام الرقابة الداخلية على الأداء في البنوك التجارية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 12 (2)، 194.
- 12- مصطفى يوسف كايفي. (2014). تدقيق الحسابات في ظل البيئة الالكترونية واقتصاد المعرفة. 171. الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 13- هشام عبد الحي السيد. (2008). نماذج الرقابة الداخلية الحديثة في المؤسسات. مجلة جمعية المحاسبين والمدققين الكويتيين (14)، صفحة بتصرف. 16.
- 14- يوسف جربوع. (2000). مراجعة الحسابات بين النظرية والتطبيق. 113 بتصرف. عمان: مؤسسة الوراق.

2.7 قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 15-Ahmed, A. M., & Akram, A. M. (2018). Internal Control Systems And ItsrelationShips WithThe Financial Performance In Telecommunication CompaniesA Case Study OF Asiacell. *Studies and Scientific Researches* (28), p10..
- 16-ALLEN, B. (2018). Internal Control Systems And Financial Performance OF Commercail Banks In RWANDA A Case of Ecobank, *A Research Project Submitted in Partial Fulfillment for the award of a Degree in Masters of Business Administration (Finance and Accounting)*, , 15. of Mount Kenya University.
- 17-Arens A ،R Elder ،Beasley .(2012) .Auditing and Assurance Services:An Integrated Approach .303 .NewJersey, USA: 14th Edition, Pearson Education International.
- 18-Jacques Renard .(2010) .théorie et pratique de l'audit interne .256 .Paris, France: 7ème édition d'organisation.
- 19-Olatunji, O. C. (2009). "Impact of the internal control system in the banking sector Nigeria the case study of the bank WEMA. *PakistanJournal of Social Sciences* , 6 (4), p. 181.
- 20-Oqab, R. (2012). The Role of the Audit Committee in Raising the Efficiency of the. *International Research Journal of Finance and Economies* , p. 103.
- 21-OUTSEKI, J. (2019). J L'influence des composantes du système de contrôle interne selon le cadre de référence coso sur la performance de l'entreprise : une exploration théorique. *Revue Internationale des Sciences de Gestion* , p. 638.
- 22-Pigé, B. (2001). Audit et contrôle interne12. Paris: Ems management & société.

الوثيقة الخاصة بالبنك : رأس مصلحة

استفسار حول تقييم نظام الرقابة الداخلية بالوكالة البنك الوطني الجزائري بخرطاية

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
1	01 هل يتم تقييم نظام الرقابة الداخلية بمختلف العمليات اليومية؟			
	02 هل يوجد لبيانات نتائج داخلية؟			
	03 هل نظام الرقابة الداخلي المطبق يوفر تأكيد مناسباً على عدالة القوائم المالية؟			
	04 هل يتم إعداد تقرير دورية استاذ مراقبة داخلية متخصصة للعمليات المالية؟			
	05 هل يتم وضع تقرير مراقبة الداخلية في مجلس الإدارة مدير العام للبنك، وليس المحاسبين؟			
	06 هل يقوم البنك بعمليات اخرى طارئة الفعلي لكل الأقسام التي يمتلكها مقارنة بالآخر المتناسق؟			
	07 هل يوجد فترة محددة بعد فيها تظهر مراقبة داخلية؟			
	08 هل يتم تحسين ممارسات المراقبة على أساس متغير؟			
	09 هل يقوم طاقم الرقابة الداخلي بتدقيق نظم وزارة الخزانة و المصارف؟			
	10 هل يمكن لنظام الرقابة الداخلية تحقيق قيمة إضافية في المؤسسة الاقتصادية؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
2	01 هل تراجع البنك الفرعي تقارير سنوية التي يصنعها مراقبو الحسابات لدى البنك لتأكيد من تدفق قروضه و سلامة من المتعلقين؟			
	02 هل يقوم البنك بالالتزام بالسياسات و الإجراءات و الخطط و الخطير؟			
	03 هل يقوم البنك بالمحافظة على أصول البنك؟			
	04 هل يقوم البنك بتقوم أنشطة البنك يتكيف من حيث المخاطر و الاحتمال؟			
	05 هل يقوم البنك بتقديم مقترحات بما يخص الأداء بكفاءة وفعالية؟			
	06 هل يقوم طاقم الحسابات بتقوم مراجعة وثائق الحسابات؟			
	07 هل يطبق الحسابات مبررات بررئصال تقرير إلى صافح الحسابات حسب قانون الفرص والتفد 03-11			
	08 هل تقوم مصلحة الخزانة بتسجيل كل المعلومات الضرورية في الوثائق وتظهر مخططي حسابات؟			
	09 هل البنك يتوفر بتطبيق المادة 109 من قانون التفد و الفرص 03-11 الذي يحدد الوثائق اللازمة للمصلحة للمصرف؟			
	10 هل التزام البنوك الجزائرية بتطبيق أساليب وثائق الرقابة المصرفية الداخلية والخارجية يتسبب لها الأداء الجيد؟			
	11 هل المؤسسة المصرفية لها علاقة بالبنوك و المؤسسات المالية وكذا مخططي الحسابات؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
3	01 هل هناك قسم خاص بالمشتريات او عمل مخصص لعمليات المشتريات؟			
	02 هل هناك عمليات مضمونة بقسم المشتريات؟			
	03 هل يتم إرسال سيرة من تقرير استاذ و تقرير المخصص إلى قسم الحسابات وقسم الخزانة؟			
	04 هل يوجد تنفيذ دقيق لعام و مسؤوليات الموظفين بقسم المشتريات؟			

4	07 هل تتماشى عمليات الإيداع مع متطلبات الخطة و الخزانة؟			
	08 هل العمليات الاخوة تتم بواسطة الاوامرات فورية الاجل؟			
	09 هل العمليات الاخوة تجري توقيتها بالاوليات غير حارة؟			
	10 هل يتقاضى المصرف أية أحوال مقابل فتح حساب ائتماني؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
5	01 هل يحدد البنك دورة حسابة واضحة للبيد و كفاءة وثبات لمختلف الإجراءات و العمليات التي يقوم بها؟			
	02 هل يمتلك البنك دفاتر حسابة خاصة للحسابات الويسية و الفرعية و المساعدة؟			
	03 هل يستخدم البنك الحسابات و القوائم و القوائم المخصصة لكل قسم؟			
	04 يطلع البنك دفاتر و مبررات مساعدة خاصة بقسم الصندوق؟			
	05 هل يتوفر البنك على حسابات مستحقات و دفاتر الويسية و دفاتر المصلحة القانونية و الخطير؟			
	06 هل يوجد في البنك نظام ضبط الحسابات و المصروفات و المداخيل عليها لتتبع الادارة العامة للمصارف؟			
	07 هل يتم تسجيل العمليات المالية في دفاتر الويسية للمساعدة في إرسال كل عمليات المصلحة بتفاصيل استاذ للمساعدة؟			
	08 هل في عملية كل يوم يتم تسجيل المصارف للمساعدة بتدبير مركزي واحد ثم ترسل إلى مدير استاذ عام؟			
	09 هل يتم استرجاع ميزان المراجعة مستنداً لتقرير استاذ عام؟			
	10 هل يقوم البنك بتسجيل العملي اليومية المالية و الحاسبة العملية لتتبع مستنداً بالوثائق مع المساعدة؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
6	01 هل يتم تسجيل و متابعة طارئة للمشتريات و للقرضات لكل تحديد؟			
	02 هل يتم بعد تكليف و التواتر بالرد؟			
	03 هل يكون اخر طاردي مسوق ميزان مراجعة قبل الخرد؟			
	04 هل يساعد ميزان مراجعة بعد الخرد في اعداد النسخة المضافة لسهة المالية؟			
	05 هل ميزان مراجعة بعد الخرد و جميع الحسابات يشكل حسابات التوازن؟			
	06 هل يمكن للبنك أن يقوم بإعداد قوائم مالية دون القيام بعملية الخرد؟			
	07 هل يقوم الماسب بتسجيل كل العمليات الحاسبة استناداً إلى الوثائق المختلفة؟			
	08 هل يقوم الماسب بتدوير كل العمليات المسجلة و المتابعة حاسبة؟			
	09 هل يقوم البنك في الاعتماد على ميزان المراجعة قبل الخرد لتدبير النسخة؟			
	10 هل يلي البنك بتدقيق النظام الحاسبي طاقم المصنفات الاقتصادية الرهنة؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
8	01 هل يتم إعداد التوقعات المالية وفق القانون 05/09 حول يتم إعداد القوائم المالية حيث تظهر كافة البيانات المالية؟			
	02 هل ترفع القوائم المالية بملاحق توضيحية لتسبر الأمور الخاصة؟			
	04 هل تعدل التوازنات بتصحيح المخجورات و القوائم حسب ملحوظات و توبيخها حسب درجة الخطأ؟			
	05 هل حدود تلفعات الخطة بعد كأساس لتدبير قدرة البنك على توليد النقدية و متابعة مركزها؟			

9	06 هل إعداد جدول حسابات المبالغ يؤدي إلى تقييم أداء البنك بشكل أكثر مصداقية و يساعد على إصدار القرارات؟			
	07 هل تتبين الفكرة المبرمج تحت الطلب و الحسابات الاخوة المالية مقارنة بين العام السابق و العام الحالي؟			
	08 هل تبيحة لجنة مالية دائرية تتكون من طاقم في جدول حسابات المبالغ؟			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
10	01 هل يتم إسطار مخطط الزكاة البنكية بتدقيق صافح الحسابات من طرف اللجنة العامة للبنك الأ؟			
	02 هل يتم وضع برنامج لبرارة مراقب حسابات البنك و عمل جرد صافح الحسابات مؤونة تدقيقه لأمانة؟			
	03 هل صالات ميزان يكون فيها ثلاث صافح الحسابات مختلف؟			
	04 كم زيار قام ما صافح الحسابات إلى البنك في السنة؟ يتم تسليم كل الوثائق صافح الحسابات عندما يقوم بعملها؟			
	05 هل هناك ملاحق بين ما يقوم به صافح الحسابات في البنك و المراجع الداخلي؟			
	06 هل يتم توفير كل الظروف المناسبة لقيام صافح الحسابات و مساعدته بمهامه بشكل أفضل؟			
	07 هل يتم إسطار صافح الحسابات بكل تغير يحدث في نظام الرقابة الداخلية في البنك؟			
	08 هل يقوم صافح الحسابات بإعداد كافة التقارير المنصوص عليها في المادون 10-01			

العدد	الأسئلة	نعم	لا	ملاحظة
11	01 هل يتم تدقيق وزارة الخزانة في البنك الوطني الجزائري وفقاً لتعليمات بنك؟			
	02 هل تتوفر لدى البنك خطة الدراسة على مدار وزارة الخزانة؟			
	03 هل توجد علاقة بين وزارة الخزانة و البنوك عينة الدراسة و لتطبيق مقررات بنك أ و ب؟			
	04 هل يوجد دور وظيفي لإدارة المصارف البنكية في تكريس مبادئ الحكومة البنكية في الزكاة البنكية؟			
	05 هل تدقيق الزكاة البنكية مبادئ الحكومة المتعارف عليها؟			
	06 هل تدوير الزكاة البنكية على وزارة خلية للمصنف و هل تستخدم البنوك للتدقيق المحلقة و إقرارها؟			
07 هل وزارة الخزانة هي اهل توجيه المصارف أم وسيلة لتدقيق استمارة العمل المصرفي؟				

تأثير حجم البنك على الكفاءة البنكية

دراسة حالة لعينة من البنوك الناشطة بالجزائر للفترة 2014-2019

The effects of bank 'size on bank' efficiency

A Case Study on sample of banks active in Algeria till 2014-2019

خالد بلعور*، جامعة سعيدة (الجزائر)، khaled.bellaouar@gmail.com

عبد الكريم منصور، جامعة سعيدة (الجزائر)، dr.abdelk@gmail.com

تاريخ الاستلام 2021/11/14

تاريخ القبول 2022/09/19

تاريخ النشر 2022/09/30

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير حجم البنك على الكفاءة البنكية وذلك من خلال دراسة بيانات 06 ستة بنوك ناشطة في الجزائر، للفترة الممتدة بين 2014 و 2019، حيث تم تقدير حجم البنك بالاستناد إلى مجموع الأصول، مجموع ودائع الزبائن، مجموع الفروع و كذا عدد العمال لكل بنك. وتم تقدير الكفاءة البنكية للبنوك باستخدام مؤشر العائد على الأصول ROA. وتم استخدام نموذج حزم البيانات المقطعية الزمنية **PanelData**.

حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين حجم البنك و الكفاءة البنكية من خلال حجم الأصول كمحدد لحجم البنك أما باقي محددات الحجم: إجمالي ودائع الزبائن، عدد العمال و عدد الفروع فأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بينها وبين الكفاءة.

كلمات مفتاحية: كفاءة بنكية، حجم بنك، عائد على أصول ROA.

تصنيف JEL: G20، G21، H21

* المؤلف المرسل

Abstract :

This research paper aims to study the impact of bank size on banking efficiency by studying data from 06 six banks active in Algeria, for the period from 2014 to 2019, where the size of the bank was estimated on the basis of total assets, total customer deposits, of the total branches and the number of workers per bank. Banks' banking efficiency was estimated using the ROA Asset Return Index.

The results showed a positive relationship between bank size and bank efficiency across asset size as a determinant of bank size, while the rest of the size determinants: total customer deposits, number of workers and number of branches, the results showed an inverse relationship between them and efficiency.

Keywords: bank efficiency, bank size, Asset Return ROA.

JEL Classification Codes: G20, G21, H21

1- المقدمة:

يساهم النظام المصرفى لأى دولة فى التنمية الاقتصادية بشكل فعال و هام وذلك نظرا للدور الأساسى الذى يلعبه لا سيما من ناحية توظيف الأموال لأصحاب الفائض و توفيرها لأصحاب العجز ما يشكل أداة فعالة ومصدرا مهما من مصادر التمويل.

وتعتبر البنوك الحلقة الأساسية فى هذا النظام وذلك باختلاف تخصصاتها و سياساتها و أحجامها، ولما كان الدور المنوط بها ذا أهمية بالغة أصبحت المنافسة بينها شديدة ما حتم على كل بنك البحث عن أفضل الطرق لتوظيف الأموال وأكثرها اقتصادا لتدنية التكاليف للحصول على أكبر قدر ممكن من الأرباح و التموقع القوى و الجيد فى السوق و التوسع و النمو وفتح فروع جديدة و تقديم خدمات متعددة وأكثر جودة و ابتكارا، ولتحقيق هذا الهدف أصبح البحث على الكفاءة البنكية هدف كل بنك من خلال تحديد العوامل المؤثرة فى الكفاءة وأساليب الوصول إليها وتحقيقها من كفاءة الهيكل البشرى للبنك وجودة أنظمة الأمان و كذلك حجم البنك .

ويعتبر حجم البنك من النقاط محل الجدل بين الباحثين وذلك من خلال كيفية تحديده و هل يعتبر نقطة قوة أو نقطة ضعف للبنك، فيرى البعض أن الحجم الكبير يعطي البنك تحكما أكبر في التكاليف الثابتة من حيث أنه يساعد البنك في مواجهة الهزات الاقتصادية كما يعتبر عامل جذب للزبائن، بينما يرى البعض الآخر أنه لا يوجد أي دليل على أن الزيادة في حجم البنك تفيد النمو الاقتصادي الحقيقي.

فما هي العلاقة بين حجم البنك و الكفاءة البنكية ؟

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الإشكاليات الفرعية التالية:

- هل البنوك كبيرة الحجم أكثر كفاءة من البنوك صغيرة الحجم؟
- ما مدى قدرة البنوك كبيرة الحجم على التحكم في التكاليف الثابتة؟
- هل البنوك كبيرة الحجم اقل خطرا مقارنة بالبنوك صغيرة الحجم؟
- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم وضع الفرضيات التالية:

- البنوك كبيرة الحجم أكثر كفاءة لأنها أكثر تنوعا؛
- البنوك كبيرة الحجم أكثر كفاءة لأنها أكثر قدرة على التحكم في التكاليف الثابتة؛
- البنوك كبيرة الحجم أكثر جذبا للمودعين لاعتقادهم بقدرتها على تحمل المخاطر بشكل أكبر؛
- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لما يلي:

- إبراز مفهوم حجم البنك وأهم محدداته؛
- إبراز مفهوم الكفاءة وأهم أنواعها؛
- قياس التأثير بين حجم البنك و كفاءته التشغيلية؛
- المنهج المعتمد في الدراسة:

اعتمدنا من خلال هذه الورقة البحثية على المنهج الوصفي و التحليلي لإبراز مفهوم كل من الكفاءة و كذا حجم البنك وأهم محدداته ومحاولة إبراز الأثر بينهما حيث تم التركيز على الكفاءة التشغيلية

(الإنتاجية) للبنوك، وذلك لارتباطها بالنتائج المحققة (أي العوائد في حالة البنوك)، و التي تبرز من خلال المؤشر القياس المعتمد في الدراسة(العائد على الأصول **ROA**) و كذلك اعتمدنا نموذجاً قياسياً لقياس أثر حجم البنك على الكفاءة التشغيلية وذلك لسنة 06 بنوك تنشط في الجزائر، و ذلك للفترة ما بين 2014 إلى 2019 واعتمدنا نموذج حزم البيانات المقطعية الزمنية **Panel Data**.

2- مفهوم الكفاءة:

2-1: تعريف الكفاءة:

عرف فيليب لورينو (Philippe Lorino) الكفاءة بأنها كل من يساهم في تعظيم القيمة و تخفيض التكاليف، حيث ليس كفوًا من يساهم في تخفيض التكاليف أو رفع القيمة فقط لكن الكفاء من يساهم في تحقيق الهدفين معا(بن ساحة ، 2017-2018، صفحة 143).

-ويرى فلفيدو باريتو Vilfrédo Pareto أن أي تخصيص للموارد إما أن يكون تخصيصاً كفوًا أو غير كفاء، وأن التخصيص غير الكفاء للموارد هو الالكفاءة Inefficiency، و التخصيص الكفاء للموارد هو الذي يؤدي إلى جعل حالة الأفراد أفضل و أكثر غنى(بن ساحة ، 2017-2018، صفحة 143).

-الكفاءة: القدرة على تقليل الوسائل المستخدمة للوصول لنتيجة محددة.

-يقصد بالكفاءة استخدام الموارد المتاحة بشكل عقلاي يضمن خفض التكاليف و عدم انخفاض في الإنتاج.

- الكفاءة حسب مايو وماتي (Malo J. et Mathé J.E) هي العلاقة الاقتصادية بين الموارد المتاحة و الاستخدامات وذلك من خلال زيادة المخرجات بواسطة كمية من المدخلات أو الحفاظ على نفس المخرجات بكمية أقل من المدخلات.

2-2- الكفاءة البنكية:

هي العلاقة بين مدخلات البنك ومخرجاته واستغلال الموارد استغلالاً أمثلاً، أي الزيادة في المخرجات نفس كمية المدخلات أو تحقيق نفس القدر من المخرجات بأقل كمية من المدخلات أو تحقيق الهدفين في آن واحد(قادة ، 2018، صفحة 160) و يمكن تلخيص ثلاثة مقاربات في تعريف الكفاءة.

2-2-1- مقارنة الإنتاج: (Production approach)شيرمان و جولد (Shearman and Gold(منصوري، 2010، صفحة 96).

حيث حسب هذه المقاربة فإن مخرجات البنوك عبارة عن ودائع وقروض و مدخلاتها عبارة عن عدد العمال و التكاليف الثابتة.

يعاب على هذه المقاربة إهمالها للتكاليف المالية(الفوائد) المدفوعة من طرف البنك.

2-2-2- مقارنة الوساطة:(Intermediation approach) هنريجر و همفري (Bank Hampshire (and N.Berger).

حسب هذه المقاربة فإن صميم العمل البنكي هو الوساطة المالية و بالتالي فإن الودائع تعتبر كمدخلات مثل عدد العمال و رأس المال.

2-2-3- مقارنة الأصول: (Assets approach):

يرى أصحاب هذه المقاربة أن مخرجات البنوك عبارة عن القروض و الأصول الاستثمارية.

2-3: أنواع الكفاءة البنكية:

2-3-1: الكفاءة التشغيلية(الإنتاجية):

تعرف الكفاءة الإنتاجية على أنها العلاقة بين كمية المدخلات و المخرجات للعملية الإنتاجية،

وكلما ارتفعت نسبة المخرجات بالنسبة لحجم معين من المدخلات كلما ارتفعت الكفاءة الإنتاجية،

وتنقسم الكفاءة الإنتاجية حسب كل من FARREL و COELLI إلى :

أ- كفاءة تقنية: هي قدرة البنك على تعظيم المخرجات بواسطة الكمية المتوفرة من المدخلات.

ب- كفاءة تخصيصية: أي إنتاج مجموعة مثلى من المخرجات عن طريق مدخلات معينة بأقل كلفة ممكنة.

2-3-2: الكفاءة الحجمية:

هي مقدار التغير في الإنتاج نتيجة التغير في عناصر الإنتاج في آن واحد، أي مقدار الزيادة المخرجات نتيجة زيادة المدخلات.

2-3-3 : كفاءة النطاق:

تعرف على أنها الزيادة في تنويع المخرجات عن طريق الحفاظ على نفس كمية المدخلات.

3- حجم البنك:

يعتبر تحديد حجم البنك من الأشياء الأساسية التي تحضي باهتمام البنوك المركزية ومؤسسات التصنيف الدولية و العديد من المؤسسات المالية الدولية لكن لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول محددات حجم البنك فالبعض يعتبر مجموع الأصول معيارا كافيا لتحديد حجم البنك(هبة عبد المنعم، 2019، صفحة 38).

كما يذهب بعض الباحثين لتحديد حجم البنك إلى مجموعة من العوامل نحصرها في: مجموع الأصول، إجمالي حقوق المساهمين، إجمالي الودائع، عدد العمال و مجموع فروع البنك. (S.ALAli, 2021, p. 13).

غالبا ما يعتبر صنعا على سياسات اليوم البنكهما من الناحية النظامية إذا تجاوزت أصوله 1 %

من الناتج المحلي الإجمالي (Huber, 2017, p. 6).

يعتبر بعض الباحثين أن حجم البنك الكبير يعتبر أفضلية للبنك على غرار (Diamond (1984

(1986) Boyd and Prescott و Williamson (1986)، وذلك لانخفاض التكاليف الثابتة وزيادة

فرص التمويل وجذب أكبر للعملاء مع تنوع أكبر في المنتجات مقارنة بالبنوك الأقل حجما، ويرى بعض

الباحثين أن البنوك متوسطة الحجم لديها كفاءة حجمية من البنوك الكبيرة والصغيرة. (Chichti, (2013

2013)

بينما يعتبر البعض الآخر أن البنوك كلما كانت أكبر حجما كانت أكثر تعقيدا و بالتالي تصعب إدارتها

ونقل المعلومات فيها على غرار (Williamson (1967 ، وأن تكاليف الزيادة في الحجم يمكن أن

تفوق فوائد التنوع و ترفع تكلفة التمويل حسب (Huber, 2017, Cerasi and Daltung(2000) (p. 13).

الدراسات السابقة:

1-دراسة Mansour S.AlFadhli and MusaedS.ALAli بعنوان The Effect of Bank Size on Financial Performance.ACase Study on Kuwaiti Banks. حيث قامت الدراسة باختبار تأثير حجم أصول البنك على أدائه المالي مستخدمة بيانات 10 بنوك كويتية للفترة من 2008 الى 2018 وذلك باستعمال نسبة العائد على الأصول ROA و العائد على حقوق الملكية ROE كمقاربة للأداء المالي.

أظهرت نتائج الدراسة أن حجم أصول البنك له علاقة عكسية بالربحية، ولا توجد دلالة إحصائية، من جهة أخرى وجود دلالة إحصائية مباشرة بين حقوق المساهمين وربحية البنك. نلاحظ أن الدراسة ركزت على العلاقة بين الأداء البنكي وحجم البنك بالاعتماد على كل من نسبة العائد على الأصول ROA و العائد على حقوق الملكية ROE كمقاربة للأداء المالي للبنوك و لا نلاحظ تركيزا كبيرا على مفهوم الكفاءة.

2-دراسة SamehCharfeddineKarray and Jamel eddineChichti بعنوان Bank size and effeciency in developing countreis : intermediation approach versus value added approach and impact on non-traditional activities. وذلك باستعمال

بيانات 402 بنكا تجاريا في 15 بلدا متطورا للفترة من 2002 إلى 2003.

تشير النتائج إلى أن البنوك محل الدراسة غير كفئة من حيث الكفاءة التقنية حيث أنها تعاني من هدر كبير للموارد بمتوسط إجمالي إهدار الموارد يتجاوز 46٪ من مستوياتها الفعلية. ويرجع هذا أساسا إلى عدم الكفاءة التقنية البحتة لجميع حجم البنوك باستثناء البنوك كبيرة الحجم التي تعاني بدورها مستويات عالية من انعدام الكفاءة الحجمية.

كما تظهر نتائج الإختبار أيضا أن النماذج سواء باستعمال الأنشطة غير التقليدية أو بدونها متساوية من حيث الكفاءة التقنية الشاملة للبنوك محل الدراسة باستثناء البنوك صغيرة لحجم، ومع ذلك، أثبتت

الإختبارات أن مقارنة الوساطة أو مقارنة القيمة المضافة لقياس النشاط المصرفى يمكن أن تؤثر بشكل كبير على متوسط مستويات الكفاءة التقنية لجميع أحجام البنوك، باستثناء الكفاءة الحجمية أقل حساسية لهذه المقاربة.

-ركزت الدراسة على الكفاءة التقنية للبنوك دون التطرق للكفاءة التخصصية واللذان تشكلان معا الكفاءة التشغيلية (الإنتاجية) وهذا ينتج مشكلة في الحكم على كفاءة البنك.

3- دراسة VirginieTerraزا بعنوان The effect of Bank size on risk ratios: Implication on bank'perfomance تمت الدراسة على عينة من 1270 بنكا أوربيا للفترة الممتدة من 2005 الى 2012.

تم تقسيم العينة إلى ثلاثة فئات بناء على الحجم: بنوك كبيرة الحجم، ومتوسطة وأخرى صغيرة الحجم. توصلت النتائج إلى وجود تجانس في سلوك البنوك الكبيرة، كما أظهرت وجود علاقة موجبة بين حجم البنك و الربحية بالنسبة للبنوك كبيرة ومتوسطة الحجم، لكن لا يوجد أي مؤشر على ارتباط الربحية بالكفاءة بالنسبة لتلك البنوك، وخلصت الدراسة إلى حجم البنك يؤثر بشكل مباشر في مخاطر السيولة، الربحية و رأس المال.

ركزت هذه الدراسة على الأداء للبنكي ولم تتطرق لمفهوم الكفاءة البنكية وعلاقتها بحجم البنك. حاولنا من خلال دراستنا هذه التركيز على تحديد مفهوم حجم البنك وذلك نظرا للتباين الحاصل في التحديد الدقيق لهذا المفهوم، كذلك و من خلال هذه الدراسة حاولنا إيجاد العلاقة بين حجم البنك و الكفاءة التشغيلية ، حيث لاحظنا نقصا كبيرا في الدراسات باللغة العربية التي تطرقت لهذا الموضوع. منهجية الدراسة:

نموذج الدراسة يهدف إلى إختبار تأثير حجم البنك على الكفاءة البنكية ،حيث قمنا بتقدير حجم البنك من خلال مجموع الأصول، مجموع ودائع الزبائن، مجموع العمال، وأخيرا مجموع الفروع وذلك لعينة مكونة من ستة 06 بنوك ناشطة في الجزائر للفترة الممتدة من 2014 إلى 2019 ، كما تم تقدير الكفاءة البنكية اعتمادا على العائد على الأصول ROA وتم تقدير معادلة النموذج كالتالي:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon_i$$

متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في العائد على الأصول **ROA** كمتغير تابع ويرمز له بالرمز **Y**.

يحسب مؤشر العائد على الأصول بمؤشرين هما :

- هامش الربح الذي يعكس مدى الكفاءة في إدارة و مراقبة التكاليف.

- منفعة الأصول ويدل هذا المؤشر على الاستغلال الأمثل للأصول أي إنتاجية الأصول.

ويحسب بالعلاقة التالية :

العائد على الأصول = هامش الربح **x** منفعة الأصول

$$AU \times PM = ROA$$

حيث :

هامش الربح (**PM**) = الدخل الصافي / إجمالي الإيرادات

منفعة الأصول (**AU**) = إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول.

ويعكس مؤشر العائد على الأصول إجمالا مدى قدرة البنك على إدارة التكاليف ومراقبتها ، ما ينعكس

انعكاسا مباشرا على الأرباح المحققة ، أي انه كلما كان مؤشر العائد على الأصول كبيرا اظهر البنك كفاءة

اكبر وكلما كان هذا المؤشر صغيرا كان البنك اقل كفاءة.

أما باقي المتغيرات فهي متغيرات مستقلة ونعرفها كالتالي: **X₁** حجم الأصول، **X₂** ودائع الزبائن، **X₃** مجموع

العمال، **X₄** مجموع الفروع.

قمنا بتلخيص متغيرات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول 1:

ROA	العائد على الأصول
X ₁	مجموع الأصول

X_2	مجموع ودائع الزبائن
X_3	مجموع العمال
X_4	مجموع الفروع

المصدر: مبياعداد المؤلف

التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

المتغير التابع : الكفاءة البنكية ممثلة في العائد على مجموع الأصول نرمر لها بـ Y

المتغيرات المستقلة :

مجموع الأصول نرمرله بـ X_1

مجموع ودائع الزبائن نرمرله بـ X_2

عدد العمال نرمرله بـ X_3

مجموع الفروع نرمرله بـ X_4

4- الدراسة القياسية:

تمت الدراسة القياسية على عينة بحجم 36 مشاهدة بعدد مقاطع يبلغ 06 ستة مقاطع.

من خلال نتائج الإحصاء الوصفي نلاحظ الآتي:

- وجود علاقة إرتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الكفاءة البنكية مع المتغيرات المستقلة حيث بلغت

معاملات الإرتباط المتحصل عليها (0.534541). (-0.543914). (-0.578183).

(-0.602600) على الترتيب .

-وجود علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين المتغيرات المستقلة حيث أن قيم p-value أقل من

0.05 وبالتالي وجود مشكلة إرتباط خطي بين المتغيرات المستقلة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%

تقدير نموذج الدراسة:

- تقدير نموذج الانحدار التجميعي (PRM):

F-statistic	4.561857
Prob(F-statistic)	0.005164

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

- تقدير نموذج التأثيرات الثابتة (FEM):

F-statistic	2.489919
Prob(F-statistic)	0.033395

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

- تقدير نموذج التأثيرات العشوائية (REM):

F-statistic	4.561857
Prob(F-statistic)	0.005164

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

المفاضلة بين النماذج:

المفاضلة بين النموذج التجميعي من جهة والنماذج الأخرى ويتم ذلك عبر إجراء إختبار مضاعف

Lagrange breusch – Pagan LM

حيث تكون الفرضيات كما يلي:

H_0 : نموذج الانحدار التجميعي هو النموذج الملائم.

H_1 : نموذج التأثيرات الثابتة و/أو العشوائية هو النموذج الملائم.

ويتم الحكم على إختبار مضاعف لاغرانج كالتالي:

إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولة فإننا نرفض الفرض العدم ونقبل الفرضية البديلة و

العكس.

إذا كان إختبار مضاعف لاغرانج أقل من مستوى المعنوية 5% فإننا نرفض الفرض العدم ونقبل الفرضية البديلة و العكس.

Breusch-Pagan	0.248963	2.889386	3.138350
	(0.6178)	(0.0892)	(0.0765)

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

بما أن قيمة الإختبار تساوي (0.6178) أي أكبر من 5% فإننا نقبل الفرضية العدم و بالتالي نموذج الإنحدار التجميعي هو النموذج الملائم. وللتأكد مما سبق نقوم بإختبار فيشر

Variable	Coefficient
F-statistic	4.561857

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

حسب نتائج إختبار فيشر قيمة الإختبار أكبر من 5% وعليه النموذج المناسب هو الإنحدار التجميعي

الدراسة الإحصائية والإقتصادية لنموذج الإنحدار التجميعي:

Variable	Coefficient
F-statistic	4.561857
Prob(F-statistic)	0.005164

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

بعد أن تبين أن النموذج المناسب هو نموذج الإنحدار التجميعي تم فحص مدى ملاءمة النموذج الذي تم تقديره من خلال الإختبارات التالية :

التوزيع الطبيعي للبواقي

Jarque-Bera	1.499146
Probability	0.472568

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

نلاحظ أن البواقي تتبع توزيع طبيعي وهذا ما يؤكد اختبار Jarque - Bera يساوي 0.47 أكبر من 5% .

إستقلالية البواقي :

Test	Statistic	d.f.	Prob.
Breusch-Pagan LM	18.37188	15	0.2436

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

حسب قيمة اختبار Breusch-Pagan LM التي هي أكبر من 5% فانه لا يوجد إرتباط آني بين الأخطاء .

- جميع الإشارات الجبرية للمعاملات المقدرة سالبة ماعدا الحد الثابت ومجموع الأصول أي وجود علاقة عكسية بين كل من حجم ودائع الزبائن و عدد العمال و مجموع الفروع مع الكفاءة البنكية ووجود علاقة طردية بين مجموع الأصول و الكفاءة البنكية.

Variable	Coefficient
Prob(F-statistic)	0.005164

المصدر : مخرجات برنامج Eviews

- تشير النتائج إلى معنوية النموذج ككل فقد بلغت القيمة الإحتمالية $F = (0.005164)$ وهي أقل من 5% مما يعني معنوية النموذج ككل إحصائيا ويمكن إستخدام النموذج المقترح في التنبؤ.

معامل التحديد ومعامل التحديد لمصحح:

يقيس معامل التحديد (R^2) جودة التوفيق لمعادلة الانحدار المقدرة، أو بعبارة أخرى يوضح مساهمة المتغيرات المفسرة ككل في التغير الحادث في المتغير المفسر، وقيمه محصورة بين الصفر والواحد الصحيح ($0 \leq R^2 \leq 1$).

- إذا كان $R^2 = 1$ فإن هناك علاقة معنوية تامة بين المتغيرات المستقلة والمتغير المفسر، ويعني ذلك أن 100% من التغير الحاصل في المتغير المفسر يرجع إلى التغير في المتغيرات المفسرة، أما إذا كان $R^2 = 0$ يعني ذلك أنه لا توجد علاقة خطية بين المتغيرات المفسرة والمتغير المفسر.

- يتم حساب R^2 كما يلي:

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y}_t - \bar{Y})^2}{\sum(Y_t - \bar{Y})^2} = 1 - \frac{\sum e_t^2}{\sum(Y_t - \bar{Y})^2} = 1 - \frac{SCR}{SCT}$$

حيث:

$$\sum(Y_t - \bar{Y})^2 = \sum(\hat{Y}_t - \bar{Y})^2 + \sum e_t^2$$

$$SCT = SCE + SCR$$

SCT: مجموع الانحرافات الكلية؛

SCE: مجموع الانحرافات المفسرة؛

SCR: مجموع الانحرافات غير المفسرة.

إن قياس محدد التحديد يتأثر بعدد المتغيرات المفسرة، ولهذا يمكن أن نصحح قيمة معامل التحديد عن طريق أخذ درجات الحرية في الحسبان عند حساب معامل التحديد، حيث أن درجة الحرية $(n-k-1)$ تقل مع زيادة عدد المتغيرات التفسيرية وثبات حجم العينة. وتصبح قيمة معامل التحديد المصحح \bar{R}^2 كما يلي

$$\bar{R}^2 = 1 - (1 - R^2) \left(\frac{n - 1}{n - k - 1} \right)$$

- بلغ معامل التحديد المصحح $\bar{R}^2 = (0.289303)$ أي أن 29% من التغيرات التي تؤثر في الكفاءة البنكية خلال الفترة من 2014 إلى 2019 ترجع إلى كل من مجموع الأصول، حجم ودائع الزبائن، عدد العمال و مجموع الفروع أما نسبة 72% تفسرها متغيرات أخرى.
- أشارت النتائج إلى معنوية الحد الثابت
- أشارت النتائج إلى أن المتغيرات المستقلة غير معنوية .

- النموذج المقدر هو :

$$Y = 0.0247722674334 + 4.17839522742e^{-15X_1} - 2.10122740994e^{-15X_2} - 1.62002132709e^{-6X_3} - 7.25287729083e^{-5X_4}$$

5- خاتمة :

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير حجم البنك على الكفاءة البنكية وذلك من خلال دراسة بيانات

06 ستة بنوك ناشطة بالجزائر باستعمال نموذج حزم البيانات المقطعية الزمنية **PanelData**، من خلال

النتائج المتوصلا إليها نجد ما يلي :

- إن لحجم البنك تأثير إيجابي على الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال عنصر واحد ألا وهو مجموع الأصول .

-العلاقة بين الكفاءة البنكية و كل من حجم ودائع الزبائن ، عدد العمال و مجموع الفروع علاقة عكسية

- المقاربة الأصح لحجم البنك هي مجموع الأصول، والتي من خلالها تكون هناك علاقة طردية بين حجم البنك والكفاءة البنكية، ولم نلاحظ أي تأثير لباقي العناصر المتمثلة في إجمالي ودائع الزبائن وعدد العمال، - البنوك التي تمتلك أصولا أكبر هي الأكفأ.

- البنوك كبيرة الحجم أكثر كفاءة من البنوك متوسطة وصغيرة الحجم، وذلك يرجع إلى حجم أصولها

الكبير ما يعطيها ميزة أكبر في التحكم في التكاليف الثابتة.

- من خلال هذه الدراسة نجد أن البنوك كبيرة الحجم تتميز على البنوك متوسطة وصغيرة الحجم في قدرتها

على التحكم في تكاليفها الثابتة، لكن هذا لا يمنع البنوك متوسطة وصغيرة الحجم من المنافسة، كون عدد

العمال وعدد الفروع لا يؤثر في كفاءة البنوك بل ومن خلال النتائج الإحصائية، نلاحظ علاقة عكسية

لكل من عدد العمال وعدد الفروع مع الكفاءة. وبالتالي فإن كفاءة العمل البنكي ليست مرتبطة بحجم

البنك.

6- توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة نقترح التوصيات التالية:

- على البنوك متوسطة وصغيرة الحجم التحكم أكثر في التكاليف الثابتة، وذلك كي تستطيع المنافسة أكثر لاسيما مع البنوك كبيرة الحجم.
- التركيز أكثر على النظم المعلوماتية وأجهزة الدفع الالكتروني للتقليل من تكاليف العمال.
- الاعتماد أكثر على التعاملات الالكترونية، سواء مع العملاء أو مع فروع البنك يؤدي حتما إلى تخفيف الكثير من نفقات البنك ما يؤدي بدوره إلى رفع كفاءته.

7- قائمة المراجع:

- Chichti, S. C. *Bank size and efficiency in developing countries : intermediation approach versus value added approach and impact on non-traditional activities*. Asian Economic and Financial Review., Karachi.Pakistan , Karachi.Pakistan .
- Huber, k. Are Bigger Banks Better Firm-level Evidence from Germany. *Are Bigger Banks Better Firm-level Evidence from Germany*. Departement of Economics.London school of Economics, London.
- S.ALAli, M. S. *The Effect of Bank Size on Financial Performance.ACase Study on Kuwaiti Banks*. Journal of Insurance and Financial Management, Vol.04, Issue 03 (2021) 11-15., Kuwait, Department of Insurance and Banking - College of Business Studies. Kuwait, Kuwait.
- عبد القادر قادة . (2018). تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية : دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2008-2014. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا المجلد 14 / العدد 18 (2018) ، ص 159-172 .، صفحة 160.
- علي بن ساحة . (2017-2018). أثر التحرير المالي على كفاءة ومؤشرات النظام المصرفي الجزائري. مذكره لنيل شهادة دكتوراه. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان.
- منصوري عبد الكريم. (2010). محاولة قياس كفاءة البنوك التجارية باستخدام اسلوب التحليل التطويقي للبيانات DEA دراسة حالة الجزائر. مذكره لنيل شهادة ماجستير. تلمسان الجزائر، الجزائر: جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان.
- هبة عبد المنعم. الرقابة المصرفية على المؤسسات ذات الاهمية النظامية محليا : تجارب عربية. الرقابة المصرفية على المؤسسات ذات الاهمية النظامية محليا : تجارب عربية. صندوق النقد العربي ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة.

التأهيل البيئي كخيار استراتيجي لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية

Environmental rehabilitation as a strategic option to enhance the competitiveness of economic enterprises

حنيش فتنحي* جامعة غرداية (الجزائر)، hanniche.fathi@univ-ghardaia.dz

بن علية لخضر جامعة زيان عاشور، الجلفة (الجزائر)، lakhdarbenalia@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/23

تاريخ الاستلام: 2022/07/04

ملخص:

تهدف الدراسة الى إبراز أهمية التأهيل البيئي في ظل حدة التنافس التي تسود الأسواق، حيث تواجه المؤسسات الاقتصادية تحديات كبيرة، أهمها كيف تصل المؤسسة إلى تعزيز و بناء ميزة تنافسية تسمح لها باحتلال مركز تنافسي قوي، والمحافظة عليه وتعظيمه ، من خلال تحسين الأداء البيئي لتكون قادرة على المنافسة محليا وكذا دوليا، ولن يتوفر ذلك إلا من خلال تبني برنامج التأهيل البيئي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين التأهيل البيئي و تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها .

كلمات دالة : تأهيل بيئي، ميزة تنافسية، أداء بيئي

تصنيفات JEL : Q57. Q53. Q5.

Abstract

The study aims to highlight the importance of environmental rehabilitation in light of the intensity of competition that prevails in the markets, where economic institutions face great challenges, the most important of which is how the institution reaches to enhance and build a competitive advantage that allows it to occupy a strong competitive position, and to maintain and maximize it, by improving environmental performance to be able to compete locally as well as internationally, and this will only be available through the adoption of the Environmental Rehabilitation Program, The results of the study showed that there is a relationship between environmental rehabilitation and achieving competitive advantage in its dimensions.

Key words: Environmental rehabilitation, environmental performance, competitive advantage

Jel Classification Codes : Q57 Q5 Q53

1. مقدمة:

ان دمج الاعتبارات البيئية ضمن الإدارة وعمليات صنع القرار يؤدي الى تحسين قدرات المؤسسات الاقتصادية التنافسية في ظل عولمة الاسواق وحدة المنافسة التي يشهدها العالم اليوم ، فتعتبر المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصناعية بصفة خاصة من أهم مصادر حدوث التلوث ومن هذا أصبح من الضروري إعادة النظر في عمل المؤسسات والعمل على تأهيلها بما يستجيب للتطورات والتغيرات التي يشهدها المحيط الاقتصادي على المستوى الدولي والذي اثر على استراتيجيات تسيير المؤسسات الاقتصادية التي لا تستطيع المنافسة ، حيث وجدت نفسها مجبرة على مسايرة التحديات الجديدة من أجل مجابهة متطلبات التنافسية ، وبغية تحقيق ذلك وجدت نفسها مجبرة على تأهيل مؤسساتها ، الذي لا يمكن تحقيقه الا من خلال تبني المؤسسة في حد ذاتها اجراءات داخلية في كافة الجوانب الانتاجية و الاستثمارية والتسويقية وبخاصة البيئية التي أصبحت محل اهتمام المؤسسات المنافسة ، ومن هنا كان لزاما على تلك المؤسسات السعي وراء عدة استراتيجيات لتأهيل نفسها بيئيا . ضمن هذا السياق نطرح الإشكالية الرئيسة التالية :

هل يساهم التأهيل البيئي في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية؟

فرضية الدراسة: على ضوء الاشكالية السابقة يمكننا صياغة الفرضية الآتية

- يعتبر التأهيل البيئي دعامة أساسية لتحقيق الميزة التنافسية

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى محاولة تسليط الضوء على موضوع هام يتعلق بالمؤسسات الاقتصادية ، من خلال التزاماتها اتجاه المجتمع والبيئة، وكذلك إبراز أهمية التأهيل البيئي للمؤسسات الاقتصادية ودوره في اكساب المؤسسة ميزة تتميز بها عن منافسيها في السوق .

و تلخص الأهداف التي نسعى الوصول إليها من خلال البحث فيما يلي:

- التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة بالبيئة والتأهيل البيئي .
- البحث في مفهوم التنافسية ومصادرها ومحدداتها.
- أهمية تطبيق التأهيل البيئي في المؤسسات الاقتصادية ودوره في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية .

1- التّاهيل البيئي :

1-2 : مفهوم التّاهيل البيئي

التّاهيل البيئي للمؤسسة هو "عملية شاملة ومتكاملة نابعة عن إدراك المخاطر البيئية الناتجة عن النشاط الاقتصادي للمؤسسة ، وتضم هذه العملية مجموعة من الاجراءات والعمليات التقنية، المالية، التكنولوجية، الإدارية، القانونية والتوعوية، بهدف تحقيق أهداف المؤسسة (انتاج نوعي ، استغلال أمثل للموارد ، كفاءة استغلالية ، وتحقيق ميزة تنافسية). (بن عطالله، 2012، صفحة 6)

برنامج التّاهيل البيئي هو عبارة عن مجموعة من خطط العمل الموضوعة على ذمة المؤسسات الراغبة في تحسين أدائها البيئي ، وضمان استدامتها من أجل تطوير قدرتها على المنافسة في النظام الاقتصادي العالمي . (وزارة البيئة والتنمية المستدامة، 2015)

كما تعرفه اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا التابعة للأمم المتحدة على أنه أداة تستعملها المؤسسات الاقتصادية بمساعدة الحكومة وبوعي الجماعات المحلية في إدارة الانتاج والاستهلاك وهذا بإدراج المعايير البيئية في عملية الانتاج . (اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا ، 2005، صفحة 12)

وبناء على ما سبق من تعاريف يمكن القول ان التّاهيل البيئي هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات تساهم في تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة بالضغط على تكاليف الإنتاج وبالخصوص الضغط على استهلاك الطاقة والماء وتحسين النجاعة الطاقية والسيطرة على التلوث الناجم عن نشاطها.

2-2 : دوافع تبني التّاهيل البيئي في المؤسسة الاقتصادية :

تتباين الدوافع من وراء تبني المؤسسات الاقتصادية التّاهيل البيئي ما بين دوافع خارجية وداخلية ويمكن توضيح ذلك من خلال الآتي :

1-2-2 : الدوافع الخارجية

وهي الضغوطات الخارجية التي ترغم المؤسسة على تبني وتطبيق متطلبات التّاهيل وتمثل في:

- المستهلكين:

بحيث ترتب عن زيادة الاهتمام بحماية البيئة من مختلف الاضرار التي قد تتعرض لها تغير في انماط الشراء لدى المستهلكين، وزيادة اقبالهم على شراء المنتجات التي لا تسبب اضرارا بيئية أو مقاطعة المنتج الضار بيئيا يؤدي ذلك إلى زيادة الوعي البيئي للمنتجين ، مما يدفع المؤسسات إلى الاهتمام بالجوانب البيئية من خلال تصميم المنتج وإنتاجه وتغليفه وتوزيعه والتصرف به (عبد الناصر موسى ، 2008، صفحة 72)

- المساهمين والمستثمرين:

قد يترتب عن التأثيرات البيئية السالبة لأنشطة الوحدات الاقتصادية زيادة المخاطر والالتزامات البيئية، ولذلك فإن هناك ضغوطا متزايدة من جانب المساهمين والمستثمرين للحصول على معلومات عن أداء المؤسسة البيئي ، الى جانب ادائها المالي ، فمجموع المستثمرين على قناعة كافية بان الممارسة البيئية السيئة لأنشطة الوحدات الاقتصادية قد تؤدي الى زيادة الالتزامات وبالتالي المخاطر ، مما يؤدي الى تخفيض الارباح ، والإضرار بمصالحهم . (جمعة هوام ، 2011، صفحة 813)

- المقرضين :

تحتاج البنوك ومؤسسات الاقراض الى معلومات بيئية لا توفرها التقارير المالية ، ذلك لتقييم المخاطر البيئية التي قد تترتب عن منح الائتمان للغير ، ذلك لأنها قد تتعرض لمخاطر ناتجة عن التأثيرات البيئية السالبة لأنشطة الوحدات الاقتصادية كما في حال منح ائتمان بضمان عقار ملوث ، مما قد يسبب مخاطر بيئية جسيمة على مؤسسات الاقراض والبنوك . (جمعة هوام ، 2011، صفحة 814)

- مزايا السوق:

تحصل المؤسسات التي تنتج منتوجات غير مضرّة بالبيئة على حصة سوقية أكبر لكونها تساعد الزبائن على تحقيق أهدافهم البيئية ، فالمنتوجات التي يمكن إعادة تصنيعها بعد الاستخدام أو التي تنتج بتكنولوجيات نظيفة تزيد من قوة الشركة التنافسية ، وحصول المؤسسات على شهادة نظام الإدارة البيئية يمثل ميزة لها لكونها تبين اهتمامها بالجوانب البيئية وحصول المؤسسة على الشهادة لا يمثل نهاية المطاف وإنما عليها مراجعة عملياتها ومنتوجاتها بصورة مستمرة لغرض تحسين الأداء البيئي لضمان بقائها في السوق .

- المتطلبات التعاقدية:

إن القلق الخاص بشؤون البيئة و زيادة الضغوط من القوانين و التشريعات المتلاحقة وكذلك من المجتمع بمختلف فئاته قد غيرت من أسلوب الأعمال وعقد الصفقات على مستوى العالم ، فالعملاء، المستهلكين و حملة الأسهم صاروا يطلبون بكثرة أن تكون المنتجات و الخدمات المقدمة و المطروحة في الاسواق صديقة للبيئة. (عبد الناصر موسى ، 2008، صفحة 74)

- المتطلبات الحكومية:

تلعب الدولة دورا حاسما في تعزيز وتفعيل الأداء البيئي، من خلال التشريعات والأنظمة البيئية بحيث تزايدت هذه الأخيرة في العقدين الماضيين وستستمر في هذا الاتجاه ، وفي الدول المتقدمة ذات الأنظمة والتعليمات البيئية تعطى أهمية بالغة القصوى لبرامج تأهيل المؤسسات من إدارة وتخطيط بيئي كبديل عن الأنظمة والتشريعات المتشددة والمكلفة.

2-2-2 : الدوافع الداخلية :

وهي المزايا الداخلية التي تحققها المؤسسة بتطبيقها لبرنامج التأهيل وتتمثل في: (مُجد عبد الوهاب العزاوي ، 2005، الصفحات 196-197)

- تحسين الأداء والفعالية داخل المؤسسة من خلال تخفيض عمليات الهدر في الطاقة والمواد الأولية .
- زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل حالات عدم التطابق الذي يؤدي إلى تقليل الهدر والوقاية من التلوث وإحلال الكيماويات والمواد الأخرى .
- تخفيض التكلفة عن طريق إعادة الدورة الإنتاجية والبرامج الأخرى المتشابهة وكذلك عن طريق إدارة أفضل للجوانب البيئية لعمليات المؤسسة ، وهذا بدوره يخفف من الضغط الموجه من الجهات الرسمية الحكومية وجمعيات حماية المستهلك وحماية البيئة لأنه يظهر جدية المؤسسة إتجاه البيئة.
- تقليل كمية النفايات و بالتالي تقل المخاطر الناتجة عن الانبعاثات و الإصدارات الإشعاعية فيؤدي ذلك إلى تحسين صحة الإنسان في العمل و المجتمع.
- التضامن و التعاون مع السلطات العمومية في حل المشاكل البيئية .

- زيادة الوعي بالمشاكل البيئية في المنطقة التي تتمركز فيها المؤسسة وفروعها.
- تحسين الأداء في النواحي البيئية ودفع العاملين للتعرف على المتطلبات البيئية وتحسين قدراتهم على الاداء الصناعي البيئي و تدريبهم و إثبات دورهم الكبير في حماية البيئة.

2-3: اليات تطبيق برنامج التأهيل البيئي : من خلال ثلاث مراحل : (زكريا طاحون، 2007، صفحة 97)

2- 3-1: الإنتاج الانظف :التطوير المستمر للعمليات الصناعية والمنتجات والخدمات بهدف تقليل استهلاك الموارد الطبيعية ومنع تلوث الماء والهواء والتربة عند المنبع وخفض المخلفات المتولدة من عملية الإنتاج

2-3-2 : منظومة التصرف البيئي ISO 14001

شهادة ايزو 14001 أصبحت مقياس التطور والجودة في التبادل التجاري الدولي ، كما ان عدد المؤسسات المتحصلة على ايزو أصبح معيار يعبر عن قدرة وصلابة أي بلد صناعي ويتم ارساها من عن طريق السياسة البيئية وهذا من خلال عملية التخطيط والتنفيذ لفعالية نظام الإدارة البيئية .

2-3-3 العلامة البيئية : إن المستهلكين اليوم أكثر حرصاً على حماية البيئة ويريدون شراء منتجات تكون صديقة للبيئة أكثر من غيرها، وتشكل العلامة الإيكولوجية حافزا جديدا للمتدخلين الاقتصاديين للمساهمة في حماية البيئة من خلال اعتماد التصرف المندمج الرامي إلى ترشيد استعمال الموارد والاستئناس بالممارسات البيئية الجيدة .

3- الميزة التنافسية:

أصبحت الاسواق تشهد منافسة شديدة وهذا حتما على المؤسسات الاقتصادية البحث عن طرق جديدة لاكتساب المزايا التنافسية التي تمكنها من البقاء في السوق .

1-3 : مفهوم الميزة التنافسية :

يشغل مفهوم الميزة التنافسية حيزا ومكانة هامة في كل من مجالي الادارة الاستراتيجية واقتصاديات الاعمال، فهي تمثل العنصر الاستراتيجي الحرج الذي يقدم فرصة جوهرية لكي تحقق

الدولة والمؤسسة ربحية مستمرة بالمقارنة مع منافسيها، وترجع فكرة هذا المفهوم الى بداية الثمانينات من خلال كتابات مايكل بورتر .

1-1-3 : تعريف الميزة التنافسية :

تعددت وجهات نظر الباحثين بشأن تحديد مفهوم الميزة التنافسية اذ ركز كل منهم على

جانب معين في تحقيق الميزة التنافسية ، كما يلي :

تنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك

المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع. (Michael Porter, 1993, p. 48)

ويرى **Philip Kotler** الميزة التنافسية هي " تلك القدرة على أداء الأعمال بأسلوب معين أو

مجموعة من الأساليب التي تجعل المؤسسات الأخرى عاجزة عن مجاراتها في الأمد القريب أو في المستقبل (Philip kotler, 2004, p. 265)

وفي حين ان الميزة التنافسية تتمثل براس المال الفكري الموجود في المؤسسة والذي يتميز به عن

المنافسين الاخرين (Ricky-W-Griffin, 1999, p. 293)

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية جوهر التفكير الاستراتيجي، لأن الميزة التنافسية تعبر عن قدرة

المؤسسة على خلق ميزة بالمقارنة مع منافسيها، والتي تسمح لها بامتلاك مركز قوي في ظل بيئتها التنافسية.

2-1-3 : خصائص الميزة التنافسية:

من أجل إعطاء الميزة التنافسية المفهوم الأوضح فذلك يظهر من خلال خصائصها، و التي يمكن

أن تستخدم من قبل المؤسسة لتقييم ميزتها التنافسية و هذه الخصائص: (عامر بشير ، 2012، صفحة 178)

- تبني على اختلاف و ليس على تشابه (التجديد و الإبداع)

- يتم تأسيسها على المدى الطويل باعتبارها تختص بالفرص المستقبلية.

- عادة ما تكون مركزة جغرافيا.

و بالإضافة إلى ما سبق فقد اتسمت الميزة التنافسية بأنها (نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، 2001 ، صفحة 27)

- تشتت من رغبات و حاجات الزبائن، و طويلة الأمد و صعبة التقليد من قبل المنافسين.
- تقدم الملاءمة الفريدة بين موارد المؤسسة و الفرص في البيئة.
- تقدم قاعدة للتحسينات لاحقا و تقدم التحفيز و التوجيه لكل المؤسسة .

2-3 : مصادر الميزة التنافسية

ان اكتساب المؤسسة لميزة تنافسية انما هو دليل نجاح استراتيجيات الاعمال المعتمدة من قبل وحدات الاعمال الاستراتيجية التي تتكون منها هذي المؤسسة والميزة التنافسية

1-2-3 : المصادر الخارجية : التفكير الاستراتيجي:

وتعتبر استراتيجيات التنافس التي جاء بها M.Porter مصدرا من مصادر الميزة التنافسية وقد

صنفها الى ثلاثة أصناف كما في الشكل التالي:

الشكل رقم 1 استراتيجيات التنافس

التمايز	قيادة الكلفة
التركيز	

المصدر : Michael Porter, « avantage concurrentiel des nations » inter

Edition, New York ,1993, P39.

1-2-3-1 : استراتيجية قيادة التكلفة:

هي الاستراتيجية التي تعتمد استخدام الميزة التنافسية على اساس التكلفة الاقل من خلال حذف واختزال والغاء كل نشاط لا يحقق قيمة مضافة للسوق وتستهدف اسواقا كبيرة بحيث تتمكن من تسعير منتجاتها باقل من المنافسين مع القدرة على تحقيق هامش ربحي معين ، تحقق هذه الاستراتيجية عدة مزايا من بينها: (علي السلمي، 2001، صفحة 91)

- ما يتعلق بالمنافسين، فالمؤسسات المنتجة بتكلفة أقل تكون في موقع أفضل من حيث المنافسة على أساس السعر.
- تتمتع بحصانة ضد العملاء الأقوياء، إذ لا يمكن المساومة على تخفيض الأسعار.
- ما يتعلق بالموردين، فالمؤسسة المنتجة بتكلفة أقل يمكنها -في بعض الحالات- أن تكون في مأمن من الموردين الأقوياء وخاصة في حالة ما إذا كانت اعتبارات الكفاءة تسمح لها بتحديد السعر وتحقيق هامش ربح معين لمواجهة ضغوط ارتفاع أسعار المدخلات الهامة والحرجة.
- ما يتعلق بالمنافسين المحتملين ، فالمؤسسة المنتجة بتكلفة أقل تحتل موقعا تنافسيا ممتازا يمكنها من تخفيض السعر ومواجهة أي هجوم من المنافس الجديد.
- ما يتعلق بالمنتجات البديلة، فالمؤسسة المنتجة بتكلفة أقل يمكنها استخدام تخفيضات السعر كسلاح ضد السلع البديلة والتي قد تتمتع بأسعار جذابة.

3-2-1-2 : استراتيجية التمايز :

هي الاستراتيجية التي تعني تطوير منتج أو خدمة لها صفات فريدة في نوعها وتتمتع بقيمة كبيرة لدى العملاء وأنها أفضل من منتجات المنافسين أو مختلفة عنه ، بحيث تستطيع وضع اسعار استثنائية للمنتج ، هذه الإستراتيجية تركز على تعميق إحساس المستهلك بأنه يحصل على منتج متميز . إن إستراتيجية التميز تشكل حاجزا أمام القوى التنافسية المختلفة، فتطبيق هذه الإستراتيجية ينتج عنه نوع من الولاء لسلعة المؤسسة و انخفاض الحساسية تجاه السعر بالنسبة للمستهلكين مما يؤدي إلى صعوبة تحول المستهلكين إلى سلع منافسة أخرى (Dess.Gregory, and all, 2008) ومن أهم مجالات التمييز التي تحقق ميزة تنافسية أفضل و لفترة زمنية أطول نجد: (نبيل مرسي خليل، 1998، صفحة 77)

- التمييز على أساس التفوق الفني والجودة.
- التمييز على أساس تقديم خدمات مساعدة أكبر للمستهلك.
- التمييز على أساس تقديم المنتج قيمة أكبر للمستهلك نظير المبلغ المدفوع فيه.

- إن التحكم في إستراتيجية التمييز معناه إتاحة المؤسسة تحقيق الأرباح و مواجهة قوى التنافس من خلال: (عامر بشير ، 2012، صفحة 184)
- فيما يتعلق بالمنافسين والداخلين الجدد: فإن إستراتيجية التمييز تسمح بوضع المؤسسة في مأمن من حدة المنافسة و ذلك بسبب وفاء العملاء و التزامهم لمنتجات المؤسسة الذي يعتبر من عوائق الدخول.
 - فيما يتعلق بالزبائن: تكبح إستراتيجية التمييز الزبائن بأن لا ينظروا إلى المنتجات المنافسة لأنه لا تتوفر فيهم المواصفات المماثلة ودون التركيز على السعر.
 - فيما يتعلق بالموردين: تضمن إستراتيجية التمييز تحقيق هامش ربح عال مما يسمح بمواجهة سلطة الموردين.
 - فيما يتعلق بالمنتجات البديلة: تكون المؤسسة التي تميز منتجاتها كي تحصل على وفاء الزبائن والتزاماتهم في وضع أفضل من منافسيها في مواجهة المنتجات البديلة.
- 3-1-2-3 : إستراتيجية التركيز:**

وهي الاستراتيجية التي من خلالها تركز المؤسسة على قطاع محدد من المستهلكين من خلال تشكيلة محددة من المنتجات أو بواسطة التركيز على سوق جغرافي محدود، أو التركيز على استخدامات معينة للمنتج.، ويتم تحقيق الميزة التنافسية في ظل إستراتيجية التركيز من خلال: (Chantal Bussenant, 1999, p. 183)

إما تمييز المنتج بشكل أفضل بحيث يشبع حاجات القطاع السوقي المستهدف، أو من خلال تكاليف أقل للمنتج المقدم لهذا القطاع السوقي ، أو التمييز والتكلفة الأقل معا.

3-2-2-3 : المصادر الداخلية : مدخل الموارد:

ويمكن التمييز بين الموارد الملموسة والموارد الغير ملموسة مثل العوامل الاساسية للإنتاج ، الطاقة ، الموارد الأولية ، قنوات التوزيع والموجودات وغيرها وكذلك تأتي الميزة التنافسية من النظم الادارية المستخدمة والمطورة واساليب التنظيم الاداري ، وطرق التحفيز ، ومردودات البحث والتطوير والابداع والمعرفة .

3-2-2-3: الموارد الملموسة: تصنف إلى ثلاث أنواع: (عمار بوشناف، 2002، صفحة 61)

- المواد الأولية: لها تأثير بالغ على جودة المنتجات، لذا يجب على المؤسسة أن تحسن اختيار مورديها والتفاوض على أسعارها وجودتها.
- معدات الإنتاج: تعتبر من أهم أصول المؤسسة والتي تحقق القيمة المضافة الناتجة عن تحويل المواد الأولية إلى منتجات، لذا يجب على المؤسسة ضمان سلامتها، تشغيلها وصيانتها، بهدف تحقيق فعاليتها لأطول وقت ممكن.
- الموارد المالية: تسمح بخلق منتجات جديدة وطرحها في السوق أو توسيعها في نطاق أكبر كفتح قنوات جديدة للتوزيع، لذا يجب على المؤسسة أن تحقق صحتها المالية باستمرار وتحافظ عليها بهدف تعزيز موقفها التنافسي وتطويره على المدى البعيد.

3-2-2-2: الموارد غير الملموسة:

- **الجودة:** من أبرز هذه الاتجاهات إدارة الجودة الشاملة، حيث تساهم الجودة الشاملة في ضمان استمرار تحسين مستوى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، حيث أنها تمثل شرطاً جوهرياً لقبول المنتج ونجاحه سواء في الأسواق المحلية أو الدولية وهي شرط أساسي لزيادة القدرة التنافسية. (علاء فرحان طالب الدعمي، 2012، صفحة 35)
- **التكنولوجيا:** يعتبر العامل التكنولوجي من أهم الموارد الداخلية القادرة على إنشاء الميزة التنافسية، ويمكن أن يصنع الفرق بين المؤسسات، وبالتالي الحصول على ميزة تنافسية، حيث تصنف إلى ثلاثة أصناف: (عبد الرؤوف حجاج، 2015، صفحة 14)
 - التكنولوجيا الأساسية: وهي المتاحة في السوق لجميع مؤسسات القطاع، ولا يمكن لها أن تصنع الفرق بين المتنافسين.
 - التكنولوجيا المحورية: وهي التي تصنع الفرق، وبالتالي إمكانية الحصول على الميزة التنافسية.
 - التكنولوجيا الناشئة: والتي هي في مرحلة الانطلاق، وتعمل المؤسسة على تحويلها إلى تكنولوجيا محورية، وبالتالي قد تكون التكنولوجيا مصدراً للميزة التنافسية، وذلك من خلال الحصول على التكنولوجيا المحورية التي تساعد على تمييز المؤسسة عن بقية المنافسين.

-**المعلومات:** في ظل بيئة تنافسية، يجب على المؤسسة أن تكون في استماع وبقظة دائمين لهذه البيئة بحيث تلعب المعلومات دوراً مهماً لأنها تشكل مصدراً لاكتشاف خطط المنافسين وتحركاتهم وكذا متغيرات الأسواق مما يسمح للمؤسسة باتخاذ القرارات الصائبة في الوقت المناسب وقد أصبح الحصول على المعلومات، تشغيلها والاستفادة منها هو السبب الجوهرى وراء نجاح المؤسسات. (سيد محمد جاد الرب، 1998، صفحة 320)

-**المعرفة:** تسعى المؤسسات من خلال تطبيق إدارة المعرفة إلى تحقيق التفوق التنافسي في سوق يتسم بحدة المنافسة وذلك لا يتحقق إلا من خلال توليد المعرفة التي تمتلك رأس مال فكري لا تستطيع المؤسسات الأخرى على تقليده، فمعرفة المؤسسة لتكيفية الربون يسمح لها كسب العديد من الزبائن في إطار تطبيقها لإدارة معرفة الربون . (بوركو عبد المالك، 2012، صفحة 102)

-**الكفاءات:** عرفت المؤسسة الاقتصادية المتطورة في السنوات الاخيرة قفزة نوعية جديدة في علاقتها بتسييرها الصحيح لطاقتها البشرية بالشكل الذي يعززها ويعمل على صيانتها ويضمن المحافظة عليها، الأمر الذي زاد من أهمية وجود تسيير فعال للكفاءات تعتبر الكفاءات أصل من أصول المؤسسة، لأنها ذات طبيعة تراكمية، وهي صعبة التقليد من قبل المنافسين.

4- مساهمة التأهيل البيئي في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية:

ان البيئة الطبيعية تقدم فرصا جديدة لكسب الميزة التنافسية، كما ان البيئة الاجتماعية والاقتصادية في تفضيلات الزبائن الخضر تقدم فرصا جديدة لكسب الميزة التنافسية، وفي المقابل فان المنافسة الاكثر استجابة لمطالب البيئة الطبيعية والاجتماعية تمثل تهديدا متزايدا للاهمية للمركز التنافسي للمؤسسة وحصتها السوقية كما ان اللوائح البيئية والتغيرات المستقبلية المحتملة تمثل تهديدا خطيرا للمؤسسة وانشطتها عند عدم مراعاتها في استراتيجيتها الحالية والمستقبلية.

1-4 : الإستراتيجيات البيئية

1-1-4 : مفهوم الإستراتيجية البيئية :

الإستراتيجيات البيئية هي استراتيجيات تصمم لإيجاد فرص النجاح الاقتصادي طويل الأجل والمنسجم مع حماية النظام البيئي وهدفها ليس تحقيق الربح وحسب إنما العمل لتجنب الضرر والأذى الممكن وقوعه في

النظام البيئي، بالتالي فهي تهدف لتقديم الفوائد التنافسية المتعلقة بتحقيق التوفير في التكاليف ، فهي إذن تتناسب مع استراتيجيات بوتر . (نجم عبود نجم ، المسؤولية البيئية في منظمات الاعمال الحديثة، 2012، صفحة 174)

4-1-2 : أنواع الاستراتيجيات البيئية التنافسية :

تشير الاستراتيجية التنافسية الى اختيار المؤسسة لمجموعة مختلفة من النشاطات بقصد تقديم مزيج فريد في القيمة ، والاستراتيجية التنافسية بهذه الكيفية تتعلق بالموقف التنافسي الفريد الذي تختاره المؤسسة لنفسها لتقديم قيمة الى زبائنها تختلف عن القيمة التي يقدمها المنافسون ، و تسمى أيضا باستراتيجيات قابلية الاستدامة ، وقد حددت بنوعين :

الشكل رقم 2 : كسب الميزة التنافسية البيئية

قدرات الشركة الجوهرية	ابعاد الملاءمة	خصائص الزبون
القدرة القائمة على البيئية		الوعي البيئي
تميز المنتج البيئي		الشريحة السوقية
كسب الميزة التنافسية البيئية		

المصدر: نجم عبود نجم ، المسؤولية البيئية في منظمات الاعمال الحديثة ، الوراق للنشر والتوزيع ، ط1 ، الاردن ، 2012، ص 176

4-1-2-1 : استراتيجية الشريحة السوقية :

اذا كانت المؤسسات تتبنى استراتيجية التركيز للاستجابة للحاجات الخاصة للشريحة السوقية وتفضيل منتجاتها وخدماتها حسب تلك الحاجة الخاصة ، فالزبائن الذين يفضلون المنتجات الصديقة للبيئة يمثلون اليوم في الكثير من الدول شريحة سوقية جديدة لها خصائصها ومطالبها البيئية التي يمكن تجسيدها في نوع معين من المنتجات الخضراء .

حيث تتمتع المؤسسات بفوائد تنافسية ناجمة عن الاختلافات البيئية عن منافسيها وذلك عن طريق إحدى

الفرص : (رعد حسن الصرن، 2001، صفحة 73)

- إعادة تصميم السلع بحيث تكون حساسة بيئيا ، أو تطوير سلع جديدة تكون حساسة بيئيا .
- الدخول إلى أسواق جديدة تكون حساسة بيئيا .
- إعادة تصميم غلاف السلع حتى تكون صديقة للبيئة .

- التكامل بين الجهود البيئية ونشاطات الإعلان والترويج .
 - 4-2-2-1-2 : استراتيجية الانتاج الاخضر** : تطبق هذه الأخيرة من خلال تخفيض التكاليف عن طريق التحسين في العمليات الإنتاجية للمؤسسة الناتجة عن توفير الطاقة وحفظ ووقاية الموارد ، وتخفيض التلوث والنفايات ، وتشتمل على : (أحمد الجرجري، 2011، صفحة 754)
 - تحسين الرقابة على التلوث وترتيب الإهدار والنفايات .
 - استعمال الموارد التي يعاد إنتاجها من مصادر داخلية أو خارجية (إعادة التدوير) .
 - إعادة تصميم عمليات الإنتاج حتى تكون أقل تلوثاً وأكثر كفاءة في استعمال الموارد والطاقة .
 - استعمال مصادر الطاقة القابلة للتجدد في عمليات الإنتاج.
 - تخفيض التكاليف من خلال الاقلال من المواد الخام وذلك عن طريق شراء مواد أولية مستدامة وخالية من المواد السامة
 - إعادة الاستعمال وهذا بتطوير منتجات تصبح مصنوعة من مادة واحدة أي التقليل من مدخلات العملية الإنتاجية.
 - إعادة التدوير أي معالجة المواد المرمية الى منتجات جديدة مفيدة وتستعمل لنفس الغرض وهذه الإستراتيجية تحقق للمؤسسات وفورات مالية تأخذ صورا عديدة منها تقليل كلفة نقل النفايات الى مواقع التخلص منها
 - تقليل كلفة الانتاج نتيجة تحسين الكفاءة في استخدام المواد الاولية والطاقة
- 4-2-2-1-2 : المزايا التنافسية المحققة في خلال تبني منظومة التأهيل البيئي :**
- يؤدي تحسين الاداء البيئي الى تحقيق العديد من المزايا البيئية والتنظيمية والاقتصادية للمؤسسات، ويعتبر هدفا تسعى الى تحقيقه جميع المؤسسات، حتى يساعدها في تحقيق هدف اعم واشمل الا وهو تحقيق الميزة التنافسية المستدامة والبقاء والاستمرار في بيئة الاعمال الحديثة.
- كما أن التطبيق الناجح للإدارة البيئية في المؤسسة يمكن أن يؤدي دورا إيجابيا في تحسين قدرتها التنافسية في عدة مجالات من أبرزها:

4-2-1-1 : رفع الإنتاجية وتخفيض التكاليف:

- ترتبط التنافسية في الأسعار إلى حد كبير بالإنتاجية -خاصة في المؤسسات الصناعية- ، فكلما كانت إنتاجية المؤسسة أعلى وكانت تكاليفها أقل ستمكن من تحديد أسعار إما أقل من منافسيها بقبول أقل هامش من

الربح ، أي أسعار تنافسية تمكنها من أن تزيد مبيعاتها ومن ثم حصتها السوقية، أو أن تختار أن تبيع بنفس سعر البيع لدى المنافسين وتحقق بذلك هامش ربح أعلى ، وفي هذا المجال تساعد الإدارة البيئية المؤسسة على تخفيض تكاليفها وتساهم في زيادة الإنتاجية من خلال تحقيق الآتي: (نجوى عبد الصمد، 2005، صفحة 142)

- ترشيد استخدام الموارد وتقليل هدر الطاقة.
- تقليل نسبة المعيب في الإنتاج.
- زيادة كفاءة أداء العاملين بفضل البرامج التدريبية وانتقاء الكفاءات .
- ضبط العلاقة مع المجهزين وتحسينها.
- وفورات في التكاليف ناتجة من التخفيض في استهلاك الطاقة والموارد الأخرى .
- خفض النفايات وإعادة استخدامها وتدويرها و بالتالي خفض نفقات التخلص منها.
- وفورات مالية في مجالات عديدة منها الاستثمار في رأس المال العامل والاستثمار في رأس المال الثابت والاستفادة من السماح الضريبي بسبب خفض المخاطر البيئية.
- انخفاض كلفة رأس المال إن تعاضم الإدراك بالمشاكل البيئية وتناقص المخاطر البيئية التي يواجهها المساهمون والمستثمرون يؤدي إلى انخفاض معدل الفائدة على رأس المال بشقيه المملوك والمقترض.
- الاستفادة من مزايا تمويلية حيث يمكن أن تستفيد المؤسسات مقابل التزامها بالتشريعات البيئية من قروض ميسرة، وتسهيلات ائتمانية من المصارف، أو أن تتحصل على إعانات حكومية

4-2-2 تحقيق مزايا تسويقية :

تمتلك المؤسسات التي تنتج منتجات غير مضرّة بالبيئة حصة سوقية أكبر لكونها تساعد الزبائن على تحقيق أهدافهم البيئية فالمنتجات التي يمكن إعادة تصنيعها بعد الاستخدام أو التي تنتج بإتباع تكنولوجيا نظيفة ومبادئ الإدارة غير الملوثة تزيد من قوة المؤسسة التنافسية، وهنا يأتي دور الملصقات البيئية والإعلان والإفصاح البيئيين في نشر المعلومات حول الجوانب البيئية لمنتجات المؤسسة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين سمعتها لدى الجمهور ومن ثم إلى زيادة الإقبال على المنتجات، يساهم في فتح منافذ تسويقية جديدة لها، وكنتيجة لذلك يزداد حجم مبيعات المؤسسة ورجحيتها مقارنة مع المؤسسات التي لا تأخذ بالحسبان الاعتبارات البيئية . (محمد عبد الوهاب

الغزاوي ، 2005، صفحة 195)

كما يؤدي تطبيق الإدارة البيئية إلى تدعيم موقف المؤسسة في الأسواق العالمية، فمن خلال إعادة النظر في العملية الإنتاجية بالقيام بعدد من التدابير منها إنتاج سلع ذات مواصفات تتلاءم والمتطلبات البيئية للدول المستوردة ، وتلبية مطالبها البيئية بشأن تغليف و شحن المنتجات وغيرها من التدابير الهادفة إلى جعل السلع ملائمة للسوق الدولية ، ستيح للمؤسسة فرصة الظفر بميزة تنافسية بين نظيرتها في هذه السوق .

هذا و فضلا عن أن التسجيل في المواصفة ISO 14000 قد أضحى متطلبا أساسيا في العديد من الأسواق العالمية، مما يجعل المؤسسات المسجلة تتمتع بأفضلية تنافسية تزيد من فرصها السوقية الجديدة وتعزز مكانتها من أجل الدخول إلى السوق الأوروبي، ويكمن دور المواصفة iso14001 في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة من خلال: (طارق الرفاعي ، 2014، صفحة 52)

- تزويد المؤسسة بلغة دولية مشتركة، لأنها تأخذ الطابع العالمي في معاييرها.
- تزويد المؤسسة بالأدوات اللازمة للتطوير والتحسين المستمر في مجال البيئة العالمية.
- تحفيز المؤسسة على إجراء تقييم ذاتي لأدائها، وذلك من خلال تحديد وتحليل المشاكل البيئية وتوثيقها ومنع تكرارها .
- التركيز على خدمة العميل من خلال اكتساب ثقة الزبون والمستهلك، لتتماشي المؤسسة مع قوانين حماية البيئة وتميزها بذلك تنافسيا .
- زيادة قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات التصدير إلى الخارج وخاصة دول السوق الأوروبية المشتركة
- تشكل المواصفة نظاما إداريا متكاملا وبشكل متناسق مع الوظائف الأخرى في المؤسسة الصناعية.
- تعمل المواصفة على التزام المؤسسة بالوقاية من التلوث وعكس متطلباتها في سياسة وأهداف المؤسسة بمعنى نقلها إلى الواقع العملي.
- التركيز على الجودة من خلال تخفيض التكلفة مع التحسين المستمر تطوير المنتج للحصول على جودة اعلى.

3-2-4 : الفوائد الادارية :

- أكدت الدراسات أن تطبيق مدخل الإدارة البيئية يحقق جملة من المنافع تؤثر بشكل إيجابي في مجال تحسين أداء الوظائف الإدارية بالمؤسسة من أبرز مظاهر هذا التحسين: (مُجد عبد الوهاب العزوي ، 2005، صفحة 241)
- زيادة رضا العاملين: إن إشراك العاملين في تنفيذ متطلبات الإدارة البيئية يزيد من وعيهم بأهمية الشأن البيئي، ويرفع من معنوياتهم مما ينعكس على رضاهم الوظيفي وتفاعلهم مع مجتمعهم.

- تحسين الإجراءات المتبعة والتوثيق وتقليل الهدر الإداري.
- الاستفادة من مراجعة الإدارة لأنظمة البيئة داخليا كآلية إدارية متميزة تسهم في تحسين المستمر لأداء المؤسسة.
- تشجيع التعاون والتنسيق بين إدارات المؤسسة المختلفة، وتحسين الاتصالات الداخلية.
- تعرف العاملين الجدد على الأعمال المطلوبة منهم بسرعة بفضل توثيق الواضح للمسؤوليات والصلاحيات ولتعليمات العمل.
- تكامل الأنظمة الإدارية: إذ تنفيذ الإدارة البيئية يزود المؤسسة بمدخل نظمي يؤثر على بقية أقسامها ويسهم في بقائها وثباتها.

3-4: واقع التأهيل البيئي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية :

تم وضع برامج و خطط وطنية يتم من خلالها تقديم الدعم المالي و التقني للمؤسسات الراغبة في الحصول على شهادات مطابقة للمواصفات الدولية المتعلقة بالبيئة على سبيل مثل ISO14001 ، في هذا السياق أعتمد برنامج بيئي وطني من 2001 يدعم فيه الصندوق الوطني للبيئة و مكافحة التلوث المؤسسات التي تحترم المعايير البيئية عند الإنتاج أو تقديم الخدمات ، و مرافقة المؤسسات الاقتصادية في وضع أنظمة للإدارة البيئية المطابقة للمواصفات القياسية ISO 14001 كاندماج المؤسسة في برامج التأهيل واعتماد أحد الأنظمة البيئية المقترحة ، حيث أبرمت وزارة البيئة وتهيئة الاقليم سنة 2010 أكثر من 120 عقد نجاعة مع المؤسسات الاقتصادية و اعتماد 74 مكتبا للدراسات متخصصة في التأهيل .

تم وضع مجموعة من الآليات التمويلية التي من شأنها أن تحث المؤسسات الاقتصادية على القيام باستثمارات صديقة و لتشجيعها على تبني الإدارة البيئية في تسيير نشاطاتها من خلال صناديق لتمويل ، الصندوق الوطني للبيئة ومحاربة التلوث ، و صندوق ترقية التنافسية الصناعية للمؤسسة الجزائرية التابع لوزارة الصناعة الذي هو بمثابة الركيزة المالية الأساسية للأنشطة الخاصة بعملية التأهيل والمساعدة في الحصول على المواصفة القياسية ايزو 14001، وذلك من خلال اسهاماته المالية التي خص بها المؤسسات المعنية في شكل إعانات (سامية سرحان، 2012، صفحة 8).

يمكن للمؤسسات أن تحقق منفعة تنافسية من الأداء البيئي الذي يميز المنافسين، من خلال الإستراتيجية المستدامة و التي تعني أخذ المدير الإستراتيجية البيئية في منحى قراراته بعين الاعتبار، وهي تصمم لإيجاد فرص النجاح الاقتصادي طويل الأجل، والمنسجم مع حماية النظام البيئي، وتصمم هذه الاستراتيجيات بهدف تقديم الفوائد التنافسية التي تحقق التوفير في التكاليف؛ تغيير السوق أو تنويعه أو كليهما معا، وذلك بواسطة المسؤولية البيئية.

نتائج البحث : من خلال دراسة للموضوع توصلنا الى بعض النتائج من بينها :

- احتلت المعايير البيئية موقعا متميزا في اتفاقيات الجات والمواثيق الدولية وأصبح اجتياز هذه المعايير من اهم الشروط التصديرية للعديد من الاسواق العالمية
- الالتزام بالمسؤولية البيئية يودي الى تحسين ادائها البيئي وحماية البيئة ومواردها من التلوث، مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية.
- يعد التصنيع الأخضر إستراتيجية تصنيع حديثة تتبناها المؤسسات للإيفاء بالمتطلبات البيئية الضرورية فضلا عن تأثيراتها في الجوانب التنظيمية المختلفة .
- نقص المؤسسات المطبقة لبرنامج التأهيل يعود لحجم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وان توجهاتها فقط للسوق المحلي
- المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تواجه مجموعة من الصعوبات في سبيل تبني إدارة بيئية ناجحة ، أهمها قلة الإمكانيات والخبرات المحلية في المجال البيئي وضعف الإعانات الموجهة لوضع أنظمة إدارة مطابقة للمواصفات القياسية الدولية
- تتمتع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مستويات عالية من التنافسية خاصة بمايتعلق بالجودة والمرونة والزمن
- استخدام علامة iso14001 احد ادوات تحسين صورة المنتج في الأسواق.
- اهم الاستراتيجيات المستخدمة من وجهة نظر المدراء ورؤساء الاقسام هي استراتيجية التصنيع الاخضر، واستراتيجية الشريحة السوقية والتي تحقق لها التميز في بيئة تنافسية .

توصيات البحث:

- ضرورة تشجيع الدولة للمؤسسات على الاستثمار في التكنولوجيا النظيفة وعمليات الإنتاج غير الضارة بالبيئة مع التوسع في صناعة تدوير المخلفات للتخلص الآمن منها، والاستفادة من العائد المحقق في خفض تكلفة الإنتاج.
- تشجيع عملية البحث والتطوير من قبل المؤسسات لجعل منتجاتها صديقة للبيئة والوصول إلى أقل تكلفة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد .
- يجب أن تقوم الجهات الحكومية بتشجيع المؤسسات على المحافظة على البيئة وذلك من خلال تقديم بعض الاعفاءات الضريبية أو الجمركية لتلك المؤسسات .
- تطوير أساليب التعبئة والتغليف مع مراعاة المواصفات العالمية في هذا المجال، سواء في مجال التصنيع أو مجال التداول.
- العمل على تبني استراتيجيات التصنيع الأخضر لما لها من اثر في تحسين الأداء البيئي وذلك من خلال التخلص من المخلفات الصناعية بإعادة استعمالها او تدويرها بأساليب وطرق للحد من الاضرار البيئية اولا وتحقيق ايرادات للمؤسسة ثانيا فضلا من محاولة تخفيض كلف العمليات الصناعية لإسهامها في تحسين الأداء البيئي .
- العمل على تميز المنتج من خلال رمز أو تصميم معين يفيد ويوضح أن المنتج صديق للبيئة في السوق إلى جانب وضع علامة بيئية وطنية تقدم للمؤسسات الجزائرية ذات الأداء البيئي المتميز.

- قائمة المراجع باللغة العربية

- اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا . (2005). المعايير البيئية والقدرة التنافسية للقطاعات الاقتصادية الرشيدة. نيويورك: الأمم المتحدة.
- أمال رحمانى عبد الناصر موسى . (2008). الادارة البيئية واليات تفعيلها في المؤسسات الصناعية. أبحاث اقتصادية وادارية . جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .
- بوركوّة عبد المالك. (2012). إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. علوم التسيير، جامعة قسنطينة.
- جمعة هوام . (2011). حوكمة المؤسسات ومتطلبات المؤسسات الاقتصادية. الملتقى الدولي الثاني حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر .
- رعد حسن الصرن. (2001). نظم الإدارة البيئية و الإيزو 14000 . دمشق، سوريا: دار الرضا.

- سيد مُجد جاد الرب. (1998). مقومات إدارة وتنمية العقول البشرية عالية التميز دراسة ميدانية . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. جامعة عين شمس، القاهرة ، مصر.
- طارق الرفاعي . (2014). نظم الادارة البيئية ودورها في زيادة القدرة التنافسية لصادرات الصناعات الغذائية المصرية . جامعة عين شمس ، مصر.
- طلال بطاينة نجوى عبد الصمد. (2005). الإدارة البيئية للمؤسسات الصناعية كمدخل حديث للتميز التنافسي. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. جامعة ورقلة . الجزائر
- عامر بشير . (2012). دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر. جامعة الجزائر ، الجزائر.
- علي السلمي. (2001). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة ، مصر: دار غريب للنشر.
- عائشة بن عطالله. (2012). التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بين الحاجة و الضرورة. الملتقى الدولي الاول حول التأهيل البيئي للمؤسسة في اقتصاديات في شمال افريقي. جامعة تبسة الجزائر.
- عبد الرؤوف حجاج. (2015). دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة مقارنة بين وحدات كوندور بروج بوغريبيج، جامعة ورقلة. الجزائر
- علاء فرحان طالب الدعيمي. (2012). دور ادرة الجودة الشاملة في تحيق الميزة التنافسية :شركة التامين العراقية . مجلة دراسات محاسبية ومالية. العراق، العراق.
- عمار بوشناف. (2002). الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية :مصادرها، تنميتها و تطويرها. جامعة الجزائر الجزائر .
- مُجد العزاوي أحمد الجرجي. (2011). التصنيع الاخصر كأحد متطلبات الاداء البيئي ودوره في تحقيق التفوق لتنافسي. الملتقى الدولي الثاني حول أداء المتميز للمنظمات والحكومات. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة ،الجزائر
- مُجد عبد الوهاب العزاوي . (2005). انظمة الجودة والبيئة ، ISO 9000 و ISO 14001 (الإصدار ط1). عمان ، الاردن: دار وائل للنشر.
- نبيل مرسي خليل. (1998). الميزة التنافسية في مجال الأعمال. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.
- نجم عبود نجم. (2001). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات . الأردن: دار الوراق .
- نجم عبود نجم . (2012). المسؤولية البيئية في منظمات الاعمال الحديثة. الاردن: الوراق للنشر والتوزيع ، ط1.
- وزارة البيئة والتنمية المستدامة. (2015 ,7 2). <http://www.environnement.nat.tn>.
التأهيل في المجال البيئي:

- قائمة المراجع باللغة الاجنبية

- Chantal Bussenant, M. (1999). Organisation et gestion de l'entreprise: structuresdécision-stratégie. france: tom 2, vuibert.
- Dess.Gregory, and all. (2008). Strategic Management creating competitive advantages. usa: 4th ed. McGraw Hill.
- Michael Porter. (1993). avantage concurrentiel des nations . New York: inter Edition.
- Philip kolter. (2004). Bernard Dubois et Delphine manceau, management marketing. Paris, France: 11 éme édition,édition Pearson.
- Ricky-W-Griffin. (1999). Mangement (éd. 6). Boston,usa: Houghton Mifflin Co.

أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية للفترة (2019-2004)

The impact of investment in human capital on enhancing financial inclusion in some Arab countries for the period (2004-2019)

مرسلي نزيهة، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)

Econaziha222@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/30/09

تاريخ القبول: 2022/09/16

تاريخ الاستلام: 2022/04/07

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز الشمول المالي باقتصاديات بعض الدول العربية خلال الفترة 2004-2019. لاختبار الفرضيات تم استخدام تحليل السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data) وفق البرنامج الإحصائي Eviews9، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى: - أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم سوف ينعكس على مستوى التوعية المالية، المعرفة الرقمية، الوعي التقني وثقافة استخدام المنتجات المالية لدى المواطنين مما يجعلهم أكثر طلباً للخدمات المالية، كما يعمل على رفع مستوى الوعي المصرفي بزيادة التعامل مع المؤسسات المصرفية مما سينعكس على زيادة نسبة الاقتراض .

كلمات مفتاحية: استثمار في رأس مال بشري ، شمول مالي ، خدمات مالية ، تكنولوجيا مالية .

تصنيفات JEL : J20 ,G30

Abstract:

This study aims to identify the impact of human capital investment in enhancing financial inclusion in the economies of some Arab countries during the period 2004-2019. To test the hypotheses, cross-sectional chain analysis (Panel Data) was used. According to the statistical program Eviews9, The results of this study concluded: - Investment in human capital through education will be reflected in the level of financial awareness, digital knowledge, the level of technical awareness and the culture of using financial products among citizens, which makes them more in demand for financial services, It also works to raise the level of banking awareness by

increasing dealing with banking institutions, which will be reflected in an increase in the rate of borrowing .

Keywords: investment in human capital, financial inclusion, , Financial Services, financial technology

Jel Classification Codes: G30 ,J20 .

1. مقدمة:

يُحظى الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام كبير من طرف معظم حكومات الدول، لما له من آثار إيجابية في تعزيز الاستقرار النظام المالي وفي رفع مستوى النمو الاقتصادي، من خلال توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة استخدامها و العمل على القضاء على القطاع غير الرسمي في المعاملات الاقتصادية ودخجه في النظام الاقتصادي الرسمي . كما يعد الاستثمار في رأس المال البشري من ضمن الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الدول في تنفيذ برامج التنمية الاقتصادية، حيث يعد العنصر البشري عنصر رئيسي من عناصر الإنتاج لرفع مستوى النمو الاقتصادي، ولأن الشمول المالي يركز على التكنولوجيا المالية الرقمية التي تربط بين قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي في توسيع نطاق الخدمات المالية فالعنصر البشري هو عامل مؤثر في استخدام هذه التكنولوجيا الجديدة، مما يستدعي التركيز عليه وإعطائه أولوية من خلال تشجيع الاستثمار في رأس المال البشري بالإتفاق على التعليم والبحث والتطوير.

إشكالية الدراسة: وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية على النحو التالي:

ما مدى تأثير الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز الشمول المالي في اقتصاديات بعض البلدان العربية للفترة 2004-2019 ؟

الأُسئلة الفرعية: - هل يوجد تأثير معنوي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس ب عدد الالتحاق بالتعليم العالي (%من الإجمالي) والشمول المالي المقاس ب عدد فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ)؟

- هل يوجد تأثير معنوي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس ب عدد الالتحاق بالتعليم العالي (%من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس ب عدد أجهزة الصرف الآلي (لكل 100 ألف بالغ)؟

- هل يوجد تأثير معنوي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس بـ عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس بـ عدد المقترضون من البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ)

فرضيات الدراسة : انطلاقاً من الاشكالية السابقة صغنا الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

-يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري و الشمول المالي .

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس بـ عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس بـ فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ)؛

الفرضية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس بـ عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس بـ عدد أجهزة الصرف الآلي (لكل 100 ألف بالغ)؛

الفرضية الثالثة : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس بـ عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس بـ عدد المقترضون من البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ).

أهداف الدراسة: تهدف هذه إلى: -دراسة أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الشمول المالي في اقتصاديات بعض الدول العربية؛

-الخروج بتوصيات من شأنها تحسين مستويات الشمول المالي في الدول العربية.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة كون الشمول المالي من الموضوعات التي تحتل أهمية كبيرة بالنسبة للدول لما له من دور في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء ، ولمواكبة التطورات الاقتصادية التي يشهدها الاقتصاد العالمي .

حدود الدراسة: الإطار المكاني : اقتصرت دراستنا على أربعة دول عربية الجزائر ، تونس ، مصر و قطر. الحدود الزمانية : امتدت هذه الدراسة في مجملها من سنة 2004 إلى 2019 ، وهذا في حدود ما توفرت لنا المعلومات الخاصة بالدول محل الدراسة مجتمعة من قاعدة بيانات البنك الدولي، حيث توجد سنوات مفقودة لعدم توفر بياناتها في قاعدة بيانات البنك الدولي، وتعتبر هذه من صعوبات الدراسة .

الدراسات السابقة:

-آسيا سعدان ، نصيرة محاجبية 2018 و هي عبارة عن مقالة الصادرة عن مجلة دراسات وأبحاث، العدد 3، الجزائر ، 2018 بعنوان: واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة: الجزائر ، تونس و المغرب ، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في دول المغرب العربي بتحليل المؤشرات الشمول المالي الجزئية ومقارنتها بين الدول عينة الدراسة، و قد توصلت هذه الدراسة إلى وجود تفاوت بسيط بين دول المغرب العربي من خلال مؤشرات الشمول المالي الجزئية مما جعلها تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المالي المتوسط.

- سيد عمر زهرة ، بن عبد الفتاح دحمان 2020 و هي عبارة عن مقالة الصادرة عن مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1، الجزائر ، 2020 بعنوان: التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي دراسة حالة دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مؤشرات الشمول المالي في الوطن العربي ومقارنتها وتصنيفها، وإلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ومدى قدرتها على تقديم أشكال من عمليات مصرفية مبتكرة بهدف تعزيز الشمول المالي في العربي، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمؤشرات الصادرة عن الهيئات الدولية مثل صندوق النقد الدولي واتحاد المصارف العربية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المنطقة العربية تسجل أدنى مستويات الشمول المالي في العالم رغم تركيز شركات التكنولوجيا المالية في دول الخليج العربي .

- بوعويبة سليمة، أكنزة عائشة 2019 و هي عبارة عن مقالة الصادرة عن مجلة الابداع، المجلد 9 ، العدد1 ، الجزائر ، 2020 بعنوان: الاستثمار في رأس المال البشري كآلية لنقل وتوطين التكنولوجيا. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الاستثمار في رأس المال البشري في نقل المعرفة والتكنولوجيا والتعرف على مختلف الأساليب المتبعة في توطين ومدى مساهمة العنصر البشري في ذلك. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن للعنصر البشري دور هام في نقل التكنولوجيا باعتباره العنصر الفاعل في نقل المعرفة، الابتكار و الابداع، وهذا ما يقتضي الاهتمام بالاستثمار فيه لأي دولة في ظل بيئة سريعة التغيير.

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة، حيث تركز على بعض الدول العربية (الجزائر، تونس، مصر، قطر) ، وتهدف إلى البحث عن آليات لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية من خلال الاستثمار في العنصر البشري ، ومعرفة مدى تأثير الاستثمار في العنصر البشري على رفع مستوى الشمول المالي في الدول العربية عينة الدراسة ، كما تختلف المؤشرات المستخدمة لقياس المتغير التابع أي الشمول المالي عن الدراسات السابقة، وذلك باستخدام تحليل السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data).

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 الاستثمار رأس المال البشري :

1.1.2 مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري :

ظهر مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري سنة 1960 عندما ركز الاقتصاديون على المنافع الاقتصادية الناجمة من التعليم والتدريب ، ويتولد رأس المال البشري عندما ترغب المؤسسة في الاستثمار في مواردها لغرض تطوير الأفراد العاملين لديها ، ويوضح هذا النوع من الاستثمارات حجم النمو الاقتصادي للدولة ، ونمو الإيرادات الخاصة بالأشخاص فضلا عن الزيادة في إنتاجية الأفراد داخل المؤسسة. (عباس، 2020، صفحة 40)، فهو عبارة عن استخدام جزء من الموارد المالية للأفراد أو المجتمع في تطوير قدراتهم ومهاراتهم بهدف رفع طاقتهم وكفاءتهم الإنتاجية من خلال زيادة مخزونهم المعرفي، وهذا بدوره يؤدي إلى نمو الطاقة الإنتاجية الكلية للمجتمع، فالعنصر البشري يعد عنصرا رئيسا من عناصر الإنتاج و عامل رئيسي لتعزيز النمو الاقتصادي على المدى الطويل. (فريد، 2021، صفحة 59)

2.1.2 أهمية الاستثمار في رأس المال البشري : و تكمن أهميته فيمايلي :

- الاستثمار في رأس المال البشري هو في صميم الاستراتيجيات التي تنفذها دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لتعزيز ازدهار الاقتصاد ، حيث أن الأفراد والمؤسسات والدول يدركون لتحقيق المزيد من التطور والاستمرار يتطلب مستوى عال من المعرفة والمهارات ضرورية ؛ (Johnston, 1998, p 7)

- يساهم في تحسين التماسك الاجتماعي من خلال معالجة مشكلة البطالة ، حيث أن معدلات البطالة والمستمرة ، وكذلك الرواتب المنخفضة تشكل خطرا على النسيج الاجتماعي إذا لم يتم التعامل مع هذه القضايا بشكل فعال على المدى القصير؛ (Johnston., 1998 ,p8)

- يؤدي في أغلبه لتحقيق منافع طويلة الأجل وتمثل في النظرة تجاه طبيعة العمل ، وهذا ما يؤدي لزيادة القدرات الإبداعية ، تحسين الإنتاجية ، زيادة الإيرادات، كما يحقق المزيد من الخدمات و السلع . ويحسن العلاقات بين الموردين و العملاء. (ليلي، 2014، صفحة 170)

6.1.2 قياس الاستثمار في رأس المال البشري: هناك مجموعة من المقاييس التي اقترحتها منظمة التنمية

و التعاون الاقتصادي و التنمية OECD لإيجاد مقياس رأس المال و الاستثمار فيه و هي كمايلي: -
تأهيل عالي المستوى : و يعكس ذلك من خلال المقاييس التالية: النمو في المؤهلات الجامعية، النمو في مستويات التحصيل في مختلف المجالات .

-معدلات التخرج و التسجيل: و يظهر من خلال المقاييس التالية : عدد المسجلين في التعليم

(المستوى الثالث) الثانوي، تطور حجم التخرج (أعداد المتخرجين) على مستوى الجامعة.

الاستثمار في التعليم: ويندرج ضمن هذا المقياس العناصر التالية : الإنفاق المتخصص لكل طالب في

مستويات تعليم مختلفة ،نسبة من الناتج المحلي الإجمالي التي تنفق على المؤسسات التعليمية ، الإنفاق

المتخصص للبحث والتطوير. (مداح، 2012، صفحة 24)

2.2 الشمول المالي:

1.2.2 المفهوم :

هناك العديد من الطرق الممكنة التي تم من خلالها تعريف الشمول المالي ، كل منها يمس إلى حد ما

أحد هذه الجوانب وصول الأفراد إلى الخدمات المالية ، ودرجة استخدام هذه الخدمات ، وجودتها

وتكلفتها (Adolfo Barajas, 2020, p. 5)،حسب البنك الدولي : وصول الأفراد والشركات

بتكلفة أقل إلى مجموعة كاملة من المنتجات وخدمات مالية مفيدة تتناسب مع احتياجاتهم (معاملات ،

مدفوعات ، مدخرات ، ائتمان والتأمين) من قبل مقدمين الخدمة موثوقين ومسؤولين. (Mohamed

Abdelafateh ABBES, 2018, p. 9) ، حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD و

الشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE : يعرف على انه العملية التي تسعى إلى تعزيز الوصول إلى

المنتجات والخدمات المالية واسعة بأقل تكلفة وفي الوقت المناسب لمختلف شرائح المجتمع ، من خلال

تنفيذ مناهج قائمة ومبتكرة على أساس الوعي المالي والتعليم بهدف تعزيز الرفاه المالي والإدماج الاقتصادي

والاجتماعي. (Adele- Atkinson, 2013, p. 11).

حسب بنك التنمية الآسيوي : " هو وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية بشكل سهل

وبأسعار معقولة المعقولة. (Naoyuki Yoshino, 2016, p. 4)

2.2.2 أهمية الشمول المالي : تظهر أهمية الشمول المالي في النقاط التالية :

-النهوض بالقطاع العائلي و المؤسسات الصغيرة ومن ثم زيادة كفاءة الوساطة المالية؛

- العمل على القضاء على القطاع غير الرسمي في المعاملات الاقتصادية و المالية وتشجيع ذلك القطاع على الاندماج في النظام المالي و الاقتصادي الرسمي لتعظيم الاثر الاقتصادي على مستوى الناتج القومي الاجمالي؛

- دعم النمو الاقتصادي من خلال الاهتمام بالمشروعات الصغيرة و متناهية الصغر ؛ (القاضي، 2021، الصفحات 89-90)

- له آثار إيجابية على الاستقرار المالي من خلال الحد من مخاطر التقلبات الدورية ، حيث أن الزيادة الكبيرة في عدد صغار المدخرين ستزيد من حجم واستقرار قاعدة ودائع البنوك ، كما أن الفئات ذات الدخل المنخفض محصنة نسبياً من التقلبات الدورات الاقتصادية ، وإدراجها في القطاع المالي سيحسن استقرار قواعد الودائع والقروض في النظام المالي. (Ozili, 2018, p. 331)

4.2.2 مؤشرات قياس الشمول المالي : حدد البنك الدولي مجموعة من المؤشرات تقيس مستوى

الشمول المالي في أي بلد ما: (Babas MOUNIRA, 2021, p. 136)

أ- استخدام الحسابات المصرفية: تركز المجموعة الأولى من المؤشرات على الحسابات الرسمية، آليات استخدام هذه الحسابات ، الغرض من هذه الحسابات ، حواجز أمام استخدام الحساب وبدائل الحسابات الرسمية. (Asli Demirguc-Kunt, 2012, p. 8).

ب- الادخار : تركز المجموعة الثانية من المؤشرات على سلوك الادخار، حيث ستكشف هذه المؤشرات استخدام طرق الادخار المجتمعية وانتشار ثقافة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية. (Asli Demirguc-Kunt, 2012, p. 8)

ج- الاقتراض: المجموعة الثالثة تركز على مصادر الاقتراض (الرسمية وغير الرسمية) ، أغراض الاقتراض واستخدام بطاقات الائتمان. (Asli Demirguc-Kunt, 2012, p. 8)

3. الدراسة التطبيقية

1.3 منهج وعينة الدراسة:

1.1.3 منهج الدّراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يساعدنا في عرض المعلومات المتعلقة بأبعاد الدراسة، فحصها وتحليلها مما يسمح لنا بالخروج بالاستنتاجات و اقتراحات واقعية.

2.1.3 عينة الدّراسة: تتكون عينة الدراسة من أربع دول عربية المتمثلة في: الجزائر ، تونس ، مصر وقطر.

3.1.3 متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل : الاستثمار في رأس المال البشري وتم قياسه ب عدد الالتحاق بالتعليم العالي (%من الإجمالي).

المتغير التابع : الشمول المالي وتم قياسه ب: عدد فروع البنوك التجارية (لكل 1000بالغ)، عدد أجهزة الصرف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) ، عدد المقترضون من البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ).

4.1.3 الأدوات المستخدمة: تم اعتماد على بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data) وفق البرنامج الإحصائي (Eviews9)، والتي تمثل بيانات مجموعة الدول العربية محل الدراسة وهي البعد المقطعي والفترة الزمنية (2004-2019) هي البعد الزمني.

5.1.3 نتائج الدراسة ومناقشتها:

1. 5.1.3 تحليل تطور الاستثمار في رأس المال البشري في الدول العربية عينة الدراسة من خلال عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) . (إ.ت.ع % من الإجمالي)

الجدول رقم (1) : تطور عدد الالتحاق بالتعليم العالي(% من الإجمالي) في الدول العربية محل الدراسة

(% من الإجمالي)

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
إ.ت.ع	19,15	20,87	21,34	23,6	-	29,91	29,89	31,21	الجزائر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
إ.ت.ع	32,2	33,89	34,48	36,78	42,63	47,65	51,37	52,62	تونس
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
إ.ت.ع	29,9	31,76	32,43	32,67	33,75	35	35,42	35,17	مصر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
إ.ت.ع	35,88	34,96	35,33	35,19	32,82	32,15	31,75	31,85	مصر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
إ.ت.ع	28,93	30,12	29,93	30,27	29,99	30,54	31,42	29,75	

2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	السنة	
-	38,9	35,16	33,86	35,03	31,07	30,12	27,73	إ.ت.ع	
2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	السنة	قطر
11,07	9,36	9,31	10,34	11,93	17,34	17,42	17,46	إ.ت.ع	
2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	السنة	
18,95	17,87	16,63	15,64	14,7	13,58	11,99	10,92	إ.ت.ع	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات البنك الدولي

من خلال الجدول رقم (1) الذي يوضح تطور عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) في الدول العربية عينة الدراسة نلاحظ : في الجزائر فقد تراوحت هذه النسبة ما بين (15,19%، 52,62%) ، حيث أخذت هذه النسبة في الارتفاع خلال فترة الدراسة ، وهذا راجع للإصلاحات التي شهدتها قطاع التعليم العالي من أجل تكوين رأس المال البشري مؤهل محاولة منها ربط الجامعة باحتياجات سوق العمل خاصة من خلال تبنيها نظام LMD ، الذي ساهم بشكل كبير في تزايد عدد المتخرجين من الجامعة في مدة قصيرة مقارنة بالنظام الكلاسيكي. في تونس فقد تراوحت هذه النسبة ما بين (9,29%، 35,88%) ، حيث أخذت هذه النسبة في الانخفاض بشكل متذبذب خلال فترة الدراسة برغم من الإصلاح الذي تبنته الدولة من خلال مشروع إصلاح قطاع التعليم العالي والبحث العلمي 2015-2025 من أجل معالجة المشاكل التي يعاني منها القطاع التي من أهمها عدم استقلالية الجامعات وتدني مخرجات الجامعة. في مصر فقد تراوحت هذه النسبة ما بين (27,73%، 38,90%) ، حيث أخذت هذه النسبة في الارتفاع بشكل متذبذب، وهذا راجع إلى تبني الدولة برنامج إصلاحيا من خلال اعتماد الخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم العالي (2015-2030). في قطر فقد تراوحت هذه النسبة ما بين (9,31%، 18,95%) ، حيث أخذت هذه النسبة في الارتفاع خلال فترة الدراسة ، وهذا راجع إلى سياسات الدولة التي اتخذتها من أجل تمكين الطالب من استكمال المرحلة الجامعية من خلال تقديم منح علمية حكومية و تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في قطاع التعليم العالي .

5.1.3 2. تحليل تطور فروع البنوك التجارية: (لكل 1000 بالغ) (ع.ف. ت لكل 1000 بالغ):

الجدول رقم (2): تطور فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ) في الدول العربية عينة الدراسة للفترة (2004-2019).

(لكل 1000 بالغ)

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.ف.ت	4,73	4,72	4,95	5,06	5,24	5,17	5,06	5,18	الجزائر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.ف.ت	5,23	5,22	5,21	5,26	5,25	5,22	5,22	5,23	تونس
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.ف.ت	11,8	12,1	12,89	13,6	14,32	14,88	16,39	16,86	مصر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.ف.ت	18,11	19,24	19,24	19,99	20,66	21,7	22,08	-	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.ف.ت	3,8	3,81	3,92	4,21	4,46	4,58	4,61	4,62	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.ف.ت	4,57	4,56	4,56	4,61	4,74	5,22	4,99	5,23	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.ف.ت	21,49	20,22	18,56	17,78	17,65	17,39	17,13	12,43	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.ف.ت	12,31	11,53	13,23	10,58	11,32	9,12	7,9	9,44	قطر

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات البنك الدولي

من خلال الجدول رقم (2) الذي يوضح تطور فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ) في الدول العربية عينة الدراسة نلاحظ: في الجزائر نلاحظ أن إتاحة فروع البنوك التجارية غير مستقرة، وهذا يمكن إرجاعه إلى الضغط الكبير الذي تشهده وكالات البنوك التجارية من طرف الزبائن وعدم تماشيها مع النمو الديمغرافي السكاني برغم من تزايد عدد وكالات البنوك الخاصة لتمثل ما يقارب ربع الوكالات المصرفية خلال السنوات الأخيرة بعدما كانت وكالات البنوك العمومية مهيمنة على القطاع المصرفي.

في تونس نلاحظ أن إتاحة فروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ في ارتفاع مستمر خلال فترة الدراسة، حيث شهد القطاع المصرفي التونسي تزيادا في عدد الفروع البنوك التجارية مقارنة بعدد السكان ، مما سمح ذلك بتوسيع شبكة إتاحة الخدمات المالية للزبائن وسهولة في الوصول إلى الحسابات المصرفية .

في مصر نلاحظ أن إتاحة فروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ تشهد انخفاض و ارتفاع خلال فترة الدراسة ، برغم من أن البنوك مستمرة في استراتيجيتها التوسعية لتعزيز الشمول المالي و التواجد المصرفي ،

إلا أنها بحاجة للمزيد من التوسع والانتشار من خلال زيادة الفروع لمقابلة النمو السكاني وتغطية احتياجات العملاء خاصة في محافظات الصعيد والمناطق الريفية وتقديم أفضل مستوى الخدمات المالية من الكفاءة والجودة . في قطر نلاحظ أن إتاحة فروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ تشهد انخفاض و ارتفاع خلال فترة الدراسة ، برغم من هذا التراجع في السنوات الأخيرة تعتبر قطر من الدول العربية الرائدة في مجال الشمول المالي، ولقد أشاد صندوق النقد العربي بجهود مصرف قطر المركزي لتعزيز الشمول المالي من خلال الخطة الاستراتيجية لتنظيم القطاع المالي بإنشاء بنية تحتية مالية قوية وإنشاء شبكة توزيع قوية ، مما سمح بتعزيز التواجد المصرفي بالقرب من القاعدة المتنامية للعملاء .

3.5.1.3 تحليل تطور عدد أجهزة الصراف الآلي (ع.أ.ص لكل 100 ألف بالغ):

الجدول رقم (3): تطور أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ للفترة (2004-2019)

(لكل 100 ألف بالغ)

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.أ.ص	1,27	1,5	2,39	3,72	4,2	5,33	5,92	6,1	الجزائر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.أ.ص	6,21	6,51	7,61	8,35	8,57	9,13	9,54	9,64	تونس
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.أ.ص	8,31	9,68	11,05	14,11	15,72	17,51	20,36	21,12	مصر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.أ.ص	22,26	23,14	24,5	26,4	27,76	29,99	30,72	-	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.أ.ص	2,65	3,34	4,44	5,42	6,48	7,69	8,64	9,22	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.أ.ص	10,32	10,94	12,06	13,7	15,69	17,71	18,72	20,06	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.أ.ص	50,99	53,87	51,73	49,61	44,01	45,96	49,04	48,49	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.أ.ص	55,6	57,07	56,38	57,86	58,53	56,95	55,55	54,84	قطر

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات البنك الدولي

من خلال الجدول رقم (3): تطور عدد الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الدول العربية عينة الدراسة نلاحظ: أن عدد الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في ارتفاع مستمر في الدول عينة الدراسة خلال فترة الدراسة. وهذا التوسع في الفروع الإلكترونية يدخل في إطار تعزيز الشمول المالي في هذه الدول

، كما تجدر الإشارة أن بسبب تفشي جائحة كورونا ونتيجة الإغلاقات التي شهدتها معظم الدول و الأسواق زادت الحاجة لاستخدام ماكينات الصراف الآلي خاصة في عملية سحب النقود. و نلاحظ من خلال الجدول أن قطر تتصدر الدول عينة الدراسة من حيث عدد الصرافات الآلية، حيث كان لديها قرابة 54,84 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف بالغ في عام 2019، ثم تونس في المرتبة الثانية ثم تليها دولة مصر، كما تحتل المرتبة الأخيرة الجزائر في عدد الصرافات الآلية، وهذا يدل على ضعف البنية التحتية الإلكترونية في الجزائر مما يستدعي ضرورة تطويرها لتعزيز الشمول المالي والتواجد المصرفي.

4.5.1.3 تحليل تطور الاقتراض من البنوك التجارية:

الجدول رقم (4): يوضح تطور عدد المقترضون من البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ للفترة 2004-2019 (ع.م. لكل 100 ألف بالغ).

(لكل 100 ألف بالغ)

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.م.	25,92	23,14	23,19	27,61	28,76	34,75	34,6	39,08	الجزائر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.م.	42,58	45,02	42,54	44,24	39,16	40,64	45,18	50,33	تونس
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.م.	74,4	85,52	117,74	130,59	138,51	144,1	154,96	171,98	مصر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.م.	191,57	202,7	213,57	225,5	233,7	234,18	233,95	234,69	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.م.	-	39,07	37,76	52,16	68,09	69,63	77,97	77,28	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.م.	77,88	105,99	100,09	101,35	108,24	103,53	116,91	123,51	قطر
السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
ع.م.	338,2	337,25	324,99	328,61	315,35	290,4	230,87	205,55	قطر
السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
ع.م.	211,39	218,42	217,12	223,08	243,05	238,5	233,82	227,69	قطر

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات البنك الدولي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) تفاوت كبير في عدد المقترضون من البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ في الدول عينة الدراسة، تتصدر تونس الدول عينة الدراسة حيث بلغ عدد المقترضون 234,69 لكل 100 ألف بالغ سنة 2019، ثم قطر في المرتبة الثانية حبت بلغ عدد المقترضون 227,6 لكل ألف

100 بلغ سنة 2019 ثم تليها دولة مصر لتصل إلى 123,51 جهاز لكل 100 ألف بالغ ، ثم تأتي الجزائر في المرتبة الأخيرة ببلوغ عدد المقترضون 50,33 لكل 100 ألف بالغ، ويمكن تفسير تدني عملية الاقتراض من البنوك التجارية في الجزائر إلى أسباب دينية بتحريم التعامل بالفوائد و التأخر في التوسع في الصيرفة الإسلامية و ارتفاع تكاليف الاقتراض .

6. 5.1.3 نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لاختبار الفرضية الأولى قمنا أولاً بالمفاضلة بتقدير النماذج الثلاثة الخاصة ببيانات البانل (النموذج التجميعي ، نموذج الآثار الفردية الثابتة، نموذج الآثار الفردية العشوائية)
أ-اختبار وجود آثار فردية ثابتة: ونقصد بذلك المفاضلة بين النموذج التجميعي مع نموذج الآثار الفردية الثابتة ، وللقيام بهذه المفاضلة تم استخدام الاختبار الذي يوفره برنامج **views9** هو اختبار **Redundant Fixed Effects Tests** الذي يعتمد أيضا على اختبار فيشر.

الجدول رقم 5: نتائج اختبار **Redundant Fixed Effects Tests**

Redundant Fixed Effects Tests			
Equation: EQFIX			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	67.610330	(3,56)	0.0000
Cross-section Chi-square	93.380240	3	0.0000

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج **views9** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية الاختبار أقل من 0,05 قبول فرضية وجود آثار فردية ثابتة أي النموذج الأفضل هو نموذج الآثار الفردية الثابتة مقارنة مع النموذج التجميعي.

ب-المفاضلة بين نموذج الآثار العشوائية ونموذج الآثار الثابتة :

للمفاضلة بين هذين النموذجين تم استخدام اختبار **Hausman** الذي أعطى النتائج التالية:

الجدول رقم 6: نتائج اختبار **Hausman**

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Equation: EQRAND			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	3.353317	1	0.0122

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج **views9**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية اختبار **Hausman** (0,01) أقل من 0,05 مما يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن نموذج الآثار الفردية الثابتة أفضل من نموذج الآثار الفردية العشوائية.

الجدول رقم (7): نتائج تقدير نموذج الآثار الفردية الثابتة لأثر فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ) على المتغير المستقل

Dependent Variable: NAB				
Method: Panel EGLS (Cross-section weights)				
Date: 01/10/22 Time: 20:29				
Sample: 2004 2019				
Periods included: 16				
Cross-sections included: 4				
Total panel (unbalanced) observations: 61				
Linear estimation after one-step weighting matrix				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
SLS	0.013026	0.003089	4.216795	0.0001
C	9.895847	0.091814	107.7814	0.0000
Effects Specification				
Cross-section fixed (dummy variables)				
Weighted Statistics				
Root MSE	2.679197	R-squared	0.843694	
Mean dependent var	41.99045	Adjusted R-squared	0.832529	
S.D. dependent var	42.77482	S.E. of regression	2.796247	
Sum squared resid	437.8639	F-statistic	75.56774	
Durbin-Watson stat	0.253482	Prob(F-statistic)	0.000000	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج Eviews 9

من خلال الجدول رقم (7) أنه يوجد تأثير إيجابي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس بـ عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس بـ فروع البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ)، وهذا التأثير معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0,0001 عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يدل أن عند زيادة عدد الملتحقين بالتعليم العالي تعمل على زيادة عدد الفروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ، ويمكن تفسير ذلك أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم سوف ينعكس على مستوى التوعية المالية و المعرفة المالية لدى المواطنين مما يجعلهم أكثر طلبا للخدمات المالية، ولتلبية احتياجاتهم وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية يتطلب زيادة الفروع البنكية، وكما يمكن تفسير ذلك من ناحية أخرى أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم سوف يوفر عمالة مؤهلة مما يسهل على البنوك بإنشاء فروع لها، حيث تعتبر العمالة المؤهلة من أهم العوامل تأثيرا في إمكانية فتح فروع بنكية. أما القوة التفسيرية للنموذج نلاحظ أن معامل التحديد R² فقد بلغ 84,3 %، ومما يعني أن المتغير المستقل يفسر من 84,3 %، تغيرات المتغير التابع وهي نسبة عالية عند مستوى معنوية 0.05. والباقي يرجع لتغيرات أخرى خارج النموذج. أما بالنسبة المعنوية الكلية للنموذج تبين أن النموذج

معنوي من خلال قيمة مستوى المعنوية لاختبار فيشر (prob F-statistic) التي كانت أقل من 0,05، أي يمكن الاعتماد على النموذج في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع. وبناء على النتائج السابقة: نقبل الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: لاختبار الفرضية الثانية قمنا أولاً بالمفاضلة بتقدير النماذج الثلاثة الخاصة ببيانات البائل (النموذج التجميعي، نموذج الآثار الفردية الثابتة، نموذج الآثار الفردية العشوائية).

أ- اختبار وجود آثار فردية ثابتة: ونقصد بذلك المفاضلة بين النموذج التجميعي مع نموذج الآثار الفردية الثابتة، وللقيام بهذه المفاضلة تم استخدام الاختبار الذي يوفره برنامج **views9** هو اختبار **Redundant Fixed Effects Tests** الذي يعتمد أيضاً على اختبار فيشر.

الجدول رقم 8: نتائج اختبار **Redundant Fixed Effects Tests**

Redundant Fixed Effects Tests			
Equation: EQFIX			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	161.945014	(3,56)	0.0000
Cross-section Chi-square	138.446205	3	0.0000

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج **views9**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية الاختبار أقل من 0,05 مما يعني الفرضية قبول فرضية وجود آثار فردية ثابتة، أي النموذج الأفضل هو نموذج الآثار الفردية الثابتة مقارنة مع النموذج التجميعي.

ب- المفاضلة بين نموذج الآثار العشوائية ونموذج الآثار الثابتة:

للمفاضلة بين هذين النموذجين تم استخدام اختبار **Hausman** الذي أعطى النتائج التالية:

الجدول رقم 9: نتائج اختبار **Hausman**

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Equation: EQRAND			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	24.173960	1	0.0000

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج **views9**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية اختبار **Hausman** (0,00) أقل من 0,05 مما يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن نموذج الآثار الفردية الثابتة أفضل من نموذج الآثار الفردية العشوائية.

الجدول رقم (10): نتائج تقدير نموذج الآثار الفردية الثابتة لأثر عدد أجهزة الصراف الآلي على المتغير المستقل

Dependent Variable: NGA Method: Panel Least Squares Date: 01/10/22 Time: 21:01 Sample: 2004 2019 Periods included: 16 Cross-sections included: 4 Total panel (unbalanced) observations: 61				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
SLS	0.385017	0.104803	3.673726	0.0005
C	11.95268	2.995791	3.989826	0.0002
Effects Specification				
Cross-section fixed (dummy variables)				
Root MSE	4.442976	R-squared	0.947094	
Mean dependent var	22.74010	Adjusted R-squared	0.943315	
S.D. dependent var	19.47649	S.E. of regression	4.637083	
Akaike info criterion	5.984460	Sum squared resid	1204.142	
Schwarz criterion	6.157483	Log likelihood	-177.5260	
Hannan-Quinn criter.	6.052269	F-statistic	250.6202	
Durbin-Watson stat	0.167068	Prob(F-statistic)	0.000000	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج Eviews 9

من خلال الجدول رقم (10) أنه يوجد تأثير إيجابي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس ب عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) و الشمول المالي المقاس ب عدد أجهزة الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) ، وهذا التأثير معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0,0001 عند مستوى معنوية 0.05 ، وهذا يدل أن عند زيادة عدد الملتحقين بالمدارس التعليم العالي تعمل على زيادة عدد ماكينات الصراف الآلي ، ويمكن تفسير ذلك أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم سوف ينعكس على مستوى المعرفة الرقمية ومستوى الوعي التقني وثقافة استخدام المنتجات المالية لدى المواطنين للوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل سحب النقود ودفع الفواتير عن طريق أجهزة الصراف الآلي ولتلبية احتياجاتهم يتطلب توفيرها وتوسيع انتشارها الجغرافي. أما القوة التفسيرية للنموذج نلاحظ أن معامل التحديد R² فقد بلغ 94.7 %، وما يعني أن المتغير المستقل يفسر 94.7 % من تغيرات المتغير التابع مما يدل على قوة تفسيرية عالية للنموذج عند مستوى معنوية 0.05، والباقي يرجع لمتغيرات أخرى خارج النموذج. أما بالنسبة المعنوية الكلية للنموذج تبين أن النموذج معنوي من خلال قيمة مستوى

المعنوية لاختبار فيشر (prob F-statistic) التي كانت أقل من 0,05 أي يمكن الاعتماد على النموذج في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع .

وبناء على النتائج السابقة: نقبل الفرضية الثانية .

الفرضية الثالثة لاختبار الفرضية الثالثة قمنا أولاً بالمفاضلة بتقدير النماذج الثلاثة الخاصة ببيانات البانل (النموذج التجميعي ، نموذج الآثار الفردية الثابتة، نموذج الآثار الفردية العشوائية).

أ-اختبار وجود آثار فردية ثابتة: ونقصد بذلك المفاضلة بين النموذج التجميعي مع نموذج الآثار الفردية الثابتة ، وللقيام بهذه المفاضلة تم استخدام الاختبار الذي يوفره برنامج **views9** هو اختبار **Redundant Fixed Effects Tests** الذي يعتمد أيضا على اختبار فيشر .

الجدول رقم 11: نتائج اختبار **Redundant Fixed Effects Tests**

Redundant Fixed Effects Tests			
Equation: EQFIX			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	59.190413	(3,56)	0.0000
Cross-section Chi-square	87.116261	3	0.0000

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج **views9** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية الاختبار أقل من 0,05 وقبول فرضية وجود آثار فردية ثابتة ، أي النموذج الأفضل هو نموذج الآثار الفردية الثابتة مقارنة مع النموذج التجميعي .

ب-المفاضلة بين نموذج الآثار العشوائية ونموذج الآثار الثابتة :

للمفاضلة بين هذين النموذجين تم استخدام اختبار **Hausman** الذي أعطى النتائج التالية:

الجدول رقم 12: نتائج اختبار **Hausman**

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Equation: EQRAND			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	4.840202	1	0.0278

المصدر : من إعداد الباحثة بناء اعلى مخرجات برنامج Eviews 9

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن احتمالية اختبار **Hausman** (0,01) أقل من 0,05 مما يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن نموذج الآثار الفردية الثابتة أفضل من نموذج الآثار الفردية العشوائية.

الجدول رقم (13): نتائج تقدير نموذج الآثار الفردية الثابتة لأثر عدد المقترضون من البنوك التجارية (لكل 1000

بالغ) على المتغير المستقل

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
SLS	0.737435	0.195569	3.770713	0.0004
C	121.3681	5.803445	20.91312	0.0000
Effects Specification				
Cross-section fixed (dummy variables)				
Weighted Statistics				
Root MSE	35.47598	R-squared	0.900185	
Mean dependent var	161.9936	Adjusted R-squared	0.893055	
S.D. dependent var	51.32885	S.E. of regression	37.02587	
Sum squared resid	76771.24	F-statistic	126.2589	
Durbin-Watson stat	0.179980	Prob(F-statistic)	0.000000	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء اعلى مخرجات برنامج Eviews 9

من خلال الجدول رقم (13) أنه يوجد تأثير إيجابي بين الاستثمار في رأس المال البشري المقاس ب عدد الالتحاق بالتعليم العالي (% من الإجمالي) والشمول المالي المقاس ب عدد المقترضون من البنوك التجارية (لكل 1000 بالغ)، وهذا التأثير معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0,000 عند مستوى معنوية 0.05 ، وهذا يدل أن عند زيادة عدد الملتحقين بالمدارس التعليم العالي تعمل على زيادة عدد

المقترضون، وبفسر ذلك أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم يعمل على رفع الوعي المصرفي بزيادة التعامل مع المؤسسات المصرفية التي من وظائفها الأساسية منح الائتمان مما سيزيد من نسبة المقبلين على حيازة القروض البنكية . أما القوة التفسيرية للنموذج نلاحظ أن معامل التحديد R^2 فقد بلغ 90 % ، مما يعني أن المتغير المستقل يفسر 90 %، تغيرات المتغير التابع مما يدل على قوة تفسيرية عالية للنموذج عند مستوى معنوية 0.05. والباقي يرجع لمتغيرات أخرى خارج النموذج. أما

بالنسبة المعنوية الكلية للنموذج تبين أن النموذج معنوي من خلال قيمة مستوى المعنوية لاختبار فيشر (prob F-statistic) التي كانت أقل من 0,05 أي يمكن الاعتماد على النموذج في تفسير التغير

الحاصل في المتغير التابع ، حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0,0000 لمستوى معنوية 0,05. وبناءً على النتائج السابقة: نقبل الفرضية الثالثة.

الخلاصة: من خلال ما تم التعرض له في هذه الورقة البحثية تم الوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم في الدول العربية عينة الدراسة متقارب ، برغم من الإصلاحات والمبادرات التي شهدها قطاع التعليم العالي من أجل تحسين مخرجاته كما ونوعا ، إلا أنه يحتاج إلى اهتمام أكثر وإعطائه أولوية عن الاستثمارات الأخرى ؛

- تقارب في مستوى الشمول المالي في الدول العربية عينة الدراسة ، إلا أنه مزال بعيدا عن مستوى العالمي بالمقارنة بالدول الرائدة في هذا المجال بسبب ضعف الاستراتيجيات الوطنية المتخذة لتعزيز الشمول المالي ، فمن خلال المؤشرات التي تقيس استخدام الحسابات المصرفية تسجل الجزائر أدنى مستوى في عدد الفروع البنوك التجارية المتاحة و عدد أجهزة الصرف الآلية، وهذا يدل على ضعف البنية التحتية المصرفية و الإلكترونية ، كما تحتل أيضا المرتبة الأخيرة من خلال مؤشر الاقتراض ، وذلك راجع لأسباب دينية بتحريم الربا و التأخر في التوسع في الصيرفة الإسلامية ؛

- أن الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم سوف ينعكس على مستوى التوعية المالية ، المعرفة الرقمية ، مستوى الوعي التقني وثقافة استخدام المنتجات المالية لدى المواطنين للوصول إلى حساباتهم المصرفية عن طريق أجهزة الصراف الآلي مما يجعلهم أكثر طلبا للخدمات المالية ، كما سوف يعمل على رفع الوعي المصرفي بزيادة التعامل مع المؤسسات المصرفية مما سيزيد من نسبة المقبلين على حيازة القروض البنكية. و عليه من خلال ما تم عرضه في هذه الورقة والنتائج التي تحققت نقتح مجموعة من التوصيات:

- ضرورة تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في البنى التحتية المصرفية و الإلكترونية بهدف توفير بنية تحتية مالية قوية في الدول العربية عامة و خاصة الجزائر التي سجلت نقصا في هذا المجال ، تبادل الخبرات والمعلومات بين الدول التي حققت مستويات عالية في الشمول المالي والدول العربية و الاستفادة من التطور التكنولوجي الحاصل في الخدمات المالية والمصرفية، كما يجب على الدول العربية إتباع استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم و الثقيف المالي من خلال دمج الثقافة المالية في مناهج التعليم لرفع مستوى الوعي المالي ، التقني و المصرفي لزيادة الطلب على الخدمات المالية ، بالإضافة إلى ضرورة الاتجاه نحو

الصيرفة الإسلامية وتعزيز تطبيقها لكونها تتلائم مع العقيدة الدينية للمجتمعات العربية لرفع مستوى الشمول المالي من خلال مؤشر الاقتراض ومؤشر الادخار على حد سواء.

قائمة المراجع:

- Adele- Atkinson, F.-A.-M. (2013). *promoting, inclusion through financial Education :OECD /INFE Evidence , Policies and Praticce , OECD Working papers on financ.* France: OECD Working Papers on Finance.
- Adolfo Barajas, T. B. (2020). *r, Financial Inclusion: What Have We Learned So Far?* USA: International Monetary Fund.
- Asli Demirguc-Kunt, L. K. (2012). *, Measuring Financial Inclusion The Global Findex Database ,.* USA: Development Research Group, The World Bank.
- Babas MOUNIRA, F. N. (2021). The reality of financial inclusion indicators in the city of Setif - A survey-. *Economic Researcher Review*, VOL 09,No 01, Algeria 132-144.
- Johnston, D. J. (1998) , *L'INVESTISSEMENT DANS LE CAPITAL HUMAIN Une comparaison internationale.*, frane: CENTRE POUR LA RECHERCHE ET L'INNOVATION DANS
- Mohamed Abdelafateh ABBES, K. S. (2018). CONSTRUCTION D'UN INDICE D'INCLUSION FINANCIÈRE POUR LES PAYS MEMBRES DE L'ORGANISATION DE LA COOPERATION ISLAMIQUE (OCI). *Revue d'Economie et de Statistique Appliquée*, Vol 15, N1 , Algérie 6-23.
- Naoyuki Yoshino, P. M. (2016). *Overview of Financial Inclusion,, Regulation, and Education.,.* Philippines: Asian Development Bank Institute.
- Ozili, P. (2018). mpact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, Volume 18, Issue4, Turkey 329-340.
- بعبوني ليلي. (2014). الاستثمار في رأس المال البشري والعائد من التعليم ،. مجلة المؤسسة ، العدد4، الجزائر 177-167.
- بهياني رضا، بختي فريد. (2021). أثر الإستثمار في رأس المال البشري على النمو الإقتصادي في الجزائر دراسة قياسية بإستخدام نموذج (ARDL) للفترة (1970-2016). مجلة رؤى إقتصادية، المجلد 11، العدد1، الجزائر، 68-55.

سعد علي حمود العنزي ، نزار حبيب عباس. (2020). الاستثمار الاستراتيجي للموارد البشرية في لعبة كرة
القدم. عمان: ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

شريف القاضي. (2021). الائتمان المصرفي (الطريق إلى الشمول المالي). مصر: شارك سطورك مع العالم.
شريف براهيم ، بلخضر عبد الرزاق ، عبد الهادي مداح. (2012). دراسة قياسية للعلاقة بين رأس المال البشري
في الجزائر خلال الفترة (1980-2017) ،. مجلة التنمية و الإقتصاد التطبيقي، المجلد 3، العدد 1 ،
الجزائر، 19-35.

منطلقات ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر: الآثار والأسباب؟

The Phenomenon of the informal economy in Algeria

كرميش آمنة جامعة فرحات عباس سطيف1(الجزائر)، amina.kermiche@univ-setif.dz

تاريخ الاستلام: 2021/01/14

تاريخ القبول: 2022/08/15

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

يعد الاقتصاد غير الرسمي ظاهرة قديمة، كما أن هذه الظاهرة أصبحت شائعة وقد فرضت نفسها في كل دول العالم وأصبح لزاما النظر فيها بجدية من خلال حرص الهيئات الاقتصادية الدولية والمحلية بمعرفة الأسباب وكذا الآثار المترتبة عنها، سواء كانت سلبية أو ايجابية، وكيف يمكن التخفيف منها قدر المستطاع ومحاولة إدماجه في الاقتصاد الرسمي.

ولانتشار ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر أسباب عديدة، كما أن آثاره على الاقتصاد الجزائري جلية سواء كانت الآثار الايجابية المتعلقة خاصة فيما يتعلق بتشغيل اليد العاملة، أو الآثار السلبية ولعل أهمها ما تخسره الخزينة العمومية بسبب تفشي الاقتصاد غير الرسمي، ورغم ذلك توجد حلول عدة من أجل التخفيف من آثاره ودمج بعض أنشطته في الاقتصاد الرسمي، لعل أهمها خفض الرسوم والضرائب الخاصة بمنشآت الاقتصاد غير الرسمي، واتخاذ تدابير صارمة لمكافحة الغش الضريبي.

كلمات مفتاحية: اقتصاد غير رسمي؛ اقتصاد رسمي؛ تنظيم؛ رقابة؛ جزائر.

تصنيفات JEL : H20 ، H26 ، H29.

Abstract:

The informal economy is an ancient phenomenon, also this phenomenon has become common and has imposed itself in all countries of the world, and it has become imperative to seriously consider it through the keenness of international and local economic bodies to know the causes and the consequences, whether negative or positive, and how to reduce it as much as possible and try to integrate it into the formal economy.

There are many reasons for the spread of the informal economy phenomenon in Algeria. Also, its effects on the Algerian economy are evident, perhaps the most important of which is reducing fees and taxes for informal economy establishments, and take strict measures to combat tax fraud.

Keywords: Informal Economy, Formal economy, planning, censorship, Algeria.

Jel Classification Codes: H20,H26,H29.

1. مقدمة:

يعد الاقتصاد غير الرسمي من المواضيع البحثية الحديثة رغم قدم هذه الظاهرة مع وجود التجمعات البشرية التي أثارت اهتمام العديد من الدول والأنظمة، نظرا لانتشاره في كل دول العالم، خاصة دول العالم الثالث، وهي ظاهرة قديمة وعالمية. كما قد تعددت التعاريف والتسميات المحددة للاقتصاد غير الرسمي ولم يتفق الباحثين على تعريف موحد، إضافة إلى أن لكل ظاهرة اقتصادية أسباب وآثار مترتبة، والجزائر كغيرها من الدول تعاني من الاقتصاد غير الرسمي التي توسعت بشكل أكبر مع بداية تسعينات القرن الماضي، حيث تعددت أسبابه، كما كانت له عدة آثار منها ما كان إيجابيا ومنها ما كان سلبيا على الاقتصاد الجزائري، ومن هنا تتمحور الإشكالية التالية:

ما هي أسباب وآثار ظهور الاقتصاد الموازي في الجزائر، وما هي آليات إدماجه في الاقتصاد الرسمي؟ وتهدف الدراسة للتعرف على أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، إضافة إلى الوقوف على أهم الآثار السلبية والإيجابية منها على الاقتصاد الجزائري، وكذلك أهم الخطوات التي ستساعد على التخفيف من هذه الظاهرة.

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي بحيث يتم تحديد الظاهرة وتحليل كافة جوانبها والمؤثرات المحيطة بها، والأسباب التي أدت لظهورها واستغلالها في الوصول إلى النتيجة التي تعتبر حل للتخفيف من المشكلة أو الظاهرة.

ومن الدراسات السابقة لموضوع الاقتصاد غير الرسمي:

قارة ملاك، إشكالية الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر: مع عرض ومقارنة تجارب المكسيك وتونس

والسنغال، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص: الاقتصاد المالي، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2009/2010 هدفت الدراسة إلى محاولة تحليل أسباب تطور الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، والتعرف على نوعية الأساليب المستعملة من طرف السلطات اتجاه هذه الظاهرة، وتوصلت الدراسة إلى أن الإجراءات والتدابير المتخذة للتقليل من حدة الظاهرة ليست كافية بالنظر إلى أرقام ومؤشرات الإحصائيات المختلفة، وعليه توصي بضرورة إنشاء وكالات تشغيلية تهتم بقضايا القطاع الخاص، مما يسهل من عملية تبادل المعلومات بين العارضين وطالبي العمل في هذا القطاع.

بодلة يوسف ، كواديك حمزة، الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر وإشكالية دمج أنشطته في قنوات

الاقتصاد الرسمي-دراسة تحليلية-، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، العدد 03، ديسمبر 2018. هدفت الدراسة إلى تحليل محددات الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، والتعرف على أهم العوامل والأسباب التي أدت إلى نموه وانتشاره، بالتعرض إلى أهم التدابير التي سطرها السلطات العمومية الجزائرية في محاربة هذه الظاهرة الخطيرة على الاقتصاد المهيكل أو الرسمي. توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من الجهود التي تبذلها السلطات العمومية الجزائرية في مكافحة الاقتصاد غير الرسمي، إلا أن الواقع أثبت عدم فعالية هذه الجهود وتسجيل نمو متزايد للسوق الموازي، وبالتالي عدم تحقيق هذه الجهود لأهدافها المسطرة، وعليه يوصي الباحثان إلى ضرورة سن تشريعات جديدة تتماشى وآليات مكافحة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، وتكثيف عملية الرقابة قصد ردع التجار الفوضويين والأنشطة غير الرسمية المضرة بالاقتصاد الوطني، مع دمج هذه الأنشطة في قنوات الاقتصاد الرسمي.

وسيتناول هذا المقال دراسة القطاع غير الرسمي في الجزائر وفقا للخطوات التالية:

- ماهية الاقتصاد غير الرسمي.
- أسباب وعوامل بروز الاقتصاد غير الرسمي.
- آثار الاقتصاد غير الرسمي.
- الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، أسبابه وآثاره.
- مبادرات الحكومة الجزائرية لجذب الكتلة النقدية في الاقتصاد غير الرسمي
- الحلول المقترحة للتخفيف من ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي.

2. ماهية وتعريف الاقتصاد غير الرسمي

اقترح مفهوم القطاع غير الرسمي (secteur informel) لأول مرة إثر مهمة قام بها المكتب الدولي للعمل في كينيا سنة 1972، وذلك تزامنا مع ظهور إشكالية العجز في ميدان العمل في إفريقيا في

السبعينات، هذه المهمة كانت تهدف إلى وضع إستراتيجية شاملة حول التشغيل أين اهتمت الدراسات الأولى تحت إدارة H.Singer بطبيعة هذا القطاع في كينيا. (دلال، 2014، صفحة 406) وقد تمت صياغته على أساس نتائج تحقيق أنجز في كينيا استنادا إلى معايير حددها Hart Keith سنة 1971 يعتبر فيها كل نشاط ضمن القطاع غير الرسمي إذا توافرت فيه الخصائص التالية: (دلال، 2014، صفحة 407)

-سهولة الحصول على نشاط؛

-اللجوء إلى الموارد المحلية؛

-ضيق مجاله؛

-الملكية العائلية للمؤسسات وعوامل الإنتاج؛

-استخدام تقنيات كثيفة الاحتياج لليد العاملة؛

-الخبرة والمؤهلات الفنية مكتسبة خارج النظام المدرسي الرسمي؛

-السوق يخرج عن كل قانون ومفتوح على المنافسة.

ويضم الاقتصاد غير الرسمي عدة أنواع: (قارة، 2010، صفحة 9)

النوع الأول: الاقتصاد التحتي، الاقتصاد الجانح، الاقتصاد الموازي، الاقتصاد المخفي، التجارة خارج القانون، و يعتبر هذا النوع الصيغة السوداء للاقتصاد غير الرسمي.

-أما النوع الثاني من هذا الاقتصاد فيتمثل في: الغش، تقليد العلامات التجارية، تزوير الفواتير، الرشوة، و يعتبر الصيغة الرمادية للاقتصاد غير الرسمي.

1.2 تعريف الاقتصاد غير الرسمي:

لا يوجد تعريف دقيق ومحدد له، فالبعض عرفه بأنه هو اقتصاد لا يخضع للرقابة الحكومية ولا تدخل مدخلاته ومخرجاته في الحسابات الوطنية ولا يعترف بالتشريعات الصادرة، ولا يقتصر على الأنشطة غير المشروعة فقط والمعاقب عليها قانونا مثل (الرشوة وتجارة الأسلحة والاتجار في المخدرات والسرقة...الخ)، بل يتسع ليشمل أيضا كل أشكال الدخل غير المصرح بها والمتحصلة من إنتاج السلع والخدمات المشروعة مثل الورش والمحلات التجارية الغير مرخصة...الخ. (جبر، 2015، صفحة 520)

عرفه GUTMAN بأنه: "الناتج القومي غير المحسوب، أو ذلك الجزء من الناتج القومي الإجمالي، الذي كان يجب أن يدخل في حساب الناتج القومي الإجمالي، ولكنه لم يدخل ضمن هذه الحسابات لسبب أو لآخر". (بن موسى و براغ، 2013، صفحة 194)

ويعرف الاقتصاد غير الرسمي بأنه: "جميع الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها الأفراد و/أو المؤسسات ولا يتم إحصائها بشكل رسمي، أي لا تعرف الأجهزة الحكومية قيمتها الفعلية، ولا تدخل في حسابات الناتج القومي، وبالتالي لا تدخل في الحصيلة الضريبية ولا يخضع العاملون فيها لأي نظام ضمان اجتماعي". (عباس، 2019، صفحة 1).

ويعرفه V.Tanzi بأن: "الاقتصاد الخفي ينصرف إلى الدخل التي لا يتم الكشف عنها للسلطات الضريبية". (بودلال، 2017، صفحة 150)

2.2 خصائص الاقتصاد غير الرسمي

أهم خصائص الاقتصاد غير الرسمي ما يلي: (جبر، 2015، صفحة 523)

- أغلبها يستخدم تكنولوجيا غير متطورة وبالتالي يعتمد علي الاستخدام الكثيف للعمال بدلاً من رأس المال .

-أغلبها يتطلب رؤوس أموال قليلة وتعتمد علي السيولة النقدية

-غالباً ما يكون صاحب العمل هو المدير حيث لا يوجد فصل بين الإدارة والملكية .

-لا تتحمل بأي التزامات تجاه الدولة سواء رسوم أو ضرائب أو تأمينات الخ وتستفيد في نفس الوقت من خدمات البنية التحتية الموجودة بالبلاد .

- يتفاوت دخل العاملين فيها فمنهم من يسعى فقط إلى سد متطلبات حياته وحياة من يعول ، ومنهم من يتجه نحو الثراء السريع وهنا يخشي من تحوله إلى اقتصاد إجرامي .

- أغلب منتجاتها تتجه نحو السوق الداخلية لكن بدون رقابة، وتستخدم مواد أولية ذات منشأ داخلي .

-أغلب هذه الأنشطة تتصف بصغرها ويتم استخدام المنازل وخاصةً المنازل المخالفة في المزاولة لهذه الأنشطة. يضم القطاع غير الرسمي مختلف الشرائح الاجتماعية من أميين ومؤهلات متوسطة وفوق المتوسطة والمؤهلات العليا وحتى شهادات الدكتوراه.

3.2 مزايا تحول القطاع غير الرسمي إلى قطاع رسمي

ولعل أهم مزايا تحول القطاع غير الرسمي إلى قطاع رسمي ما يلي: (الأسرج، 2010، صفحة 6)

- أنه وسيلة لزيادة الموارد المالية للدولة .
- إتاحة مزيد من فرص استفادة المنشآت من المميزات الاقتصادية الرسمي ؛ مثل حماية حقوق الملكية الفكرية، والحصول على خدمات البنية الأساسية التي توفرها الدولة للمنشآت الرسمية، والحصول على الائتمان، والقدرة على التوسع في السوق وغير ذلك من المميزات الأخرى .
- زيادة معدلات النمو الاقتصادي وخفض معدلات الفقر، حيث أثبت عدد من الدراسات وجود علاقة موجبة بين تطبيق القوانين والنمو الاقتصادي، وكذا بين النمو الاقتصادي وخفض معدلات الفقر .
- مزيد من الحماية للفئات المهمشة من العمال وأصحاب الأعمال ، تجنب التكاليف التي تتحملها هذه المشروعات للبقاء في القطاع غير الرسمي.

3. أسباب وعوامل بروز الاقتصاد غير الرسمي

يمكن إيجازها فيما يلي: (بجياوي، 2016، صفحة 293)

- انخفاض مستوى الدخل: يعد أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى نمو الاقتصاد الموازي خاصة مع الارتفاع في المستوى العام للأسعار وتضخمها.
- ارتفاع مستوى الضرائب: يعد ارتفاع مستوى العبء الضريبي حافزا لدى الأفراد والشركات للتحويل نحو الاقتصاد الموازي. ومع هذا فإن تخفيض معدلات الضريبة قد لا يعني بالضرورة القضاء على الاقتصاد الموازي ذلك أن المتعاملين فيه يتمتعون بمعدل ضريبة يساوي صفرا، لكنه سوف يقلل من الحافز نحو دخول مزيد من الأفراد إلى الاقتصاد الموازي.
- الأنظمة واللوائح الإدارية والقيود الحكومية: تعد المغالاة في فرض القيود الحكومية على الأنشطة الاقتصادية أمر من شأنه أن يشجع الأفراد والشركات على التحايل وممارسة أنشطة موازية. ومن الإجراءات الإدارية والقانونية، تسقيف منحة السياح ب 93 أورو سنويا للشخص الراغب في مغادرة التراب الوطني (كيموش، 2020)، هذه المنحة التي تعتبر الأضعف وتجعل الجزائر في مؤخرة الترتيب مع جيرانها، حيث تصل قيمة المنحة في المغرب 4000 أورو وفي تونس حوالي 3000 أورو، وحتى في سوريا التي تشتكي من شح الموارد الطبيعية ومعاناة الحرب الأهلية، فالمواطن السوري يستفيد من منحة لا تقل عن 1700 أورو. مع العلم أن 130 أورو لا تكفي الشخص لقضاء ليلتين في أي مدينة أوروبية أو عربية، وهذا ما يدفعه للجوء إلى السوق السوداء للعملة الصعبة وشراء ما يحتاجه بسعر يفوق 150% من السعر الرسمي للدينار الجزائري. (بن موسى و براغ، 2013، صفحة 202)

- ندرة السلع وسياسة الاستيراد: تؤدي ندرة السلع الاستهلاكية والرأسمالية التي يفترض أن يتم توزيعها من خلال قنوات التوزيع الرسمية إلى زيادة حجم الاقتصاد الموازي. فالسلع الأساسية في الدول النامية عادة ما تباع بأسعار مدعومة مما يؤدي إلى انتشار ظاهرة الطواير وأحيانا زيادة فائض الطلب على السلع الاستهلاكية وهذا ما يشجع أنشطة الاقتصاد الموازي من خلال إعادة بيع هذه السلع بصورة غير قانونية أو محاولة إنتاج هذه السلع في الخفاء للوفاء باحتياجات الطلب عليها. أما بخصوص سياسة الاستيراد التي تكون قائمة على الباب المفتوح للاستيراد، ضعف مراقبة تدفق السلع إلى السوق المحلية وعدم مراقبة المنافذ الحدودية، فهي تلعب دورا أساسيا في توسع الاقتصاد الموازي.

- دور المشروعات الصغيرة: يعتبر الاقتصاد الموازي مهم جدا بالنسبة للمشروعات الصغيرة، كما أن المشروعات الصغيرة مهمة جدا لوجود الاقتصاد الموازي فهي تؤدي دورا لا يستهان به في نموه بسبب طبيعة هذه المشروعات التي تميل إلى إجراء معظم معاملاتها بالنقد السائلة وعدم فوترتها. بالإضافة إلى ما سبق هناك مجموعة عوامل ساهمت في ازدهار الاقتصاد غير الرسمي نذكر منها: (بن مسعود، 2013، صفحة 13)

- العولمة وأثرها على نوعية الأنشطة الممارسة فهناك مؤسسات من أجل المنافسة العالمية تستخدم العمالة الرخيصة في الدول النامية وتوظفها بطريقة غير قانونية.

- متطلبات الاقتصاد غير الرسمي بسيطة فهو لا يحتاج إلى عمالة مكثفة، تكلفته منخفضة، ولا يحتاج مؤهلات أو رأس مال، إضافة إلى أن موقع العمل يمكن أن يكون في المنزل في الشارع وغيرها.

4. آثار القطاع غير الرسمي:

للقطاع غير الرسمي آثار ايجابية و أخرى سلبية نذكر منها: (بودلال، 2017، صفحة 151)

1.4 الآثار الايجابية:

- الأثر على التشغيل: حيث يساعد على حل أزمة البطالة ويزيد في معدلات التشغيل ويقلص من حدة الفقر، حيث أن الاقتصاد غير الرسمي لا يحتاج إلى موافقات رسمية وإلى مستوى علمي معين وإلى أعمال معينة.

إضافة إلى توفير عمل موازي وثنائي بالنسبة للأجراء من أجل تمكينهم من الحصول على دخل إضافي. (بن موسى و براغ، 2013، صفحة 209) وبرهان ذلك حيث قام البنك الدولي بدراسة في 69 دولة توصل إلى نتيجة مفادها أن زيادة بمقدار نقطة واحدة في نصيب الفرد من الناتج المحلي يؤدي إلى زيادة قدرها

18% من معدل زيادة فرص العمل. (جبر، 2015، صفحة 527). وتشير الإحصائيات إلى أنه أكثر من نصف القوى العاملة في منطقة شمال إفريقيا تعمل في الاقتصاد غير الرسمي، حيث تشير تقديرات منظمة العمل الدولية إلى أن 60% من مجموع القوى العاملة في مصر والمغرب تعيش من الاقتصاد غير الرسمي، في حين تبلغ النسبة في تونس 53%، وكذلك هو الحال بالنسبة للجزائر. (غالين، 2018)

- الأثر على تخفيض معدل الجريمة ومعدلات الهجرة. (يحياوي، 2016، صفحة 294)

- الأثر على ميزان المدفوعات: يساعد على تخفيض الواردات من الخارج ومن ثم المساعدة في خفض العجز في ميزان المدفوعات للدول.

- الأثر على الإنتاج والعرض السلعي: حيث يساعد على تخفيض الأعباء الاجتماعية للعديد من طبقات الشعب التي تطبق مبدأ الاكتفاء الذاتي فحتمًا أن الإنتاج سيزيد مما يؤدي إلى زيادة العرض السلعي.

- يساهم في تأمين الاكتفاء الذاتي في بعض المواد والاحتياجات. (بودلال، محاولة للاقتصاد الخفي "حالة الجزائر"، 2010، صفحة 292)

2.4 الآثار السلبية:

- انخفاض في حصيللة الضرائب، حيث أن العاملين في هذا القطاع يستفيدوا من كل الخدمات المقدمة للقطاع الرسمي من (مياه، كهرباء، تعليم، صحة...)، ولا يساهموا نهائيًا في الضرائب، وهذا يؤدي إلى زيادة العبء الضريبي على العاملين في القطاع الرسمي وبالتالي قد تزيد مجدداً إلى زيادة التهرب الضريبي. (بودلال، محاولة للاقتصاد الخفي "حالة الجزائر"، 2010، صفحة 304)

كما يرى البعض أن الانخفاض الكبير في حصيللة الضرائب مع زيادة حجم الإنفاق العام يؤدي إلى إحداث زيادة كبيرة في عجز الموازنة العامة للدولة، ويزيد من حجم المشاكل المالية التي تعاني منها السلطات المالية في المجتمع. (بن موسى و براغ، 2013، صفحة 204)

- الأثر على سياسات الاستقرار الاقتصادي.

- الأثر على توزيع الموارد.

- تشوه المعلومات: فعندما يكون حجم الاقتصاد الموازي كبيراً فإن درجة اعتمادية البيانات الرسمية ستخف وتكون مؤشرات اقتصادية خاطئة والقرارات الاقتصادية غير صائبة. (يحياوي، 2016، صفحة 295)

- ندرة البضائع في الاقتصاد الرسمي نتيجة الرقابة على الأسعار أو التوزيع بانتظام قد تزيد كثيرا من أسعارها في القطاع غير الرسمي.

- اختلاف معدل النمو الاقتصادي، حيث أنه عندما يوجد القطاع غير الرسمي، فإن معدلات النمو الحقيقي في الاقتصاد سوف تختلف عن معدل النمو المسجل، ومنه يظهر تشوه في المؤشرات الاقتصادية. وبالتالي سوء تخصيص الموارد الاقتصادية وسوء الناتج المحلي على الخدمات والأفراد والبنى التحتية وبالتالي اختلال الإستقرار الاقتصادي. (بودلال، محاولة للاقتصاد الخفي "حالة الجزائر"، 2010، صفحة 292) إضافة إلى بعض الآثار الاجتماعية نذكر منها: (بن موسى و براغ، 2013، صفحة 209)

- المساعدة على توسع وانتشار بعض الأمراض الاجتماعية وانتشار الأسواق الفوضوية.

- توسيع دائرة الفساد وممارسة الرشوة ووجود علاقة بين الإجرام والاقتصاد غير الرسمي.

- التشغيل العبودي والمفرط للأطفال واستخدامهم في بعض مظاهر التجارة غير الشرعية والمحرومة.

5. الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر، أسبابه وأثاره

تميز الاقتصاد الجزائري خلال حقبة الثمانينات بظاهرة تنامي القطاع غير الرسمي حيث ارتفع حجم القطاع غير الرسمي في الجزائر من 19.5% من الناتج الوطني الخام في نهاية عقد الثمانينات ليصل إلى 42% من الناتج الوطني الخام سنة 2003، لينخفض بعدها ويصل إلى 34.2% من الناتج الوطني الخام سنة 2006، (دلال، 2014، صفحة 410) كما بلغ حجم القطاع غير الرسمي في الجزائر نهاية 2011 نحو 60 مليار دولار، ما يعادل 30% من الناتج الوطني الخام. (بودلال، القطاع غير الرسمي في الجزائر، مظهره، مجالاته، وسبل استقطابه، 2017، صفحة 152) ويرجع هذا الارتفاع بالأساس إلى الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها الجزائر خلال هذه الفترة، والتي ساعدت على تنامي هذا القطاع الذي جاء ليلبي احتياجات الأفراد كتوفير مناصب للعمل وتلبية الحاجات الأساسية. (دلال، 2014، صفحة 410)، وتباين تقديرات حجم الاقتصاد غير الرسمي الجزائري تباينا كبيرا، فإذا نظرنا إليه من زاوية الكتلة النقدية المتداولة داخله، وجدنا أنها تتراوح بين 3700 مليار دينار (40 مليار دولار) حسب الوزير الأول الأسبق عبد المالك سلال في مارس 2015، و1700 مليار دينار (18.5 مليار دولار) حسب خلفه أحمد أويحي في سبتمبر 2017، كما قدر البنك المركزي مطلع 2018، الكتلة النقدية المتداولة في إطار الاقتصاد غير الرسمي بما بين 2500 و3000 مليار دينار، مذكرا بوجود كتلة نقدية أخرى خارج النظام البنكي قوامها ما بين 1500 و2000 مليار دج هي مدخرات الفاعلين الاقتصاديين، بما فيهم الأسر. (تملاي، 2018).

1.5 أسباب ظهور القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الجزائري

تتنوع أسباب ظهور وتنامي العمل في الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر بتنوع المحطات التي عرفها الاقتصاد الجزائري نذكر منها: (دلال، 2014، صفحة 412)

-الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الحرجة التي عرفتها الجزائر خاصة في مرحلة التسعينات وعجز القطاع الرسمي على استيعاب الأعداد المتزايدة للبطالين والتي صاحبته موجات تسريح العمال، إذ تم تسريح 27 ألف عامل سنة 1995 و 50 ألف عامل سنة 1996 و 121637 عامل سنة 1997 وتسريح 14850 عامل خلال سنتي 1998 و1999؛

والجدول التالي يوضح تطور معدل البطالة في الجزائر في الفترة (2010-2019)

الجدول 1: تطور معدل البطالة في الجزائر في الفترة (2010-2019)

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
معدل البطالة	10.0	10.0	11.0	9.8	10.6	11.2	10.5	11.7	11.7	11.4

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: الجزائر/معدل -البطالة/atlas/https://ar.knoema.com/

-ازدياد حدة ظاهرة الفقر، فحسب مؤشر التنمية البشرية، احتلت الجزائر سنة 1994 المرتبة 82 من مجموع 175 دولة لتنتقل عام 2002 إلى المرتبة 106. كما احتلت المرتبة 82 عالميا سنة 2019 (وكالة الأنباء الجزائرية، 2019). ويشير آخر تقرير تم إعداده من طرف الرابطة الجزائرية للدفاع عن حقوق الإنسان في أواخر جانفي 2019 إلى أن عدد الجزائريين الذين يعيشون تحت خط الفقر قفز إلى 15 مليون أي حوالي 38% من الجزائريين تدهورت وضعيتهم الاجتماعية وأصبحوا غير قادرين على اقتناء أساسيات الحياة، أي أن كل 3 جزائريين يوجد جزائري يعيش فقر مدقع. (جريدة الشروق، 2019)

-التحرير غير المخطط للتجارة الخارجية الذي سمح بفتح السوق الوطنية أما البضائع الخارجية المستوردة، وبالتالي ارتفاع عرض السلع الاستهلاكية، الأمر الذي كان له أثر سلبي على تحفيز الاستثمار في النشاطات المنتجة؛

-انتشار البيروقراطية والفساد الإداري (الرشوة، المحسوبية والمحاباة...الخ) الأمر الذي أضعف الاستثمار الخاص المحلي والأجنبي وضعف وظيفة الرقابة الممارسة من طرف مختلف أجهزة الدولة نتيجة لنقص وسائل العمل وضعف التنسيق بين هذه الأجهزة؛

- اهتمام الدولة بالوضع الأمني أكثر من الوضعين الاقتصادي والاجتماعي، نتيجة لعدم الاستقرار السياسي الذي عرفته الجزائر خلال عشرية التسعينات؛
- غياب الشفافية في العمليات التجارية، مشكلة العقار الصناعي، غياب قواعد البناء التجاري...الخ، ساهمت في اتساع النشاطات غير الرسمية؛
- ظهور تيارات غش جمركي نتيجة لارتفاع معدلات الحقوق والرسوم الجمركية وكذا ثقل الإجراءات الجمركية؛
- عدم مرونة الجهاز المصرفي الجزائري مما يعرقل تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وهذا ما يؤدي إلى البحث عن طرق وفرص بديلة في القطاع غير الرسمي.
- كما يمكن إضافة الأسباب التالية: (بودلال، القطاع غير الرسمي في الجزائر، مظاهره، مجالاته، وسبل استقطابه، 2017، صفحة 152)
- أسلوب تطبيق سياسة الانفتاح الاقتصادي، بالتحول السريع من اقتصاد مغلق إلى اقتصاد السوق أثر على النسق القيمي والسلوك الاجتماعي، وأبرز أوجه نشاط لم تكن موجودة من قبل، أدت إلى فتح مجالات جديدة للكسب، أخذت أغلبها الطابع غير الرسمي وغير المنظم في الوقت الذي لم تتوسع فيه الأنشطة الاقتصادية الرسمية المنظمة بالقدر الذي يتيح فرص عمل جديدة تناسب وحجم الزيادة في العرض من القوى العاملة، الذي أسهم في تزايد نمو معدلات الهجرة من الريف إلى الحضر، ومع تقلص القطاعات الرسمية عن استيعاب فائض القوى العاملة اتجهت إلى القطاع غير الرسمي.
- سياسات التدخل الحكومي في أسواق السلع وعوامل الإنتاج والصرف الأجنبي.
- جمود النظام الضريبي وعجزه عن مواجهة التطورات الاقتصادية والاجتماعية.

2.5 آثار القطاع غير الرسمي على الاقتصاد الجزائري

1.2.5 الآثار الايجابية:

يمكن إدراج أهم الآثار الايجابية للقطاع غير الرسمي في الجزائر فيما يلي: (دلال، 2014، صفحة

(415)

- تظهر الإحصاءات الرسمية أن انخفاضاً في معدل البطالة في الجزائر سار جنباً إلى جنب مع تنامي القطاع غير الرسمي، ففي حين انخفض معدل البطالة من 30% إلى 10% تقريباً على مدى العقد الماضي، ومن 29.7% سنة 2000 إلى 12.3% سنة 2017. (تملاي، 2018). ثم إلى 11.4 في ماي 2019.

(وكالة الانباء الجزائرية، 2019) ازدهر القطاع غير الرسمي وارتفعت مساهمته في جميع المناصب التي وفرها الاقتصاد من 20% عام 2000 إلى أكثر من 27% عام 2007، وفقا لذلك فإن مساهمة القطاع غير الرسمي في استحداث فرص العمل على مدى الفترة 2000-2007 تصل إلى 150 ألف منصب جديد كل سنة أي ما يعادل 45% من فرص العمل المستحدثة خلال تلك الفترة. وحسب تحقيق قام به الديوان الوطني للإحصائيات في 2012، كانت السوق الموازية في 2001 تشغل 1.6 مليون شخص ليرتفع الرقم إلى 3.9 مليون شخص أي ما يعادل 45.6% من اليد العاملة الإجمالية في 2012 خارج قطاع الفلاحة. (موسوس، 2018، صفحة 184)

كما بلغ عدد العمال غير المصرح بهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي في الجزائر 35%، يشتغلون في القطاع غير الزراعي، فضلا عن 15% من عمال القطاع الرسمي، وهي نسبة مرتفعة جدا حتى بالنسبة إلى القطاعات الرسمية، وقد قد بينت دراسة أن 34% من عمال القطاع الموازي يشتغلون في مجال البناء، و 20% في مختلف النشاطات المرتبطة بقطاع التجارة، و 6% في قطاع النقل، مقابل 17% بالنسبة إلى المهن المرتبطة بقطاعات النسيج والميكانيك والحلاقة والسياحة والحبازين والجزارين، كما كشفت الدراسة أن العمل في السوق الموازية لم يعد مقتصرًا على المهن الثانوية البسيطة، بل امتد إلى التخصصات التي تتطلب تكوينًا عاليًا، حيث يشتغل 18% من أطباء الأسنان في السوق الموازية، و 16% من المهندسين المعماريين، 15% من المهندسين في الإعلام الآلي، و 14% من المحامين، و 9% من الخبراء الحاسبين، و 5% من الأساتذة، و 4% من المختصين في الصحة. (بودلال، محاولة للاقتصاد الخفي "حالة الجزائر"، 2010، صفحة 300)، كما أن 80% من المعاملات التجارية تتم دون فواتير، ويبلغ عدد الأسواق الأسبوعية غير المرخص لها 1500 سوقًا يعمل فيها حوالي 100 ألف شخص. (تملاي، 2018)

-تتجاوز عوائد القطاع غير الرسمي 8 مليار دولار، وهو ما يقارب 30% من الناتج المحلي الخام خارج المحروقات بناءً على تقديرات عالمية و أخرى صادرة عن صندوق النقد الدولي.

2.2.5- الآثار السلبية:

ويمكن تلخيصها فيما يلي: (دلّال، 2014، صفحة 413)

-تخسر الخزينة العمومية الجزائرية جراء انتشار القطاع غير الرسمي ما يعادل 7% من العوائد الضريبية على الدخل، فيما يخسر الضمان الاجتماعي 20% من عوائده، وهو ما يعادل 585 مليون دولار بالنسبة إلى عوائد الضريبة على الدخل، و 1.7 مليار دولار بالنسبة إلى مداخيل صندوق الضمان الاجتماعي، وهو

المبلغ الذي يكفي لسد العجز السنوي لمنظومة الضمان الاجتماعي، وتقدر الخسائر الجبائية خصوصا ضريبة القيمة المضافة بـ 300 مليون دولار. (دلال، 2014، صفحة 413) وقد بلغ المتوسط السنوي لنسبة الفاقد الضريبي إلى الحصيلة الفعلية للضرائب على الدخل الإجمالي خلال العشرة الأخيرة حوالي 29%. (بودلال، القطاع غير الرسمي في الجزائر، مظاهره، مجالاته، وسبل استقطابه، 2017، صفحة 156)

-الأثر الذي تتركه المنتجات الأجنبية المهربة والسلع المقلدة المجهولة المصدر على صحة المستهلك حيث يرى وزير التجارة السابق مصطفى بن بادة أن زيادة واردات الجزائر في الفترة 2008 و 2011 ساهمت في توسيع رقعة النشاطات الموازية وانحصار إنتاجية المؤسسات الصناعية الجزائرية نتيجة لعدم قدرتها على منافسة أسعار المواد المستوردة القادمة من بلدان جنوب آسيا، حيث بلغت واردات الجزائر سنة 2011: 47 مليار دولار، مقابل 40 مليار دولار سنة 2010.

6. مبادرات الحكومة الجزائرية لجذب الكتلة النقدية في الاقتصاد غير الرسمي:

من خلال عدة مبادرات أحدثها زمنيا كان ما يلي: (تملاي، 2018)

المبادرة الأولى: إلزامية استخدام الصكوك في المعاملات التي تفوق مبلغا معيناً، وقد أقرت في 2004 و 2011، لكن الحكومة جمدت تنفيذها في كلتا المراتين، وقد أعادت الكرة سنة 2014، ففرضت استخدام الصكوك في المعاملات التي يعادل مبلغها مليون دينار (10 آلاف دولار) أو يزيد، لكن لا يوجد وضوح في تنفيذ هذه الإلزامية على أرض الواقع.

المبادرة الثانية: وقد كانت سنة 2015، وهي حملة لإقناع الناشطين في القطاع غير الرسمي بإيداع رؤوس أموالهم في النظام البنكي مقابل دفع ضريبة جزافية عليها، ما لم تكن من نشاطات "غير شرعية"، وقد اكتفى وزير المالية في فيفري 2018، بالقول إن "مبالغ طائلة" أودعت البنوك منذ انطلاق الحملة، ولا يتوفر اليوم أي رقم عنها سوى ما صرح به في نوفمبر 2015 المدير العام لبنك التنمية المحلية الحكومي عندما قال إن الحملة قد أسفرت بعد 3 أشهر على بدئها، على إيداع 3 مليار دينار في النظام البنكي، وهو مبلغ زهيد جدا مقارنة بالكتلة النقدية غير الرسمية والتي قدرت في حكومة سلال بـ 3700 مليار دينار.

المبادرة الثالثة: كانت بيع سندات عمومية كبيرة في 2016 بهدف تمويل الإنفاق والاستثمار العموميين، وكان يُؤمل منها أن تُقنع جزءاً من أصحاب رؤوس الأموال في الاقتصاد غير الرسمي باستثمارها بهذه

الصورة الآمنة مقابل نسب فائدة تختلف من 5 % إلى 5.75 % وفق مدّة الاكتتاب (3 أو 5 سنوات). وقد تُوجت هذه العملية بشراء البنوك سندات بمبلغ إجمالي قدره 158.9 مليار دينار. المبادرة الرابعة: في أبريل 2018 في شكل تعليمة لمحافظ البنك المركزي إلى البنوك تستهدف، حسب قوله، إقامة جدار بين مهمة البنوك الأساسية، أي جمع الموارد المالية، ومهمة الاستعلام المالي التي يخص القانون هيات أخرى بممارستها. وتهدف هذه التعليمة بشكل واضح إلى الحدّ مما وصفه المحافظ مغالاة بعض البنوك في ممارسة مهام مكافحة تبييض الأموال.

7. الحلول المقترحة للتخفيف من ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي

يعني القطاع غير الرسمي بأهمية بالغة من قبل الدولة، التي تحاول إدماجه في القطاع الرسمي، ويمكن ذكر أهم الإجراءات: (قارة، القطاع غير الرسمي في الجزائر، صفحة 181)

- منح مساعدات للمؤسسات خاصة الصغيرة منها، مما ساعد على إدماج البطالين في عالم الشغل؛
- إنشاء أروقة خاصة بعرض وبيع منتجات الصناعة التقليدية على مستوى غرف الصناعة التقليدية والحرف، لدعم المجهود المبذول في مجال التسويق؛
- دعم المشاريع المتعلقة بإنشاء نشاطات الصناعة التقليدية في الوسط الريفي؛
- تكوين الشباب في حرف الصناعة التقليدية عن طريق التمهين؛
- وضع برامج سياسة تشغيل الشباب؛
- اتخاذ تدابير صارمة لمكافحة الغش الضريبي؛
- تشجيع القطاع الخاص عن طريق التسهيلات المالية، التنظيمية والضريبية؛
- محاربة كل النشاطات المرتبطة بالجريمة المنظمة، ومعاينة المخالفين بتطبيق القوانين الصارمة.

كما يمكن إضافة الإجراءات التالية: (موسوس، 2018، صفحة 186)

- تيسير إجراءات الترخيص، وخفض الرسوم والضرائب الخاصة بمنشآت الاقتصاد غير الرسمي، وتقديم بعض الحوافز من قبل الحكومة، مثل تخفيض التأمينات الاجتماعية للعاملين بنسبة تصل إلى 50%، على أن تتحمل الحكومة من موازنتها هذه التخفيضات، وعلى أن تكون لفترات محددة، حتى يتم تشجيع هذه المؤسسات على توفير حماية للعاملين لديها على الجانب الصحي والاجتماعي، بالإضافة إلى تخفيض حدة وكثافة اللوائح القانونية وذلك بتبسيط الخطوات الإجرائية وتقليل الزمن والمستندات المطلوبة لمراجعة الضريبة وبالأخص على المشروعات الصغيرة.

-تحسين المستوى المعيشي لعمال القطاع الرسمي برفع أجورهم لأن ضعف المداخيل يؤدي إلى البحث عن دخل إضافي في القطاع غير الرسمي.

-الاعتماد على القطاع الاجتماعي التعاوني وآليات التمويل الإسلامي كالزكاة والوقف والتمويل الأصغر لإحداث مواطن شغل تستوعب جزءا من العاطلين عن العمل.

-تفعيل القانون رقم 96/08 المؤرخ في ديسمبر 1996 المنظم لشروط وكيفية إنشاء مكاتب الصرف، لجلب أكبر عدد ممكن من الباعة غير الرسميين للعمليات بإنشاء مكاتب صرف خاصة ورسمية، مع دفع الضرائب واشتراكات التأمين الاجتماعي.

8. خاتمة:

اختلف الباحثين في إعطاء تعريف موحد لظاهرة الاقتصاد غير الرسمي بسبب تداخله وتباين أنشطته، وهو يشكل جزءا هاما من الاقتصاد، ويعتبر موردا لا يستهان به من حيث العوائد والمداخيل، وقد تعددت أسباب ظهوره واتساعه، إضافة إلى هذا فللاقتصاد غير الرسمي آثار عديدة منها الإيجابية ومنها السلبية.

والجزائر من الدول التي تعاني من ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي حيث تفقد المليارات من العوائد بسببه، إضافة إلى عدة آثار سلبية أخرى، غير أنه يشغل عددا معتبرا من اليد العاملة والتي يعجز القطاع الرسمي عن تشغيلها، إلا أن هناك عدة حلول من أجل التخفيف من حدة الظاهرة، ومن ثم محاولة إدماجه في القطاع الرسمي من خلال تفعيل القوانين الخاصة بالصرف، واستحداث مناصب شغل في القطاع الرسمي بشكل جاذب من القطاع غير الرسمي وتخفيض الضرائب بحيث نصل إلى اندماج تدريجي للقطاع غير الرسمي في القطاع الرسمي.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

-ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي مستفحلة في العديد من دول العالم خاصة بلدان العالم الثالث.
-بروز ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي كانت نتيجة لعدة عوامل أهمها انخفاض مستوى الدخل، وارتفاع مستوى الضرائب.

-يساعد الاقتصاد غير الرسمي في التقليل من أزمة البطالة كما يزيد من معدلات التشغيل .

- الانخفاض في حصيللة الضرائب مع زيادة حجم الإنفاق العام مما يؤدي إلى إحداث عجز في الموازنة العامة للدولة هو من أهم الآثار السلبية لظاهرة الاقتصاد غير الرسمي.

- ظهور ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر خلال الثمانينيات من القرن الماضي، وتباين تقديرات الكتلة النقدية لهذا الاقتصاد منذ ذلك الوقت إلى اليوم.
- تفشي ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر كان بسبب الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الحرجة التي عرفتھا الجزائر خاصة في مرحلة التسعينات.
- يساهم الاقتصاد غير الرسمي في انخفاض معدل البطالة في الجزائر .
- تخسر الخزينة العمومية ملايين الدولارات نتيجة لانتشار الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر.
- رواج السلع المقلدة مجهولة المصدر في الجزائر.
- إطلاق عدة مبادرات من قبل الحكومات الجزائرية المتعاقبة لإدماج الكتلة النقدية المتواجدة في الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، ولكنها بقيت إما حبرا على ورق، أو لم تحقق الهدف المرجو، إضافة إلى الغموض الذي رافق كل مبادرة، حيث لم تقدم أرقام رسمية عن نتائج هذه المبادرات.

8. قائمة المراجع:

• الأطروحات:

ملاك قارة، (2010)، اشكالية الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر مع عرض ومقارنة تجارب: المكسيك، تونس والسنغال، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة.

• المقالات:

المأمون علي عبد المطلب جبر. (2015). الاقتصاد الغير رسمي في مصر. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، 13، 520.

بن سمينة دلال. (2014). القطاع غير الرسمي على الاقتصاد الجزائري. مجلة العلوم الانسانية ، 37/36، 406.

رحاب مُجَّد بن مسعود. (2013). اقتصاد الظل (واقع ملموس وحلول مقترحة). مجلة جامعة بنغازي العلمية ، 43، 12.

علي بودلال. (2017). القطاع غير الرسمي في الجزائر، مظاهره، مجالاته، وسبل استقطابه. المجلة المغاربية للإقتصاد والادارة ، 4 (1)، 150.

علي بودلال. (2010). محاولة للاقتصاد الخفي "حالة الجزائر". Les Cahiers du MECAS ، 6، 292.

كمال بن موسى، و مُجد براغ. (2013). ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي، أسبابه وآثاره. المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية ، 4، 194.

مغنية موسوس. (2018). ضبط الاقتصاد غير الرسمي في الجزائر لزيادة إيرادات الخزينة العامة. مجلة الاقتصاد و المالية ، 4 (2)، 184.

نسرين يحيوي. (2016). الاقتصاد الموازي في الجزائر: الحجم، الأسباب والنتائج. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، 6، 293.

• مواقع الانترنت

جريدة الشروق. (25 02, 2019). جريدة الشروق. تم الاسترداد من 15 مليون جزائري يعيشون تحت خط الفقر: <https://www.echoroukonline.com/15> -مليون -جزائري-يعيشون-تحت-خط-الفقر

حسين عبد المطلب الأسرج. (2010). انعكاسات القطاع غير الرسمي على الاقتصاد المصري. تاريخ الاسترداد 02 01, 2020، من <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-ar-the-effect-of-the-informal-sector-to-the-egyptian-economy-60265.pdf>

ماكس غالين. (2018). فهم الاقتصادات غير الرسمية في شمال افريقيا: من القانون والنظام إلى العدالة الاجتماعية. تاريخ الاسترداد 02 01, 2020، من <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/tunesien/14578.pdf>

مُجد أحمد عباس. (2019). الاقتصاد غير الرسمي في مصر المشكلات والحلول. تم الاسترداد من <https://eipss-eg.org/wp-content/uploads/2019/03> -مصر-المشكلات-والحلول

ملاك قارة. (بلا تاريخ). القطاع غير الرسمي في الجزائر. تاريخ الاسترداد 02 01, 2020، من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2892>. 181.

وكالة الأنباء الجزائرية. (ديسمبر, 2019). تنمية بشرية: الجزائر الأولى مغاريا والثالثة افريقيا. تاريخ الاسترداد 03 01, 2020، من <https://www.aps.dz/ar/algerie/81558-2019-12-24-14-55-32>

وكالة الانباء الجزائرية. (29 ديسمبر, 2019). وكالة الانباء الجزائرية. تم الاسترداد من انخفاض طفيف لنسبة البطالة بالجزائر الى 11,4 % في مايو 2019: <http://webtv.aps.dz/?p=5640> ياسين تملالي. (2018). الجزائر: بين الاقتصاد غير الرسمي وسوق القرار الاقتصادي السودان. تاريخ الاسترداد 02 01, 2020، من <http://assafirarabi.com/ar/author/author-356>

فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية: دراسة تحليلية لبلدية واد سلي
بالشلف

The effectiveness of local collection in achieving the financial independence of local groups: An analytical study of the municipality of Wadi Sali in Chlef

الميلودي سعاد*، جامعة حسبية بن بوعلبي بالشلف (الجزائر)، s.elmiloudi@univ-chlef.dz

سحنون مراد، جامعة خميس مليانة (الجزائر)، mouradsahnoun536@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/16

تاريخ الاستلام: 2022/05/21

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية بالتطبيق على بلدية وادي سلي بولاية الشلف خلال الفترة 2017-2020، وقد خلصت الدراسة إلى أن الجماعات المحلية تعتمد في تمويلها على مصادر خارجية وأخرى داخلية، كما أن مساهمة الإيرادات الجبائية المحلية لبلدية واد سلي تبقى ضئيلة نظرا لوجود معوقات تحول دون تحقيقها لهدفها المتمثل في الاستقلالية المالية، وقد اقترحت الدراسة إعطاء بعض الاستقلالية للجماعات المحلية في سن القوانين والضرائب التي تجدها ملائمة لزيادة مواردها.

كلمات مفتاحية: جماعات محلية، جباية محلية، إيرادات جبائية، استقلالية مالية.

تصنيفات JEL: H₂₄, H₇₁, H₇₂, H₇₅, H₇₆.

Abstract:

This study aims to determine to what extent local collection makes it possible to achieve the financial autonomy of local authorities by applying to the commune of Wadi Sely in Chlef State during the period 2017-2020, and the study concluded that local authorities depend for their financing on

* المؤلف المرسل.

external and internal sources, and that the contribution of local tax revenues to the commune of Wadi Seli remains weak due to the existence of obstacles that prevent it from achieving its goal of financial independence, the study suggested giving some autonomy to local governments in adopting laws and taxes that they deem appropriate to augment their resources.

Keywords: Local groups, Local collection, fiscal revenue, financial independence.

Jel Classification Codes: H₂₄, H₇₁, H₇₂, H₇₅, H₇₆

1. مقدمة:

تعتبر الجماعات المحلية القاعدة لسياسة اللامركزية للبلاد، والتي تلعب دورا هاما في تلبية الاحتياجات العامة للسكان وتحسين ظروف معيشتهم، غير أن تحقيق أهداف التنمية المحلية تتطلب موارد مالية من أجل تنفيذ برامجها وإحداث تحسين في مستوى تحقيقها معتمدة في ذلك على إعطاء المزيد من الاستقلالية المالية للجماعات المحلية والمتمثلة في البلدية وإعطائها صلاحيات البحث عن موارد محلية تتمثل في الجباية المحلية كأحد أهم مصدر من مصادر التمويل المحلي.

وإدراكا لهذا، تسعى الجزائر على غرار بقية الدول إلى تحقيق تنمية وطنية شاملة، ومن أجل ذلك انتهجت استراتيجية تأهيل الجماعات المحلية والرفع من مستوى الخدمات المقدمة وتطوير أساليب عملها، وذلك بالتخلي عن العديد من صلاحيات الإدارة المحلية لصالحها، وكذا منحها عدة موارد جبائية تمثلت في الجباية المحلية والأخرى غير جبائية، والتي تؤهلها على التعرف وتحسين وتطوير مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين من خلال الاستفادة من مواردها المحلية التي تعمل على تحقيق التوزيع العادل للثروات الوطنية، وبالتالي المساهمة في التنمية المحلية.

وعليه، انطلقا مما سبق نطرح السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية في بلدية واد سلي بالشلف؟

وللإجابة على هذا السؤال، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة الجباية المحلية في تعزيز الاستقلالية المالية لميزانية الجماعات المحلية (البلدية)؟؛
- ما هو واقع الجباية المحلية لبلدية واد سلي بالشلف؟.

فرضية الدراسة: تستند إشكالية هذه الدراسة على الفرضية الآتية:

إن تعزيز الجباية المحلية يساهم في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية بالتطبيق على بلدية وادي سلي بالشلف.

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة في تحديد مصادر تمويل الجماعات المحلية، وإبراز أهم الموارد الجبائية المحصلة بالبلدية وذلك بالتطبيق على بلدية واد سلي بالشلف، وأن فعاليتها وتعزيز مواردها يكون باستقلاليتها المالية ودعم جبايتها المحلية.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الجباية المحلية من خلال التطرق إلى مختلف الضرائب والرسوم التي تدخل ضمن الهيكل التمويلي لميزانية الجماعات المحلية؛
- وكذا معرفة مدى مساهمة الجباية المحلية في تعزيز الاستقلالية المالية لميزانية الجماعات المحلية بالتطبيق على بلدية واد سلي بالشلف.

الدراسات السابقة: هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية، ومن خلال اطلاعنا على البعض من هذه الدراسات يمكن إدراج بعضها على النحو التالي:

-دراسة توفيق بن الشيخ والدراجي لعيفي (2018)، بعنوان: الجباية المحلية والتنمية المحلية للبلديات في الجزائر". عاجلت الدراسة الصعوبات التي تواجه البلديات في التكفل بالمسؤوليات التي أوكلت إليها نتيجة ضعف الموارد الجبائية، وهذا راجع إلى محدودية النظام الجبائي الحالي الذي لا يسمح للبلديات بتعبئة موارد جبائية كافية وبالتالي خضوعها للسلطة المركزية في كل قراراتها. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستقلال المالي للبلديات لا يكون إلا من خلال تعزيز مواردها المالية بوضع استراتيجية شاملة لإصلاح الجباية المحلية من خلال تكريس الجباية المحلية كنظام قائم بذاته.

- دراسة منال بوكورو ومُجد منصور (2018)، بعنوان: " دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمات العمومية في الجزائر-بلدية قسنطينة نموذجاً-". عالجت الدراسة دور الجماعات المحلية والمتمثلة في البلدية في ترقية الخدمات العمومية والتنمية المستدامة وهذا من خلال معالجة واقع البلدية والمهام المسندة إليها والصعاب التي تواجهها. وتوصلت الدراسة إلى أن بلديات الجزائر تواجه عدة تحديات في ظل تعدد وظائفها بشقها التنموي والخدمي وعلى رأسها تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمساهمة الفعلية في تحقيق التنمية، الأمر الذي يتطلب الوقوف على المعوقات وإيجاد آليات لتفعيل دور الجباية المحلية في تحقيق التنمية.

-دراسة عمر قمان وسعد مقص، (2021)، بعنوان: "أهمية استخدام موارد الجباية المحلية كآلية لتحقيق متطلبات التنمية المحلية دراسة تحليلية". عالجت الدراسة واقع التنمية المحلية في الجزائر والتي حاولت جاهدة منذ سنوات إرساء مبدأ الاستقلالية المالية للجماعات المحلية بحثاً عن مصادر تمويل داخلية تمكنها من تلبية الاحتياجات العامة للسكان وتحسين ظروف معيشتهم، وهذا من خلال التطرق للإطار المؤسسي الذي ينظم سير الجماعات المحلية والتعرف على كيفية سير مصادر تمويلها والمتمثلة بشكل كبير في الجباية المحلية. وتوصلت الدراسة إلى أن أغلب بلديات الوطن تعاني من المشاكل والمعوقات التي انعكست سلباً على حالة التنمية المحلية فيها، ولذلك فالدولة مطالبة بالتدخل لتصحيح الوضع من خلال اتخاذ بعض الإجراءات والتدابير الكفيلة بتفعيل دور البلديات في تحقيق التنمية.

بناءً على الدراسات السابقة التي تم عرضها تتميز دراستنا عن سابقاتها في معالجتها موضوع فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية بالتطبيق على بلدية واد سلي بالشلف، وهذا من خلال تحليل وتشخيص واقع الجباية المحلية باعتبارها أحد الركائز الأساسية في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، وإبراز مساهمة الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية.

أقسام الدراسة:

للإمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى الأقسام التالية:

- المحور الأول: مفاهيم أساسية حول الجماعات المحلية

- المحور الثاني: الجباية المحلية كأداة لتحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية
- المحور الثالث: واقع الجباية المحلية لبلدية واد سلي بالشلف خلال الفترة (2017-2020)

2. مفاهيم أساسية حول الجماعات المحلية:

1.2. مفهوم وخصائص الجماعات المحلية:

تعرف الجماعات المحلية بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة، في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساس، بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة من السلطة المركزية (ممدوح، 2009، صفحة 207).

أما في التشريع الجزائري فيقصد بالجماعات المحلية، البلدية والولاية طبقا للمادة 16 من الدستور سنة 1996 والمعدل سنة 2016 والتي تنص على ما يلي: "الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية هي الجماعة القاعدية"، أما المادة 15 منه بنصه على "المجلس المنتخب هو الإطار الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية ويشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية". كما أضافت المادة 17 منه بنصها على "يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون المحلية" (القانون 16-01، المادة 15، المادة 16، و المادة 17، 2016):.

2.2. ميزانيات الجماعات المحلية:

1.2.2. البلدية: تعرف البلدية طبقا للمادة الأولى من قانون 11-10 على أنها "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية، والذمة المالية المستقلة، وهي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية" (المادة 01 من قانون رقم 11-10، 2011). وبالتالي البلدية هي وحدة أو هيئة إدارية لا مركزية إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري، تعتبر جهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدة سياسيا وإدارية واجتماعية وثقافيا (بوكورو و منصور، 2018، صفحة 227). تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية

والاجتماعية والأمن وكذلك الحفاظ على الإطار المعيشي للموطن وتحسينه (المادة 03 من قانون رقم 11-10، 2011).

2.2.2. الولاية: هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وهي أيضا الدائرة الإدارية غير المركزية للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم مع إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذلك حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين " (المادة 01 من قانون 12-07، 2012).

ونظراً لتفرغ وكثرة العمليات المالية الناتجة عن سير مصالح الجماعات المحلية، تمّ استحداث ميزانيات للجماعات المحلية، وفيما يلي توضيح لمعني ميزانية البلدية، ميزانية الولاية (قمان و مقص، 2021، صفحة 152).

-ميزانية البلدية: هي جدول تقديرات الإيرادات والنفقات السنوية للبلدية، وهي عقد ترخيص وإدارة يسمح بسير المصالح البلدية وتنفيذ برامجها للتجهيز والاستثمار، ويحدد شكل الميزانية ومضمونها عن طريق التنظيم.

-ميزانية الولاية: هي جدول تقديرات الإيرادات والنفقات السنوية الخاصة بالولاية، وهي عقد ترخيص وإدارة يسمح بسير مصالح الولاية، وتنفيذ برنامجها للتجهيز والاستثمار، وتشتمل على قسمي؛ التسيير، والتجهيز. وبالتالي يمكن استخلاص المفهوم العام لميزانية الجماعات المحلية على أنّها: "وثيقة معتمدة تتضمن ترتيباً للإيرادات والنفقات المقدرة لهيئة محلية، خلال فترة زمنية عادةً ما تكون سنة".

3. الجباية المحلية كأداة لتحقيق الاستقلالية المالية:

1.3. مفهوم الجباية المحلية ومكوناتها: يقصد بالجباية المحلية بأنها مجموعة الضرائب والرسوم المستحقة لفائدة الجماعات المحلية وهيأتها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أي تلك التي يرجع حق استخلاصها للجماعات المحلية بواسطة إدارتها الجبائية مباشرة من لدن الملتزمين بأدائها، أو تلك المحولة لفائدتها من طرف الدولة (مسعداوي، 2014، الصفحات 5-6)، أما المشرع الجزائري فعرفها على أنها مجموعة

الضرائب والرسوم التي يلتزم سكان المناطق المحلية في زمن محدد بأدائها لصالح البلديات والولايات على اختلاف مستوياتها المحلية. كما تعتبر الجباية المحلية بالإضافة إلى كونها ركيزة أساسية للاستقلال المالي للجماعات المحلية، وإطار يمكن من خلاله إبراز كفاءة المنتخبين المحليين، في انتهاج أحسن الطرق وأنجح الوسائل للزيادة في المداخل وتحسين الوضعية المالية لجماعاتهم، وكذلك البحث عن مصادر جديدة للتمويل من شأنها توسيع الإمكانيات المالية للجماعات المحلية (بن الشيخ و الدراجي، 2018، صفحة 58).

حيث صنف المشرع الجبائي الجزائري بموجب الإصلاح الضريبي لسنة 1992 مختلف الضرائب والرسوم إلى ضرائب مباشرة وأخرى غير مباشرة، كما فصل بين الضرائب العائدة مداخلها للدولة، وتلك العائدة مداخلها إلى الجماعات المحلية وبعض الهيئات الأخرى. تستفيد بذلك البلديات من مجموعة من الضرائب والرسوم منها ما تشركه فيها الحكومة المركزية والولاية وصندوق الضمان والتضامن للجماعات المحلية، ومنها ما هو مخصص لها بالكامل (موفق، 2007، صفحة 100)، والجدول الموالي يلخص مكونات الجباية المحلية للجماعات المحلية (المديرية العامة للضرائب، 2020):

الجدول(01): توزيع الضرائب والرسوم لفائدة الجماعات المحلية والدولة والهيئات الأخرى

الضرائب والرسوم	الولاية	البلدية	صندوق الضمان والتضامن للجماعات المحلية	الدولة	الهيئات أخرى مستفيدة	المجموع أو النسبة
الرسم على النشاط المهني	29%	66%	5%	-	-	100%
الرسم العقاري	-	100%	-	-	-	100%
رسم التطهير	-	100%	-	-	-	100%
الرسم على السكن	-	100%	-	-	-	100%
الرسم على الحفلات	-	100%	-	-	-	100%
الرسم على الإعلانات والصفائح المهنية	-	100%	-	-	-	100%

فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية: دراسة تحليلية لبلدية واد سلي بالشلف

100%	-	-	-	100%	-	الرسم على رخص العقارات
100%	-	-	-	100%	-	الرسم على الإقامة
100%	-	75%	15%	10%	-	الرسم على القيمة المضافة
10 دج / كلغ	1.5 دج	-	-	8.5 دج	-	الرسم الصحي على اللحوم
100	-	50%	-	50%	-	الضريبة على الدخل الإجمالي صنف الربوع العقارية
100%	0.75%	49%	5%	40.25%	5%	الضريبة الجزافية الوحيدة
100%	20%	60%	-	20%	-	الضريبة على الأملاك
100%	17%	50%	-	17%	-	الرسم التكميلي على التلوث الجوي
100%	38%	46%	-	16%	-	الرسم التحفيزي على عدم تخزين النفايات الخطيرة
100%	50%	30%	-	20%	-	الرسم التحفيزي على النفايات الناجمة عن نشاطات العلاج
100%	38%	34%	-	34%	-	الرسم التكميلي على المياه المستعملة ذات المصدر الصناعي
100%	60%	-	-	40%	-	الرسم على الأطر المطاطية الجديدة
100%	24%	42%	-	34%	-	الرسم على الزيوت والشحوم وتحضير الشحوم
100%	20%	50%	30%	-	-	قسمة السيارات
100%	30%	-	-	70%	-	الرسم المساحي
100%	80%	-	20%	-	-	إتاوة الاستخراج
33%	-	30%	-	3%	-	الضريبة على الأرباح المنجمية
100%	-	-	-	100%	-	رخصة استغلال المقالع والمحاجر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة لسنة 2020 وقوانين المالية

2.3. الاستقلالية المالية للجماعات المحلية: أعطى الدستور الجزائري للجماعات المحلية مكانة جد هامة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث لا يتسنى من دونها القيام بتنفيذ سياستها العامة خاصة في ظل التحولات السياسية والاقتصادية الكبيرة التي يعرفها المحيط الدولي، التي تتجه نحو تعزيز الهيئات اللامركزية (المادة 16 من الدستور-المرسوم الرئاسي رقم 86-438، 1996).

تبدو الأهداف المنوطة بالجماعات المحلية في ظل النصوص القانونية هامة، فهي ترمي إلى تحميلها قسطا أكبر من المسؤوليات، وفتح مجال المبادرات أمام المنتخبين المحليين في تسيير شؤون المواطنين. وحتى تتمكن الجماعات المحلية من الإضطلاع بمهامها، لابد أن تتوفر لديها الوسائل المالية اللازمة، التي بدونها لا يمكنها تحديد نفقاتها وإيراداتها ومختلف تصرفاتها المالية بما يتناسب والحاجيات المحلية.

لكن الملاحظ أنه على الرغم من تنوع المصادر المالية للجماعات المحلية، وما عرفته من تحسينات وتطورات ملحوظة جاءت بما قوانين المالية تماشيا مع المبادرات الواسعة التي أعطيت للجماعات المحلية، غير أن عدم كفايتها في تغطية نفقاتها وتلبية حاجيات المواطنين أصبح الحقيقة الوحيدة التي تعرفها الجماعات المحلية. وفي ظل تواضع الوسائل المالية و المادية، أصبح إضطلاع الهيئات المحلية بمهامها يشكل عبئا ثقيلا بالنسبة لها، في ظل إختلال واضح بين الصلاحيات التي تتمتع بها و الموارد المالية التي تسمح لها بذلك، فهي تواجه مهام و أعباء كبيرة مقابل موارد مالية محدودة. (شارني، أحمد بن يحيى، و الميلودى، 2021، صفحة 99)

4. واقع الجباية المحلية لبلدية واد سلي بالشلف خلال الفترة (2017-2020):

تقع بلدية وادي سلي بمحاذاة الطريق الوطني رقم 04، أنشأ بها المستعمر الفرنسي عام 1957 إدارة لخدمة مصالحه وسميت أنذلك ب (ملاكوف)، في عام 1963 ألحقت ببلدية بوقادير عقب صدور قانون 84/09 والمؤرخ في 1984/02/04 والمتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، أنشأت بلدية وادي سلي وفصلت عن البلدية الأم بوقادير بتاريخ 1984/12/17. تتربع بلدية وادي سلي على مساحة قدرها 105 كلم، أما عدد سكانها فيبلغ حوالي 60 ألف نسمة حسب آخر إحصائيات سنة 2020. لقد ساعد الموقع على توفر الشروط الملائمة لاستقطاب أهم قطب صناعي تتوفر عليه ولاية الشلف، وتعد هذه المنطقة أهم فضاء اقتصادي استفادت منه الولاية منذ قرابة الثلاثة عقود من الزمن.

1.4. مقارنة الموارد الجبائية مع الإيرادات الأخرى: يمكن تقسيم هذه الإيرادات حسب مصدرها إلى 3

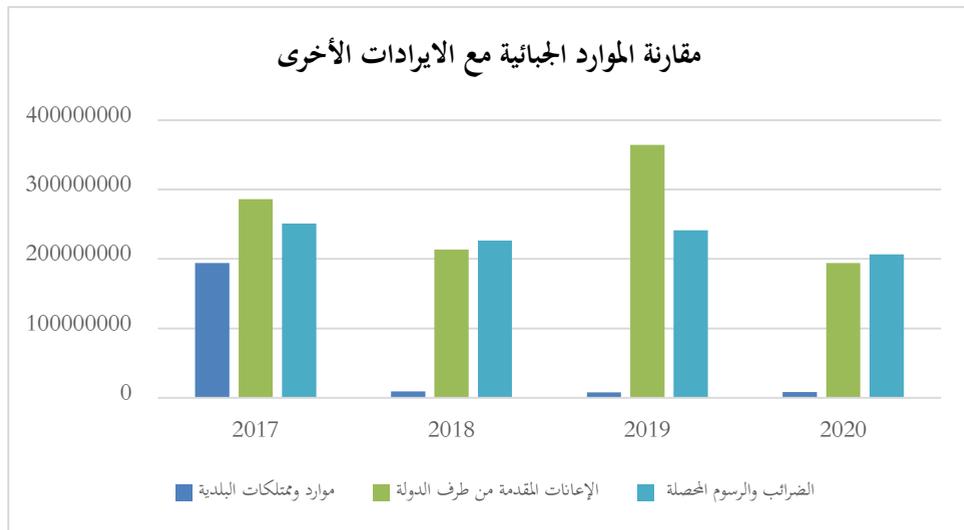
أقسام كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02): مقارنة الموارد الجبائية مع الإيرادات الأخرى

مجموع الإيرادات		موارد ممتلكات البلدية		الإعانات المقدمة من طرف الدولة		الضرائب والرسوم المحصلة		البيان
النسبة	المبالغ	النسبة	المبالغ	النسبة	المبالغ	النسبة	المبالغ	السنوات
100%	540 401 723,78	1%	3 030 030,93	53%	286 256 149,00	46%	251 115 543,85	2017
100%	449 355 004,30	2%	9 339 929,25	48%	213 504 713,30	50%	226 510 361,75	2018
100%	613 259 348,29	1%	7 630 566,48	59%	364 243 468,55	39%	241 385 313,26	2019
100%	408 824 308,12	2%	8 310 373,22	47%	193 879 555,00	51%	206 634 379,90	2020

المصدر : من إعداد الباحثين إنطلاقا من الإحصائيات المأخوذة من الحسابات الإدارية لبلدية وادي سلي

الشكل (01): مقارنة الموارد الجبائية مع الإيرادات الأخرى



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم 02

من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (01) نلاحظ أنه إذا أخذنا مبالغ الإعانات المقدمة من الدولة ومقارنتها بالمداخيل الجبائية، نلاحظ أن هذه النسبة متذبذبة من سنة إلى أخرى ويمكن إرجاع أسباب انخفاض وارتفاع نسبة مساهمة الضرائب والرسوم في مصادر تمويل إلى سببين رئيسيين، وهما حجم حصيلة الضريبة وحجم الإعانات المقدمة من طرف الدولة على اعتبار أن أملاك البلدية لا تساهم إلا بنسبة ضئيلة جدا في الإيرادات وأن ارتفاعها أو انخفاضها لا يكاد يؤثر في هيكل التمويل.

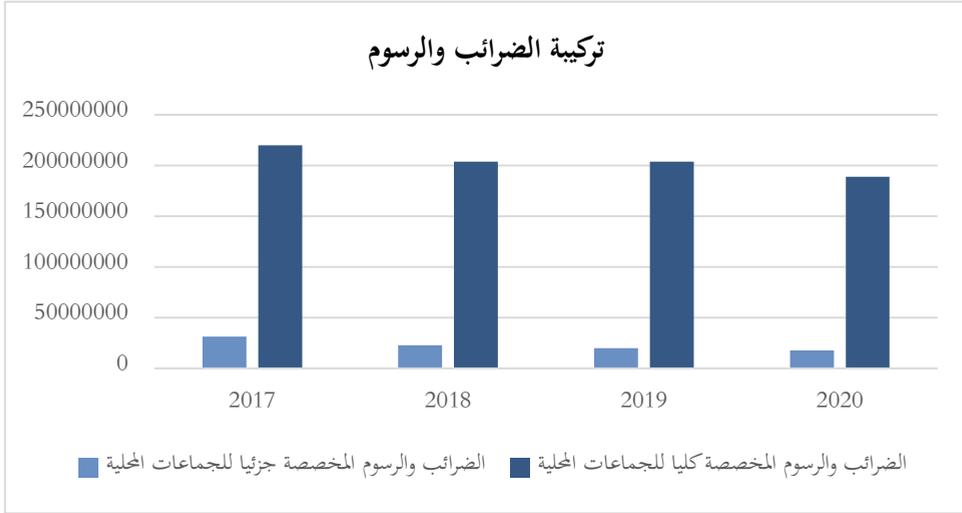
2.4. مكونات الإيرادات الضريبية: نبين في هذا الفرع الهيكل الجبائي ونحاول معرفة الضرائب والرسوم المسيطرة على إجمالي الحصيلة.

الجدول (03): تركيبة الضرائب والرسوم

2020	2019	2018	2017	
188 857 028,60	203 637 553,20	203 655 617,39	219 798 213,87	الضرائب والرسوم المخصصة كلية للجماعات المحلية
91%	91%	90%	88%	النسبة المئوية
-7%	-0,01%	-7%	-	نسبة النمو
17 777 351,30	19 994 577,23	22 854 747,36	31 317 329,98	الضرائب والرسوم المخصصة جزئيا للجماعات المحلية
9%	9%	10%	12%	النسبة المئوية
-1%	-1%	-4%	-	نسبة النمو
206 634 379,90	223 632 130,43	226 510 364,75	251 115 543,85	مجموع الضرائب والرسوم المحصلة

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقا من الإحصائيات المأخوذة من الحسابات الإدارية لبلدية وادي سلي

الشكل (02): تركيبة الضرائب والرسوم



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الجدول رقم (03)

1.2.4. الضرائب والرسوم المخصصة كليا للجماعات المحلية: ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (02) هو سيطرة الضرائب والرسوم المخصصة كليا للجماعات المحلية على إجمالي الحصيلة الضريبية، حيث تتراوح نسبة مساهمتها من 88% لسنة 2017 إلى 91% سنة 2020، ومتوسط المساهمة السنوية بلغت 89% خلال السنوات محل الدراسة وترجع أسباب هذه الهيمنة بالدرجة الأولى إلى الرسم على النشاط المهني والذي يمس تقريبا كل النشاطات والمهن المتواجدة على تراب بلدية وادي سلي.

2.2.4. الضرائب والرسوم المحصلة جزئيا للجماعات المحلية: نلاحظ من خلال الجدول (03) أن نسبة المساهمة الضرائب والرسوم المحصلة جزئيا للجماعات المحلية متواضعة جدا بالنسبة لمجموع الضرائب والرسوم المحصلة لكل السنوات محل الدراسة، ويرجع ضعف مساهمة هذا النوع من الضرائب بالنسبة إلى إجمالي الحصيلة الضريبية إلى ضعف هذه الرسوم من حيث ضيق أوعيتها وعدم إنتاجيتها باستثناء الرسم على القيمة المضافة والذي يمثل أكثر من 75% من حصيلة هذا النوع من الضرائب، رغم أن حصة البلدية لا تمثل إلا 10% من إجمالي إيرادات هذا الرسم. أما بقية الضرائب والرسوم الأخرى مثل الرسم التكميلي

على التلوث الجوي ورخصة استغلال المقالع والحاجر والرسم التكميلي على المياه المستعملة ذات المصدر الصناعي فهي منعدمة وتمثل 0%، ما عدا الضريبة الجزافية الوحيدة التي تمثل 25% المتبقية من الحصيلة الإجمالية للضرائب والرسوم المخصصة جزئيا للجماعات المحلية.

3.4. تحليل الإيرادات الجبائية لبلدية وادي سلي من سنة 2017 إلى 2020 : سنتطرق إلى دراسة

تدفقات كل ضريبة ورسم على حدا لكل السنوات محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (04): مجمل الإيرادات الجبائية لبلدية وادي سلي خلال الفترة 2017-2020

المبلغ المحصل سنة 2020	المبلغ المحصل سنة 2019	المبلغ المحصل سنة 2018	المبلغ المحصل سنة 2017	نسبة تحصيل البلدية	البيان	
169 930 169,39	184 884 770,37	189 872 469,16	208 084 021,65	66%	الرسم على النشاط المهني	الضرائب والرسوم المخصصة كليا للجماعات المحلية
5 308 243,00	7 996 918,00	1 786 900,00	933 800,00	100%	الرسم العقاري ورسم التطهير	
0,00	0,00	0,00	0,00	100%	الرسم على السكن	
30 100,00	414 400,00	812 800,00	862 400,00	100%	الرسم على الحفلات	
1 655 074,64	0,00	6 200,00	1 260,00	100%	الرسم على الإعلانات والصفائح المهنية	
11 933 441,57	9 331 864,83	11 222 248,23	9 916 732,22	100%	الرسم على رخص العقارات	
11 624 470,84	13 451 204,21	15 688 716,60	24 172 895,43	10%	الرسم على القيمة المضافة	

5 789 258,86	6 543 373,02	7 166 030,76	7 144 434,55	40%	الضريبة الجزافية الوحيدة	المخصصة جزئيا
363 621,60	0,00	0,00	0,00	17%	الرسم التكميلي على التلوث الجوي	للجماعات المحلية
0,00	0,00	0,00	0,00	34%	الرسم التكميلي على المياه المستعملة ذات المصدر الصناعي	
206 634 379,90	222 622 530,43	226 555 364,75	251 115 543,85		مجموع الضرائب والرسوم	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقا من الإحصائيات المأخوذة من الحسابات الإدارية لبلدية وادي سلي

1.3.4. الضرائب والرسوم المخصصة كلياً للجماعات المحلية:

- **الرسم على النشاط المهني:** يعتبر الرسم على النشاط المهني أكثر الإيرادات الضريبية مردودية بالنسبة لميزانية البلدية ويمثل الجزء الأكبر من إجمالي الحصيلة الجبائية حسب إحصائيات الجدول رقم (04)، حيث تتراوح نسبة مساهمته ما بين 66% سنة 2017 إلى 84 % سنة 2020. ومن هذه النسب تتضح لنا أهمية وهيمنة هذا الرسم على مجموع الإيرادات الجبائية بالرغم من أن البلدية لا تستفيد إلا من 66 % من مجموع المبالغ المحصلة من هذا الرسم.

- **الرسم العقاري ورسم التطهير:** ما نلاحظه من خلال الجدول (04) أن المبالغ المحصل عليها من الرسم العقاري ورسم التطهير متذبذبة من سنة إلى أخرى حيث شهدت سنة 2017 تحصيل مبلغ 933.800.00 دج وهي أصغر حصيلة محققة خلال سنوات الدراسة، لتعود وترتفع سنة 2018 إلى مبلغ 1.786.900.00 دج، ليتواصل الارتفاع سنة 2019 إلى مبلغ 7.996.918.00 دج وبنسبة مساهمة تقدر ب 4% لتتخفص بعدها سنة 2020 إلى مبلغ 5 308 243,00 دج.

ومن أسباب تدهور نسبة التحصيل انفصال قباضات البلديات عن مديريات الضرائب وأصبحت تابعة لمصالح الخزينة الولائية، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-40 والمؤرخ في 2003/01/19 ومنها قباضة بلدية وادي سلي.

-**الرسم على السكن:** من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن عملية التحصيل الرسم على السكن منعدمة كليا رغم وجود مرسوم تنفيذي يحدد كيفية ومبلغ التحصيل، إلا أن بلدية وادي سلي لم تستفيد من هذا الرسم على مدار أربع سنوات محل الدراسة.

-**الرسم على الحفلات:** نلاحظ من خلال إحصائيات الجدول (04) أن نسبة مساهمة هذا الرسم ضئيلة جدا وليس لها أي تأثير وتعتبر بذلك من أضعف الرسوم من حيث المبالغ المحصلة، ونلاحظ أن نسبته المئوية بالنسبة لإجمالي الإيرادات الضريبية التي لا تتجاوز في أحسن الأحوال 0.2% خلال سنوات محل الدراسة، وهذا راجع إلى عدم اهتمام إدارة البلدية بهذا الرسم وعدم بذل أي جهد في تحسين حصيلته، حيث أن المبالغ المحصلة هي عبارة عن مبالغ تدفع من طرف المواطنين طواعية.

-**الرسم على الإعلانات والصفائح المهنية:** نلاحظ من خلال إحصائيات الجدول (04) أن نسبة مساهمة هذا الرسم ضئيلة جدا وليس لها أي تأثير على الهيكل التمويلي لميزانية البلدية ويعتبر بذلك أضعف رسم من حيث المبالغ المحصلة، وهذا راجع إلى إهمال مصالح البلدية هذا الرسم المهم للخزينة وغياب تام لعملية إحصاء هذه الإعلانات والصفائح المهنية على تراب بلدية وادي سلي بالرغم من وجود مداولة مجلس الشعبي البلدي والتي تحدد قيمة هذا الرسم حسب قانون المالية.

-**الرسم على رخص العقارات:** نلاحظ من خلال الجدول (04) أن نسبة مساهمة هذا الرسم في إجمالي الحصيلة الجبائية تتراوح ما بين 4% سنة 2017 إلى 6% سنة 2020، حيث قدر المبلغ المحصل سنة 2020 ب 11 933 441,57 دج وهو أكبر مبلغ محصل خلال الأربع سنوات محل دراسة ويعود هذا الارتفاع إلى التوسع العمراني الكبير في المنطقة .

4.3.2. الضرائب والرسوم المخصصة جزئيا للجماعات المحلية:

-**الرسم على القيمة المضافة:** من خلال إحصائيات الجدول رقم(04) نلاحظ أن هذا الرسم يحتل المرتبة الثانية بعد الرسم على النشاط المهني من حيث نسبة المساهمة الإجمالية في الحصيلة الجبائية، حيث تتراوح

نسبة مساهمة هذا الرسم ما بين 10 % سنة 2017 إلى 6 % سنة 2020. كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) إن المبالغ المحصلة في تدهور من سنة إلى أخرى، وهذا يرجع إلى الأسباب التالية:

- ارتباط نسبة التحصيل بمدى حزم الإدارة الجبائية في استعمال الوسائل القانونية لمتابعة المتقاعسين في دفع هذا الرسم من خلال تجميد الحسابات البنكية وحجز الممتلكات؛
- حصة البلدية من هذا الرسم والذي يقدر ب 10% وهي نسبة قليلة جدا.

-الضريبة الجزافية الوحيدة: يظهر لنا من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة مساهمة الضريبة الجزافية الوحيدة في إجمالي الحصيلة الضريبية ضعيفة جدا، فهي لا تتعدى نسبة 3% في أحسن الأحوال، وأن حصيلتها غير مستقرة، كما نلاحظ من خلال الجدول (04) أن أكبر حصيلة حققت كانت سنة 2018 بمبلغ 7.166030.76 دج وبنسبة نمو 0.3% مقارنة مع سنة 2017 ولكن سرعان ما تراجعت هذه الحصيلة إلى مبلغ 6.543.373.02 دج وبمعدل نمو سلبى 8.7% سنة 2019 وواصلت الانخفاض سنة 2020 لتقدر بمبلغ 5 789 258,86 دج .

-الرسم التكميلي على التلوث الجوي والرسم التكميلي على المياه المستعملة ذات المصدر الصناعي: بحكم أن بلدية وادي سلي يتواجد بها منطقة صناعية مما يستلزم قانونا استفادتها من عائدات ومخلفات هذين الرسمين، ونظرا لاستغلال المياه في النشاط الصناعي، إلى جانب التلوث الجوي المنبعث من المصانع من المنطقة، إلا أنه من خلال الجدول (04) نلاحظ أن عملية التحصيل معدومة تماما خلال السنوات (2017-2020) رغم أن هذه الرسوم مكرسة قانونيا وتستفيد منه البلدية بنسبة معينة من مبالغ التحصيل.

4.4 دور الحماية المحلية في تغطية نفقات البلدية: نحاول دراسة مساهمة الضرائب والرسوم في تغطية نفقات البلدية من جهة ومحاولة تفسير أسباب تزايد وانخفاض هذا المورد في تغطية هذا النفقات من جهة أخرى.

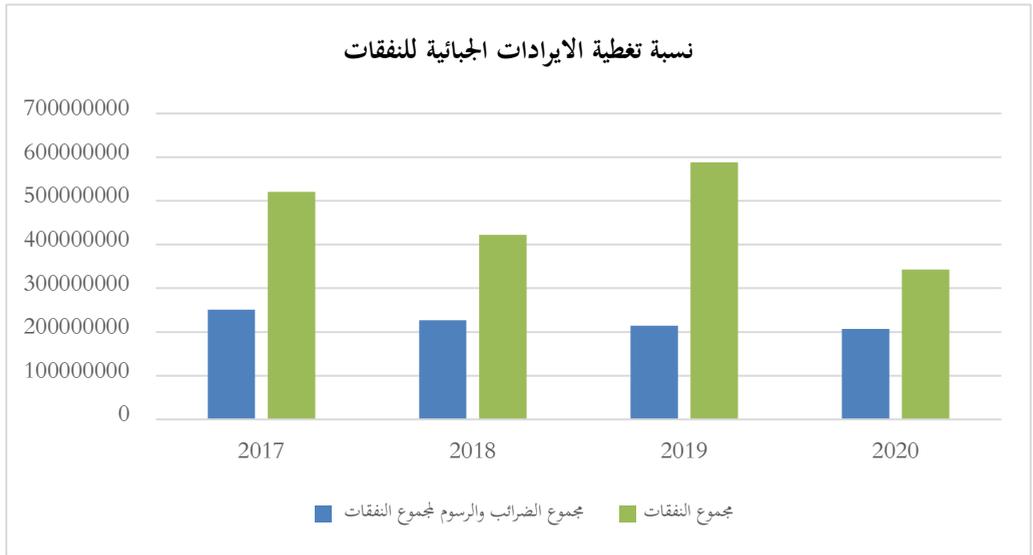
الجدول (05): نسبة الحماية المحلية في تغطية نفقات البلدية

التعين	2017	2018	2019	2020
مجموع النفقات	520 674 723,78	422 512 029,19	587 975 318,61	342 707 543,88

206 634 379,90	214 385 313,26	226 510 364,75	251 115 543,85	مجموع الضرائب والرسوم المحصلة
60%	36%	54%	48%	نسبة تغطية الضرائب والرسوم لمجموع النفقات
-42%	39%	-19%	-	نسبة نمو النفقات
-4%	-5%	-10%	-	نسبة نمو الضرائب والرسوم

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من الإحصائيات المأخوذة من الحسابات الإدارية لبلدية وادي سلي

الشكل (03): نسبة تغطية الإيرادات الجبائية للنفقات



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الجدول رقم (07)

من خلال إحصائيات الجدول (05) والشكل (03) نلاحظ أن نسبة تغطية النفقات سنة 2017 كانت حوالي 48% رغم زيادة نسبة نمو الضرائب والرسوم إلى 4%، لكن ذلك لم يكن كافي من أجل تغطية مجموع النفقات حيث كانت زيادة كبيرة في نسبة نمو هذه النفقات بحوالي 90% وذلك راجع إلى زيادة مبلغ الإعانات المقدمة من طرف الدولة حيث قدرت ب: 186.256.149.00 دج، لتعود إلى

الارتفاع مرة أخرى سنة 2018 إلى 54% مع انخفاض نسبة نمو الضرائب والرسوم إلى -10% وفي المقابل انخفضت نسبة نمو النفقات إلى -19% لتواصل الانخفاض سنة 2019 إلى 36% رغم زيادة نسبة نمو الضرائب و الرسوم ب 5% مقارنة مع سنة 2018 إلا أنه لم يكون كافي بسبب زيادة نسبة نمو النفقات إلى 39%، لتعود إلى الارتفاع مرة أخرى سنة 2020 إلى 60% مع انخفاض نسبة نمو الضرائب والرسوم إلى -4% وفي المقابل انخفضت نسبة نمو النفقات إلى -42%. وعموما يمكن تحديد عاملين إثنين يتحكمان في هذه النسبة، العامل الأول هو الحصيلة الضريبية وعلاقتها بهذه النسبة علاقة طردية، والعامل الثاني هو مبلغ الإعانات المقدمة من طرف الدولة وهي علاقة عكسية، أي أنه كلما زادت قيمة الإعانات المقدمة من طرف الدولة انخفضت نسبة مساهمة الضرائب والرسوم في مجموع النفقات.

5. الخاتمة:

على ضوء الدراسة التي قمنا بها لموضوع مدى فعالية الجباية المحلية في تحقيق الاستقلالية المالية للجماعات المحلية ببلدية وادي سلي بالشلف، نخلص إلى ما يلي:

- من خلال دراستنا لتطور الإيرادات الجبائية ببلدية واد سلي بالشلف للفترة الممتدة من 2017-2020، وجدنا أن المساهمة الجبائية المحلية في تمويل ميزانية البلدية تبقى متذبذبة من سنة لأخرى، ويعود ذلك إما لصعوبة التحصيل أو لتفشي ظاهرة التهرب الضريبي من جهة ومن جهة أخرى إلى عدم العدالة في توزيع الإيرادات الجبائية بين الدولة والجماعات المحلية؛
- إن تواضع الجباية المحلية وتخلف المنظومة المالية للجماعات المحلية، أدى إلى ضعف الوسائل المالية لها واعتمادها على إعانات الدولة في تقليص الاستقلال المالي للجماعات المحلية؛
- توصلت الدراسة حسب الاحصائيات المدرجة ضمناً الأهمية الكبيرة للموارد الجبائية لبلدية واد سلس وخاصة الرسم على النشاط المهني الذي احتل المرتبة الأولى وهيمته على مجموع الإيرادات الجبائية بالرغم من أن البلدية لا تستفيد من 66% من مجموع المبالغ المحصلة؛
- كما أن باقي مداخيل الممتلكات سجلت ضعفاً في المردودية وهذا راجع لسوء تسييرها والأسعار الرمزية التي تفرضها البلدية على استغلالها؛

— تعتبر بلدية واد سلي غنية من حيث مواردها الذاتية الجبائية إلا أنها تبقى غير كافية لتمويل التنمية المحلية بما؛

— ولتدعيم الاستقلالية المالية للجماعات المحلية ينبغي إعادة الاعتبار لها بضمان استقلاليتها المالية عن طريق ضمان حصيلة جبائية كافية لتغطية نفقاتها لترسيخ مبدأ الشفافية والنزاهة في العمل الإداري ضمن مقاربة الحوكمة المالية وحوكمة ميزانيات الجماعات المحلية.

انطلاقا مما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

- إعطاء أهمية أكبر للموارد غير الجبائية للمساهمة في تمويل ميزانية بلدية واد سلي بالشلف؛
- التخصيص الكلي للضريبة الجزافية الوحيدة للجماعات المحلية؛
- رفع حصة الرسم على القيمة المضافة للجماعات المحلية؛
- ضرورة إعطاء مرونة واستقلالية كبيرة لعمل البلديات؛
- تفعيل وتنويع آليات تحصيل الموارد الجبائية للحد من ظاهرة التهرب الضريبي وتشجيع المكلفين على أداء التزاماتهم.

وفي الأخير يبقى المجال مفتوحا لبحوث أخرى في هذا الموضوع، لكن من زوايا أخرى مختلفة كأهمية الشراكة بين البلديات في دعم التنمية المحلية وسبل تطوير الجباية المحلية في الجزائر، وكذا تفعيل حوكمة الجماعات المحلية في الجزائر.

6. قائمة المراجع:

1. القانون 16-01، المادة 15، المادة 16، و المادة 17. (06 مارس، 2016). الجريدة الرسمية.
2. المادة 01 من قانون رقم 11-10. (22 جوان، 2011). الجريدة الرسمية. قانون متعلق بالبلدية.
3. المادة 03 من قانون رقم 11-10. (جوان، 2011). الجريدة الرسمية. البلدية.
4. المادة 16 من الدستور-المرسوم الرئاسي رقم 86-438. (07 ديسمبر، 1996). دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية. بتصرف.

5. المادة 01 من قانون 12-07. (21 فيفري, 2012). الجريدة الرسمية. الولاية.
6. المديرية العامة للضرائب. (2020). قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.
7. توفيق بن الشيخ، و لعفيفي الدراجي. (2018). الجباية المحلية والتنمية المحلية للبلديات في الجزائر. مجلة *أفاق العلوم الادارية والاقتصادية*, 02(02).
8. خالد ممدوح. (2009). *البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
9. سامية شارفي، ربيع أحمد بن يحي، و سعاد الميلودي. (2021). الآليات الرقابية كمدخل لحوكمة ميزانيات الجماعات المحلية في الجزائر. *دراسات في ميزانيات الجماعات المحلية في الجزائر*.
10. سعاد صابور، و عبد الرحمان بن ساعد. (2018). دور الجباية المحلية في تمويل الجماعت المحلية - دراسة حالة بلدية درارية-. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*, 21(06).
11. عبد القادر موفق. (2007). الاستقلالية المالية في الجزائر. *أبحاث اقتصادية وادارية* (02).
12. عمر قمان، و سعد مقص. (2021). أهمية استخدام موارد الجباية المحلية كألية لتحقيق متطلبات التنمية المحلية -دراسة تحليلية-. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*, 06(02).
13. لخضر عبرات. (2018). أهمية الجباية المحلية في تعزيز الاستقلالية المالية لتسيير ميزانية الجماعات المحلية(البلدية). *دراسات العدد الاقتصادي*, 15(02).
14. منال بوكورو، و مُجَّد منصورى. (2018). دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمات العمومية في الجزائر- بلدية قسنطينة نموذجًا-. *مجلة البحوث الادارية والاقتصادية*, 2(4).
15. يوسف مسعداوي. (2014). تحديات المالية والجباية المحليتين. *مجلة الحقيقة* (29).

دور الرعاية الرياضية في تعزيز قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك

"دراسة حالة رعاية موبيليس للمنتخب الوطني الجزائري"

The Role Of Sports Sponsorship In Reinforcement Consumer Based Brand Equity "Case Mobilis' Sponsorship Of The Algerian National Team"

جعفر جابر*، (مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, بحث وإبداع)، جامعة معسكر (الجزائر)

djaber.djafer@univ-mascara.dz

د. هشماوي كمال، (مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, بحث وإبداع)، جامعة معسكر (الجزائر)

hachemaoui.kamel@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام: 2022/05/30 تاريخ القبول: 2022/09/21 تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه الرعاية الرياضية في تعزيز قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلكين واتخاذ مؤسسة موبيليس كدراسة حالة باعتبارها الراعي الرسمي للمنتخب الوطني الجزائري لكرة القدم وإحدى أكبر المؤسسات الناشطة في مجال الرعاية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وقد شملت عينة غير عشوائية ميسرة تعدادها 146 من عملاء موبيليس بغرداية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS23). وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لرعاية موبيليس للمنتخب الوطني بأبعادها (الاتجاه نحو الحدث، توافق الحدث مع علامة المؤسسة الراعية، مشاركة وتفاعل الرواد، الانفعالات نحو الحدث) على قيمة العلامة التجارية من خلال مصادرها وفق نموذج آيكر (الوعي بالعلامة، الجودة المدركة، الارتباطات الذهنية، الولاء للعلامة).

كلمات مفتاحية: قيمة علامة تجارية، رعاية رياضية، موبيليس، منتخب وطني جزائري لكرة قدم.

تصنيفات JEL : M310, M370, M300

Abstract:

This study aimed to determine the role that Sports Sponsorship on the customers based brand equity (CBBE) en case Mobilis' Sponsorship Of The Algerian National Team as its official sponsor and one of the largest companies active in the field of sponsorship. To achieve the objectives of the study, a quantitative descriptive approach was used, and it included an easy non-random sample of 146 Mobilis customers in Ghardaia, and the data was analyzed using the (23SPSS) program.

The study concluded that there is an impact of the Mobilis sponsorship for the national team with its dimensions on sources according to the CBBE Aaker model.

Keywords: brand equity; Sports sponsorship; mobilis; national football team.

Jel Classification Codes: M310, M370, M300

1. مقدمة:

أصبحت الرعاية بشكل متسارع في السنوات الأخير شكلا مهماً من خيارات وسائل الاتصالات التسويقية المهمة للعديد من المؤسسات عبر أنحاء العالم، حيث باتت الرعاية أداة اتصالية فعالة تستخدمها مختلف المؤسسات لتدعيم علاماتها التجارية والرفع من قيمتها. وتعامل كأنها شكل من أشكال السلوك الاجتماعي للمؤسسات، حيث تلجأ المؤسسات إلى اعتماد الرعاية كاستراتيجية اتصالية من شأنها أن تعزز من قيمة العلامة التجارية للمؤسسة الراعية في السوق، ولعله من أكبر أوجه استراتيجية الرعاية تلك الموجهة نحو القطاع الرياضي. وترجع أهمية مكانة الرعاية الرياضية بالخصوص ضمن منظومة الاتصالات التسويقية للمؤسسات إلى دورها في رفع درجة الوعي بالعلامة التجارية، وتتمين الصورة الذهنية المرغوبة عن هذه العلامة إلى الجمهور المستهدف، زيادة إلى توفيرها مزايا تنافسية عديدة تساعد في التغلب على العلامات التجارية المنافسة.

و تحوز كرة القدم على أكبر حصة من مجموع الاستثمارات الرياضية العالمية، إذ تقدر القاعدة الجماهيرية لهذه اللعبة في مختلف أنحاء العالم بما يتجاوز 1.3 مليار شخص. وعليه فهي تلعب دورا مهما

كأداة تسويقية لتوصيل رسائل المؤسسات الراعية إلى مختلف مجموعات المستهلكين نظرا لخصائصها الفريدة في بناء العلاقات الوطيدة، مثل الارتباط العاطفي للجماهير والالتزام النفسي والسلوكي والوفاء لفريق رياضي معين أو حدث معين (Choi & Yoh, 2011, p. 79) مع رسائل المؤسسة ورؤيتها. واذ تقوم الرعاية على مبدأ تقديم الدعم المالي وغير المالي للطرف الثاني مقابل استفادته من الحدث، تصبح علامة الممول أو الراعي جزءا مدججا في جميع الأحداث التي تشترك فيه هذه الفرق وبذلك تستطيع المؤسسة الربط بينها وبين منتجاتها باستمرار (BJON , 2010, p. 09)، وعلى هذا الأساس تتمكن من اقتسام المصدقية والسمعة الإيجابية اثناء بث رسالتها الى الجمهور المستهدف وتكوين قيمة إيجابية حول علامتها التجارية (Meenaghan, 1991, p. 41). وفي هذا الشأن تعتبر موبيليس من بين المؤسسات التي اتجهت لتبني الرعاية بكل مجالاتها، خصوصا رعاية المنتخب الوطني الجزائري لكرة القدم ما قد ينعكس إيجابا على قيمة علامتها التجارية، حيث تعتبر الشريك الرسمي للاتحادية الجزائرية لكرة القدم منذ مطلع سنة 2015.

1.2 إشكالية الدراسة

أعدت هذه الدراسة لتتعرف على الدور الذي تلعبه استراتيجية الرعاية التي تقوم بها موبيليس للاتحادية الجزائرية لكرة القدم عموما للمنتخب الوطني إلى وجه الخصوص على قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلك. وبناء على ما سبق تمت صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة الحالية على النحو التالي :

ما مدى مساهمة رعاية مؤسسة موبيليس للمنتخب الوطني الجزائري لكرة القدم في تعزيز قيمة علامتها

التجارية من وجهة نظر المستهلك ؟

وبناءً عليها نصوغ التساؤلات الفرعية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من أبعاد الرعاية الرياضية (الاتجاه نحو الحدث، توافق الحدث، مشاركة وتفاعل، الرواد، الانفعالات نحو الحدث) على قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك؟.

1.3 فرضيات الدراسة

من خلال الإشكالية الرئيسة ومن التساؤلات الفرعية للموضوع جاءت فرضيات الدراسة كالآتي:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرعاية موبيليس للمنتخب الوطني على قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلك.

و الفرضيات الفرعية كالآتي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرعاية الرياضية (الاتجاه نحو الحدث، توافق الحدث، مشاركة وتفاعل، الرواد، الانفعالات نحو الحدث) على قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 مفهوم الرعاية الرياضية:

تعتبر استراتيجية الرعاية أحد أهم أشكال الاتصال التسويقي، إذ تعبر عن عملية تقديم المؤسسات للتمويل والدعم للأحداث والتظاهرات الرياضية، أو الفرق والنادي المشهورة وذلك لتحقيق العديد من الأهداف التسويقية والاتصالية للمؤسسة، كزيادة المبيعات والتأثير على سلوك المستهلكين من خلال ربط المؤسسات الراعية بهذه التظاهرات أو الفرق والنادي الرياضية. كما أن للرعاية أهدافا غير مباشرة وطويلة الأجل مثل دعم وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، وتعزيز قيمة علامتها التجارية ممن خلال زيادة الوعي بالعلامة التجارية وتمتين الروابط بينها وبين المستهلك وصولا إلى ضمان ولاء المستهلكين. (حسام الدين و أحمد، 2019، صفحة 411)، و تختلف الرعاية عن أشكال الاتصالات الأخرى من ناحية الأهداف المحققة أو حتى من خلال التقنية في حد ذاتها، كونها تشرك الجماهير في علاقة قوية مع الراعي أو الممول، وبهذا تعطي للمؤسسة استقلالية تفرقها عن تقنيات الترويج، الإشهار و الإعلان الكلاسيكي. (خالدي و مزريق، 2016، صفحة 68)

وقد ازدادت شعبية وأهمية الرعاية الرياضية خلال العقود السابقة حيث اعتبرتها الكثير من المؤسسات العالمية أحد أهم عنصر في استراتيجياتها التسويقية وذلك يرجع على الاستثمارات الضخمة في المجالات الرياضية (خالدي و مزريق، 2016، صفحة 69) ، على الرغم من ارتفاع تكاليف عقودها الا

أنه يقابلها ارتفاع كبير في الفاعلية التسويقية للمؤسسة الراعية. كما يعود ازدهار قطاع الرعاية الرياضية إلى الدعم الذي يشهد قطاع الرياضة من قبل الدول حيث أنه يتم إنفاق أكثر من 1.7 مليار سنويا على القطاع الرياضي بدبي على سبيل المثال (الأثر الاقتصادي للرياضة في دبي ، 2015، صفحة 4)، ويعزى أيضا النشاط الرهيب إلى الاهتمام المتزايد لوسائل الاعلام في تغطية التظاهرات الرياضية العالمية وتنامي اهتمام الأفراد بالمشاركة الرياضية أو المشاهدة وحضور الأنشطة الرياضية حيث أن الرعاية الرياضية تهيمن على ما بين 68% إلى 84% من مجمل الاستثمارات (Ireland, Kelly, MAGNAN, & Williamson, 2016, p. 245) العالمية في الرعاية بشكل عام، بالإضافة إلى التكاليف الباهظة والكبيرة لاحتضان وتنظيم بعض الدورات الرياضية مما يدفع بالدول أو الهيئات المنظمة لإشراك المؤسسات في التنظيم من خلال قبول رعايتها للأحداث الرياضية للتغطية الجزئية للتكاليف (حراكتي، فلاح، و لحول، 2021، صفحة 70).

فالرعاية إذن استثمار في مجال الاتصال التسويقي يركز على تقديم المؤسسة الراعية للدعم المالي أو الفني لنشاط أو حدث أو شخص أو فريق رياضي، لإشراك اسمها واسم علامتها التجارية وربطها به والظهور معه اعلاميا لتحقيق جملة من الأهداف نذكر أهمها:

- زيادة الوعي بالعلامة التجارية؛
 - تعزيز و تثمين صورة وقيمة العلامة التجارية؛
 - تثمين المنتجات ونقاط البيع والتوزيع؛
 - تحسين التناسق والانسجام الداخلي (الرعاية الاجتماعية)؛
 - استهداف شرائح من المجتمع لا يمكن الوصول إليها بالوسائل الاتصالية الترويجية التقليدية.
- ومن المزايا الخصوصية التي توفرها الرعاية أنها تندرج في اطار الاتصالات التسويقية الشاملة متعددة اللغات والثقافات والتي تمكن من استهداف شرائح واسعة من المستهلكين والموردين والعاملين وذلك يرجع للتغطية الاعلامية الكبيرة التي تشهدها الأنشطة الرياضية (Koronios, Psiloutsikou, Kriemadis, Zervoulakos, & Leivaditi, 2016, p. 241)، بالإضافة إلى أنها تحقق في نظر المستهلكين الدور الاجتماعي ودور المواطنة للمؤسسات الراعية مما يولد نظرة إيجابية نحوها وتزيد من مصداقية رسائلها

الاتصالية إذ أن الكثير من الرسائل الاتصالية يتم نقلها من قبل الجهة المرعية (الفرق أو المنتخبات أو الشخصيات الرياضية... إلخ) عوض المؤسسة الراعية (شارف ، 2020، صفحة 138).

وتحدد فعالية استراتيجية الرعاية من خلال الأبعاد التالية: (خالدي و مزريق، 2016، صفحة 68)

■ **الاتجاه نحو الحدث:** يقصد به مدى اهتمام المجتمع وخاصة الفئة المستهدفة منه بالحدث، فالإتجاه

نحو الحدث هو مدى اهتمام المجتمع بموضوع الحدث ومدى نجاحه من ناحية التخطيط له. وهذا مبعث اهتمام الرعاية في اختيار الأحداث التي تتناسب مع توجهاتهم، وأيضاً التي تخدم مصالحهم.

(Huawei , Qingan, & Junyun , 2018, p. 735)

■ **توافق الحدث مع علامة المؤسسة الراعية:** فالتوافق يعمل على نقل القيمة من الحدث إلى

علامة المؤسسة الراعية حيث يكون لدى العملاء صورة إيجابية عنها إذا اعتقدوا أن صورتها تتوافق مع صورة الحدث؛ إذ أن التوافق يعمل على نقل القيمة من الحدث إلى علامة الشركة الراعية.

(هرباجي، 2021، صفحة 595)

■ **مشاركة وتفاعل الرواد:** وهو تفاعل العميل مع الحدث الذي تتم رعايته والذي يتأثر به، إذ

يصل به إلى حد التأثير على النواحي المعرفية والعاطفية للعميل، ومن هنا يتم التأثير على العميل وعلى صورته الذهنية تجاه العلامة المرتبطة بالحدث والتي ترعاه، وتعتبر كرة القدم من أكثر الأنشطة الرياضية تأثيراً في المشجعين من خلال تأثرهم بتوجهات الرواد (رؤساء روابط المشجعين،

واللاعبين، ورموز اللعبة. (عبد القادر و سارة ، 2019، صفحة 6)؛

■ **الانفعالات مع الحدث:** هي المشاعر التي قد تقوي أو تضعف الحدث، قد تكون إيجابية مثل

مشاعر المتعة والنجاح والرغبة، وقد تكون سلبية مثل الحزن والشعور بالمضايقة والملل، ويرى كثير من الباحثين أن المشاعر والانطباعات تجاه الحدث يمكن ان تقوي الشركة الراعية أو ربما تضعفها،

او تسقطها تماماً. (عبد القادر و سارة ، 2019، صفحة 5).

وتعتبر رعاية المنتخبات الوطنية ذات أهمية خاصة لما لهذه المنتخبات من قاعدة جماهيرية في بلدنا، إذ تعتبر فرصة اتصالية تسويقية كبيرة لتمرير الرسائل التسويقية للمؤسسات وترسيخ الصورة التي ترغب بها في أذهان هذه الجماهير، إذ يمكن أن يكون الدعم والرعاية مقياساً للوطنية والمسؤولية الاجتماعية في بعض البلدان.

2.2 قيمة العلامة التجارية

تعتبر العلامة التجارية القوية الأساس الجوهري الذي تركز عليه أغلب المؤسسات الساعية لتحقيق الريادة، إذ أن العلامة التجارية أصبحت تشكل إحدى أهم الأصول قيمةً للمؤسسة (يوسف و حميدي، 2020، صفحة 32)، وهذا ما يدفع العديد من المؤسسات إلى جعل الاستثمار في بناء قيمة لعلامتها التجارية من أهم الأولويات وهذا من أجل ترسيم مكانة في السوق وكذلك تحقيق العديد من الأهداف الاستراتيجية لعل أهمها ولاء الزبون، ولقد ظهر مفهوم قيمة العلامة التجارية في بدايات التسعينات وتعددت الأبحاث والدراسات حوله حيث تناوله العديد من الباحثين بالتحليل والدراسة. وقدموا الكثير من التعريفات والاسهامات المتعلقة به.

حيث تم التطرق إلى قيمة العلامة التجارية من منظورين، الأول من وجهة نظر مالية والثاني من وجهة نظر المستهلك (منظور تسويقي)، وفيما يلي استعراض لهذين المنظورين:

1.2.2 قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر مالية: هي عبارة عن تلك التدفقات النقدية الإضافية التي تتحقق لمنتج يحمل اسم علامة تجارية مقارنة بالنتائج المتعلقة بالمنتج نفسه لا يحمل اسم العلامة" وعليه فإنه وفق هذا المنظور فإنه يتم تقييم العلامة وفقاً لإجمالي القيمة السوقية للعلامة التجارية الناتجة عن التدفقات النقدية المحققة (حسام الدين و أحمد، 2019، صفحة 416).

إلا أن المنظور المالي يستمد أصله من المنظور التسويقي المبني على المستهلك، لان ما تضيفه العلامة التجارية من قيمة مدركة من المستهلك للمنتج هو ما يجعله مستعداً لدفع مقابل أعلى وأكبر مقارنة بتلك التي لا تحمل أي علامة تجارية. وحتى تتمكن المؤسسة من خلق قيمة لعلامتها التجارية ينبغي لها أن تركز على جملة من مصادر القيمة لدى المستهلك حتى تحقق القيمة المالية المرجوة (مجاهدي، براهيم، و سعودي، 2018، صفحة 88).

1.2.3 قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك : يعرفها أيكر على أنها مجموعة من الأصول والمسؤوليات المرتبطة بشعار واسم العلامة التجارية والتي تضيف أو تقلل من إجمالي القيمة التي تقدمها سلعة أو خدمة ما إلى مؤسسة ما وإلى مستهلكيها أو لكليهما (Aaker, 1996, p. 8). وتعبير أدق يمكننا القول أن قيمة العلامة التجارية لها اثر فعال على تقييم المنتج أيا كان نوع هذا الأثر. وبالتالي فإنها المنفعة المدركة و الجاذبية التي تضيفها العلامة التجارية على منتج ما، من خلال ادراك المستهلك لتفوق منتج ما يحمل علامة تجارية معينة مقارنة بمنتجات تحمل علامات تجارية أخرى و تشير احدى الدراسات بهذا الصدد الى أن المستهلكين مستعدين لدفع 84% اضافية لعلامتهم التجارية المفضلة مقارنة بأقرب علامة تجارية منافسة لها (يوسفى و حميدي، 2020، صفحة 89)، وبالتالي فان اقتناء منتج ذو علامة تجارية معروفة يقلل من تكاليف التسويق ويزيد من قيمة المنتج لدى المستهلك بغض النظر عن تلك القيم المسقاة من الصورة الاجتماعية للعلامة التجارية وما يترتب عنها من قيمة ونظرة ايجابية في المجتمع (عتيق، عتيق، و حايد، 2017، صفحة 63).

ولقد قدم (Keller, 1993) في دراسته التي تعتبر من أهم الدراسات على المستوى المفاهيمي نموذجاً يمكن الاعتماد عليه أسماه قيمة العلامة التجارية بالاستناد إلى المستهلك (CBBE)، حيث يقوم النموذج على فرضية "القوة التي تتمتع بها العلامة التجارية تكمن فيما تعلمه العملاء، وشعروا به، واستمعوا إليه عن العلامة وتحاولهم معها بمرور الزمن". (Keller, 2008, p. 59) في حين أن (Aaker, 1996, p. 105) ومن خلال دراسته قام بوضع نموذج آخر لقيمة العلامة التجارية استناداً على المستهلك محدداً أربعة أبعاد تعتبر مصادر لقيمة العلامة هي (الوعي بالعلامة، الجودة المدركة، الولاء للعلامة، والارتباطات الذهنية للعلامة). وسنحاول التفصيل نوعاً ما في نموذج Aaker حيث سنتمدد عليه في تفسير مصادر بناء قيمة العلامة التجارية القائمة على المستهلك في هذه الدراسة.

1.2.4 بناء قيمة العلامة التجارية وفق نموذج Aaker: قام أيكر بتعريفها على أنها مجموعة من الأصول والمسؤوليات المرتبطة بشعار واسم العلامة التجارية والتي تضيف أو تقلل من إجمالي القيمة التي

تقدمها سلعة أو خدمة ما إلى مؤسسة ما وإلى مستهلكيها أو لكليهما (Aaker, 1996, p. 17). وقام بوضع هو الآخر نموذجاً لقيمة العلامة من منظور المستهلك حيث حدد أبعاد قيمة العلامة كالآتي:

■ **الوعي بالعلامة Brand Awareness** : يشكل الوعي بالعلامة أحد أهم العناصر لبناء قيمة العلامة التجارية حي يتعلق بدرجة تذكرها من قِبَل المستهلكين وتأتي نتيجة مدركات الزبائن لخصائص العلامة، و كذا الخاصية و المكانة التي يسندها لها في ذهنه؛ (Lendrevie, Lindon , & Lindon , 2003, p. 750)

■ **الجودة المدركة Perceived quality of the brand** : تعتبر المعيار الذي يقوم المستهلك من خلاله بتصنيف ومقارنة العلامات التجارية فيما بينها، وهي أحد أهم الخصائص الجوهرية بالنسبة للعلامة فالمستهلك قد لا يمتلك الخبرة عن المنتج وقد يصعب عليه تقييم الخصائص الجوهرية (عتيق، عتيق، و حايد، 2017، صفحة 71) ، فتصبح هنا الجودة المدركة المرتفعة الركيزة الأساسية التي يستند إليها المستهلك لإعادة الشراء؛

■ **الارتباطات الذهنية بالعلامة Brand Association** : تمثل الارتباطات الذهنية مجمل المعارف التي خزنها المستهلك عن العلامة التجارية التي تسمح بخلق قيمة للعلامة، وهذه المعارف مرتبطة بمدى إطلاع المستهلك على العلامة سواء من خلال تجربته المباشرة لها، أو ما سمعه عنها، أو من خلال اطلاعه على الإعلانات التي تقوم بها؛ (Yoo & Donthu , 2001, p. 3)

■ **الولاء للعلامة التجارية Brand loyalty** : ينتج الولاء من مجموعة من العواطف القوية التي تكون بين المستهلك والمؤسسة، ومن ثم يصبح المستهلك حاملاً لاتجاهات إيجابية حول العلامة والتزامه بشرائها مستقبلاً، ومن هنا يمكننا القول ان الولاء كمتغير سلوكي هو تحيز نحو علامة تجارية محددة، أي قيام المستهلك بشراء تلك العلامة التجارية تحديداً دون غيرها نتيجة لرضاه عنها. (الخشروم و سليمان، 2011، صفحة 74).

وإذ أصبح بناء علامة قوية أمراً هاماً بالنسبة للعديد من المؤسسات، تم التوصل إلى أن إطار قيمة العلامة القائم على العميل يمكن أن يشجع المسوقين لاتخاذ أفضل قرارات التسويق طويلة وقصيرة المدى.

3. الدراسة الميدانية

نسعى من خلال هذه الدراسة نسعى الى الوقوف على أثر استراتيجية الرعاية على قيمة العلامة التجارية انطلاقا من الأهمية التي أصبحت تكتسيها رعاية الأحداث الرياضية باعتبارها استثمارا مجديا وتقنية تسويقية فعالة، وبإسقاط الدراسة على مؤسسة موبيليس التي تهدف من خلال الرعاية الى بناء علامة قوية في مجال الاتصالات وسوق الهاتف النقال بالجزائر والذي يشهد منافسة جد محمّدة بين المتعاملين الثلاثة.

1.2 استراتيجية الرعاية في مؤسسة موبيليس: انطلاقا من إدراك موبيليس لأهمية وفاعلية الرعاية في الوصول للأسواق المستهدفة، وزيادة أرباح المؤسسة ودعم العلامة التجارية، تخصص المؤسسة نسبة معتبرة من إيراداتها السنوية على أنشطة الرعاية المختلفة، مثل رعاية المسابقات العلمية والترفيهية والدينية عبر مختلف القنوات والاذاعات العلمية الإعلامية الجزائرية، كما تهتم موبيليس برعاية الأعمال الخيرية في مختلف المناسبات، إلا أن الرعاية الرياضية بشكل عام وكرة القدم بشكل خاص تأخذ حصة الأسد من مجموع مخصصات استراتيجية الرعاية بموبيليس، وفي صفقة تاريخية فازت موبيليس بعقد شراكة رسمية مع الاتحادية الجزائرية لكرة القدم و رعاية المنتخب الوطني الجزائري (موقع الاذاعة الجزائرية، صفحة 2014) لتصبح المالك الحصري للتسويق والإعلان مقابل قيمة مالية تغطي تراوحت قيمتها حوالي 240 مليار سنتيم سنويا، وترعى موبيليس مختلف الأندية الجزائرية التي تنشط في الرابطة المحترفة الاولى والتي فازت موبيليس بعقد رعايتها حيث أصبحت تسمى بشكل رسمي بـ " الرابطة المحترفة الاولى موبيليس".

تقوم موبيليس وفي اطار استراتيجية رعايتها للمنتخب الوطني بالإضافة للأغلفة المالية المعتبرة المقدمة للاتحادية الجزائرية والمنتخب الوطني لكرة القدم، بالتكفل بنقل عدد من أنصار المنتخب الجزائري ممثلين من زبائنهم الأوفياء وموظفيها، إضافة إلى عدد من الصحفيين ممثلي وسائل الإعلام الوطنية ، لمؤازرة ودعم المنتخب الوطني خلال مبارياته خارج الوطن وداخل الوطن (فضاء البيانات الصحفية بموقع موبيليس، 2019). كما تقوم موبيليس بتخصيص شاشات عملاقة بمختلف مناطق الوطن لفائدة الجماهير، لمشاهدة مباريات المنتخب الوطني (بن طاهر، 2019)، بالإضافة لهدايا وجواز لزبائنهم عبارة عن أرصدة مكالمات وانترنت مهداه بمناسبة فوز المنتخب الوطني في مبارياته التي يخوضها عبر مختلف الفعاليات

الرياضية العالمية، وقامت موبيليس بتخصيص شريحة خاصة وعروضها مرتبطة مباشرة بالمنتخب الوطني اسمتها " الخضرا" وتحتوي على هدايا كل يوم مباراة المنتخب الوطني (عرض موبيليس الخضراء، 2015).
وتسعى موبيليس من خلال الرعاية الرياضية إلى زيادة قيمة علامتها التجارية والوعي بها وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف لعل أهمها ترسيخ فكرة المتعامل الوطني في أذهان الجمهور، بالإضافة إلى أن الرعاية الرياضية تساعد في تدعيم فكرة أن موبيليس شركة تهتم بالشباب، كما ترى المؤسسة أن الرعاية الرياضية تدعم فكرة الانتشار والتوسع في السوق الجزائرية المراد تحقيقها للعلامة التجارية كمؤسسة وطنية كبرى وهذا بسبب اهتمام قطاع واسع من الجزائريين بالرياضة بصفة عامة وكرة القدم بصفة خاصة.

1.3 منهجية الدراسة: بغية قياس مدى تأثير رعاية موبيليس للفريق الوطني الجزائري لكرة القدم على قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلكين، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للقيام بتفكيك موضوع الدراسة إلى مكوناته الأساسية (الرعاية الرياضية، قيمة العلامة التجارية) وقياس أثر الرعاية على قيمة العلامة التجارية بالإشارة إلى مؤسسة موبيليس.

بالنسبة لحدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في الجوانب التالية:

- **الحدود العلمية:** حددت الدراسة علميا بمتغير مستقل يتعلق الامر ب(الرعاية الرياضية)، ومتغير تابع (قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك)؛
- **الحدود المكانية و الزمنية:** أجريت الدراسة على زبائن مؤسسة موبيليس بغرداية في الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل إلى نهاية شهر ماي (2022).

وقد تمت عملية جمع البيانات باستخدام استبانة أعدت لغرض قياس متغيرات الدراسة، وتم إعدادها وفق مقياس ليكرت الخماسي من 1 غير موافق وبشدة إلى 5 موافق بشدة وشملت (146) فرد من زبائن موبيليس بغرداية الذين يعتمدون على خدماتها، وتضمنت الاستبانة (8) عبارة مثلت المتغير المستقل بأبعاده الأربعة، و(12) عبارة مثلت المتغير التابع قيمة العلامة بأبعاده الأربعة، إضافة إلى البيانات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة المتعاملين الجزائريين الحاليين والمحتملين لمؤسسة موبيليس عبر التراب الوطني، اما بالنسبة لعينة الدراسة و نظرا لعدم وجود إطار فعلي لمفردات مجتمع البحث، وقد تطلب تحليل البيانات و اختبار فروض الدراسة استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التحليلية التي تم إجراؤها واستخراج نتائجها باستخدام برنامج SPSS النسخة 23 والذي من خلاله تمت معالجة البيانات و تمثلت هذه الأساليب في:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد متغيري الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة؛
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل والمتغير التابع؛
- معامل الانحدار المتعدد وذلك لاختبار أبعاد المتغير المستقل كل على حدى على المتغير التابع؛

1.4 عرض النتائج ومناقشتها:

من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية تم التوصل إلى جملة من النتائج نوضحها فيما يلي:

1.3.3 عرض النتائج:

3.1.3.3 تحليل ثبات أداة الدراسة: أسفرت نتائج تحليل معامل ألفا كرونباخ عن قبول جميع عبارات متغيري الدراسة دون استثناء أو تعديل كون ان معاملات الثبات كلها ممتازة، باعتبار أنها أكبر من القيمة (0.8) وهذا ما يبينه الجدول رقم (01)

المحور	الرعاية الرياضية	قيمة العلامة التجارية	الاستبيان
عدد العبارات	8	12	20
معامل الفا كرونباخ	0.847	0.955	0.950

المصدر: مخرجات SPSS مع إعادة التنظيم.

3.1.3.3 تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة: في ما يلي عرض للمتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية نحو متغيرات الدراسة الواردة في الاستبيان.

أ- استجابة أفراد العينة نحو المتغير المستقل "الرعاية الرياضية":

الجدول رقم (02): استجابة أفراد العينة نحو الرعاية الرياضية.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاتجاه نحو الحدث	4,24	0,73	عالية
توافق الحدث مع علامة المؤسسة الراعية	4,06	0,85	عالية
مشاركة وتفاعل الرواد	4,20	0,71	عالية
الانفعالات نحو الحدث	3,96	0,73	عالية
المعدل العام	4,11	0,61	عالية

المصدر: مخرجات SPSS مع إعادة التنظيم.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان اغلب متوسطات أبعاد المتغير المستقل جاءت أقرب أو تزيد عن (4)، إذ احتل البعد الأول المتعلق بالاتجاه نحو الحدث المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية وبتوسط (4.24) وانحراف معياري (0.73) وهذا يعزى الى مدى مكانة الأحداث المتعلقة بالمنتخب الوطني وأن مؤسسة موبيليس نجحت الى حد ما في اختيار الأحداث التي تقوم برعايتها، اما المتوسط الكلي للأبعاد مجتمعة بلغ (4.11) بدرجة موافقة مرتفعة.

ب- استجابة أفراد العينة نحو المتغير التابع "قيمة العلامة":

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الوعي بالعلامة	3,99	0,84	عالية
الجودة المدركة	3,60	1,04	عالية
الارتباطات الذهنية	3,45	1,07	متوسطة
الولاء للعلامة	3,56	1,09	متوسطة
المعدل العام	3,65	0,92	عالية

الجدول رقم 03 استجابة أفراد العينة نحو قيمة العلامة التجارية/ المصدر: مخرجات SPSS مع إعادة التنظيم.

و تشير النتائج الواردة في الجدول أن تقييم أفراد العينة الدراسة لأبعاد قيمة العلامة التجارية بالنظر لرعاية المنتخب الوطني يتأرجح بين بين المتوسط والعالي، حيث حضى متغير الوعي بالعلامة بأكثر متوسط بقيمة (3.99) بانحراف معياري قدره (0.84) وبهذا احتل المرتبة الأولى في مكونات المتغير المستقل يليه بعد الجودة المدركة بمتوسط بلغ (3.60)، فيما بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام بجميع الأبعاد (3.65)

وبانحراف معياري قدره (0.92) بتقدير عالي، و هذا ما يمكن اعتباره اتجاه ايجابي نحو علامة موبيليس، وأن مؤسسة موبيليس نجحت إلى حد ما عن طريق استراتيجية رعايتها للمنتخب الوطني لكرة القدم في بناء وتعزيز قيمة علامتها التجارية من خلال مصادره بداية من الوعي بالعلامة التجارية وصولاً إلى الولاء للعلامة.

3.1.3.3 اختبار التوزيع الطبيعي: من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، تم

إجراء اختبار كولموجروف_سيمرونوف، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

اختبار كولموجروف_سيمرونوف		متغيرات الدراسة
قيمة الاحتمال P. Sig	قيمة Z	
0.000	0.111	الرعاية الرياضية
0.014	0.84	قيمة العلامة التجارية

الجدول رقم: 04 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05) أي $Sig > 0.05$ وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية.

1.3.3 اختبار فروض الدراسة:

بغرض اختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي والذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثير للمتغير المستقل (الرعاية الرياضية) على أبعاد المتغير التابع قيمة العلامة التجارية لمؤسسة موبيليس بإبعادها الأربعة، والاستعانة بمعامل الارتباط بيرسون (P) للوقوف على طبيعة العلاقة سواء كانت طردية أم عكسية، بالإضافة إلى معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغيير في المتغير التابع كنتيجة تعود إلى تأثير المتغير المستقل، عند مستوى الدلالة (0.05) عند تحليل فرضيات الدراسة. وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول (05) التالي:

المتغير التابع	المتغير المستقل	ثابت الانحدار (a)	الانحدار (b)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة (T)	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
----------------	-----------------	-------------------	--------------	------------------	---------------------	----------	-------------------	-------------------

0,000 ^b	22,386	4,731	0,135	0,367 ^a	0,465	1,679	الاتجاه نحو الحدث	قيمة العلامة
0,000 ^b	260,407	16,137	0,644	0,802 ^a	0,869	0,120	توافق الحدث	
0,000 ^b	48,903	6,993	0,254	0,503 ^a	0,659	0,884	مشاركة وتفاعل الرواد	
0,000 ^b	50,298	7,092	0,259	0,509 ^a	0,641	1,115	الانفعالات نحو الحدث	

مع إعادة التنظيم SPSS المصدر: مخرجات

نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

والتي نصت على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتجاه نحو الحدث على قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك، ومن خلال الجدول رقم (05) اوضحت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجود علاقة تأثير موجبة وذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0,465) في حين بلغ معامل الارتباط بينهما (0,367^a) وكلاهما عند مستوى دلالة (0.000)، مما دل على أن بعد الاتجاه نحو الحدث يساهم إلى حد ما في تعزيز قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك. أما القابلية التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.135)، ما يعني أن ما نسبته (13.5%) من التغير الكلي في قيمة علامة موبيليس يمكن تفسيره بالتغير في اهتمام المستهلك بالحدث الذي تقوم مؤسسة موبيليس برعايته. وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية:

ولدراسة العلاقة وقوتها بين توافق الحدث مع علامة المؤسسة و قيمة العلامة التجارية، وحسب الجدول رقم (05) نلاحظ من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجود علاقة تأثير موجبة وذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.869) في حين بلغ معامل الارتباط بينهما (0,802^a) وكلاهما عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا ما يشير إلى أن بعد توافق الحدث مع علامة المؤسسة الراحية يساهم بشكل كبير في بناء وتعزيز قيمة علامة موبيليس من وجهة نظر المستهلكين. أما بالنسبة

القابلية التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0,644)، ما يعني أن ما نسبته (64.4%) من التغير الكلي في قيمة علامة موبيليس يمكن تفسيره بالتغير في مدى موافقة الحدث الذي تقوم مؤسسة موبيليس برعايته مع علامتها لتجارية. وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية، ومما يبرر هذه النتيجة اتجاه موبيليس الى رعاية المنتخب الوطني لما للمجتمع الجزائري من اهتمام بمتابعة رياضة كرة القدم، بالإضافة للنجاحات التي يحققها المنتخب الوطني، والتوافق بين فكرة المتعامل الوطني والفريق الوطني وهذا يعطي بدوره ثقة متزايدة في تفضيلاته لعلامة موبيليس، وهو ما ينتج عنه انعكاس ايجابي على قيمة علامة موبيليس.

نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة:

وبغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعء مشاركة وتفاعل الرواد" على قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك، وحسب الجدول رقم (05) نلاحظ من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجود علاقة تأثير موجبة وذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.659) في حين بلغ معامل الارتباط بينهما ($0,503^a$) وكلاهما عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثير موجبة وذات دلالة احصائية لبعء مشاركة وتفاعل الرواد على قيمة علامة موبيليس من وجهة نظر المستهلكين من عينة الدراسة. أما بالنسبة للقوة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0,254)، ما يعني أن مشاركة وتفاعل الرواد تفسر ما نسبته (24.5%) من التغير الكلي في قيمة علامة موبيليس. وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة، ولعل ما يبرر هذه النتيجة حرص موبيليس على اشراك عملائها في المناسبات التي يخوضها المنتخب الوطني من خلال نقل المناصرين من عملائها لحضور هذه المباريات، بالإضافة إلى تنظيم وضع شاشات عرض علاقة لمشاهدة المباريات عبر مختلف ولايات

الوطن مخصصة للعائلات في الساحات العمومية، وهو ما ينعكس ايجابيا على قيمة علامتها التجارية.

نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة:

وعند اختبارنا للفرضية الفرعية الرابعة والتي نصت على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها انفعالات المستهلكين مع الحدث " على قيمة العلامة التجارية من وجهة نظرهم، وحسب الجدول رقم (05) نلاحظ من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، أن قيمة معامل الانحدار بلغت (0.641) في حين بلغ معامل الارتباط بينهما (0,509^a) وكلاهما عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا ما يشير إلى وجود علاقة تأثير موجبة وذات دلالة احصائية لبعدها انفعالات نحو الحدث على قيمة علامة موبيليس من وجهة نظر المستهلكين من عينة الدراسة. أما بالنسبة للقوة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0,259)، ما يعني أن انفعالات المستهلكين مع أحداث المنتخب الوطني تفسر ما نسبته (26%) من التغير الكلي في قيمة علامة موبيليس. وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وما يضمن هذه النتيجة حرص موبيليس على مشاركة جمهور وعملائها أفراح المنتخب الوطني عن طريق ارسال هدايا وارصدة مجانية لجميع زبائنهم، وهذا ما يعطي قيمة إيجابية لعلامتها التجارية.

نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

على ضوء نص الفرضية الرئيسية والتي مفادها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرعاية موبيليس للمنتخب الوطني لكرة القدم على قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلك، تم اختبار الفرضية بنفس الطريقة التي تم من خلالها اختبار الفرضيات الفرعية حيث كانت النتائج كما يوضحها الجدول (06) التالي:

المتغير التابع	المتغير المستقل	ثابت الانحدار	الانحدار (b)	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (T)	القيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
----------------	-----------------	---------------	--------------	----------------	---------------	----------	-----------------	---------------

(sig)	(F)		(R ²)	(R)		(a)		قيمة العلامة
0,000 ^b	128,186	11,322	0,471	0,686 ^a	1,036	-0,611	الرعاية الرياضية	

المصدر: مخرجات SPSS مع إعادة التنظيم.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الموضحة في الجدول رقم (06) وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لرعاية موبيليس للمنتخب الوطني لكرة القدم على قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلك، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (1,036) في حين بلغ معامل الارتباط بينهما (0,686^a) وكلاهما عند مستوى دلالة (0.000)، وهذه المعاملات _معامل الانحدار والارتباط_ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من Sig>0.05 مما دل على أن أبعاد المتغير المستقل الرعاية الرياضية للمنتخب الوطني التي تعتمد موبيليس دور في تعزيز قيمة علامتها التجارية من وجهة نظر المستهلك، وأن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R²) فقد بلغت (0,471)، ما يعني أن رعاية موبيليس للمنتخب الوطني تفسر ما نسبته (47%) من التغير الكلي في قيمة علامتها التجارية. وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه تم قبول الفرضية الرئيسية لهذه الورقة البحثية، وإثبات وجود تأثير لأبعاد المتغير المستقل (الرعاية) الرياضية على قيمة العلامة التجارية استنادا للمستهلك.

4. الخاتمة: من خلال هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها، تبين لنا أن للرعاية الرياضية دور كبير في تدعيم العلامة التجارية وذلك من خلال تأثيرها الإيجابي على مصادر قيمة العلامة التجارية للمؤسسات الراعية، وقد تمكنت موبيليس إلى حد مقبول من خلال رعايتها للمنتخب الوطني لكرة القدم في تعزيز قيمة علامتها التجارية وبناء صورة إيجابية عنها. كما مكنت الرعاية الرياضية موبيليس من اثبات مكانتها ومسؤوليتها الاجتماعية، وازدادت قيمتها المتمثلة في الحيوية، والابداع، والوفاء والشفافية، وبناء علاقة قوية مع العملاء للوصول وتعزيز الوعي لدى المستهلك للوصول به إلى درجة الولاء، ولعل ما يبرر هذا التصور

العلاقة الارتباطية القوية والموجبة بين رعاية المنتخب الوطني وقيمة علامة موبيليس من وجهة نظر المستهلك.

5. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. خالد حراكتي، وسيم فلاحي ، و سامية لحو. (2021). أثر الرعاية على اتجاهات الافراد نحو استهلاك منتجات موبيليس في الجزائر - دراسة استطلاعية لعينة من الأفراد بمدينة باتنة / الجزائر. *مجلة الاقتصاد الصناعي (خنارتك)*، 703-729.
2. راضية يوسفى ، و عبد لرزاق حميدي. (2020). أثر هوية العلامة التجارية على قيمتها لدى المستهلك وفق نموذج Keller. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، 31-50.
3. عائشة عتيق، خديجة عتيق، و زهية حايد. (2017). قيمة العلامة التجارية وأثرها على سلوك المستهلك الجزائري (دراسة حالة العلامة التجارية موبيليس). *مجلة المالية و الأسواق*، 57-87.
4. عبد الغاني هراجي. (2021). أثر توافق الراعي مع الحدث والموقف تجاه العلامة التجارية على صورة العلامة ونية الشراء للمستهلك - دراسة ميدانية لمستهلكين محتملين لكوندور-. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*، 591-608.
5. فاتح مجاهدي ، شراف براهيمى، و نجوى سعودي. (2018). أثر الاتجاهات نحو العلامة التجارية على القيمة المدركة لمنتجاتها - دراسة حالة علامة مؤسسة Condor بالجزائر. *مجلة الاقتصاد والمالية*، 83-97.
6. فتحى مُجّد حسام الدين، و سيد عبد الباسط أحمد. (2019). قيمة العلامة كمتغير وسيط في العلاقة بين الرعاية الرياضية وتأثيرها على النية للسلوك الشرائى (دراسة حالة We والنادي الأهلي). *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 409-462.
7. مُجّد الخشروم ، و علي سليمان. (2011). أثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 65-92.
8. مُجّد عبد القادر عبد القادر، و السيد الدرينى سارة . (2019). العلاقة بين رعاية الأحداث الرياضية والوعي باللامعة التجارية للشركات الراعية لفرق الدوري المصري الممتاز . *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 1-24.
9. نعيمة خالدي، و عاشور مزريق. (2016). أثر رعاية الأحداث على قيمة العلامة التجارية لمؤسسة اتصالات الهاتف النقال "أوريدو" من منظور المستهلك. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، 67-82.
10. نور الدين شارف . (2020). الرعاية الرياضية ودورها في تحسين صورة المؤسسة - مع الاشارة إلى حالة الجزائر -. *مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال*، 137-150.
11. عرض موبيليس الخضراء. (15 02, 2015). تاريخ الاسترداد 19 أفريل، 2022، من مدونة عروض الانترنت في الجزائر: <https://dzofferz.blogspot.com/2015/04/100020003000.html>

12. فضاء البيانات الصحفية بموقع موبيليس. (14, 07, 2019). تاريخ الاسترداد 20, 04, 2022, من الموقع الرسمي لموبيليس:

&https://www.mobilis.dz/ar/communiqué_persse.php?atmAction=2
Id_Communique=339&Annee=2019

13. موقع الاذاعة الجزائرية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 08, 09, 2014, من موبيليس والاتحادية الجزائرية لكرة القدم توقعان عقد شراكة يدوم إلى غاية سنة 2019:

https://radioalgerie.dz/news/ar/article/20140908/12837.html

14. نادية بن طاهر. (17 جويلية, 2019). موقع النهار أونلاين. تاريخ الاسترداد 19 أفريل, 2022, من ennaharonline: https://2u.pw/cHNuM

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Aaker, D. A. (1996). Measuring Brand Equity Across Products and Markets. *California Management Review*, 102-120.
2. BJON, W. (2010). Dans *Le parrainage : sponsoring et mécénat* (p. 128). France: Dunod.
3. Choi, Y., & Yoh, T. (2011). Exploring the effect of communication channels on sponsorship effectiveness: a case study of Super Bowl XLII. *Int. J. Sport Management and Marketing*, 75-93.
4. Huawei, Z., Qingan, L., & Junyun, L. (2018). Doing well when doing good: the fit between corporate sponsorship and brand concept. *Journal of Consumer Marketing*, 733-742.
5. Ireland, M., Kelly, S., MAGNAN, J., & Williamson, H. (2016). Impacts of sponsorship alliance upon sport and sponsor image. *Sport Marketing Quarterly*, 241-259.
6. Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of marketing*, 1-22.
7. Keller, K. L. (2008). Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity.
8. Koronios, K., Psiloutsikou, M., Kriemadis, A., Zervoulakos, P., & Leivaditi, E. (2016). Sport sponsorship: The impact of sponsor image on purchase intention of fans. *Promotion Management*, 238-250.
9. Lendrevie, J., Lindon, D., & Lindon, D. (2003). *Mercator: Théorie et pratique du marketing*, 7e éd. Paris: Dalloz.
10. Meenaghan, t. (1991). the role of sponsoringship in marketing communication mix. *journal of advertising*, 35-47.

11. Yoo, B., & Donthu , N. (2001). Developing and validating a multidimensional consumer –based brand equity scale. *Journal of business research* , 1-14.

دراسة اتجاه سلوك المستهلك الجزائري نحو المنتجات الأجنبية والمحلية باستخدام النموذج الكمي فيشبين

A study of the Algerian consumer's behavior orientation towards foreign and local products using the Fishbein quantitative model.

عثماني محمد الأمين*، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)،

mohamed.othmani@cuniv-tissemsilt.dz

محمودي أحمد، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)، ahmah84@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/19

تاريخ الاستلام: 2022/05/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اتجاه المستهلكين الجزائريين نحو المنتجات المحلية والأجنبية، فاخترنا لذلك علامتين من الهواتف الذكية هما: Condor وتمثل المنتج المحلي، Samsung وتمثل المنتج الأجنبي. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، ومعالجة البيانات والمعطيات الواردة من مئتي مستعمل للهواتف الذكية قد وزعت استبانة عليهم استخدمنا بعض الأساليب الاحصائية والنماذج الرياضية المفسرة لسلوك المستهلك " Fishbein Model " بالبرنامج الاحصائي (spss23).

توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج والمؤشرات أهمها:

- موقف مستخدم الهاتف الذكي الأجنبي Samsung إيجابي بحيث توفرت بعض الخصائص في هاتفه.
- اتجاه مستخدم الهاتف الذكي المحلي Condor سلبي لأنه لم يجد بعض الخصائص متوفرة في هاتفه.
- يفضل مستعملي الهواتف الذكية المنتج الأجنبي Samsung على المنتج المحلي Condor؛
- كلمات مفتاحية: هواتف ذكية، سلوك مستهلك، منتج محلي، نماذج رياضية، منتج أجنبي.

تصنيفات JEL : C93، D16، D10 ، C65

* المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims at knowing the orientation of Algerian consumers towards local products represented by Condor smart phones and foreign products represented by Samsung. The descriptive analytical method was used in the study. "Fishbein Model" and the statistical program (spss23) were used to process data.

The researchers reached a set of results and indicators:

•The attitude of the user of the foreign smartphone Samsung is positive.

•The attitude of the user of the local smartphone Condor is negative.

Keywords: smart phones, consumer behavior, local and foreign product.

JEL Ratings: C65, D10, D16, C93

مقدمة:

تبعاً للمفهوم الحديث للتسويق فإن المستهلك يعتبر نقطة البداية والنهاية لأي نشاط تسويقي كما أن نجاح مؤسسات الأعمال الصناعية والتجارية والخدمية يتطلب منها التعرف والتنبؤ باتجاه سلوك المستهلك نحو منتجاتها وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والنماذج الكمية ومن أبرز هذه الأساليب هي النماذج التعويضية الخطية. وبالتالي تتمكن هذه المؤسسات من تصميم وتطوير منتجاتها وتسعيرها وتوزيعها وترويجها على النحو الذي يلبي حاجات ويشبع رغبات المستهلكين ويحقق رضاهم ويؤكد ويعزز ولائهم.

وعلى ضوء ما سبق ولمعالجة هذا الموضوع نطرح الاشكالية التالية:

- ما هو موقف واتجاه المستهلك الجزائري نحو الهواتف الذكية المحلية والأجنبية؟

● **فرضية الدراسة:**

- موقف واتجاه المستهلك الجزائري إيجابي اتجاه الهواتف الذكية الأجنبية مقارنة بالمحلي.

● **أهداف الدراسة:**

كان اختيارنا لهذا الموضوع قصد الوصول لمجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- تطوير المنتج المحلي في السوق الجزائري في ضوء المنافسة التي تشهدها أسواق الهاتف الذكي وإمكانية المنافسة في الأسواق الخارجية ؛

- معرفة اتجاهات الزبائن نحو الهواتف الذكية المحلية والأجنبية ؛

● أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ارتباط هذا الموضوع بالهدف الحديث للإدارة التسويق، والمتمثل في تلبية حاجات وإشباع رغبات المستهلك ؛

- تسليط الضوء على موقف المستهلك الجزائري من المنتج المحلي مقارنة بالمنتج الأجنبي؛

● الدراسات السابقة: أثناء البحث تمكنا من الوصول لبعض الدراسات السابقة منها:

-دراسة أولاد حيمودة عبد اللطيف، طويطي مصطفى، محسن زبيدة بعنوان "تفضيلات المستهلكين مؤشر

لتنافسية الصناعات ذات الإستهلاك الواسع" - دراسة ميدانية لمستعملي مواد التنظيف & ARIEL

OMO-الدراسة عبارة عن مقال في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد

2016 - 10.

تهدف الدراسة الى معرفة تفضيلات المستهلكين للخواص الموجودة في المسحوقين ARIEL & OMO،

وذلك باستخدام النماذج الكمية المفسرة لسلوك المستهلك فاعتمدت الدراسة على نموذج BASS And

TALARZYK، وذلك لاعتماده كمؤشر يساعد المؤسسة في صياغة استراتيجياتها.

Richard Remedios, Dipesh Nathwani, "A study to examine the brand preferences of students towards apple v/s samsung smartphone" International Journal of Multidisciplinary Research and Development 2014; 1(7)

تهدف الدراسة هذه الى معرفة تفضيلات الطلاب للهواتف الذكية ذات العلامة التجارية أبل وسامسونج.

ومن نتائجها فهم أسس تفضيلات الطالب للهواتف الذكية للعلامات التجارية أبل وسامسونج. فالمعرفة

العميقة وتوفر دليل على تفضيلات الطلاب من علامة تجارية واحدة على علامة أخرى مبني على الدافع

وراء الولاء للماركة ونسبة الوعي بالعلامة التجارية وكذا موقفه نحو العلامة وإدراكه لها.

-Maha Al Azzawi ,Mac Anthony Nzube Ezeh" Students Brand Preferences Between Apple and Samsung Smartphone"Master Thesis University Mälardalen, May2012 .

تهدف هذه الدراسة الى اتجاه الطلاب للهواتف الذكية نحو العلامات التجارية أبل وسامسونج حيث أظهرت الدراسة أن العلامة التجارية مع ارتفاع قيمة علامتها التجارية والهوية من شأنه أن يؤدي إلى وجود تفضيل عالي للعلامة التجارية بين الطلاب. إضافة الى أن الطلاب اتجههم إيجابي نحو علامة التجارية آبل.

1. مفاهيم أساسية حول سلوك المستهلك والنماذج المتعددة الخصائص المفسرة له.

1.2 مفهوم سلوك المستهلك

هناك عدة مفاهيم لسلوك المستهلك نذكر منها:

- عرفته الدكتورة الميناوي عائشة مصطفى على أنه مجموعة من التصرفات التي تتضمن الشراء واستخدام السلع والخدمات (مصطفى، 1998، صفحة 12)
- هو ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام المنتجات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته وتلبي حاجاته وهذا حسب إمكانياته الشرائية المتاحة (عبيدات، 2004، صفحة 13).

2.2 مراحل اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك

تنقسم هذه المراحل الى:

- أ. مرحلة إدراك الحاجة: ان نقطة البداية في أي سلوك هي الشعور بحاجة ما، ويكون المستهلك مدفوعا بمثير ما، لأنّ الحاجة تكون أحيانا غير موجودة فيأتي المثير ليوجدتها، أو تكون في أحيان أخرى كامنة ولا يشعر بها الفرد فيعمل المشعر على إظهارها.
- ب. البحث عن المعلومات وجمعها: أن يجدد الفرد حاجاته فانه يقرر عمل الجهد المطلوب للقيام بعملية الاشباع، وقد تكون المعلومات والخبرات المتاحة للمستهلك عن الموقف الشرائي محدودة فيبدأ بالبحث أو أنها لديه فيتخذ قرار الشراء (الجريسي، 1428هـ، الصفحات 87-88).

ت. تقييم البدائل: وهي عملية إبراز أهمية البدائل التي ظهرت خلال مرحلة جمع المعلومات عن المنتجات المستهدفة والبقاء على البدائل الأكثر توافقا مع الحاجات والرغبات.

ث. قرار الشراء: قبول المستهلك بدفع قيمة نقدية معينة مقابل انتفاعه أو حصوله على منتج تم الإعلان عنه (القرشي و الكيلاني، 2015، صفحة 10).

ج. المشاعر اللاحقة للشراء: يقوم الافراد بمقارنة نتائج اتخاذ قرار الشراء مع مستوى الرضا والاشباع المطلوب ففي حالة عدم تحقيق الرضا والاشباع المطلوب سيؤثر ذلك على المستهلك من حيث عدم تكراره للشراء، وفي حالة تحقيق الرضا المطلوب فان الافراد سوف يكتسبون معلومات وخبرة ملائمة وتتكون لديهم قناعة إيجابية بهذا المنتج (الجريسي، 1428هـ، الصفحات 95-96)

3.2 النماذج الخطية:

تتبع الطريق الخطي في تحديد اتجاه وموقف المستهلك أي أن تفضيل المستهلك ينظم بطريقة خطية، وعليه فإن قيمة ومستوى المنفعة لأي متناسبة مع:

- إمكانية التعويض بين المستويات المختلفة للخصائص

مستويات المنفعة المقترنة بالقيم لمختلف الخصائص تكون مستقلة واحدة عن الأخرى.

وبالتالي فإن هذه النماذج تفترض بأن الفرد أو متخذ القرار سوف يختار البديل الذي يأخذ درجات إجمالية عالية جدا، لذلك تعتمد هذه النماذج في تحديد القيمة الاجمالية على إعطاء ترجيح نسبي لكل خاصية من خلال سلم الترجيح الأحادي أو الثنائي (محمود و ردينة ، 2006 ، صفحة 242).

ومن أهم هذه النماذج:

الجدول رقم (01): يمثل أهم النماذج التعويضية (الخطية)

Fishbein Model نموذج فيشبن	Rosenberg Model نموذج روزنبرك
" Ahtola Model " نموذج أتولا	" Bass and talarzyk Model " نموذج باس و تالارزيك

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الصميدعي محمود، ردينة عثمان يوسف، الأساليب الكمية في التسويق.

1.3.2 نموذج روزنبرك " Rosenberg Model "

يعتبر روزنبرك من الأوائل لنظرية تكوين الموقف حيث اهتم بدراسة العلاقة بين القيم المختلفة والمواقف الأساسية ويجد الموقف بأنه يشابه رد الفعل المرتبط نسبيا بالجانب العاطفي للفرد تجاه الموضوع أو الشيء وبناء على ذلك سوف يكون للفرد موقف سلبي أو إيجابي تجاه هذا الموضوع حيث استخدم مصطلح (أهمية القيمة) وذلك بهدف التوصل الى معرفة مصدر الرضا والإشباع الذي من المحتمل أن يحصل عليه الفرد (محمود و ردينة ، 2006 ، صفحة 243).

معادلة النموذج (الفضل، 2008 ، صفحة 443):

$$A_0 = \sum_{i=1}^N I_i V_i$$

حيث إذا كانت لدينا (9) صفات $i=(1/2/\dots/9)$ فإن:

$$A_0 = I_1 V_1 + I_2 V_2 + \dots + I_9 V_9$$

حيث أن:

- موقف الفرد من المنتج أو أي شيء

- ادراك الفرد بأن الشيء (i) يحتوي على الصفة المرغوبة أو لا يحتوي I_i

- أهمية القيمة في الشيء أو الصفة (i) بالنسبة للفرد V_i

- عدد الخصائص الكلي N

2.3.2 نموذج فيشبن Fishbein Model (fishbein & ajzen, 1975, p. 31)

يعتبر نموذج فيشبن القاعدة الأساسية للنماذج المتعددة الخصائص وخاصة النماذج الخطية ويجد بأن الموقف تجاه الموضوع يتكون نتيجة للاعتقادات تجاه هذا الموضوع ومستوى تقييم هذه الاعتقادات ونتيجة لهذه الاعتقادات فإن الفرد يكون مهتبه إما سلبا أو إيجابا تجاه الموضوع وتتمثل معادلة النموذج في ما يلي (محمود و ردينة ، 2006 ، صفحة 244):

$$A_0 = \sum_{i=1}^N a_i b_{ij}$$

حيث أن:

- موقف الفرد تجاه شيء معين $A_0 =$

- التقييم السلبي أو الإيجابي للخاصية (i) $a_i =$
- قوة الاعتقاد بأن المنتج (j) يمتلك الخاصية (i) أو لا يمتلك $b_{ij} =$
- عدد الخصائص N

يعتمد هذا النموذج في معرفة مواقف الافراد تجاه الموضوع استنادا إلى الخصائص التي يعتقد الفرد بأنها موجودة في الموضوع (منتج) وأن الموضوع الذي يحصل على أعلى قيمة للموقف سوف يكون هو المفضل وترتيب المواضيع بالتفضيل حسب القيم التي تحصل عليها (محمود و ردينة ، 2006 ، صفحة 245).

3.3.2 نموذج باس و تالارزيك " Bass and talarzyk Model "

يعد هذا النموذج أحد المحاولات الناجحة لتكييف نموذج فيشبن الوارد أعلاه في مجال دراسة المستهلك معادلة النموذج (الفضل، 2008، صفحة 444):

$$A_j = \sum_{i=1}^N w_i b_{ij}$$

حيث أن:

- موقف الفرد تجاه البديل (j) وقد يكون منتج، خدمة، فكرة $A_0 =$
- أهمية الخاصية (i) بالنسبة للمستهلك و المعبر عنها بالوزن النسبي المرجح $w_i =$
- تقييم المستهلك لمدى توفر الخاصية (i) في المنتج أو الخدمة (j) $b_{ij} =$
- عدد الخصائص N

4.3.2 نموذج أتولا " Ahtola Model " (محمود و ردينة ، 2006 ، صفحة 246)

يطلق على هذا النموذج بنموذج القوة الموجهة لأنه يعتبر موقف الفرد تجاه المنتج، الماركة، الفكرة... الخ يكون دالة قوة الاعتقاد حول هذا المنتج أو الماركة.... وجانب التقييم لهذا الاعتقاد

معادلة النموذج:

$$A_k = \sum_{i=1}^N \sum_{j=1}^{g(i)} B_{ij} K_{aij}$$

حيث أن:

- موقف الفرد تجاه المنتج أو الماركة (K) = AK

- قوة الاعتقاد تجاه k أي احتمالية بأن يكون k مرتبط بالخصائص الأخرى = Bij

مثل: اللون، الرائحة، القدرة... الخ (حيث أن الخاصية I تكون على الأهمية أو السلعة j

- عدد الخصائص التي تحدد السعة j = g(I)

- جانب التقييم أي أن الفرد يحدد الخاصية I في الماركة j = aij

- عدد السمات = n

3. سلوك المستهلك الجزائري واتجاهه نحو الهواتف الذكية المحلية والأجنبية Samsung وCondor.

1.3 المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

وللوصول إلى أهداف الدراسة حاولنا استخدام المناهج المعتمدة في الدراسات التسويقية وبحوث السوق، وعليه فإن المنهج المستخدم سيكون منهجا وصفيا لأنه يمكننا من توضيح جوانب الموضوع نظريا، كما اعتمادنا المنهج الكمي في الدراسة والتحليل وتم استخدام أسلوب الاستبانة أيضا وعلى أساس ما قدم من هذا الأخير ثم استخدام نماذج المتعددة الخصائص التي تقيس سلوك المستهلك واتجاهه نحو المنتجات ومدى تفضل منتج على آخر مستعينين في ذلك بالبرنامج الإحصائي **spss23**.

2.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

1.2.3 مجتمع الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة جميع المفردات التي تتوفر فيها الخصائص موضوع

الدراسة، أما عينة الدراسة فهي المفردات المختارة من مجتمع الدراسة والكفيلة بتوفير البيانات المطلوبة ويتكون مجتمع دراستنا من جميع مستعملي الهواتف الذكية في الجزائر.

2.2.3 عينة عشوائية: اختيرت العينة بشكل عشوائي إذ قمنا بتوزيع الإستبانة عليهم حيث

بلغ العدد الإجمالي للاستبيانات (204)، أما الاستبيانات الصالحة للتحليل فهي (192) والجدول

التالي يبين ذلك بشكل مفصل:

الجدول رقم (02): المعلومات المستوردة من الاستبانة

البيانات	العدد	النسبة المئوية
نقص في المعلومات	5	2,45%
الاستبيانات الغير مسترجعة	7	3,43%
الاستبيانات الصالحة للتحليل	192	94,12%
المجموع الكلي	204	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة

3.3 أداة جمع البيانات والمعطيات

قمنا باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وذلك لتوفير المعطيات اللازمة للتحليل ويجدر الإشارة الى أن صياغة الاستبيان تمت باللغة العربية وراعينا في ذلك الوضوح والدقة في صياغة الاستبيان، ابتعدنا عن الأسئلة التي توحى بالإجابة، بعدها تم توزيع الاستبانة على عينة أولية اختيارية مستخدمين سلم المجموع الثابت للحصول على أهم الخصائص التي تميز الهواتف الذكية لإعطاء نتائج أكثر دقة ومصداقية، وبناء على نتائج هذا الاختبار المبدئي والتحكيم الذي تم من طرف الأساتذة تمت صياغة الاستبانة النهائية ليتم توزيعها في أواخر شهر فيفري 2022.

■ موضوع الأسئلة وأهدافها

كان علينا التعرف على هؤلاء المستجوبين من خلال معلومات وبيانات تخصهم كالجنس، العمر، السن، مستوى الدخل وفيما يلي الأسئلة التي قدمت للمستجوبين حول موضوع الدراسة حيث اشتملت استمارة الاستبيان على جزئين رئيسيين وهما:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الخاصة بمسعمل الهاتف الذكي من حيث (الجنس، السن، مستوى الدخل، العلامة).

الجزء الثاني يفيدان في إمداد النماذج الخطية بالبيانات اللازمة للتحليل.

■ الثبات ومصداقية أداة جمع البيانات:

معامل ألفا كرومباخ: سيتم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، وقد تم استخدام معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج **spss23** لقياس الثبات وفي الجدول التالي ما تم الحصول عليه من نتائج. جدول رقم (03): يوضح نتائج اختبار ألفا كرومباخ

البيان	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
مجموع عبارات الاستبيان	12	0,84

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات **spss23**

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرومباخ " الكلي أكبر من (0,7)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة.

4.3 الأساليب والأدوات الاحصائية المعتمدة

تم اعتماد الإحصاء الوصفي والكمي لوصف متغيرات الدراسة المتعلقة بالدراسة وكذا دراسة اتجاه المستهلك الجزائري نحو المنتجات المحلية والاجنبية، ومن أجل القيام بذلك تم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي و **spss23 2019 Excel**، هذا للقيام بعمليات التحليل الاحصائي للوصول الى تأييد أو نفي فرضية الدراسة، وذلك وفق الآتي:

- **التحليل الاحصائي الوصفي:** من أجل عرض خصائص العينة العامة لمتغيرات الدراسة سيتم استخدام مجموعة مقاييس إحصائية وصفية مثل: الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي، التكرارات.
- **النماذج التعويضية(الخطية):** سنستخدم نموذج "Fishbein" والذي يستعمل لقياس سلوك المستهلك الجزائري نحو المنتجات الأجنبية والمحلية

5.3 عرض وتحليل النتائج

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة سنقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة حيث ستحتوي على أهم النتائج المتوصل إليها، تحليلها ومناقشتها، واختبار الفرضيتين استعملنا النموذج الكمي المتعدد الخصائص المفسر لسلوك المستهلك (**Fishbein Model**)، معادلة النموذج:

$$A_0 = \sum_{i=1}^N aibij$$

ينص السؤال (05) في الجزء الثاني من الاستبيان على تحديد أهمية الخصائص التي يريدها المستعمل في الهاتف الذكي عند الاختيار بشكل عام أي ما الذي يريده من خصائص في الهاتف الذكي عند شرائه وذلك حسب أهميتها بالنسبة له.

الجدول رقم (04): تحديد أهمية الخصائص التي يراها المستهلك في الهاتف الذكي (بشكل عام)

الرقم	الخصائص	مهم جدا	مهم	وسط	غير مهم	غير مهم إطلاقا
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	48	34	10	6	2
02	السعر المناسب	42	43	11	3	1
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	57	26	14	1	2
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	55	35	7	2	1
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	54	28	13	4	1
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	73	20	4	3	-

حجم العينة 100 العامة (50،50) بما يوافق النماذج المستعملة وتناسب معها بعيدا عن التقييم الحصصي.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

وبناء على ما قدم في الجدول حيث حددنا التكرارات لكل خاصية من الخواص الموجودة وذلك بناء على المعلومات المستقاة من الاستبيان، ثم نقوم بعد ذلك بتحديد المعدل الموزون وكذلك الترجيح لكل خاصية كما هو موضح في الجدول رقم 05.

الجدول رقم (05): المعدل الموزون والجاميع الترجيحية لكل خاصية بشكل عام

الرقم	الخصائص	مهم جدا 5+	مهم 4+	وسط 3+	غير مهم 2+	غير مهم إطلاقا 1+	مجموع الترجيح	المعدل الموزون
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	240	136	30	12	2	420	28
02	السعر المناسب	210	172	33	6	1	422	28,13
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	285	104	42	2	2	435	29
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	275	140	21	4	1	441	29,4
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	270	112	39	8	1	430	28,67
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	365	80	12	6	-	463	30,87

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

من خلال الجدول (05) يمكن ترتيب الخصائص المذكورة حسب أسبقية كل منها على الأخرى استناداً إلى الجاميع الترجيحية والمعدل الموزون وبالتالي يصبح تسلسل الخصائص كما يلي:

الجدول رقم (06): ترتيب الخصائص حسب أسبقية التفضيل بشكل عام

الرقم	الخصائص	مجموع الترجيح	المعدل الموزون	النسبة المئوية
01	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	463	30,87	17,73
02	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	441	29,4	16,89
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	435	29	16,66
04	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	430	28,67	16,47
05	السعر المناسب	422	28,13	16,16
06	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	420	28	16,09
	المجموع	2611	174,07	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

ومن خلال الجداول السابقة يتضح بأن أهم الخصائص الذي يهتم بها ويفضلها مستعمل الهاتف الذكي هي البطارية والكاميرا وقد حصلت على مجموع ترجيحي يقدر ب 30,87، 29,4 على التوالي ويبدأ التفضيل المستند إلى الخصائص بالانخفاض حتى يصل إلى أقل خاصيتين السعر، الجمالية والأناقة.

ينص السؤال (06) في الجزء الثاني من الاستبيان على مدى توفر الخصائص التي يريدها المستعمل في هاتفه الذكي أي ما الخصائص التي توفرت في هاتفه الذكي استنادا عما كان يريد في الهاتف الذكي بشكل عام وهذا يخص المنتج المصنع محليا Condor .

الجدول رقم (07): تحديد توافر الخصائص التي يراها المستهلك في هاتفه الذكي (بالنسبة لمستعمل Condor)

الرقم	الخصائص	متوفر جدا	متوفر	وسط	غير متوفر	غير متوفر إطلاقا
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	20	20	5	4	1
02	السعر المناسب	10	25	14	1	-
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	10	26	9	5	-
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	15	16	14	3	2
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	12	16	18	4	-
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	14	15	9	5	7

حجم العينة 50 من مستعملي الهواتف الذكية Condor استنادا لمعطيات الاستبيان بحساب التكرارات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

إن الجدول أعلاه يمثل التكرارات التي تم الحصول عليها من اجابات أفراد العينة فنقوم بترجيح الخصائص للهاتف الذكي المصنع محليا Condor كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): المعدل الموزون والجاميع الترجيحية لكل خاصية بالنسبة لمستعمل Condor

الرقم	الخصائص	متو	متو	وسط	غير	غير	مجموع	المعدل
		فر	جدا	3+	متو	متوفر	الترجيح	الموزون
		4+	5+	فر	فر	إطلاقا		
				2+	1+			
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	100	80	15	8	1	204	13,6
02	السعر المناسب	50	100	42	2	-	194	12,9
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	50	104	27	10	-	191	12,7
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	75	64	42	6	2	189	12,6
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	60	64	54	8	-	186	12,4
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	70	60	27	10	7	174	11,6

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019 من خلال الجدول أعلاه يمكن ترتيب الخصائص المذكورة حسب أسبقية كل منها على الأخر استنادا الى المجاميع الترجيحية والمعدل الموزون وبالتالي يصبح تسلسل الخصائص كما يلي:

الجدول رقم (09): ترتيب الخصائص حسب أسبقية التفضيل بالنسبة لمستعمل Condor

الرقم	الخصائص	مجموع الترجيح	المعدل الموزون	النسبة المئوية
01	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	204	13,6	17,93
02	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	194	12,9	17,05
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	191	12,7	16,78
04	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	189	12,6	16,61
05	السعر المناسب	186	12,4	16,34
06	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	174	11,6	15,29
	المجموع	1138	75,2	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019 ومن الملاحظ عند تحليل اجابات العينة أن الهاتف الذكي المصنع محليا Condor حصل على مجموعة من النقاط الترجيحية وكانت أعلى النقاط هي لخاصية الجمالية والأناقة يليها السعر المناسب وهي على التوالي 204، 194، وعند الرجوع الى الجدول الخاص بأهمية الخاصية العام نجد أن المستعمل يهتم بخاصية البطارية والكاميرا في هاتفه الذكي وبالتالي لا نجدها توفرت في الهاتف الذكي Condor. ينص السؤال (06) في الجزء الثاني من الاستبيان على مدى توفر الخصائص التي يريدها المستعمل في هاتفه الذكي وهذا يخص الهاتف الذكي المصنع أجنيبيا Samsung.

الجدول رقم (10): تحديد توافر الخصائص التي يراها المستهلك في هاتفه الذكي (بالنسبة لمستعمل Samsung)

الرقم	الخصائص	متوفر جدا	متوفر	وسط	غير متوفر	غير متوفر إطلاقا
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	24	16	7	3	-
02	السعر المناسب	9	24	12	3	2
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	27	16	6	1	-
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	26	13	7	3	1

دراسة اتجاه سلوك المستهلك الجزائري نحو المنتجات الأجنبية والمحلية باستخدام النموذج الكمي فيشبن

05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	22	14	11	2	1
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	17	15	14	2	2

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

وبناء على ما قدم في الجدول (10) حيث حددنا التكرارات التي تم الحصول عليها من اجابات أفراد العينة وبالتالي سنقوم بترجيح الخصائص للهاتف الذكي المصنع أجنبيا Samsung كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): المعدل الموزون والمجاميع الترجيحية لكل خاصية بالنسبة لمستعمل Samsung

الرقم	الخصائص	متو فر	متو فر	وسط	غير متوفر	مجموع الترجيح	المعدل الموزون
		4+	5+	3+	إطلاقا 1+		
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	64	120	21	-	211	14,07
02	السعر المناسب	96	45	36	2	185	12,3
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	64	135	18	-	219	14,6
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	52	130	21	1	210	14
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	56	110	33	1	204	13,6
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	60	85	42	2	193	12,87

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

من خلال الجدول يمكن ترتيب الخصائص المذكورة حسب أسبقية كل منها على الأخرى استنادا على المجموع الترجيحي والمعدل الموزون وبالتالي يصبح تسلسل الخصائص كما يلي:

الجدول رقم (12): ترتيب الخصائص حسب أسبقية التفضيل بالنسبة لمستعمل Samsung

الرقم	الخصائص	مجموع الترجيح	المعدل الموزون	النسبة المتوية
01	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	219	14,6	17,92
02	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	211	714,0	717,2
03	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	210	14	917,1
04	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	204	13,6	16,69
05	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	193	712,8	15,79
06	السعر المناسب	185	12,3	415,1

100	81,44	1222	المجموع
-----	-------	------	---------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019 ومن الملاحظ عند تحليل اجابات العينة أن المنتج المصنع أجنبيًا Samsung حصل على مجموعة من النقاط الترجيحية وكانت أعلى النقاط هي لخاصيتي الشاشة، الجمالية والأناقة يليهما الكاميرا وهي على التوالي 219، 211، 210 وأقل نقاط لخاصيتي البطارية والسعر، وعند الرجوع الى الجدول الخاص بأهمية الخاصية العام نجد أن المستعمل يهتم بخاصية البطارية والكاميرا ويريدھا في هاتفه الذكي لذلك يظهر لنا أن خاصية الكاميرا توفرت في المنتج المصنع أجنبيًا Samsung.

من خلال الجدول يمكن ترتيب الخصائص المذكورة حسب أسبقية كل منها على الآخر استنادا الى المجاميع الترجيحية والمعدل الموزون وبالتالي يصبح تسلسل الخصائص كما يلي:

الجدول رقم (13): ترتيب الخصائص حسب أسبقية التفضيل بالنسبة لمستعمل Samsung

الرقم	الخصائص	مجموع ترجيح الفرد العام	مجموع ترجيح الهاتف الذكي	مجموع ترجيح الهاتف الذكي المصنع أجنبيًا
01	الجمالية والأناقة (شكله، سماته، اللون)	420	204	211
02	السعر المناسب	422	194	185
03	الشاشة (حجمها، دقتها وألوانها)	435	191	219
04	كاميرا (سرعة الالتقاط، الدقة)	441	189	210
05	الأداء (نظام التشغيل، Ram)	430	186	204
06	البطارية (سرعة الشحن، مدة نفاذها)	463	174	193
	المجموع الكلي	2611	1138	1222

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019 تم استخراج الجدول أعلاه بالاعتماد على الجداول السابقة الذكر لغرض تحديد مجموع الترجيح لكل خاصية وبالتالي تحديد المجموع الكلي للخصائص وهذا يساعد متخذ القرار في الوقوف على موقف واتجاه مستعملي الهاتف الذكي طبقا لمؤشرات كمية بالاعتماد على النموذج الخطي Fishbein

1. نتائج Fishbein Model

$$A_0 = \sum_{i=1}^N a_i b_{ij}$$

- موقف الفرد تجاه شيء معين $A_0 =$

- التقييم السلبي أو الإيجابي للخاصية (i) $a_i =$

ويعتبر a_i المجاميع الترجيحية لكل خاصية من الخواص في الهاتف الذكي المحلي والهاتف الذكي الأجنبي كل على حدى أي يحسب كل موقف لوحده.

- قوة الاعتقاد بأن المنتج (j) يمتلك الخاصية (i) أو لا يمتلك b_{ij} وهنا المنتج j الهاتف الذكي والخاصية A_i أعلى سبيل المثال هي الجمالية والأناقة، أي أن الهاتف الذكي متوفر لديه خاصية الجمالية والأناقة أو لا وعليه b_{ij} تمثل قسمة ترجيح الخاصية الواحدة على عددها الكلي.

- عدد الخصائص N وهي 6 خصائص.

إدًا العملية كالتالي:

الجدول رقم (14): نتائج Fishbein Model حول موقف واتجاه مستعمل الهاتف الذكي Condor

المنتج	Bij	Ai	(aibij)
(الهاتف الذكي Condor) المصنع محليا	80,1	204	36,72
	0,17	194	32,98
	70,1	191	32,47
	70,1	189	32,13
	0,16	186	29,76
	0,15	174	26,1
	80,1	204	36,72

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

نتيجة Fishbein Model حول موقف واتجاه مستعمل الهاتف الذكي Condor

$$\text{Fishbein (Condor)} = 190,16$$

الجدول رقم (15): نتائج Fishbein Model حول موقف واتجاه مستعمل الهاتف الذكي Samsung

المنتج	Bij	Ai	(aibij)
	0,17	211	35,87

27,75	185	0,15	(الهاتف الذكي Samsung) المصنع أجنبيا
39,42	219	0,18	
35,7	210	0,17	
34,68	204	0,17	
32,81	193	0,17	
35,87	211	0,17	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23 و Excel 2019

نتيجة Fishbein Model حول موقف واتجاه مستعمل الهاتف الذكي Samsung

Fishbein (Samsung) =206,23

يمثل a_i المجموع الترجيحي لكل هاتف ذكي واحتمال توفر كل خاصية بالهاتف أما b_{ij} فتتمثل القيمة لكل خاصية متوفرة في الهاتف Condor (j)، ومن خلال ما ذكرنا وبناءً على الجدول أعلاه تم التوصل الى موقف واتجاه مستعمل الهاتف الذكي نحو الخصائص الموجودة في الهاتف الذكي بشكل خاص والهاتف الذكي بشكل عام، وأشارت النتائج المتوصل اليها أن الذي حصل على المرتبة الأولى هو الهاتف الذكي Samsung الأجنبي وفي المرتبة الثانية الهاتف المحلي Condor، وكانت على التوالي (206,23)، (190,16) مع ملاحظة أن الفجوة بين الهاتفين الذكيين قليلة نوعاً ما فقدرت ب(16,07)، وعليه تشير نتائج نموذج فيشبن أن الهاتف Condor ليس بالمواصفات المرغوبة.

4 الخلاصة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة ابراز موقف واتجاه سلوك المستهلك الجزائري نحو المنتجات الأجنبية والمحلية وذلك باستخدام أحد أهم النماذج الكمية المتعددة الخصائص لما لها من قبول واهتمام من قبل عديد الباحثين، فتوصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، وفيما يلي تلخيص لها:

1.4 النتائج النظرية:

- إن لدراسة سلوك المستهلك أهمية بالغة لدى أي مؤسسة تبحث عن التميز واكتساب حصة سوقية، فتجميع معلومات كافية عن رغبات وحاجات المستهلك يطور أداء منتجاتها.

- يتضح من خلال النظريات الكمية المفسرة لسلوك المستهلك أنها لاقت اهتمام العديد من الباحثين وأدت الى نتائج جد مرضية من حيث معرفة موقف واتجاه المستهلكين.

2.4 النتائج التطبيقية واختبار الفروض:

- موقف مستخدم الهاتف الذكي الأجنبي Samsung إيجابي بحيث توفرت بعض الخصائص منها الشاشة والجمالية التي كان يفضلها في هاتفه الذكي؛

- اتجاه مستخدم الهاتف الذكي المحلي Condor سلبي بحيث أنه كان قد اهتم بخاصية البطارية والكاميرا ولم يجدها متوافرة في هاتفه الذكي؛

- أنّ عينة الدراسة من مستخدمي الهواتف الذكية يفضلون المنتج الأجنبي Samsung على المنتج المحلي Condor؛

3.4 الاقتراحات:

على ضوء نتائج التحليل النظري والتطبيقي لهذه الدراسة نوصي بما يلي:

-على المؤسسات الوطنية السعي جاهدا الى تطوير وتحسين منتجاتها وتعزيزها عن طريق الاقتداء بالمؤسسات الأجنبية.

-اللجوء الى سياسات تسويقية حديثة تمكنها من استرداد مكانتها في السوق المحلي.

-على المؤسسات الوطنية الاهتمام بالمستهلك وما يفضله هذا الأخير وما يرغب به وجعله المرتكز لبناء سياسات تسويقية.

5. المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

- الميناوي عائشة مصطفى. (1998). سلوك المستهلك {المفاهيم والاستراتيجيات}. القاهرة، مصر: مكتبة عين شمس.

- الصميدعي محمود، و عثمان ردينة . (2006). الأساليب الكمية في التسويق. عمان، الأردن: دار المناهج.
- بن يعقوب الطاهر. (2004). دور سلوك المستهلك في تحسين القرارات التسويقية. مجلة العلوم الإنسانية، (06)، الصفحات 81-95.
- خالد عبد الرحمان الجريسي . (1428هـ). سلوك المستهلك، دراسة تحليلية للقرارات الشرائية. السعودية: مؤسسة الجريسي للتوزيع والاعلام.
- ظاهر القرشي، وياسمين الكيلاني. (2015). أثر شبكة التواصل الاجتماعي على عملية اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك. مجلة جامعة النجاح للأبحاث، الصفحات 2410-2442.
- مُحمَّد إبراهيم عبيدات. (2004). سلوك المستهلك {مدخل استراتيجي}. عمان، الاردن: دار وائل للنشر.
- مؤيد الفضل. (2008). مدخل الى الأساليب الكمية في التسويق. عمان، الاردن: دار المسيرة.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

fishbein, M., & ajzen, i. (1975). belief.attitude intention and behavior. United State of America: Addison Wesley publishing company reading Massachusetts Menlo park.

دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة

The role of information Technology and Communication in the Development of the Globale Performance of Economic Institutions: a Case Study Of the Port Institution in Skikda.

عمارى سمير، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة (الجزائر)، s.ammari@univ-skikda.dz

تاريخ الاستلام: 2021/10/11

تاريخ القبول: 2022/09/23

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية، وذلك بدراسة حالة المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق الهدف تم تصميم إستبيان لغرض جمع البيانات، وزع على عينة عشوائية مكونة من 150 عاملا إداريا من مختلف المستويات الإدارية، كما تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية *SPSS* لتحليل بيانات الإستبيان.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمستوى مرتفع، والمستوى نفسه بالنسبة لدرجة إهتمامها بتطوير أدائها الشامل، كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الأداء الشامل.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا معلومات وإتصال، أداء شامل، مؤسسات إقتصادية، مؤسسة ميناء بسكيكدة.

تصنيفات JEL : Q03 ، L96 ، M19 ، M21.

Abstract:

This study aimed to learn how information technology and communication contribute to the development of the globale performance

of economic institutions, by studying the the case of the port institution in Skikda, and to achieve the goal a questionnaire was designed for the purpose of data collection, distributed to a random sample of 150 administrative workers from different administrative levels. The statistical package for social sciences SPSS was used to Analysis the questionnaire data.

The study found a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at the level of significance $\alpha \leq 0.05$, which highlights the contribution of information technology and communication in development of the globale performance.

Keywords: Information Technology and Communication; Globale Performance; Economic Institutions; Port Institution in Skikda.

Jel Classification Codes: Q03, L96, M19, M21.

1. مقدمة:

في ظل موجة التحولات العالمية المتلاحقة والمتعددة الأقطاب والميادين الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية والثقافية أفرزت ظاهرة العولمة عوامل ومؤثرات بالغة الأهمية لفتت الإنتباه إلى قضية الجودة وضرورة شمولها كل القطاعات والمؤسسات بمختلف أنواعها وأشكالها، كما فرضت هذه الأوضاع الجديدة على المؤسسات المعاصرة ضرورة مواكبة تطورات هذا العالم الجديد ومحاوله الوفاء بمتطلباته، والمؤسسات الإقتصادية كواحدة من هذه المؤسسات فهي مطالبة بتطوير أدائها الشامل بمختلف أبعاده، ولكن ذلك لا يتأتى من فراغ، بالتالي يستوجب منها الأمر البحث عن الأساليب والطرق الحديثة في التسيير والتي تساعدها على تحقيق ذلك. في هذا السياق تأتي تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مقدمة تلك الأساليب والطرق الحديثة، والتي من شأنها أن تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المؤسسات الإقتصادية من خلال التحول من نمط العمل التقليدي إلى نمط العمل الإلكتروني، وهو ما يمكنها من تحقيق النجاح والتفوق وتعزيز مركزها التنافسي.

من هذا المنطلق تركز هذه الدراسة على موضوع مهم، ومن بين المواضيع المستجدة نسبياً في مجال الإدارة، وهو موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ففي الآونة الأخيرة زاد إهتمام المؤسسات الإقتصادية

بشكل متزايد بهذه التكنولوجيا، باعتبارها تمثل نسبة عالية جدا من قيمتها الإجمالية، كما تحقق لها العديد من المزايا، خاصة فيما يتعلق بتطوير أدائها الشامل.

مشكلة الدراسة: يمكن بلورتها بصورة أكثر وضوح من خلال السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة المينائية

بسكيدة؟

ويندرج ضمن السؤال الرئيسي المطروح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى إلتزام المؤسسة المينائية بسكيدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنترنت؟
- ما هو مستوى إهتمام المؤسسة المينائية بسكيدة بتطوير أدائها الشامل؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة المينائية بسكيدة؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- تلتزم المؤسسة المينائية بسكيدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بمستوى مرتفع.
- تهتم المؤسسة المينائية بسكيدة بتطوير أدائها الشامل بمستوى مرتفع.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل في المؤسسة المينائية بسكيدة.

أهمية الدراسة: يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من المواضيع المتجددة نسبيا والتي شغلت ولا تزال تشغل فكر العديد من الباحثين والمختصين في السنوات الأخيرة، خاصة وأن تكنولوجيا المعلومات والإنترنت تمثل مورد إستراتيجي لا يمكن للمؤسسات الاقتصادية الإستغناء عنها بأي شكل من الأشكال، وذلك في إطار سعيها إلى ضمان بقائها وإستمرارها، والذي لا يتأتى إلا من خلال تطوير أدائها الشامل بأبعاده المختلفة إقتصاديا وإجتماعيا ومجتمعا وبيئيا.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى إلتزام المؤسسة المينائية بسكيدة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنترنت؛

- التعرف على مدى إهتمام المؤسسة المينائية بسكيكدة بتطوير أدائها الشامل؛
 - توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الشامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - تقديم بعض الإقتراحات للمؤسسات الاقتصادية عامة، والمؤسسة محل الدراسة خاصة فيما يتعلق بالالتزام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل الذي يعزز أدائها الشامل.
- منهج الدراسة:** بالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت الإحاطة بالجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر والمراجع ذات الصلة، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم استخدام الإستبيان للحصول على البيانات والحقائق المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الشامل بالمؤسسة محل الدراسة.
- تقسيم الدراسة:** للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى محورين، تناول المحور الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الشامل)، أما المحور الثاني فتم التطرق من خلاله للدراسة التطبيقية والتي تمت على مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة.

2. الإطار النظري للدراسة

خصص هذا الجانب من الدراسة لتوضيح ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى عرض بعض المفاهيم الأساسية حول الأداء الشامل.

1.2 ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك العديد من التعاريف المختلفة التي تناولت هذا المصطلح أهمها التعاريف التالية:

- **التعريف الأول:** هي مجموعة من التقنيات التي تسمح بإدخال، معالجة، تخزين و إرسال المعلومات، معتمدة في ذلك على مبدأ المعالجة الالكترونية (Reix, 1995, p. 58).

- **التعريف الثاني:** هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة (Michel, 1990, p. 17).

- **التعريف الثالث:** هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات (بومايلة و بوباكور، 2004، صفحة 205).

- **التعريف الرابع:** هي الطرق الإلكترونية للحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة. وتشتمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات، معدات الاتصالات (committee, 2000, p. 6).

- **التعريف الخامس:** هي عبارة عن جميع أنواع التكنولوجيا المتقدمة (الأجزاء المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والشبكات، والاتصالات، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد) والتي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وتخزينها وكذلك معالجتها ونشرها ومشاركتها، داخل المنظمة وخارجها، مع إمكانية استرجاعها وتحديثها من أجل تحسين وتطوير ومشاركة موارد نظم المعلومات في المنظمة وصولاً لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة (الحناق، 2008، صفحة 58).

انطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والإنترنت: هي مجموعة من الأدوات والأجهزة، التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثمَّ استرجاعها، باستخدام برمجيات متعددة الوسائط، وتوصيلها أو إستقبالها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أو من أي مكان في العالم، وكذا الإطلاع عليها في أي وقت، دون حواجز أو قيود.

2.1.2 خصائص تكنولوجيا المعلومات والإنترنت:

تتسم تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي (معوج، 2012، الصفحات 12-13):

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تمكن من اقتصار الوقت، وعلى سبيل المثال فإن شبكة الإنترنت تسمح لكل فرد بالحصول على كل ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً.

- **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

- **قليلة الكلفة والسرعة في وقت معاً:** وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الإتصال:** توجد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بالتفاعل بين الأنشطة؛
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الإتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل عملها على مستوى العالم.
- **قابلية التواصل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسوب النقال والهاتف النقال... إلخ.
- **قابلية التحويل:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **اللامجاهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
- **الشيوع والإنتشار:** بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، وهي تسمح لرأس المال مثلا بأن يتدفق إلكترونيا، خاصة

بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

بالإضافة إلى ما سبق، هناك من الباحثين من يرى بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتسم بالمرونة، حيث تعددت إستخداماتها بتعدد الإحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وهذا ما يكسبها مرونة كبيرة (ياسع، 2011، صفحة 25).

3.1.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تغيير وتطوير أساليب حياة الأفراد والمنظمات، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات (عاصم، 2013، صفحة 234). كما تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما يلي (مختار و آخرون، 2007، صفحة 6):

- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقيق منافع الإمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالاً؛ فمن خلالها يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة؛

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة؛

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف؛

- تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

2.2 أساسيات حول الأداء الشامل:

1.2.2. مفهوم الأداء الشامل: عُرف الأداء الشامل بعدة تعاريف من أبرزها:

- **التعريف الأول:** هو ذلك الأداء المتعدد الأبعاد: إقتصادي واجتماعي وبيئي (مقيطع، 2011، صفحة 36). حسب هذا التعريف فإن الأداء هو محصلة النتائج الإقتصادية والإجتماعية والبيئية وليس فقط النتائج المالية، فهو يتعلق بتحقيق النتيجة الثلاثية لنشاط مؤسسة مستدامة.

- **التعريف الثاني:** هو ذلك الأداء الذي يسمح بالحكم على علاقة المؤسسة بكل أصحاب المصالح، فهو يتجاوز بذلك مجرد العلاقة بين المؤسسة ومواردها البشرية إلى العلاقة بين المؤسسة والبيئة، وبواسطته يمكن التعرف على كيفية إدارة المؤسسة لمسؤوليتها الإجتماعية، وذلك من خلال قياس الآثار الناجمة عن تصرفاتها في الوسط أو البيئة التي تنشط فيها (العايب، 2011، صفحة 160).

- **التعريف الثالث:** الأداء الشامل هو ترجمة لعملية التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة، بحيث يتجاوز البعد الإقتصادي للأداء أين تكون المؤسسة في خدمة المساهمين أو العملاء فقط، إلى الأخذ بعين الإعتبار مصالح ومتطلبات أصحاب المصلحة الآخرين من عمال وبيئة إجتماعية وموردين وبيئة طبيعية، وذلك بالسعي نحو إرضاء هؤلاء بالطريقة الأكثر توازنا وعدالة ودون التفريط في هدف نمو وتطور المؤسسة نفسها (Centre, 2004, p. 20).

إنطلاقا مما تقدم يمكن القول أن الأداء الشامل: هو ذلك الأداء الذي يرتبط إرتباطا وثيقا بأبعاد التنمية المستدامة (الإقتصادية والإجتماعية والبيئية)، ومفهوم المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، ولكن دون تفريط أو إهمال للجانب المادي.

2.2.2. أبعاد الأداء الشامل: للأداء الشامل أربعة أبعاد متكاملة تتمثل في:

أولا/ **الأداء الإقتصادي:** وهو الذي يتأتى في مقابل الثقة التي وضعت في المؤسسة من طرف المساهمين والزبائن، خاصة فيما يتعلق بإشباع حاجاتهم ورغباتهم.

ثانيا/ **الأداء الإجتماعي:** يتركز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة، كما يرتبط بعوامل داخلية كالمكافآت والأجور، توقيت العمل، التكوين، الاتصال الداخلي، ومن الممكن تحديده انطلاقا الرضا المحقق في المجال الاجتماعي كالعلاقات بين العاملين والمؤسسة، وقد يمتد هذا البعد إلى مجالات أوسع تشمل اهتمام المؤسسة وعلاقتها بمجموعة أكبر بأصحاب المصلحة من عملاء، موردين، منافسين، دائنين، موزعين، مجتمع محلي وغيرهم (Centre, 2004, p. 10).

ثالثاً/ الأداء المجتمعي: وهو الذي يعكس إسهام المؤسسة في تنمية وتطوير محيطها، وكذا تحسين موقعها داخل المجتمع الذي تتواجد فيه.

رابعاً/ الأداء البيئي: وهو الذي يعكس كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة بهدف حماية البيئة والمحافظة عليها، وذلك من خلال منع الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن نشاطات المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية (قراوي و العايب، 2020، صفحة 54).

3.2.2. أهداف الأداء الشامل: للأداء الشامل العديد من الأهداف، وهي كالتالي (العايب، 2011، الصفحات 163-165):

أولاً/ أهداف نحو العملاء: يمكن التعبير عنها من خلال الأهداف التالية:

- الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات؛
 - تقديم كل المعلومات اللازمة عن السلع والخدمات بشكل موضوعي وموثوق؛
 - الإلتزام بالضمانات المقدمة للسلع والخدمات وتقديمها بالأشكال المنصوص عليها؛
 - إعلام العملاء بأي تغيرات متوقعة في كميات أو أسعار أو تشكيلات السلع والخدمات المقدمة؛
 - التسعير العادل للسلع والخدمات بهدف التحكم في الأسعار؛
 - التوقف عن إنتاج السلع أو الخدمات التي تستخدم لأغراض ضارة تعارض ما كان مخططاً له؛
 - النظر الجاد في شكاوي العملاء ومقترحاتهم إتخاذ اللازم بصددها؛
 - وضع كل الضمانات الكافية لاستخدام السلع والخدمات إستخداماً سليماً وملائماً.
- ثانياً/ أهداف نحو الملاك: في حالة الملكية الخاصة فإن ضرورة المحافظة على رأس المال المستثمر وتحقيق أفضل هامش لربح المستثمرين يمثلان الإلتزام الأساسي الإجتماعي من المؤسسة نحو ملاكها، لكن في حالة الملكية العامة، فإنّ بذل كل الجهود الضرورية لتحقيق الأهداف التي ترمي الدولة إلى تحقيقها يعتبر هو الإلتزام الأساسي على المؤسسة نحو الدولة، وقد يتمثل ذلك في تقديم السلع بأسعار مناسبة جداً وبالتوقيت المناسب وبالعبوات الملائمة.

ثالثاً/ أهداف نحو العاملين: تتمثل في:

- المحافظة على مستوى معقول ومناسب للأجور والرواتب والمزايا العينية والنقدية؛
- تدريب العاملين وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة؛
- توفير أماكن عمل صحية مناسبة، وحمائتهم ضد كافة مخاطر المهنة وإصابات العمل؛

- توفير ظروف عمل مناسبة تتصف بالأمن والاستقرار؛
 - توفير وسائل الترفيه عن النفس ومجالات التسلية كالنوادي والرحلات؛
 - الاعتراف بقدرات كل العاملين وتوفير فرص متساوية للترقية.
- رابعاً/ أهداف نحو المجتمع: يمكن تلخيصها في التالي:
- المساهمة في تخفيف حدة مشكلات الإسكان والمواصلات؛
 - تخفيف حدة التلوث، والإلتزام بنصوص الأنظمة في التخلص من نفايات الإنتاج؛
 - دعم كافة المؤسسات التعليمية والاجتماعية والرياضية باعتبارها تهدف إلى رفاهية المجتمع ونموه وتطوره وتخفيف العبء على الدولة؛
 - الإسهام الفعلي في إتاحة فرص التدريب بالمؤسسة لأفراد المجتمع الذين يتطلب تأهيلهم ذلك؛
 - توفير فرص متساوية للعمل لكل أفراد المجتمع وبدون تمييز أو تفرقة بينهم؛
 - الاقتصاد في موارد الطاقة المتاحة والمساهمة في البحث عن مصادر بديلة.
3. الجانب التطبيقي للدراسة:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة، والبالغ عددهم 1191 عامل من مختلف الرتب، حيث تم إختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 150 عامل بنسبة 12.59% من حجم المجتمع، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 01: توزيع الإستهيبان على أفراد العينة

النسبة %	العدد	البيان
100	150	حجم العينة
100	150	الاستبيانات الموزعة
11.33	17	الإستهيبانات المفقودة
12	18	الإستهيبانات المرفوضة
76.66	115	الإستهيبانات المقبولة

المصدر: من إعداد الباحث.

2.3. طريقة تصميم الاستبيان:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم بناء وتصميم الاستبيان والذي إشمتمل على جزأين، الجزء الأول يتعلق بالبيانات الوظيفية (العمر، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، أما الجزء الثاني فقد إحتوى هذا الجزء على مجموعة من العبارات بلغ عددها 58 موزعة على متغيري الدراسة. وقد تم استخدام مقياس (likert) ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول 02: مقياس ليكرت الخماسي

الدرجات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث

ولمعرفة الإتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان، تم إعطاء المقاييس التالية للمتوسط الحسابي والمبينة في الجدول رقم (03)، كما يلي:

الجدول 03: الإتجاه العام حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	$1.8 > x \geq 1$	$2.6 > x \geq 1.8$	$3.4 > x \geq 2.6$	$4.2 > x \geq 3.4$	$5 \geq x \geq 4.2$
الإتجاه العام	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	درجة مرتفعة
	جدا				جدا

المصدر: من إعداد الباحث.

3.3. صدق وثبات الاستبيان:

للتأكد من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ، وكانت النتائج المتحصل عليها كما بينها الجدول رقم (04)، والذي يتضح من خلاله أن معامل الثبات العام بالنسبة للاستبيان ككل كان مرتفعا، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه لإجراء الدراسة الميدانية. أما عن تحكيم الاستبيان فقد تم عرضه في صورته الأولية مجموعة من المحكمين، وقد تم الأخذ بعين الإعتبار ملاحظاتهم ونصائحهم أثناء ضبط الاستبيان في صورته النهائية.

الجدول 04: قيم معامل الثبات

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	28	0.907
الأداء الشامل	30	0.923
الإستبيان ككل	58	0.935

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

4.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: قصد معالجة المعلومات المتحصل عليها، تم استخدام مجموعة من الأدوات والمقاييس الإحصائية وهي: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الانحدار الخطي البسيط، التكرارات والنسب المئوية، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الارتباط بيرسون، معامل التحديد.

5.3. عرض وتحليل النتائج:

أولا/ عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمتغيرات الوظيفية:

الجدول 05: خصائص أفراد عينة الدراسة

البيان	الخصائص	التكرارات	النسبة %
العمر	30 سنة فأقل	39	33.91
	من 31-40 سنة	41	35.65
	من 41-50 سنة	23	20.00
	أكثر من 50 سنة	12	10.44
المنصب الوظيفي	إطار سامي	13	11.30
	إطار	26	22.60
	عون تحكم	35	30.44
	عون تنفيذ	41	35.66
الخبرة	أقل من 5 سنوات	24	20.87
	من 5 إلى 10 سنوات	31	26.96
	من 11 إلى 15 سنوات	29	25.22
	من 16 إلى 20 سنة	17	14.78
	من 21 إلى 25 سنة	10	8.69

دور تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية

3.48	4	أكثر من 25 سنة	المؤهل العلمي
28.70	33	ثانوي فأقل	
56.52	65	جامعي	
10.43	12	دراسات عليا	
4.35	5	أخرى	

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن أغلب أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 سنة، ولديهم خبرة أقل من 20 سنة، وهذا الأمر طبيعي باعتبارهم حديثي التوظيف على مستوى المؤسسة محل الدراسة، كما أن غالبية أفراد العينة هم من الأعوان، وكذلك الغالبية العظمى لأفراد العينة لديهم مستوى جامعي فأكثر.

ثانيا/ عرض وتحليل النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (06) أدناه:

الجدول 06: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام لدرجة الموافقة
تكنولوجيا المعلومات والإنترنت				
المجموع الكلي	3.53	0.637	/	مرتفع
الأداء الشامل				
الأداء الاقتصادي	4.10	0.423	4	مرتفع
الأداء الاجتماعي	4.23	0.438	2	مرتفع جدا
الأداء المجتمعي	4.15	0.567	3	مرتفع
الأداء البيئي	4.24	0.612	1	مرتفع جدا
المجموع الكلي	4.18	0.654	/	مرتفع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.53، وهي درجة مرتفعة حسب

المدى، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.637 مما يعني أن هناك فروق ذات مستوى متوسط في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. وعليه يمكن القول أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى مرتفع.

كما تبين النتائج أيضا وجود مستوى مرتفع للأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 4.18، وبالنسبة للأبعاد فلقد كانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لبعده الأداء البيئي 4.24، بينما أقل قيمة للبعد الإقتصادي بمتوسط حسابي 0.410، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة محل الدراسة بقضايا حماية البيئة وتضعها ضمن أنشطتها الحيوية وذلك بسبب الضغوط المفروضة عليها بإعتبار أن نشاطها يرتبط بالبيئة، أما بالنسبة للانحرافات المعيارية لأبعاد الأداء الشامل فقد عرفت مستويات متوسطة تراوحت بين 0.423-0.612، مما يعني أن هناك فروق ذات مستوى متوسط في إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بأبعاد الأداء الشامل.

6.3. إختبار الفرضيات ومناقشتها:

أولا/ إختبار الفرضية الأولى: لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 07: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
3.53	0.637	0.000	70.6%	قبول

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساوي 3.53 وانحراف معياري 0.637، كما يتبين أن نسبة القبول متوسطة بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي 70.6 %، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الأولى والتي: تنص على أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تلتزم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى مرتفع.

ثانيا/ إختبار الفرضية الثانية: لإختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة كذلك بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الأداء الشامل

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	نسبة القبول	نتيجة إختبار الفرضية
4.18	0.654	0.000	%83.6	قبول
				الفرضية الثانية

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء الشامل يساوي 4.18 وانحراف معياري 0.654، كما يتبين أن نسبة القبول فوق المتوسط بحسب أفراد عينة الدراسة وتساوي %83.6، وبمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أن: المؤسسة المينائية بسككيدة تهتم بمستوى مرتفع بتطوير أداؤها الشامل.

ثالثا/ إختبار الفرضية الثالثة: يتم اختبار الفرضية الثالثة من خلال اختبار الانحدار الخطي البسيط كما تظهره نتائج الجدول التالي:

الجدول 09: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الشامل

المعنوية الكلية لنموذج الإندار ANOVA		معامل الإرتباط	معامل التحديد	المعنوية الجزئية/ معاملات الإندار		
قيمة F المحسوبة	Sig	R	R ²	المعاملات نموذج الإندار	β	t
147.476	0.000	0.752	0.565	مقدار الثابت β_0	0.362	2.174
				متغير: المستقل β_1	0.548	9.516

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تظهر نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول رقم (09)، وجود علاقة إرتباط إيجابية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الشامل، حيث بلغ معامل التحديد R^2 (0.565) أي أن ما قيمته (56.5%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الشامل سببها تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والنسبة الباقية (43.5%) تعود لمتغيرات أخرى، كما يدل معامل الإندار β_1 (0.548) على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث كلما زادت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بوحدة واحدة زاد الأداء الشامل بـ 0.548، وعليه تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$Y=0.362+0.548X+ \epsilon_i$$

كما تؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (147.476) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي: نقبل الفرضية الثالثة والتي تنص على: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

4. الخاتمة:

من خلال تناولنا للإطار المفاهيمي لمتغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والإنترنت والأداء الشامل)، حيث تم أولاً تناول ماهية تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من حيث تعريفها وخصائصها وأهميتها، ثم بعد ذلك تم التطرق إلى بعض الأساسيات المرتبطة بالأداء الشامل من حيث مفهومه وأبعاده وأهدافه، وأخيراً تم عرض الدراسة التطبيقية والتي تم إجراؤها على مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات، وهي كالتالي:

1.4 نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- توصلت الدراسة إلى وجود فجوة معرفية لتشخيص وتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسات الإقتصادية خاصة على المستوى المحلي؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المستوى العام لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعاً، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير تكنولوجيا المعلومات والإنترنت 3.53، أي ما يمثل نسبة 70.6%؛

- بينت نتائج الدراسة التحليل الإحصائي أن المستوى العام للأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعاً، إذ بلغ متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المتغير 4.18، أي ما يمثل نسبة 83.6%، وهو ما يشير إلى المؤسسة محل الدراسة تلتزم بتطوير أدائها الشامل بأبعاده المختلفة، مع إعطاء أهمية أكبر للأداء البيئي والإجتماعي؛

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الشامل بأبعاده المختلفة في المؤسسة محل الدراسة؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة تأثير إيجابية، حيث كلما زادت درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما زاد الأداء الشامل المحقق في المؤسسة محل الدراسة؛
- أظهرت نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل بالمؤسسة محل الدراسة.

2.4 الإقتراحات: في ضوء النتائج المتوصل إليها يقترح الباحث ما يلي:

- تعزيز البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإستفادة الواسعة من ممارساتها؛
- ضرورة تطوير كفاءات الموظفين وتعميم استخدام على التكنولوجيا جميع المستويات بالمؤسسة؛
- التخلي عن أساليب التسيير التقليدية بالمؤسسة والاعتماد على الأساليب الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التنافسية؛
- توفير البرمجيات الالكترونية الحديثة والعمل على تجسيدها في بيئة عمل المؤسسة؛
- ضرورة ثقافة تنظيمية قائمة على ممارسات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ضرورة قيام المؤسسة بعملية تقييم أدائها الشامل بهدف تطويره، وذلك من خلال وضع تقارير مفصلة عن أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والمجتمعية والبيئية؛
- على المؤسسة الإهتمام بجميع جوانب أدائها الإقتصادي والإجتماعي والمجتمعي والبيئي، وعدم التركيز على جانب معين على حساب جانب آخر؛
- ضرورة توفير مناخ تنظيمي يدعم أهمية الإلتزام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- الخناق، سناء عبد الكريم ، (2008)، نظام هندسة المعرفة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمثيل المعرفة، عمان، الأردن: دار القطف.

- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, (2004), le guide de la Performance globale: 100 questions pour faire votre diagnostic et établir votre Plan d'action, France: Editions d'Organisation.

- committee development policy(2000), Poverty Amidst Risks- the need for change, New York, USA : Department of economic and social affairs, united nations.

- Michel Paquin, (1990), Gestion des technologies de l'information, sans place, Canada: Les éditions Agence d'arc.

- Reix R, (1995), Théorie d'organisation et système d'information, Paris, France: Edition Veuibert.

• الأطروحات:

- العايب، عبد الرحمان، (2011)، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر.

- معوج، عبد الحكيم، (2012)، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: أثر العوامل غير المادية في نجاح/فشل مشاريع تطبيق نظم المعلومات: دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر.

- مقيطع، حمزة، (2011)، دور التنمية المستدامة المدججة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة مقارنة بين مؤسستين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر.

- ياسع، ياسمينة، (2011)، دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة: دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD)، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

● المقالات:

- بومايلة، سعاد، بوباكور، فارس، (2004)، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الإقتصادية، مجلة الإقتصاد والمناجنت، المجلد1، العدد 03، ص ص 201-217.

- عاصم، خلود، (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، عدد خاص، ص ص 227-258.

- قراوي أحلام، العايب عبد الرحمان، (2020)، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء البيئي للمؤسسة الإقتصادية: دراسة حالة شركة الإسمنت عين الكبيرة، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد15، العدد01، ص ص 44-67.

● المدخلات:

عمر، آيت مختار، وآخرون، (2007)، رأس المال الفكري العربي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال: الواقع والآفاق، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

دور المزيج التسويقي في نجاح تصميم الخدمة

دراسة استطلاعية على شركة ليبيا للهاتف المحمول في مدينة مصراتة

The Role of Marketing Mix in the Success of Service Design: An Exploratory Study on Libyana Mobile Phone Company in Misurata City

د. خليفة مبروك القذافي، جامعة سرت – كلية الاقتصاد (ليبيا)، k.elguddafi@lam.edu.ly

د. محمد إبراهيم الأعمى، الجامعة الأسمرية الإسلامية – كلية الاقتصاد والتجارة (ليبيا)، alammamo2030@asmarya.edu.ly

علي حسين زبلح*، طالب دراسات عليا – الأكاديمية الليبية لمصراتة (ليبيا)، auditor.zgroup@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/07/23

تاريخ الاستلام: 2022/05/05

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المزيج التسويقي في نجاح تصميم الخدمة دراسة استطلاعية على شركة ليبيا للهاتف المحمول في مدينة مصراتة، ولقد تم تجميع البيانات لعينة من الموظفين العاملين في شركة ليبيا للهاتف المحمول فرع مصراتة. حيث وزعت (50) استبانة استرجع منها (46) استبانة، وبعد مراجعة الاستبانات تبين أن (5) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وقد استغرقت عملية جمع البيانات (30) يوماً، وبعد إجراء التحليل الإحصائي عليها باعتماد البرامج الإحصائية (SPSS, Var.24 & SmartPLS3) لاختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة من خلال تحليل العلاقة المباشرة بين متغيرات الدراسة بأن أبعاد المزيج التسويقي المتمثلة في (بعد الخدمة، بعد التسعير، بعد الترويج، بعد المكان، بعد المورد البشري، بعد الدليل المادي) لا ترتبط بعلاقة إيجابية مع تصميم الخدمة، وأن أبعاد المزيج التسويقي المتمثلة في (بعد عملية تقديم الخدمة) يرتبط بعلاقة إيجابية مع تصميم الخدمة. وتوصي الدراسة أيضاً إلى تعزيز الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي لتحقيق رضا الزبون عن خدمات شركة ليبيا للهاتف المحمول، واستقطاب الزبائن غير الراضين، والمحايدين، ومحاولة إقناعهم.

كلمات مفتاحية: مزيج تسويقي، تصميم خدمة، شركة ليبيا للهاتف المحمول، مدينة مصراتة.

تصنيفات JEL : M30، M34، M310، M370.

Abstract:

This study aims to identifying the role of marketing mix in the success of service design, an exploratory study on Libyana Mobile Phone company in Misurata city, the data collected from a sample of employees working in Libyana Mobile Phone company branch Misurata. Whereas, (50) questionnaire forms distributed and (46) of them collected. Upon review, (4) questionnaires forms considered invalid to be statistically analysis. It took (30) days to collect the data, and carry out the statistical analysis using (SPSS, Var.24 and SmartPLS3) Programs to test the hypotheses of the study. The study, by analyzing the direct relationship between the variants of the study, come to that the dimensions of marketing mix represented in (service, price, promotion, place, people, physical evidence) has no positive relationship with the service design. And that dimensions of marketing mix represented in (service process) has a positive relationship with the service design. Also, the study recommends to enhancing attention the elements of the marketing

* المؤلف المرسل.

mix to achieve customer satisfaction with mobile phone services in Libya Mobile Phone company, to attract dissatisfied, neutral customers, and try to convince them.

Keywords: Marketing mix; Service design; Libya Mobile Phone company; Misurata city.

Jel Classification Codes: M30, M34, M310, M370.

1. الإطار العام للدراسة:

1.1 مقدمة. Introduction

يتسم سوق الخدمات في الوقت الحاضر بدرجة عالية من المنافسة والديناميكية والتعقيد، مما صعب على المؤسسات تحقيق أهدافها؛ والمتمثلة في البقاء والاستمرار وتحقيق الربحية، وبغية تحقيق هذه الأهداف كان لزاماً عليها التركيز على رضا الزبون بتقديم خدمة ذات جودة عالية، والتي تعتبر معياراً للمفاضلة، والمحدد الرئيسي في الطلب على الخدمات بمختلف أنواعها لما تتصف به من مضامين، وقيم رمزية تحقق التميز، وتواكب كل متطلبات التطور والتنمية لرضا الزبائن (سعيدة، النعاس، 2021).

حيث تختلف المؤسسات في كثير من الأبعاد أو السمات المميزة مثل: الرسالة، الأهداف، الاستراتيجيات أو فلسفات العمل التي تتبناها لتحقيق غاياتها الرئيسية، إلا أن هناك شيئاً واحداً مشتركاً يجمع بينها وهو الاعتراف بأن الأساس لتحقيق النجاح والنمو الاستمرارية في السوق يتوقف على القدرة على جذب الزبائن وتنمية ولائهم للمؤسسة (أنيس، 2016). ويعد المزيج التسويقي من أهم العناصر في العملية التسويقية التي تعمل على إرضاء الزبون والمحافظة عليه كزبون دائم وخلق حلقة وصل بينه وبين المؤسسة أو المنتج، وكسب ولاء الزبون وثقته، وهكذا يصبح وفيماً للمؤسسة ومنتجاتها، وهذا قد يعبر عن نجاح عملية التسويق في بيئة التنافس (نجاح، والطاهر، 2017).

1.2 مشكلة الدراسة. Problem of the Study

إن نجاح استراتيجية أي شركة يعتمد إلى حد كبير على نجاح المجالات الوظيفية، فالمزيج التسويقي يجعل الشركة أكثر قدرة على مراقبة البيئة الخارجية، وما يحصل فيها من تغيرات متسارعة تتعلق بالمنافسين والزبائن، كما يسهم أيضاً في تلبية احتياجات الزبائن ومتطلبات المنافسة، ومحاولة إيجاد الحلول للمشكلات المختلفة بطرق إبداعية، وبالتالي تكمن الجهود التسويقية في الشركة باتجاه تصميم خدمات تنافسية تلبى متطلبات الزبائن والمنافسة. ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي "ما مدى مساهمة المزيج التسويقي بأبعاده الخدمة؛ التسعير؛ الترويج؛ المكان؛ المورد البشري؛ الدليل المادي؛ عملية تقديم الخدمة: في نجاح تصميم الخدمة لشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟"

1.3 أسئلة الدراسة. Question of the Study

- السؤال الأول (Q1): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بعد الخدمة) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟
- السؤال الثاني (Q2): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بعد التسعير) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟
- السؤال الثالث (Q3): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بعد الترويج) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟
- السؤال الرابع (Q4): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بعد المكان) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟

السؤال الخامس (Q5): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بُعد المورد البشري) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟

السؤال السادس (Q6): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بُعد الدليل المادي) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟

السؤال السابع (Q7): هل يوجد دور للمزيج التسويقي (بُعد عملية تقديم الخدمة) لنجاح تصميم الخدمة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة؟

1.4 أهداف الدراسة. Objective of the Study

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- تقديم إطار نظري للموضوع المبحوث خاصة والمنظمات عامة عن المزيج التسويقي، وتصميم الخدمة.
- التعرف على العلاقة بين المزيج التسويقي بأبعاده (الخدمة، التسعير، الترويج، المكان، المورد البشري، الدليل المادي، عملية تقديم الخدمة)، وتصميم الخدمة.
- تحديد ما مدى دور المزيج التسويقي بأبعاده (الخدمة، التسعير، الترويج، المكان، المورد البشري، الدليل المادي، عملية تقديم الخدمة) على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة.
- تقديم مجموعة من التوصيات اعتماداً على التحليل والنائج التي ستتوصل إليها الدراسة الاستطلاعية لمتخذي القرار في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة.

1.5 أهمية الدراسة: Significant of the Study

تكمن أهمية هذه الدراسة في إطارها النظري والميداني من خلال محاولة تحديد دور المزيج التسويقي في نجاح تصميم الخدمة، لأن مثل هذا الربط يعتبر إضافة علمية جديدة بالاهتمام، وأيضاً لتسليط الضوء على الدور الذي يضطلع فيه المزيج التسويقي في دراسة السوق، بما فيه احتياجات ورغبات الزبائن؛ وذلك من أجل تصميم خدمات متميزة تلبى احتياجات الزبائن والمنافسة.

1.6 حدود الدراسة. Limitation of the Study

- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة على شركة ليبيا للهاتف المحمول في مدينة مصراتة، والتي تعد ثاني أفدم شركة اتصالات لاسلكية في دولة ليبيا.
- الحدود الزمانية: تتضمن مدة إجراء الجانب العملي من الدراسة والمتمثلة بالزيارات الأولية الميدانية وتشخيص مشكلة الدراسة، وتوزيع الاستبانات واسترجاعها ومعالجة البيانات، التي استغرقت مدة (30) يوم من بداية شهر (3) مارس 2022.
- الحدود البشرية: سوف يتم اختبار عينة عشوائية بواقع (50) موظف من المهندسين والإداريين والفنيين العاملين في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة.

1.7 متغيرات الدراسة. Variables of the Study

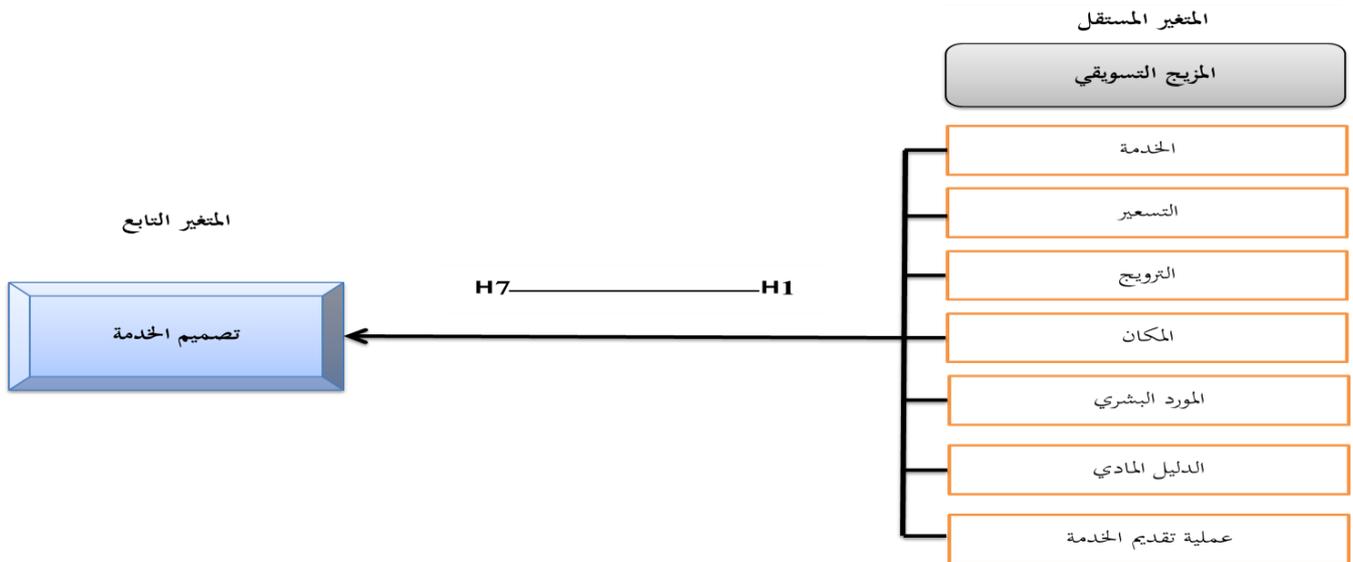
وفقاً لنموذج الدراسة رقم 1 تم تحديد متغيرات الدراسة والأسئلة التي سوف يتم استقصاء المبحوثين وفق المصادر التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة، وكما هي موضحة بالجدول رقم 1 أدناه.

الجدول 1. يوضح المتغيرات وعدد الأسئلة ومصادر الدراسة

المتغيرات	عدد الأسئلة	المصدر
المتغير المستقل: المزيج التسويقي	41	
بُعد الخدمة	7	حسن، وعبيد، (2018)
بُعد التسعير	6	Keller & Kotler, (2016)
بُعد الترويج	6	Lovelock, et.al, (2011)
بُعد المكان	5	
بُعد المورد البشري	7	
بُعد الدليل المادي	6	
بُعد عملية تقديم الخدمة	4	
المتغير التابع: تصميم الخدمة	15	حسن، وعبيد، (2018) Haksever & Render, (2013) Ponsignon, (2010)

1.8 نموذج الدراسة. Framework of the Study

يتكون نموذج الدراسة من متغير المزيج التسويقي كمتغير مستقل (Independent Variable) بأبعاده (الخدمة، التسعير، الترويج، المكان، المورد البشري، الدليل المادي، عملية تقديم الخدمة)، ومتغير تصميم الخدمة كمتغير تابع (Dependent Variable) كما هو موضح في الشكل رقم 1 أدناه.



شكل 1. يوضح نموذج الدراسة

1.9 Hypotheses of the Study. فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد الخدمة على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد التسعير على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية الثالثة (H3): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد الترويج على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية الرابعة (H4): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد المكان على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية الخامسة (H5): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد المورد البشري على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية السادسة (H6): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد الدليل المادي على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

الفرضية السابعة (H7): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد عملية تقديم الخدمة على نجاح تصميم الخدمة في شركة ليببانا للهاتف المحمول.

2. الإطار النظري للدراسة:

2.1 العلاقة بين المزيج التسويقي وتصميم الخدمة.

يرتبط تصميم الخدمات بالمزيج التسويقي، من خلال تطوير خدمات جديدة تتوافق مع ما يرغبه الزبون، فتقديم خدمة جديدة للسوق تعتمد على تبادل المعلومات والتفاعل بين قسمي التسويق والتصميم بشكل مستمر، وبذلك فإن الخدمة المصممة بجودة عالية لا تحقق الأرباح فقط، وإنما توفر للزبائن الإدراك الكامل بخصائص الخدمة، وخلق انطباع إيجابي لدى الزبائن عن خدمات الشركة، وبهذا يجب التكامل بين البحث والتطوير والتسويق في الشركة من أجل تطبيق التقنيات بنجاح (حسن، وعبيد، 2018). حيث إن تقديم منتجات أو خدمات جديدة يعتمد على التنسيق العالي بين قسمي البحث والتطوير والتسويق في أي شركة، ونتيجة لذلك أيضاً يعد التكامل الوظيفي بين قسمي البحث والتطوير والتسويق عامل مهم في تطوير المنتجات والخدمات؛ وأن التصميم يمكن أن يكون أساساً لتحقيق التكامل بين الأقسام الوظيفية وجزء مهم من سلسلة القيمة الكلية للشركة (Rossler & High, 2007).

2.2 تعريف المزيج التسويقي.

يعتبر المزيج التسويقي أحد المفاهيم الرئيسية في التسويق الحديث. وهو عبارة عن مجموعة من الأنشطة التسويقية المتكاملة، والمرتبطة التي تعتمد على بعضها البعض بغرض أداء الوظيفة التسويقية على النحو المخطط لها (الضمور، 2005). ويعرفه كوتلر " بأنه

مجموعة من أدوات التسويق التكتيكية والمتحكم فيها، التي تخلقها المؤسسة لتنتج الاستجابة التي تريدها في السوق المستهدف". حيث أن عملية بناء وتوازن المزيج هي عملية فريدة بكل مؤسسة أو لكل خدمة (كوتلر، أرمسترونج، 2007).

حيث أكثر نماذج العمل شيوعاً المذكورة بأدبيات التسويق تلك التي قدمها مكارثي باسم العناصر الأربعة للمزيج التسويقي، وهي: المنتج، السعر، التوزيع، والترويج، وتمثل هذه العناصر المحاور الرئيسية لأية استراتيجية تتبناها المؤسسة للتعامل مع السوق؛ ونظراً لدرجة التكامل العالية والاعتمادية المتبادلة بين هذه العناصر، فإن وضعها مع بعضها في أية معادلة يشكل منها ما يسمى بالمزيج التسويقي (Marketing Mix) الذي يمكن تطبيقه وتكييفه مع الأوضاع السوقية المختلفة (نجاح، والطاهر، 2017).

2.3 مفهوم تصميم الخدمة.

يُعد تصميم الخدمة مجالاً واسعاً يعتمد بالأساس على التفاعل والتكامل بين العديد من التخصصات ذات العلاقة كالتسويق والعمليات والتصميم والمالية، وقد عرف تصميم الخدمة "بأنه هيكلية وتحديد نقاط الاتصال التي يدركها الزبائن بهدف التعبير عن غرض الخدمة ووظيفتها ومظهرها وجعلها سهلة وجذابة بالنسبة للمجموعة المستهدفة من الزبائن" (Beesley, 2014). وعرف تصميم الخدمة أيضاً "بأنه إبداع خدمات جديدة أو تحسين الخدمات الحالية لجعلها أكثر فائدة للزبائن، وذات قيمة مضافة للشركة (Pichlis, 2014). حيث أن تصميم الخدمة ليس مشروعاً قصيراً ينتهي بإطلاق الخدمة في السوق، بل هي عملية مستمرة تساعد على اكتشاف الفرص وتقديم الأفكار والحلول للمشكلات، وجعلها قابلة للتنفيذ وفقاً لما تتطلبه الاستراتيجية الكلية للشركة (Elikan, 2016).

3. الدراسة الميدانية:

3.1 طبيعة الدراسة.

تُعد هذه الدراسة دراسة استطلاعية من حيث طبيعتها، وذلك لاعتمادها على أسئلة استقصائية في استمارة الاستبيان واستخدامها كأداة لجمع البيانات، وقد تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، وذلك لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول رقم 2 أدناه.

الجدول 2. مقياس ليكرث الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً

المصدر: من إعداد الباحثين حسب مقياس ليكرث الخماسي.

3.2 منهجية الدراسة والاستراتيجية المتبعة.

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لأن هذا النوع يقوم على تحديد الظاهرة، ووصف العلاقة بين متغيرات الدراسة، واستخلاص تعميمات يرتبط بها موضوع الدراسة (الدليمي، وصالح، 2014).
ليتم بعدها تقسيم النتيجة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلايا (قيمة المتوسط الحسابي، مستوى درجة الاتجاه، ونوع الاتجاه)، على النحو المبين في الجدول رقم 3 أدناه.

الجدول 3. يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكرث الخماسي

نوع الاتجاه	مستوى درجة الاتجاه	قيمة المتوسط الحسابي
(-) سلبي	منخفض جداً	1 إلى 1.79
(-) سلبي	منخفض	1.80 إلى 2.59
(.) غير متأكد	متوسط	2.60 إلى 3.39
(+) إيجابي	مرتفع	3.40 إلى 4.19
(+) إيجابي	مرتفع جداً	4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثين.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة.

يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة. حيث تم تحديد ما يقارب (60) من الموظفين العاملين كمجتمع للدراسة. وبالاستناد إلى الجدول الذي قدمه (Krejcie & Morgan, 1970). تم احتساب عدد أفراد عينة الدراسة وكانت (50) موظف من المهندسين والإداريين والفنيين العاملين في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة، وزعت (50) استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد استغرقت عملية جمع البيانات (30) يوماً، استرجع منها (46) استبانة، وبعد عملية مراجعة الاستبانات تبين أن (5) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبهذا فإن عينة الدراسة تتكون من (41) استبانة؛ أي بنسبة استرداد (82%) تقريباً، وهي نسبة كافية للقيام بالدراسة (Hair et al., 2019). والجدول رقم 4 أدناه يوضح مجتمع الدراسة، وكيفية توزيع عينة الدراسة.

الجدول 4. يوضح مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملقاة	الاستمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاسترداد %
60	50	50	46	5	41	82%

المصدر: من إعداد الباحثين حسب نتائج الاستبيان.

3.4 صدق أداة الاستبيان.

على اعتبار أن صدق المحتوى يعتبر أكثر أنواع الصدق شيوعاً من حيث الاستخدام وأيضاً تأكيد عدد الباحثين على أهميته؛ فقد قمنا باعتماده في هذا الاستبيان بهدف الاستدلال على مصداقية أداة الدراسة، وذلك من خلال طريقة استطلاع آراء المحكمين المتمثلة في توزيع الاستبيان على عينة من المحكمين المختصين في الموضوع المراد دراسته، وقد تكونت عينة المحكمين من (03) أستاذة جامعيين، متخصصين في مجال الإدارة، والتسويق.

3.5 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

في هذا العنصر تم دراسة الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تفيد دراسة خصائص العينة في معرفة طبيعة ونوعية النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة، وتشمل خصائص العينة كلاً من: (نوع المبحوث، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة) وكما هو مبين في الجدول رقم 5 أدناه.

الجدول 5. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية	التكرارات	النسبة (%)
نوع المبحوث	ذكر	38
	أنثى	3
	المجموع	41
العمر	أقل من 30 سنة	7
	30-40 سنة	19
	41-50 سنة	13
	أكثر من 50 سنة	2
	المجموع	41
المستوى التعليمي	دبلوم عالي	13
	بكالوريوس	26
	ماجستير	2
	دكتوراة	0
	أخرى	0
	المجموع	41
المسمى الوظيفي	مدير عام	2
	مدير إدارة	3
	رئيس قسم	4
	موظف إداري	19
	موظف فني	13
	المجموع	41
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	4
	6-15 سنة	24
	16-20 سنة	9
	أكثر من 20 سنة	4
	المجموع	41

المصدر: من إعداد الباحثين (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم 5 الخاص بتحليل البيانات المتحصل عليها من المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة؛ تبين أن فئة الذكور من أفراد عينة الدراسة بلغت 92.7%، والإناث 7.3%، وحددت الفئة العمرية الأكبر بنسبة 46.3% للفئة 30-40 سنة من أفراد

عينة الدراسة، بينما النسبة الأعلى بلغت 63.4% من حملة البكالوريوس لأفراد عينة الدراسة، وما نسبته 46.3% للموظفين الإداريين بأعلى نسبة لمتغير المسمى الوظيفي، وأخيراً حصلت الفئة 6-15 سنة لمتغير سنوات الخبرة من أفراد عينة الدراسة على النسبة الأعلى 58.5%.

3.6 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

لوصف متغيرات الدراسة تم احتساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد العينة على متغيرات الدراسة. حيث كان المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد الخدمة مرتفع (3.95) بانحراف معياري (0.806)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد التسعير مرتفع (3.82) بانحراف معياري (0.969)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد الترويج مرتفع (3.77) بانحراف معياري (0.668)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد المكان مرتفع (3.97) بانحراف معياري (0.852)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد المورد البشري مرتفع (3.69) بانحراف معياري (0.828)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد الدليل المادي مرتفع (3.88) بانحراف معياري (0.803)؛ المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير بُعد عملية تقديم الخدمة مرتفع (3.81) بانحراف معياري (0.851)؛ وأخيراً كان المتوسط الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة لأسئلة متغير تصميم الخدمة مرتفع (3.61) بانحراف معياري (0.910)؛ وكما هو موضح في الجدول رقم 6 أدناه، وهذا يدل على أن الإجابات كانت في منطقة القبول.

الجدول 6. يوضح وصف المتغيرات

ت	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية
1	الخدمة	3.95	0.806	2
2	التسعير	3.82	0.969	4
3	الترويج	3.77	0.668	6
4	المكان	3.97	0.852	1
5	المورد البشري	3.69	0.828	7
6	الدليل المادي	3.88	0.803	3
7	عملية تقديم الخدمة	3.81	0.851	5
8	تصميم الخدمة	3.61	0.910	8

المصدر: من إعداد الباحثين (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

3.7 اختبار الفرضيات.

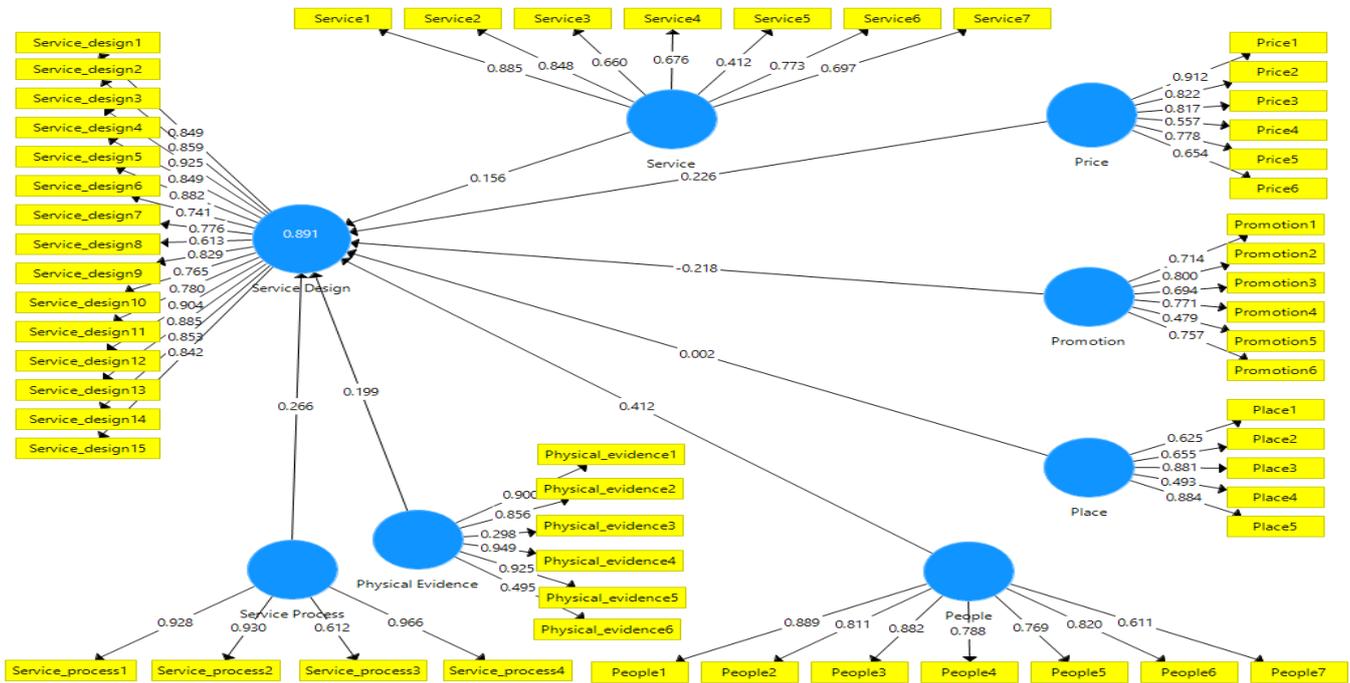
لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج (Smart PLS3)، وهو نموذج إحصائي يسمح بدراسة العلاقات بين مجموعة من المتغيرات المستقلة (Independent Variables) والمتغير التابع (Dependent Variable)، ولقد تم استخدام نموذج (Smart PLS3)؛ لأنه يقلل من الأخطاء القياسية، ويتم استعماله في حالة العينات الصغيرة، وعند تحليل البيانات بهذا الأسلوب أو النموذج فإن التحليل يمر بمرحلتين:

1. نموذج قياسي (نموذج خارجي) Measurement Model

من خلاله يتم التأكد من مدى صدق وثبات فقرات الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة، ويسمى (تقييم النموذج القياسي).

2. نموذج هيكل (نموذج داخلي) Construction Model

من خلاله يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات الكامنة فيما بينها كما هو موضح في الشكل رقم 2 أدناه.



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).

شكل 2. يوضح النموذجين القياسي والهيكل للدراسة

أولاً: تقييم النموذج القياسي:

1. قياس الموثوقية وصحة التباين.

حيث من خلاله يتم دراسة الموثوقية ومصداقية النموذج، وذلك عن طريق حساب الموثوقية المركبة (CR)، والتي من المفترض أن تكون أكبر من 0.7 (Dakduk & Portalanza, 2017)، ولتقييم المصدقية يتم استخدام متوسط التباين (AVE)، والذي من المفترض أن يكون أكبر من 0.5 (Bagozzi & Yi, 1988). ومن خلال الشكل رقم 2 يتضح أن مصداقية المكونات لم تحقق الشرط المطلوب لبعض العبارات في النموذج القياسي؛ مما ترتب عليه حذف عبارات، وهي تحديداً (Service3, Service4, Service7, Service8, Promotion3, Promotion5, Price4, Price6, Place1, Place2, Place4, Physical evidence3, Physical evidence6, People7) بسبب أن التشيع الخارجي لها (Outer Loading) كان أقل من 0.7، مما أدى إلى زيادة الموثوقية المركبة (Composite Reliability). حيث أصبحت تزيد عن 0.7، وأيضاً أدى إلى زيادة متوسط التباين المفسر (AVE)، والذي أصبح يزيد عن 0.5 كما هو موضح في الجدول رقم 7 والشكل رقم 3.

الجدول 7. الموثوقية وصحة التباين

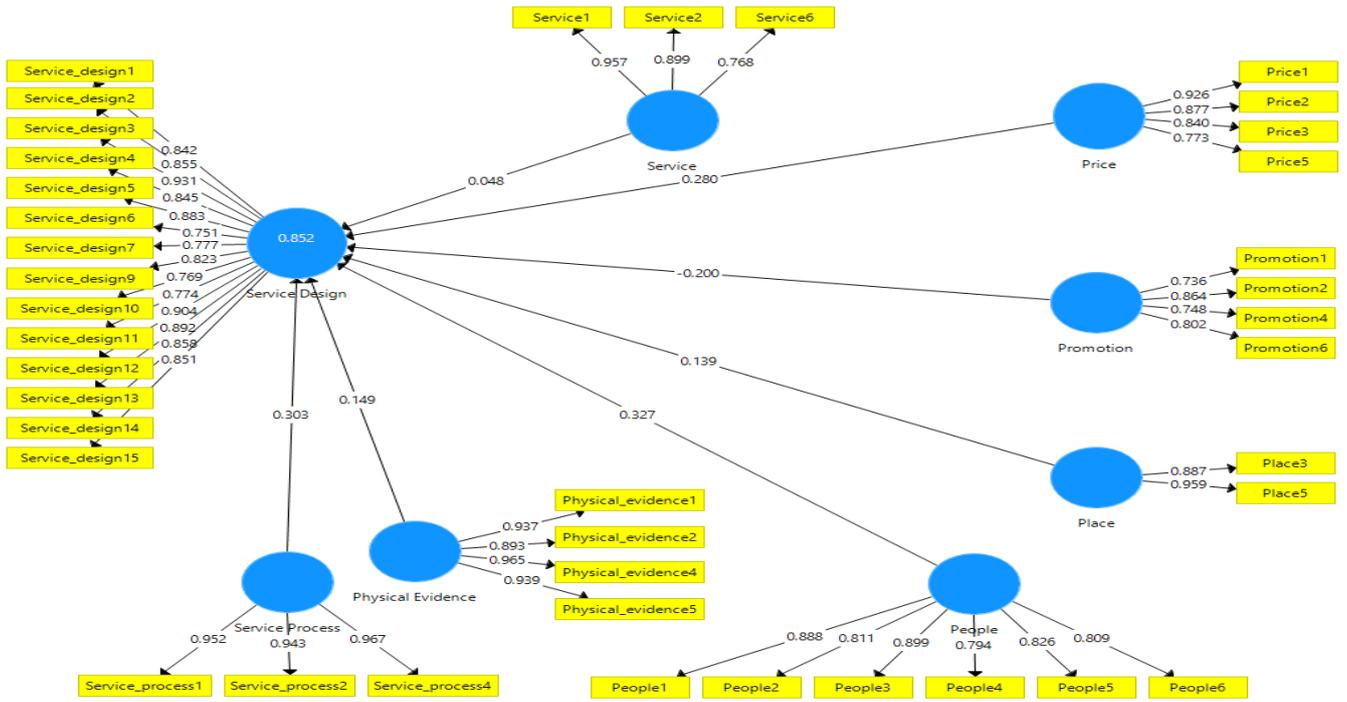
متوسط التباين (AVE)	ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	الموثوقية المركبة (CR)	التشبعات (Loading)	البند	العبارات والمركبات
0.771	0.839	0.909	0.957	سؤال بعد الخدمة رقم 1	بُعد الخدمة
			0.899	سؤال بعد الخدمة رقم 2	
			حذف	سؤال بعد الخدمة رقم 3	
			حذف	سؤال بعد الخدمة رقم 4	
			حذف	سؤال بعد الخدمة رقم 5	
			0.768	سؤال بعد الخدمة رقم 6	
			حذف	سؤال بعد الخدمة رقم 7	
0.733	0.850	0.916	0.926	سؤال بعد التسعير رقم 1	بُعد التسعير
			0.877	سؤال بعد التسعير رقم 2	
			0.840	سؤال بعد التسعير رقم 3	
			حذف	سؤال بعد التسعير رقم 4	
			0.773	سؤال بعد التسعير رقم 5	
			حذف	سؤال بعد التسعير رقم 6	
			حذف	سؤال بعد التسعير رقم 7	
0.623	0.787	0.868	0.736	سؤال بعد الترويج رقم 1	بُعد الترويج
			0.864	سؤال بعد الترويج رقم 2	
			حذف	سؤال بعد الترويج رقم 3	
			0.748	سؤال بعد الترويج رقم 4	
			حذف	سؤال بعد الترويج رقم 5	
			0.802	سؤال بعد الترويج رقم 6	
			حذف	سؤال بعد الترويج رقم 7	
0.854	0.757	0.921	حذف	سؤال بعد المكان رقم 1	بُعد المكان
			حذف	سؤال بعد المكان رقم 2	
			0.887	سؤال بعد المكان رقم 3	
			حذف	سؤال بعد المكان رقم 4	
			0.959	سؤال بعد المكان رقم 5	
0.704	0.887	0.934	0.888	سؤال بعد المورد البشري رقم 1	بُعد المورد البشري
			0.811	سؤال بعد المورد البشري رقم 2	
			0.899	سؤال بعد المورد البشري رقم 3	
			0.794	سؤال بعد المورد البشري رقم 4	
			0.826	سؤال بعد المورد البشري رقم 5	
			0.809	سؤال بعد المورد البشري رقم 6	
			حذف	سؤال بعد المورد البشري رقم 7	
0.872	0.834	0.965	0.937	سؤال بعد الدليل المادي رقم 1	بُعد الدليل المادي
			0.893	سؤال بعد الدليل المادي رقم 2	
			حذف	سؤال بعد الدليل المادي رقم 3	

			0.965	سؤال بعد الدليل المادي رقم 4	
			0.939	سؤال بعد الدليل المادي رقم 5	
			حذف	سؤال بعد الدليل المادي رقم 6	
			0.952	سؤال بعد عملية تقديم الخدمة رقم 1	
0.910	0.874	0.968	0.943	سؤال بعد عملية تقديم الخدمة رقم 2	بعد عملية تقديم الخدمة
			حذف	سؤال بعد عملية تقديم الخدمة رقم 3	
			0.967	سؤال بعد عملية تقديم الخدمة رقم 4	
			0.842	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 1	
			0.855	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 2	
			0.931	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 3	
			0.845	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 4	
			0.883	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 5	
			0.751	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 6	
			0.777	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 7	
			حذف	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 8	تصميم الخدمة
0.708	0.965	0.971	0.823	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 9	
			0.769	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 10	
			0.774	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 11	
			0.904	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 12	
			0.892	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 13	
			0.858	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 14	
			0.851	سؤال بعد تصميم الخدمة رقم 15	
R^2 : 0.852					

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).

2. قياس معامل التحديد (R^2).

من أهم المعايير لتقييم النموذج الهيكلي هو معامل التحديد (R^2) وأن قيم R^2 (0.75-0.5-0.25) ضعيف - متوسط - كبير على التوالي (Hair et al., 2011). وكانت قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (0.852) وهي قيمة كبيرة، وهذا يدل بأن أبعاد المزيج التسويقي كمتغير مستقل معاً يفسران (85%) من التغير في تصميم الخدمة، وكما هو موضح في الجدول رقم 7 والشكل رقم 3.



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).

شكل 3. يوضح النموذج القياسي بعد إجراء التحليل العاملي وحذف بعض البنود

3. قياس الارتباط وصحة التمايز.

بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهر معيار (Fornell & Larcker, 1981) أن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المفسر (AVE) يبين أن ارتباط المتغير مع نفسه أكبر من ارتباطه بالمتغيرات الأخرى (Higher Than Other Interconstruct Correlations)، وهذا يؤكد بأن شرط التمايز قد تحقق كما هو موضح بالجدول رقم 8.

الجدول 8. الارتباط وصحة التمايز

المتغيرات	بُعد الخدمة	بُعد التسعير	بُعد الترويج	بُعد المكان	بُعد المورد البشري	بُعد الدليل المادي	بُعد عملية تقديم الخدمة	تصميم الخدمة
بُعد الخدمة	0.938							
بُعد التسعير	0.756	0.934						
بُعد الترويج	0.700	0.705	0.924					
بُعد المكان	0.567	0.680	0.728	0.856				
بُعد المورد البشري	0.716	0.776	0.789	0.781	0.827			
بُعد الدليل المادي	0.694	0.788	0.838	0.836	0.803	0.878		
بُعد عملية تقديم الخدمة	0.833	0.799	0.772	0.747	0.751	0.798	0.845	
تصميم الخدمة	0.814	0.763	0.710	0.642	0.760	0.727	0.841	0.954

ثانياً: تقييم النموذج الهيكلي:

لاختبار فرضيات الدراسة تم تقييم النموذج الهيكلي، وذلك باستخدام طريقة (Bootstrapping). وأيضاً لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم 9 والشكل رقم 4.

الجدول 9. طريقة (Bootstrapping) لاختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة

الفرضية	العلاقة	Original Sample Beat	الانحراف المعياري Standard Deviation	الجدولية T-Statistic	مستوى المعنوية P-Value	القرار
H1	بُعد الخدمة << تصميم الخدمة	0.048	0.223	0.217	0.828	لم تدعم
H2	بُعد التسعير << تصميم الخدمة	0.280	0.143	1.955	0.051	لم تدعم
H3	بُعد الترويج << تصميم الخدمة	-0.200	0.250	0.799	0.425	لم تدعم
H4	بُعد المكان << تصميم الخدمة	0.139	0.156	0.889	0.374	لم تدعم
H5	بُعد المورد البشري << تصميم الخدمة	0.327	0.177	1.845	0.066	لم تدعم
H6	بُعد الدليل المادي << تصميم الخدمة	0.149	0.160	0.927	0.354	لم تدعم
H7	بُعد عملية تقديم الخدمة << تصميم الخدمة	0.303	0.154	1.972	0.049	دعمت

من خلال الجدول رقم 9 والشكل رقم 4 أدناه. يتضح أن الفرضيات (H1, H2, H3, H4, H5, H6) كان مستوى المعنوية (P-Value) الخاص بهما أكبر من 0.05 وبالتالي لم تدعم، أما الفرضية رقم (H7) كان مستوى المعنوية (P-Value) الخاص بها أصغر من 0.05 وبالتالي دعمت.

3.8 اختبار قوة التأثير (F^2).

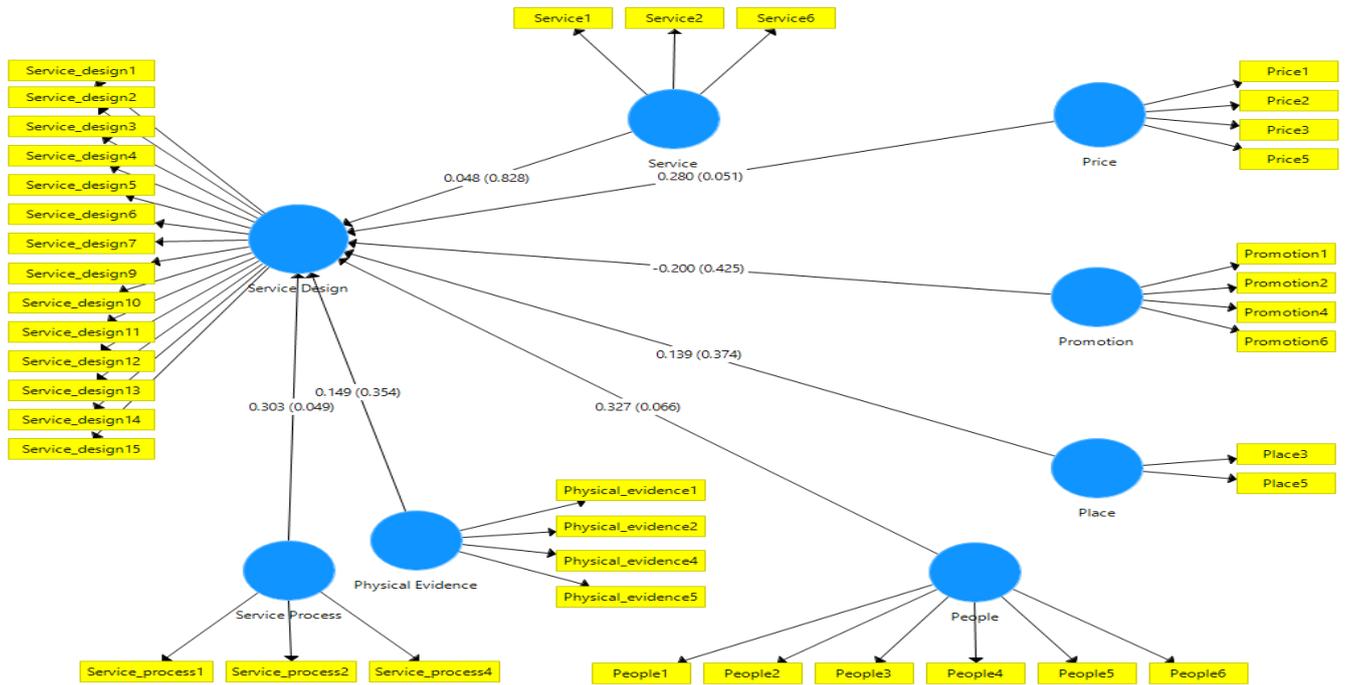
وهو عبارة عن اختبار يتم فيه قياس قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وفق ما حدده (Cohen, 1988) بأن قيم (F^2) إذا كانت ($0.02 \geq$) تعتبر ذات حجم تأثير ضعيف، ما بين ($0.15_0.02$) تعتبر ذات حجم تأثير متوسط، ما بين ($0.35_0.15$) تعتبر ذات حجم تأثير كبير؛ ومن خلال الجدول رقم 10 أدناه، يتضح أن معاملات التأثير (F^2) الخاصة بالمتغير المستقل المزيج التسويقي بأبعاده (بُعد الخدمة) ذات حجم تأثير ضعيف لأنها جاءت في المجال الخاص $F^2 \geq 0.02$ ؛ وأن معاملات التأثير (F^2) الخاصة بالمتغير المستقل المزيج التسويقي بأبعاده (بُعد التسعير، بُعد الترويج، بُعد المكان، بُعد الدليل المادي) ذات حجم تأثير متوسط لأنها جاءت في المجال الخاص F^2 ما بين $0.15_0.02$ ، وأخيراً معاملات التأثير (F^2) الخاصة بالمتغير المستقل المزيج

التسويقي بأبعاده (بُعد المورد البشري، بُعد عملية تقديم الخدمة) ذات حجم تأثير كبير لأنها جاءت في المجال الخاص F^2 ما بين 0.35_0.15.

الجدول 10. قوة التأثير F^2

حجم التأثير	قوة التأثير F^2	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
تأثير ضعيف	0.002	تصميم الخدمة	بُعد الخدمة <
تأثير متوسط	0.142	تصميم الخدمة	بُعد التسعير <
تأثير متوسط	0.057	تصميم الخدمة	بُعد الترويج <
تأثير متوسط	0.032	تصميم الخدمة	بُعد المكان <
تأثير كبير	0.199	تصميم الخدمة	بُعد المورد البشري <
تأثير متوسط	0.040	تصميم الخدمة	بُعد الدليل المادي <
تأثير كبير	0.160	تصميم الخدمة	بُعد عملية تقديم الخدمة <

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).

شكل 4. يوضح النموذج الهيكلي

39. اختبار قدرة النموذج على التنبؤ (Q^2).

كما أن هناك أداة أخرى لتقييم النموذج الهيكلي وهو معامل Q^2 (Stone-Geisser)، فإذا كانت أكبر من الصفر فإن النموذج له أهمية تنبؤية (Henseler & Ray, 2017). وأن القيم Q^2 (0.35-0.15-0.02) صغيرة - متوسطة - كبيرة على التوالي (Chin, 2009). حيث في هذه الدراسة للمتغير التابع تصميم الخدمة كانت قيمة (Q^2) تساوي (0.575)، وهذا يدل على أن العلاقات في النموذج لها أهمية تنبؤية كبيرة، والجدول رقم 11 يوضح القدرة التنبؤية للنموذج.

الجدول 11. القدرة التنبؤية للنموذج Q^2

المتغير الكامن	SSO / خطأ التنبؤ	SSE / القيمة المتوسطة	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
الخدمة	123	123	
التسعير	164	164	
الترويج	164	164	
المكان	82	82	
المورد البشري	246	246	
الدليل المادي	164	164	
عملية تقديم الخدمة	123	123	
تصميم الخدمة	574.000	243.749	0.575

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماد على مخرجات برنامج (Smart PLS. Ver. 3.3.9).

$$Q^2 = 1 - \frac{243.749}{574.000} = 1 - 0.424650$$

$$Q^2 = 0.575$$

4. الخلاصة:

بناءً على ما تقدم، ومن خلال الاطلاع على الجانب النظري ذو العلاقة والتحليلات الإحصائية للبيانات التي تم تجميعها عن طريق استمارة الاستبيان الموجهة إلى مجموعة من الموظفين في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة تبين الآتي: بأن اختبار وتحليل علاقة التأثير المباشر بين أبعاد المزيج التسويقي المتمثلة في (بُعد الخدمة، بُعد التسعير، بُعد الترويج، بُعد المكان، بُعد المورد البشري، بُعد الدليل المادي) وتصميم الخدمة. فقد أوضحت التحليلات الإحصائية بأنه لا تربطهم علاقة إيجابية. أي أن (بُعد الخدمة، بُعد التسعير، بُعد الترويج، بُعد المكان، بُعد المورد البشري، بُعد الدليل المادي) ليس لهم دور فعال في نجاح تصميم الخدمة في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة. وأيضاً أن اختبار وتحليل علاقة التأثير المباشر بين أبعاد المزيج التسويقي المتمثلة في (بُعد عملية تقديم الخدمة) وتصميم الخدمة. فقد أوضحت التحليلات الإحصائية بأنه يرتبط بعلاقة إيجابية. أي أن (بُعد عملية تقديم الخدمة) له دور فعال في نجاح تصميم الخدمة في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة مصراتة.

5. التوصيات:

- بناءً على ما تم التوصل إليه في الدراسة الاستطلاعية يتم اقتراح ما يلي:
- تعزيز الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي لتحقيق رضا الزبون عن خدمات شركة ليبيا للهاتف المحمول، واستقطاب الزبائن غير الراضين، والمحايدين، ومحاولة إقناعهم.
 - باعتبار أن المزيج التسويقي للخدمات يختلف عن المزيج التسويقي للمنتجات فإنه من الواجب على شركة ليبيا للهاتف المحمول إعطاء أهمية للبيئة المادية لوكالاتها، وتحسين طريقة تقديم الخدمة، وتأهيل القوة العاملة لديها.
 - التوسع في باقات خدمات الاتصال والانترنت التي تقدمها الشركة لتناسب مع أكبر عدد من الزبائن وكلاً حسب تفضيلاته.
 - التركيز على الصورة الذهنية، ومحاولة ترسيخ صورة إيجابية لدى الزبائن عن الشركة وخدماتها من خلال المشاركة في المهرجانات والمسابقات، ورعاية البرامج الترفيهية؛ من أجل اكتساب صورة ذهنية إيجابية لدى الزبائن.
 - إجراء بحوث مستقبلية لتشمل دراسة متغيرات أخرى، واستخدام أساليب متعددة لجمع المعلومات والبيانات، والسعي إلى إسقاط هذه الدراسة على قطاعات خدمية متعددة.

6. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- حسن، وعبيد. (2018). دور المزيج التسويقي والابداع في تصميم الخدمة: بحث استطلاعي في شركة كورك للاتصالات. *المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك*. 10(2): 55-76.
- الدليمي، وصالح. (2014). *البحث العلمي أسسه ومناهجه*. ط1. دار الرضوان للنشر. عمان. الأردن.
- سعيدة، والنعاس. (2021). أثر تبني المزيج التسويقي على جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس. *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*. 5(1): 17-32.
- الضمور، هاني. (2005). *تسويق الخدمات*، ط1. دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبد الله، أنيس. (2016). *إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون*، ط1. دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- كوتلر، وأرمسترونج. (2007). *أساسيات التسويق*، ط1. ترجمة دار المريخ للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية.
- نجاح، والظاهر. (2017). أثر المزيج التسويقي على ولاء الزبون: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس. *مجلة الاقتصاد الصناعي*. 7(3): 331-343.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). **On the evaluation of structural equation models**. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Beesley, A. (2014). *Service Design and Tourism*. A thesis of Msc, Copenhagen Business School, Sweden.
- Chin, W. W. (2009). *How to write up and report PLS analyses*. *Handbook of Partial Least Squares*, 655-690. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Dakduk, S., González, Á., & Portalanza, A. (2017). *Learn About Structural Equation Modeling in SmartPLS with Data from the Customer Behavior in Electronic Commerce Study in Ecuador*. SAGE Publications, Limited. <https://doi.org/10.4135/9781526498205>.
- Elikan, D. A. (2016). *Service and Product Design*. A thesis of Msc, Universite De Lausanne.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). **Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics**. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>.

- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). **PLS-SEM: Indeed, a silver bullet**. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Haksever, C., & Render, B. (2013). *Service management: An integrated approach to supply chain management and operations*. FT Press.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). *Partial least squares path modeling: Updated guidelines*. *Partial Least Squares Path Modeling*, 19–39. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069_3-2.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed., Pearson Education, Inc, UK.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining sample size for research activities**. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Lovelock, C. H., Vandermerwe, S., Lewis, B. & Fernie, S. (2011). *Service Marketing*. 1sted., Prentice Hall Inc., USA.
- Pichlis, D. (2014). **Service Design Tools for Visualising and Prototyping: a Sustainable Meal Case**. A thesis of Msc, Aalto University.
- Ponsignon, F. (2010). *Process design in an information-intensive service delivery system: An empirical study*. PhD Theses, University of Exeter.
- Rossler, P. E., & High, M. S. (2007). **Products liability law and its implications for engineering practice**. *Engineering Management Journal*, 19(2), 23-30.

ملحق رقم 1: مخرجات برنامج SPSS.V24

1. Reliability Statistics:

1.1 Service

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

1.2 Price

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

1.3 Promotion

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	6

1.4 Place

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	5

1.5 People

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	7

1.6 Physical Evidence

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	6

1.7 Service Process

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	4

1.8 Service Design

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	15

2. Descriptives Statistics:

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T_Service	41	1	5	3.95	.806
T_Price1	41	2	5	3.82	.969
T_Promotin	41	2	5	3.77	.668
T_Place	41	2	5	3.97	.852
T_People	41	2	5	3.69	.828
T_Physical_evidence	41	2	5	3.88	.803
T_Service_process	41	2	5	3.81	.851
T_Service_design	41	2	5	3.61	.910
Valid N (listwise)	41				

ملحق رقم 2: استبانة الدراسة

السيد المحترم \

السيدة المحترمة \

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحثين بإعداد دراسة استطلاعية بعنوان "دور المزيج التسويقي في نجاح تصميم الخدمة: دراسة استطلاعية على شركة ليبيا للهاتف المحمول في مدينة مصراتة"؛ وتمثل هذه الاستمارة جزءاً أساسياً من إتمام هذه الدراسة، وإنجازها بصورة سليمة، لذا نأمل من سيادتكم التكرم بالتعبير عن رأيكم بدقة وموضوعية، لما لذلك من أهمية في الخروج بنتائج واقعية، علماً بأن البيانات التي سوف يتم الحصول عليها من سيادتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية.

وتفضلوا بقبول وافر الشكر والتقدير

الباحثين

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (√) في الخانة التي تنطبق عليك: (يحتوي على 5 فقرات).

1. نوع المبحوث:

ذكر []

أنثى []

2. العمر:

أقل من 30 سنة []

30 – 40 سنة []

41 – 50 سنة []

أكثر من 50 سنة []

3. المستوى التعليمي:

دبلوم عالي	[]
بكالوريوس	[]
ماجستير	[]
دكتوراه	[]
أخرى	[]

4. المسمى الوظيفي:

مدير عام	[]
مدير إدارة	[]
رئيس قسم	[]
موظف إداري	[]
موظف فني	[]

5. سنوات الخبرة:

5 سنوات فأقل	[]
6 – 15 سنة	[]
16 – 20 سنة	[]
أكثر من 20 سنة	[]

القسم الثاني: محاور الاستبانة

الرجاء استخدام المقياس التالي للإجابة على جميع أسئلة الدراسة، وذلك بوضع دائرة حول إجابتك.

لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	2	3	4	5

المتغير الأول: المزيج التسويقي: القرارات التسويقية التي تستخدمها الشركة لتسويق الخدمة المقدمة بواسطة:

البعد الأول: الخدمة:

1	تلائم الخدمات التي تقدمها الشركة احتياجات الزبائن.	1	2	3	4	5
2	تتميز الشركة بتقديم خدمات متنوعة في مجال عملها.	1	2	3	4	5
3	توفر الشركة معلومات كافية عن الخدمة المقدمة للزبائن.	1	2	3	4	5
4	تعمل الشركة على مواكبة التقدم التكنولوجي في مجال تقديم الخدمة.	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	5	تعند الائمة بوصفها واحدة من متطلبات تقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	6	اهتمام الشركة بتقديم خدمات ذات قدرة تنافسية عالية.
5	4	3	2	1	7	تعمل الشركة على توفير حزمة الخدمات التي يرغبها الزبون.

البعد الثاني: التسعير:

5	4	3	2	1	1	تتناسب أسعار الشركة مع جودة الخدمة المقدمة.
5	4	3	2	1	2	تأخذ الشركة بالاعتبار دراسة السوق عند تسعير الخدمات المقدمة.
5	4	3	2	1	3	الشركة تعمل على تغيير أسعار الخدمات وفق المنافسة السعرية.
5	4	3	2	1	4	توفر الشركة بعض الخدمات للزبائن مجاناً.
5	4	3	2	1	5	تقدم الشركة عروض خدمات إضافية بأسعار مناسبة.
5	4	3	2	1	6	تعتبر أسعار الخدمات التي تقدمها الشركة مناسبة للزبائن.

البعد الثالث: الترويج:

5	4	3	2	1	1	تستخدم الشركة مزيج ترويجي مناسب يعكس صورة الخدمات المقدمة.
5	4	3	2	1	2	يؤدي الترويج الذي تستخدمه الشركة دوراً مهماً في جلب الزبائن.
5	4	3	2	1	3	تقوم الشركة بالإعلان بوسائل مختلفة عن الخدمات المقدمة للزبائن.
5	4	3	2	1	4	تمتاز إعلانات الشركة بالإقناع والجاذبية بالنسبة للزبائن.
5	4	3	2	1	5	تحرص الشركة على إقامة مهرجانات وتقديم الهدايا للزبائن.
5	4	3	2	1	6	استطاعت الشركة أن تبني صورة واضحة في ذهنية الزبائن.

البعد الرابع: المكان:

5	4	3	2	1	1	يُعد موقع الشركة والمراكز التابعة ملائم للزبائن.
5	4	3	2	1	2	تمتلك الشركة عدداً كافياً من المراكز المنتشرة في المدينة.
5	4	3	2	1	3	للشركة استراتيجية لكي تصبح خدماتها متاحة لجميع الزبائن.
5	4	3	2	1	4	إمكانية تغيير مراكز الشركة داخل المدينة في الأمد الطويل.
5	4	3	2	1	5	توزيع المراكز داخل المدينة يلبي خدمات أكبر عدد ممكن من الزبائن.

البعد الخامس: المورد البشري:

5	4	3	2	1	1	تحرص الشركة على توظيف أفراد ذوي مؤهلات ومهارات مناسبة.
5	4	3	2	1	2	يقدم الموظفين في الشركة المعلومات الكافية للزبون حول الخدمة.
5	4	3	2	1	3	يملك الموظفين في الشركة المهارات والمعرفة المطلوبة لتقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	4	تفاعل موظفي الشركة مع الزبائن يساعد في تكوين انطباعات إيجابية.

5	4	3	2	1	5	يستجيب الموظفون في الشركة لأي شكاوي واستفسار من قبل الزبائن.
5	4	3	2	1	6	تعمل الشركة على تدريب الموظفين حول مهارات التعامل مع الزبائن.
5	4	3	2	1	7	تعتمد الشركة نظام تحفيزي للموظفين ومكافئتهم عن أدائهم المتميز.

البعد السادس: الدليل المادي:

5	4	3	2	1	1	تمتلك الشركة مباني وديكورات وأثاث جذاب في مكان العمل.
5	4	3	2	1	2	يمتاز الترتيب الداخلي للشركة بتسهيل انسيابية تدفق الموظفين.
5	4	3	2	1	3	يمتاز الترتيب الداخلي للشركة بتسهيل انسيابية تدفق المعلومات.
5	4	3	2	1	4	تستخدم الشركة أجهزة حديثة ومتطورة.
5	4	3	2	1	5	تحرص الشركة على جعل المكان مرتب ونظيف.
5	4	3	2	1	6	تستخدم الشركة الإشارات والمطبوعات كدليل لتوجيه الزبائن.

البعد السابع: عملية تقديم الخدمة:

5	4	3	2	1	1	يجرى تقديم خدمات الشركة بالدقة والسرعة المطلوبة.
5	4	3	2	1	2	تقدم الشركة للزبائن ارشاداتها حول طريقة الحصول على الخدمات.
5	4	3	2	1	3	تتميز عملية تقديم الخدمة بالمرونة للاستجابة للتغيرات البيئية.
5	4	3	2	1	4	تحرص الشركة باستمرار على الاستجابة السريعة لرغبات الزبائن.

المتغير الثاني: تصميم الخدمة: اكتشاف الفرص وتقديم الأفكار والحلول للمشكلات جعلها قابلة للتنفيذ وفقاً:

5	4	3	2	1	1	استخدام الشركة تقنيات حديثة لتقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	2	ترعى الشركة الالتزام بالتوقيت المحدد في تقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	3	تعمل الشركة على زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة كلما أمكن ذلك.
5	4	3	2	1	4	يشعر الزبون بالثقة عند التعامل مع الشركة.
5	4	3	2	1	5	تبنى الشركة توجهاً يعد فيه الزبون أساس تصميم الخدمة.
5	4	3	2	1	6	تعمل الشركة على تقديم خدمات تمتاز ببساطة التقديم.
5	4	3	2	1	7	تمتاز الخدمة التي تقدمها الشركة بسهولة الاستخدام من قبل الزبون.
5	4	3	2	1	8	تستخدم الشركة إجراءات عمل بسيطة في تقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	9	تمتاز عمليات تقديم الخدمة بكونها مفهومة وقابلة للتكرار.
5	4	3	2	1	10	يسمح تصميم الخدمة بإمكانية تحديد الفشل أثناء حدوثه.
5	4	3	2	1	11	تعمل الشركة على إزالة مصادر الضياع المعرقة في تقديم الخدمة.
5	4	3	2	1	12	تتمكن الشركة من تقديم خدمات إضافية بالاعتماد على المهارة.

- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|------------------------------------------------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 13 | تركيز الشركة على مزايا معينة في بناء صورتها الذهنية لدى الزبائن. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 14 | تمتلك الشركة استراتيجية محدد لتكوين صورة ذهنية جيدة لدى الزبائن. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 15 | تضع الشركة برنامج محدد لتقييم صورتها الذهنية مقارنة بالمنافسين. |

انتهى الاستبيان وشكراً لتعاونكم وحسن استجاباتكم

الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار كخيار استراتيجي لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -
دراسة حالة ولاية قلمة خلال الفترة (2011-2020)-

**National Agency for Investment Development as a strategic option to
support and promote small and medium enterprises -Case study of
Guelma city during the period (2011-2020)-**

سفيان عمrani*، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، amrani.sofiane@univ-alger3.dz

مصطفى طيب، جامعة ورقلة (الجزائر)، tebib.mostapha@univ-ouargla.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/19

تاريخ الاستلام: 2022/05/19

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في دعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة خلال الفترة (2011-2020)، وذلك اعتمادا على المنهج الوصفي من خلال التعريف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومكانة الاستثمار في تعزيز دورها التنموي، كما تمّ الاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل البيانات والإحصائيات المرتبطة بالمشاريع الممولة من طرف الوكالة. وتوصلت الدراسة إلى أنّ الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار سعت منذ إنشائها سنة 2011 إلى مرافقة ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة؛ من خلال مختلف الامتيازات الجبائية وشبه الجبائية، إلا أنّها سجّلت نقائص ولم ترق إلى المأمول بسبب العوائق التي حالت دون الوصول إلى تجسيد أهدافها المنوطة بها.

كلمات مفتاحية: وكالة وطنية لتطوير استثمار، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، امتيازات جبائية، امتيازات شبه جبائية، ولاية قلمة.

تصنيفات JEL : E02, J21, M13, Y10

* المؤلف المرسل.

Abstract:

The objective of this study is to show the contribution of the National Agency for Investment Development in the support and promotion of small and medium-sized enterprises in Guelma city during the period (2011-2020).

The study concluded that, since its creation in 2011, the National Agency for Investment Development has sought to accompany and support small and medium-sized enterprises in Guelma city; Through various fiscal and semi-fiscal privileges, However, it has registered shortcomings and failed to live up to expectations due to the obstacles that have prevented it from achieving the objectives entrusted to it.

Keywords: National Agency for Investment Development; small and medium enterprises; fiscal advantages; semi-fiscal advantages, Guelma city.

Jel Classification Codes: E02, J21, M13, Y10

1. مقدمة:

في ظل التغيرات في أسعار النفط والأزمات الاقتصادية، تظهر العديد من التحديات التي تواجه الدول، من بينها الجزائر التي قامت بانتهاج إستراتيجية قصد بلوغ أهداف التنمية محليا ووطنيا، من خلال خلق مناصب شغل، زيادة الإنتاج والمساهمة في رفع معدل النمو الاقتصادي، وكذلك البحث عن بديل يدعّم الاقتصاد الوطني خارج قطاع المحروقات ويسهم في تحقيق التنمية، وهو ما يتجلى في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فقد أضحت تلقى اهتماما بالغا لدى الدول والمنظمات الدولية، فضلا عن اهتمام الاقتصاديين بها، ولعل السبب في ذلك راجع إلى الدور الهام الذي يؤديه هذا القطاع في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء.

إنّ هذا الأمر جعل الجزائر تفكّر بجدية في ترقية الاستثمار خارج قطاع المحروقات، وقد تجسّد ذلك من خلال الجهود المبذولة لتنويع اقتصادها، خاصة من خلال التعديلات التي مسّت القوانين التي لها صلة بالاستثمار، إذ تضمّنت تسهيلات جبائية وجمركية وعقارية للمستثمرين، فضلا عن التسهيلات

والإعفاءات الجبائية التي تضمنها كل من التشريع الضريبي والقانون الجمركي وبعض قوانين المالية التي صدرت مؤخرا.

وعلى هذا الأساس؛ استحدثت الجزائر آليات لدعم ومرافقة المشاريع الاستثمارية من شأنها دعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحقيق التوازن للاقتصاد الوطني، ومن بين هذه الآليات؛ الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، من خلال تقديم الامتيازات الجبائية وشبه الجبائية للمستثمرين، بالإضافة إلى تقديم المرافقة والتكوين.

من هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو الآتي:

ما مدى مساهمة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في دعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية قلمة؟

وتنطلق الدراسة من فرضية أساسية مفادها أنّ الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار تساهم في إنشاء وخلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة، من خلال مختلف الامتيازات الجبائية وشبه الجبائية الممنوحة في إطار قوانين الاستثمار.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف كما يلي:

- تسليط الضوء على موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها التنموي؛
- إبراز دور الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار كهيئة داعمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- استعراض أهم الانجازات المحققة من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة خلال الفترة (2011-2020)؛

وللإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة، تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال استعراض المفاهيم النظرية الأساسية للدراسة، بالإضافة إلى المنهج الاستنباطي التحليلي من خلال عرض مجموعة من الأرقام والإحصائيات الخاصة بكل ما يرتبط بالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة، وتحليلها واستخلاص النتائج بما يخدم أهداف الدراسة. كما تمّ إعداد الدراسة وفقا للنحو الآتي:

المبحث الأول: الإطار النظري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها التنموي؛

المبحث الثاني: تقديم عام للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار بولاية قلمة؛

المبحث الثالث: إسهامات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في دعم إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة خلال الفترة (2011-2020).

2. الإطار النظري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها التنموي

1.2. تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

يعتبر تحديد مفهوم دقيق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى أهم العوامل الرئيسية لوضع السياسات والتشريعات اللازمة لتطويرها وتنميتها. ورغم الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع تعريف هذا النوع من المؤسسات إلى أنه لا يزال محل اختلاف وجدل بين الكثير من الكتاب والباحثين. (العطية، 2004، صفحة 15)

ولا يوجد تعريف موحد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إذ أنّ كلمة صغيرة ومتوسطة لها مفاهيم نسبية تختلف من قطاع إلى آخر ومن دولة إلى أخرى، ممّا أدّى إلى انفراد كل دولة بتعريف خاص بها. (خوي و حسايني، 2008، صفحة 17)

ويرجع هذا الاختلاف في التعريف إلى أمرين أساسيين هما: (أحمد ميلي، 2020، صفحة 42)

- الاختلاف الكبير في الاقتصاديات التي تضم هذه المؤسسات من حيث التخصص ودرجة النمو وكيفية التنظيم؛

- الاختلاف والتنوع الكبير في اعتماد المعايير والمؤشرات التي تمكن من التمييز بينها وبين باقي المؤسسات الأخرى.

ولقد ورد عن المشرع الجزائري تعاريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على النحو الآتي: (الجريدة

الرسمية، 2001، الصفحات 5-6)

- "تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج للسلع و/أو الخدمات تشغل من 1 إلى 250 شخص، لا يتجاوز رقم أعمالها وحصيلتها السنوية على التوالي 2 مليار

- دينار و 500 مليون دينار، كما تستوفي معيار الاستقلالية، حيث يجب أن يمتلك رأسمالها بمقدار 25%
فما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أخرى".
- "تعرف المؤسسة المتوسطة بأنها مؤسسة تشغل ما بين 50 إلى 250 شخص، ويمتدّد رقم أعمالها ما بين
200 مليون و 2 مليار دينار، أو يكون مجموع حصيلتها السنوية ما بين 100 و 500 مليون دينار."
- "تعرف المؤسسة الصغيرة بأنها مؤسسة تشغل ما بين 10 إلى 49 شخص، ولا يتجاوز رقم أعمالها
السنوي 200 مليون دينار، أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 100 مليون دينار".
- "تعرف المؤسسة المصغرة بأنها مؤسسة تشغل من 1 إلى 9 عمال، وتحقق رقم أعمال أقل من 20 مليون
دينار، أو يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 10 مليون دينار".
- ولمزيد من التوضيح نعرض الجدول الموالي:

الجدول 1: تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المشرع الجزائري

طبيعة المؤسسة	عدد العمال	رقم الأعمال (مليون دينار)	الحصيلة السنوية
مصغرة	1 - 9	أقل من 20	أكبر من 10
صغيرة	10 - 49	أقل من 200	أقل من 100
متوسطة	50 - 250	(200 - 2000)	(100 - 500)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على المعطيات الواردة أعلاه.

2.2 خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

- تتصف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعدد من الخصائص والمزايا، ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:
- (عبد الصمد و شوشان، 2020، صفحة 57)
- الجمع بين الإدارة والملكية: حيث أن صاحب المشروع غالبا ما يكون هو مدير المشروع، ومن ثم
يتمتع بالاستقلال في الإدارة؛

- صغر حجم رأس المال: نظر لصغر حجم المشروع مقارنة بالمشاريع الكبيرة، ولأنه لا يحتاج إلى مساحة كبيرة لأداء نشاطه، ولاخفاض احتياجاته من البنية الأساسية، والاعتماد على تكنولوجيا بسيطة عند بدايته؛
- تقديم السلع والخدمات: التي تتناسب ومتطلبات السوق المحلي والمستهلك المحلي مباشرة، مما يساهم في تعميق التصنيع المحلي وتوسيع قاعدة الإنتاج؛
- ارتفاع قدراتها على الابتكار: وذلك لارتفاع قدرات أصحابها على الابتكار الذاتي في مشاريعهم؛
- الإمعان في التخصص: والذي يؤدي إلى تخفيض تكاليف الإنتاج من جهة ومن جهة أخرى رفع مستوى المهارات للعمالة المستخدمة؛
- نظام معلوماتي غير معقد: مما يتأقلم مع نظام القرار غير المعقد في هذه المؤسسات؛
- هيكل تنظيمي بسيط: إذ يعتمد على نطاق إشراف محدود، حتى أن وظيفة واحدة يمكن أن تقوم مقام عدة وظائف.

3.2. الدور التنموي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

- إنّ صفة الانتشار الجغرافي التي تتميز بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تجعل منها محركاً رئيسياً للتنمية، ما من شأنه تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية عديدة:
- توفير مناصب الشغل والتقليل من معدلات الفقر: تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في استيعاب نسبة كبيرة من العمالة والتخفيف من حدة البطالة، ويرجع ذلك إلى استخدامها لتقنيات مكثفة لعنصر العمل محل رأس المال عالي التكلفة، إضافة إلى عدم تطلبها لعمالة مؤهلة ومدربة. (أبو سيد أحمد، 2005، صفحة 74)

- جذب المدخرات المحلية واستغلالها: تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستقطاب الأموال والمدخرات الصغيرة المحلية وتحويلها إلى استثمارات في مختلف القطاعات، كون تكاليف إنشاء هذه المؤسسات لا تحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة من جهة وانخفاض درجة المخاطرة في الاستثمارات الصغيرة من جهة أخرى. (جواد، 2006، صفحة 93)

كما تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في استغلال الموارد المحلية التي ما كانت لتستغل وتترك عاطلة، فمن المعروف أن طلب هذه المؤسسات على رأس المال هو طلب محدود، ومن ثم فإن المدخرات القليلة لدى الأفراد والعائلات قد تصبح كافية لإقامة مشروع من هذه المشروعات المفيدة بدلا من ترك هذه الأموال عاطلة. (شوطي، 2008، الصفحات 15-16)

- **توطين السكان والتقليل من حركة الهجرة:** إن ظروف المعيشة الصعبة خاصة في الدول النامية جعلت سكان الريف يهاجرون إلى المدن للتقرب من المرافق العامة الضرورية للحياة وفرص العمل. وقد أسفر النزوح الريفي عن العديد من المظاهر السلبية منها الضغط على خدمات المرافق العامة، الأمر الذي جعل العديد من الدول تتبنى سياسات ترمي إلى تثبيت السكان بتدعيم النشاطات الاقتصادية لاسيما قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (عناي، 2014، صفحة 96)

- **تحقيق التنمية الصناعية المتكاملة:** وتتجلى في تكاملها المباشر مع المؤسسات الكبرى من خلال التعاقد، إذ تلجأ هذه الأخيرة إلى هذا النوع من التكامل نظرا لقدرة المؤسسات الصغيرة على الإنتاج بتكلفة أقل، بالإضافة إلى أنها تلجأ إلى التعاقد مع المؤسسات الكبرى لأجل تقديم خدماتها أو إنتاج مستلزمات مكمل للمنتج الأساسي من أجل ضمان تسويق منتجاتها في ظل ضيق السوق. (علوني، 2010، صفحة 174)

- **تحقيق التوزيع العادل للدخل:** إن انتشار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين مختلف المناطق يمكن من جعل النشاط الاقتصادي قريبا من الأعداد الهائلة من الأفراد، ويعمل على خلق فرص العمل والتخفيف من حدة الفقر على مستوى كامل جهات الدولة، بحيث لا يكون التركيز على المناطق الكبرى وإهمال بقية المناطق الأخرى. (عمر، 2006، صفحة 129)

3. تقديم عام للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار

1.3 التعريف بالوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار: الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار هي مؤسسة عمومية

ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية

والاستقلال المالي، أنشئت بموجب المادة 06 من الأمر 01-03 المؤرخ في 20 أوت 2001 المتضمن
صلاحيات الوكالة وتنظيمها وسيورها. (الجريدة الرسمية، 2006، صفحة 14)

شهدت الوكالة التي أنشئت في إطار الإصلاحات الأولى التي تم مباشرتها في الجزائر خلال
التسعينيات والمكلفة بالاستثمار تطورات تهدف للتكيف مع تغيرات الوضعية الاقتصادية والاجتماعية
للبلاد، إذ خولت لهذه المؤسسة الحكومية التي كانت تدعى في الأصل وكالة ترقية ودعم ومتابعة الاستثمار
من 1993 إلى 2000 ثم أصبحت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار مهمة ترقية واصطحاب
الاستثمار. كما رافق الانتقال من وكالة ترقية ودعم ومتابعة الاستثمار إلى الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار
تجسيد تعديلات على مستوى الإطارات المؤسساتية والتنظيمية المتمثلة في (البوابة الجزائرية لإنشاء
المؤسسات، 2022):

- إنشاء المجلس الوطني للاستثمار، هيئة يترأسها رئيس الحكومة مكلفة باستراتيجيات و أولويات التطوير؛
- إنشاء هيكل جهوية للوكالة التي تساهم بالتشاور مع الفاعلين المحليين في التنمية الجهوية، تتمثل هذه
المساهمة خاصة في توفير وسائل بشرية ومادية من أجل تسهيل وتبسيط عمل الاستثمار؛
- إرساء لجنة طعن ما بين وزارية مكلفة باستقبال شكاوي المستثمرين والفصل فيها؛
- توضيح أدوار مختلف المتدخلين في مدرج الاستثمار؛
- مراجعة نظام التحفيز على الاستثمار؛
- تخفيض آجال الرد للمستثمرين من 60 يوما إلى 72 ساعة؛
- إلغاء حد التمويل الذاتي المطلوب من أجل الحصول على المزايا؛
- تبسيط إجراءات الحصول على المزايا وتخفيف ملفات الطلب؛

2.3. مهام الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار: تتمثل مهام الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في النقاط

التالية (البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات، 2022):

- تسجيل الاستثمارات؛
- ترقية الاستثمارات في الجزائر وفي الخارج؛

- ترقية الفرص والإمكانات الإقليمية؛
- تسهيل ممارسة الأعمال ومتابعة تأسيس الشركات وإنجاز المشاريع،
- دعم المستثمرين ومساعدتهم ومرافقتهم؛
- الإعلام والتحسيس في لقاءات الأعمال؛
- تأهيل المشاريع التي تمثل أهمية خاصة بالنسبة للاقتصاد الوطني، وتقييمها وإعداد اتفاقية الاستثمار التي تعرض على المجلس الوطني للاستثمار للموافقة عليها؛
- تسيير المزايا المتعلقة بحفاظة المشاريع المصرح بها والسابقة لهذا القانون.

3.3 الشباك الوحيد غير المركزي كهيئة محلية تابعة للوكالة: الشباك الوحيد غير المركزي هو جزء من الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار على المستوى المحلي، والذي أنشئ على مستوى الولاية. وهو يشمل إلى جانب إطارات الوكالة؛ ممثلين عن الإدارات التي تتدخل، في وقت أو آخر، في سياق الاستثمار بما في ذلك الإجراءات المتعلقة بما يلي (البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات، 2022):

- تأسيس و تسجيل الشركات؛
 - الموافقات والتراخيص بما في ذلك إصدار تراخيص البناء؛
 - المزايا المتعلقة بالاستثمارات.
- وعلى هذا النحو، هو مكلف أيضا باستقبال المستثمرين بعد تلقيه تصريحاتهم، إقامة وإصدار شهادات الإيداع وقرار منح المزايا، كذلك التكفل بالملفات ذات الصلة بالإدارات الحكومية والهيئات الممثلة داخل الشباك الوحيد، وإيصالها إلى المصالح المختصة وصياغتها النهائية الجيدة.
- ويتمثل دور الشباك الوحيد اللامركزي في تسهيل وتبسيط الإجراءات القانونية لتأسيس مؤسسة وتنفيذ المشاريع الاستثمارية. لهذا الغرض، ممثلوا الإدارات والهيئات المكونة له مكلفين بإصدار مباشرة على مستواهم، كل الوثائق المطلوبة وتقديم الخدمات الإدارية المرتبطة بإنجاز الاستثمار، كما يكلفون زيادة على ذلك، بالتدخل لدى المصالح المركزية والمحلية لإداراتهم أو هيئاتهم الأصلية لتذليل الصعوبات المحتملة التي يلاقيها المستثمرون.

ومن أجل ضمان فعالية عمل الشبكا الوحيد وجعله أداة حقيقية للتبسيط والتسهيل تجاه المستثمرين، تم إدخال تعديلات جديدة، لتمكين تنصيبه كمساحة لإنجاز وتطوير المشاريع الاستثمارية. كما أنّ الخدمات المقدمة من طرف الشبكا، لم تعد تقتصر على معلومات بسيطة ولكنها تمتد إلى الانتهاء من جميع الإجراءات المطلوبة عن طريق التفويض الفعلي للسلطة، اتخاذ القرار والتوقيع عن الإدارات والهيئات المعنية، الممثلة داخل الشبكا.

ويضم الشبكا الوحيد اللامركزي ضمن تشكيلته الممثلين المحليين للوكالة نفسها وكذلك ممثلي: المركز الوطني للسجل التجاري؛ مصالح الضرائب؛ مصالح أملاك الدولة؛ مصالح الجمارك؛ مصالح التهيئة العمرانية والبيئة؛ مصالح التشغيل والعمل؛ مأمور المجلس الشعبي البلدي.

4. إسهامات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في دعم إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية قالة خلال الفترة (2011-2020)

1.4. تقديم موجز عن ولاية قالة: ولاية قالة هي الولاية التي تحمل الترتيم 24 في الجزائر عاصمتها مدينة قالة، تقع شمال شرق الوطن، وتبعد عن العاصمة (الجزائر) بنحو 537 كم، كما ترتبع على مساحة قدرها 3686.84 كلم²، وترتفع عن سطح البحر بحوالي 279 م، وتبعد عنه بنحو 60 كم. ويقدر العدد الإجمالي لسكانها بنحو 518224 نسمة حسب إحصائيات سنة 2014، إذ يحتل الذكور نسبة 50.29%، والباقي إناث (49.71%)، علما أنّ حوالي 75% من السكان يتمركزون في المجمعات الرئيسية، كما يقدر متوسط الكثافة السكانية بنحو 141 نسمة/كلم²، فضلا عن معدل النمو السكاني الذي وصل إلى 1,2% (عمراڤي، 2017، صفحة 245).

تزرخ ولاية قالة بموارد مختلفة ومتجددة، سواء من ناحية المساحة التي تمتد عليها أو تنوع تضاريسها، وتتميز كذلك بمناخها وطابعها البيئي المتنوعين من منطقة لأخرى، حيث تتراوح معدلات التساقط ما بين 400 و500 ملم سنويا جنوبا، وما يقارب 1000 ملم سنويا شمال الولاية، وهو ما ساعد على تنوع نباتات المنطقة، وتشكيل ثروة غابية هامة تساعد على ممارسة الفلاحة والرعي بشكل خاص نظرا لشساعة مساحتها، مما يعطي صورة لآفاق تنمية هذه الموارد ومجالات تعبئتها.

وتشكل الولاية نقطة التقاء الأقطاب الصناعية في الشمال "عنابة وسكيكدة" ومراكز التبادل في الجنوب "أم البواقي وتبسة"، فهي إذن تحتل وضعية وسطا بين الشمال، الهضاب العليا والجنوب؛ إذ يحدها من الشمال عنابة، ومن الشمال الشرقي الطارف، وسكيكدة من الشمال الغربي، ومن الجنوب أم البواقي، ومن الشرق سوق أهراس ومن الغرب قسنطينة. (عمراي، 2017، صفحة 246)

2.4 المزايا الممنوحة في إطار الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:

في ظل القانون رقم 16-09 المؤرخ في 03 أوت 2016 يمكن أن تستفيد المشاريع الاستثمارية من الإعفاءات والتخفيضات الضريبية حسب توقع النشاط وتأثير المشاريع على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ توجد ثلاثة مستويات من المزايا: (الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، 2020)

المستوى الأول: مزايا مشتركة للاستثمارات المؤهلة

وتنقسم بدورها إلى قسمين وهذا حسب الموقع الجغرافي، وهنا نركز على المشاريع المنجزة في

الشمال كما يلي:

- مرحلة الإنجاز:

-الإعفاء من الحقوق الجمركية، فيما يخص السلع المستوردة التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار؛
-الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة، فيما يخص السلع والخدمات المستوردة أو المقتناة محليا
التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار؛

-الإعفاء من دفع حق نقل الملكية بعوض والرسم على الإشهار العقاري عن كل المقتنيات العقارية التي تتم
في إطار الاستثمار المعني؛

-الإعفاء من حقوق التسجيل والرسم على الإشهار العقاري ومبالغ الأملاك الوطنية المتضمنة حق
الامتياز على الأملاك العقارية المبنية وغير المبنية الموجهة لإنجاز المشاريع الاستثمارية. وتطبق هذه المزايا
على المدة الدنيا لحق الامتياز الممنوح؛

- تخفيض بنسبة 90 % من مبلغ الإتاوة التجارية السنوية المحددة من قبل مصالح أملاك الدولة خلال فترة إنجاز الاستثمار؛

- الإعفاء لمدة عشر سنوات من الرسم العقاري على الملكيات العقارية التي تدخل في إطار الاستثمار، ابتداء من تاريخ الاقتناء؛

- الإعفاء من حقوق التسجيل فيما يخص العقود التأسيسية للشركات والزيادات في الرأسمال.

- **مرحلة الاستغلال:** لمدة 3 سنوات بالنسبة للاستثمارات المحدثة حتى مائة (100) منصب شغل ابتداءً من بدء النشاط وبعد معاناة الشروع في النشاط الذي تعده المصالح الجبائية بطلب من المستثمر:

- الإعفاء من الضريبة على أرباح الشركات (IBS)؛

- الإعفاء من الرسم على النشاط المهني (TAP)؛

- تخفيض بنسبة 50 % من مبلغ الإتاوة التجارية السنوية المحددة من قبل مصالح أملاك الدولة.

المستوى الثاني: مزايا إضافية لفائدة الأنشطة المتميزة و/ أو التي تخلق فرص عمل

يتعلق الأمر في المقام الأول، بالتحفيزات الجبائية والمالية الخاصة المقررة من طرف الأنظمة المعمول بها لصالح النشاطات السياحية، الصناعية والفلاحية. هذه المزايا لا يمكن جمعها مع تلك المنصوص عليها في منظومة قانون ترقية الاستثمار، وفي الحالة يتم تطبيق التحفيز الأكثر تشجيع. أما النوع الثاني من المزايا الإضافية، فهو يخص المشاريع التي تخلق أكثر من 100 منصب شغل دائم، و المنجزة في المناطق التي تستدعي التنمية، وتستفيد هذه المشاريع من مدة إعفاء جبائي يقدر بنحو 5 سنوات على مرحلة الاستغلال.

المستوى الثالث: المزايا الاستثنائية لفائدة الاستثمارات ذات الأهمية الخاصة للاقتصاد الوطني

أولاً- مرحلة الإنجاز: كل المزايا المشتركة المتعلقة بفترة الإنجاز منح إعفاء أو تخفيض -طبقاً للتشريع المعمول به- للحقوق الجمركية والجبائية والرسوم وغيرها من الاقتطاعات الأخرى ذات الطابع الجبائي والإعانات أو المساعدات أو الدعم المالي، وكذا كل التسهيلات التي قد تمنح إمكانية تحول مزايا الإنجاز،

الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار كخيار استراتيجي لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة ولاية
قائمة خلال الفترة (2011-2020)-

بعد موافقة المجلس الوطني للاستثمار، محل تحويل للمتعاقدين مع المستثمر المستفيد، والمكلف بإنجاز الاستثمار لحساب هذا الأخير.

ثانيا- مرحلة الاستغلال: -تمديد مدة مزايا الاستغلال لفترة يمكن أن تصل إلى 10 سنوات؛

-تستفيد من نظام الشراء بالإعفاء من الرسوم، المواد والمكونات التي تدخل في إنتاج السلع المستفيدة من الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة.

3.4 تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لولاية قائمة:

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لولاية قائمة من خلال عرض عدد المشاريع حسب السنوات، قطاع النشاط، نوع الاستثمار، رأس المال والطبيعة القانونية.

1.3.4 تطور عدد المشاريع المحلية لولاية قائمة المصرح بها حسب كل سنة للفترة (2011-

2020): يوضح الجدول الموالي تطور المشاريع الاستثمارية المسجلة على مستوى الشباك الوحيد اللامركزي لولاية قائمة خلال الفترة (2011-2020):

الجدول 2: تطور عدد المشاريع المحلية لولاية قائمة المصرح بها حسب كل سنة للفترة (2011-2020)

سنة النشاط	عدد المشاريع	النسبة (%)	عدد العمال	النسبة (%)	التكلفة (مليون دج)	النسبة (%)
2011	20	4	197	2	817	10
2012	68	12	794	8	2 990	3
2013	87	15	1096	11	8 036	8
2014	124	22	2608	27	27 988	29
2015	94	17	1204	12	15 658	16
2016	75	13	1080	11	11 176	12
2017	42	7	887	9	8439	9
2018	33	6	1080	11	14 284	15
2019	11	2	197	2	2 630	3
2020	13	2	558	6	3 621	4
المجموع	567	100	9701	100	95 639	100

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على إحصائيات الشباك الوحيد اللامركزي لولاية قائمة، ديسمبر 2020.

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أنّ الشباك سجل منذ إنشائه سنة 2011 مجموع 567 مشروع بتكلفة إجمالية قدرها 95639 مليون دينار جزائري، متوقعا استحداث حوالي 9701 منصب شغل، لكن الملاحظ من خلال هذا الجدول هو التطور البارز في عدد المشاريع المسجلة في الولاية بداية من سنة 2011، حيث تم تسجيل 20 مشروع في هذه السنة بقيمة 817 مليون دينار جزائري وحوالي 197 منصب شغل يتوقع إستحداثه. ليستمر هذا التزايد بوتيرة تصاعدية حتى سنة 2014 والتي تمثل السنة التي سجل فيها الشباك أعلى نسبة مقدرة بنحو 124 مشروع بقيمة 27988 مليون دينار و2608 منصب عمل، ليبدأ بعد ذلك عدد المشاريع في الانخفاض بداية من سنة 2015 ، أين سجل الشباك 94 مشروع في هذه السنة بقيمة 15658 مليون دينار و1204 منصب عمل، لتستمر وتيرة تناقص المشاريع في السنوات الموالية ، 2016، 2017، 2018، إلى غاية سنة 2019 و 2020 أين سجل الشباك أدنى حصيلة منذ إنشائه بنحو 11 و13 مشروع على التوالي.

2.3.4 توزيع المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب قطاع النشاط للفترة (2011-2020):

يوضح الجدول الموالي توزيع عدد المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب قطاع النشاط للفترة (2011-2020):

الجدول 3: توزيع المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب قطاع النشاط للفترة (2011-2020)

النسبة (%)	التكلفة (مليون دج)	النسبة (%)	عدد العمال	النسبة (%)	عدد المشاريع	قطاع النشاط
02	1 938	4.06	394	3.70	21	فلاحة
07	6997	6.22	603	11.99	68	أشغال
73	69 778	66	6380	29.28	166	صناعة
02	1 585	1.64	159	1.94	11	صحة
05	5 335	7.97	773	44.62	253	نقل
08	8 252	11	1073	4.41	25	سياحة
02	1 754	3.29	319	4.06	23	خدمات
0	0	0	0	0	0	تجارة
100	95 639	100	9701	100	567	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على إحصائيات الشباك الوحيد اللامركزي لولاية قالمة، ديسمبر 2020.

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

- في المجال الإنتاجي: الملاحظ أن قطاع الصناعة يستحوذ على أعلى نسبة بنحو 166 مشروع، إذ تقدر تكلفة إنجاز هذه المشاريع بنحو 69778 مليون دينار أي نسبة 73 %، حيث يستحدث حوالي 6380 منصب عمل، أي حوالي نسبة 66% من مجموع مناصب العمل المتوقع استحداثها. الأمر الذي يبيّن خصوصية المنطقة وتوجه الشباب إلى إنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة في هذا المجال منها صناعة البلاستيك، صناعات كيميائية، في حين نجد قطاع الأشغال العمومية والبناء في المرتبة الثانية بنحو 68 مشروع مسجل بقيمة 6997 مليون دينار، حيث يستحدث حوالي 603 منصب عمل أي حوالي نسبة 6.22% من مجموع مناصب العمل المتوقع استحداثها. أما في المرتبة الثالثة نجد قطاع الفلاحة، فعلى الرغم من أن ولاية قلمة تعتبر منطقة فلاحية بامتياز إلا أن هذا القطاع لم يسجل سوى 11 مشروع من إجمالي 567 مشروع، أي ما نسبته 3.7 % فقط بقيمة 1 938 مليون دينار، حيث يستحدث حوالي 394 منصب عمل أي حوالي نسبة 4.06% من مجموع مناصب العمل المتوقع استحداثها. ويحدث هذا بالرغم من الطابع الفلاحي للولاية، إذ لا تعكس الإمكانيات الفلاحية واقع الاستثمار المتوقع في هذا القطاع، ويعزى ذلك إلى قلة توجه المستثمرين إلى الفلاحة كزراعة الخوخ، استغلال الغابات والميول إلى الاستثمار في قطاعات خدمية ذات ربح سريع...

- في المجال الخدمي: يلاحظ أن قطاع النقل قد اعتلى الترتيب، حيث سجل أكبر عدد من المشاريع بحوالي 253 مشروع أي ما يمثل نسبة 44.62 % من مجموع المشاريع المسجلة وبقيمة 5335 مليون دينار، إذ يستحدث حوالي 773 منصب عمل أي حوالي نسبة 7.97% من مجموع مناصب العمل المتوقع استحداثها. ويتّضح أنّه القطاع الأكثر استقطاباً للاستثمار، فهو يعدّ أكثر جذب ويحقّق عائد الربح السريع عكس القطاعات الإنتاجية الأخرى.

ويليه قطاعي السياحة والخدمات بنحو 25 و 21 مشروع لكليهما على التوالي، وقدّرت قيمة الإنجاز بنحو 8252 و 1938 مليون دينار جزائري لكلا القطاعين على التوالي، قدرت عدد المناصب في كلا القطاعين 1073 منصب عمل و 319 منصب عمل على التوالي 11% و 3.29%.

أما قطاع الصحة سجّل نحو 11 مشروع بقيمة 1 585 مليون دينار، كما يستحدث حوالي 159 منصب عمل أي حوالي نسبة 1.64% من مجموع مناصب العمل المتوقع استحداثها. حيث يعود ضعف هذا القطاع في الولاية إلى عدم إقبال المستثمرين المحليين على هذا النوع من المشاريع، وكذا سيطرة قطاع الصحة العمومية على معظم خدماته. وأخيراً قطاع التجارة بالرغم من أهميته إلا أنه لم يسجل أي منصب لعدم إنشاء مؤسسات في هذا القطاع.

3.3.4 توزيع المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب القطاع القانوني للفترة (2011-2020):

يوضح الجدول الموالي توزيع المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب القطاع القانوني للفترة (2011-2020):

الجدول 5: توزيع المشاريع المحلية لولاية قالمة المصرح بها حسب نوع القطاع القانوني للفترة (2011-2020)

القطاع القانوني	عدد المشاريع	النسبة (%)	عدد العمال	النسبة (%)	التكلفة (مليون دج)	النسبة (%)
خاص	562	99.12	8763	90.33	79 142	82.75
عام	4	0.71	77	0.79	429	0.44
مختلط	1	0.18	861	8.88	16 068	16.8
المجموع	567	100	9701	100	95 639	100

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على إحصائيات الشباك الوحيد اللامركزي لولاية قالمة، ديسمبر 2020.

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتّضح أنّ المشاريع الخاصة تستحوذ على النسبة الأكبر من إجمالي المشاريع، حيث تمثل نسبة 99.12%، حيث يعكس هذا التوجه العام للدولة نحو اقتصاد السوق، وتشجيع الخواص، أما القطاع العام سجّل 04 مشاريع فقط من إجمالي 567 مشروع، وهو ما يدل على قلة المشاريع العمومية في الاستثمار بصفة عامة، وكذا سياسة الدولة المتمثلة في التخلي على الاستثمار في القطاع العام وحل رأسمال أغلب المؤسسات العمومية.

5.3.4 توزيع المشاريع المحلية لولاية قائمة المصريح بها حسب مصدر رأس المال للفترة (2011-2020):

يوضح الجدول الموالي توزيع المشاريع المحلية لولاية قائمة المصريح بها حسب مصدر رأس المال للفترة (2011-2020):

الجدول 6: توزيع المشاريع المحلية لولاية قائمة المصريح بها حسب مصدر رأس المال للفترة (2011-2020)

النسبة (%)	التكلفة (مليون دج)	النسبة (%)	عدد العمال	النسبة (%)	عدد المشاريع	المشروع الاستثماري
93.07	88 027	95.42	9159	99.29	562	استثمارات محلية
5.68	7612	4.58	542	0.71	5	شراكة
100	94 578	100	9599	100	567	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على إحصائيات الشباك الوحيد للامركزي لولاية قائمة، ديسمبر 2020.

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن اغلب المشاريع المسجلة هي مشاريع محلية بنسبة 99.29%، حيث سجل الشباك 526 مشروع محلي بقيمة إجمالية قدرت بنحو 88027 مليون دينار، توفر حوالي 9159 منصب عمل، لكن بالنسبة للاستثمارات الأجنبية في إطار الشراكة فالشباك سجل فقط 05 مشاريع من إجمالي 567 مشروع، أي ما نسبته حوالي 0.71% فقط، وذلك بقيمة 7612 مليون دينار جزائري، مع استحداث نحو 542 منصب عمل. وبالتالي فهي تمثل نسبة ضئيلة جدا على مستوى إقليم ولاية قائمة، مما يوحي أنّ التحفيزات الممنوحة في إطار قوانين الاستثمار لا تكفي فقط لجذب الاستثمار الأجنبي، بل تحتاج أيضا إلى مناخ ملائم أكثر جاذبية.

5. خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية مناقشة دور الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار كخيار استراتيجي لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع الإشارة إلى ولاية قائمة خلال الفترة (2011-2020)-.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعتبر الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار من أهم الآليات الداعمة لترقية وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من خلال تقديم امتيازات جبائية في مرحلة الإنجاز وإعفاءات ضريبية في مرحلة الاستغلال؛ لكنها لا تقدم تمويل مباشر ولا تتدخل كوسيط لدى البنوك، على غرار الهيآت الداعمة الأخرى؛
- شكّلت التحفيزات الجبائية التي قدمتها الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في ولاية قالمة عاملاً أساسياً في نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأداة مهمة لجلب وتشجيع الإستثمارات، حيث تمكنت من مرافقة 567 مؤسسة خلال الفترة (2011-2020)، وذلك بتكلفة إجمالية قدرها 95639 دج، وهم ما يبرز الدور الفعلي للوكالة الوطنية في ترقية ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- ساهمت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار من خلال مختلف الإجراءات والقوانين التشريعية والتنظيمية في رفع مستويات التشغيل والتقليص من البطالة في ولاية قالمة بهذه المؤسسات، حيث استحدثت نحو 9701 منصب شغل خلال نفس الفترة، وذلك في مختلف القطاعات الاقتصادية؛
- استحوذ قطاع النقل على أغلب المشاريع المسجلة، وهو ما يعكس غياب ثقافة الاستثمار في مختلف القطاعات الأخرى والتي تخلق قيمة مضافة حقيقية للاقتصاد الوطني، مما يبين حرص المستثمرين في التوجه إلى نشاطات التي تدر أرباحاً مباشرة وسريعة؛
- ولاية قالمة وبالرغم من أنها ولاية فلاحية وسياحية بالدرجة الأولى، إلا أنه يلاحظ إجماع كبير على الاستثمار في هذه القطاعات الواعدة؛
- أغلب المؤسسات المنشأة هي مؤسسات تابعة للقطاع الخاص، مما يعكس التوجه العام للدولة نحو اقتصاد السوق، ومنه توجه الدولة لتشجيع الاستثمار فيه على حساب القطاع العمومي.
- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها؛ نقدم التوصيات التالية:
- تقديم تحفيزات إضافية وإعادة توجيه المستثمرين إلى التوجه نحو القطاع الفلاحي بالنظر إلى توفر الولاية على بيئة ملائمة للفلاحة؛
- العمل على إحداث آليات لتمويل المستثمرين إلى جانب التحفيزات والامتيازات الجبائية الممنوحة؛

-استقطاب المستثمرين للاستثمار عن طريق الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار بواسطة الإعلام والتوجيه والتكوين والمرافقة؛

- انجاز منصة إلكترونية للوكالة، والتي ستكون حلقة وصل بين المستثمر وجميع الإدارات، كما سيسمح للوكالة بمتابعة كل خطوات المستثمر على مستوى المصالح الإدارية ومعرفة كل العراقل التي يمكن أن تعيق المشاريع الاستثمارية؛

-تنظيم مسابقات ومعارض بالشراكة مع الوكالات الوطنية الداعمة الأخرى، وكذا البحث في كيفية الاستفادة من تجارب بعض الدول في إطار الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار.

6. قائمة المراجع:

1) البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات، (2022)، مهام الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:

http://www.jecremonentreprise.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=1326&Itemid=589&lang=ar (consulté le 13/04/2022)

2) البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات، (2022)، نبذة عن الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:

http://www.jecremonentreprise.dz/index.php?option=com_content&lang=ar (consulté le 13/04/2022)&Itemid=588&id=1325&view=article

3) الجريدة الرسمية، (2001)، قانون رقم 01-18 مؤرخ في 27 رمضان عام 1422 الموافق 12 ديسمبر سنة 2001 المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، العدد 77، صفحة 5؛ 6.

4) الجريدة الرسمية، (2006)، المادة 01 من المرسوم التنفيذي رقم 356/06 المؤرخ في 09 أكتوبر 2006، المتضمن صلاحيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار وتنظيمها وسيرها، العدد 64، الجزائر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

5) الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، (2020)، الامتيازات الممنوحة في إطار الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار:

<http://www.andi.dz/index.php/ar/regimes-d-avantages> (consulté le 11/12/2020)

- 6) أيمن علي عمر، (2006)، إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل بيئي مقارنة، مصر، دار الثقافة الجامعية.
- 7) حكيم شبوطي، (2008)، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد2، الصفحات 9-29.
- 8) خوني رابح، وحسابي رقية، (2008)، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها (الإصدار 1)، مصر، دار إيتراك للنشر والتوزيع.
- 9) عناني، ساسية، (2014)، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المحلية: دراسة حالة ولاية قلمة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد16، الصفحات 91-112.
- 10) عمراڤي، سفيان، (2017)، واقع وتحديات التنمية المحلية في ولاية قلمة: قراءة في المقومات الفلاحية والسياحية، مجلة المعيار في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية، العدد18، الصفحات 245-258.
- 11) أحمد ميلي، سمية، (2020)، دور حاضنات الأعمال في إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : حالة الجزائر، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد5، العدد2، الصفحات 39-57.
- 12) عبد الصمد، سميرة وشوشان سهام، (2020)، المرافقة المقاولاتية كآلية لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر: مشتلة المؤسسات - محضنة باتنة نموذجاً، مجلة المقاولاتية والنمو الاقتصادي، المجلد2، العدد3، الصفحات 54-69.
- 13) علوني، عمار، (2010)، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية المحلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد10، الصفحات 171-196.
- 14) عبده أبو سيد أحمد، فتحي السيد، (2005)، الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية (الإصدار 1)، مصر، مؤسسة شباب الجامعة.
- 15) العطية، ماجدة، (2004)، إدارة المشروعات الصغيرة (الإصدار 2)، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 16) جواد، نبيل، (2006)، إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (الإصدار 1)، الجزائر، الجزائرية للكتاب.

التعلم التنظيمي مطلب إستراتيجي لتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو

Organizational learning is a strategic requirement for developing competencies at the University Center in Aflou

بوبكر بوزيدي*، جامعة غرداية (الجزائر)، bouzidi.boubakeur@ univ-ghardaia.dz

مسعودة زيعمي، جامعة الأغواط (الجزائر)، me.zighmi@ lagh- univ.dz

تاريخ الاستلام: 2022/04/28

تاريخ القبول: 2022/09/17

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى دراسة تأثير أبعاد التعلم التنظيمي على تطوير الكفاءات من خلال دراسة حالة المركز الجامعي آفلو، فيما تمثلت أداة الدراسة في استبيان استهدف عينة من الموظفين بالمركز الجامعي وتمت الاستعانة ببرنامج spss من أجل تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تطوير الكفاءات بالمركز الجامعي عند عتبة معنوية 5%.
كلمات مفتاحية: تعلم، تعلم تنظيمي، كفاءات، تطوير كفاءات.
تصنيفات JEL : D83 ، I23 ، J24

Abstract:

This article aims to study the impact of organizational learning dimensions on developing competencies through a case study of the University Center in aflou., the study tool was a questionnaire targeting a sample of employees at the university center, the spss program was used to analyze the results of the study and test the hypotheses.

The study found a positive and statistically significant effect organizational learning on developing competencies in the university center at a significant threshold of 5%.

* المؤلف المرسل.

Keywords: Organizational ;Organizational learning;
Competencies;Competency development.
Jel Classification Codes: D83, I23, J24

1. مقدمة:

لقد ساعدت عدة عوامل في العقود الأخيرة على إحداث تغيرات جذرية في إدارة المنظمات، حيث تم التحول من اقتصاد مبني على موارد طبيعية ومادية إلى ما يعرف بالاقتصاد الثالث أو الاقتصاد المبني على المعرفة. وهذا بفضل عدة تقارير دولية أبرزها تقرير البنك الدولي سنة 1988 بعنوان المعرفة لخدمة التنمية، وغيرها من التقارير التي جاءت مكرسة لهذا المفهوم الجديد، أي اقتصاد المعرفة الذي أدى إلى تنامي أهمية الموارد غير المادية كمقومات استراتيجية لضمان الربح الاستراتيجي حيث أصبح لا يهتم فقط بالربح المادي وإنما بالبقاء والاستمرارية، ومن أبرز هاته المقومات الاستراتيجية الكفاءة والمهارات والمعارف. ومن هنا بدأت مفاهيم مثل المنظمة المتعلمة والتعلم التنظيمي ونظرية المعرفة تخلخل النظرية القديمة التي تحدثت عن عوامل الإنتاج، إذ أصبحت المعرفة اليوم أهم من رأس المال، والأرض وهذا ما يؤكد (دركر) إذ يرى أن مصدر التحكم الحقيقي وعامل الإنتاج الحاسم في هذه الأيام هو المعرفة، حيث يعلن في كتابه الإدارة من أجل المستقبل أن المعرفة منذ الآن هي المفتاح، وأن العالم بدأ يصبح مركزا لتجميع المعرفة وليس المواد والطاقة (داسي، 2012، صفحة 165).

- إشكالية الدراسة: إن اهتمام الباحثين بموضوع التعلم التنظيمي ظل بارزا في الواقع نظرا للدور الذي يحققه هذا الأخير في تطوير الكفاءات وتحصيل الميزات التنافسية واستدامة المؤسسات، فالمؤسسات الرائدة دائما ما تسعى إلى استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها وتطويرها، وهذا ما نحاول الوصول إليه في دراستنا هذه في الدور الذي تلعبه أبعاد التعلم التنظيمي في تطوير الكفاءات في المركز الجامعي بأفلو. ومن خلال ما سبق ذكره سنتناول في هذه الدراسة التعلم التنظيمي كتطبيق استراتيجي في تطوير الكفاءات، من خلال طرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم التعلم التنظيمي في تطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بأفلو؟

- **فرضيات الدراسة:** للإجابة على هذه الإشكالية نقوم بطرح الفرضيات الآتية:
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو.

وتتفرع على الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو.
- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الجماعي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو.
- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الرسمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو.
- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التعلم غير الرسمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو.

- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تسليط الضوء على أهمية التعلم التنظيمي لدى مختلف المؤسسات في مواجهة التحديات وسط بيئة تتسم بالتغير المتسارع في ظل اقتصاد المعرفة ، حيث أصبحت المعلومة والمعرفة تشكلاان أحد أهم موارد المؤسسات مهما كان حجمها ونشاطها.

- تأكيد أهمية ودور التعلم التنظيمي في تطوير الكفاءات في المركز الجامعي بآفلو.

- وضع توصيات خاصة وبعض الاقتراحات للمؤسسة محل الدراسة تتعلق بتعزيز التعلم التنظيمي في سبيل تطوير الكفاءات.

- **المنهج المعتمد:** للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، ومنهج دراسة حالة في الجانب الميداني.

2. مفهوم الكفاءة:

قد يواجه البعض صعوبة في التفرقة بين الكفاءة والتأهيل (Qualification) نظرا للتشابه الكبير بين هذين المفهومين، وقد وضع (Zarifian) ذلك عندما أكد على أوجه الفرق حيث قال بأن التأهيل هو عبارة عن الموارد التي يمتلكها الفرد (معرفة، مهارة، سلوك) والتي اكتسبها من التدريب أو اتعليم أو من الممارسة المهنية، وغالبا ما يرتبط التأهيل بالشهادات كغاية، أما الكفاءات فهي كيفية استخدام تلك الموارد

في موقف معين، وقد شبه التأهيل (المؤهلات) بعلبة الأدوات التي يمتلكها العامل والكفاءات بطريقة استخدام تلك العلبة واستغلالها في موقف معين (حمدي، 2013، صفحة 159).

1.2 تعريف الكفاءة: عرف (Mintzberg) الكفاءة بأنها: "القدرة على اختيار المسلك الذي يحقق أحسن نتيجة بتطبيق الموارد المتاحة، أي أن الكفاءة تعني الوصول إلى أي هدف تسعى إليه المنظمة" (جودة، 2000، صفحة 227).

ويعرفها أيضا (M.Parlier) و (P.Gilbert) بأنها مجاميع المعرف وقدرات العمل والسلوكيات التنظيمية بالنظر إلى هدف ما أو وضعية ما (Déjoux , 2001, p. 141).

كما عرفتها المجموعة المهنية الفرنسية (Le Modéf): الكفاءات مزيج من المعارف النظرية والعملية والخبرة الممارسة والوضعية المهنية في الإطار الذي يسمح بملاحظتها والاعتراف بها، وعلى المؤسسة تقييمها وتطويرها (Meignant, 2010, p. 110).

2.2 مميزات الكفاءة: تتميز الكفاءة بعدة خصائص (موساوي و خالدي، 2005، صفحة 177):

1.2.2 الكفاءات ذات غاية (هادفة): حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فيكون الشخص كفؤا إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.

2.2.2 الكفاءة مفهوم مجرد: فهي غير ملموسة وغير مرئية، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة حيث أن تحديدها يتم من خلال تحليل الأنشطة.

3.2.2 الكفاءة مكتسبة: فالفرد لا يولد كفؤا لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.

3.2 أبعاد الكفاءة: رغم اختلاف الباحثين في تقديم تعريف موحد للكفاءات إلا أنهم اتفقوا على أن هذا المفهوم يتكون من الأبعاد الأساسية التالية (حجقيق و عبيدات، 2014، صفحة 130):

- كفاءات نظرية **Savoir** وتمثل في المعرفة العلمية.

- كفاءات تطبيقية **Savoir-Fair** وتمثل في المهارات العملية والتطبيقية.

- كفاءات سلوكية أو بما يعرف بالكفاءات الاجتماعية والعلاقاتية **Savoir-Etre**.

كما صنف Bernard Merck & Pière-éric أبعاد الكفاءة كمايلي (حمدي، مرجع سابق، صفحة 160):

- إرادة التصرف: المحفزات الفردية (الصورة الذاتية: احترام الذات)، المحفزات التنظيمية (مناخ المنظمة، المكافآت).

- معرفة التصرف: معرفة التوفيق بين الموارد الفردية (المعرفة، المهارة) والموارد الجماعية (المعارف الشبكية).

- القدرة على التصرف: المهارة (الذكاء)، الشخصية (التكيف، التأثير)، السلطات المخولة.

3. مفهوم التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة: تعد عملية التعلم التنظيمي واحدة من أبرز العمليات التي تستند إليها المنظمات في التعامل مع الفرص والتحديات وتحسين أدائها، وتحقيق أهدافها (Salim & Sulaiman, 2011, p. 119).

1.3 تعريف التعلم التنظيمي: يركز التعلم التنظيمي على اكتساب المعلومات من المحيط الخارجي سواء المنافسين، المستهلكين أو الموردين... وذلك من أجل زيادة قدراتهم على فهم عملهم وفهم كيفية القيام به (صباح، 2021، صفحة 366).

وهو أيضا عملية تحسين الأنشطة من خلال المعرفة والفهم الأفضل في إطار ملاءم (نجم، 2008، صفحة 259).

وقد أشار (Olav) أن التعلم التنظيمي يعني عملية اكتساب المعرفة الجديدة أو فهم الخبرة المكتسبة لضبط معايير المنظمة والإجراءات بطرق مصممة لتقليل الفجوات في الأداء وتحقيق أقصى قدر ممكن من النجاحات في المستقبل (Eikeland, p. 271).

كما يعرف (Allen & Thomas) التعلم التنظيمي على أنه العملية التي توصل المنظمة إلى أن تستمر بالتعلم على الدوام (العزام و الجديدة، 2015، صفحة 34).

2.3 تعريف المنظمة المتعلمة: هي تلك المنظمة التي يتم فيها التعلم الفردي والجماعي بشكل دائم ومستمر، ورفع كفاءة العاملين في المنظمة للتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، والعمل ضمن فريق

عمل جماعي مع وجود رؤية مشتركة بحيث يسعى الجميع في المنظمة إلى تحقيق أهداف تلك المنظمة بكفاءة وفعالية (عاشور، صفحة 10).

3.3 أهمية التعلم التنظيمي: تتمثل في النقاط الآتية (عيشوش، 2011، صفحة 18):

- التعلم التنظيمي يعد ميزة تنافسية في المنظمة فهو داعم للابتكار والفعالية مما يؤدي إلى توليد المعارف والأفكار الجديدة.

- إن المدراء من خلال التعلم التنظيمي يرفعون من قدرات العاملين من أجل إدارة وفهم المنظمة وبيئتها وذلك يؤدي إلى قرارات مقبولة وأداء تنظيمي مستمر.

- من خلال التعلم لا يتم اكتساب المعلومات الجديدة وإنما توسيع القدرة على إنجاز الأهداف وهذا ما أكده (Seng) في كتابه العرض الخامس (The Fifth Discipline).

كما أن التعلم التنظيمي مهم للفرد والمؤسسات فهو يساهم في تطوير الشخصية من خلال مساعدة الفرد في إدراك ذاته وفهم الآخرين والتفاعل معهم (قديد، زروخي ، و فلاق، 2020، صفحة 218).

4.3 نماذج التعلم التنظيمي:

تمثل هذه النماذج مقدمات أساسية لكيفية الحصول على التعلم التنظيمي ولقد تم طرح تلك

النماذج حسب التسلسل الزمني الآتي (حسين و راضي، 2017، الصفحات 9-10):

1.4.3 نموذج 1991 (Huber):

- **اكتساب المعرفة:** ويتطلب التعلم التنظيمي من الأفراد اكتساب المعرفة على ثلاث مراحل، الفهم وتعني تعلم مفاهيم جديدة والسلوك وتطوير المهارات والقدرات الجديدة والقيام بالعمل الفعلي. ويذهب **Huber** إلى أن عملية اكتساب المعرفة تتألف من خمسة مكونات هي: التعلم الفطري، التعلم بالخبرة، التعلم عبر التقليد، التعلم على أساس المهارات والبحث والملاحظة.

- **توزيع المعلومات:** هي العملية التي تتشارك من خلالها المنظمة المعلومات فيما بين وحداتها، وبالتالي تنتج المعرفة أو الفهم الجديد.

-تفسير المعلومات: هي العملية التي من خلالها يتم إعطاء معنى للمعلومة وأيضاً عملية ترجمة الأحداث وتطوير المفاهيم المشتركة والمخططات المفاهيمية.

- الذاكرة التنظيمية: وهي عملية تجميع وتنظيم وحفظ وربط وتبادل المعرفة ودعم المنظمات لضمان التعلم التنظيمي وزيادة الكفاءة والمرونة، والهدف منها هو تسهيل وتنظيم المعرفة وإدارتها ضمن مسار معين لغرض الحصول على المهارات والكفاءات التنظيمية.

2.4.3 نموذج (Smith): يصف هذا النموذج استراتيجيات توضح للعاملين كيفية إنجاز وظائفهم بأفضل طريقة، وهذه الإستراتيجية تبدأ بإنجاز ما هو مطلوب من العاملين من خلال الخبرة التي يمتلكها العامل، ومن ثم قياس النتائج من خلال استعراض الخبرات المكتسبة ورسم استنتاجات عن النتائج المتحققة وصولاً إلى مرحلة تطوير الإمكانيات عن طريق التخطيط للمرحلة القادمة مع الأخذ بالنتائج المتحققة وتحسين الطريقة ليتم تطوير ومراجعة الدور نفسه من أجل إنجاز الدور في المرحلة القادمة.

5.3 أنواع التعلم التنظيمي:

فرق (Peter Seng) بين نوعين من التعلم (مُجد الامين، 2006، صفحة 250):

1.5.3 التعلم التكيفي Adaptive Learning: وهو النظرة الحالية للمنظمة المتعلمة المبنية على التعلم التكيفي الذي يتعلق بالتكيف، فالتكيف هو الخطوة الأولى فقط، أو حلقة التعلم الأولى **Single-Loop.Learning** الذي يركز على حل المشاكل في الحاضر دون فحص سلوكيات التعلم الحالي المناسبة.

2.5.3 التعلم التوالدي Generative Learning: يركز هذا النوع هذا التعلم على التجريب المستمر والتغذية العكسية في الفحص المستمر لكل طريقة تتبعها المنظمات في تحديد المشاكل وحلها، وهو ما تحتاج عليه المنظمات المتعلمة دائماً، كما أن هذا النوع من التعلم يعرف بحلقة التعلم الثنائي **Double-Loop.Learning**، وحسب Seng فإن التعلم التوالدي يتعلق بالانثناء ويتطلب التفكير النظامي والرؤية المشتركة والإلتقان الشخصي والتعلم الفرقي.

4. الدراسة الميدانية:

بعد عرض الاطار النظري المتعلق بموضوع التعلم التنظيمي وأثره في تطوير الكفاءات، سنقوم باختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي وذلك بإسقاط الموضوع عبر دراسة ميدانية بالمركز الجامعي بأفلو

1.4 تحديد متغيرات الدراسة:

توجد لدينا من خلال هذه الدراسة أربعة متغيرات مستقلة جزئية تمثل أبعاد المتغير المستقل ومتغير تابع وهذا ، حيث تم ترميزها كما يلي:

- المتغير المستقل (X): وهو التعلم التنظيمي و تشمل العناصر التالية: التعلم الفردي (X_1)، التعلم الجماعي (X_2)، (التعلم الرسمي (X_3)، التعلم غير الرسمي (X_4)، ويتم قياسهما بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبانة و المحددة بالأسئلة من السؤال 01 إلى السؤال 18.

- المتغير التابع (Y): هو تطوير الكفاءات، يتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثالث من الإستبانة و المحددة بالأسئلة من السؤال 19 إلى السؤال 27.

2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

من أجل قياس أثر أبعاد التعلم التنظيمي على تطوير الكفاءات، تم اختيار جميع الموظفين في المركز الجامعي بأفلو، فتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 85 موظفا من اداريين وأساتذة، استرجعت كلها وكانت جميعها صالحة للمعالجة.

3.4. أسلوب جمع البيانات الأولية:

قمننا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمها إلى أي محورين كالاتي:

المحور الأول: يحتوي على عبارات خاصة بالمتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد التعلم التنظيمي.

المحور الثاني: يحتوي على عبارات خاصة بالمتغير التابع المتمثل في تطوير الكفاءات.

وقد استخدمنا مقياس ليكرت ذو خمس درجات لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي:

الجدول 1: يوضح مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scal)

المتوسط	1.79-01	2.59-1.80	3.39-2.60	-3.40	5 -4.20
مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
رقم درجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي.

4.4. أساليب تحليل البيانات:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة لحساب قيم التشتت؛
- نموذج الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

5.4. اختبار ثبات أداة الدراسة:

سيتم من خلال هذا العنصر التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها، أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف. وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS 26 لقياس الثبات (الاتساق) الداخلي، وفي الجدول التالي ما تم الحصول عليه من نتائج:

الجدول 2: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
-------	---------	--------------	--------------

0.846	5	التعلم الفردي	01
0.919	4	التعلم الجماعي	02
0.840	5	التعلم الرسمي	03
0.719	4	التعلم غير الرسمي	04
0.827	9	تطوير الكفاءات	05
0.955	27	مجموع عبارات الاستبيان	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل "ألفا كرونباخ" الكلي يساوي (0,95)، أي أكبر من (0,6) وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، كما أنّ معاملات الاتساق الداخلي للمتغيرات الدراسة تفوق (0,70)، وهي قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي، وهي نسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنّها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

6.4. نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية:

الجدول 3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لمحور التعلم الفردي

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
01	نحصل على وقت كاف يدعم رغبتنا في التعلم	3.73	0.918	موافق
02	تشجع الإدارة وسائل التعلم والخبرة الذاتية	3.14	1.06	محايد
03	تهتم إدارتنا بتوظيف قدراتنا الشخصية في عملية التطوير	2.85	1.13	محايد
04	تمكنتني الإدارة من ممارسة التعلم وفق احتياجاتي	3.09	1.08	محايد
05	كثيرا ما أصحح الأخطاء التي تقع في العمل من خلال خبرتي الذاتية	3.24	1.00	محايد
	متوسط عبارات محور التعلم الفردي	3.21	0.922	محايد

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

من الجدول أعلاه يتضح أن كل عبارات المحور الأول قد تحصلت على متوسطات حسابية تدل على حياد أفراد العينة الإحصائية فيما يتعلق بالتعلم الفردي، ومن خلال الانحرافات المعيارية نجد أن عبارات المحور متجانسة ومتقاربة، وكانت العبارة الأولى والخامسة أكثر تجانسا.

الجدول 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لمحور التعلم الجماعي

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
01	تمتلك فرق العمل الحرية الكافية لتكيف أهدافها حسب متطلبات العمل	3.71	0.98	موافق
02	يتم تشجيع العمل الجماعي وعمل الفرق	3.09	1.01	محايد
03	يخصص وقت للمشاورات المهنية بغرض التعلم	3.75	0.912	موافق
04	يشجع المدير المناقشة الجماعية لأساليب العمل الجماعي	3.86	0.84	موافق
	متوسط عبارات محور التعلم الجماعي	3.60	0.75	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

وفقا لما جاء في الجدول السابق من نتائج تبين لنا أنه توجد موافقة على أن محور التعلم الجماعي، ومن خلال الانحراف المعياري نجد أن عبارات هذا المحور متجانسة ومتقاربة، والعبارة الرابعة هي أكثر تجانسا حيث بلغ الانحراف المعياري فيها (0.84).

الجدول 5: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لمحور التعلم الرسمي

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
01	يعطي المشرف بعض الصلاحيات للمرؤوسين	3.06	0.83	محايد
02	تشجع مؤسستنا التكوين والتدريب	3.44	1.19	موافق
03	تتم معاملتي بعدالة مع الآخرين دون تمييز في التدريب	3.08	1.08	محايد
04	تدعم مؤسستنا البرامج التدريبية	2.87	1.11	محايد
05	يقوم التدريب على مبدأ التطبيق الميداني بما يخدم جميع أهداف المؤسسة	2.98	0.035	محايد
	متوسط عبارات محور التعلم الرسمي	3.08	1.15	محايد

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط عبارات هذا المحور المتعلقة بالتعلم الرسمي قد دلت على الحياد، وقد يفسر هذا الحياد لتحفظهم على الإجابة، وقد بين الانحراف المعياري أن العبارات تتميز بالتجانس وكانت العبارة الخامسة أكثر تجانسا.

الجدول 6: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لمحور التعلم غير الرسمي

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
01	أسعى إلى تعلم تقنيات جديدة في العمل خارج المؤسسة	3.68	1.88	موافق
02	أحاول تطوير أدائي في أوقات الفراغ	2.94	1.02	محايد
03	أسعى إلى إيجاد طرق سهلة في أداء العمل غير معتمدة	3.30	0.71	محايد
04	أشارك في دورات تكوينية وأنا من يتحمل تكاليفها	3.35	0.93	محايد
	متوسط عبارات محور التعلم غير الرسمي	3.31	0.71	محايد

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام للمحور الخاص بالتعلم غير الرسمي قدر بـ (3.30) من خمس نقاط حيث دلت هذه القيمة حياد الأفراد بالنسبة للعبارات المتعلقة بمحور التعلم غير الرسمي، وقد تميزت هذه العبارات بالتجانس والتقارب، وكانت العبارة الثالثة (أسعى إلى إيجاد طرق سهلة في أداء العمل غير معتمدة في المؤسسة) الأكثر تجانسا عن باقي العبارات الأخرى.

الجدول 7: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لمحور تطوير الكفاءات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
-------	---------	---------	----------	---------

التعلم التنظيمي مطلب استراتيجي لتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي آفلو

01	تنوع المؤسسة في استقطاب الكفاءات بين المصادر الداخلية والخارجية	3.96	0.66	موافق
02	تتوفر لدي القدرة والحماس لإنجاز مهام العمل	4.01	0.66	موافق
03	أحرص على إنجاز العمل وفقا للخطط والبرامج الموضوعة مسبقا	4.06	0.65	موافق
04	ترتبط سياسة الأجور بمستوى كفاءة العاملين	3.99	0.66	موافق
05	تتوفر لدي المعرفة الكاملة لمتطلبات الوظيفة التي أؤديها	3.87	0.82	موافق
06	أجد القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بأداء عملي	3.88	0.67	موافق
07	تتوفر في المؤسسة بيئة محفزة على التعلم	3.00	1.06	محايد
08	تبذل المؤسسة جهدا كافيا في مجال تطوير الكفاءات البشرية	2.86	1.12	محايد
09	أنجز الأعمال المحددة في الوقت المناسب	4.02	0.93	موافق
	متوسط عبارات محور تطوير الكفاءات	3.73	0.53	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 26.0

يبين المتوسط الحسابي العام لمحور تطوير الكفاءات في الجدول أعلاه بـ (3.73) أن اتجاهات أفراد العينة نحو الموافقة، كما بين الانحراف المعياري العام أن الإجابات تميزت بالتجانس الكبير، لكن بينت كل من العبارة السابعة والثامنة حياد أفراد العينة في توفيق البيئة المحفزة للتعلم وبذلك للجهد الكافي في مجال تطوير الكفاءات، وقد يكون حياد أفراد العينة راجع لتحفظ العمال على عدة جوانب مرتبطة بالإدارة العليا.

اختبار فرضيات الدراسة: للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية:

➤ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتطوير الكفاءات لدى مستخدمي المركز الجامعي بآفلو عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعلى ضوء الفرضية الرئيسية كانت الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

✓ **الفرضية الفرعية 01:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وتطوير الكفاءات لدى مستخدمي المركز الجامعي بآفلو عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

✓ **الفرضية الفرعية 02:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وتطوير الكفاءات لدى مستخدمي المركز الجامعي بأفلو عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

✓ **الفرضية الفرعية 03:** توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الرسمي وتطوير الكفاءات لدى مستخدمي المركز الجامعي بأفلو عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

✓ **الفرضية الفرعية 04:** توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم غير الرسمي وتطوير الكفاءات لدى مستخدمي المركز الجامعي بأفلو عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$).

فيما تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات بين كل من المتغيرات المستقلة المتكونة من أبعاد التعلم التنظيمي والمتغير التابع والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول 8: اختبار فرضيات الدراسة

نموذج العلاقة	القيمة الاحتمالية	معامل التحديد	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
Y=	*0.002	%11.1	تطوير الكفاءات	التعلم الفردي
Y=	*0.000	%22.4	تطوير الكفاءات	التعلم الجماعي
Y= 3.1+0.206x ₃	*0.003	%10.5	تطوير الكفاءات	التعلم الرسمي
Y=	*0.000	%15.5	تطوير الكفاءات	التعلم غير الرسمي
Y=	*0.000	%21.1	تطوير الكفاءات	التعلم التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS 26.0

يتبين من خلال بيانات الجدول أعلاه مايلي:

- **معامل التحديد:** يعبر عن مقدار التغيير في (المتغير التابع) تطوير الكفاءات الذي يسببه (المتغير المستقل) التعلم التنظيمي والذي يشمل الأبعاد التالية:

- التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم الرسمي، والتعلم غير الرسمي.

(*) تشير إلى أن العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).

- يوضح ما نسبته (21.1%) من التغيير في تطوير الكفاءات يعود للتعلم التنظيمي والباقي يعزى لمتغيرات أخرى؛

- اختبار الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: نلاحظ أنّ ($\text{sig}=0.002 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الأولى توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الفردي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو عند مستوى المعنوية (5%).

الفرضية الثانية: نلاحظ أنّ ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الثانية توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الجماعي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو عند مستوى المعنوية (5%).

الفرضية الثالثة: نلاحظ أنّ ($\text{sig}=0.003 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم الرسمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو عند مستوى المعنوية (5%).

الفرضية الرابعة: نلاحظ أنّ ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الرابعة توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم غير الرسمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو عند مستوى المعنوية (5%).

النتيجة:

من خلال العلاقة ما بين التعلم التنظيمي وتطوير الكفاءات نلاحظ أن ($\text{sig}=0.000 < 0.05$)، وبالتالي يمكننا تأكيد صحة الفرضية الرئيسية:
■ توجد علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتطوير الكفاءات بالمركز الجامعي بآفلو عند مستوى المعنوية (5%).

5. خاتمة:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها، يمكن التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الكفاءات بصفة خاصة في المركز الجامعي بآفلو، من خلال التطبيق الفعال لاستراتيجيات التعلم التنظيمي كما يلي:

- يعتبر الاهتمام بالتعلم التنظيمي والاستفادة من الخبرات والمهارات استراتيجية المنظمات لرفع مستوى القدرات والمهارات والسلوكيات.

- تعتبر الموارد البشرية مورد استراتيجي ومصدر أساسي تشكل الميزة التنافسية غير قابلة للتقليد.

- تعتبر الموارد البشرية مصادر الإلهام والابتكار والإبداع وخلق القيمة؛
- على المؤسسة محل الدراسة ان تهتم بتنوع مصادر استقطاب الكفاءات بين ما هو داخلي (الترقية، النقل)، وما هو خارجي لتقليل الأخطاء والحوادث؛
- يجب على إدارة المركز الجامعي ومن خلالها مختلف المنظمات الاهتمام بدعم البرامج التدريبية والتكوينية لمستخدميها من أجل تطوير كفاءاتهم السلوكية والمعرفية؛
- العمل على خلق جو التعاون وتبادل الأفكار والمناقشات بين العاملين وتحسين المناخ التنظيمي يساهم في تطوير الكفاءات؛
- يساهم تمكين العمال من التعبير عن أفكارهم وتحسين سلوكياتهم وأداءهم لأعمالهم في جو تسوده الثقة، ومنحهم الفرصة في تصويب أخطائهم؛
- الاهتمام الجدي بالمعرفة وعملياتها وإدارتها كونها صارت تشكل رأس المال الحقيقي للمنظمات والمصدر الأساسي لمختلف الموارد؛
- تحسين بيئة العمل من خلال إيجاد بيئة تسودها الثقة والعلاقات التفاعلية مما يسهل العمل في فرق ويسهل عمليات التعلم الجماعي؛
- تسهيل عمليات التعلم للعاملين في مختلف المستويات وتأمين مجهوداتهم واجتهاداتهم الخاصة.

Bibliography

- Déjoux , C. (2001). *Les Compétences au cours de l'entreprises*. Paris: édition d'organisation.
- Eikeland, O. (n.d.). Action research and organizational learning : anowegian approach to doing action research in complex organizations. 20, 271. Educational Action Research.
- Meignant, A. (2010). *Ressources Hummaines Déployer la stratégie*. France: ed.Liaison France.
- Salim, I. M., & , Sulaiman, M. (2011). Organizational Learning, Innovation and performance Astudy of Malaysian Small and Medium Sized Entreprise. 6, 12, 119. International Journal of Business and Management.
- ابو القاسم حمدي. (2013). التنمية الإستراتيجية لكفاءات الموارد البشرية في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة. الجزائر: قسم علوم التسييركلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3.
- ابو القاسم حمدي. (مرجع سابق).
- أحمد العزام، و محمد نور صالح الجداية. (2015). أثر القيادة التحويلية في التعلم التنظيمي في قطاع البنوك التجارية الأردنية في إقليم الشمال. العدد الثاني، المجلد الخامس عشر، 34. الأردن: مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية.
- ترغيني صباح. (جوان، 2021). دراسة استطلاعية لمدى ممارسة مؤسسة كوندور برج بوغريبرج للتعلم التنظيمي الخارجي لدعم الابتكار في منتجاتها. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة جامعة الوادي الجزائر، 366.
- خيرة عيشوش. (2011). التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة، . تلمسان الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان .
- زهية موساوي، و خديجة خالددي. (8-9 مارس، 2005). نظرية الموارد والتجديد في التحليل الإستراتيجي للمنظمات: الكفاءات كعامل لتحسين الأداء المتميز. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، صفحة جامعة ورقلة.
- سجى جواد حسين، و جواد محسن راضي. (2017). دور أبعاد التعلم التنظيمي في التحول إلى منظمات ذكية. 3، 19، 9-10. الأردن: مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية.

طارق حسن مُجدّ الامين. (2006). التعلم التنظيمي تقويم الأداء في مراكز خدمة مراجعي المؤسسات العامة الخدمية. العدد 2، المجلد 46، 250. مجلة الادارة.

عبد المالك حجيق، و سارة عبيدات. (2014). تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية، دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر. العدد 06. ورقة الجزائر: مجلة أداء المؤسسات الجزائرية جامعة ورقلة. عبود نجم نجم. (2008). إدارة المعرفة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات (المجلد ط2). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

فوزية قديد، فوزية زروخي ، و صليحة فلاق. (04 ديسمبر، 2020). تحقيق الفاعلية التنظيمية من خلال عمليات التعلن التنظيمي دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالشلف. مجلة الابداع، 218.

محفوظ أحمد جودة. (2000). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات (المجلد ط 1). الأردن: دار وائل للنشر. مُجدّ علي عاشور. (بلا تاريخ). تصورات المدرء والمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة إربد لتطبيق ضوابط سينج في المنظمة المتعلمة. الأردن: مجلة الساتل كلية التربية جامعة اليرموك.

وهيبة داسي. (2012). دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية -دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية- . 11، 165. سوريا: مجلت الباحث.

مشكلات النقل الحضري في العراق وآليات معالجتها

Urban Transportation Problems in Iraq and the Mechanisms of Addressing them

بان علي حسين المشهداني، جامعة البصرة ، كلية الادارة والاقتصاد (العراق)

ban.ali@uobasrah.edu.iq

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/09

تاريخ الاستلام: 2021/10/15

ملخص:

يهدف البحث إلى بيان مفهوم النقل الحضري ووسائله، مشكلات النقل الحضري في المدن العراقية، وآليات معالجة مشكلات النقل الحضري في العراق، وقد تم اقتراح مجموعة من الآليات التطبيقية والحلول الاقتصادية وغير الاقتصادية لمعالجة مشكلات النقل الحضري منها وضع آليات لتغيير اوقات بداية الدوام الرسمي في الوزارات والدوائر الحكومية والجامعات وتحديد مواعيد دخول الشاحنات إلى مراكز المدن، وهناك الحلول الاقتصادية القصيرة والمتوسطة المدى والتي ركزت على فرض ضريبة الكربون، والحلول الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى ركزت على البناء والاستثمار في مشاريع البنى التحتية المرورية، والحلول غير الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى ركزت على استخدام التقنيات الحديثة ووسائل التخطيط الحضري الحديثة .

كلمات مفتاحية: نقل حضري ، مشكلات نقل ، آليات معالجة ، عراق.

تصنيفات JEL : R41 R42.

Abstract

The research aims to The concept of urban transport and its means, Urban transport problems in Iraqi cities and the mechanisms for addressing urban transport problems in Iraq. A set of applied mechanisms economic and non-economic solutions have been proposed to address urban transport problems, including develop mechanisms to change the official start times in ministries, government departments and universities, setting dates for

the entry of trucks to city centers ,in addition to the short and medium-term economic solutions that focus on imposing a carbon tax, and long-term strategic economic solutions that focus on building and investing in traffic infrastructure projects , and the long-term strategic non-economic solutions focused on the use of modern technologies and modern urban planning methods.

Key words: urban transport, Transportation Problems, Processing Mechanisms, Iraq.

JEL Classification Codes: R41, R42

مقدمة:

تعد ظاهرة الازدحام المروري من اهم الظواهر العالمية التي تعاني منها معظم دول العالم وان المشاكل المرورية هي مشاكل تراكمية ادت إلى اهدار اوقات الناس ، واستهلاك الوقود والزيادة في معدل تلوث البيئة ، و ان الازدحام المروري يعتبر من ابرز التحديات التي تواجه مشاريع التنمية في البلدان والسبب الرئيس لهذه الازدحامات هو سلوكيات مستخدمي الطرق فضلاً عن غياب التنسيق ما بين الادارات الحكومية ووزارات الدولة المختلفة وعدم اعطاء توقع مستقبلي صحيح لاستعمال الاراضي من اجل اقامة شوارع جديدة لتحسين منظومة النقل الحضري .

مشكلة البحث: ماهي الآليات الممكنة لمعالجة مشكلات النقل الحضري والحد منها في العراق؟

فرضية البحث: للحلول الاقتصادية وغير الاقتصادية دوراً مهماً في التخفيف من حدة الازدحام المروري داخل المدن.

هدف البحث: يهدف البحث إلى بيان مايلي :-

1. مفهوم النقل الحضري ووسائله .
2. مشكلات النقل الحضري في المدن العراقية .
3. آليات معالجة مشكلات النقل الحضري في العراق .

منهجية البحث: اعتمدت الباحثة على التحليل الوصفي والجمع للبيانات والاحصاءات الصادرة من الجهاز المركزي للإحصاء العراقي من اجل بيان مشكلات النقل الحضري في العراق ووضع الحلول المناسبة لها.

1. مفهوم النقل الحضري ووسائله

يُعرف النقل الحضري: - بأنه مجموعة الطرق والأساليب والوسائط والتكنولوجيا والإجراءات التنظيمية والاقتصادية التي تهدف الى تحويل الانسان وإنتاجه من مكان لأخر. (لحول 2017، 334) وتقسم وسائل النقل العام بالنسبة لطاقتها التشغيلية وكلفتها الانشائية وسرعتها الى الأقسام التالية :- (لحول 2017، 336-337)

☒ الحافلات التقليدية:- وهي حافلات تشترك مع السيارات الأخرى في مساراتها دون أي خصوصية عدا التنسيق بين اسطول الحافلات عبر مركز الحافلات ويصل متوسط الكثافة التشغيلية لهذه الحافلات الى 5500 راكب في الساعة بكل اتجاه وتصل سرعتها الى 20كم/الساعة .

☒ حافلات في مسارات خاصة:- ويتم في هذا النظام تخصيص مسارات خاصة بالحافلات في المناطق المزدهمة ويصل متوسط الكثافة التشغيلية لها 9000 راكب في الساعة بكل اتجاه وتصل سرعتها ما بين 20-30 كم / الساعة .

☒ حافلات سريعة على سكك خاصة:- تسير الحافلات في مثل هذا النظام على سكك خاصة ولا تتعدى الاسفلت او الخرسانة المتواجدة على سكتها ويبلغ متوسط الكثافة التشغيلية لها 11500 راكب في كل اتجاه وتصل سرعتها ما بين 20-50 كم/الساعة .

☒ نظام الترام :- يعد الترام من القطارات التقليدية التي تسير على سكك خاصة بها وتصل طاقتها الى 6000 راكب في الساعة بكل اتجاه ولا تتجاوز سرعته 20 كم / الساعة .

✘ القطارات الخفيفة:- وهي قطارات قصيرة ذات كثافة متوسطة وسرعة معتدلة مقارنة مع القطارات الأخرى وتصل طاقتها الى 11500 راكب في كل ساعة وسرعتها 30كم/ الساعة .

✘ نظام القطار السريع او المترو:- ويحمل النظام سكك منفصلة خاصة به وذلك اسفل الأرض في انفاق او فوق الأرض على أعمدة مرفوعة عن السطح حتى لا تتعارض مع غيرها من وسائل النقل ويبلغ متوسط طاقته التشغيلية 27000 راكب في كل ساعة ومتوسط سرعته 30-60 كم / الساعة .

✘ قطارات اطراف المدينة:- وتتميز بقلّة توقفه الا ان كلفتها التشغيلية اقل من ساقية وسرعته اكبر وطاقتها التشغيلية اقل من ساقية .

2 . مشكلات النقل الحضري في المدن العراقية وتتضمن ما يلي :-

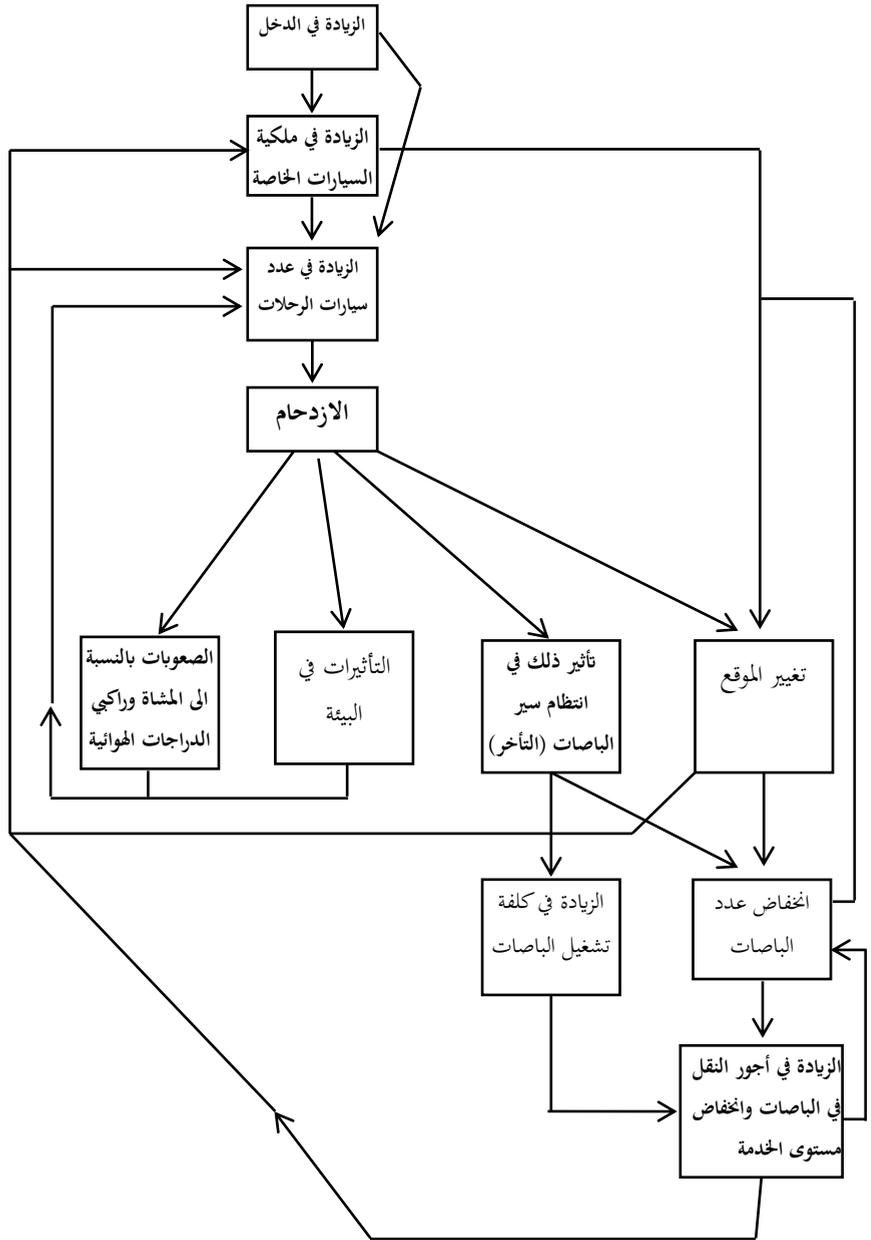
أ- الاختناقات المرورية والازدحام حيث يُعد من اكثر مشكلات النقل الحضري في العراق وتحدث في اوقات الذروة وهي الاوقات التي يسعى فيها الموظفون والعمال للوصول إلى عملهم صباحاً او في وقت انتهاء الدوام ظهراً ويعزى سبب الازدحام إلى ضعف الطاقة الاستيعابية لشبكة الطرق وعدم كفاءة نظام النقل في تلبية الاحتياجات المطلوبة بالنسبة لحجم المرور ضمن المدن وهذا يؤدي إلى ضياع الكثير من الوقت والطاقة فضلاً عن ذلك يؤثر الازدحام على الحالة النفسية التي تؤدي بدورها إلى انخفاض اداء الانسان في العمل والبيت نتيجة الاجهاد النفسي الذي تعرض له طول الطريق . (نسمة معن مُجّد ، اصداء عبد الحميد التحافي ، بسمة عبد النافع سعيد 2013، 7)

ب- ومن المسببات الرئيسة المباشرة لظاهرة الازدحام المروري في العراق هو مايلي :-

● الزيادة في اعداد السكان والهجرة من الارياف إلى المدن ادت إلى ظهور العشوائيات السكنية داخل المدن بعد عام 2003 بسبب التدهور الامني وضعف الاستقرار السياسي والاقتصادي والمعاشي فضلاً عن ضعف التخطيط والتنفيذ والرقابة في توزيع استخدامات ارض المدينة

وانعكس ذلك على التدفق المروري للمركبات وازداد التداخل ما بين حركة المركبات مع حركة المشاة وسبب ذلك صعوبة في اقامة المشاريع التوسعية والعمرانية لشبكة النقل .

- ضعف تطبيق القانون المروري في العراق اذ ان عدم التزام قائدي المركبات والسيارات بالتعليمات والقوانين بسبب فوضى كبيرة اثناء السير وعدم التزام السائق بالسرعة اللازمة للسير وكذلك عدم الالتزام بالعلامات والاشارات المرورية . (الاسدي 2016، 87)
- وجود العلاقة الطردية ما بين زيادة الدخل وزيادة مشكلات النقل العام عن طريق الزيادة في اعداد المركبات الخاصة وزيادة عدد الرحلات وهو ماسيؤثر في زيادة الكلفة الاجتماعية والشكل البياني (1) يوضح العلاقة بين زيادة الدخل والطلب على النقل



Changing directions, report from the independent commission on transport, 1974, p. 112

- الزيادة في اعداد المركبات الخاصة بصورة كبيرة بعد عام 2003 اذ اصبح العراق بلد مفتوح على الاستيراد من دول العالم الخارجي مما تسبب في دخول اعداد كبيرة من السيارات المختلفة

الانواع إلى داخل البلد . الجدول (1) يبين المؤشرات الرئيسية لأعداد سيارات القطاع الخاص ولجميع انواع اللوحات (الدائمة ، الفحص المؤقت ، اللوحات الجديدة) المسجلة في مديرية المرور العامة للمدة 2011-2020 في العراق ومحافظات اقليم كردستان اذ نلاحظ ارتفاع معدل اعداد السيارات إلى 7,026,106 سيارة في عام 2020 بعد ان كانت 3,501,380 سيارة في عام 2011 وبنسبة نمو قدرها 100 % ، وارتفاع معدل السيارات لكل 1000 نسمة من السكان إلى 175 في عام 2020 بعد ان كانت 105 في عام 2011 .

جدول (1) المؤشرات الرئيسية لأعداد سيارات القطاع الخاص ولجميع انواع اللوحات (الدائمة ، الفحص المؤقت ، اللوحات الجديدة) المسجلة في مديرية المرور العامة للمدة 2011-2020 في العراق بضمنها محافظات اقليم كردستان .

2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	المؤشرات الرئيسية
7,026,106	6,888,201	6,709,724	6,439,332	6,115,859	5,660,885	5,388,968	4,515,041	3,830,187	3,501,380	مجموع عدد السيارات في المحافظات العراقية جميعاً بضمنها محافظات اقليم كردستان العراق
40,150	39,128	38,124	37,140	36,169	36,934	36,004	35,095	34,207	33,339	عدد السكان الف نسمة
--	--	--	--	--	133,946	110,022	86,421	59,623	58,083	اطوال الطرق المبلطة كم في المحافظات العراقية جميعاً بضمنها اقليم كردستان العراق
175	176	176	173	169	153	150	129	112	105	معدل السيارات لكل 1000 نسمة من السكان (عدد السيارات / عدد السكان)
--	--	--	--	--	42	49	52	64	60	معدل السيارات لكل كم من الطرق المبلطة (عدد السيارات / اطوال الطرق)

المصدر: الجدول من عمل الباحثة بالاستناد الى المصادر التالية:-

(--) بيانات غير متوفرة .

- وزارة التخطيط والتعاون الانمائي ، مديرية احصاءات النقل والاتصالات ، احصاءات سيارات القطاع الخاص المسجلة في مديرية المرور العامة للسنوات 2011-2015 ، 2016 ، ص3

- وزارة التخطيط والتعاون الانمائي ، مديرية احصاءات النقل والاتصالات ، احصاءات سيارات القطاع الخاص المسجلة في مديرية المرور العامة للسنوات 2016-2020 ، 2021 ، ص5

ومن اهم الاثار المترتبة على الازدحام المروري في العراق مايلي :-

✓ تلوث الهواء بعوادم السيارات اذ يؤدي تشغيل محرك وسائل المواصلات بأنواعها إلى خروج عوادم نتيجة احتراق الوقود مما ينتج عنه خروج غازات ودخان وابخرة لها اثار سلبية على صحة الانسان والنبات وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على معدلات التلوث بالطرق هي مايلي:- (اللامبي 2017 ، 459)

- طول زمن الرحلة ومايتبع ذلك من زيادة استهلاك الوقود وزيادة معدلات خروج اول اكسيد الكربون .
- تخطيط لمحاور الحركة بحيث تتناسب مع كثافات المرور بها .
- نوعية المركبات المستخدمة (سيارة ، خطوط سكك الحديد ، نقل ثقيل) حيث يكون لكل نوعية حجم معين من التلوث .
- طبوغرافية الطريق (طريق بين الجبال او السهول او السواحل او طريق صحراوي) حيث تكون الطرق المنبسطة اقل استهلاكاً للوقود من الطرق الجبلية او الوعرة .
- ✓ التلوث السمعي ادت زيادة الرقعة العمرانية وزيادة اعداد السكان وماتبعتها من زيادة عدد المركبات بأنواعها المختلفة على الطرق إلى ارتفاع في مستويات الضوضاء بالمدن ويمكن تقسيم اهم مصادر الضوضاء في المدن إلى مايلي :- (اللامبي 2017 ، 460)

- ضوضاء ناتجة عن المرور والمركبات وهي اكثر انواع الضوضاء انتشاراً بالمدن .
- ضوضاء ناتجة عن اعمال المدينة مثل اعمال الحفر ورفض الطرق والصيانة بأنواعها وهي تمثل اشد انواع الضوضاء حدة .

3. أليات معالجة مشكلات النقل الحضري في العراق اذ تم اقتراح مجموعة من الاليات التطبيقية

والحلل الاقتصادية وغير الاقتصادية للمعالجة كالآتي:-

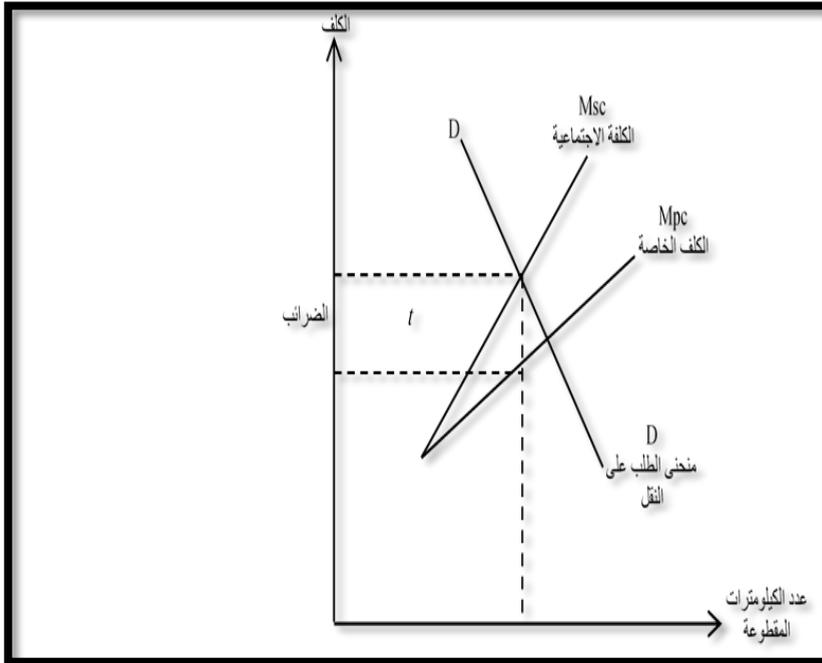
❖ **الاليات التطبيقية:** - هي تغيير اوقات بداية الدوام الرسمي في الوزارات والجامعات والدوائر الحكومية بشكل متفاوت على ان يتم استحصال موافقة الامانة العامة لمجلس الوزراء بشأن اختيار التوقيت المناسب لكل جهة معينة ، وضع قيود ادارية على وصول السيارات الخاصة إلى داخل المدن المزدهمة من اجل الحد من مشاكل الاختناقات في أوقات الذروة وتشجيع الناس على استخدام وسائل النقل العام ، وتحديد مواعيد دخول الشاحنات إلى مراكز المدن العراقية من الساعة السادسة مساءً لغاية منتصف الليل ، وقيام بلديات المحافظات العراقية بأعمال التنظيف والصيانة ليلاً .

❖ اما على مستوى الحلول فهي تتضمن ما يلي :-

☒ **الحلول الاقتصادية القصيرة والمتوسطة المدى :-** وهي تركز على السياستين المالية والاستثمارية للدولة التي تتطلب من الحكومة استخدام الوسائل المالية بهدف مساهمة مستخدمي مركبات النقل الخاص بتحمل جزء من اعباء التكلفة المالية العامة ويتم ذلك عن طريق فرض ضريبة الكربون ذات المنافع البيئية والتمويلية الكبيرة (راشد 2012، 280) ، ويتعين تحديد العناصر داخل الوعاء بشكل محدد ودقيق وان تعطى تعريفات موحدة داخل نطاق الحدود الجغرافية ويدخل ضمن العناصر التي تشمل الوعاء الضريبي الانبعاثات ، العوادم ، التدفقات الصلبة والسائلة التي يلقي بها في البيئة ومن المبررات الرئيسية لفرض هذا النوع من الضرائب مايلي :- (كافي 2014، 364)

- انها توفر ميزات ادارية اوسع اذ ستطرح الضرائب على انبعاثات ثاني اوكسيد الكربون من خلال نظام الضرائب القياسية .
- الحد من الاثار السلبية لتدخل اصحاب المصالح الخاصة اذ لا مجال للتلاعب في انظمة الالتزام بحد اعلى للانبعاثات .
- تحقيق عائدات كبيرة لكون القاعدة الضريبية للكربون كبيرة وهذا من شأنه ان يخفف العبء على باقي انواع الاوعية الضريبية الاخرى .
- امكانية التنبؤ بالسعر .

فمثلاً نبدأ بمثال بسيط حول فرض ضريبة الكربون على حركة المرور داخل المدن ، اذ يعرض لنا الشكل البياني (2) علاقة افتراضية بين الكلف الحدية الخاصة (MPC) وبين الكلف الاجتماعية (MSC) لكل كيلومتر مقطوع من قبل (العربة / الشاحنة) ، فكلما ازدادت الكيلومترات المقطوعة من قبل العربة فكلف التشغيل سوف تزداد لذلك منحني الكلف الحدية الخاصة يتجه إلى الاعلى، ومنحني الكلف الحدية الاجتماعية مشتق من جدول الكلف الحدية الخاصة بواسطة اضافة الزيادة في كلف تلف واستهلاك الطرق، والكلف الناجمة عن الازدحام والضوضاء، وتلوث الجو والاضرار التي تلحق في المباني القريبة من الطرق العامة نتيجة الاهتزازات . والشكل البياني (2) يبين كل من الكلف الحدية الخاصة (MPC) والكلف الحدية الاجتماعية (MSC) والضرائب (t) التي يجب ان تفرض على مستخدمي الطريق. الشكل البياني (2) الكلف الحدية الخاصة والكلف الحدية الاجتماعية والضرائب التي تفرض على مستخدمي الطرق



المصدر: د. عادل عبد الغني محبوب وسهام صديق خروقة ، الاقتصاد الحضري (نظرية وسياسة) ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 194-195 .

☒ الحلول الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى :-

وهي تركز على عملية البناء والاستثمار في مشاريع البنى التحتية المرورية اعتماداً على معيار التكلفة / المنفعة الاجتماعية وهذه المشاريع تحقق منافع كبيرة في المدى المتوسط او البعيد ، وترتفع هذه الكلف كلما كانت الاراضي ذات قيمة مرتفعة تقع في وسط المدينة ، وهناك اتجاهين لعملية البناء وهي الاولى :- توسع عمودي وهو التوسع في الطاقة الاستيعابية للمشاريع القائمة ، والثانية :- توسع افقي وهو اقامة مشاريع جديدة اذ ستساعد على التخفيف من حدة الازدحامات المرورية ولكن بنفس الوقت ستؤثر تأثير سلبي في الطلب على النقل العام اذ يزداد الطلب على النقل الخاص بسبب توفر طرق جديدة ساهمت في التخفيف من الازدحامات المرورية ونتيجة لذلك سترتفع اجور النقل العام لتعويض الخاسر من ركابها وهذا سيشكل عاملاً في زيادة الطلب على السيارات الخاصة (راشد 2012، 284) .

☒ الحلول غير الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى :- (راشد 2012، 285-286)

● وهي حلول تركز على البنية التحتية المرورية وغير المرورية والتقنيات الحديثة التي ترفع من كفاءة النقل وتشمل استخدام نظم النقل الذكية .

● استخدام وسائل التخطيط الحضري الحديثة في عملية تخطيط الطرق والشوارع واستخدامات الاراض لكي تتنوع هذه الطرق والشوارع لتؤدي كلاً منها وظيفة وخدمة معينة .

وأخيراً لإثبات صحة فرضية البحث ترى الباحثة بانة كلما ازداد عدد السيارات في داخل المدن كلما تطلب ذلك توفير مساحات من الاراضي لاستخدامها في اقامة شوارع جديدة مع توفر التخطيط العمراني الجيد والرقابة في التنفيذ وتوفير الاموال اللازمة للقيام بعملية الاستثمار والبناء لمرافق البنية التحتية المرورية والبنى التحتية العامة سيؤدي بدوره إلى التخفيف من حدة الازدحام المروري داخل المدن .

4. الخاتمة: يعاني العراق من مشكلة الاختناقات المرورية والازدحام اذ يرجع سببها إلى ضعف تطبيق القانون المروري والزيادة الكبيرة في اعداد السكان والهجرة من الارياف إلى المدن وعدم استيعاب هذه الزيادة في التصميم الاساسي للمدن والزيادة في اعداد المركبات، اذ بعد عام 2003 اصبح البلد مفتوح على

الاستيراد للسيارات من العالم الخارجي وقد تم اقتراح مجموعة من الاليات التطبيقية وحلول اقتصادية وغير اقتصادية لمعالجة مشكلات النقل الحضري منها مايلي :-

✓ هي تغيير اوقات بداية الدوام الرسمي في الوزارات والجامعات والدوائر الحكومية بشكل متفاوت على ان يتم استحصال موافقة الامانة العامة لمجلس الوزراء بشأن اختيار التوقيت المناسب لكل جهة معينة .

✓ وضع قيود ادارية على وصول السيارات الخاصة إلى داخل المدن المرذحة من اجل الحد من مشاكل الاختناقات في أوقات الذروة وتشجيع الناس على استخدام وسائل النقل العام .

✓ تحديد مواعيد دخول الشاحنات إلى مراكز المدن العراقية من الساعة السادسة مساءً لغاية منتصف الليل .

✓ وقيام بلديات المحافظات العراقية بأعمال التنظيف والصيانة ليلاً .

✓ اما الحلول الاقتصادية القصيرة والمتوسطة المدى فلقد ركزت على فرض ضريبة الكربون ، والحلول الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى ركزت على البناء والاستثمار في مشاريع البنى التحتية المرورية .

✓ و اما الحلول غير الاقتصادية الاستراتيجية بعيدة المدى فهي ركزت على استخدام التقنيات الحديثة ووسائل التخطيط الحضري الحديثة .

وأخيراً هناك مجموعة من المقترحات مقدمة في الدراسة هي كالآتي :-

- امكانية تطبيق نظام النقل الذكي اذ بالامكان الاستفادة من تجارب دول العالم في هذا المجال .
- وضع سياسة نقل منظمة من اجل تقليل الاعتماد على السيارات الخاصة عن طريق تشجيع الاعتماد على النقل العام بواسطة الباصات .
- تطوير خدمات النقل العام والتوسع باستخدام النقل السريع مثل المترو .
- تصنيف مواقف السيارات بالنسبة للوقت فمنها يسمح به للوقوف لأقل من ساعتين ومنها من ساعتين إلى اربع ساعات مع اتباع سياسة اسعار مختلفة بالنسبة لمواقع الوقوف .

- إعادة تنظيم الطرق وبناء طرق مساعدة تحيط بالمدينة من اجل تخفيض الضغط الناجم عن حركة المرور التي تمر في المنطقة ويتم هذا النوع من حركة المرور بواسطة بناء طرق حلقية ring roads والربط الجيد لباقي المناطق المهمة للمدينة بطرق لا تستوجب المرور في المركز.
- امكانية الاستفادة من التحليل الشبكي في نظم المعلومات الجغرافية لقياس سهولة الوصول إلى الخدمات العامة نظراً للقدرة العالية في انشاء قواعد بيانات مكانية ووصفية من اجل الحصول على ادق النتائج .

قائمة المراجع:

- الكتب :

- كافي ، مصطفى يوسف ، (2014) ، اقتصاديات البيئة والعملة ، دمشق ، الناشر دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع .
- محبوب وخروقة ، عادل عبد الغني وسهام صديق ، (2008) ، الاقتصاد الحضري (نظرية وسياسة) ، عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1 .
- ماهر ، شريف مُجّد ، (2006) ، تخطيط النقل وسياساته (الفعاليات وعوامل الجدارة) ، الاسكندرية ، الناشر الدار الجامعية .

- مواقع الانترنت :

- اسعد عباس هندي الاسدي ، (2016) ، الازدحامات المرورية في مدينة البصرة للمدة 2010-2012 ، مجلة اجاث ميسان ، المجلد 12، العدد 24 ، تأريخ الاطلاع 2022/2/1

<https://www.iasj.net/iasj/article/133059>

- نسمة معن مُجّد واصدء عبد الحميد التحافي و بسمة عبد النافع سعيد ، (2013) ، سياسات تطوير نظام النقل في العراق منطقة العلاوي في مدينة بغداد انموذجاً ، المجله العراقية لهندسة العمارة ، العدد 27 ، تأريخ الاطلاع 2022/2/2

<https://www.iasj.net/iasj/download/40c911eb38033fa6>

- وائل قاسم راشد ، (2012) ، دراسة اقتصادية لمشكلة الازدحام المروري في مدينة البصرة ، مجلة دراسات البصرة ، السنة 7 ، العدد 13 ، تأريخ الاطلاع 2022/7/15

<https://www.iasj.net/iasj/download/1f068f20ae8651d9>

- وفاء حسن جبر اللامي ، (2017) ، الاعتبار البيئية واثرها في مشكله النقل والمرور في المدينة (مدينة الكوت انموذجاً) ، مجلة كلية التربية واسط ، العدد 28 ، تأريخ الاطلاع 2022/2/1

<https://www.iasj.net/iasj/article/132811>

- يزيد شهلي ، سامية لحو ، (2017) ، مساهمة النقل الحضري الجماعي في تحسين التنقلات اليومية للأفراد ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة مُجَد بوضياف بالمسيلة ، العدد 13 ، ديسمبر ، تأريخ الاطلاع 2022 /9/10

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/394/7/13/74558>

- التقارير :

- وزارة التخطيط والتعاون الانمائي ، مديرية احصاءات النقل والاتصالات ، احصاءات سيارات القطاع الخاص المسجلة في مديرية المرور العامة للسنوات 2011- 2015 ، 2016

- وزارة التخطيط والتعاون الانمائي، مديرية احصاءات النقل والاتصالات، احصاءات سيارات القطاع الخاص المسجلة في مديرية المرور العامة للسنوات 2016- 2020 ، 2021

- changing directions, report from the independent commission on transport, 1974.

أثر الحوافز على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19

- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف بقسنطينة-

Incentives Impact on Medical Staff Performance during the Covid-19 Pandemic- Case study of Mohamed Boudiaf Hospital in Constantine

ليندة تيموساغ*، مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة جيجل (الجزائر)، - linda.timoussarh@univ-

jjjel.dz

رتيبة بوهالي، مخبر ميكاترونيك، جامعة جيجل (الجزائر)، rbouhali@univ-jjel.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/19

تاريخ الاستلام: 2022/05/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف بقسنطينة، حيث وزعت استبانة على 46 فرد. توصلت الدراسة إلى تأكيد وجود علاقة ايجابية بين الحوافز وأداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف، وتوصي بضرورة التزام المستشفى بتقديم المكافآت والحوافز والترقيات حسب مستوى الأداء خاصة خلال فترة الأزمات. كلمات مفتاحية: حوافز مادية، حوافز معنوية، أداء طاقم طبي، جائحة كورونا (كوفيد-19).

تصنيفات JEL: J24, J45, M52

Abstract:

This study aims to test the impact of material and moral incentives on the medical staff performance during the covid-19 pandemic in Mohamed Boudiaf hospital in Constantine. A questionnaire was distributed to a 46 individuals

The study concluded that there is a positive relationship between incentives and the medical staff performance in the hospital and it recommends the necessity of the hospital institution's commitment to

providing rewards, incentives and promotions, linking with performance especially in the period of crises.

Keywords: Material Incentives, Moral Incentives, Medical Staff Performance, Corona Pandemic (Covid-19).

Jel Classification Codes: J24,J45,M52

1. مقدمة :

إن العنصر البشري لطلما كان من أهم عوامل الانتاج، باعتباره الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات، كما أن الاهتمام بالعامل البشري ليس وليد اللحظة بل حظي باهتمام العديد من الباحثين في ادارة الافراد قديما ولازال موضع اهتمام ومحور بحث مهم في العلوم الانسانية حديثا.

إن محاولة فهم المورد البشري واحتياجاته وتلبية متطلباته وكذا البحث في سبل تحسين أداءه خصوصا في المنظمات الصحية من شأنه تحسين مخرجات العملية العلاجية وتحقيق خدمات صحية كفيلة بإنقاذ العديد من الأرواح خصوصا في زمن كثرت فيه الامراض وبرزت فيه العديد من المستجدات الصحية آخرها ظهور جائحة كوفيد-19 التي ألزمت الجميع منازلهم، وأوجبت اتخاذ تدابير الوقاية والتباعد والعزل، في حين كان العاملون في القطاع الصحي في صفوف مواجهة هذا المرض وأصبح شبح الموت يطاردهم والخوف من نقل العدوى لعائلاتهم يؤرقهم، ومن هنا توجهت الوزارة الوصية لاعتماد عنصر التحفيز كإحدى السبل التي من شأنها اشباع الحاجات وجذب الأطقم الطبية لأداء مهامهم، مما يسهم بشكل أو بآخر في تحقيق أهداف المؤسسات الاستشفائية وعلاج المرضى من جهة والعمل على تعويض الطاقم الطبي على مجهوداته وخطر نيل الوباء منه من جهة أخرى.

إن انقاذ الروح البشرية أسمى أهداف المنظمات الصحية، إلا أن تحقيق ذلك مرهونا بقدرات الأطقم الطبية ومهاراتهم ومعارفهم المكتسبة من خلال التعليم والتدريب، إلا أن أداء الفرد مرهون بعدة عوامل؛ وللإشارة فان تحفيز الأفراد احتل مكانا بارزا في نظريات الباحثين ابتداء من نظرية تايلور مروراً بالنظريات الاخرى كمنظري العلاقات الانسانية التي أكدت على ضرورة الاهتمام بالعامل البشري لتحقيق أهداف المنظمات، وصولا الى النظريات الحديثة التي أكدت على أهمية تحفيز الافراد في زيادة انتاجية المنظمات.

نظرا لمكانة المؤسسات الصحية بما تقدمه من رعاية صحية واستشفائية ووقائية لأفراد المجتمع، وكون نجاحها في أداء مهامها متوقف على أداء العنصر البشري فيها فقد خصصت هذه الدراسة للبحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الحوافز على أداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف بقسنطينة خاصة في فترة كوفيد -19؟

يندرج ضمن التساؤل المركزي الأسئلة الفرعية التالية:

– ما المقصود بكل من الحوافز، الأداء والكوفيد-19؟

– هل يتوفر نظام تحفيز يلي رغبات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف؟

– ما أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء الطاقم الطبي بالمؤسسة محل الدراسة في ظل جائحة كوفيد19 ؟

1.1 فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية للبحث تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية بين الحوافز (المادية/ المعنوية) وأداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية بين الحوافز المادية وأداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية بين الحوافز المعنوية وأداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.1 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق عدة أهداف منها:

- التعرف على نظام الحوافز المطبق في مستشفى مُجد بوضياف والوقوف على مدى فعاليته؛
- تسليط الضوء على أبرز أنواع التحفيز التي لها تأثير أقوى على أداء العاملين؛
- إمكانية التوصل الى نتائج تكون بمثابة قاعدة لتقديم التفسيرات والتوصيات اللازمة فيما يخص تحسين أداء العاملين وتوضيح أهمية الحوافز المادية والمعنوية خاصة في فترة الأزمات الصحية والأوبئة.

3.1 أهمية الدراسة: تنبثق أهمية هذه الدراسة من طبيعة وأهمية الموضوع المدروس، حيث أن تحفيز الافراد العاملين عموما وتحفيز الطاقم الطبي على وجه التحديد، موضوع ذو أهمية بالغة ومتجددة خاصة في وقت برزت فيه جائحة كورونا وهددت فيه العديد من الأرواح حيث لا يكاد أي بيت يخلو من فقدان شخص عزيز بسبب هذا الفيروس، إضافة الى أن فهم العلاقة بين متغيري الدراسة (التحفيز والأداء) من شأنه المساهمة في توجيه سلوكات وطاقات الأفراد بما يزيد من مستوى أداءهم، كما تعتبر هذه الدراسة مهمة في تحديد نوع الحوافز التي شأنها الارتقاء بمستوى أداء الطاقم الطبي والعمل على تحديد نظام تحفيزي يساعد على بلوغ الأهداف المرجوة، خاصة أن المؤسسات الاستشفائية تعتبر خط الدفاع الأول ضد هذا الفيروس.

4.1 منهجية الدراسة: اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي لدراسة الظاهرة، وذلك لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، إضافة الى أنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة؛ حيث تم الرجوع إلى الدراسات السابقة من الكتب، البحوث والدراسات المنشورة على الإنترنت باللغة العربية واللغات الأجنبية والمقالات المنشورة في الدوريات العلمية. أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم اعتماد دراسة الحالة وتوزيع استبانة على أفراد من الطاقم الطبي للتمكن من دراسة صحة الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية SPSS الإصدار 21.

5.1 الدراسات السابقة

– دراسة (Lubis & Sari, 2022) بعنوان **The Effect of Incentives and Work Stress on Employee Performance During the Covid-19 Pandemic in PTPN IV Plantation Land**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير الحوافز وضغوط العمل على أداء العاملين خلال جائحة كوفيد-19، تم اجراء الدراسة الميدانية باستخدام الاستبانة الموزعة على عينة شملت 51 مفردة وتحليل البيانات اعتمادا على جملة من الأساليب الإحصائي.

توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج، من أبرزها أن للتحفيز تأثير مهم على أداء العاملين.

– دراسة (Alaqeli & Altrahuni, 2019) بعنوان **Impact of incentives On Physicians Performance At Pediatric Hospital in Benghazi**

هدفت الدراسة الى معرفة أثر التحفيز على أداء الأطباء في مستشفى طب الأطفال بينغازي، تم استخدام المنهج الوصفي لبلوغ أهداف البحث واستعمال الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها 180 طبيب، كما تم الاعتماد على برنامج تحليل الحزم الإحصائية spss. كشفت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للحوافز المادية والمعنوية على أداء العمل، وأنه مفتاح أداء الأطباء.

-دراسة (حسن القضاة، 2017) بعنوان: الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين-دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة بعمان، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الدراسة كما وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة مكونة من 120 مفردة. كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز على الأداء لدى العاملين بالمستشفيات الخاصة في الأردن.

-دراسة (عواد وعودة، 2011)، بعنوان: تأثير الحوافز على العاملين في مشفى نابلس التخصصي هدفت الدراسة الى التعرف على نوعية الحوافز المقدمة في مشفى نابلس التخصصي ومدى رضا العاملين عن نظام الحوافز المتبع، إضافة الى دراسة أهمية الحوافز في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي في الدراسة والاستبانة التي تم توزيعها على 78 مفردة في الدراسة الميدانية والتي خضعت للمعالجة بواسطة برنامج spss. توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أبرزها عدم وجود أثر إيجابي ذو دلالة للحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في مشفى نابلس التخصصي.

2. الإطار النظري للحوافز

1.2 مفهوم الحوافز: على المنظمات الامام بمنظومة الاحتياجات والدوافع التي تحكم كل فرد، مع الأخذ بعين الاعتبار الفروق الفردية لكل عامل واختيار الحوافز المناسبة. (القضاة، 2017، صفحة

(421)، كما عرفت الحوافز بأنها: "مجموعة المؤثرات التي تدفع العاملين أينما كان موقعهم نحو بدل جهد أكبر للإقبال على تنفيذ مهامهم بجد وكفاءة، لرفع مستوى العمل كما ونوعاً". (جودة، 2016، صفحة 5)، ومن جهة أخرى تعرف الحوافز بأنها عبارة عن مكافآت نقدية أو غير نقدية يتم تقديمها للعاملين واستخدامها قصد زيادة دوافعهم للعمل، فهي تعتبر عوامل اقناع خارجية تزيد من دافعية الفرد وتوجهه بشكل إيجابي نحو أداء العمل بجدية أكبر بغية مطابقة الأداء الفعلي مع الأداء المطلوب. (Nkereuwem, 2021, p. 3)

واتفقت جل التعاريف على أن الحوافز جملة من الوسائل والمكافآت التي تقدم لكل عامل في المنظمة.

2.2 أنواع الحوافز للحوافز عدة تصنيفات تميل الى التداخل، حيث تم تقسيمها مراعاة للفروق الفردية بين العاملين، فلا يمكن استخدام نفس الحافز لكل الأفراد (Alfandi & Alkawsaneh, 2014, p. 330). وعليه سنستعرض في بحثنا هذا النوع الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة والمتمثل في الحوافز الإيجابية، التي تعتبر طرق تؤثر إيجابياً على سلوك الأفراد من خلال اشباع حاجاتهم، كوعد الموظفين بمكافآت مالية في حالة وصولهم مرحلة معينة من درجة الكفاءة في الأداء، وتنقسم الحوافز الإيجابية الى نوعين أساسيين هما:

– **الحوافز المادية:** يضم هذا النوع من الحوافز، الأجور، العلاوات السنوية، المكافآت، المشاركة في الأرباح، التعويضات على أساس الساعات أو الأيام أو الأسبوع أو السنوات نتيجة العمل الإضافي، وتضم كذلك الزيادة المدفوعة على أساس الأداء.

– **الحوافز المعنوية:** تشمل كل من الترقية، وتقدير جهود الموظفين، ومشاركة الموظفين في الإدارة وضمان الاستقرار. (Al-Shehri, 2019, p. 363)

3. الإطار النظري للأداء

1.3 مفهوم الأداء: يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين لأهميته على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء؛ وللأداء مرادفات لغوية كثيرة منها (إتمام، إنجاز، وتحقيق، تنفيذ، وعمل وفاعلية وقيام ومباشرة) (Shields, 2009, p. 34) أما من المنظور الاصطلاحي فقد أوضح

(BOURGUIGNON) أن الأداء في مجال الإدارة مفهوم غامض ومتعدد المعاني، صحيح أنه مصطلح يستخدم على نطاق واسع الا أنه لا يوجد اجماع حول تعريف معين له (RHERIB , 2021, p. 188) وتأسيسا على هذا حري بنا التطرق الى عدد من التعاريف المتداولة نذكر منها:

يعرف الأداء بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمالية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". (الذبياني، 2020، صفحة 53)، كما أن الأداء ينتج عن تفاعل عدة عوامل أهمها: ظروف العمل والمعدات والمواد والتعليم والإشراف، بالإضافة إلى السياسات وتصميم المنظمة والتدريب والإمكانات أو القدرة على أداء العمل، وكذا إدراك الدور أو المهمة والدافعية الفردية، ومن خلال تفاعل هذه العوامل فيما بينها يتحدد مستوى الأداء، بالإضافة إلى تهينة المناخ البيئي للعمل وتوفر الإمكانيات للإنجاز، حيث لا يكفي أن يكون الأفراد قادرين على العمل وانما الأهم هو أن تتوفر ليديهم الرغبة في العمل، وهذه الرغبة تتوفر عن طريق تحفيزهم على الأداء الجيد الفعال. (بن مارني، 2019، صفحة 124)

2.3 أداء العاملين: حظي مفهوم أداء العاملين أو الأداء الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين (Bushara, Küçükaltan, & Erdem, 2017, p. 177) حيث عرف بأنه مختلف الإجراءات التي ينخرط فيها الأفراد في العمل والتي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية (Dishop & Good, 2021, p. 603) وهو الأهداف التي تسعى المنظمة لبلوغها من خلال موظفيها، ويتم قياسه وفق أبعاد معينة هي:

- مقدار الجهد: يقصد به مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يقضيها الفرد في فترة زمنية محددة في العمل بالإضافة الى السرعة في الأداء.
- جودة الجهد: يقصد به مستوى جودة العمل المنجز ودرجة مطابقتها بينه وبين المعايير المحددة ودرجة الأداء الخالي من الأخطاء.
- طريقة الأداء: هي الطريقة التي تتم بها أداء واجبات العمل.

— المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة النظرية والفنية، والمهارة المهنية، والمعرفة العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، أما الالتزام فيشمل: الجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وأنجاز الأعمال في مواعيدها، والالتزام بالدوام ومدى الحاجة للإشراف. (Alfandi & Alkawsaneh, 2014, p. 332)

4. نبذة عن جائحة كوفيد-19:

مرض كوفيد-19 هو مرض معدٍ يسببه الفيروس التاجي المعروف باسم (SARS-CoV-2) وقد تم اكتشاف هذا الفيروس المستجد لأول مرة في 31 ديسمبر 2019، في مدينة يوهان بجمهورية الصين الشعبية، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي والتي تشمل أعراض الحمى والسعال وضيق التنفس، وفي الحالات الأكثر شدة يمكن أن تسبب العدوى التهاب رئوي أو صعوبات في التنفس (موسى و شرع، 2021، صفحة 275)، حيث تسبب هذا الفيروس في أزمة غير مسبوقه من حيث الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وعلى رأسها الآثار الصحية التي خلفت العديد من الضحايا. (Boiral, Brotherton , Rivaud, & Guillaumie, 2021, p. 1)

في الجزائر ، ظهرت أزمة كوفيد-19 لأول مرة في 25 فيفري 2020، عندما شُخصت أول حالة بمتلازمة تنفسية حادة عند جالية إيطالي (مهني و موسي، 2021، صفحة 674)، ومنذ ذلك الحين تفشت هذه الجائحة وتزايد عدد الحالات بشكل رهيب، مما أجبر النظام الصحي الجزائري البحث عن شتى السبل القادرة على مواجهة هذه الجائحة أو حتى التخفيف من آثارها باعتبار أن حل القضاء النهائي عليها لازال مجهولاً؛ ومما تجدر الإشارة اليه هو فداحة تأثير هذا الوباء على الأنظمة الصحية في العالم، خاصة دول أوروبا وأمريكا وحتى الصين، فرغم ما تشهده هذا الدول من تطور في شتى المجالات وحصراً في المجال الصحي أين تتميز بفرق طبية عالية الكفاءة والموارد الطبية الحديثة، إلا ان هذه الأخيرة ذهبت مهبط الريح عند مواجهتها لهذا الوباء، فكيف يكون الحال في مناطق دول العالم الثالث التي تعاني من أنظمة صحية هشّة!

5. الإطار المنهجي للدراسة

1.5 مجتمع وعينة البحث تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية

مُجد بوضياف بقسنطينة والبالغ عددهم 311 مفردة مقسمة بـ 41 طبيب و 270 من أعضاء شبه الطبي (ممرضين ومساعدتي تمريض)، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة حجمها 46 عامل.

- أداة البحث من أجل الوصول لأهداف الدراسة، تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أين تم توزيع 46 استبانة واسترداد 37 استبانة صالحة للدراسة، حيث تم ذلك في ظروف الحجر الصحي واستمرارية التخوف من انتقال العدوى حتى في الأوراق.
- أساليب المعالجة الإحصائية تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في أداة الدراسة، والمكون من 5 فئات تعبر عن درجة الموافقة في إجابات المبحوثين والجدول الموالي يبين طول كل فئة (الطبعاني، 2007، صفحة 99).

الجدول رقم(01): طول فئات سلم ليكرت الخماسي

الرأي	الفتة
ضعيف جداً	[1.79-1.00]
ضعيف	[2.59-1.80]
متوسط	[3.39-2.60]
مرتفع	[4.19-3.40]
مرتفع جداً	[5.00-4.25]

المصدر: من اعداد الباحثين.

تم استخدام برنامج spssv21 للمعالجة الإحصائية للبيانات، وقد تم الاستعانة بجزمة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في: معامل ألفا كرونباخ، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي (البسيط والمتعدد).

2.5 اختبار ثبات الدراسة: للتحقق من ثبات أداة الدراسة، استخدمت الباحثان معامل ارتباط ألفا

كرونباخ (Alpha Cronbach) لحساب معاملات الموثوقية لأداة الدراسة، حيث تميزت أداة دراستنا

بدرجة ثبات 0.917 وهي درجة عالية لثبات الاستبانة. والجدول أدناه يوضح معاملات الثبات لمقياس الحوافز وأداء الطاقم الطبي، وللإستبانة ككل.

الجدول(02): معامل ألفا كرونباخ لمقياس ثبات الاستبانة

مستوى القياس		معامل الثبات ألفا كرونباخ		عدد الفقرات		أبعاد الاستبانة	
جيد	جيد	0.874	0.931	10	20	الحوافز المادية	الحوافز
جيد		0.894		10		الحوافز المعنوية	
جيد		0.669		12		أداء الطاقم الطبي	
جيد		0.917		32		أبعاد الاستبانة ككل	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv21.

يبين الجدول أعلاه أن مجالات الدراسة تتمتع بقيمة اتساق داخلي بدرجة عالية، حيث بلغت للأداة ككل 0.917 أي 91.7% وتراوحت قيم الثبات ما بين 0.669 كحد أدنى و 0.931 كحد أعلى، وتدل مؤشرات ألفا كرونباخ أعلاه على تمتع أداة الدراسة بمعامل ثبات عالي وقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

3.5 المعالجة الإحصائية وتحليل الاستبانة:

1.3.5 تحليل وتفسير البيانات الشخصية:

يتضح من خلال تحليل بيانات الاستبانة أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم اناث، حيث بلغت نسبتهم 64.9%، بينما الذكور نسبة 35.1% ضمن حجم عينة مقدر بـ 37 مفردة؛ وهذا هو الغالب في جميع المستشفيات، ومرد ذلك أن نسبة الإناث في المجتمع أكبر وكذا نسبة نجاحهن واتمام التعليم أكبر. بالنسبة للعمر نجد أن غالبية أفراد العينة أعمارهم تنحصر بين 30 و 40 سنة بنسبة 54.1%، بما يعادل 20 مفردة من أصل 37، تليها مباشرة فئة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة بنسبة 24.3% بحجم عينة بلغ 09 مفردات، هذا وتأتي فئة الكهول الذين أعمارهم بين 40 و 50 سنة بنسبة لا بأس بها بلغت 21.6%، بما يعادل 08 مستجوبين، في حين لم تضمن العينة أي من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 50 سنة وهذا راجع الى أن العمل في المستشفيات يعتبر من الأعمال الشاقة مما يدفع بمن كان سنهم كبيراً إلى التقاعد المبكر، كما أن نسبة من هم أقل من 30 سنة قليلة وذلك لأن الأطباء يتخرجون

وقد قاربوا سن الثلاثين وليس كل متخرج يجد وظيفة في السنوات الأولى. النسبة لبعدهم الوظيفة نلاحظ أن عدد الأطباء المختصين يتساوى مع ممرضى الصحة العمومية بما مقداره 27% وهو ما يعكس وجود تخصصات كثيرة للأطباء أما بالنسبة للمرضيين فهو حال أغلب المستشفيات التي توظف العديد منهم وهذا راجع لطبيعة عملهم الذي تحتاجه معظم المؤسسات الاستشفائية، في المرتبة الثانية احتلت فئة الأطباء العاميين المرتبة الثانية بنسبة 24.3% والتي تعكس حجم عينة مقدر بـ 09 مفردات من حجم العينة الكلي، تليها في المرتبة الثالثة فئة مساعد ممرض الصحة العمومية بنسبة 16.2% بما يعادل 06 مفردات، في حين احتلت فئة ممرضة توليد (قابلة) المرتبة الأخيرة بنسبة 5.4% وهو راجع الى أن هذه الفئة لا نجدها في كل الأقسام وانما تندرج غالبا ضمن قسم التوليد فقط.

بالنسبة للقسم الذي يعمل فيه المستجوبون نلاحظ أن الفئة ذات النسبة الأكبر كانت مدرجة في خانة "أخرى" وهم الطاقم الطبي العامل في أقسام متفرقة منها قسم الأشعة، طب الأسنان، التشريح المرضي وغيرها والذين بلغت نسبته الى أكثر من 37% وهذا راجع الى كثرة أقسام المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، تليها مباشرة فئة الطاقم الطبي العامل بمصلحة الأمراض المعدية بنسبة 18.9% بتكرار مقدر بـ 07 مفردات وهذا مرده الى تواجد العديد من أعضاء الطاقم الطبي في ميدان العمل في فترة كوفيد-19 ، في حين جاءت فئة العاملين في قسم الاستعجال في المرتبة الثانية بنسبة 13.5% بتكرار بلغ 05 مفردات وهذا مرده الى أن هذا القسم كثير العمل ويتطلب تواجد دائم للطاقم الطبي لما يستدعيه من حالات علاجية طارئة؛ المرتبة الثالثة كانت من نصيب الطاقم الطبي العامل بقسم التوليد بما نسبته 10.8% وتكرار مقدر بـ 04 مفردات، تليها مباشرة فئة العاملين بقسم الجراحة والطاقم الطبي العامل بقسم الأنف، الأذن والحنجرة وقسم الأطفال في المرتبتين الأخيرتين بنسبة 8.1% و 5.4% على الترتيب.

2.3.5 وصف إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود فقرات محور الحوافز:

الجدول أسفله يبين نتائج المعالجة الاحصائية لمحور الحوافز.

الجدول رقم(03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الحوافز

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب العبارة
Q1	راتبي هو أهم شيء أحصل عليه من عملي	3.78	0.821	مرتفعة	1
Q2	الأجر يتناسب مع ما أبذله من جهد في العمل	2.40	1.039	ضعيفة	5
Q3	ما أحصل عليه من مقابل مادي يكفي لسد كل حاجتي وحاجات أسرتي	2.37	1.089	ضعيفة	6
Q4	يتناسب راتي مع مؤهلاتي العلمية	2.35	1.110	ضعيفة	8
Q5	تمنحني ادارة المستشفى مكافآت مالية نتيجة قيامي بساعات اضافية في العمل	2.35	1.316	ضعيفة	9
Q6	المكافآت التي تمنحها المستشفى تشجعني على بذل المزيد من الجهد والمثابرة للحصول عليها	2.78	1.356	متوسطة	4
Q7	توزع المكافآت على من يستحقها	2.37	1.163	ضعيفة	7
Q8	تمنح المستشفى اجازات دون انقطاع الراتب	3.29	1.198	متوسطة	2
Q9	المكافآت الممنوحة في كوفيد-19 تناسب خطورة الوضع	2.10	1.074	ضعيفة	10
Q10	توفر إدارة المستشفى مستلزمات الوقاية من عدوى الأمراض	2.81	1.265	متوسطة	3
	الحوافز المادية	2.67	0.788	متوسطة	
Q11	عملي في المستشفى يوفر لي الشعور بالأمن والاستقرار	2.54	1.168	ضعيفة	8
Q12	يشارك الطاقم الطبي في اتخاذ القرارات التي تتعلق بأقسامهم	3.18	1.126	متوسطة	4
Q13	تتيح إدارة المستشفى المشاركة في ملتقيات علمية وتدريبية	3.00	1.290	متوسطة	5
Q14	تقوم إدارة المستشفى بترقية الموظفين نتيجة للأداء المتميز	2.51	1.169	ضعيفة	9
Q15	توفر المستشفى الأمن والاستقرار الوظيفي مما يجعل مكان العمل مناسب لإنجاز المهام الوظيفية	2.54	1.144	ضعيفة	7
Q16	التقدير والاحترام من الرؤساء أساسي لتشجيعي للعمل	3.37	1.120	متوسطة	3
Q17	يقيم المستشفى حفلات لتكريم المتميزين في أداء العمل	2.24	1.115	ضعيفة	10
Q18	عملي في المستشفى يعطيني مقدار من التميز في المجتمع	3.62	1.036	مرتفعة	1
Q19	أتلقي عبارات الشكر والثناء عند أدائي لعملي على أكمل وجه خصوصا في فترة كوفيد-19	3.48	1.095	مرتفعة	2

6	متوسطة	1.401	2.62	يخص المصابين من الطاقم الطبي بعناية خاصة عند الإصابة في فترة كوفيد-19	Q20
	متوسطة	0.844	2.91	الحوافز المعنوية	
	متوسطة	0.768	2.78	محور الحوافز	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv21.

يوضح الجدول أعلاه، نتائج التحليل الاحصائي لفقرات بُعدي المتغير المستقل (الحوافز) حيث:

- **بعد الحوافز المادية:** يظهر من الجدول أعلاه أن الفقرة رقم 01 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.821) وهذا يدل على أن الراتب الشهري هو الهدف الأول من عمل الطاقم الطبي حسب آراء المبحوثين، وهذا مرده أن الطاقم الطبي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ينظر الى الطب كوظيفة وليس مهنة، في حين احتلت الفقرة رقم 09 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (1.074)، وهذا مرده أن الخطر المحدق بالطاقم الطبي من جراء عمله ضمن جائحة مميتة لا يمكن تمييزه بأي مكافأة، كما تبين من خلال الجدول أن المتوسط العام لعبارات متغير الحوافز المادية قد بلغ (2.67) وانحراف معياري (0.788) بمستوى متوسط، وبشكل عام يتبين أن مستوى الحوافز المادية في المؤسسة الاستشفائية تُمدَّ بوضياف بولاية قسنطينة من وجهة نظر العينة المدروسة كان متوسطا، وهذا يعكس تشتت إجابات المبحوثين وعدم اجماعهم على إجابة واحدة ما أسهم في حيازة الحوافز المادية على المستوى المتوسط، إضافة الى أن الرواتب التي يتقاضاها أعضاء الطاقم الطبي غير كافية لسد حاجياتهم حسب آراء العينة المبحوثة، كما أن السبب يعود إلى أن نظام المكافآت ضعيف مقارنة بخطورة الوضع القائم اثر جائحة كوفيد-19 وذلك وفقا لقناعات أفراد العينة، خاصة أن المكافآت لا يتم صبتها في حساباتهم في الوقت المحدد وغالبا ما يتم التأخر في تقاضيها وهذا ما أسفرت عليه نتائج الجدول.

- **بعد الحوافز المعنوية:** يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 18 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (1.036) وهذا يدل على أن الطاقم الطبي يحظى بنوع من الاحترام في المجتمع نتيجة المهنة النبيلة التي يمارسها خصوصا في ظل كوفيد-19، وهو ما يشكل حافزا معنويا يؤثر على الدافعية للعمل، من جانب آخر احتلت الفقرة رقم 17 المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد

بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (1.115)، كما يظهر الجدول أن المتوسط العام لعبارات متغير الحوافز المعنوية قد بلغ 2.91 وانحراف معياري (0.844) بمستوى متوسط، وبشكل عام يتبين أن مستوى الحوافز المعنوية (سواء من التقدير والثناء، الإشراف، الشعور بالأمن والاستقرار، الترقية وغيرها) في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة متوسطا، حيث السبب يعود من وجهة نظر المستجوبين إلى عدم اهتمام المستشفى بتقديم الأوسمة والثناء والقيام بمبادرات التكريم، إضافة إلى أن الدافعية للعمل في ظل جائحة كوفيد-19 قلت خاصة في فترات ذروة الجائحة وارتفاع حصيلة الوتئ.

بصورة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لمحور الحوافز ككل بلغ (2.78) والذي تميز بانحراف معياري (0.768)، السبب الذي أدى إلى حيازة هذا المحور على مستوى إجابة متوسط.

3.3.5 وصف إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود فقرات محور أداء الطاقم الطبي: يبين الجدول رقم (5) أدناه نتائج التحليل الاحصائي لمتغير الأداء حيث تم التوصل إلى أن المتوسط الحسابي العام لمتغير الأداء بلغ (3.70) ما يقابل درجة موافقة مرتفعة حسب سلم ليكرت. في حين بلغ الانحراف المعياري (0.340) ما يدل على تناسق وتقارب إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير. كما يلاحظ عدم وجود تفاوت كبير في اجابات الفئة المشمولة بالدراسة تجاه فقرات هذا المتغير، حيث أن المتوسطات الحسابية لمعظم الفقرات بلغت قيمة أكبر من (3.40)، ما يعني وقوع أغلب الفقرات في منطقة موافق على سلم ليكرت. وفي هذا الاطار، احتلت الفقرات رقم 02، 10 و 11 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري يقدر بـ (0.524) وهذا يدل على اجماع الباحثين على قدرتهم على التعامل مع الحالات الطارئة والتزامهم بالضمير المهني عند أدائهم لواجبه وإيلائهم أهمية كافية لتتبع حالات المرضى والسعي لشفايتهم؛ من جهة أخرى احتلت الفقرة رقم 06 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي ضعيف يقدر بـ (2.48) وانحراف معياري (1.121) مما يدل على عدم اجماع الباحثين على إجابة واحدة في ما يخص هذه الفقرة على اعتبار أن العلاوات المقدمة لا تمنح حسب الأداء حسب آراء العينة.

الجدول رقم(04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أداء الطاقم الطبي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب العبارة
-------	--------	-----------------	-------------------	---------------	---------------

أثر الحوافز على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19- دراسة حالة

2	مرتفعة	0.574	3.94	لدي المعرفة الكافية عن كيفية أدائي المهامي	Q1
1	مرتفعة	0.524	3.94	لدي القدرة على التعامل مع الحالات الطارئة في العمل	Q2
8	مرتفعة	0.823	3.64	رئيسي المباشر راضي عن مستوى أدائي العملي	Q3
5	مرتفعة	0.809	3.89	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي لعملي	Q4
3	مرتفعة	0.515	3.89	أطور معارفي ومهاراتي لمسيرة الجديدي في مجال الطب	Q5
10	ضعيفة	1.121	2.48	تمنح العلاوات حسب الأداء المقدم من كل موظف	Q6
7	مرتفعة	0.672	3.78	أعمل بجدية أكبر في فترة كورونا	Q7
6	مرتفعة	0.739	3.81	أنهي العمل المطلوب حتى ولو تطلب المزيد من الجهد والوقت	Q8
4	مرتفعة	0.698	3.89	التزم بالإجراءات المطلوبة مني في تنفيذ واجباتي حسب القوانين والأنظمة والتعليمات	Q9
1	مرتفعة	0.524	3.94	التزم بالضمير المهني وعدم الاستسلام في العلاج لآخر لحظة	Q10
1	مرتفعة	0.524	3.94	أولي المرضى أهمية كافية بتتبع تطور حالاتهم والسعي لشفايتهم	Q11
9	متوسطة	0.975	3.21	أبقى على اتصال بالمستشفى لتتبع الحالات حتى في فترة العطل	Q12
	مرتفعة	0.340	3.70	محور أداء الطاقم الطبي	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv21.

تشير النتائج السابقة عموماً، الى أن أغلبية أفراد العينة كان لديهم توجه ايجابي نحو فقرات متغير الأداء وبشكل عام يتبين أن مستوى أداء الطاقم الطبي في مؤسسة الدراسة مرتفعاً، وهو ما يدل على كفاءة أداء الطاقم الطبي المدروس وقدرته على التعامل مع الحالات التي تعرض عليه.

4.5 اختبار فرضيات الدراسة

1.4.5 عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية: تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H0- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الحوافز (المادية/ المعنوية) وأداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف بولاية قسنطينة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(05): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للحوافز على أداء الطاقم الطبي بمؤسسة الدراسة

Sig	F	R-deux	R
0.049	3.305	0.163	0.403

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv21 .

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه، عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد الحوافز مجتمعة وأداء الطاقم الطبي، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.403)$ وهو ما يدل على وجود علاقة طردية مقبولة بين المتغيرين. كما وقد بلغ معامل التحديد $R^2(0.163)$ وهو ما يعني أن 16.3% من التغير في مستوى أداء الطاقم الطبي، هو ناتج عن التغير في بعدي الحوافز مجتمعة أما النسبة الباقية فهي تعود إلى عوامل أخرى، كما نلاحظ أن قيمة F قدرت (3.305) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ مما يؤكد بشكل واضح أن الحوافز المادية والمعنوية لها تأثير معنوي على أداء الطاقم الطبي من قبل العينة المدروسة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تُقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة. وفي هذا الصدد نقول بأن نتائج هذه الدراسة تتفق مع نتائج أغلب الدراسات السابقة المشار إليها سابقا والتي تنص على وجود أثر إيجابي بين متغير الحوافز المادية والمعنوية والأداء الوظيفي وتعارض مع دراسة (عواد وعودة، 2011).

2.4.5 عرض وتفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على ما يلي:

H01- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الحوافز المادية وأداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف بولاية قسنطينة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال الجدول أدناه، يتبين لنا أن مستوى دلالة T بلغ (0.068) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ، وعليه عدم وجود أي تأثير معنوي لمتغير الحوافز المادية على أداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، ويمكن تفسير هذا الأمر، بوجود عوامل أخرى أكثر تأثير في ظل الجائحة، ولعل أهم الأسباب التي أدت الى هذه النتيجة أن نظام الحوافز المادية المطبق في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة خلال هذه الجائحة غير كافي للتأثير على أداء الطاقم الطبي وتأسيسا على هذا نقبل الفرضية الصفرية الأولى، وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة المتوصل إليها في دراسة (عواد وعودة، 2011) الا أنها تختلف مع نتائج باقي الدراسات السابقة وقد يعزى السبب الى الاختلاف في طبيعة عينات الدراسة، إضافة الى اختلاف نظام صرف الحوافز المادية في المناطق الجغرافية للدراسات، فهذه الدراسة أجريت في الجزائر في حين باقي الدراسات أُجريت في بلدان أجنبية وعربية.

الجدول رقم (06): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للحوافز المادية على أداء الطاقم الطبي بمؤسسة الدراسة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	17.368	-	0.193	3.351	ثابت constante
0.068	1.885	0.304	0.070	0.131	الحوافز المادية

$$R=0.304 \quad R\text{-deux}=0.092 \quad F=3.554$$

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

3.4.5 عرض وتفسير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على ما يلي:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الحوافز المعنوية وأداء الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف بولاية قسنطينة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للحوافز المعنوية على أداء الطاقم الطبي بمؤسسة الدراسة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	17.079	-	0.189	3.227	ثابت constante
0.013	2.607	0.403	0.062	0.163	الحوافز المعنوية

$$R=0.403 \quad R\text{-deux}=0.163 \quad F=6.797$$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

أظهرت النتائج من خلال الجدول أعلاه وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للحوافز المادية على أداء الطاقم الطبي، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.403)$ عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد $R\text{-deux}$ قدر بـ (0.163) أي أن ما قيمته 0.163 من المتغيرات في أداء الطاقم الطبي بالمؤسسة محل الدراسة ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالحوافز المعنوية. كما أظهرت النتائج معنوية قيمة ميل الانحدار حيث بلغت (0.163) وهذا يشير إلى الأثر الإيجابي بين المتغير المستقل والتابع، أي كل زيادة في قيمة الحوافز المعنوية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة أداء الطاقم الطبي بنسبة (0.163)

بالإضافة إلى أن قيمة Beta تساوي (0.403) وهي تعبر عن معامل الانحدار الموجب، أي وجود علاقة إيجابية بين الحوافز المعنوية وأداء الطاقم الطبي، ومستوى المعنوية أقل من (0.05) كما نلاحظ أن قيمة F قدرت ب(6.767) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد بشكل واضح أن الحوافز المعنوية لها أثر معنوي على أداء الطاقم الطبي من قبل العينة المدروسة، بالتالي فإن الفرضية الصفرية مرفوضة ونقبل بذلك الفرضية البديلة وهو ما يتفق مع أغلب الدراسات المستعرضة سابقا.

6. خاتمة:

سلطت هذه الدراسة الضوء على الأثر الذي تعكسه الحوافز على أداء الطاقم الطبي بالمؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كوفيد-19 وهي مرحلة حساسة تحتاج للدراسة والتمعن، باعتبار أن التحفيز الفعال من شأنه الارتقاء بالأداء وهو ما أثبتته الدراسات السابقة، أما دراستنا فتوصلت الى الاستنتاجات التالية:

- يتبنى مستشفى مُجَّد بوضياف الحوافز المعنوية من ترقية وتوفير الأمن والاستقرار لطاقمها الطبي والسماح لهم بالمشاركة في عمليات اتخاذ القرار في ظل جائحة كوفيد-19؛
- يوجد نقص في اعتماد نظام الحوافز المادية في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وهو الأمر الذي يفسر نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى، وهذا مرده وجود منحة استثنائية للطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 الا أنه لم يتم صبها في حساباتهم في الأوقات المحددة مما أثار نوع من الفتور لديهم بدلا من الحافز؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف قسنطينة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف قسنطينة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد-19 بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف قسنطينة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، ارتأينا تقديم المقترحات التالية:

- ربط الحوافز فعلياً بمستوى الأداء بحيث يتم التمييز بين أعضاء الطاقم الطبي وفقاً لمستوى أدائهم وليس شهاداتهم، مما يشجعهم على تقديم الأفضل خاصة وأن حياتهم وحيات عائلاتهم رهينة العدوى والأمراض؛
- التركيز على التحفيز المعنوي خاصة مع كوفيد-19 لما له من تأثير إيجابي على أداء الطاقم الطبي؛
- تبني نظام حوافز مادية جديد وفعال، وربط صرف الحوافز بالأداء وضرورة صب المنح المخصصة للطاقم الطبي إثر العمل في ظل جائحة كوفيد-19 في أوقاتها المحددة وعدم إفقادها أهميتها.

7. قائمة المراجع:

1.7 قائمة المراجع العربية

- أشواق مهني، و سهام موسى. (نوفمبر، 2021). أثر الحوافز على ادارة الأزمة في ظل جائحة كورونا- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة-. وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 16 (03)، 660-684.
- حسن أحمد الطيعاني. (2007). التدريب مفهومه وفعالتيه. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- حسن صالح القضاة. (2017). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين-دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان-. مجلة الباحث، 417-431.
- رضا موسى، و يوسف شرع. (2021). المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كآلية لتجاوز تحديات جائحة كورونا (عرض تجارب بعض الشركات الدولية). مجلة اضافات اقتصادية، 05 (02)، 269-288.
- عادل جودة. (2016). الحوافز. القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الادارية.
- منى سليمان الذبياني. (2020). الرشاقة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية-تصور مقترح-. مجلة كلية التربية، 33-84.
- نور بن مارني. (2019). "أثر الحوافز على أداء العاملين في القطاع الصحي في إمارة أبو ظبي". المجلة العربية للنشر العلمي (12)، 117-140.
- ### 2.7 قائمة المراجع الأجنبية

- Alfandi, A. M., & Alkawsaneh, M. S. (2014). The Role of the Incentives and Reward System in Enhancing Employee's Performance "A Case of Jordanian Travel and Tourism Institutions". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(4), 326-341.
- Al-Shehri, R. H. (2019). The Impact of Incentives on Job Performance- An Empirical Study on Khamis Mushayt Community College- King Khalid University. *Global Journal of Economics and Business*, 7(3), 395-371.
- Boiral, O., Brotherton, M.-C., Rivaud, L., & Guillaumie, L. (2021). Organizations' Management of the COVID-19 Pandemic: A Scoping Review of Business Articles. *Sustainability*, 1-20.
- Bushara, m., Küçükaltan, E. G., & Erdem, S. (2017). The Impact of Performance Managment Behaviors On Employee Performance. *Jornal Of Economic Sciences*, 18(2), 175-190.
- Dishop, C., & Good, V. (2021). A dynamic system of job performance with goals and leadership changes as shocks. *Journal of Business Research*, 602-613.
- Nkereuwem, A. (2021). The Role of Incentives on the Performance of Health Workers in a Public Sector Organization in Abuja, Nigeria. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 11(1), 1-14.
- RHERIB, N. (2021). Le pilotage de la performance globale de l'entreprise et le Balanced Scorecard : Une revue de littérature. *Revue Internationale du Chercheur*, 2(1), 185-205.
- Shields, J. (2009). *Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies*. london, brithish: Cambridge university.

استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك

-دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف-

**Using the dimensions of the balanced scorecard in evaluating
the performance of banks Case study of the Bank
of Agriculture and Rural Development of Chlef**

عبد القادر بلحسن*، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)، ab.belahcene@univ-chlef.dz

عبد الله قويدر الواحد، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)، a.kouiderelouahed@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/07/23

تاريخ الاستلام: 2022/05/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز تأثير استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنوك ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من 23 عبارة موزعة على أربعة أبعاد وهي: البعد المالي بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو، تم توزيعها على موظفي وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف، وتم اعتماد المنهج الوصفي في الإطار النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة.

وبعد اجراء المعالجة الاحصائية المناسبة باستخدام برنامج Spss 22، أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

كلمات مفتاحية: بطاقة أداء متوازن، تقييم أداء، بعد مالي، بعد زبائن، بعد تعلم ونمو.

تصنيفات JEL : L21, L25, P17.

* المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims to highlight the impact of using the dimensions of the balanced scorecard in the process of evaluating the performance of banks. The descriptive approach was adopted in the theoretical framework and the analytical approach in the practical aspect of the study.

After performing the appropriate statistical treatment, the results showed a statistically significant effect of using the dimensions of the balanced scorecard in the process of evaluating the performance of the bank under study, and there are no statistically significant differences for the use of the dimensions of the balanced scorecard in the process of evaluating the performance of the bank under study due to personal variables.

Keywords: balanced Scorecard; Performance evaluation; financial dimension; customer dimension; learning and growth dimension.

Jel Classification Codes: L21, L25, P17.

1. مقدمة:

في ظل تعدد التقنيات الحديثة لمراقبة التسيير وسرعة تطورها، جعل أغلب المؤسسات تستخدم أحدث النماذج لتقييم أدائها بدلا من الاعتماد على الأدوات التقليدية في التقييم، التي أصبحت غير كافية لمساعدة إدارة المؤسسات عامة والبنوك بصفة خاصة، على تحديد مواطن الضعف والتغلب عليها ومعرفة نقاط القوة والاستفادة منها، وهذا من أجل تعزيز وضعها التنافسي.

ومن بين أهم هذه النماذج، بطاقة الأداء المتوازن التي تعد من الأدوات الحديثة في مجال مراقبة التسيير، والتي تم اقتراحها من طرف كل من روبرت كابلان وديفيد نورتون "R.Kaplan & D.Norton" عام 1992، حيث تعمل هذه البطاقة على ترجمة استراتيجية المؤسسة إلى مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية لتقييم الأداء من خلال أبعادها الأربعة، وتعكس هذه المؤشرات قدرة المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة عالية.

استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف-

وحتى تتمكن البنوك الجزائرية من تحقيق أهدافها الاستراتيجية، أصبحت مجبرة على استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أدائها، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية محل هذه الدراسة الذي يعتبر أحد أهم هذه البنوك هو في حاجة إلى مثل هذه الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير.

مما سبق ومن أجل دراسة هذا البحث، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية في التساؤل التالي:

كيف يؤثر استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم الأداء بوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف؟

ولمعالجة إشكالية الدراسة، يمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم وأهمية بطاقة الأداء المتوازن؟

- هل يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء؟

- هل هناك تأثير لاستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم الأداء بوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف؟

1.1. فرضيات الدراسة:

وللإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة والتساؤلات الفرعية لها، تم صياغة الفرضيات التالية:

1.1.1. الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لاستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء وكالات البنك محل الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام بعد الزبائن لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

-الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد التعلم و النمو لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

2.1.1. الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء وكالات بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف، تعزى للمتغيرات الشخصية، حيث تتفرع هذه الفرضية إلى خمسة فرضيات فرعية لكل من متغير الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية والوظيفة.

2.1. أهداف الدراسة:

-تقديم إطار نظري وتطبيقي يربط ما بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وعملية تقييم الأداء في البنك محل الدراسة؛

-إبراز تأثير إستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم الأداء في البنك محل الدراس؛

-اقترح توصيات تساهم في تحسيس وحث البنوك على تبني بطاقة الأداء المتوازن؛

3.1. منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، من خلال وصف الإطار النظري لبطاقة الاداء المتوازن، أما في الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال دراسة ميدانية عن طريق استبيان طبق في وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف.

2. الإطار النظري للدراسة

أصبح استعمال أدوات القياس والتقييم التقليدية للأداء والمتمثلة في الجوانب المالية غير فعالة وقاصرة في بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبحت عملية توجيه منظمات الأعمال نحو أهدافها أمرا في غاية الصعوبة والتعقيد، وعليه كان لابد من الاعتماد على أحد أهم الوسائل الإدارية حديثة، والمتمثل في بطاقة الأداء المتوازن، أين تتكامل الأهداف غير المالية مع الأهداف المالية.

1.2. ماهية بطاقة الأداء المتوازن:

إن المؤسسات العالمية الرائدة أهتمت بنموذج بطاقة الأداء المتوازن لكونه مدخلا معاصرا للفكر الإداري الحديث، وهو ما سنتناوله في هذه الدراسة، من خلال الإحاطة بمفهوم بطاقة الأداء المتوازن.

1.1.2. مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

عرف مصطلح بطاقة الأداء المتوازن منذ ظهوره في بداية التسعينيات من القرن الماضي عدة تعاريف صاغها العديد من الباحثين والمنظرين بمختلف توجهاتهم، ويعتبر كل من "R.Kaplan & D.Norton" أول من طور أسس بطاقة الأداء المتوازن من خلال مقالة شهيرة نشرتها مجلة هارفارد سنة 1992، حيث عرفها بأنها " نظام يقدم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ وخارطة مسار شمولي للمؤسسات لتتبع ترجمة رؤيتها الاستراتيجية من ضمن مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء التي تستخدم في مقياس الأعمال فقط، ولكن لتحقيق الترابط واتصال الاستراتيجية بالأعمال ومساعدة التنسيق الفردي التنظيمي وإنجاز الأهداف العامة" (Kaplan & Norton, 1992, p. 71).

وتعرف أيضا على أنها إطار متكامل لقياس الأداء الاستراتيجي، يتركب من مجموعة من المقاييس غير المالية بالإضافة إلى المقاييس المالية التقليدية والتي تتناسب مع أهداف وإستراتيجية المؤسسة، وكذلك مع أهداف الأقسام الفرعية في المؤسسة، حيث ترتبط هذه المقاييس فيما بينها بعلاقة السبب والنتيجة، وهذه العلاقة هي التي تؤدي إلى تحسين النتائج المالية على المدى الطويل بدلا من الإعتماد على المقاييس المالية وحدها (المغربي و غربية، 2006، صفحة 124).

2.1.2. أهمية بطاقة الأداء المتوازن:

تبرز أهمية بطاقة الأداء المتوازن من خلال الفوائد المتعددة جراء استخدامها من طرف المؤسسات نوجز منها ما يلي (إدريس و الغالي، 2009، الصفحات 153-154):

- تساعد المدراء بمؤشرات السبب والنتيجة لمعرفة أداء مؤسساتهم؛
- تحديد المقاييس بدقة في بطاقة الأداء المتوازن يمثل الدافع الرئيسي للأهداف الإستراتيجية للمؤسسة؛
- تعطي إطارا شاملا لترجمة الأهداف الإستراتيجية إلى مجموعة من المؤشرات التي تنعكس إلى مقياس الأداء الإستراتيجية (الهنيني و زيادات، 2014، صفحة 5)؛

-تترجم الرؤية الإستراتيجية وتساعد على إيجاد تكامل ما بين الأهداف الإستراتيجية ومقاييس الأداء (عريوة و طلال، 2020، صفحة 63)؛

-تعتبر أيضا بطاقة الأداء المتوازن مهمة، وذلك من أهمية الأصول غير الملموسة، حيث تساهم هذه الاخيرة بصورة مباشرة وغير مباشرة في تحقيق أهداف المؤسسة (بلعجوز و عريوة، 2017، صفحة 139)؛

2.2. مراحل بناء بطاقة الأداء المتوازن:

يتطلب بناء بطاقة الأداء المتوازن عدد من الخطوات قدمها كل من "R.Kaplan &

D.Norton"، والتي من خلالها تتبلور آلية عمل هذه البطاقة نوضحها كالآتي:

1.2.2. الرؤية المستقبلية: والتي تبين بكلمات تصور ما تكون عليه المؤسسة مستقبلا، وهي تساعد في صياغة الإستراتيجية والأهداف، وتتبع الرؤيا دوما لرسالة المؤسسة والتي تبرز الغرض الأساسي الذي أنشأت من أجله المؤسسة وقد تصدر الرؤيا من طرف مدير المؤسسة، من قبل العاملين أو من طرف أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة (عبد اللطيف و تركمان، 2006، صفحة 148).

2.2.2. الإستراتيجية: وهي تتألف من كل الأفعال والإجراءات والأحداث والقرارات المطلوبة لتطوير حالة موجودة إلى حالة أحسن مستقبلا، أي ماهي الإستراتيجية المناسبة التي تتبعها المؤسسة وما هي أهم المجالات التي يتم التركيز عليها، وما هي الأدوات المناسبة لصياغة وتنفيذ إستراتيجية المؤسسة حيث نجد أن نموذج بطاقة الأداء المتوازن يعتبر أداة مناسبة لذلك (ونس و موسى، 2016، صفحة 360).

3.2.2. عوامل النجاح الحرجة: في هذه المرحلة يتم تحديد ما نحتاجه من عوامل النجاح الأكثر تأثيرا على النتيجة لنجاح الرؤية الاستراتيجية، وتكون هذه العوامل (عوامل النجاح) في شكل كفاءات تعطي ميزة تنافسية للمؤسسة ويتم في هذه الخطوة تحليل الإستراتيجية العامة وترجمتها إلى أهداف إستراتيجية لمركات الأداء (بلاسكة، 2012، صفحة 43) .

4.2.2. المقاييس: في هذه المرحلة يتم صياغة المقاييس للتعرف على الأسباب والنتائج، والبحث عن التوازن ما بين المقاييس المختلفة، حيث يجب أن تكون هذه المقاييس رئيسية لإستخدامها في العمل، مع

إجراء صياغة شاملة لكل المقاييس التي تم تجميعها حتى تسهل عملية تنفيذها، وفي الأخير نقوم بتحديد الترتيب حسب الأولوية لكل المقاييس التي تبدوا أكثر تأثيرا ويمكن مراقبتها وقياسها.

5.2.2. إعداد خطة العمل: يجب على إدارة المؤسسة إعداد خطط العمل، أي تحديد الخطوات الواجب اتخاذها لإنجاز الأهداف والرؤية الإستراتيجية، ويتضمن ذلك تحديد الأهداف السنوية المراد الوصول إليها وتخصيص الموارد والأدوات، واختيار المسؤولين عن إنجاز خطة العمل وتحديد زمن تطبيق الخطة، مع متابعتها ومراقبتها وتصحيح الإختلالات والفجوات عند الضرورة (مقدم، 2010، صفحة 18).

6.2.2. الأنشطة والأفعال التنفيذية: في هذه المرحلة من الضروري تحديد الأفعال والأنشطة للبدء في تنفيذها على مستوى المؤسسة لتحقيق الأهداف والانتقال بالخطة إلى الواقع، وهذا يتطلب إنجاز الأهداف السنوية وتوزيع وتخصيص الموارد وتحديد المسؤوليات، ويشمل ذلك ربط المقاييس بقواعد البيانات والأنظمة المعلوماتية، حتى تستطيع المؤسسة تنفيذ نموذج بطاقة الأداء المتوازن (شاهر، 2017، صفحة 5).

7.2.2. المتابعة والتقييم: للتأكد من سلامة عملية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن التي تم تصميمها بما يتناسب وأهداف المؤسسة، لا بد من متابعتها بشكل دائم ودون انقطاع وذلك للتأكد من أن بطاقة الأداء المتوازن المقترحة تنجز الوظائف المرجوة منها بإعتبارها أداة إستراتيجية لإدارة المؤسسة، وعليه وجب إستخدامها في جميع المستويات الإدارية للمؤسسة (قمازي و كواشي، 2016، صفحة 50).

3.2. أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

تركز بطاقة الأداء المتوازن على المقاييس غير المالية إلى جانب المقاييس المالية التقليدية، إذ تقوم بدمج كل هذه المقاييس في نظام واحد متكامل يتضمن أبعاد مختلفة، حيث يعتبر كل منها محركا من محركات الأداء على مستوى المؤسسة، والمتمثلة في أربعة أبعاد رئيسية مترابطة فيما بينها وهي كما يلي:

1.3.2. البعد المالي: يعتمد هذا البعد على التقارير المالية والمحاسبية للمؤسسة في عملية تحليل نتائج وأعمال المؤسسة، وذلك باستخدام النسب المالية التي تعكس الأداء الإقتصادي للمؤسسة، حيث يعتبر البعد المالي من بين الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، وتقوم بطاقة الأداء المتوازن بربط أهداف المؤسسة المالية بإستراتيجيتها، والتي يتمثل دورها في تحسين النتائج المالية للمؤسسة بهدف المحافظة على السيولة ورفع

المردودية وتحقيق فوائد للمساهمين، و هذا من خلال إختيار المؤشرات المالية التي تلائم كل مرحلة من مراحل حياة المؤسسة (النمو، الاستقرار، النضج)، لكن رغم أهمية هذه المؤشرات المالية في قياس أداء المؤسسة، إلا أن هذه المؤشرات تبقى غير كافية لوحدها (لطرش، 2018، الصفحات 41-44) و هذا لعدة أسباب نذكر منها ما يلي:

- تركز المؤشرات المالية على الجوانب الإستراتيجية على المدى القصير فقط وتهمل المدى البعيد؛
- تعتمد المؤشرات المالية على المعلومات الماضية وتغفل الرؤية المستقبلية؛
- من خلال المؤشرات المالية فقط لا تستطيع المؤسسة الإطلاع على ما الذي يريده الزبائن؛

2.3.2. بعد الزبائن : أصبح من الضروري على المؤسسات في عصرنا هذا جعل متطلبات ورغبات الزبائن في صميم إستراتيجيتها، حيث تعمل المؤسسة كل ما في وسعها لتحقيق رضاهم، سواء كان هؤلاء الزبائن من داخل المؤسسة أو من خارجها، وذلك من خلال إشراكهم في عمل المؤسسة والإهتمام بهم لتحديد احتياجات الزبائن ومتطلباتهم والتعرف على ميولاتهم وإتجاهاتهم الحقيقية، والتي يمكن أن تكون نقطة البداية لمراقبة وتحسين الجودة، وهذا لتمكين المؤسسة من قياس رضا زبائنهم من خلال مقاييس الأداء التالية (بن خليفة، 2018، صفحة 130):

- **رضا الزبون:** يمثل هذا المقياس درجة تلبية المؤسسة لحاجات الزبائن وكيفية إغرائه.
- **الإحتفاظ بالزبون:** ويعبر عن ميل الزبون وولائه للمؤسسة من خلال الحصول على خدماتها ومنتجاتها.
- **الحصة السوقية:** يستخدم هذا المقياس لمعرفة حصة المؤسسة من المبيعات الكلية للسوق.
- **إكتساب زبائن:** يعبر عن الزبائن الجدد الذين تم اكتسابهم.
- **ربحية الزبون:** يعتبر مقياس ربحية الزبون مؤشرا هاما في قياس مدى نجاح إستراتيجية المؤسسة.

3.3.2. بعد العمليات الداخلية: يرتبط بعد العمليات الداخلية بجميع الأبعاد الأخرى في بطاقة الأداء المتوازن، فهو يرتبط بالبعد المالي من خلال التركيز على تحسين عمليات التشغيل الداخلية ويرتبط بعد الزبائن من خلال خلق قيمة للزبائن، ويرتبط أيضا مع بعد التعلم والنمو من خلال علاقة السبب والنتيجة

فالعاملين الذين يقومون بأداء العمل داخل المؤسسة هم من يقومون بتطوير العمل وزيادة كفاءته، ويحتوي هذا البعد على عدة عمليات مختلفة منها (سمارة، 2020، صفحة 92):

- **العمليات التشغيلية:** والتي من خلالها تقوم المؤسسة بتحويل أنشطتها إلى خدمات وتقديمها للزبائن.
- **العمليات الإدارية للزبون:** تهدف إلى توسيع العلاقة مع الزبائن المستهدفين ومنها (إختبار الزبائن، إكتساب زبائن جدد، الإحتفاظ بالزبون، تطوير وتنمية الأعمال مع الزبائن).
- **العمليات الإبداعية:** وتشمل على العمليات الخاصة بتطوير الخدمات وتغطية الأسواق الجديدة.
- **العمليات التنظيمية والاجتماعية:** تشمل السمعة الطيبة والعلاقة الجيدة مع العاملين و البيئة المحلية.

4.3.2. بعد التعلم والنمو: يعتبر بعد التعلم والنمو في بطاقة الأداء المتوازن هو المحدد للبنية التحتية التي يجب على المؤسسة أن تتوفر عليها لخلق التحسين المستمر ونمو طويل الأجل، لأنه من خلال هذا البعد يمكن للمؤسسة الإستمرار في التحسين وخلق القيمة المستقبلية لأصحاب المصلحة، إن الأهداف الخاصة بالأبعاد الأخرى غالبا ما تظهر فيها الإختلالات مابين القدرات الموجودة للأشخاص و الإجراءات والأنظمة، وما الذي نحتاجه لإنجاز هذه الأهداف، ولتصحيح هذه الاختلالات يجب على المؤسسة أن تقوم بالإستثمار في العاملين وتعزز أنظمتها المعلوماتية (الغالي و إدريس، 2007، صفحة 185).

ونشير هنا أن بطاقة الأداء المتوازن تقوم على تحسين أبعادها الأربعة بصفة متوازنة دون أن يؤثر بعد على آخر بطريقة سلبية، حيث تكون هذه الأبعاد متداخلة ومرتبطة فيما بينها بعلاقات السبب و النتيجة.

4.2. علاقات السبب و النتيجة في بطاقة الأداء المتوازن:

وهي تعبر عن علاقات الأهداف أحدهما بالأخر و تكون مشابهة لعبارات (إذا - إذن)، كما تكون أيضا علاقات السبب والنتيجة واضحة وجليّة (إدريس و الغالي، 2009، صفحة 159)، حيث أن التكامل بين المقاييس المالية و غير المالية يجعل التطور في أي بعد من أبعاد البطاقة يؤدي حتما إلى التطور في الأبعاد الأخرى، فعملية التكوين و التدريب للعاملين وزيادة قدراتهم المعرفية يؤدي إلى تحسين وتطوير العمليات الداخلية، وهذا يزيد من رضا الزبائن وبالتالي زيادة الإيرادات و تحسين الأداء المالي.

3. الجانب التطبيقي للدراسة:

1.3. مجتمع وعينة الدراسة: يحدد المجتمع المستهدف والمكون من موظفي وإطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف، حيث بلغ حجم عين الدراسة 95 موظف، والجدول أدناه يبين توزيع أداة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (01): توزيع أداة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	المستبعدة	النهائية
المجموع	95	83	8	75

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

2.3. ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال الاستعانة بطريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

الجدول رقم(02): معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لعبارات الاستبيان.

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد المالي	6	0.607	بعد العمليات الداخلية	5	0.712
بعد العملاء	6	0.759	بعد التعلم و النمو	6	0.693
كل عبارات الاستبيان	23	0.874			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول رقم(02) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لجميع محاور الإستهبيان كانت مقبولة، وهي أكبر من 0.60 حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الاستبيانة 0.874 وهي نسبة ثبات يمكن الإعتماد عليها في هذه الدراسة، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية تبرز مدى الإرتباط بين عبارات الإستهبيان.

3.3. اختبار فرضيات الدراسة: بعد تحليل النتائج المتحصل عليها بواسطة برنامج (Spss) سوف نتعرف على نوع التوزيع الذي تتبعه بيانات الدراسة، ثم نقوم باختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة، من خلال إختبار قبول أو رفض فرضيات التأثير و ذلك بإستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لكل فرضية.

استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف-

1.3.3. اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وتم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov وهذا حسب الجدول رقم (03) أدناه:

الجدول رقم(03): نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov.

المحور	مستوى الدلالة	المحور	مستوى الدلالة
البعد المالي	0.200	بعد العمليات الداخلية	0.200
بعد العملاء	0.200	بعد التعلم و النمو	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

يلاحظ من الجدول رقم(03) أن مستوى الدلالة في اختبار Kolmogorov-Smirnov لجميع

المحاور كانت أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

2.3.3. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: H_1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار T لعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول رقم(04):

الجدول رقم(04): نتائج اختبار T لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن.

المحور	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أبعاد بطاقة الأداء المتوازن	20.501	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 20.501، وأن مستوى

الدلالة لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: H_1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار T لعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول رقم(05):

الجدول رقم(05): نتائج اختبار T للبعد المالي.

المحور	T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
البعد المالي	14.649	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول(05) نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 14.649، وأن مستوى الدلالة للبعد المالي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- اختيار الفرضية الفرعية الثانية: H_1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد الزبائن لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار T للعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول رقم(06):

الجدول رقم(06): نتائج اختبار T لبعد الزبائن.

المحور	T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
بعد الزبائن	17.055	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول(06) نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 17.055، وأن مستوى الدلالة لبعد الزبائن تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد الزبائن لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: H_1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار T للعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول رقم(07):

الجدول رقم(07): نتائج اختبار T لبعد العمليات الداخلية.

استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية الشلف-

المحور	T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
بعد العمليات الداخلية	21.088	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول (07) نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 21.088، وأن مستوى الدلالة لبعد العمليات الداخلية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: H_1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد التعلم و النمو لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة. ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار T للعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول رقم (08):

الجدول رقم (08): نتائج اختبار T لبعد التعلم و النمو.

المحور	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعد التعلم والنمو	25.114	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال الجدول (08) نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 25.114، وأن مستوى الدلالة لبعد التعلم والنمو تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.

3.3.3. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

ولإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار T للعينة المستقلة ، بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين

الأحادي One-Way Anova وتم تقسيم هذه الفرضية إلى خمسة فرضيات فرعية:

-اختبار الفرضية الفرعية الأولى: H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير الجنس، ولإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار T للعينة المستقلة كما هو موضح في الجدول رقم (09):
الجدول رقم (09) نتائج تحليل (Independent Samples Test) لمتوسطات متغيرات الدراسة حسب

متغير الجنس

البيان	العدد	اختبار تجانس التباين levene's		اختبار T	درجة الحرية
		قيمة F	مستوى الدلالة		
ذكر	45	0.473	0.494	0.778	73
	30				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (09) نجد أن مستوى الدلالة لإختبار تجانس التباين (levene's) بلغت 0.494 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهذا ما يدل على تجانس المجتمعين (ذكور، إناث)، أما اختبار T فقد بلغت قيمة T 0.778 ومستوى الدلالة بلغ 0.439 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير الجنس.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير السن، ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way Anova كما هو موضح في الجدول رقم (10):

الجدول (10) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات متغيرات الدراسة حسب متغير السن

\bar{x}	مصدر التباين	مجموع	درجة الحرية	متوسط	قيمة F	مستوى
-----------	--------------	-------	-------------	-------	--------	-------

الدلالة	المحسوبة	مجموع المربعات		المربعات	
0.489	0.816	0.968	3	2.904	بين المجموعات
		1.186	71	84.233	داخل المجموعات
			74	87.137	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم(10) أن قيمة F بلغت 0.816، ومستوى الدلالة المحسوبة بلغت 0.489 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير السن.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way Anova كما هو موضح في الجدول رقم(11):

الجدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات متغيرات الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المستوى الدراسي
0.09	5.036	5.347	2	10.693	بين المجموعات	
		1.062	72	76.443	داخل المجموعات	
			74	87.137	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم(11) أن قيمة F بلغت 10.693، ومستوى الدلالة المحسوبة بلغت 0.09 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة₁ و نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير الخبرة المهنية، ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way Anova كما هو موضح في الجدول رقم(12):

الجدول (12) :نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات متغيرات الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5.926	3	1.975	1.727	0.169
داخل المجموعات	81.211	71	1.144		
المجموع	87.137	74			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم(12) أن قيمة F بلغت 1.727، ومستوى الدلالة المحسوبة بلغت 0.169 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة₁ و نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير

الوظيفة، وإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One-WayAnova كما هو موضح في الجدول رقم(13):

الجدول (13): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات متغيرات الدراسة حسب متغير الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الوظيفة
0.387	0.962	1.134	2	2.267	بين المجموعات	
		1.179	72	84.869	داخل المجموعات	
			74	87.137	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (SPSS).

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم(13) أن قيمة F بلغت 0.962، ومستوى الدلالة المحسوبة بلغت 0.387 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى لمتغير الوظيفة.

4. خاتمة :

في ختام هذه الدراسة، وفي ظل البيئة التنافسية التي أصبحت تميز بيئة الأعمال، فإن كل مؤسسة بنكية تسعى إلى التميز في سوق المال واكتساب زبائن جدد والوصول إلى أسواق جديدة، أصبحت ملزمة باستخدام الأدوات الحديثة لتقييم أدائها، ومن هذه الوسائل بطاقة الأداء المتوازن التي تعد أحد أهم الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في المؤسسات بصفة عامة، والبنوك على وجه الخصوص، حيث تساهم بأبعادها الأربعة المترابطة والمتداخلة فيما بينها في قياس وتقييم الأداء بشكل شامل ومتكامل، وهذا لبلوغ الأهداف الحقيقية والأساسية وهي تحسين النتائج المالية على المدى البعيد وبأقل التكاليف.

وفي هذا الإطار جاءت دارستنا لإبراز تأثير استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم

الأداء بوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- اعتبار بطاقة الأداء المتوازن أداة فعالة لتقييم الأداء باستخدامها المقاييس المالية وغير المالية في عملية تقييم الأداء، وترتبط هذه المقاييس بعلاقة السبب والنتيجة، حيث يؤدي الاهتمام بالموظفين إلى تحسين العمليات الداخلية، مما يساهم في كسب رضا العملاء، ومنه تحسين الأداء المالي.
 - نقص المعرفة لدى موظفي الوكالات محل الدراسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وكيفية استخدامها، وعدم استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الشلف أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء.
 - وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء البنك محل الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الوظيفة).
- وإنطلاقا مما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة إعطاء البنك أهمية قصوى للأدوات الحديثة لتقييم الأداء، حتى يتمكن هذا الأخير من مسايرة التطور التكنولوجي والمعلوماتي على المستوى المحلي والدولي.
 - غرس ثقافة تنظيمية تتبنى مثل هذه الأدوات الحديثة لتقييم الأداء.
 - على البنك التركيز على عملية التطوير والتحسين المستمر، من خلال عمليات التكوين والتدريب لخلق مناخ ملائم للعمل.
 - على إدارة البنك العمل على تشكيل فرق عمل مختصة تكون من ذوي الكفاءة والخبرة، ومن مختلف المستويات داخل المؤسسة تقوم بجمع المعلومات وتحليلها، تسند لها مهام تصميم واستخدام بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بالمؤسسة.

- ضرورة تبني البنوك الجزائرية لبطاقة الأداء المتوازن في تقييم أدائها، لما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، المتمثلة في تنمية الموارد المالية، زيادة الودائع، زيادة حجم التمويل والائتمان اللازمة لدعم الاقتصاد الوطني.

- تخصيص دورات تدريبية مكثفة للموظفين، قصد تعريفهم على بطاقة الأداء المتوازن وكيفية استخدامها.

5. الإحالات والمراجع :

- Robert Kaplan, & David Norton, (1997) , Why does Busines need a Balanced Scorecard,<https://maaw.info/ArticleSummaries/ArtSumkaplanNorton97.htm> (20/01/2022).
- Robert Kaplan, & David Norton, (1992), January-February, The Balanced Scorecard-Measures That Drivve Performance-Harvard Busunes Review
- دودين أحمد يوسف، (2009)، معوقات إستخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية الأردنية مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية الأردن، 9، 2، 1-21.
- الهنيني إيمان أحمد، ومُجد زيادات، (2014)، استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن في تقييم أداء الجامعات: دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الرسمية، مجلة العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة البلقاء الأردن، 7، 12، 1-14.
- ونس جيهان ، وموسى عبد العزيز، (2016)، أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على أداء شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة العراق، 47، 347-372.
- بلعجوز حسين، وعريوة محاد، (2017)، تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالمؤسسات الجزائرية، المجلة العربية للإدارة مصر، 37، 2، 131-153.
- بن خليفة حمزة، (2018)، دور القوائم المالية في إعداد بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الإقتصادية:دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الإقتصادية، علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجد خيضر بسكرة، الجزائر.
- جاد الرب سيد مُجد، (2016)، التخطيط الإستراتيجي منهج لتحقيق التميز التنافسي، دار الفجر

- للنشر والتوزيع، مصر.
- بلاسكة صالح، (2012)، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف الجزائرية.
 - الغالي طاهر محسن منصور ، وإدريس وائل مُجّد صبحي، (2007)، دراسات في الإستراتيجية وبطاقة الأداء المتوازن، دار زهران للنشر والتوزيع الأردن.
 - المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ، وغربية رمضان فهميم، (2006)، التخطيط الإستراتيجي بقياس بطاقة الأداء المتوازن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
 - عبد اللطيف عبد اللطيف، وترجمان حنان، (2006)، بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس الأداء مجلة جامعة تشرين والبحوث العلمية سوريا، 28، 01، 141-156.
 - شاهر عبيد، (2017)، علاقة بطاقة الأداء المتوازن في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية في محافظات شمال الضفة الغربية، مجلة نور للدراسات الإقتصادية الجزائرية، 03، 04، 1-16.
 - عريوة محاد ، وطلال زغبة، (2020)، بطاقة الأداء المتوازن المستدام، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
 - إدريس مُجّد صبحي وائل، والغالي طاهر محسن منصور، (2009)، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن.
 - قمازي نجوم، وكواشي مراد، (2016)، تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لتعظيم قيمة المؤسسة الإقتصادية تحديات الواقع ورهانات المستقبل: دراسة تطبيقية على المؤسسات الصناعية بولاية سطيف، مجلة دراسات العدد الإقتصادي جامعة الاغواط، 7، 3، 39-68.
 - لطرش وليد، (2018)، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء الإستراتيجي: دراسة قطاع الهاتف النقال في الجزائر، العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة

المسيلة، الجزائر.

•مقدم وهيبة، (10،9 نوفمبر2010)، دور بطاقة الأداء المتوازن في صياغة وتنفيذ وتقييم الإستراتيجية

ملتقى دولي:المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج المحروقات في الدول

العربية جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

•سمارة يقوتة، (2020)، بطاقة الأداء المتوازن و دورها في تقييم أداء المصارف الجزائرية: دراسة حالة

بنك التنمية الريفية لولاية المدية، العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر.

أثر جودة الخدمات المقدمة في بناء ولاء الزبون -دراسة ميدانية لزبائن موبيليس بولاية غرداية-

The effect of the quality of services provided in constructing customer loyalty -A field study about Mobilis customers, in the state of Ghardaia-

عبدالله عجيلة*، مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية، جامعة

غرداية (الجزائر)، adjila.abdallah@univ-ghardaia.dz

بهاز لويزة، مخبر التنمية الادارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)، lbahaz47@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/10

تاريخ الاستلام: 2022/03/12

ملخص:

هدف هذا البحث إلى معرفة الدور الذي تلعبه جودة الخدمات المقدمة لمؤسسة موبيليس في بناء ولاء زبائنها. وتم ذلك من خلال دراسة ميدانية تم استجواب فيها عينة من زبائن مؤسسة موبيليس بولاية غرداية، حيث بلغت هذه العينة بعد التصفية 157 زبون، باستعمال استبيان إلكتروني تم تحليله من خلال برنامج SPSS 26. فبعد التحليل والمناقشة واختبار الفرضيات، توصلنا في هذا البحث إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك تأثير قوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الجودة المتمثلة في الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الملموسية والأمان على ولاء زبائن موبيليس.

كلمات مفتاحية: جودة خدمة، أعاد خدمة، ولاء زبون، خدمة، موبيليس.

تصنيفات JEL: M31.

Abstract:

The aim of this research is to know the role of the quality of services provided in the Mobilis institution on the loyalty of its customers. This was done through a field study in which a sample of Mobilis customers in the

* المؤلف المرسل.

state of Ghardaia was interrogated, which reached 157, using an electronic questionnaire that was analyzed through the SPSS 26.

After using analysis, discussion and hypothesis testing, we reached in this research to several results; there is a strong statistically significant effect of the dimensions of quality: reliability, empathy, response, tangibility and security on the loyalty of Mobilis customers.

Keywords: service quality; customer loyalty; service; Mobilis.

Jel Classification Codes: M31.

1. مقدمة :

تُشير الدراسات أن تكلفة اكتساب زبائن جُدد قد تكلف المؤسسات خمسة أضعاف ما تنفقه على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين. لذلك وفي ظل تنامي المنافسة الشرسة بين المؤسسات الخدمية أصبح ولاء الزبائن من بين الأولويات التي تتبناها المؤسسات، وهدفاً استراتيجياً تسعى لتحقيقه من أجل ضمان بقائها واستمراريتها والمحافظة على نمو توسعها وتحسين إيراداتها، حيث يمكن استخدام العلاقة بين الزيادة في عدد الزبائن المخلصين والمبيعات كمؤشر لحسن أداء المؤسسة وربحيتها. ومن هنا أضحي من الضروري أن تلتزم المؤسسات الخدمية بتطبيق الآليات التسويقية المتعددة، والتي من بينها الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة بشكل يساهم في ولاء الزبائن وتعلقهم بالمؤسسة أطول مدة ممكنة.

إشكالية البحث:

انطلاقاً مما سبق يمكن طرح إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن لجودة الخدمات المقدمة أن تؤثر على ولاء الزبائن لمؤسسة موبيليس - غرداية؟

وللإجابة عن هذا الإشكالية الرئيسية فإننا نطرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- إلى أي مدى يساهم بُعد الاعتمادية في بناء ولاء الزبائن؟
- إلى أي مدى يساهم بُعد الاستجابة في بناء ولاء الزبائن؟
- إلى أي مدى يساهم بُعد الملموسية في بناء ولاء الزبائن؟
- إلى أي مدى يساهم بُعد الأمان في بناء ولاء الزبائن؟
- إلى أي مدى يساهم بُعد التعاطف في بناء ولاء الزبائن؟

فرضيات البحث:

على ضوء السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية يمكننا بناء الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: هنالك علاقة ارتباط موجبة معنوية بين جودة الخدمة المقدمة وولاء الزبائن. وتتفرع منها

الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية وولاء الزبائن.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة وولاء الزبائن.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية وولاء الزبائن.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان وولاء الزبائن.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف وولاء الزبائن.

أهمية البحث: ونذكر ذلك فيما يلي:

- تنبع أهمية هذا البحث من أهمية موضوع ولاء الزبائن حيث أن له علاقة مباشرة باستمرار تواجد المؤسسة في ظل المنافسة الشرسة في السوق.
- أهمية جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة، وما لها من إمتياز في سمعة العلامة.

أهداف البحث: من خلال اختيارنا لموضوع هذا البحث نسعى للوصول إلى الأهداف الآتية:

- التعرف على متغيرات البحث عن طريق تقديم إطار نظري يوضح كافة المفاهيم المتعلقة بالجودة وولاء الزبائن.
- اختبار العلاقة الموجودة بين تأثير أبعاد جودة الخدمة على ولاء الزبائن في دراستنا الميدانية.
- إظهار مدى أهمية ولاء الزبون في نجاح المؤسسات الجزائرية واستمرارها.

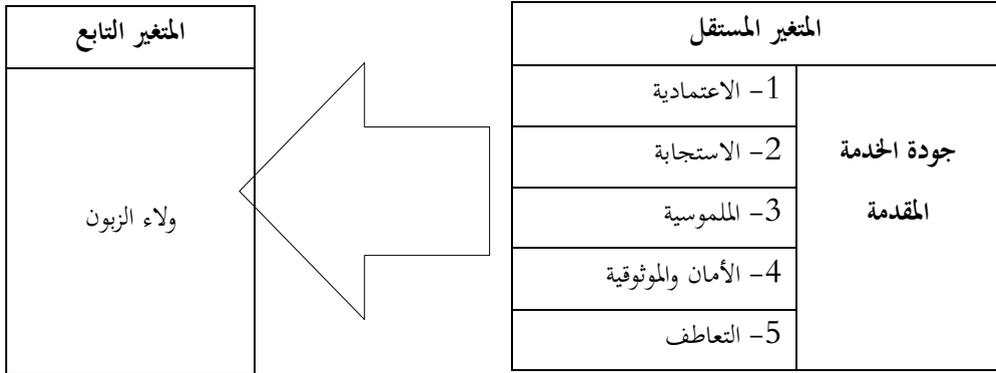
منهج وعينة الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بدرجة أولى في كل الجانب النظري المتعلق بفهم متغيرات البحث، كما اعتمدنا فيجمع المعلومات والبيانات في الدراسة الميدانية بالجانب التطبيقي على

استبيان إلكتروني، الذي قمنا بتحليله وكذا معالجة الجداول والأشكال البيانية عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة 26.SPSS.

نموذج البحث:

الشكل (1): نموذج البحث.



المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسات السابقة.

2.الدارسات السابقة:

1.2.دراسة Bui Nhat.V ،Ha Nam Khanh.G (2021): مقال بعنوان «تأثير جودة الخدمة على ولاء الركاب والأدوار الوسيطة لجودة العلاقة: دراسة الرحلات الداخلية للخطوط الجوية الفيتنامية منخفضة التكلفة». كان الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير جودة الخدمة على ولاء الركاب وكذلك الأدوار الوسيطة لجودة العلاقة (إدراك القيمة، ثقة الركاب والرضا). حيث تم إجراء استبيان على مجموعة من 321 راكباً استخدموا خدمة الخطوط الجوية منخفضة التكلفة في المحطة المحلية في مطار «تان سون نحات Tan Son Nhat»، مدينة هوشي منه، فيتنام. ثم تم تقدير نموذج المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) باستخدام برنامج Smart PLS 3.0. وأشارت النتائج إلى أن جودة الخدمة أثرت بشكل إيجابي على ولاء الركاب. علاوة على ذلك، قدمت هذه الدراسة دليلاً تجريبياً حول أدوار الوسيطة في كل من القيمة المتصورة في شركة الطيران، وثقة الركاب، والرضا. كما تشير النتائج أيضاً إلى أن مديري شركات الطيران يجب أن يكونوا متفهمين لآراء الزبائن.

2.2. دراسة Sheikh Muhamad.H، وآخرون، (2021): مقال بعنوان «فهم جودة خدمة السكك الحديدية العامة تجاه سلوك ولاء المسافرين في كوالالمبور الكبرى - ماليزيا». كانت هذه الدراسة على ممارسات التنقل الأفراد التي خلقت إشكالية اكتظاظ الطرق الحضرية بالسيارات مما أدى إلى خسائر اقتصادية وبيئية وخسائر في البنية التحتية. حيث كان الخيار الأفضل للحل هو نظام النقل العام بالسكك الحديدية. ولفهم تصور سمات خدمة النقل بالسكك الحديدية من وجهة نظر الركاب، تم إجراء دراسة كمية عن طريق تجميع جودة الخدمة (SQ) لشبكة السكك الحديدية نحو النية السلوكية أو الولاء (BI) للركاب لاستخدام وسائل النقل العام. كما تمت إضافة الرضا (SAT) كوسيط بين جودة الخدمة SQ والولاء BI. بعدها أُجري استبيان إلكتروني نتج عنه استجابة 141 مسافرًا. تم تحليل بياناته من خلال نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) ووجد أن جودة الخدمة SQ له تأثير إيجابي وهام على الرضا SAT والولاء BI. كما عززت هذه الدراسة حيوية ميزات جودة الخدمة لتعزيز ولاء الركاب تجاه آلية النقل العام. وأبرزت هذه الدراسة كذلك سمات خدمات النقل للتركيز أكثر على تكامل أنواع وسائل النقل.

3.2. دراسة بوسيف.س، طالب.ب (2021): مقال بعنوان «العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة بريد الجزائر باستخدام نموذج "PLS-SEM"». هدفت هذه الدراسة إلى نمذجة العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبائن لدى مركز بريد الجزائر، وهذا بإجراء تحليل تجريبي باستخدام منهجية النمذجة الهيكلية، حيث تم القيام باختبار الفرضيات بعد تحليل نتائج 100 استبيان وُزعت على زبائن مركز بريد ولاية الطارف، استخدمت فيها مقارنة المربعات الصغرى الجزئية PLS، وقد أظهرت النتائج أن رضا الزبون يؤثر بشكل مباشر وموجب على ولاء الزبون، كما أن جودة الخدمات المقدمة تؤثر على رضا الزبون بشكل مباشر، وعلى ولاءه بشكل غير مباشر وهذا عبر الرضا كعامل وسيط، ما يعني أنها غير كافية لإقناع الزبائن بدفع سعر أعلى للخدمات التي يتلقونها، أو التزامهم والاستمرار مع بريد الجزائر مستقبلاً، هذا ما يؤدي بالزبون إلى التعامل مع مصارف أخرى أو التعامل مع شركات بريد سريع خاصة.

4.2. موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة (الفجوة البحثية):

● **بيئة البحث:** زماناً، حيث كان هذا البحث في الفترة الزمنية الممتدة بين بداية شهر جانفي 2022 إلى آخر شهر فيفري 2022. أما مكاناً، فكان بإجراء استبيان إلكتروني لزبائن مؤسسة موبيليس على المستوى ولاية غرداية.

● **الهدف من البحث:** تنوعت وتعددت الأهداف من الدراسات، ونحن نود أن نخلص إلى إثارة العلاقة الموجودة بين جودة الخدمات المقدمة وولاء الزبون، مع إبراز كل بُعد على حدى لجودة الخدمات وما له من أثر إيجابي أو سلبي على ولاء الزبون لعلامة موبيليس.

3. الإطار النظري والمفاهيمي:

إن مفهوم الجودة في مجال الخدمات يعتبر أمر صعب مقارنة بالمجال السلعي، كون الخدمة غير ملموسة ولا يمكن تخزينها وتتصف بصعوبة التسعير والتنميط والثبات وصعوبة القياس.

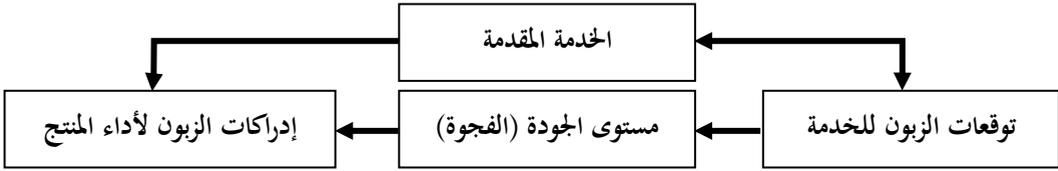
1.3 مفهوم الجودة: تعرفها الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها: «مجملة السمات والخصائص لمنتج أو خدمة تحمل القدرة على تلبية احتياجات الزبون المعلنة أو الضمنية». (Philip.K, 2009, p. 129).

كما تم تعريفها بأنها «المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والأخطاء بما يتطابق وتوقعات الزبون» (واخرون، 2016، صفحة 22).

2.3 مفهوم جودة الخدمة: عرفها كل Kotler & Keiler على أنها: «درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة» (أحمد، 2012، صفحة 12). ويرى كل من Parasurman و Zeithaml و Berry (1985) بأن جودة الخدمة هي «دالة التغيرات والاختلافات بين التوقعات والأداء الفعلي لأبعاد الخدمة» (Yap, 2007, pp. 59-73)، أما مفهومها من الناحية التسويقية فتعني: إمكانية المنتج في مواجهة توقعات الزبون المرتقب، أي مدى تحقيقها لرغبات وحاجات الزبائن، نظراً لأن إعداد منتج جيد لا يعني قبوله من الزبون. (شفيق، 2006، صفحة 34).

- تشير هذه التعاريف إلى ثلاث مستويات لجودة المنتج الخدمي وهي: (الدراركة، 2008، صفحة 181).
- **جودة الخدمة المتوقعة**، وتعرف على أنّها: «تمثل توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على احتياجات الزبون وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين»؛
 - **جودة الخدمة الفعلية**، وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة؛
 - **جودة الخدمة المدركة**، وهي ما يُدرك عند القيام بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة.

الشكل (2): مستويات الخدمة المقدمة



المصدر: عوض بدير الحداد، 1999، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر القاهرة، ط1، (الحداد، 1999، صفحة 337)

3.3. أهمية جودة الخدمة: تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي: (الدراركة، 2008، صفحة 15).

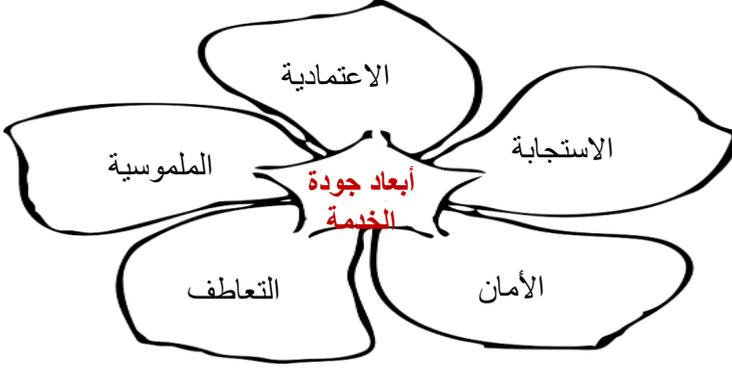
- **نمو مجال الخدمة:** ازدياد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات وهي مازالت في نمو متزايد ومستمر.
- **ازدياد المنافسة:** إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة الشديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد فحسب، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.
- **فهم الزبون:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون.

4.3. أبعاد جودة الخدمة: تناولت عدة دراسات وأبحاث العديد من الأبعاد لجودة الخدمة ولا يتسع البحث لذكرها جميعا لذلك سوف نتناول الأبعاد التي أثبتت كفاءة عالية في المجال العملي وهي خمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان والموثوقية، التعاطف) وهي التي حددها كل من Berry and Parasuraman في نموذج تحليل الفجوات المعروف باسم «Servqual» والتي يمكن تفصيلها كما يلي: (أحمد، 2012، صفحة 37).

- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مزود الخدمة، أو قدرة المؤسسة على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يُعتمد عليه، لذلك فإن الطرف المستفيد أو الزبون يتطلع الى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز وأن يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فان الاعتمادية تعني قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.
- **الاستجابة:** وهي قدرة المؤسسة أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والاجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتمثل في قدرة المؤسسة على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الإمكان.
- **الملموسية:** ويشير ذلك الى الدليل المادي للخدمة حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية والتجهيزات والأدوات المستخدمة في أداءها وتقديمها للزبون ويمكنك أن نلاحظ ذلك في الأدوات والتجهيزات التي تتوفر في أماكن تقديم الخدمة.
- **الأمان والموثوقية:** ويعني إلمام العاملين بوظائفهم وإتقانها بالشكل الذي يُمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر مادية أو معنوية من شأنها أن تسبب ضرر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على هذه الخدمة.
- **التعاطف:** وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على إشعاره بمدى أهميته لدى المؤسسة من خلال الإصغاء الى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته.

والشكل التالي يبين هذه الأبعاد:

الشكل (3): أبعاد جودة الخدمة



المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسات السابقة.

4.3. ولاء الزبون:

لقد أصبح موضوع الولاء موضوعاً بالغ الأهمية لدى جميع المؤسسات لما له من أثر كبير في استمرارها، إذ أصبح المفتاح لتحقيق أهدافها ونموها وتفوقها، ولأن سلوك الزبائن يختلف باستمرار، فإن كسب ولائهم أمر صعب جداً، هذا ما أدى بالكثير من الباحثين للاهتمام به ودراسته للكشف عن الوسائل والطرق والسبل لبنائه والحفاظة عليه.

1.4.3. تعريف ولاء الزبون: عرف (Richard.L. Oliver) الولاء على أنه «إلتزام عميق لإعادة شراء منتج أو خدمة في المستقبل مهما كانت المؤثرات الخارجية المحيطة والجهود التسويقية التي تسعى لمحاولة تغيير قرار الشراء» (Philip.K, 2009, p. 185). والولاء ليس عبارة عن عملية تكرار الشراء أو نية إعادة الشراء فحسب، بل هو مجموعة من العواطف القوية التي تنشأ بين الزبون والمؤسسة (سليمان، 2011، صفحة 75). ويمكن أن نستخلص بأن الولاء يتضمن مجموعة مختلفة من الأفكار، والتي تقبل جميعها فكرة أن الولاء هو عملية الاحتفاظ بالزبائن لأطول فترة ممكنة، وذلك بإلتزام سلوكي للزبون في تكرار شراء نفس المنتج أو العلامة وإعطائها الأفضلية رغم وجود علامات منافسة تمارس جهود تسويقية لتغيير سلوكه وقراراته. إضافة إلى أنه عواطف قوية متبادلة بين المؤسسة وزبونها.

2.4.3. أهمية الولاء: يسمح الولاء للمؤسسة بتحقيق الربحية بعدة طرق، كما هو موضح في النقاط الآتية: (KAPFERER, 2003, p. 52).

- تخفيض التكاليف التسويقية؛
 - تطوير الشهرة؛
 - زيادة الربحية بزيادة تكرار عمليات الشراء؛
 - الولاء يقوي تموقع المنتج.
 - جذب زبائن جدد؛
 - الزبائن الأوفياء ضمان استقراره المؤسسة.
 - إعطاء وقت للإجابة على هجمات المنافسين، ويتيح للمؤسسة توجيه جهودها إلى قضايا أخرى؛
 - إعطاء قدرة للمنتجين في التفاوض مع الموزعين؛
- 3.4.3. قياس الولاء:** لقد أثبتت الدراسات التسويقية أن أقصى درجات الولاء يكون عندما يتطابق الولاء السلوكي مع الولاء الشعوري، لكن ذلك صعب التحقق في الواقع، إضافة إلى صعوبة قياس الجانب الشعوري، لذلك فإن اغلب محاولات قياس الولاء ركزت على الجانب السلوكي أي الجانب الظاهر من العملية. ومن بين طرق قياس الولاء نذكر:

1.3.4.3. مقياس الولاء السلوكي: (Terrasse, 2006, p. 19).

● **معدل شراء العلامة:** ويقصد به عتبة الولاء، فمثلا كونينغام «Michael J. Cunningham» حدد معدل 65% كحد أدنى من مشتريات الزبون حتى يعتبر في حالة ولاء للعلامة، حيث تعتبر هذه المعدلات من أحسن المؤشرات الدالة على الولاء السلوكي، لكن تكمن صعوبتها هو تحديد عتبة الولاء مقارنة بمعدلات العلامات المنافسة.

● **قياس الولاء حسب تتابع واستمرارية الشراء:** ميّز براون «Lawrence Brown»، بين أربعة أنواع من السلوكيات وهي موضحة كما يلي:

- ولاء تام: شراء مطلق لنفس العلامة AAA A.

- ولاء مقسم (مجزأ): يتميز بالتنوع بين علامتين بالتناوب B B A B A.

- ولاء غير مستقر: يتغير الاتجاه بشكل غير متتابع B BB A AA.

- ولاء معدوم: شراء عشوائي D C B A.

- مقياس احتمالية الشراء: وفيه يتم التركيز على مشتريات الفترة (T) مقارنة بمشتريات الفترة (T-1). هذا المقياس يعتمد على معطيات زمنية وقواعد البيانات التسويقية.

2.3.4.3. مقياس الولاء الموقفية: (Perrin-Martinenq, 2002, p. 542)

- الارتباط أو التعلق بالعلامة: فنجد أن " Benoît Heilbrunn " (2001) يعرف التعلق بالعلامة على أنها «علاقة انفعالية وشعورية المنبعثة من الزبون اتجاه علامة تجارية معينة». ومن أهم ما يستدل عليه في معرفة مستوى الارتباط بالعلامة هو قيام الزبون بتزكيته أمام المحيطين به ونصح الآخرين بها.
- إلتزام الزبون بالعلامة: عُرِفَ الإلتزام على أنه تعهد ضمني أو صريح باستمرار العلاقة بين طرفي التبادل واستعدادهما للقيام بتضحيات قصيرة المدى للمحافظة على العلاقة وتحقيق مكاسب على المدى الطويل. وهذا ما يزيد من حالة الاستقرار في العلاقة ويقلل من تكاليف البحث عن علاقات جديدة.
- ومن أبعاد الإلتزام: وجود المصدقية بين الطرفين؛ التوازن في السلوك؛ الابتعاد عن الانتهازية. أما فيما يخص أنواع الإلتزام ويمكن التمييز بين نوعين:

- إلتزام وجداني وعاطفي: يعبر عن مدى رغبة الزبون في ترصين علاقته بالمؤسسة؛

- إلتزام تقديري وادراكي: هو مدى تصور الزبون لوجود حاجة إلى صيانة العلاقة في ظل تكاليف التحول أو فسخ العلاقة.

- نيّة إعادة الشراء: فنيّة إعادة الشراء تعد أساس السلوك الفعلي، ويجب هنا التفريق بين نية الشراء ونية إعادة الشراء، فالأولى تعني الزبائن الحاليين أو الجدد، أما الثانية فتتعلق فقط بالزبائن الذين قاموا بعملية الشراء من قبل.

4. الدراسة الميدانية:

1.4. وصف المجتمع والعينة:

- مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من زبائن مؤسسة موبيليس القاطنين بولاية غرداية.
- عينة البحث: اعتمدنا على العينة العشوائية في البحث بحيث شملت 166 زبون لدى مؤسسة موبيليس بولاية غرداية. وقد استبعدنا 9 من العدد السابق الذكر الذين كانت شرائحهم الرئيسية خاص

بالمعامل جيزي أو أوريدو، ولأننا بصدد دراسة الولاء لعلامة موبيليس، فظهر لنا أنه ليس من المنطقي دراسة ولاء زبائن هم أصلاً لا يتخذون شريحة موبيليس شريحة رئيسية. وبذلك أصبح عدد العينة التي أُجري عليها البحث 157.

2.4. عرض نتائج العينة:

1.2.4. عبارات أبعاد المتغير المستقل:

الجدول (1): نتائج إجابات مفردات العينة على عبارات أبعاد المتغير المستقل.

الدرجة المراقبة المعتمدة	ترتيب حسب الأهمية	Standard Deviation الانحراف المعياري	Mean المتوسط الحسابي	العبرة	البعد
موافق	2	0,95851	3,6943	01-موبيليس تُوفّر كل المتطلبات المعلنة في عروضها وخدماتها.	بُعد الاعتمادية
موافق	3	0,96581	3,6051	02-اهتمام موظفو الشركة بحل المشاكل التي أعاني منها يجعلني أكثر سعادة ورضا	
موافق	1	0,90003	3,8981	03-تتمتع موبيليس بالانضباط في الالتزام بمدة وصلاحية عروضها وخدماتها.	
محايد	4	1,13174	3,2548	04-تقدم موبيليس خدماتها بدقة وبدون أخطاء.	
موافق		0,80336	3,6131	بُعد الاعتمادية	
موافق	2	0,86661	3,8917	01-وجدتُ موظفو موبيليس لديهم التمكن في أداء مهامهم.	بُعد الاستجابة
موافق	3	0,98345	3,8025	02-يستجيب موظفو موبيليس لاحتياجاتي بشكل فوري.	
موافق	1	0,88706	3,9108	03-عند موظفو موبيليس أجد الإجابة على كل استفساراتي.	
موافق	4	1,04305	3,4013	04-عند تعاملي مع موبيليس كانت فترة الانتظار الزبائن قصيرة.	
موافق		0,75133	3,7516	بُعد الاستجابة	
موافق	1	0,95741	4,0064	01-موقع الوكالة التجارية لموبيليس ملائم وسهل الوصول إليه.	بُعد اللاموسمية
موافق	4	1,07653	3,4459	02-تجهيزات ومعدات موبيليس متطورة.	
موافق	1	0,77457	4,051	03-تعجبني أناقة والمظهر الحسن لموظفي موبيليس.	
موافق	3	0,93549	3,707	04-المظهر العام لموبيليس جذاب ويعزز جودة الخدمات المقدمة.	

موافق		0,74142	3,8025	بُعد الملموسية
موافق	4	0,94668	3,7452	01-رصيدي وكل العروض والخدمات التي أقتنيها محفوظة من طرف موبيليس.
موافق	3	0,88752	3,8025	02-موظفو موبيليس يمنحوني الثقة وأمان أكبر.
موافق	2	0,86572	3,8599	03-أشعر أن موبيليس تتعامل معي بدرجة كبيرة من الأمان والسرية والحفاظ على خصوصيتي.
موافق	1	0,71509	3,9618	04-أعوان الأمن يُوفرون لي الحماية التامة داخل مقر موبيليس.
موافق		0,69585	3,8424	بُعد الأمان والموثوقية
موافق	4	0,99574	3,5605	01-أشعر أن إدارة موبيليس تهتم وتعني باحتياجي.
موافق	3	0,77971	4,0318	02-موظفو موبيليس يقومون بتقديم النصائح اللازمة لي.
موافق	1	0,6829	4,0892	03-يتسم سلوك العاملين في موبيليس باللباقة والاحترام في تعاملهم معي.
موافق	2	0,7753	4,0382	04-أجد أوقات عمل موبيليس مناسبة لي.
موافق		0,68338	3,9299	بُعد التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26.

بعد الملاحظ لتوجه الأبعاد المكونة لجودة الخدمة المقدمة وبالاعتماد على مجال المتوسط الحسابي

وفق مقياس ديكارت الحماسي فإن توجه الرأي هو "موافق" حيث يرى أصحاب العينة في:

- **بُعد الاعتمادية:** إن مؤسسة موبيليس توفر كل الطلبات التي تعلن عنها في عروضها وخدماتها، وأنها تهتم بحل مشاكل زبائنها، إضافة إلى تمتعها بالانضباط وتقديم خدماتها بدقة دون أخطاء؛
- **بُعد الاستجابة:** فقد أجاب أفراد العينة على أن موظفو موبيليس لديهم التمكن للاستجابة الفورية لاحتياجات الزبون، كما لهم القدرة على الإجابة لكل الاستفسارات في فترة زمنية مرضية؛
- **بُعد الملموسية:** تجذ العينة أن موقع الوكالة التجارية لموبيليس ملائم وأنه يتوفر على معدات وتقنيات متطورة، إضافة المظهر الخاص بالموظفين والمظهر العام كان جذاب ويعزز جودة الخدمة المقدمة؛

● **بُعد الأمان والموثوقية:** يرى أفراد العينة بأن أصدقتهم وكل الامتيازات والخصائص الخاصة بالعروض والخدمات التي يقتنوها وخصوصية الزبون محفوظة من طرف موبيليس، إضافة إلى الثقة والأمان الموجود لدى موظفو موبيليس وأعوان الأمان؛

● **بُعد التعاطف:** تشعر العينة المدروسة أن موبيليس تهتم بها وباحتياجاتها ورغباتها، كما تجد أن موظفو موبيليس يتسمون باللباقة والاحترام وتقديم النصائح، إضافة إلى أن أوقات العمل مناسبة للزبائن.

2.2.4. عبارات المتغير المستقل:

الجدول (2): نتائج إجابات مفردات العينة على عبارات المتغير المستقل "الولاء".

درجة الموافقة المستخدمة	ترتيب حسب الأهمية	Standard Deviation الانحراف المعياري	Mean المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
موافق	3	0,91135	3,9045	لا يراودني الندم عندما أعبئ اشتراكي مع موبيليس.	الترتيب
موافق	6	1,05438	3,6561	أشعر بالرضا على العروض والخدمات المقدمة من طرف موبيليس.	
موافق	2	0,90307	3,7261	تفتي كبيرة في موبيليس.	
موافق	1	0,8161	4,0255	ألتزم باستعمال خدمات موبيليس بشكل متكرر ومستمر.	
موافق	4	0,92111	3,8280	أنصح أصدقائي وأقاربي باقتناء خدمات وعروض موبيليس.	
موافق	5	0,95000	3,5541	أدافع عن موبيليس عند انتقادها بشكل خاطئ.	
محايد	7	1,23652	3,2930	لا غير موبيليس في حال وجود خدمات أحسن عند متعامل آخر	
موافق		0,80812	3,7125	بُعد الولاء	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 26.

نجد أن المتوسط الحسابي بقيمة 3,7125 أي ما يوافق باتجاه الرأي "موافق"، هذا يدل على أن موبيليس استطاعت بجودة خدماتها المقدمة أن تجعل زبائنها بولاية غرداية موالين لها، لذلك ومن وجهة النظر المهنية على موبيليس أن تتمعن النقاط القوة التي تمتلكها، وأن تعيد حساباتها في نقاط ضعفها

والمتمثلة في شهرتها بقلّة جودة شبكتها في نوعية المكالمات وضعف سرعة تدفق الأنترنت. حيث أن موبيليس كانت قادرة أن تكتسح السوق الجزائرية، بل ويمكن أن تتوسع في خارج الجزائر، إذا كانت تتحكم في جودة خدماتها التقنية وتربح أموال طائلة المنفقة على حملات الترويجية الاقناعية خاصة وأنها تملك ورقة رابحة جداً، ألا هي الانتماء إلى الوطن الجزائري وأنها حالياً الراعي الرسمي للفريق الوطني لكرة القدم وما لها لدى الجمهور الجزائري من قوة شوفينية "The Chauvinism" (حسب الموقع الإلكتروني ويكيبيديا، هي الاعتقاد المغالي والتعصب للشيء والعنجهية في التعامل مع خلافه).

3.4. تفسير ومناقشة النتائج:

1.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية: وذلك باستعمال اختبار التباين الأحادي "ANOVA" (ANalysis_OF_VAriance):

الجدول (3): تحليل التباين (ANOVA).

ANOVA ^a						
Modèle		مجموع مربعات Somme des carrés	درجة الحرية Ddl	المتوسط Carré moyen	المؤشر الإحصائي F	مستوى المعنوية Sig.
1	Régression	69,870	5	13,974	65,925	,000 ^b
	De Student	32,007	151	,212		
	Total	101,877	156			
a. Variable dépendante : الولاء						
b. Prédicteurs : (Constante), التعاطف, الاعتمادية, الاستجابة, الملموسية, الأمان						

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 26.

يظهر من الجدول (3)، ومن خلال قيمة المؤشر الإحصائي "F" 65,92% حيث التباين في العينة قريب من الـ 1 وبمستوى دلالة (Sig) 0,05 > ∞ 000,0، كما أن الانحدار معنوي $\neq 0$ ، وبالتالي توجد علاقة بين المتغيرات الفرعية المستقلة (للجودة المقدمة) والمتغير التابع (الولاء).

وبذلك يمكننا رفض الفرضية الرئيسية الصفرية H_0 وقبول الفرضية الرئيسية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين جودة الخدمة المقدمة في موبيليس وبين ولاء الزبون.

2.3.4. اختبار الفرضيات الفرعية: من أجل التوصل إلى تفسير ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات اعتمدنا على اختبار معامل الارتباط الخطي بيرسون (Pearson)، وكانت نتائجه كالتالي:

الجدول (4): المتغيرات الفرعية المستقلة التي لها علاقة بالمتغير التابع (الولاء).

Corrélations						
		الاعتمادية	الاستجابة	الملموسية	الأمان	التعاطف
الولاء	معامل الارتباط بيرسون	,758**	,614**	,573**	,688**	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	157	157	157	157	157

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 26.

من الجدول (4)، ومن خلال مستوى دلالة (Sig) $0,05 \geq \infty$ ومن خلال كذلك معامل الارتباط الخطي بيرسون (Pearson) حيث نجده مرتفع بنسبة أكبر من 60% في معظم أبعاد الجودة والمتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان والتعاطف). وبذلك يمكننا:

• رفض الفرضيات الفرعية الصفرية H_0 وقبول الفرضيات الفرعية البديلة H_1 في كل أبعاد الجودة والمتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان والتعاطف) التي تنص على وجود علاقة إيجابية طردية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \geq \infty$ مع المتغير التابع وهو ولاء الزبائن.

5. الخاتمة:

سعى هذا البحث وقيمة مضافة في تغطية الفجوة البحثية والمتمثلة في إبراز مدى تحكم المؤسسة الجزائرية (موبيليس كعينة) في أبعاد الجودة من أجل ضمان ولاء زبائنها وإثبات وجودها القوي على المستوى المحلي، أو حتى على المستوى الإقليمي أو العالمي مستقبلاً. وذلك بمعرفة ما إذا كان يوجد تأثير للجودة المقدمة على ولاء الزبائن لمؤسسة موبيليس، في عينة عشوائية قوامها 157 من زبائن موبيليس بغرداية، وكانت النتائج أن هناك اتجاه عام للعينة المدروسة إلى وجود ارتباط طردي وقوي في تأثير الجودة المقدمة من طرف موبيليس على ولاء زبائنها.

وكان السبب وراء اختيار هذه المؤسسة هو إنتشارها بشكل واسع في الجمهور الجزائري، إضافة كون الباحث إطار في هذه المؤسسة. كما خلص هذا البحث على مجموعة من النتائج وهي:

- **بشكل عام:** إن جودة الخدمات المقدمة لمؤسسة موبيليس أدت إلى بناء ولاء لدى زبائنها مرتبط بعلاقتها بشكل قوي ولكنه ليس مطلقاً؛
- **في بُعد الاعتمادية:** موبيليس لها تأثير جوهري في هذا البعد، حيث استطاعت على أن تجعل الزبون يمكنه الاعتماد عليها من ناحية نوعية خدماتها وإنجاز متقن ووقت مضبوط دون أخطاء؛
- **في بُعد الاستجابة:** وفقت موبيليس في هذا البعد على التأثير في ولاء الزبائن، وذلك بسهرها في تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن وسرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات؛
- **في بُعد الملموسية:** بسبب أن موبيليس توفر دليل مادي مُرضٍ للزبائن مع تقديم تسهيلات وتجهيزات بأماكن تواجد الزبائن. فإنها استطاعت أن تؤثر بهذا البعد على ولاء الزبائن ولكن ليس بشكل كبير جداً؛
- **في بُعد الأمان والموثوقية:** موبيليس استطاعت أن تؤثر بهذا البعد على ولاء الزبائن. وذلك حرصها على تقديم خدمات بدون مخاطر مادية أو معنوية من شأنها أن تسبب ضرر لدى المستفيدين من هذه الخدمة؛

● **في بُعد التعاطف:** موبيليس لها تأثير قوي في هذا البُعد، حيث يشعر الزبون بمدى أهميته وأنه موضع اهتمام موبيليس من خلال تلبية احتياجاته وإبداء روح الصداقة والإصغاء الى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة.

وبما أن الباحث مهني في المؤسسة المدروسة، فيمكن القول بأن المؤسسة تسخر مجهودات كبيرة في الاستخبارات التسويقية وتتبع التغذية العكسية والكلمة المنطوقة والاشاعات وفتح عدة فضاءات للتواصل الاجتماعي واستعمال تقنيات حديثة لقياس رضا وولاء زبائنها، إضافة إلى رصد كل الأبحاث والدراسات العلمية التي كانت على المؤسسة وكذا على المنافسين الآخرين، واستغلالها للوصول للأهداف المسطرة وفق الإمكانيات المتاحة.

ونقلا عن الرئيس المدير العام السيد "بوخزاني شوقي" في تصريحاته المتكررة بأن موبيليس تسعى لضمان ولاء زبائنها وذلك بتلبية كل احتياجاتهم مهما كان نوعها، كل حسب مقاسه، من خلال تنوع المنتجات الخدمية وعرض العديد من حزم الخدمات المختلفة، إضافة إلى إبرام عقود طويلة الأمد مع القطاعات العمومية والخاصة بمختلف أنواعها. وهذا لاستقطاب الزبائن المرتقبين والاحتفاظ بالزبائن الحاليين أقصى مدة ممكنة.

6. المراجع باللغة العربية:

● المؤلفات:

- مأمون سليمان الدراكة، (2008)، "إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

- عوض بدير الحداد، (1999)، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط1، القاهرة.

- منى شفيق، (2006)، التسويق بالعلاقات، منظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة.

● الأطروحات:

- عبد القادر، إبراهيم وآخرون، (2016)، جودة الخدمة وأثرها على ولاء الزبائن، دراسة تطبيقية

على بعض المصارف السودانية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

• المقالات:

- بثينة لقمان أحمد، (2012)، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن: دراسة ميدانية في "الشركة العامة لاتصالات و بريد نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، كلية الإدارة والاقتصاد، الموصل.
- مُجّد الخشروم، سليمان علي، (2011)، أثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة التجارية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الرابع، دمشق.

• المراجع باللغة الأجنبية:

- Delphine Perrin-Martinenq, (2002), **Conceptualisation du détachement de la marque**, Actes du 18ème Congrès de l'Association Française du Marketing, Lille.
- Jean Noël KAPFERER. (2003), **Les marques capitales de l'entreprise**, 3ème édition, Edition d'Organisation, France.
- Philip Kotler et al, (2009), "**Marketing Management**", 13ème édition, Pearson Education, Paris.
- Terrasse, C. (2006), **L'engagement envers la marque. Dans T.P. gestion, Proposition d'un modèle théorique et application à la comparaison de fidélité aux marques nationales et aux marques de distributeurs**, Ecole des hautes études commerciales, Paris.
- Yap, S.F, & Kew, M.L. (2007), **Service quality and customer satisfaction: antecedents of customer's re-patronage intentions**. Sunway Academic Journal4.

7. ملاحق: (المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 26).

Corrélations							
		الاعتمادية	الاستجابة	الملموسية	الأمان	التعاطف	الولاء
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1	,575**	,563**	,621**	,623	,758**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	157	157	157	157	157	157

أثر جودة الخدمات المقدمة في بناء ولاء الزبون *دراسة ميدانية لزيائن موبيليس بولاية غرداية*

الاستجابية	Corrélation de Pearson	,575**	1	,695**	,743**	,727**	,614**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	157	157	157	157	157	157
الملموسية	Corrélation de Pearson	,563**	,695**	1	,657**	,732**	,573**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	157	157	157	157	157	157
الأمان	Corrélation de Pearson	,621**	,743**	,657**	1	,831**	,688**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	157	157	157	157	157	157
التعاطف	Corrélation de Pearson	,623**	,727**	,732**	,831**	1	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	157	157	157	157	157	157
الولاء	Corrélation de Pearson	,758**	,614**	,573**	,688**	,728**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	157	157	157	157	157	157

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	69,870	5	13,974	65,925	,000 ^b
	de Student	32,007	151	,212		
	Total	101,877	156			
a. Variable dépendante : الولاء						
b. Prédicteurs : (Constante), الأمان, الملموسية, الاستجابية, الاعتمادية, التعاطف						

أثر أزمة كوفيد 19 على الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة في إدارة الأزمات
- دراسة حالة مؤسسة نفطال بغرداية خلال الفترة (2018-2021)

The impact of the Covid-19 crisis on the organization's strategic choices in crisis management- Case study of the Naftal Corporation in Ghardaia during the period (2018-2021)

شويرب مسعود*، جامعة غرداية (الجزائر) chouirebmessaoud@gmail.com

بوخالفي مسعود، جامعة غرداية (الجزائر) boukhalfimesaoud@gmail.com

بن سانية عبد الرحمان، جامعة غرداية (الجزائر) abensania@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/21

تاريخ الاستلام: 2022/05/30

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة تأثير أزمة كوفيد19 على الخيارات الإستراتيجية لمؤسسة نفطال بغرداية في إدارة الأزمات، حيث تم ملاحظة تأثيرات الأزمة عليها من خلال تتبع تطور استثماراتها في شكل تنبئات عينية ، جارية ومالية، كما تم استخدام المنهج الوصفي، التحليلي و المقارن ، بالإضافة إلى أداة المقابلة. وأهم نتائج الدراسة: هو أن أزمة كوفيد19 قد أثرت على الخيار الإستراتيجي لمؤسسة نفطال بغرداية في إدارة هذه الأزمة وذلك من خلال التحول من إستراتيجية التوسع إلى إستراتيجية السيطرة على التكلفة ، كقيام المؤسسة بتقليل مجموعة من الأنشطة التجارية الإضافية مع الإبقاء على المهمة الأساسية المتمثلة في توزيع الوقود و بيعه .

كلمات مفتاحية: كوفيد 19، خيارات إستراتيجية، مؤسسة نفطال، إدارة أزمات .

تصنيفات JEL : I1 ، L1 ، P28 ، H12

* المؤلف المرسل.

Abstract:

This study aims to know the impact of the Covid-19 virus crisis on the strategic options of the Naftal Corporation in Ghardaia in crisis management. The descriptive, analytical, comparative method, and interview tool were used. The study concluded that the Covid-19 crisis affected the strategic choice of the Naftal Corporation in Ghardaia in managing this crisis by shifting from an expansion strategy to a cost control strategy, such as reducing the corporation to a group of additional business activities. Maintain the primary task of distributing and selling fuel.

Keywords: Covid-19, strategic choices, Naftal Corporation, Crisis Management.

Jel Classification Codes: I1 , L1 , P28 , H12

1. مقدمة:

تعد أزمة كوفيد19 إحدى أقوى الأزمات التي شهدها العالم كونها كارثة صحية تهدد الوجود البشري بالإضافة إلى أنها شكلت حاجزا حقيقيا أمام سيرورة الحياة الاقتصادية على الصعيد العالمي. فقد عرقلت الإنتاج و الإمداد والنقل كما أضرت بأسواق النفط و معدلات إنتاجه. وهذا ما أدى إلى اللجوء لعمليات العزل و الحظر العام و الإغلاق الواسع النطاق لإبطاء انتشار الفيروس وهو ما ترتب عن هذه الأزمة الصحية من انعكاسات حادة على النشاط الاقتصادي. (صندوق النقد الدولي، 2020)

كما أن هذا الوباء أدى إلى صدمة كبيرة للأنظمة الصحية والاقتصادية في الدول ومؤسساتها، حيث قامت هذه الأخيرة بوضع سياسات وخيارات إستراتيجية للتعامل مع هذه الأزمة والتقليل من تأثيراتها المتعددة، لذا جاءت هذه الورقة البحثية بناء على المكانة التي تمثلها الإستراتيجية في المؤسسة ومدى تأثيرها بالتغيرات التي قد تحدث في محيطها الداخلي والخارجي كما أن أزمة كوفيد19 تعد إحدى الاستثناءات التي مرت بها العديد من المؤسسات الاقتصادية سواء العالمية أو الجزائرية على وجه الخصوص .

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

كيف أثرت أزمة كوفيد19 على الخيارات الإستراتيجية لمؤسسة نفطال بغرداية في إدارة أزمتهما ؟

التساؤل الرئيسي:

هل أثرت أزمة كوفيد19 على الخيارات الإستراتيجية لمؤسسة نפטال بغرداية في إدارة أزماتها ؟

الأسئلة الفرعية :

- ما هي الخيارات الإستراتيجية المتوفرة لشركة نפטال بغرداية ؟

- هل أثرت أزمة كوفيد19 على الخيارات الإستراتيجية لمؤسسة نפטال بغرداية في إدارة الأزمات؟

الفرضيات:

- الخيارات الإستراتيجية المتوفرة لشركة نפטال هي إستراتيجية التوسع الداخلي والخارجي.

- أزمة كوفيد19 أثرت على الخيار الإستراتيجي لمؤسسة نפטال بغرداية في إدارة الأزمات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا كونها تعالج موضوع الساعة أزمة كوفيد19 ، وانعكاساتها على العديد من جوانب وأهمها ، الجانب الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، كما أن هذه الدراسة تسمح لنا بالتعرف على مدى قدرة مؤسسة نפטال بغرداية على التكيف مع هذه الأزمة ، كذلك نسعى للتوصل إلى نتائج و توصيات تساعد صناع القرار في قطاع الطاقة على تحديد الخيار الإستراتيجي المناسب لمواجهة مختلف الأزمات.

المنهج المتبع:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة عن طريق وصف الإطار المفاهيمي للخيارات الإستراتيجية و إدارة الأزمات ، في حين تم الاعتماد على المنهج التحليلي و المقارن إضافة إلى أداة المقابلة في الجانب التطبيقي للدراسة.

2 الدراسات السابقة:

حظي موضوع إدارة الأزمات اهتمام العديد من الباحثين في ظل تنوع الأزمات و الإستراتيجيات المقترحة لإدارتها. وفي هذه الورقة البحثية سنعالج موضوع إدارة الأزمات و الخيارات الإستراتيجية المتاحة في

إدارة الأزمة الصحية كوفيد19 بمؤسسة نفطال بغرداية والتي تعد أهم الفروع الحيوية لشركة سونطراك في البلاد ، وأهم الدراسات التي تشكل خلفية لهذا الموضوع مايلي:

1.2 دراسة، (عمران، 2010) بعنوان: تقييم فعالية المؤسسة الوطنية للنفط الليبية في إدارة الأزمات (دراسة حالة حريق خزان رأس لانوف النفطي)

سعت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم فعالية المؤسسة الوطنية للنفط الليبية في إدارة الأزمات بغرض التعرف على درجة الاستعداد الحالية لمواجهة الأزمات ومدى فعالية الجهود المبذولة في منعها ، حيث قام الباحث عمران علي بتحديد نقاط القوة و محاولة تميمها و إدراك نقاط الضعف لمعرفة أسبابها مع اقتناص الفرص و تحسس للتهديدات المحتملة .

كما خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها : أن هناك قصور في تغطية البرامج الحالية لمحفظة أزمة المؤسسات من حيث الوقاية من الأزمات في مختلف مراحلها. ومن بين التوصيات التي أفرزتها الدراسة هي ضرورة معالجة 48 مؤثر الذي يحدد فعالية إدارة الأزمات بالمؤسسة .

وكتعقيب على هذه الدراسة فإن الباحث استطاع تحديد أهم أنواع الأزمات التي تعد أكثر شيوعا بالمؤسسة و التي ترتبط بنوعية مجمل النشاطات التي تمارسها هذه المؤسسة في قطاع النفط من مسح و استكشاف ، إلى حفر و تنقيب ثم استخراج و تكرير فتسويق، إلا أن الفجوة المعرفية الخاصة بالبحث في تداعيات الأزمة الصحية كوفيد19 على القطاعات الحيوية النفطية و الخيارات الإستراتيجية المتاحة لمواجهةها لازالت باقية في جل الدراسات التي اطلعنا عليها، لأن تحديد الخيار الإستراتيجي بناءا على متطلبات إدارة الأزمات في هذا القطاع لا يزال يحتاج العديد من الدراسات .

2.2 دراسة،(ناجع مُجَّد، 2011) بعنوان: مستوى تطبيق ادارة الأزمات في شركة نفط الخليج الكويتية

– دراسة تطبيقية من وجهة نظر الإدارة العليا و الوسطى

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الأزمات في شركة نفط الخليج الكويتية حيث كانت الدراسة من وجهة الإدارة العليا و الوسطى . وللوصول إلى أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من 75 فرد و أهم ما توصلت إليه الدراسة أن أبعاد إدارة الأزمات الخمسة المحددة في هذه الدراسة لها أثر إيجابي على قدرة إدارة الأزمات في شركة نفط الخليج الكويتية .

تتفق دراستنا الحالية مع دراسة ناجع مُجَّد في:

– كلا الدراستين طبقت في شركة نفطية .

- كلاهما يبحث في مستوى تطبيق إدارة الأزمات على الشركات الحيوية .
من حيث الاختلاف نجد:

- دراسة ناجع مُجد تناولت مفاهيم حول إدارة الأزمات من مختلف أبعادها في حين أن الدراسة الحالية عالجت إدارة الأزمات على المستوى الإستراتيجي كخيار إستراتيجي في مواجهة الأزمات .

3.2 دراسة، (حسام، 2017) بعنوان: واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية - دراسة حالة شركة النفط اليمنية

سعت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية بالتطبيق على شركة النفط اليمنية . وذلك من خلال دراسة مدى توافر متطلبات إدارة الأزمات والتي بلغ عددها ستة ، والتي تم تحديدها بناء على الدراسات السابقة .

كما اعتمد الباحث حسام عبد الله على المنهج الوصفي التحليلي لصياغة مشكلة الدراسة وتحليل بياناتها التي تحصل عليها عن طريق توزيع استبيانات. وتوصلت الدراسة إل مجموعة من النتائج أهمها:
- متطلبات إدارة الأزمات في شركة النفط اليمنية غير كافية.

كما أوصت الدراسة على تعزيز دور و فعالية إدارة الأزمات وإنشاء وحدة تنظيمية حديثة متخصصة بإدارتها في شركة النفط .

وبناء على الدراسات المقترحة من قبل الباحث و التي تنص على ضرورة إجراء دراسات حول إدارة الأزمات في قطاعات مختلفة من اليمن كالقطاع الصحي و الصناعي ، تبين أن هذا الباحث أصاب في هذه الدعوة بتعميم الدراسات على كل القطاعات في اليمن حول إدارة الأزمات خصوصا أن السنوات التي تلت الدراسة التي قام بها، ظهرت الأزمة الصحية كوفيد19 إلى جانب الأزمة السياسية التي نتج عنها الحرب في البلاد.

4.2 دراسة (وائل، 2020) بعنوان: واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية الليبية " دراسة حالة على شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي:

حاول الباحث من خلال دراسته تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في شركات النفط الليبية معتمدا على خمس أبعاد في إدارة الأزمات ، حيث تم إتباع منهج دراسة حالة وقد تمثل مجتمع الدراسة في

مديري الإدارات الوسطى بشركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي . وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن إدارة الأزمات لا تمارس في الشركة قيد الدراسة.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في عدة نقاط أهمها :

- كلا المؤسستين محل الدراسة يعملان في قطاع حساس يحتاج إلى وجود إدارة أزمات فعالة لمواجهة مختلف الأزمات.

ومن خلال قراءتنا للاستبيان الذي أعده وائل تبين أن هذه الشركة رغم تأسيسها في مطلع سبعينيات القرن الماضي فإن العمال بهذه الشركة يفتقدون للجرأة و الكفاءة التي تمكنهم من التصرف واتخاذ القرارات أثناء حدوث الأزمات وهذا ما يعاب على هذه الشركة.

كما تختلف هذه الدراسة على دراستنا في النقاط التالية:

- حاول الباحث وائل مُجد جبريل معرفة مدى جاهزية شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي للتعامل مع الأزمات في حين دراستنا الحالية تعالج كيفية التعامل مع أزمة وقعت فعليا.

- الدراسة التي قام بها وائل مُجد جبريل في بيئة تختلف عن بيئة الدراسة الحالية حيث اجريت دراسة الباحث في ليبيا (عدم الاستقرار) في حين دراستنا الحالية كانت في الجزائر (مستقرة).

5.2 دراسة ، (guyen, 2020) بعنوان:

Strategy for dealing with the corona virus crisis: Some recommendations for oil and gas projects.

تهدف الدراسة إلى توضيح إستراتيجية التعامل مع أزمة كوفيد 19 ، مع تقديم بعض التوصيات

لمشاريع النفط و الغاز في سياق هذه الأزمة

بدأ الباحث نجوين هونج مينه (عضو المجلس العلمي لمجلة الطاقة الفيتنامية) ، دراسته بعرض فكرة أن شركات النفط و الغاز في جميع أنحاء العالم تأثرت لسببين:

أولاً: التباعد الاجتماعي الذي انعكس على الإنتاج والأسعار و استمرارية الأعمال .

ثانياً: إنخفاض الطلب على السفر و النشاط الاقتصادي الذي أدى إلى انخفاض الإيرادات و التدفق النقدي الذي خلق صعوبة لعدة شركات في مجال الاستكشاف و الإستغلال و الخدمات التقنية للغاز و

النفط. كما قام الباحث بسرد خطوات مارتن هيرت (ماكينزي) في إدارة الأزمات والتي تحث على استخدام أحدث السيناريوهات والإستراتيجيات و الخطط التكتيكية، بدءاً من إطلاق فريق التخطيط

المسبق إلى غاية توجيه هذا الفريق للعمل وفق أطر زمنية .وختتم الباحث دراسته بتقديم بعض التوصيات لشركات النفط والغاز من مستشاري BCG و IHS في ظل أزمة كوفيد19 وهي كالاتي :

- إطار التعامل مع الأزمات كإستراتيجية دراسة جدوى التنقيب عن النفط و الغاز و إنتاجهما ، فإن المبدأ و الطريقة صحيحة أيضا مع أنواع المهن الأخرى.

- تعزيز عمليات الدفع الإلكتروني لتجنب الاحتكاك و انتقال عدوى فيروس كورونا .

- العمل على خلق إطار قانوني مناسب يعمل على تكييف شركات الغاز و النفط مع التغيرات الحاصلة في الأسواق العالمية نتيجة هذه الأزمة (كوفيد 19) .

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- أغلب الدراسات التي تطرقنا إليها كانت تبين مدى جاهزية المؤسسات النفطية في مواجهة

الأزمات في حين أن دراستنا أجريت خلال أزمة وقعت فعليا لمؤسسة نفطال بغرداية (أزمة كوفيد19).

- الدراسات السابقة عاجلت إدارة الأزمات من خلال متطلباتها ، أما دراستنا الحالية ناقشت موضوع إدارة الأزمات على المستوى الإستراتيجي كخيار لمواجهة الأزمات.

- محاولة الإسهام في سد الفجوة البحثية من خلال ربط إدارة الأزمات بالإدارة الإستراتيجية في ظل أزمة صحية.

3. الإطار المفاهيمي لإدارة الأزمات والخيارات الإستراتيجية للمؤسسة في ظل أزمة كوفيد19:

1.3 قراءة حول أزمة كوفيد19:

يعتبر مفهوم الأزمة من المفاهيم الأكثر تداولاً في المجالات الاقتصادية والسياسية و الصحية وغيرها من الميادين الأخرى، وكمثال غير بعيد، الأزمة الصحية التي شهدتها العالم في أواخر سنة 2019 حيث كان سببها فيروس كورونا الذي كاد أن يهدد الوجود البشري .

تعد فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (mers-cov)أو متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد

الوخيم (سارس)، ويمثل فيروس كوفيد المستجد سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل .
(أحمد و بوحفص، 2020، صفحة 31)

كما أن فيروسات كورونا حيوانية المصدر، ويعني ذلك أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر وتوصلت الاستقصاءات المستضيفة إلى أن فيروس كورونا المتسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) قد انتقل من سنانير الزباد إلى البشر، بينما انتقل فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية من الجمال الوحيدة السنام إلى البشر و ينتشر العديد من فيروسات كورونا المعروفة بين الحيوانات ولم تصب البشر بعد . (المنظمة العالمية للصحة، 2021)

2.3 مفهوم إدارة الأزمات:

إن إدارة الأزمات هي تقنيات إدارية يستخدمها الإداريين لمعالجة إخفاق إداري لصاحب القرار بحيث يقوم هؤلاء الإداريين بردة فعل إستراتيجية قصد تذليل الخسائر و الحفاظ على استمرارية المؤسسة . ويمكن تعريف إدارة الأزمات: " هي الإدارة التي تتعلق بالتخطيط للأزمة ونقل نقطة تحول ، وهي فن التخلص من جزء كبير من عدم التأكد والمخاطرة بما يتيح الفرصة لإدارة المنظمة للتحكم و السيطرة في مصير المنظمة و مواردها بصورة أكبر و بطريقة أفضل " . (يوسف، 2020، صفحة 35).

وتعرف كذلك " فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدراتك " . (إياد، 2017، صفحة 32).

على ضوء ما سبق يمكننا تعريف إدارة الأزمات على أنها " توليفة من العمليات الإدارية يشرف عليها صاحب القرار في المؤسسة لمواجهة أزمة معينة بغية تقليل الخسائر و ضمان استمرارية المؤسسة .

3.3 متطلبات إدارة الأزمات:

إنه من الضروري على المؤسسات القيام بتوفير العديد من المتطلبات الإدارية بهدف التعامل مع الأزمات و إدارتها ، حيث نذكر أبرز هذه المتطلبات كالآتي: (لوي في محمد، 2019، صفحة 46)

- 1- السعي إلى تبسيط الإجراءات الخاصة و التي تكون المؤسسة بحاجة إليها أثناء وقوع الأزمة .
- 2- القيام بتفويض السلطات بطريقة تضمن اتخاذ القرارات الملائمة في خضم أحداث الأزمات بشكل سريع دون انتظار مسؤول واحد لصنع القرار.
- 3- العمل على التنسيق الفعال بما يحقق الانسجام بين أعضاء الفريق الخاص بإدارة الأزمة في المؤسسة.

- 4- القيام بالتخطيط الجيد لإدارة الأزمات واستعماله كمنهجية لمواجهة الأزمة والابتعاد عن العشوائية و
الارتجالية وكذلك التعتن في اتخاذ القرارات .
- 5- إجراء اتصالات متعددة وعلى جميع المستويات كنوع من التشاركية مع كافة الأطراف ذات الصلة في
إدارة الأزمة على أرض الواقع.
- 6- التواجد المستمر ، حيث يصعب إدارة الأزمات الكبيرة إلا إذا تواجدت الفرق المشكلة لحلها في مكان
الأزمة ، بحيث إن التواجد المستمر يعطي صورة متكاملة لأعضاء الفريق المتخصص لإدارة الأزمة.

4.3 الخيار الاستراتيجي:

✓ مفهوم الخيار الاستراتيجي:

تطرق كثير من الباحثين لمفهوم الخيار الاستراتيجي باعتباره أحد المفاهيم التي عرفت اهتمام كبير من
قبل مدراء الأعمال في المؤسسات في ظل التغيرات المصاحبة لعملية صياغة خياراتهم من جهة وتداخل
العلاقة بين المتغيرات الحاكمة لهذه العملية من جهة أخرى.

الخيار الاستراتيجي هو قرار اختيار بديل من البدائل الإستراتيجية والذي يبين بصورة واضحة رسالة
المنظمة وأهدافها الإستراتيجية ويحتوي القرار، التركيز على بعض البدائل المحددة والعمل على تصويب تلك
البدائل بناء على مجموعة من الدورات التي تساعد في اعتماد الاستراتيجية المناسبة . (زكريا، 2005)

كذلك يعتبر الخيار الإستراتيجي "وسيلة تحول المؤسسة من موقعها الحالي إلى موقع إستراتيجي جديد".
(مُحَمَّد و عبد القادر، 2019، صفحة 103)

كما يوصف على أنه ذلك الخيار الذي يقابل احتياجات و أولويات المنظمة و القادر على تحقيق أهدافها
وهذا بعد قيامها بعمليات التحليل و التشخيص لبيئتها الداخلية و الخارجية، بما يوضح لها الفرص و
التحديات المحيطة بها و كذلك نواحي قوتها و ضعفها التي تتسم بها. (أسامة، حسين، عبد المعطي، و عبد
الحميد، 2020، الصفحات 265-294).

و مما سبق يمكننا القول أن الخيار الإستراتيجي هو " الإطار الذي يرسم معالم المؤسسة من حيث الخيارات والأولويات بما يتماشى مع تحقيق أهدافها وضمان بقائها لأكثر وقت ممكن " .

✓ أنواع الخيارات الإستراتيجية في المؤسسة:

لقد تنوعت الخيارات الإستراتيجية بتعدد الاتجاهات الفكرية للباحثين في مجالات الإدارة والأعمال وبالأخص الجانب الاستراتيجي، حيث اختلف في تسمية البدائل المتاحة أمام المؤسسة.

وبصفة عامة يمكن تصنيف الخيارات الإستراتيجية إلى ثلاثة أنواع هي:

1 الخيارات الإستراتيجية على المستوى الكلي:

2.1 إستراتيجية الاستقرار: ويقصد بها الإبقاء على الوضع الحالي أي أن تستمر المؤسسة في خدمة عملائها بنفس الأسلوب الذي كان منتهجا في الماضي وأهم استراتيجيات الاستقرار نجد:

إستراتيجية عدم التغيير، إستراتيجية الربح في الأجل القصير، إستراتيجية الحركة الواعية.

2.2 إستراتيجية النمو والتوسع: هذه الإستراتيجية تلمى قبولاً بشكل كبير من قبل المنظمات باعتبار أنها تدعم مكانة المنظمة في السوق وتتيح لها الاستفادة من اقتصاديات الحجم وأهم الاستراتيجيات التي تنتج تحت هذا النوع نجد:

إستراتيجية التكامل العمودي ، استراتيجيات التكامل الأفقي.

3.1 إستراتيجية التنوع: ونقصد بالتنوع عنصرين أساسيين:

تنوع محفظة الأنشطة أو تنوع تشكيلة المنتجات، وتأخذ هذه الإستراتيجية عدة أشكال:

التنوع المترابط المتجانس ، التنوع الداخلي، التنوع الخارجي.

4.1 استراتيجيات الانكماش : ويقصد بها تقليل أنشطة المنظمة أو تقليص حجم التشكيلة، وتأخذ

هذه الإستراتيجية عدة أنواع

إستراتيجية الاستسلام لمنظمة أخرى ، إستراتيجية تغيير النشاط ، إستراتيجية التصفية وبيع الأصول.
(مراد، بدون سنة)

2 الخيارات الإستراتيجية على مستوى وحدات الأعمال:

وهي الإستراتيجيات التي تعول عليها المؤسسة في تمكين موضعها التنافسي في السوق.

وتصنف حسب (مايكل بورتر 1985) إلى ثلاث استراتيجيات :

1.2 إستراتيجية السيطرة على التكلفة: هي قدرة المؤسسة على تحقيق تكلفة أقل مقارنة بالمنافسين،

وتهتم المؤسسات التي تطبق هذه الإستراتيجية بتخفيض تكاليف جميع أنشطتها مثل الإنتاج

والتمويل.التسويق.البحث والتطوير وكمثال عن بعض الشركات التي تسيطر على التكاليف نذكر منها

في Hyundai (صناعة السيارات) Bic (في مجال الأقلام) Delf (في مجال الكمبيوتر).

2.2 إستراتيجية التميز: هي مقدرة المؤسسة على طرح منتجات أو خدمات يعتبرها الزبائن متفوقة ولا

مثيل لها مقارنة بتلك التي يقدمها منافسوها مثل Rolex (في مجال الساعات) Coca-Cola (في مجال

المشروبات الغازية).

3.2 إستراتيجية التركيز: وتتمثل في التركيز على شريحة معينة من الزبائن وتكييف الإستراتيجية لخدمتهم أو

التركيز على قطاع معين من السوق والذي يمكن تحديدها على أساس جغرافي أو حسب نوع العميل أو

خط الإنتاج. (راضية، 2017، صفحة 22)

3. الخيارات الإستراتيجية على المستوى الوظيفي:

تنبثق الإستراتيجية الوظيفية من ميدان وظيفي معين وتتحمل مسؤولية تحقيق أهداف المؤسسة ككل

كما يمكن تصنيفها إلى أربع استراتيجيات

1.3 إستراتيجية الموارد البشرية: وهذا النوع من الاستراتيجيات تتعامل مع المواضيع المرتبطة بالموارد البشري

في المؤسسة ومنها (تخطيط الموارد البشرية- التوظيف- التدريس- تقسيم أداء العاملين).

2.3 إستراتيجية التمويل: وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تحقيق الميزة التنافسية عن طريق التمويل الكافي وبأقل تكلفة وهذا لأن الإستراتيجية المثالية الناجحة هي أن توفر السيولة للمؤسسة وتحقق التوازن بين الاصول والخصوم .

3.3 إستراتيجية التسويق: ومن خلال هذه الإستراتيجية يتم التعرف على كيفية الوصول إلى المستهلك عن طريق تشخيص السوق وبرنامج تسويقي خاص.

4.3 إستراتيجية البحث والتطوير: هذه الإستراتيجية تهدف إلى تحقيق الميزة التنافسية انطلاقاً من إحداث تعديلات على جميع المستويات وتخفيض تكاليف العمليات (عمر، 2021، صفحة 17)

4 تأثير أزمة كوفيد19 على الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة في إدارة الأزمات - دراسة حالة مؤسسة نفضال بغرداية:

1.4 لمحة عامة حول مؤسسة نفضال بغرداية :

استقلت مؤسسة تسويق المواد البترولية عن المؤسسة الأم سونا طراك بموجب المرسوم 80/101 في أفريل 1981 و بدأت نشاطها في 01 جانفي، حيث اهتمت بتكرير و توزيع المواد البترولية تحت شعار نفضال NAFTALE ERAP و في 25/08/1987 تحت المرسوم (87-187) قامت المؤسسة بفصل النشاط بين تكرير و توزيع البترول و مشتقاته، و في سنة 1998 أصبحت مؤسسة ذات أسهم بنسبة 100%

و لها أهمية كبيرة في توزيع و تسويق المواد البترولية في السوق الوطنية و تتمثل في:

- 1- تجميع الغاز L'enfutage de GPL .
- 2- تكوين و معالجة الزيت La formation de bitume .
- 3- توزيع و تسويق الوقود Carburant الغاز-GPL.
- 4- الزيت Bitumes - المطاط Pneumatique - سير غاز GPL Carburant - المواد الخاصة .Produit Spéciaux
- 5- نقل المواد البترولية.

تعتبر شركة سونطراك المساهم الوحيد لهذه المؤسسة إذا بلغ رأسمالها 15 650 000 000 دج

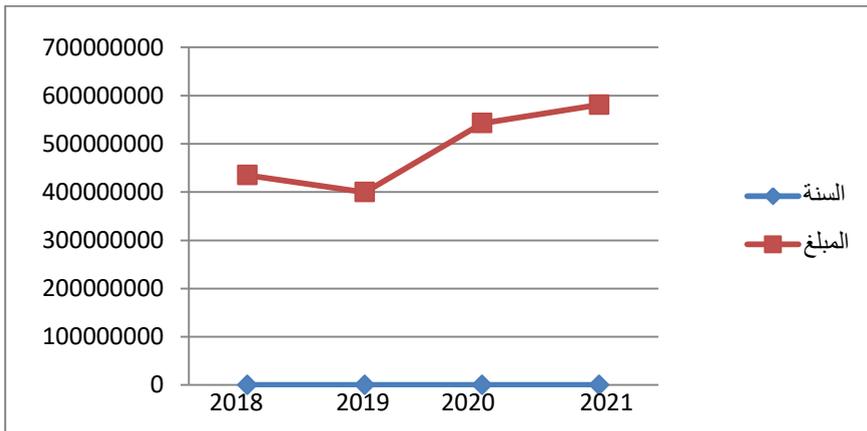
تحت إدارة و تسيير المديرية العامة الموجودة بالشرافة و مقسمة إلى فروع أهمها :

- فرع الغاز: ومهمته توزيع و تسويق غاز البترول المميع GPL عبر كامل التراب الوطني.
- فرع التسويق: مهمته تسويق وتزويد محطات البنزين بالمواد الضرورية، تكوين، تسويق الزيت المعالج.
- فرع المحروقات: مهمته نقل و تخزين المحروقات عبر كامل التراب الوطني و تحت هذه الفروع مقاطعات جهوية و من بين هذه المقاطعات مقاطعة التسويق بغرداية.

2.4 تأثير أزمة كوفيد19 على الخيار الاستراتيجي لمؤسسة نפטال بغرداية خلال الفترة (2018-2021):

نظرا للتغيرات التي يشهدها مناخ الاستثمار في السنوات الأخيرة ألزمت الضرورة على مؤسسة نפטال بإتباع إستراتيجية التوسع بنوعيتها ، الداخلي والخارجي من خلال قيام المؤسسة بإعادة البنية التحتية لتخزين المواد البترولية في المؤسسة (داخلي) كذلك بناء و عصرنة محطات تابعة للمؤسسة (خارجي)، ويمكن أن نلمس إستراتيجية التوسع في مؤسسة نפטال بغرداية في توسيع في حجم الاستثمارات عن طريق التثبيتات العينية وقيد الإنجاز والمالية خلال السنوات 2018-2019-2020-2021 وما مدى تأثيرها بأزمة كوفيد19 ، والتي يكن اختصارها في الأشكال الموالية:

الشكل (01) : التطورات الحاصلة في التثبيتات العينية قبل و أثناء أزمة كوفيد19 .



المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على الميزانية المحاسبية للمؤسسة خلال الفترة 2018-2021

✓ قبل أزمة كوفيد19:

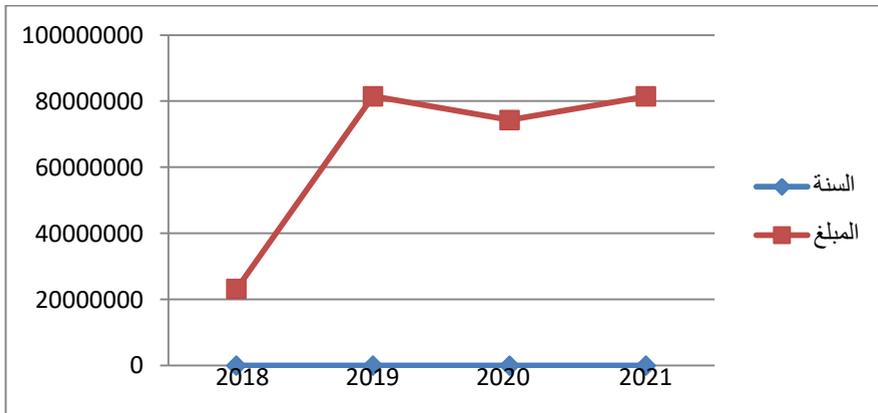
بناء على الشكل رقم 1 نلمس تزايد في الاستثمارات من خلال تثبيات العينة في السنوات التي سبقت أزمة كوفيد19 (2018-2019) ويعود هذا إلى:

قيام المؤسسة بتجديد كافة التثبيات التي تقادمت و تضررت بشكل نهائي وعلى غرار العديد من مؤسسات نفضال المتواجدة عبر الوطن كما تم إطلاق جملة من المشاريع خلال هذه المدة (2018-2019) وذلك لتجديد المحطات إضافة إلى التعامل بعقد الإيجار التمويلي.

✓ أثناء أزمة كوفيد19:

وخلال سنة 2020 إلى غاية 2021 نلاحظ استمرار تزايد في منحى التثبيات العينة وهي المرحلة التي تزامنت مع ظهور فيروس كورونا ، ورغم إجراءات الإغلاق وبعده نلاحظ بأن تأثير أزمة كوفيد19 كان قليل جدا ويعود هذا أن مؤسسة نفضال فرع غرداية، قامت بتنشيط وتفعيل إدارة استمرارية الأعمال إلى جانب انتهاج إستراتيجية السيطرة على التكلفة لتقليل العجز الذي خلفته هذه الأزمة.

الشكل (02) : التطورات الحاصلة في التثبيات الجارية قبل و أثناء أزمة كوفيد19



المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على الميزانية المحاسبية للمؤسسة خلال الفترة 2018-2021

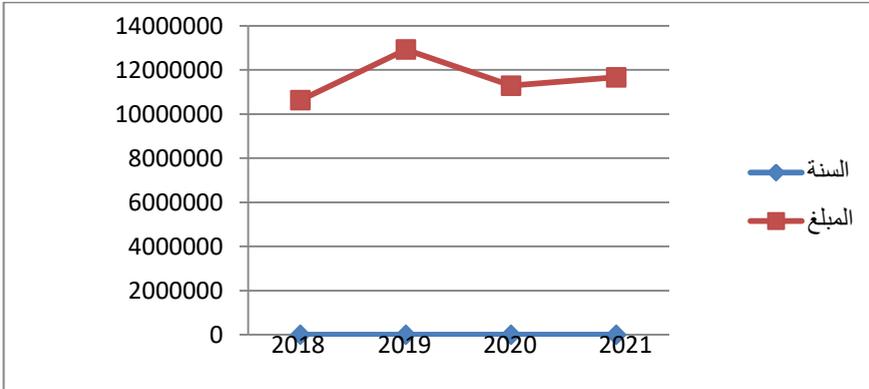
✓ قبل أزمة كوفيد19:

انطلاقاً من الشكل 2 الذي يبين التزايد الكبير على مستوى التثبيتات الجارية خلال السنوات التي تسبق أزمة كوفيد19 وبالأخص سنة 2018-2019 وهذا راجع إلى انطلاق عملية واسعة خلال هذه الفترة لتجديد المحطات القديمة.

✓ أثناء أزمة كوفيد19:

ومع ظهور أزمة كوفيد19 في الجزائر خلال سنة 2020 نلاحظ استمرار تزايد في منحى التثبيتات الجارية ولكن بوتيرة ضعيفة نوعاً ما وهذا راجع إلى بعض العراقيل الناتجة عن الإجراءات الوقائية المشددة التي لا ترقى في الأساس إلى تعطيل عملية تطوير الاستثمارات، وعلى الرغم من أن الأوضاع التي فرضتها الأزمة من خلال التعامل مع المشروعات بشكل أفضل القائم عن النجاعة و الموضوعية والغربة على مستوى الفروع إلا أن مؤسسة نفضال من خلال الانتقال إلى إستراتيجية السيطرة على التكلفة استطاعت المحافظة على استثمارية مشاريعها.

الشكل (03) : التطورات الحاصلة في التثبيتات المالية قبل و أثناء أزمة كوفيد19



المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على الميزانية المحاسبية للمؤسسة خلال الفترة 2018-2021

✓ قبل أزمة كوفيد19:

من خلال الشكل رقم3 نلاحظ تزايد بشكل ملموس في هذا النوع من التثبيتات خلال السنوات التي تسبق أزمة كوفيد19 وذلك نتيجة إقدام المؤسسة خلال هذه الفترة على تكثيف التعامل بعقود التأجير بغرض البيع.

✓ أثناء أزمة كوفيد19:

ومع بداية سنة 2020 وظهر أزمة كوفيد 19 في الجزائر نلاحظ استمرار وتيرة تزايد في منحنى التثبيتات المالية وهذا رغم الإجراءات الوقائية والحجر الصحي الذي يحد من الحركة والتنقل كما أن إستبعاد خيار غلق محطات الخدمات في هذه المرحلة انعكس بالإيجاب على المؤسسة.

✓ حصيلة المشاريع الاستثمارية لمؤسسة نפטال بغرداية بين الأزمة المالية و الصحية (2008-2020) :

خلال الأزمة العالمية 2008 و اكتمال شطر كبير من الطريق السيار شرق-غرب اتخذت الدولة أهم قرار بمنح صفقة إنشاء محطات الوقود لشركة نפטال.

كما اتضحت جليا إستراتيجية التوسع لشركة نפטال من خلال التوجه إلى السوق الإفريقية، حيث كان ولا بد من إنجاز محطات وقود جديدة بالجنوب الكبير وخاصة الحدود التي تربط بين الجزائر ودول الساحل الإفريقي (مالي _ نيجر _ موريتانيا) أما على مستوى المحطة الجهوية لتوزيع الوقود بغرداية فقد تكفلت وأشرفت على إنجاز عدد كبير من المحطات الجديدة (عين قزام ، برج باجي مختار) وتحديد محطات أخرى قديمة وتوسعتها مثل(جانث، عين أمناس، باللقبور، حاسي مسعود، عين صالح، تماراست، المنيعه، أدرار) وتوسعة مركز التوزيع بتمنراست.

و بالنسبة لولاية غرداية و خلال السنوات الأخيرة يمكن توضيح أهم المشاريع الاستثمارية لإنجاز

وتحديد المحطات في الجدول التالي :

الجدول 1: حصيلة المشاريع الاستثمارية لإنجاز وتجديد المحطات بمؤسسة نفطال بغرداية (2018-2020)

موقع المحطة	سنة الإنجاز	عنوان المشروع	مبلغ الإستثمار
حاسي القارة	2020	إنجاز خدمات المحطة	22 776 243,00 دج
حاسي القارة	2020	تثبيت خدمات جهاز "سيرغاز"	11 958 548,00 دج
متليلي	2020	تجديد خدمات المحطة	115 107 521,90 دج
حاسي الفحل	2018	تجديد خدمات المحطة	94 643 389,40 دج
بنورة	2020	إنجاز خدمات المحطة	29 073 699 ,20 دج

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق مستخرجة من قسم التقنية والنقل لشركة نفطال بغرداية

ويعد جهاز سير غاز البديل الاستراتيجي الملائم لاستخدام الوقود بحيث تكلفته منخفضة بالنظر إلى الخدمات التي ينجزها كما أنه لا يسبب الضرر بالبيئة، إضافة إلى ذلك فإن الدولة تتحمل نصف تكلفة اقتناء هذه الأجهزة والنصف الآخر تتحمله مؤسسة نفطال وهذا يتماشى مع استراتيجية السيطرة على التكلفة. (كمال، 2021).

5. خاتمة:

على ضوء الدراسة التي أجريناها ، أردنا إبراز مدى تأثير أزمة كوفيد19 على الخيار الاستراتيجي للمؤسسة ، بحيث يعتبر رجال الأعمال وصانعو القرارات الإستراتيجية في المؤسسات أن صياغة وكذا تحديد و تطبيق الخيار الاستراتيجي من أكثر العمليات الحساسة التي وجب تكييفها مع مختلف الاستثناءات والأزمات بما يضمن استمرار أنشطة المؤسسة وتحقيق أهدافها، كما أفضت نتائج الدراسة إلى:

- أزمة كوفيد19 أثرت على الخيار الاستراتيجي التوسعي لمؤسسة نفطال بغرداية.
- إن مؤسسة نفطال بغرداية تعتمد على الخيار الاستراتيجي التوسعي من خلال تطوير استثماراتها في الظروف العادية وعند بداية أزمة كوفيد19 انتهجت إستراتيجية السيطرة على التكلفة كقيام المؤسسة بتقليل مجموعة من الأنشطة التجارية الإضافية مع الإبقاء على المهمة الأساسية المتمثلة في توزيع

الوقود و بيعه ، زيادة على ذلك ، تقديم خدمات تركيب أطقم غاز النفط المسال " سير غاز " لتغطية العجز الذي خلفته هذه الأزمة.

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن اختبار مدى صحة فرضيات هذه الدراسة كما يلي :

الفرضية الأولى: إن الخيارات الإستراتيجية المتوفرة لدى مؤسسة نפטال-غرداية هي إستراتيجية التوسع بنوعيه الداخلي والمتمثل في تجديد وتعزيز البنية التحتية من خلال إنشاء مخازن للمواد البترولية، أما التوسع الخارجي والمتمثل في تصريف المنتجات البترولية سواء عبر التراب الوطني أو خرج الحدود (دول الساحل)، وعليه فإن هذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى.

الفرضية الثانية: بناء على نتائج الدراسة ومتابعة تطور الاستثمارات من خلال مختلف الشبكات وإضافة إلى تصريحات مسؤول مؤسسة نפטال غرداية 2021/12/11 على الساعة الحادية عشر صباحا .

يمكن القول أن أزمة كوفيد19 أثرت على الخيار الاستراتيجي لشركة نפטال بغرداية في إدارة الأزمات، من خلال الانتقال إلى إستراتيجية السيطرة على التكلفة ومنه يمكن التأكيد على صحة الفرضية الجزئية الثانية.

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها نستطيع تقديم بعض التوصيات على النحو التالي:

- ضرورة تكييف الخيار الاستراتيجي للمؤسسة مع هذه الظروف الاستثنائية.
- السعي نحو المحافظة على الثقة التي اكتسبتها المؤسسة من زبائنها نتيجة استمرارها في تقديم مختلف خدماتها رغم الأضرار التي أحدثها فيروس كورونا.
- ضرورة توفير المخزون الاحتياطي من المنتجات البترولية لمواجهة مختلف الأزمات.

6. قائمة المراجع:

- 1- أبو فارة يوسف. (2020). إدارة الأزمات في المنظمات العامة و الخاصة (مدخل و حلول عملية). دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- 2- العجمي نافع مُحمَّد. (2011). مستوى تطبيق ادارة الأزمات في شركة نفط الخليج الكويتية - دراسة تطبيقية من وجهة نظر الإدارة العليا و الوسطى. كلية الأعمال، الكويت: جامعة الشرق الأوسط.

- 3- المنظمة العالمية للصحة. (05, 08, 2021). تاريخ الاسترداد 12, 2021, 16، من عن مرض كوفيد19: <http://www.emro.who.int/ar/health--topics/coona-virus/about-covid-19.html>
- 4- بخليلي الأمين مُجَّد، و شلالى عبد القادر. (2019). دور تحليل القوى التنافسية لبورترى تحديد الخيار الإستراتيجى التنافسى للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة قديلة لتعبئة المياه المعدنية جمورة (بسكرة). مجلة المشكاة فى الإقتصاد التنمية و القانون ، المجلد 05 (العدد 09)، صفحة 103.
- 5- تمجيدن عمر. (2021). الخيارات الإستراتيجية وأثرها على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة_دراسة حالة:عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (أطروحة دكتوراه). الصفحة 17. كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة مُجَّد خيضر.
- 6- صندوق النقد الدولى. (2020). تقرير حول الإغلاق العام لسنة 2020.
- 7.-Nguyen, H. M. (2020). Strategy Handling The Covid -19 Crisis:Oil Magazine, pp. 50-55
- 8- عبدالله حسام. (2017). واقع إدارة الأزمات فى الشركات النفطية - دراسة حالة شركة النفط اليمنية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإدارية: جامعة الأندلس.
- 9- عطوي راضية. (2017). الإدارة الإستراتيجية للتكاليف ومختلف الطرق التى يمكن استعمالها لتخفيض التكاليف وتحسين الأرباح (أطروحة الدكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.
- 10- علة مراد. (بدون سنة). محاضرات فى مقياس الإدارة الإستراتيجية : الخيارات و البدائل الإستراتيجية. الصفحة 01. جامعة الجلفة.
- 11- علي أبو خريص عمران. (2010). تقييم فعالية المؤسسة الوطنية للنفط الليبية فى إدارة الأزمات (دراسة الحالة حريق خزان رأس لانوف النفطى) (أطروحة دكتوراه). كلية الإقتصاد و العلوم السياسية، القاهرة: جامعة القاهرة.

- 12- قنيع أحمد، و بن أوزينة بوحفص. (2020). المسؤولية الاجتماعية لمعاملتي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة كورونا المستجد - دراسة مقارنة بين شركة جيزي ، موبيليس و أوريدو. مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة ، جامعة غرداية، الجزائر ، المجلد 03 (العدد 02)، صفحة 31.
- 13- حصيلة المشاريع الاستثمارية لمؤسسة نفطال بغرداية بين الأزمة. (16 ديسمبر، 2021). ي. كمال جامعة :غرداية (Intervieweur، مسعود.ش)18- .(مقابلة شخصية)المالية و الصحية -غرداية.
- 14- مُجد جبريل وائل. (2020). واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية - دراسة حالة على شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، 05 (01).
- 15- مطلق الدوري زكريا. (2005). الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وعمليات و حالات دراسية (الإصدار الطبعة الأولى). عمان: اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 16- معاوية أسامة، بخت حسين، محمود عبد المعطي، و هاشم عبد الحميد. (2020). دور التوجه الإستراتيجي التحليلي في تعزيز أثر الخيارات الإستراتيجية على تحقيق القيمة المضافة في الجهاز المصرفي بمحلية دنقلة بالولاية الشمالية السودان. مجلة جديد الإقتصاد ، المجلد 15 (العدد 01)، الصفحات 265-294.
- 17- ناصر إياد. (2017). سيكولوجية إدارة الأزمات. دار الخليج للصحافة و النشر و التوزيع.
- 18- نزال سرحان لويفي مُجد. (2019). أثر التوجه الإستباقي على تحقيق فعالية إدارة الأزمات - دراسة ميدانية في وزارة الداخلية الأردنية (رسالة ماجستير). كلية الأعمال، عمان: جامعة عمان العربية.

أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات

دراسة حالة كلية العلوم جامعة المسيلة

**The impact of the moral intelligence of presidents on career immersion
from the point of view of the staff of the organizations
-case study of the Faculty of Science University of Msila -**

ط. د حسين حموش*، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)،

houcine.hamouche@cuniv-tissemsilt.dz

أ.د جيلالي بوزكري، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)،

bouzekri.djillali@cuniv-tissemsilt.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/25

تاريخ الاستلام: 2022/ 05/04

ملخص:

هدفت دراستنا إلى تحديد تأثير الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية العلوم جامعة المسيلة، حيث كانت عينة الدراسة (50) عامل بالكلية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وكذا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS26. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد المسؤولية، التعاطف والعدالة، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد النزاهة. كلمات مفتاحية: ذكاء أخلاقي، استغراق وظيفي، رؤساء، كلية علوم.

تصنيفات JEL: M14.J28.L32

Abstract:

Our study aimed to determine the impact of the moral intelligence of presidents on career immersion from the point of view of the staff of the Faculty of Science, The University of Msila, where the sample of the study (50) was a factor in the college, and the descriptive approach was used, as well as the Statistical Package for Social Sciences (SPSS26).

and the results of the study concluded That there was a statistically significant effect at the level of significance (0.05) of the dimensions of responsibility, empathy and justice, and the absence of a statistically significant effect on the dimension of integrity.

Keywords: moral intelligence, career immersion, presidents, faculty of science.

Jel Classification Codes: M14.J28.L32.

1. مقدمة:

في عصر الانفتاح والاهتمام المتزايد بالعنصر البشري الذي تزداد أهميته مع تقدم الوقت، أصبحت مشاركة المورد البشري في جميع مستويات الهرم للمنظمة من القاعدة إلى القمة، حيث أصبح المورد البشري يتولى عدة مناصب داخل المنظمة خاصة القيادة التي أصبحت المحرك الرئيسي للارتقاء بمستوى عالي من الكفاءة والفعالية في الأداء داخل المنظمة، فبدون القيادة الأخلاقية التي تتصرف كنموذج يحتذى به فإن الموظفين لن يكونوا محفزين بالشكل الكافي للمساهمة في الوصول إلى مرحلة التميز في الأداء، فتلعب القيادة الإدارية دور القدوة، وتصبح هي المسؤولة على إدارة الأداء داخل المنظمة.

ويعد الذكاء الأخلاقي من المصطلحات الجديدة والمعاصرة خاصة في المجالات والدراسات التطبيقية، باعتباره أحد عوامل نجاح وتطور المنظمات، وهو يساهم في تحسين أداء العاملين ورفع روح المعنوية لديهم، نظرا لما يحتويه من صفات وفضائل جيدة وضرورية لدى جميع العاملين تمكنهم من مجابهة الضغوطات والمشاكل الأخلاقية في عملهم.

ويعتبر الاستغراق الوظيفي أحد القضايا المهمة في حقل إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي، حيث أصبح هذا المفهوم المصدر المحفز للعاملين ومفتاحا للتطوير الشخصي والرضا عن بيئة العمل وتوجيه السلوك نحو تحقيق الهدف، وبصفة عامة يمثل الاستغراق الوظيفي الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها.

وعليه نسعى من خلال هذه الدراسة لتحليل أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية العلوم بجامعة المسيلة.

1.1 طرح الإشكالية: مما سبق يمكن توضيح الإشكالية فيما يلي:

- ما مدى تأثير أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية العلوم بجامعة المسيلة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مدى توافر كلية العلوم على أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء؟

2- ما مدى اهتمام كلية العلوم بمفاهيم الاستغراق الوظيفي؟

2.1 الفرضيات:

في ضوء مشكلة وأهداف البحث تم صياغة الفرضيات التالية:

- H1: كلية العلوم تتوفر بدرجة متوسطة على أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء.

- H2: يوجد اهتمام كبير ومرتفع بالاستغراق الوظيفي بكلية العلوم جامعة المسيلة.

- H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء (المسؤولية، النزاهة،

التعاطف، العدالة) على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم جامعة المسيلة عند مستوى دلالة 05%.

3.1 أهداف البحث:

- يسعى هذا البحث إلى تحقيق الهدف الرئيسي والمتمثل في التعرف على تأثير الذكاء الأخلاقي

لرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية العلوم.

- التعرف على مدى التزام ادارة الكلية في تبني الذكاء الأخلاقي بمختلف أبعاده.

- معرفة مدى استغراق العاملين في عملهم داخل ادارة الكلية محل الدراسة.

4.1 أهمية البحث:

- تظهر أهمية البحث من خلال الدور الذي يقوم به القادة من خلال ذكائهم في التعامل مع

المرؤوسين ولا سيما في تعزيز الاستغراق الوظيفي لديهم.

- يعتبر البحث تدعيماً للجهود البحثية في مجال الموارد البشرية على اعتبار أن تلك النوعية من العلاقات البحثية قليلة في المكتبة العربية.

- يكتسب البحث أهميته أيضاً في مجال تطبيقه، حيث سيطبق في كلية العلوم وهو أحد الركائز الأساسية في البحث العلمي.

5.1 منهج الدراسة:

يهدف معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم استخدام الملاحظة العلمية، المقابلة والاستبيان، وتم الاعتماد في التحليل على البرنامج الإحصائي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS26.

2. الإطار المفاهيمي للذكاء الأخلاقي والاستغراق الوظيفي

1.2 مفهوم الذكاء الأخلاقي: moral intelligence

يعرف القطامي الذكاء الأخلاقي على أنه: "هو قدرة المتعلم على التمييز بين الصواب والخطأ بعد فهمه واستيعابه، وقد تطلب ذلك اعتبار أفكار الآخرين والسيطرة على دوافع الخطأ والالتزام بالقيم والنواهي والأوامر ثم تقبل كل الأصوات الصادرة من الآخرين المعبرة عن وجهات نظرهم" (القطامي و نايفه، 2009، صفحة 223)، ركز تعريف القطامي على التمييز بين الخطأ والصواب في التصرف مع الآخرين.

أما GARDNER في تعريفه للذكاء الأخلاقي فقد ركز على الاحترام وحسن التصرف والعدالة مع الآخرين، حيث عرفه كما يلي: "بأنه احترام الإنسان لذاته وللآخرين، ومقدرته على إدراك الألم لدى الآخرين وردع النفس عن القيام بالنوايا القاسية، ويتضمن امتلاك الفرد للقيام والفضائل والضمير والعطف والتسامح مع الآخرين والعدالة (Gardner, 2000, p. 14).

وقد عرفه MICHELE BORBA بشكل شامل مركزاً على كل جوانبه كما يلي: "القابلية على فهم الصواب والخطأ، وإدراك الألم لدى الآخرين، وردع النفس عن القيام ببعض النوايا القاسية، والانصات لجميع الأطراف قبل الحكم ومعاملة الآخرين بحب واحترام".

تعريف (MICHELE BORBA): "هو القابلية على فهم الصواب من الخطأ وأن نعمل عليها حتى يتسنى لنا أن نتصرف بالطريقة الصحيحة والأخلاقية، كقابلية على إدراك الألم لدى الآخرين وردع النفس عن القيام ببعض النوايا القاسية أو السيطرة على الدوافع، والإنصات لجميع الأطراف قبل إصدار الحكم، وقبول الفروقات وتقديرها وتميز القرارات الغير أخلاقية والوقوف بوجه الظلم ومعاملة الآخرين بحب واحترام" (BORBA, 2001, p. 04).

2.2 أبعاد الذكاء الأخلاقي: للذكاء الأخلاقي أربع أبعاد رئيسية ترتبط ارتباطا وثيقا بأداء العمل، تتمثل فيما يلي (Lennick & Keil, 2005, pp. 1-7) النزاهة، المسؤولية، التسامح والتعاطف:

أ- النزاهة: تعرف النزاهة بأنها اتساق الكلمات مع الأفعال، حيث ترتبط النزاهة بإخبار الحقيقة حتى في الحالات التي يكون فيها قول الكذب طريقة سهلة للهروب من اللوم والشعور بالذنب، حيث أن بعض القيم مثل الثقة والأمانة والاحترام والإنصاف لا يمكن المساس بها مطلقا، ويقصد بالنزاهة القيادة الموضوعية أن يكون المدير صادقا في ضميره في جميع الظروف، حيث يميل الأشخاص ذوو المستويات العالية من النزاهة إلى أن يكونوا أكثر عقلانية وصدقا واستقلالية، ويمتنعون عن التلاعب بالواقع وتشويهه (Palanski & Yammarino, 2007, pp. 171-184).

ب- المسؤولية: تشير المسؤولية إلى إيمان القادة بأن خياراتهم ستؤدي إلى عواقب ويجب أن يشعروا بالمسؤولية تجاه هذه العواقب (Stone-Johnson, 2014, pp. 645-674)، ولذلك تظهر المسؤولية في تحمل الرؤساء المسؤولية عن الخيارات الشخصية، والاعتراف بالأخطاء والإخفاقات، وتحمل مسؤولية خدمة الآخرين، ولذلك فإن القيادة المسؤولة تتضمن تحمل المسؤولية في إنشاء شبكة من العلاقات وتطوير هذه العلاقات وإتاحة الموارد وضمان الاستخدام الفعال لهذه الموارد، والأهم من ذلك هو تحويل الموظفين من متلقين لأوامر القيادة إلى أصحاب المصلحة الحقيقيين (Stone-Johnson, 2014, pp. 645-674)

ج- التسامح: يرتبط مفهوم التسامح ارتباطا وثيقا بالمسؤولية، ويعني التسامح ضرورة التخلي عن أخطاء المرء وأخطاء الآخرين" (Lennick & kiel, 2011, pp. 1-17).

د- التعاطف: يعني التعاطف بمدى اهتمام الرؤساء بخيارات وأهداف الآخرين قدر المستطاع، ويتطلب مثل هذا السلوك بالتأكيد تعاملات فعالة مع الموظفين، حيث يجب على الرئيس أن يفهم احتياجات الآخرين وأهدافهم الشخصية والمهنية (Lennick & kiel, 2011, pp. 1-17).

2.2 مفهوم الاستغراق الوظيفي: Job Absorption

عرفه المغربي على أنه: "يرى البعض أن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالفرد بالنواحي الفعلية والعاطفية معا، إذا يتأثر الاستغراق بالعديد من العوامل منها المستوى العاطفي ويتجلى ذلك في آثاره الإيجابية على الفرد مثال ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الاستغراق الوظيفي فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثال ذلك القلق، الضيق، الكآبة والإحساس باليأس" (المغربي، 2007، صفحة 305).

كما عرفته (Shamila J.V) أنه انغماس والتزام الموظفين اتجاه المنظمة وقيمتها التنظيمية واستغراق الموظفين اتجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة، وبالتالي فهو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمنظمة (Shamila J.V, 1982, p. 11). وعرفه (النجار) على أنه توظيف الشخص لنفسه جسديا وعاطفيا وذهنيا أثناء أداء دوره، كذلك عرفه بأنه تسخير أعضاء المنظمة أنفسهم لأداء عملهم (النجار، 2017، صفحة 83). وعرفه أيضا (الصافي) أنه درجة ارتباط الفرد نفسيا بالعمل ودوره في تشكيل التصور الذاتي للفرد، وبأنه يوصف عن طريق الإدراك الحسي للفرد اتجاه وظيفته بحيث تصبح الوظيفة بالغة الأهمية في حياته (الصافي، 2017، صفحة 136).

من خلال كل ما سبق يمكن تعريف الاستغراق الوظيفي على أنه: "ارتباط الفرد بعمله من خلال التفاني والإخلاص والانهماك فيه من أجل المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها".

3.2 أبعاد الاستغراق الوظيفي :

أظهرت العديد من الدراسات الأهمية العلمية لأبعاد مفهوم الاستغراق الوظيفي، وتجمع الدراسات على وجود ثلاث أبعاد رئيسية له، هي على النحو التالي (أحمد و فتيحة، 2020، صفحة 131):

أ- الاستغراق العاطفي (الشعوري): وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، وأفكار ومشاعر الفرد وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد العمل في وظيفته أو مدى حبه لعمله، ومن أهم خصائصه: التعلق، الاستمتاع، الارتباط.

ب- الاستغراق المعرفي (الإدراكي): ويشير إلى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته، وأهم خصائصه (الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة).

ج- الاستغراق السلوكي: ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته، ويتميز هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها: النوايا السلوكية، السلوك خارج الدوائر، التعلم والتطوير النوعي (ماضي، 2015، صفحة 52).

3. الدراسة الميدانية وإجراءاتها المنهجية

1.3 تقديم ميدان الدراسة:

تقع كلية العلوم بالقطب الجامعي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، تحتوي كلية العلوم على 07 أقسام (علوم الطبيعة والحياة، علوم فلاحية، الكيمياء، الفيزياء، جندع مشترك علوم الطبيعة والحياة، جندع مشترك علوم المادة والميكرو بيولوجيا)، تضم حوالي 110 عامل بمختلف المناصب. —عينة الدراسة: من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم توزيع 50 استبانة على عينة مقصودة، تضم حوالي 110 عامل بمختلف المستويات والمناصب من العاملين، حيث تم استرجاع جميع الاستبانات بمعدل 100%.

ب- حدود الدراسة:

— الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال أشهر (جانفي، فيفري، مارس، أبريل) من سنة 2022.

— الحدود المكانية: أجريت الدراسة في كلية العلوم جامعة المسيلة.

— الحدود الموضوعية: تقتضي منهجية البحث العلمي بهدف الاقتراب من الموضوعية، وتسهيل الوصول إلى نتائج منطقية ضرورة التحكم في التحليل المتعلق بطبيعة الدراسة النظرية، وذلك بوضع إشكالية مناسبة للموضوع، وضبط المسار الصحيح لتحليلها واختبار فرضياتها.

ج- أدوات الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، وقد تم تقسيم هذه الاستبانة إلى عدة أجزاء:

- الجزء الأول: يحتوي على المعلومات الشخصية والوظيفية (الجنس، الوظيفة، المستوى التعليمي، العمر والخبرة).

- الجزء الثاني: يحتوي على المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي، حيث يتضمن على 16 سؤال موزعين على 04 أبعاد (من 01-16).

- الجزء الثالث: يحتوي على المتغير التابع الاستغراق الوظيفي، حيث يتضمن على 15 سؤال موزعين على 03 أبعاد (من 16-31).

2.3 التحليل الإحصائي للاستبانات:

أ- صدق أداة الدراسة وثباتها **Fiabilité** اعتمدت هذه الدراسة على مصادر متعددة في إعدادها (كتب، دوريات، أبحاث منشورة، مقالات وأطروحات)، حيث تم الاستعانة بمحكمين في الاختصاص من أجل الصدق الظاهري للمقياس، وتم إجراء التعديلات اللازمة وفق ملاحظاتهم واقتراحاتهم. وقد تم استخدام مقياس ليكارت الحماسي وفق ما يوضحه الجدول رقم (01).

الجدول 01: سلم تقديري وفقا لسلم ليكارت الحماسي

التصنيف	الاستجابة	المتوسط المرجح
1	غير موافق تماما	من 1 - 1.8
2	غير موافق	من 1.81 - 2.60
3	محايد	من 2.61 - 3.40
4	موافق	من 3.41 - 4.20
5	موافق تماما	من 4.21 - 5

المصدر: من إعداد الباحثين

ويتم تحديد درجة الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة من خلال استخدام المعادلة التالية: (الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)) مقسوم على عدد الفئات المطلوبة (3) نحصل على 1.33، ومن ثم نضيف 1.33 إلى الحد الأدنى لنحصل على الحد الأعلى وهكذا نحصل على مقياس تحليل الإجابات كما يلي:

الجدول 02: مستوى الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة

الاهمية النسبية للإجابة	المجال
مستوى منخفض	[1 - 2,33]
مستوى متوسط	[2,33 - 3,66]
مستوى مرتفع	[3,66 - 5]

المصدر: من إعداد الباحثين

-ثبات الدراسة: من اجل قياس ثبات الدراسة تم الاستعانة بمعادلة معامل ألفا كرو نباخ **Alpha Gronbachs** باستخدام برنامج SPSS 26، وجاءت النتائج وفق ما يوضحه الجدول (03).

الجدول 03: معامل الثبات **alpha Gronbachs**

المتغيرات	عدد الفقرات	قيمة معامل كرو نباخ ألفا
الدراسة ككل	31	0.927

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS26.

يتبين من خلال الجدول رقم (03) أن قيمة معامل الثبات الكلي كرو نباخ ألفا بلغت 0.927، وهي نسبة مرتفعة وأكبر من النسبة المقبولة (0.6)، مما يدل على أن الاستبيان ثابت ويعتمد به لغرض الدراسة، ويؤكد صلاحيته للتطبيق الميداني.

ب- معالجة وتحليل البيانات الإحصائية: لمعالجة البيانات بغرض اختبار فرضيات الدراسة استخدمنا أساليب وأدوات إحصائية مختلفة من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS26، كما تم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية الوصفية (التوزيع التكراري، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والانحدار الخطي البسيط).

- خصائص عينة الدراسة: كما يوضحها الجدول (04) أدناه، حيث يتبين أن نسبة الذكور بلغت 52%، ونسبة الإناث بلغت 48%، نلاحظ أن هناك تقارب في النسب بين المتغيرين، هذا راجع إلى مبدأ العدالة والمساواة بين الصنفين بكلية العلوم، أما متغير الوظيفة فنلاحظ أن نسبة الإداريين بلغت 80%، ونسبة الفنيين بلغت 20%، نلاحظ أن هناك تفاوت في النسب بين المتغيرين، هذا راجع إلى طبيعة النشاط الذي يغلب عليه الإداري أكثر منه في بكلية العلوم، أما متغير المستوى التعليمي فيتبين أن نسبة ذوي مستوى ثانوي فأقل بلغت 22%، ونسبة الجامعيين بلغت 62%، في حين بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا 16%، هذا ما يفسر

أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات
دراسة حالة كلية العلوم جامعة المسيلة

توظيف كلية العلوم لإطارات تتميز بالمهارات والكفاءات، وأما متغير العمر فيتبين أن نسبة ذوي العمر أقل من 30 سنة بلغت 06%، وبلغت نسبة الأفراد الذين عمرهم بين 30 و40 سنة 58%، في حين بلغت نسبة الأفراد ما بين 40 و50 سنة 32%، وبلغت نسبة الأفراد أكثر من 50 سنة 04%، بينما متغير الخبرة فيتبين أن نسبة ذوي الخبرة أقل من 05 سنوات بلغت 16%، وبلغت نسبة الأفراد الذين خبرتهم بين 06 و15 سنة 68%، في حين بلغت نسبة خبرة الأفراد ما بين 16 و25 سنة 12%، وبلغت نسبة الأفراد الذين خبرتهم أكثر من 26 سنة 04%.

الجدول 04: توزيع مفردات العينة حسب الخصائص الشخصية والتنظيمية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %	المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	26	52	العمر بالسنوات	أقل من 30	03	06
	أنثى	24	48		من 30-40	29	58
	المجموع	50	100		من 40-50	16	32
الوظيفة	إداري	40	80	الخبرة بالسنوات	أكثر من 50	02	04
	فني	10	20		المجموع	50	100
مستوى التعليم	المجموع	50	100	الخبرة بالسنوات	أقل من 05	08	16
	ثانوي فأقل	11	22		من 09-15	34	68
	جامعي	31	62		من 16-25	06	12
	دراسات عليا	08	16		أكثر من 26	02	04
	المجموع	50	100	المجموع	50	100	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS26.

4. تحليل ومناقشة النتائج:

1.4 تحليل النتائج:

أ- الذكاء الأخلاقي للرؤساء في كلية العلوم جامعة المسيلة.

الجدول 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتغير المستقل

أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	ترتيب الأهمية
المسؤولية	3.590	0.798	متوسط	4
النزاهة	3.650	0.620	متوسط	3
التعاطف	3.815	0.724	مرتفع	1
العدالة	3.725	0.819	مرتفع	2
الذكاء الأخلاقي	3.609	0.60	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26.

يبين الجدول أعلاه الإحصاءات الوصفية للمتغيرات، حيث تشير بيانات الجدول إلى أن بعد التعاطف يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.815) وانحراف معياري (0.724)، وجاء بعد العدالة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.725) وانحراف معياري (0.819) وبأهمية نسبية مرتفعة، يليها بعد النزاهة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.650) وانحراف معياري (0.620)، وأخيرا جاء بعد المسؤولية بمتوسط حسابي (3.590) وانحراف معياري (0.798)، حيث نلاحظ من نتائج الجدول أن الاتجاه العام للإجابات يأخذ شكل الموافقة، وهذا يفسر أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء ذو مستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يفسر أن عمال الكلية يعملون تحت نطاق إشراف وقيادة تسود بينهم العاطفة والعدالة، ويتضح لنا أنهم لا يعملون في وسط يمتاز بالنزاهة والمسؤولية، ويجب عليهم تعديل وتغيير بعض الأنظمة داخل الكلية.

ب- الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم جامعة المسيلة

يبين الجدول أدناه الإحصاءات الوصفية للمتغيرات، حيث تشير بيانات الجدول إلى أن بعد الاستغراق المعرفي يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (4.060) وانحراف معياري (0.769)، وجاء بعد الاستغراق الوجداني في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.820) وانحراف معياري (0.964) وبأهمية نسبية مرتفعة، وأخيرا جاء بعد الاستغراق السلوكي بمتوسط حسابي (3.700) وانحراف معياري (0.972)، حيث نلاحظ من نتائج الجدول أن الاتجاه العام للإجابات يأخذ شكل الموافقة، وهذا يفسر أن الاستغراق الوظيفي ذو مستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يفسر أن عمال الكلية يعملون تحت نطاق إشراف وقيادة مخلصين ويحبون عملهم.

أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات
دراسة حالة كلية العلوم جامعة المسيلة

الجدول 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتغير التابع

أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	ترتيب الأهمية
الاستغراق المعرفي	4.060	0.769	مرتفع	1
الاستغراق السلوكي	3.700	0.972	مرتفع	3
الاستغراق الوجداني	3.820	0.964	مرتفع	2
الاستغراق الوظيفي	3.860	0.780	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26.

ج- اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة: يوضحه الجدول (07).

الجدول 07: اختبار التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة (كولمنجروف وشايبرو)

المحاور	قيمة Z	حجم العينة	مستوى الدلالة SIG
الذكاء الأخلاقي للرؤساء	0.095	50	0.200
الاستغراق الوظيفي	0.131	50	0.081

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26.

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمحور الذكاء الأخلاقي للرؤساء بلغت 0.200 وهي أكبر من (0.05)، وهذا يدل أن بيانات هذا المتغير تتبع التوزيع الطبيعي، بينما بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحور الاستغراق الوظيفي (0.081) وهي أكبر من (0.05) وهذا يدل أن بيانات هذا المتغير تتبع التوزيع الطبيعي.

2.4 اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى H₀: كلية العلوم تتوفر على أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء.

من خلال نتائج تحليل الاحصاء الوصفي لأبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء (الجدول 05) والمتمثلة في المتوسط الحسابي لمختلف الأبعاد، تبين أن الأهمية النسبية كانت من متوسطة إلى مرتفعة، وهذا ما يفسر بتوفر أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء بكلية العلوم.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي كلية العلوم تتوفر بدرجة متوسطة على أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء.

- الفرضية الثانية H₀: يوجد اهتمام كبير ومرتفع بالاستغراق الوظيفي بكلية العلوم جامعة المسيلة.

من خلال نتائج تحليل الاحصاء الوصفي لأبعاد للاستغراق الوظيفي (الجدول 06) والمتمثلة في المتوسط الحسابي لمختلف الأبعاد، تبين ان الأهمية النسبية كانت مرتفعة، وهذا ما يفسر بوجود اهتمام كبير ومرتفع بالاستغراق الوظيفي بكلية العلوم.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي يوجد اهتمام كبير ومرتفع بالاستغراق الوظيفي بكلية العلوم المسئلة.

- الفرضية الثالثة: H_0 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء (المسؤولية، النزاهة، التعاطف، العدالة) على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم جامعة المسئلة عند مستوى دلالة 05%.

الجدول 08: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي.

مستوى المنعوية	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	قيمة الثوابت			النموذج
				بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.013	6.586	0.166	0.407	-	0.434	1.045	الثابت
				0.347	0.183	0.470	الذكاء الأخلاقي
$Y=0.470X+1.045$						معادلة الانحدار	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه يتضح معنوية نموذج الدراسة وذلك من خلال قيمة (F) والتي بلغت (6.586) بمستوى دلالة (0.013) وهي أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر، وهو ما يدل على أن أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء مجتمعة أو واحد منها على الأقل له تأثير معنوي على الاستغراق الوظيفي (أحد أبعاده)، وهذا وفقاً للجدول رقم (08)، وتوضح نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الذكاء الأخلاقي للرؤساء والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم محل الدراسة، وهذا ما يؤكد معامل بيرسون الذي بلغت قيمته ($R=0.407$)، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.166$) وهي قيمة متوسطة تدل على أن ما مقداره 16.6% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء

أثر الذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات
دراسة حالة كلية العلوم جامعة المسيلة

كمتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (16.6%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي أو أحد أبعاده، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى .
وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم عند مستوى دلالة 05%، والمبينة من خلال معادلة الانحدار الموضحة في الجدول (08)، حيث قمنا بتجزئة الفرضية الثالثة الى أربع فرضيات فرعية وهي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المسؤولية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول 09: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد المسؤولية على الاستغراق الوظيفي.

مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	قيمة الثوابت			النموذج
				بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.020	5.784	0.108	0.328	-	0.555	2.709	الثابت
				0.328	0.133	0.321	بعد المسؤولية
$Y=0.321X+2.709$						معادلة الانحدار	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26

انطلاقاً من نتائج الجدول (09) والتي تؤكد صلاحية النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين بعد المسؤولية كممتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كممتغير تابع بكلية العلوم، نجد قيمة معامل الارتباط (0.328) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين ولكنها ضعيفة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.108$) وهي قيمة ضعيفة تدل على أن ما مقداره 10.8% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء كممتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (10.8%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى، حيث أن قيمة F هي 5.784 وهي دالة إحصائية وقيمة الدلالة المعنوية هي 0.020 ، وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وعليه :

نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم، جامعة المسيلة، والمبينة من خلال معادلة الانحدار الموضحة في الجدول (09).

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء النزاهة على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول 10: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعء النزاهة على الاستغراق الوظيفي.

مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	قيمة الثوابت			النموذج
				بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.137	2.282	0.045	0.213	-	0.594	2.882	الثابت
				0.213	0.177	0.268	بعء النزاهة
$Y=0.268X+2.882$						معادلة الانحدار	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26.

انطلاقا من نتائج الجدول (10) والتي تؤكد صلاحية النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين بعء النزاهة كمتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كمتغير تابع بكلية العلوم، ونجد قيمة معامل الارتباط (0.213) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين ولكنها ضعيفة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.045$) وهي قيمة ضعيفة تدل على أن ما مقداره 4.5% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء كمتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (4.5%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى، حيث أن قيمة F هي 2.282 وهي دالة إحصائية وقيمة الدلالة المعنوية هي 0.137، وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وعليه :

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم، جامعة المسيلة، والمبينة من خلال معادلة الانحدار الموضحة في الجدول (10).

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول 11: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعء التعاطف على الاستغراق الوظيفي.

مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	قيمة الثوابت			النموذج
				بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.003	9.511	0.165	0.407	-	0.519	2.189	الثابت
				0.407	0.142	0.438	بعء التعاطف
$Y=0.438X+2.189$						معادلة الانحدار	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26.

انطلاقاً من نتائج الجدول (11) والتي تؤكد صلاحية النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين بعء التعاطف كمتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كمتغير تابع بكلية العلوم، ونجد قيمة معامل الارتباط (0.407) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين ولكنها متوسطة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.165$) وهي قيمة متوسطة تدل على أن ما مقداره 16.5% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء كمتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (16.5%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى، حيث أن قيمة F هي 9.511 وهي دالة إحصائية وقيمة الدلالة المعنوية هي 0.003، وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وعليه:

نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعاطف على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم، جامعة المسيلة، والمبينة من خلال معادلة الانحدار الموضحة في الجدول (11).

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العدالة على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى دلالة (0.05).

تحتوي كلية العلوم على 07 أقسام (علوم الطبيعة والحياة، علوم فلاحية، الكيمياء، الفيزياء، جذع مشترك علوم الطبيعة والحياة، جذع مشترك علوم المادة والميكرو بيولوجيا)

الجدول 12: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد العدالة على الاستغراق الوظيفي.

مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيمة الثوابت			النموذج
				بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.008	7.700	0.138	0.372	-	0.536	2.541	الثابت
				0.372	0.128	0.354	بعد العدالة
Y=0.354X+2.541						معادلة الانحدار	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26.

انطلاقا من نتائج الجدول (12) والتي تؤكد صلاحية النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين بعد العدالة كمتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كمتغير تابع بكلية العلوم، ونجد قيمة معامل الارتباط (0.372) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين ولكنها ضعيفة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.138$) وهي قيمة متوسطة تدل على أن ما مقداره 13.8% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء كمتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (13.8%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى، حيث أن قيمة F هي 7.700 وهي دالة إحصائية وقيمة الدلالة المعنوية هي 0.008، وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 وعليه :
نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم، جامعة المسيلة، والمبينة من خلال معادلة الانحدار الموضحة في الجدول (12).

هـ-الجدول 13: الارتباط الخطي بين الذكاء الأخلاقي والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم مح الدراسة

النموذج	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	R-deux ajuste	Erreur standard de l'estimation
	0.470	0.166	0.145	0.310

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26.

توضح نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الذكاء الأخلاقي للرؤساء والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم محل الدراسة، وهذا ما يؤكد معامل بيرسون الذي بلغت قيمته ($R=0.407$)، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد ($R^2=0.166$) وهي قيمة متوسطة تدل على أن ما مقداره 16.6% من الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم يرجع إلى اعتماد الإدارة على الذكاء الأخلاقي للرؤساء، أي أن الذكاء الأخلاقي للرؤساء كمتغير مستقل (الأبعاد مجتمعة) يفسر ما نسبته (16.6%) من التباين في الالتزام بتطبيق الاستغراق الوظيفي أو أحد أبعاده، أما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى .

5. الخاتمة:

توصلنا من خلال دراستنا إلى وجود أثر إيجابي متوسط للذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم بجامعة المسيلة، وكانت النتائج على النحو التالي:

- تتوفر كلية العلوم على أبعاد الذكاء الأخلاقي للرؤساء.
- يوجد اهتمام كبير بالاستغراق الوظيفي للرؤساء بكلية العلوم.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى معنوية (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى معنوية (0.05).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد النزاهة الأخلاقي للرؤساء على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى معنوية (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى معنوية (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العدالة على الاستغراق الوظيفي بكلية العلوم عند مستوى معنوية (0.05).

● التوصيات:

- زيادة وعي الرؤساء في كلية العلوم بأهمية سلوكيات الذكاء القيادي من خلال عقد الندوات، والبرامج التدريبية.
- ربط مهارات الذكاء الأخلاقي بمؤشرات الأداء خاصة بالتقييم الوظيفي للرؤساء بكلية العلوم.

- خلق جو مناسب وثقافة تنظيمية مرنة تشجع على استغراق الموظفين وتعمل على تحفيزهم فكريا.
- إعادة النظر في سلوكيات الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم من خلال تبني نمط الذكاء الأخلاقي للرؤساء وخاصة بعدي (النزاهة والمسؤولية) من جانب الرؤساء بكلية العلوم.

6. المراجع:

• المؤلفات:

1. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
2. القطامي، و نايفه. (2009). تفكير وذكاء الطفل. ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
3. BORBA, M. (2001). building moral intelligence the seven essential virtues that teach kids to do the right thing. jossey bass: sanfransisco.
4. Gardner, H. (2000). Intelligence reframed multiple intelligences for the 21st. busik: century, New york.
5. Lennick, & kiel. (2011). Moral Intelligence, Enhancing Business Performance and Leadership Success. New Jersey: Wharton School of the University of Pennsylvania and Pearson Education, pp. 1-17.

• الاطروحات:

6. حسن محمد حسن النجار. (2017). أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي. دراسة ميدانية على العاملين في قطاع التربية و التعليم في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، جامعة الأزهر، فلسطين.

• المقالات:

7. أ.د ضيف أحمد، و د.صدوق فتيحة. (2020). دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي دة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد 04، العدد02، صفحة 131.
8. خليل إسماعيل ماضي. (2015). أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الاسكان والاشغال العامة الفلسطينية، قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية دير البلح، العدد الثالث، فلسطين، صفحة 52.
9. ولاء الصافي. (2017). العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مديرية التربية في مدينة حمص. مجلة جامعة البحث، المجلد 39، العدد 13، دمشق، صفحة 136.

10. Lennick, D, & Keil, F. (2005). Moral Intelligence. Pearson Education, Inc. Prentice Hall. ISBN 0-13-149050-8 , pp. 1-7.
11. Palanski, M. E, & Yammarino, F. J. (2007). Integrity and Leadership: Clearing the Conceptual Confusion. European Management Journal, 25(3) , pp. 171-184.
12. Shamila J.V, E. (1982). employee engagement, an approach organization excellence international. Journal of social science and interdisciplinary research, vol 2, n3, p. 11.
13. Stone-Johnson, C.(2014). Responsible leadership. Educational Administration Quarterly, 50(4), pp. 645-674.

تقدير عتبة التضخم في الجزائر خلال فترة 1980-2020

Estimation of the inflation threshold in Algeria during the period (1980-2020)

التخي نسيمه*، مخبر العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عمار التليجي بالاغواط (الجزائر)

n.takhi@lagh-univ.dz

قويدري محمد، جامعة عمار التليجي بالاغواط (الجزائر) hm_kouidri@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/05/27

تاريخ القبول: 2022/09/27

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى فحص العلاقة غير الخطية بين التضخم و النمو الاقتصادي في الجزائر من خلال تقدير عتبة التضخم خلال فترة 1980-2020، ومن اجل تحقيق هذا الهدف تم استخدام نموذج العتبة غير الخطي ذو انتقال غير الفوري TAR . وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى ملائمة النموذج غير الخطي في التفسير العلاقة بين التضخم و النمو الاقتصادي في الجزائر ووجود اثر لعتبة التضخم يؤثر بعدها التضخم تأثيراً سلبياً على النمو الاقتصادي محصورة بين 2.65% - 25.89%، في حين ان معدلات اقل من المستوى العتبة لها تأثير ايجابي على النمو الاقتصادي.

كلمات مفتاحية: علاقة غير خطية، عتبة تضخم، نموذج TAR

تصنيفات JEL: E31، O40، C51

Abstract:

This study aimed to examine the non-linear relationship between inflation and economic growth in Algeria by estimating the inflation threshold during the period 1980-2020 and In order to achieve this goal, a

* المؤلف المرسل.

non-linear threshold model with a non-immediate transmission TAR was used

The results of this study found the appropriateness of the non-linear model in explaining the relationship between inflation and economic growth in Algeria and the presence of an effect of the inflation threshold, after which inflation has a negative impact on economic growth, confined between 2.65% - 25.89%, while rates less than the threshold level have a positive effect. on economic growth

Keywords: Nonlinear Relationship, Inflation Threshold ,TAR Model

Jel Classification Codes: E31, O40, C51.

1- مقدمة

ان الهدف النهائي للسياسة الاقتصادية في كل دولة هو الحصول على نمو اقتصادي مستدام مقرون باستقرار الأسعار، لذلك يجب تنسيق السياسة المالية بهدف نمو الإنتاجية والسياسة النقدية بهدف استقرار الأسعار وتنفيذها بشكل فعال، قد يكون من الصعب تحقيق النمو الاقتصادي المستدام واستقرار الأسعار في آن واحد بالنسبة لواضعي السياسات.

و قد تعددت الابحاث التي تناولت العلاقة بين التضخم و النمو الاقتصادي و هذا بتعدد الطرق القياسية المستعملة في تحديد العلاقة بين هذين المتغيرين، ومع ذلك فإنها لن تصل الى نتائج المتسقة فيما بينها بالرغم من ان معظم هذه الدراسات اوضحت ان معدلات المرتفعة للتضخم لها اثر سلبي على النمو الاقتصادي في مدى متوسط و الطويل، ولعل من اهم النماذج المستخدمة في تحديد طبيعة العلاقة بين التضخم و النمو الاقتصادي و اكثرها حداثة واستخداما هي نماذج العتبات غير الخطية للانتقال ما بين نظامين متطرفين او اكثر، والتي تشير الى وجود مستوى معين ييدا فيه تأثير السلبي للتضخم على النمو الاقتصادي او يتغير فيه اتجاه هذا تأثير .

■ اشكالية البحث : من خلال طرح السابق يمكن الصياغة الاشكالية التالية :

ما مدى خضوع علاقة التضخم و النمو الاقتصادي في الجزائر لفكرة عتبة التضخم ؟

للإجابة على الاشكالية المطروحة يجب اما اثبات او نفي الفرضيات التالية :

- وجود علاقة غير خطية تربط التضخم بالنمو الاقتصادي في الجزائر في صورة نموذج عتبة التضخم
- ييدا تأثير السلي للتضخم على النمو الاقتصادي عندما تتجاوز معدلات التضخم مستوى العتبة المقدرة، اما تحت المستوى العتبة لن يكون هناك اي تأثير للتضخم على النمو الاقتصادي او يكون هناك تأثير ايجابي هامشي على النمو الاقتصادي في الجزائر

■ أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى قياس و تحليل اثر التضخم على النمو الاقتصادي في الجزائر تحت و فوق مستوى العتبة المقدرة ، وذلك باستخدام النماذج غير الخطية ذات العتبات ذو الانتقال الفوري *TAR*

■ منهجية الدراسة

من اجل بلوغ الهدف تم اعتماد على المنهج الاستنباطي و الذي ينطلق من العام النظريات و الدراسات المفسرة لعتبة التضخم وصولا الى الخاص عتبة التضخم في الجزائر باستنباط الفرضيات من الدراسات السابقة لموضع عتبة التضخم بهدف اختبارها(اما بالقبول او رفض) و هذا باستخدام مقارنة كمية لان معطيات الدراسة تقبل التكميم او القياس، بالاستعانة بأساليب القياس الاقتصادي التي تسمح و تسهل عملية تنفيذ والبناء النماذج و اجراء الاختبارات اللازمة اعتمادا على برنامج *EViews*.

2- عتبة التضخم بين النظرية و الدراسات التجريبية

حازت الدراسة العلاقة بين التضخم و النمو الاقتصادي اهتماما واسعا من طرف الباحثين الاقتصاديين وصانعي السياسات و المحافظي البنوك المركزية في شتى الدول العالم خاصة على وجه التحديد مسألة ما اذا كان التضخم مفيد للنمو الاقتصادي او ضار به و كانت نتائجها متضاربة و غير متقاربة، وفي المقابل

اشارت الفئة الاخيرة من دراسات القياسية الى وجود علاقة غير خطية بين التضخم و النمو الاقتصادي ما يدل على وجود نقطة يحدث عندها انقلاب في العلاقة تدعى عتبة التضخم.

1-2 الاطار العام لعتبة التضخم

اختلفت النتائج المستخلصة من الأدلة التجريبية حول العلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي خاصة لدى الجيل الاول الذي اعتمد على العلاقة الخطية في تفسيرها , (Nicas & Nicholas, 2015, p. 133)، فالبعض من هذه الدراسات توصلت الى ان للتضخم اثر سلبي و البعض الاخر اكد على ان معدلات التضخم المنخفضة تعمل كمحفز للنمو الاقتصادي، في حين اشارت الدراسات الاخرى على يتم اختلاف اثار التضخم عن النمو الاقتصادي في المدى القصير عن المدى الطويل (Neelam Timsina, 2017, p. 5)، لذلك هناك إجماع الآن على أن التضخم المرتفع يضر بالاقتصاد، والبنوك المركزية في جميع أنحاء العالم تسعى جاهدة لمحاربة التضخم المرتفع والحفاظ عليه عند مستوى منخفض، ومع ذلك فإن السؤال الذي يطرح نفسه ما هو مستوى التضخم المنخفض أو الأمثل الذي لا يؤثر سلبا على الأنشطة الاقتصادية؟ هل هو صفر أم فوق الصفر أم رقم عددي مرتفع نوعًا ما؟ هناك إجماع واسع النطاق على أن الاقتصاديين وصانعي السياسات يريدون الحفاظ على معدل التضخم منخفضًا فهم لا يهدفون عادةً إلى تحقيق معدل تضخم صفري، في هذا الصدد فإن الحفاظ على معدل التضخم الأمثل على المدى القصير والمتوسط له أهمية قصوى لأنه سيدعم النمو الاقتصادي المرتفع والمستدام، يجب فهم تأثير أهداف التضخم البديلة على الاستقرار الاقتصادي والرفاهية الاقتصادية العامة بشكل واضح من خلال تحديد التضخم المناسب الذي يزيد من رفاهية المجتمع، علاوة على ذلك فإن الاتصال ونشر الوعي يمثل هذا المعدل الأمثل للتضخم يقود البنك المركزي إلى تركيز جميع جهوده للحفاظ على التضخم ضمن هذا الحد وتعزيز فاعلية سياسته (Neelam Timsina, 2017, p. 1).

فالعديد من الدراسات التجريبية استخلصت من علاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي أنهما مرتبطان بشكل غير خطي، فقد مكنت التطورات في نمذجة الاقتصاد القياسي المؤلفين من اتخاذ خطوة أخرى ليس

فقط لإظهار العلاقة الإيجابية أو السلبية القائمة بين التضخم والنمو ولكن أيضاً تقدير مستوى عتبة التضخم بعد ذلك له تأثير ضار على النمو، الحجة الرئيسية هنا هي وجود فرضية غير خطية، والتي تشير إلى أن التأثير العكسي للتضخم على النمو الاقتصادي يظهر فقط عندما يتجاوز التضخم نقطة تحول أو مستوى عتبة يكون للتضخم دونه تأثير إيجابي أو غير مهم على النمو الاقتصادي في هذا السياق (Nicas & Nicholaus , 2015, p. 134). ركز العديد من الاقتصاديين في أبحاثهم على تقدير هذه النقطة والتي تسمى بعتبة التضخم باستخدام سواها بيانات البانل لعدة بلدان أو باستخدام بيانات السلاسل الزمنية لدراسة حالة الدولة واحدة (بلمقدم و اخرون، 2018، صفحة 43).

2-2 الدراسات السابقة لتقدير عتبة التضخم

قام بعض علماء الاقتصاد في نهاية القرن العشرين، بدراسة العلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي وذلك لمحاولة فهم طبيعة العلاقة بينهما، وعلى الرغم من أن العلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي لاتزال غير حاسمة الى حد ما، فهناك العديد من الدراسات في الآونة الأخيرة تشير الى ففة النماذج الجديدة المتعلقة بربط النمو الاقتصادي بالتضخم إلى أن العلاقة بينهما غير خطية، وبالتالي هناك مستوى عتبة (Nicas & Nicholaus , 2015, p. 134)، و من بين اهم هذه الدراسات مايلي :

- دراسة *Khan and Senhadji* (2001) اشارت هذه الدراسة إلى اثر العتبة للعلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي لعينة من الدول تقدر بـ 140 دولة (الصناعية و النامية) خلال فترة 1960-1998 باستخدام نموذج العتبة ذو انتقال الفوري (*PTR*)، وتوصلت النتائج هذه الدراسة الى وجود عتبة يؤثر بعدها التضخم تأثيراً سلبياً على النمو الاقتصادي، تتراوح ما بين 1% - 3% بالنسبة للدول الصناعية، اما الدول النامية في حدود 7% - 12% . (khan & senhadji, 2001, pp. 1-3)؛

- دراسة *Kasim Mans et al* (2009) ناقشت هذه الدراسة العلاقة غير الخطية بين مستوى التضخم ومعدل النمو الاقتصادي للفترة 1970-2005 في اقتصاد ماليزيا باستخدام البيانات السنوية وتطبيق نماذج الانحدار الذاتي (*TAR*) التي اقترحها هانسن (2000)، وأشارت النتائج الدراسة بأن العلاقة بين معدل التضخم والنمو الاقتصادي هي علاقة غير خطية، وان العتبة المقدّر بـ 3.89 % و هي نقطة الانهيار الهيكلية للتضخم والتي يؤدي تجاوزها إلى إضرار التضخم بشكل كبير بمعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي بالإضافة إلى ذلك، تحت مستوى العتبة توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معدل التضخم والنمو (Kasim & al, 2009, pp. 180-193)؛

- دراسة *Stephanie Kremer et al* (2013) توصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثيرات عتبة التضخم على النمو الاقتصادي لعينة تتكون من 124 دولة (الصناعية والنامية) باستخدام بيانات لوحة، وأظهرت نتائجهم التجريبية أن مستوى عتبة التضخم المقدّر كان حوالي 2.5% للدول الصناعية و 17% للدول النامية ، وفوق هذه المستويات يؤدي معدل التضخم إلى انخفاض معدل النمو الاقتصادي في كلتا المجموعتين (Stephanie & al, 2013, pp. 878-884)؛

- دراسة *Ndoricimpa, Arcade* (2017) تطرقت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التضخم و النمو الاقتصادي بإفريقيا، باستخدام نموذج الديناميكي لعتبة (*PTR*) من خلال الاستعانة بقاعدة البيانات بانل لـ 47 دولة إفريقية خلال الفترة 1970-2013 ، ولعنتين فرعيتين من هذه الدول المتمثلة في عينة ذات الدخل المنخفض و عينة ذات الدخل المتوسط، وأكدت النتائج على وجود علاقة غير خطية تربط التضخم بالنمو الاقتصادي و حدد مستوى العتبة لكافة الدول الإفريقية بـ 6.5 % ، و 9 % لعينة الدول ذات الدخل المنخفض، و 6.5 % لعينة الدول متوسطة الدخل ، كما تشير النتائج أن التضخم المنخفض

من شأنه تعزيز النمو لدى الدول متوسطة الدخل ولكن ليس له أي تأثير على النمو الاقتصادي لعينة الدول ذات الدخل المنخفض ولجميع الدول الإفريقية كاملة أما بالنسبة لمعدلات التضخم المرتفعة التي تفوق مستويات العتبة فإنها تضر وتكبح عجلة النمو في الدول الإفريقية وبقية العينتين الفرعيتين (Ndoricimpa, 2017, pp. 1-36)

- دراسة بلمقدم مصطفى و اخرون (2018) ناقشت دراستهم تقدير عتبة التضخم في المغرب العربي خلال الفترة الممتدة بين 1980-2017 باستخدام نموذج العتبة بانل ذو الانتقال الفوري (PTR)، وتوصلت النتائج الدراسة إلى وجود أثر لعتبة التضخم في دول المغرب العربي أين حددت مستوى العتبة عند مستوى 7% واتت لمعدلات التضخم التي تفوق مستويات العتبة أثر سلبي قوي على النمو الاقتصادي في حين أن المعدلات الأقل من مستوى العتبة ليس لها أي تأثير على النمو الاقتصادي (بلمقدم و اخرون، 2018، الصفحات 47-59)؛

- دراسة خويلد ابراهيم و اخرون (2019)، توضح من خلال دراستهم وجود معدل التضخم المعياري محفز للنمو الاقتصادي في الجزائر، و ذلك بالاعتماد على المعطيات الفصلية ابتداء من الفصل الاول لسنة 2000 الى الفصل الثاني سنة 2018، وباستخدام نموذج العتبة (TAR) بانتقال الفوري، وتوصلت النتائج ان معدل التضخم المحفز للنمو الاقتصادي في الجزائر محصور بين 0.42- 1.02% فصليا أي بين 1.68- 4.08% سنويا (خويلد و اخرون، 2019).

3- النموذج المستخدم في تقدير عتبة التضخم

سنحاول تخصيص المحتوى بحثنا من خلال نموذج انحدار العتبة *Threshold Regression* من انواع الانحدار غير الخطي الذي يمتاز بخاصية التدرج الخطي و تغير الانظمة لما يعبر عن متغير التابع بعتبات

معروفة او غير معروفة، ومن اجل تحديد عتبة التضخم في الجزائر اخترنا نموذج العتبة غير الخطي TAR ذو انتقال الفوري، و المناسب لإشكالية الدراسة، تم اعتماد في دراستنا القياسية على المعطيات لقاعدة البيانات لبنك الدولي خلال فترة 1980-2020 للمتغيرات الدراسة الخاصة بالاقتصاد الجزائري و المتمثلة في معدل التضخم INF كمتغير مستقل و الناتج المحلي الاجمالي PIB معبرا عن النمو الاقتصادي كمتغير تابع .

1-3 التحليل الوصفي ودراسة الاستقرار :

للاجابة عن اشكالية الدراسة من الجانب التحليل الوصفي سنتطرق لماليي :

1-1-3 مسار معدلات التضخم والنمو الاقتصادي في الجزائر خلال فترة 1980-2020

سنوضح مسار معدلات التضخم و النمو الاقتصادي في الجزائر خلال فترة 1980-2020 في

الشكل التالي :

الشكل رقم (1) : تطور معدل التضخم والنمو الاقتصادي خلال فترة 1980-2020

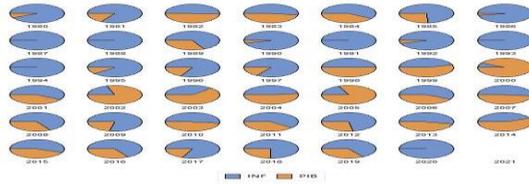


المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج $EViews12$

من خلال الشكل اعلاه نلاحظ زيادة في معدلات التضخم من سنة 1988 الى غاية سنة 1998 شهدت الجزائر خلال تلك الفترة وهنا يمكن ملاحظة تباعد في المساحة العرضية للمنحنى بين التضخم

والناتج المحلي الاجمالي للجزائر وهذا ما نتج عليه اثر تحفيز او تثبيط لمتغير التابع هوا هنا الناتج المحلي الاجمالي ، ويمكن شرح ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2) : أقراص النسب بين INF و PIB

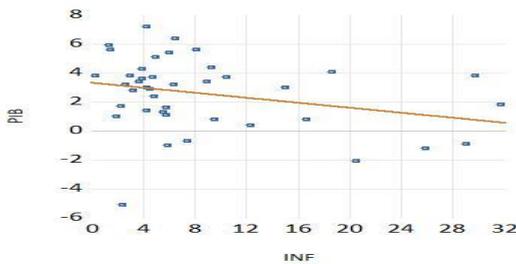


المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج *EViews12*

من خلال الشكل السابق يمكن تحديد فترات التباعد والتي تظهر ان معدلات التضخم مرتفعة والناتج المحلي الاجمالي في حالة انخفاض بين سنة 1986 وحتى 1997 في الفترة الاولى اما الفترة الثانية تبدأ من سنة 2014 الى غاية 2020 لتصل مستويات الفروقات بينهما الى مستويات عالية في كل من سنوات التالية 1986،1987،1988،1993،1994،2020.

ويمكن ملاحظة الاثر السلبي لمعدلات التضخم من خلال الشكل سحابة الانتشار لتقديرات الانحدار بينهما وشكل موضح على النحو التالي :

شكل رقم (3): سحابة الانتشار، تقديرات الانحدار بين INF و PIB



المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج *EViews12*

2-1-3 دراسة استقرار البنية الغير خطية لمتغيرات الدراسة

لأجل التأكد من وجود أثر العتبة بين التضخم والنمو يفترض نموذج TAR سلاسل زمنية مستقرة ببنية غير خطية، وفي هذه النماذج يستخدم اختبار KSS Kapetanios & Shin & Snell (2003) لجذور الوحدة الذي يعد اختبارا مكافئا لـ ADF لكن بصيغة لا خطية، وقدر طور الباحثون الصيغة الخطية للاختبار لوساطة يلي تقريب ليصبح كما يلي : (Kapetanios, 2003, pp. 359-379)

$$\Delta Y_t = \delta Y_{t-1}^3 + \sum_{j=1}^p \rho_j \Delta Y_{t-1} + error$$

تقدير معادلة الانحدار المساعد بطريقة OLS ويختبر المعامل δ كما في ADF بتوزيع غير معياري وقيم حرجة متقاربة مشتقة من طرق $KSS(2003)$ ، تقدر النتائج هذا الاختبار في ظل فرضية البنية غير الخطية وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 1: نتائج الاختبار KSS

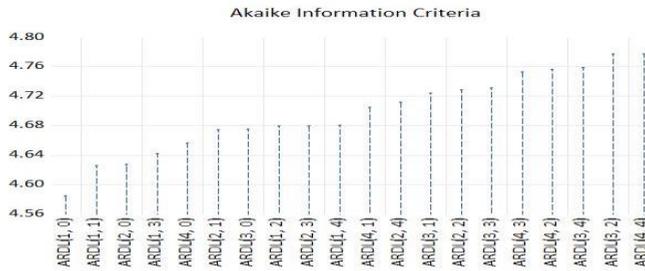
القيم الحرجة			إحصائية KSS	المعامل δ	النموذج	المتغير
10%	5%	1%				
-2.66	-2.95	-3.55	-5.701371	-0.07115	بقاطع واتجاه عام	PIB
			-5.602589	-0.07261		INF

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات لغة R

من خلال مخرجات اختبار KSS لجذر الوحدة ان السلسلتين مستقرتين عموما بدرجة ثقة عالية جدا وذلك لان قيمة اختبار KSS جاءت تساوي -5.701371 لمتغير الناتج المحلي الاجمالي و لمتغير التضخم جاءت بقيمة -5.602589 وكلا النتيجةين اقل من مستويات المعنوية 5%، أي القبول الفرضية البديلة التي تعني صحة التقدير بناذج العتبة (TAR).

2-3 دراسة التأخيرات المثلى للنموذج

بما اننا نعتد نماذج العتبة لا بد من تحديد صفة النموذج TAR بتعيين التأخيرات اللازمة للمتغيرات التابعة. ويظهر معيار المعلومات البايزي أن التأخير 1 للمتغير التابع PIB يضمن ديناميكية النموذج، لذا سيتم إدراجه في نموذج TAR ضمن المتغيرات التي لا تتأثر بالعتبة، والشكل التالي يوضح افضل تأخيرات قدرت :

شكل رقم (4): نتائج اختبار النماذج الممكنة باستخدام AIC 

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج $EViews12$

نلاحظ من خلال نتائج الشكل سابق على ان معيار AIC قد استقر عند افضل تأخير وهو تأخير واحد للمتغير التابع PIB

ولدراسة استقرار معالم نموذج التقدير عند تأخير واحد نعتد على اختبار $CUSUM$ of Squares وكانت نتائجه كالتالي :

الشكل رقم (5) : نتائج اختبار استقرارية معالم النموذج



المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج *EViews12*

نلاحظ من خلال الشكل اعلاه ان خط تقدير الاختبار باللون الازرق داخل حدود معنوية عند 5% ومنه فإن معالم النموذج مستقرة بشكل عام .

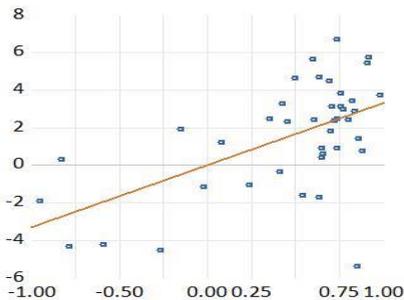
وللتأكد من عدم خطية النموذج المقدر على اساس تأخير واحد للمتغير التابع نوضح من خلال الشكل التالي :

شكل رقم (6) : لا خطية العلاقة في نموذج الانحدار الخطي لنموذج الدراسة :

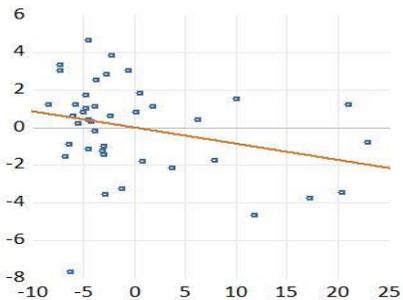
لاخطية المتغير المستقل *inf* :

لاخطية الثابت *c* :

PIB vs. Variables (Partialled on Regressors)



PIB vs. Variables (Partialled on Regressors)



المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج *EViews12*

من خلال نتائج الشكل اعلاه ومن شكل انتشار معلمات التقدير نلاحظ عدم استقرار خطي لمعلم النموذج على طول فترة الدراسة وهو مؤشر آخر لكون النموذج غير خطي من النظم المتغيرة .

3-3 تحديد وتقدير قيم العتبة لنموذج *TAR* :

1-3-3 تحديد قيم العتبة لنموذج *TAR* :

لأجل تقدير نموذج *TAR* نختار لتحديد قيم العتبة اختبارات *Bai and Perron*، من m الى عتبة مقابل العدد الكلي للعتبات المقدره ($m+ Thresholds vs Global m$)، واختبار العتبة من خلال أعلى معنوية لإحصائية فيشر (*Highest significant*) ونتائج اختبار *Bai and Perron* (Bai & Pierre , 2003, pp. 1-22)، تظهر في الجدول التالي :

جدول رقم (2): نتائج اختبار التغيرات الهيكلية :

Multiple threshold tests
Bai-Perron tests of L+1 vs. L globally determined thresholds
Date: 04/21/22 Time: 01:46
Sample: 1981 2020
Included observations: 40
Threshold variable: INF
Threshold varying variables: INF(-1) C
Threshold non-varying variables: PIB(-1)
Threshold test options: Trimming 0.10, Max. thresholds 5,
Sig. level 0.05
Test statistics employ HAC covariances (Bartlett kernel,
Newey-West fixed bandwidth)

Sequential F-statistic determined thresholds:	2
Significant F-statistic largest thresholds:	2

Threshold Test	F-statistic	Scaled F-statistic	Critical Value**
0 vs. 1 *	7.660970	15.32194	12.25
1 vs. 2 *	340.4695	680.9390	13.83
2 vs. 3	1.193807	2.387613	14.73
3 vs. 4	2.828324	5.656648	15.46
4 vs. 5	2.237268	4.474536	16.13

* Significant at the 0.05 level
** Bai-Perron (Econometric Journal, 2003) critical values.

Estimated threshold values:
1: 2.6499999
2: 2.6499999, 25.889999

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج *EViews12*

يظهر الجدول اعلاه أن عدد التغيرات هو اثنان $m = 2$ وبالتالي وجود ثلاثة انظمة أي يوجد عتبتين لنموذج TAR .

2-3-3 تقدير نموذج TAR :

نتائج التقدير بطريقة NLS وباستخدام مصفوفة HAC لمعالجة موضوع الدراسة، وكانت نتائج

موضحة في الجدول التالي :

جدول (3): نتائج تقدير نموذج TAR

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Dependent Variable: PIB Method: Discrete Threshold Regression Date: 04/21/22, Time: 01:44 Sample (adjusted): 1981 2020 Included observations: 40 after adjustments Selection: Sequential evaluation, Trimming 0.10, Max. thresholds 5, Sig. level 0.05 Threshold variable: INF HAC standard errors & covariance (Bartlett kernel, Newey-West fixed bandwidth = 4.0000)				
INF < 2.6499999 -- 6 obs				
INF(-1)	2.053407	0.533248	3.850754	0.0005
C	-5.947705	2.857257	-2.081613	0.0452
2.6499999 <= INF < 25.8899999 -- 30 obs				
INF(-1)	-0.091589	0.049500	-1.850293	0.0732
C	1.866673	0.748773	2.492977	0.0179
25.8899999 <= INF -- 4 obs				
INF(-1)	0.469569	0.020342	23.08338	0.0000
C	-9.455608	0.289597	-32.65093	0.0000
Non-Threshold Variables				
PIB(-1)	0.570287	0.180418	3.160928	0.0034
R-squared	0.473582	Mean dependent var	2.595000	
Adjusted R-squared	0.377869	S.D. dependent var	2.519559	
S.E. of regression	1.987309	Akaike info criterion	4.369068	
Sum squared resid	130.3301	Schwarz criterion	4.664622	
Log likelihood	-30.38138	Hannan-Quinn criter.	4.475931	
F-statistic	4.947965	Durbin-Watson stat	1.945999	
Prob(F-statistic)	0.001039			

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج $EViews12$

من خلال نتائج جدول تقدير نموذج TAR تظهر أن قيم العتبة تراوحت بين : $INF < 2.649$ حيث كان تأثير التضخم على الناتج المحلي الاجمالي ايجابيا عند هذه العتبة وذو معنوية جيد جدا عند 5%، أي كل ما يزيد المتغير التضخم بوحدة واحدة يزيد ناتج المحلي الاجمالي بنسبة 205%،

$2.649 \leq INF < 25.889$: حيث كان تأثير التضخم على الناتج المحلي الاجمالي سلبيا عند هذه العتبة وذو معنوية مقبولة عند 10%، أي كل ما يزيد المتغير التضخم بوحدة واحدة ينقص ناتج المحلي الاجمالي بنسبة 9.15% . و يعني ذلك أن معدلات التضخم المرتفعة لها تأثير سلبيا على النمو

الاقتصادي كنتيجة لارتفاع المستويات العامة الاسعار و تراجع القدرة الشرائية للعملة مما يفقدها وظيفتها كمخزن للقيمة، كما ينتج عن ذلك تراجع الطلب المحلي الذي بدوره ينعكس في صورة انكماش في الانتاج المحلي و خسارة الاصحاب المشروعات بسبب تكذس السلع وارتفاع تكاليف الانتاج و تراجع الصادرات الدولة بسبب تراجع القدرة التنافسية للسلع و الخدمات المنتجة محليا ، كل هذا يؤدي الى كبح النشاط الاقتصادي

$INF \leq 25.889$: حيث كان تأثير التضخم على الناتج المحلي الاجمالي ايجابيا خلال هذه العتبة وذو معنوية جيد جدا عند 5%، أي كل ما يزيد المتغير التضخم بوحدة واحدة يزيد ناتج المحلي الاجمالي بنسبة 46.95%، ويعود السبب ارتفاع معدلات التضخم الى مستويات مرتفعة جدا الى اخفاق الحكومة في تنفيذ السياسة الاقتصادية في تحقيق الاستقرار النقدي والاقتصادي، ومنه تتخذ الحكومة اجراءات المتعاقبة من اجل تخفيض في معدلات التضخم مما يؤدي الى الزيادة في النمو الاقتصادي .

ولدراسة المعنوية الكلية للقيود الخطية المفروضة من قبل نموذج TAR على معالم التضخم في الانظمة الثلاثة نعتمد على الفرضية الصفرية لأختبار $Wald$ التي تقول بوجود علاقة معنوية لاثر التضخم على النمو الناتج المحلي الاجمالي لمجموعة الانظمة الثلاثة . وتظهر نتائج في الجدول التالي :

جدول رقم (4) : نتائج اختبار القيوم على المعالم ($Wald$) .

Wald Test Equation: Untitled			
Test Statistic	Value	df	Probability
F-statistic	7.555809	(3, 33)	0.0006
Chi-square	22.66743	3	0.0000
Null Hypothesis: C(1)=C(2)=C(3)=0 Null Hypothesis Summary			
Normalized Restriction (= 0)	Value	Std. Err.	
C(1)	2.063407	0.533248	
C(2)	-5.947705	2.857257	
C(3)	-0.091589	0.049500	

Restrictions are linear in coefficients.

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج $EViews12$

من خلال مخرجات جدول اختبار $Wald$ للقيود الخطية المفروضة على المعالم التضخم في الانظمة الثلاثة لاختبار فرضية معنويتها الكلية، تشير النتائج الى ان المعنوية الإحصائية لثلاثة المعالم كانت تساوي

0.0006 وبتالي هي اقل مستوى المعنوية عند 5% ، ومنه القول بقبول الفرضية الصفرية التي تقول ان اثر التضخم على الناتج المحلي الاجمالي في مجموع الانظمة الثلاثة معنوية كليا .

4- خاتمة

حاولت هذه الدراسة تحديد عتبة التضخم في الجزائر خلال فترة 1980-2020، ومن اجل وجود أثر العتبة بين التضخم والنمو استخدمنا نموذج العتبة غير الخطي TAR ، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- اثبتت نتائج نموذج العتبة TAR ، الى وجود علاقة غير الخطية بين التضخم و النمو الاقتصادي في الجزائر خلال فترة الدراسة ، وجود عتبة يؤثر بعدها التضخم تأثيراً سلبياً على النمو ذات دلالة إحصائية عند مستويات التضخم تتراوح بين 2.65 – 25.89%؛

- في ظل بيئة التضخمية المنخفضة أي قبل مستوى عتبة 2.65% (النظام الاول) للتضخم تاثير ايجابي كبير على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال فترة الدراسة؛

- بعدما كان للتضخم لثر ايجابي على النمو الاقتصادي ، تبين من خلال نتائج الدراسة ان معدلات التضخم المحصورة بين مستويات التضخم (2.65 – 25.89%) (النظام الثاني) أي في ظل بيئة تضخمية المرتفعة لها تأثير سلبي على النمو الاقتصادي الجزائري خلال فترة الدراسة ؛

- بينما معدلات التضخم التي تساوي او تفوق عتبة 25.89% كان تأثير التضخم على الناتج المحلي الاجمالي ايجابيا عند هذه العتبة.

وبناء على النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة يقترح التوصيات التالية :

- المتابعة الدورية والمراقبة المستمرة في تحركات الاسعار و ذلك من اجل حد من تفشي ظاهرة التضخم
- ضرورة العمل على جعل التضخم في الجزائر عند مستويات متدنية و متحكم فيه حتى يؤدي خدماته الايجابية في النمو الاقتصادي وأن لا يتجاوز المستوى العتبة 2.65%، و على السلطات أن تراعي هذا خاصة بنك الجزائر ،و يمكن توصية باستهداف معدل التضخم دون المستوى العتبة المقدرة .
- عدم اهمال السياسات المالية والاقتصادية في مكافحة التضخم، والعمل على تنسيق مع السياسة النقدية لوضخ الخطط و البرامج الخاصة بعلاجه او الحد من تداعياته على الاقتصاد الوطني بشكل العام والمعيشة المستهلك بشكل الخاص

5- قائمة المراجع

خويلد و اخرون. (2019). معدلات التضخم المحفزة للنمو الاقتصادي: مقارنة نموذج العتبة في الجزائر. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*.

Ndoricimpa, A. (2017, January). Threshold effects of inflation on economic growth in africa : Evidence from adynamic panel threshold. *regression, African development bank group*.

Bai, J., & Pierre , P. (2003). Computation and Analysis of Multiple Structural Change Models. *Journal of Applied Econometrics*.

Hanaa , K.-E., & Hala, A.-A. (2008, June). inflation and growth in egypt: is there a threshold effect? *the egyptian center for economic studies*.

Kapetanios, a. (2003). Testing for a unit root in the nonlinear STAR framework. *Journal of econometrics*(2).

Kasim, & al. (2009). Inflation and Economic Growth in Malaysia: A Threshold Regression Approach. pp. 180-193.

khan, M. S., & senhadji, a. (2001). Threshold Effects in the relationship Between inflation and Growth. (I. S. Papers, Éd.)

Neelam Timsina, e. (2017, April). Optimal Inflation Rate for Nepal. *Nepal Rastra Bank Research Department*.

Nicas, Y., & Nicholas, J. (2015, August). Appropriate Threshold Level of Inflation for Economic Growth: Evidence from the Three Founding EAC Countries Applied Economics and finance. 3.

Stephanie, K., & al. (2013). Inflation and growth: new evidence from a dynamic panel threshold analysis. *Empirical Economics*, 44.

بلمقدم و اخرون. (2018). تبة التضخم في دول المغرب العربي: دراسة قياسية خلال الفترة 1980-2017. *المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية ، المركز الديمغرافي العربي*.

دراسة تحليلية وتصنيفية للدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال باستخدام تقنية التحليل

العنقودي الهرمي

Analytical and classification study of Arab countries according to indicators of entrepreneurship using the hierarchical cluster analysis technique

د. بوعتلي محمد، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي (الجزائر)، mbouatelli@esgen.edu.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/28

تاريخ الاستلام: 2022/05/16

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تصنيف 21 دولة عربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال خلال سنة 2020، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على خمسة مؤشرات رئيسية لريادة الأعمال في الدول العربية، والمتمثلة في البنية التحتية، سهولة ممارسة الأعمال التجارية، سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية، نمو الشركات المبتكرة، بالإضافة إلى ثقافة ريادة الأعمال، كما تم الاعتماد على تقنية التحليل العنقودي الهرمي وعلى برنامج *R*.

توصلت الدراسة إلى أنه يمكن تصنيف الدول العربية من حيث ريادة الأعمال إلى خمسة أصناف رئيسية، بالإضافة إلى تصنيف ثمانية ثنائيات للدول العربية التي تتجانس من حيث ريادة الأعمال. كلمات مفتاحية: ريادة أعمال؛ مؤشرات ريادة أعمال، دول عربية؛ تقنية تحليل عنقودي هرمي. تصنيفات JEL : L26، C38.

Abstract:

This study aims to rank 21 Arab countries according to the indicators of the entrepreneurship during the year 2020, and to achieve this goal, five main indicators of entrepreneurship in Arab countries have been invoked, which are represented in infrastructure, ease of doing business, ease of access On the credit to do business, the growth of innovative companies, in

addition to the culture of entrepreneurship, the technique of hierarchical analysis of clusters has also been relied on the R program.

Where the results of the study showed that Arab countries can be classified in terms of entrepreneurship into five main categories, in addition to a ranking of eight binaries of Arab countries that are homogeneous in terms of entrepreneurship.

Keywords: Entrepreneurship; Entrepreneurship Indicators; Arab countries; Hierarchical cluster analysis technique.

Jel Classification Codes: L26, C38.

1. مقدمة:

اهتمت الاقتصاديات العالمية الكبرى بمجال ريادة الأعمال باعتباره أهم محرك للتنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة، الاقتصادية، الاجتماعية وحتى البيئية، حيث بدأ الاهتمام بموضوع ريادة الأعمال منذ القديم، وتزايدت أهميته في منتصف سبعينيات القرن الماضي، وبظهور العولمة اتسعت مجالات الاهتمام بريادة الأعمال نظرا للدور المحوري والمهم الذي يقوم به في تشكل الاقتصاديات الحديثة وتطورها من خلال خلق الأنشطة الاقتصادية الجديدة، وبالتالي المساهمة في إنشاء المؤسسات والشركات الجديدة مما يساهم بدوره في التطوير المحلي وتوفير فرص العمل، ودعم التنمية الاقتصادية، وزيادة مستوى التنافسية.

في هذا الإطار تنبع مشكلة الدراسة من أهمية موضوع ريادة الأعمال في الوقت الراهن، ولهذا ارتأينا أن نقوم بتصنيف الدول العربية وفقا لأهم مؤشرات ريادة الأعمال باستخدام تقنية التحليل العنقودي الهرمي، ولهذا تبلورت الإشكالية الرئيسية كما يلي:

ما هو التصنيف الذي يمكن أن تشكله الدول العربية وفقا لأهم مؤشرات ريادة الأعمال

خلال سنة 2020؟

وتحت هذا الإشكالية الرئيسية تدرج مجموعة من الأسئلة التالية:

- ما هي أبرز المؤشرات التي تسمح لنا بقياس ريادة الأعمال في دولة ما؟
- ما واقع مؤشرات ريادة الأعمال في الدول العربية؟

- إلى أي مدى يمكن تشكيل مجموعات متجانسة من الدول العربية تحمل خصائص متقاربة في التصنيف وفقا مؤشرات ريادة الأعمال؟
- ما أهم العوامل التي تجعل الدول العربية تمتاز في هذا التصنيف؟
- ماهي الدول الأكثر تميزا في هذا التصنيف مقارنة بباقي الدول العربية؟
- إلى أي مدى تعكس تصنيفات الدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال واقعها الاقتصادي خلال سنة 2020؟

في نفس السياق تبرز أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوع في غاية الأهمية بالنسبة للدول النامية بشكل عام، والدول العربية بشكل خاص، فريادة الأعمال في وقتنا هذا تعد من أهم المحددات الرئيسية للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة. كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى تسليط الضوء وتحليل واقع الدول العربية في مجال ريادة الأعمال، وإلى تصنيفها في مجموعات متجانسة بحسب مستوى ريادة الأعمال فيها. ومن أجل هذا تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا، كما ارتأينا أيضا تقسيم هذا العمل إلى ثلاثة أجزاء، تناولنا في الجزء الأول الإطار المفاهيمي لريادة الأعمال، أما الجزء الثاني فقد تناولنا فيه دراسة تحليلية لواقع ريادة الأعمال في الدول العربية، بينما تطرقنا في الجزء الثالث إلى تصنيف الدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال باستخدام تقنية التحليل العنقودي الهرمي.

2. الإطار المفاهيمي لريادة الأعمال:

سنتطرق في هذا الجزء النظري من دراستنا إلى كل من مفهوم ريادة الأعمال، خصائصه، الأهمية الاقتصادية لريادة الأعمال، أهمية المنظمات الريادية في المجتمع، بالإضافة إلى متطلبات التوجه الريادي في منظمات الأعمال.

1.1. مفهوم ريادة الأعمال:

تعتبر الريادة من الحقول الهامة والواعدة في اقتصاديات الدول الصناعية المتقدمة والدول النامية على حد سواء، إذ تعتبر مساهمة المشاريع الريادية مساهمة فاعلة في التنمية الاقتصادية الشاملة في جميع البلدان، وإن مفهوم الريادة هو اليوم مفهوم بالغ الأهمية للأعمال الصغيرة والاقتصاد المعاصر، ولقد تغيرت الترجمة

العربية لمصطلح ENTREPRENEUR ثلاث مرات خلال العقود الأخيرة، فقد كانت منظم ثم مقاول ثم تحولت في التسعينات إلى ريادة. (أحمد و برهم، 2007، صفحة 2) حيث يمكن تعريفها بأنها العملية التي يتم من خلالها اكتشاف وتأمين واستغلال الفرص التي تسمح بخلق منتجات وخدمات مستقبلية. (Shane & Venkatarman, 2000, p. 218) كما يمكن تعريفها أيضا بأنها محاولة جدية في العمل أو خلق مغامرة جديدة مثل توظيف النفس وإنشاء منظمة جديدة أو توسيع المنظمة الحالية أو توسيع مجالات العمل الحالية من قبل الأفراد أو فرق العمل أو تأسيس أعمال تجارية. (Morrison & Scott, 2003, p. 10)

2.2. خصائص ريادة الأعمال:

- تتصف الريادة في مجال الأعمال بمجموعة من الخصائص، نوجزها في مايلي: (فلاح، 2006، الصفحات 49-50)
- تتزامن الريادة مع مهارات وقدرات رجال الأعمال المبتكرين والمبدعين والمتميزين وبذلك فإن الأنشطة الريادية تتطلب مهارات خاصة غير اعتيادية؛
 - تتميز الأنشطة الريادية بتوافر رؤيا إستراتيجية مستقبلية؛
 - تتميز العمليات الريادية بالقدرة على إنشاء مشاريع صغيرة ذات الصفة المستمرة وأن تعمل على تطويرها وهيئة المقومات التنافسية لخلق إجراءات إبتكارية؛
 - إن المنظمات الريادية تتميز بروح المبادرة في اتخاذ القرارات والعمل على حل المشكلات غير المتكررة وغير الروتينية مما يضمن معالجة سريع للاختناقات؛
 - تتصف الريادة في الأعمال على قدرتها على التكيف والموائمة مع الأحداث والمتغيرات البيئية وسرعة الاستجابة للحاجات والرغبات الخاصة بالمستهلكين، فضلا عن القدرة على مواجهة التحديات التنافسية وفقا لأخلاقيات الأعمال؛
 - تتصف ريادة المنظمات بالتصور العالي للقدرات المتميزة على تحقيق أهداف أصحاب المصالح وتعظيم ثروة المالكين.

3.2. الأهمية الاقتصادية لريادة الأعمال:

تتجلى الأهمية الاقتصادية لريادة الأعمال فيما يلي: (إيثار و سعدون، 2011، صفحة 13)

- تعد المصدر الرئيس لتوفير الوظائف في الاقتصاديات المتقدمة والنامية على حد سواء، بعد أن انحصرت هذه الوظيفة سابقا بالدولة المهتمة بضرورة توفير وخلق فرص العمل لمواطنيها؛
- مالك المؤسسة هو مديرها، أي سهولة التسيير ووضوح المسؤولية؛
- تدني حجم رأس المال المطلوب لقيام المشروعات؛
- تعتمد على عنصر العمل بصورة كبيرة، ولهذا توفر فرص عمل أكثر من المشروعات الكبيرة؛
- تعتمد على الموارد الأولية المحلية كمدخلات، وعلى الأسواق المحلية في تصريف منتجاتها؛
- تساعد على الارتقاء بمستويات الادخار والاستثمار؛
- المرونة والمقدرة على الانتشار الجغرافي والتكيف مع المتغيرات الاقتصادية والسوقية؛
- تعد المشروعات الريادية مكملتها لبعضها وللشروعات الكبيرة على حد سواء؛
- توفر المشروعات الريادية مصدر منافسة محتمل وفعلي للمنظمات الكبيرة وتحد من قدرتها على التحكم في الأسعار؛
- تمثل بذورا أساسية للمنظمات الكبيرة؛
- تساعد على تطوير وتنمية المناطق الأقل حضا في النمو والتنمية وتدني مستويات الدخل وارتفاع معدل البطالة؛
- تعد من المجالات الخصبة لتطوير الإبداعات والأفكار الجديدة.

4.2. أهمية المنظمات الريادية في المجتمع:

ينظر إلى تاريخ الريادة على أنه تاريخ الثروة العظيمة، والفشل العظيم، فقد كان هناك بعض الرياديين اللذين نجحوا في خلق ثروات تراكمت لديهم بشكل سريع نتيجة جهودهم الريادية، كما أن هناك أيضا العديد من الرياديين الذين خسروا الكثير من ثرواتهم، وتشير الدراسات إلى أن غالبية الأعمال الجديدة تفشل خلال السنوات القليلة الأولى من تأسيسها، والقلّة منها تبقى حية، ما دام الرواد أنفسهم يعملون ساعات عمل طويلة لقاء عائد قليل جدا.

تعتبر العملية الريادية أمرا في غاية الأهمية في المجتمعات عامة لأسباب عديدة: (جواد، حجازي، و

العجلوني، 2010، الصفحات 4-5)

- تولد الريادة الإبداع والتغيير، وبخاصة التغيير التقني، وبالتالي تعمل على تحقيق النمو الاقتصادي؛
- الريادة هو العملية التي يتم من خلالها الموازنة بين العرض والطلب؛
- الريادة هي العملية التي يتم من خلالها تحويل المعرفة إلى منتجات وخدمات؛
- الريادة أصبحت مهمة هامة، والحاجة تدعوا إلى فهم دورها في تطوير رأس المال البشري والفكري.

5.2. متطلبات التوجه الريادي في منظمات الأعمال:

حيث يجب توفر عدة متطلبات في منظمة الأعمال لممارسة العمل الريادي تتمثل في: (شمس

الدين، خضر، و طه، 2016، صفحة 392)

- **القيادة الريادية:** هناك عناصر مشتركة بين القيادة والريادة، وهي الرؤية والإبداع والقيادة الذاتية والاعتماد على المخاطرة، وإن هذا الاشتراك يبين العناصر التي تجعل القيادة الريادية هي عملية متكاملة تمر بسلسلة من المراحل قبل البدء في المشروع وأثناءه، وعند إظهارها من خلال تقييم الفرص وتحسين المفهوم الذاتي للمنظمة وتشخيص إمكانياتها والحصول على الموارد المطلوبة لتحسين إدارة أهدافها كمرحلة نهائية، وبالتالي القيادة الريادية تركز على الفرصة والبناء وابتكار في ظل الاستثمارات والاتصالات الشخصية العميقة في ظل إستراتيجية على المستوى المتوسطة المدى.
- **التفكير الريادي:** يعتبر أحد أهم المتطلبات المهمة للعمل بنجاح في منظمات الأعمال إذ يشير إلى نوع من النمو باتجاه المرونة والابتكار والتجديد والإبداع، ويعمل على تعزيز عمليات النمو على مستوى الكلي وعلى مستوى المنظمات، فهو عبارة عن الطريقة التي يتم التفكير بالتعاملات الريادية واستغلال الفرص للاستفادة من حالات عدم التأكد.
- **إدارة المورد بشكل استراتيجي:** إن المنظمة لا يمكنها تحقيق مزايا تنافسية على المدى الطويل إلا من خلال امتلاكها موارد نادرة ومتميزة يجب إدارتها استراتيجيا وهي: رأس المال المالي ويشمل كل المصادر النقدية المختلفة والتي بإمكان المنظمة استخدامها لتطوير إستراتيجيتها وتنفيذها، رأس المال البشري ويتمثل في الإمكانيات الفردية والمهارات والمعرفة وخبرات القوى العاملة في المنظمة، ورأس المال الاجتماعي الداخلي والخارجي المتمثل في الأفراد فيما بينهم وبين الأفراد والمنظمات فيما بينها فهي مجموعة متكاملة من الموارد توجه القمة التي تنشأ بفعل النمو في المنظمة بسبب استمرار العلاقات القوية والمتداخلة داخل المنظمات وخارجها.

3. دراسة تحليلية لواقع ريادة الأعمال في الدول العربية:

لدراسة وتحليل واقع وتطور ريادة الأعمال في الدول العربية سنعتمد على عدة بيانات تحصلنا عليها بالاعتماد على (تقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي، 2020). حيث سنتطرق بالتحليل المقارن إلى دراسة أهم المؤشرات الرئيسية التي تعبر عن مدى تطور ريادة الأعمال والمتمثلة في: البنية التحتية للاتصالات، سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية، سهولة ممارسة الأعمال التجارية، ثقافة ريادة الأعمال ونمو الشركات المبتكرة. يبين الجدول رقم (1) المؤشرات الخمسة الرئيسية لريادة الأعمال لواحد وعشرين دولة عربية في سنة 2020.

الجدول 1: المؤشرات الخمسة الرئيسية لريادة الأعمال في الدول العربية سنة 2020

الدول	البنية التحتية للاتصالات	سهولة الحصول على ائتمان	سهولة ممارسة الأعمال التجارية	ثقافة ريادة الأعمال	نمو الشركات المبتكرة
الإمارات	94,06	70	73,53	67,43	70,80
قطر	74,27	45	49,28	65,60	66,80
السعودية	65,91	60	59,78	61,45	69,20
البحرين	62,39	55	67,20	58,48	57,40
عمان	61,28	35	57,13	56,45	58,60
الكويت	57,07	45	59,65	51,58	52,90
الأردن	41,07	95	67,30	53,98	59,40
المغرب	39,47	45	65,23	45,78	44,30
تونس	43,68	50	65,20	43,28	42,30
مصر	40,46	65	64,75	48,85	60,60
لبنان	33,58	40	47,83	49,85	50,70
الجزائر	37,63	10	39,30	-	46,60
العراق	31,10	0	30,83	26,77	29,64
سوريا	22,93	15	44,03	26,77	29,64
موريتانيا	22,51	40	41,05	31,13	31,20
اليمن	11,19	0	32,43	36,70	41,00

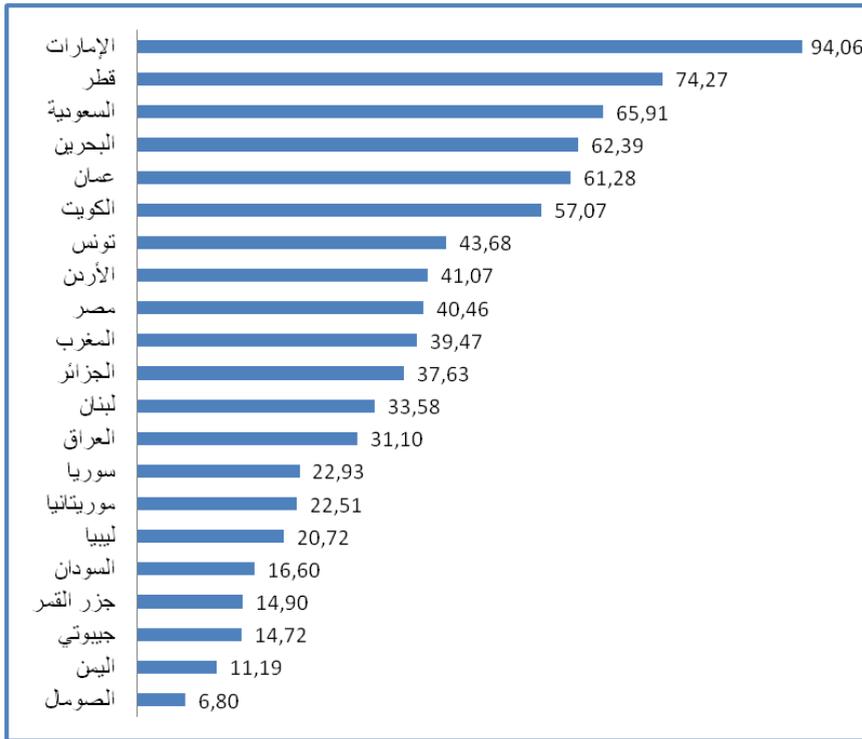
29,64	26,77	37,63	15	16,60	السودان
29,64	26,77	22,78	0	20,72	ليبيا
29,64	26,77	60,55	40	14,72	جيبوتي
29,64	26,77	35,63	40	14,90	جزر القمر
29,64	26,77	11,50	0	6,80	الصومال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (تقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي، 2020)

1.3. واقع البنية التحتية للاتصالات في الدول العربية:

من خلال الشكل رقم (1) والذي يمثل ترتيب الدول العربية من حيث البنية التحتية للاتصالات سنة 2020، نلاحظ احتلال الدول الستة أعضاء مجلس التعاون الخليجي للمراتب الأولى عربيا بمؤشر يفوق 50 على المئة.

الشكل 1: ترتيب الدول العربية من حيث واقع البنية التحتية للاتصالات سنة 2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (1)

وترجع هذه النتيجة المهمة إلى قيمة وحجم الاستثمارات السابقة لهذه الدول في مجال البنية التحتية للاتصالات، كقطاع استراتيجي واعد وكمحرك أساسي ورئيسي لريادة الأعمال، خاصة الرقمية منها،

فبفضل هذه الاستثمارات استطاعت دول أعضاء مجلس التعاون الخليجي التغلب على الآثار السلبية لتدبير الحجر الصحي أثناء بداية جائحة كورونا، حيث منحت لها مزايا كبيرة لاستمرار الحياة، كالتعليم والأعمال، والتجارة، بل وسمحت لها أيضا بتسريع نمو الأعمال الرقمية وتطويرها.

في نفس السياق احتلت على الترتيب كل من تونس، الأردن، مصر، المغرب، الجزائر، لبنان والعراق للمراتب الوسطى للتصنيف العربي من المرتبة 7 إلى غاية المرتبة 13، بمؤشر للبنية التحتية للاتصالات ما بين 30 و50 على المائة، فرغم الجهود المبذولة من طرف هذه الدول في مجال تطوير بنيتها التحتية إلا أن غياب التمويل اللازم مقارنة مع دول أعضاء مجلس التعاون الخليجي لم يسمح لها بتحقيق جميع الأهداف. وأخيرا حلت ثمانية دول عربية في المراتب الأخيرة للتصنيف العربي من المرتبة 14 إلى غاية المرتبة 21، حيث لم يتجاوز مؤشر البنية التحتية للاتصالات 20 على المائة، وترجع هذه النتيجة إلى غياب الإستراتيجيات، بالإضافة إلى الحروب وعدم الاستقرار السياسي في هذه الدول.

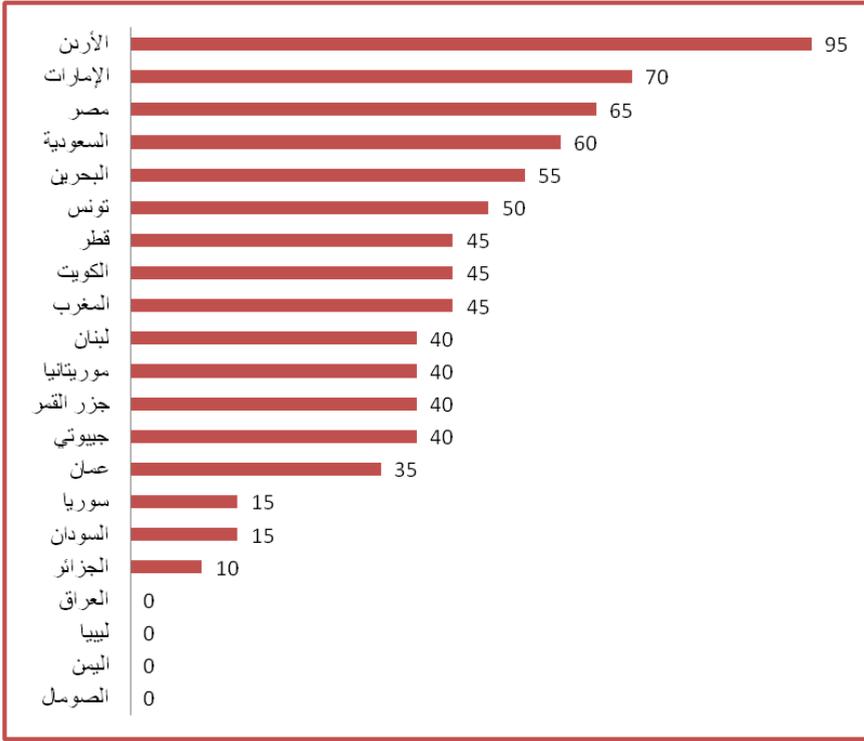
2.3. واقع سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية في الدول العربية:

من خلال الشكل رقم (2) والذي يمثل ترتيب الدول العربية من حيث سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية لسنة 2020، نلاحظ احتلال دولة الأردن على المرتبة الأولى عربيا، كما احتلت في نفس المؤشر المرتبة الرابعة عالميا من أصل 134 دولة، ويرجع هذا التقدم الكبير لدولة الأردن إلى الإصلاحات المركزية التي قام بها البنك المركزي الأردني في تطوير البيئة التشريعية والرقابية للشركات الائتمانية، ما سمح بزيادة الحصول على الائتمان وتحقيق الأردن لقيمة 95 على المئة في هذا المؤشر.

كما نلاحظ في نفس الشكل حلول على الترتيب كل من الإمارات، مصر، السعودية، البحرين وتونس للمراتب الستة الأولى بعد الأردن بمؤشر ما بين 50 و70 على المائة، ما يمثل تحديا كبيرا لهذه الدول من أجل بذل جهود أكبر والقيام بإصلاحات أكبر، والاقتداء بالتجربة الأردنية في هذا المجال.

في نفس السياق احتلت ثمانية دول عربية من المرتبة 7 إلى غاية المرتبة 14 و المتمثلة على الترتيب في كل من: قطر، الكويت، المغرب، لبنان، موريتانيا، جزر القمر، جيبوتي وعمان، بمؤشر ما بين 35 و45 على المائة، ما يضع هذه الدول في المستوى المتوسط في ما يخص هذا المؤشر، فرغم الأوضاع السياسية والاقتصادية لبعض الدول مثل موريتانيا، جزر القمر، جيبوتي ولبنان إلى أن احتلالهم لهذه المراتب هو أمر مقبول ومحفز لهم من أجل بذل جهود أكثر.

الشكل 2: ترتيب الدول العربية من حيث واقع سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية سنة 2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (1)

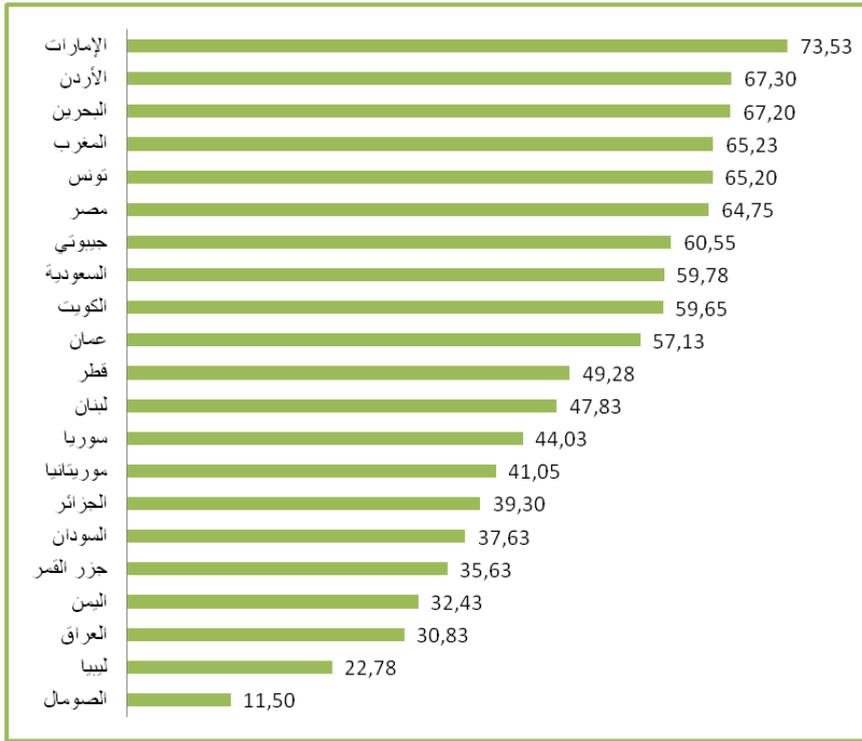
كذلك فلقد حلت ثلاثة دول عربية في المراتب قبل الأخيرة للتصنيف العربي بمؤشر ما بين 10 و15 على المائة، والمتمثلة على الترتيب في كل من سوريا، السودان والجزائر، فبالنسبة للجزائر فهذا أمر غير مقبول ولا يعمل على توفير بيئة مناسبة لريادة الأعمال، فبالرغم من الوضعية المالية المريحة للجزائر إلى أن البيروقراطية والمحاباة والفساد أثر كثيرا على السوق الائتماني في الجزائر، وأخيرا حلت أربعة دول عربية في المراتب الأخيرة للتصنيف العربي والمتمثلة في كل من العراق، ليبيا، اليمن والصومال بمؤشر 0 على المائة، ونرجع هذه النتيجة لغياب الأموال ولغياب الدور الرئيسي للبنوك المركزية في هذه الدول والمتمثل في عملية الرقابة على السوق الائتمانية.

3.3. واقع سهولة ممارسة الأعمال التجارية في الدول العربية:

من خلال الشكل رقم (3) والذي يمثل ترتيب الدول العربية من حيث سهولة ممارسة الأعمال التجارية سنة 2020، نلاحظ احتلال الإمارات العربية المتحدة للمركز الأول عربيا، متبوعة بالأردن في المركز الثاني بمؤشر يفوق 67 على المئة، فرغم تراجع الأردن إلى المركز الثاني في هذا المؤشر مقارنة مع مؤشر

الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية، إلا أن احتلالها لهذا المركز يعتبر شيء جد إيجابي، ويعني تقديم الأردن لإجراءات إدارية أبسط بالنسبة للمستثمرين المحليين والأجانب وحماية أقوى لحقوق الملكية، إذ يتم حساب هذا المؤشر بالاعتماد على عدة مؤشرات فرعية، والمتمثلة في كل من: الشروع في النشاط الاستثماري، التعامل مع تصاريح البناء، الحصول على الكهرباء، تسجيل الممتلكات، الحصول على الائتمان، حماية المستثمرين، دفع الضرائب، التجارة خارج حدود البلد، تنفيذ العقود، الإنقاذ من الإفلاس.

الشكل 3: ترتيب الدول العربية من حيث واقع سهولة ممارسة الأعمال التجارية سنة 2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (1)

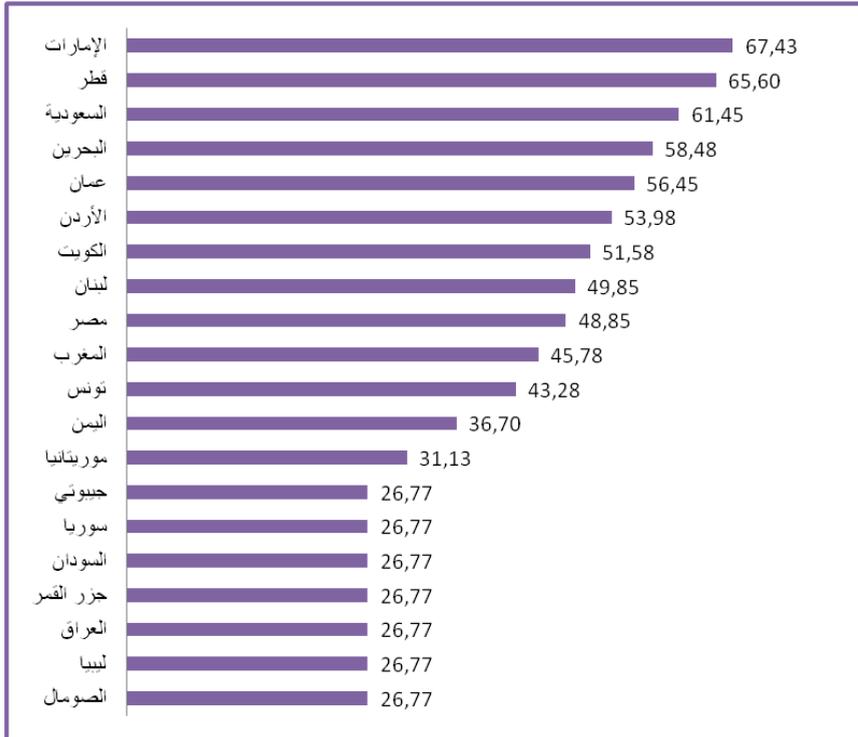
في نفس السياق حلت ثمانية دول عربية أخرى من المرتبة 3 إلى غاية المرتبة 10 والمتمثلة على الترتيب في كل من البحرين، المغرب، تونس، مصر، جيبوتي، السعودية، الكويت وعمان، بمؤشر متوسط ما بين 57 إلى 68 على المئة، في حين يلاحظ المركز الجيد الذي احتلته دولة جيبوتي، إذ احتلت المركز السابع عربيا، وهو ما يمثل إنجازا كبيرا لها بالنسبة بالإمكانات التي تملكها مقارنة مع دول أخرى احتلت مراتب متأخرة في الترتيب العربي.

وأخيرا حلت 11 دول عربية في المراتب الأخيرة للتصنيف العربي من المرتبة 11 إلى غاية المرتبة 21، حيث لم يتجاوز سهولة ممارسة الأعمال التجارية 50 على المائة، ومن بينها دولة الصومال التي احتلت المرتبة الأخيرة عربيا بمؤشر في حدود 11 على المائة.

4.3. واقع ثقافة ريادة الأعمال في الدول العربية:

من خلال الشكل رقم (4) والذي يمثل ترتيب الدول العربية من حيث ثقافة ريادة الأعمال سنة 2020، نلاحظ احتلال سبعة دول عربية للمراكز الأولى والمتمثلة في الدول الستة أعضاء مجلس التعاون الخليجي بالإضافة إلى الأردن، بمؤشر يفوق 50 على المئة، فبالإضافة إلى احتلال الأردن للمراكز الأولى فيما يخص مؤشر سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية، ومؤشر سهولة ممارسة الأعمال التجارية، نلاحظ احتلالها أيضا لمركز جد متقدم فيما يخص تشجيع ونشر ثقافة الأعمال، ما يبين أيضا الدور الكبير الذي تلعبه من أجل تشجيع ريادة الأعمال وزيادة تأثيرها على التنمية المستدامة.

الشكل 4: ترتيب الدول العربية من حيث واقع ثقافة ريادة الأعمال سنة 2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (1)

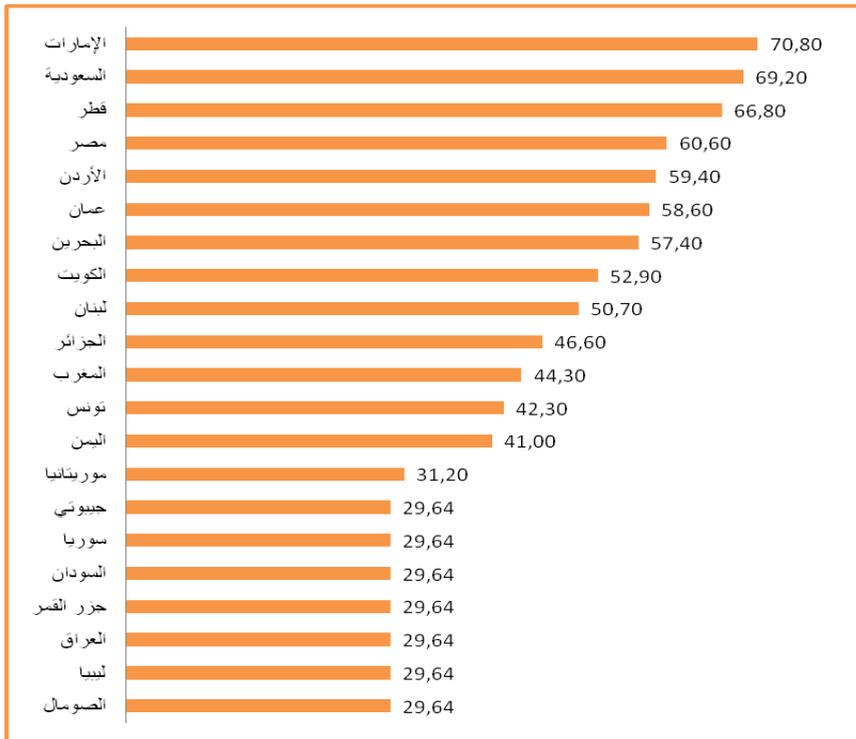
كما نلاحظ أيضا من خلال نفس الشكل احتلال 6 دول عربية لمراتب متوسطة في التصنيف بمؤشر ثقافة الأعمال ما بين 30 و50 على المئة، والمتمثلة في كل من: لبنان، مصر، المغرب، تونس، اليمن وموريتانيا.

وأخيرا حلت 7 دول عربية في المراتب الأخيرة للتصنيف العربي بقيمة مشتركة لأدنى قيمة يمكن أن يبلغها مؤشر ثقافة الأعمال، والمتمثلة في: جيبوتي، سوريا، السودان، جزر القمر، العراق، ليبيا والصومال، في حين لم تصنف الجزائر بالنسبة لهذا المؤشر لعدم إمكانية حساب قيمته.

5.3. واقع نمو الشركات المبتكرة في الدول العربية:

من خلال الشكل رقم (5) والذي يمثل ترتيب الدول العربية من حيث نمو الشركات المبتكرة سنة 2020، نلاحظ احتلال ثمانية دول عربية للمراكز الأولى والمتمثلة في الدول الستة أعضاء مجلس التعاون الخليجي بالإضافة إلى مصر والأردن، بمؤشر يفوق 52 على المئة.

الشكل 5: ترتيب الدول العربية من حيث واقع نمو الشركات المبتكرة سنة 2020



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (1)

وترجع هذه النتيجة بالنسبة للدول أعضاء مجلس التعاون الخليجي إلى الإستراتيجية التي تم إتباعها والتي تركز على تشجيع الشركات المبتكرة وجعلها من أسس الاقتصاد الحديث، ولهذا فقد قامت هذه الدول بضخ أموال ضخمة من أجل تحقيق هذا الهدف والخروج من تبعية المحروقات.

أما بالنسبة لمصر والأردن فرغم الإمكانيات المالية المتوسطة التي تملكها الدولتان إلا أن رغبتهما في تشجيع ريادة الأعمال سمح لهما باحتلال مراتب جد متقدمة في التصنيف العربي لنمو الشركات المبتكرة، فعلى سبيل المثال يوجد دور كبير لشركة الصندوق الأردني للريادة، التي يعمل على خدمة الشركات المبتكرة الجديدة، وتوفير المناخ والبيئة اللازمة لمساعدتها على العمل والتطور.

في نفس السياق نلاحظ احتلال 6 دول عربية لمراتب متوسطة في التصنيف بمؤشر نمو الشركات المبتكرة ما بين 30 و51 على المئة، والمتمثلة في كل من: لبنان، الجزائر، المغرب، تونس، اليمن، موريتانيا، فرغم الجهود التي تبذلها هذه الدول من أجل تشجيع نمو الشركات المبتكرة وزيادة تأثيرها الإيجابي على الاقتصاد وعلى التنمية المستدامة، إلا أن الإستراتيجيات المتبعة وعوائق التمويل لم يسمح لها بالتقدم أكثر. وأخيرا حلت الدول العربية السبعة المتبقية في المراتب الأخيرة للتصنيف العربي بقيمة مشتركة لأدن قيمة يمكن أن يبلغها مؤشر نمو الشركات المبتكرة.

4. تصنيف الدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال باستخدام تقنية التحليل العنقودي الهرمي:

التحليل العنقود هو عملية تحليل إحصائي متعدد المتغيرات مبرمج يعتمد على حساب متغيرات متنوعة و عديدة (أجسام، صفات، خصائص، أحداث،...) لنماذج مختلفة وكثيرة بالاعتماد على موضوع الدراسة، ثم مقارنة تلك النماذج ببعضها اعتمادا على ما تحتويه من المتغيرات، وترتيب ارتباطاتها على شكل عناقيد، بحيث يعمل على تصغير التباين داخل العنقود الواحد وتعظيم تباين ما بين العناقيد المختلفة. في نفس السياق فإن طريقة التحليل العنقودي تختلف عن التقنيات الإحصائية الأخرى، إذ أن حجم العينة في التحليل العنقودي لا علاقة له بالاستدلال الإحصائي، وذلك لأن الهدف من التحليل العنقودي هو ليس تقدير إلى أي مدى النتائج المحصل عليها يمكن أن تمتد لتشمل المجتمع، وإنما تكون نتائج التحليل العنقودي خاصة بالعينة أي بمتغيرات الدراسة فقط. (يعقوب، 2017، الصفحات 93-

ومنه سنستخدم في هذه الدراسة على طريقة التحليل العنقودي الهرمي (Hierarchical Cluster Analysis)، لتصنيف الدول العربية إلى مجموعات متجانسة فيما يتعلق بمجموعة من مؤشرات ريادة الأعمال.

1.4. تقديم الدراسة:

1.1.4. منهجية الدراسة:

تعتمد منهجية الدراسة على استخدام طريقة التحليل العنقودي الهرمي (Hierarchical Cluster Analysis) لتصنيف الدول العربية وفقا لمؤشرات ريادة الأعمال، و على البرنامج الإحصائي R.

2.1.4. عينة و فترة الدراسة:

تشمل فترة الدراسة سنة 2020، و يرجع سبب اختيار هذه الفترة إلى توفر المعطيات المتعلقة بالتغيرات التي تم الاعتماد عليها، كما شملت عينة الدراسة جميع الدول العربية و الممثلة بواحد و عشرين دولة هي: الجزائر، تونس، المغرب، مصر، ليبيا، الأردن، السودان، لبنان، العراق، موريتانيا، سوريا، المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، البحرين، قطر، عمان، الكويت، اليمن، الصومال، جيبوتي و جزر القمر.

3.1.4. مصادر البيانات:

تم الحصول على البيانات الخاصة بتغيرات الدراسة بالاعتماد على (تقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي، 2020).

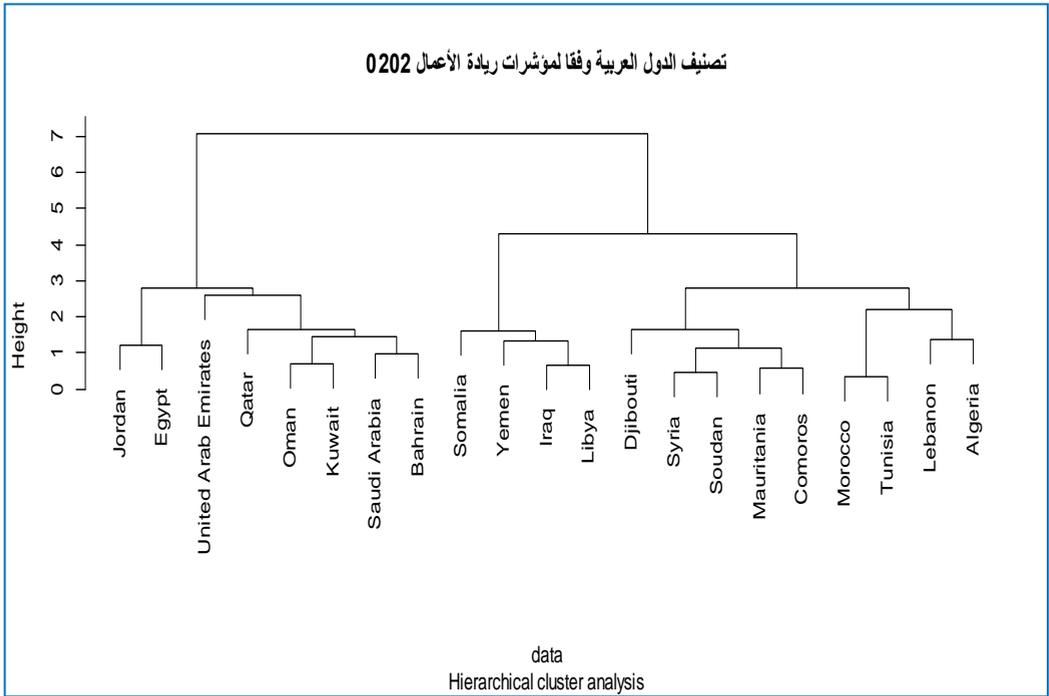
4.1.4. متغيرات الدراسة:

سنستخدم على خمسة مؤشرات رئيسية تعبر عن مدى تطور ريادة الأعمال في كل دولة عربية، و المتمثلة في: البنية التحتية للاتصالات، سهولة الحصول على ائتمان لممارسة الأعمال التجارية، سهولة ممارسة الأعمال التجارية، ثقافة ريادة الأعمال، نمو الشركات المبتكرة.

2.4. هيكل الشجرة البيانية للتحليل العنقودي الهرمي:

نتائج تقنية التحليل العنقودي الهرمي تظهر على شكل هيكل الشجرة البيانية للتحليل العنقودي الهرمي، وبعد الاعتماد على البرنامج الإحصائي R، تحصلنا على ما يلي:

الشكل 6: هيكل الشجرة البيانية للتحليل العنقودي الهرمي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائي R

3.4. نتائج التحليل العنقودي الهرمي لمؤشرات ريادة الأعمال في الدول العربية:

نلاحظ من خلال هيكل الشجرة البيانية للتحليل العنقودي الهرمي، أنها تنفرع إلى عنقودين كبيرين، العنقود الأول على اليسار يشمل 8 دول عربية، أما العنقود الثاني على اليمين فيشمل 13 دولة عربية أخرى.

كذلك يتفرع العنقود الأول على اليسار الذي يشمل 8 دول عربية بدوره إلى عنقودين آخرين، عنقود على اليسار يشمل كل من مصر والأردن، وعنقود آخر على اليمين يشمل كل من الإمارات العربية المتحدة، قطر، عمان، الكويت، المملكة العربية السعودية والبحرين، كما نلاحظ أيضا أن هذا الأخير بدوره يتفرع إلى عنقودين، عنقود يشمل الإمارات العربية المتحدة، وعنقود آخر يشمل بقية دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، مما يبين أنه يمكن تصنيف دول مجلس التعاون الخليجي الستة في صنف واحد من حيث درجة تقدم ريادة الأعمال فيها، إلا أن دولة الإمارات تبقى دولة ريادة بين هذه الدول من حيث درجة تطور ريادة الأعمال فيها.

في نفس السياق يتفرع العنقود الثاني على اليسار الذي يشمل 13 دولة عربية إلى عنقودين، عنقود أول على اليسار يشمل كل من ليبيا، العراق، اليمن والصومال، و عنقود آخر على اليمين يشمل 9 دول عربية أخرى، والذي يتفرع بدوره إلى عنقودين آخرين، عنقود على اليسار يضم كل من جزر القمر، موريتانيا، السودان، سوريا وجيبوتي، وعنقود آخر على اليمين يضم كل من الجزائر، لبنان، تونس والمغرب. و منه و بالرجوع إلى تصنيف هذه الدول على حسب مؤشرات ريادة الأعمال نستنتج من خلال الشجرة البيانية للتحليل العنقودي الهرمي أنه يمكن تصنيف الدول العربية من حيث درجة تقدم ريادة الأعمال فيها إلى خمسة أصناف:

- **الصنف الأول والذي يتكون من الدول العربية القائمة في ريادة الأعمال:** والمتمثلة في كل من الإمارات العربية المتحدة، قطر، عمان، الكويت، المملكة العربية السعودية والبحرين، كذلك يمكن تصنيف دولة الإمارات على رأس دول هذا الصنف.
- **الصنف الثاني والذي يتكون من الدول العربية المتقدمة في مجال ريادة الأعمال:** والمتمثلة في كل من الأردن ومصر.
- **الصنف الثالث والذي يتكون من الدول العربية الواعدة في ريادة الأعمال:** والمتمثلة في كل من الجزائر، لبنان، تونس والمغرب.
- **الصنف الرابع والذي يتكون من الدول العربية المتأخرة في ريادة الأعمال:** والمتمثلة في كل من جزر القمر، موريتانيا، السودان، سوريا وجيبوتي.
- **الصنف الخامس والذي يتكون من الدول العربية ذات ريادة أعمال متأخرة جدا أو شبه منعدمة:** و المتمثلة في كل من ليبيا، العراق، اليمن والصومال.

كذلك فإن كل ثنائية للدول العربية الآتية لها درجة متجانسة من حيث ريادة الأعمال: السعودية والبحرين، عمان والكويت، مصر والأردن، الجزائر ولبنان، تونس والمغرب، موريتانيا وجزر القمر، سوريا والسودان، ليبيا والعراق.

5. خاتمة:

تطرقنا في هذه الدراسة إلى تحليل تفصيلي لواقع ريادة الأعمال في الدول العربية، كما قمنا بدراسة تصنيفية بالاعتماد على طريقة التحليل العنقودي الهرمي لتصنيف هذه الدول وفقا لأهم مؤشرات ريادة الأعمال فيها، وتحصلنا على العديد من النتائج المهمة.

إذ نستنتج وجود خمسة تصنيفات للدول العربية فيما يخص ريادة الأعمال فيها سنة 2020، حيث نجد في التصنيف الأول الدول العربية القائمة في ريادة الأعمال، والمتمثلة في دول مجلس التعاون الخليجي، وعلى رأسها دولة الإمارات العربية المتحدة كقائد للدول العربية ككل في هذا المجال، إذ يعرف مجال ريادة الأعمال في دولة الإمارات وفي دول الخليج الأخرى تطورا كبيرا يمكن مقارنة نتائجه مع الدول المتقدمة، وهذا يرجع إلى التطور الرهيب للبنية التحتية خاصة منها الرقمية، بالإضافة كذلك إلى الاستراتيجيات الطويلة المدى المسطرة والمطبقة من طرف هذه الدول في مجال ريادة الأعمال.

في نفس السياق نجد في التصنيف الثاني الدول العربية المتقدمة في مجال ريادة الأعمال، والمتمثلة في كل من الأردن ومصر، حيث لا يوجد اختلاف كبير بين هذه الدول ودول التصنيف الأول، فرغم الإمكانيات المالية المتوسطة التي تملكها الدولتان إلا أن رغبتهما في تشجيع ريادة الأعمال سمح لهما باحتلال هذا التصنيف المتقدم كدول متقدمة في هذا المجال.

كذلك حلت في التصنيف الثالث الدول العربية الواعدة في مجال ريادة الأعمال، والمتمثلة في دول المغرب العربي ولبنان، حيث قطعت هذه الدول أشواطا كبيرة في مجال تطوير ريادة الأعمال، إلا أن غياب الإستراتيجيات المحكمة والإرادة القوية لم يسمح لها باستغلال جميع إمكانياتها وفرصها الواعدة في هذا المجال، وتليها في التصنيف الرابع الدول العربية المتأخرة في مجال ريادة الأعمال، والمتمثلة في كل من جزر القمر، موريتانيا، السودان، سوريا وجيبوتي، وأخيرا نجد في التصنيف الخامس والأخير الدول ذات ريادة أعمال متأخرة جدا أو شبه منعدمة والمتمثلة في كل من ليبيا، العراق، اليمن والصومال.

بناء على ما سبق نقترح على الدول العربية التوصيات الآتية:

- تنمية الموارد البشرية في مجال ريادة الأعمال، عن طريق زيادة التكوين في هذا المجال لتعزيز الثقافة المقاولتية؛
- تأسيس صناديق استثمارية لتمويل ريادة الأعمال في المنطقة العربية؛
- إعطاء الفرص لذوي الأفكار والمشاريع المبتكرة من خلال توفير الدعم المالي لتمويل مشاريعهم؛
- العمل على وضع مبادرات وإستراتيجيات عربية مشتركة في مجال ريادة الأعمال.

6. المراجع:

1. أسماء أيوب يعقوب. (2017). التحليل العنقودي والتمييزي في دراسة تطبيقية على بعض المصارف العراقية. مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 31 ، 89-118.
2. تقرير مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي. (2020). كوفيد 19 وضرورة التحول إلى الاقتصاد الرقمي. القاهرة: الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية.
3. حسن الحسيني فلاح. (2006). إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل إستراتيجي. عمان: دار الشروق، الطبعة الأولى.
4. شوقي ناجي جواد، هيثم علي حجازي، و مُجّد إقبال العجلوني. (2010). أثر بيئة تفعيل المعرفة في المنظمات الريادية، نموذج مقترح للمنظمات الأردنية. المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر: الريادة في مجتمع المعرفة. الأردن: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.
5. عبد الهادي مُجّد إيثار، و مُجّد سلمان سعدون. (2011). دور ريادة منظمات الأعمال في التنمية الاقتصادية. الملتقى الدولي الثاني حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات. ورقلة: جامعة ورقلة.
6. فارس يونس شمس الدين، شهاب أحمد خضر، و ازاد حسن طه. (2016). تأثير خصائص الريادية في متطلبات الريادة الإستراتيجية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الادارية في عينة من كليات جامعة صلاح الدين. مجلة العلوم الانسانية، المجلد (20)، العدد (5) .
7. مروة أحمد، و نسيم برهم. (2007). الريادة وإدارة المشروعات الصغيرة. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات
8. Morrison, L., & Scott, T. (2003). A Strategy to Increase The Levels of entrepreneurial activity In Northern Ireland. *Accelerating entrepreneurship strategy* .
9. Shane, S., & Venkatarman, S. (2000). Promise of Entrepreneurship as. *Academy of Management Review, Vol 25, N° 01* .

مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في إنذار المؤسسات الاقتصادية بالمخاطر المحدقة بها في ظل انتشار ظاهرة البيروقراطية - دراسة تطبيقية -

The Extent To Which The Internal Control System Contributes To Alerting Economic Companies To The Risks Facing Them In Light Of The Spread Of The Phenomenon Of Bureaucracy- Applied Study-

زوبير محمد، جامعة غرداية (الجزائر)، zoubir.mohamed@univ-ghardaia.dz

تاريخ الاستلام: 2022/05/04

تاريخ القبول: 2022/09/28

تاريخ النشر: 2022/09/30

ملخص:

هدفت الدراسة الى بيان مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع وسط في اذارها بالمخاطر المحدقة بها في ظل انتشار ظاهرة البيروقراطية من طرف بعض الموظفين، ما قد يهدد سمعة الشركة بالوفاء بالتزاماتها اتجاه المتعاملين الاقتصاديين، وتوصلت الدراسة الى ان التماطل في معالجة بعض الفواتير المستلمة يمثل نوع من أنواع البيروقراطية، الذي قد يشكل خطر على مصالح المؤسسة، من جهة ومن جهة أخرى فان تفعيل دور خلية التفتيش والرقابة في الشركة لمراقبة وكشف هذا النوع من التصرفات الغير القانونية يعتبر بحد ذاته أداة انذار مسبق عن المخاطر الممكن وقوعها.

كلمات مفتاحية: رقابة داخلية، مؤسسات اقتصادية، انذار مبكر، مخاطر، بيروقراطية.

تصنيفات JEL: H83، D73

Abstract:

This study aimed to show the extent of the contribution of the internal control system in economic companies (The case of SADEG), in warning it of the dangers facing it in light of the spread of the phenomenon of bureaucracy of some employees, which may threaten the company's reputation by fulfilling its obligations towards economic operators. The study concluded that the delay in processing some invoices received represents a type of bureaucracy that may pose a threat to the company's

interests on the one hand, and on the other hand, activating the role of the inspection and control cell in the company to monitor and detect this type of illegal behavior is in itself a pre-warning tool for risks possible to occur.

Key words: internal control, economic companies, early warning, risks, bureaucracy

Jel Classification Codes : H83 ،D73

1. مقدمة:

يعتبر نظام الرقابة الداخلية نظام أساسيا لكل كيان يسعى للاستمرارية والتطور، ولقد تطور هذا النظام بتطور الأنماط التسييرية الحديثة داخل المؤسسة، بل تعتبر مخرجاته سند يعول عليها من طرف أطراف خارجية، منها المدقق الخارجي وذلك عن طريق بناء أفكاره وإبداء رأيه في تقرير خاص مستقل نص عليه قانون المهنة، حول وضعية وطريق سير نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة او الكيان الذي تولى تدقيقه، أما من وجهة نظرة المؤسسة فهي تسعى دوما للتطور والنمو أكثر في محيطها سواء الداخلي او الخارجي، وتعتبر البيروقراطية العائق الأكبر الذي يقف حيال ذلك وعثرة في طريقها ان لم يتم القضاء عليها او التقليل من تأثيرها على النظام العام للمؤسسة وذلك باستعمال جميع الوسائل القانونية الممكنة، ولا شك أن نظام الرقابة الداخلية السليم في المؤسسة سيكشف للإدارة العليا بعض الأخطاء التسييرية، و كذا بعض الهفوات المرتكبة سواء كانت متعمدة أو غير متعمدة من طرف بعض موظفي الكيان من لا مبالاة، وبيروقراطية في تسيير مصالح الغير التي من الممكن أن تتعطل بسببها، ومن تم قد تكلف المؤسسة تكاليف إضافية يضعها في موقف هي في غنى عنها، ولغرض تجنب المخاطر المختلفة والتقليل من وطأتها وضعت المؤسسة منبهات للإنذار المبكر تسعى من ورائها لإنذارها بالأخطار قبل حدوثها، ولاشك أن نظام الرقابة الداخلية في الشركات بمختلف أنواعها أداة قوية يمكن أن يعتمد عليها لهذا الغرض لإحاطته بجميع ما يدور داخل الشركة، انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

"ما مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في إنذار الشركة الجزائرية للتوزيع الكهرباء والغاز فرع

وسط بالمخاطر المحدقة بها في ظل انتشار ظاهرة البيروقراطية"؟

للإجابة على الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل هناك نظام للرقابة الداخلية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وسط؟
 - ✓ هل بإمكان نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة أن يكشف عن الأخطار المحدق بها؟
 - ✓ هل بإمكان نظام الرقابة الداخلية في الشركة أن يساهم في الحد من المخاطر المحدقة بها؟
- وللإجابة على الإشكالية نقترح الفرضيات التالية:

- ✓ هناك نظام للرقابة الداخلية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وسط؛
- ✓ بإمكان نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة أن يكشف عن الأخطار المحدق بها؛
- ✓ بإمكان نظام الرقابة الداخلية في الشركة أن يساهم في الحد من المخاطر المحدقة بها ولنأخذ على سبيل المثال لا الحصر مديرية غرداية نموذجاً على ذلك.

2.1 أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا إلى:

- ✓ تبيان الإجراءات المتبعة في ممارسة الرقابة الداخلية في الميدان المهني؛
- ✓ الإشارة إلى بعض التصرفات البيروقراطية التي قد تؤثر سلباً عن الشركة؛

3.1 منهجية الدراسة:

لمعالجة الإشكالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستعراض أهم العناصر المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية في المؤسسة محل الدراسة، وكذلك البيروقراطية، التي يمكن أن تقع في فرع وسط والتي من الممكن أن تعطل مصالح المتعاملين بمختلف أنواعهم، حيث في البداية في الجانب النظري تم جمع المعلومات من الكتب، والمقالات، أما الجانب التطبيقي تم تحليل الوثائق المستخرجة من الشركة وذلك عن طريق استعمال الأدوات الحديثة لمعالج الجداول والبيانات التطبيقية المتحصل عليها من المؤسسة.

4.1 الدراسات السابقة:

- دراسة (زويبر و روائي ، 2020) حول التدقيق المحاسبي الداخلي كألية تحليلية لتقييم مدى إلتزام المؤسسات الطاقوية بنظام الرقابة الداخلية، إذ هدفت دراسة الباحثين إلى التعرف على الدور الذي يلعبه

التدقيق الداخلي في تقييم مدى التزام المؤسسات الطاقوية بنظام الرقابة الداخلية، حيث إعتقاد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي، ولقد توصلت دراستهم أن التدقيق الداخلي بحد ذاته يعتبر آلية للرقابة الداخلية في المؤسسة محل الدراسة بل يعتبر جوهر الرقابة كما أن نظام الرقابة الداخلية غير مفعّل بشكل صحيح وسليم في بعض اقسام المؤسسة.

-دراسة (كشكش، قداري، و اسماعيل، 2019) تناولت دراسة الباحثين مدى تأثير نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية وذلك عن طريق استعمال اسلوب الاستبانة و دراسة ميدانية لعينة من المهنيين، في الميدان "ولقد هدفت دراسة الباحثين بذات لتعرف على إجراءات وطرق تقييم نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، إذ تم اجراء مسح ميداني للمهنيين وأساتذة مهتمين بمجال المراجعة، وفي نهاية المسح توصلت دراستهم إلى أن نظام الرقابة الداخلية يساهم في حماية أصول وممتلكات المؤسسة مع إعطاء توصيات بموجبها التأكيد من مدى تطبيق قواعد الرقابة الداخلية لضمان استمرارية المؤسسة.

- دراسة (AKRAM AHMED و AMANJ MOHAMED، 2018)، هدفت دراسة الباحثين لإظهار أثار نظام الرقابة الداخلية على الأداء المالي لشركة أساسيل للاتصالات السلكية في إقليم كردستان العراق، عن طريق اجراء استبيان وتوصلت الدراسة ان هناك وجود علاقة بين بيئة الرقابة وتقييم المخاطر، كمان هناك علاقة ايجابية بين أنشطة الرقابة والإعلام والاتصال مع الأداء المالي.

- دراسة (ابازيد، 2017) تناولت فيها تقييم نظام الرقابة الداخلية في المصارف السورية الخاصة في ظل معايير إطار COSO وبازل 2"، هدفت الدراسة لتوضيح مدى توافر مكونات نظم الرقابة الداخلية في القطاع المصرفي في سوريا وفق متطلبات الإطار الرقابي للجنة COSO، حيث توصلت الدراسة ان هناك توفر لمكونات الرقابة بشكل مقبول في القطاع المصرفي لسوريا.

- دراسة (تلعيش، 2021) تطرق فيها لإدارة الازمات في ضوء التحديات البيروقراطية الجديدة" هدفت دراسة الباحث عن الكيفية التي ساهم التنظيم البيروقراطية الجديد في الحد من الازمات الإدارية داخل المجتمع، ولقد توصل الباحث الى إمكانية الاستثمار في الازمات وتحويلها الى مناخ يحفز فعاليات الجهود الإبداعية وينميها.

5.1. مقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

برغم من اشتراك جل الدراسات السابقة في موضوع نظام الرقابة الداخلية وبرغم من اختلاف أسلوب معالجة الموضوع الا ان الدراسة الحالية تميزت عن سابقتها كونها تطرقت للأهمية القصوى التي يكتسبها نظام الرقابة الداخلية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع وسط، ومدى مساهمته في الكشف عن التصرفات البيروقراطية، المنتشرة في دواليب الإدارات والشركات الوطنية الكبرى، خصوصا التصرفات المرتكبة من بعض الموظفين الشبي الذي سيؤثر على سمعتها بالوفاء بتعهداتها امام مختلف المتعاملين الاقتصاديين ، إضافة الى تحمل الشركة لتكاليف مادية قد تنجر عن ذلك ، كما تميزت الدراسة الحالية في اظهار مدى إمكانية استعمال نظام الرقابة الداخلية كإنذار مبكر للكشف عن هذه المخاطر.

2. الإطار النظري للمتغيرات الدراسة

1.2 نظام الرقابة الداخلية:

تم تعريفها من قبل لجنة إجراءات المراجعة التابعة للمجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين العموميين على انها خطة يتم وضعها من قبل إدارة المؤسسة للحفاظ على أصولها، ولضمان دقة وموثوقية وسلامة المعلومات المحاسبية (حميد، 2018، صفحة 130). ويتكون نظام الرقابة الداخلية من عدة أنواع نذكر منها :

- الرقابة الإدارية

وهي مجموعة من الأساليب التي تسعى لتحقيق اقصى كفاءة ممكنة وذلك عن طريق التأكد من مدى التزام كل طرف بما هو مخطط له سالفًا (حسام، 2012، صفحة 130)

- الرقابة المحاسبية

وهي كافة الإجراءات والخطط الهادفة لاختبار دقة البيانات المحاسبية المثبتة في الدفاتر المحاسبية والتأكد من مدى سلامة المعالجة المحاسبية وكذا حماية أصول المؤسسة (كشكش ، قداري، و اسماعيل ، 2019، صفحة 44)، أما اهداف الرقابة الداخلية فتتمثل في حماية أصول وممتلكات الإدارة خصوصا

الممتلكات الإدارية بكل أنواعها من مخزونات واستثمارات، ومعدات وأدوات وكذا استغلال مختلف الموارد بكفاءة عالية سواء الموارد البشرية او غيرها (ابازيد ، 2017، صفحة 19)

2.2. مكونات نظام الرقابة الداخلية

للرقابة الداخلية خمس مكونات نذكر منها :

- محيط الرقابة: يشمل عنصر بيئة الرقابية في الجو المناسب الواجب توفره والذي يمكن ان يؤثر بالإيجاب على وعي الموظفين بضرورة الرقابة، وهي أساس المكونات الأخرى، بل يعتبر جزء من تفعيل الثقافة التنظيمية (Benie, 2018, p. 15)؛

- الأنشطة الرقابية: وهي جميع الإجراءات والسياسات التي تضعها الإدارة للوفاء، لغرض الإقرار المالي (Arens & Elder, 2012, p. 303)

- تقدير المخاطر: يكون ذلك عن طريق تحديد الاثار السلبية على الأهداف الموضوعية وتقييمها، وذلك عن طريق التقييم الفعال لها وفق مبدأ التكلفة والمنفعة وتصنيفها حسب إمكانية السيطرة عليها (علي و شحاتة، 2006، صفحة 82) .

- المعلومات والاتصالات: يهتم المكون بتحديد المعلومات الملائمة لتحقيق أهداف المنشأة، يتم الحصول عليها و من تم تشغيلها وتوصيلها لمختلف المستويات الإدارية بالمنشأة عن طريق القنوات المختلفة، للاتصالات التي تسمح بتدفق تلك المعلومات ومن تم إعداد التقارير المالية (احمد، 2000، صفحة 20).

- المراقبة: وهي الأنشطة المتعلقة بالمتابعة المستمرة والتقييم الدوري لمختلف عناصر أو مكونات نظام الرقابة الداخلية للتحقق من فاعليتها وكفائتها (ثناء ، 2007، صفحة 246)

3.2 ظاهرة البيروقراطية ومدى خطورتها على المؤسسة:

يشاع كثيرا في مجتمعنا وفي ثقافتنا وفي اوسطنا الرسمية ظاهرة البيروقراطية التي تعني عجز الإدارة عن تلبية متطلبات المتعاملين، هذه النظرة ليست شائعة فقط في الثقافة الجزائرية او الدول العربية او النامية بل في جميع دول العالم، غير ان رقعة توسعها يختلف من دولة لاخرى، ان كلمة بيروقراطية في معناها اللغوي

"حكم او سلطة المكتب" على أساس ان كلمة Cracy التي هي من اصل اغريقي kartoc تعني السلطة او الحكم ، وكلمة Bureau تعني المكتب، بحيث ترتبط هذه الأخيرة بالمكاتب الرسمية والأجهزة الحكومية وما يرافقها من مظاهر الاستعلاء والتسلط (العايب و قيرة ، 2021، صفحة 765) ولقد اجمع البلاحثين ان اول من استعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي Vincent De Gournay عام 1745 م، اطلقها للدلالة على فئة من العمال المتقاعسين في المكاتب الحكومية والمعطلين لمصالح المتعاملين المختلفة لغرض ما خارج اطار العمل (حفصي ، 2018، صفحة 313) وللبيروقراطية مخاطر عديدة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر المخاطر التشغيلية، ويقصد بها التأثير السلبي الناتجة عن مهام العمال نتيجة لادائها بطريقة غير ملائمة وغير كافية (خوجة و علمي، 2022، صفحة 19).

3. نظام الرقابة الداخلية في شركة سونلغاز ومدى مساهمته في الانذار على المخاطر

قبل التعمق في الإجراءات المتبعة من طرف شركة سونلغاز حول الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية، علينا أولاً فحص الهيكل التنظيم للشركة، وفق ما هو مبين في الملحق (1) اذ نلاحظ انه يتكون من 6 نواحي جهوية وهي ناحية التوزيع الجزائر، ناحية توزيع البلدية، ناحية توزيع وهران، ناحية توزيع قسنطينة، ناحية توزيع ورقلة، ناحية توزيع بشار، تحتوي كل ناحية على مديريات ولائية لكل مديرية هيكل تنظيمي يحتوي على خلية للتفتيش والرقابة، تتولى الخلية تفتيش وفحص كل ما يدور في اقسام المديرية، ومن تم اعلام الإدارة العليا بكل ما يتعلق بالمهام الموكلة لها،

1.3 المخاطر التسيرية المحدقة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع وسط:

تتولى خلية التفتيش والرقابة التابعة لكل مديرية ولائية للناحية توزيع الوسط بإعداد تقرير شهري عن سير وحركة الفواتير المستلمة، وكذا المدة الزمنية المستغرقة للمعالجة، ترسل تلك التقارير الى الإدارة العليا لإعلامها بذلك، ان عمل الخلية يعتبر كدعم للرقابة الداخلية في الشركة ويتمثل ذلك في الاستفسارات المقدمة من طرف الإدارة العليا عن أي تماطل او تأخر في معالجة الفواتير.

1.1.3. التماطل في معالجة فواتير المستلمة من المتعاملين كتصرف بيروقراطي

قد تتسبب تصرفات بعض موظفي الشركة من تماطل في تنفيذ المهام الموكلة لهم ولا مبالاة من طرفهم بأخطار تهدد المؤسسة ككل خصوصا في ما يتعلق بالفواتير المستلمة من المتعاملين الاقتصاديين مع الشركة، ولناخذ على سبيل المثال لا الحصر المدة الزمنية المتعلقة لتسديد مستحقاتهم، المنصوص عليها في المادة 13 من الاتفاقية المبرمة بينهم وبين الشركة (انظر الملحق رقم 02)، اذ نصت على انه يتعين على شركة سونلغاز دفع مستحقات المتعامل المكلف بإنجاز الاشغال الموكلة اليه بعد الانتهاء وبعد وضع فاتورته في المؤسسة في مدة زمنية لا تتعدى 60 يوما من تاريخ استلام الفاتورة من امانة الشركة، ولاختبار مدى مساهمة خلية التفتيش والرقابة عن بعض الاخطار المترتبة عن التأخير، تولت المديرات المقسمة على مستوى ناحية توزيع وسط بإرسال معلومات الى المديرية العامة وفق ما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 1: يوضح المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة الفواتير المستلمة (الوحدة يوم)

البيان	مجموع الفواتير					مجموع الأيام					معدل الأيام		
	قسم الصفقات العمومية	قسم استهلاك الغاز	قسم العلاقات التجارية	قسم الرسائل العامة	قسم استهلاك الكهرباء	قسم الصفقات العمومية	قسم استهلاك الغاز	قسم العلاقات التجارية	قسم مصلحة الرسائل العامة	قسم استهلاك الكهرباء	الاجمعي	قسم الصفقات العمومية	قسم استهلاك الغاز
المديرية العامة						66					219		
فواتير SKMK						33	10	23			10734	499	10235
												3	3
												50	445
												325	

مدى مساهمة نظام الرقابة الداخلية في إنذار المؤسسات الاقتصادية بالمخاطر المحدقة بها

13	7	3	27	13	13	4497	98	246	1715	308	2130	344	15	84	63	24	158	البلدية
31	58	14	20		35	11486	3952	845	2619		4070	373	68	60	130		115	تيزي وزو
6	10	4			5	1648	478	423			747	295	49	108			138	مدينة
9	22	13	11	0	5	4387	399	1511	1375		1102	464	18	118	127		201	بويرة
21		23	17		21	4824		2969	940		915	229		130	55		44	الجلفة
10	7	11		5	14	2107	462	928		69	648	229	68	87		15	59	ورقلة
4	13	2	8	8	3	1122	230	226	268	165	233	263	18	117	34	22	72	الاغواط
39		57	18	16	25	14261		10498	563	737	2463	362		185	31	47	99	غرداية
16	43	8	14	80	19	4506	427	854	272	159	2794	289	10	106	20	2	151	الوادي
13		27			3	1056		848			208	73		32			41	تمنراست
35	23	24	24	28	57	9680	817	1899	636	1133	5195	275	36	80	27	41	91	بسكرة
15		19			2	1266		1226			40	86		65			21	ايليزي
25	29	17	40	9	22	13248	1030	1797	5166	108	5147	522	35	108	130	12	237	بومرداس
19	1	42	1	4	16	1385	8	757	10	4	606	72	6	18	8	1	39	تيزابزة
19	212	262	179	161	240	75473	7901	25027	13564	2683	26298	3876	323	1298	625	164	1466	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بناء على الملحق رقم 3

من خلال الجدول نلاحظ ان المدة المصرح بها في الجدول استثنت قسم المالية والمحاسبة مع العلم ان هذا الاخير هو المعني بالمعالجة المحاسبية ومن تم التسوية المالية للفواتير، كما انه تم احتساب المدة الزمنية وفق مايلي:

- مجموع الفواتير المستلمة لكل مديرية خلال شهر نوفمبر 2021 تساوي مجموع فواتير الأقسام المعنية
- مجموع أيام معالجة الفواتير = مدة المعالجة للفواتير بالنسبة للأقسام المعنية

$$\text{مدة معدل المعالجة} = \frac{\text{مجموع الفواتير المستلمة}}{\text{مجموع أيام معالجة الفواتير}}$$

نلاحظ من خلال الجدول ان هناك تفاوت في المدة الزمنية المستغرقة في معالجة الفواتير المستلمة من قسم الاخر ومن مديرية ولائية لأخرى، حيث ان معدل المدة الزمنية المستغرقة للمعالجة في كل من مديرية التوزيع البلدية قدر بـ 13 %، بينما مديرية تيزي وزو قدرت بمعدل 31 %، والمدينة والبويرة، والجلفة، بمعدل 6% و9% و21% على التوالي بينما المديريات الجنوبية التي هي ورقلة، الاغواط، غرداية، الوادي،

تمنرست، بسكرة وايليزي قدرت بـ 10%، و 4%، و 39%، و 16%، و 13%، و 35%، و 15% على التوالي.

تتولى الإدارة العليا بأرسال استفسار للمديريات المعنية لتقديم توضيحات عن أسباب التأخر، ان الاستفسارات الكتابية المقدمة من طرف الإدارة العليا عن اسباب التأخر في معالجة الفواتير يعتبر نوع من الرقابة الداخلية الممارسة من طرف الإدارة العليا على الأقسام التسييرية للمديريات، وأسلوب لمحاربة ظاهرة البيروقراطية التي قد يرتكبها بعض الموظفين في استعمال اسلوب التماطل في معالجة بعض الفواتير.

2.1.3.2.1.3. خطر تماطل في مدة المعالجة للمديرية الولائية للتوزيع الكهرباء والغاز غرداية:

معرفة الدور الذي تلعبه مصلحة التفتيش والرقابة على مستوى مديرية غرداية كنموذج حول الإنذار المسبق عن الاخطار الممكن تداركها قبل وقوعها ومن تم حماية المؤسسة امام الجهات القضائية من تبعات التأخر عن دفع مستحقات المتعاملين معها، سنأخذ عينة من الفواتير المستلمة خلال شهر نوفمبر 2021 ومن تم احتساب المدة الزمنية للمعالجة ومقارنتها بالوقت القانوني الواجب احترامه من طرف الشركة وفقا لما تنص عليه للمادة 34 من العقد المبين في الملحق رقم 2.

1.2.1.3.1.2.1.3. الفترة الزمنية لمعالجة الفواتير في الأقسام التسييرية:

نعني بالأقسام التسييرية لمديرية توزيع غرداية بجميع الأقسام لها والمكلفة بمراقبة محتوى ملف الفواتير ومن تم تحرير امر بالتحصيل قبل ارسال الفاتورة الى قسم المالية والمحاسبة، وتتمثل هذه الأقسام في قسم الصفقات العمومية، قسم استغلال الغاز، قسم العلاقات التجارية ، مصلحة الوسائل العامة، قسم استغلال الكهرباء، تعتبر الفترة الزمنية المستغرقة لمعالجة الفواتير المستلمة من طرف موظفي الأقسام التسييرية بالفارق الزمني بين تاريخ ايداع الفاتورة لدى امانة المديرية وتاريخ معالجتها الإدارية ، ولا شك ان هذه المعالجة تمر بمرحل يستغرق فيها فترة زمنية معينة يجب احترامها من طرف الأقسام المعنية ومن تم ارسالها للتسوية المالية وفق ماهو مبين في الجدول التالي:

الجدول 2: يوضح الفترة الزمنية المستغرقة للمعالجة الفواتير في الأقسام التسيرية (الوحدة يوم)

رقم الفاتورة	تاريخ الفاتورة	مبلغ الفاتورة	تاريخ إيداع الفاتورة في الشركة	تاريخ تحويل الفاتورة الى قسم المالية	تاريخ التقيد المحاسبي للفاتورة	المدة الزمنية المستغرقة من التسليم الى قسم المالية	مدة المعالجة المحاسبية
361/21	26/07/2021	257 040,00	20/10/2021	25/10/2021	28/10/2021	5	3
007/21	24/07/2021	996 874,90	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
005/21	12/10/2021	1 148 927,15	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
20/21	14/05/2021	1 007 097,00	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
005/21	04/10/2021	1 127 447,65	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
42/21	15/09/2021	114 876,65	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
12/21	10/10/2021	8 409 651,16	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
19/21	16/08/2021	18 879 302,40	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
RG008/21	20/09/2021	123 941,48	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
RG012/21	28/07/2021	119 470,05	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
RG019/21	06/07/2021	129 757,60	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
007/21	12/09/2021	939 365,77	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
012/21	29/09/2021	1 008 406,00	20/10/2021	25/10/2021	02/11/2021	5	8
004/21	09/10/2021	98 266,20	18/11/2021	21/11/2021	24/11/2021	3	3
006/21	08/09/2021	244 000,37	18/11/2021	21/11/2021	24/11/2021	3	3
57/21	21/10/2021	9 633,34	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
09/21	25/08/2021	35 987,75	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
017/21	21/09/2021	41 703,93	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
47/21	10/10/2021	8 307,08	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
46/21	10/10/2021	9 049,97	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
070/21	23/09/2021	44 366,50	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
069/21	22/09/2021	20 885,52	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
067/21	13/09/2021	42 135,29	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
065/21	09/09/2021	32 944,85	18/11/2021	21/11/2021	28/11/2021	3	7
المجموع						98	168
معدل المدة الزمنية						4	7

المصدر: من اعداد الباحث بناء على المعطيات المقدمة من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية

من خلال الجدول نلاحظ ان معدل المدة الزمنية المستغرقة في معالجة 24 فاتورة في الأقسام التسيرية

هي 4 أيام وهي فترة مقبول بالنظر الى المدة الزمنية المنصوص عليها في المقررات التنظيمية في المؤسسة التي

تنص على ان اقصى مدة لمعالجة الفاتورة وبقاؤها في القسم التسيري هي 7 أيام، وكل فاتورة تعدت تلك

الفترة يجب على القسم المعني ان يقدم تفسيرات ومبررات عن التأخير .

2.2.1.3. الفترة الزمنية المستغرقة للتسوية المالية للفواتير

تعتبر الفترة الزمنية الفاصلة ما بين تاريخ استلام الفواتير في قسم المالية والمحاسبة وتاريخ التسوية المالية للفواتير أكبر الفترات الزمنية نظرا لكون الأرصدة المالية (الأغلغفة المالية للتسوية) ترسل من طرف المديرية العامة وخلال فترة المراقبة تم اخذ عينة من الفواتير وفق ما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 3: الفترة الزمنية لبقاء الفواتير قبل التسوية المالية (الوحدة يوم)

رقم الفاتورة	تاريخ تحويل الفواتير من مصلحة الاستغلال الحاسبي الى مصلحة المالية	رقم الامر بالدفع	تاريخ التسوية المالية للفواتير	مدة المعالجة الحاسبية
361/21	28/10/2021	Règlement OV numéro : 2021/00812	28/12/2021	61
007/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01011	30/12/2021	58
005/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01001	30/12/2021	58
20/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01001	30/12/2021	58
005/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01002	30/12/2021	58
42/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01003	30/12/2021	58
12/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01080	30/12/2021	58
19/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01080	30/12/2021	58
RG008/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01011	30/12/2021	58
RG012/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01004	30/12/2021	58
RG019/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01005	30/12/2021	58
007/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01006	30/12/2021	58
012/21	02/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01079	30/12/2021	58
004/21	24/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01164	02/01/2022	39
006/21	24/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01150	02/01/2022	39
57/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01154	02/01/2022	35
09/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01137	02/01/2022	35
017/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01135	02/01/2022	35
47/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01141	02/01/2022	35
46/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01141	02/01/2022	35
070/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01142	02/01/2022	35
069/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01142	02/01/2022	35
067/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01142	02/01/2022	35
065/21	28/11/2021	Règlement OV numéro : 2021/01142	02/01/2022	35
1150	الاجموع			
48	معدل المدة الزمنية			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على الملحق 4 والمعطيات المقدمة من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية

من خلال الجدول نلاحظ ان الفاتورة رقم 361/21 استغرقت 61 يوما منذ تاريخ ارسالها الى قسم

المالية والمحاسبة الى تاريخ التسوية المالية لها، كما ان هناك 12 فاتورة و9 فواتير بالإضافة الى فاتورتين مدة

بقاؤها في قسم المالية هي 58 و35 و39 يوما على التوالي، ان طول المدة المستغرقة للتسوية سيخلل بمحتوى

نص المادة 13 من الاتفاقية المبرمة بين الشركة والمؤسسة المتعاملة.

3.2.1.3. المدة الكلية المستغرقة لمعالجة الفواتير لمديرية غرداية:

من خلال تتبع حركة الفواتير المستلمة من طرف المؤسسة، انطلاقاً من الأمانة العامة للمديرية مروراً بالأقسام التشغيلية وصولاً إلى قسم المالية والمحاسبة، ومن تم التسديد الفعلي لمستحقات المتعاملين نلاحظ أن هناك بعض الفواتير تعدت الفترة الزمنية الكلية لمعالجتها وفق ما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 4: يوضح المدة الكلية المستغرقة لمعالجة الفواتير المستلمة لمديرية غرداية (الوحدة يوم)

رقم الفاتورة	تاريخ الفاتورة	المدة الزمنية المستغرقة من التسليم إلى التحويل إلى قسم المالية	المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة الفواتير في مصلحة الاستغلال المحاسبي	المدة الزمنية المستغرقة للمالية للفواتير في المصلحة المالية	المدة الزمنية الكلية للمعالجة
361/21	26/07/2021	5	3	61	69
007/21	24/07/2021	5	8	58	71
005/21	12/10/2021	5	8	58	71
20/21	14/05/2021	5	8	58	71
005/21	04/10/2021	5	8	58	71
42/21	15/09/2021	5	8	58	71
12/21	10/10/2021	5	8	58	71
19/21	16/08/2021	5	8	58	71
RG008/21	20/09/2021	5	8	58	71
RG012/21	28/07/2021	5	8	58	71
RG019/21	06/07/2021	5	8	58	71
007/21	12/09/2021	5	8	58	71
012/21	29/09/2021	5	8	58	71
004/21	09/10/2021	3	3	39	45
006/21	08/09/2021	3	3	39	45
57/21	21/10/2021	3	7	35	45
09/21	25/08/2021	3	7	35	45
017/21	21/09/2021	3	7	35	45
47/21	10/10/2021	3	7	35	45
46/21	10/10/2021	3	7	35	45
070/21	23/09/2021	3	7	35	45
069/21	22/09/2021	3	7	35	45
067/21	13/09/2021	3	7	35	45
065/21	09/09/2021	3	7	35	45
المجموع		98	168	1150	1416
المعدل		4	7	48	59

المصدر: من اعداد الباحث بناء على والمعطيات السابقة

من خلال الجدول نلاحظ ان الوقت المستغرق للمعالجة الكاملة للفواتير يختلف من فاتورة لأخرى حيث ان الفاتورة رقم 361/21 استغرقت 69 يوماً أي بزيادة 9 أيام لكل فاتورة عن المدة الزمنية القانونية المحدد لها في التعليمات الاتفاقية المبرمة بين الطرفين، بينما 12 فاتورة تعدت 70 يوماً أي بزيادة تقدر بـ 21

يوم من الوقت القانوني المحدد لكل فاتورة، و 11 فاتورة فقط عولجت في الوقت القانوني المحدد لهم أي 45 يوما فقط من تاريخ تسليمها للأمانة الى تاريخ التسوية المالية.

4. خاتمة:

- بناء على المعطيات السابقة وبعد الفحص الجزئي للنظام الرقابة الداخلية وكيفية ممارسته في الميدان المهني في الشركة الجزائرية للتوزيع الكهرباء والغاز SADEG فرع وسط نلاحظ ما يلي:
- أنشأت الشركة الجزائرية في هيكلها التنظيمي الشامل وكل عبر المديرات الولائية خلية مستقلة في نشاطها تابعة مباشرة للمدير الولائي تعمل بكل استقلالية ولا تتعرض لأي ضغوطات سواء داخلية او خارجية من بين مهامها البحث والكشف عن أي خطر قد يهدد مصالح المؤسسة وتتولى هذه الخلية في النهاية من اعداد تقارير شهرية حول المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة الفواتير المستلمة من طرف المؤسسة؛
 - قد يكون هناك تماطل وتعطيل في معالجة بعض الفواتير من طرف بعض الاعوان، ما قد يشكل خطرا على مصالح المؤسسة؛
 - الفترة الزمنية المستغرقة في المعالجة والغير مبررة تعتبر نوعا من أنواع البيروقراطية؛
 - تفعيل دور خلية التفتيش والرقابة لمراقبة وكشف هذا النوع من التصرفات الغير قانونية يعتبر بحد ذاته أداة انذار مسبق عن المخاطر الممكن وقوعها.
- وعليه فان فرضيات الدراسة محققة اذ لحظنا مايلي:
- ✓ نعم هناك نظام للرقابة الداخلية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وسط؛
 - ✓ نعم بإمكان نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة ان يكشف عن الاخطار المحدق بها؛
 - ✓ نعم بإمكان نظام الرقابة الداخلية في الشركة ان يساهم في الحد من المخاطر المحدقة بها وتأكد لنا جليا في مديرية توزيع غرداية.
- بناء على الدراسة والنتائج السابقة الذكر نقترح التوصيات التالية:

- ضرورة تعميم نظام الرقابة الداخلية على كل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية حتى يساهم في اكتشاف كل خطر قد يحدق بمها؛
- اسناد مهمة نظام الرقابة الداخلية لهيئات متخصصة ولإطارات ذات كفاءة عالية لها دراية كاملة بالمهام المسندة اليها؛
- الزامية التكوين المستمر للمشرفين على نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية حتى يكونوا على دراية بكل التطورات الحديثة في هذا المجال.

5. قائمة المراجع:

● المؤلفات:

- ابراهيم حسام. (2012). تدقيق الحسابات بين النظرية والتطبيق، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان الأردن.
- القباني ثناء. (2007). المراجعة، الإسكندرية مصر، الدار الجامعية.
- حلمي جمعة احمد. (2000). المدخل الحديث لتدقيق الحسابات. عمان الاردن: دار الصفا للنشر والتوزيع
- عبد الوهاب علي، شحاتة شحاتة. (2006). الرقابة والمراجعة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعمولة أسواق المال (الواقع والمستقبل). الاسكندرية مصر العربية: جامعة الاسكندرية، الدار الجامعية.

الأطروحات:

- سارة ابازيد. (2017). تقييم نظام الرقابة الداخلية في المصارف السورية الخاصة في ظل معايير إطار *COSO* وبازل 2. رسالة ماجستير، كلية اقتصاد، قسم للمحاسبة، جامعة دمشق.

● المقالات:

- امبارك حميد. (2018). دور نظام الرقابة الداخلية في تحقيق أهداف المؤسسة دراسة حالة مؤسسة المجاهد. مجلة الابحاث الاقتصادية لجامعة البليدة، 13(2) ص 126-145
- خالد تلعيش. (2021). ادارة الازمات في ضوء التحديات البيروقراطية الجديدة. مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية، 3(3)، 32-44.

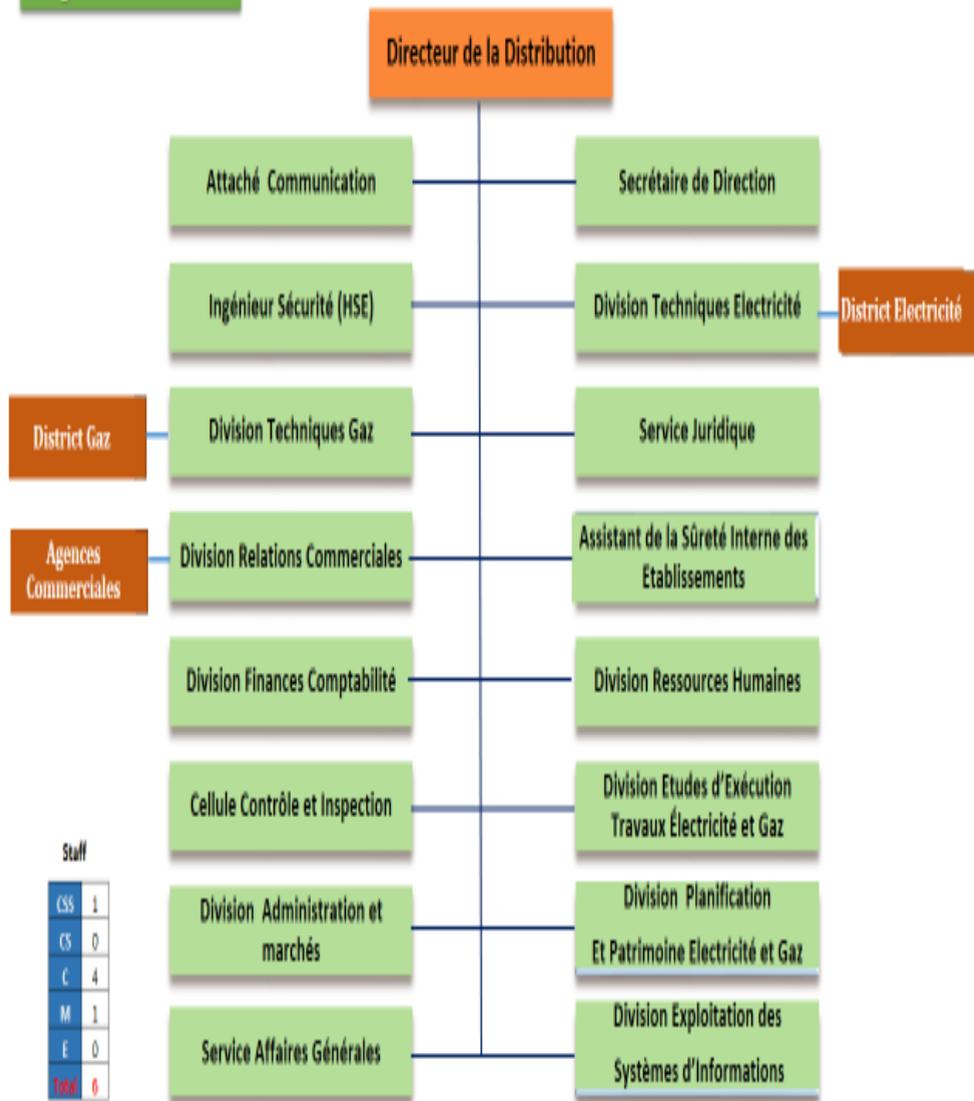
- عبد الله خوجة، حسبية علمي. (2022). أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية بالتطبيق على الشركات التامين الجزائري. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، (1)4، ص 15-36.
- كمال العايب، واسماعيل قيرة. (2021). دلالات وأبعاد الظاهرة ليبروقراطية في سوسيولوجيا التنظيمات. مجلة المعيار 25 (10)، ص 762-779
- محمد زوير، بوحفص رواني. (جوان، 2020). التدقيق المحاسبي الداخلي كالية تحليلية لتقييم مدى التزام المؤسسات الطاقوية بنظام الرقابة الداخلية مجلة الواحات. مجلة الواحات للدراسات، (1)13، ص 866-846
- مسعود كشكش، زرباني قداري، قزول اسماعيل. (2019). تأثير نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية. مجلة اضافات اقتصادية، (2)3، ص 44-62
- عميروش حفصي. (13 جوان، 2018). العلاقة بين البيروقراطية والادارة الالكترونية دراسة نظرية. المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، (1)5، ص 297-316

• المراجع باللغة الأجنبية:

- A. Arens ،R Elder .(2012) .*Auditing and Assurance Services .New: 14th Edition, Pearson Education International.*
- Ali Benie .(2018) . *internal control systems and financial performance of commercial banks in rwanda a case of ecobank .*
- Mohammed Aakram Ahmed ، Ahmed Amanj Mohamed .(2018) . *internal control systems and its relationships with the financial performance in telecommunication companies ."economics edition، N°.28 P 16-18*

الملحق 1. يوضح الهيكل التنظيمي لمديريات توزيع الكهرباء والغاز

Organisation Actuelle



ملحق 02. يوضح العقد المبرم بين شركة سونلغاز والمدة الزمانية الواجب احترامها

ARTICLE 13 : DELAIS DE PAIEMENT

Le délai de règlement des factures conformes présentées en (06) six exemplaires, est fixé à soixante (60) jours à dater de leur réception, par l'ordonnateur, la date de l'accusé de réception faisant foi.

ARTICLE 14 : MODALITÉS DE PAYEMENT

Les demandes de paiement des situations seront présentées par écrit à la Concession de Distribution accompagnées d'une facture et de l'attachement contradictoire dûment signé par les deux parties décrivant comme il convient, les travaux réalisés, fournitures et les services rendus. Les sommes dues au Réalisateur seront réglées par virement bancaire dans les soixante (60) jours qui suivent la présentation des factures en six (06) exemplaires (Une originale et 5 copies conformes à l'originale).

ARTICLE 15 : ELECTION DE DOMICILE DU REALISATEUR

Le réalisateur fait élection de domicile à l'adresse suivante :

ARTICLE 16 : ELECTION DE DOMICILE DE LA CONCESSION DE DISTRIBUTION

La Concession de Distribution de Ghardaia, fait élection de domicile à : route national n° 10

ARTICLE 17 : DOMICILIATION BANCAIRE DE LA CONCESSION DE DISTRIBUTION

La domiciliation bancaire de la Concession de Distribution de Ghardaia est : La Banque Nationale gérie BNA.

Agence de Sidi Aissa, Compte Bancaire n° 10000000000000000000

ARTICLE 18 : DOMICILIATION BANCAIRE DU REALISATEUR

La domiciliation bancaire du Réalisateur est : La Banque BDL

Agence de Sidi Aissa, Compte Bancaire N° (RIB) 10000000000000000000

ARTICLE 19 : AVENANT A LA COMMANDE

Toute modification des clauses contractuelles doit faire l'objet d'un avenant dans les délais contractuels de la présente commande.

ARTICLE 20 : MISE EN VIGUEUR

La présente commande entre en vigueur à compter de sa signature par les deux parties et la notification au Réalisateur de l'ordre de service (ODS) de commencer les travaux.

Une fois ces conditions réunies, le réalisateur entame l'exécution des travaux après piquetage (signé sur le PV de piquetage), ainsi le délai d'exécution concoure

<p>Pour LE REALISATEUR</p> <p>Lu et accepté (écrit à la main,</p> <p>LE REALISATEUR</p>	<p>Pour LA CONCESSION DE DISTRIBUTION</p> <p>A EL GUERRARA le</p> <p>LE DIRECTEUR D'AGENCE</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Marché à commande n°30/ CDG/2019, Réalisation des Branchement d'Electricité simple, agence EL-GUERRARA CD GHARDAIA, Année 2019 Entreprise :

المحلقة 03 المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة فواتير المتعاملين قبل دفع مستحقاتهم

Etat récapitulatif des factures du mois de Novembre 2021/Par Structure et par DD

DD	Nombre de factures						Nombre de jours						Délai Moyen/par jour						Délai Max/par jour
	DAM		DAG/SAG		DTE/SIE		DAM		DAG/SAG		DTE/SIE		DAM		DAG/SAG		DTE/SIE		
	DAM	DAG/SAG	DAM	DAG/SAG	DAM	DTE/SIE	DAM	DAG/SAG	DAM	DAG/SAG	DAM	DTE/SIE	DAM	DAG/SAG	DAM	DAG/SAG	DAM	DTE/SIE	
ALGER			66		66														3
ALGER (ALGER BANK)			23		33														50
ALGER	158	74	63	64	346	2130	208	1715	246	98	4497	13	27	3	7	13			
ALGER	115	60	130	60	375	4070	843	2619	843	3952	11486	35	20	14	58	31			
ALGER	118	108	108	49	293	747	423	478	1648	5	1648	5	4	10	6	6			
ALGER	201	118	127	118	463	1102	1375	1511	399	4327	5	11	13	22	9				
ALGER	41	55	55	130	228	915	940	2869	4824	21	4824	21	17	23	21				
ALGER	59	15	87	64	229	648	69	928	452	2307	14	5	11	7	10				
ALGER	71	21	34	117	263	233	268	228	1121	3	1121	3	6	2	4				
ALGER	99	47	31	185	362	2463	737	563	10458	25	14261	25	18	57	39				
ALGER	151	2	20	106	289	2794	1559	272	854	19	4905	19	19	8	16				
ALGER	41	32	32	73	203	843	843	956	3	956	3	27	27	13	13				
ALGER	21	21	27	60	275	5195	1133	615	1899	817	8600	57	24	24	23	25			
ALGER	21	2	55	86	40	1206	1206	1206	1206	2	1206	2	19	19	15				
ALGER	237	17	130	108	35	5147	108	5166	1797	1030	13248	21	40	17	19	25			
ALGER	39	1	8	18	6	605	4	10	757	8	1385	16	1	41	19				
TOTAL	1466	164	605	3307	3975	26388	4683	13564	31491	8400	86538	18	15	21	25	22			

المحلل 04. المدة الزمنية المستغرقة لمعالجة فواتير المتعاملين قبل دفع مستحقاتهم

Société Algérienne de Distribution de l'électricité et de gaz - SADEG

PAGE : 1 / 2

DD GHARDAIA

Division Finances et Comptabilité

Service Finance

BORDEREAU DE TRANSMISSION DES FACTURES AU SERVICE FINANCES

Informations du Bordereau

DEPENSES : INVESTISSEMENTS 01/03/2022
BORDEREAU N° 2021/00138
COMPTE N° 4040021

N°Piece	N°FACT	DATE FACT	FOURNISSEUR	MONTANT (DA)	MONTANT DEVISE	DATE COMP
0002426	361/21	26/07/2021	31556	257 040,00	0,00	28/10/2021
0002443	007/21	24/07/2021	2501	996 874,90	0,00	02/11/2021
0002446	005/21	12/10/2021	44861	1 148 927,15	0,00	02/11/2021
0002447	20/21	14/05/2021	AISSA 2592	1 007 097,00	0,00	02/11/2021
0002448	005/21	04/10/2021	42358	1 127 447,65	0,00	02/11/2021
0002449	42/21	15/09/2021	4264	114 876,65	0,00	02/11/2021
0002452	RG008/21	20/09/2021	2501	123 941,48	0,00	02/11/2021
0002453	RG012/21	28/07/2021	36473	119 470,05	0,00	02/11/2021
0002454	RG019/21	06/07/2021	AISSA 38292	129 757,60	0,00	02/11/2021
0002456	007/21	12/09/2021	5781	939 365,77	0,00	02/11/2021
TOTAL A PAYER				5 964 798,25	0,00	

Société Algérienne de Distribution de l'électricité et de gaz - SADEG

DD GHARDAIA

Division Finances et Comptabilité

Service Finance

BORDEREAU DE TRANSMISSION DES FACTURES AU SERVICE FINANCES

Informations du Bordereau

DEPENSES : EXPLOITATION 01/03/2022
BORDEREAU N° 2021/00149 Page 1 / 1

N°Piece	N°FACT	DATE FACT	FOURNISSEUR	MONTANT (DA)	MONTANT DEVISE	DATE COMP
0002623	004/21	09/10/2021	44861	98 266,20	0,00	24/11/2021
0002627	006/21	08/09/2021	2336	244 000,37	0,00	24/11/2021
0002639	57/21	21/10/2021	38607	9 633,34	0,00	28/11/2021
0002640	09/21	25/08/2021	1024	35 987,75	0,00	28/11/2021
0002641	017/21	21/09/2021	749	41 703,93	0,00	28/11/2021
0002642	47/21	10/10/2021	34313	8 307,08	0,00	28/11/2021
0002643	46/21	10/10/2021	34313	9 049,97	0,00	28/11/2021
0002644	070/21	23/09/2021	3215	44 366,50	0,00	28/11/2021
0002645	069/21	22/09/2021	3215	20 885,52	0,00	28/11/2021
0002646	067/21	13/09/2021	3215	42 135,29	0,00	28/11/2021
0002647	065/21	09/09/2021	3215	32 944,85	0,00	28/11/2021
TOTAL A PAYER				587 280,80	0,00	

LE CHEF DE SERVICE FINANCE

مساهمة أبعاد التسويق الرشيق في تعزيز الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

- مؤسسة صناعة الأنابيب ALFAPIP غرداية نموذجاً -

**The contribution of the dimensions of lean marketing to enhancing the marketing performance of Algerian economic institutions
- ALFAPIP Pipe Industry Foundation Ghardaia as a model -**

د مراكشي عبد الحميد، جامعة غرداية- الجزائر، merrakchi.abdelhamid@univ-ghardaia.dz

د بوداود بومدينة، جامعة غرداية- الجزائر، boudaoud.boumediene@univ-ghardaia.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/30

تاريخ الاستلام: 2022/05/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مفهوم التسويق الرشيق ثم مدى مساهمة أبعاده في تعزيز الأداء التسويقي في شركة صناعة الأنابيب "ALFAPIPE" بغرداية، تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من خلال استعراض المحاور التي تضمنتها أبعاد التسويق الرشيق والأداء التسويقي. وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج SPSS25، وقد توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها: الدور المتفاوت لأبعاد التسويق الرشيق في رفع مستوى أداء الشركة التسويقي، وأهمية تبني الشركة لهذا المفهوم لتحسين من أداءها. وبناء على ذلك تم تقديم بعض التوصيات والاقتراحات .

كلمات مفتاحية: تسويق رشيق، ابعاد تسويق رشيق، أداء تسويقي، مؤشرات أداء تسويقي.

تصنيفات JEL : M31، M38، C83

Abstract:

This study aimed to identify the concept of lean marketing and then the extent to which its dimensions contribute to enhancing marketing performance in the pipe industry company "ALFAPIPE" in Ghardaia. The questionnaire tool was used to collect data. To analyze the data and test hypotheses, the SPSS 25 program was relied upon, and we reached a number of results, the most important of which are: the varying role of the dimensions of agile marketing in raising the level of the company's marketing performance, and the importance of the

company's adoption of this concept to improve its performance. Accordingly, some recommendations and suggestions were presented.

Keywords: lean marketing, dimensions of lean marketing, marketing performance, marketing performance indicators.

Jel Classification Codes : M31, M38, C83

1. مقدمة:

تعيش المؤسسات في ظل بيئة شديدة التغير وتتسم بالمنافسة الشرسة بين مختلف المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع والتي تستهدف نفس القطاع السوقي فهي تسعى جاهدة دوما لتحسين أدائها من خلال العديد من المداخل التي يمكن أن تعتمد عليها في ذلك، ومن أبرزها مدخل الرشاقة في التسويق والذي يقوم على مبادئ التفكير الرشيق لتعظيم القيمة المضافة للزبائن والحد من الهدر والتحسين المستمر في أنشطتها التسويقية وزيادة الكفاءة المهنية للعمال... الخ.

1.1 الاشكالية: ما مدى مساهمة مؤشرات التسويق الرشيق في تعزيز الأداء التسويقي للمؤسسة

صناعة الأنايب ALFAPIPE بغرداية؟

اما الأسئلة الفرعية:

- هل يتعزز الأداء التسويقي من خلال اعتماد أبعاد التسويق الرشيق؟
 - هل هناك علاقة تأثير لأبعاد التسويق الرشيق في تعزيز الأداء التسويقي؟
- 1.2 الفرضيات الدراسة: واعتمادا على النموذج الدراسة ثم صياغة الفرضيات التالية:

1 الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التسويق الرشيق والأداء التسويقي؟
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى اداء التسويق تعزى للمتغيرات الوسطية " الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة".

2 الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير بين الحد من الإنتاج المفرط والأداء التسويقي
- الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير بين الحد من المخزونات غير الضرورية والأداء التسويقي
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثير بين الحد من الحركات غير الضرورية والأداء التسويقي
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير بين تقليل وقت الانتظار والأداء التسويقي

- الفرضية الخامسة: توجد علاقة بين الحد من المعالجات غير الضرورية والأداء التسويقي
- الفرضية السادسة: توجد علاقة تأثير بين النقل غير الضروري والأداء التسويقي.
- الفرضية السابعة: توجد علاقة تأثير بين الحد من المخرجات المعيبة والأداء التسويقي
- الفرضية الثامنة: توجد علاقة تأثير بين تفعيل المهارات غير المستغلة والابداع والأداء التسويقي.
- الفرضية التاسعة: توجد علاقة تأثير بين التحسين المستمر والأداء التسويقي.

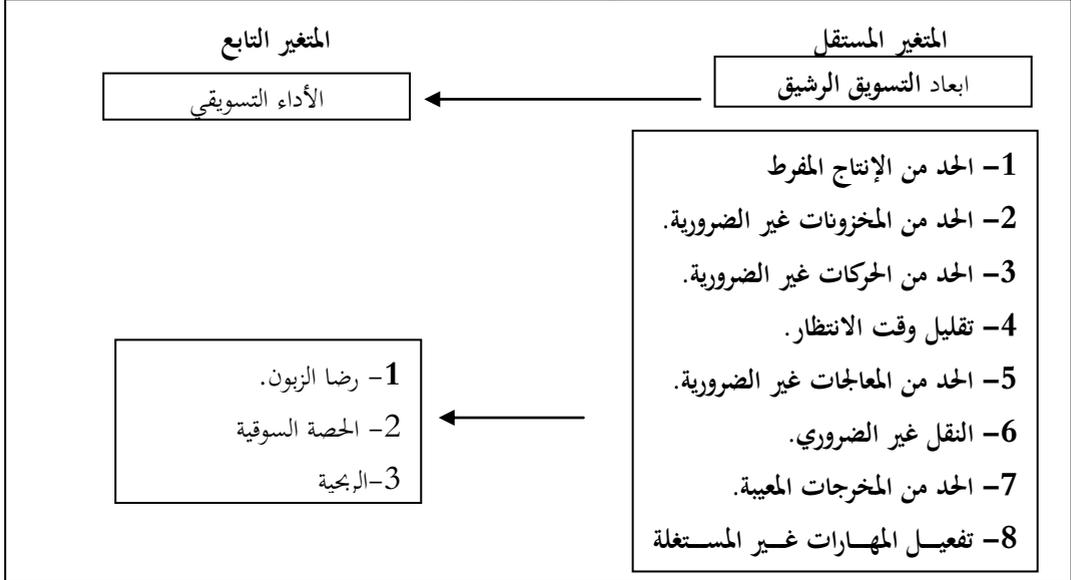
1.3 أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:

- الوقوف على واقع التسويق الرشيق والأداء التسويقي في مؤسسة صناعة الأنابيب ALFAPIP
- تحديد العلاقة بين التسويق الرشيق والأداء التسويقي.
- التعرف على المعالم الرئيسية لكل من أبعاد التسويق الرشيق وتعزيز الأداء التسويقي.

1.4 نموذج الدراسة

تم بناء النموذج الفرضي للدراسة الذي يتضمن متغيرين رئيسيين:

شكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة

2. الأدبيات النظرية والمفاهيمية

أظهرت المصادر العلمية المعاصرة اهتماما واضحا بموضوع التسويق الرشيق، إذ اشارت الى أن النشاط التسويقي الرشيق يجب ان يكون موجها بصورة متكاملة نحو اكتساب الزبائن ورضاهم عن المنتج، سنتطرق خلال هذه الدراسة إلى تعريف التسويق الرشيق وفلسفته ومبادئه وعلاقته بالأدباء التسويقي من خلال التعرض لأهم الأدبيات المفاهيمية والتطبيقية المرتبطة بهما.

2.1 مفهوم التسويق الرشيق

يشير التسويق الرشيق بمنظور الباحثين بأنه وسيلة لكسب المزيد من المال عن طريق خفض الانفاق وهو تسويق "قليل الهدر"، يركز على تحديد وخفض أو التخلص من الهدر الكامن في الانشطة التسويقية (Jenkins, 2003, p. 15).

ويعني التسويق الرشيق بمنظور آخر منهجية عملية التحسين المستمر التي من شأنها الحد من الهدر وعدم كفاءة العمليات. وتسريع دورات الانتاج وزيادة الكفاءة المهنية للعاملين (Dewell, 2007, p. 24).

كما ويشير التسويق الرشيق الى الوسيلة التي تجعلك أكثر فاعلية من منافسيك. شيء مهم بعض من المنظمات تريد القيام به للتغلب على منافسيها . (Dager, 2010, p. 01).

وهو كذلك منهجية استراتيجية لتبسيط وأتمتة عمليات التسويق من اجل تحسين الكفاءة من خلال التخلص من الهدر.. (الحمداي و فاضل، صفحة 15)

1.1.1 مبادئ التسويق الرشيق

يرى lowry أن مبادئ التسويق الرشيق هي (Lowry, 2003, pp. 44-45):

- توفير القيمة .
- توليد تيار القيمة.
- توظيف السحب.

1.1.2. مؤشرات او أبعاد التسويق الرشيق: يمكن تحقيق الجوانب التي يتضمنها التسويق الرشيق من خلال تحديد أي من الأنشطة التسويقية هي الأكثر قيمة بالنسبة للزبون والذي هو على استعداد لدفع قيمتها بالنقود. والذي يتمثل بالأبعاد الآتية: (رؤوف، 2010، صفحة 18)

- تخفيض الأنشطة التي لا تضيف قيمة Activity over capacity
 - استبعاد العاملين الأكثر/الأقل من الطاقة People over/under capacity (Michael, 2005, p. 24)
 - نشاطات أكثر تعقيدا precess over complication
 - الانتظار (ضعف الاتصالات) Watling(poor communication)
 - الإفراط في كلف الاتصالات Excessive communication costs (Michael, 2005, p. 24)
 - التجربة والخطأ (Trial and Error) (Piercy, 2006, p. 361)
 - الإفراط في الكلف الرئيسة
- كما تم استخلاص نموذج تضمن 09 ابعاد ومؤشرات التسويق الرشيق استلهم بعضه من نموذج (T. Ohno) والبعض الآخر اتفق عليه باحثوا هذا المجال (الهاشمي، 2018، صفحة 58) وهي كالاتي:

- الحد من الإنتاج المفرط
- الحد من المخزونات غير الضرورية.
- الحد من الحركات غير الضرورية.
- تقليل وقت الانتظار.
- الحد من المعالجات غير الضرورية.
- النقل غير الضروري.
- الحد من المخرجات المعيبة.
- تفعيل المهارات غير المستغلة والابداع.
- التحسين المستمر

1.2. الأداء التسويقي

1.2.1. تعريف الأداء التسويقي

يعرف الأداء التسويقي على أنه "مدى كفاءة وفعالية وظيفة التسويق" (صونية، 2017، صفحة 297)، ويعرف أيضا: "الأداء التسويقي هو مستوى تحقيق الشركة لأهدافها الموضوعة في الخطة التسويقية". (بجي، 2012، صفحة 41)، ويعرف كذلك: "الأداء التسويقي هو النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أنشطة المنظمة بصورتها الكاملة الذين عكس على بقاء المنظمة واستمراريتها بينما وصفه آخرون بأنه مدى تحقيق الأهداف التسويقية للمنظمة ونجاحها في كسب وإبقاء تفضيل الزبون (رؤوف، 2010، صفحة 325) كما يعرف الأداء التسويقي على انه: "المخرجات أو النتائج التسويقية التي يسعى التسويق إلى لعقيقتها خلال فترة زمنية معينة. (سارة ق.، 2018، صفحة 152) من خلال تلك المفاهيم يلاحظ أن الأداء التسويقي يمكن أن يمثل بمراحل ثلاث يوضحها الشكل:

1.2.2. مكونات الأداء التسويقي :

الكفاءة التسويقية: "الاستخدام الأمثل للمدخلات للحصول على أفضل المخرجات." (صونية، 2017، صفحة 305)

الفعالية التسويقية: تعرف على أنها القدرة على تحقيق الأهداف.
الإنتاجية التسويقية: تعرف الإنتاجية التسويقية بأنها: الاستغلال الكفء للمواد من قوى بشرية ومعدات خام ورأسمال، وهي تتضمن الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات. (نوال، 2011، صفحة 124)

2. الإطار التطبيقي للدراسة:

2.1. تقديم المؤسسة محل الدراسة:

أنشأت وحدة الأنايب الحزونية سنة 1974م وهي من أقدم المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية " HOCH " بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصنّاعية بنورة التي تبعد بـ8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة

المؤسسة 24 هكتار وتعدّ أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عدد من العمّال بلغ 830 عامل.

وفي إطار التحوّلات الاقتصادية تمّ دمج شركة "PIPE GAZ" ببنورة غرداية، ومؤسسة "ALFA TVS"، بالحجّار عتّابة تحت اسم "الجزائرية لصناعة الأنابيب ومؤسسة "ALFA PIPE"، برأس مال قدره 2.500.000.000 دينار جزائري، وتشغل حالياً 1480 عاملاً.

أهم نشاط للمؤسسة يتمثّل في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الحديد والصلب بغرض نقل البترول والغاز الطّبيعي والماء وكل الموانع تحت ضغط عالي، بحيث تبلغ الطّاقة الإنتاجية للمؤسسة في الحالات العادية 128500 طن سنوياً، تضم 05 مديريات فرعية (الإنتاج، الموارد البشرية، التموين، المالية، التجارية) بالإضافة الى مساعدين للمدير للرقابة والامن.

2.2. أدوات ومنهجية الدراسة:

اعتمدنا على المنهج التحليلي في تحليل البيانات، والمعلومات المحصل عليها من خلال استبيان ثم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماع **SPSS** نسخة 25.

2.2.1. أداة الدراسة

-هيكل الاستبيان: تتضمن استمارة الاستبيان 48 سؤالاً موزعة محورين كما يلي:

- الجزء الأول: يوضح البيانات الشخصية عن أفراد المجتمع، واحتوت على أربع فقرات، (الجنس، العمر المؤهل العلمي، الخبرة المهنية)، والتي يتوقع أن تساعد الباحث على تفسير النتائج.
- الجزء الثاني: يوضح مؤشرات قياس التسويق الرشيق التي تم اعتمادها في الدراسة.
- الجزء الثالث: متعلق مؤشرات الأداء التسويقي ويتكون من 12 فقرة.

2.2.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف العمال والموظفين الذين يعملون في إدارة الشركة بمختلف المصالح والدوائر المدرجة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

عينة الدراسة:

استهدف الاستبيان عينة قصدية من موظفي الشركة الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، وذوي مستوى علمي وخبرة معتبرة باستطاعتهم إدراك فحوى الأسئلة، من خلال توزيع 50 استبيان تم الحصول على 44 استبانة صالحة للدراسة و2 ملغاة و4 ذات قيم مفقودة غير صالحة، وتوزعت على مديريات ومصالح الشركة على النحو التالي:

مصالح المدير العام (4)، مديرية الإنتاج (11)، مديرية الموارد البشرية (7)، مديرية المالية والمحاسبة (10)، المديرية التجارية (11)، مديرية التموين (1).

2.3. قياس ثبات وصدق الاستبيان:

تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach Alpha). لقياس ثبات فقرات الاستبانة ومعامل الارتباط سبيرمان لقياس الصدق ، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS 25) حيث بلغت قيمت معامل الفا لجميع فقرات الاستبانة 0.899 (90%)، والجدول التالي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

وكانت النتائج من خلال الجدول رقم (01) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.899) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.936 إلى 0.987) أي بلغت المستوى المقبول لمعامل الثبات، وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

جدول 1: قياس ثبات وصدق الاستبيان

عنوان المحور	عدد الفقرات	ألفا كرومباخ للثبات	معامل الارتباط للصدق	مستوى الدلالة
الحد من الإنتاج	04	0.936	0.961**	0.000
الحد من المخزونات غير الضرورية	04	0.957	0.955**	0.000
الحد من الحركات غير الضرورية	04	0.965	0.858**	0.000
التقليل وقت الانتظار	04	0.966	0.936**	0.00

0.000	0.846**	0.952	04	الحد من المعالجات غير الضرورية
0.000	0.926**	0.963	04	الحد من النقل غير الضروري
0.000	0.979**	0.980	04	الحد من المخرجات المعيبة
0.000	0.984**	0.972	04	تفعيل المهارات غير المستعملة والابداع
0.000	0.948**	0.971	04	ممارسات التحسين المستمر في الانشطة التسويقية
0.000	0.922**	0.987	12	مؤشرات الاداء التسويقي
0.000	0.960**			مؤشرات قياس التسويق الرشيق
0.000	0.979**			معامل الارتباط بين المحورين
		0.899	48	جميع الفقرات

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss25.

كما يشير الجدول كذلك لمستوى صدق الاستبانة من خلال معامل الارتباط الذي سجل أدنى قيمة له 85% واقصاها 98% عند دلالة إحصائية اقل من 0.05 وبذلك نستطيع ان مستوى الصدق للفقرات الاستبانة مقبول جدا واعتمادها لاستكمال واختبار فرضيات الدراسة.

2.4. قياس اعتدالية التوزيع لعينة الدراسة

جدول 2: قياس اعتدالية التوزيع لعينة الدراسة

اختبار شابيرو و .			اختبار كولوموغروف س .			مؤشرات قياس التسويق الرشيق
دلالة الاحصائية	درجة الحرية	القيمة	دلالة الاحصائية	درجة الحرية	القيمة	
,622	464	,997	,200*	464	,023	مؤشرات قياس التسويق الرشيق
,106	464	,995	,200*	464	,029	الأداء التسويقي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss25.

بعد تجميع فقرات محاور الاستبيان، واخضاعها لاختبار (K.S) لقياس اعتدال التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة، وبالتركيز على قيم الدلالة الإحصائية والتي جاءت أكثر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين انه العينة تتبع التوزيع الطبيعي ومناسبة لاستخدام الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

2.5. معلومات إحصائية عن العينة

من خلال الجدول 03 التالي نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم ذكور بنسبة %58.5 من مجموع المستجوبين مقابل %9.2 نسبة الإناث ويرجع سبب ذلك لموقع الشركة البعيد عن وسط المدينة يصعب على النساء التنقل خاصة في فصل الشتاء.

أما عن الفئة العمرية نلاحظ التركيز على الفئة [من 30 إلى 50 سنة] التي بلغت %61 نظر لجمع هؤلاء الخاصيتين معاً (المستوى العلمي + الخبرة) وذلك لجلب معلومات أكثر وعدم هدر الوقت والاستثمارات هباء وكون العينة قصدية.

جدول 3: خصائص عينة الدراسة

النسبة	التكرار	الخصائص	
%58.5	38	ذكر	الجنس
%9.2	06	أنثى	
%13.8	9	أقل من 30 سنة	السن
%23.1	15	من 30 إلى 39 سنة	
%18.5	12	من 40 إلى 50 سنة	
%12.3	8	أكثر من 50 سنة	
%10.8	07	تقني سامي	المستوى العلمي
%23.1	15	ليسانس	
%18.5	12	ماستر	
%15.4	10	دراسات عليا	
%10.8	7	أقل من سنة	الخبرة
%13.8	9	من سنة إلى 5 سنوات	
%20	13	من 5 إلى 10 سنوات	
%23.1	15	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss25

فيما يخص المؤهل العلمي كان استهداف ذوي المؤهلات الأكاديمية أكثر من غير وذلك تسهيلاً لعملية فهم وإدراك فحوى الأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها فهم معمق لفلسفة موضوع الدراسة، حيث بلغت مجموع هذه الفئة في حدود 90%. كما أنه لم يتم الإغفال عن الجانب التقني والتكتيكي والوصول إلى نتائج متوافقة وذلك باستهداف التقنيين الساميين ما يعادل نسبيته حوالي 10%. وأخيراً، خاصية الخبرة والتي كانت أكثر أهمية بعد المؤهل العلمي، حيث تم التركيز على الأكثر خبرة والتي بلغت حوالي 65% وذلك لإمامهم بالتغيرات الحاصلة من قبل وبعد تطبيق عمليات التسويق الرشيق وملاحظة الفروق، وعدم استبعاد في النسبة المتبقية حديثي التوظيف نسبياً.

2.6. اختبار الفرضيات الدراسة:

2.6.1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : لا توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 5\%$) بين مؤشرات قياس التسويق الرشيق و مؤشرات الاداء التسويقي

H_1 : توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 5\%$) بين مؤشرات قياس التسويق الرشيق و مؤشرات الاداء التسويقي

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد للفرضيات الجزئية المرتبطة

بمؤشرات التسويق الرشيق ومجموع مؤشرات الأداء التسويقي، وكانت النتائج على النحو الآتي:

اختبار الفرضيات الجزئية للفرضية الرئيسية الأولى:

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (04) أثر مؤشرات التسويق الرشيق في المؤسسة

على أداء التسويق، حيث أظهر التحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية في مجمله بين المتغيرين فبلغت

معاملات الارتباط R (0.999) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد (التفسير) R^2

فقد بلغ (0.997) أي أن مؤشرات قياس التسويق الرشيق تفسر ما نسبته (99%) من التباينات في

المتغير التابع، كما بلغت قيمة β (0.310، 0.011، 0.129، 0.028، 0.043، 0.119،

0.380، 0.121، 0.198) على التوالي وهذا يعني أن الزيادة بربع درجات أي ان كل مؤشر من

مؤشرات قياس التسويق الرشيق سيؤدي إلى زيادة في مؤشرات الاداء التسويقيين كما أن قيم **T** المحسوبة هي (3.422، 0.183، 1.984، 0.322، 0.721، 1.846، 6.081، 1.443، 3.147)، على التوالي وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي فإن قياس التسويق الرشيق بمؤشراته المختلفة يؤثر في مستوى الاداء التسويقي.

جدول 4: نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

sig	T	R	R ²	B ₀	B ₁	BETA	مصادر التوتر الوظيفي
0,00	3,42	0,79	0.63	0.19	,260	,3100	الحد من الانتاج
0,00	,183				,000	,0110	الحد من المخزونات غير الضرورية
0,05	1,98				,120	,1290	الحد من الحركات غير الضرورية
0,04	,322				,030	,0280	التقليل وقت الانتظار
0,00	,721				,050	,0430	الحد من المعالجات غير الضرورية
0,01	1,84				,150	,110	الحد من النقل غير الضروري
0,00	6,08				,560	,3800	الحد من المخرجات المعيبة
0,01	1,44				,090	,1210	تفعيل المهارات غ المستعملة
0,00	3,14				,220	,1980	ممارسات التحسين المستمر

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل SPSS 25

الفرضية الجزئية الاولى:

- **H₀** : لا توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة (05 % = α) بين مؤشر الحد من الانتاج ومؤشرات الاداء التسويقي

- **H₁**: توجد علاقة إحصائية عند مستوى دلالة (05 % = α) بين مؤشر الحد من الانتاج ومؤشرات الاداء التسويقي

عند القيمة 0.002 للدلالة الاحصائية في السطر الأول من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من

مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق

الرشيق الحد من الانتاج والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 27%، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار ($Y=\beta_0+\beta_1x$) الآتية:

$$Y=0.195+0.268x$$

الفرضية الجزئية الثانية:

عند القيمة 0.008 للدلالة الاحصائية في السطر الثاني من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق الحد من المخزونات غير الضرورية والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 0.9%، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار ($Y=\beta_0+\beta_1x$) الآتية:

$$Y=0.195+0.009x$$

الفرضية الجزئية الثالثة:

عند القيمة 0.05 للدلالة الاحصائية في السطر الثالث من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق الحد من الحركات غير الضرورية والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 12%، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار ($Y=\beta_0+\beta_1x$) الآتية:

$$Y=0.195+0.120x$$

الفرضية الجزئية الرابعة:

عند القيمة 0.049 للدلالة الاحصائية في السطر الرابع من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق التقليل وقت الانتظار والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 0.4%، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار ($Y=\beta_0+\beta_1x$) الآتية:

$$Y=0.195+0.039x$$

الفرضية الجزئية الخامسة:

عند القيمة 0.006 للدلالة الاحصائية في السطر الخامس من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق الحد من المعالجات غير الضرورية والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 0.6 %، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار (Y=β0+β1x) الآتية:

$$Y=0.195+0.055x$$

الفرضية الجزئية السادسة:

عند القيمة 0.014 للدلالة الاحصائية في السطر السادس من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق الحد من النقل غير الضروري والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 0.16 %، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار (Y=β0+β1x) الآتية:

$$Y=0.195+0.157x$$

الفرضية الجزئية السابعة:

عند القيمة 0.000 للدلالة الاحصائية في السطر السابع من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر الحد من المخرجات المعيبة والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره 56 %، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار (Y=β0+β1x) الآتية:

$$Y=0.195+0.560x$$

الفرضية الجزئية الثامنة:

عند القيمة 0.015 للدلالة الاحصائية في السطر الثامن من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق

الرشيق تفعيل المهارات غير المستعملة والابداع والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره حوالي 1. %، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار (Y=β0+β1x) الأتية:

$$Y=0.195+0.094 x$$

الفرضية الجزئية التاسعة:

عند القيمة 0.000 للدلالة الاحصائية في السطر الأول من الجدول أعلاه والتي جاءت اقل من مستوى الدلالة 0.05 نقبل الفرض البديل والذي بموجبه نؤكد وجود علاقة تأثير بين اول مؤشر للتسويق الرشيق تفعيل المهارات غير المستعملة والابداع والمتغير التابع الأداء التسويقي بميل قدره حوالي 22 %، وتتوضح لنا العلاقة من خلال معادلة الانحدار (Y=β0+β1x) الأتية

$$Y=0.195+0.223x$$

2.6.2. الفرضية الرئيسة الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة

حول مستوى اداء التسويق تعزى لخصائص العينة " الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة" ولاختبار الفرضية تم استخدام تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لكون وجود لأكثر من متغير سواء مستقل او تابع وبأكثر من مستويين. وكانت النتائج وفق الجدول التالي:

حيث نلاحظ من الجدول ادناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة ومستوى الاداء التسويقي تعزى للمتغيرات الشخصية (خصائص العينة)، حيث بلغت قيمة sig للمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة) على التوالي (0.577، 0.339، 0.693، 0.853) وهي أكبر من 0.05 أي غير دالة إحصائياً. وان الدراسة لا يشوبها أي شك وتوقع نتائج مختلفة باختلاف العينة تحفزنا لتعميم النتائج، وعليه يتم قبول الفرض الصفري وبالتالي عدم تحقق الفرضية الرئيسية الثانية.

جدول 5 : تحليل التباين المتعدد لفحص فروق في مستوى الاداء التسويقي تعزى لخصائص العينة

Sig	F	Sq ²	مج المربعات	مصدر التباين	المتغير
0,577	0,922	0.203 0.220	5.182 3.083 7.143	- بين المجموعات - داخل المجموعات - التباين الكلي	الجنس
0,339	0,921	0.678 0.542	13.560 7.583 21.143	- بين المجموعات - داخل المجموعات - التباين الكلي	العمر
0,693	0,789	0.503 0.637	10.055 8.917 18.971	- بين المجموعات - داخل المجموعات - التباين الكلي	المؤهل العلمي
0,851	0,605	0.501 0.827	10.017 11.583 21.600	- بين المجموعات - داخل المجموعات - التباين الكلي	سنوات الخبرة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل بـ SPSS 25

3. الخاتمة

تعطي المؤسسة أهمية كبيرة لحماية حقوقها وممتلكاتها، وهذا لكبر حجمها من أجل الحفاظ على استمرارها وبقائها في السوق من خلال اعتماد التسويق الرشيق بأبعاده وهو ما تسعى إليه مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب "ALFAPIPE" بغرداية، ولمعالجة جوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى فصلين رئيسيين الأول الجانب النظري والذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول التسويق الرشيق وأبعاده، والأداء التسويقي ومكوناته ومؤشراته، كما تناولنا بعض الدراسات السابقة المتدرجة تحت سياق الموضوع، أما الفصل الثاني فخصصناه لدراسة حالة المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب "ALFAPIPE" بغرداية.

وقد حاولنا من خلال بحثنا إبراز مدى مساهمة أبعاد التسويق الرشيق في تعزيز الأداء التسويقي، حيث انطلقنا من مجموعة من التساؤلات والفرضيات التي سعينا إلى اختبارها من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية التي أجريناها، وهو ما يسمح لنا بالوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها: ممارسة التسويق الرشيق في المؤسسة تساعد على رفع مستوى الأداء التسويقي في المؤسسات من خلال مؤشرات التسعة.

تفاوت نسب تأثير للمؤشرات (الحد من الإنتاج، الحد من المخزونات غير الضرورية، الحد من الحركات غير الضرورية، التقليل وقت الانتظار، الحد من المعالجات غير الضرورية، الحد من النقل غير الضروري، الحد من المخرجات المعيبة، تفعيل المهارات غير المستعملة والابداع، ممارسات التحسين المستمر في الانشطة التسويقية) على التوالي (26%، 1%، 12%، 0.04%، 0.06%، 16%، 56%، 1%، 22%) بحيث نلاحظ مؤشرات المتعلقة بالإنتاج تحظى بتأثير عالي ويصنع الفارق الكبير في أداء المؤسسة التسويقية، حيث قصدنا بالمؤشر الحد من المعالجات المعيبة بتفادي الأخطاء المتكررة في انتاج وحدات معيبة، والحد من الإنتاج نقصد به عدم الافراط في الانتاج وزيادة تكاليف التخزين خارج مخزون الأمان او المخزون الدائم، بينما تأتي في المرتبة الثالثة مؤشر النقل غير الضروري بنسبة معتبرة.

3.1. التوصيات:

- 1- توعية جميع العمال في المؤسسة بضرورة اعتماد مفاهيم ومتطلبات لتنفيذ منهجية الرشاقة التسويقية والمنافع المرجوة منها عن طريق دورات تنفيذها إدارة المؤسسة وقسمي التسويق والموارد البشرية.
- 2- ضرورة اعتماد كل المؤسسات المراجعة كعملية أساسية في الإدارة لتقييم وتقويم الأداء التسويقي.
- 3- تعزيز دور قسم التسويق بالمؤسسة وذلك بتبني منهج الرشاقة التسويقية بأبعادها، في مختلف العمليات التسويقية.
- 4- تفعيل دور منهجية التسويق الرشيق في المؤسسة مجال الدراسة بما يساهم في تعزيز الأداء التسويقي من خلال توظيف مؤشرات الأداء وضرورة الموازنة في تحقيق أهدافه ومؤثراته.
- 5- ضرورة العمل على تعزيز الأداء الاقتصادي وتحسينه
- 6- 5- توفير كل الوسائل المادية والبشرية من أجل تفعيل مفهوم الرشاقة التسويقية.
- 7- التزود بالتكنولوجيا الحديثة وخاصة تكنولوجيا المعلومات نظرا لدورها الفعال في ضمان تحسين الأداء التسويقي.

4. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- أكرم أحمد الطويل، علي وليد العبادي. (2013). إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد إستراتيجية العمليات والأداء التسويقي. عمان-الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- هاشم فوزي العبادي ويوسف حجيم الطائي. (2011). التعليم الجامعي من منظور إداري، قراءات وبحوث. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- ثامر البكري. (2008). إستراتيجيات التسويق. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- زهير ثابت. (2001). كيف تقيم أداء الشركات والعاملين. القاهرة: دار الطباعة للنشر والتوزيع.
- Jenkins, D. a. (2003). *the Gorillas Want Bananas: The Lean Marketing Hand Book for Small Expert Businesses*. Birmingham: LeanMarketing Press.

• الأطروحات:

- علي غباش مُجد الهاشمي. (2018). اعتماد التسويق الرشيق في تحقيق الأداء التسويقي المستدام من خلال تبني عمليات الإستراتيجية الخضراء. أطروحة دكتوراه. كربلاء، علوم إدارة الأعمال، العراق: جامعة كربلاء، العراق.

- سارة قرابصي. (2018). آثار تطبيق مواصفات الجودة البيئية الأيزو 14000 على الأداء التسويقي بالمؤسسة الصناعية، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بعين التوتة.: جامعة الحاج لخضر. باتنة، الجزائر.
- أيمن علي سليمان. (2017). أثر الحصة السوقية على ربحية الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي. رسالة الماجستير في المحاسبة. عمان، الأردن، قسم المحاسبة والتمويل، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- محمد سعدو أحمد حمودة. (2014). العلاقة بين تبني مفهوم التسويق الأخضر والأداء التسويقي، دراسة ميدانية على المنشآت الصناعية في محافظات غزة. أطروحة الماجستير. جامعة الأزهر. غزة، فلسطين.
- ندى فائز يحيى. (2012). العوامل المحددة لتبني التجارة الالكترونية وأثرها على الأداء التسويقي، دراسة تطبيقية على عينة من الشركات العاملة في مدينة عمان. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- نوال بوكرطة. (2011)، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق. جامعة الجزائر3.
- عواطف يونس الزيواني. (2004). انعكاسات التجارة الالكترونية على الأداء التسويقي للمنظمات الخدمية في المحافظة على الخدمة. طروحة دكتوراه. الموصل، كلية إدارة الاقتصاد، العراق.: جامعة الموصل، العراق.
- عبدالقادر الحمداني، و رعد فاضل. (بلا تاريخ). انعكاسات الكفاءة التسويقية على النجاح التسويقي: دراسة في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي. رسالة ماجستير.

● المقالات:

- كيلاني صونية. (2017). واقع الأداء التسويقي في المؤسسات الاقتصادية، دراسة مقارنة بين مجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر وشركة دار الدواء بالأردن. مجلة الاقتصاد الصناعي(12).
- يحيوي إلهام وقرابصي سارة. (2017). تطبيق مؤشرات لقياس وتقييم الأداء التسويقي بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية. مجلة الاقتصاد الصناعي
- هاجر شناي، زبيدة محسن. (2016). المراجعة التسويقية وأهميتها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات بورقلة. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، 9(2).
- سالم حماد رؤوف، حمدي، عدنان رعد. (2014). ابعاد التسويق الرشيق ودورها في تعزيز الكفاءة التسويقية، دراسة حالة في شركة آسيا سيل للاتصالات في محافظة نينوى. مجلد تنمية الرافدين.

- رعد عدنان رؤوف. (2010). دور أبعاد إستراتيجية المحيط الأزرق في الأداء التسويقي، بالتطبيق على الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية. مجلة تنمية الرافدين، 32(98).
- أحمد بن عيشاوي. (2006). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. مجلة الباحث.
- Dewell, R. (2007). *The dawn of lean marketing. Journal of digital Assetmanagement.*
- Lowry, J. R. (2003). A primer for lean marketing. *Journal of Business Horizons.*
- Michael, J. W. (2005, October). lean marketing *Journal of industrial marketing.*

• المداخلات:

- الجودي صاطوري. (2009). مؤشرات قياس الأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. الملتقى الدولي الثالث. جامعة المسيلة، المسيلة.
- طارق زيدان. (2008). المنافسة الاجنبية وأثرها في حجم المبيعات. الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي. قطر.

• مواقع الانترنت:

- Dager, J. (2010, 05 30). *Lean marketing. Retrieved from business 901: https://business 901.com/lean, 15/05/2022, 18:30*
- Piercy, C. (2006). *Strategic Marketing efficiencies. Retrieved from Asset link: www.Asset link.com, 15/05/2022, 18:00.*

واقع المقاولاتية النسوية في الجزائر - دراسة استطلاعية -

**The reality of women's entrepreneurship in Algeria
- an exploratory study -**

سارة بوكيلي*، مخبر المالية الدولية ودراسة الحوكمة والنهوض الاقتصادي جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)،

sara.boukaili@univ-annaba.org

فاطمة الزهرة شايب، جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)، chaibfatmazohra@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/29

تاريخ الاستلام: 2022/05/30

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على أحد أهم العناصر الأساسية لبيئة الأعمال، ألا وهي المرأة المقاولاتية والتي تلعب دورا رئيسيا في المجتمع بشكل عام وفي الحياة الاقتصادية على وجه الخصوص، من خلال تطوير الأنشطة الاقتصادية ودعم التنمية المستدامة في العديد من المجالات.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستعراض الأدبيات والجوانب النظرية للمقاولاتية النسوية مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، وكذلك تحليل مجموعة من الاحصائيات المتعلقة بنشاط المرأة المقاولاتية في الجزائر.

وخلصت الدراسة إلى أن المقاولاتية النسوية في الجزائر تساهم بشكل كبير في النشاط الاقتصادي وكذلك توفير مناصب الشغل، كما تبين أن تركز النساء المقاولات بشكل كبير في المناطق الشمالية من البلاد، وتسجيل أعداد أقل في المناطق الجنوبية.

كلمات مفتاحية: مقاولاتية نسوية، آليات دعم، ANGEM، ANSEJ، CNAC.

تصنيفات JEL: M13، L26.

* المؤلف المرسل.

Abstract:

The study aims to shed light on one of the most basic elements of the business environment, which is the entrepreneurial woman, who plays a major role in society in general and in economic life in particular, through the development of economic activities and support for sustainable development in many fields.

The descriptive approach was used to review the literature and theoretical aspects, and to refer to some international and local experiences of the activity of women entrepreneurs in Algeria.

The study concluded that women's entrepreneurship in Algeria contributes significantly to economic activity and job creation. With a large concentration in the northern regions, and smaller numbers in the south.

Keywords: Women Entrepreneurship; Support Mechanisms; CNAC; ANSEJ; ANGEM.

Jel Classification Codes : M13, L26.

1. مقدمة :

تؤدي المرأة دورا مهما في بيئة الأعمال من خلال مشاركتها في العديد من المجالات التي من شأنها أن تحقق التنمية الاقتصادية، ولطالما ساهمت المرأة في العديد من الأعمال التي حققت انتعاشا اقتصاديا، ليس فقط من ناحية زيادة الدخل وزيادة النمو الاقتصادي وإنما بخلق أسواق جديدة وتشجيع المنتجات المحلية بالإضافة إلى تحقيق الاستقلالية المالية.

كانت الدول المتقدمة سباقة ورائدة في مجال المقاولات النسوية، على سبيل المثال الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وفرنسا وحتى الدول الآسيوية، وحذت بعض الدول الإفريقية حذوها أيضاً. كما تحرز المرأة المغاربية تقدماً في سوق العمل لا سيما في مجال المقاولاتية. وبالنظر إلى التجارب على مستوى الدول المجاورة وتحديدا تونس والمغرب، مما سبق طرحت الإشكالية التالية:

ما هو واقع المرأة المقولة في الجزائر؟

فرضيات الدراسة: كإجابة على التساؤل المطروح قمنا باختبار الفرضية التالية:

- تساهم المرأة المقاول في الجزائر في دعم النشاط الاقتصادي وتحقيق التنمية عبر كافة التراب الوطني من خلال هيئات الدعم والمرافقة.

منهج الدراسة: تماشيا مع طبيعة الموضوع وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، الذي يناسب الجانب النظري للموضوع، خلال وصف المفاهيم النظرية بأسلوب علمي ودقيق، وكذلك على المنهج التحليلي بعد جمع كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الفعلي للمرأة الجزائرية في النشاط المقاولاتي وتحليل البيانات لدراسة الواقع بشكل مركز وبكافة تفاصيله والوصول إلى نتائج أكثر دقة. **منهجية الدراسة:** لمعالجة موضوع الدراسة ارتئنا إلى تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور، حيث خصص المحور الأول لعرض مفاهيم أساسية حول المقاولاتية، والمحور الثاني خصص لعرض تجارب دولية رائدة في المقاولاتية النسوية، ويعرض المحور الثالث والأخير المقاولاتية النسوية في الجزائر.

2. مفاهيم أساسية حول المقاولاتية النسوية:

عرف مصطلح المقاولاتية النسوية انتشارا واسعا خاصة في إطار ما يؤديه من مكاسب اقتصادية واجتماعية بارزة، حيث يجمع المصطلح في طياته بالإضافة المثمرة التي يمكن أن تضيفها المرأة على التنمية الاقتصادية، متى توفرت البيئة الخصبة لخلق المؤسسات، والآليات الداعمة والمساعدة للنشاط المقاولاتي.

1.2 تعريف المقاولاتية النسوية:

لا يختلف مصطلح المقاولاتية النسوية كثيرا عن الما قول الرجل، وبغض النظر عن تعدد التعاريف المتعلقة بالمقاولاتية النسوية إلا أن جميعها تسير في نفس المجرى. فالمرأة المقاولاتية هي التي أسست أو اشترت أو ورثت مؤسسة، بمفردها أو مع شريك واحد أو مجموعة من الشركاء، حيث تتحمل جميع المخاطر والمسؤوليات المالية، إداريًا واجتماعيًا وتشارك يوميًا وبشكل مستمر في إدارة مؤسستها. (Janssen,

2016, p. 396)

والمرأة المقاوله هي المرأة التي تمتلك خصائص ومميزات تجعلها تتحمل خطر القيام بالأعمال التجارية لحسابها الخاص، حيث تمتلك روح المقاولاتية والمخاطرة وتتحمل المسؤولية وتتعامل بمرونة وبمهارة في التنظيم والإدارة، واثقة من قدراتها وإمكاناتها، هدفها النجاح والتفوق. (شلوف، 2009، صفحة 12)

أما المقاوله النسوية فهي العملية التي من خلالها تقوم امرأة أو مجموعة نسائية بإنشاء واستغلال الموارد الاقتصادية والاجتماعية بما في ذلك المادية والمالية بطريقة منظمة لتوفير السلع والخدمات للسوق (العملاء) لتحقيق أرباح. (بلعابد، بياض، و مقدم، 2021، صفحة 28)

بناء على ما تقدم يمكن القول إن المرأة المقاوله هي كل امرأة تمتلك روح المقاولاتية ولديها الطموح لتحقيق أهداف معينة وتطوير فكرة مدفوعة بالإبداع، مع القدرة على تحمل المخاطرة وابتكار شيء جديد أو تطوير شيء مستقل.

2.2 كفاءات ومهارات المرأة المقاوله:

من المعروف أن المرأة المقاوله والمستقلة مالياً تمتلك مجموعة من المهارات اللازمة لنشاط المقاولاتية

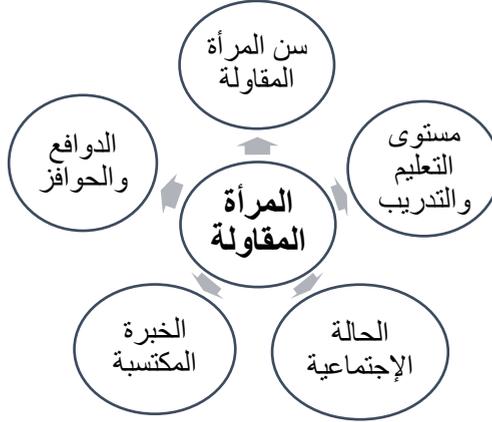
وإدارة أعمالها الخاصة، والتي يمكن أن تشملها في:

- الفعالية والكفاءة في خلق الفرص المقاولاتية؛
- الكفاءة في إدارة المشاريع؛
- الكفاءة في التسويق وإدارة العلامة التجارية؛
- الكفاءة في التجارة والمبيعات؛
- الكفاءة في الإدارة المالية واتخاذ القرار؛
- الكفاءة في إدارة العلاقات والاتصال؛
- الكفاءة في ادارة الجودة والميزة التنافسية؛
- الكفاءة في القيادة وتسيير الموارد البشرية؛
- الكفاءة في التسيير وفقاً لقوانين وتشريعات الدولة؛
- الكفاءة في إدارة الذات وتحمل المسؤولية وإدارة الأزمات.

3.2 خصائص المقاولاتية النسوية:

المرأة المقاولاتية تنتقل بالمجتمع إلى مستويات أعلى وأرقى، بفضل الخصائص التي تميزها عن غيرها، كما

هو موضح في الشكل التالي: شكل رقم 01 المقاولاتية النسوية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد (Arabi و Adjout)

يمثل الشكل أعلاه الخصائص التي تميز المرأة المقاولاتية عن الأخريات، وأول خاصية هي السن؛ عادة ما تبدو المرأة التي تدير عملها الخاص أصغر سنا من الرجل، يمكن لمستوى التعليم والتدريب أن يميز المرأة المقاولاتية عن غيرها، حيث يساعدها على اكتساب مهارات وقدرات عالية، على عكس المرأة الحاصلة على مستوى تعليمي منخفض والتي عموما يكون عامل الإبداع لديها بدافع الضرورة؛ في حين أن المرأة الحاصلة على مستوى تعليمي أعلى تكون العملية الإبداعية لديها تطوعية وبدافع اغتنام الفرص.

تعد الحالة الاجتماعية للمرأة خاصية من الخصائص، إذ أن المرأة المتزوجة لا بد أن تتحمل المسؤولية وتكون قادرة على التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية، بالإضافة إلى الخبرة المكتسبة سابقا والتي تساعد بشكل كبير على القيام بالنشاط المقاولاتي بشكل جيد، وأخيرا الدوافع والحوافز التي تمتلكها المرأة المقاولاتية للابتكار والإبداع وعدم البقاء في روتين العمل. (Adjout & Arabi , pp. 3-4)

4.2 تصنيفات المقاولاتية النسوية:

تصنف النساء المقاولات وفقاً لدوافعهن إلى ثلاث فئات:

● النساء المقاولات بدافع الضرورة: التي أنشأت مؤسساتها هرباً من البطالة، وتتميز هذه الفئة بدرجة منخفضة من الخبرة؛

● النساء المقاولات بدافع اختياري: تتميز بمستوى عالٍ من الخبرة المهنية، لذلك المقاولاتية بالنسبة لهن هي فرصة لمواصلة النمو باستغلال مهارتهن؛

النساء المقاولات اللواتي يرغبن في التوفيق بين الأسرة والحياة المهنية، هذه الفئة في الواقع تريد مواصلة حياتها المهنية مع بعض الحرية لحياتهن الخاصة. (طويطي و وزاني، 2019، صفحة 617)

5.2 الآثار الاقتصادية والاجتماعية للمقاولاتية النسوية:

المقاولاتية بشكل عام لها أبعاد اقتصادية واجتماعية، فإذا كانت تساهم في التنمية الفردية، فهي أيضاً محرك النمو الاقتصادي في اقتصاد السوق وباعتباره العنصر المركزي في السيورة المقاولاتية فالشخص المقاول دائماً ما يبحث عن فرص جديدة لترتيب وتنفيذ الموارد المناسبة من أجل تحويل هذه الفرص إلى نشاط اقتصادي أو اجتماعي (Fayolle, 2017, p. 8). والمرأة المقاولات لها دور هام وفعال في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- إيجاد فرص عمل جديدة وامتصاص البطالة؛
- نشر المعرفة والتوعية؛
- نواة المشروعات الكبيرة ودعمها من خلال انتاج بعض متطلباتها؛
- تقليل حجم المغامرة والتجاوب السريع مع المتغيرات؛
- إعادة استثمار مخلفات المشروعات الكبيرة؛
- تشجيع التشغيل الذاتي خاصة للفئة النسوية؛
- زيادة متوسط دخل الفرد والتغيير في هياكل الأعمال والمجتمع؛
- الحد من الهجرة من الريف إلى المدن؛

- التجديد والابتكار والقدرة على ردم الهوة بين المعرفة وحاجات السوق؛
- توجيه الأنشطة إلى المناطق التنموية المستهدفة؛
- تنمية الصادرات والمحافظة على استمرارية المنافسة؛
- العمل على تنمية الاقتصاد؛
- تعظيم العائد الاقتصادي؛

عدالة التنمية الاجتماعية وتوزيع الثروة. (دريس، 2017، صفحة 4)

6.2 تحديات المقاولاتية النسوية:

تواجه المرأة المقاولاتية مجموعة من التحديات والصعوبات التي تقف حاجزا في طريقها نحو تحقيق ذاتها في عالم الأعمال، ويمكن تلخيص هذه التحديات في الآتي:

-التحديات الاجتماعية وتمثل في:

- طبيعة المجتمع الجزائري المتحفظ المتميز بنظرته المنتقصة للمرأة الناشطة لاسيما إذا تعلق الأمر بقطاعات غير تقليدية للمرأة كقطاع المقاولات، وبالرغم أنه لا يمكن إنكار تطور المجتمع الجزائري بشكل إيجابي بخصوص تقبل المرأة في المجال السياسي والاقتصادي إلا أنه لم يصل إلى مرحلة عدم التمييز بين المرأة والرجل، لاسيما في القطاع الاقتصادي؛
- صعوبة الوصول إلى السوق إذ تجد المرأة صعوبة في تسويق منتجاتها مقارنة بالرجل لأسباب اجتماعية وثقافية، ولعدم القدرة على اجتذاب الموظفين الأكفاء. ويضاف إلى كل هذا رفض الرجل منافسة المرأة له في القطاعات الصعبة المتكثرة من قبله كقطاع البناء والأشغال العمومية؛
- صعوبة التوفيق بين الحياة العائلية والحياة المهنية، لأن المقاولاتية مجال صعب ويتطلب جهدا كبيرا وتفريغ. (شريف، سعودي، و أعراب، 2021، صفحة 61)

-التحديات الاقتصادية ويمكن إجمالها في:

- صعوبات تمويلية حيث تعتمد النساء المقاولات في أغلب الأحيان على التمويل الذاتي أي مواردهن المالية الخاصة وموارد عائلاتهن، أما اللجوء إلى القروض البنكية ولأجهزة الدعم فيبقى ضعيفا نوعا ما؛

حيث أن 60% منهن لا يعرفن هذه الأجهزة وهذا حسب الدراسة التي أجراها المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية. وبالتالي فهن تعلمن في حدود الإمكانيات المالية المحدودة نتيجة صعوبة الوصول إلى رأس مال مناسب؛

- صعوبات تسويقية وإدارية تتمثل هذه الصعوبات في انخفاض الإمكانيات المالية لمشاريع المرأة الاقتصادية، مما يؤدي إلى ضعف الكفاءة التسويقية نتيجة عدم قدرتها على توفير معلومات عن السوق المحلي والخارجي وأذواق المستهلكين، ارتفاع تكاليف المعاملات وعدم دعم المنتج الوطني بالدرجة الكافية، كثرة إجراءات الإنشاء وتعقدتها، وكثرة العراقيل الإدارية المتعلقة بالحصول على قرض. (حبالي و معاريف، 2020، صفحة 632)

-التحديات الفنية وتشمل النقاط التالية:

- تعتمد المرأة الاقتصادية عادة على قدرات وخبرات أصحابها في العمل بصفة رئيسية، كما تلجأ في غالب الأحيان إلى استخدام أجهزة ومعدات قد تكون بدائية أو أقل تطوراً عن تلك المستخدمة في المؤسسات الكبيرة، أو لا تتبع أساليب الصيانة أو الأساليب الإنتاجية المتطورة التي تساعدها على تحسين جودة منتجاتها بما يتماشى مع المواصفات العالمية في الأسواق الدولية؛
- كما أن اختبار المواد الخام ومستلزمات الإنتاج اللازمة لأعمال هذه المؤسسات قد لا يخضع لمعايير فنية وهندسية مدروسة، ولكنها تعتمد في أغلب الأحوال على خبرة أصحاب هذه المؤسسات التي قد تكون محدودة في بعض المجالات الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم تحقيق هذه المؤسسات لأهدافها في بعض الأحيان، مما يحد من قدرتها على التصدير إلى الأسواق الخارجية خاصة إلى أسواق الدول الصناعية المتقدمة. (كواش و بن قمجة، 2015، صفحة 41)

3. تجارب دولية رائدة في المقاولاتية النسوية

نجحت العديد من الدول عبر سنوات متوالية في وضع أسس وآليات مستدامة تسمح بتمكين المرأة ودمجها في النشاط الاقتصادي وتشجيعها على الابتكار والعمل المقاولاتي، وعليه نعرض تجارب بعض الدول في المقاولاتية النسوية.

1.3 المقاولات النسوية في كندا:

إن اعتراف الدولة الكندية بدور النساء المقاولات في النمو الاقتصادي هو شهادة على سعي النساء إلى تحقيق القضايا الاقتصادية وزيادة الأعمال التجارية الناجحة التي تقودها النساء. حسب تقرير المرصد العالمي لريادة الأعمال فإن 5.1% من النساء عرّفن أنفسهن بأنهن مالكات ومديرات لمؤسسات قائمة، تشير هذه النتيجة إلى أن 11.7% من جميع النساء البالغات في البلاد كن مقاولات في عام 2005 في مراحل مختلفة من عملية تنظيم المشاريع (Riverin & Jean, 2007, p. 123). تعمل حكومة كندا على تعزيز التمكين الاقتصادي للمرأة من خلال استراتيجية المقولة النسوية الأولى من نوعها (WES: Women Entrepreneurship Strategy)، وهو استثمار بقيمة 2 مليار دولار يهدف إلى مضاعفة عدد الشركات المملوكة للنساء بحلول عام 2025. (Canada.ca, 2019)

2.3 المقاولات النسوية في الولايات المتحدة:

لا يمكن لدولة مثل الولايات المتحدة أن تكون غائبة في مجال المقاولات، ومنذ التسعينيات كانت تحطم الأرقام القياسية منذ أن تميزت في مجال المقاولات. تساهم النساء المقاولات في التنمية ليس فقط من خلال خلق الوظائف، ولكن أيضًا الثروة، بين 1980 و1988 زاد عدد المقاولين في الولايات المتحدة بنسبة 56%؛ بينما زاد عدد النساء بينهم بنسبة 82% (Chamberlin Starcher 1996, 4). كشفت دراسة (Dell Women Entrepreneur Network) سنة 2014 أن الولايات المتحدة احتلت المرتبة الأولى بين الدول الأكثر ملائمة وتشجيعا للمقاولات النسوية، حيث أن 37% من المقاولين الأمريكيين هم من النساء مقارنة بـ 25% في أوروبا (Cherenfant 2014). توفر المؤسسات المملوكة من طرف النساء في الولايات المتحدة 12 مليون وظيفة، بينما تقدم أكبر 500 شركة، والمعروفة باسم "500 ثروة" عددا يقل بقليل عن 11.7 مليون وظيفة، بالإضافة إلى ذلك تقوم شركات "ثروة 500" بتسريح 200 000 إلى 300 000 موظف كل عام. (Chamberlin Starcher, 1996, p. 4)

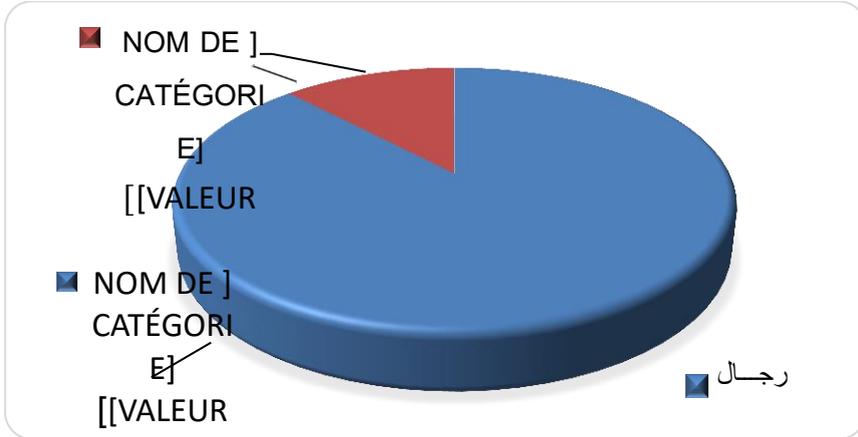
3.3 المقاولاتية النسوية في تونس: تعمل أغلبية النساء والرجال في تونس لحسابهم الخاص دون اللجوء للتوظيف، حيث تمثل نسبة النساء المقاولات 92.9٪، وتبدأ النساء المقاولات عادة بمشاريع صغيرة جدًا تقل قيمتها عن 5000 دينار تونسي، ويعملن بمفردهن أو مع أقل من 6 موظفين، وتشير الإحصائيات إلى أن متوسط عدد الوظائف التي تم إنشاؤها في المؤسسات التي تمتلكها النساء هو 2.14 أقل بقليل من متوسط عدد الوظائف التي يديرها الرجال 2.5. (Organisation National du Travail, 2016, p. 13)

4.3 المقاولاتية النسوية في المغرب: تطور المغرب بسرعة نحو تعزيز وجود المرأة في سوق العمل ووصولها إلى مجال ريادة الأعمال. بلغت نسبة النساء ذوات الوضع المهني المستقل في المتوسط 13.3٪ بين 1999 و2013، حيث ارتفعت من 14.6٪ في 1999 إلى 16.1٪ في سنة 2013. أكدت نتائج دراسة أجريت على "تقييم عمل المرأة المقاولات" أنه بين عامي 2014 و2015، عملت المرأة في مجال ريادة الأعمال، 56٪ منهم يعملن في قطاع الخدمات، و23٪ في القطاع الصناعي، و21٪ في القطاع التجاري. (تقرير المملكة المغربية، 2017، الصفحات 35-36).

5.3 المقاولاتية النسوية في الجزائر: بذلت الجزائر منذ التسعينيات جهودًا لدعم مجال المقاولاتية ولتشجيع الاستثمار نحو إنشاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة لا سيما فئة الشباب من المجتمع. ونخص بالذكر في هذه الدراسة النساء حيث تساهم المرأة بشكل كبير في النمو الاقتصادي وجذب الاستثمار في بيئة الأعمال الجزائرية من خلال المقاولاتية وخلق المشاريع، ومن المعروف أن دخولها إلى مجال الأعمال قد غيّر مفهوم دورها في الحياة، وأصبحت تنافس الرجل أيضًا في النشاط المقاولاتي. ولكن ليس فقط في الأنشطة الحرفية، بل أيضًا في الصناعة والتجارة وحتى الزراعة، وتجدر الإشارة إلى أن الدولة الجزائرية سعت منذ سنوات إلى إتاحة هياكل لدعم الشباب ومرافقتهم بأفكار إبداعية من أجل خلق المشاريع المقاولاتية وتحقيق مكاسب اقتصادية.

4 توزيع المشاريع حسب الديوان الوطني للإحصائيات: في إطار جمع المعلومات والإحصائيات الاجتماعية والاقتصادية، قمنا بإجراء قراءة استطلاعية على مستوى الديوان الوطني للإحصاء في الجزائر، حيث تم الحصول على مجموعة الاحصائيات اللازمة لمعالجة الدراسة.

الشكل 2: توزيع المؤسسات حسب الجنس 31/12/2016



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على Office National des Statistiques

حسب إحصائيات الديوان الوطني للإحصائيات ONS فقد بلغ عدد الأشخاص الطبيعيين في الجزائر 1162571 مؤسسة منها 1022077 مؤسسة للرجال مقابل 140494 مؤسسة تعود للنساء.

الجدول 1: توزيع عدد المؤسسات المنشأة من قبل النساء حسب السن مقارنة بالرجال 31/12/2016

الفئة العمرية	الرجال	النساء	المجموع
أقل من 30 سنة	50 255	3 677	53 932
من 30 إلى 39 سنة	156 297	15 473	171 770
من 40 إلى 49 سنة	265 260	27 486	266 277
من 50 إلى 59 سنة	235 623	32 543	268 166
60 سنة فما فوق	314 642	61 315	375 957
المجموع	1 022 077	140 494	1 162 571

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على Office National des Statistiques

توضح البيانات المدرجة في الجدول توزيع عدد المؤسسات المنشأة من طرف النساء حسب السن بالمقارنة مع الرجال، حيث تبلغ أعلى نسبة للنساء أصحاب المؤسسات 642 314 وتمتلكها الفئة التي

تفوق أعمارهن 60 سنة كذلك الحال بالنسبة للرجال حيث تستحوذ ذات الفئة العمرية على أعلى نسبة من المقاولات، تليها بعد ذلك الفئة من 50 إلى 59 سنة بالنسبة للمقاولات بمجموع 543 32 على اختلاف الرجال حيث أن الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة تحتل المركز الثاني بمجموع 260 265 مؤسسة، وتقل عدد المؤسسات في الفئات الأصغر بالنسبة للنساء وصولا إلى الفئة الأقل من 30 سنة بإجمالي قدره 3677 امرأة مقاوله؛ حيث يعود هذا إلى تفضيل أغلبية النساء لمتابعة الدراسة وبعدها الحصول على وظيفة، بالإضافة إلى عدم القدرة على تحمل المسؤولية في مثل هذا السن مقارنة بالرجال.

الجدول 2: تموقع المقاولات النسوية في الجزائر 31/12/2016

الولايات	الجنس		المجموع	%
	الرجال	النساء		
أدرار	8 335	1 352	9 687	0,83
الشلف	24 575	2 797	27 372	2,35
الأغواط	8 637	1 467	10 104	0,87
أم البواقي	27 444	3 295	30 739	2,64
باتنة	38 274	4 679	42 953	3,69
بجاية	33 970	3 811	37 781	3,25
بسكرة	21 563	3 680	25 243	2,17
بشار	8 559	2 373	10 932	0,94
البليدة	32 048	3 897	35 945	3,09
البويرة	20 375	2 420	22 795	1,96
تمنراست	3 875	555	4 430	0,38
تبسة	21 021	3 130	24 151	2,08
تلمسان	37 596	5 738	43 334	3,73
تيارت	19 230	2 626	21 856	1,88
تيزي وزو	38 340	5 800	44 140	3,8
الجزائر العاصمة	101 479	14 526	116 005	9,98
الجللفة	21 104	2 383	23 487	2,02

2,42	28 156	4 106	24 050	جيجل
3,15	36 643	2 441	34 202	سطيف
0,91	10 581	1 298	9 283	سعيدة
2,31	26 819	3 541	23 278	سكيكدة
1,96	22 843	3 637	19 206	سيدي بلعباس
0,82	9 591	935	8 656	عنابة
1,93	22 385	3 896	18 489	قلمة
5,06	58 814	8 360	50 454	قسنطينة
2,24	26 063	2 172	23 891	المدية
1,78	20 653	2 338	18 315	مستغانم
3,03	35 182	3 707	31 475	المسيلة
2,05	23 835	2 985	20 850	معسكر
2,52	29 295	3 683	25 612	ورقلة
1,9	22 041	2 790	19 251	وهران
0,54	6 315	1 040	5 275	البيض
0,23	2 674	303	2 371	إلزي
1,58	18 390	1 675	16 715	برج بوعريريج
2,18	25 363	2 129	23 234	بومرداس
1,16	13 490	1 629	11 861	الطارف
0,22	2 564	484	2 080	تندوف
0,63	7 295	736	6 559	تيسمسيلت
2,16	25 161	2 767	22 394	الوادي
0,74	8 581	975	7 606	خنشلة
1,32	15 290	2 303	12 987	سوق أهراس
1,81	21 073	2 658	18 415	تيبازة
2,97	34 509	4 009	30 500	ميلة
1,64	19 025	1 838	17 187	عين الدفلة
0,61	7 100	1 290	5 810	النعامة

1,47	17 144	2 641	14 503	عين تيموشنت
1,05	12 237	1 174	11 063	غرداية
1,94	22 505	2 425	20 080	غليزان
100	1 162 571	140 494	1 022 077	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على Office National des Statistiques

حسب الاحصائيات الموضحة في الجدول، تتركز أغلبية النساء المقاولات في المناطق الشمالية حسب ما هو مبين وهذا عائد إلى تركز الكثافة السكانية في شمال البلاد مقارنة بالمناطق الجنوبية، فإن أبرز 5 ولايات تحوي المقاولات النسوية، وفي المركز الأول الجزائر العاصمة بـ 526 14 امرأة مقاولات، يليه بعد ذلك في المركز الثاني ولاية قسنطينة والتي ضمت 360 8 امرأة مقاولات، أما المركز الثالث ولاية تيزي وزو بمجموع 5 800 امرأة مقاولات، وتأتي بعد ذلك ولاية تلمسان والتي تضم 738 5 امرأة مقاولات، أما المركز الخامس كان من نصيب ولاية باتنة بإجمالي قدر بـ 679 4 امرأة مقاولات، وتتولى بعد ذلك باقي الولايات الأخرى وكما يلاحظ تسجيل أعداد منخفضة من النساء المقاولات في المناطق الجنوبية وهذا ما يفسر قلة الكثافة السكانية في المناطق الجنوبية، بالإضافة إلى الظروف الاجتماعية التي تعيشها المرأة في مناطق الجنوب والتي تعتبر صعبة مقارنة بالحياة التي تحظى بها المرأة في شمال البلاد. كما أن الدولة ورغم صغر مساحة المناطق الشمالية مقارنة بالمناطق الجنوبية إلا أنها تولي لها اهتماما أكبر بتوفير الرعاية الصحية وبناء المدارس والإدارات وتوفير وسائل النقل والمراكز التجارية وغيرها.

2.4 آليات دعم المقاولات النسوية في الجزائر:

حرصت الجزائر على وضع آليات دعم ومرافقة بهدف مكافحة البطالة والتشجيع على خلق المؤسسات، كما وتعمل هذه الأجهزة كأداة فعالة لتنمية روح المقاولاتية لدى الأفراد الحاملين لأفكار المشاريع، ذلك عن طريق توفير المساعدة التقنية، تقديم الاستشارة الاقتصادية وكذلك الدعم المالي اللازم لبعث المشروع. وعليه سوف نعرض مجموعة من أجهزة الدعم والمرافقة في الجزائر والتي تعد همزة وصل بين المرأة وعالم المقاولاتية وخلق المؤسسات.

1.2.4 الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC

أنشئ الصندوق بموجب المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 26 محرم 1415هـ الموافق ل 06 جويلية 1994 المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، ويعرف على أنه مؤسسة عمومية للضمان الاجتماعي تتمتع بالاستقلالية المالية والشخصية المعنوية، ويهدف الصندوق إلى محاربة البطالة والإقصاء الاجتماعي، وذلك بتحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل أداءات التأمين على البطالة وكذلك مساعدة البطالين المسرحين على إعادة الاندماج في الحياة العملية من جديد، يتوجه هذا الجهاز إلى كل شخص يبلغ من العمر ما بين 30 و50 سنة.

2.2.4 الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ

هي هيئة ذات طابع خاص أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-296 المؤرخ في 08 سبتمبر 1996، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتهدف هذه الهيئة إلى منح الدعم والمرفقة للشباب البطال في سبيل تطبيق مشاريعهم الاستثمارية، كما أن الوكالة تقوم بتدريب وتعليم الشباب ذوي المشاريع وتحديد معارفهم مع تقديم الاستشارة لهم، تستهدف الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 19 إلى 35 سنة.

3.2.4 الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM

تم انشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004، تعتبر الوكالة ذات طابع خاص، وضعت تحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. تهدف إلى محاربة البطالة والهشاشة في المناطق الحضرية والريفية عن طريق تشجيع العمل الذاتي والمنزلي إضافة إلى الصناعات التقليدية والحرف خاصة لدى فئة النسوة، كما تسعى الوكالة أيضا إلى ضمان استقرار سكان الأرياف في مناطقهم بعد خلق نشاطات مدرة للدخل، تنمية روح المقاولاتية لتحل محل الاتكالية، وتتوجه الوكالة إلى الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 60 سنة.

3.4 حصيلة المشاريع النسوية حسب هيئات الدعم الجزائرية:

الجدول 3: المشاريع الممولة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على البطالة

حسب الجنس وقطاع النشاط -2019-

31/12/2019 في المجموع	السنة المالية 2019
-----------------------	--------------------

قطاع النشاط	عدد المشاريع الممولة	نصيب المرأة	إجمالي التمويل	عدد المشاريع الممولة	نصيب المرأة	إجمالي التمويل
الفلاحة	2 285	7,40%	11 145,19	23 144	11,10%	95 134,47
الحرف اليدوية	1 062	23,40%	4 495,31	14 383	22,60%	47 073,70
البناء والأشغال العمومية	224	5,40%	1 347,48	8 589	2,50%	34 966,91
هيدروليك	11	18,20%	78,57	347	5,20%	2 446,42
الصناعة	419	23,60%	2 833,85	11 767	21,90%	54 440,93
الصيانة	45	2,20%	235,56	898	2,30%	2 743,92
الصيد	27	0%	203,45	490	0,40%	3 391,65
المهن الحرة	173	54,90%	981,03	1 228	47,70%	5 219,05
الخدمات	458	21,00%	2 422,55	31 348	17,20%	112 423,75
نقل البضائع	2	0%	8,25	45 850	1,50%	118 392,15
نقل المسافرين	42	0%	157,29	12 234	1,20%	29 008,29
المجموع	4 748	15,20%	23 908,52	150 278	10,30%	505 241,25

المصدر: وزارة الصناعة

نلاحظ من خلال الجدول نصيب النساء من المشاريع الممولة من طرف الصندوق الوطني للتأمين على البطالة، حيث سجلت السنة المالية 2019 إجمالي مشاريع قدر بـ 748 4 مشروع، حيث سجلت المرأة حصة بنسبة 54,9% من عدد المشاريع في قطاع المهن الحرة وهذا ما يفسر رغبة أغلبية النساء في تحقيق ذاتهن حسب التخصص الجامعي وممارسة أعمال حرة كالحاسبة والطب والهندسة وغيرها، وقد تزايد عدد المشاريع حتى نهاية السنة وبلغ إجمالي قدر بـ 278 150 مشروع، وقد حافظت المرأة على نصيبها في قطاع المهن الحرة بنسبة 47,7%.

الجدول 4: المشاريع الممولة من طرف الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب

حسب الجنس وقطاع النشاط منذ انشاءها حتى تاريخ 31 ديسمبر 2019-

قطاع النشاط	عدد المشاريع المحمولة	الرجال	النساء	%
الفلاحة	58 141	55 441	2 700	5%
الحرف اليدوية	43 130	35 793	7 337	17%
البناء والأشغال العمومية	34 889	34 069	820	2%
هيدروليك	560	535	25	4%
الصناعة	27 352	23 348	4 004	15%
الصيانة	10 573	10 396	177	2%
الصيد	1 131	1 115	16	1%
المهن الحرة	11 917	6 439	5 478	46%
الخدمات	108 561	90 550	18 011	17%
النقل المبرد	13 385	12 996	389	3%
نقل البضائع	56 530	55 821	709	1%
نقل المسافرين	18 997	18 516	481	3%
المجموع	385 166	345 019	40 147	10%

المصدر: وزارة الصناعة

يتضح من الجدول أعلاه وحتى نهاية سنة 2019 فإن قطاع الخدمات أخذ أكبر نسبة من المشاريع الممولة وذلك بمجموع 18 011 مشروع، يليه بعد ذلك قطاع الحرف اليدوية حيث تم تمويل 7 337 مشروع، وجاء في المركز الثالث قطاع المهن الحرة بمجموع 5 478 مشروع، وتليها باقي القطاعات. ومن الواضح حسب البيانات الموضحة أن النساء المقاولات يستهدفن قطاع الخدمات وبشكل كبير، باعتباره ملائماً لهن، يليه بعدها قطاع الحرف اليدوية الذي تفضله النساء الماكثات في البيت ويدعن فيه، وقطاع المهن الحرة كذلك يعتبر وجهة العديد من المقاولات وهذا لرغبة العديد منهن لتحقيق ذاتهن اعتماداً على الشهادة الجامعية.

الجدول 5: توزيع القروض الممنوحة من طرف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر حسب الجنس حتى

2021/03/31

توزيع القروض الممنوحة حسب الجنس		
نسبة التمويل %	عدد القروض الممنوحة	جنس المستفيد من القروض
63,63%	601 032	النساء
36,37%	343 526	الرجال
100%	944 558	المجموع

المصدر: الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

يوضح الجدول أعلاه حصيلة نشاط الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر من خلال القروض الممنوحة حسب الجنس، حيث نلاحظ أن الفئة النسوية استحوذت على نسبة مرتفعة 63,63% وقد بلغ عدد القروض الممنوحة 601 032 قرض ممنوح، فيما مولت فئة الرجال بـ 343 526 قرض وبنسبة قدرها 36,37%. ويعود استحواذ فئة النسوة على أعلى نسبة من التمويل باعتبار الوكالة الوطنية للقرض المصغر ملجأً للنساء أكثر من الرجال وهذا لصغر حجم القروض الممنوحة كما أن الوكالة تهدف إلى تشجيع العمل الذاتي والمنزلي كالصناعة التقليدية والحرف بالدرجة الأولى لدى النساء أكثر من الرجال.

5. خاتمة:

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع المقاولاتية النسوية في الجزائر من خلال مجموعة من أجهزة الدعم والمرافقة التي تسعى الدولة من خلالها إلى محاربة البطالة وتشجيع العمل الذاتي المدبر للمداخيل، ومن خلال الاحصائيات تبين أن المرأة الجزائرية وبمرور السنوات استطاعت أن تكتسب مكانة هامة في النشاط الاقتصادي من خلال سعيها نحو التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أن عدد النساء المقاولات في تزايد مستمر بالرغم من وجود مجموعة من التحديات التي تقف حاجزا أمامها، فالمرأة المقاولاتية في الجزائر تساهم وبشكل فعال في النسيج الاقتصادي للدولة حيث تنشط في العديد من القطاعات حتى تلك التي تعد حكرًا على الرجال، وعبر كامل ولايات الوطن. لكن بالرغم من سعي الدولة إلى دعم المرأة المقاولاتية من خلال آليات الدعم والمرافقة إلا أن الجزائر تسجل تقدم بطيء في المقاولاتية النسوية على مرور السنوات مقارنة بدول الجوار تونس والمغرب. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تساهم المقاولاتية النسوية بشكل كبير في تدعيم الاقتصاد من خلال توجه فئة كبيرة من النساء نحو المقاولاتية وخلق المؤسسات؛

-توفر المقاولاتية النسوية مناصب الشغل؛

-توفر المقاولاتية النسوية في الجزائر تشكيلة متنوعة من النشاطات في العديد من القطاعات كالمهن الحرة، القطاع الخدماتي والصناعي، والحرف اليدوية وغيرها؛

-بالرغم من انتشار آليات الدعم والمرافقة في كامل التراب الوطني إلا أن تمركز أغلب النساء المقاولات في المناطق الشمالية من البلاد، وتسجيل أعداد أقل في المناطق الجنوبية.

وفي هذا الإطار نتقدم ببعض الاقتراحات التي نراها ضرورية:

-نشر الثقافة المقاولاتية والترويج لها،

-تسهيل آليات الحصول على التمويل،

-تكثيف الدورات التكوينية للنساء في شتى التخصصات والمجالات،

-إنشاء مراكز للابتكار تحت تصرف النسوة المقاولات،

-ضرورة تكثيف جهود الدولة من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية بين المناطق الشمالية والمناطق الجنوبية من البلاد.

6. قائمة المراجع:

- 1-Fayolle, A. (2017). *Entrepreneuriat*. Dunod.
- 2-Adjout, S., & Arabi, K. (s.d.). "les femmes entrepreneurs: caractéristiques personnelles et trajectoires socioprofessionnelles, cas de la wilaya de Bejaia". Les 6ème journées scientifique internationales sur l'entrepreneuriat . Biskra/Algerie : Université Mohamed Khider Biskra .
- 3-Canada.ca. (2019). Minister Ng announces Women Entrepreneurship Strategy investments. Récupéré sur Canada.ca: <https://www.canada.ca/en/innovation-science-economic-development/news/2019/08/minister-ng-announces-women-entrepreneurship-strategy-investments2.html>
- 4-Chamberlin Starcher, D. (1996). *Femme entrepreneurs: Catalyseurs de transformation*. Paris: European Baha'i Business Forum .
- 5-Cherenfant, D. (2014). Les États-Unis, meilleur pays pour les entrepreneurs. Récupéré sur Les affaires: <https://www.lesaffaires.com/blogues/deborah-cherenfant/les-etats-unis-meilleur-pays-pour-les-entrepreneures/570082>
- 6-Janssen, F. (2016). *Entreprendre-une introduction à l'entrepreneuriat* . paris: boeck supérieur .
- 7-Organisation National du Travail. (2016). *Evaluation national du développement de l'entrepreneuriat féminin-Tunisie*. Egypte: organisation national du travail.
- 8-Riverin, n., & Jean, n. (2007). *l'entreperneuriat féminin qu Canada en 2005*. Organisation et territoires, 16(02 et 03).
- 9-تقرير المملكة المغربية . (2017). *تمكين المرأة اقتصاديا في عالم العمل الآخذ في التغير -الدورة 61 للجنة وضع المرأة-*. نيويورك: وزارة التضامن و المرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية.
- 10-سمية شريف، زوهير سعودي، و سعيدة أعراب. (2021). *واقع المقاولات النسوية في الجزائر بين آليات الدعم والمعوقات*. مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المجلد 03 العدد (2).

- 11- عبد المجيد حبابي، و مُجَّد معاريف. (2020). المقاولات النسوية...الواقع والتحديات-الجزائر نموذجاً-. مجلة آفاق علمية،المجلد 12 العدد (5).
- 12-فايزة بلعابد، مصطفى بياض، و عبد الجليل مقدم. (2021). واقع المقاولات النسوية في الجزائر ونماذج ناجحة عن ريادة المرأة المقاولات. مجلة المقار للدراسات الاقتصادية،المجلد 03 العدد (2).
- 13- فريدة شلوف. (2009). المرأة المقاولات في الجزائر-دراسة سوسيولوجية (رسالة ماجستير) . كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية ، قسنطينة/الجزائر: جامعة الإخوة منتوري قسنطينة .
- 14- كواش خالد. بن قمجة زهرة. (2015) . المقاولات النسوية في الجزائر الأهمية الواقع والتحديات (دراسة استطلاعية. مجلة المناجر،المجلد 02 العدد(1).
- 15- مصطفى طويطي، و ليدية وزاني. (2019). تقييم فعالية آليات دعم المقاولات النسوية في الاقتصاد الجزائري: قراءة إحصائية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08 العدد(04).
- 16- نعيمة دريس. (2017). المقاولات النسوية بين المساهمة الاقتصادية والمعوقات السوسيواقتصادية-دراسة ميدانية لعينة من النساء المقاولات في الجزائر. مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية،المجلد 05 العدد (10).

مساهمة أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض تكاليف المؤسسة الاقتصادية:

دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة

The contribution of the activity-based costing method (ABC) to reducing the costs of the economic enterprise: a case study of the Textile and Equipment Corporation (TIFIB) in Biskra.

ميلود تومي* جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، miloud.toumi@univ-biskra.dz

يسرى جحيش جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، yussera.djehiche@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/30

تاريخ الاستلام: 2022/06/25

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض تكاليف المؤسسة الاقتصادية. وقد اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة، انطلاقاً من المعلومات والوثائق المتحصل عنها، وقد توصلت الدراسة أن تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة في تحديد تكلفة المنتجات ساهم في تخفيض التكاليف من خلال تخصيص وتوزيع التكاليف غير المباشرة بشكل دقيق.

كلمات مفتاحية: أسلوب تكلفة على أساس أنشطة، تخفيض تكاليف، أنشطة، مسببات تكاليف.

تصنيفات JEL: M41.

Abstract:

This study aimed to know the role played by the activity-based costing (ABC) method in reducing costs for the economic enterprise.

Thus, the descriptive analytical approach was relied on to study the reality of the TIFIB Textile and Equipment Corporation in Biskra, from the

* المؤلف المرسل.

information and documents obtained by the institution under study, and the study concluded the application of the cost method based on activities. precisely direct.

Keywords: activity-based costing method, cost reduction, activities, cost drivers.

Jel Classification Codes:M41.

1. مقدمة:

تسعي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الوقت الحالي إلى مواجهة التحديات الحاصلة في بيئة الأعمال نتيجة الانفتاح الاقتصادي، مما جعلها ملزمة بتوفير معلومات دقيقة خاصة حول التكاليف، هذا ما أدى بها إلى إعادة النظر في الأساليب التقليدية التي تتبعها في تحديد تكاليفها؛ حيث أصبحت تعاني من قصور في التحديد الدقيق لتكاليف منتجاتها مما أثر بشكل مباشر على عوائدها وبالتالي إستمراريتها. لذا أصبح من الضروري إتباع أساليب وطرق حديثة تساهم في تحديد تكاليف منتجاتها بصورة أدق، ومن بين هذه الأساليب أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) الذي يمكن من التحديد الدقيق للتكاليف.

انطلاقا مما سبق نحاول معالجة الإشكالية التالية:

كيف يساهم أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تحديد وتخفيض تكاليف المؤسسة الاقتصادية؟

فرضيات البحث: اعتمدنا في بحثنا على الفرضيات التالية:

- يساهم أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تحديد قيمة التكلفة التي يحتاجها كل نشاط.

- يساهم أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخصيص توزيع التكاليف المباشرة بشكل أدق.

- يساهم تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تحديد وتخفيض تكاليف مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى إبراز الدور الذي يلعبه أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تحديد وتخفيض تكاليف المؤسسة محل الدراسة من خلال التوزيع الدقيق للتكاليف بالأخص التكاليف غير المباشرة.

منهجية البحث: اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي عند التطرق إلى المفاهيم المرتبطة بأسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) مع إبراز مساهمته في تخفيض التكاليف، ومنهج دراسة الحالة في دراسة وتحليل وثائق وبيانات مؤسسة النسيج والتجهيز TIFIB بسكرة.

2. مفهوم أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC)

1.2 تعريف أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC): " يعتبر أسلوب لتحميل التكاليف غير المباشرة للمنتجات بدقة أكبر، فبدلاً من استخدام أساس واحد للتحميل مثل ساعات العمل فإنه يتم استخدام عدداً من أسس التحميل، ويمثل كل أساس تحميل نشاط رئيسي يسبب تكاليف غير مباشرة " (إبراهيم أحمد وادي، 2016، صفحة 52)، كما أنه " تقنية لمحاسبة التكاليف يستخدم في تخصيص التكاليف غير المباشرة على المنتجات، يحقق... دقة أكبر في حساب تكلفة المنتجات عن طريق التركيز على الأنشطة كأغراض تكلفة أساسية، ومن ثم تخصيص تكلفة هذه الأنشطة لأهداف التكلفة على أساس الأنشطة، وتقوم هذه الفلسفة على فكرة أن هذه الأنشطة هي التي تستهلك الموارد وأن المنتجات تستهلك الأنشطة" (بوغازي و مراد ، 2021 ، صفحة 305) كذلك يعد " نهج لحساب تكلفة المخرجات النهائية من خلال مراقبة الأنشطة وتتبع استهلاك الموارد للأنشطة، يتم تخصيص الموارد للأنشطة والأنشطة إلى عناصر التكلفة على أساس تقديرات الاستهلاك" (Tabitha & Ogungbade, 2016, p. 52)

2.2. مبادئ أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة: يستند أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة على

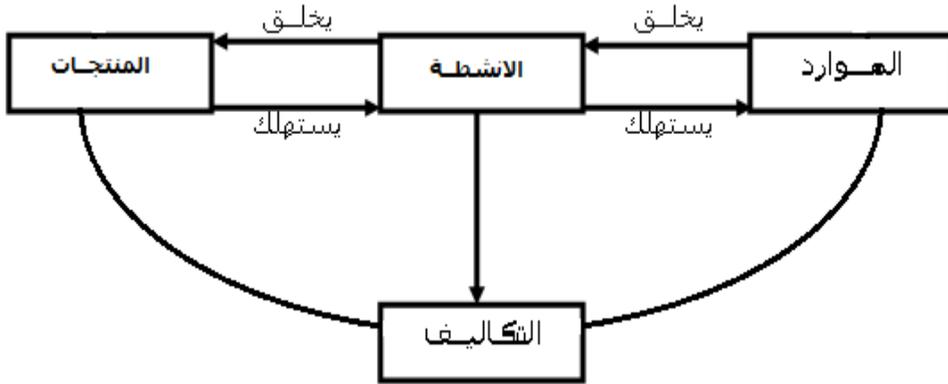
مبدأين أساسيين هما: (شحتاني، 2010-2011، صفحة 42)

- أن الأنشطة تستهلك موارد المؤسسة؛

- أن مواضيع التكلفة (المنتجات) تستهلك الأنشطة.

وهذا ما يتضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): المبادئ أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة



المصدر: (سالم ، بلمهدي، و هرياجي، 2018، صفحة 450)

3.2. أهداف أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة: يسعى أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة إلى

تحقيق عدة أهداف منها: (صديق، 2014، صفحة 82)

- تحقيق العدالة في توزيع التكاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة؛

- تقديم معلومات مفيدة للإدارة تساعد في إتخاذ القرارات وتحديد أسباب ارتفاع التكاليف في قيم ما؛

- التخلص من العشوائية في توزيع التكاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة؛

- يساعد إدارة المؤسسة في إعطاء صورة واضحة ودقيقة عن الأنشطة المسببة للتكاليف من ثم معرفة

نصيب المنتج من كل نشاط على حده؛

- يساعد أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة إدارة المؤسسة في تخفيض التكاليف من خلال تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج والعمل على تقليل أو تخفيض تكاليف مثل تلك الأنشطة؛
- تحديد تكلفة المنتج بالدقة المطلوبة.

4.2. مراحل تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة:

المرحلة الأولى: تحديد الأنشطة: للقيام بالنشاط بشكل جيد يتطلب تخصيص بعض الموارد، ويقصد بالموارد المدخلات من عناصر التكاليف اللازمة لتنفيذ الأنشطة داخل المؤسسة، وفي الحياة العملية يمكن تحديد عدد ضخم من الأنشطة اللازمة للإنتاج من تجمعين، إلا أن الدراسات العلمية أظهرت أن كل ما زاد عدد الأنشطة كل ما زادت درجة تعقيد العلاقة بين النشاط ووحدة المنتج مما يرفع تكلفة تطبيق النظام. (بوحرو، هراجي، و سالم، 2020، صفحة 89)

المرحلة الثانية: تخصيص التكاليف على مراكز تكلفة النشاط: بعدما عُرفت الأنشطة يجب أن تخصص التكاليف المستهلكة خلال فترة محددة على كل نشاط، لغرض تحديد كم تنفق المؤسسة على كل من أنشطتها، ستكون العديد من التكاليف موجهة مباشرة إلى مراكز نشاط محددة ولكن يمكن أن تكون بعض التكاليف (العمل، التدفئة والإضاءة...) غير مباشرة ومشاركة متقاسمة بين عدة أنشطة، ينبغي أن تخصص هذه التكاليف على الأنشطة على أساس السبب - الأثر لمسببات التكلفة، أو إجراء مقابلات مع الموظفين الذين يمكنهم توفير تقدير عقلائي للموارد المستهلكة من طرف الأنشطة المختلفة، كما ينبغي عدم استخدام التخصيصات التعسفية حيث كلما ارتفع مقدار التكاليف المتبعة لمراكز النشاط بمخصصات التكاليف في هذه المرحلة ستكون المعلومات المنشأة بواسطة نظم التكاليف على أساس النشاط أكثر عشوائية وأقل موثوقة، يسمى سبب - أثر مسببات التكلفة المستخدمة في هذه المرحلة لتخصيص الموارد المشتركة على الأنشطة بمسببات تكلفة الموارد. (طاهري، 2017، صفحة 11)

المرحلة الثالثة: تحديد محركات (مسببات) التكلفة ومعدلاتها: تعد هذه المرحلة خاصة أي نشاط والتي تسبب التكاليف خلال حدوث تلك الفاعلية أو النشاط ويتم توزيع التكاليف غير المباشرة على الأنشطة بموجب المعادلة التالية: (بولعابيز و شلابي، 2020، صفحة 223)

معدل تحميل التكاليف غير المباشر = (التكاليف غير المباشرة المقدرة) ÷ (الحجم المقدر لأساس التحميل)
المرحلة الرابعة: في هذه المرحلة يتم تخصيص التكاليف الخاصة بالأنشطة داخل كل وعاء على المنتجات النهائية، باستخدام معدل تكلفة كل وعاء والذي يمكن بواسطته حساب مقدار المواد أو التكاليف المستهلكة بواسطة كل منتج، ويتم تحميل المنتج بتكاليف الأنشطة التي أستهلكها. (الفضيل، 2018، صفحة 273)

3. مساهمة أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض التكاليف:

إن أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة أداة ناجعة تهدف إلى إدارة التكلفة في بيئة الأعمال سواء من حيث تخطيط التكلفة وتقديرها، راقبتها، تجنبها واستبعادها إلى غير ذلك، وبغية تحقيق هذا الهدف بكفاءة وفعالية وجب تقديم هذه الأداة التحليلية التي تحدد الأنشطة المضيفة للقيمة من غيرها، وذلك لاستبعاد الأنشطة التي لا تضيف القيمة قصد التقليل منها بغرض ترشيد التكاليف وتدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة. (شحتاني و غضاب ، 2018 ، الصفحات 393-394) ويساهم أسلوب التكاليف على أساس الأنشطة في تخفيض التكلفة من خلال النقاط التالية: (أبو رشيد و خليل الحسين، 2020، صفحة 472)

- اتخاذ قرارات إدارية أفضل من خلال التحديد الدقيق لتكاليف المؤسسة؛
- المساهمة في توفير معلومات مالية ومعلومات غير مالية، فالناحية الأولى تتعلق بتقديم المعلومات المالية وتحديد التكلفة بشكل أكثر دقة، مما يساهم في تخفيض التكلفة عن طريق تخفيض استهلاك الموارد من خلال الربط بين الأنشطة وما تستهلكه من موارد، كما أن تقديم المعلومات غير المالية عن عمليات وأنشطة المؤسسة يساهم في تخفيض التكلفة عن طريق رفع كفاءة أداء الأنشطة واستبعاد الأنشطة غير الضرورية التي لا تحقق قيمة مضافة للمؤسسة؛

- يساعد على تخفيض التكاليف من خلال تقليص الوقت والجهد المطلوبين للقيام بالنشاط، وإلغاء الأنشطة ذات التكلفة العالية وغير الضرورية واختيار الأنشطة ذات التكلفة المنخفضة، ويقدم أسلوبا مختلفا لتخفيض التكاليف من خلال إدارة الأنشطة والرقابة عليها، إذ أن أفضل وسيلة لتخفيض التكلفة هي فهم ومعرفة الأنشطة ومسببات التكلفة الخاصة بها.

ويتم تخفيض التكاليف وفق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة من خلال الخطوات الآتية: (سالم ، بلمهدي، و هرباجي، 2018، صفحة 452)

- تقليص الوقت والجهد المطلوبين للقيام بالنشاط؛
- إلغاء الأنشطة فير الضرورية: قد تكون هذه النقطة الأكثر أهمية في هذا المجال، إذ بواسطة تحليل الأنشطة يمكن الوصول إلى تلك الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتجات أو الخدمات التي يطلبها المستهلك؛

- انتقاء الأنشطة ذات التكلفة الأصغر حالة وجود أنشطة تنافسية تؤدي الغرض نفسه وبتكلفة أقل.

4. مساهمة أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض تكاليف مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة

1.4. تقديم مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة:

مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة نشأت بموجب القرار 82 /397 الصادر بتاريخ 11 افريل 1982، وهي مؤسسة إنتاجية متخصصة في صناعة القماش الجاهز، تقع في المنطقة الصناعية بسكرة يحدها شرقا مؤسسة العموري للأجر، وغربا مؤسسة الكوابل وشمالا مؤسسة نفضال، وجنوبا مؤسسة الغزال للطحين، حيث تتربع على مساحة 12 هكتار، دامت مدة إنجازها 3 سنوات و4 أشهر بتكلفة 71.9 مليار سنتيم، برأس مال قدره: 839.000.000 دج.

2.4. تحديد سعر التكلفة

1.2.4. حساب تكلفة شراء المادة الأولية (الخيط): يعتبر الخيط المادة الأولية الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في إنتاج القماش نوع (A15)؛ في سنة 2021 (سنة الدراسة) استوردت هذه المادة من تركيا بقيمة 159 420 539.67 دج وبوزن 80 743 كلف، ويتم حساب تكلفة الشراء كمايلي:

الجدول رقم (01): حساب تكلفة شراء المادة الأولية (الخيط)

المبلغ (دج)	البيان
159 420 539.67	ثمن الشراء + مصاريف الشراء المباشرة
5 823 992.59	مصاريف الشراء غير المباشرة
165 244 532.26	تكلفة شراء المادة الأولية
80 743	كلغ مادة مشتراة
2 046.54	تكلفة شراء المادة الأولية للكلغ الواحد

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على وثائق مصلحة المحاسبة التحليلية

2.2.4. حساب تكلفة الإنتاج للقماش A15:

يتم إستعمال المادة الأولية (الخيط F1) لإنتاج قماش من نوع (A15) حيث أن كل متر واحد من هذا القماش يحمل 0.347 كلغ من الخيط نوع (F1).

ولإنتاج 76 188.45 متر من القماش نوع (A15) يجب استعمال 26 437.39 كلغ من الخيط نوع

$$(F1) \text{ أي: } 26\ 437.39 = 0.347 \times 76\ 188.45 \text{ كلغ}$$

وتتضح كيفية حساب تكلفة الإنتاج في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): حساب تكلفة إنتاج القماش نوع (A15)

المبلغ (دج)	البيان
54 105 176.13	مادة الإنتاج المباشرة
88 779.94	مصاريف الإنتاج المباشرة: أغلفة التعبئة

2 124 503.44	الأجور
3 650 534.58	إستهلاك الكهرباء والماء
5 805 637	إهلاك الآلات
2 821 611.93	إهلاك المباني
72 325 695.59	مصاريف الإنتاج غير المباشرة:
140 921 938.61	تكلفة الإنتاج
76 188.45	عدد الوحدات المنتجة (متر)
1 849.65	تكلفة إنتاج المتر الواحد

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على وثائق مصلحة المحاسبة التحليلية

3.2.4. حساب سعر التكلفة للقماش نوع (A15): تظهر عملية الحساب في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): حساب سعر التكلفة للقماش نوع (A15)

المبلغ (دج)	البيان
140 921 938.61	تكلفة إنتاج الوحدات المباعة
3 651 712.40	مصاريف التوزيع غير المباشرة
144 573 651.01	سعر التكلفة
1 897.58	سعر التكلفة للمتر الواحد

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على وثائق مصلحة المحاسبة التحليلية

3.4. تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) بمؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB)

بسكرة

1.3.4. تحديد مسببات التكلفة: يقوم في هذه المرحلة بتحديد مراكز الأنشطة بالمؤسسة والمتمثلة في

(التموين، الإنتاج، المبيعات، الإدارة، الصيانة، التقنية) ثم تحديد أنشطة كل مركز، ثم تحديد مسببات

التكلفة لكل نشاط، أي العلاقة السببية بين الأنشطة والمنتجات وكذلك حساب عدد كل مسبب.

الجدول رقم (04): تحديد مسببات التكلفة لكل نشاط

مركز النشاط	الأنشطة	مسبب التكلفة	عدد المسببات	التكلفة (دج)
التموين	استلام الطلبيات	عدد الطلبيات	42	2 233 70.57
	شراء الخيط	عدد الطلبيات	4	4 244 040.81
الإنتاج	نشاط التحضير	متر منتج	76 188.45	986 681,77
	نشاط النسيج	متر منتج	76 188.45	30 563 387,98
	نشاط التجهيز (الرطب والجاف)	متر منتج	76 188.45	12 194 748,34
المبيعات	بيع المنتج	عدد الطلبيات	42	1 296 193,28
الإدارة	نشاط الإدارة العامة	عدد ساعات العمل	114 400	16 593 069,93
الصيانة	صيانة دورية	عدد عمليات الصيانة	26	13 386 718,28
التقنية	نشاط برمجة تشغيل الآلات	عدد ساعات عمل الآلات	3 900	2 313 783,59
المجموع				81 801 994,55

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على وثائق مصلحة المحاسبة التحليلية

2.3.4. تجميع التكاليف بمراكز التكلفة: في هذه المرحلة تجمع الأنشطة التي لها مسببات مشتركة فيما

يسمى بمصفوفة الارتباط بين الأنشطة التي لها مسبب تكلفة مشترك، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (05): مصفوفة الارتباط بين أنشطة ومسببات التكلفة

مسببات التكلفة				الأنشطة
عدد عمليات الصيانة	عدد ساعات عمل الآلات	عدد ساعات العمل	عدد الطلبيات	
			X	استلام الطلبيات
			X	شراء الخيط

			X		نشاط التحضير
			X		نشاط النسيج
			X		نشاط التجهيز (الرطب والجاف)
				X	بيع المنتج
		X			نشاط الإدارة العامة
X					صيانة دورية
	X				نشاط برمجة تشغيل الآلات

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

عند قراءة مصفوفة الارتباط بين الأنشطة ومسبباتها نجد أن مسبب عدد الطلبات يمثل مسبب لنشاطين، ومسبب متر منتج يمثل مسبب لثلاثة أنشطة، في حين بقية المسببات فهي مسببة لنشاط واحد فقط. بعد هذا نقوم بتحديد مجموعات الأنشطة المختلفة لمراكز التكلفة التي لها مسببات تكلفة مشتركة أو واحدة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تجميع الأنشطة بمراكز التكلفة

حجم مسبب كل مركز (دج)	نوع مسبب التكلفة	الأنشطة المجمعة	المراكز
5 763 604,67	عدد الطلبات	استلام الطلبات	استلام الطلبات
		نشاط شراء الخيط	شراء الخيط
		نشاط البيع	بيع المنتج
43 744 818,08	متر منتج	نشاط التحضير للإنتاج	نشاط التحضير
		نشاط إنتاج المنتج	نشاط النسيج
		نشاط إنتاج المنتج	نشاط التجهيز (الرطب والجاف)
16 593 069,93	عدد ساعات العمل	نشاط الإدارة	نشاط الإدارة العامة
13 386 718,28	عدد عمليات الصيانة	نشاط الصيانة	صيانة دورية

2 313 783,59	عدد ساعات عمل الآلات	نشاط التشغيل	نشاط برمجية تشغيل الآلات
81 801 994,55	المجموع		

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

3.3.4. تحميل تكاليف الأنشطة: بعد مرحلة تجميع الأنشطة بمراكز التكلفة تأتي مرحلة تحميل تكاليف

الأنشطة من أجل تحديد تكلفة الوحدة الواحدة لكل مسبب تكلفة، والتي تحسب وفق العلاقة التالية:

$$\text{التكلفة الوحيدة لمسبب التكلفة} = \text{مجموع تكاليف مراكز التكلفة} \div \text{حجم مسببات كل مركز تكلفة}$$

الجدول رقم (07): تحديد تكلفة مسببات التكلفة لكل مركز

مركز التكلفة	تكلفة مركز التكلفة (دج)	عدد المسببات	تكلفة المسبب (دج)
عدد الطلبيات	5 763 604,67	88	65 495.51
متر منتج	43 744 818,08	228 565.35	191.39
عدد ساعات العمل	16 593 069,93	114 400	145.04
عدد عمليات الصيانة	13 386 718,28	26	514 873.78
عدد ساعات عمل الآلات	2 313 783,59	3 900	593.28
المجموع	81 801 994,55	346 979.35	4 025 452.05

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

4.3.4. حجم مسببات مراكز التكلفة حسب خط الإنتاج: في هذه الخطوة يتم حساب حجم

مسببات كل مركز تبعا للمعادلة التالية:

$$\text{حجم مسبب كل مركز} = \text{عدد مسببات التكلفة لكل مركز} \times \text{حجم مسببات خط الإنتاج}$$

حسب المعلومات المقدمة فإن خط إنتاج القماش نوع (A15) طاقته 22%؛ ومنه نجد:

الجدول رقم (08): حساب حجم مسببات مراكز التكلفة حسب خط إنتاج نوع (A15)

البيان	عدد مسببات التكلفة	حجم مسبب كل مركز ل القماش
--------	--------------------	---------------------------

نوع (A15)(22%)		
19.36	88	عدد الطلبيات
50 284.38	228 565.35	متر منتج
25 168	114 400	عدد ساعات العمل
5.72	26	عدد عمليات الصيانة
858	3 900	عدد ساعات عمل الآلات
76 335.46	346 979.35	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

بعد تحديد حجم مسببات كل مركز، نحسب سعر التكلفة للمنتج (A15) وفق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC)، من العلاقة التالية:

$$\text{سعر التكلفة} = \text{التكاليف المباشرة للمنتج} + \text{مجموع التكاليف الوحيدة لمسببات التكلفة}$$

وبتجسيد هذه العلاقة نجد:

الجدول رقم (09): حساب سعر تكلفة القماش (A15) بأسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC)

تكلفة المركز (دج)	تكلفة مسبب كل مركز (دج)	حجم مسببات المركز (دج)	البيان
68 596 243.02			مجموع التكاليف المباشرة
1 267 933.07	65 495.51	19.36	عدد الطلبيات
9 623 927.49	191.39	50 284.38	متر منتج
3 650 366.72	145.04	25 168	عدد ساعات العمل
2 945 078.02	514 873.78	5.72	عدد عمليات الصيانة
509 034.24	593.28	858	عدد ساعات عمل الآلات
17 996 339.54			إجمالي التكاليف غير المباشرة
86 592 582.56			مجموع التكاليف
76 188.45			عدد الأمتار المنتجة

سعر التكلفة	1136.56 دج
-------------	------------

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

يتبين من الجدول أن سعر التكلفة للقماش نوع (A15) وفق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) تساوي 1136.56 دج.

ومقارنة نتائج الطريقة التقليدية وأسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) نجد:

الجدول رقم (10): مقارنة نتائج الطريقة التقليدية وأسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC)

البيان	سعر التكلفة (دج)
حسب طريقة التقليدية	1 897.58
حسب أسلوب (ABC)	1 136.56
الانحراف	761.02

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الجداول السابقة

يتجلى بوضوح أن تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة يحقق أقل سعر تكلفة، وأن القماش نوع (A15) يتحمل تكاليف إضافية تقدر بـ: 761.02 دج بسبب تحميل المنتج مصاريف مباشرة وأخرى غير مباشرة لا ترتبط به، وهذا ما يثبت قصور الطريقة التقليدية المتبعة من طرف المؤسسة في تحديد سعر التكلفة بصورة أدق، على عكس أسلوب (ABC) الذي أثبت نجاعته في التحديد الدقيق لسعر التكلفة، ومساهمته في ترشيد التكاليف.

5. خاتمة:

يعتبر أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة من الأدوات الحديثة التي أثبتت نجاعتها في ترشيد تكاليف الإنتاج غير المباشرة، وقد حاولنا من خلال دراسة هذه معرفة الدور الذي يلعبه أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) في ترشيد تكاليف المؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز (TIFIB) بسكرة التي تطبق أسلوب التكاليف الحقيقية، وفي محاولتنا تطبيق طريقة التكاليف الحقيقية لتحديد سعر التكلفة، توصلنا أن هذه الطريقة قاصرة في تخصيص التكاليف غير المباشرة.

وبتطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة (ABC) توصلنا أن هذا الأسلوب يقوم بتحديد مسببات التكلفة الخاص بكل نشاط وتحميلها للمنتجات؛ أي يساهم بتوزيع التكاليف غير المباشرة بشكل دقيق وتحديد قيمة التكاليف التي يحتاجها كل نشاط مما ساهم في تخفيض التكاليف.

من خلال دراسة هذا الموضوع توصلنا إلى النتائج التالية:

- نظام التكاليف التي تتبعه المؤسسة يعاني قصورا مما يجعل تكلفة المنتجات غير محددة بشكل دقيق؛
- يساهم أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة في تحديد الأنشطة المضيفة للقيمة، واستبعاد الأنشطة غير المضيفة للقيمة مما يساهم في ترشيد وتخفيض التكاليف؛
- يوفر أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة معلومات تساعد إدارة المؤسسة في إتخاذ القرارات التي تساهم في إيجاد طرق لترشيد وتخفيض تكاليف المؤسسة.

مما سبق يمكن القول بضرورة:

- اهتمام المؤسسة بتطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة، لأنه قائم على أسس علمية وعملية؛
- تطبيق أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة بشكل فعال، مما يمكنها من ترشيد وتخفيض تكاليف منتجاتها وبالتالي زيادة ربحيتها؛
- التركيز على الأنشطة التي تضيف قيمة للزبائن، واستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- ضرورة قيام المؤسسة محل الدراسة بترشيد تكاليفها من خلال الاقتراحات التالية:

- بما أن المؤسسة تتحمل تكاليف بقيمة كبيرة نتيجة استيراد المادة الأولية بسبب عدم إنتاجها محليا، نقترح شراء المادة الأولية بكميات كبيرة ولو بالاشتراك مع مؤسسات وطنية أخرى من نفس مجال النشاط، وبالتالي تنوزع مصاريف النقل من بلد المنشأ على مجموع المؤسسات وهذا يؤدي بشكل حتمي تقليص نصيبها من مصاريف نقل المواد الأولية.
- كما يمكنها تقليص فواتير الكهرباء باستغلال المساحات المتوفرة غير المستغلة وغير المغطاة واستخدام الطاقة الشمسية بدل الطاقة الكهربائية.

- القيام بإعادة تقييم تثبياتها وإظهار نتيجة الدورة بقيمتها الحقيقية حتى تتفادى تضخيم النتيجة وبالتالي تحمل ضريبة أكبر على الأرباح.

6. قائمة المراجع:

1.Tabitha, N., & Ogunbade, O. I. (2016). Cost Accounting Techniques Adopted by Manufacturing and Service Industry within the Last Decade. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(1).

2. آدم محمد أبكر صديق. (2014). الأساليب الحديثة لمحاسبة التكاليف ودورها في تحكم وتخفيض التكاليف في المنشآت الصناعية - دراسة ميدانية على عينة من مصانع السكر في السودان - (أطروحة دكتوراه). كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

3. إسماعيل بوغازي، و إسماعيل مراد . (أفريل، 2021). دور وسائل المحاسبة الإدارية في دعم عملية إتخاذ القرارات في المؤسسة - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية عين تموشنت - . مجلة مجاميع المعرفة، 07(01).

4. أمل إبراهيم أحمد وادي. (2016). فاعلية التكامل بين الأساليب الحديثة لإدارة التكلفة في ترشيد القرارات الإدارية لمنظمات الأعمال - دراسة ميدانية تطبيقية على منشآت الصناعة التحويلية - (أطروحة دكتوراه). كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

5. عبد العالي شحتاني. (2010-2011). محاسبة التكاليف أداة لتحسين مراقبة التسيير بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب - بسكرة - (أطروحة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر .

6. عبد العالي شحتاني، و رانية غضاب . (2018). تحقيق ميزة التكلفة الأقل باستخدام نظم التكلفة والتسيير على أساس الأنشطة. مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، 07(01).

7. فتيحة بوحروود، حمزة هرباجي، و ياسمينه سالم . (2020). تحسين كفاءة مراقبة التسيير وفق نظام محاسبة التكاليف حسب الأنشطة (ABC) بالتطبيق على ملبنة التل مزلق بولاية سطيف. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، 05 (01).
8. مُحمَّد الصديق الفضيل. (جوان، 2018). نظام التكاليف على أساس الأنشطة ABC كأداة حديثة وفعالة في المحاسبة الإدارية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 13.
9. مليكة طاهري. (2017). نموذج مقترح لتطبيق محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة في المخبر - دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية أولاد مُحمَّد بالشلف-. مجلة الإصلاحات الإقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، 12 (24).
10. هائل أبو رشيد، و إسماعيل خليل الحسين. (2020). نظام التكاليف المبني على الأنشطة (ABC) وأثره في تخفيض تكلفة الخدمات التعليمية بالجامعات الحكومية السورية دراسة تطبيقية على جامعة حلب. مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة (62).
11. وفاء بولعبايز، و عمار شلابي. (نوفمبر، 2020). نظام التكاليف على أساس الأنشطة وإمكانية تطبيقه في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة ولاية سكيكدة. مجلة الإستراتيجية والتنمية، 10 (06).
12. يسمينة سالم ، رندة بلمهدي، و حمزة هرباجي. (2018). مساهمة نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) في تخفيض التكاليف دراسة حالة مؤسسة بسكويت البرهان مسعودي (ميخور) -العلمة- الجزائر. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 05 (03).

تطبيق نهج المزيج الاجتماعي في التدقيق الاجتماعي لسياسة الأجور لمجمع دراسات المنشآت المراقبة
والمساعدة جايكا GEICA

**Applying the Social Mix Approach to Social Auditing of the
Remuneration Policy of GEICA GROUP**

صحراوي رشيدة*، جامعة سطيف (الجزائر)، sahraouiracha1993@gmail.com

الغايب عبد الرحمان، جامعة سطيف (الجزائر)، البريد الإلكتروني abderrahmane.laib@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2021/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/29

تاريخ الاستلام: 2022/05/11

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه التدقيق الاجتماعي للأجور من أجل مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاقتصادية وضمان العدالة الاجتماعية في توزيع الأجور. في هذا المقال تم دراسة المجمع العمومي جايكا GEICA المتخصص في دراسات ومتابعة إنجاز ومراقبة المشاريع التي تدخل في إنجاز البنية التحتية الأساسية للبلد. ومن أجل تحديد دور هذا النوع من التدقيق، تم الاعتماد على نهج المزيج الاجتماعي. خلصت الدراسة إلى أنه من خلال تطبيق التدقيق وفق هذا النهج، فإن لمجمع جايكا سياسة أجور تحترم فيها قوانين العمل السائدة وتحقق العدالة في توزيع الأجور وتساهم في النتائج الاقتصادية التي يتم تحقيقها وفي جودة المناخ الاجتماعي السائد.

كلمات مفتاحية: تدقيق اجتماعي، ممارسات إدارة موارد بشرية، نهج مزيج اجتماعي، سياسة أجور

تصنيفات JEL : M12, M42

Abstract:

The aims of this study is to identify the role played by the social audit of wages in order to help the companies achieve its economic goals and ensure social justice in the distribution of wages, while addressing the case

* المؤلف المرسل.

of the GEICA public assembly. In order to determine the role of this type of audit, it was relied on the social mix approach. The study concluded that by applying this approach, GEICA has a wage policy that respects the prevailing labor laws, achieves justice in the distribution of wages and contributes to the economic results the good prevailing social climate.

Keywords: social audit; human resource management practices; social mix approach; wage policy

Jel Classification Codes : M12, M42

1. مقدمة:

تحتوي سياسة الأجور على كل ما تسعى المؤسسة من تصميمه ووضعه وتنفيذه من إجراءات تخص نظام الأجور والتي بواسطتها تهدف إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية كما تسعى إلى مراعاة تحقيق العدالة بين عمالها وتحفيز هؤلاء على مساعدة المؤسسة على تحسين مستويات أداءها. فكلما كانت سياسة الأجور جيدة، كلما ساعد ذلك المؤسسة على تحقيق الاستقرار لدى مواردها البشرية واستقطاب أفضل الكفاءات وترقية المؤسسة وتحسين مردوديتها. ويتم الاعتماد على أدوات وطرق التدقيق الاجتماعي من أجل الحكم على مدى فعالية ونجاعة سياسة الأجور ذلك أن تدقيق الأجور هو أحد فروع التدقيق الاجتماعي وهذا الأخير هو من ضمن أهم الآليات الرقابية هامة التي تلجأ إليها المؤسسات من أجل الرفع من الفعالية العملية الإدارية للمؤسسة بغرض تحسين أداءها الاجتماعي مما يترتب عليه جملة من الانعكاسات الإيجابية على أداءها العام. بخصوص تدقيق الأجور، فإن الهدف منه هو الحكم فعالية سياسة الأجور من حيث قدرتها على تحقيق أهداف اقتصادية تتمثل في التحكم في الكتلة الأجرية ومن ثم تحقيق التوازن المالي للمؤسسة وأهداف اجتماعية تتمثل في تحقيق العدالة في توزيع الأجور.

في ممارسة التدقيق الاجتماعي توجد العديد من المداخل منها نهج المزيج الاجتماعي لصاحبه Henri MAHÉ DE BOISLANDELLE الذي يلقي إقبالا كبيرا من طرف الكثير من المختصين على استعمال هذا النهج في تدقيق سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية. يقوم هذا النهج على تجزئة سياسات الموارد البشرية إلى أربع مكونات رئيسية وهي التوظيف والأجور والتمثين والمشاركة وهي التي أطلق

عليها صاحب هذا النهج تسمية المزيج الاجتماعي. في تدقيق الأجور وفق هذا النهج، يتم تحليل ودراسة متغيرات العمل الثلاثة الخاصة بهذه السياسة والمتمثلة في احترام الضوابط التشريعية للأجور ومكونات الاجر من ثابت ومتغير ونظام الحوافز وقياس انعكاساتها على نتائج المؤسسة والتي تتمثل في كلا من المناخ الاجتماعي وسمعة المؤسسة وأداءها الاقتصادي. بواسطة نهج المزيج الاجتماعي، يتم الوقوف على مواطن القوة ومواطن الضعف في سياسة الأجور والتي يترتب عليها تقديم اقتراحات على شكل إجراءات تصحيحية تمس ممارسات الأجور وكذلك الأبعاد الاستراتيجية لسياسة الأجور.

الإشكالية:

يمكن صياغة إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي: "كيف يسمح التدقيق القائم على نهج المزيج الاجتماعي لسياسة الأجور بتحسين نتائج شركات التابعة لمجمع دراسات المنشآت، المراقبة والمساعدة جايكا المتابعة جايكا والمتمثلة في مناخها الاجتماعي وسمعتها وأداءها الاقتصادي.؟"

ينبثق من هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- كيف يتم تدقيق سياسة الاجور وفق نهج المزيج الاجتماعي؟
- كيف يساهم تدقيق سياسة الاجور وفق نهج المزيج الاجتماعي في تحسين المناخ الاجتماعي للمؤسسة وسمعتها وأداءها الاقتصادي؟

اهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق نهج المزيج الاجتماعي كأحد المداخل الحديثة للتدقيق الاجتماعي. كما تهدف إلى كيفية تطبيق هذا النهج على سياسة الأجور لمجمع جايكا GEICA ومن ثم الحكم على مدى مساهمته امثال هذه السياسة لتشريعات العمل السارية المفعول ومدى فعاليتها ومدى تطابقها مع الأبعاد الاستراتيجية للمجمع

منهجية البحث:

تم تقسيم البحث إلى جزئين، الأول وهو نظري تم فيه استخدام المنهج الوصفي وذلك بإجراء دراسة نظرية للموضوع مشتملة مراجعة لأهم المؤلفات العلمية ذات الصلة بالأجور وسياسة الأجور ونهج التدقيق

القائم على المزيج الاجتماعي. أما الثاني فهو تطبيقي والذي تم فيه اجراء دراسة حالة مجمع جايكا GEICA، حيث تم فيه تطبيق نهج المزيج الاجتماعي على سياسة الأجور بصفتها أحد مكونات المزيج الاجتماعي. تطبيقا لهذا النهج تم تحليل المتغيرات ذات الآثار المباشرة وكذلك المتغيرات ذات الآثار غير المباشرة. شملت المتغيرات ذات الآثار المباشرة كلا من الامتثال لقوانين العمل في الجزائر ومكونات الأجر والعدالة الأجرية. أما المتغيرات ذات الآثار غير المباشرة، فقد شملت كلا من انعكاسات سياسة الأجور على المناخ الاجتماعي وعلى الصورة والسمعة وعلى الأداء الاقتصادي للمجمع.

2. سياسة الأجور

يعرف الأجر (Roussel, 1996, p. 82) بأنه الراتب الأساسي العادي وجميع المزايا والتعويضات الأخرى التي يدفعها صاحب العمل للعامل سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وسواء نقدا أو عينيا نتيجة استخدام صاحب العمل هذا للعامل. وتم تعريفه بأنه (Peretti & Magot, 2012, p. 30) كل التعويضات التي يحصل عليها العامل مقابل العمل المنجز للمؤسسة التي يعمل بها. وعرفته المنظمة الدولية للعمل في المادة 1 من اتفاقية منظمة العمل الدولية لحماية الأجور (Organisation Internationale du Travail, 2014, p. 21) على أنه المبالغ التي يدفعها أصحاب العمل لعمالهم. ودائما حسب نفس المنظمة، فإن هذا التعريف الواسع للأجر يشمل كل المبالغ مهما كانت طريقة حسابها، كذلك سواء كانت مكافآت أو أرباح يمكن تقييمها نقدا وأيضا سواء تم تحديدها بموجب اتفاق جماعي أو بموجب قانون. وتعرف سياسة الأجور بأنها (Salesina & Larouche, 2018, p. 137) آلية من الآليات التي يتم الاستعانة بها من أجل التحكم في العناصر التي تتكون منها الأجور داخل المؤسسة وهذا حتى تكون هذه الأخيرة منسجمة مع أهدافها العامة. وتعتبر سياسة الأجور (Wolf & Chaput, 2008, p. 345) من بين أهم الرهانات الأساسية لأي مؤسسة اقتصادية، وأن الاهتمام بها يكون بالتركيز على ما يمكن أن تقدمه هذه السياسة من آثار إيجابية على كلا من العامل والمؤسسة والمجتمع. لذلك فإن المختصين يركزون في دراساتهم على ما قد يترتب على العلاقة بين الأجر وعلى ما يمكنه أن يحققه الأجر من توافق بين الأهداف الشخصية للعمال وأهداف المؤسسة، انطلاقا من فرضية أن سياسة الأجور يجب أن تكون

مصممة ومطبقة بشكل يدفع بالعمال إلى التفاني في عملهم مما يساعدهم على تحقيق وتلبية حاجياتهم
المادية والسيكولوجية وأيضا خدمة للمؤسسات الاقتصادية التي ينتمون إليها.

2.1 تركيبة الأجر في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

يتكون الأجر في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر من ثلاث فئات، الأجر القاعدي والتعويضات
المرتبطة بالمنصب والمنح والعلاوات التحفيزية. حسب المادة 80 من القانون 90-11، فإن الأجر
القاعدي هو الأجر الناجم عن التصنيف المهني المطبق من طرف الهيئة المستخدمة. بالنسبة للتعويضات
المرتبطة بالمنصب، فقد صنفتها المادة 81 من القانون السالف الذكر وعرفتها بأنها التعويضات الممنوحة
بحكم أقدمية العامل أو مقابل ساعات إضافية بحكم ظروف العمل خاصة، لا سيما العمل التناوبي والعمل
المضر والإلزامي بما فيه العمل الليلي وعلاوة المنطقة. أما المنح والعلاوات التحفيزية، فعرفت نفس المادة 82
بأنها الدخل الذي يتناسب ونتائج العمل داخل المؤسسة وتخص تعويض المردود. من نص هذه المادة، يتبين
أن هذه العلاوات هي تلك المرتبطة بإنتاجية العمل ونتائجه. من جهة أخرى، فقد تم من خلال قانون
العمل وضع الحدود الدنيا التي تنطلق منها عملية التفاوض، وترك للمؤسسة وشركاءها الاجتماعيين حرية
وضع معايير أخرى بما يخدم مصلحة العمال دون التأثير على التوازن المالي للمؤسسة وعلى أداءها العام.
فيما يلي تفصيل لهذه العناصر الثلاثة:

(1) الأجر الثابت: يتكون الأجر الثابت من ثلاثة عناصر وهي الأجر الأدنى الوطني المضمون والأجر
الأساسي والتعويضات الثابتة:

- الأجر الأدنى الوطني المضمون: وهو الحد الأدنى من الأجر المطبق على كافة العمال في الجزائر مهما
كان قطاع النشاط الذي ينتمون إليه. يتم وضع الأجر الأدنى المضمون بما يسمح للعامل بالاستجابة
للمتطلبات التي تتيح له تلبية الحدود الدنيا لمعيشة للعامل مراعين في ذلك ظروفه الاسرية ذلك أن هذا
الأجر (Musette, Boucef, & Khaldoun, 2003) ليس فقط عنصر أساسي في سياسة
الأجور المطبقة من طرف الدولة بل هو أيضا أحد أهم الأدوات التي يتم اللجوء إليها من أجل ضمان
التوزيع العادل للثروة وتحسين مستوى معيشة العمال. وحسب نص المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم

59-15 المؤرخ يوم 15 فيفري 2015، فإن الأجر الوطني الأدنى المضمون يشمل الأجر القاعدي والتعويضات والعلاوات مهما كانت طبيعتها باستثناء تلك المتعلقة بتعويض تسديد المصاريف التي دفعها العامل وتعويض الخبرة المهنية أو أي تعويض يدفع بعنوان الأقدمية والتعويض الناجم عن تنظيم العمل والتي تخص العمل التناوبي والخدمة الدائمة والساعات الإضافية والتعويض الخاص بالظروف الخاصة بالعزلة وعلاوات المردودية أو الحوافز أو المساهمة في النتائج ذات الطابع الفردي أو الجماعي.

- الأجر الأساسي: وهو الذي نصت عليه المادة 80 من القانون 90-11، حيث أنه بالنسبة لكل منصب عمل داخل المؤسسة تمنح نقطة استدلالية، هذه الأخيرة يتم تحديدها بناء على دراسة علمية دقيقة لكل مناصب العمل. في هذه الدراسة، يتم الاعتماد على مجموعة من المتغيرات أهمها درجة التأهيل التي يحتاجها المنصب ومستوى الجهد الذي سوف يبذله شاغله والمسؤوليات التي سوف يتحملها.

- التعويضات الثابتة والتي تسمى أيضا بالتعويضات المرتبطة بمنصب العمل. لقد فصلت المادة 81 من القانون 90-11 هذه التعويضات وهي التعويضات الخاصة بالأقدمية والتعويضات مقابل الساعات الإضافية والتعويضات المتعلقة بالعمل التناوبي ومنحة الضرر وتعويضات العمل الليلي وعلاوة المنطقة.

(2) الأجر المتغير: سمي بالأجر المتغير لكون محتوياته ليست دائمة وليست مستقرة. في تشريع العمل في الجزائر، يشمل الأجر المتغير مجموعة العناصر التالية:

- العناصر المرتبطة بالعوامل الاقتصادية والمالية ويكون أساس حسابها ومنحها إما الانتاجية الجماعية للعمال أو إنتاجية العمل الفردي والتي تنعكس إيجابا على نتائج المؤسسة. يستفيد العمال من مكافأة المردود الفردي ومكافأة المردود الجماعي بشرط تحقيق مستويات الانتاج المقررة في برامج والخطط السنوية.

2.2 تدقيق نتج المزيج الاجتماعي

حسب (Bravo & Loup, 2014, p 7) يقترح Mahé DE BOISLANDELLE تصنيفا

لسياسات إدارة الموارد البشرية في أربعة محاور تشكل ما يسميه المزيج الاجتماعي وهي التوظيف والأجور

والثمين والمشاركة. حسب صاحب النموذج، فإن الأجور هي جميع التعويضات النقدية أو العينية الممنوحة للعمال مقابل عملهم داخل المؤسسة أو نتيجة انتمائهم لها. في عملية التدقيق وفق نهج الميزج الاجتماعي (De Boislandelle & Estève, 2015, p 121) تقاس فعالية هذا الأخير بدرجة اتساقها ودقتها وهذا بناء على نتائج تحليل وتقييم سبع متغيرات تخص ممارسات إدارة الموارد البشرية. تصنف هذه المتغيرات إلى صنفين، الصنف الأول يتعلق بمتغيرات ذات الآثار المباشرة أو متغيرات العمل والصنف الثاني يتعلق بمتغيرات ذات الآثار غير المباشرة وتسمى أيضا بمتغيرات النتائج. يدخل ضمن فئة المتغيرات ذات الآثار المباشرة المكونات الأربعة للميزج الاجتماعي وهي التوظيف والأجور والثمين والمشاركة. أما متغيرات النتائج فعددها ثلاثة وهي المناخ الاجتماعي والصورة الاجتماعية للمؤسسة والأداء الاقتصادي.

وينقسم هذا النوع من التدقيق إلى ثلاث مستويات كالتالي:

- **تدقيق المطابقة:** يعرف تدقيق المطابقة عموما بأنه التحقق من مدى الامتثال للأحكام القانونية والتنظيمية والقوانين النظامية للمؤسسة. أما على وجه الخصوص فإن تدقيق المطابقة لسياسة الأجور يتمثل في التحقق ثلاث قواعد أساسية، الأول يشمل مدى احترام المؤسسة للقوانين والتشريعات التي تنظم الأجور. أما الثاني فيشمل مدى احترام المؤسسة للوائح والإجراءات التنظيمية الخاصة بحساب ودفع الأجور. والثالث فيشمل مدى تطابق هذه اللوائح الداخلية مع القوانين والتشريعات العمل.
- **تدقيق الفعالية:** يكمن الهدف من هذا النوع من التدقيق في التحقق من ثلاث أمور رئيسية، يتمثل الأول في أن سياسة الاجور المطبقة من طرف المؤسسة تساعد في تحقيق أهدافها. ويكمن الثاني في التأكد من أن سياسة الاجور تساعد على التفاني في العمل وبذل جهود أكبر من اجل تحقيق اهداف المؤسسة. أما الأمر الثالث فيكمن في التحقق من توفر العدالة في دفع الاجور مع مراعاة عناصر الكفاءة والاداء.

- **التدقيق الاستراتيجي:** حسب كل من الباحثان (Saval & Zardet, 2005, p. 399) فإن التدقيق الاستراتيجي يسمح بتحديد التطابق بين ممارسات إدارة الموارد البشرية للشركة واستراتيجيتها العامة، على سبيل المثال التطابق بين استراتيجية تطوير الأعمال، وسياسة الاجور. وعليه فإن تدقيق

استراتيجي لسياسة الأجور يتمثل في التأكد من مدى تطابق سياسة الأجور التي تنتهجها المؤسسة مع استراتيجيتها العامة.

3. الدراسة التطبيقية:

في هذه الدراسة سوف يتم التدقيق في ممارسات الأجور المطبقة من طرف مجمع دراسات المنشآت المراقبة والمساعدة جايكا GEICA باستعمال نموذج الميزج الاجتماعي. قبل الخوض في تحليل ومناقشة ما توصلت إليه الدراسة الميدانية وعرض نتائجها، وجب أولاً التعريف بالمجمع وعرض الجوانب المنهجية في اجراء الدراسة.

3.1 التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

يختص مجمع الدراسات والرقابة والمساعدة في انجاز البنية التحتية "جايكا" GEICA في تقديم خدمات متعددة لقطاع الأشغال العمومية، هذا الأخير هو المختص متابعة تنفيذ مشاريع انجاز البنية التحتية للوطن. تم تأسيس المجمع بتاريخ 27 جوان 2016 وهذا في إطار اجراءات إعادة تنظيم المؤسسات الاقتصادية العمومية التي تمتلكها الدولة حيث صدر قرار تأسيس المجمع من طرف مجلس مساهمات الدولة بتاريخ 28 مارس 2015. يتكون المجمع من تسعة فروع اساسية، أربعة مختصة في دراسات الهندسة التقنية وخمسة على شكل مخابر الاشغال العمومية. تتمثل تلك المختصة في الدراسات الهندسية في شركة الدراسات والهندسة التقنية للجزائر العاصمة وشركة الدراسات التقنية لولاية سطيف وشركة الدراسات التقنية لولاية وهران وشركة الدراسات التقنية لولاية عنابة. فيما تتمثل مخابر الأشغال العمومية في المخبر المركزي للأشغال العمومية ومخبر الأشغال العمومية للشرق ومخبر الأشغال العمومية للغرب ومخبر الأشغال العمومية للجنوب ومخبر الدراسات البحرية. تختص الفروع المختصة في الدراسات التقنية في التصميم الهندسي لمشاريع انجاز الطرقات والسكة الحديدية والمطارات وانجاز أعمال خرائطية وطبوغرافية والمناطق الصناعية والمناطق العمرانية والقيام بدراسات الهيدروليكية والهيدرولوجية دراسات الطرق ومختلف شبكات المناطق العمرانية الجديدة للسكن والصناعة ودراسة ومراقبة ومتابعة أشغال انجاز الطرقات والمطارات. أما مخابر الأشغال العمومية فتختص في الدراسات الجيولوجية والجيوتقنية وتحليل التربة والاختبارات الميكانيكية

للطرق والمنشآت القاعدية واختبارات المواد خصيصا الاسمنت والحرسانة واختبارات المنتجات السوداء. أما مخبر الدراسات البحرية فيختص في الدراسات المخبرية للبنى التحتية البحرية كدراسات تطوير الموانئ تحديث المخطط العام البحري والمينائي الجزائري الدراسات الطبوغرافية، دراسات قياس الأعماق ودراسات الأثر البيئي للبنية التحتية البحرية والموانئ.

3.2 المنهجية وأدوات البحث المستعملة:

تم تحليل ومناقشة العناصر التي تشملها الدراسة التطبيقية على ضوء مجموعة من الأساليب والأدوات أهمها دراسة وثائق المؤسسة والمتمثلة في الاتفاقيات الجماعية للمجمع والاتفاقية الجماعية لقطاع النشاط وكذلك الاجراءات التنظيمية التي يستعين بها المجمع في حساب ودفع الأجور وجمع وتحليل البيانات الكمية المتحصل عليها والتي تخص الأجور. هذه البيانات هي تركيبة الموارد البشرية حسب الفئات المهنية وتطور الكتلة الأجرية وحصص العمال في الأرباح. في عملية التحليل والمناقشة، تم مراعاة مستويات التدقيق الاجتماعي الثلاثة المتعارف عليها وهي تدقيق المطابقة وتدقيق الفعالية والتدقيق الاستراتيجي لسياسة الأجور. بواسطة تدقيق المطابقة تمت عملية تحليل ومناقشة الممارسات المطبقة على ضوء كلا من الاتفاقيات الجماعية واجراءات العمل المعمول بها داخليا. وبواسطة تدقيق الفعالية تمت عملية التحليل والمناقشة بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الكمية مست سياسة الأجور. هذه المؤشرات هي الأجر المتوسط والفوارق الأجرية والعشير والوسيط. أما بواسطة التدقيق الاستراتيجي: تمت عملية التحليل والمناقشة بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الكمية. هذه الأخيرة هي مقارنة تطور الكتلة الأجرية مع تطور مستويات النشاط المعبر عنها برقم الأعمال ونتاجية العمل وقياس ما تمثله الكتلة الأجرية بالنسبة لرقم الأعمال.

3.3 التحليل والمناقشة:

فيما يلي تحليل ومناقشة المعطيات الخاصة بالدراسة التطبيقية:

3.3.1 تدقيق المطابقة: تطابق نظام الأجور مع قوانين وتشريعات العمل في الجزائر

- من تحليل الاتفاقية الجماعية للقطاع يتضح أن نظام الأجور المعمول به يتطابق مع ما جاء به القانون 90-11 الصادر في 21 أبريل 1990 والمتعلق بعلاقات العمل. إذ يلاحظ أن الأجر في المجمع يتكون من ثلاث فئات وهي الأجر القاعدي والتعويضات المرتبطة بالمنصب والمنح والعلاوات التحفيزية:
- **الأجر القاعدي:** وهو الذي يفصله سلم الأجور ونصت عليه المادة 80 من القانون 90-11، حيث أنه بالنسبة لكل منصب عمل داخل المؤسسة تمنح نقطة استدلالية والتي بعد حسابها، تم تحديد القيمة المالية للنقطة، هذه الأخيرة موحدة بالنسبة لكل المناصب داخل المجمع.
 - **التعويضات الثابتة** والتي تسمى أيضا بالتعويضات المرتبطة بمنصب العمل والتي فصلتها المادة 81 من القانون 90-11 هذه التعويضات وهي التعويضات الخاصة الأقدمية والتعويضات مقابل الساعات الإضافية والتعويضات المتعلقة بالعمل التناوبي ومنحة الضرر وتعويضات العمل الليلي وعلاوة المنطقة والتي يحتويها الجدول أدناه:

الجدول 1: التعويضات الممنوحة

نوع التعويض	الحد الأدنى	الحد الأقصى
تعويض الضرر	15% من الاجر القاعدي	35% من الاجر القاعدي
تعويضات الخبرة المهنية	1%	72%
تعويضات المنطقة الجغرافية	10%	125%
تعويضات الجرافية للخدمة الدائمة	20 اجر قاعدي	
تعويضات التوفر	10%	20%

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسة

- **الأجر المتغير** ويحتوي على العلاوات والمكافآت المرتبطة بالعوامل الاقتصادية والمالية ويكون أساس حسابها ومنحها إما الانتاجية الجماعية للعمال أو إنتاجية العمل الفردي والتي تنعكس إيجابا على نتائج المؤسسة. يستفيد العمال من مكافأة المردود الفردي ومكافأة المردود الجماعي بشرط تحقيق مستويات الانتاج المقررة في برامج والخطط السنوية للإنتاج. في منح هذه المكافآت يشترط أن تكون النتائج التقديرية المتوقعة مصادق عليها من طرف هيئات التسيير للمؤسسة والمتمثلة في مجلس الإدارة على وجه الخصوص. المنح المختلفة والتي ترتبط بظروف العمل والتي يدخل ضمنها منحة القفة ومنحة النقل وبعض المنح الأخرى مثل استعمال السيارة الشخصية لأداء الخدمة والتكفل بالإيجار أو اللباس الذي يدخل في متطلبات شغل منصب العمل وبعض الخدمات أخرى مثل تحمل المؤسسة لمصاريف الهاتف النقال والانترنت.

3.4.2 تدقيق الفعالية:

في التدقيق في مدى فعالية سياسة الاجور يتم عادة الاعتماد على جملة من الأدوات وأهمها مؤشرات كمية. بالنسبة للمؤسسة المدروسة تم دراسة ما يلي:

- **قياس العدالة الاجرية:** يتم الاعتماد على حساب مؤشر يسمى بنسبة المقارنة compa-ratio ويستعمل من أجل الحكم على الكيفية التي توزع بها الأجور. كما يتم الاستعانة بمقارنة وتحليل الأجر الوسيط والأجر المتوسط والعشري الأول والعشري العاشر. من أجل التعرف على وجود عدالة في منح الأجور، يتم مقارنة كلا من العشري الاول والعشري التاسع والاجر الوسيط مع الأجر الأدنى المضمون. يجب أن تكون الانحرافات كلها موجبة والمؤشرات أكبر من 1. ومن أجل معرفة وجود تفاوت في الاجور على مستوى كل فئة مهنية يتم مقارنة الأجر الوسيط مع العشري الأول والعشري التاسع. ينجم عن عملية المقارنة حساب انحرافات ومؤشرات. يجب أن تكون المؤشرات متقاربة جدا حتى يمكن الحكم على غياب التفاوت في الاجور. يحتوي الجدول الموالي على مؤشرات قياس العدالة الاجرية على مستوى مجمع جايكا GEICA:

الجدول 2: مؤشرات العدالة الاجرية

البيان (المبالغ دج)	عمال التنفيذ	عمال التحكم	الإطارات	كل الفئات المهنية
معطيات قياس العدالة الأجرية				
الأجر الأدنى المضمون	20 000	20 000	20 000	20 000
العشري الأول	47 628	56 617	92 672	85 432
الأجر الوسيط	38 010	45 793	65 884	52 762
العشري التاسع	29 141	35 802	47 006	34 752
المتوسط	38 058	45 880	67 499	56 421
مؤشرات قياس العدالة الاجرية				
الأجر الأدنى المضمون/العشري الأول	0,42	0,35	0,22	0,23
الأجر الأدنى المضمون/العشري التاسع	0,69	0,56	0,43	0,58
الأجر الأدنى المضمون/الأجر الوسيط	0,53	0,44	0,30	0,38
الأجر الوسيط/العشري الأول	0,80	0,81	0,71	0,62
الأجر الوسيط/العشري التاسع	1,30	1,28	1,40	1,52
المؤشر العام للعدالة الأجرية compa-ratio				

1,07	1,02	1,00	1,00	متوسط الاجر/الأجر الوسيط
------	------	------	------	--------------------------

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسات

من الجدول أعلاه يستخلص أنه على العموم هناك توزيع متساوي للأجور على مستوى المجمع وما يشير إلى ذلك هو متوسط الاجر / الوسيط compa-ratio للفئات المهنية الثلاثة يساوي 1. هذه المؤشرات تدل على أنه لا توجد فوارق في الأجور لدى كل الفئات، إذ تدل الانحرافات والمؤشرات الخاصة بمقارنة الأجر الأدنى المضمون والعشري الأول والعشري التاسع والأجر الوسيط على أن المجمع يخترم القوانين وتشريعات العمل حيث أن الأجور كلها تفوق الحد الأدنى المضمون قانونا خصوصا المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 21-137 مؤرخ في 07 ابريل 2021 الذي يحدد الأجر الوطني الأدنى المضمون. كما تدل الانحرافات والمؤشرات الخاصة بمقارنة الأجر الوسيط مع العشري الأول والعشري التاسع على عدم وجود تفاوت كبير في الأجور الخاصة بكل الفئات المهنية. بالنسبة للمجمع ككل، فنسبة الأجر الوسيط إلى أعلى 10% من الأجور يساوي 0,62، أي بفارق 0,38 عن 1. أما نسبة الأجر الوسيط إلى أضعف 10% من الأجور يساوي 1,52، أي بفارق 0,52 عن 1. مما يعني أنه لا توجد فوارق محسوسة في توزيع الأجر ذلك أن 0,38 و0,52 متقاربين جدا.

- **قياس الفوارق الأجرية:** يتم مقارنة الأجر المتوسط لكل فئة مهنية فيما بينها وذلك بحساب الفارق بين متوسط أجر فئة الإطارات مع فئة عمال التحكم والفارق بين متوسط أجر فئة الإطارات مع فئة عمال التنفيذ والفارق بين متوسط أجر فئة عمال التحكم مع فئة عمال التنفيذ. وتحسب هذه الفوارق بالقيمة المطلقة وكذلك بالقيمة النسبية. يحتوي الجدول الموالي على الفوارق الاجرية على مستوى مجمع جايكا:

الجدول 3: حساب الفوارق الأجرية

البيانات (المبالغ دج)	عمال التنفيذ	عمال التحكم	الإطارات
متوسط الأجر حسب الفئات المهنية	38 058	45 880	67 499
الفارق بين متوسط أجر فئة عمال التحكم مع متوسط أجر فئة عمال التنفيذ		7 822	
الفارق ب %		17%	
الفارق بين متوسط أجر فئة الإطارات مع متوسط أجر فئة عمال التنفيذ			29 441
الفارق ب %			77%
الفارق بين متوسط أجر فئة الإطارات مع متوسط أجر فئة عمال التحكم			21 618

تطبيق نهج المربح الاجتماعي في التدقيق الاجتماعي لسياسة الأجور لمجمع دراسات
المنشآت المراقبة والمساعدة جايكا

47%			الفرق ب %
-----	--	--	-----------

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسة

يبين الجدول أعلاه أن الفوارق الأجرية بين الفئات المهنية الثلاثة عادية وطبيعية، فالفرق بين أجور عمال التحكم وعمال التنفيذ يساوي 17% والفرق بين أجور الإطارات وأجور عمال التحكم يساوي 47% والفرق بين أجور الإطارات وأجور عمال التنفيذ يساوي 77%. وتعود أسباب وجود فوارق بنسبة 77% و47% بين أجور الإطارات وباقي الفئات المهنية إلى التركيبة النوعية للموارد البشرية للمجمع والتي في معظمها إطارات من فئة المهندسين مثل ما هو مبين في العنصر الموالي.

- أثر التركيبة النوعية للموارد البشرية على الأجور:

يحتوي الجدول أدناه على توزيع الموارد البشرية حسب الفئات المهنية:

الجدول 4: توزيع الموارد البشرية حسب الفئات المهنية

البيان	2018	%	2019	%	2020	%
عدد الإطارات	1170	48%	1210	49%	1155	49%
عدد عمال التحكم	707	29%	724	29%	676	29%
عدد عمال التنفيذ	536	22%	529	21%	518	22%
مجموع الافراد	2413	100%	2463	100%	2349	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسة

من الجدول يتبين أن ما يقارب نصف الموارد البشرية من فئة الإطارات. هذه الفئة أجورها دائما مرتفعة بالمقارنة مع أجور الفئات المهنية الأخرى. إن ما يزيد تأكيد ذلك هو ما تمثله أجور الفئات المهنية الثلاثة إلى إجمالي أجور المجمع والتي يوضحها الجدول أدناه:

الجدول 5: الأجر المتوسط حسب الفئات المهنية

البيان	2018	2019	2020
الكتلة الاجرية لفئة الإطارات	47 %	46 %	42 %
الكتلة الاجرية لفئة عمال التحكم	31 %	31 %	30 %
الكتلة الأجرية لفئة عمال التنفيذ	23 %	24 %	28 %

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسات

تمثل الكتلة الاجرية لفئة الإطارات الجزء الأكبر من اجمالي الكتلة الاجرية للمجمع. فمن خلال الجدول أعلاه يتضح ان متوسط الاجر فئة الإطارات يساوي الكتلة الأجرية لفئة عمال التنفيذ وعمال التحكم مجتمعين، حيث تتراوح النسبة بين 47% سنة 2018 و42% سنة 2020.

من الجدولين السابقين يتضح جليا أن مستوى التكوين يلعب دورا كبيرا في وجود مسألة تفاوت الأجر. فلهذا الأخير دور كبير في تحديد الأجر وفي حصول الإطارات على أجر أفضل. ومنه يستخلص أنه كلما زاد مستوى التكوين والتدريب على مستوى المجمع كلما زاد الاجر. هذا الوضع جد طبيعي في مجمع جايكا GEICA نظرا لطبيعة نشاطه التي تتطلب جذب كفاءات ومهارات والذين هم معظمهم مهندسين في مجالات تقنية مختلفة، هؤلاء هم عنصر الإنتاج الوحيد في مثل قطاعات النشاط هذه.

- أهمية الجزء المتغير في سياسة الأجر:

بالنسبة لفئة الإطارات، فإن 80% منهم هم مهندسين مكلفين بإنجاز المشاريع التي تسند إلى المجمع. إن دراسة وتحليل تركيبة الأجر حسب تصنيفها إلى ثابت ومتغير يلاحظ أن أجر فئة الإطارات تتكون من أكثر من 60% من الجزء المتغير. هذا الأخير تستفيد منه هذه الفئة على شكل علاوات تحفيزية فردية وجماعية. فالمجمع لا تركز فقط على الأجر الثابت في سياسة أجورها، فهذا الأخير ما هو إلا جزء من مكونات الأجر الممنوح. ويكتسي الجزء المتغير أهمية كبيرة في تركيبة الأجر والذي يأتي على شكل علاوات والتي تأخذ شكلين، علاوات المردود الجماعي وعلاوات المردود الفردي. فيما يلي تفصيل للمكونات الثلاثة للأجر الذي تدفعه هذه المؤسسات:

- الأجر الثابت: في تحديدها للأجر الثابت تسعى المؤسسات إلى البحث عن تحقيق عدالة الأجر

والتي حرص المشرع الجزائري على تحقيقها من خلال جملة الضوابط القانونية التي فرضتها تشريعات العمل والتي سبق تفصيلها سلفا. يتكون الأجر الثابت من الأجر القاعدي والتعويضات المرتبطة بكل منصب عمل. كما سبقت الإشارة إليه، فإنه في تحديد الاجر القاعدي، يتم الاعتماد على شبكة الأجر. في المؤسسات المدروسة تم تصميم هذه الأخيرة على أساس عملية تقييم الوظائف والتي فيها تم الاعتماد على طريقة الترتيب البسيط والتي تتناسب مع المؤسسات المدروسة نظرا لكون عدد

تطبيق نهج المربح الاجتماعي في التدقيق الاجتماعي لسياسة الأجور لمجمع دراسات
المنشآت المراقبة والمساعدة جايبكا

مناصب العمل فيها ليس بالكبير. في هذه الطريقة تم ترتيب الوظائف من أعلاها إلى أدناها. في عملية الترتيب تم تحديد العوامل التي يمكن أن تكون موجودة في كل الوظائف ولكن بدرجات متفاوتة من منصب إلى آخر. أهم هذه العوامل هي المهارة والمسؤولية والجهد سواء كان البدني أو الذهني وظروف العمل والخبرة المهنية. بالنسبة للتعويضات المرتبطة بالمنصب، فهي نفسها تلك التي حددها القانون 90-11 المتعلق بعلاقات العمل. هذه التعويضات تم شرحها وتفصيلها في العنصر السابق.

- **الأجر المتغير:** يتكون الأجر المتغير من نوعين من العلاوات، الأولى جماعية والثانية فردية. في اعتمادها على مثل هذه السياسة، فإن المؤسسات تسعى إلى مكافأة عمالها على أساس أداءهم وما يترتب عليه من انعكاسات على الأداء العام. ترتبط علاوات المردود الجماعي برقم الأعمال المحقق، في حين أن علاوات المردود الفردي ترتبط بمجهود العامل في حد ذاته. وبتنوع العلاوات يتم تجميع الأجر الجماعي وكذلك الأداء الفردي وذلك بالاعتراف بمجهوداتهم الجماعية وبمجهودات كل عامل على حدة. تتكون علاوات المردود الفردي من توليفة واسعة من العلاوات والتي يمثلها الجدول الموالي:

الجدول 6: علاوات المردود الفردي

الفئة المستفيدة	المقدار	العلاوة
جميع العاملين	30 % من الاجر القاعدي	منحة مردودية فردية
المهندسين التقنيين	من 10 % الى 50 % من الاجر القاعدي	علاوة استثنائية
المهندسين التقنيين	تقدر ب 3% من مبلغ المشروع خارج الرسوم اقصى حد هو 180 000 دج	علاوة تشجيعية على دراسة المشاريع
المهندسين التقنيين	تتراوح ما بين 2000 دج الى 5000 دج	علاوة الدراسات
المهندسين التقنيين	حدد سقفها ب 180 000 دج سنويا وشهريا ب 7500 دج على حسب المخطط الشهري	علاوة الدراسات الخاصة
عمال المخابر	من 100 % الى 120 % من المخطط الشهري	علاوة تشجيعية بالنسبة لعمال المخابر
فرق طوبوغرافية	من 100 % الى 150 % من المخطط الشهري	علاوة فرق طوبوغرافية الخاصة بدراسات

مكافأة الجهد	يختلف مقدارها بحسب نتيجة المؤسسة	جميع العاملين
منحة المسؤولية	من 10% إلى 50%	جميع العاملين

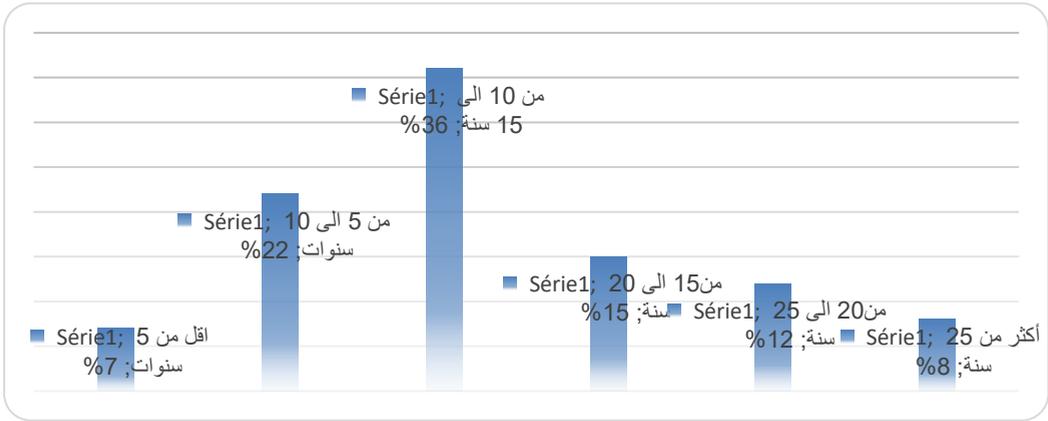
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الاتفاقية الجماعية

يتخلص من الجدول أن جميع العمال الحق في علاوة مردودية فردية تصل أقصاها إلى 30% من الأجر القاعدي في حين أن فئة الإطارات وخصوصا المهندسين فإنه بالإضافة إلى 30% التي يتقاضاها كل العمال، فإنهم يستفيدون من علاوات أخرى متفرقة وعددها 8 وهي ذات نسب مئوية جد معتبرة. إن استفادة الفئات الأخرى من العمال من علاوة المردود الجماعي مرهون بمستوى تحقيق المهندسين لأهداف الإنتاج المسطرة لهم. كلما وصل المهندسون إلى انجاز المشاريع المسندة لهم وفق مواصفات الزمن والتكلفة والجودة كلما استفادوا من العلاوات الخاصة بهم وكلما انعكس ذلك إيجابا على باقي الافراد فيستفيدون هم أيضا من علاوة المردود الجماعي

- أثر الأقدمية على الاجر:

يحتوي الجدول الموالي على الأجر تركيبة الموارد البشرية بحسب أقدمية العمال:

الشكل 1: تركيبة الموارد البشرية حسب الاقدمية



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسات

من خلال الشكل أعلاه والذي يوضح تركيبة الموارد البشرية حسب الأقدمية، يتضح أن 85% من عمال المجمع تتراوح أقدميتهم بين 5 سنوات و25 سنة مع وجود نسبة 36% منهم تتراوح أقدميتهم بين 10 سنوات و15 سنة. في نظام التعويضات ومثل ما هو مبين في الجدول رقم 4، فإن عمال المجمع يستفيدون

من تعويض عن الخبرة المهنية تتراوح بين 1% بالنسبة للعمال الذين يلتحقون حديثا بالمجمع و72% كأقصى نسبة بالنسبة للعمال القدامى. هذه النسبة تدل على أثر الأقدمية في تفاوت الأجور.

3.4.3 التدقيق الاستراتيجي:

في هذا النوع من التدقيق يتم مناقشة مدى مساهمة سياسة الأجور للمجمع في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال قياس أثر سياسة الأجور على الأداء الاقتصادي وعلى المناخ الاجتماعي. في تحليل الأثر الاقتصادي للأجر، يتم ربط العلاقة بين الكتلة أجزرية وكلا من رقم الأعمال والقيمة المضافة الاقتصادية. أما في فيما يخص المناخ الاجتماعي، فيتم قياس أثر الأجور على دوران العمال وعلى التغيب. بواسطة هذا التحليل يمكن الحكم على النتائج غير المباشرة للأجور على مستوى مجمع جايكا وفقا لنهج الميزج الاجتماعي.

- أثر سياسة الأجور على الأداء الاقتصادي:

يحتوي الجدول الموالي على أهم المؤشرات المستعملة في قياس العلاقة بين الأجور والأداء الاقتصادي للمجمع:

الجدول 7: المؤشرات الاقتصادية للمجمع وعلاقتها بالأجور

2020	2019	2018	
1,84	2,33	2,15	رقم الاعمال / عدد العمال
49,70%	43,91%	48,96%	كتلة الاجرية / رقم الاعمال
68,45%	70,09%	75,72%	كتلة الاجرية / قيمة المضافة
14,66%	7,17%	19,46%	نتيجة / رقم الاعمال

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المجمع

يتبين أن كل عامل يساهم في خلق ما يلي يقل عن 2 مليون دج من رقم الأعمال وهو رقم جد معتبر ويعكس الإنتاجية العالية للأفراد خاصة منهم المهندسين المكلفين بالمشاريع المسندة لهم. كما تعتبر الكتلة الأجزرية مهمة جدا على مستوى المجمع إذ تتراوح بين 68,45% و75,72% من القيمة المضافة. هذه النسبة وبالرغم من أهميتها، إلا أنها تعتبر عادية ذلك أن اليد العاملة وخاصة فئة الإطارات التي تمثل أكثر من 60% من العمال هي عنصر الإنتاج الوحيد الذي يستعين به المجمع في ممارسة أنشطتها. كذلك

ونسبة إلى رقم الاعمال، فإن الكتلة أجزرية تمتص نصف رقم أعمال المجمع بنسبة تتراوح بين 43,91% و49,70%. كما يستخلص أنه بالرغم من وزن الكتلة الأجزرية وأهميتها، إلا أن ذلك لم يمنع المجمع من تحقيق نتائج إيجابية. فالمردودية الاقتصادية المعبر عنها بالعلاقة بين الأرباح ورقم الأعمال مقبولة إلى ابعاد الحدود حيث تتراوح بين 7,17% و19,46%. وتعود أسباب تدهور المرودية الاقتصادية سنة 2019 إلى الوضعية الوبائية من جراء انتشار فيروس كوفيد-19 وما خلفه من انعكاسات مست كل القطاعات على المستوى العالمي وليس فقط الجزائر.

- أثر سياسة الأجور على المناخ الاجتماعي:

يقاس المناخ الاجتماعي بواسطة مجموعة من المؤشرات وهي معدل دوران العمل ونسبة التغيب وعدد الإضرابات السنوية. في هذا المجال حققت المؤسسة ما يلي:

الجدول 08: مؤشرات قياس المناخ الاجتماعي

المؤشرات	2018	2019	2020
معدل دوران العمل	16%	16%	16%
نسبة التغيب	1,19%	1,65%	3,30%
عدد أيام الإضراب سنويا	00 يوم	00 يوم	00 يوم

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات المؤسسة

في السنوات محل الدراسة وصل معدل دوران العمل إلى حدود 16% وهي نسبة نوعا ما مرتفعة ومع ذلك فلديها ما يفسرها. ذلك أنه نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة، تلجأ المؤسسة إلى توظيف يد عاملة مؤقتة تقوم بتسريحها بعد انتهاء أشغال المشاريع التي وظفتها من أجلها، لذلك يكون معدل دوران العمل أحيانا متوسط. أما باقي المؤشرات فهي جيدة وتعكس وتؤكد مدى الاستقرار الذي يتميز بها المناخ الاجتماعي.

4 الخاتمة:

4.1 نتائج الدراسة

في جزئها التطبيقي، بينت الدراسة ما يلي:

- من خلال عملية تحليل ومناقشة الممارسات المطبقة فيما يخص سياسة الأجور المعتمدة وعلى ضوء كلا من الاتفاقيات الجماعية واجراءات العمل المعمول بها داخليا فقد تم التأكد من أن المجمع يحترم قوانين وتشريعات العمل في الجزائر وأنه يتم العمل باللوائح المنظمة لكيفية حساب ودفع الأجور.
- يولي نظام أجور المطبق على مستوى المجمع للجزء المتغير من الاجر أهمية كبيرة حيث يظهر ذلك من خلال تعدد وتنوع علاوات المددود الفردي.
- عموما هناك توزيعا عادلا للأجور بالنسبة للمجمع ككل
- لا توجد فوارق أجرية ملموسة بين مختلف الفئات المهنية
- تعتبر الفئة الأكثر استفادة من العلاوات هي فئة الإطارات وبالخصوص المهندسين والذين يمثلون عنصر الإنتاج الوحيد داخل المؤسسة وذلك بالنظر إلى طبيعة نشاط المجمع
- تلعب الشهادات العليا دورا كبيرا في نظام الحوافز المادية حيث أن العلاوات التشجيعية موجهة خصيصا لهذه الفئة
- يساهم عنصر الاقدمية في تفاوت الأجور ذلك أن منحة الأقدمية ذات وزن كبير في تركيبة الأجور
- تفسر النسب المرتفعة لكتلة الأجور بالمقارنة مع كلا من رقم الأعمال والقيمة المضافة إلى أن عنصر الانتاج الوحيد في المؤسسة يتكون من اليد العاملة المباشرة وهم المهندسون والتقنيون

4.2 توصيات الدراسة:

على ضوء كل ما سبق توصي الدراسة بضرورة مراجعة سياسة الأجور المطبقة من طرف المجمع خاصة في الشق المتعلق بالجزء المتغير الذي لا يستفيد منه في الوقت الحالي إلا المهندسون نظرا لكونهم عنصر الانتاج الرئيسي. تعتبر الفئات المهنية الأخرى مهملة خاصة العمال الذين يشتغلون في الوظائف الداعمة والمساندة لعمال الانتاج. هذه الوظائف ضرورية جدا للمجمع وتساهم في نموه وتطوره وغياب الاهتمام بهم قد يكون من بين أهم الأسباب وراء ظهور الصراعات التنظيمية وتدهور المناخ الاجتماعي. كما توصي بأهمية ربط سياسة الاجور باستراتيجية الموارد البشرية وباستراتيجية المؤسسة على اعتبار أن الكتلة الأجرية هي عنصر مهم جدا تساهم في التحكم في الأداء العام للمؤسسة. فالكتلة الأجرية لا

تتبعكس فقط على الأبعاد المالية والاقتصادية للمؤسسة، ولكن تؤثر أيضا على مختلف سياسات الموارد البشرية، هذه الأخيرة هي أهم ثمار سياسة الأجور للمؤسسة. أخيرا، توصي الدراسة بضرورة وضع نظام للتسيير التنبئي للوظائف والكفاءات يكون هو الإطار المرجعي الوحيد في وضع سلم الأجور.

5. قائمة المراجع:

- De Boislandelle , H., & Esteve , J.-M. (2015). Conduire une transmission en PME. EMS Editions, Paris France.
- Loup, S., & Bravo , K. (2014). la gestion des ressources humaines dans les entreprises artisanales: entre spécificités et difficultés». communication dans le cadre du 12ème Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, organisé par Association Internationale de Recherche en Entrepreneuriat et PME.
- Musette , M., Boucef, A., & Khaldoun, m. (2003). le salaire minimum en Algérie. Centre de Recherche en Economie Appliquée et Développement. Alger, Algérie.
- Organisation Internationale du Travail. (2014). Etude d'ensemble des rapports sur la convention n° 131 et la recommandation n° 135 sur la fixation des salaires minima. p. 21.
- Peretti, j., & Magot, J. (2012). Rémunérations. Editions Vuibert, Paris, France.
- Roussel, P. (1996). Rémunération, motivation et satisfaction au travail, éditions Economica, Paris, France. paris: éditions Economica, Paris, France.
- Salesina, p., & Larouche, m. (2018). 20) GRH et relations de travail : Fondements théoriques, enjeux contemporains, Collection : Méthodes & Recherches. Editions De Boeck Supérieur, Paris, France.
- Saval, H., & Zadet, V. (2005). Le nouveau contrôle de gestion. Méthode des coûts performances cachés. Eyrolles, Edition comptables Malesherbes, paris.
- Wolf, h., & Chaput, l. (2008). l'évolution des politiques salariales dans les établissements français : des combinaisons de plus en plus complexes de pratiques, chapitre dans l'ouvrage collectif sous la direction de Thomas AMOSSE. Edition découverte, Paris, France.

**The Impact of the Institution's Business Model and Environment on
Value Generation and Establishment
-Case study of Sidi Bel-Abbes State-**

Ghezal Meriem, * Sidi Bel Abbes University (Algeria),
ghezalmeriem77@gmail.com

Taleb Soumya Chahinez, Sidi Bel Abbes University (Algeria),
soumyabouguerri@gmail.com

Received: 29/05/2022

Accepted: 17/08/2022

Published: 30./09/2022

Abstract:

The goal of the study was to highlight the importance of the business model in the process of creating value for institutions and its effectiveness in the development of Sidi Bel Abbes' institutions. We relied on the descriptive approach in the theoretical aspect, as for the case study, a questionnaire has been distributed.

The study found that the business model assisted in reducing the time it took for these institutions to begin their activities early and gain market value, while also taking into account the organization's operating environment, they can be found in their natural habitat.

Keywords: Business Model; Entrepreneurship; Value Generation; dynamics Environment; Sidi Bel-Abbes.

Jel Classification Codes: L26, M13, C12.

* *Corresponding author*

1. INTRODUCTION

Starting a new project is a complicated process, especially in the early stages, because efforts are primarily focused on developing a marketable product, the internal organization of the company, and the project's financial structure. As a result, the new company may face some challenges, such as a lack of large investments in product development and the emergence of numerous counterfeiting competitors. This company will begin operations in an unstable and developed environment, which will have a significant impact on the company both before and after its launch. As a result, the new business must plan its business model to include key features such as product, process, and structure.

Business models show "the management premise about what customers want, how they want it, what they will pay, and how the organization can better organize to meet client's needs and get a good price to do so", according to (Teece & David , 2010)The outlines of the business logic required to gain profit and define the environment in which the company will operate are these strategic decisions about how to use knowledge and manage resources in the pursuit of competitive advantage. Despite the fact that business models are on many academic's, businessmen's, and manager's agendas, there is a surprising lack of serious research on this topic in the literature. Perhaps the reason for this lack of specific literature is the lack of consensus on a theoretical basis behind the definition of what a business model is; there is no widely accepted definition of the term "business model," and we can occasionally find "Business Model". (Rajgopal, Mohan , & Suresh , 2003) an organization's strategy is the way it will make its goals and to confront Threats and take advantage of opportunities in the environment and limitations on its resources and capabilities. Business models are strategic in that they demonstrate how businesses can generate potential value. They represent new sources of competitive advantage and innovation. The introduction and

capture of the mechanisms will act as performance drivers for the company. As a result, the startup will be able to gain value on the ground and profit from it.

Business models were developed at the intersection of strategic management theory and entrepreneurship. Business models promise unity as an analysis for entrepreneurship; according to (Zott & Raphael , Business model design: An activity system perspective, 2010)Business model design stands as area of concern for anyone willing to create a new business.

Study Problem:

This research aims to achieve a cognitive goal of demystifying entrepreneurship and the business model that Algerian businesses are hesitant to adopt:

What role does the business model play in the company's success?

Study Hypothesis:

- ❖ **Hypothesis 01:** The business model contributes positively to the establishment process.
- ❖ **Hypothesis 02:** The business model has a direct positive impact on the value creation of enterprises.
- ❖ **Hypothesis 03:** The environmental variables of the organization affect the relationship between the business model and the establishment of institutions positively.

Study Objective:

The goal of this paper is to emphasize the importance of business model design as a key task for entrepreneurs in the early stages of their business, as well as to explain the relationship between business model design, product development, customer requirements, and innovation management.

Study Structure:

This paper is organized as follows: the first section explains entrepreneurship and enterprise creation; the second section reviews the theoretical foundations of the business model in the field of entrepreneurship and the implications of business models as a source of

innovation, renewal. and continuous improvement; and finally, a presentation of the Skype business model that its founders followed and gave a very high value proposition; and finally, a presentation of the Skype business model that its founders followed and gave a very high value proposition.

Study Approach:

In the theoretical aspect, we relied on the descriptive approach. In the case study, the study sample was given a questionnaire. This aims to answer the study's problem and test hypotheses.

2. Entrepreneurship and Enterprise Creation

Entrepreneurship is one of the most important foundations of economic development, as it is an old and renewed phenomenon, with many scientific publications increasing its concept and components, resulting in a plethora of definitions and perspectives

2.1 The Development of the concept of Entrepreneurship

The term, which in some sources and references means entrepreneurship, was first used in the English language at the beginning of the sixteenth century. It is based on the development of activities, and the concept at the time included the risk and bearing the difficulties that accompanied military exploration campaigns. In the same vein, work outside of military campaigns that: carries the spirit of risk, such as engineering and bridge construction, is included.

Entrepreneurship and taking advantage of opportunities: The definition of entrepreneurship emerged around the turn of the twentieth century as a process of transferring opportunities to start a business. What are the consequences? Entrepreneurship is defined by the most important forerunners of this trend as (Shane & Sankaran , 2000)"the process of exploring and valuing opportunities that allow for the creation of future products and services."

Entrepreneurship and value creation: According to Fayolle Alain, the concept of entrepreneurship has evolved and taken on multiple forms (Fayolle, 2014):

- Create a new enterprise or activity by independent people or

institutions.

- Restoring an activity or an institution that is in good condition or facing difficulties from independent people or institutions.
- Developing and managing some projects (at risk) in institutions.
- Conducting some functions or responsibilities within the institutions.

2.2 Entrepreneur concept

Entrepreneur was first used in the sixteenth century in France, and it means "a person who commits himself" or "undertakes," and the English language adopted the term to unify the meaning (Kaur & Anupama, 2013):

- Under-take: means taking responsibility for a business, project or industry.
- Entrepreneur: means the person who undertakes a business or project.

Table 1: « The Definition of Entrepreneur »

Cantillion	Defines an entrepreneur as a person who bears risks and takes care of capital financing- (Long, 1983)
John sai The first theorists of this concept	He defines the entrepreneur as the creative person who has an extraordinary ability to manage, manages the production process and organizes the elements of production, and his ability to properly manage project funds and make decisions. (Mann & David, 2015)
(Drucker, 1964)	He defined an entrepreneur as a person who maximizes opportunities and takes advantage of them.
Schumpeter	He defined the entrepreneur as the creative person who brought something new, especially in the field of technology. He considered that entrepreneur drive industrial development and economic growth in the long-term. The transition of the capitalist economy from a static to a dynamic state. (Hagedoorn, 1996)

Source: created by the researchers based on previous studies

2.3 Enterprise Creation

Before starting a project, the entrepreneur can conduct a detailed, integrated study to determine its feasibility and success rate. He can also choose a project that is compatible with his material and technical capabilities, as well as his experiences, qualifications, and desires, as well as the location. (Dorin & Galceava, 2014)

The entrepreneur has control over the project's aspects, situations, and developments, and he has the option of selecting a new project that he has always planned and researched. We cannot start a business without taking these steps. (Tounés, 2004):

- ❖ **Moving from the idea to the opportunity:** The ideal of the product that will be presented by the small enterprise is the most important reason for its success, and when relying on it must be studied. with Feasibility that begins with identifying, the sources that can be relied on in providing the necessary data and information that are committed to making sound decisions.
- ❖ **Economic and financial study of the project:** Whether starting a new project or buying an existing one, the economic and financial study of the project is critical, as it is an important factor in determining the necessary scenarios that the project will face during its operation, with the market study being the most important of these studies. (Reinecke, 2002)
- ❖ **Business Model:** A good business model may create from a simple idea or technology a very great value and turn it into successful projects.

3. Business Model

Many researchers have defined this concept as an expression, description, representation, structure, conceptual tool, structural model, and method for creating value for organizations, as it reflects a theoretical framework that has developed over the years throughout their earlier research. The proposed purpose aligns with the goals of business models (Amit & Christoph, 2001), which are to solve the problem of what to sell and how to sell it (Osterwalder, Yves Pigneur, & Christopher , 2005)Have divided the literature on business models into three categories:

- ❖ Studies describing the concept of business model as a comprehensive concept that can describe all businesses in the real world.
- ❖ Studies describing a number of abstract types of business models, each describing a group of businesses with similar characteristics.
- ❖ Studies that present aspects or concepts of a real business model in the real world.

3.1 What is the business model?

The business model explains how the company interacts with customers, partners, and sellers, as well as how it connects to the product and factor markets. It depicts the company's pattern of transactional links with its exchange partners (Christoph & Raphael , 2008)

Table 2: « The Definition of Business Model »

(Venkatraman & John , 1998)	They define it as a set of design capabilities that allow companies to add value to their customers. Value creation, structure, and stakeholder relationships are all included in this term.
(Timmers, 1998)	Is a coordinated plan for designing strategy along three vectors: customer interaction, asset creation, and knowledge raising.
(Christoph, Zott; Raphael, Amit, 2001, p. 502)	A business model is a structural model that can describe the organization of the central enterprise's transactions with all its external components within the framework of the worker and supporters to understand how organizations generate funds and bundle basic links in a project on a number of levels.
(Afuah, 2004)	It's a description of the content, structure, and governance of transactions
(Zott & Amit, 2007)	The company's business model is related to organizational design and is related to how companies design architectural design for how they do things that remain attached to a theoretical perspective based on the theory of evolution.

Source: created by the researchers based on previous studies .

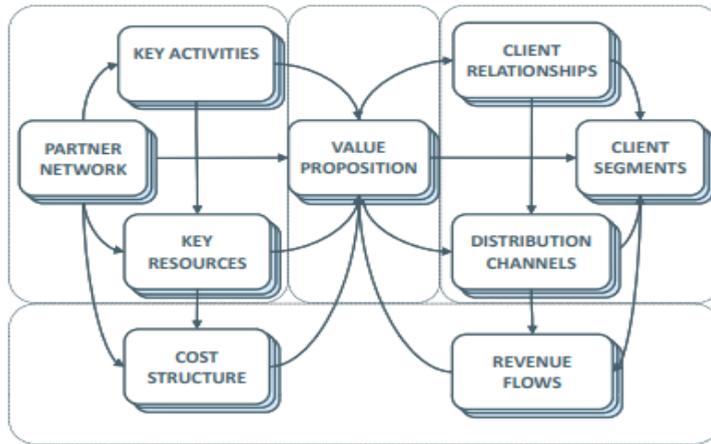
3.2 The components of the business model Canvas

Because of the utility and popularity of the business model among entrepreneurs, new methodologies have been developed. The Institutional Business Model developed by (Hulme, 2011), which consists of two additional complementary groups, namely "Planning and Evaluation", is perhaps the variation that has received the most attention. Product, customer, infrastructure, and finance are the four main areas that are envisioned for growth and enterprise competitive advantage.

The value proposition of the business that is, the products and services delivered to the market, is shown in the product area (block 2).

(Chesbrough, 2010), Customer participation, defining the target audience, requirements, how customers perceive the value delivered, and the type of relationship were all addressed in blocks 1, 3, and 4. Each customer segment is addressed by the organization. Management of Area Infrastructure (blocks 6 to 8) Refers to logistics and production functions, as well as the relationships between the organization and key partners (such as employees, suppliers, or partners). Finally, information about the enterprise's long-term viability, cost structure, and revenue generation (blocks 5 and 9) can be considered within the financial domain.

Fig1: « components of the business model canvas »



Source: Chesbrough. H , (2007). Why compagnies should have open business models.

3.3 Entrepreneurial business models

In the context of new ventures, business models can lead to more informed decision-making and management. Although previous studies looked at business models and the (George & Adam, 2011)process of starting a new business separately, a combination of these two tracks of research is a Recent Topic in Entrepreneurial Research to determine the topic's growing importance in the scientific community in recent years.

Due to the lack of a fixed framework and earlier research on business models, there were two peaks in terms of value from the number of contributions in 2005 and 2010. This is due to the lack of a fixed framework, and earlier research on business models shown in the segmented research questions. The findings should be formalized, with some scholars focusing

on how to use them, while others envision business models as a tool for entrepreneurship opportunities. (Chesbrough, Henry, 2007)

The approach that considers the relationship between business model design and enterprise performance has sparked the most interest among academics, despite the fact that some authors point out that the evolution of the business model is inherently uncertain. given that the scope of this research aims to understand the best possible impact of designing a suitable business model on the performance of the organization, which focuses on those materials that discussed in the last two businesses. The measure failed to find converging results in terms of the relationships between the efficiency of business model planning and profitability of the organization's survival; however, this relationship proved its importance. The results for their study confirmed that the customer model was used as an independent variable. Linked to organization performance and so can be considered an essential organizational design tool that may aid in predicting business success. (Zott & Amit, 2007, p. 186)

As previously stated, starting a project is a difficult and complex task because many variables must be considered, such as individual motivations for starting a new project, and it is an adventure that is dependent on the links of transactions with external stakeholders, such as customers, suppliers, and partners. This means that a start-up is a human institution created to create new value in the form of a product or service under uncertain conditions. As a result of this ambiguous environment, many start-up businesses fail, and those that do survive are acquired by larger businesses. (Zott & Raphael , 2010, p. 220).

According to (Mets, 2010), most of these failures could have been avoided if businessmen focused on customer feedback. This requires sound knowledge about customers and their behavior to focus our attention on the demand side; we note that in the real world, customers want quick and correct solutions to their perceived needs.

These requirements in the high-tech sector should also be met quickly, given the high rate of technology obsolescence for competitors, and finding

a suitable response in a short period is critical. This is especially true when the customer not only wants improvements to existing products or services, but also requires an entrepreneur to provide them, particularly innovative products that do not yet exist, so it is necessary to understand what customers want. (Zott, Christoph; Raphael, Amit; Lorenzo, Massa, 2011)

According (Teece & David , 2010, p. 183), the ideal business model rarely appears early in the "start-up" stage. He argues that the new ventures that are most likely to succeed are the ones that do not. We have an ideal business model. However, it is a flexible model that allows the entrepreneur to introduce change and amendment clearly to design a new business model that requires intuition, creativity and a deep understanding of user needs. Similarly, (Mets, 2010, p. 213) shows that when designing a business model for a project, entrepreneurs should focus clearly on the relationship with their main customers, emerging institutions are less routine in processing transactions, they must design more than one business model to deal with competitors, and business models should be modified in parallel with the evolution of the enterprise's life cycle. Entrepreneurs can benefit from business models because they represent the link between a company's assessment of opportunities and their implementation. Thus, business models show the intent to create and deliver value, business models are defined as "those stories that explain how organizations operate" (Hong & Clemens , 2013). Thus, enterprise performance can be activated as a function of specific business model characteristics that symbolize alignment with strategy.

Business models are a basic structure of the entrepreneurial legislation process because they have been studied from a business-focused economic perspective. Business models become a very useful tool for finding partners and investors in this context because they contain all of the information about how to plan to create value that can generate revenue and ensure the organization's long-term viability. (Sparviero, 2019)

4. Description of the field study methodology

The number of active Enterprises in the state of Sidi Bel Abbes, as the number of institutions was estimated at 11648, which is the research

***The Impact of the Institution's Business Model and Environment
On Value Generation and Establishment -Case Study of Sidi Bel-Abbes State-***

community for the current study.

Table3: « number of enterprises in Sidi Bel-Abbes »

year	The Number Of Active Entreprises
2019-2020	11,648

Source: Prepared by the researchers based on Sidi Bel Abbes SME’s department Data.

The Stephen Thompson equation, the Robert Mason equation, the Richard Geiger equation, and the Herbert Arkin equation are all examples of sample size equations. Following the determination of the study community's size, we calculated the sample size using the Thompson equation (2012), which is one of the most important and well-known equations for determining sample size based on study community size.

01 N community size

02 Z The standard score corresponding to the Significance level is 0.90 and is equal to 1.65

03 D error rate = 0.10

04 P Availability of the characteristic and the neutral = 0.50

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\frac{N-1}{d^2 \div z^2} + p(1-p) \right]}$$

$$n = \frac{936 \times .50 (1 - .50)}{\left[\frac{936 - 1}{(0.10)^2 \div 1.65^2} + 0.50 (1 - 0.50) \right]}$$

$n = 67,6728784 \sim 68$

We submitted the study questionnaire to a group of owners of the Enterprises in the state of Sidi Bel Abbes, whose number did not exceed 68 institutions of different activities.

Sample Adequacy:

Table 4: « KMO test for Sampling Adequacy »

KMO TEST	N
0.798	68

Source: Prepared by the researchers based on using WARPPLS 5.0 (n=68)

Kaiser-Meyer-Olkin, test to calculate the sufficiency of the sample and test whether the partial correlations between the statements, and the value of this test ranges between (0 and +1), where values close to (+1) indicate the sufficiency of the sample or that its size is suitable, and values

less than (+0.5) Indicates the insufficiency of the sample. Through the results, we note that the value of KMO is greater than (+0.5) and approaches (+1) (0.798), and this indicates the suitability or sufficiency of the sample size for the statistical analysis process.

4.1. The reliability and validity of the questionnaire :

The stability of the questionnaire was verified through the alpha-Cronbach coefficient method, through the result of the table. It is clear that the value of the alpha-Cronbach coefficient and the reliability coefficient was much more than (0.7), which indicates that the questionnaire items have a high degree of sincerity and stability. The value of the alpha-Cronbach coefficient for all expressions was (0.940) and the value of the reliability coefficient for all statements (0.952), meaning that all the items of the study measures have high reliability and stability.

Table 5: « Cronbach’s Alpha test results on measuring questionnaire overall stability »

Phrase count	Cronbach's alpha (confidence)	reliability (honesty)
32	0.952	0.940

Source: Prepared by the researchers using WARPPLS 5.0 (n=68)

4.2. AFC confirmatory factor analysis :

We used Warp PLS v5.0 program in the AFC confirmatory factor analysis, and the results were as follows:

Table 6. « Confirmative Factor Analysis (AFC) »

Phrases	Enterprise Creation	Business Model	Value Creation	Environment Dynamics
Enterprise Creation	CE1	(0.852)		
	CE2	(0.851)		
	CE3	(0.858)		
	CE4	(0.895)		
Business Model	BM1		(0.816)	
	BM2		(0.848)	
	BM3		(0.846)	
	BM4		(0.846)	
	BM5		(0.769)	
	BM6		(0.754)	
	BM7		(0.773)	
	BM8		(0.793)	

***The Impact of the Institution's Business Model and Environment
On Value Generation and Establishment -Case Study of Sidi Bel-Abbes State-***

	BM9		(0.786)		
Value Creation	CV1			(0.816)	
	CV2			(0.848)	
	CV3			(0.846)	
	CV4			(0.846)	
Environment Dynamics	DE1				(0.856)
	DE2				(0.882)
	DE3				(0.853)
	DE5				(0.861)
	DE6				(0.733)
	DE7				(0.716)
	DE8				(0.738)
	DE9				(0.765)
	DE10				(0.777)
	DE11				(0.856)
	KMO TEST		0.911	0.873	0.784

Source: Prepared by the researchers using Warp PLS v5.0 (n = 68) and SPSS V 25.

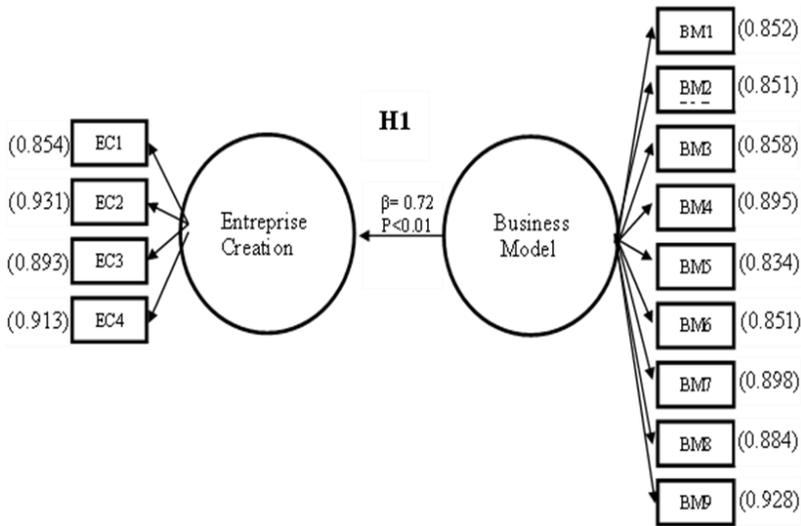
The values of the remaining expressions after the AFC confirmatory factor analysis process all exceed the value (0.7), and the sample adequacy test for each axis also exceeded (0.7), all of which are good statistical indicators to complete the remaining stages of statistical analysis.

5. Hypothesis test:

5.1. Examine the impact of the business model's effectiveness on the establishment of the company:

In 2008, Jouison and Estèle Thierry-Verstraete were the most prominent people to speak about the relationship between the business model and the establishment of the institution, and according to these researchers, there is a positive relationship between these two variables.

Fig 2: « relationship between the business model and the establishment of the institution structural model »



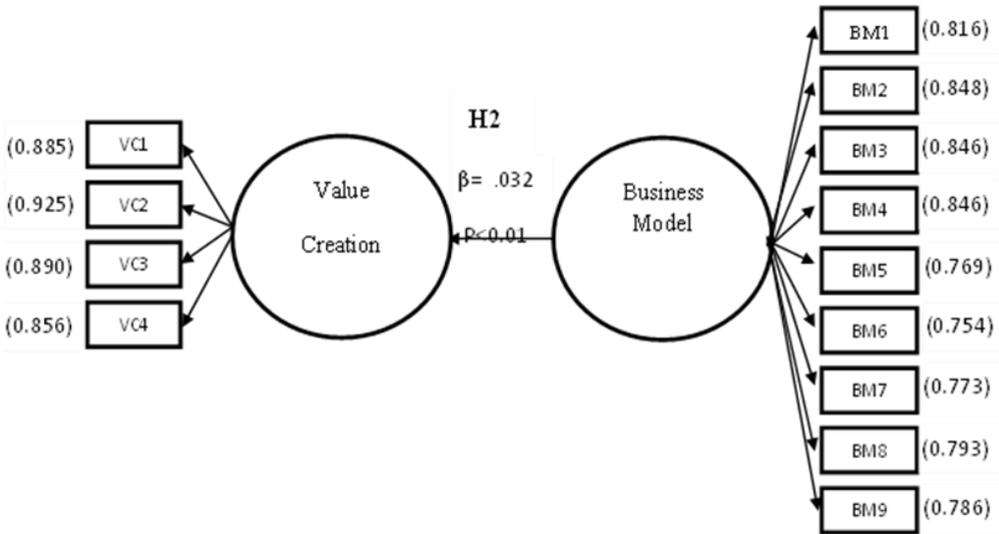
Source: Prepared by the researchers using Warp PLS v5.0 (n = 68) program.

After modelling the structural relationship between the business model and the establishment of the entrepreneurial institution, we can see from the above figure that the value of β is positive (0.72) and that the level of morale is lower than (0.01). All of these indicators point to acceptance of the hypothesis that the business model has a positive impact on the creation of new businesses.

5.2. The relationship between the business model and the establishment of institutions is influenced by the organization's environmental variables

Many researches have proven that the business model has a positive impact on value creation, the most important of these studies: Damanpour in 2009 and Pohle & Chapman in 2006, and Hurley & Hult in 1998). According to these studies, there is a positive linear relationship between these two variables.

Fig3: « The structural model of the relationship between business model and value creation »



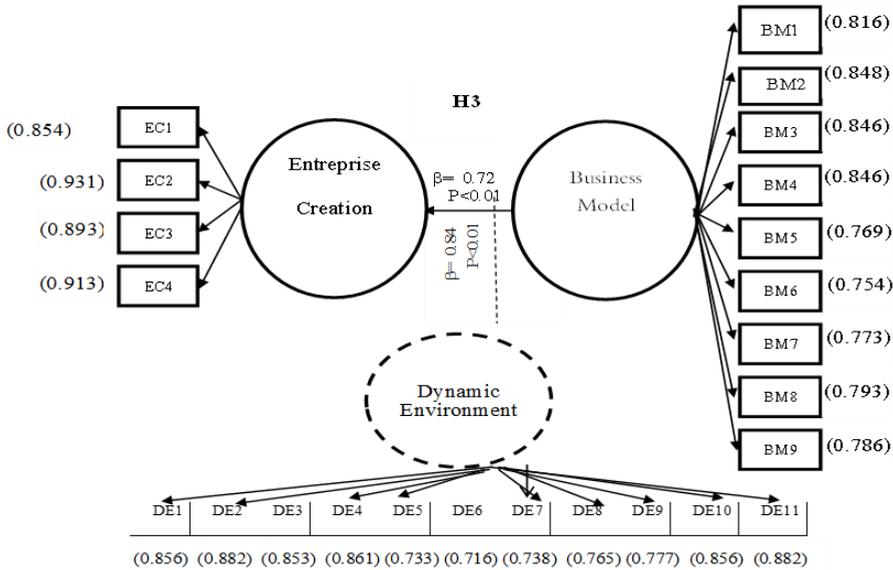
Source: Prepared by the researchers using Warp PLS v5.0 (n = 68) program.

After modelling the structural relationship between the business model and value creation, we note from the above figure”03” that the value of β is positive as it exceeded the value of the moral impact estimated by (0.32), and the level of morale is less than (0.01). All these indicators are positive and indicate the validity of the hypothesis that there is a positive relationship between the effectiveness of the business model and value creation.

5.3. Investigating the impact of environmental dynamics on the relationship between the effectiveness of a business model and its establishment

Figure 04 shows how the model depicts the relationship between the business model and the establishment of institutions using environmental variables, and after modelling the structural relationship between the two, we discovered that the value of beta was 0.84, indicating that the environment has a positive impact.

Fig4: « The structural model of the impact of environmental dynamics on the relationship between the business model and the establishment of the institution »



Source: Prepared by the researchers using Warp PLS v5.0 (n = 68) program.

6. CONCLUSION

The business model has been formed through many research contributions that helped clarify its meaning. It tends to bring stability and balance to the organisation, always seeking renewal through an understanding of the fundamental elements that contribute to improving efficiency and performance at the level of economic institutions, particularly those that are new and seeking to grow. The business model is the same as the economic model, which is concerned with the logic of achieving profits and focuses on internal processes and infrastructure design that enable the organisation to create and adapt value, in order to gain a competitive advantage by achieving long-term value through continuous innovation. organization's market position, interactions outside organisational boundaries, growth opportunities, competitive advantage, and sustainability, and includes identifying stakeholders, alliances in which to be outsourced, how to obtain their resources, how they are directed to the market and creating benefits for them, and obtaining profits.

***The Impact of the Institution's Business Model and Environment
On Value Generation and Establishment -Case Study of Sidi Bel-Abbes State-***

In our study, we focused on the business model for the Enterprises of sidi bel Abbes state and the results shows:

- ❖ The study concluded that there is a strong correlation between the business model and the establishment of the institution this was shown through the results of the questionnaire that there was a positive net value that exceeded the value of the moral impact, estimated at (0.72) and the level of morale was less than (0.01). which confirms the validity of the hypothesis that there is a positive relationship between the effectiveness of the business model and the establishment of the institution. as the business model had a significant impact on the establishment of the institution and after its launch, as it provided a set of new products and services. as well as connected customers, suppliers, and partners with new methods and technologies for the institution, and allowed the institution to establish a direct relationship with its target segment, which facilitated its reach for the application of new ideas to its proposed products.
- ❖ The results concluded that the existence of the impact of the business model on value creation, because the organization, after planning an effective model, awaits results, which will be in the form of high profits that cover the various costs of the proposed product or service. Between these two variables, the value of the moral impact was estimated at (0.32), while the level of morality was less than (0.01), and all these indicators indicate the validity of the hypothesis that there is a positive relationship between the effectiveness of the business model and value creation.
- ❖ As for the dynamic environment of the organization, according to what the results, it affects on the relationship between the business model and the establishment of institutions as we can see the value of beta was (0.84), while the level of morality was less than (0.01), according to this the results indicating that the environment has a positive impact, and because of that the enterprises need to adapt a business model according to the events that may affect it in the future, and this is to ensure

continuity.

Recommendations:

Based on the results of this study, the following recommendations were made:

- ❖ Emphasis should be placed on creating mechanisms that contribute to the crystallization of the entrepreneurial thought to guide individuals towards establishing their own institutions and make them the first goal to achieve;
- ❖ Focusing on teaching individuals how to find new ideas and turn them into a feasible business opportunity, by training them on how to prepare a flexible business model that they plan themselves to have a previous picture of how the project will be, at least in the two years following the start of the activity;
- ❖ Establishing a comprehensive platform with all the information needed by the project holder while mitigating the legal procedures that prevent this from being achieved, and this is to enable the individual carrying the idea to evaluate it on scientific bases based on successful experiences. in order to be able to formulate a business model that is appropriate to the environment and its variables non-existent in Algeria. In a highly dangerous environment such as this, they cannot take risks and most of them retreat in the face of these conditions;
- ❖ Creating coordination spaces that are periodic between large and new contractors in various fields and this is by giving each one of them an opportunity to present his proposal, by giving them the ability to negotiate between suppliers and customers. so that buying and selling is organized and not restricted to a particular category, and this reduces costs, and benefit from previous experiences for each one of them;
- ❖ Some institutions must rethink creating an electronic platform that brings them together with their customers to facilitate the process of communication and benefit from customers' ideas for the proposed product. This gives them precedence and the ability to compete for a longer period. Gaining permanent customers depends on the organization's ability to maintain them. It was almost absent in the

institutions under study, as their greater reliance was on lowering the price to bring in a larger number;

- ❖ Institutions in the state of Sidi Bel Abbes must adopt a business model in order to adapt to the surrounding environment and keep pace with the modernization of institutions, which contributes to creating opportunities for them and addressing risks. The main objective of this is to encourage creativity and innovation and raise the competitiveness of the institution.

7. Bibliography List:

- Afuah, A. (2004). Business models: A strategic management approach.
- Amit, R., & Christoph, Z. (2001). Value creation in e-business. *Strategic management journal*, 493-520.
- Chesbrough, H. (2010). Business model innovation: opportunities and barriers. *Long range planning*, 354-363.
- Chesbrough, Henry. (2007). Why companies should have open business models.". *MIT Sloan management review*, 22.
- Christoph, Z., & Raphael , A. (2008). The fit between product market strategy and business model: Implications for firm performance. *Strategic management journal*, 1-26.
- Christoph, Zott; Raphael, Amit. (2001). Value creation in e-business. *Strategic management journal*, 493-520.
- Dorin, C., & Galceava. (2014). Dynamics of the entrepreneurship concept. *The annals of the University of Oradea*, 443-451.
- Drucker, P. (1964). The effective administrator. 157-166.
- Fayolle, A. (2014). What we know and what we need to know in the field of entrepreneurship. *Edward Elgar Publishing*.
- George, & Adam, B. (2011). The business model in practice and its implications for entrepreneurship research. *Entrepreneurship theory and practice*, 83-111.
- Hagedoorn, J. (1996). Innovation and entrepreneurship: Schumpeter revisited. *Industrial and corporate change*, 883-896.
- Hong, Y. C., & Clemens , F. (2013). Criticisms, variations and experiences with business model canvas.
- Hulme. (2011). *The business model framework*.

- Kaur, H., & Anupama, B. (2013). Understanding the concept of entrepreneur competency. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 31-33.
- Long, W. (1983). The meaning of entrepreneurship. *American Journal of small business* , 47-59.
- Mann, J., & David, S. (2015). Measuring Schumpeterian activity using a composite indicator. *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*.
- Mets, T. (2010). Entrepreneurial business model for classical research university. *Engineering Economics*.
- Osterwalder, A., Yves Pigneur, & Christopher , T. (2005). Clarifying business models: Origins, present, and future of the concept. *Communications of the association for Information Systems*.
- Rajgopal, S., Mohan , V., & Suresh , K. (2003). The value relevance of network advantages: The case of e-commerce firms. *Journal of Accounting Research*, 135-162.
- Reinecke, G. (2002). Small enterprises, big challenges: A literature review on the impact of the policy environment on the creation and improvement of jobs within small enterprises.
- Shane, S., & Sankaran , V. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of management review*, 217-226.
- Sparviero, S. (2019). The case for a socially oriented business model canvas: The social enterprise model canvas. *Journal of Social Entrepreneurship*, 232-251.
- Teece, & David , J. (2010). Business models. *business strategy and innovation. Long range planning* , 172-194., 172-194.
- Timmers, P. (1998). Business models for electronic markets. *Electronic markets*, 3-8.
- Tounés, A. (2004). *L'entrepreneur: l'odyssée d'un concept*. Agence universitaire de la francophonie, Réseau entrepreneuriat,.
- Venkatraman, N., & John , H. (1998). Real strategies for virtual organizing. *Sloan management review*, 33-48.
- Zott, & Amit. (2007). Business model design and the performance of entrepreneurial firms. *Organization science*, 181-199.
- Zott, C., & Raphael , A. (2010). Business model design: An activity system perspective. *Long range planning*, 216-226.
- Zott, Christoph; Raphael, Amit; Lorenzo, Massa. (2011). "The business model: recent developments and future research. *Journal of management*, 1019-1042.

Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée(1999-2019)**Employment elasticity-economic growth in Algeria: a disaggregated analysis (1999-2019)**

MEBARKI Imene N.E, Université d'Oran 2(Algérie), mebarki_imene@yahoo.fr

Reçu le:30/05/2022

Accepté le:19/08/2022

Publié le:30./09/2022

Résumé:

L'objectif principal de ce travail est de dresser un constat relativement complet des tendances du marché du travail. Cet exercice a été réalisé à travers la détermination de l'élasticité de l'emploi par rapport à l'activité économique mesurée en PIB et aux valeurs ajoutées sectorielles durant la période 1999-2019. La démarche empirique a fourni des estimations des élasticités de l'emploi total puis celles des différents secteurs économiques. Les résultats de nos estimations montrent que la performance de l'activité économique est une croissance qui n'est pas si intense en emplois. A cet effet, la qualité de la croissance est un moyen efficace d'amélioration de la situation du marché du travail.

Mots clés:élasticité, emploi, activité économique, croissance, marché du travail.

Jel Classification Codes:E24, J21.

Abstract:

The main objective of this work is to provide a complete picture of labor market trends. This exercise was carried out by determining the elasticity of employment in relation to economic activity (GDP) and sectoral added values during the period 1999-2019. The empirical approach provided estimates of total employment elasticities and then those of the different economic sectors. The results of our estimates show that the performance of economic activity is not so intense in terms of jobs. To this end, the quality of growth is an effective means of improving the labor market situation.

Keywords:elasticity, employment, economic activity, growth, labor market.

JelClassificationCodes: E24, J21.

1. Introduction:

En Algérie, le comportement du marché du travail s'est sensiblement amélioré parallèlement à la croissance économique soutenue enregistrée ces dernières décennies. Entre 1990 et 2019, le taux de chômage a baissé de 30% à 10%. Le taux d'activité est resté relativement constant sur la même période.

En dépit des progrès importants et encourageants accomplis sur le marché du travail en Algérie, des difficultés persistent dans certains secteurs. Ainsi, les pouvoirs publics ont pris plusieurs dispositions pour protéger l'emploi et limiter la hausse du chômage dans le cadre du train de mesures budgétaires adoptées dès le début des années 2000. Dans ce contexte, il est de plus en plus reconnu que la qualité de la croissance est un moyen efficace d'amélioration de la situation du marché du travail (Mlachila, Tapsoba, & Tapsoba, 2014).

Historiquement, l'une des relations les plus étudiées en macroéconomie est la relation négative entre le chômage et la croissance de la production décrite par Okun (1962). Cette indication à elle seule n'est pas suffisante pour analyser le fonctionnement du marché du travail. L'indicateur largement utilisé à cet effet est celui de l'élasticité de l'emploi par rapport à la croissance. Cet indicateur cherche à saisir la réactivité du marché du travail aux changements des conditions macroéconomiques et mesure l'intensité en emploi de la croissance économique. L'objectif de notre travail est d'estimer l'élasticité de la croissance des secteurs productifs algériens afin d'identifier les secteurs clés à forte intensité d'emploi. L'intérêt de notre travail, tente au moins, d'expliquer deux faits : (i) identifier les canaux à travers lesquels la croissance économique est transmise au marché du travail et les possibilités d'emploi qu'elle génère. (ii) dans un contexte de chômage, expliquer pourquoi la croissance économique, en Algérie, n'est pas si intense en emplois. Dans cette optique, il est crucial d'identifier les moteurs de l'évolution de l'intensité en emploi de la croissance en Algérie. A cet égard, notre investigation empirique s'intéresse à la mesure de l'élasticité de l'emploi aux variations de : la croissance du PIB, la valeur ajoutée sectorielle, la population active, l'ouverture économique et l'inflation.

Notre travail est structuré autour de trois sections. La première fait un bref survol de la littérature sur la loi d'Okun. La deuxième est consacrée à l'estimation de l'élasticité emploi pour l'économie algérienne et décrit la

méthodologie adoptée. Les tests empiriques, les résultats et les interprétations correspondantes sont présentés dans la troisième section.

Nos résultats seront exposés de la manière suivante : (i) nous présenterons d'abord l'élasticité globale de l'emploi par rapport au PIB, (ii) puis celles des différents secteurs par rapport aux valeurs ajoutées sectorielles et (iii) analyser les variables qui influencent les différentes valeurs d'élasticités obtenues. Par ailleurs, la méthodologie utilisée est celle élaborée par (Kapsos, 2005). En répliquant le même cadre empirique que celui du travail de (Ningaye, Kitio, & Mba Fokwa, 2015), qui repose sur la simple idée de décomposer la croissance du PIB selon les contributions des différents secteurs.

1. Un aperçu de la littérature sur la relation emploi-croissance

Dans l'analyse qui suit, notre intention est de présenter les travaux qui mettent en relation la croissance économique et l'emploi. Ainsi, nous présenterons, notamment, la revue des travaux théoriques qui revisite la loi d'Okun et la revue des travaux empiriques qui présente certaines études menées sur le calcul de l'élasticité et l'analyse de ses déterminants.

A la base, la loi d'Okun (1962) permet de déterminer le seuil de croissance à partir duquel le taux de chômage commence à diminuer. Dès lors, plusieurs travaux ont tenté de vérifier la validité de cette relation dans d'autres pays en tenant compte de certains éléments négligés par Okun tels que la présence de changements structurels et d'asymétrie dans cette relation (non linéarité de la loi d'Okun).

Du point de vue de l'utilisation de la loi d'Okun dans l'estimation de l'intensité en emploi de la croissance, on cherche à étudier l'effet de la corrélation emploi-croissance plutôt que de l'effet de causalité. Cet effet de corrélation repose sur le concept de l'élasticité de l'emploi par rapport à la croissance. Ainsi, à travers cette notion d'élasticité de l'emploi on cherche à saisir la réactivité du marché du travail aux changements des conditions macroéconomiques. L'avantage de l'utilisation de la notion d'élasticité permet d'analyser comment la croissance économique et celle de l'emploi se développent conjointement et dans quelle mesure le marché du travail est sensible aux changements des conditions économiques globales et sectorielles, (El-Ehwany & El-Megharbel, 2009). Selon (Islam & Nazara, 2000), la notion d'élasticité de l'emploi, malgré certaines critiques, représente une manière pratique de résumer l'intensité en emploi de la croissance économique. Selon (Perugini, 2009), la mesure de l'élasticité de

l'emploi présente des avantages intéressants par rapport à la mesure du coefficient d'Okun. Premièrement, elle évite certains problèmes de mesure du taux de chômage, en particulier ceux dus aux définitions du chômeur et aux interactions potentielles entre le chômage et la participation à l'activité. Deuxièmement, l'emploi et l'intensité de l'emploi peuvent être distingués en un ensemble plus large de sous-groupes par rapport au chômage : hommes/femmes, emploi par classe d'âge et groupes qualifiés/non qualifiés. Troisièmement, la composition sectorielle de l'emploi peut également être utilisée pour déterminer l'élasticité spécifique d'un secteur.

A ce propos, le calcul de cette élasticité offre une explication séduisante des mécanismes de fonctionnement du marché du travail. Au niveau macro-économique, elle permet d'expliquer l'existence du chômage dans la mesure où elle sert à estimer l'intensité en emploi de la croissance où l'emploi global tend à diminuer si le contenu en emploi de cette croissance est faible ce qui pourrait impacter la croissance de la productivité (Huang & Lin, 2008). Au niveau micro-économique, elle donne la possibilité d'estimer la réaction de l'emploi à la production par secteur, justifier la segmentation du marché du travail et valider donc l'existence de différences de vitesses d'ajustement des différents segments.

Quant aux déterminants de l'élasticité de l'emploi de la croissance ont été aussi étudiés par certains auteurs. Ainsi pour (Mouelhi & Ghazali, 2014), l'élasticité de l'emploi de la croissance augmente avec la part des services dans l'emploi et la croissance de la force de travail et diminue avec le taux d'inflation, le taux de change, l'ouverture au commerce international et le taux de salaire. (Ningaye, Kitio, & Mba Fokwa, 2015) ont également relevé l'impact positif de l'ouverture au commerce international, du coût du travail et de la part des services dans le PIB. Toutefois, il est à signaler que l'évolution de la population active et l'inflation ont un impact négatif sur l'intensité de l'emploi. Le même résultat a été avancé par (Kapsos, 2005) en évoquant, en plus, que l'offre de travail et la part des services dans l'emploi ont un impact positif sur l'intensité en emploi de la croissance.

Néanmoins, le constat empirique examinant l'élasticité de l'emploi dans différents secteurs des économies de différents pays est moins équivoque. Dans ce sens, (Padalino & Vivarell, 1997) en examinant l'intensité en emploi de la croissance dans différents secteurs des économies des pays du G7, montrent que dans le secteur industriel, l'élasticité de l'emploi est généralement négative alors qu'elle est positive pour le secteur des services. Dans le même sens, (Pattanaik & Nayak, 2011)

en étudiant l'élasticité de l'emploi du secteur des services en Inde montrent, qu'à travers le temps, alors que le taux de croissance de la production dans ce secteur a augmenté, tandis que le taux de croissance de l'emploi a considérablement ralenti en entraînant une baisse considérable de l'élasticité de l'emploi. Les auteurs avancent comme explications : la prédominance d'activités à faible productivité et une main-d'œuvre non qualifiée.

En tout état de cause, les résultats des études empiriques plaident en faveur de l'existence d'une forte et robuste relation positive et significative entre la croissance économique et l'emploi (Ezzahid & El Alaoui, 2014).

Au final, on peut dire que depuis les premiers travaux empiriques sur la relation croissance-chômage développés par Okun (1962), la mesure de l'impact de la croissance sur l'emploi et les indicateurs du marché du travail, en particulier, a fait l'objet de nombreux travaux empiriques. Leur postulat théorique essentiel est d'assurer que la croissance économique a un impact sur le fonctionnement du marché du travail. Le fait marquant qui se dégage de ces travaux, c'est qu'ils s'accordent à confirmer l'existence d'un impact positif et significatif de la croissance sur l'emploi et par la suite sur le fonctionnement du marché du travail dans son ensemble et dans toutes les économies.

En Algérie, la loi d'Okun a fait l'objet d'études par certains auteurs. Dans ce sens, (Adouka & Bouguell, 2013) ont démontré qu'il existe une corrélation négative et significative entre le taux de chômage et le taux de croissance. Quant à (Furceri, 2012) confirme la validité de cette loi, mais avec un faible coefficient (-0.05). La justification avancée par l'auteur tient à deux arguments, à savoir : la dominance des secteurs peu créateurs d'emplois et la rigidité des institutions du marché du travail qui impactent le chômage et sa réaction à la croissance. Pour sa part, (Kori, 2018) en mobilisant un modèle de co-intégration de type ARDL, confirme l'existence d'une relation négative entre le taux de chômage et le PIB et un coefficient d'Okun d'environ -0,2 et met en évidence, également, une certaine rigidité du marché du travail en Algérie. Par ailleurs, (Manna, Rimi, & Toutou, 2020), trouvent une relation négative entre l'emploi et le PIB réel dans le long terme. Toutefois, ils signalent que dans le court terme, le PIB réel a un impact positif sur l'emploi. En se prêtant au même exercice, nous avons mené une étude sur la relation croissance-emploi dans l'économie algérienne pour la période 1992-2019, nous avons constaté l'existence d'un impact positif et significatif du PIB sur l'emploi à la fois à

court et à long terme. Nos résultats ont suggéré qu'il existe une relation de long terme entre la croissance et l'emploi. Une hausse de 1% du PIB entraîne une augmentation de l'emploi de 0,52%. On estime que l'une des explications de ce résultat réside dans la part importante de l'emploi informel dans l'emploi total (Mebarki & Mebarki , 2022). Dans le but de dresser un tableau relativement complet des tendances du marché du travail algérien, il est nécessaire d'examiner l'élasticité de l'emploi par rapport à la croissance économique. De plus, à notre connaissance, qu'en Algérie peu d'attention a été accordée à cette question. Ce travail vise à combler cette lacune en fournissant des estimations de l'élasticité de l'emploi au niveau global et sectorielle en Algérie.

2. Méthodologie et Estimation de l'élasticité de l'emploi-croissance

Dans cette section, nous présentons successivement les méthodes d'estimation de l'élasticité emploi et ses déterminants (2.1) en suite, les techniques d'analyse et les tests statistiques appliqués sur les données (2.2).

2.1. Méthodologie économétrique

La forme initiale de représentation de l'élasticité de l'emploi proposée par (Islam R. , 2004) a été qualifiée de non stable et provoque de fortes fluctuations d'une année sur l'autre (Kapsos, 2005). Pour déterminer les effets de la croissance sur l'emploi en utilisant l'élasticité, nous nous référons au modèle non linéaire autorégressif avec retards testé dans les travaux de (Kapsos, 2005). L'auteur présente deux approches de calcul non équivalentes notamment l'élasticité arc et l'élasticité point. Par l'élasticité arc, l'auteur entend le calcul du rapport en pourcentage des variations relatives du niveau de l'emploi et celui de la production entre deux périodes.

Ainsi, la relation suivante définit l'élasticité arc $\delta = \frac{(E_1 - E_0)/E_0}{(Y_1 - Y_0)/Y_0}$

Avec E_1 , E_0 , Y_1 et Y_0 représentent respectivement : le niveau de l'emploi à la date 1, le niveau de l'emploi à la date 0, le niveau de la production à la date 1 et le niveau de la production à la date 0. Par l'élasticité point, Kapsos (2005) propose une estimation d'une régression de l'emploi sur la production avec comme variable muette les pays. Dans notre cas, l'introduction de la variable muette (dummy) permet de saisir les spécificités liées aux périodes. Ainsi, cette variable prend la valeur 1 durant les périodes où l'économie enregistre de bonnes performances et 0 lorsqu'il y'a baisse de la production. En général, cette relation n'est pas affectée par les épisodes de crise dans la mesure où la loi d'Okun et ses dérivées expriment une relation de long terme. De plus, chaque phase de récession est différente et causée par des chocs de natures différentes ce qui permet

aux autorités publiques d'ajuster leurs politiques visant à maintenir l'emploi (Burggraeve, Walque, & Zimmer, 2015).

En s'appuyant sur la méthode proposée par Kapsos (2005), on obtient la représentation de l'élasticité de l'emploi suivante:

$$\log Em_t = \beta + \delta_1 \log VA_t + \delta_2 [\log VA_t D_t] + \delta_3 D_t + \varepsilon_t \quad (1)$$

Dans cette représentation, l'emploi à la date t (Em_t) est déterminé en fonction de la valeur ajoutée à la période t (VA_t), d'une variable muette que multiplie cette valeur ajoutée ($VA_t D_t$), de la variable muette isolée et du terme d'erreur. En différenciant l'équation (1) et calculant $\frac{\partial E}{\partial Y}$, c'est-à-dire, $\frac{\partial E}{E} = (\delta_1 + \delta_2) \left(\frac{\partial Y}{Y}\right)$ et $\frac{\partial E}{\partial Y} \left(\frac{Y}{E}\right) = \delta_1 + \delta_2$. Avec $\delta_1 + \delta_2$ est l'élasticité de l'emploi par rapport à la valeur ajoutée dans un secteur donné ou dans l'ensemble de l'économie d'un pays. Cette élasticité représente la variation de l'emploi à une variation différentielle de la production. Ainsi, une élasticité de (1) implique que chaque point de croissance de la valeur ajoutée de 1 % est associé à une augmentation de 1 % de l'emploi. L'ordonnée à l'origine β est égale à la variation de l'emploi lorsque la valeur ajoutée est nulle, on s'attend à ce qu'elle soit positive¹.

Afin de déterminer l'élasticité totale et les élasticités sectorielles, on va substituer dans l'équation (1) la variable emploi $\log Em_t$ par la valeur de l'emploi total (EmT_t), celle de l'emploi agricole ($Em.A.$), de l'emploi industriel ($Em.I.$) et celle de l'emploi dans les services ($Em.S.$). Ainsi, le calcul de l'élasticité sectorielle par rapport la valeur ajoutée sectorielle et en ajoutant certaines variables de contrôle, à la manière de (Yogo, 2008), on obtient l'équation suivante:

$$\log Em_{it} = \beta + \delta_1 \log VA_{it} + \delta_2 [\log VA_{it} D_t] + \delta_3 D_t + \delta_4 \log inf_t + \delta_5 \log PAct_t + \delta_6 \log ouv + \varepsilon_t \quad (2)$$

Avec inf_t : le taux d'inflation à l'instant t, $P.Act_t$: la population active à l'instant t et ouv : l'ouverture commerciale. Cette équation est une représentation de l'emploi dans le secteur (i) à l'instant (t) en fonction de la valeur ajoutée du secteur (i) à la période t, d'une variable muette multipliée par la valeur ajoutée, de la variable muette isolée, des variables de contrôle et d'un terme d'erreur.

Quant aux déterminants macroéconomiques de l'élasticité de

¹ Une valeur élevée de β suggère de plus grandes difficultés à augmenter l'emploi ou qu'une croissance plus forte est nécessaire pour éviter une baisse de l'emploi.

l'emploi, des travaux empiriques comme ceux de (Döpke, 2001) et (Ningaye, Kitio, & Mba Fokwa, 2015), retiennent comme variables qui peuvent influencer, de façon exogène, l'élasticité emploi : l'évolution de la force de travail, l'évolution du coût réel du travail, une fraction élevée des services dans le PIB, l'ouverture commerciale et l'inflation).

2.2. Estimation économétrique

Avant l'estimation de l'équation 2, il est nécessaire de vérifier la stationnarité des données en appliquant certains tests. L'intérêt de cette démarche est d'éviter le problème de régression fallacieuse. Ainsi, deux types de tests sont appliqués: les tests de stationnarité des séries et les tests de cointégration.

2.2.1. La stationnarité

Les tests de stationnarité sont deux types : ceux qui font l'hypothèse d'une indépendance des termes d'erreur interindividuels et ceux qui prennent en compte la dépendance des termes d'erreurs interindividuels. En fonction des résultats du test d'indépendance interindividuelle nous procéderons soit aux premiers tests où au second. Parmi différents tests, le test ADF (Augmented Dickey-Fuller) est fortement utilisé.

2.2.2. La cointégration

Le test de co-intégration sert à détecter s'il y a une relation de long terme entre deux ou plusieurs variables du modèle en utilisant généralement le Bounds Testing. Dans le cas où les séries étudiées sont intégrées d'ordre 1 et co-intégrées, le modèle en différence première ne devient plus approprié. Afin d'éviter cette situation, il faut appliquer un des tests de co-intégration appropriés : le test de Pedroni (1999, 2004) ou le test de Westerlund (2007) et Persyn et Westerlund (2008). Dans cette situation, la procédure la plus courante pour tester l'élasticité de l'emploi de la croissance consiste en l'utilisation de la méthode ARDL, développé par Pesaran, Shin et Smith (2001). Cette technique apparaît comme la meilleure et s'apprête à cet exercice puisqu'elle a l'avantage de tester des relations de long terme entre des variables dont les ordres d'intégration sont différents (Acikgoz & Mert, 2010). Enfin, celle-ci a un avantage et non le moindre, c'est qu'elle permet d'obtenir de meilleures estimations sur des échantillons de petite taille.

3. Tests Empiriques : résultats et interprétations

Les données analysées dans ce travail sont obtenues auprès de l'Office National des Statistique (ONS) et la Banque Mondiale et couvrent la période 1999-2019. Ces données concernent l'ensemble des secteurs de

Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée (1999-2019)

l'économie algérienne que nous classons en 3 secteurs tels que définis par la classification standard internationale : Agricole, Industriel et Services. Nous commençons par examiner la dynamique de l'emploi et du PIB au niveau national et puis celle de l'emploi et de la valeur ajoutée au niveau sectoriel.

3.1. Test de stationnarité²

Le tableau 1 récapitule les résultats du test de stationnarité. D'après les résultats issus de l'application du test ADF sur les résidus, il apparaît une stationnarité en niveau des $V.A_{St}$ et inf_t . Par contre, le reste des variables sont stationnaires en première différence. Ainsi, les conditions de mise en œuvre du modèle de co-intégration de type ARDL sont réunies et permettent de tester des relations de long terme entre des variables.

Tableau 1: Test Dickey-Fuller Augmenté (ADF) en niveau et après la première différence

Variables	En niveau		Première différence		Ordre d'intégration
	P-value	T-Stat	P-value	T-Stat	
$Em.T_t$	0,1181	-2,5693	0,0000	-6,9482	I (1)
PIB_t	0,1700	-2,3402	0,0037	-4,3091	I(1)
$Em.A_t$	0,6503	-1,2066	0,0027	-4,4597	I (1)
$V.A_{At}$	0,9241	-0,1931	0,0000	-6,4259	I (1)
$Em.I_t$	0,2152	-2,1917	0,0007	-5,1356	I (1)
$V.A_{It}$	0,1169	-2,5623	0,0010	-4,9268	I (1)
$Em.S_t$	0,1531	-2,4124	0,0000	6,6615	I (1)
$V.A_{St}$	0,0440	-3,1210	0,9301	-0,1361	I(0)
inf_t	0,0213	-3,4460	0,0019	-4,6729	I(0)
$P.Act_t$	0,5417	-1,4409	0,0002	-5,7078	I (1)
Ouv_t	0,5062	-1,5139	0,0015	-4,7461	I (1)

Source : tests effectués par l'auteur à l'aide du logiciel Eviews 12

3.2. Détermination et validation du modèle ARDL optimal

Nous allons nous servir du critère d'information de (Akaike) pour sélectionner le modèle ARDL optimal, celui qui offre des résultats statistiquement significatifs avec le moins de paramètres et qui permet d'expliquer la variabilité des élasticités des modèles sous études. Le tableau 2 nous fournit les modèles retenus.

Tableau 2 : Les spécifications des modèles ARDL optimaux

² Tous les tests ont été effectués sous Eviews 12

Variables	Modèle ARDL sélectionné
$Em.T_t$	ARDL (1, 0, 0, 0, 1, 0)
$Em.A_t$	ARDL (1, 0, 1, 2, 0, 0)
$Em.I_t$	ARDL (1, 2, 2, 2, 2, 0)
$Em.St$	ARDL (1, 0, 0, 0, 0, 0)

Source : conçue par l’auteur à partir des résultats d’Eviews 12

Le tableau 3, nous fournit les résultats des tests de robustesse. Ainsi, on constate que l’hypothèse nulle est acceptée par tous les tests et donc les résidus remplissent les conditions de validité du modèle à savoir l’absence d’autocorrélation, l’existence de la normalité et de l’Homoscédasticité.

Tableau 3: Tests diagnostiques sur le modèle ARDL

Hypothèses du test	Autocorrélation (Breusch-Godfrey)		Hétéroscédasticité		Normalité (Jarque-Berra)	
	F-statistique	Probabilité	F-statistique	Probabilité	F-statistique	Probabilité
$Em.T_t$	0.10958	0.8972	0.13941	0.9926	1,82513	0,401492
$Em.A_t$	0.49166	0.6289	0.85542	0.5901	0,45570	0,796242
$Em.I_t$	0.48011	0.6593	0.68551	0.7330	0,19108	0,908880
$Em.St$	0.35587	0.7077	0.28027	0.9362	0,49641	0,780200

Source : tests effectués par l’auteur à l’aide du logiciel Eviews 12

3.3. Etude de la co-intégration : ARDL Optimal et Bounds test

3.3.1 : Test de co-intégration

Nous allons effectuer le test de co-intégration aux bornes (Pesaran et al. (2001)). Ce test consiste à tester l’hypothèse nulle de l’absence de co-intégration contre l’hypothèse alternative de l’existence d’une relation de co-intégration. La procédure du test se résume en la comparaison des valeurs des bornes avec celle de Fisher. Si la valeur de Fisher est supérieure à la borne supérieure on rejette l’hypothèse nulle alors que dans le cas inverse où la valeur du Fisher est inférieure à la borne inférieure on accepte l’hypothèse nulle.

Tableau 4 : Test de co-intégration aux bornes et t-statistique

Variables	F-statistic Test	t-Bounds Test en valeur absolue
$Em.T_t$	10.42229***	6.082403***
$Em.A_t$	5.100317***	1.174157
$Em.I_t$	3.521113**	3.886259**
$Em.St$	6.338905***	3.895801**

Source : tests effectués par l’auteur à l’aide du logiciel Eviews 12

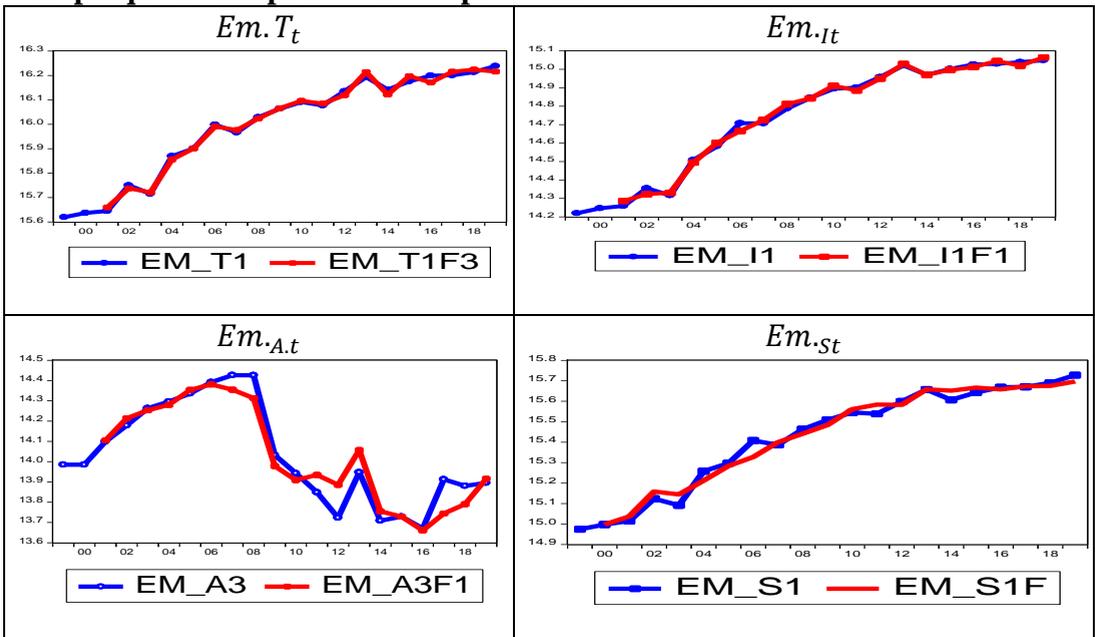
NB : ** et *** traduisent la significativité aux seuils de 5% et 1% respectivement

D’après le tableau 4, les résultats du tests de co-intégration aux

Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée (1999-2019)

bornes montrent que les valeurs statistiques calculée de Fischer sont supérieures et significatives aux valeurs critiques des limites supérieures aux niveaux, 1% et 5%, donc on rejette l'hypothèse nulle et on accepte l'hypothèse alternative d'une relation d'intégration commune entre les variables de l'étude et les résultats confirment une relation équilibrée à long terme entre l'élasticité de l'emploi et ses variables explicatives sauf pour le secteur agricole où elle n'est pas significative. Cette évidence de l'existence de relation de co-intégration indique que nous pouvons utiliser les valeurs critiques du t-statistique pour déterminer si les natures de ces relations sont logiques ou aléatoires. Comme les valeurs absolues des t-statistique sont supérieures aux valeurs absolues des valeurs critiques des limites supérieures aux niveaux de 1% et 5%, on conclut que ces relations sont logiques sauf pour le secteur de l'agriculture qui est aléatoire (graphique 1). Ces raisons nous donnent la permission de procéder à l'estimation des relations à long et à court terme de nos modèles ARDL de co-intégration.

Graphique 1 : Emploi avant et après correction des erreurs



Source : conçu par l'auteur à partir des résultats du logiciel Eviews 12

3.3.2. Etude de la relation d'équilibre à long terme et interprétation des résultats

L'estimation d'un modèle à correction d'erreur suppose l'existence d'une relation de co-intégration à long terme entre les variables sous-étude.

D'après le tableau 5, les résultats des modèles à correction d'erreur sont cohérents avec les résultats de l'estimation des paramètres sur le long terme et que les coefficients de correction des erreurs sont négatifs et significatifs à 1% ce qui signifie qu'il y a un processus de correction du court au long terme. En effet, pour l'ensemble de l'économie algérienne, l'emploi total, le PIB, la population active et l'ouverture économique évoluent ensemble à long terme. Par contre, l'inflation elle évolue en sens inverse. A cet effet, on peut confirmer qu'il existe une relation d'équilibre stable entre les variables sous-étude. Cette relation est statistiquement significative au seuil de 10 %. Comme prévu, l'inflation diminue la réactivité de l'emploi à la croissance en augmentant la volatilité des prix et ce dans tous les secteurs.

Au niveau sectoriel, les évolutions à long terme sont différentes. Ainsi, pour le secteur agricole l'emploi, sa valeur ajoutée, l'ouverture économique et l'inflation évoluent en sens inverse à long terme et leurs coefficients sont non significatifs. Ce qui suggère que ce secteur souffre d'un manque de compétitivité et de l'existence de sureffectifs. De plus, le degré de volatilité de la croissance de la valeur ajoutée, dans ce secteur, peut être lié au fait qu'il est largement dépendant des conditions météorologiques. Quant au coefficient de la population active il est positif et significatif. Ainsi, on peut dire que l'agriculture est caractérisée par une très faible capacité d'absorption d'emploi au cours de la période d'étude.

Cependant, pour le secteur industriel une augmentation de $V.A_{It}$ de 1% se traduit par une augmentation de l'emploi de l'ordre de 0,65%. En effet, dès le milieu des années 1990 les entreprises publiques et privées ont fait l'objet d'un vaste programme d'accompagnement et de mise à niveau. Ce programme visait à soutenir les investissements de modernisation, l'adoption de nouvelles technologies et de savoir-faire, l'amélioration de la compétitivité de ces entreprises et l'amélioration des compétences des ressources humaines. En revanche, dans ce secteur, Em_{It} , $P.Act_t$, Ouv_t et inf_t évoluent en sens inverse à long terme. Comme prévu ces variables diminuent la réactivité de l'emploi dans ce secteur.

Pour le secteur des services, on constate que : Em_{St} , $V.A_{St}$, et $P.Act_t$ évoluent dans le même sens dans le long terme. Ces variables sont supposées exercer un effet positif sur l'élasticité de l'emploi, leurs coefficients sont statistiquement significatifs et élevés. Un accès plus facile à des biens d'équipement plus productifs et à une technologie supérieure pourrait expliquer ce résultat. Par contre, celui de Ouv_t , est positif mais très faible.

**Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée
(1999-2019)**

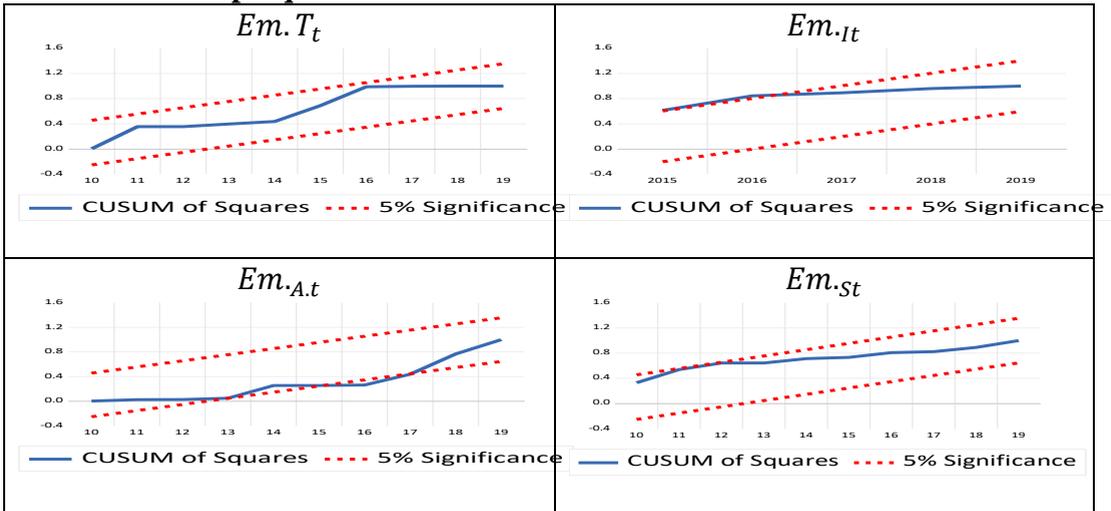
Tableau 5: Estimation des relations à court et à long terme

	Court Terme	Coefficient	Long Terme	Coefficient
	Variables		Variable	
<i>Em.T_t</i>	D(OUVERTURE)	0.005515***	PIB	0.246406***
	CointEq(-1)*	-1.281959***	PIB*DUM_T	-0.001244**
			OUVERTURE	0.002641***
			INFLATION	-0.005174*
<i>Em.A_t</i>	D(DUM_T*VA_A3)	0.009886***	VA_A3	-0.444207
	D(P_ACT)	5.364964***	VA_A3*DUM_T	0.078850
	D(P_ACT(-1))	-2.912477***	P_ACT	1.590959**
	CointEq(-1)*	-0.180792***	OUVERTURE	-0.018353
		INFLATION	-0.109041	
<i>Em.I_t</i>	D(VA_I)	0.493331***	VA_I	0.654113***
	D(VA_I(-1))	-0.477287***	VA_I*DUM_T	-
	D(DUM_T*VA_I)	-0.005813***	P_ACT	0.008113***
	D(DUM_T(-1)*VA_I(-1))	0.003450***	OUVERTURE	-0.226975**
	D(P_ACT)	1.534915***	INFLATION	-0.007134**
	D(P_ACT(-1))	2.096471***		-0.007177
	D(OUVERTURE)	-0.009363***		
	D(OUVERTURE(-1))	-0.006575***		
	CointEq(-1)*	-1.318810***		
<i>Em.S_t</i>	CointEq(-1)*	-1.023386***	VA_S	0.249434***
			VA_S*DUM_T	-0.000539
			P_ACT	0.487395***
			OUVERTURE	0.005473***
		INFLATION	-0.007772	

Source : conçu par l'auteur à partir des résultats du logiciel Eviews 12

Enfin, lors de l'analyse de la stabilité des coefficients à long terme avec la dynamique à court terme, la somme cumulée (CUSUM) est appliquée. Selon (Bahmani & Chi Wing Ng, 2002), si le tracé de ces statistiques reste dans la limite critique du niveau de signification de 5 %, l'hypothèse nulle (c'est-à-dire que tous les coefficients du modèle de correction d'erreur sont stables) ne peut pas être rejetée. Le graphique 2 représente la somme cumulée du résidu récursif. Comme indiqué, ce graphique confirme la stabilité des coefficients à long terme des fonctions : *Em.T_t*, *Em.A_t*, *Em.I_t* et *Em.S_t* des équations (1 et 2).

Graphique 2 : Les résultats du test CUSUM des carrés



Source : conçu par l'auteur à partir des résultats du logiciel EvIEWS 12

A court terme, les coefficients estimés sont tous significatifs et ont les signes attendus. Une croissance des valeurs ajoutées sectorielles induit une croissance de l'emploi sectoriel, sauf dans le secteur agricole où le coefficient est négatif et non significatif. Quant à l'effet de la croissance de la population active, il est positif et induit une croissance de l'emploi total et sectoriel, sauf dans le secteur agricole.

Ainsi, on constate l'existence d'une co-intégration entre la croissance du PIB et celle des valeurs ajoutées sectorielles et l'emploi à long terme. Dans ce sens, (Semmler & Zhang, 2005) affirment que la théorie selon laquelle l'augmentation de la croissance réduit le chômage et augmente l'élasticité de l'emploi est valable.

D'après le tableau 5, on constate qu'après un choc, dans les années précédentes, sur les variables explicatives (hausse ou baisse) l'emploi total et sectoriel s'ajustent à leurs niveaux d'équilibre après une durée relativement courte, sauf pour le secteur agricole. Ainsi, les vitesses d'ajustement après les chocs sont de : 125%, 131% et 102% pour l'emploi total, l'emploi industriel et l'emploi des services, contre 18% pour l'agriculture. Ainsi, une déviation de l'équilibre à long terme suite à un choc de court terme est corrigée approximativement après 9 mois pour l'emploi total, l'emploi industriel et des services. En revanche, l'emploi agricole ne s'ajuste à son équilibre qu'après une durée de 5 ans et 5 mois. En d'autres termes, les périodes de chocs allongent la durée du chômage dans ce secteur.

Elasticité emploi-croissance économique en Algérie: une analyse désagrégée (1999-2019)

Au final, dans l'économie algérienne, les équations qui décrivent les relations de long terme entre l'élasticité de l'emploi total et sectoriels et leurs variables explicatives s'écrivent sous les formes suivantes :

$$\text{Emploi total : } D(EM_T1) = -1.281959*(EM_T1(-1)) - (0.246406*PIB - 0.001243*PIB*DUM_T + 0.524792*P_ACT + 0.002640*OUV(-1) - 0.005174*INF)$$

$$\text{Emploi Agricole : } D(EM_A3) = -0.180792*(EM_A3(-1)) - (-0.444206*VA_A3 + 0.078849*DUM_T(-1)*VA_A3(-1) + 1.590958*P_ACT(-1) - 0.018353*OUV - 0.109040*INF)$$

$$\text{Emploi industriel : } D(EM_I1) = -1.318809*(EM_I1(-1)) - (0.654113*VA_I(-1) - 0.008112*DUM_T(1) *VA_I(-1) - 0.226974*P_ACT(-1) - 0.007134*OUV(-1) - 0.007177*INF)$$

$$\text{Emploi dans les services : } D(EM_S1) = -1.0233858*(EM_S1(-1)) - (0.249434*VA_S - 0.000539*VA_S*DUM_T + 0.487395*P_ACT + 0.005472*OUV - 0.007772*INF)$$

L'estimation des équations (1 et 2) donnent les élasticités de l'emploi par rapport au PIB pour l'ensemble de l'économie nationale et pour chaque secteur par rapport à sa valeur ajoutée en plus de d'autres variables explicatives tableau 5 (long terme). Celle-ci est obtenue par la somme des coefficients ($\delta_1 + \delta_2$) et qui représente la variation de l'emploi associée à une variation différentielle de la valeur ajoutée³.

Afin de faciliter l'interprétation des élasticités obtenues, les résultats du tableau 5 peuvent être synthétisés dans le tableau 6.

Tableau 6: Récapitulatif des élasticités de l'emploi

Valeur ajouté	Em_{At}	Em_{It}	Em_{St}	Em_{Tt}
PIB_t	-	-	-	0,245162***
$V.A_{It}$	-0,365357	0,646***	0.249434***	-
$P.Act_t$	1.590959**	-0.226975*	0.487395***	0.524792***
Ouv_t	-0.018353	-0.007134**	0.005473***	0.002641***
inf_t	-0.109041	-0.007177	-0.007772	-0.005174*

Sources : conçu par l'auteur à partir des résultats du logiciel Eviews 12.

D'après le tableau 6, on constate que l'élasticité globale de l'emploi par rapport au PIB est de l'ordre de 0,24. Ainsi, une augmentation de 1% de la croissance du PIB se traduit par une augmentation de 0,24% de l'élasticité de l'emploi total. On note que, cette élasticité estimée est

³ Lorsque ceux-ci sont tous les deux significatifs. Dans le cas contraire, on ne tient compte que du coefficient du PIB et celui des valeurs ajoutées sectorielles (Ningaye P. et al. (2015)).

facilement explicable, elle correspond à un allègement des contraintes pesant sur le marché du travail et sur la sécurité de l'emploi après l'adoption PAS ce qui s'est traduit par de profondes réformes du marché du travail. En revanche, l'observation des valeurs des élasticités sectorielles fait constater que tous les secteurs affichent des élasticités de l'emploi positives et significatives sauf pour le secteur de l'agriculture qui négative et statistiquement non significative (- 0,36). Ce qui traduit le fait que ce secteur est peu sensible à l'évolution de la part de sa valeur ajoutée dans le PIB. Ce qui nous permet de dire que ce secteur souffre d'un manque de compétitivité et dépend de la volatilité des prix. Parallèlement, la faible réaction de l'emploi agricole à l'évolution de sa valeur ajoutée et son non significativité conforte l'hypothèse d'une plus grande insensibilité de l'emploi agricole à la croissance. En ce qui concerne l'emploi dans le secteur industriel, une augmentation de 1% du taux de croissance de la valeur ajoutée se traduit par une hausse de 0,64% de l'emploi. On peut constater que cette valeur est supérieure à celle de l'élasticité globale de l'emploi au PIB (0,24). Ce qui traduit le fait que ce secteur est sensible à la croissance. Le même constat pourrait être fait pour le secteur des services.

Néanmoins, il est à noter qu'une expansion en termes de part de l'emploi et de part de la valeur ajoutée dans le secteur des services est liée principalement à l'expansion du transport et du commerce de détail. Ainsi, ce secteur voit son niveau d'emploi augmenter de presque 0,25 lorsque sa valeur ajoutée augmente de 1 point. Ce constat montre que l'emploi dans les services est aussi sensible à la croissance globale qu'à la croissance sectorielle.

En estimant l'équation 2, c'est-à-dire en donnant à l'emploi et au PIB les valeurs respectives de la valeur ajoutée et de l'emploi de chaque secteur, on obtient la réaction de l'emploi de chaque secteur à la variation de la part de sa valeur ajoutée dans la production en plus aux autres variables explicatives. Ainsi, s'agissant de l'effet de $P.Act_t$ sur les élasticités sectorielles, on note qu'une augmentation de 1 point de celle-ci induit une augmentation de $Em_{.At}$, $Em_{.St}$ et $Em_{.Tt}$ respectivement de 1.59, 0.48 et 0.52. En revanche, $Em_{.It}$, baisse de 0,22. On remarque ainsi la présomption d'une sensibilité de l'emploi industriel à l'évolution de la $P.Act_t$. En général, l'effet de cette variable est lié au fait que cette variable est une variable regroupant différents types de population (les ouvriers saisonniers ou à temps partiel, les demandeurs d'emploi, les personnes à la recherche d'un premier emploi et ceux du secteur informel) ce qui témoigne en

quelque sorte de la dominance du taux de chômage et des effets de la politique des préretraites adoptée dans les années 2000 même si l'effet positif sur l'emploi n'est qu'à court terme. Globalement, on peut dire que dans la réalité le rythme de croissance de la population active et celui de l'emploi sont différents et que l'effet de la croissance de la population active sur l'emploi n'apparaît qu'après plusieurs années du changement de son rythme.

Parallèlement, les réactions de l'emploi dans les différents secteurs à $l'inf_t$ sont négatives et non significatives sauf pour $Em.T_t$ elle est significative mais faible. En ce qui concerne la réaction de l'emploi à $l'Ouv_t$, elle dépend des secteurs, elle est négative et non significative pour l'agriculture, négative et significative pour l'industrie. Par contre, elle est positive et significative, mais faible, pour les services et l'emploi total. Ceci peut être expliqué par le fait que l'ouverture au commerce international conduit à un biais de qualification qui se traduit par une baisse de l'emploi faiblement qualifié (emploi informel et plus abondant dans l'économie nationale) au profit de l'emploi qualifié plus rare.

En réalité, la théorie ne permet pas de trancher. En effet, les relations entre degré d'ouverture et arbitrage croissance-emploi sont complexes. D'après (Gali & Monacelli, 2005), plus le degré d'ouverture de l'économie est important et plus la substituabilité entre les productions nationale et étrangère est faible. En outre, il y a une relation négative entre ouverture et emploi : l'accroissement de l'ouverture de l'économie s'accompagne d'une plus grande rigidité nominale, donc d'une baisse de la croissance économique.

En somme, l'économie algérienne a connu un changement structurel modeste (une baisse de l'emploi agricole et une expansion modeste de certains emplois dans les services), en particulier à la fin des années 1990 et au début des années 2000, qui s'est poursuivie modérément dans les années 2010. Par ailleurs, la rigidité du marché du travail et la défaillance des structures d'appui à l'emploi pourraient également expliquer l'ampleur limitée du changement structurel en Algérie. En théorie, la production d'équilibre peut être différente de la production du plein emploi. Ces deux types de production sont déterminés par des facteurs indépendants. De ce fait, aucun mécanisme de marché ne peut, à court terme, les rapprocher en cas de divergences. Ce constat corrobore avec la situation de l'économie

algérienne ou les périodes d'expansion ne sont pas nécessairement suivies par une augmentation considérable de l'emploi.

Enfin, une augmentation de la croissance économique pourrait être due à une réorganisation du travail et/ou à une amélioration des méthodes de production, et non pas à une augmentation du niveau de l'emploi. Dans les conditions actuelles du marché du travail algérien, cette relation sera plus forte si on favorise la production des biens qui exigent sensiblement plus de main-d'œuvre par unité de production que ce n'est le cas pour d'autres biens. Ainsi, une augmentation de la croissance se traduit par une impulsion des dynamiques d'emplois significatives.

Conclusion

A travers notre étude on a essayé de mesurer l'élasticité de l'emploi total, les élasticités sectorielles et tester la validité de la relation croissance-emploi dans l'économie algérienne. Compte tenu de la stabilité des relations croissance-emploi et valeur ajoutée-emploi sectoriel à long terme, l'étude confirme que lorsque le PIB et la valeur ajoutée sectorielle croient, l'élasticité de l'emploi augmente et elle est significative sauf pour le secteur agricole elle est négative et non significative. Cependant, lorsque la population active augmente cette élasticité est positive et significative pour l'ensemble de l'économie, l'agriculture et les services. Par contre, pour l'industrie elle est négative. Quant à l'ouverture économique, elle est négative pour l'ensemble de l'économie algérienne.

Toutefois, il faut souligner que la stabilité de la relation croissance-emploi peut cacher un changement de la qualité des emplois, les emplois à temps partiel et informel sont en hausse constante. Ce changement, traduit une tertiarisation des emplois dans l'économie algérienne, c'est-à-dire d'un glissement des travailleurs des autres secteurs vers le secteur des services. Si cette tendance se poursuit, elle devrait modifier la relation emploi-activité économique. En matière de politiques économiques, cela suppose l'adoption de politiques structurelles efficaces en matière d'éducation, d'innovation et en technologies innovantes et dans des secteurs de pointe.

A l'issue de notre étude, nous soulignons qu'il est nécessaire pour l'étude de l'élasticité de l'emploi en Algérie de s'intéresser à:

- la pertinence de l'analyse de la volatilité de la croissance;
- la nécessité de tenir compte de la structure de la croissance : désagrégation de la valeur ajoutée en secteurs ;
- la nécessité de la conformité du secteur informel à toutes les

réglementations ;

➤ la structure de l'offre de travail qui ne suit pas les changements de la demande.

Par ailleurs, il est à signaler que le taux de chômage ne va pas reculer dans les mêmes proportions que la progression de l'emploi. La raison tient, en particulier, à une dynamique propre à la population active. Celle-ci est déterminée par la démographie de la population totale ainsi que par le taux de participation, qui est lui-même influencé par le travail des femmes, par l'âge du départ à la retraite et par des facteurs institutionnels.

Bibliographie

Acikgoz, S., & Mert, M. (2010). The Endogeneity of the Natural Rate of Growth: An Application. *Panaeconomicus*, 57(4), pp. 447-469.

Adouka, L., & Bouguell, Z. (2013). Estimation De La Loi De Okun En Algérie à L'aide De Modèle Ecm. *Roa Iktissadia Review*, 3(5), pp. 21-56.

Bahmani, M., & Chi Wing Ng, R. (2002). Long-Run Demand for Money in Hong Kong: An Application of the ARDL Model. *International Journal of Business and Economics*(1), pp. 147-155.

Burggraeve, K., Walque, G., & Zimmer, H. (2015). La relation entre croissance économique et emploi. *BNB Revue économique*, pp. 33-53.

Döpke, J. (2001). The Employment Intensity of Growth in Europe. *Kiel Working Paper*, 1021.

El-Ehwany , N., & El-Megharbel, N. (2009). Employment Intensity of Growth in the Egyptian Economy, with a Focus on the Manufacturing Industries. *the egyptian center for economic studies*(130).

Ezzahid, E., & El Alaoui, A. (2014). Economic Growth and Jobs creation in Morocco: Overall and Sectors Analysis. *MPRA Paper*(57841).

Furceri, D. (2012). Unemployment and Labor Market Issues in Algeria. *IMF Working Paper*, 12(99).

Gali, J., & Monacelli, T. (2005). Monetary policy end exchange rate volatility in a small open economy. *review of Economic Study*, 72, pp. 707-734.

Huang, H.-c., & Lin, S.-c. (2008). Smooth-Time-Varying Okun's Coefficient. *Economic Modelling*, 25(2), pp. 363-375.

Islam, I., & Nazara, S. (2000). ESTIMATING EMPLOYMENT ELASTICITY FOR THE INDONESIAN ECONOMY. *INTERNATIONAL LABOUR OFFICE*.

- Islam, R. (2004). The Nexus of Economic Growth, Employment and Poverty Reduction: An Empirical Analysis. *International Labour Office*, 14.
- Kapsos, S. (2005). The employment intensity of Growth: Trends and macroeconomic determinants. *Employment strategy papers, International Labour Office*.
- Kori, Y. A. (2018). The Relationship Between Unemployment And Output In Algeria (1989-2016). *The Journal of the Economic Sciences Institute*, 21(2), pp. 9-20.
- Manna, L., Rimi, R., & Touitou, M. (2020). The Asymmetric Impact Of Economic Growth On Unemployment In Algeria: Testing The Okun's Law empirical Study For The Period 1980-2018. *Roa Iktissadia Review*, 10(2), pp. 13-26.
- Mebarki , I., & Mebarki , N. (2022). Relation croissance-emploi en Algérie : Estimation d'un modèle ARDL durant la période (1992-2019). *Al-Bashaer Economic Journal*, 8(1), pp. 751-770.
- Mlachila, M., Tapsoba, R., & Tapsoba, S. (2014). A Quality of Growth Index for Developing. *IMF Working Paper*, 14(172).
- Mouelhi, R., & Ghazali, M. (2014). The Employment Intensity of Output Growth in Tunisia and its Determinants. *Economic Research Forum Working Paper*(857).
- Ningaye, P., Kitio, V., & Mba Fokwa, A. (2015). Elasticité emploi de la croissance et ses déterminants macroéconomiques au Cameroun. *European Scientific Journal*, 11(7), pp. 479-495.
- Padalino, S., & Vivarell, M. (1997). The Employment Intensity of growth in the G-7 Countries. *International Labour Review*(136), pp. 199-213.
- Pattanaik , F., & Nayak, N. (2011). Employment Intensity of Service Sector in India: Trend and Determinants. *International Conference on Business and Economics research*, 1, pp. 62-66.
- Perugini, C. (2009). Employment Intensity of Growth in Italy A Note Using Regional Data. *Regional and Sectoral Economic Studies*, 9(1), pp. 59-105.
- Semmler , W., & Zhang, W. (2005). The impact of output growth, labor market institutions, and macro policies on unemployment. *Working paper, SCEPA*.
- Yogo, T. (2008). Croissance Economique et Emplois en Afrique Subsaharienne : Evidences théoriques et Faits empiriques. *Munich Personal RePEc Archive*(10474), p. 10474.

A study of banking risks in light of the opening of the participatory windows - a case study of Algerian banks -

Souiah Youcef, * PhD student, Laboratory of management and evaluation of the performance of institutions, University of Saida-Dr.Moulay Tahar, (algeria),
youcef.souiah@univ-saida.dz

Dr. Refafa Brahim, Laboratory of management and evaluation of the performance of institutions, University of Saida-Dr.Moulay Tahar, (algeria),
brahim.refafa@univ-saida.dz

Received: 18/11/2021

Accepted: 31./08/2022

Published:30./09/2022

Abstract:

This research aims to study banking risks in light of the opening of the participatory windows in the Algerian banks, where the analytical approach was used for the data and statistics of the Algerian commercial banks, and the laws and legislations that stipulated the method of dealing with participatory financial products,

The results represented in commercial banks adopting different methods in reducing banking risks resulting from dealing with participatory financial products, in addition to other methods to avoid banking risks, as well as methods represented in facing banking risks. Bank risk, commercial banks, participatory financial products

Keywords: banking risks.; commercial banks; participatory financial products.

Jel Classification Codes: G21, G29

1. INTRODUCTION

Bank financing is the classic and familiar source for obtaining financing in Algeria. For this reason, the Algerian banking system must adopt new and diversified financing methods by launching participatory financial products that comply with the provisions of Islamic Sharia, and which are approved by Algerian traditional banks based on the Bank of

* *Corresponding author*

Algeria system No. 02-18 of November 04, 2018, which was amended and repealed by Regulation No. 02-20 of March 15, 2020, which defines banking operations related to Islamic banking and the rules for its practice by banks and financial institutions. As the Central Bank of Algeria, based on this system, authorizes commercial banks to offer eight Islamic banking products, by opening the windows of Islamic banking.

The problem of the study: What is the extent of the banking risks through activating the participatory financial products in the Algerian commercial banks?

This research aims to identify the banking risks associated with participatory financial windows products, and the ways to monitor them as well as the methods of control by the traditional banks that opened this kind of windows. In addition to identifying the specifics of the eight participatory financial products adopted by Algerian public banks. Hence the scientific importance of this topic so that it contributes to the scientific rooting of banking risks in light of the opening of participatory financial windows.

This research paper is based on a descriptive analytical approach where theoretical concepts of risks related to participatory financial windows have been described, Analysis of some of the data related to participatory financing formulas in Algerian public banks, especially those that have opened participatory financial windows such as the Algerian National Bank, the Agricultural and Rural Development Bank, the Algerian Popular Loan.

2. Generalities about banking risk

2.1 Definition of banking risk:

Risk is defined as the opportunity to incur harm, damage, or loss, Sources of risks The nature of the relationship between the investor and the Islamic bank is represented in profit and loss sharing, and therefore risk sharing, which is one of the most important reasons why the investor is one of the most important sources of risk for Islamic banks. These risks can be divided into (Al-Masry, 2012):

- Risks that may arise due to the lack of ethical specifications in the investor

client: The relationship between the bank and the client must require a certain amount of ethical qualities in the investor, such as: honesty, honesty, punctuality, and these ethical qualities represent a basic pillar of investment success. , as losing them or losing some of them raises the percentage of risks in the investments of Islamic banks, which affects the rights and obligations, such as forgery, manipulation of revenues, and procrastination in payment.

- Risks that may arise due to the investor's lack of administrative and technical competence and practical experience: it is necessary to have administrative and technical capabilities and practical experience with the investor in the field of his project or investment activity, and the lack thereof affects the efficiency of the project and increases the possibility of its loss, and this results in a high The risk level in this project.

- Risks that may arise due to the unsound financial position of the investing client: These risks are represented in the possibility of the investor client's inability to fulfill the bank's financial rights in the future, represented in the value of the granted financing and the bank's share of the realized profits. These risks arise if they are The client's financial obligations are greater than his actual capabilities or resources, i.e. when his total net financial position is indebted, and this is what is meant here after the safety of the financial position of the investing client.

2.2 Methods for controlling the risks of participatory financial products

It goes through the following stages (Belkacemi, 2020, p. 102):

-The stage of contracts and purchases: In this stage, the necessary public forces, tools, machines, tools, factory buildings, facilities, raw materials and all components of public utilities are mobilized.

-The stage of the actual construction and start of production for the trials: This phase includes the completion of the construction process, the conduct of the initial tests, the start of the trials, and the determination of the best balanced performance in time and costs.

-Operational stage: The operating stage is not considered one of the stages of the project. The word project ends at the start of operation. We can then call it “the facility” or “the company.” At this stage, it was added to know the sequence in the process cycle as a whole, and the same in the post-investment evaluation process.

3. Participatory financial products in Algeria

Participatory financial products are one of the forms of Islamic financing that Algeria has tended to settle in Algerian banks, by allowing the opening of Islamic windows approved by the Bank of Algeria system (20-02) specific to banking operations related to Islamic banking and the rules exercise it. According to Article (9) of this system, licenses were granted for eight financial products within the framework of the mechanism of opening Islamic banking windows in traditional Algerian banks.

3.1 Participatory window products that depend on representation contracts:

These products are represented in the Mudaraba contract and the Musharaka contract.

3.1.1 Mudaraba Contract:

The mudaraba formula is based on the pairing of capital and labour, thus combining those who own money and those who have work experience (Buhaih, 2020). As this contract is based, in essence, on the first party providing its money and the second party providing its expertise, and it is a very suitable form for establishing and organizing small and emerging projects (Khadija Khalidi, 2016, p. 245).

Banking form of Mudaraba contract:

According to Article 07 of Regulation (20-02), the Algerian legislator defined the approach contract as a financial product as a contract under which a bank or financial institution, named (money lender) provides the capital necessary for the contractor who provides his work in a project in order to achieve profits.

It is also possible to divide Mudaraba in terms of the number of participants into bilateral and collective Mudaraba, so that this financing formula can take several forms, which are as follows (Othma, 2007, p. 344):

- Collective speculation with multiple owners of money: It is in which the owners of capital are identified and the speculator is unique.
- Collective speculation with multiple speculators: It is in which speculators are determined only, and in which the owner of the capital is sole.
- Collective speculation with multiple parties: It is in which there are multiple parties to speculation, and they are the owners of capital, the bank and the speculators.

3.1.2 Partnership Contract

The formula of partnership financing, is among the basic formulas in the types of Islamic financing, which highlights the idea that the Islamic bank or the Islamic window in the conventional bank is not just a financier, but a participant of those dealing with it Banking form of the partnership contract (Khadija Khalidi, 2016, p. 166):

-According to Article 06 of the Regulation (20/02), the Central Bank defines the product of participation as a contract between a bank or a financial institution and one or more parties, with the aim of participating in the capital of an institution or in a project or in commercial operations in order to achieve profits.

-Participation or financing by partnership entails that the bank contributes to the capital of the project and becomes a partner in the ownership of this project, as well as in its management, management and supervision, and a partner in everything that results in profit or loss in the agreed ratios (Al-Masry, 2012, p. 141) .

Characteristics of the implementation of the partnership contract: The most important thing about this contract is in its procedures as follows (03/2020, 2020, page 03):

- Clarity of the shares of each partner, especially the value of the in-kind contributions in the contract.
- The necessity of specifying all procedures related to the dissolution of the partnership and the distribution of its assets in the capital.
- The distribution of profits is expressed in percentages, not arbitrary

amounts, and the bearing of losses is proportional to the contributions of each partner.

-The management and management of the company is attributed by agreement between the partners, either assigning one of them or appointing a manager from non-partners.

3.2 Participatory window products that depend on warranty contracts

These financial products are represented in Murabaha contracts, Ijarah, Salam and Istisna contracts.

3-2-1 Murabaha Contract:

Islamic Murabaha is selling at an increase over the first price, and Murabaha sale is one of the basic and Islamic types of sales (Gharb, 2009, p. 07).

Murabaha bank formula:

Based on Article 05 of Regulation (20-02), Murabaha is a contract whereby the bank or financial institution sells to a customer a known commodity, whether movable or immovable, owned by the bank or financial institution, at the cost of its acquisition with the addition of a profit margin agreed upon in advance and according to the terms and conditions Payment agreed upon between the parties.

The common Murabaha contracts are that the commodity is in the possession of the seller present, so he sells it with the capital and an increase. However, the matter in the field of banks is not to accumulate commodities in the bank's stores so that he sells them after that for Murabaha and after bargaining. Rather, it is only an intermediary in the exchange, as the idea presented in this The field is called Murabaha for the person ordering the purchase, i.e. the buyer's request from the bank to buy a specific commodity with specific specifications, on the basis of a promise from it to purchase those commodities needed for him by Murabaha, with a profit margin according to his financial ability and ability (Ayachi, 2019, p. 309)

Characteristics of executing Murabaha contracts: Murabaha and Murabaha contracts are for the purchase orderer with the following (03/2020, 2020, page 01):

A study of banking risks in light of the opening of the participatory windows - a case study of Algerian banks -

- The ability of the bank to delegate the customer to choose and buy the commodity subject of the contract.

The requirement of the bank to undertake a unilateral purchase of the commodity in question.

- The bank obtains a security deposit called “margin of seriousness” from the customer, with the possibility of recovering it at the time of the conclusion and implementation of the contract.

Enable the bank to deduct an amount from the security deposit in the event that any actual damage resulting from the purchase orderer's failure to honor his commitments is proven.

Table 1: The reality of Murabaha window products approved by Algerian public banks, For the period 2020-2021

concerned banks	Number of banking agencies	Approved Murabaha financing formulas	Financing activities
Algerian National Bank BNA	59 banking agencies spread over 44 states	Murabaha Real Estate	A formula concerned with financing the purchase of real estate designated for the establishment and expansion of the project.
		Murabaha to buy cars	A financing formula for the acquisition of utilitarian cars for the owners of institutions.
		Murabaha for the purchase of equipment	Financing the purchase of the means and equipment used in the project's activity.
Bank of Agriculture and Rural Development	12 banking agencies spread	Murabaha for public deals	Financing future institutions to complete or supply public projects.

BADR	over 12 states	Murabaha for transportation	The formula for financing the acquisition of various means (trucks, transporting workers, utility vehicles(...
		Murabaha for professional equipment	Financing the owners of professional workshops and traditional crafts.
		Murabaha Exports	Financing formula in the framework of foreign trade activities.
		Murabaha for raw materials	Financing the acquisition of various raw materials during the establishment of the institution.
		Murabaha for agricultural production	Financing agricultural projects of various types and activities.
		Murabaha for works	Funding formula for various major completion works and various construction and reconstruction activities.
Algerian popular loan CPA	30 banking agencies spread over 19 states	Murabaha real estate	Financing the acquisition of various raw materials during the establishment of the institution.
		Murabaha processing	Support and financing to obtain equipment and supplies for the establishment or expansion of the activity.

A study of banking risks in light of the opening of the participatory windows - a case study of Algerian banks -

		Murabaha car	Financing the acquisition of utilitarian cars for institutions and even for tourism for individuals.
--	--	--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

Source: Prepared by researchers based on the websites of Algerian public banks

3.2.2 The lease contract:

the lease means a contract for a known permissible benefit for a specified period

The banking formula for The lease contract: It is one of the contemporary tools in Islamic banking, approved by the Bank of Algeria in Article 08 of its system (20-02) and defined as:

A lease contract puts at the disposal of the customer and on the basis of rent a movable or immovable commodity owned by the bank for a specified period in return for the payment of a rent specified in the contract.

Leasing operations take two forms; Operating lease and lease-to-own

Operating lease: It means that the lessee does not own the goods leased by the bank.

Characteristics of the implementation of the lease contract: According to the instructions of the Bank of Algeria No. 03/2020, this type of contract has implementation characteristics as follows:

Concerning the goods that are not damaged due to the tenant’s use of them

Clarity of the rent amount and how to determine it

Determining the lease term and its effective date

Table 2: The reality of leasing window products approved by Algerian public banks, For the period 2020-2021

concerned banks	Approved Leasing financing formulas	Number of banking agencies	Financing activities
Algerian National	Real estate lease	59 banking	Financing all real estate rental operations for professionals

Bank BNA	ending with ownership	agencies spread over 44 states	and institutions with their ownership at the end of the contract implementation period
CNEP	Ownership lease	40 banking agencies spread over 40 states	A financing formula for leasing various means, equipment and machines used in establishing projects, as well as leasing shops.

Source: Prepared by researchers based on the websites of Algerian public banks

3.2.3 Salam contract:

Salam, in the definition of jurists, is meant to be an immediate deferred sale. The deferred is the sold commodity described in the liability, and the immediate is the price

Salam banking formula: This type of financial product is approved by the Algerian banking system through Article 09 of Regulation (20-02) as a contract through which the bank or financial institution that plays the role of the buyer purchases a commodity that is delivered to him at a later date by his customer in return for payment Immediate and cash.

There is also a parallel form of the Salam contract called “Parallel Salam”; Where this contract takes place when the bank concludes another Salam contract with a third party independent of the first contract, in order to sell a commodity identical in specifications to the commodity subject of the first contract, delivered at a later date at an agreed price to be paid immediately and in cash

Characteristics of the implementation of the peace contract: This contract is distinguished from other Islamic contracts by the following executive procedures Not requiring the seller to have the commodity subject of the contract.

Clarity and identification of the brand of the goods sold.
Mandatory payment of the price by the buyer to the seller, and payment is made in cash in most cases.

The contract shall include all the details of the agreement between the two parties.

3.2.4 Istisna contract:

Istisna is considered a pioneering method for operating the dynamics of the economy, as it has a close relationship with the production and industrial apparatus in particular Banking form of the Istisna' contract: From the point of view of the system (20-02) mentioned above in Article 10, Istisna' is a contract whereby the bank undertakes to deliver a commodity to its customer who is in charge, or to purchase at a factory a commodity that will be manufactured according to specific characteristics agreed upon between the parties. , at a fixed price and according to the payment modalities agreed upon in advance between the two parties. Istisna'a can take another form called "parallel Istisna'a" and is represented by the bank's conclusion of a second contract with the product factory that is the subject of the Istisna' contract

Characteristics of the implementation of the Istisna contract: its most important technical characteristics in terms of implementation are explained as follows

The independence of the Istisna contract from the parallel Istisna contract. Determining the Istisna'a price, payment methods, cases of termination, and responsibility for delivery of the commodity at the time of the conclusion of the contract.

The bank cannot conclude a contract with a manufacturing establishment in which the owner owns 33% or more of its capital. The possibility of the bank requiring guarantees that comply with the applicable legislation.

4. Results:

The methods of controlling banking risks under the partnership products are:

4.1 Methods of risk control in the study phase: Risk audit assessment.

One of the methods of controlling financing risks at the stage of studying the file, as it is not possible to control risks except after identifying the size and type of risk, and therefore its rejection or acceptance, as well as determining the most appropriate methods of control in the event of its acceptance, and the process of risk assessment, which can be expressed by measuring this Risk by relying on future data and information, in the light of which it is possible to predict the degree of this risk and to hold studies and guarantees, diversification, After the bank has finished determining the size and type of risk in financing using the accurate assessment method, the bank will know the impact of this financing on the overall risk and the possibility of reducing it through diversification.

4.2 Methods of controlling risks in the negotiation stage: allotted investment.

It is a method through which Islamic banks can control the risks of a certain financing process, especially in the case of Murabaha financing, and it is intended for the customer to leave balances with the bank as deposits until the end of the payment, and this allocated investment helps the bank to control liquidity risks.

Warranties: The customer seeks to achieve investment goals as soon as he obtains financing from the bank, but the latter will not finance it unless he obtains a guarantee, and this is a preventive measure that the bank secures against risks in the future.

Insurance : One of the methods of controlling the risks of granting financing is that the bank asks the customer to insure in favor of the bank against the risk of non-payment with the insurance company, so that if the customer does not pay on the due date, the bank gets the appropriate compensation from the insurance company, and the bank may pay installments Insurance for the insurance company, provided that it bears the cost of financing.

Charters restricted in contracts: One of the most important methods of controlling financing risks used by Islamic banks is to stipulate in contracts many covenants according to which the customer is obligated to perform actions and refrain from other actions during the contract period, which

helps to strengthen the bank's position vis-à-vis both the customer and his other creditors.

4.3 Methods of controlling risks after granting financing.

Effective follow up: Effective follow-up aims to ensure the proper functioning of the institution or the client in his work, and that there are no developments that affect his ability to pay and thus follow up on the collection of installments on the specified dates.

Follow-up efficacy:

The financing process is a revolving, moving process, and the main gap that is generated at the end of the bank's responsibility is the failure to keep abreast of the client's situation periodically, while perfecting the follow-up of the client stage by stage leads to remedying the negative effects of the investment decision gaps and reduces the financing risks, and gives a successful opportunity for collection. And that any negligence in this area results in negative consequences for the banks in their relationship with the customer, and they bear legal responsibilities

4.4 Wise handling of troubled cases.

Troubled debt represents a serious problem facing Islamic banks in their business, as it leads to the freezing of a significant part of these banks' funds as a result of the inability of clients who obtained them to pay their installments and returns, and exposing the granting bank to losses that may exceed the return on the alternative investment opportunity. Considering: The personality element is one of the important elements when judging the client's eligibility and eligibility to obtain financing for the first time, as well as when removing him from his stumble. Certain, and that the customer did not use the bank's money for personal items, "whenever that encourages the bank to enter into a default treatment."

It is necessary to find out the reasons for the stumbling block and the agreement of views in this regard between the customer and the bank.

Availability of an accurate information base on the situation, which requires the bank to:

- Update the client file in terms of updating queries.
- Availability of up-to-date financial statements.
- Availability of a recent assessment of some assets that may play an important role in solving the problem.
- Availability of information on the exploited production capacity and the problems of automated equipment.
- Availability of data on the organizational structure and its shortcomings.
- Availability of data on the marketing position.

Availability of sincere intentions between the client and the bank to solve the problem, the customer should not hide some data that may play an important role in the decision-making process and finding a solution to the problem, such as:

- Some personal property.
- Results of some negotiations to sell it.
- Ongoing attempts to attract support funding.

That the bank understands the psychological state of the customer, which results from the default state.

5. CONCLUSION

The importance of participatory products in Algerian commercial banks is:

The importance of the share product is highlighted in the following:

- Mobilizing savings and repurposing it in the form of investment funds to create participatory projects.
- Establishing the logic of solidarity takaful financing through organized group ways, that reduce the severity of the financing risks.

Ensuring efficiency in managing project operations by benefiting from the experiences of banks participating in these projects.

- The emergence of an effective control relationship for financing investments during the keenness of all parties to achieve the objectives of the project.

- Ensuring a fair distribution of returns and profits among the partners,

which may ensure self-financing and, consequently, the expansion and sustainability of the institution.

The importance of the Murabaha window in financing start-ups: The importance of Murabaha sales, as it is a financing method for owners of small projects and innovative ideas, is as follows:

- Providing the financing incentive due to the simplicity of this method, as it can be applied between projects that do not have official accounting books, thus facilitating the establishment and establishment phase of the emerging institution.

- Increasing the purchasing power of the founders of emerging projects and facilitating their access to raw materials to establish the project with the required specifications.

Avoiding the risks of traditional usurious and compound interest, which lead to a weak financial position for emerging institutions.

- The increase in the price is clear in the sales contract and before the contract is executed, which makes it easier for startup entrepreneurs to choose the best selling offers available to them.

- The short and medium term of Murabaha contracts that help the bank in the rapid turnover of its funds and the refinancing of other emerging institutions in various fields, which ensures financial sustainability.

The importance of the mudaraba product in relation to the financing process through the following:

- Using the capital available to the owners of money by the experienced and creative people in ideas.

Reducing the risks arising from the difficulty of financing, especially in multilateral collective speculative contracts, where the logic of crowd funding is established.

Providing greater opportunities for the emergence of new and contemporary economic activities, especially those specialized in the field of technology.

Removing all financing obstacles to value-added entrepreneurial

projects, due to the absence of all costs

The importance of the rental window is as follows:

Enable project owners to rent equipment, technological supplies and advanced machines that are in line with their investment activity, whatever its type or specialization.

- Ensure the full operation of the means of production available to the start-up enterprise.

Providing financial liquidity to startup entrepreneurs by obtaining full financing for capital assets.

The importance of stair nets is as follows:

Providing raw materials for emerging projects with the required specifications and marks.

- The commercial and marketing benefit that accrues to the small and emerging enterprises after production.

Providing cash liquidity to emerging institutions through banks purchasing their products with a parallel ladder contract for the benefit of other customers.

- Indirect financing advantages resulting from agreements with major companies and distributors through banks.

The importance of the Istisna'a nets is as follows:

- Encouraging industrial projects, local crafts and all creative ideas in various fields of industry.

Establishing a stable and continuous financing relationship between the banking system and the production system.

6. Bibliography List :

Al-Masry, R. Y. (2012). *Islamic finance*. Syria: Dar Al Qalam.

Ayachi, S. K. (2019). Islamic formulas and rental loans as modern alternatives for financing small and medium enterprises (the case of Algeria). . *Annals of the University of Guelma for Social Sciences and Humanities, No. 27.* , algeria.

Belkacemi, S. (2020). Islamic banking operations in Algeria in the light of the Bank of Algeria Regulation No. 20/02. *Noor Journal of Economic Studies, Volume 06, Issue 10.*

Buhaih, A. Q. (2020). Islamic banking windows a step towards Islamic banking, an analytical study of the experience of the Algerian banking system. . *Journal of Strategy and Development, Volume 10 (Issue 1 bis - Part One -)*. , 344.

Gharb, S. S. (2009). *The efficiency of Islamic finance formulas and methods in containing crises and cyclical fluctuations.* . algeria: Intervention at the International Forum on the International Financial and Economic Crisis and Global Gover.

Khadija Khalidi, a. A. (2016). *Islamic Bank Models and Operations (Version 01)*. Algeria: Diwan of University Publications.

Othma, M. B. (2007). *Financial Transactions in Islamic Jurisprudence (version 06th edition)*. Jordan: Dar Al-Nafaes.

Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.
The role of the HR function in supporting the digital transformation of the company: Analysis of blocking factors.

RAMDANI Lotfi*, Université Badji Mokhtar – Annaba (Algérie),
lotfi.ramdani@univ-annaba.dz
BOUSNOBRA Ali, Université Badji Mokhtar – Annaba (Algérie),
Ali.bousnobra@univ-annaba.dz

Reçu le:08/12/2021

Accepté le:23./07/2022

Publié le:30./09/2022

Résumé

Le but de ce travail est d'analyser les éléments alourdissant la démarche de la transformation digitale mais aussi le rôle d'accompagnement que doit jouer la fonction RH. Il est indéniable que le digital impacte en profondeur les modes de fonctionnement de l'entreprise. La DRH est censée déployer un effort important dans la conduite du changement Digital. Ce travail s'inscrit dans une optique analytique, à travers laquelle il tente de décortiquer les facteurs entravant la mise en place d'une telle démarche. Il s'avère que la résistance au changement pèse lourd aussi l'in-appropriation des compétences, requises à la réussite. Le mode de leadership, la communication et la compréhension du changement sont des leviers pour y remédier.

Mots clés : RH, Transformation digitale, TIC, conduite du changement, entreprise digitale.

Jel Classification Codes : O15. O32. M15

Abstract

The aim of this work is to analyze the elements weighing down the digital transformation process but also the support role that the HR function must play. It is undeniable that digital has a profound impact on the way companies operate. HRD is supposed to make an effort to drive digital

* *Corresponding author*

change. This work is part of an analytical perspective, through which he attempts to dissect the factors hindering the implementation of such an approach. It turns out that resistance to change also weighs heavily on the misappropriation of the skills required for success. The leadership style, communication and understanding of change are levers to remedy it.

Keywords : HR, Digital transformation, ICT, change management, digital business.

Jel Classification Codes : O15. O32. M15

1. Introduction :

Le Digital est une formidable opportunité pour l'entreprise. Il amène à repenser le modèle économique sur plusieurs aspects : tout d'abord, des évolutions sur les emplois et des enjeux d'acquisition de nouvelles compétences par les collaborateurs. Puis, les modes de management et plus largement les relations entre les collaborateurs. Le Digital est, ainsi, au centre des préoccupations de l'entreprise moderne. Il impacte en profondeur les usages de l'entreprise et ne peut être circonscrit à un aspect outil. Autre conviction partagée, le fait que la DRH (Direction des Ressources Humaines) a un rôle capital à jouer pour accompagner la transformation digitale, tant envisagée par l'entreprise. La DRH doit se repositionner comme offreur de services à valeur ajoutée. Les RH vivent, ainsi, des mutations technologiques allant vers une intégration plus poussée de leurs produits et services qui bouleversent leurs façons de travailler (Duperrin, 2014). La fonction RH a donc légitimement un rôle de catalyseur du changement à jouer, à condition de savoir anticiper les enjeux métiers et les traduire dans une stratégie opérationnelle cohérente et lisible.

Dans ce contexte, notre problématique consistera à nous interroger : **Quelle place pour la DRH dans la maîtrise des contraintes, censées alourdir la démarche de la transformation digitale au sein de l'entreprise ?**

Les principales hypothèses de l'analyse sont:

- La DRH est censée jouer un rôle primordial dans l'accompagnement de la transformation digitale au sein de l'entreprise.

- Les éléments contraignants à l'accompagnement de la transformation digitale, au sein de l'entreprise, sont d'ordre culturel, de leadership et de compétences.

Pour répondre à notre problématique, ce travail sera subdivisé comme tel : en premier temps, l'étude s'intéressera à : (2.) Le Digital bouleverse la donne économique. (3.) L'impact du Digital sur la fonction RH. (4.) Les efforts de la DRH dans l'accompagnement de la transformation Digitale : rôles et adaptations. (5.) L'analyse des contraintes, entravant la transformation digitale au sein de la fonction RH.

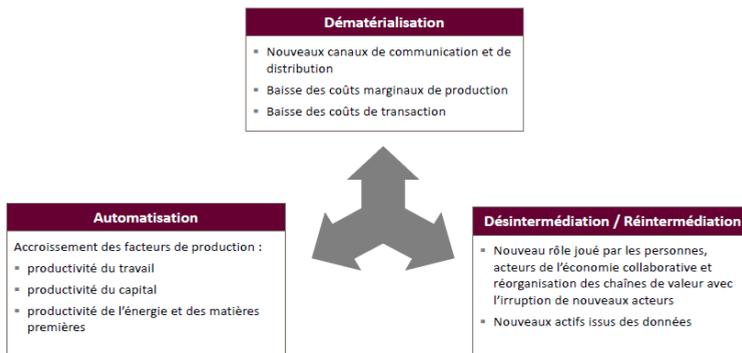
2. Le Digital bouleverse la donne économique.

La transformation digitale : de quoi parle-t-on ? C'est l'utilisation de toutes les technologies digitales disponibles, afin d'améliorer les performances des organisations, et contribuer à une amélioration globale du niveau de vie et du bien-être (Koller, 2017, p. 3).

2.1 Le Digital et le bouleversement des secteurs d'activité

Il faut reconnaître l'effet de la digitalisation sur les différentes fonctions de l'entreprise. Ces dernières sont ainsi amenées à se transformer sous l'impact du digital. Cette révolution transforme tous les métiers et touche en premier lieu les fonctions proches de la relation client. Cette dernière révolution est marquée par la dématérialisation, l'automatisation des processus de production et la désintermédiation. Ces éléments sont à l'origine de plusieurs aubaines et vertus au profit des entreprises et à leurs fonctions.

Figure N° 1. Les effets économiques de la transformation digitale



D'après : La transformation numérique de l'économie française, Rapport Philippe Lemoine, Novembre 2014

Source : (Lemoine, 2014, p. 16)

La dématérialisation, aide au bon fonctionnement de canaux de distribution mais aussi ceux de la communication. De surcroît, ça joue sur les coûts managériaux. L'automatisation, favorise la productivité du travail et du capital, le fait d'augmenter les résultats et optimiser les exploitations des ressources. Quant à la désintermédiation, elle participe à la Réorganisation de la chaîne de valeur avec l'irruption de nouveaux acteurs. Elle encourage les activités économiques qui reposent sur le partage « L'économie collaborative ».

2.2 Les enjeux du Digital sont de taille...

Les enjeux sont de taille pour l'entreprise : sa marque employeur, son attractivité, l'efficacité de ses modes de travail, sa survie pour certaines, les impacts sur les temps et lieux de travail, l'évolution des métiers n'en sont que quelques exemples (Salmon, 2015, p. 1). Les barrières physiques sont gommées, l'accès à l'information est facilité, es volumes de données disponibles se sont multipliés, les modes de consommation et de communication se sont transformés. **Capgemini Consulting** a classé les entreprises en quatre catégories selon leur degré d'avancement en matière de digitalisation (MIT & Capgemini, 2017, p. 3) :

- les « Beginners » (ou les sceptiques),
- les « Conservatives » (les utilisateurs modérés),
- les « Fashionistas » (ceux qui l'utilisent comme une mode),
- les « Digital Masters » (ceux qui ont définitivement intégré le digital comme outil de transformation stratégique).

La digitalisation remet ainsi en cause la définition même de la valeur créée par l'entreprise avec la mise en place d'un système de création de valeur plus hétérogène qu'il ne l'était auparavant et offrant en conséquence, de nouvelles opportunités (Typhanie, 2020, p. 6).

2.3 Le Digital au service de la performance RH

Depuis les années 80, de nombreux chercheurs se sont attachés à définir le concept de performance et plus récemment cette notion est mobilisée dans la littérature managériale pour évaluer la mise en œuvre par

l'entreprise des stratégies annoncées de développement durable (Angèle Renaud, 2007, p. 2).

La digitalisation permet aux services RH de se libérer des tâches administratives, répétitives. Elle permet donc de se concentrer sur les réels défis auxquels l'entreprise fait face, entre autres : le recrutement, la gestion des compétences, la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences), la fidélisation des employés, l'organigramme, l'enrichissement des postes de travail...etc.

La digitalisation RH devrait garantir une meilleure gestion de l'information, ce qui se répercute de plein fouet sur la performance de la DRH mais également celle de l'entreprise. La satisfaction des collaborateurs est tributaire d'une bonne gestion de l'information, permettant d'apporter des réponses rapides et pertinentes aux clients (internes et externes).

Le management collaboratif comme modèle de gestion d'équipe se répand dans les organisations. Plateformes web (intranet, extranet, gestion de projet...). Le but est de mettre en commun les informations, les ressources, les compétences et les idées dans les différents services.

3. L'impact du Digital sur la fonction RH.

L'ère du digital ne cesse de connaître de profondes mutations organisationnelles, culturelles et managériales. Ces transformations s'appuient essentiellement sur le facteur humain, et la capacité des différents acteurs à se réinventer.

3.1 Transformation digitale et changement culturel

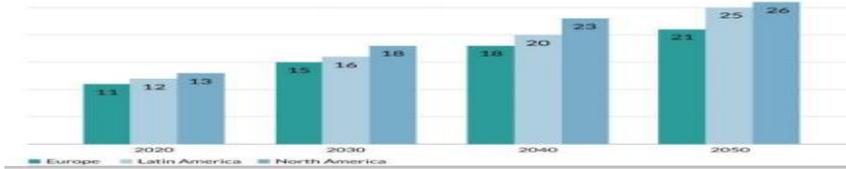
Lorsqu'une entreprise décide de mettre en place des outils digitaux visant à répondre aux objectifs qu'elle s'est fixés, elle impose en définitive le changement à ses collaborateurs. Cette méthode est contre-productive. La démarche qu'il convient d'adopter est d'ancrer solidement une culture digitale dans l'entreprise. Pour ce faire, "communication" et "formation" sont les deux maîtres mots (Maud Polomé, 2017, p. 2).

La culture digitale fait référence à un mode de fonctionnement ouvert aux nouvelles technologies. Elle est censée être « Agile », c'est-à-dire, qui représente un ensemble de "méthodes et pratiques basées sur les

valeurs et les principes du « *Manifeste pour le développement Agile* », qui repose entre autre sur la collaboration, l'autonomie et des équipes pluri – disciplinaires (De La Brosse, 2015, p. 11). La technologie modifie la façon dont les collaborateurs travaillent et se coordonnent. Cela a bouleversé réellement les vertueux mécanismes de la voie hiérarchique. Ce changement d'état d'esprit traverse toutes les couches de l'organisation et implique de nouvelles postures de management facilitant le partage de l'information, la coopération interne et externe et la montée en compétences (Garvin, 2013).

3.1. La transformation digitale met en tension les emplois et les compétences

Parler des emplois et des compétences, dans un contexte de digitalisation, nous mène directement à l'idée de « destruction créatrice ». Il semble que les emplois sont les premières victimes de la digitalisation. Pourtant, la révolution actuelle fait monter depuis quelques années une inquiétude sur l'ampleur et la rapidité des destructions d'emplois dues à la vague d'automatisation en cours et ses gains de productivité (Rotman, 2013, p. 4). Paradoxalement, dans une moindre mesure, de nouveaux emplois et des besoins de compétences nouvelles apparaissent avec le digital et relancent une « guerre des talents » qui coexiste avec un chômage de masse socialement de plus en plus problématique (De La Brosse, 2015, p. 6). Selon une étude conduite par l'université d'Oxford, publiée par Carl B. Frey et Michael A. Osborne, a déclenché une vague de réactions inquiètes, compte tenu du nombre élevé d'emplois annoncés comme facilement automatisables. 47% des emplois américains sont en risque de disparition au cours des 20 prochaines années en raison de la vague attendue d'automatisation et l'informatisation (A, Frey & Osborne , 2013, pp. 254-280). L'étude dresse même une liste noire des professions susceptibles de disparaître au profit d'un logiciel, d'un robot ou de toute autre machine : elle supprimerait les auditeurs, les conducteurs de train, les comptables, les peintres industriels, les agents immobiliers et les conseillers financiers.

Figure N° 3. Taux de chômage attendu d'ici 2050 en (%)

Source: (Daheim & Wintermann., 2016, p. 12).

Les 298 experts consultés dans le cadre du Millenium Project projettent, de façon quasi unanime, une croissance continue du taux de chômage mondial dans les prochaines années, avec une prévision moyenne de 24% à l'horizon 2050 (*voir Figure N°3*). Selon la figure ci-dessus, les experts prévoient l'augmentation du taux de chômage, jusqu'à 2050, pour les trois régions du monde à savoir : l'Amérique du Sud, l'Europe et les Etats-Unis. Tandis que l'évolution des taux de chômage sera un peu plus élevée, aux Etats-Unis.

3.2. La digitalisation bouleverse les modes de travail

La transformation digitale a remis en cause l'organisation classique du travail. Elle a libéré les collaborateurs des contraintes hiérarchiques, en faveur d'une autonomisation, une individualisation des modes de travail. Cela rend la tâche de la DRH, de plus en plus lourde. Désormais on a affaire à des entreprises étendues, insérées dans un écosystème complexe. L'aubaine induite par le digital, est la maîtrise ou plutôt, la baisse des coûts de transaction, due à la mise en réseau, via des plateformes, de l'activité économique, mais également des marchés de travailleurs indépendants et autonomes (Freelancer), qui représentaient près du tiers de la force de travail aux Etats-Unis en 2014 (Sara Horowitz, 2014).

Le développement de plateformes digitales amène de nouveaux modèles d'emploi à se développer, telle la *start-up* Uber qui concurrence l'industrie des taxis sans flotte de véhicules attirée, au moyen d'un écosystème d'acteurs indépendants dans une logique de partenariat, non de salariat (De La Brosse, 2015, p. 8).

4. Les efforts de la DRH dans l'accompagnement de la transformation Digitale : rôles et adaptations.

Avec l'avènement des TIC(Technologies de l'Information et de Communication), on assiste à un changement radical de la donne, des volets liés à la gestion des RH tels que : la GPEC, le recrutement, la formation, l'évaluation, la rémunération et autres, via de nouveaux moyens digitaux (*réseaux sociaux, sites web, plateformes professionnelles, ...etc.*)

4.1 « la ressource humaine » est au cœur de la transformation Digitale

Il faut reconnaître que la transformation digitale est un processus qui dépend plus des hommes que des outils. La réussite de cette démarche s'appuie sur la capacité d'adaptation dont les collaborateurs peuvent faire preuve. Le succès des projets dépend aujourd'hui davantage de l'agilité des équipes, de l'adoption « par le bas » de nouveaux usages de collaboration qu'il s'agit de développer et d'amplifier pour favoriser l'innovation ascendante (Zanini & Hamel, 2014) et s'adapter au plus près des besoins changeants de leurs clients.

4.2 La légitimité de la DRH à accompagner la transformation Digitale

La DRH trouve sa légitimité dans ce processus de digitalisation, à travers la question de la posture et du positionnement de celle-ci face à la révolution technologique. En termes de posture vis-à-vis du Digital, il est intéressant que les DRH aient pleinement conscience de la nécessité de s'ouvrir au digital. La DRH reconnaît le projet de digitalisation comme enjeu majeur, cela l'incite sûrement à se positionner par rapport à la concurrence, suscitée par les autres fonctions au sein de l'entreprise. Elle doit, donc, exprimer la pertinence de son positionnement afin de trouver sa place, pour coordonner les différents acteurs impliqués dans la transformation digitale.

La DRH est sollicitée sur des tâches liées à la formation, au recrutement, ...etc. sa crédibilité se concrétise donc sur un positionnement aval d'accompagnement des transformations de l'organisation. Le positionnement de la DRH doit se situer à un niveau d'accompagnateur/contributeur, davantage qu'à un niveau de chef d'orchestre. Ceci dit que son rôle est plutôt efficace en aval qu'en amont.

4.3 Les pratiques en faveur des activités de la DRH pour assurer la réussite de l'accompagnement

Après avoir présenté l'habilité de la DRH, dans l'accompagnement de la transformation digitale. On envisage, ainsi, cerner certains rôles, clés, de la fonction RH dans cette démarche, d'ordre évolutif. Les outils technologiques relatifs à cette activité, auront des objectifs diversifiés (Ben Yahia, 2009, pp. 63-80).

- La démarche envisagée, sur un plan procédural :

a) Identifier et répondre aux attentes des Collaborateurs :

Partons de l'idée qui fait que l'humain est la matière grise du processus de la transformation digitale. La DRH doit, ainsi, placer le collaborateur au premier rang, et dans une nouvelle posture. Les attentes des collaborateurs, à l'ère du digital, s'alimentent par l'avènement de nouveaux outils, à savoir les applications digitales. La fonction RH, est tenue d'être capable de répondre perpétuellement à ces exigences. Elle doit, donc, proposer plus de fiabilité, de rapidité, de qualité de service et instaurer une véritable relation client. Cette évolution influe sur le mode de communication adopté au sein de la fonction RH. Le souci d'image et d'attractivité devient capital pour jouer sur l'attrait des meilleurs talents. Cette stratégie, renforcée par le Digital, permet de marquer la présence de l'entreprise sur le Web : médias et réseaux sociaux, sites Carrières, applications mobiles... (Stenger & Coutant, 2014, p. 78).

b) Le Digital : Harmonisation de l'organisation et décloisonnement des processus RH.

Le SIRH moderne ou 2.0 propose une modernisation et une lecture différente de ce qui a été proposé avant. Tout d'abord, en matière de modification de la structure du travail : avec le Digital l'entreprise arrive à améliorer sa productivité mais également le bien-être des collaborateurs (leur autonomie). Cela signifie la mutation de l'organisation du travail : d'une structure pyramidale vers un mode collaboratif, travailler à distance et transversal pour permettre à des équipes dispatchées, sur le local et l'international de fonctionner ensemble. Ces nouveaux systèmes d'information digitaux aident à la création des liens sociaux et à

Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.

l'innovation, à travers la tendance du travail communautaire et aussi la disponibilité des facteurs d'agilité : à savoir l'information et les compétences. Puis, les outils du SIRH 2.0 favorisent l'idée d'un décloisonnement des processus RH : faire tomber les barrières entre les entités, les éléments clés de la gestion de carrière viennent alimenter différents processus reliés par un système applicatif en réseau. Une telle situation, associant l'harmonisation et le décloisonnement des processus de la RH facilite en outre la formation de nouveaux collaborateurs dans les équipes RH, avec une seule méthodologie commune à toutes les entités. Dans une vision à plus long terme, « Avoir un socle RH agile, structuré et harmonisé permet de faciliter l'intégration d'une solution de paie globale dans un deuxième temps » (Wardi, 2018, p. 1).

c) La conduite du changement digital en entreprise.

La fonction RH a pour but, parmi d'autres, valoriser les compétences acquises et identifier celles dont elle aura besoin pour prendre place dans la nouvelle organisation basée sur le digital. Dans un tel contexte, la DRH veille à la reformulation des conditions d'accès et d'exercice de chaque poste dans l'entreprise. Trois types d'actions d'accompagnement sont nécessaires pour assurer cette conduite du changement (Stenger & Coutant, 2014, p. 85): la sensibilisation, la formation en identifiant les impacts sur toutes les filières, métiers, recrutement... et accompagner les collaborateurs dans l'utilisation même des outils et la mise en œuvre, qui consiste à équiper de moyens spécifiques les collaborateurs. Il est préférable d'agir sur l'accompagnement des comportements afin de parvenir à une sorte de morale et éthique digitale, alimentée par le véhicule des valeurs et principes hérités dans l'entreprise, par le biais d'une régulation des usages entre les collègues.

Les employés de la DRH sont impactés au même titre que les autres collaborateurs, des autres services, par le changement digital et doivent s'adapter afin d'en tirer profit. La « digitalisation des *Process* et des produits » est le principal changement de structure existant dans les services RH (Belhout, 2020, p. 1).

- La démarche envisagée, sur un plan opérationnel :

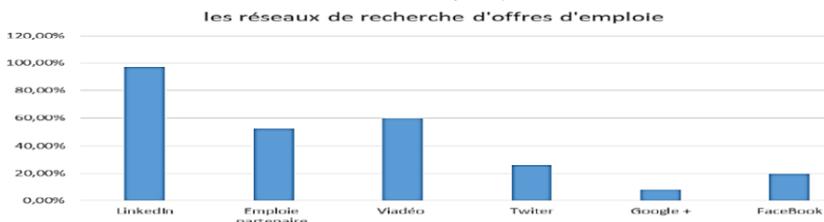
a) Le digital comme aubaine pour la formation professionnelle (e-learning)

La révolution virtuelle répond à de nombreux enjeux liés à la formation professionnelle, que ce soient sur le coût, le temps de formation ou avant tout les enjeux liés à la sécurité des salariés comme du matériel. La digitalisation de la formation, est un enjeu majeur des entreprises modernes, et un atout pour assurer le développement, l'adaptation et la valorisation du capital humain. Digitaliser la formation c'est, finalement, intégrer les technologies du digital aux différents dispositifs de formation qu'ils soient existants ou en cours de création. On parlera alors de Digital Learning (Loïc Le Gac, 2018, p. 5).

b) Le digital au service du recrutement (e-recrutement)

Ce concept signifie, pour la plupart des gens, les processus de recrutement en ligne. On distingue au sein du même concept, deux processus qui coexistent, à savoir : les processus de publication des offres d'emploi sur les plateformes Internet ainsi que la gestion informatique des étapes de recrutement. Le recrutement en ligne consiste donc à dématérialiser le recrutement, en partant de l'envoi d'une candidature par courrier électronique jusqu'à la gestion par l'employeur des processus de recrutement à l'aide d'un logiciel issu d'un (Système d'Information des RH) (Chargui, 2014, p. 47). **Outils de l'E-recrutement :** Les nouvelles technologies permettent à ces entreprises, à tout moment, d'informer le personnel de tous les postes ouverts via l'Internet et recevoir les candidats en temps réel. Mais aussi de consacrer plus de temps à leur fonction principale (Mullenders, 2009, p. 65).

Figure N° 4. L'utilisation des réseaux sociaux et professionnels dans le recrutement – Djezzy 2017.



Source : (Djezzy Algérie, 2017, p. 28).

Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.

Le graphique ci-dessus, présente que 98% de personnes utilise le réseau LinkedIn pour rechercher des offres d'emploi. Avec un pourcentage de 60% pour Viadeo et 45% pour les réseaux emploi Partner et plus en moins utilisés par les autres réseaux tel que Facebook, Twitter et Google plus. On constate clairement que l'e-recrutement prend place dans la sphère des RH, voire il supplante les méthodes traditionnelles de recrutement.

c) La GPEC digitalisée : un atout majeur pour la DRH

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) est une démarche évolutive. Son but est d'instaurer une mobilité interne pertinente et de promouvoir les talents chez les collaborateurs, dans un contexte de concurrence loyale. Elle relève le défi, de pouvoir suivre le développement d'un collaborateur, sur la base d'indicateurs digitaux, de tel sorte qu'il arrive à évoluer en termes de compétences. Les (TIC) font évoluer les pratiques de gestion des compétences. Un outil de l'e-RH, appliqué à la GPEC, permet de saisir une information (codifiée) sous une forme particulière qui facilite son stockage. Ce dernier, revient à garder l'information dans un espace bien déterminé, pour un éventuel usage. Le SIRH facilite la démarche GPEC comme suit :

- Le recueil des informations relatives aux profils envisagés ;
- Permet la rapidité dans la prise de décision de remplacement ;
- Identifier le manque à combler en matière de compétences ; Simplifier la communication entre l'employé et les RH en créant des canaux digitaux permettant : la mise à jour de données administratives, insertion des demandes de congés, d'attestation de travail, bulletin de paie, inscription a une formation...etc. (Gillet & Gillet, 2010, p. 177)
- Identifier les écarts entre exigences / poste et acquis / collaborateurs ;
- Maitriser et rationaliser les plans stratégiques et annuels de la formation, suite à la mesure des écarts en termes de compétences.

5. L'analyse des contraintes, entravant la transformation digitale au sein de la fonction RH.

Après avoir présenté les vertus de la digitalisation ainsi que le rôle de la fonction RH dans cette turbulence managériale. Il convient de mettre le

doigt sur les éléments ayant porté préjudice à la réussite de la transformation digitale. Trois principaux challenges doivent être relevés : anticiper le grand écart sur les compétences, faire évoluer les mentalités et les comportements du leadership et accompagner et favoriser les nouveaux modes de collaboration (Batteux, 2016, pp. 40-41).

5.1 Le défi relatif aux compétences inadaptées

La formation demeure le maillon crucial de la démarche, à travers ses outils et méthodes, elle permet l'adaptation continue, aux exigences de l'environnement de la fonction RH. Elle veille sur les actions aboutissant à l'évolution des acquis cognitifs des collaborateurs.

Les compétences digitales comportent une dimension de gestion de l'information, de communication et de collaboration. Il s'agit de gérer l'information digitale, d'être capable de la transmettre de manière adéquate, en fonction de l'audience et des médias digitaux utilisés, ou de travailler de manière coordonnée au sein d'équipes en ligne (Audrin, 2021, p. 1). Selon l'étude réalisée par *Brocade* le manque de personnel et les compétences dépassées empêchent les décideurs informatiques de répondre aux besoins actuels de leur entreprise. L'étude montre également que les professionnels de l'informatique à tous les niveaux doivent assumer personnellement leur propre destinée professionnelle, et saisir les opportunités offertes par les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA) et tous les domaines de l'Internet des objets (de la gestion des appareils à leur sécurité). 34 % des participants s'accordent sur le fait que l'équipe informatique de leur entreprise ne possède pas les compétences nécessaires pour garantir leur emploi à l'avenir. Lorsqu'on leur demande d'identifier une compétence qu'ils considèrent comme essentielle pour la progression de leur carrière, la cyber-sécurité est la plus souvent citée par 22 % des participants.

5.2 La culture digitale comme levier : quelles entraves ?

La transition digitale permet de faire évoluer les méthodes de travail, aboutissant généralement à l'amélioration de la productivité. Cet environnement digital facilite les échanges et aide à l'agilité des équipes. De plus, la communication se fait en temps réel. Pour réussir cette

démarche et en tirer profit, imposer de nouveaux outils à vos collaborateurs ne suffit pas. Ce n'est pas parce qu'on intègre ces nouveaux outils que cela va changer les usages. Bien au contraire, les membres de votre équipe peuvent rapidement se sentir désorientés. Ainsi, ces outils digitaux deviennent, dans ce cas, des freins à la transformation digitale. Mettre en place une culture digitale permet donc de mener le changement progressivement.

Quels défis pour instaurer une culture digitale ?

Pour réussir son entrée dans le digital, une entreprise doit instaurer une culture qui favorise le travail collaboratif, la créativité et l'expérimentation. Mais que faire quand certains ne sont pas disposés à partager leurs connaissances ou à faire équipe avec les autres services ?

Plusieurs éléments clés nécessaires à l'adoption d'une culture digitale :

- Définir de nouveaux indicateurs de performance et tableaux de bord, basés sur les nouveaux comportements souhaités ;
- Rendre tangible le changement culturel, à travers le véhicule des principes et valeurs les plus acceptés au sein de l'entreprise ;
- Investir dans les compétences digitales et miser sur l'enrichissement des répertoires des compétences ;
- Communiquer clairement une vision digitale, appuyée par les convictions et l'implication des dirigeants ;
- La transparence est un élément crucial dans la réussite des processus de gouvernance. Il est indéniable d'utiliser les outils de collaboration digitale pour faciliter les interactions des parties prenantes, notamment les employés ;

5.3 Résistance au changement et rôles du Leadership

Comme toute transformation, le digital peut provoquer des résistances et de la méfiance de la part de certains utilisateurs. Managers intimidés par l'ampleur de la tâche. Equipes qui hésitent à abandonner leurs anciennes méthodologies de travail. Voire, tout simplement, peur du changement. Autant de freins psychologiques qui ralentissent parfois la mise en place de solutions digitales innovantes et efficaces (Roger, 2017, p.

1). Pour lutter contre cette résistance au changement, il convient d'identifier les facteurs de risque chez les parties prenantes, pour pouvoir y répondre.

La conduite du changement, doit être menée par des responsables ayant acquis certaines caractéristiques spécifiques, leur permettant une capacité à influencer sur les états d'esprit des collaborateurs. L'implication des traits de personnalité est importante dans la réaction face au changement et la capacité à le gérer (Thoresen, J & Timothy, 1999, pp. 107-122).

1. Une mauvaise compréhension sur la nécessité de changement :

Cette réticence est due au fait que la majeure partie des « opposants » ne comprend pas la nécessité de changer. Certains employés, ceux ayant travaillé le plus longtemps dans l'entreprise par exemple, ne perçoivent pas le fait de changer les habitudes de travail utilisées et efficaces depuis de nombreuses années comme quelque chose d'utile. Le besoin de changement doit être exprimé pour que les résistants se rendent compte de la situation d'urgence dans laquelle peut potentiellement se trouver leur entreprise, n'ayant pas la volonté de changer (Kotter & Rthgeber, 2018, p. 160).

La peur de l'inconnu peut effectivement être une raison de résistance de la part des employés concernés. La partie du cerveau (cerveau Limbique) n'aime pas l'inconnu, qui lui fait perdre la concentration. Bien souvent, ces cas de figures se règlent dès lors que ces individus comprennent que le fait de ne pas changer peut amener des dégâts bien plus importants que ceux associés à l'action de changement et à l'inconnu.

2. Le défi lié au changement des habitudes :

Changer une manière de procéder utilisée dans une entreprise depuis de nombreuses années n'est pas anodin. Certaines habitudes sont ancrées, et définissent d'une certaine façon une zone de confort et de sécurité pour de nombreuses personnes de l'entreprise. Le fait de remettre en question la routine sécurisante peut amener à un sentiment naturel de mise en péril, d'exposition au danger, notamment lorsque le niveau de compréhension, de la nécessité et des bienfaits découlant de ce changement n'est pas appréhendé, ou bien lorsque ces bienfaits favorisent un groupe aux dépens d'un autre de manière inégale. La perception de la digitalisation joue un rôle majeur (Kotter & Rthgeber, 2018, p. 162).

3. Minimiser les impacts désastreux d'une mauvaise communication :

Comme tout projet, la communication est attendue pour jouer son rôle de coordination, assurant des liens entre les différentes parties du projet. Il apparaît comme une évidence que lors d'une telle transition, la communication entre tous les membres du groupe est primordiale. Cependant, le fait-même de digitaliser l'entreprise entraîne une réduction notable des relations humaines, reléguées à des plateformes de partage de données et des messageries instantanées (Kotter J. P., 2007). La digitalisation de la communication en entreprises risque, quand même, de porter préjudice, à cause de la diminution des relations sociales et humaines directes. L'impact de la digitalisation sur les relations humaines et sociales en entreprise est également un facteur clé de détresse psychologique pouvant être ressentie par les employés.

Quel rôle pour le Leader ?

La capacité d'une entreprise à avoir une stratégie claire et à accompagner le changement des pratiques des collaborateurs sera la clé pour réussir cette évolution. C'est ainsi que les fonctions financières pourront tirer pleinement les bénéfices attendus de la digitalisation. En effet, trois projets de transformation digitale sur quatre échouent car l'entreprise n'a pas réussi à accompagner le changement de ses collaborateurs sur le long terme (Rédaction de la plateforme & freedz, 2007).

La transformation digitale, entre craintes et perspectives : il convient, en premier lieu, d'identifier les craintes des collaborateurs, à l'égard de la démarche du changement. Il s'agit plutôt de soulever les éléments réels ayant une forte influence pour y remédier. Par exemple, la peur de trouver son emploi dévalorisé, voire remplacé par des solutions informatiques. Le rôle du Leader est d'apaiser les tensions et rassurer les collaborateurs, notamment, en leur présentant les atouts et les perspectives d'un tel projet. Par exemple ; plus d'autonomie, de flexibilité et d'acquérir de nouvelles compétences.

Faire adhérer via la communication : assurer l'implication et l'adhésion de vos équipes, en partageant avec eux la stratégie, la vision et les objectifs. Faire comprendre et valoriser votre démarche, en expliquant pourquoi c'est nécessaire et qu'est-ce que nous courrons si on ne le fait pas. Cela va donner du sens aux activités des collaborateurs et les booster vers l'atteinte des objectifs. Mettre les collaborateurs au courant de ce qui se passe autour d'eux, demeure une clé pour réussir ce processus.

Impliquer vos collaborateurs dans les changements d'organisation : maillon et chaîne : Le leadership de ceux à l'origine du projet de transformation est indispensable pour le mener à bien. Il est indispensable de préserver un certain équilibre entre les personnes en faveur du changement et pour lequel elles ont une conviction personnelle, et celles spontanément emballées par ce projet. Ne les ignorez pas. Il est dit que 5% des collaborateurs peuvent suffire à bouleverser les pratiques d'une entreprise. **Battre le changement par l'adaptation perpétuelle en compétences :** Il est clair que la digitalisation des processus va nécessiter des adaptations. Les tâches à faible valeur ajoutée vont être automatisées et les besoins s'orienteront vers plus de compétences analytiques. Un des éléments de motivation en faveur des collaborateurs, est de leur apporter une assurance particulière ; en leur offrant de nouvelles sphères et l'accès à de nouvelles compétences, tout en leur expliquant que ces adaptations sont dues à la transformation digitale de l'entreprise.

6. Conclusion :

Pour survivre, l'entreprise de demain doit être agile et résiliente ; sa DRH doit être en mesure d'accompagner par des réponses concrètes les transformations radicales en cours, aussi bien sur le plan culturel qu'organisationnel. La DRH doit assurer ses responsabilités à réduire les écarts culturels entre « digital natives » et salariés marqués par des organisations aux codes plus anciens. Pour y faire face de manière proactive, la DRH est tenue de revoir sa démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences GPEC. Les nouvelles compétences, requises au bon fonctionnement des entreprises digitalisées, se font rares. Les entreprises se heurtaient à ce blocage, influant sur ses rendements et se

Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.

sentent incapable d'y répondre. La culture digitale est un élément indispensable à la réussite du changement. Les valeurs véhiculées au sein de l'entreprise, présentent des référentiels à atteindre, capables de changer les habitudes des collaborateurs via une bonne communication. Il demeure indispensable, la retouche d'un personnage qualifié de Leader, afin de coordonner les efforts déployés et orienter les collaborateurs vers la conduite du changement digital.

7. Liste Bibliographique :

- A, Frey , C., & Osborne , M. (2013, Septembre 17). "The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, pp. 254-280.
- Angèle Renaud, & N. (2007). Mesure de la performance globale des entreprises. *Congrès international "Comptabilité et Environnement* (p. 2). Poitiers - France: Université de Poitiers.
- Audrin, B. (2021, janvier 12). *Le défi des compétences numériques*. Récupéré sur <https://www.hrtoday.ch/fr:https://www.hrtoday.ch/fr/article/le-defi-des-competences-numeriques> consulté le 01/09/2021 à 00h25.
- Batteux, C. (2016, Avril 3). La transformation digitale des entreprises. *Themeco, Points de vente, n° 1190,*, pp. 40-41.
- Belhout, D. (2020, Mai 11). *Le rôle des RH dans la gestion du changement digital*,. Récupéré sur <https://www.digitalrecruiters.com:https://www.digitalrecruiters.com/blog/le-role-des-rh-gestion-changement-digital> consulté le 11/05/2021.
- Ben Yahia, T. (2009, Juin). « la gestion provisionnelle des emplois et compétences (GPEC), Quel enseignement pour l'entreprise Algérienne ». *Revue Recherches économiques et managériale*, pp. 63-80.
- Catherine, B. (2016, Avril 3). La transformation digitale des entreprises. *Themeco, Points de vente, n° 1190,*, pp. 40-41.
- Chargui, S. (2014). *L'innovation RH, Le E-Recrutement au Maroc*. Récupéré sur [http : //www.memoireonline.com](http://www.memoireonline.com): [http :](http://www.memoireonline.com)

//www.memoireonline.com/01/17/9504/Linnovation-rh--le-recrutement-au-maroc.html, consulté le 20/6/2021 à 00h05.

- Daheim, O., & Wintermann., C. (2016). *2050: The Future of Work. Findings of an International Delphi-Study of The Millennium Project*. Berlin: Future impacts.
- De La Brosse, A. (2015).
- De La Brosse, A. (2015). *Les DRH et la transformation Digitale : Catalyseurs ou premières victimes du changement ?* Paris: SIA PARTNERS.
- De La Brosse. A & alii..., o.-c. (2015).
- Djezzy Algérie. (2017). *rapport annuel d'activité Djezzy 2017*. Alger: Société Djezzy.
- Duperrin, B. (2014, 09 11). *Les RH, premiers déclassés de l'ère digitale ?* Récupéré sur <https://www.duperrin.com:https://www.duperrin.com/2014/09/11/rh-declassement-digital/> (consulté le 18/8/2021/).
- Garvin, D. A. (2013, Décembre). How Google Sold Its Engineers on Management. *Harvard Business Review*, p. 11.
- Gillet, M., & Gillet, P. (2010). *SIRH-Système d'information des ressources humaines*. Paris: Collection Gestion Sup.,.
- Koller, R. (2017, 12 21). *La déferlante numérique bouleverse tous les secteurs, y compris l'IT*. Récupéré sur <https://www.ictjournal.ch:https://www.ictjournal.ch/articles/2017-12-21/la-deferlante-numerique-bouleverse-tous-les-secteurs-y-compris-lit>, (consulté le20/09/2021).
- Kotter, J. P. (2007, January). Leading Change: Why Transformation Efforts Fail-Leaders who successfully transform businesses do eight things right (and they do them in the right order). *Harvard Business Review*, pp. <https://hbr.org/2007/01/leading-change-why-transformation-efforts-fail>.
- Kotter, J., & Rthgeber, H. (2018). *Alerte sur la banquise*. Tours: Village mondial, 2ème Edition.

Le rôle de la fonction RH dans l'accompagnement de la transformation digitale de l'entreprise : Analyse des facteurs bloquants.

- Lemoine, P. (2014). *La nouvelle grammaire de succès : La transformation numérique de l'économie française*. Paris: CREDITS.
- Loïc Le Gac, . (2018, juin 12). *Qu'est-ce que la digitalisation de la formation aujourd'hui ?* Récupéré sur <https://thinkovery.com:https://thinkovery.com/blog/quest-ce-que-la-digitalisation-de-la-formation/> , consulté le 15/05/2021 à 22h00.
- Maud Polomé, M. (2017). Transformation : ancrer une culture digitale. *les Echos*, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/leadership-management/transformation-ancrer-une-culture-digitale-1246186> consulté le 20/6/2021 à 23h00.
- MIT, & Capgemini, C. (2017, juillet 10). « *Embracing Digital Transformation : A New Strategic Imperative* », . Récupéré sur https://www.capgemini.com:https://www.capgemini.com/fr-fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/07/10_08_cp_cc_mit_smr_etude.pdf consulté le 20/04/20
- Mullenders, A. (2009). *e-DRH : outils de gestion innovan*. Bruxelles: de Boeck.
- Rédaction de la plateforme , f., & freedz, R. (2007). Digitalisation de la fonction finance : comment accompagner le changement des pratiques pour vos équipes ? *la plateforme « freedz »*, <https://www.freedz.io/comment-accompagner-le-changement/> consulté le 20/09/2021 à 22h51.
- Roger, T. (2017). Transformation digitale : défi et opportunité pour les DRH. *Les Echos*, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/transformation-digitale-defi-et-opportunite-pour-les-drh-1011497> consulté le 20/02/2021.
- Rotman, D. (2013, juin 12). How Technology Is Destroying Jobs. *MIT Technology Review*, p. 1.
- Salmon, K. (2015, février 05). *Une fonction RH Digitale engagée à accompagner la transformation numérique de son entreprise*. Récupéré sur <https://www.blogdumoderateur.com:>

<https://www.blogdumoderateur.com/etude-les-rh-transformation-numerique/>, consulté le 11/09/2021 à 15h00.

- Sara Horowitz, (. .). (2014, Aout 26). *America, say goodbye to the Era of Big Work*. Retrieved from <https://www.latimes.com:https://www.latimes.com/opinion/op-ed/la-oe-horowitz-work-freelancers-20140826-story.html>, consulté le 17/10/2021 à 22h00.
- Simon, B. (2014). *Une fonction RH Digitale engagée à accompagner la transformation numérique de son entreprise » is coming*. Récupéré sur [!https://leblogrh.net: !https://leblogrh.net/2015/02/notre-etude-une-fonction-rh-digitale-engagee-a-accompagner-la-transformation-numerique-de-son-](https://leblogrh.net:https://leblogrh.net/2015/02/notre-etude-une-fonction-rh-digitale-engagee-a-accompagner-la-transformation-numerique-de-son-)
- Stenger , T., & Coutant, A. (2014). *E-marketing & e-commerce :Concepts, Outils et Pratiques*. Paris: Dunod.
- Thoresen, J, C., & Timothy, A. (1999, February). Managerial Coping With Organizational Change: A Dispositional Perspective. *Journal of Applied Psychology, Vol. 84, No. 1*, pp. 107-122.
- Typhanie, D. (2020). *Digitalisation des entreprises : enjeu de notre économie*. Paris: Assemblée nationale française.
- Wardi, K. E. (2018). L'harmonisation des processus RH : quels bénéfices ? *comment harmoniser vos processus RH décentralisés ?*, (pp. <https://www.rhmatin.com/sirh/sirh-saas/webinaire-comment-harmoniser-vos-processus-rh-decentralises.html> consul).
- Zanini, M., & Hamel, G. (2014, October 01). *Build a change platform, not a change program*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com:https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/build-a-change-platform-not-a-change-program>. Consulté le 08/09/2021.

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

Dr. CHENANE Arezki Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, Algérie

E-mail : chenanearezki@gmail.com

Received: .08/12/2021

Accepted: 18/09/2022

Published:30./09/2022

Résumé :

L'objectif de cet article est d'évaluer l'opportunité des alliances stratégiques territoriales intercommunales en Algérie, en apportant une réponse précise à la question de savoir si les alliances stratégiques intercommunales sont un outil efficient pour réduire voire même éliminer les incohérences du découpage territorial actuel en Algérie dans le cadre de la décentralisation qui pourrait favoriser l'enclenchement d'une dynamique du développement local et, par conséquent, procéder à une nouvelle reconfiguration territoriale tenant compte des spécificités territoriales de chaque échelon décentralisé.

Cet article rend compte des résultats d'une enquête administrée *via* un questionnaire, tiré des fondements théoriques des alliances stratégiques. La première section sera consacrée à la revue de littérature sur les alliances stratégiques entrepreneuriales et leur adaptation au niveau des territoires. La deuxième section dresse le profil des personnes enquêtées et développe quelques éléments méthodologiques mobilisés dans l'enquête. La troisième section détaille les principaux résultats obtenus de l'étude empirique de la mise en œuvre des alliances stratégiques au niveau de 04 Wilayas du littoral algérien.

Mots clés : Alliances stratégiques, Algérie, Développement durable local, décentralisation, découpage territorial.

Jel Classification Codes : G18.

Abstract:

The purpose of this paper is to assess the opportunity of intermunicipal territorial strategic alliances in Algeria, providing a precise answer to the question whether the intermunicipal strategic alliances are an efficient tool to reduce or even eliminate the inconsistencies in the current territorial division in Algeria in order to launch local dynamics of sustainable development .

This paper presents the results of a survey administered via a questionnaire, drawn from the theoretical foundations of strategic alliances. The first section provides a profile of respondents and develops methodological elements mobilized in the investigation. The second section details the main results.

Keywords: Strategic alliances, Algeria, Local development sustainable, decentralization,

Jel Classification Codes : G18.

Introduction:

Depuis plusieurs années, les chercheurs algériens ont souligné les incohérences du découpage territorial en Algérie (Chenane 2016). Certains évoquent la nécessité d'un nouveau découpage plus fin du territoire, d'autres soulignent la nécessité de créer de nouveaux échelons supérieurs comme l'échelon régional. Les alliances stratégiques sont très peu évoquées pouvant constituer une réelle alternative de recomposition du territoire.

Pour remédier à ces insuffisances, ce papier se propose de développer des outils méthodologiques puissants pour rendre compte des réalités du terrain, seules pouvant constituer une réelle base de réflexion. Pendant plusieurs mois, nous avons sillonné quatre wilayas d'Algérie et de nombreuses communes, à la rencontre des élus, des maires, des secrétaires généraux, des chefs de services, etc. pour évaluer la pertinence des alliances stratégiques intercommunales dans le contexte algérien.

L'objectif de cet article est d'analyser les alliances stratégiques territoriales intercommunales en Algérie, en tentant d'apporter une réponse précise à la question de savoir si les alliances stratégiques intercommunales sont un outil efficient pour réduire voire même éliminer les incohérences du découpage territorial actuel en Algérie.

Pour se faire, nous avons mobilisé un cadre théorique portant une revue de littérature en se focalisant sur l'analyse des alliances stratégiques intercommunales comme fondement de la nouvelle approche territoriale du découpage.

C'est pourquoi, nous allons, dans un premier temps, faire un éclairage théorique sur les alliances stratégiques entrepreneuriales, pour ensuite mettre en exergue, la pertinence de la faisabilité d'appliquer les outils des alliances stratégiques entrepreneuriales aux collectivités communales dans le contexte algérien.

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

Enfin, il sera opportun d'examiner la nécessité de la mise en œuvre des alliances stratégiques territoriales intercommunales pour la dynamique de la régulation et des reconfigurations territoriales.

Il s'agira, dans un premier temps, de montrer l'adaptation des outils des alliances stratégiques entrepreneuriales au niveau des espaces territoriaux et plus particulièrement au sein des communes algériennes ; c'est l'objet de la section une de cette contribution. Ceci constituera notre cadre d'analyse théorique en référence, bien sûr, à la théorie néo institutionnelle qui peut trouver ses origines dans le mouvement de décentralisation qui s'opère dans le contexte de la mondialisation qui a accéléré le phénomène de la compétitivité territoriale.

Cette contribution rend compte des résultats d'une enquête administrée via un questionnaire, tiré des fondements théoriques des alliances stratégiques dans la section une. La deuxième section dresse le profil des personnes enquêtées et développe quelques éléments méthodologiques mobilisés dans l'enquête. C'est au terme de la troisième et dernière section que nous allons présenter le détail des principaux résultats obtenus.

1. Des alliances stratégiques entrepreneuriales aux alliances stratégiques territoriales

Cette section porte sur la présentation d'une synthèse du cadre théorique des alliances stratégiques mises en œuvre au sein des entreprises pour en déceler leurs spécificités lorsqu'elles sont adaptées au sein des territoires.

1.1. Définition et formes des alliances stratégiques

Il existe, dans le cadre des relations contractuelles et de coopération entre les entreprises, une profusion de termes et d'appellations qui désignent autant de formes d'accords (Baudry, 1997, Cité par Cheriet.F, 2006, P13).

Le choix des alliances stratégiques comme une nouvelle approche d'une configuration du territoire en Algérie est justifiée par le fait que, nous l'avons précisé plus haut, l'Algérie est confrontée à une dynamique territoriale qui n'est pas accompagnée du fait des incohérences des découpages territoriaux dont souffrent les communes en particulier.

Une alliance stratégique est principalement caractérisée par l'existence d'une certaine concurrence, au moins potentielle entre les entreprises ayant affirmé leur volonté de coopérer. L'alliance stratégique qui se situe dans le

contexte des relations contractuelles comme nous l'avons précédemment souligné, peut avoir plusieurs formes. Sans être exhaustif, nous pouvons relever principalement les formes suivantes qui revêtent, bien entendu, des appellations diverses : partenariat, alliance interentreprises et coopération.

La littérature traitant des théories des alliances stratégiques montre l'intérêt et l'importance du recours à ce mode de transaction dans un contexte de concurrence du marché. De ce fait, la majorité des auteurs mettent l'accent sur trois théories principales qui semblent adaptées pour expliquer l'origine des alliances et il s'agit des théories suivantes :

1.1.1 La théorie du comportement organisationnel

La théorie des coûts de transaction est basée sur le principe de la minimisation des coûts de transaction par le choix d'une forme d'organisation optimale, mais elle ne prend pas en considération l'intérêt du dirigeant à choisir les meilleurs partenaires. L'approche théorique du comportement stratégique, propose ainsi le choix des partenaires permettant une amélioration ou le maintien de la position compétitive des parties prenantes (Cheriet, 2006, p 17).

Cette analyse met en évidence la notion de synergie entre les firmes. Dans ce contexte, le mot « synergie » désigne surtout la coopération. En entreprise, elle signifie, en particulier, l'association avec la participation de plusieurs sous-ensembles, la coopération qui implique la coordination et la collaboration avec économie (efficacité : pas d'efforts inutiles) et enfin pour un objectif dans l'intérêt de l'ensemble. Le concept de synergie se voit employé par extension dans plusieurs domaines d'activités y compris dans les organisations administratives et territoriales dans le contexte du management territorial.

Selon les auteurs de la théorie de l'analyse du comportement stratégique, la coopération est une alternative aux deux modes d'organisation (marché et hiérarchie). La concurrence s'avère être un jeu à somme nulle du fait qu'elle ne produit que des vainqueurs et des perdants (Cheriet, 2006, p18). Par contre, la coopération présente dans la stratégie d'alliance est un jeu à somme non nulle : elle peut ne relever que des gagnants dont les gains même s'ils sont inégaux, sont tous positifs (Noel et Zhang, 1992, p 17).

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

Enfin, l'analyse du comportement stratégique pose le problème du choix du type d'alliance qu'il convient d'adopter pour en tirer profit et ce, dans la perspective de la synergie.

1.1.2. La théorie de l'apprentissage organisationnel

La pratique des alliances stratégiques au niveau des entreprises conduit nécessairement au transfert technologique et de savoir-faire.

L'apprentissage organisationnel dans sa dimension théorique met en avant les transferts de savoir-faire comme explication des stratégies d'alliances (Cheriet, 2006, p 20). L'intérêt de cette alliance réside dans le transfert des techniques managériales innovantes pouvant créer une synergie. Cependant, ces transferts comportent certains risques : ils peuvent être freinés par des incompatibilités culturelles et organisationnelles entre alliés ou par une spécialisation trop forte des partenaires.

Notre réflexion porte, justement, sur la faisabilité voire même la possibilité d'adapter les outils des alliances stratégiques – habituellement utilisées en science de gestion – sur le territoire en prenant en compte la commune comme acteur chargé de réaliser le développement territorial. C'est l'objet du deuxième point de cette section.

1.2. Adaptation des outils des alliances stratégiques au territoire

La compétition territoriale qui est une conséquence de l'existence d'une décentralisation, constitue une réalité incontournable dans la vie des collectivités locales. Partant de l'idée selon laquelle les entreprises s'allient souvent afin de réduire les coûts et créer des effets de synergie, il est nécessaire pour les collectivités publiques, à l'instar des communes de s'allier pour faire face justement à cette compétition générée essentiellement par la fiscalité et les politiques publiques locales mises en œuvre (Dussine.M.P, 2001, Page 192, in revue RERU).

Les dynamiques entrepreneuriales sont à rapprocher des dynamiques régionales et territoriales (Guesnier.B, 2008). Ces dernières intègrent les facteurs locaux participant à la distinction et à la différenciation territoriale, tout comme les entreprises le font quand elles se concurrencent en mettant en avant leurs spécificités.

En effet, ces dynamiques revêtent une importance capitale dans le cadre des systèmes productifs locaux. L'entrepreneuriat participe, dans ce contexte, à la construction d'un territoire et entretient sa dynamique en renouvelant le système productif.

De même, grâce à la gouvernance territoriale, les acteurs publics et privés rendent leurs territoires compétitifs en mobilisant leurs ressources territoriales.

C'est pourquoi, selon la théorie des milieux innovateurs développés par Aydalot.P l'entrepreneuriat et le territoire doivent entrer en synergie. Ceci passe inévitablement par la coordination et la coopération, en transgressant les frontières et en décloisonnant les compétences (Guesnier.B, 2008, P 01). De ce fait, la dynamique entrepreneuriale peut être assimilée dans sa substance à celle du territoire. Le territoire est toujours en mouvement et connaît une dynamique à travers ses ressources : potentialités, compétitivité et gouvernance. Ce qui fait que l'offre territoriale influence l'entrepreneuriat. C'est ainsi qu'une collectivité territoriale peut être gérée comme une entreprise en tenant compte, bien entendu, d'un certain nombre de spécificités de la mission de la commune relative à la fourniture des services non marchands (Bouchet.Y, 2007).

Dans le contexte algérien, la mise en œuvre des alliances stratégiques intercommunales peut constituer une opportunité pour réduire l'incohérence des découpages territoriaux opérés jusque-là. Pour tester cette hypothèse, nous avons réalisé une enquête sur quatre Wilayas de la bande nord du pays auprès de des acteurs locaux (Maires, Secrétaires généraux, administrateurs des communes, des élus...)

2. Méthodologie

Notre questionnaire a été diffusé à l'ensemble des communes des quatre wilayas enquêtées, qui se caractérisent par de fortes densités de peuplement, des reliefs variés, souvent accidentés de type montagne. Nous souhaitons connaître à la fois le point de vue des élus (maires et secrétaires généraux – volet politique et stratégique) mais aussi des Chefs de service et du personnel technique (volet opérationnel).

Tableau n° 01 : Eléments de méthodologie de l'enquête

Encadré méthodologique

Objectifs : Evaluer l'opportunité des alliances stratégiques intercommunales en Algérie au travers une enquête quantitative adressée aux acteurs territoriaux pour leurs mise en œuvre.

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

Outil : Un questionnaire.

Mode d'administration : nous avons choisi d'administrer notre questionnaire par voie électronique, *via* Google Docs.

Durée : Huit mois – Septembre 2014 à avril 2015.

Population cible : Les acteurs du développement local et plus particulièrement, le élu, les maires, les secrétaires généraux, les chefs de services, le personnel technique des communes et autres (députés, sénateurs, ex élus, techniciens...etc.) de 172 communes de quatre wilayas (Tizi Ouzou, Bouira, Boumerdes, Jijel). Le nombre de personnes contactés s'élève à 250 individus.

Echantillon : 4 Wilayas (Tizi-Ouzou, Bouira, Boumerdes, Jijel) – 172 communes

(Les 67 communes de Tizi-Ouzou, les 45 communes de Bouira, les 32 communes de Boumerdes et les 28 communes de Jijel)

Réponses : 204 personnes ont répondu à notre questionnaire sur un total de 250 questionnaires distribués

Méthodologie de l'échantillonnage : nous avons choisi la méthode *non probabiliste qualifiée de boule de neige*. Cette méthode consiste à mobiliser des personnes comme source d'identification d'unités additionnelles. Nous avons ainsi eu recours à des personnes ressources qui nous ont permis d'identifier de nouvelles personnes.

Sur un total de 172 communes localisées dans les quatre wilayas de notre étude, nous avons eu le retour de 204 questionnaires.

L'élargissement de notre échantillon à l'ensemble du pays permettrait d'engager des méthodes de traitement plus sophistiquées, à savoir les analyses en composantes principales. Ce type d'analyse débouche sur des typologies intéressantes.

A noter que les analyses empiriques relatives aux problématiques des alliances stratégiques territoriales font défaut, les perceptions et les modes des actions des acteurs locaux sont peu explorés. Cette contribution se propose d'apporter le plus d'éclairage possible pour améliorer notre connaissance du terrain et de la réalité du développement local en Algérie.

3. Résultats de l'enquête relative aux alliances stratégiques territoriales intercommunales au sein des 04 Wilayas de la bande du littoral

La présentation des résultats se fera par grand axe thématique tel que conçu dans le questionnaire. Le premier axe revient sur les limites et les défis de la configuration territoriale actuelle en Algérie.

Le deuxième axe thématique traite de la faisabilité de mise en œuvre des alliances stratégiques intercommunales en Algérie. Cet axe se propose également d'analyser la connaissance des acteurs de ce type d'instruments fortement utilisés, dans les pays avancés. Le troisième axe de recherche tente d'aborder la question des modalités les plus adaptées pour la mise en œuvre de ces alliances stratégiques dans les collectivités locales. L'interrogation porte également sur les mécanismes juridiques et financiers susceptibles de faciliter la mise en œuvre de ces coopérations intercommunales. Le dernier axe s'interroge enfin sur les autres instruments susceptibles de renforcer les logiques de développement durable local dans les communes de la bande nord de l'Algérie.

3.1. Limites et défis de la configuration territoriale actuelle en Algérie

La configuration territoriale actuelle de l'Algérie, autrement dit, le découpage administratif ne recueille que 12,3 % de satisfaits parmi les personnes interrogées. La majorité (88,2%) des personnes interrogées se dit complètement insatisfaite. En générant un tableau croisé dynamique mettant en relation la fonction occupée avec la satisfaction ou non de la configuration actuelle, il est possible de constater que L'exploitation des questionnaires montre que le personnel non élu est autant insatisfait que le personnel élu. Le taux d'insatisfaction est même légèrement plus élevé chez les techniciens. Ce qui est un résultat assez inattendu au vu de la fonction occupée par ces personnes. Il semblerait même que le niveau d'éducation plus élevé chez les non élus par rapport aux élus, est susceptible d'expliquer cette différence dans la prise de conscience des limites de la configuration actuelle des territoires communaux en Algérie.

L'insatisfaction des acteurs locaux s'explique en premier lieu par la faible opérationnalité (cohérence) de la configuration actuelle. Elle s'explique ensuite par la faiblesse des prérogatives des élus et la faiblesse des moyens à disposition. Le facteur taille des communes ne vient qu'en dernier lieu. La majorité du personnel élu met le doigt avant tout sur les faiblesses du code communal qui ne leur laisse que de faibles marges de manœuvre. Tandis que le personnel non élu insiste plus sur les facteurs

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

d'incohérence et de manque de moyens pour expliquer les limites de la configuration actuelle.

D'autres facteurs, sont mis en avant par les enquêtés pour expliquer les limites du découpage actuel. Il s'agit principalement des blocages liés aux échelons territoriaux supérieurs, entres autres, la Daïra. S'ajoute à cela les inégalités financières intercommunales dont souffrent les communes.

Face aux limites de la configuration territoriale actuelle des communes algériennes, les personnes enquêtées, élus et non élus, sont majoritairement à 82,8% favorables à une nouvelle configuration territoriale. A noter également ici que le personnel non élu est beaucoup plus ouvert à une nouvelle configuration que le personnel élu. Il s'agit là aussi d'un résultat contre intuitif mais qui peut s'expliquer par la non maîtrise technique des instruments de développement local (comme PDAU : Plan Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme et le POS : Plan d'Occupation du Sol) par certains élus, ayant une formation assez faible.

La nouvelle configuration est souhaitée pour résoudre les problèmes de gestion des services publics et d'équipement (50,5 %), remédier à l'insuffisance des moyens dont disposent les communes et pour développer de nouvelles activités. Il semble que la création de nouvelles ressources dans les communes ne peut s'envisager sans la résolution de tous les problèmes actuels de gestion, d'équipement et de moyens.

D'autres raisons sont évoquées pour expliquer l'urgence d'une réforme territoriale, à savoir :

- « Répondre au mieux et rapidement aux doléances des citoyens » ;
- « Remédier aux inégalités sociales et économiques entre les communes » ;
- « Plus de décentralisation » ;
- « Développer des actions stratégiques au niveau intercommunal » ;
- « Plus de ressources humaines et financières » ;

3.2. La justification de l'opportunité de mise en place des alliances stratégiques territoriales intercommunales en Algérie

Les alliances stratégiques intercommunales sont la forme de coopération communale la plus aboutie, permettant aux communes de tisser

des relations durables de construction de nouvelles ressources. Ces alliances ont pris une importance considérable dans les pays développés, notamment les pays européens, comme la France et l'Allemagne. Dans le contexte des pays en voie de développement, ces instruments sont faiblement développés, en raison notamment de la faiblesse du processus de décentralisation. Dans le cas de l'Algérie, certaines formes d'intercommunalités de gestion ont existé et existent toujours. C'est la raison pour laquelle, une majorité des personnes interrogées (65,7%) semble connaître les alliances stratégiques entre les communes, même si les techniciens semblent être plus au courant de l'étendue et du contenu de ces dispositifs que les élus.

La forme la plus connue des alliances stratégiques intercommunales est la plus simple, à savoir la coopération intercommunale. Ensuite, arrive en seconde position l'établissement intercommunal qui est une forme de coopération plus avancée et enfin, le syndicat intercommunal, qui est une structure intermédiaire entre la coopération et la création d'un établissement intercommunal.

La quasi-majorité des communes enquêtées (79,4%) n'ont jamais mis en œuvre une alliance stratégique intercommunale et ce, quel que soit sa forme (coopération, syndicat ou établissement intercommunal). Un quart des communes (16,7%) ont néanmoins déjà mis en place une forme d'alliance stratégique.

Il s'agit essentiellement de coopération intercommunale éphémère ou conjoncturelle ayant pour objet de résoudre des problèmes ponctuel de type incendie de forêts, déneigement ou catastrophe naturelle. La coopération se limite à la mise en commun de certains moyens techniques (matériels roulant comme des camions ou des engins). Il existe aussi certaines formes de coopération plus ou moins avancées, sans que l'on puisse les considérer comme des alliances stratégiques. Il s'agit par exemple de la gestion en commun des déchets, de la création d'une route intercommunale, d'un réseau AEP ou d'électricité pour les habitants frontaliers sur deux communes, recensement des démunis, etc. Les moyens financiers sont dégagés du budget communal (PCD : Plans Communaux de Développement) ou du budget de la tutelle (Etat, wilaya).

La quasi-totalité des personnes enquêtées (88,2%) considèrent que les alliances stratégiques intercommunales sont un bon outil pour favoriser le développement durable local. Les élus autant que les non élus ont une

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

perception positive de l'opportunité que représentent les alliances stratégiques pour le développement local. Plusieurs raisons sont évoquées pour justifier l'intérêt de ces alliances. Celles-ci sont fondamentalement liées à la gouvernance territoriale et la prise en charge des problématiques liées au service public et son financement.

Les personnes considérant que les alliances stratégiques intercommunales ne sont pas en mesure de favoriser le développement local et la reconfiguration du territoire, évoquent les contraintes liées au manque de coopération entre les communes en raison d'absence de dispositifs institutionnels incitant les communes à asseoir une intercommunalité de projet ou de service public. :

3.3. Vers la mise en œuvre des alliances stratégiques territoriales intercommunales en Algérie

Notre enquête révèle que le cadre juridique actuel est faiblement adapté aux alliances stratégiques territoriales intercommunales. Ainsi, la majorité des acteurs du développement local considère que le code communal est inadapté aux alliances intercommunales.

C'est ainsi que la réforme du code communal annoncée depuis déjà quelques années devient une nécessité.

Par ailleurs, pour la majorité des personnes enquêtées (73%), il n'existe pas d'instruments juridiques favorisant les alliances stratégiques intercommunales. Or, sans ces instruments et sans incitations, aucune coopération ne peut s'enclencher entre les communes.

Les théories de la nouvelle économie institutionnelle (North, 2003, Williamson, 1994) ont ainsi mis en avant les incitations institutionnelles comme un facteur conditionnant le développement économique. Les institutions sont définies comme un ensemble de règles formelles et informelles contribuant à la régulation des comportements des agents économiques. Les études empiriques ont confirmé ces intuitions théoriques, en montrant qu'il y a un effet significatif entre la qualité des institutions et la performance économique.

La transposition de ces théories institutionnalistes à notre problématique montre que les alliances stratégiques entre les communes sont conditionnées par les règles formelles et informelles (culture, norme) mises en place par l'Etat. Ce dernier se doit de changer le code communal dans un sens plus favorable à l'intercommunalité. Par ailleurs, au travers un système d'incitation, il est possible de développer une réelle culture de la coopération, de la solidarité et de projet entre les communes algériennes. C'est à l'Etat que revient la charge de diffusion de cette culture. Le développement local durable, via les alliances stratégiques intercommunales ne peut se réaliser dans le cadre d'un système institutionnel dépourvu d'incitation.

Certes, il existe certains instruments favorisant la solidarité intercommunale, mais ceux-là sont insuffisants et n'encouragent pas les projets économiques intercommunaux.

- Fonds communal de solidarité et fonds de garantie des collectivités locales prévus par la loi n°11-10 du 22 juin 2011 (JO n°37 de 2011)
- Le Plan Directeur d'aménagement et d'Urbanisme intercommunal

Les acteurs locaux avancent plusieurs formes d'alliances stratégiques intercommunales adaptées au contexte algérien. Il s'agit en outre des PDAU intercommunaux, de syndicats intercommunaux, de création d'entreprises intercommunales (EPIC : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial) et alliances des communes appartenant à la même Daïra.

Les alliances stratégiques intercommunales sont envisagées par les personnes enquêtées dans des secteurs qu'ils considèrent comme prioritaires. Le premier secteur est l'environnement pour lequel près de 69,1 % des élus et non élus sont prêts à s'engager dans une alliance stratégique. Le secteur économique vient en deuxième position (16,2%) alors que le secteur social arrive en troisième position (9,8%).

La priorité donnée au secteur de l'environnement et notamment à la question de la gestion des déchets nous incite à nous pencher essentiellement sur ce secteur. Ce dernier fait face à plusieurs difficultés qui sont à l'origine d'une dégradation alarmante des ressources, des paysages et de la pollution de l'air et de la nature. Selon les enquêtés, les insuffisances des politiques environnementales sont susceptibles d'être compensées dans le cadre des alliances stratégiques intercommunales. Ces coopérations sont déjà effectives avec la création de centres d'enfouissement techniques intercommunaux. Seulement, cette intercommunalité analysée, semble être

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

à l'état embryonnaire. Son champ d'action et ses effets sont limités. Il est dès lors nécessaire d'aller plus dans les alliances pour construire un réel projet de territoire, comme les Agendas 21 locaux. Ces derniers sont en vigueur dans une grande partie des municipalités européennes, répondant aux exigences du Sommet de Rio de 1992 sur l'environnement.

Les alliances stratégiques intercommunales ne pourraient s'envisager sans la mise à disposition des communes d'un moyen de financement. Différents outils existent et sont déjà mis en œuvre dans d'autres pays. Il peut s'agir de la création d'une nouvelle taxe intercommunale, de la transformation d'une taxe existante en taxe intercommunale (par exemple, la Taxe sur l'Activité Professionnelle) ou de subvention de l'Etat. Les acteurs locaux interrogés sont pour 39,2 % favorables à une nouvelle subvention intercommunale de l'Etat, pour 37,7 % en faveur de la création d'une nouvelle taxe intercommunale et pour le reste (14,7%) au prélèvement sur les taxes communales existantes. Il est possible de relever ici qu'une bonne partie des communes sont dans une position attentiste, cherchant toujours à vivre sur le budget de l'Etat. Cela dénote aussi le manque de dynamisme et la faiblesse de la capacité des communes à créer de nouvelles ressources.

3.4. Autres instruments de reconfiguration territoriale en Algérie

En dehors des alliances stratégiques intercommunales, il existe d'autres instruments permettant de reconfigurer le territoire. Il s'agit en outre, soit d'un nouveau découpage administratif (augmentation ou réduction du nombre et de la taille des collectivités territoriales, communes, Wilayas, Régions, etc.), soit d'une rationalisation de la gestion et du recouvrement des impôts locaux, soit de la réforme du code communal, allant dans le sens d'une plus grande décentralisation (plus de prérogatives pour les élus) ou encore par la création de nouveaux instruments comme les agences de développement. Les personnes interrogées sont conscientes pour moitié de l'existence de ces différentes alternatives, alors que l'autre moitié ne semble maîtriser toutes les options envisageables. Il s'agit là encore de souligner la faiblesse des compétences et des connaissances des élus locaux, concernant les enjeux et les instruments de développement durable local.

Au final, les alliances stratégiques intercommunales sont perçues comme un instrument représentant réellement une opportunité pour donner un nouveau souffle au développement des communes, par une reconfiguration des frontières communales. Ces dernières deviennent flexibles pour permettre une meilleure cohérence et une forte coordination des actions. Les alliances offrent la souplesse nécessaire pour la créativité et l'innovation territoriale. Elles ouvrent également le champ à la fois à la coopération et à la solidarité intercommunale, tout en favorisant la concurrence et l'attractivité des communes. Il s'agit ainsi d'une nouvelle approche territoriale se fondant sur les principes de coordination et de valorisation des ressources locales.

Néanmoins, ces alliances stratégiques intercommunales ne pourraient se développer sans un cadre institutionnel formel et informel incitatif. Il s'agit là d'une condition cruciale.

Conclusion

Au terme de cette contribution, il est possible d'affirmer que les acteurs du développement local en Algérie à travers l'étude empirique réalisée auprès des acteurs locaux de 04 wilayas de la bande nord de l'Algérie, sont favorables à la mise en œuvre des alliances stratégiques intercommunales, comme un moyen de reconfiguration des territoires. Ces alliances sont en mesure de remédier aux insuffisances du découpage actuel.

Ces alliances stratégiques intercommunales s'inscrivent dans une nouvelle approche des configurations territoriales. Il s'agit de l'approche territoriale qui offre les moyens pour surmonter toutes les difficultés inhérentes à un nouveau découpage territorial. Ces alliances sont un outil souple permettant de remédier aux incohérences des découpages classiques. La question de la taille optimale des collectivités ne se pose plus, puisque la taille doit varier en fonction des objectifs et des problématiques envisagées par les collectivités, d'autant plus que la mondialisation ne cesse d'exacerber la concurrence territoriale. Enfin, nous pouvons également affirmer que le découpage en maturation actuellement en Algérie, suite à la promotion des Wilayas déléguées en Wilayas à part entière, devra revoir les mécanismes de régulation de la nouvelle configuration territoriale. Les alliances stratégiques intercommunales peuvent certainement impulser une nouvelle dynamique de développement des territoires.

« Les alliances stratégiques intercommunales en Algérie comme instrument de reconfiguration territoriale : Quelles opportunités pour leur mise en œuvre ? ».

Bibliographie

- ABDOUL.H et al. Dynamiques de développement et enjeux de gouvernance territoriale, l'Harmattan, Paris, 2015, 282 p
- BENHAYOUN.G et al. L'ancrage territorial du développement durable : de nouvelles perspectives, l'Harmattan, Paris, 1999, 387p
- BOURJOL, M., Intercommunalité et développement du territoire, Ed. LGDJ, Paris, 1995, 218p.
- BUCLET, N, Ecologie industrielle et territoriale : stratégies locales pour un développement durable, Ed. Septentrion, Paris, 2011, 308p.
- CHENANE, A., La pratique de l'intercommunalité dans la gestion des services publics communaux liés à la protection de l'environnement à travers la décharge publique intercommunale de Tizi-Ouzou, Draâ-Ben-Khedda et Tirmatine, Mémoire de Magister, UMMTO, 2007, 253p.
- CHENANE, A., Réflexion sur les alliances stratégiques intercommunales et les reconfigurations territoriales en Algérie dans l'optique du développement durable local, thèse de Doctorat en Es Sciences, Algérie, 2016.
- CÔTE, M., L'espace algérien, Les prémices d'un aménagement Média Plus, OPU, Alger, 1983 Page 181.
- COULOT, C., Les institutions de l'Algérie durant la période coloniale (1830-1962), Editions du CNRS, Paris, 1987 PP (24-25).
- HADJOU, L., Les deux piliers de la construction territoriale : coordination des acteurs et ressources territoriales, Revue Développement durable et territoires [En ligne], Varia, mis en ligne le 07 juillet 2009.
- LAAFFONT, J-J., Effets externes et théorie économique, Ed. CNRS, Paris, 1977, 200p.
- Le SAOUT, R., MADORE, F., Les effets de l'intercommunalité, Ed. PUR, Paris, 2004, 224p.
- RAHMANI., C., Les finances des communes algériennes, Ed. Casbah, Alger, 2002, 176p.
- RAHAM, D. et al. Essai de mesure et d'analyse des formes du maillage administratif : le cas des Wilaya de l'est algérien, In Espace géographique, 2004/3 tome 33, Paris, 2004, Page 256.
- RAHAM, D., Les structures spatiales de l'Est algérien. Les maillages territoriaux, urbains et routiers, Thèse de Doctorat, Université de Constantine, 2001, Page 62.

La liquidité est un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique (Cas : SONALIKA-FAMAG)
Liquidity analysis is an essential indicator to improving the financial performance for an economic company (Case : SONALIKA-FAMAG)

DANI EL KEBIR Nacera^{*}, Université de SBA (Algérie), kdaninacera@yahoo.fr
HAFID Fethi, Université de SBA (Algérie), fethi.hafid@univ-sba.dz

Reçu le:20/10/2021

Accepté le:17/08/2022

Publié le:30/09/2022

Résumé:

L'objectif de cette étude est de mettre en exergue la nécessité de l'analyse de liquidité et son impact sur la performance financière dans les entreprises industrielles algériennes notamment l'Entreprise SONALIKA-FAMAG, qui se spécialise dans la fabrication du matériel agricole en Algérie, afin d'identifier l'importance de liquidité pour financer les dettes à court terme et d'assurer la continuité de l'activité principale de l'entreprise au but d'améliorer sa performance financière grâce aux résultats réalisés. Les résultats de notre recherche sur l'entreprise SONALIKA-FAMAG durant l'année 2018, ont démontré la nécessité de liquidité dans l'amélioration de la performance financière.

Mots clés: liquidité, performance, performance financière, entreprise, solvabilité

Jel Classification Codes: M41, M49, G39.

Abstract:

The aim of this study is to highlight on the important of liquidity analysis and its impact on financial performance in industrial Algerian companies including SONALIKA-FAMAG company, which is specialized in manufacturing agricultural equipment in Algeria, In order to identify the importance of liquidity to finance short-term debts and ensure the continuity of the company's main activity to improve its financial performance through the results generated. The results of our research on the company SONALIKA-FAMAG during the year 2018 have shown the need for liquidity in improving the financial performance.

Keywords: liquidity; performance; financial performance; companies, solvency.

Jel Classification Codes: M41, M49, G39.

^{*} *Auteur correspondant*

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

1. Introduction:

Depuis plusieurs années, le souci majeur de toute entreprise économique qui préoccupe les dirigeants est d'améliorer sa performance financière. La performance d'une entreprise présente un caractère multidimensionnel, cependant, elle est le plus souvent exprimée et appréhendée par des indicateurs financiers élaborés sur base des informations contenues dans les comptes annuels, ces indicateurs ont pour objet de mesurer les performances financières de l'entreprise. (George, 2006, p. 79). Afin de réaliser les objectifs souhaités, l'entreprise ne doit pas seulement disposer des ressources humaines qualifiées mais aussi les moyens financiers suffisants pour assurer sa performance.

Le résultat engendré en fin d'exercice par l'entreprise est considéré comme le premier indicateur de sa performance financière, elle ne se limite pas à cet indicateur, mais ils existent d'autre comme la liquidité suffisante qui va permettre à l'entreprise de financer son cycle d'exploitation, rembourser les dettes dans les meilleurs délais. La liquidité d'une entreprise donc est une notion financière clé pour une entreprise, et encore davantage pour ses créanciers : elle permet de savoir si, à court terme (généralement 12 mois ou moins) elle est à même de faire face à ses échéances vis-à-vis de ses créanciers, en l'occurrence ses fournisseurs et les banques, voire l'État en matière de fiscalité. (gocardless, 2021)

Pour mieux comprendre l'objectif de notre recherche, nous avons posé la problématique suivante :

L'analyse de liquidité considère-elle comme un facteur clé pour améliorer la performance financière de l'entreprise économique notamment la société SONALIKA-FAMAG ?

Pour répondre à cette problématique et mieux cerner le champ de notre analyse, nous avons émis une hypothèse à travers laquelle nous supposons que l'analyse de liquidité est un outil essentiel pour améliorer la performance financière au sein de l'entreprise **SONALIKA-FAMAG** .

L'objectif principal de notre étude, est de déterminer l'importance de l'analyse de liquidité, comme un outil essentiel qui va assurer la pérennité de l'entreprise, améliorer sa performance financière afin de maîtriser les risques de défaillance qui vont menacer sa réussite.

2. La performance financière d'une entreprise économique :

Pour bien cerner le concept de performance financière on va d'abord le définir avant de présenter ses indicateurs de mesure. La performance en général, est une notion couramment utilisée dans le domaine de la vie des affaires. Cependant, il demeure difficile d'en donner une définition simple du fait de ses multiples dimensions. Elle est généralement appréhendée à travers les concepts d'efficacité et d'efficience de l'organisation. Par rapport à ces deux critères d'efficacité et d'efficience. (Bocco, Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique, 2010, p. 118). L'efficience renvoie au coût par rapport aux moyens mis en œuvre. Elle relève aussi de la comptabilité de gestion notamment pour des indicateurs en termes de productivité par exemple mais aussi d'indicateurs financiers si l'on mesure la rentabilité de moyens engagés ou si l'on chiffre des retours sur investissements par exemple. Alors que l'efficacité témoigne de l'atteinte des objectifs fixés en vérifiant tout de même que ces objectifs sont les bons, c'est-à-dire qu'ils correspondent à ce que pouvaient attendre les principales parties prenantes, à savoir les clients, mais aussi les salariés, la société civile, etc. (SEPARI, SOLLE, & LE COEUR, 2014, p. 57)

La performance financière se mesure à l'aide des indicateurs qui mesurent d'une part, la rentabilité économique du capital utilisé par l'entreprise (le rapport entre le résultat net d'exploitation et les Capitaux investis) et d'autre part, la rentabilité financière des capitaux apportés par les propriétaires de l'entreprise (le rapport entre le résultat net et les capitaux propres). (Herman & TIONA, 2020, p. 6)

La performance financière peut être comme les revenus issus de la détention des actions. Les actionnaires étant le dernier maillon de la chaîne à profiter de l'activité de l'entreprise. (SAHUT, Jean, & JS, 2003, p. 28)

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

La performance financière peut être définie comme la survie de l'entreprise ou sa capacité à atteindre ses objectifs. (Bocco, 2010, p. 119)

La performance financière est mesurée par des indicateurs quantitatifs tels que la rentabilité des investissements et des ventes, la profitabilité, la productivité, le rendement des actifs, l'efficacité, etc. Cet aspect économique et financier de la performance est resté pendant longtemps, la référence en matière de performance et d'évaluation d'entreprise. Même si elle facilite une lecture simple du pilotage de l'entreprise, cette dimension financière à elle seule, n'assure plus la compétitivité de l'entreprise. (Bocco, Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique, 2010, p. 119)

3. Les indicateurs de la performance financière :

Les indicateurs financiers sont des données financières (chiffres, ratios financiers...) utilisées pour mesurer les performances d'une entreprise. Ce sont des outils de gestion très utiles au dirigeant d'entreprise, car ils lui permettent d'évaluer la santé de son entreprise, de déterminer ses coûts et ses marges, d'identifier les difficultés avant qu'il ne soit trop tard et de réduire les risques de cessation de paiement...etc. (Compta, 2021)

Nous avons quatre indicateurs financier essentiels:

- La valeur ajoutée;
- Le besoin en fonds de roulement (BFR) ;
- La marge de l'entreprise ;
- La trésorerie prévisionnelle.

La valeur ajoutée mesure la valeur de la production réalisée au sein d'une entreprise (la création de richesse), c'est-à-dire le supplément de valeur apporté par l'entreprise à un produit ou un service provenant d'un tiers. Le besoin en fonds de roulement est également un indicateur financier important. Il caractérise le besoin de financement nécessaire au cycle d'exploitation de l'entreprise. La marge de l'entreprise correspond à la différence entre les ventes de biens et/ou de services et le prix auquel

l'entreprise les achetez. Et finalement La trésorerie prévisionnelle qu'est un plan de trésorerie régulièrement mis à jour permet d'anticiper les éventuels trous de trésorerie et de trouver les solutions pour se financer. (FACON, 2020)

4. la liquidité des entreprises économiques :

La liquidité de l'entreprise exprime sa capacité à faire face à ses échéances à court terme (paiement des dettes fournisseurs, paiement des dettes fiscales, etc.). Elle permet de savoir si une entreprise est en mesure de faire face à ses échéances à court terme, généralement à l'horizon de moins d'un an, dans une perspective de continuité de l'exploitation. Il s'agit de savoir dans quelle mesure la vente des stocks et l'encaissement des créances à moins d'un an permettent de payer les dettes à moins d'un an. On distingue trois ratios pour analyser la liquidité du bilan : (Grandguillot & G, 2012, pp. 136-137)

- **La liquidité générale :** est une mesure essentielle pour analyser la bonne santé financière de l'entreprise. Cette mesure permet de savoir si, hypothétiquement, ses dettes à court terme pourraient être remboursées dans un délai très court.
- **La liquidité restreinte:** C'est la capacité de l'entreprise à payer ses dettes à court terme à l'aide de l'encaissement des créances et de la trésorerie disponible.
- **La liquidité immédiate :**
C'est la capacité de l'entreprise à payer ses dettes à court terme en utilisant uniquement ses disponibilités immédiates.

4.1 Liquidité et solvabilité : quelle est la différence ?

Il est utile de préciser ce qui distingue ces deux notions qui sont parfois confondues. En fait, elles sont proches, mais souvent entendues dans des perspectives différentes : la solvabilité est plutôt entendue dans la perspective de la liquidation de l'entreprise, avec la mise en vente de tous ses actifs, tandis que la liquidité permet d'assurer la pérennité de

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

l'entreprise. La liquidité est donc plus proche de la trésorerie au sens où elle doit être régulièrement calculée et évaluée pour éviter les défauts de paiement. Il est d'ailleurs possible qu'une entreprise solvable se retrouve en difficulté si elle ne dispose pas de suffisamment de liquidités pour faire face à ces échéances à court terme. (gocardless, 2021)

La différence entre liquidité et solvabilité. La première notion constitue le remboursement de dettes à court terme, alors que la deuxième concerne les dettes à long terme.

4.2 Le lien entre la liquidité et performance financière :

D'après Alfred Sloan (1875 - 1966 théoricien du management.), on mesure la performance financière à l'aide des indicateurs qui mesurent d'une part, la rentabilité économique du capital utilisé par l'entreprise (le rapport entre le résultat d'exploitation et les capitaux investis) et d'autre part, la rentabilité financière des capitaux apportés par les propriétaires de l'entreprise (le rapport entre le résultat net et les capitaux propres). Aujourd'hui, un troisième ratio s'est ajouté, permettant de mesurer la création de valeur pour l'actionnaire (la différence entre le résultat opérationnel et les capitaux investis). (MOTEAU, 2021)

Dans les trois indicateurs on trouve que le facteur essentiel pour la mesure de performance financière c'est toujours le résultat opérationnel ou d'exploitation et ce dernier est profondément influencé par la disponibilité de liquidité suffisante finançant le cycle d'exploitation.

5 L'impact de liquidité sur la performance financière au sein de l'entreprise SONALIKA- FAMAG Sidi Bel Abbas :

Nous allons voir en premier lieu la présentation de l'entreprise **SONALIKA FAMAG**, sa situation géographique, son domaine d'activité, ses missions.

5.1 Présentation de l'entreprise SONALIKA-FAMAG :

On va présenter l'entreprise par la fiche technique suivante : (sonalika-famag, 2021)

SONALIKA-FAMAG est une société privée de SPA.

Objectif de l'entreprise : Maintenir et pérenniser la profession de fabricant de matériel agricole en Algérie.

Date de création de FAMAG : 1996

Adresse : Zone Industrielle Sidi Bel Abbes

Capital Social : 3.750.000.000,00 DA

Nombre de Distributeurs : 53 Showroom dans tout le territoire national.

Nombre de sous-traitants : 15 Sous-traitants.

Nombre d'employés indirects pour les distributeurs agréés : 232

Nombre d'employés indirects pour les sous-traitants : 500

Transformation : S'est associé à son partenaire indien

en 2018 : SONALIKA 20% et FAMAG 80%

L'objectif pour l'avenir : 1-Fabriquer des tracteurs SONALIKA en Algérie pour le marché algérien et l'exportation. 2-Développer la fabrication de matériel d'accompagnement pour devenir un leader du machinisme agricole en Afrique.

5.2 Situation financière de l'entreprise SONALIKA FAMAG dans l'exercice 2018 :

Pour analyser la situation financière de l'entreprise SONALIKA FAMAG, il faut savoir premièrement ses états financiers qui constituent un ensemble de documents démontrant sa situation financière plus précisément le bilan comptable qui va indiquer :

- Combien d'argent l'entreprise génère et dépense ;
- Ce que l'entreprise possède et combien elle doit ;
- La provenance et l'utilisation des fonds ;
- Le montant conservé dans l'entreprise par les propriétaires.

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

Table N°1. Bilan comptable de l'entreprise SONALIKA-FAMAG (l'exercice 2018- Actif)

Actif	Brut	Amor-prov	Net
Actifs Non Courants (ANC)			
Immobilisations incorporelles	10 345 061,00	10 300 061,00	45 000,00
Immobilisations corporelles	1 648 535 025,50	558 303 543,82	1 090 231 481,68
Immobilisations en cours	10 595 513,58		10 595 513,58
Immobilisations financières			
Prêts et autres actif financiers non courants	4 637 218,62		4 637 218,62
Impôts différés actifs	1 677 353,56		1 677 353,56
Total (ANC)	1 675 790 172,26	568 603 604,82	1 107 186 567,44
Actifs Courants (AC)			-
Stocks et en cours	2 378 003 501,94	332 573,00	2 377 670 928,94
Créances			
- clients	122 116 683,45		122 116 683,45
- autres débiteurs	43 384 859,39		43 384 859,39
- Impôts et assimilés	85 156 939,54		85 156 939,54
Disponibilités			
- banques comptes courants			
Trésorerie	169 298 272,32		169 298 272,32
Total (AC)	2 797 960 256,64	332 573,00	2 797 627 683,64
Total	4 473 750 428,90	568 936 177,82	3 904 814 251,08

Source : informations fournies par le service de comptabilité (SONALIKA FAMAG)

L'actif comprend tous les biens et droits que possède l'entreprise (ses bâtiments, fonds de commerce, matériel, créances, brevets déposés, ...etc.). Il se compose de deux éléments différents : de l'actif immobilisé et de l'actif d'exploitation.

L'entreprise SONALIKA FAMAG possède un patrimoine réel de **3 904 814 251,08 DA** (total d'actif) réparti sur deux cycles :

- Le cycle d'investissement est de : **1 107 186 567,44 DA** (l'ensemble des immobilisations) qui représente **28.35%** par rapport à la totalité du patrimoine réel de l'entreprise SONALIKA FAMAG.
- Le cycle d'exploitation est de : **2 797 627 683,64 DA** (l'ensemble des actifs courants) qui représente **71.65%** par rapport à la totalité du patrimoine réel de l'entreprise.

Parmi les causes de défaillance les plus fréquentes dans la plupart des entreprises économiques, c'est la mauvaise composition des actifs. C'est-à-dire la partie du cycle d'exploitation ou circulant qui reflète l'activité récurrente ou principale de l'entreprise est-elle satisfaisante pour dégager des résultats bénéficiaires ? On constate dans l'entreprise SONALIKA FAMAG, que le pourcentage du cycle d'exploitation est de 71.65%, plus élevé par rapport au cycle d'investissement (28.35%). Donc on le considère comme un avantage pour l'entreprise SONALIKA FAMAG qui va influencer positivement sur le résultat de l'exercice.

**Table N°2. Bilan comptable de l'entreprise SONALIKA FAMAG
(l'exercice 2018- Passif)**

Passif	Net
Capitaux propres (CP)	
Capital émis	3 000 000 000,00
primes et réserves	
Ecarts de réévaluation	246 514 934,53
Autres capitaux propres	
Résultat net	428 000 497,05
Total (CP)	3 674 515 431,58
Passifs Non Courants (PNC)	
Dettes rattachées à des participations	64 412 129,30
Impôts (différés et provisionnés)	
Autres dettes non courantes	
provision et produits comptabilisées	
Total (PNC)	64 412 129,30
Passifs Courants (PC)	
Fournisseurs et comptes rattachés	61 377 692,91
Impôts	6 491 257,55

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

Autres dettes	98 017 739,74
Trésorerie Passif	
Total (PC)	165 886 690,20
Total	3 904 814 251,08

Source : informations fournies par le service de comptabilité (SONALIKA FAMAG)

Le passif se constitue en revanche, des ressources de l'entreprise. On distingue : le passif immobilisé (les capitaux propres, les passifs non courants) et le passif courants (les dettes courtes terme).

Dans le passif du bilan de l'entreprise SONALIKA FAMAG, nous constatons qu'elle a réalisé un résultat bénéficiaire de 428 000 497,05 DA. Les dettes à court terme (Passifs Courants) représentent 4.24% par rapport à la totalité des passifs. Ainsi que les dettes à long terme qui représentent un pourcentage de 1.64% par rapport à la totalité. Nous constatons aussi que l'entreprise SONALIKA FAMAG base beaucoup plus sur les capitaux propres en matière de financement ses investissements et son activité principale (la part de capitaux propres représente un pourcentage de 94.10%)

5.3 Analyse de l'équilibre financier de l'entreprise SONALIKA-FAMAG:

Pour apprécier la qualité du bilan d'une entreprise, c'est-à-dire analyser sa situation financière, il convient d'examiner si l'équilibre des grandes masses de ce bilan est respecté. Pour cela, il convient de se pencher sur le respect de certains principes. Mesurer le fonds de roulement financier qui doit être positif, apprécier le besoin en fonds de roulement et finalement la trésorerie de cette entreprise. L'équilibre financier va prendre en compte les éléments suivants :

Table N°3. L'équilibre financier de l'entreprise SONALIKA-FAMAG

	2018
Capitaux Permanents	3 738 927 560, 88
Actifs Non Courants	1 107 186 567,44
Fond de roulement (FR)	+2 631 740 993,44
Besoin en fond de roulement (BFR)	+ 2 462 442 721,12
Trésorerie (T)	+ 169 298 272,32

Source : établir par les auteurs à partir du bilan comptable de l'entreprise.

Le fonds de roulement financier permet d'apprécier l'équilibre financier de l'entreprise, c'est un indicateur de sa solvabilité et de son risque de cessation de paiements. Il représente aussi une marge de sécurité financière pour l'entreprise. Dans cette structure, il y a un excédent de ressources permanentes sur les actifs nets à plus d'un an. Cet excédent dédié au financement du cycle d'activité de l'entreprise (AC). Donc l'entreprise SONALIKA FAMAG n'aura pas un problème de financement de son cycle d'exploitation, car elle a la liquidité suffisante restant après le financement de ses investissements.

Le besoin en fonds de roulement (BFR) est un indicateur essentiel pour les dirigeants. Il correspond à l'argent dont l'entreprise a besoin en permanence pour financer son exploitation. Le dirigeant doit connaître et maîtriser le décalage de trésorerie entre les dépenses et les recettes de son activité, afin de lui éviter des difficultés à court terme. (bpifrance-creation, 2021). Donc l'argent dont l'entreprise SONALIKA FAMAG a besoin en permanence pour financer son exploitation est de 2 462 442 721,12 DA. Elle doit trouver comment le financer pour s'assurer la continuité de son activité d'exploitation.

5.4 Analyse de liquidité de l'entreprise SONALIKA-FAMAG:

La liquidité mesure la capacité de l'entreprise SONALIKA-FAMAG à régler ses dettes arrivées à échéances. Elle va mesurer le paiement des dettes à moins d'un an par la vente des stocks et l'encaissement des

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

créances à moins d'un an. On distingue trois ratios pour analyser la liquidité du bilan.

Table N°4. Les trois liquidités de l'entreprise SONALIKA-FAMAG

	2018
Actifs réel à moins d'un an (AC)	2 797 627 683,64
Passifs réels à moins d'un an (PC)	165 886 690,20
Liquidité Générale (LG)	16,86
Liquidité Réduite (LR)	2,53
Liquidité Immédiate (LI)	1,02

Source : établir par les auteurs à partir du bilan comptable de l'entreprise.

Analyse :

Le ratio de liquidité générale permet de savoir si les dettes à court terme pourraient être remboursées rapidement.

Le résultat est supérieur à 1, donc l'entreprise SONALIKA FAMAG est solvable, elle peut donc payer ses dettes à court-terme facilement. Mais on constate que ce résultat est très élevé, cela veut dire que l'entreprise ne sait peut-être pas comment utiliser ses actifs à bon escient. Elle base sur l'ensemble des capitaux permanents pour financer son cycle d'exploitation.

Le ratio de liquidité restreinte ou réduite équivaut au rapport de l'actif courant sans les stocks, sur dettes à moins d'un an. C'est-à-dire la capacité d'une entreprise à couvrir ses passifs à court terme avec ses actifs les plus liquides (Créances + Disponibilité).

Les actifs les plus liquides dans l'entreprise SONALIKA FAMAG peuvent financer ses dettes à court terme.

Le ratio de liquidité immédiate permet d'apprécier la capacité dont une entreprise dispose pour affronter ses obligations financières à court terme grâce à l'argent disponible seulement. On doit considérer tous les éléments du passif courant non liquides sauf la disponibilité.

L'argent liquide disponible au niveau de l'entreprise SONALIKA FAMAG suffisant pour financer l'ensemble des dettes à court terme, donc

la liquidité en général dans cette entreprise ne pose pas de difficulté en matière de financement de cycle d'exploitation.

6. Conclusion :

On conclut d'après l'analyse de la situation financière de l'entreprise SONALIKA FAMAG, que ses ressources financières permanentes peuvent couvrir ses besoins de l'activité courante (la production du matériel agricole). Donc elle a la liquidité suffisante et la capacité à honorer ses paiements à court terme (remboursement d'une dette bancaire, paiements fournisseurs, salaires, dettes fiscales...). C'est-à-dire la capacité de financer son besoin en fonds de roulement 2 462 442 721,12 DA par son fonds de roulement 2 631 740 993,44 DA. Même pour les ratios de différentes liquidités on a constaté qu'elle est capable à faire face ses engagements sur le court terme. C'est la raison pour laquelle elle réalisait un résultat bénéficiaire de 428 000 497,05 DA qui va influencer positivement sa performance financière, ce qui nous permet de confirmer l'hypothèse de notre recherche « l'analyse de liquidité est un outil essentiel pour améliorer la performance financière au sein de l'entreprise **SONALIKA-FAMAG.** ».

En plus l'entreprise SONALIKA FAMAG enregistre un taux plus élevé pour la liquidité générale, bien précisément l'augmentation de son cycle d'exploitation par rapport au celui de l'investissement, Donc cela signifie également que l'entreprise n'alloue pas de manière optimale ses ressources les plus liquides, notamment vers des investissements de long terme. Elle peut par exemple détenir des quantités de cash à la banque bien trop importantes au regard de ses dettes, qui pourraient être utilisées pour financer le développement de l'entreprise, acquérir de nouveaux bâtiments ou acheter du matériel ayant un impact direct sur les opérations.

7. Liste Bibliographique:

1. Bocco, B. S. (2010, janvier). Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique. *La Revue des Sciences de Gestion* (241), p. 118.
2. Bocco, B. S. (2010). Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique. (D. e. gestion, Éd.) *La Revue des Sciences de Gestion* (2), p. 119.
3. bpifrance-creation. (2021). *Le besoin en fonds de roulement (BFR)*. Consulté le 08 10, 2021, sur <https://bpifrance-creation.fr/encyclopedie/previsions-financieres-business-plan/previsions-financieres/besoin-fonds-roulement-bfr>
4. Compta, S. (2021). *9 indicateurs financiers indispensables au pilotage de votre entreprise*. Consulté le 08 10, 2021, sur www.smallbusinessact.com:
<https://www.smallbusinessact.com/blog/kpi-indicateurs-financiers-startup/>
5. FACON, P. (2020, 03 09). *Les indicateurs financiers utiles au chef d'entreprise*. Consulté le 08 01, 2021, sur Le coin des entrepreneurs: <https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/les-indicateurs-financiers/>
6. George, L. (2006). *Contrôle de gestion Budgétaire* (éd. 3ème édition). Pearson éducationFinance.
7. gocardless. (2021). *Qu'est-ce que la liquidité d'une entreprise ?* Consulté le 08 01, 2021, sur gocardless.com:
<https://gocardless.com/fr/guides/articles/liquidite-entreprise/>
8. Grandguillot, B., & G, F. (2012). *Analyse Financière* (éd. 15e). Paris: Gualino.
9. Herman, J., & TIONA, W. (2020, 07). LES DÉTERMINANTS DE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE DES PETITES ENTREPRISES CAMEROUNAISES. *Finance & Finance Internationale* (20), p. 6.

10. MOTEAU, A. (2021). *Le changement en entreprise, un mal nécessaire pour y optimiser la performance ?* Consulté le 08 15, 2021, sur memoireonline:
https://www.memoireonline.com/04/17/9793/m_Le-changement-en-entreprise-un-mal-necessaire-pour-y-optimiser-la-performance-7.html
11. Naftal. (2021). *Présentation de NAFTAL*. Consulté le 07 05, 2021, sur www.naftal.dz: <https://www.naftal.dz/fr/index.php/a-propos-de-naftal>
12. SAHUT, Jean, M., & JS, L. (2003). *La création de valeur et performance financière*. La revue du financier.
13. SEPARI, S., SOLLE, G., & LE COEUR, L. (2014). *Managment et controle de gestion, l'essentiel en fiches* (éd. 2e). Paris: Dunod.
14. sonalika-famag. (2021). sonalika-famag.com/about-us/. Consulté le 09 10, 2021, sur <https://sonalika-famag.com>: <https://sonalika-famag.com/about-us/>

8. Annexes :

Analyse de liquidité : un indicateur essentiel pour améliorer la performance financière d'une entreprise économique

Spa FAMAG
Dossier : SPA SONALIKA FAMAG

Lot N° 265, zone Industrielle Sidi Bel Abbès 22001
Sidi Bel Abbès

- B I L A N -

(Exercice clos le : 31/12/2018)

- N° de Registre de Commerce :

99 B 22186 22/00

- N° (identifiant Fiscal (NIF),

099922002218664

ACTIF	Note	N Brut	Amort-Prov	N Net	N-1 Net
ACTIF IMMOBILISE (NON COURANT)					
Ecart d'acquisition (ou goodwill)					
<i>Immobilisations incorporelles</i>		10 345 061,00	10 300 061,00	45 000,00	92 550,04
<i>Immobilisations corporelles</i>		1 648 535 025,50	558 303 543,82	1 090 231 481,68	1 208 861 889,18
<i>Immobilisations en cours</i>		10 595 513,58		10 595 513,58	4 725 806,86
<i>Immobilisations financières</i>					
Titres mis en équivalence - entreprises associ					
Autres participations et créances rattachées					
Autres titres immobilisés					
Prêts et autres actifs financiers non courants		4 637 218,62		4 637 218,62	4 637 218,62
Impôts différés actifs		1 677 353,56		1 677 353,56	1 234 290,74
TOTAL ACTIF NON CO		1 675 790 172,26	568 603 604,82	1 107 186 567,44	1 219 551 764,24
ACTIF COURANT					
<i>Stocks et en cours</i>		2 378 003 501,94	332 573,00	2 377 670 928,94	1 732 576 870,61
<i>Créances et emplois assimilés</i>					
Clients		122 116 683,45		122 116 683,45	33 360 957,55
Autres débiteurs		43 384 859,39		43 384 859,39	10 335 033,60
Impôts		85 156 939,54		85 156 939,54	272 516,81
Autres actifs courants					
Disponibilités et assimilés					
Placements et autres actifs financiers courant					
Trésorerie		169 298 272,32		169 298 272,32	1 234 277 891,61
TOTAL ACTIF COURA		2 797 960 256,64	332 573,00	2 797 627 683,64	3 010 823 270,18
TOTAL GENERAL AC		4 473 750 428,90	568 936 177,82	3 904 814 251,08	4 230 375 034,42

Spa FAMAG
Dossier : SPA SONALIKA FAMAG

- B I L A N -

N° de Registre de Commerce :
09 B 22185 22/00
N° Identifiant Fiscal (NIF):
09992200221854

Lot N° 205, zone industrielle Sidi Bel Abbès 22001
Sidi Bel Abbès

(Exercice clos le : 31/12/2018)

P A S S I F	Note	N	N-1
CAPITAUX PROPRES			
Capital émis (ou comptes de l'exploitant)		3 000 000 000,00	1 500 000 000,00
Capital non appelé			
Primes et réserves - (Réserves consolidées (1))			1 519 123 774,95
Ecart de réévaluation		246 514 934,53	265 641 095,38
Ecart d'équivalence (1)			
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)		428 000 497,05	609 319 550,27
Autres capitaux propres - Report à nouveau			
Comptes de liaisons des établissements et sociétés en participation			
Part de la société consolidante (1)			
Part des minoritaires (1)			
TOTAL I		3 674 515 431,58	3 894 084 420,80
PASSIFS NON COURANTS			
Emprunts et dettes financières		64 412 129,30	139 595 967,88
Impôts (différés et provisionnés)			5 018,42
Autres dettes non courantes			
Provisions et produits constatés d'avance			
TOTAL PASSIFS NON COURANTS II		64 412 129,30	139 600 984,30
PASSIFS COURANTS			
Fournisseurs et comptes rattachés		61 377 692,91	35 498 392,47
Impôts		6 491 257,55	117 381 950,85
Autres dettes		98 017 739,74	43 809 286,20
Trésorerie Passif			
TOTAL PASSIFS COURANTS III		165 886 690,20	196 689 629,52
TOTAL GENERAL PASSIF		3 904 814 251,08	4 230 375 034,42

(1) A utiliser uniquement pour la présentation

B.C.S. Informatique Oran Tél. : 041 42 90 39 / 0661 23 98
87 / Fax : 041 53 01 06

The Impact of Administrative Creativity on Job Burnout with Work Adjustment as a Mediating Variable: a Field Study on a Group of Employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the City of Ghardaia

Dr. Chergui Mehdi ^{*}, University of Ghardaia (Algeria),
chergui.mehdi@univ-ghardaia.dz

Hiba AbdelFattah, University of Ghardaia (Algeria)
,hiba.abdelfattah@univ-ghardaia.dz

Received: 06/05/2022

Accepted: 29/09/2022

Published:30/09/2022

Abstract:

This study aims to identify the mediating role of work modification in the relationship between managerial creativity and job burnout among administrators in Alpha Pipe Company, based on structural equation modeling (SEM). This descriptive study was conducted on a random sample of (100) employees, to whom a questionnaire was addressed, for a statistical study, using the programs Spss v28 and Amos v26. The results indicate a weak direct effect of managerial creativity on job burnout in the presence of work modification as a mediating variable for administrators in Alpha Pipe Company.

Keywords: Work Adjustment, job burnout, administrative creativity, behavior, professional environment.

Jel Classification Codes : J2, J3, J4, J5, M520, M530, M540.

1. Introduction:

Work Adjustment represents the situation in which the employee feels in harmony with his work environment (requirements, physical, economic, and social factors). They are reflected on his behavior in several matters, including administrative creativity, which is inferred by a set of indicators as the ability of solving administrative problems, making decisions, and generating ideas.

The opposite situation manifestes on the negative behavior in

* *Corresponding author*

indicating dissatisfaction with the job and the employees as well as the institution as a whole, Consequently, it leads the employee to several well-known administrative phenomena, the most important of which is job burnout.

Therefore, this study seeks to identify the role of administrative creativity in reducing job burnout in the presence of the mediating variable represented in Work Adjustment, Hence, we raise the following problematics:

Does Work Adjustment mediate the relationship between administrative creativity and job burnout among employees of Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia ?

We suggest the sub-questions below:

Is there a statistically significant effect of administrative creativity on Work Adjustment in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia ?

- Is there a statistically significant effect of Work Adjustment on employee burnout in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia ?

- Is there a statistically significant effect of administrative creativity on employee burnout in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia ?

We hypothesize that There is a statistically significant effect of administrative creativity in reducing job burnout in the presence of Work Adjustment as a mediating variable among employees of Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

We suggest Sub-hypotheses below:

There is a statistically significant effect of Work Adjustment on employee burnout in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia

There is no statistically significant effect of Work Adjustment on employee burnout in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

There is no statistically significant effect of administrative creativity on employee burnout in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

This study deals with many objectives as highlighting the level of the three dimensions of the variables prevalent in the company under study; Knowing whether Work Adjustment mediates the relationship

between job burnout and managerial creativity among employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia; determining whether there is a statistically significant effect between the study variables among the administrators working in Alpha Pipe Company; and providing suggestions and recommendations to assist the company in achieving their Work Adjustment, highlighting their administrative creativity, and limiting their job burnout.

2. Work Adjustment:

In this element, we will try to clarify the definitions of the concept of professional compatibility through a group of theorists of the field In addition to that, mentioning the factors or dimensions through which the professional compatibility of employees is inferred.

2.1 The Concept of Work Adjustment

The work modification model according to this theory is the interaction of two basic components, the individual and the environment, and the main variables used in these two components are the needs and capabilities that predict the personality of the work, and the support or reinforcement systems to describe the work environment. Satisfaction is used to describe the results of the interaction between an individual and the environment.(Dawis & Lloyd H, 1976, p. 55).

This theory seeks to focus on the element of the need of the individual and the environment. Therefore, we say that there is Work Adjustment in the individual's need is commensurate with the requirements of the environment and the physical, social and cultural factors that is in related with him .(Dawis R. V., 1980, p. 268).

Rounds *et.al*, (1987) define Work Adjustment as “A *dynamic process by which an individual seeks to maintain a mutually beneficial relationship with the work environment.*” (Rounds, *et.al*. 1987, p. 298).

Kristof (1996) defines Work Adjustment as the degree of conformity of an individual's personality, values, abilities, and goals with the organization's culture, goals, and standards; this correspondence between the characteristics of the individual and the organization is called "complementary fit." (Kristof, 1996, p. 04).

2.2 Work Adjustment Factors:

2.2.1 The Self -dimension:

represents a set of attributes, abilities, and skills possessed by the individual that constitute his personality and distinguish him from others and affect the performance of his task, and it is, of course, a positive behavior aimed at achieving personal or organizational results. (Nkeobuna, 2020, p. 220)

2.2.2 The Physical Dimension :

includes the work conditions of physical factors such as chemical, biological, noise, vibrations caused by machines in industry, heat, and level of lighting. In addition to that, a set of psychological and organizational conditions related to the work environment, such as driving style and physical workloads. (Tynes *et al*, 2017, p. 01)

The working hours are also considered to have a material impact on workers' health and their productivity at work, as working for seven consecutive days produces outputs for only six days, and this indicates that the more working hours, the more a burden on the workers and the lack of balance between work requirements and other life activities. (Vallo & Pfano Mashau, 2020, p. 03)

In addition, the weekly working hours, which exceed fifty-three hours per week, damage productivity in the following week with the principle of "cumulative fatigue", so just as machines need maintenance and repair to ensure their useful life, the human resource also requires recovery from work to ensure The highest profitability, especially after a long and exhausting work week. (Pencavel, 2016, p. 560)

The work environment helps in shaping the identity and behavior of employees; While the traditional work environment includes many

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

variables that make the employee focus on his work in the first place, remote work also can be another area for the individual to have complete freedom to achieve a balance between family and work without the need of moving to the organization. (thompson *et al*, 2021, p. 03)

2.2.3 The Social Dimension:

The relationships within the workplace, in which the employee engages with his peers, subordinates, superiors, and even clients with whom he comes into contact, are important factors that help shape the individual's experience during his career path.

The social dimension is defined as the social relationships that occur within the workplace and that occur in the form of communication between the sender and receiver to reduce uncertainty about a particular situation, and it may be in terms of emotional support as a person who listens to the problems of others, or media support by providing information and advising others, or in a tangible form by providing material assistance to accomplish a particular task or solve a problem. (Collins *et al*, 2016, p.162).

2.2.4 The Economic Dimension :

It includes all forms of material returns as well as services and benefits received by employees as a link to the working relationship that links them with the institution or employers, and compensation can be divided into direct payments represented in salary, bonuses, incentives, commissions, stock-based compensation, and indirect payments such as insurance Health for example. (Gerhart, 2017, p. 10)

The change in the wage or compensation structure in the organization directly leads to a change in the behavior related to the employees, it is an important factor in motivating the employees and influencing the related outputs. (lazeur, 2018, p. 195)

An individual is compatible with his job if he fulfills the behavioral requirements of the job and is satisfied with the level of job rewards that meet his needs. (Seileer & Lacey, 1973, p. 444), and this is inferred by the length of time an employee stays in a particular work environment. (Dawis,

et al 1964, p. 8)

3. Job Burnout:

This element represents a theoretical rooting of the concept of job burnout through the definition of Maslach, which is one of the most important definitions used in this regard, as well as mentioning the dimensions emerging through this definition, which are considered as indicators of job burnout.

3.1 Job Burnout Concept :

Maslach *et.al.* (2001) defines burnout as "a syndrome that causes individuals to withdraw emotionally and cognitively from their work as a way of dealing with the stressful workload." (Maslach, *et al.* 2001, p. 403)

Through the previous definition, it is clear that job burnout results from the employee's continuous interaction with clients, especially in the field of human service, which imposes on employees continuous communication, understanding, and emotional participation with others, which leads over time to chronic exhaustion and "psychological erosion". (Lizano, 2015, p. 169)

This leads us to say that job burnout leads to a wide range of negative consequences that are reflected on the individual's psychological and physical health, such as mental disorders, cardiovascular diseases, depression... in addition to his organizational behavior related to his job environment, and an example of this is frequent absenteeism from work, Labor turnover, job dissatisfaction, poor relations between co-workers and superiors, negative job performance... and other well-known behaviors. (Leiter & Maslach, 2015, p. 01)

3.2 Job Burnout Dimensions :

3.2.1 Emotional burnout:

It refers to the feeling of losing the individual's sensory and material resources, (Aronsson, 2017, p. 02) necessary to meet work requirements, and emotional burnout can appear through health problems such as sleep

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

and eating disorders, depressive episodes ... etc., all of this results About increasing mental and physical stress of the individual. (Wilson, 2016, p. 03)

3.2.2 Weak sense of personal achievement:

It is defined as a negative self-evaluation of an individual's work. In this case, the individual feels inefficient and unproductive in the workplace and feels that he cannot make any progress in his skills and work as before. (Pehlivanoglu & Civelek, 2019, p. 2076)

3.2.3 Depersonalization:

It means negative feelings towards individuals, as it represents a state of emotional separation between the feelings of the individual and the feelings of others around him, as the individual becomes indifferent to the feelings of others and treats them as if they were material and impersonal things. (Nantsupawat et al, 2017, p. 92)

3.2.4 Cognitive burnout:

It is a state of cognitive with drawl from work and the accompanying cognitive problems such as lack of focus in addition to bad moods such as loss of control over a person's emotional state and his behavior or actions such as anger for example .(Bakker & juriena de Vries, 2021, p. 02)

4. Administrative Creativity:

In this element related to managerial creativity, the most important definitions in this field will be touched upon, including the definition of Amabile and Guilford, in addition to the components of managerial creativity that are signs of creativity among employees.

4.1 Administrative Creativity Concept:

Amabile defines creativity as “the presentation of new and appropriate ideas by an individual or group of individuals working closely together and forming a particular organization. (Amabile & Grysiewicz, 1989, p. 232).

According to Guilford (1966) creativity consists of two main factors; the first is “Creative potential”, which is the individual’s preparations and abilities such as sensitivity to problems, fluency, flexibility, originality...etc, and this depends on the structure of his personality and the elements that he invokes to do by a creative act, and the second is "Creative performance", which is what the individual produces, and it cannot happen without the creative potential, they are two factors to each other and this is what we witness in any creative behavior. (Guilford, 1966, pp. 186-188) .

Antley (1996) also gives a definition of creativity based on its components, as he says that it is “*A specific behavior that includes the following dimensions : sensitivity to problems, perception, fluency, originality, mental flexibility, ability to synthesis, analysis, reorganization, factors or motivational attitudes.*” (Antley, 1966, p. 21) .

4.2 Creativity Components :

4.2.1 Fluency :

It means the ability to selectively retrieve stored knowledge from an individual’s memory, and it is measured statistically by listing as many synonyms as possible to describe a specific thing, for example asking people to list a set of responses about things that make noise, and so forth. (Nusbaum, *et.al*, 2014, p. 424)

4.2.2 Flexibility :

It is the ability to call up alternative ideas for multiple topics or problems. (liu, *et.al*, 2020, p. 02), in this sense, it represents the possibility of changing thoughts and behavior for the individual, and not committing to a particular intellectual approach or behavioral pattern .(chelang, 2014, p. 45)

4.2.3 Originality :

It is manifested in the individual's ability to produce unfamiliar self-origin ideas far from what is circulating within a particular context. Ideas are considered new if they are unique from other ideas ,(Kyunghwa & yang Hyejin,2016,p.2619), it is statistically measured in the number of rare responses (ideas) that an individual calls and generates. (Sun, *et al*, 2019, p. 03).

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

4.2.4 Sensitivity to problems :

It means knowing and identifying weaknesses in a particular situation or field, and anticipating creative solutions before falling into the problem, which in this sense represents prediction and then planning for the event before it occurs. (Zhang, *et.al*, 2020, p. 02)

5. Methodology:

The researchers used the descriptive approach to describe the phenomenon and express it quantitatively and qualitatively.

The population consists of all employees working in Alpha Pipe Company for Pipes, whose number is estimated at 855 employees at all upper, middle, and lower levels. A random sample of 100 employees working in different administrative levels and fields was selected from them.

A questionnaire was used as a tool for collecting data related to the three variables, namely, professional fit and administrative creativity, in addition to the Maslach scale of job burnout. Which was modified according to the current study where 100 questionnaires were distributed to a group of employees randomly, and 100 valid questionnaires were returned to the study, with the questionnaires not being canceled.

The five-way Likert scale was used, which is: strongly agree, agree, neutral, disagree, and strongly disagree. Specific weights were given to the five aforementioned trends as shown in the table below:

Table 01: Likert Five Scale

direction	Strongly Agree	agree	neutral	disagree	strongly disagree
weight	5	4	3	2	1

Source: Created by researchers

5.1 Statistical methods used in the study:

Several statistical methods used in this study were used to obtain results and analyze them in the light of this, and they are as follows:

- **Cronbach's alpha:** which measures the stability of the study tool, and

the value of α estimates the percentage of variance in the answers of the study sample;

- **Arithmetic mean and standard deviation:** This is to know the level of the sample responses, and the extent to which the answers vary from each other;
- **Structural Equations Modeling (SEM):** by testing the extent to which the model matches the data of the sample used, which is represented by a set of indicators, Absolute Fit Index (GFI. RMSEA), Incremental Fit Index (NFI. AGFI. RFI. IFI. TLI. CFI), Parsimonious Fit Index (CMIN/ DF).
- **Path analysis model:** to find out the statistical effect between the variables.

5.2 Presentation and discussion of the results of the study:

5.2.1 Presenting the results of the internal consistency validity

Table 02: Stability using Cronbach's alpha scale

Variable	number of phrases	Stability
administration	24	0.891
creativity		
Work Adjustment	24	0.901
job burnout	23	0.906

Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Spss v28 program

Through Table No. 02 above, it is clear that Cronbach's alpha stability coefficient for administrative creativity was (0.89), professional compatibility (0.90), and job burnout (0.90), which are values greater than (0.65) and less than (0.95), which confirms the stability and validity of the questionnaire statements as a whole. To study and circulate the results.

5.2.2 Presenting the results of the personal variables related to the study sample:

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

Table 03: shows the distribution of study sample members by gender

Statement	Repetition	percentage	Statement	Repetition	percentage
	sex			Age	
male	100	%100	20 to 30 years old	0	%0
female	0	%0	30 to 40 years old	15	%15
			40 to 50 years old	78	%78
			50 years and over	7	%7
Total	100	%100	Total	100	%100
	Social status			Qualification	
Married	83	%78	High School	78	%78
Unmarried	13	%13	Bachelor's degree	13	%13
absolute	20	%7	Master	7	%7
Widower	2	%2	Postgraduate	2	%2
Total	100	100	Total	100	%100
	Years of Experience			management level	
less than five years	1	%1	director	0	%0
5 to 10 years	24	%24	Head of the Department	0	%0
10to 15 years	54	%54	Head of organisation	1	%1
15years and over	21	%21	Employees	99	%99
Total	100	%100	Total	100	%100

Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Spss v28 program

It is clear from Table No. 03 above that the study sample is all 100%

male, due to the nature of the tasks related to the company, which suits the male category more than the female category. In addition, most are between the ages of 40 and 50 at 78%, and most are married with 83%. As for their academic qualifications, we note that 78% have a secondary level, 13% have a bachelor's degree, 2% have a master's degree, and only 2% have a graduate degree. This is because the majority of the employees are seniors as we have indicated regarding age, the educational capabilities and opportunities of the elderly employees are different from the current educational opportunities of most young people. Furthermore, we see that 54% of the study sample have 10 to 15 years of experience, and 24% have 5 to 15 years of experience. While the experience of 15 years and over was 21% of the study sample and only one of the study sample had an experience of fewer than 5 years, and this gives the results obtained their accuracy and reliability.

5.2.3 Presenting the results of the descriptive statistics for the study variables and their dimensions :

Table 04 : Arithmetic mean and standard deviation of the dimensions of the study sample

Variable	Dimensions	Mean	Standard deviation
	Sensitivity to problems	3.96	0.93
administration	accept the risk	3.69	0.48
creativity	fluency	3.66	0.53
	Flexibility	3.75	0.51
	mental toughness	3.77	0.78
	total axis	3.77	0.65
	self dimension	4.14	0.76
	professional dimension	3.51	0.60
Work Adjustment	social dimension	3.48	0.70
	cultural dimension	3.50	0.85
	economic dimension	3.52	0.69
	total axis	3.63	0.72

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

job burnout	emotional burnout	3.97	0.84
	cognitive burnout	3.58	0.75
	Weak sense of accomplishment	3.42	0.63
	Depersonalization	3.40	0.61
	total axis	3.59	0.71

Source : Prepared by researchers based on the outputs of the program Spss v 28

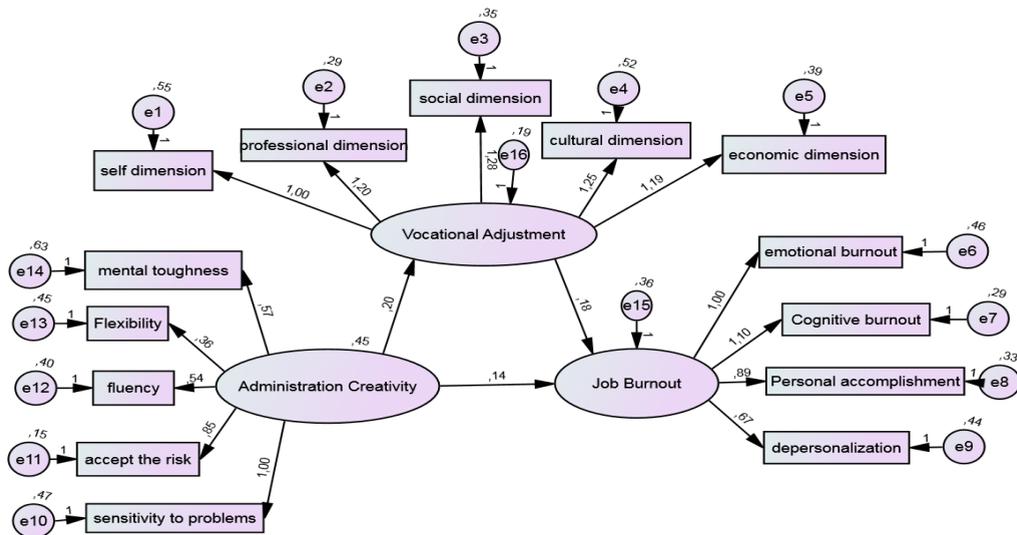
It is clear from the above table that the dimensions of the administrative creativity axis ranged with arithmetic averages between 3.66 to 3.96, and this indicates that all members of the study sample had the direction of their answers “ agree ”, while the standard deviation value ranged between 0.48 to 0.93 and this indicates that there is agreement To some extent in the study sample answers.

As for the dimensions of the occupational compatibility axis, the arithmetic averages ranged between 3.48 to 4.14, as these dimensions belong to the domain (3.40 to 4.19), and this indicates that the answers of the study sample were the directions of their answers “in agreement”, and the general standard deviation reached 0.72. This confirms that there is some agreement in the respondents' answers.

As for the dimensions of the job burnout axis, we find that the arithmetic averages were confined between 3.40 to 3.97, and these values are also indicating that the answers of the study sample were the directions of their answers "in agreement". With a standard deviation value of 0.71, the other indicates that there is some agreement in the respondents' answers regarding the dimensions of job burnout.

5.2.4 Presenting the results of the confirmatory factor analysis and the model matching quality criteria:

Figure 01: Confirmatory factor analysis of the mediation model



Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Amos V26 program

Table 05: Model Quality Standards

Indications	the value					
Absolute Fit Index (AFI)	RMSEA			GFI		
	0.08			0.853		
Incremental Fit Index (IFI)	CFI	TLI	IFI	RFI	AGFI	NFI
	0.855	0.821	0.862	0.649	0.792	0.715
Parsimonious Fit Index	P level			CMIN/DF		
	0.000			1.675		

Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Amos V26 program

Through the above table, which shows the quality criteria of the model applied for confirmatory factor analysis about the impact of administrative creativity on job burnout with professional compatibility as an intermediate variable, it turns out that the value of RMSEA amounted to 0.08 and is

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

considered an acceptable and moral value, as well as we note that the rest of the indicators' values are all close to 0.95, which supports Accept the form.

In addition, we note that the standard chi-square value of the main hypothesis amounted to 1.675, which is a value less than 3 and lies between the range (1-5) meaning that the value of the standard chi-square when less than 5 is a good match and less than 2 is an exact match, and this indicates that The hypothesized model is completely identical and valid for the study.

5.3 Testing the hypotheses of the study:

Table 06: Direct Effects of Study Variables

Hypotheses		P Label	Critical Ratio	Standard error	Estimate
Independent variable	dependent variable				
Administration creativity	Work Adjustment	0.032	2.145	0.95	0.203
Administration creativity	job burnout	0.262	1.121	0.124	0.140
Work Adjustment	job burnout	0.338	0.958	0.183	0.175

Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Amos V26 program

It is clear from Table No. 06 above that the value of the critical ratio for the first sub-hypothesis was 2.145, which is greater than 1.96, and the probability value is equal to 0.032, which is less than the probability value of 0.05, which makes us reject the null hypothesis H0 and accept the alternative hypothesis H1 which states that there is a statistically significant effect of administrative creativity on Occupational compatibility of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

This means that the greater the compatibility of employees with their jobs and work environments, this necessarily leads to an increase in their administrative creativity by contributing to the generation of ideas and participation in decision-making, as well as seriousness towards achieving

personal goals and the goals of the organization, which is reflected positively on the results of the employee and the institution alike. whether.

As for the second sub-hypothesis, we note that the value of the critical ratio for the second sub-hypothesis was 1.121, which is a value less than 1.96, as well as the probability value equal to 0.262, which is greater than 0.05, which makes us accept the null hypothesis H_0 and reject the alternative hypothesis H_1 , which says that there is no statistically significant effect between Administrative creativity and job burnout among employees at Alpha Pipe Company in the state of Ghardaia.

This is considered normal because the employee who feels that he is doing something valuable in his job through his creative behavior and creative activities, makes the employee less vulnerable to negative behaviors such as job pressure or job burnout.

While we note in the third sub-hypothesis that the value of the critical ratio was 0.958, which is a value less than 1.96, and the probability value amounted to 0.338, which is a value greater than the probability value of 0.05, which makes us accept the null hypothesis H_0 and reject the alternative hypothesis, and therefore we say that there is no statistically significant effect between the Work Adjustment and job burnout among employees at Alpha Pipe Company in the state of Ghardaia.

That is, in the sense that job burnout is reduced or absent among the category of employees who are Adjustment to their jobs and who are satisfied with their physical, social, cultural, and economic working conditions.

Table 07: The indirect effect of the study variables

Variable	job burnout
Administration creativity	0.036

Source: Prepared by researchers based on the outputs of the Amos V26 program

Through Table No. 07 above, it is clear that the value of the indirect impact of administrative creativity on job burnout amounted to 0.036, which is a positive value, but it is weak and close to zero; We also note that the probability value in the previous table No. 06, which shows the direct effect between administrative creativity and job burnout, amounted to 0.262,

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

which is a value greater than 0.05, which means that there is a total mediation of Work Adjustment in strengthening the relationship between administrative creativity and job burnout.

This leads us to accept the main hypothesis that there is a statistically significant effect of administrative creativity on job burnout with the presence of Work Adjustment as a mediating variable among employees in Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia and that this mediation is considered total.

6. Study results and suggestions:

6.1 Results:

Through this research, we reached a number of results, including the presence of a statistically significant effect between administrative creativity and professional compatibility among employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia; And the absence of a statistically significant effect between professional compatibility and job burnout, nor between administrative creativity and job burnout among employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia; Finally, there is a statistically significant effect of administrative creativity on job burnout by the presence of professional compatibility as an intermediary variable among employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia, and that this mediation is considered total.

6.2 Suggestions:

Attention to administrative creativity in the company under study by holding seminars and discussion committees for employees at various administrative levels to put forward and discuss ideas to improve the work environment, which limits the appearance of signs of psychological exhaustion among employees and paying attention to selecting the appropriate competencies for administrative work and training them regularly, especially about management techniques in the field of administrative work to ensure Work Adjustment.

Bibliography

3. Journal article:

- Amabile & Gryskiewicz. (1989), the Creative Environment Scales: Work Environment Inventory. *Copyright Creativity Research Journal*, 02, 231-253.
- Antley, E.M. (1966). Creativity in Educational Administration. *Experimental Education*, 34(04), 21-27.
- Aronsson, G. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *Aronsson et al BMC public Health*, 17, 02.
- Bakker, A., & Juriena de Vries. (2021). Job Demands Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety. stress & Coping*, 34(01), 01-21.
- Chelang, C. (2014). Effect of practical investigation on scientific creativity amongst secondary schools biology student in Kericho district Kenya. *Journal of Education and practice*, 05(08), 43-51.
- Collins, A., Donald Hislop, & Susan Cartwright. (2016). Social support in the workplace between teleworkers. Office based colleagues and supervisors. *New Technology. work and Employment*, 31(02), 161-175.
- Dawis, R. V. (1980, July). Personnel Assesment from the Perspective. *Public Personnel Management Journal*, 268.
- Dawis, R. V., & Lloyd H, L. (1976). Personality Style and the Process of Work Adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 23(01), 55.
- Dawis, R. v., George w. England, & lioyd H. lofquist. (1964). theory of work adjustment. *university of minnesota*, 01-27.
- Gerhart, B. (2017). Incentives and Pay for Performance in the Workplace. In *Advances in Motivation Science*, 04, 01-71.
- Guilford. (1966). Measurement and Creativity. *Theory Into Practice*, 05(04), 186-202.

The impact of administrative creativity on job burnout with Work Adjustment as a mediating variable: a field study on a group of employees at Alpha Pipe Company for Pipes in the state of Ghardaia.

- Kristof, A. (1996). person-organization fit. *personal psychology*, 49, 01.49.
- Kyunghwa, I., & yang Hyejin . (2016). Cross cultural Research on the Creativity of Elementary School Students in Korea and Australia. *Universal Journal of Educational Research*, 04(11), 2618-2626.
- lazear, E. (2018). Compensation and Incentives in the Workplace. *Journal of Economic Perspectives*, 32(03), 195-214.
- Leiter, M., & Christina Maslach. (2015). Job bournout. *Wiley Encyclopedia of Managment*, 01-02.
- liu, Y., Chen chang, Teng wang , & Yuan chao. (2020). The association between creativity, creative components of personality and innovation among Taiwanese nursing students. *Thinking Skills and Creativity*, 35, 01-09.
- Lizano, E. L. (2015). Examining the Impact of Job Bournout on the Health and Well Being of Human Service Workers. *Human Service Organizations: Management. Leadership. & Governance*, 39(03), 167-181.
- Maslach, C., Michael leiter, & Wilmar Schaufeli. (2001). Job burnout. *Annul Review of psychology*, 52, 397-422.
- Nantsupawat, A., & et al. (2017). Effects of nurse work environment on job dissatisfaction. burnout. intention to leave. *International Council of Nurses*, 64, 91-98.
- Nkeobuna, J. (2020). Personality Factors and Effect on Employee Task Performance. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 06(03), 220-228.
- Nusbaum, E., Paul Silvia, & Roger Beaty. (2014). Ready. Set. Create: What Instructing People to " Be Creative" Reveals About the Meaning and Mechanisms of Divergent Thinking. *Psychology of Aesthetics Creativity and the Arts*, 08(04), 423-432.
- Pehlivanoglu, C., & Civelek, M. (2019). The Effects of Emotional Exhaustion and Depersonalization on Personal Accomplishment in Pharmaceutical Industry. *International Journal of Society Researches*, 11(18), 2072-2086.

- Pencavel, J. (2016). Recovery From Work and the Productivity of Working Hours. *Economica*, 83, 545-563.
- Rounds, J. B., Rena V, D., & Lioyd H, L. (1987). *Journal of Vocational Behavior*. Measurement of Person-Environment Fit, 31, 298.
- Seileer, D. A., & Lacey, D. W. (1973). Adapting the Work Adjustment Theory for Assessing Technical-professional Utilization. *Journal of Vocational Behavior*, 3, 443-451.
- shoji, K., & et al. (2015). Associations between job burnout and self efficacy: a meta analysis. *Anxiety. Stress & Coping*, 01-02.
- Sun, M., Minhong wang , & Rupert wegerif. (2019). Using computer based cognitive mapping to improve students divergent thinking for creativity development. *British Journal of Educational Technology*, 0(0), 01-17.
- thompson, R., & et al. (2021). A Taxonomy of Employee Motives for Telework. *Occupational Health Science*, 01-32.
- Tynes, T., & et al. (2017). Physical working condition as covered in European monitoring questionnaires. *BMC Public Health*, 17, 01-09.
- Vallo, N., & Pfano Mashau. (2020). The Impact of Working Hours on Employee Productivity: Case Study of Sabertek ltd. *South. Academy of Entrepreneurship Journal*, 26(04), 01-18.
- Vaske, J., Jay Beaman , & Carly Sponarski. (2017). Rethinking Internal Consistency in Cronbachs Alfa. *Leisure Sciences*, 39(02), 165.
- Wilson, F. (2016). Identifying. Preventing. and Addressing Job Burnout and Vicarious Bournout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence Informed Social Work*, 13(05), 01-05.
- Zhang, W., Zsuzsika Sjoerds, & Bernhard Hommel. (2020). Metacontrol of human creativity: The neurocognitive mechanisms of convergent and divergent thinking. *Neurolmage*, 210, 01-10.