

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد 27 أيلول 2018

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد تصدر عن مركز البحث

وتطوير الموارد البشرية رماح عمان الأردن
مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب
رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

أ.د. خليل الرفاعي	جامعة البلقاء التطبيقية	الأردن
أ.د. فرنسوا بونو	فرنسا	
أ.د. جون بيار ديتري	فرنسا	
أ.د. وليام أنطوني	الولايات المتحدة الأمريكية	
أ.د. أحمد زكريا صيام	جامعة البلقاء التطبيقية	الأردن
أ.د. أمين نهاري ثالث	جامعة الملك فهد	السعودية
أ.د. عبد الحميد مانع الصبيح	جامعة صنعاء	اليمن
أ.د. محمود الوادي	جامعة الزرقاء	الأردن
أ.د. عبد الرزاق الشحادة	جامعة الزيتونة	الأردن
أ.د. سماح سيد محمد المرسى	جامعة القاهرة	مصر
أ.د. رمضان الشراح	جامعة الكويت	الكويت
أ.د. حيدر عباس	جامعة دمشق	سوريا
أ.د. ماضي بلقاسم	جامعة عنابة	الجزائر
أ.د. فريد كورتل	جامعة سطيف 1	الجزائر
أ.د. كمال رزيق	جامعة البليدة	الجزائر
أ.د. رامي الطنبيز	جامعة الجنان	لبنان
أ.د. درمان سليمان	جامعة الموصل	العراق
أ.د. إبراهيم توهامي	جامعة الشارقة	الإمارات
أ.د. عبد الحفيظ بلعربي	جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا	الإمارات
أ.د. سالي محمد فريد	جامعة القاهرة	مصر
أ.د. وائل جبريل	جامعة عمر المختار	ليبيا
أ.د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د. خالد الخطيب	مركز رماح	الأردن

شروط النشر:

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث ، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم الباحث و الكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التمهيش والإحالات و يعرض في أسفل الصفحة : المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة.
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث: أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت. -المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها

- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى
لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع - ترسل الأبحاث على البريد
الإلكتروني التالي: remah@remahtrainingjo.com

أو khalidk_51@hotmail.com أو confino2016@gmail.com إلى

العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية : قاعدة ISI على الموقع:

<http://isindexing.com/isi/jouraldetails.php?id=7707>

قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع: <http://www.ebsco.com>

قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع www.mandumah.com

قاعدة بيانات المنهل <http://www.almanhal.com>

قاعدة ASKZED على الموقع <http://www.ASKZED.com>

قاعدة معرفة على الموقع <http://www.maarifa.com>

قاعدة بوابة الكتاب العلمي: <http://www.theleambook.com>

افتتاحية العدد

يصدر العدد 26 ومجلة رماح للبحوث والدراسات تخطو خطوة أخرى عملاقة نحو العالمية، لقد تم بحمد الله دخول المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار

Google scholar

وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية

وتعتبر هذه خطوة هامة نحو الدخول لقواعد أخرى

عهد قطعه الفريق الساهر على المجلة بأن يجعل رماح متميزة ببحوثها وبتواجدها بكبريات القواعد العالمية...ويستمر العمل والتألق مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
1- دور نظام الإستخبارات التسويقية في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة دراسة حالة قطاع السيارات بالجزائر الباحث فيصل دلال أ.د. منير نوري جامعة الجزائر3	13
2- ضمان جودة التكوين في التعليم العالي الجامعة الجزائرية نموذجاً د. سامية العايب جامعة 8 ماي 1945 قالمة كلية الحقوق الجزائر	43
3- أهمية التهيئة الحضرية في تفعيل القطاع السياحي و تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر الدكتورة: ملاحى رقية الدكتور: بن شني عبدالقادر جامعة مستغانم - الجزائر	77
4- تطبيق الادارة الالكترونية وانعكاسه على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية زدوري أسماء جامعة 8 ماي 45 قالمة الجزائر	107
5- دور جودة العلاقة بين المشتري والمورد في نجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية د. غريب الطاوس د. بوطرفة صورية جامعة العربي التبسي - تبسة الجزائر	137
6- الاستثمار في القطاع الفلاحي لتحقيق سياسة تنمية مستدامة خارج قطاع المحروقات أ. مريم بودودة أ. هجيرة زقاد جامعة جيجل جامعة قسنطينة 2 الجزائر	167

191	7-اعتماد المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر قراءة تحليلية في طبيعة واتجاه العلاقة د. لمزاودة عمار أ.د. هوام جمعة جامعة قسنطينة 2 جامعة باجي مختار عنابة الجزائر
225	8-تجارب دولية ناجحة في مكافحة الفساد د. خلوفي وهيبة
251	9-الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية -الدكتور حسام محمود ابوحمور الدكتورة رانية جعفر قطيشات -الدكتور محمد عبدالله الريالات
281	10-البرامج التصحيحية الاقتصادية وأثرها على الجهد والعبء الضريبي في الاردن خلال الفترة من 2008 – 2016 إعداد رائد فتحي الشويمات
303	11-اثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي الدور المعدل لإدارة المواهب (دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية إعداد: د. فراس سليمان الشليبي-كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية-جامعة البلقاء التطبيقية
28	Pharmaceutical Error Detection as a Mediator of the Relationship between pharmaceutical information systems and pharmaceutical errors Prevention: A Case Study in Baghdad-Iraq
3	MOLDOVA STATE UNIVERSITY ZRIKAT AWNY THE MODEL OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN PUBLIC ORGANIZATIONS OF CONSTRUCTIONS

دور نظام الإستخبارات التسويقية

في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة

دراسة حالة قطاع السيارات بالجزائر

**The role of the marketing intelligence system in developing the competitiveness of the enterprise through quality dimension
Case study of the automotive sector in Algeria**

الباحث فيصل دلال أ.د. منير نوري

جامعة الجزائر 3 جامعة الشلف الجزائر

Faical Delal Pr.Mounir Nouri

Algeria

fayssaldell@yahoo.fr

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام الإستخبارات التسويقية في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال أحد مؤشراتها وهو الجودة، وذلك بالتطبيق على عينة من شركات السيارات الناشطة بالسوق الجزائري، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد إستيانية وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من (35) مؤسسة، من مجتمع إحصائي يتكون من (57) مؤسسة، أسترجع منها (29) إستيانية أي ما نسبته (82.86%) من حجم العينة، وهي نسبة جيدة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن المستجوبين يدركون أهمية نظام الإستخبارات التسويقية في ترقية الجودة الشاملة، كما توصلت هذه الدراسة كذلك إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين المتغير المستقل (نظام الإستخبارات التسويقية) بجميع مكوناته والمتغير التابع (الجودة)، وفي الأخير تم إقتراح مجموعة من التوصيات هدفها إستفادة المؤسسات المهتمة من نظام

الإستخبارات التسويقية بطريقة كفؤة في ترقية مستوى الجودة الشاملة لديها، وبالتالي تطوير قدراتها التنافسية اللاسعريّة (المنافسة بالجودة).

الكلمات الدالة: نظام الإستخبارات التسويقية، مكونات نظام الإستخبارات التسويقية، تنافسية المؤسسة، الجودة.

Résumé:

Cette étude visait à mettre en évidence le rôle du système de l'intelligence marketing dans le développement de la compétitivité de l'entreprise par l'indice de la qualité, En application d'un échantillon d'entreprises d'automobiles actives au marché algérien, et pour atteindre les objectifs de l'étude une questionnaire a été élaboré et distribué à un échantillon aléatoire de (35) entreprises a partir d'une société statistique de (57) entreprises, (25) questionnaires ont été récupérés, toute représentait (82.86%) de la taille de l'échantillon, et c'est un bon pourcentage d'études, l'étude a révélé que les répondants sont conscients de l'importance du système de l'intelligence marketing dans le développement de la qualité, en outre l'étude a montré qu'il existe une corrélation et impact entre le variable indépendant (système de l'intelligence marketing) dans toutes ses composantes et le variable dépendant (la qualité). Enfin, on a proposé une série de recommandations visant à faire bénéficier les entreprises intéressées du système de l'intelligence marketing d'une manière efficace pour améliorer le niveau de leur qualité globale.

Les mots clés: Le système de l'intelligence marketing, Les composantes du système de l'intelligence marketing, La compétitivité de l'entreprise, La qualité.

تمهيد:

يرتكز نجاح المؤسسة في تحقيق البقاء والإستمرار بصفة أساسية على نجاحها في التوفيق بين إمكانياتها وإشباع حاجات ورغبات المستهلكين، في إطار بيئة معقدة ومتغيرة بإستمرار وتتميز بإرتفاع درجات المخاطرة، وكذا الصعوبات التي تعترضها

أثناء ممارستها لأنشطتها ووظائفها التسويقية، وحتى تستطيع المؤسسة أن تبذل، تنتج، وتسوق، فهي تحتاج إلى معلومات تسويقية أكيدة، كاملة، وقابلة للاستغلال، حيث أن المعلومات هي شريان العملية التسويقية، إذ لا يمكن لأي قرار تسويقي أن يتخذ في غيابها، وفي هذا الإطار يبرز دور نظام الاستخبارات التسويقية كأداة تمد مدير التسويق بالمعلومات الكافية والدقيقة عن الفرص التسويقية والتهديدات المحتملة، وعن خصائص واتجاهات السوق، وعن المنافسة، وخصائص المستهلكين وأنماط حياتهم في الأسواق المستهدفة، وغيرها من المعلومات التسويقية التي تعد مفتاح النجاح لأي قرار تسويقي، حيث أن جودة القرارات المتخذة تؤدي إلى تنمية وتطوير الجودة الشاملة بالمنظمة، هذه الأخيرة أهم مجالات المنافسة اللاسعرية بين المنظمات في الوقت الحاضر، وفي هذا المنحى تتناول دراستنا دور نظام الاستخبارات التسويقية في تطوير تنافسية المؤسسة عن طريق بعد الجودة.

المحور الأول : منهجية الدراسة

أولا : مشكلة الدراسة

نظرا لتعدد المتغيرات البيئية التي يتعامل معها مدير التسويق، وبالأخص المنافسة الحادة في بين المؤسسات في إشباع حاجات ورغبات العملاء بمنتجات ذات جودة عالية، فقد اتسع نشاط المؤسسات في جمع البيانات والمعلومات عن تلك المتغيرات البيئية، وانطلاقا من هذا الأساس نشأت الحاجة إلى نظام يهتم بالاستعلام عن المستجدات في البيئة الخارجية للمؤسسة، وعن أفضل الطرق لتطوير الجودة من وجهة نظر العميل، وهو ما يوفره نظام الاستخبارات التسويقية الذي يمد المؤسسة بالمعلومات المقيمة، والتي أصبحت جزءا مهما من قوتها التنافسية، مما يفرض على مدير التسويق أن ينظر إلى السوق مثل ساحة الحرب، والتي لا تعترف بالتخصص في الدفاع بل تعتمد على الاستخبار والاستعلام.

ومن هذا المنطلق نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة الموالية:

- هل يدرك المستجوبين في المؤسسات المبحوثة أهمية نظام الإختبارات التسويقية؟
- هل يدرك المستجوبين في المؤسسات المبحوثة أهمية التنافس عن طريق الجودة؟
- هل توجد علاقة بين نظام الإختبارات التسويقية وتطوير الجودة في المؤسسات المبحوثة؟

ثانياً: أهمية الدراسة

- أهمية توفر نظام للإختبارات التسويقية بجميع مكوناته بالمؤسسات الحديثة؛
- ضرورة تطوير المؤسسات لقدراتها التنافسية في جميع المجالات خاصة مجال الجودة؛
- بحكم المنافسة الشديدة التي تميز قطاع السيارات بالجزائر، ما يشجع المؤسسات على تطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة في التنافس، والتي من بينها مفهوم الجودة من وجهة نظر الزبون.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- تبيان دور نظام فهم الزبون في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال الجودة ؛
- إبراز دور نظام فهم السوق في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال الجودة؛
- إيضاح دور نظام إختبارات المنتج في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال الجودة؛

- إبراز دور نظام إستخبارات المنافسين في تطوير تنافسية المؤسسة من خلال الجودة؛
- تقديم مجموعة من التوصيات والإقتراحات المتعلقة بالموضوع والتي تخدم الجهات المعنية.

رابعاً : فرضيات الدراسة

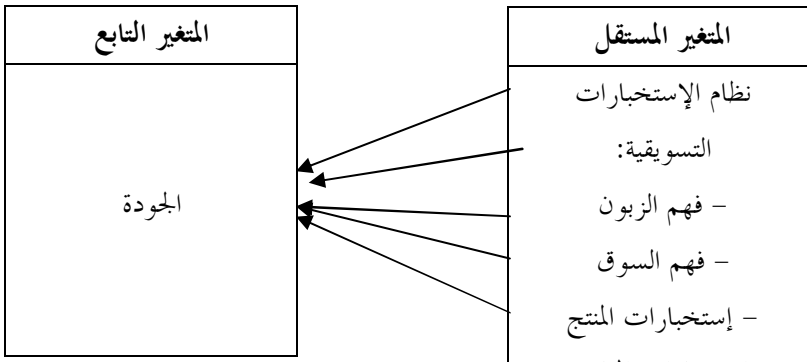
تستند هذه الدراسة إلى الفرضية الرئيسية التالية:

- توجد علاقة إرتباط وأثر بين نظام الإستخبارات التسويقية وتطوير تنافسية المؤسسات المدروسة من خلال بعد الجودة.
- وتتفرع عنها الفرضيات الجزئية التالية:
- توجد علاقة إرتباط وأثر بين نظام فهم الزبون وتطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة؛
- توجد علاقة إرتباط وأثر بين نظام فهم السوق وتطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة؛
- توجد علاقة إرتباط وأثر بين نظام إستخبارات المنتج وتطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة؛
- توجد علاقة إرتباط وأثر بين نظام إستخبارات المنافسين وتطوير تنافسية المؤسسة من خلال بعد الجودة.

خامسا : نموذج الدراسة

إعتامادا على فرضيات الدراسة تم صياغة نموذج الدراسة، كما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم (01): نموذج الدراسة الفرضي



المصدر: من إعداد الباحثان

سادسا : مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع هذه الدراسة من مديري التسويق أو من ينوب عنهم (عادة المدير التجاري) في (57) شركة سيارات ناشطة بالسوق الجزائري، ونظرا لصعوبة حصره تم إختيار عينة مكونة من (35) مفردة، أي ما نسبته (61.4%) من مجتمع الدراسة، وتم توزيع استبيانات على جميع أفراد العينة، حيث تم إسترجاع (29) إستبيانة لتشكّل ما نسبته (82.86%) من حجم العينة، وهي نسبة جيدة لإجراء الدراسة.

سابعاً : أسلوب وأداة الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الميداني الذي رأيناه مناسباً لطبيعة الموضوع، وذلك من خلال المصادر التالية:

1- المصادر الثانوية: من خلال الإطلاع على مختلف المراجع المكتبية ذات الصلة بالدراسة كالكتب، المذكرات، المقالات والمداخلات.

2- المصادر الأولية: تتمثل في جمع المعلومات من الميدان من خلال إستبيانة معدة خصيصاً لذلك، تم تصميمها من طرف الباحث بعد الإطلاع على مجموعة من أدبيات الدراسة.

جدول رقم (01): تركيبة إستمارة الإستبيان

المتغيرات	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	رقم العبارة
المتغير المستقل	نظام الإستخبارات التسويقية	فهم الزبون	5-1
		فهم السوق	10-6
		إستخبارات المنتج	15-11
		إستخبارات المنافسين	20-16
المتغير التابع	الجودة	-	30-21

المصدر: من إعداد الباحثان إعتقاداً على إستبيانة الدراسة

ولقد تم معالجة وتحليل البيانات وفق أساليب التحليل الإحصائي المتعارف عليها، فقد استخدم الباحث الإحصاء الوصفي والإستدلالي للإجابة على أسئلة الدراسة، وبالتالي التأكد من صحة أو خطأ الفرضيات المقترحة بإستخدام برنامج (spss21).

ثامنا : صدق الأداة وثباتها

تم عرض الإستبيانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص للتأكد من مدى صدقها الظاهري، ولقد تم قياس معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة من خلال حساب معامل (ألفا كرونباخ) حيث بلغت قيمه كما يلي:

جدول رقم (02): قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

المتغير	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
نظام الإستخبارات التسويقية	0.900
الجودة	0.689
كافة متغيرات الدراسة	0.915

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد نتائج الحاسبة الإلكترونية

يتبين من الجدول رقم (02) أن معامل الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفع (0.915)، وهي نسبة ثبات عالية لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي (أكبر من 0.60).

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولا: نظام الإستخبارات التسويقية

1- تعريف نظام الإستخبارات التسويقية: هناك العديد من التعاريف لنظام الإستخبارات التسويقية أهمها:

- يعرف "Wright" نظام الإستخبارات التسويقية بأنه "العملية التي من خلالها يمكن الحصول على المعلومات ذات الأثر الواضح في القرارات وفي عملية إدارة الإستراتيجية التسويقية" (1).

- وعرف "Kotler" نظام الإستخبارات التسويقية بأنه "الوسيلة التي بواسطتها يتم التمكن من الإطلاع الدائم والمعرفة المستمرة بالظروف المستجدة داخل المؤسسة وخارجها" (2).

- أما جمعية خبراء الإستخبارات التنافسية "SCIP" فقد عرفت نظام الإستخبارات التسويقية بأنه "العملية الأخلاقية المشروعة لجمع وتحليل وتوزيع المعلومات المناسبة واللائقة والصالحة حول البيئة التسويقية" (3).

ومما سبق يمكننا أن نستنتج مفهوم نظام الإستخبارات التسويقية حيث يعتبر الوسيلة التي يتم من خلالها العمل في إطار منظم ومحدد بهدف جعل المنظمة يقظة لمختلف التطورات الحالية والمحتملة في البيئة التسويقية، وذلك من خلال تزويد متخذي القرار فيها بالمعلومات اللازمة التي تسمح لهم بإكتشاف الفرص والتهديدات المحتملة في السوق.

من التعاريف السابقة يتضح أن نظام الإستخبارات التسويقية يتميز بالخصائص التالية (4):

- يستلزم تشغيل نظام الإستخبارات التسويقية مجموعة من المتطلبات والموارد؛

- نظام الإستخبارات التسويقية ذو منهجية قانونية وأخلاقية على خلاف ما يعتقد البعض؛

- يتطلب نظام الإستخبارات التسويقية التفاعل المستمر مع البيئة التسويقية؛

- يساعد نظام الإستخبارات التسويقية الإدارة التسويقية في إتخاذ القرارات الروتينية المبرمجة من خلال تزويدها بتقارير يومية؛

- يعد نظام الإستخبارات التسويقية من أنظمة المعلومات الإستراتيجية في المنظمة.

2- أنواع أنظمة الإستخبارات التسويقية: يمكن تقسيم أنظمة الإستخبارات التسويقية بحسب عدة معايير أهمها:

أ- حسب درجة المركزية: تصنف الإستخبارات التسويقية حسب درجة المركزية إلى:

- نظام الإستخبارات التسويقية المركزية: وتعني وجود وحدة مركزية في المنظمة تقوم بأنشطة إستخبارات التسويق، ومن أهم مميزات هذا النظام عدم حدوث إزدواج في المهام، ولكن في المقابل تعجز تلك الوحدة في أغلب الأحيان عن ملاحقة التطورات اليومية التي تحدث في أسواق المنظمة، وهو ما يشكل قصورا في تيار المعلومات المتدفق لمتخذ القرار التسويقي(5).

- نظام الإستخبارات التسويقية اللامركزية: يعني أن نشاط إستخبارات التسويق يتم القيام به بواسطة وحدات متعددة منتشرة داخل المنظمة وذلك بتوزيع المسؤوليات وتوفير الإمكانات التي تمكن كل وحدة من التعامل مع جانب معين من جوانب المنافسة، وبالتالي يؤدي هذا التخصص إلى زيادة المهارات الفنية لرجال الإستخبارات التسويقية، غير أن تجزئة هذا النشاط إلى عدة أنشطة يعوق تدفق المعلومات من مجال إلى آخر، مما يعد أحد أهم عيوب هذا النظام(6).

ب- حسب درجة الرسمية: تصنف الإستخبارات التسويقية حسب هذا المعيار إلى (7):

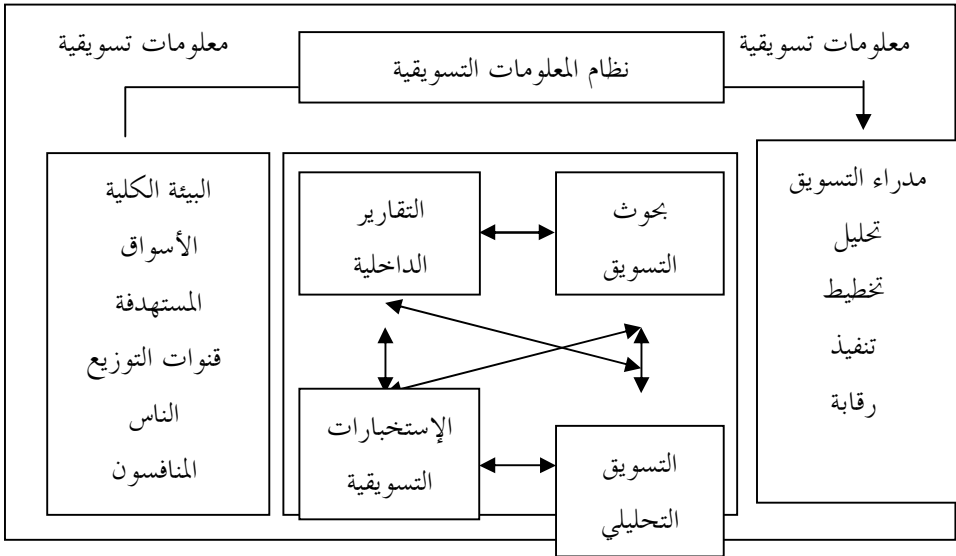
- نظام الإستخبارات التسويقية الرسمية: هو النظام الذي يضم قواعد محددة، وإجراءات مكتوبة، وسياسات موضوعة، وتنظيم يوضح العلاقات بين أجهزة الإستخبارات وباقي الوحدات في المنظمة، حيث تقوم إستخبارات التسويق

بالتجميع الرسمي للمعلومات وتحليلها مستخدمة في ذلك الموارد المتاحة لديها من أجهزة وبرامج وأفراد.

- نظام الإستخبارات التسويقية غير الرسمية: في هذا النظام لا يوجد إجراءات مكتوبة لممارسة أنشطة الإستخبارات التسويقية، بل يتم ممارسة تلك الأنشطة من خلال وسائل الإتصال المختلفة ومتابعة ما يتم نشره خارج المنظمة من معلومات تمس النشاط التسويقي للمنظمة، وهناك العديد من العيوب لهذا النظام مثل تأخر وصول المعلومات المطلوبة لعدم وجود قنوات واضحة تمر منها، وكذا تشويه المعلومة نتيجة مرورها من شخص لآخر بصورة غير رسمية مما يؤدي إلى إنحرافها.

3- مكونات نظام الإستخبارات التسويقية: إن نظام الإستخبارات التسويقية هو جزء من نظام المعلومات التسويقية في المنظمة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم (02): العلاقة بين نظام المعلومات التسويقية ونظام الإستخبارات التسويقية



Source: P. Kotler & all, Principles of Marketing, Second European Edition, Prentice Hall, New Jersey, USA 1999, P317.

من خلال الشكل رقم (02) نلاحظ العلاقة بين نظام الإستخبارات التسويقية ونظام المعلومات التسويقية، إذ أن نظام الإستخبارات التسويقية يزود نظام المعلومات التسويقية بالمعلومات التي عن طريقها تدرس البيئة التسويقية، ومن ثم يتم تجهيز هذه المعلومات لمدرء التسويق لغرض إتخاذ القرارات التسويقية الملائمة، أما بالنسبة للأنظمة الفرعية المكونة لنظام الإستخبارات التسويقية فهي:

أ- فهم الزبون: يعتبر الزبون نقطة الإنطلاق في المفهوم الحديث للتسويق، إذ يعتبر جوهر العملية التسويقية وملك السوق، وعلى المنظمة تحديد حاجاته ورغباته قبل أن تقوم بإشباعها بطريقة أحسن من المنافسين الآخرين لكسب ولاء الزبون والمحافظة عليه، ومن أجل ذلك تكون مهمة إدارة المنظمة هي إرضاء الزبون، لذلك على المنظمة إشراك الزبائن في تقديم المعلومات عن المتغيرات البيئية المختلفة، والحصول على فهم شامل للزبائن وسلوكياتهم سواء زبائن المنظمة أو زبائن المنافسين، والذي من شأنه أن يعمل على تحقيق تكامل معلومات متخذ القرار (8).

ب- فهم السوق: إن الطبيعة المتغيرة للأسواق والتي تفرضها العديد من المتغيرات كنمو السوق، الحصة السوقية، وحجم السوق وغيرها من المتغيرات التي يجب أن تؤخذ بالحسبان عند إعداد الإستراتيجية التسويقية، والتعرف على هذه العوامل يساعد المنظمة على فهم الأسواق المحيطة بها وطبيعتها وحركيتها، ولتتم تحقيق ذلك يتوجب تقديم معلومات إستخبارية قيمة تعطي صورة تحليلية عن مختلف الجوانب المتعلقة بالسوق والعوامل التي تؤثر فيه (9).

ج- إستخبارات المنتج: يلعب المنتج دورا حيويا ومهما في توجيه القرارات الإستراتيجية للمنظمة وعملياتها، وذلك لما له من تأثير في تحديد نوع الصناعة التي

قد تنتمي إليها المنظمة، وبالتالي طبيعة ونطاق الأسواق التي تنتمي إليها، إضافة إلى أنه الأداة التي تقدمها المنظمة لتلبية حاجات ورغبات الزبون، وفي هذا الصدد فإن الإستخبارات التسويقية تلعب دوراً أساسياً في صنع قرارات مزيج المنتج من خلال تقديم معلومات إستخبارية عن احتمال مواجهة المنظمة لتقادم المنتجات الحاضرة، أو عن طبيعة المنافسة وبخاصة غير السعرية، والتطورات التقنية والإبتكارات الحديثة، وغيرها من المعلومات الإستخبارية التي تتعلق بمزيج المنتج (10).

د- إستخبارات المنافسين: تشير إستخبارات المنافسين إلى القدرة على جمع البيانات والمعلومات عن المنافسين ونشاطاتهم الحالية، ثم تحليل سلوكهم الماضي من أجل تقديم نموذج للتنبؤ بسلوكهم المستقبلي، والحصول على رؤية حول إستراتيجيات منتجاتهم الحالية والمحتملة، والتي تمثل مدخلات مهمة لتشكيل إستراتيجية التسويق، حيث أن نظام إستخبارات المنافسين يسمح بإستلام معلومات إستخبارية قيمة عن المنافسين، وتقديمها إلى المستفيدين بإستخدام طرق متنوعة تمكن المدراء من الإتصال بالنظام وطلب معلومات إستخبارية عندما يستلزم الأمر تفسير بعض تحركات المنافسين، إضافة إلى إمكانية معرفة نقاط الضعف لدى المنافسين (11).

ثانياً: تنافسية المؤسسة

1- مفهوم تنافسية المؤسسة: سنحاول عرض أهم تعاريف تنافسية المؤسسة فيما يلي:

- تعرف التنافسية على صعيد المؤسسة بأنها "القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين، مما يعني نجاحاً مستمراً لها في السوق، وتعد تلبية حاجات الطلب المتطور والمعتمد على الجودة خطوة أساسية في تحقيق القدرة على المنافسة" (12).

- ينص التعريف البريطاني للتنافسية على أنها "القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة، السعر المناسب، وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى" (13).

- كما تعرف تنافسية المؤسسة بأنها "القدرة على مواجهة القوى المضادة في الأسواق، والتي تقلل من نصيب المؤسسة من السوق، ويترتب عن التنافسية الوصول إلى مركز تنافسي ما" (14).

- وتعرف أيضا على أنها "القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو وإستقرار وتوسع وإبتكار وتجديد، وتسعى المؤسسات بصفة مستمرة إلى تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري، نظرا لإستمرار تأثير المتغيرات البيئية" (15).

مما سبق يمكن القول أن تنافسية المؤسسة هي قوة المؤسسة وقدرتها على منافسة ومزاومة المؤسسات الأخرى في نفس القطاع الذي تنشط فيه، ومدى قابلية إستجابتها للظروف البيئية المتغيرة بسرعة، فالتنافسية بين المؤسسات تدور حول أحد النقاط التالية:

- عرض أسعار مناسبة مقارنة بمنافسيها، مما يساعد في الحفاظ على عملائها؛
- تقديم أفضل مستوى جودة لمنتجاتها، بالإضافة إلى الخدمات المرافقة لهذه المنتجات؛
- التجديد والإبتكار في المنتجات بهدف إشباع إحتياجات المستهلكين، وخلق فرص جديدة.

2- أبعاد تطوير تنافسية المؤسسة:

أ- تخفيض التكاليف: تعتبر التكلفة أحد محددات القدرة التنافسية، كما أنها تلعب دورا هاما كسلاح تنافسي، فلا يمكن تحديد أسعار تنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف، حتى أن الكثير من المؤسسات المتميزة تنافسيا تستهدف أن تكون الرائدة في خفض عناصر التكلفة بين منافسيها في نفس النشاط، فتحليل عناصر التكلفة بهدف ترشيدها يساهم في تحسين الكفاءة وتحديد أسعار تنافسية، وتقوم المراقبة الفاعلة للتكاليف على استخدام معايير معينة كأدوات تخطيطية بإعتبارها أهدافا، وكذا بإعتبارها أدوات رقابية تستخدم في القياس والتقييم، وهنا يكمن دور نظام الإستخبارات التسويقية والذي يتولى الرقابة على التكاليف خاصة التسويقية منها والإنتاجية، إذ يعمل على تحديد الانحرافات بالإضافة إلى إكتشاف فرص تخفيض هذه التكاليف مما ينشئ قيمة مضافة، ومن أجل مراقبة التكاليف بطريقة فاعلة، يجب تقسيم المهام بين عدة وظائف في المؤسسة كالإنتاج والتسويق بهدف تحديد العناصر التالية(16):

- 1- تحديد معايير تجسدها الموازنة التخطيطية للعمليات وتستخدم كأداة لتقدير التكاليف المخططة، وكذا لتقييم العائد من الإنفاق؛
- 2- تهيئة معلومات مرتدة عن التكلفة الفعلية؛
- 3- مقارنة التكلفة الفعلية بالمعيارية وإعداد تقارير عن مدى الإنحراف في هذا الصدد؛
- 4- إتخاذ القرارات التصحيحية.

وعلى العموم فإن الإجهاد في خفض التكاليف دون التضحية بمستوى الجودة أو أداء الخدمة يعد متطلبا أساسيا لترقية القدرة التنافسية، وهو ما يتطلب تصميم معايير إنفاق عملية موضوعية لكل عنصر من عناصر التكلفة وتطويرها بما يتناسب

والتغير في التكنولوجيا ومستويات التكلفة لدى المنافسين، ويشير الباحث في هذا المجال إلى أهمية نظام الإستخبارات التسويقية في خفض التكاليف من خلال جمعه للبيانات عن الموردين وتحليلها للوصول إلى المعلومات الكفيلة بإختيار أحسنهم، بالإضافة إلى ما يساهم به هذا النظام في قياس أداء هذه التكاليف مما يساهم بدوره في ترشيدها أو تخفيضها، وبالتالي تكون المؤسسة قد حققت قيمة مضافة تضمن بها مواجهة المنافسة وبالتالي الإستمرار والنمو.

ب- تطوير الجودة: تتحقق الجودة عندما تنجح المؤسسة في تصميم وتنفيذ وتقديم منتجات تشبع حاجات ورغبات العملاء وإرضائهم، وتعد الجودة بلا شك سلاحا تنافسيا فاعلا، فهي تمكن من كسب ولاء العملاء وتحويلهم من المنتجات المنافسة إلى منتجات المؤسسة، وتركز النظرة الإستراتيجية لإدارة الجودة على تعظيم الجودة من وجهة نظر العملاء وليس المنتجين، لذلك أصبحت تعرف الجودة على أنها التفوق على توقعات العملاء بخصوص السلعة أو الخدمة، حيث تمثل الجودة شرطا جوهريا لقبول المنتج، ويستلزم تحقيق الجودة تصميم نظام للمعلومات يعمل على توفير المعلومات المتعلقة بحاجات ورغبات العملاء ودرجة رضاهم عن المنتجات، ويقيس جودة هذه المنتجات من خلال عدة معايير، وهذا ما يحققه نظام الإستخبارات التسويقية، وبالتالي فهو يؤثر تأثيرا إيجابيا على جودة منتجات المؤسسة مما يساهم في ترقية قدراتها التنافسية، كما يمكن إستخدام نظام الإستخبارات التسويقية لمساندة إدارة الجودة، من خلال مساعدة المؤسسة على تجميع البيانات الهامة عن العملاء، وتحليل هذه البيانات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، والربط بين المؤسسة وعملائها، ومتابعة تقييمهم للمنتجات التي توفرها المؤسسة.

ويتطلب تحقيق الجودة توفر عدة أبعاد أهمها ما يلي(17):

1- المعولية: وهي احتمال عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية معينة محددة، وتعتبر المعولية أهم بعد يركز عليه المستهلك، فعندما يطرح المستهلك تساؤلا عن عمل السيارة في الأوقات الباردة، وهل تستخدم إطاراتها لفترة طويلة، فنحن بصدد هذا البعد، وهو يخص السلع المعمرة ولا يمكن إكتشافه إلا بعد فترة من الاستخدام(18).

2- مستوى الأداء: ويمكن تحديده من خلال الخصائص الوظيفية للمنتج، وهي التي يعتمد عليها في تصنيف المنتجات، فبالنسبة للسيارات تتمثل الخصائص في السرعة، الإستهلاك....إلخ، فالأداء يرتبط بالرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد، ذلك أن الأداء الذي يمثل جودة عالية لدى فرد ما قد لا يكون بنفس القدر لدى فرد آخر، فالتسارع في السيارة قد يعتبره الشباب مقياسا، بينما نجده عكس ذلك عند الكبار(19).

3- المطابقة: المنتج ذو الجودة العالية يعبر على مدى تطابقه والمقاييس المحددة سلفا لإنتاجه، والعكس يعبر على منتج سيئ الجودة، وقد اعتبرت المطابقة أهم بعد يعتمد في مرحلة التفتيش ومراقبة الجودة، وهناك من يحدد الجودة العالية إذا حققت نسبة مطابقة لا تقل عن (97%) ضمن حدود التفاوت المسموح بها.

4- الجمالية: وتمثل جانبا ذاتيا للفرد، وتتضمن معايير كل من التصميم، الذوق، الرائحة، المظهر الخارجي، الصوت، والتحسس، وأهميتها تزداد في بعض الصناعات الإبداعية كأساس لجذب المستهلك نحو المنتج، مثل السيارات.

5- القدرة على الخدمة: وتشمل في قطاع السيارات توفر خدمات الصيانة والإصلاح اللازمة لإعادة السيارة للعمل أو إستخدامها بعد العطل، وتقاس هذه الخدمات بمدى توفر قطع الغيار وخدمات ما بعد البيع وكفاءتها وزمن الصيانة والإصلاح.

6- الدوام: وهو ما يسميه البعض بالعمر الافتراضي للمنتج، ومعناه العمر الزمني الذي يستعمل فيه المنتج قبل ضعفه وفقدانه للخواص المطلوبة.

7- الخصائص الثانوية: وهي مختلف جوانب المنتجات والخدمات أو العناصر التي يمكنها إضافة شيء إلى المعروض الأساسي، مثل إضافة نظام تكييف الهواء للسيارات، وغالبا ما تكون الخصائص الثانوية هي المحدد الأساسي في عملية اختيار المنتج أو تلبية رغبات الزبون، خاصة في المنتجات المتماثلة من حيث الخصائص الرئيسية.

8- قدرة التحسس بالخدمة: وهي الصورة المرسومة في ذهن المستهلك عن المنتج، والتي يكتسبها من خلال سمعة المنتج، الدعاية والإعلان، وإتجاهات السوق، فشركة (فيلبس) تركت لدى مستهلكيها إنطباعا عن جودة منتجاتها تعدى إلى مستهلكين لم يستخدموا منتجاتها أو يروها من قبل.

وتجدر الإشارة إلى أن معرفة أبعاد الجودة لها أهميتها الإستراتيجية بالنسبة للمؤسسات، وهو ما يؤهلها إلى اعتماد الجودة بطرق مختلفة، فهي ليست مطالبة بأن تعتمد على إيجاد منتج يتصف بالأبعاد السابقة كلها، ولكن المطلوب هو توظيف بعض هذه الأبعاد، فاليابانيون اقتحموا السوق الأمريكية بإعطاء أهمية كبرى لأبعاد كل من المعولية والتطابق مقارنة بالأبعاد الأخرى، وفي المقابل تتميز السيارات اليابانية بدقة التجميع وجودة التشطيب وإنخفاض معدلات الإصلاح، ولوحظ أنها تحمل بعض الخصائص الضعيفة ومنها أن عامل الأمان منخفض الأداء، ولها قوة تحمل ضعيفة للصدا، إلا أنه بالرغم من كل ذلك فهي تمثل قمة الجودة بالنسبة للكثير من الأمريكيين، ومن ذلك يتضح أن اختيار أبعاد محددة للجودة ليتم التركيز عليها يستدعي من المؤسسة تغييرا في تنظيماتها وعملياتها بما يحقق هذه الاحتياجات المختلفة من بعد لآخر (20).

ج- **الإبتكار التسويقي**: الإبتكار هو صناعة المستقبل، لأنه يأتي بالفكرة الجديدة التي توجد المجال الجديد للبحث، ويأتي بالمنتج الجديد الذي ينشئ الطلب الجديد عليه، ويأتي بالسوق الجديد الذي يحرك الصناعة والإقتصاد نحو مستوى أعلى من التطور، ولقد زاد الإهتمام بالإبتكار وتوسعت مجالات تطبيقه إلى عدة ميادين، وصارت المؤسسات تبذل قصارى جهدها من أجل ترسيخ وتفعيل ثقافة الإبتكار في إستراتيجية عملها بقصد خلق مزايا تنافسية مستدامة، وفي ظل التنافس الشديد ليس أمام المؤسسة سوى الإبتكار أو الإندثار، ولقد أوضح بورتر أن للمؤسسة وظيفتان أساسيتان هما التسويق والإبتكار(21).

وأمام المؤسسة ثلاث مستويات من الأداء التسويقي تتمثل فيما يلي(22):

- **التسويق الإستجابي**: وهو الذي يهتم بتحديد الحاجات المعلنة والعمل على إشباعها؛
- **التسويق الإستباقي**: وهو الذي يهتم بما يمكن أن يحتاجه الزبائن في المستقبل القريب؛
- **التسويق الإبتكاري**: وهو الذي يتخيل ويعمل على تحقيق حلول لم يفكر فيها المستهلك.

والتسويق الإبتكاري هو عبارة عن وضع الأفكار الجديدة أو غير التقليدية موضع التطبيق الفعلي في الممارسات التسويقية، وقد ينصب ذلك على المنتج، السعر، التوزيع، الترويج، أو على هذه العناصر كلها في آن واحد، وبمعنى آخر أن هذا النوع من الإبتكار يوجه إلى عناصر المزيج التسويقي كلها مجتمعة(23).

وبالتالي فإن التسويق الإبتكاري يعني الإبتكار في جميع أوجه النشاط التسويقي، وغير مقتصر على مجال معين في التسويق، أي أنه يمس كل الأنشطة المرتبطة بتوجيه المنتج من الصانع إلى المستخدم النهائي(24)، لأن المنظمة الناجحة اليوم هي التي

تطور منتجاتها بوتيرة أسرع من المنظمات المنافسة، أو أكثر قدرة منها على الإستجابة لحاجات العملاء وتقديم قيمة أفضل لهم، وفي كل هذه الحالات أصبح التسويق الابتكاري أحد مقاييس الأداء والميزة التنافسية للمنظمات من أجل الربح والبقاء والنمو في السوق.

المحور الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يمكن الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية والمتمثلة في مدى إدراك مديري التسويق بشركات السيارات في الجزائر لأهمية نظام الإستخبارات التسويقية، ومدى إدراكهم لأهمية تطوير تنافسية المؤسسة من خلال تطوير الجودة، وذلك بالإستناد إلى نتائج الجدول الموالي:

جدول رقم (03): وصف متغيرات الدراسة

المتغيرات	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى*
فهم الزبون	5-1	3.83	0.62	3	مرتفع
فهم السوق	10-6	3.94	0.57	2	مرتفع
إستخبارات المنتج	15-11	4.03	0.55	1	مرتفع
إستخبارات المنافسين	20-16	3.79	0.78	4	مرتفع
نظام الإستخبارات التسويقية	20-1	3.90	0.54	-	مرتفع
الجودة	30-21	3.74	0.52	-	مرتفع

* (1- 2.33) منخفض، (2.34- 3.66) متوسط، (3.67- 5) مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن الوسط الحسابي الكلي لنظام الإستخبارات التسويقية كان بمستوى مرتفع بلغ (3.90)، وإنحراف معياري قدره (0.54)، وهو ما يدل على أن مستوى إدراك مديري التسويق بالشركات المعنية لأهمية هذا النظام كان مرتفعاً، حيث جاء نظام إستخبارات المنتج في المرتبة الأولى بوسط حسابي مرتفع بلغ (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.55)، ثم يليه (فهم السوق، فهم الزبون، إستخبارات المنافسين) على الترتيب بوسط حسابي (3.94، 3.83، 3.79) على التوالي، وإنحراف معياري (0.57، 0.62، 0.78) على الترتيب. كما نلاحظ من نفس الجدول أن مديري التسويق بالشركات المبحوثة يدركون جيداً أهمية تطوير تنافسية المؤسسة من خلال تطوير الجودة، نظراً لارتفاع مستوى الوسط الحسابي لهذا المتغير الذي بلغ (3.74) وإنحراف معياري قدره (0.52).

ثانياً: تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

لغرض قياس علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة تم استخدام معامل الارتباط البسيط لبيرسون، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول الموالي:

جدول رقم (04): نتائج علاقة الارتباط بين نظام الإستخبارات التسويقية ومكوناته مع الجودة

المتغير	فهم الزبون	فهم السوق	إستخبارات المنتج	إستخبارات المنافسين	المؤشر الكلي
الجودة	0.762*	0.690*	0.622*	0.752*	0.827*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

يظهر الجدول رقم (04) وجود علاقة إرتباط قوية بين نظام الإستخبارات التسويقية والجودة بلغت (0.827) عند مستوى دلالة ($\square \square$ 0.01)، كما يتبين من الجدول وجود علاقات إرتباطية قوية بين المتغيرات المستقلة كلا على حدى والمتغير التابع (الجودة)، حيث كانت أقوى علاقة لنظام فهم الزبون (0.762)، ثم يليه في المرتبة الثانية نظام إستخبارات المنافسين (0.752)، وفي المرتبة الثالثة نظام فهم السوق (0.690)، أما المرتبة الأخيرة فكانت لنظام إستخبارات المنتج (0.622)، ونستنتج من هذه المعطيات أن نظام فهم الزبون هو أهم مكونات نظام الإستخبارات التسويقية من حيث العلاقة مع الجودة، وهو ما يفسر تعريفنا للجودة بأنها الجودة من وجهة نظر لزبون.

ثالثاً: قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

لقد استخدمنا نموذج الإنحدار الخطي البسيط في قياس أثر نظام الإستخبارات التسويقية في تطوير الجودة، والذي تضمنته الفرضية الرئيسية وما يتفرع عنها من فرضيات جزئية، بالإضافة إلى إستخدام معامل التحديد (R^2) في قياس نسبة تفسير نظام الإستخبارات التسويقية ومكوناته الأربعة في تطوير الجودة.

1- إختبار الفرضية الرئيسية:

من أجل إختبار الفرضية الرئيسية قمنا بإختبار معنوية نموذج الإنحدار الخطي البسيط بإستخدام إختبار (F) فكانت النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (05): نتائج تحليل التباين للإحدار الخطي البسيط للتأكد من صلاحية النموذج

الجودة						المتغير
R2	sig	F المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	المصدر
0.684	0.000	58.347	5.368	5.368	1	الإحدار
			0.092	2.484	27	الخطأ
			-	7.852	28	الكلية

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 □ □)، F الجدولية (3.84).

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن المتغير المستقل (نظام الاستخبارات التسويقية) يفسر ما نسبته (68.4%) من التباين في المتغير التابع (الجودة)، وما نسبته (31.16%) من التأثير تعود لمتغيرات أخرى من خارج النموذج، وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً، كما نلاحظ من نفس الجدول ثبات صلاحية النموذج نظراً لإرتفاع قيمة (F) المحسوبة البالغة (58.347) عن قيمتها الجدولية البالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05 □ □)، وهذه الأخيرة أكبر من القيمة الإحصائية (sig) التي بلغت (0.00) ودرجات حرية (1، 27)، وبناء عليه يمكننا إختبار صحة الفرضية الرئيسية بإستخدام إختبار (t) الموضحة نتائجه بالجدول التالي:

جدول رقم (06): نتائج نموذج الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر نظام
الإستخبارات التسويقية في تطوير الجودة

الجودة					المتغير
القرار	مستوى الدلالة	الجدولية t	المحسوبة t	المعاملات	
				Beta	B
رفض	0.000	2.71	7.639	0.827	0.804

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (06) أن معامل (Beta) للمتغير المستقل بلغ (0.827)، وذلك بدلالة قيمة (t) المحسوبة (7.639)، والتي كانت أعلى من قيمتها الجدولية (2.71) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وبناء على ما سبق نتخذ القرار الإحصائي التالي:

- رفض الفرض الصفري الأساسي وقبول فرضه البديل الذي ينص على وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لنظام الإستخبارات التسويقية في ترقية الجودة بالمؤسسة.

2- إختبار الفرضيات الجزئية:

قمنا بإختبار صحة الفرضيات الفرعية من خلال إستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغيرات المستقلة (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) كلا على حدى في المتغير التابع (الجودة)، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (07): نتائج نماذج الإنحدار الخطي البسيط لقياس أثر (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) في تطوير الجودة

sig		R2	F المحسوبة	t المحسوبة	المعاملات		
t	F				Beta	B	
00	00	0.58	37.294	6.107	0.762	0.649	فهم الزبون
00	00	0.47	24.523	4.952	0.690	0.632	فهم السوق
00	00	0.38	17.017	4.125	0.622	0.598	إستخبارات المنتج
00	00	0.56	35.156	5.929	0.752	0.510	إستخبارات المنافسين

* ذات دلالة إحصائية عند ($0.05 \leq$)، (t) الجدولية (2.71)، (F) الجدولية (3.84).

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

تم إختبار ملاءمة نماذج الإنحدار الخطي البسيط بإستخدام إختبار (F)، حيث تبين من خلال نتائج الجدول رقم (07) ثبات صلاحية النماذج نظرا لإرتفاع قيم (F) المحسوبة للمتغيرات المستقلة (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) البالغة (37.294، 24.523، 17.017، 35.156) على الترتيب عن قيمتها الجدولية البالغة (3.84) عند مستوى دلالة ($0.05 \leq$)، وهي أكبر من كل القيم الإحتمالية (sig) التي بلغت جميعها (0.00) ودرجات حرية (1، 27) على التوالي، ويتضح من خلال الجدول أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (58%، 47%، 38%، 56%) على الترتيب من التغير في المتغير التابع، وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبيا، وبناء عليه يمكننا إختبار صحة الفرضيات الجزئية.

من خلال الجدول (07) نلاحظ أن جميع المتغيرات المستقلة (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) لها أثر معنوي دال إحصائيا نسبة إلى معاملات (Beta) التي بلغت (0.762، 0.690، 0.622، 0.752) على الترتيب، وبدلالة قيم (t) المحسوبة (6.107، 4.952، 4.125، 5.929) على

التوالي التي كانت أعلى من قيمتها الجدولية (2.71) عند مستوى دلالة (□□) 0.05)، وبناء على ما سبق نتخذ القرار الإحصائي التالي:

- رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة التي تنص على وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (□□) 0.05 للمتغيرات المستقلة (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) على التوالي في تطوير الجودة بالمؤسسات المبحوثة (شركات السيارات بالجزائر).

خاتمة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي:

- أظهرت الدراسة إرتفاع قيمة الوسط الحسابي لنظام الإستخبارات التسويقية (3.90)، وهو ما يدل على إدراك المستجوبين لأهمية وجود هذا النظام في المؤسسات المبحوثة؛

- بينت الدراسة إرتفاع قيم المتوسطات الحسابية لكل الأنظمة الفرعية (فهم الزبون، فهم السوق، إستخبارات المنتج، إستخبارات المنافسين) التي بلغت (3.94، 3.83، 3.79) على التوالي، وهو ما يدعم وجهة نظر "كوتلر" بأن نظام الإستخبارات التسويقية يتكون من تلك الأنظمة؛

- أظهرت الدراسة إرتفاع مستوى إدراك المستجوبين لأهمية تطوير تنافسية المؤسسة من خلال تطوير الجودة، وذلك نظراً لإرتفاع قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.74)؛

- أكدت الدراسة وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغير المستقل (نظام الإستخبارات التسويقية) والمتغير التابع (الجودة) بلغت (0.827)، أما على صعيد الأنظمة الفرعية فكانت أقوى علاقة لنظام فهم الزبون (0.762)، وأقل علاقة لنظام إستخبارات المنتج (0.622)؛

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر دال إحصائي لنظام الإستخبارات التسويقية في ترقية الجودة بالمؤسسات المبحوثة، حيث أن (68.4%) من التطور الذي يحدث في الجودة بالمؤسسات المعنية يعود لنظام الإستخبارات التسويقية، وعلى صعيد الأنظمة الفرعية كان أقوى تأثير لنظام فهم الزبون حيث أن نسبة تفسيره للجودة بلغت (58%)، بينما أقل تأثير كان من نصيب نظام إستخبارات المنتج الذي بلغت نسبة تفسيره للجودة (38%).
- من خلال النتائج السابقة يمكن إقترح التوصيات التالية:
- يعتبر الزبون نقطة الإنطلاق في المفهوم الحديث للتسويق، إذ يعتبر جوهر العملية التسويقية وملك السوق، وعلى المنظمة تحديد حاجاته ورغباته قبل أن تقوم بإشباعها بطريقة أحسن من المنافسين الآخرين، لكسب ولائه والمحافظة عليه، وهو ما أظهرته علاقة الارتباط القوية بين نظام فهم الزبون وتنافسية المؤسسة البالغة (0.762)؛
- على المنظمة السعي لفهم السوق الذي يساعدها في وضع الآلية المناسبة لمواجهة متطلبات المنافسة، لأن درجة عدم التأكد يمكن أن تقل مع قدرة المنظمة على رسم وتحديد طرق العمل في السوق، حيث أظهرت النتائج أن نظام فهم السوق يفسر (47%) من التغير الذي يحدث في الجودة، لذلك على المؤسسات المعنية تطوير قدراتها وتدريب عمالها على طرق الإستخبار الحديثة؛
- يلعب نظام الذكاء التسويقي دورا أساسيا في صنع قرارات مزيج المنتج من خلال تقديم معلومات عن احتمال مواجهة المنظمة لتقادم المنتجات الحاضرة أو عن طبيعة المنافسة، والتطورات التقنية والإبتكارات الحديثة، وغيرها من المعلومات التسويقية التي تقوي تنافسية المؤسسة؛

- يجب على المنظمة جمع المعلومات الدقيقة عن المنافسين في السوق، والتي يجب أن تتصف بالإستمرارية والانتظام، وفي ضوءها تقوم المنظمة بتعديل برامجها وخططها التسويقية، وتظهر أهمية هذا النظام من خلال القوة التفسيرية الكبيرة نسبيا في تطوير جودة المؤسسة التي بلغت (56%)، ولكن على المنظمات أن تعي بأن نظام إستخبارات المنافسين هو فقط نظام فرعي من نظام أشمل هو نظام الإستخبارات التسويقية كما تقره نظرية النظم.

الهوامش:

- 1- حسين الجنابي وآخرون، نظام الإستخبارات التسويقية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009، ص 581.
- 2- علاء الدين بوزناشة، دور نظام المعلومات التسويقية في إدماج أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر 2013، ص 122.
- 3- Elemano pontes cavalconti, The Relationship between business intelligence and business success, journal of competitive intelligence and management, v1, n3, 2005, p13.
- 4- حسين الجنابي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 63، 65.
- 5- طارق نائل روعي هشام، دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للشركات المساهمة العامة الأردنية، أطروحة دكتوراه فلسفة في التسويق، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا 2006، ص 248.
- 6- بثينة لقمان، دور نظام الإستخبارات التسويقية في تحسين إدارة الوقت للقيادات الإدارية الوسطى، مجلة دراسات إدارية، جامعة البصرة، العدد7، المجلد5، نوفمبر 2012، ص 157.
- 7- حسن الملا، التكامل بين الإستخبارات والشخصنة التسويقيتين وإنعكاسه على عمليات التسويق الريادي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل 2012، ص 35.
- 8- www.b2binternational.com
- 9- خالد قاشي وحكيم خلفاوي، دور الذكاء التسويقي في تحقيق القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال الحديثة، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال وإقتصاد المعرفة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن 23، 26 أفريل 2012، ص 776.
- 10- حسين الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 56، 57.
- 11- P. Kotler, Marketing international, Edition McGraw-Hill, USA 2003, p157.
- 12- سامية لحول، التسويق والمزايا التنافسية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص تسيير، جامعة باتنة، الجزائر 2008، ص 65.

- 13- وديع محمد عدنان، محددات القدرة التنافسية للأقطار العربية في الأسواق الدولية، "بحوث ومناقشات"، تونس 19، 21 جوان 2001.
- 14- فريد راغب النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا، مدخل تكاملي تجريبي، مكتبة الإشعاع للنشر، الإسكندرية 1997، ص 123.
- 15- فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، آليات المؤسسات لتحسين المراكز التنافسية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2000، ص 10.
- 16- أحمد سيد مصطفى، التسويق العالمي (بناء القدرة التنافسية للتصدير)، شركة ناس للطباعة، مصر 2001، ص 130.
- 17- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001، ط 1، دار الثقافة، عمان، الأردن 2005، ص 20.
- 18- قويدر عياش، إدارة الجودة الشاملة وتحقيق تنافسية المؤسسة في ظل التحولات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر 2011، ص ص: 9، 10.
- 19- سعيد عامر، إستراتيجيات التغيير، وايد سرفيس للإستشارات والتطوير الإداري، مصر 1994، ص 345.
- 20- قويدر عياش، مرجع سبق ذكره، ص 10.
- 21- P. Kotler, FAQ Marketing, p17.
- 22- P. Kotler, Kotler on Marketing, How to create, win, and dominate markets, The free press, New York 1999, p9.
- 23- نعيم حافظ، التسويق الابتكاري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2003، ص 4.
- 24- Jean Jacques lambain, Le Marketing Stratégique, 2ed, Edition internationale, Paris 1993, p281.

ضمان جودة التكوين في التعليم العالي الجامعة الجزائرية نموذجا

Assure the Quality of training in Higher Education

Algerian University model

د. سامية العايب

Dr.Laib Samia

جامعة 8 ماي 1945 قائمة كلية الحقوق الجزائر

8may1945 Guelma University Algeria

samialaib@hotmail.fr

الملخص:

يعرف النظام التعليمي في الجامعات الجزائرية تكوينا ييداغوجيا جديدا، وقد عرف عدة إصلاحات بما فيها الإصلاحات الأخيرة من خلال تبني نظام (ل.م.د) وهي ترجمة للمصطلحات (ليسانس وماستر ودكتوراه) بديلا عن النظام "الكلاسيكي" في سنة 2004، والذي يعتبر خطوة هامة وجادة نحو انخراط الجامعة الجزائرية في الأنظمة العالمية لجودة التعليم العالي .

حاول المشرع الجزائري من خلال التكوين في هذا النظام التعليمي العالمي إعادة النظر في تكييف الجامعة الجزائرية مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي، ومحاولة توفير نظام توجيهي يستوعب الرغبات الأكاديمية والمهنية، وفي الوقت نفسه مواكبا للمعايير الدولية في تقييم وترتيب وتصنيف الجامعات، حيث دخلت الجامعات عالم المنافسة لضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن تقييم كفاءة المؤسسات الجامعية أصبح موزعا في ظل العولمة بين ثلاث جهات على الأقل (تقييم اجتماعي محلي، تقييم أكاديمي رسمي، تقييم عالمي).

الكلمات المفتاحية: تكوين ، تدريب ، تنمية، موارد بشرية، ضمان الجودة أخلاقيات المهنة الجامعية، الإصلاح البيداغوجي.

Abstract:

The educational system in the Algerian universities knows a pedagogic reform after several reforms, including recently, where the LMD system was adopted. LMD is an abbreviation of terms (bachelor, master and doctorate) as an alternative to the "classical" system in 2004, which is an important and serious step towards the Algerian university's involvement in the global systems of quality of higher education.

Algerian legislator has tried through this global educational system to reconsider the Algerian university's adaptation to the economic and social environment, and try to provide a guidance system that accommodates academic and professional desires while complying with international standards in the evaluation, ranking and classification of universities; where universities had entered the world of competition to ensure the quality of higher education.

Keywords: formation ;training ;development ;human resources ;Quality Assurance; Academic Ethics ; pedagogical reform

مقدمة:

تحتل الموارد البشرية باهتمام كبير لدى الإدارات والشركات والمؤسسات الحكومية، لما تحمله من تأثير على نجاح تلك الهيئات في مختلف الأصعدة الإدارية والاجتماعية والاقتصادية، وقد خصصت لها استراتيجية تستند عليها الإدارة أو المؤسسة المعنية بالموارد البشرية في تنفيذ السياسات ذات العلاقة بالأهداف البعيدة المدى¹، والتي تتصل بهيكل المنظمة وثقافتها وقيمها والتزاماتها بما يجعل الموارد البشرية تتلاءم مع الحاجات المستقبلية للهيئة أو المؤسسة.

إن التكوين من أحد أهم العمليات الجزئية لتنمية الموارد البشرية وتطويرها²، لذا يحتل الصدارة في أوليات معظم الدول المتقدمة والنامية على السواء، باعتباره

¹ -مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية "مدخل نظري وتطبيقي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2013، ص 31.

² -Allerton ;H.E(1998); "News you can use"; Training and Developement ; ; Vol.52No:2 ;p.9- 10

الطريق الأنجح لتكوين جهاز إداري وطاقم تعليمي كفؤ وفَعّال مساير للتغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في العالم، لأن العلاقة بين التعليم والتكوين علاقة ذات تأثير متبادل.

تسعى المؤسسات التعليمية للوصول إلى مستوى تحقيق جودة الخدمة من جهة، وتحسين المستوى العلمي والمهني للطالب وللاستاذ من جهة أخرى، حيث تولي الدولة الجزائرية اهتماما بالغاً بعناصر تحسين الأداء التعليمي، البحثي والوظيفي، فركّزت على نجاعة التكوين أثناء التعليم بالنسبة للطالب

والتكوين أثناء الخدمة بالنسبة للأستاذ¹، وذلك بوضع برامج خاصة يسهر على تنفيذها كفاءات ذوي خبرة واختصاص في مجال التكوين، للحصول على موظفين ذوي كفاءات عالية يساهمون في تطوير الجامعة.

لم تعد الجامعة بصفة عامة مؤسسة فوق التقييم متعالية عما يجري في المجتمع المحلي والدولي، خاصة وأن تقييم كفاءة المؤسسات الجامعية أصبح موزعاً في ظل العولمة بين ثلاث جهات على الأقل (تقييم اجتماعي محلي، تقييم أكاديمي رسمي، تقييم عالمي).

يعرف النظام التعليمي في الجامعات الجزائرية مشاريع تكوين بيداغوجية جديدة، وقد عرف عدة إصلاحات بما فيها الإصلاحات الأخيرة من خلال تبني نظام

— Ash ;J(1998) ; "Managing Knowledge gives power";Communication World; Vol.15No:3 ;pp.23-6

³—حددت ذلك المادة 22 من المرسوم التنفيذي 08-130، المتعلق بالأستاذ الباحث، المؤرخ في 2ماي 2008، جريدة رسمية عدد 23، الصادرة بتاريخ 3ماي 2008، ص 21، كمايلي "يتعين على الإدارة أن تنظم بصفة دورية تكويناً متواصلاً لفائدة الأساتذة الباحثين، يهدف إلى تحسين مستواهم ولتطوير مؤهلاتهم المهنية، وكذا تحيين معارفهم في مجال نشاطاتهم وفق الشروط المنصوص عليها في التنظيم المعمول به".

(ل.م.د)، وهي ترجمة للمصطلحات (ليسانس-ماستر-دكتوراه) بديلا عن النظام الكلاسيكي في سنة 2004، والذي يعتبر خطوة هامة وجادة نحو انخراط الجامعة الجزائرية في الأنظمة العالمية لجودة التعليم العالي .

حاول المشرع الجزائري من خلال هذا النظام التعليمي العالمي إعادة النظر في تكيّف الجامعة الجزائرية مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي، ومحاولة توفير نظام توجيهي يستوعب الرغبات الأكاديمية والمهنية، وفي الوقت نفسه مواكبا للمعايير الدولية في تقييم وترتيب وتصنيف الجامعات، حيث دخلت الجامعات عالم المنافسة لضمان جودة التعليم العالي .

لم يكن من السهل على الطالب والأستاذ في الوقت نفسه تغيير نظام تعليمي كلاسيكي بدأ العمل به منذ ثلاثين سنة، واستبداله بنظام مختلف كلياً من حيث مدة الدراسة والشهادة الجامعية وقيمتها، لكن الحكومة الجزائرية عن طريق وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فتحت المجال للنقاش مع المختصين والمنظمات الطلابية، والممثلين عن الوزارة المعنية والطلبة حول هذا النظام التعليمي، وذلك أملاً في تحديد مكامن الخلل والمشاكل التي يمرّ بها الطلبة لضمان الجودة في التعليم، وهي خطوة ليست اختيارية بقدر ما هي ضرورية فرضتها حتمية مواكبة المتغيرات العالمية لقيادة الجامعة نحو الجودة.

تتمحور الإشكالية التي توطر الدراسة في مايلي :

ماهي الآليات التي سخرها المشرع الجزائري لضمان تنمية جودة التكوين في قطاع التعليم العالي على الصعيدين التشريعي والمؤسساتي؟

منهج الدراسة: لتحليل إشكالية الدراسة اتبعنا منهجين رئيسيين: المنهج التحليلي الاستقرائي في أغلب جوانب الموضوع، وذلك بتحليل واستقراء النصوص

القانونية المؤطرة لنظام التعليم العالي بكل جوانبه (التكوين، الموارد البشرية، الموارد المالية، التنظيم والتسيير الإداري والبيداغوجي).

- المنهج الوصفي حيث وصفنا مساعي الدولة من خلال الجهود المبذولة في صياغة ترسانة قانونية ثرية، عملت على استحداث مؤسسات ولجان لضمان جودة التكوين في قطاع التعليم العالي.

فرضيات البحث:

إن النمو الاقتصادي مقرون بمؤشرات البعد العلمي والأكاديمي والإداري، وكل هذه المؤشرات مقرونة بضمان جودة تكوين الموارد البشرية.

-فرضت العولمة والثورة التكنولوجية والمعلوماتية الحاصلة في العالم دخول الجامعات عالم المنافسة لضمان جودة التعليم العالي.

أهمية البحث:

نظرا للإشكالات التي صادفت ولازالت تصادف الطلبة سواء على المستوى المنهجي الدراسي، أو حتى على المستوى المهني، عملت وزارة التعليم العالي على ضمان الجودة في التكوين والتعليم لخلق تواصل اجتماعي، نفسي، وبيداغوجي بين فواعل الأسرة الجامعية (الطالب الجامعي، الأستاذ الجامعي، المحيط الجامعي).

- لمحاولة الحد من تدني التحصيل العلمي وضمان فعالية المنافسة بين الجامعات الوطنية والأجنبية ، عملت الدولة بمختلف مؤسساتها الادارية على إرساء و سنّ مجموعة من النصوص التنظيمية التي تعمل على تأطير وضمان جودة التكوين للطلاب وللاستاذ على السواء، حسب القرارات الوزارية الجديدة بداية من سنة 2004 إلى غاية 2018.

أهداف البحث:

- ضمان جودة التكوين والتحصيل العلمي للطلاب من خلال تمكينه من الاندماج في المحيط الجامعي، والمحيط الخارجي وطنيا وعالميا.
- وضع إستراتيجية لضمان جودة التكوين في التعليم العالي قائمة على الاتفاقيات والتعاون بين الدول لمواكبة المعايير الدولية في تقييم وترتيب وتصنيف الجامعات.
- خلق الانسجام والتناغم بين الشهادات الجزائية والأجنبية وتسهيل حركة تنقل الطلبة .
- مساهمة الدول المتطورة فيما وصلت له من انفتاح فكري لمواجهة ما تصنعه آلة العولمة، والذي لن يكون إلا بالتربية و بضمان جودة التكوين.

لتحليل إشكالية الدراسة الرئيسية ننتهج الخطة التالية:

المطلب الأول: مبادئ جودة التكوين في النظام التعليمي الجديد (ل م د).

المطلب الثاني: أدوات ضمان جودة التكوين في التعليم العالي.

المطلب الأول: مبادئ جودة التكوين في النظام التعليمي الجديد (ل م د).

يلعب العنصر البشري الدور الأساسي والمحوري في تصميم نظام إدارة الجودة الشاملة وفي تفعيله وتحقيق المستهدف منه، ولذلك أصبح ضروريا تكوين وتحفيز فواعل كل المؤسسة باختلاف صورها، من بينها المؤسسات التعليمية للتعامل الإيجابي مع فلسفة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أسلوبا للأداء الأمثل و المتميز، بحيث يجب أن تصبح ثقافة الجودة جزءا من السلوك العادي للعاملين على اختلاف مستوياتهم ومجالات أعمالهم بالمؤسسة لإنجاح هذا المسعى¹.

¹- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص

إنّ هاجس النظم المتخلفة والسائرة في طريق النمو هو مسايرة الدول المتطورة فيما وصلت له من انفتاح فكري لمواجهة ما تصنعه آلة العولمة، ولاسييل لذلك إلا بالتربية والتعليم بعد أن أثبتت التجارب العالمية أن النمو الاقتصادي مقرون بعدة مؤشرات أهمها البعد العلمي والأكاديمي والإداري والبيئي.¹

الفرع الأول : تنمية ثقافة المتابعة والتوجيه في تكوين النظام التعليمي (ل م د) :

لقد فرضت العولمة والثورة التكنولوجية والمعلوماتية الحاصلة في العالم تحديات، ورهانات استلزمت خضوع العديد من الدول لحتمتها، والجزائر من بين الدول التي وجدت نفسها في ميزان التغير لا محالة، لأنّ التعليم العالي في الجامعات مبني على الاتفاقيات والتعاون بين الدول، هذا الوضع استلزم البحث عن صيغ وبرامج ومناهج جديدة² تتلاءم مع التطورات الحاصلة على المستوى الدولي الذي خلق فضاء جامعي موحد وهو نظام (ل م د)، وهي ترجمة للمصطلحات (ليسانس وماستر ودكتوراه).

أولا : قواعد التكوين البيداغوجي في النظام التعليمي (ل م د) :

¹ -اليزيد نذيرة، "صعوبات تطبيق نظام (ل م د) حسب تصورات الأساتذة الجامعيين في الجامعة الجزائرية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، العدد 10، مارس 2015، ص157.

² -نشأ نظام ل م د في البلدان الانجلوسكسونية لدواعي تحسين نوعية التعليم العالي، وهو نظام معتمد منذ زمن طويل في جامعات أمريكا الشمالية، وكندا، والجامعات البريطانية، دخل هذا النظام حيز التنفيذ في أوروبا في السنوات الأخيرة ابتداء من سنة 1998 في جامعة الصوريون بفرنسا، عملت بعدها 40 وزارة لدول أوروبية لجعل أنظمتها التعليمية الجامعية متقاربة من أجل خلق فضاء جامعي أوروبي موحد في سنة 2010. نقلا عن : بوزيد ساسي هادف ورائية هادف، "المرافقة البيداغوجية في الجامعة الجزائرية في ظل الإصلاح الجامعي الجديد"، مركز نقد وتنوير للدراسات الإنسانية، يونيو 2015، منشورة على الموقع الالكتروني، تاريخ الإطلاع 2017\8\3، الساعة 17.00، ص2. Tanwair.com الرابط الالكتروني

يعتبر اختيار الجزائر لنظام (ل م د) مسعى يقف عند كل خلل، ويستجيب للأهداف ويسمح بمقروية أفضل للشهادات، كما يعمل على تحقيق التناغم بين النظام الوطني والأنظمة العالمية، خاصة بأنه نظام للتكوين العالي يرمي إلى بناء الدراسة الجامعية على ثلاث مراحل¹ ليسانس وماستر ودكتوراه.

تنظم الدراسة في نظام ل.م.د على شكل وحدات تعليمية سداسية² وتتمثل في :
*وحدة التعليم الأساسية (و.ت.أ) : تحتوي على مقياس أو عدة مقاييس أساسية بالنسبة للتخصص.

*وحدة التعليم المنهجية (و.ت.م) : التي تمكن الطالب من اكتساب الذاتية في العمل.
*وحدة التعليم الاستكشافية (و.ت.إ) : التي تمكن الطالب من التعمق، التوجيه، المعابر

*وحدة التعليم الأفقية (و.ت.أ) وقد كانت تسمى سابقا بوحدة التعليم العرضية.

ولقد صدرت العديد من النصوص القانونية المنظمة لكيفيات التقييم والتدرج والتوجيه في طوري الدراسات لنيل شهادة الليسانس والماستر، بالإضافة إلى تحديد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لنيل شهاداتي الليسانس والماستر والمتمثلة في ماييلي :

³ -المادة 16 من القرار الوزاري 712، المؤرخ في 3 نوفمبر 2011، والمتضمن كيفيات التقييم والتدرج والتوجيه في طوري الدراسات لنيل شهادتي الليسانس والماستر، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2011، الثلاثي الرابع)، ص3.

-المواد 5 و6 و7 و8 من القرار 712، المرجع السابق، ص2. ²

-المرسوم التنفيذي رقم 08-265 المؤرخ في 19 أوت 2008، والمتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه.

-القرار الوزاري رقم 136 المؤرخ في 20 جوان 2009، المحدد للقواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين، والقرار الوزاري رقم 137 المؤرخ في 20 جوان 2009، المتضمن كفايات التقييم والانتقال.

ثانياً: آليات تنظيم التكوين في النظام التعليمي (ل م د) :

ينظم التكوين لنيل شهادة الليسانس أو شهادة الماستر حسب ميادين التكوين¹، وحسب الشعب² والتخصصات³ ويقدم هذا التكوين على شكل مسالك نموذجية .

ينظم التعليم في كل مسلك تكوين في سداسيات تتضمن وحدات تعليمية، تتكون الوحدة التعليمية كما نصت عليه المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 08/265⁴ المؤرخ في 19 غشت سنة 2008، المتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه، من مادة أو أكثر، تقدم وفق عدة أشكال من التدريس (دروس، أعمال موجهة، أعمال تطبيقية، محاضرات، ملتقيات، مشاريع، تربصات).

¹ - يعتبر ميدان التكوين مجموعة منسجمة من الشعب والتخصصات التي تترجم مجال الكفاءات التي تضطلع بها مؤسسة التعليم العالي.

² - يعتبر الشعب تفرعا لميدان التكوين وتحدد خصوصية التعليم داخل هذا الميدان.

³ - يعتبر التخصص شعبا للفرع، يمكن للشعبة أن تكون أحادية التخصص أو متعددة التخصصات.

⁴ - المرسوم التنفيذي رقم 08/265 المؤرخ في 17 شعبان عام 1429، الموافق 19 غشت 2008، المتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه، (جريدة رسمية عدد 48 ل 2008 ، صفحة 5-8).

ويقدم هذا التكوين على شكل مسالك نموذجية، ويسمح هذا التنظيم للطلاب باختيار المسلك النموذجي، أو بناء مسلك تكوين فردي يوافق مؤهلاته ومشروعه المهني المستقبلي .

يتضمن التكوين حسب المسالك المتعددة، تعليما نظريا ومنهجيا وتطبيقيا، يمكن أن يتضمن التكوين وفق أهدافه، علاوة على ضمان اكتساب الطلبة ثقافة عامة، عناصر ما قبل تمهينية وعناصر تمهينية، ومشاريع فردية أو جماعية، وتربص أو عدة تربصات، وكذا تعلم طريق العمل الجماعي واستعمال مصادر التوثيق ووسائل الإعلام الآلي، وكذا التحكم في اللغات الأجنبية.

كما يمكن أن يتضمن التكوين أيضا تحرير مذكرة أو تقرير تربص أو إنجاز مشروع نهاية الدراسة.

التكوين في الطور الثاني يتضمن تدريباً للطلاب على البحث، يكون الهدف من مذكرة التخرج التي يعدها تنمية قدرات المترشح على البرهنة والتفكير العلميين، والاستنتاج وشرح نتائج البحث والوقائع وتدوينها في شكل قابل للاستغلال، ولابد أن تستجيب مذكرات الماستر للأهداف البيداغوجية للتكوين من جهة، ولأهداف البحث والتنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى.¹

ينظم التعليم في كل مسلك تكوين في سدايسات تتضمن وحدات تعليمية، وتنظم مسالك التكوين لنيل شهادة الليسانس في ستة (06) سدايسات تتضمن ثلاث (03) مراحل²:

¹ - حسب مضمون المادتين 2 و3 من القرار رقم 362 مؤرخ في 9 جوان 2014، يحدد كفايات إعداد ومناقشة مذكرة الماستر، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2014 ، الثلاثي الثاني).

² - المادة 16 من القرار 712، المرجع السابق ، ص 3.

1- مرحلة التكيف والاندماج في الحياة الجامعية واكتشاف مختلف عروض التكوين والمبادئ الأولية للتخصصات.

2- مرحلة تعميق المعارف الأساسية المتعلقة بالتخصص المختار وترسيخ المعارف والتوجيه التدريجي

3- مرحلة التخصص، وتسمح باكتساب المعارف والمؤهلات في المسلك والفرع المختار.

تنظم مسالك التكوين لنيل شهادة الماستر في أربعة (04) سداسيات تضمن مرحلتين¹ :

تخصص للتعليم المشترك لعدة شعب، أو تخصصات لنفس ميدان التكوين وكذا لتعميق المعارف والتوجيه في مرحلة أولى، وضمان تخصص التكوين وتدريب الطالب على البحث وتحرير مذكرة في مرحلة ثانية.

الفرع الثاني : تنمية ثقافة التكوين النوعي (المرافقة البيداغوجية) للطالب والأستاذ الجامعي :

لقد قاد الإصلاح الشامل لمنظومة التعليم العالي بشكل حتمي للنظر بعمق إلى متطلبات التكفل والمرافقة للطالب الجديد العهد بالجامعة، وذلك بالنظر للتعقيدات التي ستصادفه ضمن متطلبات التكوين الجامعي الجديد، والتي يمكن تحديد أهدافها² الأساسية في ضمان تكوين نوعي، تحقيق التناغم الحقيقي مع المحيط السوسيو اقتصادي عبر تطوير كل التفاعلات الممكنة بين الجامعة وعالم الشغل، الانفتاح أكثر على التطورات العالمية وتشجيع التبادل والتعاون

¹ -المادة 17 من القرار 712، المرجع السابق ، ص 3.

⁴ -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، إصلاح التعليم العالي، 2007، ص12.

الدوليين، إرساء الحكم الراشد المبني على المشاركة والتشاور، إنشاء فضاءات جامعية إقليمية ودولية.

أولا- التكوين البيداغوجي للطلاب الجامعي :

إنّ المرافقة البيداغوجية أو مهمة الإشراف ضرورة وحتمية أفرزها نظام ل م د في حد ذاته ،حيث أن البرامج تركز على عنصر النشاط الشخصي للطلاب الذي يحتاج إلى مهارات لاستغلال مرافق البحث العلمي، ومنه القضاء على سلبية الطالب لضمان ديناميكية فعالة بين الطالب والأستاذ والإدارة ،تترجم إلى متخرجين ذي جودة عالية.¹

يُعدّ الإشراف "بصفة عامة فن من فنون التسيير"، وهو مبني على العلاقة التكوينية بين الأستاذ المشرف والطلاب المتعلم المبتدئ في الجامعة، لتقديم مجموعة من المعلومات العملية (توعية، إرشادات، توجيهات).

إنّ الإشراف مهمة متابعة ومرافقة دائمة لطلاب السنة الأولى خاصة بهدف تمكينه من الاندماج في الحياة الجامعية، وتسهيل حصوله على المعلومات حول عالم الشغل، حسب ما ورد في نص المادة 2 من المرسوم التنفيذي 09-03 المؤرخ في 3 يناير 2009²، الذي يحدد مهمة الإشراف ويحدد كفايات تنفيذها، وقد صدر قرار

¹-نادية بوضياف بن زعموش وحورية تارزولت عمروني، المرافقة البيداغوجية في نظام ل م د خطوة نحو جودة التعليم العالي، "كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -، مداخلة منشورة على الرابط الالكتروني، تاريخ الاطلاع 2017\8\6، الساعة 8:30 ص، <https://fshs.univ-ouargla.dz>.

أنظر كذلك: بوزيد ساسي هادف ورائية هادف، المرجع السابق، ص 4.

²- المادة 2 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي 09-03، مؤرخ في 6 محرم عام 1430 الموافق 3 يناير سنة 2009، يوضح مهمة الإشراف ويحدد كفايات تنفيذها، (جريدة رسمية سنة 2009، عدد 1، صفحة 27-28)، ص 27.

وزاري رقم 713¹ تشكيلة لجنة الإشراف وسيرها، حيث تتكون هذه اللجنة من مدير المؤسسة، نائبه المكلف بالبيداغوجيا، مسؤولو ميادين التكوين بالإضافة للأساتذة الباحثين المشرفين الذين يترك تعيينهم لتقدير مدير المؤسسة.

تكتسي مهمة الإشراف جوانب عديدة، منها على الخصوص:

- الجانب الإعلامي والإداري، ويأخذ شكل الاستقبال والتوجيه والوساطة،
- الجانب البيداغوجي، ويأخذ شكل الموافقة في التعلم وتنظيم العمل الشخصي للطالب ومساعدته في بناء مساره التكويني،
- الجانب المنهجي، ويأخذ شكل تلقين مناهج العمل الجامعي، بصفة فردية وجماعية،
- الجانب التقني، ويأخذ شكل التوجيه في استعمال الأدوات والدعائم البيداغوجية،
- الجانب النفسي، ويأخذ شكل تحفيز الطالب وحثه على متابعة مساره التكويني،
- الجانب المهني، ويأخذ شكل مساعدة الطالب على إعداد مشروعه المهني .

وأهم جانب يراعيه المشرف هو الحالة النفسية للطالب، إذ هو ملزم بتحفيز الطالب على متابعة مساره التكويني من خلال غرس الثقة بالنفس وإعطائه صورة إيجابية عن قدراته، والتي يجب تقويتها و تنميتها بهدف مساعدته على الاندماج في الوسط الجامعي، وخلق روح العمل الجماعي لديه، كل هذه الأهداف والوصول لها يتوقف على قدرة المشرف في خلق جسر تواصل بينه وبين الطلبة .

³ - المادة 2 من القرار 713، المؤرخ في 3 نوفمبر 2011، المحدد لتشكيلة لجنة الإشراف وسيرها، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، سنة 2011، الثلاثي الرابع).

ثانياً: تنظيم التكوين البيداغوجي النوعي للأستاذ الباحث حديث التوظيف؛

إن تنظيم المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث حديث التوظيف أفرغ في برنامج التكوين البيداغوجي للأساتذة، والذي جاء تطبيقاً للقرار الوزاري 932 لتوضيح مجمل المبادئ والتوجيهات وكيفية تنفيذها، وقد وضع هذا البرنامج في شكل وثيقة قُدمت لجميع مؤسسات التعليم العالي لتأطير هذه الشريحة من الموظفين، تتيح هذه الوثيقة تطويراً للاكتساب التدريجي للمهارات والكفاءات المهنية اللازمة لممارسة مهام التدريس، كما تضمن كذلك أداة عمل مرجعية تتطلب أجهزة تكوين قائمة على المقاربة بالكفاءات¹.

أ: أبعاد برنامج المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث حديث التوظيف؛

تنظم على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي مرافقة بيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التوظيف حسب نص المادة 1 من القرار 932، وتهدف هذه المرافقة إلى تمكين الأستاذ الباحث خلال فترة التربص من اكتساب معارف ومهارات في فنون التدريس الجامعي من خلال التكوين النوعي .

يتضمن برنامج المرافقة البيداغوجية تنظيم دورات وحصص تدريبية ذات أبعاد متنوعة، تشمل مايلي²: تدريس مبادئ التشريع الجامعي، مدخل للتعليمية والبيداغوجيا، علم النفس والنفسيات التربوية، كفايات تصميم الدروس وإعدادها والاتصال البيداغوجي، كفايات تقييم الطلبة، التعليم عن بعد، استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في التدريس.

¹¹ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التكوين البيداغوجي للأساتذة _ البرنامج _ الجزائر، أكتوبر 2016، ص 3 .

² - المادة الرابعة من القرار 932 المتعلق بالمرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث ، المؤرخ في 28 جويلية 2016، يحدد كفايات تنظيم المرافقة البيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التوظيف، ص 1.

وقد سحّرت عدة إمكانيات مادية لتنفيذ خطة هذا البرنامج التكويني، حيث يتم اختيار طرائق التدريس القائمة على المحاضرات وورش العمل المنهجية و الندوات والمناقشات والعروض، وذلك باستغلال أدوات التكوين المتوفرة من وثائق و تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ناهيك عن منصة التعليم الالكتروني ...دون أن ننسى أن هذا كله تحت إشراف المكوّنين الخبراء في (ل م د) وضمان الجودة والديداكتيك .

تمّ إنشاء لدى كل مؤسسات التعليم العالي، خلية تكلف بوضع برنامج المرافقة البيداغوجية لفائدة الأساتذة الباحثين تماشيا ومبادئ اليقظة البيداغوجية (المادة 3 من القرار الوزاري 932)، وبهذا الصدد كلّفت الخلية¹:- اقترح الاستراتيجيات البيداغوجية للتعليم والتكوين العالي،- وضع حيز التنفيذ برنامج المرافقة البيداغوجية وتبليغه للأساتذة المعنيين،- انتقاء الأساتذة المتدخلين في التكوين ،تقييم مشاركة الاساتذة المعنيين بالتكوين.

ويجب على مسؤول المؤسسة التعليمية أن يضع تحت تصرف الخلية كل الوسائل المتاحة التي تؤهلها للقيام بمهامها الإدارية، التنظيمية والبيداغوجية حسب نص المادة 8 من القرار 932، مع العلم أن الحصيلة السنوية لتنفيذ برنامج الخلية يتم عرضه على المجلس العلمي للجامعة، ثم ترسل نسخة عنه للوزير المكلف بالتعليم العالي .

ب: أساليب تطبيق برنامج المرافقة البيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التوظيف؛
حدّد ملحق القرار رقم 932 المتعلق بالمرافقة البيداغوجية المهام، وطبيعة التخصصات التي يجب أن يتم تكوين الأساتذة الباحثين حديثي التوظيف فيها

¹ -المادة 3 فقرة 2 من القرار 932، القرار رقم 932 المؤرخ في 28 جويلية 2016، يحدد كفايات تنظيم المرافقة البيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التوظيف، ص 1.

بطريقة جدّ مفصلة ،كما وضّح طبيعة المتدخلين في التكوين وذلك وفق الجدول¹ التوضيحي التالي :

طبيعة المتدخلين التخصصات	تقنيات الإعلام والاتصال	التنظيم	ل م د	بيداغوجيا	تعليمية	التقييم
المهمة 1: استعمال الوسائل التعليمية الكلاسيكية والعصرية (تقنيات الإعلام والاتصال).	*				*	
المهمة 2: ضمان مناخ معرفي في مسار التعليم .				*		
المهمة 3: إدراك أهمية الحوار البيداغوجي .				*		
المهمة 4: إضفاء ديناميكية من أجل تطوير قدرات الطالب (التحفيز على العصامية)				*		
المهمة 5: استعمال تقنيات تنشيط الفريق في الحالة البيداغوجية (أعمال موجهة ،أعمال تطبيقية،تربصات).				*		
المهمة 6: تعلم العمل التعاوني ضمن اللجان البيداغوجية وفرق التكوين .		*	*	*		
المهمة 7: التدرب على ممارسة الإشراف ومرافقة الطلبة (التربص).		*	*			
المهمة 8: التحكم في التعبير الشفهي والكتابي في وضعيات التعليم والبحث .					*	
المهمة 9: تطوير المبادرات والابتكار في مجال المعرفة والمهارة			*	*	*	
المهمة 10: تحديد قدرات العمل البيداغوجي				*		
المهمة 11: التقييم الجماعي والفردى للتطور الحاصل في اكتساب المعرفة .المهارة واللباقة.				*	*	
المهمة 12: استعمال شبكة التقييم المتعلقة بأهداف المخطط التكويني للمؤسسة		*		*	*	

² -الجدول رقم 1يحدد المهام ، ملحق القرار رقم 932 المؤرخ في 2016، الذي يحدد كفايات تنظيم المرافقة البيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التكوين ،ص3 وص4.

نلاحظ من خلال هذا الجدول التفصيلي للمهام، والتخصصات المفتوحة للتكوين أنّ الوزارة ركزت بشكل كبير على التكوين البيداغوجي للأساتذة حديثي التوظيف، لما يوليه هذا التكوين من حسن متابعة وتأطير فعال للطالب الجامعي، ناهيك عن تحقيق نتيجة إيجابية للمرافقة البيداغوجية التي كانت تفتقر لأهم أدواتها، وهو الأستاذ المرافق المكوّن تكويننا يتلاءم وطبيعة النظام.

ج: مقاربات التكوين والكفاءات المستهدفة من التكوين النوعي للأستاذ الباحث حديث التوظيف :

تستند مقاربات التكوين في برنامج المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث على التعلم النشط، محاضرات مرفقة بورشات ترتبط بالمنهجية، دراسات ذاتية التوجيه عمل فردي أو عمل جماعي .

إنّ الغاية المرجوة من تكوين المرافقة البيداغوجية للأستاذ الباحث حديث التوظيف، تتمثل على الأساس في أهم النقاط الرئيسية التالية التي يمكن استخلاصها من الكفاءات المستهدفة¹ من برنامج التكوين:

- فهم القانون الأساسي للأستاذ الباحث، وإدراك حقوق وواجبات الأستاذ التي تترتب عليها المسؤولية المهنية والمعنوية للجامعة وللأستاذ في صورة المسؤولية الشخصية، تلبية تطلعات واحتياجات الطلبة في مساعدتهم على اكتساب الكفاءات اللازمة، التعامل بمعرفة مع تقنيات المتابعة البيداغوجية للطالب.

- التعرف على دواعي الإصلاحات بفهم المخطط الشامل لنظام ل م د، وإدراك أهميته في البيداغوجيا النشطة، فهم النهج البيداغوجي المتمركز حول الطالب من خلال تطوير الكفاءات، والتعرف على معاني ضمان الجودة في التعليم العالي،

¹ -برنامج التكوين البيداغوجي للأساتذة، المرجع السابق، ص ص (43-44).

تشكيل فريق من الاساتذة الأكفاء القادرين على تلبية العلم المطلوب في مسارات التكوين، معرفة كفايات التأطير ومتابعة وتقييم تربصات الطلبة.

-التعرف على دور كل من الطالب والأستاذ في آليات اكتساب المعرفة، وذلك من خلال فهم الفرق بين منطق التعليم وتحصيل المعارف ومنطق التعلم واكتساب المعارف، التعرف على دور الوصاية في توطيد علاقة الأستاذ بالطالب في إطار المرافقة البيداغوجية، وقد تم اقتراح برنامج التكوين حسب الأهداف المسطرة له، ووفق المهام المحددة في جدول التخصصات والمهام المذكور سابقا.

المطلب الثاني: أدوات ضمان جودة التكوين في التعليم العالي؛

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات الإعلام والاتصال إلى تطور كبير في عملية البحث العلمي وفي تطور نشاط الإدارة على جميع الأصعدة بما فيها مؤسسات التعليم العالي، فقد أصبح تنظيم وتسيير الجامعات قائم على أسس علمية، الأمر الذي أدى إلى استحداث وتنصيب هياكل ومؤسسات إدارية ذات طابع علمي وثقافي تعمل على تنمية جودة البحث العلمي، هذا الأخير الذي أضحى المصدر الأساسي لجمع الأموال والهيمنة العلمية والاقتصادية، فقد تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد معلوماتي¹ منظم بطريقة علمية وأساسه تقنية البحث والمعلومات.

الفرع الأول: تنمية جودة البحث العلمي؛

قد لا تسير عملية التكوين في التعليم العالي وفقا لما تم التخطيط له من طرف مؤسسات التعليم العالي، إذ لضمان تحقيق الجودة لابد من أن تكون الجامعة مواكبة بمستواها التعليمي والتكويني للتطورات الدولية، وحتى يمكن تحقيق ذلك

¹-خضر مصباح الطيطي، إدارة وصناعة الجودة مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة، دار الحامد والتوزيع، الاردن، 2011، ص 255.

لابد أن تضمن الجامعة بمنشآتها لجان ،ومجالس ومخابر تسهر على ضمان جودة التكوين والارتقاء بالأخلاق والالتزام بقواعد الأمانة العلمية.

أولاً :- تنمية قدرات الهياكل الكفيلة بضمان جودة البحث العلمي :

يقع على عاتق الدولة المسؤولية الأكبر في عملية التكوين، لأنها تتحمل مسؤولية تكوين وتدريب الموارد البشرية لضمان تحقيق التنمية الإدارية¹، وبالتالي ضمان الجودة في جميع القطاعات بما فيها التعليم العالي .

لضمان جودة التكوين في التعليم العالي لابد من مراعاة جودة البحث العلمي في مختلف المجالات العلمية، وهذا لن يتحقق إلا بتسخير إمكانيات مادية ومؤسسية وبشرية، وفي هذا السياق عملت الدولة على تنمية قدرات الهياكل العلمية الكفيلة بضمان جودة استمرارية البحث العلمي، وذلك من خلال إنشاء اللجان التالية: لجنة وضع نظام ضمان الجودة²، مخبر البحث، وحدة البحث، فرقة البحث، محطات تجريبية لمركز البحث العلمي، اللجان المكلفة ببرمجة وتنسيق وتقييم نشاطات البحث، المصالح المشتركة للبحث، المجلس الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، المجلس الوطني لتقييم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، اللجنة الوطنية لتقييم المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات الأخرى للتعليم العالي، لجنة برمجة البحث العلمي الجامعي وتقييمه

¹ - _Allee ;V(1997a) ;"Knowledge and self_organisation ";Executive

Excellence ;Vol.14No:1 ;pp7 .

_Allee ;V(1997b) ;" 12 Principles of Knowledge management";Training and

Developement ; ;Vol.51No:11 ;pp71-4.

¹ - قرار رقم 2004 مؤرخ في 29 ديسمبر سنة 2014، يتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي 2014، الثلاثي الرابع).

اللجنة الوطنية لتقييم الباحثين، اللجنة الوطنية للموارد الوثائقية ،لجنة تأهيل التكوين في الطور الثالث.

ثانيا : تنمية ثقافة الالتزام بقواعد الأمانة العلمية :

تُلزم مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي باتخاذ تدابير تحسيس وتوعية للوقاية من السرقة العلمية¹، وذلك من خلال: -تنظيم دورات تدريبية لفائدة الطلبة والأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين حول قواعد التوثيق العلمي وكيفية تجنب السرقات العلمية ، تنظيم ندوات وأيام دراسية لفائدة الطلبة والأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين الذين يحضرون أطروحات الدكتوراه ،إدراج مقياس أخلاقيات البحث العلمي والتوثيق في كل أطوار التكوين العالي ،إعداد أدلة إعلامية تدعيمية حول مناهج التوثيق وتجنب السرقات العلمية في البحث العلمي.

تعتبر سرقة علمية بمفهوم هذا القرار حسب المادة 3\1 منه ،كل عمل يقوم به الطالب أو الأستاذ الباحث أو الأستاذ الباحث الاستشفائي الجامعي أو الباحث الدائم ،أو كل من يشارك في عمل ثابت للانتحال وتزوير النتائج أو غش في الأعمال العلمية المطالب بها ،أو في أي منشورات علمية أو بيداغوجية أخرى.

ثالثا :تنمية ثقافة الرقي والارتقاء بالأخلاق في الوسط الجامعي :

بهدف ضمان الجودة على المستوى التعليمي والأخلاقي للطلبة والأساتذة على السواء، عملت الجزائر على إحداث لدى كل مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات البحث مجلس للأداب وأخلاقيات المهنة الجامعية ،يسمى "مجلس آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية للمؤسسة" تطبيقا لأحكام القانون التوجيهي للتعليم العالي 99-05، يتشكل مجلس آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية للمؤسسة من أعضاء مختلف

²-المادة 4 من القرار 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 ، المتضمن تحديد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، ص5.

التخصصات وفق معايير النزاهة العلمية، عدم التعرض لأي عقوبة تأديبية تتعلق بأخلاق المهنة وآدابها، السيرة الأكاديمية و العلمية، الانتماء لذوي الرتب العليا في المؤسسة، التعهد الكتابي بقواعد النزاهة والسرية والموضوعية والإنصاف في العمل . حددت مهام المجلس بموجب المادة 2 من المرسوم التنفيذي 04-180¹، حيث يقترح المجلس على الوزير المكلف بالتعليم العالي كل تدبير يتعلق بقواعد آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية وما يكفل احترامها.

وبهذه الصفة، يكلف على الخصوص باقتراح ما يأتي: المبادئ والقواعد والتقاليد التي يجب أن تسير ممارسة مهنة أستاذ التعليم والتكوين العالين، المبادئ والقواعد التي يجب أن تسير العلاقات بين الأساتذة ومكونات الأسرة الجامعية الأخرى، التدابير المطبقة في حالة الإخلال بآداب وأخلاقيات المهنة الجامعية، مجمل التدابير الكفيلة بضمان حريات الأساتذة في إطار الحرم الجامعي، أشكال النشاطات التي يساهم بها التعليم والتكوين العالين في الترقية العلمية والثقافية للمواطن، وتطبيقا للمادة 13 من القرار 933 المتعلق بالسرقة العلمية، يتولى تقدير درجة عدم الالتزام بقواعد الأخلاقيات المهنية والنزاهة العلمية لكل حالة تعرض عليه، تقدير درجة الضرر اللاحق بسمعة المؤسسة وهيئاتها العلمية، دراسة كل إخطار بالسرقة العلمية وإجراء التحقيقات والتحريرات اللازمة بشأنها.

¹-مرسوم تنفيذي رقم 04-180، مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004، يحدد صلاحيات مجلس آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية وتشكيلته وسيره، (جريدة رسمية سنة 2004، عدد 41، صفحة 23-24).

²-القرار رقم 371 المؤرخ في 11 جوان سنة 2014، يتضمن إحداث المجالس التأديبية في مؤسسات التعليم العالي ويحدد تشكيلها وسيرها لدى الجامعات، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2014 الثلاثي الثاني).

كما سهرت على إحداث المجالس التأديبية ،وتحديد تشكيلها وسيرها لدى الجامعات بموجب القرار 371،وهي مختصة بفرض النظام والسهر على احترام ضوابط الحرم الجامعي بالنسبة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي.

الفرع الثاني :أساليب إدارة جودة التكوين (أنماط التكوين) :

يقوم نظام (ل م د) بصورة أساسية على تدعيم التكوين بالنسبة للأساتذة والطلبة معا ،حيث يركز ضمن مبادئه القاعدية على ضرورة تكوين طالب الماستر أو الدكتوراه بصيغ متعددة تكوينا داخليا وخارجيا ،بل يسمح حتى بحركة الطلبة ضمن برامج واتفاقيات دولية تعمل بنفس المناهج التعليمية .

أولا : التكوين وتحسين المستوى للطلبة والموظفين والأساتذة في الخارج :

في إطار تنظيم التكوين وتحسين المستوى في الخارج وتسييرهما بالنسبة لطلبة الدكتوراه والماستر وموظفي قطاع التعليم العالي، والأساتذة عمل المشرع الجزائري على تنظيم عدة صور للتكوين منها:

أ-برنامج تحسين المستوى :

صدر مرسوم تنفيذي رقم 96-92 مؤرخ 3 مارس 1996، يتعلق بتكوين الموظفين، في إطار التكوين وتحسين المستوى بالخارج وتجديد معلومات الموظفين، صدر كذلك المرسوم التنفيذي رقم 10-231 المؤرخ في 2 أكتوبر 2010 المتضمن القانون الأساسي لطالب الدكتوراه¹، ثم صدر المرسوم الرئاسي رقم 14-196 المؤرخ في 6 يوليو سنة 2014 والمتضمن تنظيم التكوين وتحسين

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 10-231، مؤرخ في 23 شوال عام 1431 الموافق 2 أكتوبر سنة 2010،

يتضمن القانون الأساسي لطالب الدكتوراه، (جريدة رسمية سنة 2010، عدد 57، صفحة

15-14).

المستوى بالخارج وتسييرهما¹، وقد رافقت صدور هذا المرسوم مجموعة قرارات وزارية في سنة 2014 و في سنة 2015 تحت رقم 2010 تحدد معايير الانتقاء للقبول في برنامج تحسين المستوى بالخارج .

ب: برنامج إيراسموس + :

إن برنامج إيراسموس+ للاتحاد الأوروبي يهتم قطاعات التعليم والتكوين والشباب والرياضة، وهذا ابتداء من 2014 إلى غاية 2020، يهدف هذا إلى تعزيز الكفاءات وفرص العمل وتحديث التعليم، والتكوين، وتشغيل الشباب.

كما يوفر هذا البرنامج نهجا متكاملا ومبسطا لسبعة برامج قائمة من خلال ثلاثة نشاطات رئيسية: الحركية، التعاون وإصلاح السياسات الموجهة لفائدة الشباب، وهذا البرنامج موجه لجميع فئات قطاع التعليم العالي من طلبة وأساتذة وموظفين.

ج- البرنامج التكويني الاقليمي بالخارج :

تطبيقا للمادة 32 من المرسوم الرئاسي رقم 14-196 المتضمن تنظيم التكوين وتحسين المستوى بالخارج وتسييرهما، صدر القرار رقم 58 المؤرخ في 24 جانفي 2018، يحدد معايير الانتقاء للقبول في برنامج التكوين الاقليمي بالخارج، حيث يستند برنامج التكوين إجباريا² على برنامج التعاون الدولي، واتفاقيات الشراكة والاتفاقيات الدولية مابين الجامعات، ويخص :

²- مرسوم رئاسي رقم 14-196، مؤرخ في 8 رمضان عام 1435 الموافق 6 يوليوسنة ، يتضمن تنظيم التكوين وتحسين المستوى في الخارج وتسييرهما، (جريدة رسمية سنة 2014، عدد 42، صفحة 12-17).

³- المادة 2 من القرار رقم 58 المؤرخ في 24 جانفي 2018، الذي يحدد معايير الانتقاء للقبول في برنامج التكوين الاقليمي بالخارج بعنوان 2018.

*التكوين في الدكتوراه لفائدة الأساتذة الباحثين، والأساتذة الباحثين
الاستشفائيين، والباحثين الدائمين الذين يحضرون أطروحة الدكتوراه،
*التكوين في الطور الثاني لفائدة الطلبة الذين يحضرون شهادة الماستر.
*التكوين في الطور الثالث، والتكوين لفائدة الطلبة المسجلين لتحضير أطروحة
الدكتوراه،

*التكوينات المتخصصة في العلوم الطبية،
*تكوينات التخصص المهني لفائدة مستخدمي الإدارات والمؤسسات العمومية
المرسومون.

يخص التكوين الإقليمي في الخارج كافة البرامج الوطنية المستفيدة من منح وبرامج
التعاون بين الحكومات، وكل العروض الصادرة عن المؤسسات أو الهيئات الأجنبية
المعترف بها.

ضمن القرار كذلك لفئة المستخدمين الرسميين في الإدارات والمؤسسات العمومية
بموجب الفصل الرابع من القرار 58 السالف الذكر تكوين إقليمي بالخارج، وهذا
بهدف تحقيق مبادئ الجودة¹ التي تركز بصور أساسية على القيادة والإدارة، إذ لا
توجد مؤسسة تعليمية ناجحة بدون قائد إداري كفؤ، مكون وناجح، مع ضرورة
التحسين والتطوير الشامل والمستمر بضمان جودة الموارد البشرية

ثانياً: المشروع الوطني للتكوين عن بعد؛

قصد تخفيف نقائص التأطير، من جهة، وأيضاً من أجل تحسين نوعية التكوين
تماشياً مع متطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم،
تتضمن إجراءات بيداغوجية مستحدثة خلال مسار التكوين، لهذا تم إطلاق

¹ - خضر مصباح الطيطي، المرجع السابق، ص 104.

المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

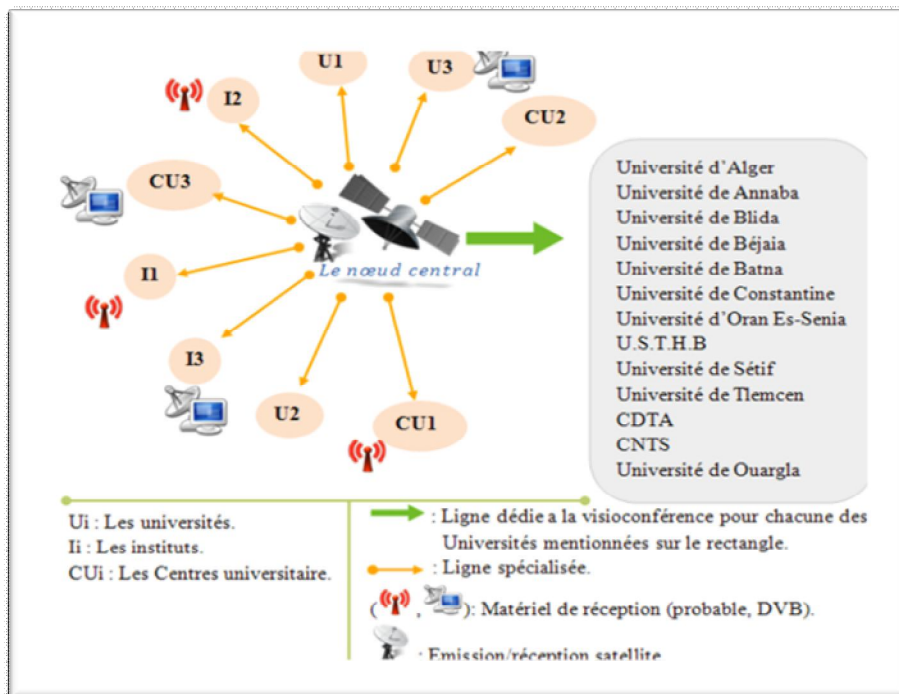
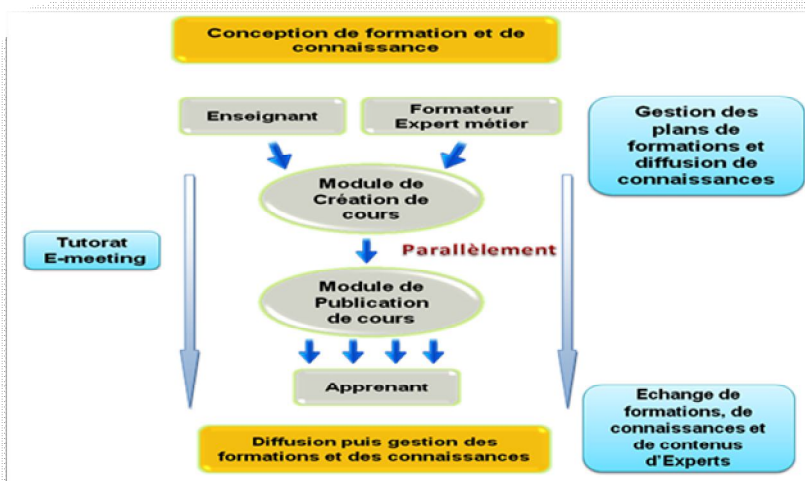
***المرحلة الأولى:** وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

***المرحلة الثانية:** تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

***المرحلة الثالثة:** هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأموار متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني¹، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN)، وفق الرسم التفصيلي الآتي:

²-وزارة التعليم ، التعليم عن بعد،المشروع الوطني للتعليم عن بعد، تاريخ الإطلاع 2018\1\2،



سبعة وسبعون (77) مؤسسة معنية بالمشروع. بالنسبة للمحاضرات المرئية .



ثلاثة عشرة (13) موقع مرسل / مستقبل. 

أربعة وستون (64) موقعا مستقبلا. 

الخاتمة:

لقد أضحت الجودة في التكوين مطلبا مهما وغاية منشودة من قبل المسؤول عن التعليم والمستفيد منه، وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين خاصة جهودا مكثفة من أجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية بدءا بالمدرسة وصولا للتعليم الجامعي، كما امتدت هذه الجهود لتشمل أيضا كافة العناصر التعليمية بدءا بمبنى المؤسسات التعليمية ومرافقها وتجهيزاتها، والمناهج التعليمية وتطويرها.

يجب على كل مؤسسات التعليم العالي التفاعل مع التغيرات والمتطلبات التي تفرضها معايير ومقاييس الجودة، لكي تضمن بقاءها واستمراريتها وتنافسها في ظل عصر المعرفة، وهذا لن يتأتى إلا بوجود بنية تحتية قوية للموارد البشرية المكونة لها على اعتبار أن الإنسان هو الاستثمار الأمثل، وأن بناءه لا يكون إلا بالتعليم والتكوين المتقن.

إن أهم عامل يحقق تنمية الموارد البشرية هو عامل الجودة في التكوين¹، وهذا الأخير بدوره يؤدي بالجامعات إلى التنافس والريادة، حيث أصبح من المبادئ

-حول استراتيجية الموارد البشرية أنظر:

¹ -N(2010). 'in Strategic Human Resource Management' Golding ;

Beardwell,(2010).

الأساسية الضرورية التي تبنى عليها المؤسسات التعليمية، وتتنافس الجامعات العالمية في عملية حصولها على أعلى مقاييس الجودة في التكوين¹.

لا يقتصر مفهوم الجودة على التكوين البيداغوجي والعلمي فقط، بل امتد إلى مختلف الجوانب الثقافية والسياسية والاجتماعية والعلمية وحتى الأخلاقية، إذ بتوفير الدولة لترسانة قانونية ومؤسسية كفيلة بضمان جودة التكوين تتحقق تنمية ثقافة الارتقاء بالتعليم، وبالأخلاق في مؤسسات التعليم العالي.

إنّ نظام (ل م د) نظام عصري في جامعات العالم، لذلك كانت فكرة الوزارة في خلق جسر تواصل وتكوين يتماشى ومتطلبات العولمة، يبرز هذا جليا من خلال سنّ ترسانة قانونية غزيرة بهدف تجاوز كل المعوقات التي قد تصادف تحسين جودة التعليم العالي.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة المختصرة لقيادة الجامعة الجزائرية نحو جودة التكوين إلى أهم النتائج التالية:

* إن مفهوم جودة التكوين بشكل عام يدل على ثقافة التعامل مع المؤسسات التطبيقية، وذلك لضمان جودة المخرجات وكذلك لضمان جودة كافة عناصر المدخلات، ويتحقق ذلك بالحصول على مخرجات تعليمية جيدة بالمؤسسات التعليمية ومساهمتها في خدمة المجتمع وتنميته.

* تعتبر جودة التكوين القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي الجامعي إلى الأمام بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله، لذا تؤدي إستراتيجية جودة التكوين

2-العياب سامية، الإصلاح البيداغوجي لنظام التعليم الجامعي بالجامعة الجزائرية وفق معايير الجودة، المؤتمر الدولي الأول لجودة التعليم وتحديد البرامج التعليمية في ظل التحديات المعاصرة بالمدرسة السعودية في الجزائر، السفارة السعودية بالجزائر، يومي 9-10 جانفي 2018، ص 17.

وبرامجها إلى إشراك كل الفاعلين في إدارة المؤسسة التعليمية، وأعضاء هيئة التدريس والطلاب ليصبحوا جزءا من برنامج الجودة.

*إنّ نظام ل م د" يعرف نموا من سنة لأخرى رغم وجود بعض النقائص التي تعمل وزارة التعليم العالي على استدراكها، وهذا من خلال فرق وعروض التكوين التي تتماشى واحتياجات القطاعين الاقتصادي والاجتماعي¹.

*إنّ التقييم الموضوعي لتجربة تبني نظام (ل م د)، كشف عن ضعف كبير في خبرة الأساتذة (فرق التكوين الأكاديمية) في إعداد مشاريع التكوين وفق المعايير العالمية لجودة المعرفة الجامعية، وهو ما دفع بالوزارة الوصية إلى تكثيف برامج التكوين بمختلف الصيغ للأساتذة والطلبة وحتى الإداريين.

*إن كفاءة وفعالية نظام إدارة جودة التكوين تتوقف على درجة التناسق والتجانس بين محتوى البرامج التكوينية ومتطلبات العولة، وهذا ما يستلزم تكاثف جهود الدول من خلال تعزيز إبرام الاتفاقيات الدولية في مجال التكوينات والتربصات المفتوحة لتمنية الموارد البشرية في مؤسسات العليم العالي .

*تتعدد فوائد تطبيق جودة التكوين في مؤسسات التعليم العالي على المجتمع وعلى المؤسسة التعليمية ذاتها، وعلى الطالب لذا نقترح مجموعة من التوصيات لرفع جودة التعليم :

-لابد على مؤسسات التعليم العالي في الدول وخاصة العربية الاهتمام أكثر بإستراتيجية جودة التكوين، واعتماد البرامج التعليمية الحديثة، وتحديد حاجة المجتمع للتخصصات الأكاديمية بتحسين مخرجات العملية التربوية.

¹-العايب سامية،"الإطار القانوني للتنظيم والسير البيداغوجي لنظام (ل. م. د)، اليوم الدراسي المعنون ب:الجامعة والمجتمع -علاقة الارتباط وأهلية الأداء- يومي 25/26 أفريل 2016، جامعة 8ماي 1945-قالة-،الجزائر، ص10.

-الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة، واتباع استراتيجية للموارد البشرية، وتحسين وتطوير المنظومة التعليمية من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور فيه.

-مواكبة التغير بضمان جودة النظام التعليمي، وجودة الأساتذة وجودة طرق التدريس، وتوفير أدوات ومعايير لقياس الأداء، ذلك برفع مستوى الوعي لدى الطلاب وكافة المستفيدين من الخدمات التعليمية، وتنمية القدرة على التعلم الذاتي والتحليل والنقد من خلال أساليب علمية مناسبة.

عموما يمكن القول أنّ الإصلاحات المنتهجة في الجزائر، والتي تركز على جودة التكوين تصب في اتجاه "عقلنة الإصلاح" أو ما سمي "إصلاح الإصلاح"، وهذه التجربة تكاد تكون مكتملة الأركان في الجانب البيداغوجي وتشريعاته، حيث عرفت الجامعة الجزائرية نوعا من الاستقرار، لتنتقل بذلك إلى مرحلة التقييم الجامعي وفق معايير الجودة العالمية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر القانونية :

- المرسوم الرئاسي رقم 14-196 المؤرخ في 6 يوليو سنة 2014، والمتضمن تنظيم التكوين وتحسين المستوى بالخارج وتسييرهما، (جريدة رسمية سنة 2014، عدد 42).
- المرسوم التنفيذي رقم 08-265 المؤرخ في 19 أوت سنة 2008، والمتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه.
- المرسوم التنفيذي 08-130 المؤرخ في 3 ماي 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الباحث، (جريدة رسمية عدد 23، الصادرة بتاريخ 4 ماي 2008).
- المرسوم التنفيذي 09-03 المؤرخ في 3 يناير 2009، يحدد مهمة الإشراف ويحدد كفاءات تنفيذها، (جريدة رسمية سنة 2009، عدد 1).
- المرسوم التنفيذي رقم 10-231 المؤرخ أكتوبر 2010، المتضمن القانون الأساسي لطالب الدكتوراه، (جريدة رسمية سنة 2010، عدد 15).
- المرسوم التنفيذي رقم 04-180، المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يحدد صلاحيات مجلس آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية وتشكيلته وسيره، (جريدة رسمية سنة 2004، عدد 41، صفحة 23-24).
- القرار الوزاري رقم 371 المؤرخ في 11 جوان سنة 2014، يتضمن إحداث المجالس التأديبية في مؤسسات التعليم العالي ويحدد تشكيلها وسيرها، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، سنة 2014 الثلاثي الثاني).
- القرار الوزاري رقم 136 المؤرخ في 20 جوان 2009، المحدد للقواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين.
- القرار الوزاري رقم 137 المؤرخ في 20 جوان 2009، المتضمن كفاءات التقييم والانتقال.

- القرار الوزاري رقم 711 المؤرخ في 3 نوفمبر 2011، الذي يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير لنيل الشهادات، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2011، الثلاثي الرابع).
- القرار الوزاري رقم 712 المؤرخ في 3 نوفمبر 2011، والمتضمن كفايات التقييم والتدرج، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2011، الثلاثي الرابع).
- القرار 713، المؤرخ في 3 نوفمبر 2011، المحدد لتشكيلة لجنة الإشراف وسيرها، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، سنة 2011، الثلاثي الرابع)
- القرار الوزاري رقم 362 المؤرخ في 9 جوان 2014، الذي يحدد كفايات إعداد ومناقشة مذكرة الماستر، (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 2014، الثلاثي الثاني).
- القرار الوزاري رقم 932 المؤرخ في 28 جويلية 2016، يحدد كفايات تنظيم المرافقة البيداغوجية لفائدة الأستاذ الباحث حديث التوظيف.
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التكوين البيداغوجي للأساتذة _ البرنامج، الجزائر، أكتوبر 2016.

ثانيا: المؤلفات:

أ- باللغة العربية:

- مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية "مدخل نظري وتطبيقي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2013.

- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

- خضر مصباح الطيطي، إدارة وصناعة الجودة "مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة"، دار الحامد والتوزيع، الاردن، 2011

ب- باللغة الأجنبية:

- Allerton ; H.E (1998) ; " News you can use "; Training and

Developement ; ; Vol.52No:2 ; pp.9-10

- Allee ;V(1997a) ;"Knowledge and self_organisation";Executive Excellence ;Vol.14No:1 ;pp7 .

_Allee ;V(1997b) ; " 12 Principles of Knowledge management";Training and Developement ; ;Vol.51No:11 ;pp71-4.

-Golding ;N(2010)."Strategic Human Resource Management";in Beardwell,(2010) ,

-Ash ;J(1998) ; Managing Knowledge gives power";Communication World; Vol.15No:3 ;pp.23-6

ثالثا:المقالات :

- اليزيد نذيرة ،"صعوبات تطبيق نظام (ل م د) حسب تصورات الأساتذة الجامعيين في الجامعة الجزائرية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي ،العدد 10،مارس 2015

- هيئة تحرير مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ،كلمة العدد 34"قيادة الجامعة نحو الجودة"،مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة باتنة 1،العدد 34،الجزائر ،جوان 2016 .

رابعا:المدخلات:

-العايب سامية،"الإطار القانوني للتنظيم والسير البيداغوجي لنظام (ل . م . د)، اليوم الدراسي المعنون ب:الجامعة والمجتمع -علاقة الارتباط وأهلية الأداء-، 25\26 أفريل 2016،جامعة 8ماي 1945-قالة-،الجزائر، 2016.

-بوزيد ساسي هادف ورانية هادف ،المرافقة البيداغوجية في الجامعة الجزائرية في ظل الإصلاح الجامعي الجديد، مركز نقد وتنوير للدراسات الانسانية، يونيو 2015،منشورة على الموقع الالكتروني، تاريخ الإطلاع 2017\8\3 ،الساعة 17.00 Tanwair.com الرابط الالكتروني

-نادية بوضياف بن زعموش وحرورية تارزولت عمروني ،"المرافقة البيداغوجية في نظام ل م د خطوة نحو جودة التعليم العالي"،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -،مداخلة منشورة على الرابط الالكتروني،،تاريخ الاطلاع 2017\8\6 ،الساعة

<https://fshs.univ-ouargla.dz.8:30>

-العايب سامية،الإصلاح البيداغوجي لنظام التعليم الجامعي بالجامعة الجزائرية وفق معايير الجودة، الدولي الأول لجودة التعليم وتجديد البرامج التعليمية في ظل التحديات المعاصرة بالمدرسة السعودية في الجزائر، السفارة السعودية بالجزائر، يومي 9-10 جانفي 2018.

خامسا:المواقع الإلكترونية:

-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،المشروع الوطني للتعليم عن بعد .

<https://www.mesrs.dz/ar> .

أهمية التهيئة الحضرية في تفعيل القطاع السياحي

و تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر

The importance of urbanization in activating the tourism sector and achieving economic development in Algeria

الدكتورة: ملاحى رقية الدكتور: بن شني عبد القادر

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم - الجزائر

Dr: Mallahi Rokaya Dr. Ben chani Abdelkader

University of Abdel Hamid Ben Badis Mostaganem Algeria

الملخص:

تعتبر صناعة السياحة في الوقت الحالي معيارا مهما للنمو الاقتصادي بالنسبة للدول التي تتصف ب حركة سياحية فعالة، ذلك لأن السياحة تساهم في زيادة الدخل القومي وتحسين رصيد ميزان المدفوعات.

من خلال هذه الدراسة سعينا الى معرفة واقع وآفاق التهيئة الحضرية ومساهمتها في ترقية القطاع السياحي في الجزائر، ليصبح كبديل لقطاع المحروقات خاصة مع تقلبات أسعار البترول في الآونة الأخيرة.

الكلمات المفتاحية : السياحة ، الصادرات، الناتج المحلي الإجمالي، التنمية الاقتصادية.

abstract:

The tourism industry for countries with effective tourist movement is an important criterion to economic growth in the current time, because tourism contributes to increasing national income and improving balance of payments.

The main purpose of this study is to know the actuality and Prospects of urban preparation and its contribution to the promotion of

Algeria tourism sector , as result its will become an alternative to the hydrocarbon sector, especially with the recent oil prices fluctuations .

Keywords: tourism, exports, GDP, economic development .

مقدمة .

لقد أصبحت صناعة السياحة في عصر العولمة و بداية الألفية الثالثة من أهم الصناعات التي تهتم بها كل دول العالم ، فأضحت جزء لا يتجزأ من الثقافة والبنیان الفكري و الارتقاء الحسي والوجداني للإنسان ، وأنها أحسن السبل لكي يصل الإنسان في عمله إلى التفوق والإبداع و رفع الإنتاجية و المر دودية.

تلعب السياحة دورا هاما في اقتصاديات الدول وتحتل مكانا مرموقا و اهتماما عاليا من طرف الحكومات التي أخذت في تطوير وتنمية القطاع السياحي الذي يسهم في التنمية الاقتصادية من خلال زيادة الإيرادات من النقد الأجنبي وكذا الإنفاق السياحي الاستثماري يساهم في تنمية عدد من القطاعات التي تغذي قطاع السياحة بما يحتاج إليه من سلع وخدمات.

وهكذا فقد تطورت السياحة سيما في العقدين الأخيرين مع التطور التكنولوجي الهائل وأصبحت السياحة مورد حقيقي ينافس البترول في كثير من الدول من حيث المساهمة في الدخل القومي والقضاء على البطالة وتوفير مناصب الشغل بل أن النشاط السياحي يؤثر في قطاعات أخرى كالزراعة والصناعات الغذائية وقطاع البناء ، ولأهميتها أسست منظمات محلية وإقليمية وعالمية تعنى بالسياحة من كل الجوانب .

ونتيجة للدور الذي تلعبه السياحة في زيادة النمو الاقتصادي اعتنت الدول المتطورة بتنمية النشاط السياحي من خلال تهيئة الجو المناسب لذلك من هياكل أساسية ودراسات علمية متخصصة وأكاديمية ففرنسا وأمريكا وإسبانيا ودول عديدة

فضلا على استغلال المقومات السياحية المتوفرة لديها زادت على ذلك مقومات من صنع الإنسان مما جعلها تتبوأ المراتب الأولى في عدد السياح والدخل السياحي .

دول العالم الثالث وإن استغلت هذا القطاع إلى حد ما لكنه غير كافى بل يكاد ينعدم في دول عديدة رغم المقومات الطبيعية التي تزخر بها وهو ما يحتم عليها إعطاء الاهتمام لهذا القطاع و اعتباره بديلا عن المحروقات والعمل على تطوير وتحسين مستوى الخدمات ذات الصلة بالسياحة وكل ما من شأنه أن يسهم في زيادة الجذب السياحي وجعل السائح في راحة تامة بداية من التفكير في السياحة إلى غاية مغادرة الوطن وجعله ملكا وأمواله هدفا بكل نبل وفناء في الخدمة.

الجزائر واحدة من دول العالم الثالث التي تزخر بمقومات سياحية طبيعية هائلة يفترض أن تجعلها قبلة للسياح من كل أصقاع العالم ، غير أن السياحة فيها تكاد تكون منعدمة ونصيب الجزائر من السياحة الدولية بعيدا عما يفترض أن يكون عليه فالسياحة أصبحت صناعة تصديرية بمعنى الكلمة تلعب دور مهم في عملية التنمية الاقتصادية ، لهذا وجب العمل على تطويرها والاعتماد عليها كبديل للبترول وخاصة في الآونة الأخيرة لما تواجهه من تقلبات في أسعار البترول من خلال اعتماد القطاع السياحي كقطاع حيوي يسير بطرق علمية وتقنيات حديثة.

و من كل هذا نصوغ الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة التهيئة الحضرية في تفعيل القطاع السياحي في الجزائر لتحقيق التنمية الاقتصادية ؟

ولتبسيط هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الفرضيات :

- تساهم التهيئة الحضرية في تفعيل القطاع السياحي في الجزائر .
- السياحة ليست خيار اقتصادي بل ضرورة لجلب الثروة .
- تعاني السياحة الجزائرية من تهميش كبير.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون القطاع السياحي أصبح بديلا اقتصاديا من شأنه المساهمة في الدخل الوطني وعليه تبرز أهمية مثل هذه الدراسات الأكاديمية في المساعدة على تطوير القطاع السياحي من خلال تراكمها وتكاملها ، كما تبرز أهمية بحثنا في تمكيننا تشريح القطاع السياحي في الجزائر.

- أهداف البحث:

- إظهار تزايد أهمية السياحة في الاقتصاد العالمي.
- تحليل العرض السياحي في الجزائر والمشاكل التي تعاني منها السياحة محاولة معرفة الأسباب الحقيقية لضعف الأداء السياحي الجزائري.
- تسليط الضوء على المشاريع السياحية الجديدة في الجزائر ومقارنتها بالدول الأخرى.

- تقسيم البحث : تم تقسيم البحث إلى محورين أساسيين :

- أولا: مفاهيم أساسية حول السياحة والتنمية الاقتصادية .
- ثانيا: الدور الاقتصادي للسياحة .
- ثالثا: التنمية السياحية المستدامة في الجزائر لآفاق 2025 .

أولا: مفاهيم أساسية حول السياحة والتنمية الاقتصادية :

لم تعد السياحة خيار وجب تفضيله على خيارات أخرى ، بل أصبحت ضرورة وجب الاهتمام بها والعمل على تطويرها بعد الإلمام بكل المفاهيم المتعلقة بها .

1.1: تعريف السياحة:

تعريف الأكاديمية الدولية للسياحة: السياحة هي تعبير يطلق على حالات الترفيه، وعلى هذا الأساس فهي مجموعة الأنشطة المحضرة لتحقيق هذا النوع من الرحلات الترفيهية، وهي صناعة تتعاون على سد حاجة السائح.

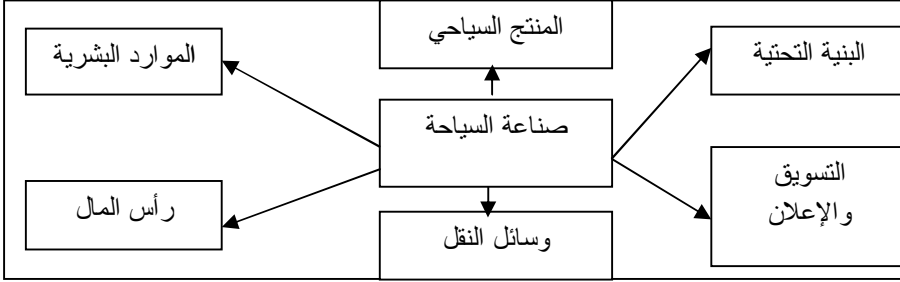
تعريف السياحة لغة: كلمة "TOUR" تعني يدور ويجول، وسار على وجه الأرض، كلمة مشتقة من اللغة اللاتينية "TORNO".

أما في اللغة الإنجليزية "TOURISM" تدل على الدوران والانتقال، أطلق عليها هذا المفهوم في سنة 1643 ليدل على السفر والتجوال من مكان إلى آخر.

تعريف السياحة اصطلاحاً: ظهرت هذه الكلمة في القرن التاسع عشر ميلادي، عرفوا بها الأسفار البريطانيون اتجاه أوروبا ، فتعرف بنشاط السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة بهذا النشاط، وهي عبارة عن تجوال الإنسان من مكان لآخر، ومن زمن إلى آخر، خارج البلاد أو داخله لمدة لا تقل عن 24 ساعة، و تكون لعدة أغراض، منها ثقافية و دينية، رياضية واجتماعية، أعمال وغيرها.

لم تعد صناعة السياحة كما كانت عليه منذ سنوات، فقد تدخلت في معظم مجالات الحياة اليومية، وتجاوزت كل الحدود الضيقة لتدخل بقوة إلى كل مكان لتؤثر وتتأثر به، فقد تمكنت من كل الأزمات إذ لوحظ نموا مستمرا لها عاما بعد عام. فصناعة السياحة تمثل التنظيمات العامة والخاصة التي تشترك في إنتاج المنتج السياحي عند شراء وتوفير البضائع والخدمات التي تلي حاجيات السياح وترضيهم، حيث تقوم صناعة السياحة على عدة عناصر مهمة و ضرورية وفقا للشكل 01 الموالي

الشكل رقم 01: عناصر صناعة السياحة.



Source :

<http://www.moe.edu.kw/pagesECurrieulum/stage/Elective/student/osra-2/02.pdf>.p15.

إذ تمثل السياحة أيضا عملية انتقال زمنية يقوم بها عدد هائل من سكان العالم حيث يتكون محل إقامتهم الدائمة متجهين نحو أماكن أخرى داخل حدود بلدهم أو خارجها، وتكون الإقامة مختلفة من شخص إلى آخر حسب الظروف المتمثلة في:¹

- الإمكانات المادية للسائح و قدرته على الإنفاق أثناء الرحلة؛
- قوانين النقد و تقلبات أسعار الصرف؛
- مدى تأثير المغريات السياحية في البلد المضيف.

يطلق على السياحة صناعة القرن العشرين أو بترول القرن الواحد والعشرين، فالعالم النمساوي: هيرمان فونشوليرون Sholleron Herman Von عرفها في سنة 1910 على أنها الاصطلاح الذي يطلق على العمليات المتداخلة خصوصا العمليات الاقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب، وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة معينة. فالسياحة ما هي إلا إبداع وابتكار إنساني

حسبما جاء في تعريف المؤرخ (Marc Boyer) ، وهي أيضا مجموعة من الأنشطة البشرية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الصناعة و الأسفار، و تتعاون على إشباع رغبات السائح .

2.1. أثار النشاط السياحي:

1.2.1. الآثار الإيجابية للسياحة:

حاولنا إيجاز الآثار الإيجابية للسياحة في النقاط التالية:

- المساهمة في الإيرادات الوطنية وأحيانا تكون السياحة مورد أساسي في دولة ما وزيادة الدخل القومي.
- تساهم السياحة في توفير مناصب الشغل.
- تساعد على خلق وتوسيع الروابط الاجتماعية من خلال عمليتي الأخذ والعطاء الناتجة عن الاتصال مع الآخرين أثناء القيام بالعملية السياحية سواء كسائح أو كمستقبل للسياح.
- تشجع السياحة على تحديد الهوية والتكامل الوطني.
- تعمل السياحة على إحياء التراث الحضاري وتنشيط التبادل الثقافي.
- تمكن من تسريع عملية التعلم والمساعدة على النمو والتطور بالنسبة للفنون والحرف والمهن المرتبطة بالسياحة (الصناعات التقليدية).
- وأهم من ذلك تساهم السياحة في زيادة العائد من العملة الصعبة خاصة لما يتعلق الأمر بسياح من دول أجنبية خصوصا الغنية منها.
- تضمن خلق بنى تحتية وجديدة وتطوير وتحسين البنى التحتية القائمة.
- تساعد على تنويع الاقتصاد وتطوير الموارد والمنتجات المحلية.
- تعتبر سبيلا ناجحا لنشر تنمية شاملة داخل المجتمعات المضيفة.
- توسيع المكتسبات التعليمية والثقافية، وتحسين مشاعر الذات.

- حماية البيئة و تحسينها.
- تُوفر المرافق السياحية الترفيهية و التي يمكن للسكان المحليين استخدامها.
- كسر جميع الحواجز اللغوية و والاجتماعية و الثقافية، و الطبقية، و والعنصرية والسياسية و غيرها.
- تخلق صورة ايجابية عن المجتمعات المضيئة في جميع أنحاء العالم.
- تشجع على خلق ما يسمى المجتمع العالمي.
- تعزز التفاهم و السلم الدولي.

2.2.1. الآثار السلبية للسياحة (1)

- فقدان الهوية الوطنية نتيجة التداخل بين الشعوب مما يولد صراع الحضارات و انصهار الحضارة الضعيفة في القوية و انحطاط البيئة الثقافية.
- ظهور عادات استهلاكية لدى الدول النامية المستقبلية للسياح لا تتناسب مع إمكانياتها المادية لمواطنيها.
- التوسع السياحي يكون غالبا على حساب الأراضي الفلاحية وهو ما يسهم في تقليل الإنتاج الفلاحي.
- تطور الطلب الزائد للمواد.
- ارتفاع نسبة التضخم.
- يمكن أن تؤدي إلى خلق تنمية اقتصادية غير متوازنة .
- خلق المشاكل الاجتماعية، فهي تهدد هيكلة الأسر .
- انتشار التلوث و المساس بالمحيط الطبيعي و المادي.
- تزيد من انتشار الآفات الاجتماعية كالجريمة، و الدعارة، و القمار و غيرها.

- تزيد من إمكانية التعرض للتغيرات الاقتصادية، و السياسية نتيجة للأزمات التي يمكن أن تواجهها
- تخلق الصراعات في المجتمع المضيف.
- يمكن أن تكون سببا في انتشار الأمراض و الأوبئة بين السكان المحليين .

3.1. تعريف التنمية الاقتصادية :¹

لقد تعددت مفاهيم التنمية الاقتصادية التنمية الاقتصادية فالتنمية تعني النماء والكثرة و الزيادة، و فيما يلي سأستعرض بعض تعاريف التنمية الاقتصادية المتفق عليها :

- أن التنمية الاقتصادية هي تقدم المجتمع عن طريق استنباط أساليب إنتاجية جديدة أفضل و رفع مستويات الإنتاج و الطاقات البشرية و خلق تنظيمات أفضل.
- التنمية الاقتصادية هي على عكس النمو الاقتصادي تنطوي على حدوث تغيير في هيكل توزيع الدخل و تغيير في هيكل الإنتاج و تغيير في نوعية السلع و الخدمات المقدمة للأفراد بجانب التغيير في التغيير في كمية السلع و الخدمات التي يحصل عليها الفرد في المتوسط ، و عليه يتبين أن التنمية لا تركز فقط على التغيير في الكم بل تتعدى ذلك لتشمل التغيير النوعي و الهيكلي.

ثانيا : الدور الاقتصادي للسياحة .

يقول الخبراء من الصعب حساب تأثير السياحة على الاقتصاد العالمي ويقول المجلس الأعلى للسياحة إن المقاييس التقليدية لا تعطي صورة كاملة لمساهمة السياحة لأن الحسابات المبنية على الإنفاق المباشر فقط تتجاهل تأثير السياحة على القطاعات الأخرى ، مثل المطاعم ومحلات التجزئة ، وفي حالة إضافتهما ، يمكن

القول بأن الدخل العالمي من السياحة يصل إلى نحو 3200 مليون دولار سنوياً أي نحو 11 % من إجمالي الناتج المحلي لدول العالم.

1.2 دور السياحة في الاقتصاد العالمي :

1.1.2 مكانة الصناعة السياحية عالمياً :

حققت صناعة السياحة و السفر أرقاماً متنامية وباتت تسجل معدلات نمو سنوية، فوفق بيانات ¹ UNWTO ارتفع عدد السياح خلال الخمس و الخمسين سنة بين عامي 1950 - 2005 من 534 مليون سائح إلى 808 مليون سائح، بمتوسط نمو سنوي قدره 6.5%، و ارتفع عدد السياح في جميع أنحاء العالم خلال عامي 1995 - 2007 إلى 68.2%، ما يعادل متوسط نمو سنوي قدره 5.2%.

ويشير النمو الكبير الذي تشهده السياحة إلى المكانة التي تحتلها في الاقتصاد العالمي، حيث مثلت صناعة السياحة واحدة من أكبر الصناعات في العالم، ومنافس قوي لبعض الصناعات الرائدة عالمياً كالصناعة البنكية وصناعة السيارات، بحيث مثلت 9% من GDP العالمي بمعدل أكبر من صناعة السيارات (8.5%)، و بمعدل أقل بقليل من القطاع البنكي (11%). و هو ما يعكس أهمية الصناعة السياحية في الاقتصاد العالمي .

الشكل رقم 02 : مساهمة السياحة في GDP العالمي مقارنة بقطاع صناعة السيارات والقطاع البنكي / 2011



2.1.2 مساهمة السياحة في الاقتصاد العالمي:

يمكن تتبع مساهمة السياحة في الاقتصاد العالمي من خلال بعض المؤشرات: كالمساهمة في GDP، و المساهمة في توفير مناصب عمل، المساهمة في الصادرات و الرأسمال الاستثماري.

جدول رقم 01 : نمو مساهمة السياحة في الاقتصاد العالمي خلال عامي 2000-
2010 . %

المؤشر	نسبة النمو/	المؤشر	نسبة النمو
المساهمة المباشرة في GDP	9.7	مناصب العمل في قطاع السياحة لإجمالي المناصب	3.0
المساهمة الإجمالية في GDP	16.6	رأسمال الاستثماري	41.8
مناصب العمل التي يوفر قطاع السياحة و السفر	8.3	صادرات السياح	20.1

Source: WTTC/Oxford Economics

ويعود التذبذب الحاصل في معدل مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي للفترات السابقة إلى العوامل الاقتصادية والأمنية التي ساهمت و بشكل مباشر في بلورة أداء الصناعة السياحية.

3.1.2 آخر المؤشرات العالمية التقديرية للسياحة :

وفقا بيانات المجلس العالمي للسياحة والسفر¹ WTTC، فإن قطاع السياحة والسفر العالمي سيأخذ في النمو رغم استمرار التحديات الاقتصادية، وتشير التوقعات إلى:-

- رغم انخفاض توقعات النمو في سنة 2011، إلا أن صناعة السياحة نمت على مدار العام بنسبة 3% .
- بلغت المساهمة المباشرة للسياحة في الناتج المحلي الإجمالي سنة 2011 تريليوني دولار، واستحدثت 98 مليون منصب عمل.

- إذا أخذنا بعين الاعتبار التأثيرات المباشرة و التحفيزات، نجد أن السياحة ساهمت بمجموع 6.3 تريليون دولار في GDP سنة 2011، 255 مليون وظيفة، 743 مليار في الاستثمار و 1.2 تريليون في الصادرات. ما يعني 9% من GDP العالمي، و 1 من 12 وظيفة، 5% الاستثمارات و 5% الصادرات.

- بقاء النمو الايجابي لسنة 2012 رغم تراجعته عن سنة 2011، حيث يسجل 2.8%.

- على المدى الطويل، فيتوقع تسجيل معدل 4.2% على مدى السنوات العشر القادمة حتى عام 2022.

تشير آخر الإحصاءات إلى أن الإنفاق العالمي على السياحة من حيث الفئة ينقسم على الشكل التالي 76.0 % إنفاق ترفيهي و 24.1 % إنفاق على الأعمال. و ينقسم الإنفاق حسب المصدر إلى إنفاق الأجنبي و الذي يمثلها السياح الأجانب بالإضافة إلى الإنفاق المحلي، حيث سجل الأول 29.5% و الثاني 70.5%. كما ساهم قطاع السياحة و السفر في الناتج المحلي الإجمالي العالمي كالتالي: المساهمة المباشرة 31.1%، المساهمة الفعلية 18.2%، المساهمة غير المباشرة 50.7% حيث تشمل على سلسلة الطلب 33.2%، الاستثمار 9.8% .¹

جدول رقم 02: مؤشرات السياحة العالمية خلال 2011-2012 و توقعات 2022.

Worldwide	2011 US\$bn ¹	2011 % of total	2012 Growth ²	2022 US\$bn ¹	2022 % of total	Growth ³
Direct contribution to GDP	1,972.8	2.8	2.8	3,056.2	3.0	4.2
Total contribution to GDP	6,346.1	9.1	2.8	9,939.5	9.8	4.3
Direct contribution to employment ⁴	98,031	3.3	2.3	120,470	3.6	1.9
Total contribution to employment ⁴	254,041	8.7	2.0	327,922	9.8	2.3
Visitor exports	1,170.6	5.3	1.7	1,694.7	4.3	3.6
Domestic spending	2,791.2	4.0	3.5	4,547.6	4.6	4.6
Leisure spending	3,056.9	4.4	3.1	4,853.8	4.8	4.4
Business spending	988.4	1.4	2.5	1,478.2	1.5	4.0
Capital investment	743.0	4.9	3.5	1,320.4	5.1	5.6

¹2011 constant prices & exchange rates; ²2012 real growth adjusted for inflation (%); ³2012-2022 annualized real growth adjusted for inflation (%); ⁴000 jobs

WTTC Travel & Tourism Economic Impact 2012\ China, p10.

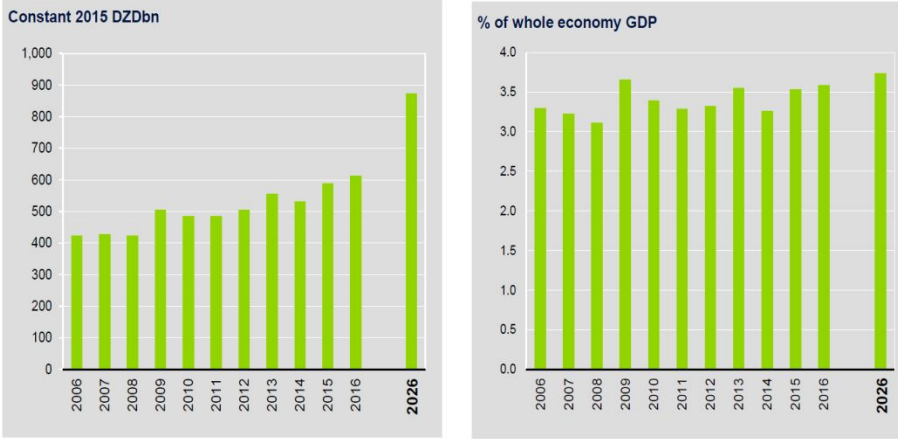
2.2 دور السياحة في تنمية الاقتصاد في الجزائر :

1.2.2 مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي :

نلاحظ من الشكل رقم 03 أدناه أن مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي الجزائري في سنة 2006 بلغت 3.3 % أي بمقدار 420 مليار دينار جزائري ثم استقرت النسبة نوعا ما في السنوات 2007، 2008، لترتفع الى حدود 3.7٪ سنة 2009 لكن الانخفاض رجع ولو بشكل طفيف سنوات 2010 و 2011 إلى أقل من 3.5٪، ثم عادت الى الارتفاع سنة 2013 ليصل تقريبا إلى معدل 3.6٪، في حين انخفضت بشكل ملفت سنة 2014 لتصل الى أدنى مستوياتها بـ: 3.2٪، ثم ارتفعت في السنتين الأخيرتين 2015 و 2016 الى 3.6٪ بمبلغ حوالي 600 مليار دينار جزائري.

الشكل رقم 03: مساهمة السياحة في الناتج المحلي لإجمالي

ALGERIA: DIRECT CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO GDP



المصدر: World Travel & Tourism Council (2016) Algeria :Travel & Tourism Economic Impact 2016

يعكس ذلك النشاطات الاقتصادية الناتجة عن الصناعة السياحية مثل حركية الفنادق ووكلاء السفر وشركات الطيران وغيرها من الخدمات الداعمة للتوافد السياحي. ومن المتوقع أن تنمو النسبة بمقدار 3.7٪ سنوياً أي ما يقارب 873.7 مليار دينار جزائري من الناتج المحلي الإجمالي مساهمة مباشرة في السياحة والأسفار في سنة 2025.

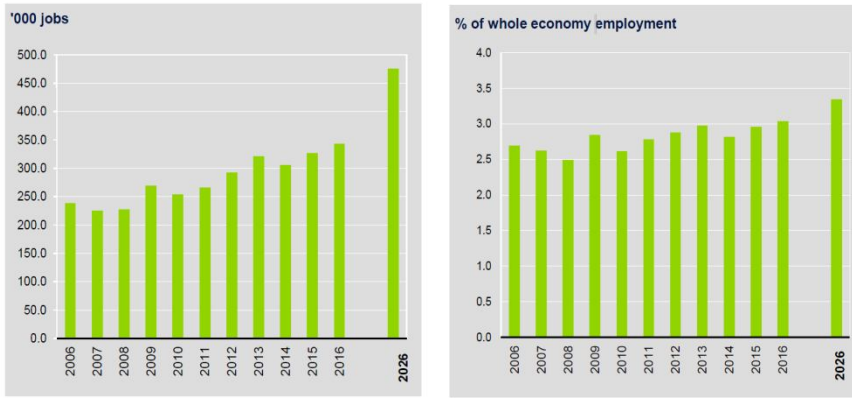
2.2.2 مساهمة السياحة في التشغيل:

حسب الشكل رقم 04، خلقت السياحة في الجزائر حوالي 240.000 منصب شغل حتى سنة 2006 أي بنسبة 2.7٪ من مجموع العمالة، ثم انخفضت خلال سنتي 2007 و2008 انخفاضاً طفيفاً بحوالي 230.000 منصب، ثم ترتفع نسبة العمالة خلال 2009 لتصبح 2.8٪ أي ما يمثل 270.000 وظيفة، لتتراجع سنة

2010 إلى 2.6٪ ثم ترتفع خلال السنوات 2011، 2012، 2013 لتصل إلى 3٪ من مجموع العمالة في الجزائر أي ما يقارب 320.000 وظيفة ، ثم انخفضت سنة 2014 إلى 2.8٪ لتعود للارتفاع سنة 2015 وتصل إلى أعلى مستوياتها سنة 2016 بنسبة 3.1٪ أي بـ: 350.000 وظيفة في القطاع.

الشكل رقم 04: مساهمة السياحة في التشغيل

ALGERIA: DIRECT CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO EMPLOYMENT



المصدر: Travel & Tourism Council (2016) Algeria :Travel & Tourism Economic Impact 2016

ويتوقع أن ينمو هذا المعدل ليصل إلى نسبة 3.4 ٪ في عام 2026 بخلق 475.000 وظيفة مباشرة من إجمالي العمالة. هذه الوظائف تشمل العمل في الفنادق ووكالات السفر وشركات الطيران وغيرها من خدمات نقل الركاب ويتضمن أيضا خدمات الركاب مثل : أنشطة المطاعم والترفيه كدعم مباشر من قبل السياح.

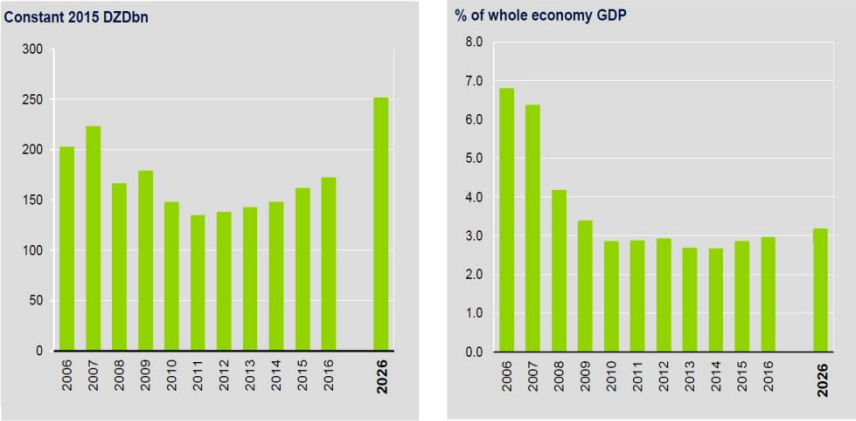
3.2.2 الاستثمار السياحي؛

نلاحظ من الشكل 05 أدناه أن حجم الاستثمارات السياحية في ارتفاع مستمر بداية من 200 مليار دينار سنة 2006 إلى 230 مليار دينار سنة 2007، لينخفض سنة 2008 إلى 165 مليار دينار ثم يرتفع سنة 2009 إلى 175 مليار دج، في حين

استمر في الانخفاض سنوات 2010-2011 ليصل الى 140 مليار دج، ثم يعود الى الارتفاع الطفيف من سنة 2012 الى 175 مليار دينار. ويتوقع أن يرتفع مبلغ الاستثمار في المجال السياحي إلى 250 مليار دينار في سنة 2026.

الشكل رقم 05: الاستثمار السياحي في الجزائر

ALGERIA: CAPITAL INVESTMENT IN TRAVEL & TOURISM



¹ All values are in constant 2015 prices & exchange rates

المصدر: World Travel & Tourism Council (2016) Algeria :Travel & Tourism Economic Impact 2016

ثالثا: التنمية السياحية المستدامة في الجزائر لآفاق 2025 .

تشكل السياحة المحرك الجديد للتنمية المستدامة، ودعم النمو والمحرك الرئيسي لقطاع الخدمات في الاقتصاد، نظرا لما لها من مقومات خلق الثروة وفرص العمل وتوفير الدخل الدائم.

فتعتزم الجزائر تنفيذ ما يقرب من 700 مشروع سياحي في جميع أنحاء الجزائر، بتكلفة تقدر بـ 975 مليار دينار أي بما يقرب من 13 مليار دولار¹.

حيث من المقرر أن أغلبية هذه المشاريع، و التي يقوم بها مستثمرون من القطاع الخاص من شأنها أن تساهم بخلق 36 ألف فرصة عمل جديدة بمختلف الخدمات السياحية، هذا فضلا عن وضع خطة سياحية تهدف إلى استقطاب 5.2 مليون سائح بحلول العام 2015.

لقد كان رهان الجزائر خلال السنوات الأخيرة، تدارك التأخر المتراكم في قطاع السياحة، ولأجل ذلك فقد وضعت السلطات العمومية قطاع السياحة والصناعة التقليدية في صلب انشغالاتها الرئيسية ، فقد سجلت هذا القطاع بين القطاعات ذات الأولوية في المخطط الخماسي للتنمية 2010-2014.

والتحدي الآخر هو دمج السياحة الداخلية ضمن الشبكة التجارية للسياحة العالمية، وذلك بفضل إبراز الوجهة الجزائرية كمقصد سياحي مرجعي على الصعيد الدولي، وللقيام بذلك فقد قررت الدولة وضع إطار عمل استراتيجي مرجعي ورؤية إلى أفق 2025، مدعمة بالأهداف الواردة في المخطط التوجيهي للتنمية السياحية، الذي يعتبر أحد مكونات المخطط الوطني لتهيئة الإقليم إلى عام 2025، الذي نص عليه القانون رقم 02-01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001، و المتعلق بتهيئة الإقليم و التنمية المستدامة.

من الضروري الإشارة إلى أن الرهان الأساسي لتنمية قطاع السياحة هو اعتباره كبديل اقتصادي لموارد النفط والغاز للبلاد في السنوات المقبلة.

3.1 : تعريف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (م.ت.س) SDAT 2025 :

يشكل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT 2025) الإطار الاستراتيجي المرجعي للسياسة السياحية في الجزائر، وهو مخطط تقف الدولة إلى جانبه، إذ يعلن نظرتها للتنمية السياحية الوطنية في مختلف الأفاق على المدى المتوسط (2015) ، و المدى الطويل (2025) في إطار التنمية المستدامة، والمخطط التوجيهي للتهيئة

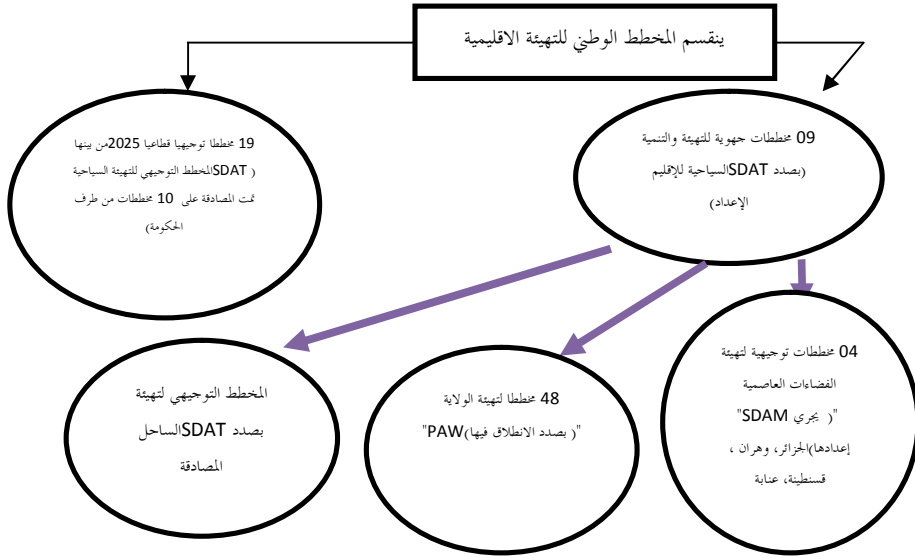
السياحية (SDAT2025) جزء من المخطط الوطني للتهيئة الإقليم الذي يبرر الكيفية التي تعتزم الدولة من خلالها ضمان التوازن الثلاثي، العدالة الاجتماعية، الفعالية الاقتصادية ، والدعم الإيكولوجي في أطر التنمية المستدامة على مستوى البلاد بالنسبة للعشرين سنة المقبلة.

يمثل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الوثيقة التي تعلن الدولة من خلالها لجميع الفاعلين وجميع القطاعات، وجميع المناطق عن مشروعها السياحي الإقليمي لأفاق 2025، وهو أداة تترجم إرادة الدولة في تثمين القدرات الطبيعية، الثقافية والتاريخية للبلاد ، ووضعها في خدمة السياحة في الجزائر، ولتحقيق القفزة المطلوبة وجعل السياحة أولوية وطنية للدولة، يجب النظر إليها على أنها لم تعد خيارا بل أصبحت ضرورة لأنها تشكل موردا بديلا للمحروقات .¹

ويعتبر النهج الجديد كأول خطوة للرقى بقطاع السياحة وذلك بإقامة عدة عقود مع عدة شركات وطنية وأجنبية لإنشاء قرى ومدن ومراكز سياحية تكون وجهة للسياح.

والمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية م.ت.س (SDAT):هو حصيلة ناضجة لمسار طويل من الأبحاث، التحريات، الدراسات، الخبرات والمشاورات فهو حصيلة دراسة واسعة تمت مع المتعاملين الوطنيين والمحليين الخواص منهم والعموميين، طيلة الجلسات الجهوية والإثراء التي تم عقدها ، حيث تكون التقرير العام حول المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "SDAT2025" من ستة كتب.²

شكل رقم 06 : م.ت.ت.س (SDAT2025) جزء من م.و.ت.إ (SNAT2025)



المصدر: وزارة تهيئة الإقليم ، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية م.ت.ت.س 2025، كتاب 1، الجزائر، جانفي 2008، ص 11.

وبالتالي يعتبر المخطط الوطني للتهيئة السياحية إحدى مخططات المخطط الوطني للتهيئة الإقليمية ، التي تم المصادقة عليها من قبل الحكومة.

هنالك عدة أهداف للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "SDAT2025"

- جعل السياحة إحدى محركات النمو الاقتصادي؛
- ترقية اقتصاد بديل يحل محل المحروقات؛
- تنظيم العرض السياحي باتجاه السوق الوطنية؛

- إعطاء الجزائر انتشارا سياحيا دوليا وجعلها وجهة امتياز ومنارة في حوض المتوسط قصد: المساهمة في خلق وظائف جديدة وبصورة أساسية في الاقتصاد العام للبلاد؛
- المساهمة في تحسين التوازنات الكلية: الميزان التجاري للمدفوعات، توازنات الميزانية ؛
- الدفع بواسطة الأثر العكسي على القطاعات الأخرى (الفلاحة، البناء والأشغال العمومية، الصناعة، الصناعة التقليدية، الخدمات)؛
- النظر إلى السياحة في إطار مقارنة عرضية تشمل مختلف العوامل (النقل، التعمير، البيئة، التنظيم المحلي، التكوين) تأخذ بعين الاعتبار منطق جميع المتعاملين الخواص (الجزائريين وأيضا الأجانب) والعموميين؛
- الانسجام مع إستراتيجية القطاعات الأخرى وإحداث حركة شاملة على مستوى الإقليم الوطني في إطار م.ت.و.إ. 2025؛
- التوفيق بين ترقية السياحة والبيئة: يتعلق الأمر بإدماج مفهوم الديمومة في مجمل حلقة التنمية السياحية(اقتران الاجتماعي بالاقتصادي وبالبيئة)؛
- تثمين التراث التاريخي الثقافي والشعائري: فكون هذه العناصر تمثل عوامل جذب هامة، فان استراتيجيات السياحة المتواصلة(المستدامة)عليها احترام التنوع الثقافي وحماية التراث والمساهمة في التنمية المحلية؛
- التحسين الدائم لصورة الجزائر: يرمي برنامج بناء صورة الجزائر إلى إحداث تغييرات في التصور الذي يحمله المتعاملون الدوليون اتجاه السوق الجزائرية، ضمن أفاق تجعل منها سوقا هامة وليست ثانوية بما في ذلك مجموعة المواد والطاقات المتاحة والتي تستجيب لحاجات المستهلكين الدوليين.

3.2 : الأقطاب السياحية السبع وأهدافها.

3.2.1 : تقدير الأقطاب السياحية السبع

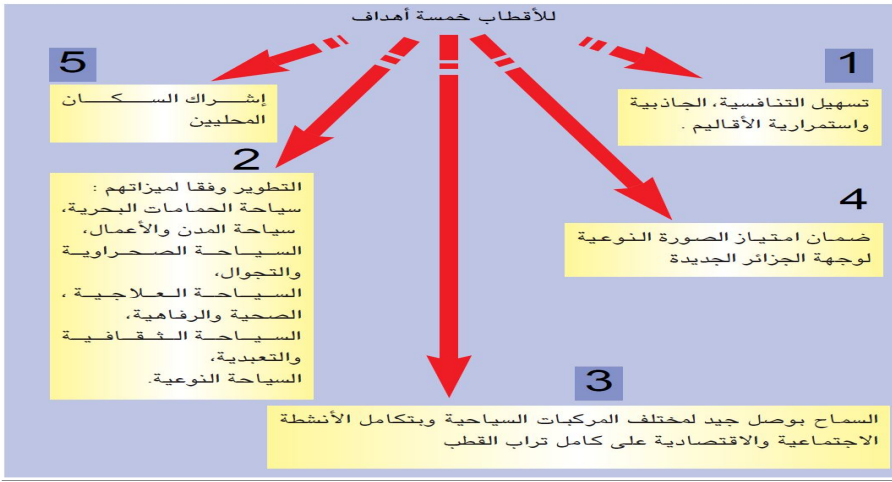
لقد تم من خلال هذا المخطط تقسيم الجزائر إلى 07 أقطاب سياحية اعتمادا على معايير تنسيقية مع وضع مشاريع سياحية عبر مختلف هذه الأقطاب، تتمثل هذه الأقطاب فيما يلي:¹

- القطب السياحي للامتياز شمال الشرق: عنابة، الطارف، سكيكدة، قالمة، سوق أهراس، تبسة؛
- القطب السياحي للامتياز شمال وسط: الجزائر العاصمة، تيارة، بومرداس، بليدة، عين الدفلى، الشلف، المدية، البويرة، تيزي وزو، بجاية؛
- القطب السياحي للامتياز شمال غرب: مستغانم، وهران، عين تيموشنت، تلمسان، معسكر، سيدي بلعباس، غليزان؛
- القطب السياحي للامتياز جنوب شرق: الواحات، غرداية، بسكرة، الواد، المنيعه...؛
- القطب السياحي للامتياز جنوب غرب: توات القارارة، طرق القصور، أدرار، تميمون، بشار؛
- القطب السياحي للامتياز للجنوب الكبير (الطاسيلي ناجر): إليزي، جانت....
- القطب السياحي للامتياز للجنوب الكبير: الهقار، تمنراست.

2.2.3: أهداف الأقطاب السياحية :

ولهذه الأقطاب السياحية السبعة خمسة أهداف رئيسية ، والموضحة في الشكل التالي:

شكل رقم 07: الأهداف الخمسة للأقطاب السياحية



المصدر: وزارة تهيئة الإقليم ، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "م.ت.ت.س 2025"، كتاب 2، الجزائر، جانفي 2008، ص 45.

3.3: المشاريع والفنادق والقرى السياحية المدرجة ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (م.ت.ت.س) SDAT 2025 :

3.3.1: المشاريع :

أما عن المشاريع المدرجة ضمن هذا المخطط فيقدر عددها ب 80 مشروع موزعة على الأقطاب السياحية السبعة على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول رقم 03: توزيع مشاريع المخطط التوجيهي للهيئة السياحية (أفاق 2025)

الأقطاب السياحية للامتياز	عدد المشاريع
شمال شرق	23
شمال وسط	32
شمال غرب	18
جنوب غرب (الواحات)	04
الجنوب الكبير (توات - القرارة)	02
الجنوب الكبير (الأهقار)	01
الجنوب الكبير (الطاسيلي)	00
المجموع	80

المصدر: وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للهيئة السياحية (أفاق 2025) SDAT، الكتاب 5: المشاريع ذات الأولوية السياحية، الجزائر، جانفي 2008، ص 06.

من معطيات الجدول نلاحظ أن المخطط قد أهمل وبدرجة كبيرة تنمية السياحة في الأقطاب السياحية التي تنتمي للقسم الجنوبي للبلاد، بالرغم مما تزخر به هذه الأخيرة من مؤهلات لا تقل أهمية السياحة الساحلية بحث أننا نجد 73 مشروع في الشمال مقابل 7 فقط في الجنوب.

2.3.3: الفنادق؛

أما بالنسبة للفنادق التي شرع فيها والتي هي بصدد الانطلاق 274 فندق ب 29386 سرير.

جدول رقم 04: الفنادق التي شرع فيها و التي هي بصدد الانطلاق

عدد الأسرّة	عدد الفنادق	القطّاب
5965	86	القطب السياحي شمال شرق
9295	49	القطب السياحي شمال وسط
10.146	85	القطب السياحي شمال غرب
2092	26	القطب السياحي جنوب شرق الواحات
1513	23	القطب السياحي جنوب غرب توات
150	01	القطب السياحي الجنوب الكبير طاسيلي
225	04	القطب السياحي الجنوب الكبير
29386	274	المجموع

المصدر: عامر عيساني، الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص : تسيير مؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009-2010، ص.132

3-3-3 :القرى السياحية: أما بالنسبة للقرى السياحية، 20 قرية سياحية متميزة، وأرضيات جديدة مبرمجة مخصصة للتوسع السياحي ومصممة لتناسب مع الطلب الدولي والطلب الوطني.

جدول رقم 05: القرى السياحية

الاسرة	المستثمر	اسم المشروع	الاقطاب
2440.	الشركة الاماراتية ELLC	القرية السياحية مسيدة	القطب السياحي شمال شرق
. 4938	الشركة السعودية سيدار	" سيدي سالم	" " " "
1282.	سيفيتال	" افيون بجاية	" شمال وسط
2697.	الشركة الاماراتية ELLC	" صيران بومرداس	" " " "
17510.	" الامريكية التونسية الجزائرية سياح	" MEDISEA بومرداس	" " " "
5985.	الشركة الاماراتية ELLC والمجموعة الكويتية	" عين طاية الجزائر	" " " "
2004.	المجموعة الاماراتية EMIRAL	" موريثي الجزائر	" " " "
460.	شركة التنمية الفندقية الجزائر	" الساحل الجزائر	" " " "
360.	الشركة الاماراتية القدرة	" سيدي فرج الجزائر	" " " "
6885.	الشركة السعودية سيدار	" زوادة	" " " "
1240.	الشركة الاماراتية اعمار	" العقيد عباس تيبازة	" " " "
1426.	مجموعة سيفيتال	" " واد بلانح سيزاري تيبازة	" " " "
5900.	مراغ وهران	الحلم السياحي وهران	" شمال غرب
220.	اقامة هيليو فرنسا	هيليو كرسنفل وهران	" " " "
732.	الشركة الاماراتية ELLC	موسكاردا تلمسان	" " " "
92.	مجموعة الجنوب SID	قصر ماسين تيميمون -أدرار .	" جنوب غرب
. 1000	المجموعة الاماراتية ELLC	حديقة ديتا الجزائر	" شمال وسط
55166	المجموع		

المصدر: عامر عيساني، الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص : تسيير مؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009-2010، ص 133

خاتمة:

يتبين لنا من خلال ما تقدم، أن السياحة ظاهرة إنسانية ونشاط اقتصادي- اجتماعي يمثل قوى فاعلة ومؤثرة في حياة المجتمعات، حيث أنها أصبحت تحتل حيزا لا يستهان به في حياة الأفراد والدولة ككل على حد سواء وهي مثل أي نشاط اقتصادي وإنساني آخر لها آثارها ونتائجها الإيجابية والسلبية، لذلك كانت الحاجة ماسة وملحة لتخطيط وتفعيل هذا القطاع من أجل ضمان تحقيق أقصى منفعة ممكنة منه.

والسياحة لها أهمية خاصة تستمد من تأثيرها على بنية وأداء الاقتصاد الوطني، ويمكن النظر إليها على أنها نشاط ديناميكي ذو تأثير متبادل وفعال يشمل جميع الأنشطة الاقتصادية في الدولة وخارجها، فهي تتأثر وتؤثر على نشاط الإنتاج الاستهلاكي، الرحلات، الاتصالات، الموانئ، الفنادق، البنوك، عمليات التجارة الداخلية والخارجية... الخ. بالإضافة إلى أن توزيع المشاريع السياحية على المناطق السياحية المختلفة يعمل على تطويرها وتحسين مستويات المعيشة فيها.

وبالتالي تعتبر السياحة كعامل للتوسع الجهوي خاصة، لأنها تؤدي إلى تطور النشاط الاقتصادي وخلق مناصب شغل جديدة في مناطق فقيرة ومعزولة وإنشاء مشاريع سياحية فيها، إضافة إلى تطوير نشاطات أخرى بهذه المناطق والنهوض بها، وبالتالي تحقيق التوازن الجهوي ودعم الاقتصاد بشكل عام .

الاستنتاجات؛

1. نقص حجم الاستثمارات السياحية سواء الوطنية أو الأجنبية؛
2. عدم استجابة خصخصة المؤسسات السياحية للمعايير الجودة السياحية الدولية؛
3. نقص التكوين السياحي على جميع المستويات خاصة على مستوى التعليم العالي؛
4. السعي إلى تحسين الأوضاع الأمنية والاهتمام بالنهوض بالقطاع السياحي؛
5. نقص الوعي الثقافي لدى المواطنين المستقبليين للسياح؛
6. السياحة في الجزائر لا تزال سياحة موسمية وداخلية؛
7. ضعف في الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال السياحي.

التوصيات؛

1. نشر الوعي السياحي وثقافة السياحة عند جميع المواطنين المستقطبين للسياح؛
2. تشجيع الاستثمار في صناعة السياحة والفنادق؛
3. إعداد مواقع إلكترونية للتعريف بالمعالم السياحية وجلب السياح؛
4. زيادة الاعتمادات المخصصة للتسويق والترويج السياحي؛

قائمة المراجع

- 1- هوارى معراج، محمد سليمان، السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية ، مجلة الباحث، العدد1، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004، ص21.
- 2- أحمد محمود مقابلة ، صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص19.
- 3- <http://www.moe.edu.kw/pagesECurrieulum/stage/Elective/student/osra-2/02.pdf.p13>.
- ماهر عبد العزيز توفيق، صناعة السياحة ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان،الأردن، 1997، ص22.
- أحمد محمود مقابلة، مرجع سابق، ص24.
- مثنى طه الحورى،إسماعيل محمد الدباغ،مبادئ السفر و السياحة،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،عمان،الأردن، ط1، 2001، ص42.
- 4- [Jean –pierre LOZATO-GIOTART ,Géographie du tourisme de l’espace consommé à l’espace maîtrisé,éditions PEARSON ,France ,2003,p9](#)
- زيد عبوي، فن إدارة الفنادق و النشاط السياحي،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع،عملن،الأردن، ط2008، ص169.
- 5- [Carles R.Goeldner & J.R. Brent Ritchie, "Tourism Principles , Pracitices, Philosophies" , Eleventh edition , Published by wiley & Sons , Inc Hoboken, NewJersey\(2009\), P 31.](#)
- 6- [Charles R.Goeldner & J. R. Brent Ritchie \(2009\), Ibid, P 32.](#)
- 7- عبد لقادر محمد عبد القادر عطية ، اتجاهات حديثة في التنمية ، دار الجامعة ، مصر ، 1999 ، ص 16
- 8- [UNWTO United Nations World Tourism Organization.](#)
- 9- [Bichaka Fayissa, Department of Economics a nd Finance, Middle Tennessee State University and Christian Nsiah, Department of Accounting and Economics, Black Hills State University, Bedassa Tadesse, Department of Economics, University of Minnesota-Duluth, Tourism and Economic Growth in Latin American Countries \(LAC\): Further Empirical Evidence, DEPARTMENT OF ECONOMICS AND FINANCE WORKING PAPER SERIES, MARCH 2009 ,P1 .](#)

- 10- Travel & Tourism 2011, The Authority on World Travel & Tourism, World Travel & Tourism Council, P3.
- 11- WTTC World Travel & Tourism Council
- 12- WTTC Travel & Tourism Economic Impact 2012, The Authority on World Travel & Tourism, Economic Impact 2012\ WORLD,P06
- 13- إسماعيل ميمون، الملتقى الدولي حول موضوع "نحو السياحة الخضراء"، الجزائر، نقلا عن جريدة الوفد، الخميس، 17 ماي 2012.
- 14- عامر عيساني، عامر عيساني، "الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة- حالة الجزائر" أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر بباتنة دفعة: 2009-2010.
- 15- وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "م.ت.ت.س 2025"، كتاب 2: المخطط الاستراتيجي: الحركات الخمسة وبرامج الأعمال السياحية ذات الأولوية، الجزائر، جانفي 2008، ص ص 3-4.
- 16- وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "م.ت.ت.س 2025"، كتاب 1: تشخيص وفحص السياحة الجزائرية، الجزائر، جانفي 2008، ص ص 22-23.
- 17- وزارة تهيئة الإقليم، البيئة والسياحة، المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (أفاق SDAT 2025)، الكتاب 3: الأقطاب السياحية السبعة للامتياز (POT)، الجزائر، جانفي 2008، ص 6.

تطبيق الادارة الالكترونية وانعكاسه

على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

Application of electronic management and its reflection on job satisfaction among working individuals Field study of the Bank of Agriculture and Rural Development

زدوري أسماء

جامعة 8 ماي 45 قالة الجزائر

Zadouri Asmaa

University of 8 May 45 Algeria

zedouriesma@yahoo.fr

ملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالة- الجزائر، وتحديد علاقة الارتباط بينهما، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- تطبيق البنك للإدارة الإلكترونية بدرجة عالية.
- اهتمام البنك بتحقيق الرضا الوظيفي بدرجة عالية.
- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال توفير الإمكانيات البشرية والمادية والفنية اللازمة لدى استخدام التطبيقات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرضا الوظيفي، الأفراد العاملين.

Abstract:

The study aimed to identify “the application of electronic management and the satisfaction of the employment in the bank of agriculture and development -agency Guelma- Algeria”, and determine the relation between them, and the study reached a number of results:

- The bank applies electronic management with a high degree
 - The Bank is interested in achieving job satisfaction
 - Providing the appropriate infrastructure for the application of electronic management, by providing the human, material and technical capabilities necessary in the use of electronic applications.
- Key words:**The Electronic Management, Satisfaction of the Employment, The Employees .

مقدمة :

مما لا ريب فيه أن العالم قد شهد في السنوات القليلة الماضية تطوراً كبيراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة المستويات، وكان لذلك أثراً كبيراً على أسلوب الفرد وعلى منهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. فلقد بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعمالها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة.

وتلعب التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تطوير وتحسين العمل الإداري، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويرها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الشديدة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على البيروقراطية بشت أنواعها من جهة والتواء مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى.

ولقد غيرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وهو ما دعا بمعظم الدول إلى إدخال هذه التقنيات الحديثة في آليات العمل الإداري و صلب الهياكل الإدارية، ان هذا سيكون له أثره على الافراد العاملين وعلى وظائفهم ونشاطاتهم وأداءهم في العمل ، مما سينعكس على مستوى رضاءهم وولاءهم للمنظمة التي يعملون بها في المستقبل. وهو ما سنحاول الاجابة عنه من خلال دراستنا.

I. الإطار المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة:

إن التحول على مستوى المنظمات من اعمال يدوية إدارية تقليدية إلى أعمال إلكترونية كان له آثاره على رضا الموظفين وأداءهم. وهو ما سنحاول الإجابة عليه من خلال في الإشكالية التالية:

- ما هو الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالبنوك المعاصرة؟.

أهمية الدراسة: وبناء عليه تتجلى أهمية الدراسة في محاولتها:

- 1- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي
 - 2- التطرق إلى العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبين الرضا الوظيفي؛
 - 3- القاء الضوء على واقع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؛
 - 4- الوصول إلى توصيات للاستفادة منها في الواقع العملي.
- فرضيات الدراسة: تستند الدراسة على الفرضيات التالية:

- لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- لا يهتم مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

تقسيمات الدراسة: بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث تم تقسيمه إلى جانبين: جانب نظري: وفيه سيتم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لأهم ما جاء في الكتب والمراجع حول الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في البنوك المعاصرة.

جانب تطبيقي: وفيه سيتم الاعتماد على منهج المسح الميداني، بطريقة العينة للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حيث سيتم جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها من خلال زيارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتصميم استبيان وإجراء مقابلات شخصية مع المعنيين في المؤسسة محل الدراسة.

منهجية الدراسة وأدواتها: من أجل دراسة المشكلة موضوع البحث، وتحصيل أبعادها ومحاولة اختبار صحة الفرضيات المقدمة، تنتهج هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لتحديد الحقائق، وفهم مكونات الموضوع، وإخضاعه للدراسة الدقيقة، وكذا تحليل أبعاده.

ونعتمد في ذلك، على بعض الأساليب الإحصائية، مستخدمين الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وأدوات التحليل الإحصائية، قصد عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها. فيما تحدد مجالنا الزمني بين شهري، جانفي، فيفري لسنة 2017، على إطار مكاني يتمثل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

واعتمدنا في دراستنا، على مجموعة من الكتب والمقالات والأبحاث العلمية المحكمة، أما ميدانيا فقد تمت الاستعانة ببرنامج SPSS النسخة المعالجة 19.

II. الإطار المفاهيمي للدراسة

1. ماهية الإدارة الإلكترونية.

يشهد العالم اليوم نقلة كبيرة في أساليب وإجراءات العمال، باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة ومن بين هذه التقنيات الإدارة الإلكترونية.

1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية؛

لقد تنوعت تعاريف واختلفت الإدارة الإلكترونية باختلاف المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لهذا المفهوم. حيث عرفت على أنها على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"¹.

وعرفت بأنها "موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها."²

¹ د.العوض احمد محمد الحسن، الادارة الالكترونية : المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الاول للادارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، طرابلس، ليبيا، 1-4/6/2010، ص 35.

² د.عبود فحم، الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريح للنشر والتوزيع، الرياض، 2004م، ص 125.

كما عرفت أيضا بأنها العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المنظمة¹.

ومنه يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي بديل جديد انطلقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الادارة كمحصلة للتحويل في عمل الاجهزة والمؤسسات من الشكل التقليدي إلى شكل يركز أساسا على تقنيات الحديثة والبرمجيات.

2.1. أهمية الإدارة الإلكترونية؛

للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها:²

- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات؛
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار؛
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء؛
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع

¹ محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، دار حورس الدولية للنشر والتوزيع والطباعة، ط 1، الاسكندرية، مصر، ص 22.

² د.العوض احمد محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 36.

ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء
الحاصلة؛

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و
التخصص به؛

- إلغاء عامل المكان، اذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب
معهم وإرسال الأوامر و التعليمات والإشراف على الأداء وإقامة
الندوات والمؤتمرات؛

- إلغاء تأثير عامل الزمان إلى أقصى حد ممكن.

- كما ان التقليل من استخدام الأوراق سوف يخفض من التكاليف ويساعد
المنظمات في القضاء على مشكلة جوهرية تواجهها منذ سنوات وهي
عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى عملية الخزن.

3.1. خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية؛

توجد العديد من الخطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، حتى تتمكن
من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل
تلك المنظمات إلى منظمات رقمية، تتعامل عن طريق الوسائل التقنية الحديثة في
انجاز معاملاتها الإدارية. نوضحها فيما يلي:¹

1 - إعداد الدراسة الأولية : ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم
بعضيته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لغرض معرفة واقع حال الإدارة من
تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينه من كل
النواحي المالية والفنية والبشرية.

¹ عبد الرزاق السالمى، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل، عمان، الأردن،
2008، ص 64، 65.

2- وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ,لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3- تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ,ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ , والأجهزة والمعدات , والبرمجيات المطلوبة , ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة لإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

4- تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة ,لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

2. الإطار النظري للرضا الوظيفي.

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته بمدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية.

1.2. مفهوم الرضا الوظيفي: لقد تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد أمر في غاية الصعوبة، وستعرض فيما يلي لبعض هذه التعاريف:

تعريف (01): الرضا الوظيفي هو تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، بالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله¹.

تعريف (02): هو ردود الفعل العاطفية للفرد تجاه وظيفة معينة، أو هو حالة عاطفية إيجابية نتيجة إدراك الفرد بأن المنظمة تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الهامة في نظره².

تعريف (03): هو ظاهرة داخلية ضمن عمل المعني بالأمر وهو نتيجة التكيف مع العمل، ويعمل الرضا على التأثير في القرارات المتخذة من العامل اتجاه عمله³.

تعريف (04): هو الفرق بين ما يتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا⁴.

إذا فمن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول بأن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم ، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد.

¹ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح، الرضا والولاء الوظيفي: قيم وأخلاقيات الأعمال، زمزم للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011، ص153.

² lock ,E .AC, the relations hip of task liking and satisfaction, journal of Applied pay calogy, 49, 1960, p 380.

³ Aubert Nicola, **Diriger et motives "secrets et pratiques"**, les éditions chihab d'organisation, 1997, p36.

⁴ j. william & autres, **la gestion des ressour ces humaines**, MC Graw hill Editeur, Quebec, 1985, p 378.

2.2. أنواع الرضا الوظيفي: يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام كالتالي:

الرضا الداخلي: يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف، ينبع من مصدرين أولهما المتعة المتأتية من انهماك الفرد في عمله، والثاني إحساس الفرد بالإنجاز وبأهمية قدراته من خلال ذلك الإنجاز ومن أمثلة ذلك الاعتراف والتقدير والقبول والشعور بالتمكن¹.

الرضا الخارجي: ويتعلق بالبيئة المحيطة بالعامل في عمله مثل المدير، زملاء العمل، وطبيعة العمل، والرضا الخارجي يرتبط بالعائدات المادية.

الرضا الكلي أو العام: وهو الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه العوامل الخارجية والداخلية.

الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هذه المهمة.

الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف به بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف المنشود.

3.2. عوامل الرضا الوظيفي: يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها إلى:

أولاً: العوامل التنظيمية: وهي العوامل المتعلقة بعمل المنظمة وتشمل:²

¹ vroom.v, **wark and motivation**, john wiley and soru, newyork, 1964, p99.
² خوله عبد الحميد محمد الطالباي، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري دراسة تحليلية في المعهد التقني/ بابل، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد 3، العراق، 2013، ص 688.

الحوافز: وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لتحقيق درجات الرضا والإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الأعمال المكلفين بها.

نمط الإشراف: معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وان معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم، حيث يرى (Fillippo) أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر العامل بأنه يعمل من اجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك اثر لا يمكن إنكاره على الرضا الوظيفي.

ظروف العمل المادية: أثبتت تجارب (التون مايو وهاوثورن) بان للمحيط المادي تأثير على سلوك العامل ، وتتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل .

التدوير الوظيفي: يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمرار أو بشكل منتظم من وظيفي لأخرى، ويستخدم لغرض التدريب في أكثر الأحيان، كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله، لأنها تؤدي إلى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم الوظيفي.

ثانيا : العوامل الذاتية : وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد نفسه كحاجات الفرد، مدى اتفاق العمل مع قيم الفرد، احترام الذات، ظروف العامل ومستواه الاجتماعي..

3. الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي.

1.3. تأثير الإدارة الالكترونية على الرضا الوظيفي: إن استخدام الإدارة الالكترونية وتطبيقها في مختلف أوجه نشاط المنظمات، له انعكاسه على عمل وأداء

الموظفين مما يؤدي إلى زيادة درجة رضاهم وولاءهم للمنظمة التي يعملون بها، وينتج عن ذلك:¹

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المنظمات المختلفة.
3. إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
4. إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج .

ومنه يعتبر الرضا الوظيفي من أهم عوامل نجاح المنظمة فالمنظمة التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا لن تحقق أرباحا كبيرة مقارنة بتحقيق بتلك التي يشعر فيها العاملون بالرضا، ومع وجود الرضا الوظيفي يصبح الموظف مستعد للاستمرار في وظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في عمله.

2.3. الرضا الوظيفي والأداء والإنتاجية:

سنحاول إبراز العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والإدارة الإلكترونية من خلال متغيرات الأداء والإنتاجية للأفراد.

أ. الرضا والأداء: يعتقد كثيرا من الأفراد بأن الرضا عن العمل سوف يؤدي إلى مستوى الأداء العالي، وبالفعل فإن ممارسات عديدة تؤدي إلى الرضا ولكن هل الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى الرضا العالي مما ينتج عنه أداء مرتفع؟

¹ سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2008، ص 130.

وللإجابة عن هذا السؤال، يمكن القول بأنّ استخدام الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى شعور الفرد بالرضا عن عمله ولكن هذا لا يعني بالضرورة أن يكون منتجاً أكثر من الفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله، ومن ثم فإنّ العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا والأداء ولكنها عادة منخفضة وغير منسقة. ولكن ما هو السبب وراء هذه العلاقة أو الارتباط الضعيف بين اتجاهات العمل وسلوك العمل؟ في الواقع هناك العديد من التفسيرات ومنها:

- في كثير من الأعمال تكون وظيفة الفرد مهيكلة بدرجة عالية، وبالتالي لا يكون لدى الفرد فرصة للسماح بدرجة عالية للتغيير في اتجاهاته (رضاء عن العمل).
- إمكانية وجود بعض العوامل التي تتوسط العلاقة بين الرضا والأداء أي أن العلاقة بينهما غير مباشرة، ومن بين العوامل التي قد تتوسط العلاقة بين الرضا والأداء هي الحصول على مكافأة.

ب. الرضا والإنتاجية: هي القدرة على استخدام أحد عناصر الإنتاج أو كلها بحيث يتم تحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة. وحول علاقة الرضا الوظيفي والإنتاجية واستخدام الإدارة الإلكترونية، فهناك من يرى أن هيكّل العمل يفرض على الفرد العمل بمجد خاصة بوجود تكنولوجيا حديثة. فاستخدام الإدارة الإلكترونية تشجع الأفراد وتحمسهم على العمل مما يزيد من إنتاجيتهم ويرفع من رضاهم عن المكان الذي يعملون فيه.

وهناك اعتقاد سائد أن العاملين الراضين عن العمل هم أكثر إنتاجية من العاملين غير الراضين عن العمل، وأن الرضا عن العمل يتعلق بإتجاه الفرد نحو عمله، فالشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل بغض النظر عن التكنولوجيات والوسائل الحديثة المستخدمة، أي أن تطبيق

الغدارة الإلكترونية ليس له علاقة بتحقيق الرضا الوظيفي¹.

3.3. الرضا والروح المعنوية: عندما يشعر الفرد مثلاً بالراحة النفسية والهدوء في عمله فإنه يزداد رضاه الوظيفي وهذا دليل على أن النواحي النفسية لها أهمية لدى الفرد، إذا ما توفرت له كان راضياً عن عمله ومن ثم يؤدي ذلك إلى زيادة إنتاجه.

والمؤسسة الناجحة هي التي تشعر الموظفين مهما كان دورهم بأنهم أهم عضو فيها، وأن عملهم من أهم الأعمال، وإذا تمكن هذا الشعور من الموظفين فلن تعرف المدير من الموظف، فكلهم لديهم الغيرة على أداء العمل سواء، وبالتالي نجد لديهم مستوى عال من الرضا الوظيفي.

وتوفير المؤسسة للموارد المادية والتكنولوجيات الحديثة في أداء المهام والوظائف يساهم في رفع معنويات العاملين وتشجيعهم ومساعدتهم أكثر العمل، فهو بمثابة عامل إيجابي ومحفز يساعد بشكل كبير على زيادة أداء الأفراد والجماعات داخل المنظمة، فهو يقلل من الأعباء الوظيفية لديهم، كما يمكنهم من مزاولة مهامهم بسهولة ومرونة أكبر، ويفتح أمامهم فرص الإبداع وطرح الأفكار الجديدة.

III.دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

لقد قمنا باجراء هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة قلمة)، كمحاولة منا لاسقاط الجانب النظري على الواقع.

¹ صفاء جواد عبد الحسين، أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 32، العراق، 2012، العراق، ص 86.

1. المنهج والأدوات المستخدمة :

1.1. مجتمع الدراسة وعيته: يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو جزء من النظام المصرفي الجزائري، يندرج ضمن دائرة البنوك التجارية التي تهدف إلى تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي. وقد تم توزيع أداة الدراسة على 62 موظف وموظفة بطريقة عشوائية نسبية بوكالة قائمة. هذا وقد بلغ مجموع الاستبانات التي تم استردادها 60 و 02 غير مسترجعة، منها 58 صالحة و 02 غير صالحة للاستعمال. وتعتبر العينة ممثلة للمجتمع الذي سحبت منه بطريقة ملائمة وكافية وبالتالي فإنه يمكن تقييم نتائج هذه الدراسة ضمن هذا الإطار.

1.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إن اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب اعتمد بالدرجة الأساس على طبيعة البيانات المتوفرة والهدف من التحليل، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على برنامج SPSS (Statistical Packadge For Social Science) حزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية، ومن خلال هذا البرنامج تم استعمال بعض الادوات الاحصائية المعروفة كالنسب المئوية قصد تحليل الاعداد إلى نسب بغرض التعليق عليها، المتوسط الحسابي وتم استخدامه لقياس متوسط الاجابات افراد العينة للتعرف على مواقفهم ضمن سلم ليكارت.

2. عرض وتحليل الاستثمار وتقييم النتائج:

بعد إسترجاع الإستثمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، وقبل تحليل إجابات المستجوبين وإستخلاص النتائج، قمنا بإتباع الإجراءات المتمثلة في: صدق أداة الدراسة وثباتها، وتبيان أساليب معالجة البيانات إحصائيا، خصائص عينة الدراسة.

1.2. ثبات أداة الدراسة: تم اختبار صدق أداة البحث وقياسها من خلال اختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي للعبارات.

الجدول رقم (2): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

محاور الإستمارة	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المحور الأول	12	0.786
المحور الثاني	12	0.711
كامل الإستمارة	24	0.854

المصدر: من إعداد الباحثة بإستعمال spss

إن قيمة الفا كرونباخ لكامل الإستمارة عالي جدا حيث بلغ نسبة 85.4 % وهذا يدل على أن الإستمارة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الإعتماد عليها في الدراسة.

2.2. خصائص عينة الدراسة: للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	39	67.2
	أنثى	19	32.8
السن	35-25	10	17.20
	45-35	28	48.30
	أكثر من 45	20	34.50
الوظيفة	مدير	05	08.60
	رئيس قسم	10	17.20
	موظف	43	74.10
المؤهل	متوسط	03	05.20
	ثانوي	14	24.10
	معهد تكوين	02	03.40
	جامعي	33	56.90
	دراسات عليا	06	10.30
الخبرة	أقل من خمس سنوات	10	17.2
	من 5 إلى 10 سنوات	20	34.5
	أكثر من 10 سنوات	28	48.3
	المجموع	58	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج spss

الجنس: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قد بلغت 67.2% من إجمالي العينة في حين نسبة الإناث 32.8%.

السن: كما يبين الجدول أعلاه أن أغلب عينة الدراسة تتوزع أعمارهم بين 35-45 بنسبة 48.30% وهذا دليل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب متوسطي العمر، وبلغت الفئة العمرية ما بين 25-35 نسبة 17.20%، في حين الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بلغت النسبة 34.50% من عينة الدراسة، وتعتبر ذات أهمية لأنها تمثل مرجع للعاملين الجدد وهذا بحكم أقدميتهم وخبرتهم في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الوظيفة: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث الوظيفة الحالية على ثلاث فئات، وقد جاء الموظفون في المرتبة الأولى بنسبة 74.10% من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة رئيس قسم المرتبة الثانية بنسبة 17.20%، بينما فئة المدير في المرتبة الثالثة بنسبة 8.60% من إجمالي عينة الدراسة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الموظفين هم الأكثر عددا في البنك، وذلك لطبيعة الخدمات المقدمة التي تتطلب إتصال مباشر مع الزبائن.

المؤهل: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث المؤهل العلمي على خمس فئات، وقد جاءت فئة جامعي في المرتبة الأولى بنسبة 56.9% من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة المستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 24.1%، وجاءت فئة دراسات عليا في المرتبة الثالثة بنسبة 10.3%، وفئة متوسط في المرتبة الرابعة 5.2% والفئة الأخيرة معهد تكوين 3.4% وهذا ما يدل على اهتمام البنك باستقطاب الموظفين حاملي مؤهل علمي عالي.

الخبرة: يتضح من الجدول أن النسبة سنوات الخبرة في العمل بالنسبة للموظفين الذين لهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بلغت 17.2% و 34.5% ممن لديهم

سنوات خبرة من 5-10 سنوات، بينما بلغت نسبة 48.3٪ ممن لديهم أكثر من 10 سنوات، وهي تدل على أن نسبة العمال القدامى للبنك والذين يمتلكون المعرفة والخبرة في مجال تخصصاتهم، مما يمكنهم من أداء وظائفهم بشكل جيد.

3.2. التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان:

الجدول رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الاستمارة:

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	مستوى الدلالة
المحور الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية						
	البعد الأول: البنية التحتية للإدارة الإلكترونية					
1	تدعم مؤسستك عملية شراء التقنيات الحديثة	3,84	0,696	42,077	0.000	عالية
2	تقوم مؤسستك بتصميم أنظمة الكترونية تتماشى مع المهام الوظيفية	3,64	0,693	39,963	0.000	عالية
3	تجمع مؤسستك بين الأعمال التقليدية والأعمال الإلكترونية	3,79	0,642	44,973	0.000	عالية
4	تمتلك مؤسستك الإمكانيات المادية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3,88	0,703	42,037	0.000	عالية
	المجموع	3,79	0,472	61,069	0.000	عالية
	البعد الثاني: برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية					
5	تمتلك مؤسستك برمجيات حديثة من أجل العمل	3,90	0,718	41,334	0.000	عالية
6	تعتمد مؤسستك على قواعد البيانات لغرض سير العمل	3,74	0,690	41,308	0.000	عالية
7	تستخدم مؤسستك بعض التقنيات الحديثة كالانترنت، الاكسترا نت،.	3,79	0,614	47,017	0.000	عالية

8	تمتلك مؤسستك موقع إلكتروني يتوفر على المعلومات اللازمة للعمل	3,78	0,817	35,179	0.000	عالية
	المجموع	3,80	0,441	65,625	0.000	عالية
	البعد الثالث: تنفيذ الإدارة الالكترونية					
09	اعتماد الإدارة العليا على نظم الإدارة الالكترونية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية والروتينية	3,50	1,013	26,311	0.000	عالية
10	تستعين بمدربين وأخصائيين لتدريب العاملين على توظيف آلية العمل الالكتروني	3,60	0,836	32,809	0.000	عالية
11	تهتم الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الالكترونية	3,67	0,825	33,910	0.000	عالية
12	تتوفر على البرامج اللازمة لحماية البيانات والمعلومات من عملية الاختراق	3,66	1,117	24,924	0.000	عالية
	المجموع	3,61	0,585	46,959	0.000	عالية
	المحور الثاني: تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد					
	البعد الأول: معنويات العاملين					
13	تشعر بالراحة إزاء استخدام الأنظمة الالكترونية	4,05	0,804	38,380	0.000	عالية
14	تسهم الإدارة الالكترونية بتلبية احتياجات العاملين والتواصل بينهم	3,84	0,721	40,631	0.000	عالية
15	تساعد على توفير الجو الملائم، مما يحسن العاملين بانتمائهم	3,53	0,842	31,961	0.000	عالية
16	تسود روح التعاون والعمل الجماعي في العمل بين الموظفين	3,69	0,821	34,229	0.000	عالية
	المجموع	3,78	0,515	55,870	0.000	عالية
	البعد الثاني: أداء العاملين					
17	تساهم الإدارة الالكترونية في الكشف عن الأخطاء والانحرافات	3,72	0,812	34,927	0.000	عالية

18	تعمل الإدارة الالكترونية تسهيل نشاطات ومهام العاملين	4,05	0,575	53,666	0.000	عالية
19	توفير عامل الوقت في تنفيذ المهام	3,95	0,711	42,269	0.000	عالية
20	تساعد على تصحيح الأخطاء الروتينية آليا	3,69	0,902	31,140	0.000	عالية
	المجموع	3,85	0,429	68,362	0.000	عالية
	البعد الثالث: إنتاجية العاملين					
21	تعمل الإدارة الالكترونية على تشجيع الإبداعات الالكترونية ونشرها بينهم	3,81	0,687	42,231	0.000	عالية
22	تعطي فرصة للموظفين لتطوير نظم وآليات عمل حديثة	3,91	0,708	42,102	0.000	عالية
23	تزيد من التنافس بين الموظفين مما يساعد على الإبداع والابتكار	3,62	0,834	33,059	0.000	عالية
24	تسهم في تناقل الخبرات والمعارف بين الموظفين الأكثر خبرة والجدد	3,86	0,736	39,950	0.000	عالية
	المجموع	3,80	0,468	61,902	0.000	عالية

المحور الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 3,90، وإنحراف معياري قدره 0,718، وقيمة احتمالية Sig = 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 41,334 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن البنك يمتلك برمجيات حديثة من أجل العمل.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 04 احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عالي 3,88، وإنحراف معياري قدره 0,703، وقيمة احتمالية $Sig = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 42,037 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن إدارة البنك تمتلك مؤسستك الإمكانيات المادية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 01 احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عالي 3,84، وإنحراف معياري قدره 0,696، وقيمة احتمالية $Sig = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 42,077 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن إدارة البنك تدعم عملية شراء التقنيات الحديثة.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 04 احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عالي 3.50، وإنحراف معياري قدره 1.013، وقيمة احتمالية $Sig = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 26.311 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس اعتماد الإدارة العليا على نظم الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية والروتينية

المحور الثاني : تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد

يتبين من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 13 والفقرة رقم 18 إحتلتا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 4.05، وإنحراف معياري قدره 0.804 و 0.575 على التوالي، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 38.380 و 53.666، فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرتين التي تعكس أن الموظفين يشعرون بالراحة إزاء إستخدام الأنظمة الإلكترونية، كما تعمل إدارة البنك على تسهيل مهام ونشاطات العاملين.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 19 إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي عالي 3.95، وإنحراف معياري قدره 0.711، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 42.269 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن البنك يسهم في توفير عامل الوقت في تنفيذ المهام.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 22 إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي عالي 3.91، وإنحراف معياري قدره 0.708، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 42.102 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة

عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن البنك يعطي فرصة للموظفين لتطوير نظم وآليات عمل حديثة.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 15 احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عالي 3.53، وإلخلاف معياري قدره 0.842، وقيمة احتمالية Sig = 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 31.961 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن إدارة البنك تساعد على توفير الجو الملائم، مما يزيد من درجة رضاهم.

*إختبارفرضيات الدراسة:

إختبار الفرضية الأولى:

H_0 : لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

H_1 : يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

عند مستوى معنوية 0,05 من أجل فحص هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي وإختبار T.

الجدول رقم (5): المتوسط الحسابي وإختبار T للفرضية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الإلخلاف المعياري	T	مستوى المعنوية
تطبيق الادارة الالكترونية	3,73	0,429	66,289	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بالموارد البشري قد بلغ 3,73 وبانحراف قدره 0,429، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 66,289 ، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يولي أهمية كبيرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

اختبار الفرضية الثانية :

H_0 : لا يهتم مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد؛

H_1 : يهتم مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد؛

عند مستوى معنوية 0,05 من أجل فحص هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي واختبار T .

الجدول رقم(6): المتوسط الحسابي واختبار T للفرضية الثانية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
تحقيق الرضا الوظيفي	3,81	0,377	76,984	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بالموارد البشري قد بلغ 3,81 وبانحراف قدره 0,377، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 76,984 ، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا

إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR يهتمون بتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد؛

إختبار الفرضية الثالثة :

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

الجدول رقم(7): معامل التحديد ومعامل الارتباط

معامل الارتباط R		0,710			
معامل التحديد R ²		4,081			
قيمة F: 18,255		مستوى المعنوية 0.000		عند: α = 0.05	
المتغير	معاملات غير موحدة	معاملات موحدة	قيمة t	مستوى المعنوية	
الثابت	1,613	,3320	4,865	,0000	
المتغير المستقل: المحور الأول	,1330	,1130	,1670	,2430	
البنية التحتية الإدارة الالكترونية					
برامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية	,1690	,1170	,1980	,1530	
تنفيذ الإدارة الالكترونية	,2910	,0790	,4520	,0010	

المتغير التابع: تنمية رأس المال البشري المصدر: من إعداد الباحثة بإستعمال spss

يظهر من الجدول أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 4,081 والذي يشير إلى تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع بنسبة 40.81% وأن باقي النسبة والمقدرة 59.19% من التأثير في المتغير التابع ترجع إلى عوامل أخرى، كما تشير قيمة F التي بلغت 18,255 بمستوى ثقة 95% إلى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتشير قيمة معامل الارتباط R التي بلغت 0,710 إلى وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين.

بلغت مستوى المعنوية للمتغير المستقل 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 الأمر الذي يدل على معنويتها إحصائياً وهو ما يشير إلى أهمية هذا المتغير في تفسير المتغير التابع، ومما سبق من التحليل يمكننا من قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

ومن خلال ما سبق نستنتج معادلة الانحدار التالية: $Y = a + b X_1 + c X_2 + d X_3$

تحقيق الرضا الوظيفي = 1,613 + 0,133 البنية التحتية للإدارة الإلكترونية + 0,169 برامج " وتطبيقات الإدارة الإلكترونية + 0,291 تنفيذ الإدارة الإلكترونية

نتائج الاستبيان: من خلال دراستنا التي قمنا بها والتي شملت على عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، توصلنا إلى العديد من النتائج نوجزها في:

- يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتطبيق الإدارة الإلكترونية: لقد اتضح من الدراسة الميدانية أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يولي أهمية كبيرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ويظهر ذلك واضح من خلال اجابات الموظفين الذين أقرؤا بدعم البنك لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تزويده بمختلف التكنولوجيات والتقنيات الحديثة وعلى جميع المستويات الإدارية.

-يهتم مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد: من خلال الدراسة الميدانية يمكن القول بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يهتم بالرضا الوظيفي لما له من أهمية في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن انعكاساته الإيجابية الأخرى.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي: إن البنك يهتم بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى محاولته الوصول إلى رضا الموظفين، حيث هناك ارتباط ايجابي وقوي ومتفاوت بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالبنك حيث يظهر بعد تنفيذ الإدارة الالكترونية أكثر الأبعاد ارتباطا بالرضا الوظيفي بمعامل ارتباط قدره 0,291 يليه بعد برامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية 0,169 ويليه بعد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بمعامل ارتباط 0,169.

خاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، أدى إلى تطور في المجال التقني وابتكار وسائل اتصال متطورة، مما نتج عنه التفكير الجدي من قبل المنظمات للاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للعملاء بطريقة إلكترونية وتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية.

ومن جانب آخر استخدام المنظمات للتكنولوجيات والتقنيات الحديثة كان له آثاره الايجابية على المنظمات والأفراد العاملين بها. حيث ساعد على رفع معنويات العاملين وتشجيعهم على العمل لقلة الأخطاء وتوفير الجهد الكبير، بالإضافة إلى الزيادة في إنتاجية الفرد والمنظمة. وهو ما ساعد على زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين ورفع درجة ولائهم وانتماءهم للمنظمة التي

يعملون بها. ومن خلال دراستنا الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية والريفية -وكالة قالملة-، كعينة للدراسة بغية إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، فقد لاحظنا أن هذا البنك يهتم بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق الرضا الوظيفي. وفي هذا الإطار ندرج بعض التوصيات تتمثل في:

- العمل على توفير المزيد من البنى التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- توفير البرامج التكوينية من أجل استخدام كافة تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛
- توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل تشجيع العاملين على استخدام التقنيات الحديثة؛
- توفير الجو المناسب للعمل حتى يتمكن الموظف من الشعور بالراحة أثناء تأدية مهامه؛
- إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات مما يشعرهم بالثقة في النفس وبالتالي تبادل الأفكار؛
- إعطاء الفرص للطاقات الشابة المبدعة لتجسيد مشاريعها؛
- التركيز على الإجراءات الفعالة لدعم الابتكارات والبرامج البحثية ونقل التكنولوجيا؛
- تحسين المناخ التنظيمي للبنك بحيث يصبح أكثر انفتاحا وتبادلا للخبرات وتقبلا للرأي الآخر.

دور جودة العلاقة بين المشتري والمورد

في نجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية

دراسة تحليلية

The role of the quality of the relationship between the buyer and the supplier in the success of the purchasing process in the industrial organizations – An Analytical study-

د. غريب الطاوس د. بوطرفة صورية

جامعة العربي التبسي - تبسة (الجزائر)

Dr.Boutarffa Souraya Dr. Ghrieb Taoues

University of Al-Arbi Tbessi-Tebessa (Algeria)

sorayainf@yahoo.fr

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على جودة العلاقة بين المشتري والمورد في نجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية، وقد اجريت الدراسة على 42 منظمة صناعية بولاية تبسة، وقد تم قياس نجاح العملية الشرائية من خلال أسس الشراء الناجح والمتمثلة في الشراء بالجودة، الكمية، السعر، وفي الوقت، ومن مصدر الشراء المناسب، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام أسلوب الانحدار البسيط، أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي ما بين جودة علاقة المشتري والمورد ونجاح العملية الشرائية، وعلى ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاهتمام ببناء علاقات طويلة المدى بين المشتري والمورد في السوق الصناعية من أجل تحقيق الأهداف الشرائية للمنظمة الصناعية.

الكلمات المفتاحية: الشراء الصناعي، علاقة المشتري-المورد، العملية الشرائية، مصدر التوريد، نجاح.

Abstract:

This study aimed to identify the role of the quality of relationship between buyer and supplier in the success of purchasing process in industrial organizations. The study conducted on 42 industrial organization in Tebessa, and then the success of the purchasing process has been measured by the purchase by quality, quantity, price, at the time, from the appropriate purchase source, and after collecting and analyzing data using the simple regression method. The results showed the existence of a positive effect between quality of the buyer and supplier and the success of the purchase process. In the light of the results, the study recommends the importance of building long term relationships between buyer and supplier in the market of purchasing goals for industrial organizations.

Key words: industrial purchase, buyer-supplier relationship, purchasing process, supplying source.

مقدمة

يعتبر السلوك الشرائي للمنظمات عملية ذات طرفين في أحد الطرفين الأنشطة التي تتم داخل المنظمة الصناعية وهي الأنشطة المسؤول عنها مركز الشراء من خلال عملية اتخاذه للقرار الشرائي التي تساعد في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التسويقية واحتياجات الادارات المتنوعة بطريقة كفؤة وفعالة، وفي الطرف الآخر توجد الأنشطة التي تتم خارج المنظمة التي تتعلق بطبيعة العلاقات مع المورد ومدى استقرارها، مما ينعكس على نجاح العملية الشرائية.

ويتم قياس مدى نجاح العملية الشرائية بالمنظمة الصناعية بالاعتماد على معايير أهمها عملية الحصول على احتياجات المنظمة بالجودة، الكمية، السعر، وفي الوقت المناسب، ومصدر الشراء المناسب، ولا يكون ذلك الا من خلال تكامل الادارات الرئيسية بالمنظمة، وجماعية وانسجام مركز الشراء وحرصه على توافق العملية الشرائية مع أهداف وسياسات المنظمة الصناعية.

وبهدف تحسين جودة القرارات الشرائية تعمل المنظمات على انتهاج الأسلوب الحديث في التسويق الصناعي وهو أسلوب التعاملات الذي يركز على بناء علاقات مع مختلف الاطراف التي يتم التعامل معها، وعلى رأسها المورد الذي يشكل الطرف الآخر في العمليات التبادلية.

ومن هذا المنطلق سيتم تسليط الضوء على مختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بمفهوم العلاقة بين المشتري والمورد وجودتها، كذلك مساهمة جودة هذه العلاقة في نجاح لعملية الشرائية للمنظمة الصناعية، بالاعتماد على دراسة تحليلية احصائية لعينة من المؤسسات الصناعية لولاية تبسة، وذلك من خلال العناصر الموالية:

أولاً: الاطار العام للدراسة

1- مشكلة الدراسة

يعتبر الشراء الناجح أحد الأهداف المهمة والأساسية لمركز الشراء في المنظمات الصناعية، ومن أجل اتخاذ قرارات شرائية ناجحة يعمل مركز الشراء على توفير مختلف السلع والخدمات بالجودة، والكمية، والسعر، وفي الوقت المناسب، كما يعمل على اختيار مصادر الشراء المناسبة، وما يرتبط بذلك من متابعة التوريد من حيث مواعيد التسليم واستلام المشتريات، وفحصها للتأكد من سلامتها، ويكون ذلك وفقاً للسياسة العامة للمنظمة الصناعية.

لقد تغيرت علاقات المشتري-المورد في العقود الأخيرة مع تحول المنظمات الصناعية الى إقامة علاقات فيما بينها طويلة وأكثر تعقيداً، في محاولة منها لزيادة الإنتاجية والكفاءة في أسواق ومع زيادة الأسواق فقد كان على المنظمات أن تتحول من استراتيجيات تسويق الصفقات المنفردة الى استراتيجيات التسويق

بالعلاقات، حيث تدخل المنظمة المشتري والموردة في علاقات بهدف تحسين أدائها،¹ ومن هذا المنطلق تتبلور اشكالية البحث على النحو الموالي:

ما مدى تأثير جودة العلاقة بين المشتري والمورد على نجاح العملية الشرائية للمنظمات الصناعية؟

2- أهمية الدراسة

يمكن النظر الى أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية المتغيرات التي تحاول هذه الدراسة استكشافها وبناء العلاقات بينها، إذ تركز اهتمامات البحوث والدراسات في مجال الأعمال الصناعية بشكل عام وإدارة المواد بشكل خاص على أن موضوع الشراء هو أحد المواضيع الهامة في هذين المجالين، مما يدعو الى التعامل مع منظمات الأعمال على أنها جزء من سلاسل توريد منظمات أخرى، ما يؤدي الى بروز أهمية العلاقة بين المشتري والمورد بأبعاد مختلفة تحكمها الثقة والتعاون والالتزام وأثر ذلك على جودة القرارات الشرائية.

3- أهداف الدراسة

- تسعى هذه الورقة البحثية لتحقيق الأهداف الموالية:
- تناول المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة العلاقة بين المشتري والمورد، ونجاح العملية الشرائية بالمنظمات الصناعية؛
 - ايضاح ضرورة بناء علاقات طويلة المدى بين المنظمة الصناعية ومختلف أطراف التعامل؛

Joseph P. Cannon et Christian Homburg, **Buyer-Supplier Relationships and Customer Firm Costs**, Institute for the Study of Business Markets, Report 13,1998, http://isbm.smeal.psu.edu/isbm_smeal_psu_edu/library/working-017/208P:1.15/paper-articles/1998-working-papers/13-1998-buyer-supplier-relationships.pdf

- تسليط الضوء على أهمية علاقة المشتري-المورد، وأثارها على الشراء الناجح للمنظمة الصناعية؛

4- فرضيات الدراسة

في ضوء الاهداف البحثية وتحليل المعطيات يمكن صياغة الفرضيات الآتية:
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمة الصناعية.

الفرضيات الفرعية؛

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمة الصناعية.

2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالكمية المناسبة في المنظمة الصناعية .

3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالسعر المناسب في المنظمة الصناعية.

4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمة الصناعية.

5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمة الصناعية.

5-أداة جمع البيانات

يعتبر الاستبيان الأداة الأساسية والمستعملة في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية، وعليه فقد تضمنت استمارة الاستبيان 32 سؤالاً متسلسلاً صيغت بما يتلاءم وخصائص العينة المستهدفة للإجابة عليها، وتم تقسيمها إلى جزئين كما يلي:

1-الجزء الأول: جودة العلاقة المشتري- المورد: حيث يسمح هذا الجزء بمعرفة مدى وجود علاقة جيدة بين المشتري والمورد (16 عبارة).

2-الجزء الثاني: أسس الشراء الناجح : حيث يسمح هذا الجزء بمعرفة المؤشرات الأساسية التي تساعد في نجاح العملية الشرائية للمنظمة الصناعية. (16 عبارة).

6- مجتمع البحث وعينته

اقتصرت الدراسة على المؤسسات الصناعية لولاية تبسة، وعلى هذا الأساس سيتم حصر مجتمع الدراسة في إجمالي المؤسسات الصناعية بالولاية مهما كان شكلها كبيرة أو مؤسسات صغيرة ومتوسطة، وقد قدر عددها بـ 417 مؤسسة صناعية تنشط في مجالات متعددة.¹

هناك عدة طرق للمعينة وفقاً لطبيعة الدراسة وفرضياتها، وسيتم الاعتماد في هذه الدراسة على عينة تحتوي 42 مؤسسة صناعية بولاية تبسة، حيث يوجه الاستبيان إلى مسيري ومديري هذه المؤسسات، وهي عينة عمدية (قصدية).

ثانياً: الاطار النظري للدراسة

1- جودة العلاقة بين المشتري والمورد

تنشأ علاقات بين المشتري والمورد من خلال مجموعة من الروابط المالية والقانونية، ويتم تحديد قواعد السلوك الموجه نحو الحفاظ على العلاقة من أجل

¹ - مديرية الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية تبسة.

شراء وبيع السلع والخدمات بناء على شروط معينة، ويتم التفاوض والمساومة وتبادل المعلومات، مما يبرز وجود سمات معينة يمكن اعتبارها الأساس لبناء علاقات ناجحة بين المشتري والمورد.

1-1- مفهوم العلاقة بين المشتري والمورد

تعرف علاقة الأعمال على أنها: "تفاعل ذو توجه مشترك بين شركتين ذات التزام متبادل"،¹ لقد أكد التعريف السابق على دور الالتزام كعنصر رئيسي في علاقات الأعمال، حيث يتضمن الالتزام توجهها مستقبلياً، ويقصد به استمرار ودوام العلاقة.

وقدم Ellram التعريف التالي لعلاقات المشتري والمورد: "علاقات مستمرة بين شركتي المورد والمشتري تتضمن التزام عبر فترة ممتدة من الزمن، وتشمل على تبادل للمعلومات فيما بينها، وتقاسم للمخاطر والعوائد الخاصة بالعلاقة فيما بينها".²

ويشير هذا التعريف أن العلاقة بين المشتري والمورد تقوم على ادراك أكبر لوجود التزام بين الشريكين خلال فترة زمنية ذات توجه طويل المدى، والتبادل القائم يركز أكثر على تبادل المنافع وتقاسم التحديات والمخاطر.

1-2- أنواع العلاقات بين المشتري والمورد

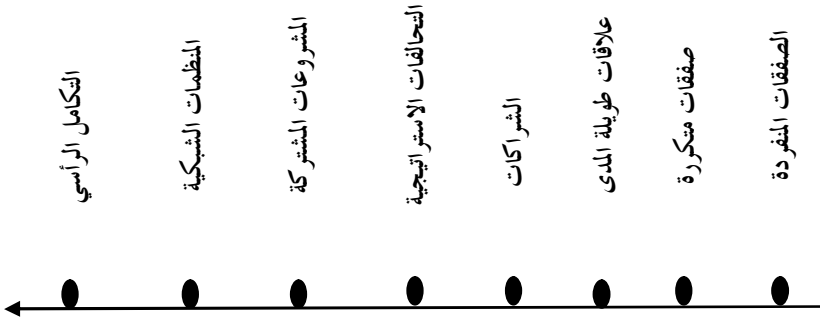
ركزت العديد من الدراسات على بحث العلاقات التعاونية بين المشتري والمورد بطبيعتها المزدوجة، أي دراسة الفوائد والمكاسب التي يمكن أن تؤدي إليها

¹ - جيهان عبد المنعم رجب، نموذج مقترح لهيكل العلاقة بين المشتري والمورد في السوق الصناعية، رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة عيت شمس، مصر، 2003، ص: 31.

² - نفس المرجع السابق، ص: 31.

العلاقة بين المشتري والمورد، حيث وضع Webster عام 1992 مقياسا متدرجا للعلاقات بين المشتري والمورد يبدأ بالصفقات المنفردة وينتهي بالتكامل الرأسي بين أطراف العلاقة، يرى Webster أنه كلما تحركت المنظمات باتجاه اليسار من المقياس كلما تم الانتقال الى علاقة جديدة وبسمات أقرب الى التكامل،¹ كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم (01): أنواع علاقات المشتري-المورد



المصدر: جيهان عبد المنعم رجب، مرجع سابق، ص: 31.

وفيما يلي شرح لكل نوع من أنواع العلاقات بين المشتري والمورد:

أ- الصفقات المنفردة: تعتبر أقل صور العلاقة وأكثرها شيوعا، وقد اعتبر باحثو التسويق في بداية الثمانينات من القرن العشرون، أن التبادلات بين المشتري والمورد تستند على الصفقات أو السوق، وتم اهمال صفة العلاقة للتبادل

¹ - حصة حسن سالم الخيال، اطار مقترح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بنوع العلاقة بين المشتري والمورد وانعكاسه على الأداء التسويقي، رسالة مقدمة للحصول على دكتور فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم ادارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2008، ص: 62.

التجاري بالرغم من أن العلاقة التبادلية بين المشتري والمورد تعتبر المحور الأساسي لبحوث التسويق.¹

وتعرف الصفقات المنفردة على أنها: "عملية تبادل سلعة مقابل نقود"، وفي هذا النوع من التبادلات يكون الهدف الرئيسي لكل من البائع والمشتري هو تحقيق أفضل صفقة ممكنة من الناحية الاقتصادية، فالصفقات المنفردة تعتمد على قوى وآلية السعر، وهي بذلك تستبعد أي عنصر من عناصر العلاقات.

أ- صفقات متكررة: الصفقات المتكررة أعلى مستوى من الصفقات المنفردة، ويلعب عنصر الثقة دورا في تكرار الشراء، فالمعاملات المتكررة ما هي إلا مؤشرا على العلاقات، لأن العملاء يتوقعون الراحة والكفاية السعيرية، وانخفاض التكلفة من جراء تكرار المعاملات.²

ب- علاقات طويلة المدى: إن العلاقات طويلة المدى عادة ما تكون في الأسواق الصناعية، وهي تمثل التزامات تعاقدية طويلة الأجل نسبيا، ويمكن تعريف العلاقات طويلة المدى على أنها: "التزام تعاقدى قائم على صفة الاستمرارية"، فعنصر توقع استمرارية العلاقة هو السمة التي يقاس من خلالها مدى تعمق العلاقة، وذلك بواسطة مقياس في إحدى نهايته توجد صفقات منفردة دون توقع لاستمرارية العلاقة، وفي النهاية الأخرى يوجد توجه نحو تعاون طويل المدى بتوقع كبير لاستمرارية العلاقة لكلا الطرفين في المستقبل.³

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 76.

² - Melody J. Hsiao, Sharon Purchase, Shams Rahman, **The impact of buyer-supplier relationship and purchasing process on the supply chain performance: a conceptual framework.** <http://impgroup.org/uploads/papers/4210.pdf> (15/02/2016)

³ - حصة حسن سالم الخيال، مرجع سابق، ص: 80.

ت- شراكة المشتري-المورد: تلجأ المنظمات المشتري والموردة الى إقامة شراكات يتم فيها التنسيق فيما بينهما، وعلى نحو يحقق لها النجاح في أسواق العملاء، فالشراكات تحقق أهداف ليس من السهل تحقيقها بمفردها، كما تحقق درجة أقل من عدم التأكد والمخاطرة، وعادة تقيم المنظمات المشتري شراكات بهدف الحصول على سعر أفضل للمكونات المشتري، ولكي تضمن مصدرا معتمدا عليه للتوريد، بينما تدخل المنظمات المورد في شراكات لكي تضمن سوقا مستمرا لمنتجاتها.¹

ث- التحالفات الاستراتيجية: لقد تزايد لجوء المنظمات الى التحالفات الاستراتيجية، ذلك لأن شراء المنظمة لمنظمة أخرى أو اندماجها لا يحقق غالبا التوقعات المطلوبة، وهناك أسباب كثيرة تدفع المنظمات للدخول في تحالفات استراتيجية منها على سبيل المثال محاولة الاستعانة بمنظمات أخرى في اضافة قيمة من خلال مواردها وقدراتها، وبالتالي زيادة الميزة التنافسية للمنظمة وتحسين أدائها.²

ج- المشروعات المشتركة: تعتبر المشروعات المشتركة من أكثر أنواع التحالفات شيوعا، رغم أن المصطلحين كثيرا ما يستخدمان كمرادفين، والسمة الفريدة للمشروع المشترك أنها منشأة جديدة يتم انشائها، ولها هيكل ورأس المال الخاص بها، ويتم اقامة المشروعات المشتركة غمطيا لتدوم رغم ان الشركاء المؤسسين قد يغيرون فيما بعد مشاركتهم في الملكية، وعليه تعرف المشروعات

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 81.

² - A Matevž Rašković, Maja Makovec Brenčič, Jan C. Fransoo, Barb ara Mörec, A-

Model Of Buyer-Supplier Relationships In A Transnational Company: The Role Of The Business Network Context, Economic And Business Review, Vol. 14, No. 2, 2012, P:103.

المشتركة بأنها: "اتفاقات تعاقدية بين شركتين أو أكثر ينتج عنه شخصية قانونية منفصلة لها أهدافها الخاصة".

ح- المنظمات الشبكية: تقوم فكرة الشبكات الاستراتيجية على وجهة نظر أن المنظمات تعمل في نطاق شبكة من العلاقات المستقلة القائمة على نسيج عنكبوتي من خلال روابط الموارد وارتباطات الأنشطة، وهي وجهة نظر تحظى بقبول واسع لأنها تمثل نظرية الشبكات.¹

خ- التكامل الرأسي: تلجأ المنظمات الى التكامل الرأسي تبعاً لظروفها وأحوال السوق، فالتكامل الرأسي ليست استراتيجية، ولكنها وسيلة وأداة لتحقيق استراتيجية المنظمات، وقد توصل الباحثون الى أن التكامل بين العمليات الداخلية والخارجية لأعضاء سلسلة التوريد سوف يساعد على تحقيق ميزة تنافسية وتحقيق أداء نسبي مطلق، وبناء علاقات طويلة الأمد.²

1-3- جودة العلاقة بين المشتري والمورد

تعرف جودة العلاقة أيضاً على أنها: "التقييم الاجمالي للتكاليف والعوائد الناتجة من الارتباط بعلاقة ما، ومقارنة ذلك بما يمكن أن تحصل عليه من نتائج من بدائل خارج العلاقة".³

ويتم الحكم على جودة العلاقة من خلال مجموعة من العوامل تتمثل فيما يلي:

¹ - Matevž Rašković, Maja Makovec Brenčič, Jan C. Fransoo, Barbara Mörec, **Op-Cit**, P:103.

² - Melody J. Hsiao, Sharon Purchase et Shams Rahman, **The impact of buyer-supplier relationship and purchasing process on the supply chain performance: a conceptual framework.**

³ - حصة حسن سالم الخيال، **مرجع سابق**، ص: 59.

- أ- الثقة: تعبر الثقة عن اعتقاد المنظمات بأن شريكها في العلاقة سينجز المهمات التي تؤدي الى نتائج ايجابية له، بمعنى أن الثقة هي توقعات المشتري بأن مزود الخدمة سيفي بوعوده.¹
- ب- الالتزام: يعرف الالتزام بكونه علاقة تنطوي على الرغبة في تطوير علاقة مستقرة، والاستعداد لبذل التضحيات في الأجل القصير من أجل المحافظة على العلاقة والثقة في ديمومتها، فهو يحقق لأطراف العلاقة أساس النجاح لأنه يتضمن تحقيق المنفعة المستقبلية.
- ت- الاتصالات وتبادل المعلومات: يقاس الاتصال بين المشتري والمورد بمدى تكرار تبادل المعلومات ومشاركتها بشكل مفتوح وواضح بين طرفي العملية التسويقية بهدف المحافظة وتطوير تلك العلاقة، وهو تبادل المعلومات بين المشتري والمورد في الاتجاهين من أجل تحقيق فهم مشترك.²
- ث- التكيف: ظهر مصطلح التكيف لأول مرة في الادبيات التسويقية من قبل Hakansson عام 1982، ويرى أن التكيف يعمل على تعزيز العلاقة ويعود الى قدرة المنظمة على تكييف عملياتها وتعديل ممارساتها التجارية حصريا للطرف الآخر الذي يشترك معها في العلاقة.³

¹ -www.archipel.uqam.ca/4894/1/M12500.pdf (15/02/2016)

²- Melody J. Hsiao, Sharon Purchase, Shams Rahman, **The impact of buyer-supplier relationship and purchasing process on the supply chain performance: a conceptual framework**, P:8.

<http://impgroup.org/uploads/papers/4210.pdf> (15/02/2016)

³- Jude Thaddeo Mugarura, **Buyer-Supplier Collaboration, Adaptation, Trust, Commitment And Relationship Continuity Of Selected Private Manufacturing Firms In Kampala**, P:10.

https://news.mak.ac.ug/documents/Makfiles/.../Mugarura_Jude.pdf 15/02/2016

ج- التعاون: يشير التعاون الى الأوضاع التي تعمل فيها المنظمات الاقتصادية معا لتحقيق الأهداف المشتركة، ويعكس التعاون توقعات الأطراف المشتركة في العلاقة بالرغبة في العمل معا لتحقيق الأهداف المشتركة والفردية.¹

2- أسس الشراء الناجح

2-1- الشراء بالجودة المناسبة

يعتبر توصيف الجودة من بين الاستراتيجيات التي تعمل على تخفيض مستوى الخطر، والتي تكون من خلال تعاون المنظمة الصناعية والمجهزين لإبرام عقود تحدد فيها مستوى جودة المنتجات المطلوبة، وتعتبر الجودة من الأسس المهمة لاختيار المجهز المناسب.

تتمثل الجودة بمجموعة الخصائص المتوفرة في المنتجات، والتي تؤثر على قدرتها في تحقيق الرضا ويكون أداء المنتج وفق معايير يمكن توضيحها من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم (01): أبعاد الجودة للمنتجات الصناعية

البعد	الوصف
الأداء	الخصائص الأساسية لتشغيل المنتج
المميزات	الخصائص الإضافية لإتمام عملية التشغيل
الثقة	احتمال تعطيل المنتج خلال فترة زمنية محددة
التوافق	درجة تصميم المنتج ومطابقة مواصفات التشغيل للمواصفات التقنية

1- Melody J. Hsiao, Sharon Purchase, Shams Rahman, The impact of buyer-supplier relationship and purchasing process on the supply chain performance: a conceptual framework, P:9. <http://impgroup.org/uploads/papers/4210.pdf> (15/02/2016)

المتانة، فترة استمرار عمل المنتج	حياة المنتج المتوقعة
المنافع المتحققة	السرعة، القدرة، سهولة التصليح
الخصائص الجمالية للمنتج	كيف ينظر الى المنتج، ما هو الشعور بذلك
الجودة المدركة	المؤثرات غير المباشرة والتي من خلالها تقاس الجودة

المصدر بتصريف: محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص: 126.

2-2- الشراء بالكمية المناسبة

تعمل المنظمات الصناعية على توفير احتياجاتها من المواد بالكمية المناسبة، فتقوم ادارة المشتريات بمهمة غاية في الأهمية، وهي تحديد الحجم أو الكمية المناسبة لطلبية الشراء الواحدة، التي تغطي الحاجة المطلوبة وتكفل للمنظمة استمرارية العمل وعدم توقفه بسبب نقص مستلزمات العمل.

والكمية المناسبة هي التي تفي باحتياجات العمل والانتاج داخل المنظمة، بحيث لا تزيد عن اللازم فيترتب على ذلك بعض الأعباء والتكاليف المالية، أو تقل عن اللازم فتعطل برامج العمل والانتاج، وتصبح المنظمة غير قادرة على الوفاء بالتزاماتها، وبناءا عليه فالكمية المناسبة هي الكمية التي تتساوى وتتعاذل في ضوءها تكلفة الشراء وتكلفة التخزين، وعندها تكون التكلفة الكلية للشراء أقل ما يمكن.¹

¹ - مصطفى يوسف كافي، ادارة الأعمال اللوجستية -مدخل استراتيجي كمي-، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص: 77.

2-3- الشراء بالسعر المناسب

السعر المناسب هو ذلك المستوى من السعر الذي يحقق للمنظمة المستوى المطلوب من الجودة وبالكمية المطلوبة، كما يضمن وصول وتدفق المواد الى العمليات التشغيلية في المنظمة في الوقت المطلوب، وهو ذلك المستوى الذي يعمل على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وبانسجام واتفاق مع الكمية والجودة والوقت الملائم.¹

لذلك فإن القرار المرتبط بتحديد أسعار المشتريات من المواد واحتياجات المنظمة يحتل الأهمية الأكبر، وذلك لارتباط متغير السعر بمجموعة من العوامل المؤثرة في متغيرات العملية الشرائية مما يتطلب من المنظمات الصناعية أن تعمل على دراسة متغير السعر دراسة متأنية وواسعة ودقيقة وبما يؤدي الى أن تحقق المنظمات هدفها الرئيسي وهو الربح.

2-4- الشراء في الوقت المناسب

يقصد بالشراء في الوقت المناسب بيان أو تحديد أنسب وقت يجب أن تصل فيه السلعة أو المادة الى مخازن المنظمة، وتكون جاهزة للاستخدام أو الاستعمال في ظل مجموعة من العوامل (امكانيات المنظمة المالية، الائتمانية، التخزينية، وامكانيات النقل، واحتياجات المنظمة للسلعة).²

يلعب الوقت دورا حاسما في نجاح العملية الشرائية، فعامل الوقت عادة هو وقت دورة الطلب (أمر الشراء)، فالمشتريين والموردين عادة يعطون الوقت اهتماما كبيرا

¹ - عبد العزيز بدر النداي، ادارة المشتريات والمخازن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص:184.

² - غانم فنجان موسى ومحمد عبد حسين، ادارة المشتريات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص:163.

فالإدارة الكفؤة أو الفاعلية للأنشطة الانتاجية تضمن دورات طلب في مدد أو فترات زمنية معقولة، فتقوم بمعالجة أو تحضير أو شحن الطلب في الوقت المناسب.¹

2-5- الشراء من مصدر التوريد المناسب

يتوقف نجاح العملية الشرائية الصناعية بالكامل على عملية اختيار المورد المناسب، فنجاح المنظمة في اختيار مصدر الشراء المناسب وفي تنمية العلاقات الجديدة معه، يحقق لها فوائد متعددة، ويعد اختبارا لمدى قدرتها وكفاءتها في العمل، ومدى وفائها لمسؤولياتها، ولا شك أن الاختيار غير السليم لمصدر الشراء سيؤثر كثيرا في الجهود التي تبذلها في عملية توفير احتياجات المنظمة.

ثالثا: الاطار العملي للدراسة

1- صدق الاداة وثباتها

بهدف التحقق من ثبات وصدق الاداة وفعاليتها للتحليل الاحصائي، تم الاعتماد على حساب معامل ألفا كرونباخ (cronbach alpha) و معامل الصدق (validity) فيقصد به مدى اتساق كل عبارة من العبارات المتعلقة بموضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور ككل، وكانت النتائج مبينة في الجدول الموالي:

¹ - عبد الستار محمد العلي و خليل ابراهيم الكنعاني، ادارة سلاسل التوريد، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص ص: 105-107.

جدول رقم(02): نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
جودة علاقة المورد- المشتري	16	0.754	0.868
نجاح العملية الشرائية	16	0.609	0.780
الاجمالي	32	0.739	0.859

المصدر: من اعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

وتعتبر نتائج هذا الاختبار جيدة وذات دلالة احصائية عالية، مما يشير الى علاقة ثبات وترابط عالي بين عبارات الاستبيان والوثوق في النتائج التي تم التوصل لها.

2- المعالجة الاحصائية

2-1- تحليل اجابات أفراد العينة نحو متغير جودة العلاقة بين المشتري والمورد

تم اجراء تحليل وصفي لإجابات عينة الدراسة المتعلقة بجودة العلاقة بين المشتري والمورد، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (03): التحليل الوصفي لمحور جودة العلاقة بين المشتري والمورد

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يمتاز سوق الموردين بتنافسية شديدة	4,59	0,49	عالية جدا
2	تتميز المصادر البديلة أمامنا كمنظمة مشتري للمنتج بالمحدودية	4,40	0,62	عالية جدا
3	تبحث المنظمة عن موردين في مستوى طموحاتها	3,83	1,01	عالية
4	لدينا اتفاقيات محددة تماما مع المورد	3,61	1,03	عالية
5	لدينا اتفاقيات رسمية تحدد التزامات الطرفين	4,57	0,54	عالية جدا
6	كلا الطرفين مسؤول عن تحقيق أهداف العلاقة	4,23	0,75	عالية جدا
7	يتم التصدي لأي مشاكل تعترض العلاقة بصورة مشتركة	3,23	1,07	متوسطة
8	يهتم كل طرف برغبة الطرف الآخر	3,83	1,34	عالية
9	كلا الطرفين مستعد للقيام بتغييرات من أجل التعاون	3,97	1,11	عالية
10	تقع مسؤولية نجاح العلاقة على الطرفين معا	3,50	1,21	عالية
11	يتم تبادل المعلومات الخاصة بتوقعات العرض والطلب عن المنتج النهائي	4,54	0,67	عالية جدا
12	يتم تبادل المعلومات الخاصة بالتنبؤات طويلة المدى عن احتياجات السوق	3,50	1,13	عالية
13	يتم ابلاغنا من قبل المورد بمعلومات حول التغيرات التي قد تؤثر علينا	4,38	0,66	عالية جدا
14	تبادل المعلومات في هذه العلاقة يتم بشكل دوري	3,71	0,89	عالية

			ومتكرر وليس فقط طبقا للاتفاقية	
عالية جدا	0,66	4,40	عند حدوث تغييرات يقوم الطرفان بعقد اتفاق جديد ملائم لهما بدلا من التمسك بالشروط الأصلية	15
عالية جدا	0,52	4,33	لدينا رضا عن جودة خدمات التعامل مع المنظمة المورد	16
عالية	0,41	4,03	نتيجة المحور الأول	

المصدر: من اعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

أظهر التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة ان درجة ادراك مسيري المنظمات الصناعية محل الدراسة لأهمية العلاقة الجيدة بين المشتري والمورد عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 4.03 (هذا المتوسط ينتمي للمجال الرابع في قيم المتوسطات المطبقة على سلم ليكارت الخماسي "3.40-4.19"، أما قيمة الانحراف المعياري فقد بلغت 0.41، مما يدل على وجود تشتت ضعيف للقيم عن وسطها الحسابي.

ويتضح من اجابات أفراد عينة الدراسة أن سوق الموردين يمتاز بتنافسية عالية، وبمحدودية المصادر البديلة المتاحة للمنظمات الصناعية المشتري، كما أن هناك اتفاقيات رسمية تحدد التزامات كلا من المورد والمشتري، حيث تتميز العلاقة بين المورد والمشتري بالتعاون في تحقيق الأهداف وحل المشاكل، والاستعداد لتبادل المعلومات الخاصة بظروف السوق، وهذا ما يبين أهمية التعاون والثقة المتبادلة بين المشتري والمورد، اضافة الى الالتزام مما يجعل المنظمة المشتري راضية عن الخدمات المقدمة من طرف المورد، وهذا ما يحفز المنظمات الصناعية عينة الدراسة على بناء علاقات طويلة المدى مع المورد.

2-2- تحليل اجابات أفراد العينة نحو متغير نجاح العملية الشرائية

تم اجراء تحليل وصفي لإجابات عينة الدراسة المتعلقة بنجاح العملية الشرائية، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (04): التحليل الوصفي لمحور نجاح العملية الشرائية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تعمل المؤسسة على مطابقة المنتجات المستلمة مع المواصفات المتفق عليها مسبقا	4.64	0.48	عالية جدا
2	التأكد من جودة المنتجات المستلمة ودرجة الاعتمادية عليها في تلبية احتياجات المؤسسة	4.19	0.70	عالية
3	متابعة مدى التزام المورد بتقديم خدمات ما بعد البيع	4.07	1.42	عالية
4	نجاح المورد مبني على مدى تدفق المنتجات	4.07	0.80	عالية
5	توفير الكمية المطلوبة بالمواصفات المتفق عليها أحد مؤشرات التزام المورد بنجاح العملية الشرائية	4.35	0.87	عالية جدا
6	يمكن الاعتماد على التوريد بنظام الدفعات اذا كان حجم الصفقة يسمح بذلك	4.19	0.63	عالية
7	يعتبر السعر محور الاهتمام في اتمام عملية الشراء بالمؤسسة	4.50	0.50	عالية جدا
8	تهتم المؤسسة بتسهيلات الدفع المقدمة من طرف المورد	3.90	1.03	عالية
9	تقديم التخفيضات والخصومات أمرا مشجعا على التعامل مع المورد	3.97	0.74	عالية
10	يعتبر وقت استلام المنتجات معيار مهم في عملية تقييم المورد	4.38	0.82	عالية جدا
11	تأخر المورد في تسليم المنتجات يؤثر سلبا على القرارات	4.30	0.46	عالية

جدا			المتخذة من قبل المؤسسة	
متوسط	1.47	2.90	تتحمل المؤسسة أعباء تأخر المورد في عملية التوريد	12
عالية جدا	0.73	4.42	يعتبر التزام المورد بالتوريد في المواعيد المتفق عليها أحد مؤشرات نجاح العملية الشرائية	13
عالية جدا	0.54	4.57	يعتبر التزام المورد بالشروط المتفق عليها عند التعاقد أحد مؤشرات نجاح العملية الشرائية	14
عالية جدا	0.51	4.30	تعمل المؤسسة على تقييم ومراجعة اداء الموردين من أجل اتخاذ قرارا مواصلة التعامل	15
عالية جدا	0.52	4.33	تساعد الثقة المتبادلة مع الموردين على توقيع عقود طويلة المدى	16
عالية	0.33	4.19	نتيجة المحور الثاني	

المصدر: من اعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

أظهر التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة ان درجة ادراك مسيري المنظمات الصناعية محل الدراسة لأسس الشراء الناجح عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 4.19 (هذا المتوسط ينتمي للمجال الرابع في قيم المتوسطات المطبقة على سلم ليكارت الخماسي "3.40-4.19"، أما قيمة الانحراف المعياري فقد بلغت 0.33، مما يدل على وجود تشتت ضعيف للقيم عن وسطها الحسابي.

وتظهر النتائج الخاصة بمؤشرات نجاح العملية الشرائية، فجودة اتخاذ القرار الشرائي تعكس مدى التزام المورد بتسليم المنتجات، مما يفرض على المؤسسات الصناعية محل الدراسة الحرص على مطابقة المنتجات المستلمة من قبل الموردين مع المواصفات المطلوبة للتحقق من جودتها، كما أن نجاح العملية الشرائية يعتمد على مدى استمرار تدفق المنتجات وتوفرها بالكمية المطلوبة وفي الوقت المناسب، ويعتبر السعر أحد مؤشرات قياس جودة القرار الشرائي، فهو محور الاهتمام اثناء اتمام

صفقات الشراء الصناعية خاصة اذا ارتبط بتسهيلات الدفع أو التخفيضات المقدمة من طرف المورد، بالإضافة الى ان التزام المورد يدفع الى التعامل واتخاذ القرار الشرائي، وهذا ما يشجع على بناء علاقات طويلة المدى بين المؤسسة والمورد.

3- اختبار الفرضيات

3-1- اختبار الفرضيات الفرعية

تتلخص نتائج التحليل في الجدول الموالي:

جدول رقم (05): تحليل تباين خط الانحدار للفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار a	ثابت الانحدار b	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
جودة العلاقة بين المشتري والمورد	الشراء بالجودة المناسبة	0.454	2.077	0.648	0.420	5.385	29.002	0.000
	الشراء بالكمية المناسبة	0.188	3.106	0.238	0.057	1.550	2.402	0.129
	الشراء بالسعر المناسب	0.226	3.152	0.509	0.259	3.741	13.995	0.001
	الشراء في الوقت المناسب	0.602	1.909	0.676	0.457	5.801	33.657	0.000
	مصدر الشراء المناسب	0.232	2.955	0.659	0.434	5.537	30.653	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

أ-الفرضية الفرعية الأولى

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمة الصناعية.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمة الصناعية.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.648، مما يدل على وجود تأثير وارتباط قوي بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، بالإضافة الى معامل التحديد الذي يبين أن نسبة 42% من الشراء بالجودة المناسبة في المنظمات الصناعية لولاية تبسة راجع للعلاقة الحسنة بين المشتري والمورد، وقد أظهر اختبار (F) بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية حيث ان مستوى الدلالة sig=0.000 أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالجودة المناسبة في المنظمة الصناعية."

ب-الفرضية الفرعية الثانية

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالكمية المناسبة في المنظمة الصناعية.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالكمية المناسبة في المنظمة الصناعية. يوضح الجدول اعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالكمية المناسبة في المنظمة الصناعية ، عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 23.8% وهي نسبة ضعيفة وقد أظهر اختبار F بأن نموذج الانحدار بشكل عام غير مفسر احصائيا، حيث قدر مستوى الدلالة بـ $\text{sig}=0.129$.

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية البديلة وتقبل الفرضية العدمية التالية:

" لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالكمية المناسبة في المنظمة الصناعية."

ج-الفرضية الفرعية الثالثة

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالسعر المناسب في المنظمة الصناعية.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالسعر المناسب في المنظمة الصناعية.

يوضح الجدول رقم (05) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء بالسعر المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.509، مما يدل على وجود تأثير وارتباط متوسط بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء بالسعر

المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، بالإضافة الى معامل التحديد الذي يبين أن نسبة 25.9 % من الشراء بالسعر المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة راجع للعلاقة الجيدة بين المشتري والمورد ، وقد أظهر اختبار (F) بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية حيث ان مستوى الدلالة $\text{sig}=0.001$ أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء بالسعر المناسب في المنظمة الصناعية."

د-الفرضية الفرعية الرابعة

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمة الصناعية.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمة الصناعية.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.676، مما يدل على وجود تأثير وارتباط قوي بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، بالإضافة الى معامل التحديد الذي

يبين أن نسبة 45.7% من الشراء في الوقت المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة راجع للعلاقة الحسنة بين المشتري والمورد، وقد أظهر اختبار (F) بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية حيث ان مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء في الوقت المناسب في المنظمة الصناعية".

ه-الفرضية الفرعية الخامسة

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمة الصناعية.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمة الصناعية.

يوضح الجدول رقم (05) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.659، مما يدل على وجود تأثير وارتباط قوي بين جودة علاقة المشتري - المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، ومعامل التحديد الذي يبين أن نسبة 43.4% من الشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمات الصناعية

لولاية تبسة راجع للعلاقة الجيدة بين المشتري والمورد ، وقد أظهر اختبار (F) بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية حيث ان مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري-المورد والشراء من مصدر التوريد المناسب في المنظمة الصناعية".

3-2- اختبار الفرضية الرئيسية

فرض العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة.

الفرض البديل: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة.

تتلخص نتائج التحليل في الجدول الموالي:

جدول رقم (06): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار a	ثابت الانحدار b	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
جودة العلاقة بين المشتري والمورد	نجاح العملية الشرائية	0.258	2.809	0.301	0.091	1.997	3.989	0.043

المصدر: من اعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.301، مما يدل على وجود تأثير وارتباط متوسط بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة، بالإضافة الى معامل التحديد الذي يبين أن نسبة 09.1% من نجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة راجع للعلاقة الجيدة بين المشتري والمورد، وقد أظهر اختبار (F) بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة احصائية حيث ان مستوى الدلالة $\text{sig}=0.043$ أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على النتائج السابقة ترفض الفرضية الفرعية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية في المنظمات الصناعية لولاية تبسة.

النتائج

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات سيتم عرضها تباعا كما يلي:

- تولي المنظمات الصناعية اهتماما ببناء علاقات جيدة مع جميع الأطراف، وعلى رأسها المورد؛

- يعتبر المورد صاحب مصلحة وشريك استراتيجي في ظل التسويق بالعلاقات، مما يفرض على المنظمات الصناعية اعادة صياغة فلسفة الشراء وطريقة التعامل مع معه؛

- موافقة أفراد عينة الدراسة على أن الشراء بالكمية المناسبة أحد أسس الشراء الناجح بدرجة عالية والتي تؤكد ضرورة الاعتماد على نظام الدفعات من أجل التحكم الجيد في التكاليف من جهة، واستمرارية تدفق المنتجات من أجل ضمان استمرارية العمل من جهة أخرى؛
- موافقة أفراد عينة الدراسة على أن الشراء في الوقت المناسب أحد أسس الشراء الناجح بدرجة عالية، والتي تؤكد على أهمية الوقت في استمرار عمل المؤسسة، حيث أن أي تأخر في تسليم المواد يمكن أن يؤثر سلبا في عمل المؤسسة (التوقف / التعطيل)؛
- موافقة أفراد عينة الدراسة على أن الشراء بالسعر المناسب أحد أسس الشراء الناجح بدرجة عالية، والتي تؤكد على أهمية السعر في اتمام العملية الشرائية من خلال الاهتمام بتسهيلات الدفع المقدمة من طرف الموردين، التخفيضات والخصومات الممنوحة؛
- موافقة أفراد عينة الدراسة على أن الشراء من مصدر التوريد المناسب أحد أسس الشراء الناجح بدرجة عالية جدا، توضح أهمية بناء علاقات طويلة مع الموردين تركز على الثقة والالتزام؛
- موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن أسس الشراء تعتبر معايير مهمة في تحديد نجاح العملية الشرائية.
- يسعى كل من المشتري والمورد الى بناء علاقة تعاون تهدف الى تحقيق مصالح الطرفين ؛
- وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين جودة علاقة المشتري - المورد ونجاح العملية الشرائية للمنظمة الصناعية، حيث تساعد الثقة، التعاون والالتزام بين المورد والمنظمة الصناعية المشتري في توفير احتياجاتها بالجودة،

الكمية، السعر وفي الوقت المناسب ، واختيارها لمصدر التوريد المناسب، مما
ينعكس ايجابا على نجاح العملية الشرائية.

التوصيات

بناءا على الاستنتاجات المتوصل اليها يمكن تقديم جملة من التوصيات
أهمها:

- ضرورة الاهتمام بعلاقات طويلة المدى بين المشتري والمورد في السوق
الصناعية؛
- ضرورة المحافظة على توفير درجة عالية من الرضا عن العلاقة بين كلا
الطرفين؛
- ضرورة الاهتمام بالثقة، التعاون، والالتزام كأساسيات في بناء علاقة بين
المشتري والمورد؛
- تعزيز الاتصال وتبادل المعلومات بين المشتري والمورد لأهميتها في تحقيق
الرضا وتعزيز الولاء لدى المنظمات الصناعية.

الاستثمار في القطاع الفلاحي لتحقيق سياسة تنموية مستدامة خارج قطاع المحروقات حالة الجزائر

Investment in the agricultural sector to achieve a sustainable
development policy outside the hydrocarbon sector The case of
Algeria

أ. مريم بودودة أ. هجيرة زقاد

جامعة جيجل جامعة قسنطينة 2

A. Mariam Budouda Hadjera Zagade

University of Jijel University of Constantine2

Algeria

المخلص :

يعد الاستثمار في القطاع الفلاحي في الجزائر أحد الحلول الاقتصادية للخروج إلى اقتصاد متنوع بعيدا عن المحروقات، ونظرا للدور الكبير الذي يؤديه هذا القطاع في الاقتصاد الوطني، من حيث مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي، وأهميته الكبيرة في تأمين مصادر العيش والغذاء لحياة السكان، امتصاص جزء كبير من البطالة التي تعيشها البلاد، الحد من الهجرة الريفية، إنشاء كثير من الصناعات سواء التي لها علاقة مباشرة بهذا القطاع كالصناعات الغذائية والنسيجية... أو تلك الصناعات التي تقوم من أجل تنمية القطاع الفلاحي، مثل صناعة الأسمدة، المبيدات، صناعة وسائل الإنتاج الفلاحي وغيرها، هذا من جهة، وتحقيق التنمية المستدامة من جهة أخرى، وهذا ما جعل الجزائر تعطي هذا القطاع أهمية كبيرة بهدف تحسينه من خلال تبني عدة سياسات فلاحية وريفية بدءا من التسيير الذاتي إلى غاية برنامج التجديد الفلاحي.

الكلمات المفتاحية: الاستثمار الفلاحي، التنمية المستدامة، السياسات الفلاحية والريفية في الجزائر.

Abstract :

Investment in the agricultural sector in Algeria is one of the economic solutions to a diversified economy away from hydrocarbons. In view of its significant role in the national economy in terms of its contribution to GDP and its great importance in securing livelihoods and food for the lives of the population, Of the unemployment in the country, the reduction of rural migration, the establishment of many industries, whether directly related to this sector, such as food and textile industries ... or those industries that are for the development of the agricultural sector, such as the industry of fertilizers, pesticides, manufacturing means of production Neighborhood and others, on the one hand, and the achievement of sustainable development on the other hand, and this is what made this sector Algeria gives great importance in order to improve it by adopting a number of agricultural and rural policies, ranging from self-management to the very agricultural renewal program.

Keywords: agricultural investment, sustainable development, agricultural and rural policies in Algeria.

مقدمة

أولا : مشكلة الدراسة

يعتبر قطاع الفلاحة الوتر الحساس في أي اقتصاد، فهو يساهم في نمو الناتج المحلي الإجمالي، استخدام عدد كبير من اليد العاملة خاصة العمال الغير مؤهلين، وبالتالي الحد من مشكلة البطالة التي تعاني منها البلاد، الحد من الهجرة الريفية وبالتالي العمل على التوازن الجهوي بين المدينة والريف، وعلى اعتبار أن قطاع الفلاحة هو أحد القطاعات الإستراتيجية التي لها دور حيوي في ضمان التنمية المستدامة، فإنه يعتبر من أضعف القطاعات الاقتصادية وأكثرها انكشافا، حيث أن الإنتاج الزراعي يتأثر بعوامل خارجة عن سيطرة المزارع لعل أهمها العوامل الطبيعية.

تعتبر الفلاحة في الجزائر قطاعا استراتيجيا بالنظر للمساحات الفلاحية الشاسعة والطاقات البشرية الهائلة، لذا سعت الجزائر كغيرها من دول العالم منذ الاستقلال إلى تنمية قطاع الفلاحة من أجل مسايرة التغيرات الدولية، فقد شهد هذا القطاع الحساس مجموعة محاولات الإصلاح كنتاج طبيعي للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية والسياسية والفنية التي تؤثر عليه، ولهذا أولت الجزائر القطاع الفلاحي أهمية كبيرة بهدف تحسينه من خلال تبني سياسات فلاحية بدءا من التسيير الذاتي إلى غاية برنامج التجديد الفلاحي.

إن الوضعية الراهنة للاقتصاد الجزائري تعرف بالأزمة الخانقة، وذلك بعد تدهور أسعار البترول لذا وجب علينا النهوض بقطاع الفلاحة والسعي لتحقيق اكتفاء ذاتي، فما مدى مساهمة سياسات الاستثمار القطاع الفلاحي في تحقيق سياسة تنمية مستدامة خارج قطاع المحروقات بالجزائر؟

وسيتيم الإجابة على الإشكالية من خلال عرضنا لهذه الورقة البحثية من خلال تطرقنا للنقاط التالي:

- 1- المفاهيم الأساسية للتنمية الفلاحية المستدامة.
- 2- تطور السياسات الفلاحية والريفية في الجزائر.
- 3- تقييم أداء السياسات الفلاحية والريفية لتحقيق التنمية المستدامة بالجزائر.

ثانيا: أهمية الدراسة

يحظى موضوع تنمية قطاع الفلاحة باهتمام الكثير من الدول والهيئات الدولية، لما يكتسبه هذا القطاع من أهمية كبيرة بالنسبة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهو ما جعلنا نتناوله من الجانب الاقتصادي والاجتماعي، كما يعود اختيار هذا الموضوع قصد إعطاء حلول وإجراءات من شأنها أن تقدم دعماً للقطاع الفلاحي في الدول العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة.

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الورقة البحثية إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة التنمية الفلاحية المستدامة.
- إبراز أثر سياسات الاستثمار الفلاحي في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.
- عرض أهم البرامج والسياسات الفلاحية المتبعة في الجزائر من الاستقلال إلى الوقت الحالي.
- إبراز مساهمة القطاع الفلاحي الجزائري في تحقيق تنمية مستدامة خارج قطاع المحروقات.

رابعا: منهج الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث، اخترنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين، مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى إبداء الاقتراحات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على الكتب العربية وبعض الدراسات والبحوث السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

الإطار النظري

I. مفاهيم أساسية حول التنمية الفلاحية المستدامة

1- التنمية الفلاحية المستدامة:

حسب منظمة الأغذية والزراعة: "التنمية المستدامة هي إدارة وصيانة قاعدة الموارد الطبيعية، وتوجيه التغيير التقني والمؤسسي على نحو يكفل تحقيق الإحتياجات البشرية للأجيال الحاضرة والمقبلة وتلبيتها المستمرة. وهذه التنمية في القطاع الفلاحي تصون موارد الأراضي والمياه والموارد الوراثية النباتية والحيوانية،

ولا تؤدي إلى تدهور البيئة، وهي ملائمة من الناحية الفنية، ومجدية اقتصاديا ومقبولة اجتماعيا.¹

التنمية الفلاحية المستدامة هي التوازن بين إستهلاك الموارد وضمان حق الأجيال القادمة منها، وهي تعتمد على عناصر أساسية هي المجتمع والبيئة والاقتصاد وهي تطالبنا بالتفكير في الآثار البيئية لأي نشاط بشري يضر بصحة الإنسان وعلى قدرة الموارد الطبيعية على التجدد والاستمرار.²

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول أن التنمية الفلاحية المستدامة هي الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج الزراعي، الحفاظ على خصوبة التربة، حماية البيئة والحفاظ على الطاقة الإنتاجية المستدامة لعناصر الإنتاج من خلال الاستهلاك الرشيد للطاقة الناضبة والاستثمار في الطاقات المتجددة.

2- الاستثمار في الفلاحة كطريق لتحقيق الاستدامة

يشكل الاستثمار الفلاحي أحد الاهتمامات الرئيسة لمختلف دول العالم لما له من الآثار في تحقيق الأمن الغذائي والتقليل من التبعية للاستيراد كما أن الاستثمار في القطاع الفلاحي يتأثر ويؤثر في الجانب البيئي فمن الضروري أن يرفع الاستثمار التجاري ويعظم أهداف التنمية المستدامة، مثل الحد من الفقر، الاستدامة البيئية ومرونة التكيف مع المناخ. إن الاستثمار الفلاحي يمكن أن يكون له الأثر الفعلي إذا ما تم الاهتمام بالمنتجين الصغار وهذا بإتاحة الفرصة لهم في توظيف معارفهم والاستفادة من خدمات البحث والتطوير المتاحة لهم بالإضافة إلى استفادتهم من

¹ فهمي بشاي، نحو التنمية الزراعية المستدامة في العراق، منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، روما، 2003، ص. 24.

² محمد سمير أبو سليمان وآخرون، البيئة والتنمية الزراعية المستدامة، مركز البحوث الزراعية، جمهورية مصر العربية، 2007، ص. 12.

خدمات الإرشاد المناسبة، المنشآت القاعدية الفلاحة وغيرها من إمكانيات الاستثمار.

2-1 الاستثمار في الحيازات الزراعية الصغيرة: يمكن أن يشارك هذا النوع من الاستثمار في الحيازات الصغيرة في رفع مردودية الإنتاجية الفلاحية من خلال ما يلي¹:

- تحسين الحوافز السعرية وزيادة نوعية وكمية الاستثمار العام؛
- تحسين عمل أسواق المنتجات والمستلزمات؛
- تحسين القدرة على الحصول على الخدمات المالية وتخفيض التعرض للأخطار؛
- تعزيز وتفعيل أداء منظمات المنتجين؛
- تشجيع الابتكار في الزراعة من خلال استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في الإنتاج والاستغلال؛
- زيادة الاستفادة الزراعية وجعلها دعامة قوية للخدمات البيئية.

2-2 الاستثمار الفلاحي المسؤول اجتماعيا: يرتبط الاستثمار الزراعي المسؤول اجتماعيا بالمسؤولية الملقاة على الفلاحين وأصحاب المؤسسات المتخصصة في الميدان الفلاحي اتجاه استخدام الموارد الزراعية والطبيعية وتأثيراتها على توازن النظم البيئية والايكولوجية وقد تم وضع بعض المبادئ الأساسية للاستثمار الزراعي المسؤول²:

¹ يوسف صوار وآخرون، السياسات العامة ودورها في التنمية المستدامة، مجلة ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - وجدة - المغرب، العدد

05، سبتمبر 2015، ص. 07

² يوسف صوار وآخرون، المرجع السابق، ص. 07

- يجب الاعتراف بالأحكام الحالية التي تنص على الحق في الأرض والموارد الطبيعية المرتبطة بها واحترامها.
 - تعزيز الاستثمار الزراعي للأمن الغذائي دون تشكيل أي خطر أو تهديد للأمن الغذائي.
 - جميع العمليات المتعلقة بالاستثمار في الزراعة يجب أن تكون شفافة مراقبة والتأكد من أن جميع الأطراف المعنية مسؤولة في الإطار القانوني والتنظيمي والأعمال تكون المناسبة.
 - جميع المتضررين ماديا ينبغي استشارتهم والاتفاقات الناتجة من هذه المشاورات يتم توثيقها واحترامها.
 - ينبغي أن تضمن أن مشاريع المستثمرين احترام سيادة القانون، وإدماج الممارسات التصنيعية الجيدة، التي تكون اقتصاديا قابلة للاستمرار تعطي نتائج مفيدة للطرفين ومستدامة.
 - يجب على الاستثمارات توليد آثار الاجتماعية وتوزيعية مرغوب فيها ولا تزيد تفاقم من حالات الضعف.
 - يجب أن يكون الأثر البيئي للمشاريع كذا يجب اتخاذ التدابير لتشجيع الاستخدام المستدام للموارد وتقليل وتخفيف المخاطر وحجم الآثار السلبية.
- 3- أهم معوقات التنمية الفلاحية بالجزائر: بعد ضعف التمويل الموجه للقطاع الفلاحي، المعرقل الرئيسي لعملية التنمية الفلاحية إلى جانب عدم فعالية السياسات التي كانت مطبقة، مما أفرز أوضاعا متردية للقطاع الفلاحي اتسمت بما يلي:¹

¹ مراد علة، إشكالية الأمن الغذائي في الجزائر: قراءة تقييمية في السياسات الوطنية للتنمية الفلاحية وسبل تفعيل التكامل الغذائي العربي، الملتقى الدولي التاسع حول استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي في

- محدودية الأراضي الزراعية التي هي في حدود 7 مليون هكتار، ويترك منها أكثر من الثلث سنويا للراحة (التبوير).
- غياب قانون واضح لتنظيم الملكية العقارية للأراضي الزراعية مما عرقل الاستثمارات الفلاحية لصعوبة الحصول على القروض.
- تعاني الأراضي الزراعية من التصحر وانجراف التربة وتحويل الأراضي الملوحة التي تهدد حوالي مليون هكتار خاصة في المناطق السهلية.
- ضعف استخدام المكننة في الزراعة.
- انخفاض معدل استخدام الأسمدة خاصة بعد رفع الدعم على مدخلات الإنتاج، كما أن نقص الإرشاد الفني للزراع وعدم وجود مرجع تقني في مجال التخصيب يحدد نوع التربة وأصناف الأسمدة ومواعيد استعمالها قلل من التسميد الكافي والعقلاني.
- التخلف التكنولوجي للإنتاج في مجالات تحسين البذور والسلالات ونقل التكنولوجيا المناسبة بسبب غياب الإرشاد الفلاحي والتأثير التقني خاصة في الأوساط الريفية والمناطق النائية.
- ضعف هياكل التسويق من طرق وسائل النقل وهياكل حفظ وتخزين المحاصيل إلى جانب غياب تنظيم الأسواق أثر سلبا على تصريف الإنتاج وتوزيعه، كما أن ضعف التصنيع في الزراعة تسبب في أضرار كبيرة للمزارعين، حيث اقتصر التصنيع على عمليات تحويل الطماطم والحبوب والحليب في العموم بطاقات تحويل ضعيفة لا تصل إلى امتصاص كل الفائض.

- نقص مردود القطاع وغياب الحوافز المادية الذي حد من عمليات الاستثمار خاصة التي تتطلب موارد ضخمة كاستصلاح الأراضي.

II. تطور السياسات الفلاحية والريفية في الجزائر

لقد باشرت الجزائر العديد من الإصلاحات في القطاع الفلاحي كآلية لتأهيله، ومرت هذه الإصلاحات بمراحل مختلفة، وفيما يلي ملخص لبعض البرامج والسياسات الفلاحية المتبعة في الجزائر من الاستقلال إلى الوقت الحالي:

1- سياسة التسيير الذاتي: يمكن اختصار أهم المراحل التي مر بها القطاع المسير ذاتيا فيما يلي:¹

1-1 المرحلة الأولى: وتمتد من سنة 1962 إلى سنة 1967، ويمكن اعتبار هذه المرحلة بمثابة مرحلة النشأة، إذ بعد استيلاء الفلاحين على الأراضي، جاءت قرارات الدولة لإضفاء الصبغة القانونية الرسمية عليها، ثم تكوين هياكل تنظيمية تمثلت في الديوان الوطني للإصلاح الزراعي الذي يتولى الإشراف على كل مدخلات ومخرجات التسيير الذاتي، وبذلك أصبحت الدولة تبعا لهذه الإجراءات تمارس سيطرة خارجية مباشرة على هذه المزارع.

2-1 المرحلة الثانية: وتمتد من سنة 1967 إلى سنة 1975، وخلال هذه المرحلة اتخذت إجراءات من شأنها ضمان نوع من اللامركزية، حيث استبدل الديوان الوطني للإصلاح الزراعي بمديريات فلاحية ولائية تختص في مجالات جغرافية ومهنية محددة. كما تم إنشاء تعاونيات مهمتها تنظيم عملية المحاسبة وتكون تحت المراقبة المزدوجة للوزارة الوصية من جهة، والبنك الوطني الجزائري من جهة ثانية.

¹ فوزية غربي، الزراعة الجزائرية بين الاكتفاء والتبعية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008، ص. 93.

كما أنشئ الديوان الوطني للعتاد الفلاحي بفروعه الجهوية، ومهمته توفير الآلات والمعدات الفلاحية وإصلاحها.

1-3 المرحلة الثالثة، وقد جاءت كنتيجة منطقية للنتائج الهزيلة من الإجراءات السابقة حيث لم تساعد على خلق محيط اقتصادي يعمل على تقدم وتطوير المزارع، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات إصلاحية بهدف تجاوز التعقيدات البيروقراطية التي صارت تحد من فعالية العمل، حيث عملت تلك الإصلاحات على إلغاء منصب المدير المعين، فأصبحت بذلك كل القرارات تتخذ من طرف الجمعية العامة للعمال والفلاحين، إلى جانب تخفيض أسعار وسائل الإنتاج ووضعها تحت تصرف الفلاحين مباشرة، كما تم تخفيض الفائدة على قروض المزارع المسيرة ذاتيا، ورفع أسعار المنتجات الزراعية.

2- سياسة الثورة الزراعية؛

لقد جاءت الثورة الزراعية بمقتضى المرسوم الصادر في 8 نوفمبر 1971، وعملت الثورة الزراعية لتحقيق الأهداف التالية:

- تأسيس الصندوق الوطني للثورة الزراعية: تم تأسيس الصندوق الوطني للثورة الزراعية من مجموع الأراضي التي اكتسبها من الأراضي الحكومية أو أراضي العرش أو الأراضي المؤممة.
- توزيع الأراضي: لقد استهدفت الثورة الزراعية تحرير الأفراد وتحسين مستوى معيشتهم وذلك عن طرق استفادتهم من الأراضي المؤممة.

3- السياسات الزراعية في عقد الثمانينيات؛

في هذه المرحلة شجعت الدولة الفلاحين على استصلاح الأراضي (خصوصا في الجنوب) وذلك بتقديم قروض معتبرة لهم، ومدهم بالتجهيزات اللازمة وتوفير الظروف الملائمة، فقد أنشئ مثلا سنة 1982 البنك الفلاحي لتنمية الريفة الزراعية،

لتقديم القروض لفلاحين وذلك بغرض النهوض بالقطاع الفلاحي، كما تمت إعادة هيكلة مزارع الدولة والتعاونيات في شكل وحدات صغيرة، وزيادة استيراد الآلات الزراعية وتوزيعها على الفلاحين بشروط ميسرة، وزيادة الاستثمارات لتنمية الموارد المائية اللازمة، وذلك بجفر الآبار وإقامة السدود الصغيرة والكبيرة؛ وتهدف هذه السياسة الزراعية الجديدة للوصول إلى الاكتفاء الذاتي من الإنتاج الزراعي.

4- برنامج التكيف الهيكلي (PAS)؛

ويمكن إيجاز أهم محاور التكيف الهيكلي في النقاط التالية:¹

- إعادة هيكلة العقار الفلاحي.
- استرجاع الأراضي المؤتممة لأصحابها.
- سياسة دعم أسعار المدخلات والمخرجات الزراعية والتي استمرت لغاية 1994 وهذا ما يفسر ارتفاع الأسعار بعد ذلك.
- تخفيض قيمة العملة الوطنية.
- ضمان السعر عند الإنتاج بالنسبة للزراعات الإستراتيجية.
- مواصلة دعم الأسعار عند الاستهلاك بالنسبة للمواد الأساسية كالخبز والحليب.
- العمل على تمويل النشاطات الفلاحية ذات الأهمية.
- حرية التجارة الخارجية والأسواق.
- إعادة هيكلة المؤسسات العمومية وخصوصتها تدريجيا وجزئيا.

¹ فوزية غربي، المرجع السابق، ص. 109.

5- المخطط الوطني للتنمية الفلاحية (PNDA)؛¹

تهدف إستراتيجية المخطط الوطني للتنمية الفلاحية (PNDA) إلى تحسين مستوى الأمن الغذائي أي رفع قدرات الأفراد المادية والاجتماعية والاقتصادية للحصول على الغذاء بالكم والنوع المناسبين وفق المعايير الدولية، كما تهدف الإستراتيجية الفلاحية إلى رفع نسب الاكتفاء الذاتي للسلع الغذائية الرئيسية من أجل تحسين الميزان التجاري الغذائي وتقليص حجم الواردات الغذائية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تنمية الطاقات الإنتاجية للهياكل والفروع الإنتاجية ضمن استغلال عقلائي للموارد الطبيعية لتحقيق تنمية مستدامة وترقية الإنتاج حسب الميزة النسبية. ونظرًا لتحديات الكبرى التي تواجه الفلاحة في الجزائر والمرتكزة على إشكاليات معقدة، فإنه يتعين:

- تطوير أنظمة الإنتاج والاهتمام بالعمليات القبلية والبعدية للإنتاج الفلاحي (تنمية الفروع، تطوير الصناعات الغذائية...).
- تطوير هياكل الإنتاج من حيث التمويل والتأطير والتمويل من أجل قطاع فلاحي منافس وقادر على مواجهة المتغيرات الداخلية والرهانات الخارجية.
- تطوير الهياكل الفلاحية والعقارية بإعادة تنظيم الملكية حتى يمكن تنظيم الاستغلال وتنمية الاستثمارات.

ومن أجل تحقيق إستراتيجية التنمية الفلاحية، وضع المخطط الوطني للتنمية الفلاحية عدة تدابير وبرامج ووسائل تأطير لتشجيع زراعة متطورة خلال الفترة (2004-2001) من خلال الدعم المقدم في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي.

¹ مراد علة، مرجع سبق ذكره، ص. 04.

6- سياسة التجديد الفلاحي والريفي:

تتمحور هذه السياسة حول ثلاثة ركائز أساسية، وهي:

6-1 سياسة التجديد الفلاحي: وتقوم على ثلاث محاور أساسية، وهي: ¹

- إطلاق برامج تهدف إلى التكثيف والتحديث من أجل زيادة الإنتاج والإنتاجية، وتطوير المنتجات ذات الاستهلاك الواسع كالحبوب، الحليب الاصطناعي، والبقول والبطاطا، وزراعة الزيتون، والطماطم الصناعية، الشجير، النخيل، واللحوم الحمراء والدواجن، وهذه البرامج تدخل ضمن أنظمة اقتصاد المياه.
- تطبيق نظام الضبط (SYRPALAC)، والذي يهدف من جهة: تأمين وتثبيت عرض المنتجات الغذائية ذات الاستهلاك الواسع (الحبوب، الحليب، واللحوم، الزيوت، والبطاطا)، وحماية مداخيل الفلاحين والمستهلكين من جهة أخرى، ولتحقيق هذين الهدفين يجب أن تكون الأنشطة المبرمجة تستهدف تعزيز الأدوات الضرورية للضبط، كأماكن التخزين المنتجات الفلاحية، وتوفير المذابح.
- إنشاء بيئة آمنة من خلال إطلاق قروض بدون فوائد كقرض الرفيق لشراء المعدات والآلات الفلاحية، ووضع تأمينات فعالة من أجل الحد من انخفاض المردودية والكوارث الفلاحية، وتعزيز ودعم التعااضدية الريفية الجوارية، والمنظمات المهنية.

¹ الطبيب هاشمي، القطاع الزراعي في الجزائر في ظل الوفرة المالية للفترة 2006-2013 بين الإنجازات والعقبات، الملتقى الدولي التاسع حول استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي في ضوء المتغيرات والتحديات الاقتصادية والدولية، جامعة حسينية بن بوعلي بالشلف، 23-24 نوفمبر 2014، ص.06.

6-2 سياسة التجديد الريفي: تقوم هذه السياسة على أربعة محاور رئيسية، وهي:¹

- تحديث القرى والمداشر: من خلال تحسين الظروف المعيشية في المناطق الريفية، والقضاء على السكنات الهشة وغير المستقرة، واستبدالها بمساكن وأماكن لائقة تتوفر على وسائل الراحة التي عادة ما تنسب إلى المدن والبلديات (الطرق، الكهرباء، الصرف الصحي، ومياه الشرب، وبناء المدارس، الرعاية الصحية والحماية الاجتماعية، والهاتف...الخ).
- تطوير وتنويع في الأنشطة الاقتصادية في الوسط الريفي وتتمثل في التنمية المحلية والتجارة، السياحة الريفية، الحرف، تجميع المنتجات المحلية، خلق وتطوير المؤسسات المتوسطة والصغيرة، الطاقة المتجددة، تكنولوجية الإعلام والاتصال، وتهيئة الفضاءات والمناطق الريفية لتصبح أكثر جاذبية.
- حماية وتجميع الموارد الطبيعية المتمثلة في الغابات، السهول، الواحات، الجبال، الخط الساحلي، والأراضي الفلاحية.
- حماية وتجميع الممتلكات والثروة الريفية المادية وغير المادية، والتي تتمثل في المتوجات الزراعية، المباني، حماية الأماكن الأثرية والثقافية، وخلق التظاهرات الثقافية في الريف.

¹ MADR, **La Politique du Renouveau Rural en Algérie**, Nora MEDJDOUB, Algérie, 2012, P09.

6-3 تعزيز المهارات والقدرات البشرية والدعم التقني للمنتجين: وتتمثل في:¹

- تحديث المناهج للإدارة الفلاحية .
- الاستثمار البشري من خلال التكفل بالقدرات البشرية للقطاع وترقيتها عن طريق برامج التكوين والبحث والإرشاد الفلاحي، إضافة إلى التطوير التقني لجعل القطاع يتماشى مع المستجدات.
- تعزيز القدرات المادية والبشرية لكل المنظمات والوكالات المكلفة بدعم الفلاحين والعاملين في القطاع الفلاحي.
- دعم مصالح المراقبة والحماية البيطرية والصحية النباتية، ومصالح إصدار الشهادات الصحة النباتية من البذور والشتلات، والمراقبة التقنية لمكافحة الحرائق.

III. تقييم أداء السياسات الفلاحية والريفية لتحقيق التنمية المستدامة بالجزائر

بعد أن تطرقنا في العناصر السابقة إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتنمية الفلاحية المستدامة، وكذا الإطار العام للسياسات الفلاحية والريفية بدءا من التسيير الذاتي إلى غاية برنامج التجديد الفلاحي، سنحاول في هذا العنصر عرض بعض المؤشرات، وهذا لمعرفة مدى مساهمة السياسات الفلاحية والريفية في تحقيق التنمية المستدامة:

¹ Kellil Salah Eddine, **La Politique de Renouveau Agricole et Rural : pour un développement intégré en Algérie, le Défi du renforcement durable de la sécurité alimentaire nationale**, Colloque régional sur la contribution de l'élevage pastoral à la sécurité et au développement des espaces Sahéliens, N'DJAMENA, 27-29 MAI 2013.p.04.

1- مساهمة القطاع الفلاحي في الناتج الداخلي الخام

تراوحت مساهمة القطاع الفلاحي في الناتج المحلي الخام بين حوالي 9 % و 11 % ما تمثل في المتوسط 10,40 % محتلة المرتبة الثالثة بعد قطاعي المحروقات والخدمات، وذلك لما تزخر به الجزائر من موارد بترولية ضخمة، وهذا ما يؤكد على أن الفلاحة تساهم بقليل في الدخل الوطني، الجدول رقم 01 والشكل رقم 01 يوضحان ذلك:

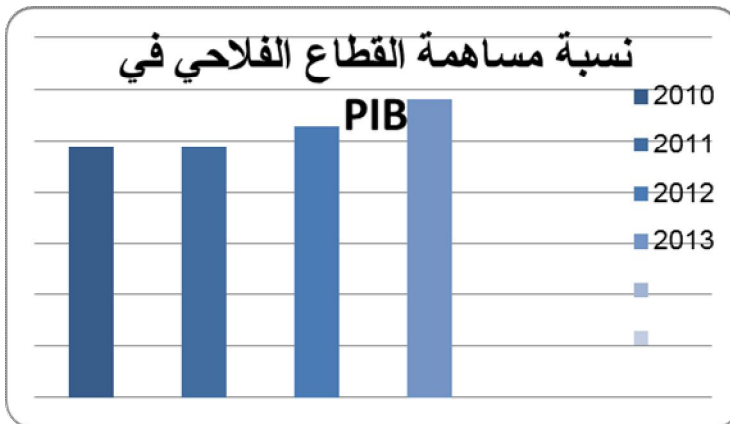
الجدول رقم (01): نسبة مساهمة القطاع الفلاحي في الناتج الداخلي الخام خلال الفترة (2010/2013)

الوحدة: (%)

السنة	2010	2011	2012	2013	المتوسط
نسبة المساهمة	9.75	9.74	10.56	11.58	10.40

Source : ONS, rétrospective statistique algérienne 1962– 2011, CH14-COMPTES ECONOMIQUES, P234-237.

الشكل رقم 01 : نسبة مساهمة القطاع الفلاحي في الناتج الداخلي الخام خلال الفترة (2010/2013)



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على الجدول رقم 01

2- مساهمة الإنتاج النباتي والحيواني في تلبية الحاجات الغذائية: تشير المعطيات والإحصائيات لوزارة الفلاحة لسنة 2012 أن الإنتاج الوطني (الحبوب، الأعلاف، الخضروات، البقول، البطاطا، الطماطم الصناعية، واللحوم الحمراء والبيضاء) عرف تذبذب في نمو الإنتاج الفلاحي، وهذا ما أدى إلى زيادة في معدل نمو الإنتاج الزراعي في 10 سنوات الأخيرة (2000-2010) بنسبة 7,3 %، 31,5 % سنة 2009، 8,5 % سنة 2010، 10,6 % سنة 2011، بعدما كان 2,3 % في العقد الماضي (معدل نمو بالحجم)، والتوقع خلال الفترة 2009-2014 هو معدل 8,3 %.¹ والجدول التالي يوضح الإنتاج الفلاحي للمنتجات ذات الاستهلاك الواسع:

الجدول رقم (02): تطور إنتاج السلع الغذائية الرئيسية خلال الفترة (2009/2011)

الوحدة: مليون قنطار، مليار لتر.

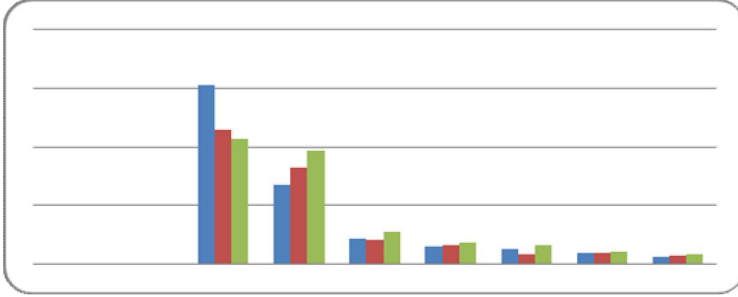
الفئات السنوات	اللحوم الحمراء	اللحوم البيضاء	التمور	الحمضيات	البطاطا	الحليب	الحبوب	الزيتون
2009	3,46	2,09	6,01	8,44	26,8	2,39	61,2	4,75
2010	3,82	2,82	6,45	7,88	33	2,7	45,6	3,11
2011	4,2	3,36	7,24	11,1	38,6	2,93	42,5	6,1

من إعداد الباحثين بالإعتماد على: MADR, Le renouveau agricole et rural en marché, Revue et perspectives, Algérie, 2012, p.32-33.

¹ MADR, Le renouveau agricole et rural en marché, Op. Cit, p.43.

الشكل رقم (02): تطور إنتاج السلع الغذائية الرئيسية خلال الفترة
(2011/2009)

الوحدة: مليون قنطار



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على الجدول رقم (02)

تتكون الثروة الحيوانية بالجزائر في مجملها من الأصناف التالية: الأبقار، الأغنام، الماعز، الجمال... الخ.

تشير البيانات الموضحة في الجدول والشكل أدناه إلى أن تحقيق نمو في الإنتاج الحيواني خلال الفترة (2000-2011)، إذ زاد إنتاج اللحوم الحمراء من حوالي 2,5 مليون قنطار سنة 2000 إلى حوالي 4,2 مليون قنطار سنة 2011، أي بمعدل نمو سنوي قدره 5,7 %، كما ارتفع إنتاج اللحوم البيضاء كذلك من حوالي 1,9 مليون قنطار سنة 2000 إلى حوالي 3,4 مليون قنطار سنة 2011، أي بمعدل نمو سنوي قدره 6,6 % على الرغم من تسجيل إنتاج متذبذب طيلة فترة الدراسة.

بالإضافة إلى ذلك فقد عرف إنتاج الحليب تزايدا خلال فترة الدراسة، فقد تم تسجيل إنتاج قدر ب 1.6 مليار لتر سنة 2000 ، ليصل إلى حوالي 2.9 مليار لتر سنة 2011، أي بزيادة سنوية قدرها 6,8 % للفترة (2000-2011). وتعزى الزيادة في كمية الإنتاج الحيواني المحققة طيلة عشرية كاملة إلى الثروة الحيوانية الكبيرة التي تمتلكها الجزائر، حيث تبلغ حوالي 31 مليون رأس من الماشية، وقد ساهم ذلك في

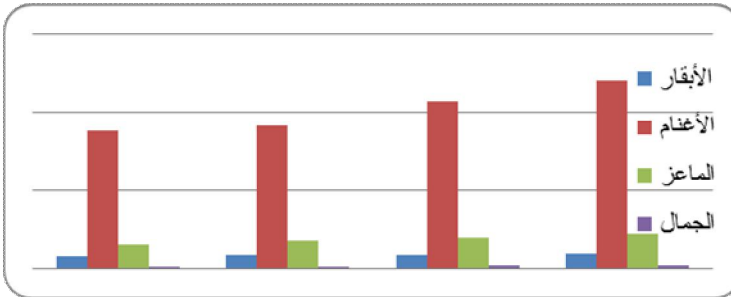
مواجهة جزء من الطلب المتزايد على المنتجات الحيوانية باعتبارها عنصراً هاماً من عناصر الأمن الغذائي وأحد الأنماط الاستهلاكية الرئيسية في الجزائر. والجدول التالي يوضح تطور الثروة الحيوانية بالجزائر:

الجدول رقم (03): تطور الثروة الحيوانية بالجزائر خلال الفترة (2011 / 2000)
الوحدة: ألف رأس

السنة	2000	2004	2009	2011
الأبقار	1595	1614	1682	1790
الأغنام	17616	18293	21405	23989
الماعز	3027	3451	3962	4411
الجمال	234	273	301	319

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: الديوان الوطني للإحصاءات الجزائر

الشكل رقم 03: تطور الثروة الحيوانية بالجزائر خلال الفترة (2011 / 2000)
الوحدة: ألف رأس



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول رقم (03)

3- تطور حجم الصادرات والواردات الغذائية :

يمثل الاستهلاك من السلع الغذائية مجموع كميات الإنتاج المحلي مضافاً إليها صافي الاستيراد من هذه السلع، وفي حال تفوق كمية الصادرات على الواردات، تتحقق معدلات أعلى من الاكتفاء، حيث يمكن الاستفادة من عائدات التصدير في تعزيز الأمن الغذائي. بينما ينخفض مستوى الأمن الغذائي عندما لا تتوفر الموارد اللازمة لتغطية الواردات من السلع الغذائية، وفي هذه الحالة تلجأ الدولة إلى الاعتماد على القروض والمعونات لتغطية وارداتها الغذائية، وفي ذات السياق، فإن نمو الحاجات الغذائية نمواً مستمراً بسبب الضغوط الناتجة من التزايد الديموغرافي وهجرة السكان إلى المدن، وأيضاً التحولات في نمط الاستهلاك، الشيء الذي جعل اقتصاد الجزائر يتسم بالعجز الغذائي وعدم التوازن بين الإنتاج وارتفاع الطلب، وهذا ما أدى بالدولة إلى تغطية العجز عن طريق الاستيراد.¹

والجدول الموالي يبين تطور حجم الواردات والصادرات من السلع الغذائية بالجزائر:

¹ سفيان عمراني، سياسة التجديد الفلاحي والريفي كإستراتيجية لكسب رهان الأمن الغذائي المستدام بالجزائر، الملتقى الدولي التاسع حول استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي في ضوء المتغيرات والتحديات الاقتصادية والدولية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 23-24 نوفمبر 2014، ص.17.

الجدول رقم (04): الصادرات والواردات الغذائية في الجزائر خلال الفترة
(2000-2013) الوحدة: مليون دولار

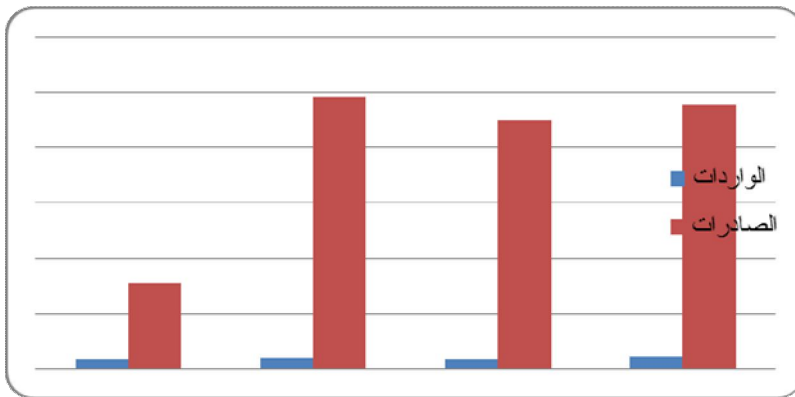
السنوات	2009	2010	2011	2012	2013
الصادرات	113	315	355	315	402
الواردات	5863	6058	9850	9022	9580

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- Evolution du commerce extérieur de l'Algérie par groupes d'utilisation période : années 2000 à 2010, 12/05/2015, voir le site :
- <http://www.douane.gov.dz/pdf/Evolution%20des%20indicateurs/Evolution%20du%20commerce%20exterieur%20de%20l%27Algerie%20par%20groupes%20d%27utilisation.pdf>
- Centre National de l'Informatique et des Statistiques, **Statistiques du commerce extérieur de l'Algérie: (Période : Année 2013)**, 10/05/2015, voir le site :
- http://www.douane.gov.dz/pdf/r_periodique/ANNEE%202013.pdf

الشكل رقم (04): الصادرات والواردات الغذائية في الجزائر خلال الفترة
(2000/2013)

الوحدة: مليون دولار



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول رقم (04)

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع الاستثمار في القطاع الفلاحي لتحقيق سياسة تنمية مستدامة خارج قطاع المحروقات في الجزائر خرجنا ببعض النتائج والمقترحات، وتمثلت في الآتي:

أولا: النتائج

تتمثل أهم نتائج البحث في الآتي:

- إن البديل الأول للبترول في الجزائر هو الفلاحة، نظرا لأن البلاد تزخر بطاقات بشرية ومساحات فلاحية شاسعة، لذا فالجزائر تسعى جادة للوصول إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي من خلال إرساء سياسة تنمية طموحة ومستدامة، وذلك من خلال حزمة واسعة من المخططات، البرامج والسياسات بدءا من التسيير الذاتي إلى غاية برنامج التجديد الفلاحي...
- إن القطاع الفلاحي يؤثر بدرجة كبيرة على القطاعات الأخرى، ويساهم في تأمين الغذاء للفرد وتحقيق أكبر قدر من الاكتفاء الذاتي من المنتجات الغذائية.
- يساهم قطاع الفلاحة بالقليل في الدخل الوطني وذلك للارتباط القوي للاقتصاد الوطني بقطاع المحروقات، كما أن معدلات نمو القطاع خلال الفترة المدروسة كان متذبذب وغير مستقر مما يعني أن أداء القطاع الفلاحي يعتمد أساسا على الظروف الطبيعية والمناخية السائدة باعتبار أن معظم المحاصيل الزراعية تعتمد على مياه الأمطار.

ثانياً: المقترحات

بناءً على نتائج البحث يمكن تقديم المقترحات التالية:

- ضرورة النهوض بالقطاع الفلاحي وتأهيل اليد العاملة للانتقال من الفلاح التقليدي إلى الفلاح العصري والتخلص من التبعية الاقتصادية لقطاع المحروقات، والعمل على دعم الشباب وتكوينه أكاديمياً.
- ضرورة عصرنة ومكننة القطاع الفلاحي وتنسيقه مع جميع القطاعات الأخرى.
- يجب علينا الانتقال من الفلاحة التقليدية إلى فلاحة صناعية، وذلك بإرساء سياسة تنموية مستدامة وطموحة، وهذا بجزمة واسعة من المخططات، البرامج والسياسات...
- ضرورة الاهتمام بالقطاع الفلاحي باعتباره يؤثر بدرجة كبيرة في القطاعات الأخرى.
- التشجيع على الإلتحاق بالتخصصات الخاصة بالفلاحة في التعليم الجامعي بما يساهم في الحصول على مخرجات تتناسب وإحتياجات التنمية الفلاحية.

اعتماد المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر

قراءة تحليلية في طبيعة واتجاه العلاقة

**Adoption of International Accounting Standards, Financial
Reporting and Foreign Direct Investment Flows: an analytical
reading of the nature and direction of the relationship**

د. لمزاودة عمار أ.د. هوام جمعة

جامعة قسنطينة 2 جامعة باجي مختار عنابة الجزائر

Dr Lamzaouda amar Pr. Houam djemaa

University of Constantine 2 University of Baji Mokhtar Annaba

Algeria

ملخص :

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على طبيعة واتجاه العلاقة بين تطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وذلك من خلال تحليل أثر اعتماد هذه المعايير على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، ومن ثم تحليل تأثير تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيارات الدول باعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي.

توصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) من شأنه أن يساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي. بالإضافة من المتوقع أن تؤثر تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيار اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي.

الكلمات المفتاحية: معايير المحاسبة الدولية، المعايير الدولية للإبلاغ المالي، التوافق المحاسبي، الاستثمار الأجنبي المباشر.

Abstract :

This study aims to highlight the nature and direction of the relationship between the adoption of international financial reporting standards (IFRS) and inflows of foreign direct investment, through the analysis of the impact of these standards adoption on foreign direct investment flows, and then the impact of foreign direct investment flows to states Options adoption criteria analysis international financial reporting. The study found that the adoption of international financial reporting standards (IFRS) would contribute to increased foreign investment flows. In addition it is expected that FDI inflows affecting the adoption of international standards of financial reporting option.

Keywords: International Accounting Standards, International Financial Reporting Standards, Accounting Harmonization , Foreign Direct Investment.

مقدمة :

شهدت السنوات الأخيرة تنامي ظاهرتين مثيرتين للاهتمام، ففي العقدين الأخيرين قام عدد غير مسبوق من دول العالم (ما يزيد عن 120 دولة) باعتماد المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي (IAS/IFRS) كأساس لإعداد التقارير المالية أو التوافق مع هذه المعايير أو السماح باستخدامها باعتبارها وسيلة تساهم في: تحسين نوعية المعلومات حول أداء الشركات، تخفيض تكلفة رأس المال، تحسين ثقة المستثمرين، وبالتالي تسهيل تدفق الاستثمارات والتنمية الاقتصادية.

أولا : اشكالية البحث :

وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الموالي: هل أن اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) يساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر؟ أم أن تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر تعزز تطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)؟

وللمعالجة الإشكالية المطروحة و لتحقيق أهداف الدراسة نقوم بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي دوافع إصدار وتطوير معايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)، وأسباب انتشارها؟
- ما مفهوم الاستثمار الأجنبي المباشر، أهميته وأشكاله؟
- هل يساهم اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر؟
- وهل يساهم تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر في تبني المعايير الدولية للإبلاغ المالي؟

ثانياً: أهمية وأهداف البحث:

تكمن أهمية الدراسة وشهدت نفس الفترة انتشار ظاهرة الاستثمار الأجنبي المباشر التي تعتبر من أبرز تجليات العولمة، فضلاً عن كونها من أكثر المواضيع إثارة للاهتمام، نظراً لدورها في تمويل الاقتصاد وتحقيق التنمية الاقتصادية. حيث يعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر أحد أهم مصادر التمويل الخارجي، فضلاً عن كونه عاملاً أساسياً لترقية أداء العنصر البشري، وأداة فعالة في نقل التقنية وتوطينها في الدول المضيفة، وهذا ما جعل التنافس يسود بين الدول لجذب واستقطاب هذا النوع من الاستثمارات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة واتجاه العلاقة بين اعتماد المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي (IAS/IFRS) كأساس لإعداد التقارير المالية وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر،

أولاً: المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)، دوافع إصدارها، تطورها وأسباب انتشارها؛

شهدت بدايات القرن العشرين أولى المحاولات لوضع معايير محاسبية موحدة، حيث انعقدت عدة مؤتمرات دولية ساهمت إلى حد كبير في التأكيد على أهمية بناء وتطوير معايير محاسبية على المستوى الدولي، وقد جاءت هذه المؤتمرات نتيجة الضغوط المتزايدة من مستخدمي القوائم المالية من مساهمين، مستثمرين، دائنين، نقابات، أجهزة حكومية ومنظمات دولية، بهدف تشكيل منظمة تتولي وضع معايير محاسبية دولية وتهيئة المناخ الملائم لتطبيق هذه المعايير.

وقد أسفر ذلك عن تأسيس لجنة معايير المحاسبة الدولية

IASC (International Accounting Standard Committee) التي تشكلت بتاريخ 23 يونيو 1973 اثر اتفاق الجمعيات المهنية للدول العشر الرائدة، لتقوم بوضع معايير محاسبية دولية IAS (International accounting standard) تحكم مهنة المحاسبة وتعمل على تعزيزها وتنسيقها.¹

وقد حظيت لجنة معايير المحاسبة الدولية و المعايير الصادرة عنها بقبول كبير واعتراف دولي واسع، وعليه سيتم التطرق إلى أهم الدوافع التي أدت إلى إصدار هذه المجموعة من المعايير، إضافة إلى أسباب قبولها وانتشارها على المستوى الدولي.

1. دوافع إصدار معايير المحاسبة الدولية؛

يمكن إبراز أهم الدوافع التي كانت وراء إصدار معايير المحاسبة الدولية فيما يلي:²

¹ القاضي حسين، حمدان مأمون، (2008): المحاسبة الدولية ومعاييرها، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 104 - 106

² - سولم صلاح الدين، (2014): مساهمة معايير المحاسبة الدولية في تطوير مخرجات نظم المعلومات المحاسبية، إشارة خاصة للمعيار الدولي الأول، مجلة التواصل في الاقتصاد، الإدارة والقانون، عدد 38، ص 87.

- زيادة حدة التباين في الممارسات المحاسبية بين الدول يعتبر أهم دافع لإصدار هذه المعايير.
- تزايد اهتمام المنظمات المحاسبية ورغبتهم في تجاوز الاختلاف في الطرق والأساليب المحاسبية بين الدول المختلفة وتحقيق أكبر قدر من التجانس.
- ارتفاع حجم التجارة والاستثمار الدوليين من خلال الشركات متعددة الجنسيات ساهم بدوره في نشأة معايير محاسبية تكون أساسا للتعامل بين الدول.
- رغبة كل من المستثمرين والشركات والتكتلات الدولية في إرساء نظم المحاسبة بما يراعي التغيرات الدولية الحديثة.
- عدم رغبة الشركات الأجنبية باستخدام معايير محاسبية لم تشارك في صناعتها، (في إشارة إلى عدم ارتياحها من قواعد المحاسبة الأمريكية) وبالتالي فضلت هذه الشركات عدم إدراجها بأسواقها المالية.
- أدى ارتفاع حجم الاستثمارات وزيادة معدلات التضخم إلى ظهور مشاكل محاسبية تتطلب إيجاد معايير محاسبية متعامل بها على المستوى الدولي.
- عمل الباحثين في المجال المحاسبي على إيجاد مجموعة موحدة من المعايير المحاسبية تحظى بقبول دولي يتم الاسترشاد بها لإعداد القوائم المالية.

- براق محمد، قمان عمر، (2013): مدى توافق النظام المحاسبي المالي مع المعايير المحاسبية الدولية بشأن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر يومي 05 و 06 / 05 / 2013، جامعة الوادي، ص 06.

- بكطاش فتيحة، دوافع توحيد المعايير المحاسبية الدولية في ظل العولمة (حالة الجزائر)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 97-98.

وقد تطورت هذه المعايير ومرت بمراحل مختلفة، لتحظى بعد ذلك بقبول واسع وانتشار كبير.

2. أسباب انتشار المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي؛

بعد أن اكتملت هذه المعايير، تبنت أكثر من 120 دولة حول العالم هذه المعايير أو سمحت باستخدامها كنموذج للتطبيق من جانب الشركات العاملة لديها بدلا من معاييرها الوطنية، كما طبقت شركات عديدة هذه المعايير بشكل اختياري، والجدول الموالي يوضح عدد الدول التي تعتمد معايير المحاسبة الدولية أو تسمح استخدامها.

الجدول رقم (01): لمحة حول تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS) من قبل الشركات المدرجة حول العالم

عدد الدول	موقف الدول من معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS)
23	غير مسموح للشركات المدرجة إعداد تقاريرها المالية وفق الـ IFRS.
25	مسموح للشركات المدرجة إعداد تقاريرها المالية وفق الـ IFRS.
10	مطلوب من بعض الشركات المدرجة (قطاعات معينة) إعداد تقاريرها المالية وفق الـ IFRS
96	مطلوب من كل الشركات المدرجة إعداد تقاريرها المالية وفق الـ IFRS
20	لا يوجد سوق مالي
174	المجموع

Source: <http://www.iasplus.com/en/resources/ifrs-topics/use-of-ifrs>

وفيما يلي استعراض لأهم الأسباب والعوامل التي ساعدت على الانتشار العالمي لمعايير الإبلاغ المالي الدولية:

1.2. تكلفة إعداد معايير المحاسبة:

عملية إعداد معايير محاسبية هي عملية معقدة تساهم فيها أطراف عديدة، حيث تستوجب وجود منظومة متكاملة تشمل هيئات وكيانات تعنى بضبط وتنظيم عملية إصدار المعايير المحاسبية. وعليه فإن مساهمة هذه الأطراف في إعداد المعايير المحاسبية يجعل من العملية طويلة، معقدة، ومكلفة. حيث يشكل عامل التكلفة عائقاً أمام الكثير من الدول خصوصاً النامية على إصدار معايير محلية بالجودة المطلوبة، وهذا ما دفع بالكثير من الدول لاعتماد معايير المحاسبة الدولية حتى من قبل دول الاتحاد الأوروبي.¹

2.2. تكلفة إعداد ومراجعة القوائم المالية:

في ظل معايير المحاسبة الوطنية كان على الشركات العالمية إعادة إعداد قوائم مالية للشركات التابعة لها في الدول المختلفة، باعتبار أنها أعدت وفقاً لمعايير محاسبية مختلفة، وهو ما يكبدها تكاليف جلاء ذلك، وللحد من هذه التكاليف شجعت الشركات العالمية فروعها على إعداد قوائمها المالية وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية، كما مارست عدة شركات ضغوط كبيرة على بعض الدول كألمانيا لإلغاء النظم التي تلزم الشركات باتباع معايير المحاسبة الوطنية.²

¹ مدثر طه أبو الخير، أثر معايير المحاسبة الدولية والعوامل النظامية على جودة التقارير المالية.

http://cba.ksuedu.server261.com/member/file/lecture/edoc_1315498313.doc

² المصدر نفسه

3.2. تكلفة رأس المال؛

تتنافس الشركات حالياً للولوج إلى الأسواق المالية الدولية لإدراج أسهمها على مستوى دولي وتداولها بسرعة كبيرة مستفيدة بذلك من وسائل الاتصال الحديثة، وليس بإمكان الشركات تحقيق ذلك إلا من خلال شروط معينة يجب الالتزام بها للسماح لها بإدراج أسهمها في هذه الأسواق، وإلا ستبقى الشركات غير الملتزمة في عزلة وبالتالي تضيع فرصاً كثيرة كان يمكن اكتسابها من دخول هذه الأسواق.¹

وعليه يمكن القول أن معايير المحاسبة الدولية ساعدت على إيجاد أرضية مشتركة ولغة محاسبية موحدة تجمع بين متخذي القرارات والشركات، وبذلك أصبح الالتزام بالمعايير الدولية في إعداد القوائم المالية أحد الشروط الأساسية للدخول إلى أسواق المال العالمية.²

4.2. تكلفة الاستثمار الخارجي؛

اتجه العديد من المستثمرين إلى أسواق المال الخارجية بحثاً عن فرص استثمارية غير متاحة بأسواقهم المحلية. فرؤوس الأموال الأجنبية هي بمثابة سلعة نادرة تتسابق العديد من الدول لجذبها من خلال تحسين مناخها الاستثماري، بما في ذلك إعداد القوائم المالية للشركات المقيدة بأسواق المال الوطنية طبقاً لمعايير المحاسبة الدولية باعتبارها لغة موحدة تحظى بقبول المستثمرين الأجانب.³

¹ الجعاعات خالد جمال، (2008): معايير التقارير المالية الدولية 2007 IFRSs & IASs، ط1،

إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 24-26.

² مدثر طه أبو الخير، المصدر سبق ذكره،

³ المصدر نفسه

إذ و تماشياً مع الانفتاح الاقتصادي العالمي واستقطاب مزيد من الاستثمارات الخارجى فقد ألح المجتمع الاستثماري الدولي على ضرورة تحسّين المعايير القائمة وإصدار معايير جديدة تنمي أداء ومستوى التبادل في أسواق المال.¹

نتيجة للأسباب السالفة الذكر تحقق الانتشار العالمي لمعايير المحاسبة الدولية وأصبحت تغطى بقبول دولي، إلى درجة أن الكثير من الدول التي لها تجارب تاريخية طويلة في إعداد معايير المحاسبة مثل إنجلترا، استراليا، وكندا قد تحولت إلى معايير المحاسبة الدولية.

ثانياً: الاستثمار الأجنبي المباشر، مفهومه، أهميته، وتطوره

شهدت السنوات الأخيرة تزايداً في أهمية الاستثمارات الأجنبية المباشرة بحيث أصبحت من أهم مصادر التمويل في الدول النامية خاصة في ظل زيادة حجم المديونية. وفيما يلي يتم إبراز مفهوم الاستثمار الأجنبي المباشر.

1. مفهوم الاستثمار الأجنبي المباشر

قدم العديد من المفكرين والباحثين تعريفات مختلفة للاستثمار الأجنبي المباشر، نذكر منها:

عرفه Bertin بأنه الاستثمار الذي يستلزم السيطرة (الإشراف) على المشروع، قد يأخذ هذا المشروع شكل إنشاء مؤسسة من قبل المستثمر لوحده أو بالمشاركة، أو

¹ منصورى الزين، (2011): أهمية اعتماد المعايير الدولية للتقارير المالية وأبعاد الإفصاح والشفافية، دراسة تحليلية تقييمية للنظام المحاسبي والمالي الجديد المطبق في الجزائر، الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي المالي في مواجهة المعايير الدولية للمحاسبة (IFRS-IAS) والمعايير الدولية للمراجعة (ISA): التحدي، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، جامعة البليدة، ص 04 .

يأخذ شكل إعادة شراء كلي أو جزئي لمشروع قائم.¹ أما (Richard E. Caves) فالاستثمار المباشر يمثل حركة رأس المال مرفقا بالسيطرة على المشروع وإدارته. يمر الجزء الأكبر من الاستثمار المباشر من خلال شركات متعددة الجنسيات، التي تعرف بأنها الشركات التي تدير وحدات الإنتاج في أكثر من بلد واحد.² ويرى (المهدي، 2004) بأن الاستثمارات الأجنبية المباشرة تنطوي على تملك شركة وطنية لأصول شركة أجنبية في الخارج، مع تمتعها بالسيطرة على عمليات الإنتاج، التسويق والإدارة. وبالتالي تعتبر السيطرة على عمليات الإدارة عاملا محددًا لطبيعة الاستثمار الأجنبي المباشر.³ ومن جهتها قدمت الهيئات والمنظمات الدولية المتخصصة تعريفات للاستثمار الأجنبي المباشر، نذكر منها:

يعرفه البنك الدولي بأنه صافي تدفقات الاستثمار الوافدة للحصول على حصة دائمة في الإدارة (نسبة 10 في المائة أو أكثر من الأسهم المتمتعة بحقوق التصويت) في مؤسسة عاملة في اقتصاد غير اقتصاد المستثمر.⁴ في حين عرف صندوق النقد الدولي (IMF) الاستثمار الأجنبي المباشر على أنه الاستثمار في مشروعات داخل دولة ما، يسيطر عليها مقيمون في دولة أخرى، وتكون لهم سيطرة فعلية على سياسات وقدرات المشروع.⁵ ولقد عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية

¹ بيري نورة، زرقين عبود، (2014): محددات تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة في كل من الجزائر تونس والمغرب، دراسة قياسية مقارنة، بحوث اقتصادية عربية (العددان 67/68)، ص155

² GUERID Omar, L'investissement direct étranger en Algérie: Impacts, opportunités et entraves, Recherches économiques et managériales, N°3, 2008, p21.

³ المهدي عادل، (2004) عولمة النظام الاقتصادي العالمي ومنظمة التجارة العالمية، الطبعة 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ص47

⁴ <http://data.albankaldawli.org/indicator/BX.KLT.DINV.CD.WD>

⁵ عبد العال نشأت على، (2012): الاستثمار والترابط الاقتصادي الدولي، الطبعة 1، دار الفكر الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص203.

(OCDE) الاستثمار الأجنبي المباشر على أنه نشاط من خلاله يمكن لمستثمر مقيم في بلد معين الحصول على مصلحة دائمة وتأثير على إدارة مشروع قائم في بلد آخر. وذلك من خلال إنشاء مشروع جديد أو من خلال حيازة أو الاندماج مع مشاريع قائمة.¹ ويتفق هذا التعريف مع تعريف تقرير الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD, 2000) والذي عرفه على أنه ينطوي على علاقة طويلة الأجل ويعكس مصلحة دائمة لمستثمر في دولة أخرى، وبموجبها يكون له الحق في إدارة موجوداته والرقابة عليها.² أما المجموعة البريطانية الملكية المعنية بالشؤون الدولية فقد عرفت الاستثمار الأجنبي المباشر بأنه تملك دولة أو رعاياها لنسبة من أسهم أحد المشروعات في دولة أخرى على أن تضمن هذه النسبة للطرف الأجنبي الإشراف والسيطرة على المشروع.³ وتعرفه المؤسسة العربية لضمان الاستثمار الأجنبي المباشر هو نوع من أنواع الاستثمار الدولي الذي يعكس حصول كيان مقيم، يشار إليه بالمستثمر المباشر، في اقتصاد آخر على مصلحة دائمة في مؤسسة مقيمة، تسمى مؤسسة الاستثمار المباشر. وتنطوي المصلحة الدائمة على وجود علاقة طويلة الأجل بين المستثمر المباشر والمؤسسة، إضافة إلى تمتع المستثمر بدرجة كبيرة من النفوذ في إدارة المؤسسة.⁴

¹ OCDE, (2008) : Définition de référence de l'OCDE des investissements directs internationaux, QUATRIÈME ÉDITION, p.

² UNCTAD, (2000): World Investment, Cross-border Mergers and acquisitions and Development, UN, New York and Geneva, p267.

³ فرحات علي عير، (2007): الأداء الاقتصادي كمحدد للاستثمار الأجنبي المباشر دراسة قياسية مقارنة بين مصر وماليزيا، المؤتمر السنوي الثاني عشر إدارة أزمة الاستثمار في ضوء التكتلات الاقتصادية العالمية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يومي 1 و2 ديسمبر 2007، ص 491.

⁴ المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، (2013): نشرة فصلية العدد الأول (يناير - مارس)، ص 06.

بعد استعراض سلسلة التعريفات السابقة يمكن القول بأن الاستثمار الأجنبي المباشر يمتاز بمحائص أساسية يمكن إجمالها فيما يلي:

- ينطوي على علاقة طويلة الأجل بين المستثمرين الأجانب والمحليين، بموجبها يمكن للمستثمر الأجنبي تملك جزء أو كل الاستثمارات في مشروع معين.
- يقوم المستثمر بإدارة المشروع في حالة الملكية المطلقة أو المشاركة في إدارته إذا كان الاستثمار مشتركاً.
- يحول المستثمر الأجنبي جزءاً من الموارد المالية والتكنولوجية والخبرة الفنية إلى البلد المضيف.

2. أهمية الاستثمار الأجنبي المباشر

- يمكن حصر أهم أسباب الاهتمام بالاستثمار الأجنبي المباشر والتنافس بين معظم دول العالم المتقدمة والنامية على استقطابه فيما يلي:¹
- كونه يمثل مصدراً مستقراً نسبياً للتمويل مقارنة بالأنواع الأخرى من مصادر التمويل الأجنبي سواء كانت أفراد، بنوك، دول، أو مؤسسات مالية دولية أو إقليمية.
 - الاستثمار الأجنبي المباشر يمثل وسيلة هامة لتوفير فرص التشغيل ونقل التكنولوجيا.
 - يساهم في تحديث الصناعات المحلية وتطوير القدرات التنافسية التصديرية للاقتصاد.

¹ أسامة النور محمد سعيد، عوامل جذب الاستثمار الأجنبي المباشر تجربة السودان، مجلة المصرفي، 2008، عدد 48، ص 05.

- تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد النادرة.
- يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات السلعية والخدمية.

3. تطور تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة

شهدت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، وعليه يهدف هذا الجزء من البحث إلى التعرف على الأسباب التي تقف وراء زيادة تدفقات هذا النوع من الاستثمارات، إضافة إلى استعراض تطور تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر واتجاهاتها.

1.3. أسباب تطور تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر

منذ تسعينيات القرن الماضي حدثت طفرة نوعية في مصادر التمويل الدولية، حيث تراجعت مساعدات التنمية الرسمية إضافة إلى القروض نتيجة للقيود التي تفرضها الدول المقرضة والهيئات الدولية كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي ليحل محلها الاستثمار الأجنبي المباشر، أين شهدت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر زيادة معتبرة وعلى وجه الخصوص تلك الوافدة للدول النامية.¹

وتعود هذه الزيادات في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى ما يلي:²

-
- ¹ إيهاب إبراهيم محمد، (2011): انعكاس مؤشرات الاقتصاد الكلي علي تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 1، ص 185-186.
 - ² - حمزة حسن كريم، (2011): العولة المالية والنمو الاقتصادي، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 86-87.
 - الميحي نوزاد عبد الرحمن، الخشالي منجد عبد اللطيف، مصدر سبق ذكره، ص 164.
 - إيهاب إبراهيم محمد، المصدر سبق ذكره، ص 186.

1. انخفاض معدل الادخار العالمي وقلة مصادر التمويل الأخرى يقابله زيادة حاجة دول العالم عموماً والدول النامية على وجه الخصوص للتمويل الخارجي، فقد انخفض معدل الادخار العالمي بشكل متواصل ليصل إلى 19% سنة 2002 بعد أن كان 21,2 % خلال الفترة (1986-1998) وقبله 25,2 % خلال الفترة (1974-1985).
2. انحسار حركة الإقراض الدولية اثر أزمة المديونية حيث كان حجم القروض المصرفية خلال الفترة (1975-1982) يقدر بـ 50% وانخفض ليصل خلال الفترة (1990-1998) إلى 24%، كما عرفت مساعدات التنمية الرسمية التي تمنحها الدول المتقدمة إلى الدول النامية انخفاضاً محسوساً.
3. اعتماد معظم الدول النامية لبرامج الإصلاح الاقتصادي وهو ما ترتب عنه زيادة الطلب على الاستثمارات الأجنبية بشكل عام والمباشرة منها خصوصاً، كما ساهم تطور وسائل الاتصال في سرعة انتقال المعلومات وبالتالي سرعة القرارات الخاصة بالاستثمار الأجنبي المباشر.
4. تزايد عدد الاتفاقيات الثنائية بين الدول باعتبارها إحدى أدوات ترويج وتشجيع الاستثمار الأجنبي المباشر، فضلاً عن كونها آلية تسمح بتلافي القيود الجمركية.
5. ارتفاع عدد الشركات متعددة الجنسيات باعتبارها القاطرة التي تجر من ورائها الاستثمارات الأجنبية المباشرة.
6. لجوء عدد من الدول النامية ذات المديونية المرتفعة (كالبرازيل، المكسيك، الأرجنتين، الفلبين،) لبيع ديونها للمستثمرين بأسعار مشجعة والتي بلغت 20-80 % من إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوارد لهذه الدول.

7. أدى تنامي ظاهرة العولة المالية وما ترتب عنها من انفتاح للأسواق إضافة إلى ارتفاع حدة المنافسة العالمية في هذه الأسواق والإصلاحات التي بادرت بها الدول النامية إلى حدوث طفرة نوعية في حجم الاستثمارات العالمية، حيث أصبح الاستثمار الأجنبي المباشر يشكل القناة الرئيسية لتمويل رأس المال طويل الأجل.

8. حدوث تغييرات جوهرية في البلدان النامية ذات العجز المالي نذكر منها:

- تغير نظرة هذه الدول للاستثمارات الأجنبية المباشرة من نظرة عدائية نابعة عن اعتبارها تدخلا في الاقتصاد الوطني إلى تشجيع هذه الاستثمارات لدورها في سد فجوة الموارد المحلية، فضلا عن المزايا التي تحققها من تكنولوجيا حديثة ومهارات إدارية وغيرها.

- مبادرة العديد من الدول النامية بإصلاحات اقتصادية وتحولها من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق وهو ما ساهم في إزالة بعض العقبات أمام تدفق الاستثمارات الأجنبية.

9. الاهتمام بموضوع الاستثمار الأجنبي المباشر في إطار جولة أوروغواي نتيجة مطالبة الدول النامية والمتقدمة بضم هذا الموضوع ضمن اتفاقيات تلك الجولة.

10. تطبيق برامج الخصخصة في الدول النامية للحد من مشاكل شركات القطاع العام من مديونية وانخفاض الكفاءة الإنتاجية وهو ما ساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر.

2.3. تطور تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوافدة واتجاهاتها (1995-2013)

بلغ المتوسط السنوي لتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الداخلة عالميا خلال الفترة 1995-2000 نحو 730,5 مليار دولار، وبعد عام 2000 شهدت هذه التدفقات انخفاضا عن المستوى السابق حيث وصلت إلى أدنى مستوياتها سنة 2003 أين

بلغت 565,2 مليار دولار، بدءاً من 2004 عادت هذه التدفقات للارتفاع تدريجياً أين بلغت ذروتها سنة 2007 بـ 1978,8 مليار دولار، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2).

الاستثمار الأجنبي المباشر بنسبة 16٪ سنة 2008، واستمر هذا الانزلاق حيث عرفت هذه التدفقات انخفاضاً آخرًا أكثر حدة سنة 2009 بنسبة 37٪¹. عادت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر للارتفاع، لتستعيد سنة 2011 مستويات ما قبل الأزمة وذلك على الرغم من الآثار المستمرة للأزمة المالية والاقتصادية العالمية 2008-2009، وأزمات الديون السيادية المستمرة، ومرد هذه الزيادة أرباح الشركات الدولية والنمو

الجدول رقم (2): الاستثمارات الأجنبية المباشرة الوافدة حسب الأقاليم خلال الفترة 1995-2013 (بملايير الدولارات)

2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	1995- 2000 (المتوسط السوي)	الاقتصاد/ الإقليم
566,0	517,0	880,0	602,0	603,0	962,3	1358,6	972,8	613,1	414,2	361,3	534,9	الاقتصادات المتقدمة
246,0	216,0	490,0			503,5	842,3	590,3	498,4	223,3	259,4	310,0	الاتحاد الأوروبي
					24,4	22,5	6,5-	2,8	7,8	6,3	4,6	اليابان
250,0	204,0	263,0			316,1	271,2	237,1	104,8	135,8	53,1	169,7	الولايات المتحدة
					103,4	165,3	110,4	0,6-	42,8	22,0	37,2	بلدان متقدمة أخرى
778,0	729,0	725,0	574,0	511,0	620,7	529,3	433,8	329,3	290,4	184,0	188,3	الاقتصادات النامية
57,0	55,0	48,0	55,0	60,0	87,6	69,2	57,1	38,2	22,1	20,9	9,0	إفريقيا

¹ CNUCED , Rapport sur l'investissement dans le monde 2010, Investir dans une économie à faible intensité de carbone, Genève, P01.

426,0	415,0	431,0			387,8	331,4	282,1	213,8	172,9	116,9	105,9	آسيا
					108,3	83,5	72,7	72,4	60,6	53,5	41,8	الصين
108,0	84,0	95,0	68,0	72,0	114,4	90,9	54,5	30,9	30,3	19,9	7,3	الاقتصادات الانتقالية
1452,0	1330,0	1700	1244,0	1185,0	1697,4	1978,8	1461,1	973,3	734,9	565,2	730,5	العالم
النسب المئوية												
39,0	38,8	51,8	48,4	50,9	56,7	68,7	66,6	63,0	56,4	63,9	73,2	الاقتصادات المتقدمة
53,6	54,8	42,6	46,1	43,1	36,6	26,8	29,7	33,8	39,5	32,6	25,8	الاقتصادات النامية
7,4	6,3	5,6	5,5	6,0	6,7	4,6	3,7	3,2	4,1	3,5	1,0	الاقتصادات الانتقالية

Source :

- CNUCED Rapport sur l'investissement dans le monde, 2009, Sociétés transnationales, production agricole et développement, p18.
- CNUCED Rapport sur l'investissement dans le monde, 2011, Modes de Production Internationale sans Participation au Capital, p03.
- CNUCED Rapport sur l'investissement dans le monde, 2014, L'investissement au Service des Objectifs de Développement Durable: un plan d'action, p03

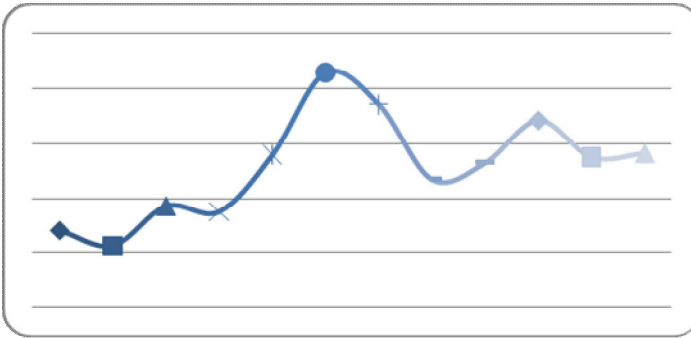
بعد ذلك وفي خضم أزمة مالية واقتصادية حادة هبطت التدفقات العالمية الوافدة من الاقتصادي العالمي نسبيا في الدول النامية خلال تلك السنة.¹

كما تشير أرقام الجدول رقم (2) إلى أن هذه التدفقات عادت إلى التراجع سنة 2012 حيث وصلت إلى 1330 مليار دولار، لتعود للارتفاع التدريجي بعد ذلك سنة 2013 حين وصلت إلى 1452 مليار دولار.

Rapport sur l'investissement dans le monde, 2012 , vue d'ensemble, Vers ¹ CNUCED, une nouvelle génération de politiques de l'investissement, p01 .

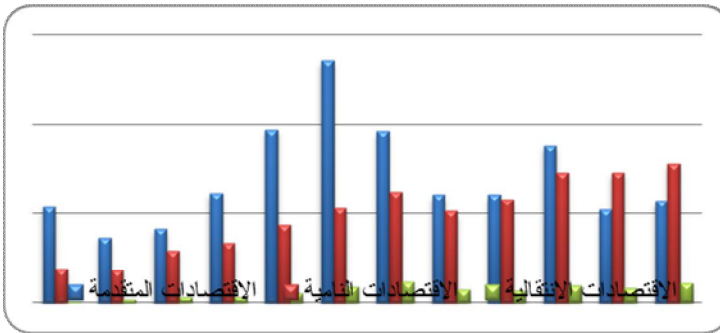
الشكلين المواليين رقم (1) و(2) يوضح تطور تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر الوافد على المستوى العالمي، وحسب الأقاليم خلال الفترة 1995 إلى غاية 2013.

الشكل رقم (1) تطور تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر الوافد عالمياً، خلال الفترة 1995 - 2013 (بملايير الدولارات)



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2)

الشكل رقم (2) تطور تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر الوافد حسب المجموعات الاقتصادية، خلال الفترة 1995 - 2013 (بملايير الدولارات)



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2)

يتضح من خلال الشكل رقم (2) أنه في سنة 2012 ولأول مرة تفوقت الدول النامية على الدول المتقدمة في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر حيث بلغت

التدفقات الوافدة للدول النامية 729,0 مليار دولار بنسبة 54,8% الإجمالي العالمي مقابل 517,0 مليار دولار بنسبة 38,8% من الإجمالي العالمي.

ثالثاً: معايير المحاسبة الدولية والاستثمار الأجنبي المباشر، قراءة في الدراسات السابقة

لم يحظ موضوع دراسة العلاقة بين اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر باهتمام كبير عدا عن بعض الدراسات الحديثة، وعليه يهدف هذا الجزء من البحث إلى تفسير العلاقة بين اعتماد المعايير الدولية للمحاسبة والإبلاغ المالي (IAS/IFRS) و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال قراءة في هذه الدراسات.

حيث سيتم أولاً التعرض إلى الآثار الاقتصادية الكلية لاعتماد معايير المحاسبة الدولية، بعد ذلك يتم تناول تأثير هذه المعايير على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وفي الأخير يتم البحث في إمكانية وجود اتجاه آخر للعلاقة أي إمكانية تأثير تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيارات الدول باعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS).

1. الآثار الاقتصادية الكلية لاعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) :

على الرغم من تركيز أغلب الدراسات والبحوث المحاسبية على فهم آثار تطبيق معايير المحاسبة الدولية على مستوى المؤسسة، إلا أن بعض الدراسات ظهرت تناولت الآثار الاقتصادية الكلية المترتبة على اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS).

يرى (Alkafaji and al) فإن إعداد التقارير المالية وفقاً لمجموعة موحدة من المعايير المحاسبية عالية الجودة تسهل قرارات الاستثمار عبر الحدود، تزيد من كفاءة

السوق وتخفض من تكلفة رأس المال.¹ فالتقارير المالية يمكن أن تمثل مصدر خطر بالنسبة للمستثمرين، حيث أن فشل المعلومات المحاسبية في تلبية احتياجات المستثمرين وعدم كسب ثقتهم سوف يجعلهم يشعرون بحالة عدم تأكد وبالتالي زيادة درجة المخاطرة، ونتيجة لذلك يطلب هؤلاء المستثمرون عائداً أكبر (لأنه كلما زادت درجة المخاطرة رافقها زيادة في معدل العائد المطلوب) ومن ثم تزيد تكلفة الأموال ويحدث العكس في حال توفير تقارير مالية مدققة تحوز على ثقة المتعاملين في السوق حيث تنخفض تكلفة الأموال.² وهذا ما أكدته (Lenormand et al, 2009) حيث يرى أن اعتماد IFRS يمكن أن يكون مصحوباً بزيادة ثقة المستثمرين في الأسواق المالية، وبالتالي يؤدي إلى تحسين السيولة وتخفيض تكلفة رأس المال.³ اعتبرت (FSF) (Financial Stability Forum) أن المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) تمثل أحد المعايير الضرورية التي تبنى عليها النظم المالية السليمة باعتبارها تسهم في تقوية النظام المالي عن طريق زيادة الشفافية من جهة ومن جهة أخرى تقوية النظام المالي الدولي بتوفير معلومات أفضل لقرارات الإقراض والاستثمار. كما أن أبرز المبررات التي رافقت اعتماد دول الاتحاد الأوروبي للـ IFRS هو أن اعتماد مجموعة موحدة من المعايير المحاسبية تحظى بقبول دولي هدفها حماية المستثمرين وزيادة الثقة في الأسواق المالية وهو ما يترتب عليه انخفاض تكلفة رأس المال للشركات وزيادة التنافسية ومن ثم تحسين الاقتصاد

¹ Ghosh T.P., Alkafaji Yass A., (2010): Understanding Fundamentals IFRS, Technically reviewed by Ian Hague, Principal, Accounting Standards Board (AcSB), Canada, P01-02.

² احمد أشرف عبد الحميد، التقارير المالية في ظل التطورات والتوجهات الاقتصادية المعاصرة، دراسات مستقبلية العدد التاسع، 2004، ص 136.

³ Gaëlle Lenormand, Lionel Touchais, « Les IFRS améliorent-elles la qualité de l'information financière? Approche par la value relevance », Comptabilité - Contrôle - Audit 2009/2 (Tome 15), p. 147.

الأوروبي. ¹ أما عن الدراسات التطبيقية التي حاولت إبراز الآثار الاقتصادية الكلية لاعتماد معايير المحاسبة الدولية فيمكن استعراض جانبها منها فيما يلي:

بخصوص الآثار الاقتصادية لمعايير المحاسبة الدولية فقد توصل (Dicko et al, 2008) إلى أن نشر البيانات المالية من قبل شركات فرنسية وفقا لمعايير المحاسبة الدولية IFRS يعتبر أكثر أهمية من الامتثال للمعايير الوطنية. وبالتالي يمكن المستثمرين من الحصول على مزيد من المعلومات، وبإمكانهم إبرام المزيد من الصفقات مع ثقة أكبر. ²

حيث أشاروا إلى أن المؤسسات من خلال اعتمادها لمعايير المحاسبة الدولية فهي تعتمد لغة محاسبية عالمية بإمكان المستثمرين الدوليين فهمها وتحليلها. وبالتالي فهذه المؤسسات تكون مفتوحة ومتاحة أمام هؤلاء وبإمكانها جذب رؤوس الأموال الأجنبية وخاصة في السياق الحالي للعملة الاقتصادية. وتطرق (Ramos, 2011) ³ للآثار الاقتصادية للتوافق مع معايير المحاسبة الدولية في أوروبا من خلال دراسة نتائج اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تجارة السلع والاستثمارات الأجنبية المباشرة، وقد استخدمت في هذه الدراسة نموذج الجاذبية، وتضمنت العينة المستخدمة في التحليل التجريبي بيانات عن صادرات السلع وبيانات عن تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الثنائية في دول الاتحاد الأوروبي من 2002 إلى غاية 2007.

¹ الزمر عماد سعيد، (2012): دراسة تطبيقية لأثر التحول إلى معايير التقارير المالية الدولية على جودة التقارير المالية، مجلة كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الرابع، ص 1231.

² Saidatou Dicko, Hanen Khemakhem, (2008) : L'impact attendu de l'adoption des IAS/IFRS sur le marché financier français, LA COMPTABILITE, LE CONTRÔLE ET L'AUDIT ENTRE CHANGEMENT ET STABILITE, France (2008), p10.

³ Márquez-Ramos, European Accounting Harmonization: Consequences of IFRS at: 2011, Available Adoption on Trade in Goods and Foreign Direct Investments, <http://www.doctreballenco.uji.es/wpficheros/marquezramos2011.pdf>

وقد خلصت الدراسة إلى أن اعتماد مجموعة عالية الجودة من معايير المحاسبة الموحدة يؤدي إلى تحسين المعلومات المحاسبية، يعزز شفافية القوائم المالية وقابليتها للمقارنة، ويقلل من تضارب المعلومات بين المتعاملين في بلدان مختلفة وبالتالي تعزيز التجارة والاستثمار الأجنبي المباشر. ومن جهته (Kenneth, 2012) ¹ تطرق إلى أثر اعتماد معايير الإبلاغ المالي الدولية على البيانات المالية، والانعكاسات المتوقعة على الاستثمار الأجنبي المباشر والاقتصاد النيجيري، أجريت هذه الدراسة بتوزيع استبيان على عينة طبقية عشوائية تتكون من عدد من الشركات المدرجة (معدي القوائم المالية) وكذلك المحللين (مستخدمي القوائم المالية)، أظهرت النتائج أن اعتماد معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS) في نيجيريا يعزز من تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر والنمو الاقتصادي. وأشارت (أبوزر، 2013) إلى أن تطبيق معايير المحاسبة الدولية له العديد من المنافع التي يمكن أن تساهم في تحقيق التكامل الاقتصادي. ²

2. أثر اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر؛

أشارت بعض الأدبيات المحاسبية إلى أن تطبيق معايير المحاسبة الدولية يزيد من مستويات الاستثمار الأجنبي، على اعتبار أنها تعزز شفافية القوائم المالية وقابليتها للمقارنة وتلبي حاجة المستثمرين من المعلومات. وفيما يلي استعراض

¹ Kenneth Enoch Okpala, ADOPTION OF IFRS AND FINANCIAL STATEMENTS EFFECTS: The Perceived Implications on FDI and Nigeria Economy , 2012, Australian Journal of Business and Management Research, Vol.2 No.05, p76-83.

² عفاف اسحق أبوزر، (2013): المعايير المحاسبية الدولية والتكامل الاقتصادي، الملتقى السابع الملتقى السابع لهيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية دولة الامارات العربية المتحدة / دبي 6 و7 مارس 2013، ص17.

لأهم الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر معايير المحاسبة الدولية على جذب واستقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر:

فمن بين أوائل الدراسات التي حاولت إظهار أثر تبني وتطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر دراسة (القشي والعبادي، 2007)،¹ حيث تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة مدى مساهمة الالتزام بتطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الأردنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر من وجهة نظر ثلاث فئات (المدققين والمستثمرين ومن لهم اهتمامات بحثية بالاستثمار).

وقد توصل من خلالها الباحثان إلى أن تطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي في الشركات الأردنية يساهم في استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر. كما حاول (Chen and al, 2010)² أيضا دراسة تأثير التوافق مع المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وذلك باستخدام بيانات الاستثمار الأجنبي المباشر الثنائية لـ 30 دولة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD بين عامي 2000 و 2005 من خلال استخدام نموذج الجاذبية. حيث بحثت هذه الدراسة العلاقة بين تقارب معايير المحاسبة للدول و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر من جهة، والعلاقة بين اعتماد الـ IFRS و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في هذه الدول من جهة أخرى. كما سبق الإشارة إليه تطرقت (Ramos, 2011) للآثار الاقتصادية للتوافق مع معايير المحاسبة الدولية في أوروبا

¹ القشي ظاهر، العبادي هيثم، أثر تبني وتطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الأردنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، 2007، على الموقع:

<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Accountancy/E107.doc>

² Charles Chen, Yuan Ding, Bin Xu, Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment, 2010, Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=1703549>

من خلال دراسة نتائج اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تجارة السلع والاستثمارات الأجنبية المباشرة. وخلصت الدراسة إلى أن اعتماد معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS) يؤدي إلى زيادة شفافية القوائم المالية وقابليتها للمقارنة، يساهم في الحد من تكاليف المعلومات بين الدول، فهو إذن وسيلة مهمة لتشجيع التجارة والاستثمارات الأجنبية المباشرة.¹

ومن أهم الدراسات التي تناولت أثر اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي على الاستثمار الأجنبي المباشر دراسة (Gordon and al, 2012)². وتمثلت الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة في تقييم أثر اعتماد الـ IFRS على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وتحديد ما إذا كان يختلف هذا التأثير إذا ما تم تصنيف الدول إلى دول نامية وأخرى متقدمة. تم التوصل إلى أن اعتماد معايير الإبلاغ المالي الدولية يساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر. أما دراسة (Kenneth, 2012)³ والتي من خلالها تطرق إلى أثر اعتماد معايير الإبلاغ المالي الدولية على البيانات المالية، والانعكاسات المتوقعة على الاستثمار الأجنبي المباشر والاقتصاد النيجيري. وتتلخص أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد معايير التقارير المالية الدولية من قبل الشركات والاستثمار الأجنبي المباشر في نيجيريا.
- اعتماد معايير التقارير المالية الدولية يؤدي لزيادة مستوى ثقة المستثمرين العالمين ومحلي الاستثمار في البيانات المالية للشركات في نيجيريا.

¹ Márquez-Ramos, Op.cit

² Lawrence A. Gordon, Martin P. Loeb, Wenjie Zhu, The impact of IFRS adoption on foreign direct investment, 2012, Journal of Accounting and Public Policy, Vol 31, issue 4, p374-398.

³ Kenneth Enoch Okpala, Op.cit, p76-83.

- اعتماد معايير التقارير المالية الدولية هو أداة فعالة لتعزيز التوحيد والمقارنة بين البيانات المالية للشركات في نيجيريا.
- أن الشركات المدرجة التي اعتمدت الـ IFRS ستكون قادرة على توليد المزيد من الأموال من مصادر أجنبية.

دراسة (Rakesh and Shilpa, 2013)¹، بعنوان Effect of IFRS and Financial Statements: Implications on FDI and Indian Economy، وقد حاولت دراسة أثر اعتماد معايير التقارير المالية الدولية على الاستثمار الأجنبي المباشر والاقتصاد الهندي. وقد كانت نتائج هذه الدراسة كما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة بين اعتماد معايير التقارير المالية الدولية من قبل الشركات والاستثمار الأجنبي المباشر في الهند.
- اعتماد معايير التقارير المالية الدولية سوف تزيد من مستوى ثقة المستثمرين العالميين ومحليي الاستثمار في البيانات المالية للشركات في الهند.
- معايير التقارير المالية الدولية هي أداة فعالة لتعزيز التوحيد والمقارنة بين البيانات المالية للشركات التي اعتمدتها في الهند.
- الشركات المدرجة التي اعتمدت معايير التقارير المالية الدولية سوف تكون قادرة على توليد المزيد من الأموال من مصادر أجنبية.
- هناك العديد من التحديات أمام نجاح اعتماد وتنفيذ معايير التقارير المالية الدولية ولكن الحكومة وضعت بنية تحتية كافية وإطار تنظيمي لمعالجة تلك القضايا.

¹ Rakesh H M, Shilpa R, Effect of IFRS and Financial Statements: Implications on FDI and Indian Economy, International Journal of Commerce, Business and Management (IJCBM), Management (IJCBM), Vol. 2, No.5, pp233-241.

- اعتماد معايير التقارير المالية الدولية له تأثير كبير على جعل التقارير المالية دقيقة ومتاحة في الوقت المناسب.

أما دراسة (Matthias Nnadi & Teerooven Soobaroyen, 2015) ¹ بعنوان معايير الإبلاغ المالي الدولية والاستثمار الأجنبي المباشر: حالة إفريقيا، فعلى أساس دراسة لعينة من 34 دولة على مدى 20 سنة. وقد تم استخدام نموذج الانحدار المجموع وطريقة المربعات الصغرى العادية (pooled OLS regression model)، حيث تم استخدام تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي باعتباره متغيرا تابعا.

توصلت الدراسة إلى أن الاعتماد الكلي لمعايير المحاسبة كان له تأثير معنوي سلبي على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوافدة إلى الدول الإفريقية، وهذا يعني أن الاعتماد الكلي للمعايير الدولية للتقارير المالية لا تزيد من تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر بل يقلل ذلك. هذه النتيجة تتعارض مع بعض نتائج الأبحاث السابقة التي تشير إلى أن اعتماد معايير التقارير المالية الدولية يؤثر إيجابا على الاستثمار الأجنبي المباشر في البلدان النامية، في حين كانت لمتغيرات أخرى مثل النظام القانوني ومستوى الفساد وسيادة القانون أهمية أكبر في تفسير تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر.

في حين يرى (Lasmin, 2011) ² أن اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) ليس كافيا لجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة. حيث أن اعتماد المعايير

¹ Matthias Nnadi & Teerooven Soobaroyen, (2015): International financial reporting standards and foreign direct investment: The case of Africa, Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting <http://dx.doi.org/10.1016/j.adiac.2015.09.007>

² Lasmin, The Unwanted Effects of International Financial Reporting Standards (IFRS) Adoption on International Trade and Investments in Developing Countries (July 26, 2011). Journal of Economics and Economic Education Research, Forthcoming. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1895121>

الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) يمثل خطوة أولى من عملية أكثر تعقيدا، فهذه المعايير يمكن أن تكون هامة لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلا أنها ليست العامل الوحيد الذي من شأنه أن يؤثر على قرارات المستثمرين.

3. تأثير تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على قرار اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)

أشار بعض الباحثين إلى إمكانية وجود تأثير لتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيارات الدول باعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي.

فقد أشارت (Elena BARBU, 2005) إلى أن العامل الاقتصادي ممثلا بالتجارة الدولية والاستثمار الأجنبي المباشر قد لعبت دورا هاما في بروز التوافق المحاسبي الدولي.¹

وفي دراستها لتتائج اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تجارة السلع والاستثمارات الأجنبية المباشرة أوصت (Ramos, 2011) بضرورة مواصلة البحث وتبسيط الضوء على الاتجاه المعاكس لهذه العلاقة، بمعنى دراسة تأثير التجارة الخارجية والاستثمارات الأجنبية المباشرة على قرار اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS).²

كما أن (Minuye dong, 2014) في إطار مناقشته لدراسة (Chen and al, 2010) التي تعالج تأثير التوافق مع المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر أشار إلى أن من أهم نقائص هذه الدراسة هو عدم أخذها بعين الاعتبار لإمكانية وجود اتجاه آخر للعلاقة بين المعايير الدولية

¹ Elena Barbu, (2005): UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT COMPTABLE : CONDITION SINE QUA NON D'UNE MEILLEURE COMPREHENSION DE L'HARMONISATION COMPTABLE INTERNATIONALE. Comptabilite et Connaissances, May 2005, France. P12.

² Márquez-Ramos, Op.Cit

للإبلاغ المالي (IFRS) وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، أي أن زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر قد يدفع الشركات لتطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) تلبية لحاجة المستثمر الأجنبي من معلومات، فهذه العلاقة تبدو جد معقولة.¹

وفي دراسة تطبيقية (Zehri and Chouaibi, 2013) تناولت محددات اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) في الدول النامية، تم التطرق إلى الاستثمار الأجنبي المباشر باعتباره مقياسا لانفتاح البلد على العالم الخارجي ودراسة تأثيره على اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى انفتاح البلد على العالم الخارجي معبرا عنه بالاستثمار الأجنبي المباشر لا يؤثر على قرار الدول باعتماد هذه المعايير.²

وفي دراسة تطبيقية أخرى حاولت (Gresilova, 2013) قراءة العلاقة بين المتغيرين من اتجاه آخر، فمن خلال عينة تشمل 135 دولة خلال الفترة 2003-2011 حاولت الباحثة معرفة ما إذا كانت الزيادة في تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر تؤثر على قرارات الدول النامية باعتماد الـ (IFRS). وقد ذهبت أبعد من ذلك من خلال البحث عن مستوى تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر (العبء) التي على أساسها يزيد احتمال اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر عموما لا يؤثر على احتمال اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) في البلدان النامية.³

¹ Minyue Dong, Discussion of Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment, 2014, The International Journal of Accounting, (49), p87-96

² Fatma Zehri, Jamel Chouaibi, Adoption determinants of the International Accounting Standards IAS/IFRS by the developing countries, 2013, Journal of Economics, Finance and Administrative Science (18), p56-62

³ Ina Gresilova, CHICKEN OR EGG? THE RELATIONSHIP BETWEEN IFRS ADOPTION AND FDI, 2013, At: <http://www.kse.org.ua/download.php?downloadid=299>

خاتمة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الورقة في قراءة وتحليل اتجاه العلاقة بين تطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، وذلك من خلال: استعراض تأثير اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر أولاً، ثم إبراز تأثير تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيارات الدول باعتماد الـ (IFRS).

ومن خلال استعراض وتحليل أهم الدراسات النظرية والتطبيقية يمكن القول بأن اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS) من شأنه أن يساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، لأنها تؤدي إلى توحيد قاعدة المقارنة بين المستخدمين، كما أن تطبيق هذه المعايير يجعل المحاسبة لغة موثوقة تمثل قطاع الأعمال خير تمثيل، إضافة إلى أنها تجنب مستعملي القوائم المالية تكاليف إضافية لفهم وتحليل هذه القوائم، وهي عوامل بإمكانها أن تحفز المستثمرين الأجانب.

أما في الاتجاه الآخر ورغم إشارة العديد من الدراسات النظرية إلى أنه من المتوقع أن تؤثر تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيار اعتماد المعايير الدولية للإبلاغ المالي (IFRS)، إلا أن الدراسات التطبيقية التي أجريت في هذا السياق تؤكد عدم وجود تأثير لتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على خيارات الدول بتطبيق المعايير الدولية للإبلاغ المالي

(IFRS) (Gresilova 2013, Zehri and Chouaibi, 2013).

التوصيات

بناء على ما سبق تم اقتراح التوصيات الموالية:

- إجراء دراسات مقارنة لكشف التباين في الأنظمة والممارسات المحاسبية بين الدول وإبراز أثر ذلك على التقارير المالية وقرارات المستثمرين.

- العمل على إبراز دوافع ومبررات اعتماد معايير المحاسبة الدولية من قبل الدول، والمزايا المحققة.
- تشجيع الأبحاث والدراسات التي تتناول آثار اعتماد معايير المحاسبة الدولية عموماً، والآثار الاقتصادية الكلية المترتبة عنها على وجه خاص.
- إجراء أبحاث ودراسات قياسية للتعرف على أثر اعتماد معايير المحاسبة الدولية على تدفق الاستثمارات الأجنبية بنوعيتها (المباشرة وغير المباشرة) سواء على مستوى الدول أو التجمعات الاقتصادية المختلفة.
- إجراء دراسات قياسية لمعرفة اتجاه العلاقة بين المتغيرين، أي معرفة ما إذا كان اعتماد معايير المحاسبة الدولية يساهم في زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر، أم أن تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر هي التي تؤدي بالدول إلى اعتماد معايير المحاسبة الدولية.

المصادر والمراجع

1. القاضي حسين، حمدان مأمون، (2008): المحاسبة الدولية ومعاييرها، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 104-106
2. سوامح صلاح الدين، (2014): مساهمة معايير المحاسبة الدولية في تطوير مخرجات نظم المعلومات المحاسبية، إشارة خاصة للمعيار الدولي الأول، مجلة التواصل في الاقتصاد، الإدارة والقانون، عدد 38، ص 87.
3. براق محمد، قمان عمر، (2013): مدى توافق النظام المحاسبي المالي مع المعايير المحاسبية الدولية بشأن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر يومي 05 و 06/05/2013، جامعة الوادي، ص 06.
4. بكطاش فتيحة، دوافع توحيد المعايير المحاسبية الدولية في ظل العولمة (حالة الجزائر)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 97-98.
5. مدثر طه أبو الخير، أثر معايير المحاسبة الدولية والعوامل النظامية على جودة التقارير المالية. http://cba.ksuedu.server261.com/member/file/lecture/edoc_1315498313.doc
6. المصدر نفسه
7. الجعرات خالد جمال، (2008): معايير التقارير المالية الدولية 2007 IFRSs & IASs، ط 1، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 24-26.
8. مدثر طه أبو الخير، المصدر سبق ذكره،
9. المصدر نفسه
10. منصوري الزين، (2011): أهمية اعتماد المعايير الدولية للتقارير المالية وأبعاد الإفصاح والشفافية، دراسة تحليلية تقييمية للنظام المحاسبي والمالي الجديد المطبق في الجزائر، الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي المالي في مواجهة المعايير الدولية للمحاسبة (IFRS-IAS) والمعايير الدولية للمراجعة (ISA): التحدي، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، جامعة البليدة، ص 04.
11. بيري نورة، زرقين عبود، (2014): محددات تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة في كل من الجزائر تونس والمغرب، دراسة قياسية مقارنة، بحوث اقتصادية عربية (العدد 67/68)، ص 155
12. GUERID Omar, L'investissement direct étranger en Algérie: Impacts, opportunités et entraves, Recherches économiques et managériales, N°3, 2008, p21.

13. المهدي عادل، (2004) عولمة النظام الاقتصادي العالمي ومنظمة التجارة العالمية، الطبعة 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ص 47
14. <http://data.albankaldawli.org/indicator/BX.KLT.DINV.CD.WD>
15. عبد العال نشأت على، (2012): الاستثمار والترابط الاقتصادي الدولي، الطبعة 1، دار الفكر الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 203.
16. OCDE, (2008) : Définition de référence de l'OCDE des investissements directs internationaux, QUATRIÈME ÉDITION, p.
17. UNCTAD, (2000): World Investment, Cross-border Mergers and acquisitions and Development, UN, New York and Geneva, p267.
18. فرحات علي عيبر، (2007): الأداء الاقتصادي كمحدد للاستثمار الأجنبي المباشر دراسة قياسية مقارنة بين مصر وماليزيا، المؤتمر السنوي الثاني عشر إدارة أزمة الاستثمار في ضوء التكتلات الاقتصادية العالمية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يومي 1 و2 ديسمبر 2007،
19. المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، (2013): نشرة فصلية العدد الأول (يناير - مارس)، ص 06.
20. أسامة النور محمد سعيد، عوامل جذب الاستثمار الأجنبي المباشر تجربة السودان، مجلة المصري، 2008، عدد 48، ص 05.
21. إيهاب إبراهيم محمد، (2011): انعكاس مؤشرات الاقتصاد الكلي علي تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 1، ص 185-186.
22. حمزة حسن كريم، (2011): العولمة المالية والنمو الاقتصادي، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 86-87.
23. الميحي نوزاد عبد الرحمن، الخشالي منجد عبد اللطيف، مصدر سبق ذكره، ص 164.
24. إيهاب إبراهيم محمد، المصدر سبق ذكره، ص 186.
25. CNUCED , Rapport sur l'investissement dans le monde 2010, Investir dans une économie à faible intensité de carbone, Genève, P01.
26. CNUCED, Rapport sur l'investissement dans le monde, 2012 , vue d'ensemble, Vers une nouvelle génération de politiques de l'investissement, p01 .
27. Ghosh T.P., Alkafaji Yass A., (2010): Understanding Fundamentals IFRS, Technically reviewed by Ian Hague, Principal, Accounting Standards Board (AcSB), Canada, P01-02.
28. احمد أشرف عبد الحميد، التقارير المالية في ظل التطورات والتوجهات الاقتصادية المعاصرة، دراسات مستقبلية العدد التاسع، 2004، ص 136.

29. Gaëlle Lenormand, Lionel Touchais, « Les IFRS améliorent-elles la qualité de l'information financière? Approche par la value relevance », Comptabilité - Contrôle - Audit 2009/2 (Tome 15), p. 147.
30. ¹ الزمر عماد سعيد، (2012): دراسة تطبيقية لأثر التحول إلى معايير التقارير المالية الدولية على جودة التقارير المالية، مجلة كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الرابع، ص 1231.
31. Saidatou Dicko, Hanen Khemakhem, (2008) : L'impact attendu de l'adoption des IAS/IFRS sur le marché financier français, LA COMPTABILITE, LE CONTRÔLE ET L'AUDIT ENTRE CHANGEMENT ET STABILITE, France (2008), p10.
32. Márquez-Ramos, European Accounting Harmonization: Consequences of IFRS Adoption on Trade in Goods and Foreign Direct Investments, 2011, Available at: <http://www.doctreballenco.uji.es/wpficheros/marquezramos2011.pdf>
33. Kenneth Enoch Okpala, ADOPTION OF IFRS AND FINANCIAL STATEMENTS EFFECTS: The Perceived Implications on FDI and Nigeria Economy , 2012, Australian Journal of Business and Management Research, Vol.2 No.05, p76-83.
34. عفاف اسحق أبوزر، (2013): المعايير المحاسبية الدولية والتكامل الاقتصادي، الملتقى السابع الملتقى السابع لهيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية دولة الامارات العربية المتحدة / دبي 6 و 7 مارس 2013، ص 17.
35. القشي ظاهر، العبادي هيثم، أثر تبني وتطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الأردنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، 2007، على الموقع:
<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Accountancy/E107.doc>
36. Charles Chen, Yuan Ding, Bin Xu, Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment, 2010, Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=1703549>
37. Márquez-Ramos, Op.cit
38. Lawrence A. Gordon, Martin P. Loeb, Wenjie Zhu, The impact of IFRS adoption on foreign direct investment, 2012, Journal of Accounting and Public Policy, Vol 31, issue 4, p374-398.
39. Kenneth Enoch Okpala, Op.cit, p76-83.
40. Rakesh H M, Shilpa R, Effect of IFRS and Financial Statements: Implications on FDI and Indian Economy, International Journal of Commerce, Business and Management (IJCBM), Management (IJCBM), Vol. 2, No.5, pp233-241.
41. Matthias Nnadi & Teerooven Soobaroyen, (2015): International financial reporting standards and foreign direct investment: The case of Africa, Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting <http://dx.doi.org/10.1016/j.adiac.2015.09.007>
42. Lasmin, The Unwanted Effects of International Financial Reporting Standards (IFRS) Adoption on International Trade and Investments in Developing Countries (July 26, 2011). Journal of Economics and Economic Education Research, Forthcoming. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1895121>

43. Elena Barbu, (2005) : UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT COMPTABLE : CONDITION SINE QUA NON D'UNE MEILLEURE COMPREHENSION DE L'HARMONISATION COMPTABLE INTERNATIONALE. Comptabilite et Connaissances, May 2005, France. P12.
44. Márquez-Ramos, Op.Cit
45. Minyue Dong, Discussion of Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment, 2014, The International Journal of Accounting, (49), p87–96
46. Fatma Zehri, Jamel Chouaibi, Adoption determinants of the International Accounting Standards IAS/IFRS by the developing countries, 2013, Journal of Economics, Finance and Administrative Science (18) ,p56-62
47. Ina Gresilova, CHICKEN OR EGG? THE RELATIONSHIP BETWEEN IFRS ADOPTION AND FDI, 2013, At:
<http://www.kse.org.ua/download.php?downloadid=299>

تجارب دولية ناجحة في مكافحة الفساد

د. خلوفي وهيبة

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر

الملخص

يعتبر الفساد من اخطر الظواهر التي تهدد مسيرة التنمية، لما له من نتائج وخيمة، لذا تسعى الدول سواء المتقدمة أو النامية لمحاربتة.

هناك عدة تجارب دولية ناجحة في مكافحة هذه الظاهرة من بينها تجربة سنغافورة، تجربة الولايات المتحدة الامريكية وتجربة ماليزيا، حيث استطاعت هذه الدول التقليل من الفساد نتيجة تبنيهم لجملة من الاجراءات، جعلتهم حاليا مصنفين من بين الدول التي يقل بها الفساد.

حيث تهدف هذه الدراسة لمعرفة أهم الاجراءات المتبعة من قبل هذه الدول لمكافحة الفساد، ومعرفة واقع الفساد بهم في الوقت الراهن.

توصلت هذه الدراسة الى ان من اهم الاجراءات المتخذة من قبل سنغافورة- الولايات المتحدة الامريكية وماليزيا للحد من ظاهرة الفساد تبسيط القوانين والاجراءات، رفع مرتبات وأجور الموظفين العموميين حتى لا يلجؤوا للفساد، استقلال القضاء، رفع مستوى وعي وثقافة الشعب.

الكلمات المفتاحية :

الفساد، تجربة سنغافورة، تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، تجربة ماليزيا.

Résumé

La corruption étant l'un des phénomènes les plus dangereux qui menacent le processus de développement en raison de ses conséquences désastreuses, par conséquent les pays développés comme les pays en développement cherchent à lutter contre la corruption.

Il existe plusieurs expériences internationales réussies dans la lutte contre ce phénomène, y compris l'expérience de Singapour, l'expérience des États-Unis d'Amérique et l'expérience de la Malaisie.

Là où ils ont été capables de réduire la corruption grâce à l'adoption d'un certain nombre de procédures, qui les ont maintenant classés parmi les pays les moins corrompus.

Cette étude a pour objectif de connaître les procédures les plus importantes adoptées par ces pays pour lutter contre la corruption et connaître la réalité de leur corruption en ce moment.

Cette étude a atteint que parmi les procédures les plus importantes prises par Singapour, les États-Unis et la Malaisie pour réduire le phénomène de la corruption, la simplification des lois et procédures, augmenter les salaires des fonctionnaires pour ne pas recourir à la corruption, l'indépendance du pouvoir judiciaire, améliorer la conscience et la culture du peuple

Mots-clés:

La corruption, expérience de Singapour, expérience des États-Unis d'Amérique, expérience de la Malaisie.

مقدمة

يعد الفساد من أكثر الظواهر التي لها تأثير سلبي على العديد من الجوانب خاصة الاقتصادية منها، فالفساد العقبة الكبيرة التي تعرقل مسيرة التنمية في أي بلد، ولا يقتصر الفساد على الدول النامية فقط بل هو ظاهرة تنفشي في العديد من الدول المتقدمة منها والنامية، وهناك العديد من الدول التي بذلت جهود كبيرة لمحاولة القضاء أو التقليل من هذه الظاهرة لما لها من اضرار وخيمة على البلد والدفع بعجلة التنمية.

بناء على ما سبق يتم طرح الاشكالية التالية:

ما هي أهم التجارب الدولية الناجحة في مكافحة الفساد؟

للإجابة على هذه الاشكالية يتم طرح الأسئلة التالية:

- ما هو الفساد وماهي الاثار الناجمة عنه؟
- ما هي اهم الاجراءات التي تبنتها هذه الدول لمحاربة الفساد؟
- ما هو واقع الفساد في هذه الدول في الوقت الراهن؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، نظرا لزيادة تفاقم هذه الظاهرة خاصة في البلدان النامية، فمن الضروري الوقوف على أهم الآثار الناجمة عن هذه الظاهرة ومعرفة أهم الإجراءات الناجحة التي تبنتها الدول لمكافحة الفساد ومحاولة اسقاطها على الجزائر لمحاربة الفساد ووضع حد له.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة الاطار النظري للفساد؛
- التعرف على أهم التجارب الدولية الناجحة في مكافحة الفساد؛
- التعرف على واقع الفساد في هذه الدول في الوقت الحالي.

منهج الدراسة

من أجل الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب موضوع الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث و ظواهر و ممارسات موجودة و متاحة للقياس كما هي دون تدخل مجربها، حيث يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها و يحللها. وكذلك كونه يساعد على توضيح المفاهيم الأساسية ذات الصلة بموضوع الدراسة .

هيكل الدراسة

اولا: الاطار النظري للفساد

ثانيا: تجربة سنغافورة

ثالثا: تجربة الولاية المتحدة الامريكية

رابعا: تجربة ماليزيا

اولا : الاطار النظري للفساد

1-تعريف الفساد

هناك عدة تعاريف للفساد حيث عرف على انه اساءة استعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص، فالفساد يحدث عادة عندما يقوم موظف بقبول او طلب رشوة لتسهيل عقد او اجراء طرح لمناقصة عامة، كما يمكن للفساد ان يحدث عن طريق استغلال الوظيفة العامة دون اللجوء الى الرشوة وذلك بتعيين الاقارب او سرقة اموال الدولة مباشرة.¹ كما عرفته منظمة الشفافية الدولية على انه اساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق كسب خاص.² ويعرف الفساد ايضا بانه إساءة استعمال السلطة العمومية أو الوظيفة للمنفعة الخاصة، سواء طريق الرشوة أو استغلال النفوذ أو المحسوبية أو الغش أو الإكراه للتعجيل بالخدمات أو عن طريق الاختلاس.³

2-اشكال ومظاهر الفساد

يأخذ الفساد اشكال ومظاهر متعددة يمكن حصر اهمها فيما يلي:⁴

-الرشوة: وتعني حصول الشخص على منفعة تكون مالية في الغالب لتمرير او تنفيذ اعمال خلاف التشريع او اصول المهنة، وهي ايضا تمثل كل نفع يحصل عليه موظف مسبقا نتيجة تنفيذه عملا غير قانوني لصالح الراشي، او حتى الامتناع عن تنفيذ عمل بهدف الحاق ضرر بطرف معين.

-المحسوبية: وتتمثل في استغلال السلطة او النفوذ او التحيز لفرد او جهة معينة على نحو يتعارض مع القوانين والتشريعات، حيث تعد اهم اشكال الفساد بما تسببه من آثار اقتصادية واجتماعية سلبية، مثل توزيع غير عادل لموارد البلد وشغل الوظائف والمناصب بغير مؤهلين، مما يخلق الشعور بالظلم والقهر الاجتماعي.

-النصب والاحتيال: هو جريمة اقتصادية تتضمن نوع من الغش يعمل على تزييف الحقائق والمعلومات لتحقيق منافع خاصة وقد تتم عمليات الاحتيال بوساطة مسؤولين او موظفي حكومة او سياسيين نافذين.

-التزوير: حيث يستعمل فيه تقليد التوقيعات، الاختام الرسمية او الحكومية، وذلك باستخدام تقنيات تكنولوجيا حديثة، بالإضافة الى انتشار ظاهرة عدم الشعور بالمسؤولية والتسبب، واهمال تام للعمل وعرقلته.

3-اسباب تفاقم ظاهرة الفساد

هناك عدة اسباب كثيرة ومتداخلة لتفاقم ظاهرة الفساد نذكر منها:⁵

- اسباب ذاتية: وهي اسباب مرتبطة بشخصية الموظف او القائد ورغباته الذاتية، ومستواه الثقافي والتعليمي؛
- أسباب اجتماعية : متمثلة في العادات والتقاليد والأعراف السائدة والضغطات الاجتماعية، والتي توفر المناخ الملائم لانتشار مظاهر المحسوبية، الرشوة، استغلال النفوذ... الخ.
- أسباب تنظيمية : ضخامة الجهاز الإداري من خلال توسيع التقسيم الإداري وزيادة عدد الموظفين يخلق إجراءات إدارية معقدة في التنفيذ بسبب كثرة وعدم وضوح التعليمات وغياب المعايير الدقيقة لقياس الأداء وضعف أخلاقية الإدارية (الوظيفة العامة) شجع الموظفين على الممارسات والتصرفات التي تحقق المنافع الخاصة وخصوصا في ظل البيروقراطية وضعف أو انعدام الرقابة على الأجهزة الحكومية؛
- أسباب تشريعية :منها ضعف القوانين التشريعية وغياب قوانين ردع جريمة الفساد؛

- أسباب سياسية : وتتمثل في الولاء السياسي في تعيين الموظفين السامين والقياديين الإداريين من الدرجة العليا، مما يفتح أبواب المحسوبية السياسية وغياب أجهزة الرقابة والمحاسبة، وعدم وجود مؤسسات ومنظمات مستقلة تعنى بمكافحة الفساد؛

- أسباب اقتصادية : من بينها المستوى المتدني لدخل الفرد في الدول النامية، ضعف الحواجز والمكافآت الوظيفية وتدني المستوى المعيشي لغالبية الموظفين، تعقد التنظيم الاداري وغياب الشفافية في المعاملات الاقتصادية وعدم فعالية الجهاز الرقابي للدولة.

4- الآثار الناجمة عن تفشي ظاهرة الفساد

للفساد اضرار وخيمة تمس كل الجوانب، فله اثار اقتصادية، اجتماعية وسياسية، يمكن حصرها فيما يلي:⁶

*الآثار الاقتصادية؛

- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية وهروب رؤوس الاموال المحلية، فالفساد يتعارض مع وجود بيئة تنافسية حرة التي تشكل شرطا اساسيا لجذب الاستثمارات المحلية والخارجية على حد سواء وهو ما يؤدي الي ضعف عام في توفير فرص العمل وتوسع ظاهرة البطالة والفقر؛

- هدر الموارد بسبب تداخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة والكلفة المادية الكبيرة للفساد على الخزينة العامة كنتيجة لهدر الايرادات العامة؛

- الفشل في الحصول على المساعدات الاجنبية كنتيجة لسوء سمعة النظام السياسي؛

- هجرة الكفاءات الاقتصادية نظرا لغياب التقدير وبروز المحسوية والمحابة في اشغال المناصب العامة.

***الآثار الاجتماعية:** يؤدي الفساد الى خلخلة القيم الاخلاقية والى الاحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين افراد المجتمع وبروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهايار القيم وعدم تكافؤ الفرص، كما يؤدي الى عدم المهنية وفقدان قيمة العمل، والشعور بالظلم لدى الغالبية مما يؤدي الى الاحتقان الاجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع وانتشار الفقر وزيادة حجم المجموعات المهمشة والمتضررة وبشكل خاص النساء والاطفال والشباب.

***الآثار السياسية:** يؤدي الفساد الى الاضرار بمصداقية الدولة واجهزتها، فانتشاره يؤدي الى اضعاف قواعد العمل الرسمية، مما يؤدي الى الاضرار بمصداقية الاجهزة الادارية وضعف الثقة بها من قبل جمهور المتعاملين، كما ان اتساع دائرة الفساد يؤدي الى ضعف الهياكل الادارية الامر الذي يفضي الى فشل النظام الاداري، فضلا عن اضعاف الاستقرار السياسي، فانتشار الفساد يؤدي الى الاضرار بالاستقرار السياسي، وتدني مستوى الدخل والصراع داخل النخبة الحاكمة وفساد الادارة وتسلسلها وتردي الاوضاع على كل الوجة.

ثانيا : تجربة سنغافورة

1-أهم الاجراءات المتخذة لمكافحة الفساد

تعد تجربة سنغافورة من أهم التجارب الناجحة في مكافحة الفساد، فهي نموذج يحتذى به، حيث بعدما كانت من أكثر الدول فسادا في العالم هاهي الان تحتل المراكز المتقدمة في الدولة الأقل فسادا.

ويرجع هذا النجاح إلى عدة عوامل منها:⁷

✓ الرغبة السياسية في القضاء على الفساد؛

- ✓ وضع استراتيجيات وآليات جادة لمحاربة الفساد ومنها آلية شكاوى فعالة؛
- ✓ رفض المجتمع المدني للفساد كوسيلة للعيش.

ومن بين الاجراءات التي قامت بها الدولة لمكافحة الفساد:⁸

- ✓ قامت الدولة بتخفيض عدد القوانين والقواعد والإجراءات وقامت بتبسيط وتوضيح كافة الإجراءات بحيث لا تسمح بأي خروج أو خرق للقوانين؛
- ✓ رفعت الدولة مرتبات وأجور الموظفين العموميين حتى لا يلجؤوا للفساد
- ويعد مرتب الوزير السنغافوري أعلى مرتب وزير في العالم، وأي محاولة فساد ستحرمه من وظيفته ومن دخله المرتفع، فضلا عن أنه لن يستطيع أن يحصل على وظيفة أخرى.

ونزولا عند رغبة السلطة والمجتمع المدني في مكافحة الفساد، فقد قامت سنغافورة بإنشاء مكتب للتحقيقات في ممارسات الفساد ويعتبر هذا المكتب هيئة مستقلة عن الشرطة، تقوم لتحقيق في وقائع الفساد سواء في القطاع العام أو الخاص، وقد تم إنشاؤه عام 1952 ويرأس هذا المكتب مدير يتبع رئيس الوزراء مباشرة، ويمكن إيجاز دور المكتب فيما يلي:⁹

- ✓ التحقيق فيما يرد إلى المكتب من شكاوى تفيد وقوع ممارسات فساد في أي جهة؛

- ✓ التحقيق في هذه الممارسات؛

- ✓ التحقيق مع المسؤولين الذين أساءوا استخدام السلطة وتسببوا في حدوث الفساد؛

- ✓ عمل لقاءات مع المسؤولين خاصة الذين يتعاملون مع الجمهور للتأكيد على مبادئ الشرف والنزاهة ومكافحة وتجنب الفساد؛
- ✓ اتباع سياسات من شأنها مكافحة الفساد؛

- ✓ مراجعة منظومات العمل في الهيئات الحكومية وإعادة هندستها بما يعمل على تقليل ممارسات الفساد؛
- ✓ إرسال التقارير إلى الجهات التي يتبعها المتهمون بممارسة الفساد؛

2- واقع الفساد في سنغافورة

لمعرفة واقع الفساد فسنعتمد على عدد من المؤشرات التي تقيس الفساد و من بين هذه المؤشرات:

- ❖ مؤشر مدركات الفساد: يقيس مدى خلو البلد من الفساد ، حيث الدرجة 100 تعني خلو البلد تماما من الفساد، وكلما ابتعدت عن المئة تدل على وجود الفساد ؛
- ❖ مؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي: يقيس خلو البلد من المدفوعات غير النظامية والرشاوي، به سبعة درجات، حيث الدرجة 7 تدل على خلو البلد تماما من المدفوعات غير النظامية والرشاوي وكلما نقص عن 7 تدل على وجود المدفوعات غير النظامية والرشاوي؛
- ❖ مؤشر المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين: يقيس خلو البلد من المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين، به سبعة درجات، حيث الدرجة 7 تدل على خلو البلد تماما من المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين وكلما نقص عن 7 تدل على وجود المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين ؛
- ❖ مؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية: يقيس خلو البلد من الشفافية في صنع السياسات الحكومية ، به سبعة درجات، حيث الدرجة 7 تدل على خلو البلد تماما من الشفافية في صنع السياسات الحكومية، وكلما نقص عن 7 تدل على وجود الشفافية في صنع السياسات الحكومية.

حيث سنعرض في الجدولين التاليين هذه المؤشرات على التوالي كما يلي:

الجدول رقم 01: مؤشر مدركات الفساد في سنغافورة

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الدرجة	87	86	84	85	84	84

المصدر:

https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017

نلاحظ من خلال الجدول أن مؤشر مدركات الفساد عرف ترجع طفيف على مدار سنتي 2013 و2014، ليحقق سنة 2015 ارتفاع بمقدار درجة مقارنة بسنة 2014، ليشهد سنة 2016 انخفاض بمقدار درجة، واستقر سنة 2017 في نفس الدرجة التي حققها سنة 2016، حيث سنة 2017 كان ترتيب سنغافورة السادس دولياً من بين 180 دولة من حيث مؤشر مدركات الفساد، وهو ما يدل على أن سنغافورة شبه خالية من الفساد، فدرجات المؤشر كانت قريبة جداً من الدرجة النهائية، كما أنها لا تبعد كثيراً من حيث الدرجات عن الدول التي تسبقها حيث المركز الأول كان لنيوزيلندا بـ 89 درجة، كما أن احتلالها المرتب السادس يدل على الجهود الجبارة المبذولة من قبل سنغافورة لمحاربة والقضاء على الفساد.

الجدول رقم 02: بعض مؤشرات الفساد في سنغافورة

		المدفوعات غير النظامية والرشاوي	المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين	الشفافية في صنع السياسات الحكومية
2012	الدرجة	6.6	5.2	6.2
	الترتيب من بين 144 دولة	3	2	1
2013	الدرجة	6.5	5.4	6.1

	الترتيب من بين 148 دولة	3	1	1
2014	الدرجة	6.5	5.4	6.1
	الترتيب من بين 144 دولة	3	3	1
2015	الدرجة	6.6	5.5	6.2
	الترتيب من بين 140 دولة	3	2	1
2016	الدرجة	6.7	5.8	6.3
	الترتيب من بين 138 دولة	3	1	1
2017	الدرجة	6.7	5.9	6.3
	الترتيب من بين 137 دولة	3	1	2

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير التنافسية العالمية للسنوات 2013/2012،
2018/2017، 2017/2016، 2016/2015، 2015/2014، 2014/2013

من خلال الجدول نلاحظ:

❖ فيما يتعلق بمؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي

شهد المؤشر تراجع بمقدار درجة سنة 2013 مقارنة بسنة 2012، ليستقر في نفس الدرجة سنة 2014، ثم سجل سنة 2015 ارتفاع بمقدار درجة، استمر هذا الارتفاع حتى سنة 2016، ليستقر في نفس الدرجة سنة 2017، بالرغم من هذا التذبذب الطفيف غير ان سنغافورة بقت محتلة المركز الثالث دوليا من حيث هذا المؤشر مع اختلاف عدد الدول من سنة لأخرى، وهو ما يدل على ان في سنغافورة ضئيلة جدا المدفوعات غير النظامية والرشاوي ان لم نقول شبه منعدمة، لان درجة المؤشر يبعدها

عن الدرجة القصوى 0.3 درجة فقط خلال السنتين الآخرتين، حيث اذا كانت درجة المؤشر 7 فإننا نقول ان هذا البلد خالي من المدفوعات غير النظامية والرشاوي.

❖ فيما يتعلق بمؤشر المحسوبة في قرارات المسؤولين الحكوميين

سنة بعد اخرى شهدت درجات المؤشر ارتفاع، رافق هذا الارتفاع تقدم في ترتيب سنغافورة دوليا مع مراعاة اختلاف عدد الدول من سنة لأخرى، حيث سنة بعد اخرى تتقدم سنغافورة في الترتيب لتحتل المركز الأول على مدار سنتي 2016 و2017، وهو ما يدل على أن سنغافورة اكثر بلد لا يوجد به محسوبية في قرارات مسؤوليه الحكوميين، وهناك عدالة ونزاهة في اتخاذ هذه القرارات، حيث تكون بهدف خدمة الصالح العام للدولة وليس المصالح الشخصية لمتخذي هذه القرارات.

❖ فيما يتعلق بمؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية

سجلت سنة 2013 انخفاض طفيف في درجة المؤشر مقارنة بسنة 2012، ليستقر سنة 2014 في نفس الدرجة، ثم ليسجل سنة 2015 ارتفاع طفيف، استمر هذا الارتفاع ايضا سنة 2016، ليبقى مستقر في نفس الدرجة سنة 2017 ، وبالرغم من هذا التذبذب الطفيف الا ان سنغافورة بقت محتلة المركز الاول من سنة 2012 إلى غاية سنة 2016، وهذا مع اختلاف عدد الدول من سنة لأخرى، لتراجع سنة 2017 بمركز واحد لتحتل المركز الثاني دوليا، وهو ما يدل على أن صنع السياسات الحكومية في سنغافورة يتمتع بشفافية كبيرة جدا فنهيك عن احتلالها المركز الاول او الثاني، فدرجة المؤشر تقترب كثيرا من الدرجة القصوى أي بفارق 0.7 درجة خلال سنة 2017، وهو ما يؤكد درجة الشفافية المرتفعة التي تتمتع بها صناعة السياسات الحكومية في سنغافورة.

ثالثا : تجربة الولايات المتحدة الامريكية

1- أهم الاجراءات المتخذة لمكافحة الفساد

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل دول العالم في مكافحة الفساد والرشوة حيث اتخذت إجراءات فعالة للقضاء على الفساد وآثاره السلبية .وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من دول العالم المتقدمة في مكافحة الفساد، ويرجع نجاح الولايات المتحدة إلى تبنيها عدة مبادرات، شرعت في تنفيذها بدءً منتصف التسعينات، و من أهم الاجراءات المتبعة من قبل الولايات المتحدة الامريكية لمكافحة الفساد ما يلي:¹⁰

✓ (FCPA) Foreign Corrupt Practices Act: هي مبادرة تبنتها

الولايات المتحدة وطبقتها في معاملاتها الاقتصادية مع باقي دول العالم.

وبموجب هذه المبادرة يتم محاكمة أي شركة أمريكية تقوم بدفع رشوة لحكومة أية دولة أخرى تتعامل معها؛

✓ في ديسمبر 1997 وقعت الولايات المتحدة مع 34 دولة أخرى معاهدة

مؤتمر OECD "لمكافحة الرشوة في نطاق التجارة الدولية في الهيئات

الحكومية"، وقد جرم المؤتمر كل أشكال الرشاوى المدفوعة للمسؤولين

الحكوميين، أما ألزم المؤتمر الدول الأعضاء باتخاذ خطوات جادة نحو محاكمة

أي شركة وطنية تقوم بتقديم رشاوى للمسؤولين في حكومات الدول

الأخرى؛

✓ تعمل الولايات المتحدة أيضا مع كلا من :البنك الدولي، وصندوق النقد

الدولي، لتشجيع المبادرات الهادفة لمكافحة الفساد؛

✓ حددت الولايات المتحدة الأمريكية ثمان محاور لمكافحة الفساد وهي:

- الإصلاح الاقتصادي؛

- تحقيق الشفافية؛

- رفع كفاءة الجهاز الإداري والهيئات الحكومية؛
- الإصلاح المالي بهدف خلق هيئات مراقبة مالية لها سلطات مناسبة؛
- استقلال القضاء؛
- وضع قانون خاص للتعاملات التجارية الدولية بما يضمن حق كل طرف فيه؛
- رفع مستوى وعي وثقافة الشعب؛
- تجديد ومراجعة القوانين القائمة بما يضمن وجود جهاز فعال لمراقبة ممارسات الفساد داخل حدود الدولة.

2- واقع الفساد في الولايات المتحدة الأمريكية

سوف نعتمد على نفس المؤشرات التي تم ذكرها في تجربة سنغافورة، مؤشر مدركات الفساد، مؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي، مؤشر المحسوبة في قرارات المسؤولين الحكوميين، مؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية. حيث سنعرض في الجدولين التاليين هذه المؤشرات على التوالي كما يلي:

الجدول رقم 03: مؤشر مدركات الفساد في الولايات المتحدة الأمريكية

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الدرجة	73	73	74	76	74	75

المصدر:

https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017

سجلت سنتي 2012 و2013 استقرار في درجة المؤشر، لترتفع سنة 2014 بدرجة، لتستمر درجات المؤشر في الارتفاع خلال سنة 2015، ثم عرفت انخفاض سنة

2016، لتعود وترتفع سنة 2017، حيث كانت الولايات المتحدة الامريكية في المركز 16 من حيث مؤشر مدركات الفساد سنة 2017 من بين 180 دولة، و هو ما يدل على ان الفساد ليس متفشي بصورة كبيرة في الولايات المتحدة الامريكية وهذا في ظل الجهود المبذولة من قبلها للتقليل من هذه الظاهرة، فالولايات المتحدة الامريكية من بين البلدان التي يقل فيها الفساد.

الجدول رقم 04 : بعض مؤشرات الفساد في الولايات المتحدة الامريكية

الشفافية في صنع السياسات الحكومية	المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين	المدفوعات غير النظامية والرشاوي		
4.4	3.2	4.8	الدرجة	2012
56	59	42	الدرجة	
4.4	3.3	4.9	الترتيب من بين 144 دولة	2013
48	54	38	الدرجة	
4.4	3.5	5.0	الترتيب من بين 148 دولة	2014
44	47	36	الدرجة	
5.0	3.5	5.1	الترتيب من بين 144 دولة	2015
22	44	32	الدرجة	
5.4	3.8	5.3	الترتيب من بين 140 دولة	2016
18	37	32	الدرجة	
5.6	4.6	5.2	الترتيب من بين 138 دولة	2017
12	17	34	الدرجة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير التنافسية العالمية للسنوات 2013/2012، 2014/2013، 2015/2014، 2016/2015، 2017/2016، 2018/2017

من خلال الجدول نلاحظ:

❖ فيما يتعلق بمؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي

عرف المؤشر ارتفاع سنة بعد اخرى منذ سنة 2012 حتى سنة 2016، رافق هذا الارتفاع تقدم في ترتيب الولايات المتحدة الامريكية لتصل للمركز 32 سنة 2016، مقارنة بسنة 2012 حيث كانت في المركز 42، مع مراعاة اختلاف عدد الدول من سنة إلى اخرى، و هو ما يدل على الجهود المبذولة من قبل الولايات المتحدة الامريكية لمحاولة القضاء على المدفوعات غير النظامية والرشاوي، لتسجل سنة 2017 انخفاض بدرجة في هذا المؤشر رافقه تراجع في ترتيبها بمركزين لتحل المركز 34 دوليا، وبالرغم من هذا التراجع غير ان درجة المؤشر 5.2 الذي سجلت سنة 2017 تبقى درجة مقبولة لأنها تبعد بمقدار 1.8 درجة فقط على الدرجة القصوى، أي ان المدفوعات غير النظامية والرشاوي قليلة في الولايات المتحدة الامريكية.

❖ فيما يتعلق بمؤشر المحسوبة في قرارات المسؤولين الحكوميين

عرف هو الاخر ارتفاع سنة بعد اخرى خلال السنوات 2012، 2013، 2014 ثم ليستقر سنة 2015، وليعود ويرتفع بعدها خلال سنتي 2016، 2017، رافق هذا الارتفاع في درجة المؤشر تقدم في ترتيب الولايات المتحدة الامريكية سنة بعد اخرى من سنة 2012 إلى غاية سنة 2017، مع مراعاة تغير عدد الدول من سنة إلى اخرى، لتحل المركز 17 سنة 2017 مقارنة بسنة 2012 حيث كانت في المركز 59، وهو تقدم ملحوظ، يدل على نجاعة الجهود المبذولة من قبل الولايات المتحدة الامريكية، وان قرارات المسؤولين الحكوميين بها اصبحت تخلو بدرجة كبيرة من المحسوبة وتتمتع بالعدالة.

❖ فيما يتعلق بمؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية

سجلت السنوات 2012، 2013، 2014 استقرار في درجة المؤشر، لتسجل بعدها السنوات 2015، 2016، 2017 ارتفاع في درجة المؤشر، لكم بالرغم من الاستقرار الذي شهدته الثلاث سنوات الاولى غير ان ترتيب الولايات المتحدة الامريكية كان في تقدم سنة بعد اخرى من سنة 2012 إلى غاية سنة 2017، مع مراعاة دائما اختلاف عدد الدول من سنة لأخرى، حيث كانت في المركز 12 سنة 2017 مقارنة بسنة 2012 الذي كانت فيها في المركز 56، وهو ارتفاع معتبر جدا، يدل على الجهود الكبيرة التي قامت بها الولايات المتحدة الامريكية لتصبح صناعة السياسات الحكومية بها تتمتع بقدر كبير من الشفافية.

رابعا: تجربة ماليزيا

1- أهم الاجراءات المتخذة لمكافحة الفساد

بالرغم من كون ماليزيا من الدول النامية الا ان التجربة الماليزية تعتبر من التجارب الناجحة في التقليل من الفساد، فبعدها كانت ماليزيا تعاني من كثرة الفساد استطاعت ان تقلل من هذا الفساد وتصد في التصنيف عالميا.

قامت ماليزيا بجملة من الاجراءات نلخصها فيما يلي:¹¹

✓ قامت ماليزيا بسن وتشريع العديد من القوانين الخاصة بمكافحة الفساد والوقاية منه، كما عملت على تعديلها في العديد من المرات لتناسب والتطورات المستمرة في ممارسة الفساد، حيث سنت مجموعة من القوانين الخاصة بمكافحة غسيل الأموال والتهريب وتشجيع التبليغ عن حالات الفساد وأخرى تخص حوكمة المشتريات العامة والشركات، كما تعمل السلطات المختصة بمتابعة التطبيق الفعلي لهذه القوانين على الجميع بدون تمييز وبشكل عادل ونزيه؛

- ✓ هناك العديد من المؤسسات العمومية التي تنشط في مجال مكافحة الفساد والوقاية منه في ماليزيا مثل وكالة مكافحة الفساد، مكتب الشكاوي العامة، الاكاديمية الماليزية لمكافحة الفساد...الخ، ويتم اصلاح هذه الهيئات واعادة هيكلتها في العديد من المرات والهدف هو احياء الكفاح ضد قضايا الفساد عن طريق انشاء كيانات تتمتع بالاستقلالية والسلطات الواسعة لاكتشاف بؤر الفساد بمختلف اشكاله والوقاية منه، كما تقوم بحملات توعية من خلال وسائل الاعلام والمتديات وورش العمل وعمليات التفتيش المفاجئة؛
- ✓ يعتبر المجتمع الماليزي مجتمعاً واعياً ونشطاً في مجال مكافحة الفساد، حيث تشارك العديد من الجمعيات التي تنشط في هذا المجال وعلى رأسها الجمعية الماليزية للشفافية والنزاهة في النشاطات الخاصة بمتابعة قضايا الفساد والرشوة وتعمل على تحسين الشفافية والمساءلة وتيسير الوصول إلى المعلومات، كما تبذل جهوداً معتبرة في مجال حملات التوعية بخطورة ظاهرة الفساد وانعكاساتها السلبية على التنمية المستدامة؛
- ✓ يتميز الجهاز القضائي الماليزي بالنزاهة والشفافية والاستقلالية عن كل من السلطة التنفيذية والتشريعية، حيث يتم اتباع اجراءات نزيهة وشفافة في تعيين القضاة وترقيتهم، كما تم انشاء مدونة قواعد لسلوك القضاة توضح الاخلاقيات التي ينبغي على القضاة التحلي بها اثناء ممارسة اعمالهم؛
- ✓ تقوم الحكومة الماليزية بالتعاون مع العديد من الدول التي لها خبرة وتجربة ناجحة في مجال مكافحة الفساد مثل هونج كونج، سنغافورة واليابان، حيث تقوم بإجراء تعديل وتطوير لبرامج هذه الدول لتجعلها ملائمة مع خصوصية المجتمع الماليزي، وذلك باستخدام بعض الاساليب الفنية؛
- ✓ اطلقت الحكومة الماليزية مدونة حوكمة الشركات في عام 2000، وقد مرت هذه التجربة بكثير من المراحل أهمها انشاء معهد الحوكمة، واطلاق معايير خاصة بها، وتقارير المجلس المالي لصياغة آليات الحوكمة حتى وصلت إلى

إلزام الشركات المدرجة في البورصة بالعمل حسب المعايير بشكل رسمي وإلزامي في عام 2001، ثم عدلتها في 2007، حيث يطلب من جميع الشركات المدرجة الكشف عن مستوى امتثالها للقانون، ومنذ اطلاق هذه المدونة كان هناك تحسن ملحوظ في معايير حوكمة الشركات، حيث حققت ماليزيا نتائج جيدة في مجال الحوكمة على المستوى الدولي اصبحت من أكبر الدول المستقطبة للاستثمارات الاجنبية المباشرة.

2- واقع الفساد في ماليزيا

سوف نعتد على نفس المؤشرات التي تم ذكرها في تجربة سنغافورة و تجربة الولايات المتحدة الامريكية، مؤشر مدركات الفساد، مؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي، مؤشر المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين، مؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية. حيث سنعرض في الجدولين التاليين هذه المؤشرات على التوالي كما يلي:

الجدول رقم 05: مؤشر مدركات الفساد في ماليزيا

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الدرجة	49	50	52	50	49	47

المصدر:

https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017

سجل مؤشر مدركات الفساد ارتفاع خلال سنتي 2013، 2014 على التوالي مقارنة بسنة 2012، ليسجل بعدها انخفاض سنة بعد اخرى إلى غاية سنة 2017، وهذا بالرغم من الجهود الكبيرة المبذولة من قبل الدولة والمجتمع المدني وجملة الاجراءات المتخذة للقضاء على الفساد ، حيث كانت ماليزيا في المركز 62 سنة 2017 من بين 180 دولة، وبالرغم من الانخفاض في درجات المؤشر غير ان ترتيبها يبقى مقبول

نوعاً ما اذا ما تكلمنا عن الوضع التي كانت فيه ماليزيا حيث كانت من الدولة التي تتمتع بدرجة فساد كبير.

الجدول رقم 06: بعض مؤشرات الفساد في ماليزيا

الشفافية في صنع السياسات الحكومية	المحسوبية في قرارات المسؤولين الحكوميين	المدفوعات غير النظامية والرشاوي		
5.2	4.1	4.7	الدرجة	2012
17	25	46	الترتيب من بين 144 دولة	
5.0	4.0	4.7	الدرجة	2013
20	25	44	الترتيب من بين 148 دولة	
5.2	4.5	4.9	الدرجة	2014
15	14	37	الترتيب من بين 144 دولة	
5.3	4.6	4.9	الدرجة	2015
17	15	37	الترتيب من بين 140 دولة	
5.1	4.4	4.8	الدرجة	2016
22	20	40	الترتيب من بين 138 دولة	
5.1	4.4	4.8	الدرجة	2017
23	22	39	الترتيب من بين 137 دولة	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير التنافسية العالمية للسنوات 2013/2012، 2014/2013، 2015/2014، 2016/2015، 2017/2016، 2018/2017

من خلال الجدول نلاحظ:

❖ فيما يتعلق بمؤشر المدفوعات غير النظامية والرشاوي

سجلت سنتي 2012، 2013 استقرار في درجة المؤشر، رافقها تقدم في ترتيب ماليزيا دوليا، لتسجل سنة 2014 المؤشر ارتفاع في درجته أدى الى تقدم ترتيب ماليزيا، لتستقر سنة 2015 درجة المؤشر وكذلك ترتيب ماليزيا، لتسجل سنة 2016 انخفاض في درجة المؤشر رافقه تراجع في الترتيب دوليا، لتستقر سنة 2017 درجة المؤشر رافق هذا الاستقرار تقدم في مركز ماليزيا لتصل للمركز 39 دوليا، مع مراعاة الاختلاف في عدد الدول من سنة إلى أخرى، ويمكن القول بصفة عامة المدفوعات غير النظامية والرشاوي في تناقص بصورة ضئيلة في ماليزيا.

❖ فيما يتعلق بمؤشر المحسوبة في قرارات المسؤولين الحكوميين

سجلت سنة 2013 انخفاض في درجة المؤشر رافقه استقرار في ترتيب ماليزيا دوليا بالرغم من زيادة عدد الدول، لتسجل سنة 2014 ارتفاع في درجة المؤشر رافقه تقدم في الترتيب لتصل إلى المركز 14 من بين 144 دولة، لتواصل سنة 2015 الزيادة في درجة المؤشر ولكن كان هناك تراجع في الترتيب لتحتل المركز 15 من بين 140 دولة، لتسجل سنة 2016 انخفاض في درجة المؤشر وكذا في الترتيب لتحتل ماليزيا المركز 20 من بين 138 دولة، لتسجل سنة 2017 استقرار في درجة المؤشر رافقه تراجع في الترتيب حيث احتلت المركز 22 من بين 137 دولة.

بالرغم من التذبذب في درجات هذا المؤشر الا ان ماليزيا استطاعت تحقيق مراكز معتبرة دوليا، حيث تدل درجات المؤشر على ان قرارات المسؤولين الحكوميين في ماليزيا تتمتع بقدر منخفض من المحسوبة.

❖ فيما يتعلق بمؤشر الشفافية في صنع السياسات الحكومية

سجلت سنة 2013 تراجع في درجة المؤشر رافقه تراجع في الترتيب، لتسجل سنة 2014 ارتفاع في كل من درجة المؤشر وترتيب ماليزيا، ليستمر الارتفاع في درجة المؤشر خلال سنة 2015 لكن كان هناك تراجع في الترتيب الدولي، لتسجل سنة 2016 انخفاض في درجة المؤشر وتراجع في ترتيب ماليزيا دوليا، لتستقر درجة المؤشر سنة 2017 في نفس الدرجة المسجلة سنة 2016، لكن الترتيب الدولي عرف تراجع، مع مراعاة دائما تغير عدد الدول من سنة إلى أخرى.

وبالرغم من هذا التذبذب المسجل غير ان درجة المؤشر تعتبر مقبولة وتدل على ان صناعة السياسات الحكومية في ماليزيا تتمتع بقدر معتبر من الشفافية وهو ما يدل على الجهود المبذولة لمحاربة الفساد في ماليزيا.

الخاتمة

الفساد من اخطر الظواهر التي تعيق تطور الدول خاصة النامية منها، حيث هناك عدة اسباب لانتشاره والتي من اهمها المستوى المتدني للدخل وتدهور مستوى المعيشة، وللحد من هذه الظاهرة يجب اولا ان تكون هناك رغبة حقيقية في القضاء عليه ووعي كبير لمدى خطورة تزايد تفاقمه، ليأتي بعدها وضع اجراءات فعالة وشاملة، حيث تعد تجربة كل من سنغافورة، الولايات المتحدة الامريكية وماليزيا من التجارب الناجحة في مكافحة الفساد، فلقد استطاعوا التقليل من درجات الفساد وتحقيق التنمية والوصول إلى مراكز متقدمة على الصعيد الدولي، وهذا نتيجة لجملة الاجراءات المتخذة من قبل هذه الدول للتصدي لهذه الظاهرة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

- يظهر الفساد في عدة اشكال والتي من اهمها الرشوة والمحسوبية؛
- للفساد اضرار وخيمة تمس جميع الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية، مما يؤدي الى عرقلة مسيرة التنمية؛

- تعد تجربة سنغافورة من اهم واكثر التجارب الناجحة في مكافحة الفساد، فبعدما كانت سنغافورة بلدا للفساد، ها هي اليوم مصنفة بين ستة الدول الأولى التي يقل فيها الفساد، وهذا ان دل على شيء فإنما يدل على نجاعة الاجراءات المتخذة من قبل سنغافورة للحد من هذه الظاهرة؛
- لا تقل تجربة الولايات المتحدة الامريكية اهمية فهي الاخرى استطعت تحقيق مراكز متقدمة في مكافحة الفساد نتيجة جملة الاجراءات التي تبنتها؛
- بالرغم من كون ماليزيا من الدول النامية، الا انها استطاعت التقليل من الفساد، وبذل جهود كبيرة سعيا منها للحد من هذه الظاهرة، وبالرغم من التذبذب الذي تشهده مؤشرات الفساد بها، الا انها تعتبر افضل بكثير من غيرها من الدول.
- تشترك الدول الثلاث في جملة من الاجراءات المنتهجة للحد من ظاهرة الفساد والتي تتمثل في تبسيط القوانين والاجراءات، رفع مرتبات وأجور الموظفين العموميين حتى لا يلجؤوا للفساد، استقلال القضاء، رفع مستوى وعي وثقافة الشعب.

التوصيات

- يجب محاربة الفساد بجميع اشكاله وعلى مستوى كل القطاعات دون استثناء؛
- يجب الاستفادة من تجارب هذه الدول في مكافحة الفساد، ومحاولة اسقاط هذه الاجراءات على الجزائر، لأنها اجراءات مجربة أي نتائجها ستكون مضمونة نوعا ما؛
- يجب تنفيذ الاجراءات المتخذة لمكافحة الفساد بكل صرامة وجداية، وعدم بقائها حبر على ورق؛
- ليس بالمعجزة ان تكون الجزائر ضمن الدول التي يقل فيها الفساد، فأول شيء للتغيير هو الرغبة في القضاء على الفساد.

المراجع والهوامش

1. عبد القادر بلخضر، اليات قياس ومكافحة الفساد في ظل سيادة الحكم الراشد، حالة الجزائر، مجلة دراسات، العدد 22 أ، جوان 2014، ص 61.
2. بروش زين الدين، دهيمي جابر، دور آليات الحوكمة في الحد من الفساد المالي و الاداري، الملتقى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والاداري المنعقد يومي 06 و07 ماي 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 10.
3. بوزيد سايج، سبل تعزيز المساءلة والشفافية لمكافحة الفساد وتمكين الحكم الراشد في الدول العربية، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، ص 56.
4. بن عزوز محمد، الفساد الاداري والاقتصادي، اثاره واليات مكافحته، حالة الجزائر، المجلة الجزائرية للعولة والسياسات الاقتصادية، العدد 7، 2016، ص 203.
5. بوزيد سايج، مرجع سابق، ص 57
6. سمر عادل حسين، الفساد الاداري: اسبابه، اثاره وطرق مكافحته ودور المنظمات العالمية والعربية في مكافحته، مجلة النزاهة والشفافية للبحوث والدراسات، العدد 07، 2014، ص ص 138-139.
7. فلاق محمد، حدو سميرة احلام، دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الاداري "تجارب دولية"، مجلة الردة لاقتصاديات الأعمال، العدد 01/2015، ص 21.
8. عز الدين بن تركي، منصف شرقي، الفساد الاداري: اسبابه، آثاره وطرق مكافحته اشارة لتجارب بعض الدول، الملتقى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والاداري المنعقد يومي 06 و07 ماي 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 11.
9. فلاق محمد، حدو سميرة احلام، مرجع سابق، ص ص 21-22.
10. <http://www.transparency.org.kw.au-ti.org/upload/books/544.pdf>,
vue le 15/03/2018, à 8 :58.

11. سارة بوسعيد، دور استراتيجية مكافحة الفساد الاقتصادي في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة مقارنة بين الجزائر وماليزيا- ، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2013/2012، ص ص 203-205.

الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة

وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية

إعداد

الدكتور حسام محمود ابوحمور / dr.husamabuhamour@bau.edu.jo

أستاذ مساعد / قسم ادارة الاعمال / كلية الاعمال / جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

الدكتورة رانية جعفر قطيشات / qutieshat@bau.edu.jo

أستاذ مساعد / قسم التخطيط وإدارة المشاريع / كلية الاعمال / جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

الدكتور محمد عبدالله الريالات / mohammad.alryalat@bau.edu.jo

أستاذ مساعد / قسم ادارة الاعمال / كلية الاعمال / جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية. واعتمد الباحث على عينه تحكمية (قصدية) للمديرين العاملين في الإدارة العليا في هذه الشركات بلغ حجمها (111) مستجيباً، واعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع المعلومات والبيانات هما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية، واستخدم عدداً من أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية (0.05) لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن مستوى الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية كان بدرجة عالية، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء ذلك قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بتفعيل دور الحوافز وتوفيرها بعدالة وربطها بنتائج تقييم أداء العاملين. وقيام هذه الشركات بوضع أسس عادلة يتم اتباعها في

الترقيات، سعياً لتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الموظفين تنعكس ايجابياً على أدائهم الوظيفي.

مفتاح الكلمات: الاغتراب الوظيفي، الكفاءة، الفاعلية، الأداء التنظيمي، شركات الاتصالات الاردنية.

Abstract

The objective of this study is to identify Job Alienation and its influence on the Efficiency and Effectiveness of the organizational performance in Jordanian telecommunication companies. The researcher considered a controlled sample of 111 executives in higher management. The researcher also depended on two sources for data collection, preliminary data, and secondary data. He also used many statistical methodologies such as descriptive and indirect statistical analysis.

The study concluded that the overall implication of Job Alienation has an impact of statistical influence (0.05) on the effectiveness and efficiency of the organizational performance in Jordanian telecommunication companies. The study results showed that the job alienation existed with high levels in the targeted companies. The results also showed indications with statistical significance of job alienation impact on the effectiveness and efficiency of organizational performance in Jordanian telecommunication companies.

In light of its results, the study provided a set of recommendations. Of those, the most important were:

Jordanian telecommunication companies should increase their awareness of the influence of incentive programs. These programs should be provided fairly and based on employee evaluation score, Jordanian telecommunication companies should establish a fair promotion system to ensure high levels of employee satisfaction which will subsequently improve their job performance.

Key Words : Job Alienation, Efficiency, Effectiveness, Organizational Performance, Jordanian Telecommunication Companies.

المقدمة

تشهد بيئة الأعمال الحديثة تغيرات سريعة في شتى المجالات وتحديات عالمية واسعة النطاق، وتتمثل هذه التغيرات في العولمة وانتشار تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت، واتفاقيات التجارة الحرة وغيرها من الأمور التي جعلت من بيئة الأعمال، بيئة تتسم بالتعقيد الشديد والمنافسة، هذا بالإضافة إلى ما ساهمت به تلك التحديات والتغيرات من زيادة في الطلب على المنتجات والخدمات التي تتصف بالجودة العالية.

وقد ألقت هذه التحديات بظلالها على قطاع شركات الاتصالات والذي يعتبر من أهم القطاعات بل هو الشريان الرئيسي والقلب النابض للاقتصاد في معظم دول العالم، حيث أدت هذه التغيرات والتحديات إلى ثورة كبيرة في وسائل الاتصال الحديثة بكل أبعادها الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية حتى أصبح العالم قرية الصغيرة.

تعتبر ظاهرة الاغتراب من أهم الظواهر السلبية في العالم الحديث والمعاصر، وقد تبلورت هذه الظاهرة على مدى سنوات عديدة، واتخذت مظاهر تختلف في شدتها بين الماضي وبين ما هي عليه في الوقت الحاضر، ولكن المشاهد أنها كانت منذ ذلك التاريخ تزداد اشتداداً وحدة تبعاً للتطور الحضاري المادي في هذا القرن وبصورة عكسية مع انتماءات الإنسان، خصوصاً الانتماء الديني والتاريخي.

ومن منطلق أن الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات يتصف بالديناميكية نظراً لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة، فإنه يتعين على الإدارة الاهتمام بمتابعة هذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقييم المستمر حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويرها وتنميتها، وأوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب.

وتأسيساً على ما سبق فإن هذه الدراسة تأتي للتعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

مشكلة الدراسة

تلمس الباحث مشكلة الدراسة من استشعار مظاهر الاغتراب الوظيفي في قطاع شركات الاتصالات وأثارها السلبية الخطيرة على علاقة الموظف بوظيفته وضعف الإدراك من قبل الإدارات العليا للتبعات التي تنتج عن هذه الظاهرة على الأداء التنظيمي. وانطلاقاً من ذلك جاءت هذه الدراسة لاختبارها في مجتمع الدراسة المتمثل قطاع الاتصالات لقياس أثر أبعاد الاغتراب الوظيفي في كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي.

وبناء عليه فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على التساؤل الآتي: ما أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في قطاع شركات الاتصالات الأردنية؟

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في قطاع شركات الاتصالات الأردنية.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول قطاعاً مهماً هو قطاع شركات الاتصالات الأردنية، والذي يعتبر من أكثر القطاعات نشاطاً في الآونة الأخيرة، كذلك للدراسة بأهميتها التطبيقية، من خلال ما ستساهم به من نتائج وتوصيات لهذه الشركات حول معرفة قدرتها على التعامل مع موضوع الاغتراب الوظيفي، والآلية التي يتم من خلالها دعم وتحسين الأداء التنظيمي في هذه الشركات من خلال هذه الأبعاد.

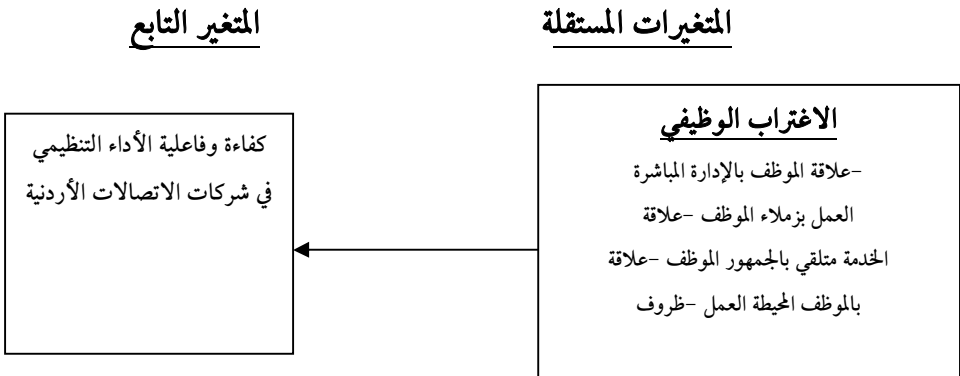
فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة على الفرضية الرئيسة الآتية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية.

ويتفرع عنها هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالإدارة المباشرة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بزملاء العمل على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المحيطة بالموظف على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

نموذج البحث



الشكل (1): نموذج البحث

المصدر: النموذج من إعداد الباحث

التعريفات الإجرائية

الاغتراب الوظيفي: بأنه شعور الموظف بالغربة في عمله بشركات الاتصالات الأردنية التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من الشركة بهيكليها ومحيط العمل بهذا ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن الشركة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لهذا، فينعكس شعوره هذا سلبياً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي

الأداء التنظيمي: هو عبارة عن ناتج الجهد الذي قام به العامل أو العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، وتنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي يكلف بها في الشركة من أجل تحقيق الأهداف التي تحددها إدارات تلك الشركات، وذلك من خلال المؤشرات الآتية:

- **كفاءة الأداء التنظيمي:** هي أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية لأعمالهم بشكل صحيح ومنتظم ودقيق، وإعداد كل شيء بحيث تتم خطوات العمل بشكل منتظم، وتوفير النفقات والتقليل من الهدر في استخدام الموارد.

- **فاعلية الأداء التنظيمي:** هي تحقيق العاملين في شركات الاتصالات الأردنية للأهداف التي تصبو إليها الشركة بشكل صحيح وبسرعة عالية.

مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، والبالغ عددها ثلاث شركات وهي (شركة زين، شركة اورنج، وشركة أمنية)، وقد اعتمد الباحث على عينه تحكمية (قصدية) للمديرين العاملين في الإدارات العليا في هذه الشركات بلغ حجمها (111) مستجيباً تم اختيارهم من هذه الشركات وفقاً لتجاوبهم مع الباحث في الإجابة على أسئلة الدراسة.

مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحث على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية، مثل كتب الإدارة والمواد العلمية والنشرات والدوريات المتخصصة التي تبحث في موضوع الاغتراب الوظيفي وكفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي، كما اعتمد على المصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة، وللتأكد من صدقها وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، فقد تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي وبلغ (0.857) وهي نسبة جيدة جدا يعتمد عليها في اعتماد نتائج الدراسة.

أداة جمع البيانات

تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين خصص الأول منها للتعرف على العوامل الديموغرافية للموظفين المبحوثين مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)، فيما خصص الجزء الثاني للعبارات التي تغطي فرضيات الدراسة، وعلى أساس مقياس ليكرت الخماسي والمكون من خمس نقاط (موافق جدا 5 علامات , موافق 4 علامات , محايد 3 علامات , غير موافق علامتان , غير موافق جدا علامة واحدة) حيث تم تغطيتها بأسئلة مثلت الفرضيات المعتمدة في هذه الدراسة، وقد غطت العبارات كافة متغيرات الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قام الباحث بالاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، حيث تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) وذلك من أجل اختبار الفرضيات.

الدراسات السابقة

ركزت الدراسة التي أجرتها (البياتي، 2010) على اختبار علاقة اغتراب الفرد العامل وشعوره بعدم القدرة على الاندماج مع وظيفته ومنظمته وزملائه بمستوى التزامه التنظيمي، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباط بين شعور الفرد بالاغتراب والالتزام التنظيمي في وزارة البلديات والأشغال العامة في العراق، وتبين وجود فروق معنوية بين المستويين في جانب من أبعاد الاغتراب وتأثيرها على الالتزام التنظيمي.

وهدف دراسة (Valadbigi, A., Ghobadi, (2012) إلى التعرف على عناصر الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للأسمت الأبيض في إيران، وقد جاءت الدراسة لتوضح حالة من الاغتراب الوظيفي بهدف تحليل العناصر التي تخلق الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للأسمت الأبيض، وأشارت النتائج إلى أنه توجد علاقة قوية بين الاغتراب الوظيفي وكل من الحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل، ورضا الموظفين عن الرواتب والأجور، وطبيعة العلاقات بين المديرين والموظفين.

وأظهرت دراسة (بجر وأبو سلطان، 2013) أن العلاقة غير الجيدة مع الإدارة المباشرة هي السبب الأكبر في ظهور الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم، يليه ظروف العمل غير المرضي عنها، ثم العلاقات والتعاون غير الكبير بين زملاء العمل، وصولاً إلى الجمهور متلقي الخدمة.

وتناولت دراسة (دروزة والقواسمي، 2014) أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، وأظهرت الدراسة إن تصورات المبحوثين حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة جاءت بمستوى مرتفع، بينما جاءت تصوراتهم حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين بمستوى متوسط. وأظهرت الدراسة وجود أثر معنوي لمناخ العمل الأخلاقي ببعديه على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة، حيث أظهرت وجود أثر معنوي للجانب الفردي الأخلاقي على

الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعدم وجود أثر معنوي للجانب المنظمي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي.

وأظهرت دراسة (الشفلو، 2017) وجود علاقة ارتباطيه بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية، ووجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وهي الشعور بفقدان الذات، والشعور بالعزلة، والشعور بالعجز، والشعور باللامعنى، والشعور باللامعيارية على المتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية.

مفهوم الاغتراب الوظيفي

الاغتراب الوظيفي وهو ما يسميه بعض الكتاب والمفكرين اغتراب عن التحكم (فقدان القوة)، ويقصد به أيضاً الاغتراب الإنتاجي والاغتراب الاستهلاكي، ويرتبط الاغتراب المهني أو الوظيفي بعدة متغيرات نفسية واجتماعية، وهو شعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها (عبد الحميد، 2008، ص 93).

وقد أضحت منظمات اليوم تمتلئ بشواهد شتى من أعراض عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي، لأن الموظف لا يشعر بحافز يشده لعمله، لذلك تنمو وتترعرع نواة الاغتراب لديه (عبد المختار، 2008، ص 45).

ويعرّف الاغتراب الوظيفي أيضاً بأنه الشعور بالقطيعة من قبل الموظفين، والذي يظهر من خلال ضعف علاقتهم بالمنظمة وشعورهم بأن وظيفتهم ليست ذات معنى وغير مجدية في جوانب حياتهم الأخرى، ويتسبب في الاغتراب الوظيفي عدة عوامل مثل عدم وجود فرصة للمشاركة في صنع القرار وضعف التواصل بين الموظفين ، قلة فرص الترقية و النمو وكذلك الشعور بالعجز داخل المنظمة (عنوز، 2009، ص 347).

والاغتراب الوظيفي يشير إلى ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنيّاً، أما أبعاد الاغتراب الوظيفي والتي تم اعتمادها كمتغيرات مستقلة في الدراسة الحالية، هي: (Valadbigi & Ghobadi, 2012) و(بحر وأبو سلطان، 2013، ص180)

1. **العلاقة بين الموظف والإدارة المباشرة:** عدم توفر جميع أو احد من العوامل التالية: التحفيز، التقييم، المتابعة، المشاركة في التخطيط، التوجيه، مهارات التعامل الفردية، الثقة المتبادلة، نمط القيادة.
2. **العلاقة بين الموظف وزملاء العمل:** عدم توفر جميع أو احد من العوامل التالية: التعاون، تبادل الخبرات، الاحترام والتقدير، المبادرة، الثقة المتبادلة، الاتصالات غير الرسمية، والمساندة الاجتماعية.
3. **العلاقة بين الموظف والجمهور متلقي الخدمة:** أسلوب التعامل بين الموظف وبين الجمهور متلقي الخدمة.
4. **ظروف العمل المحيطة بالموظف،** وتشمل الظروف المادية للعمل، عبء العمل، تدني فرص التقدم والنمو الوظيفي، إجراءات ولوائح وأنظمة العمل .

مفهوم الأداء التنظيمي

هناك العديد من التعريفات التي عرف بها الأداء التنظيمي، وفي كثير من الأحيان يحدث لبس وتداخل بين مفهوم الأداء ومفهوم الجهد الذي يشير إلى الطاقة التي يبذلها الفرد، أما الأداء فإنه يقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (الزعي، 2009، ص35).

وعرفه (Zwick, 2016, p: 719) الأداء التنظيمي بأنه: المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات باستطاعة العامل الكفو المدرب القيام بها.

كما يعرف الأداء التنظيمي بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفوؤ المدرب" (الهرفي، 2006، ص 57).

ويقصد بمفهوم الأداء التنظيمي المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك المنظمات (Kuvass, 2016: 505).

كما عرف الأداء التنظيمي بأنه الإنجازات والسلوكات البشرية المهمة من أجل تحقيق العمل (الدحله، 2006، ص 31).

في حين عرفه كل من (Ghebreorgis & Karsten, 2007, p: 322) بأنه: درجة إنجاز وإتمام المهمات المكونة لوظيفة الفرد، ويمثل الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

وقد عرف الأداء التنظيمي بأنه محصلة الجهد المبذول من العاملين من أجل تحقيق الأهداف في المنظمة (العتبي، 2008، ص 7).

ويرى (سالم، 2006، ص 44) أن الأداء التنظيمي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بكل من مفهومي الكفاءة والفاعلية فالمراد بالكفاءة هو أداء الأعمال بشكل صحيح، أما الفعالية فهي القيام بالأشياء، ومعنى هذا أن الكفاءة تنصب على أداء الأشياء بشكل منتظم ودقيق، وإعداد كل شيء بحيث تتم خطوات العمل بشكل منتظم وتوفير النفقات والتقليل من الهدر في استخدام الموارد، أما الفاعلية فهي ذات مفهوم أوسع فهي لا تركز على أداء الأعمال بشكل صحيح فقط، بل تريد أيضاً أن تبحث عن أداء الأمور والأشياء الصحيحة بالشكل السليم، فهي مرتبطة بالأهداف ارتباطاً وثيقاً.

ويشير (Durrani, 2011, p: 288) إلى أن الأداء التنظيمي إلى درجة تحقيق وإتمام المهمات المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد

متطلبات الوظيفة، وأن كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي هو محصلة الجهد المبذول من قبل العاملين للقيام بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها العامل من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

1- كفاءة الأداء التنظيمي: يشير مصطلح كفاءة الأداء التنظيمي إلى القدرة على تحقيق المطلوب أنجازه، وبالتالي فهي عنصر من عناصر النمو والتقدم للأفراد وللمنظمات، وهي تتطلب وجود رغبة لدى الأفراد في أعمالهم وقدرتهم عليه كي يستطيعون إتقان عملهم، فعنصري القدرة والرغبة هما محدد الكفاءة، وذلك في تحقيق أعلى حد ممكن بالنسبة للمخرجات مقارنة بالمدخلات، وقد تستخدم كلمة الإنتاجية لتعني الكفاءة، إذ إنها تعني استخدام عناصر الإنتاج للحصول على سلعة أو خدمة معينة بأقل جهد ممكن وبأقل تكلفة وبأقصر وقت، حيث إن موضوع الكفاءة يركز على الكمية والنوعية والكفاءة في استخدام عناصر الإنتاج (عبد الحميد، 2008، ص 16).

2- فاعلية الأداء التنظيمي: يشير مفهوم فاعلية الأداء التنظيمي إلى القدرة والنجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، فإذا نجح المديرون في تحقيق أهداف المنشأة فإنهم يوصفون بأنهم فعالون، وهكذا فإن الفاعلية تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة (مخامرة وآخرون، 2015، ص 10).

ويرى (Johnson & Scholes, 2012, p:198) أن المؤسسات هي تلك التي تتوفر فيها عنصر الفاعلية في عملياتها، والفاعلية من وجهة نظرهم تشير إلى القدرة على الوفاء بمتطلبات العميل بإعطاء أكبر إنتاج ممكن.

كما تعني الفاعلية درجة تحقيق الأهداف، ومدى قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة لها في البيئة للحصول على احتياجاتها من المصادر النادرة ذات القيمة من أجل استمرار نشاطها، حيث يمثل النجاح (درجة تحقيق الأهداف في الأجل القصير) إحدى درجات الفاعلية والتي تعني مدى تحقيق الأهداف في الأجل الطويل،

والذي يعني أن تحقيق الفاعلية يستلزم تحقيق تراكمات من النجاحات، لان النجاح قد لا يعني بالضرورة تحقق الفاعلية (عبد الحميد، 2008، ص 16).

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

وصف خصائص عينة الدراسة

تم استخراج التكرارات والنسبة المئوية للمعلومات المتعلقة بالعوامل الديموغرافية لمجتمع الدراسة، ويمكن تلخيص الإجابات بالجدول (1) التالي:

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	91	82.0
	أنثى	20	18.0
العمر	25 سنة فأقل	7	6.3
	من 26-30	28	25.2
	من 31-35	33	29.7
	من 36-40	32	28.8
	أكثر من 40	11	9.9
	5 سنوات فأقل	15	13.5
	من 6-10 سنوات	48	43.2
عدد سنوات الخبرة	من 11-15 سنة	30	27.0
	من 16-20 سنة	11	9.9
	أكثر من 20 سنة	7	6.3
	دبلوم	16	14.4
	بكالوريوس	59	53.2
المؤهل العلمي	ماجستير	31	27.9
	دكتوراه	5	4.5
	المجموع	111	100%

1- تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عدد الذكور بلغ (91) فرداً أي ما نسبته (82.0٪) من عينة الدراسة، وأن عدد الإناث قد بلغ (20) فرداً أي بنسبة (18.0٪).

2- توزعت أعمار عينة الدراسة على الفئات العمرية الخمس، ولكن بنسب متفاوتة معظمها في الفئتين الثالثة وهي (31-35) سنة، أي بنسبة (29.7٪)، والرابعة هي (36-40) سنة أي بنسبة (28.8٪)، أي أن الفئتين الثالثة والرابعة قد شكلتا ما نسبته (58.5٪) من المجموع الكلي، في حين شكلت نسبة الفئة العمرية من (26-30) ما نسبته (25.2٪)، والفئة العمرية التي هي أكثر من (40) شكلت نسبة قدرها (9.9٪)، وكانت الفئة العمرية الأقل للذين بلغت أعمارهم من (25) سنة فأقل) إذ شكلت ما نسبته (6.3٪).

3- توضح النتائج أن ما نسبته (43.2٪) من أفراد العينة يمتلكون خبرات من (6-10) سنوات، تلاها بعد ذلك ما نسبته (27.0٪) ممن يتمتعون بخبرات من (11-15)، وأن ما نسبته (13.5٪) يمتلكون خبرات (5 سنوات فأقل)، وأن ما نسبته (9.9٪) هم ممن يتمتعون بخبرة من (16-20) سنة، في حين أن نسبة (6.3٪) هي من نصيب من تزيد خبرتهم عن 20 سنة.

4- شكل حملة البكالوريوس من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (53.2٪) وهي النسبة الأكبر بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير بنسبة (27.9٪)، أما حملة شهادة الدبلوم فقد شكلوا ما نسبته (14.4٪)، كما شكل حملة درجة الدكتوراه فقد شكلت نسبتهم (4.5٪).

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة في الجزء الثاني من الاستبانة والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المتغيرات:

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	ر.
علاقة الموظف بالإدارة المباشرة	43.9	.510	عالية	1
علاقة الموظف بزملاء العمل	3.98	.578	عالية	2
علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة	833.	.531	عالية	3
ظروف العمل المحيطة بالموظف	63.8	.549	عالية	4
المتوسط العام	3.89	.469	عالية	

تم إيجاد المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الاستبانة، والتي تتعلق بكل بعد من أبعادها، ويوضح الجدول (2) النتائج التي تم التوصل إليها، حيث تبين أن مستوى الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الاردنية جاء بدرجة عالية، وبمتوسط حسابي قدره (3.89) وبانحراف معياري (.469)، وذلك كون المتوسط الحسابي جاء ما بين (3.67-5). ويلاحظ من الجدول أعلاه أن بعد علاقة الموظف بزملاء العمل جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.98) وبانحراف معياري (.578)، وقد جاء بالمرتبة الثانية بعد علاقة الموظف بالإدارة المباشرة بمتوسط حسابي (3.94) وبانحراف معياري (.510). أما بعد ظروف العمل المحيطة بالموظف فقد جاء بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.86) وبانحراف معياري (.549). وقد جاء في المرتبة الرابعة بعد علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة بمتوسط حسابي (3.83) وبانحراف معياري (.531).

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد علاقة الموظف
بالإدارة المباشرة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1 الإدارة لا تهتم بتلبية ما يتوقعه العاملون فيها من علاوات و حوافز و مكافآت	4.26	.613	عالية
2 الإدارة لا تربط بين منح الحوافز والترقيات و بين نتائج تقييم أداء للعاملين	4.14	.760	عالية
3 فرص الترقية لا تُمنح على أسس عادلة	4.15	.663	عالية
4 الإدارة غير عادلة في توزيع الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية	3.85	.672	عالية
5 معظم المدراء و المشرفين لم تتم ترقيتهم حسب كفاءتهم	3.69	.735	عالية
6 الإدارة لا تشركنا كعاملين في وضع الخطط التطويرية	3.82	.807	عالية
7 أشعر بافتقار التقارير الإدارية عن العاملين للأسس الموضوعية	3.80	.772	عالية
8 الحماية و الواسطة هي أساس منح الحوافز و المكافآت	3.85	.736	عالية
علاقة الموظف بالإدارة المباشرة			
	43.9	.510	عالية

تم معالجة هذا المتغير من خلال ثمانية عبارات حققت وسطا حسابيا عاما (3.94) بانحراف معياري عام (510). وبما أن المتوسط الحسابي العام يقع ما بين (3.67-5) فيمكن القول بأن درجة الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الاردنية كانت بدرجة عالية. ويلاحظ من الجدول أن العبارة التي تنص على أن الإدارة لا تهتم بتلبية ما يتوقعه العاملون فيها من علاوات و حوافز و مكافآت جاءت في المرتبة الأولى، إذ حققت وسطا حسابيا قدره (4.26) وبانحراف معياري (613)، تلاها فقرة فرص الترقية لا تُمنح على أسس عادلة بوسط حسابي (4.15) وبانحراف معياري (663). ثم جاء بالمرتبة الثالثة فقرة الإدارة لا تربط بين منح الحوافز والترقيات و بين نتائج تقييم أداء للعاملين، حيث حققت وسطا حسابيا (4.14) وبانحراف معياري (760)، ويظهر الجدول بقية النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد علاقة
الموظف بزملاء العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
9	أشعر بالضيق بسبب تصرف بعض العاملين	4.06	741. عالية
10	بعض زملائي لا يستحقون الدرجة الوظيفية التي هم عليها	3.75	865. عالية
11	أشعر بعدم تخصص بعض الموظفين في مجال عملهم	4.03	971. عالية
12	أنا أجدر من زملائي ولكنهم أوفر حظاً مني.	4.00	700. عالية
13	يتبع العاملون الإجراءات الروتينية ولا مجال للإبداع والتميز في العمل	3.90	694. عالية
14	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين	4.16	1.004. عالية
15	أشعر بأن الأقدمية هي معيار التعامل الجيد بين الموظفين	4.36	657. عالية
16	اعتقد أنه لا توجد صداقة حقيقية بين زملاء العمل	3.59	877. متوسطة
علاقة الموظف بزملاء العمل		3.98	578. عالية

تم معالجة هذا المتغير من خلال ثمانية عبارات حققت متوسطاً حسابياً عاماً (3.985) وبانحراف معياري (578.)، وبما أن المتوسط الحسابي العام يقع ما بين (3.67-5). ويبين الجدول أن المرتبة الأولى كانت من نصيب الفقرة رقم (15) وهي "أشعر بأن الأقدمية هي معيار التعامل الجيد بين الموظفين" بمتوسط حسابي (4.36) وبانحراف معياري (657.)، وجاء بعدها في المرتبة الثانية أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين وهي الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (4.16) وبانحراف معياري (1.004)، تلاها أشعر بالضيق بسبب تصرف بعض العاملين بمتوسط حسابي (4.06) وبانحراف معياري (741.)، ويظهر الجدول بقية النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة	ن
لا أشعر بتقدير المراجعين لجهودي	736.	3.80	عالية	17
أعاني من عدم انتظام المراجعين وسرعة انفعالهم	890.	3.70	عالية	18
يتعامل المراجعون معي بشكل غير لائق	754.	3.93	عالية	19
أشعر بأن عدد المراجعين في اليوم الواحد أكبر من قدرتي على متابعتهم	780.	3.58	متوسطة	20
تعاملني مع المراجعين لا يمنحني الخبرة	831.	4.00	عالية	21
التعامل مع المراجعين يشعرني بالضيق والازعاج	699.	3.72	عالية	22
لا يستحق المراجعين أن أتعامل معهم باحترام وتقدير	862.	3.50	متوسطة	23
لا اعتبر أن مساعدتي للمراجعين هي خدمة للوطن	807.	3.80	عالية	24
تعاملني مع المراجعين لا يحسن أدائي الوظيفي	732.	3.57	متوسطة	25
علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة	531.	3.73	عالية	

تشير النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (5) إلى أن المتوسطات المتعلقة ببعد علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة جاءت بدرجة عالية حيث بلغ المتوسط العام (3.73) وبانحراف معياري (531). مع بعض التفاوت في بعض الفقرات، حيث جاءت بالمرتبة الأولى العبارة التي تنص على تعاملني مع المراجعين لا يمنحني الخبرة بمتوسط حسابي (4.000) وبانحراف معياري (831)، تلاها في المرتبة الثانية يتعامل المراجعون معي بشكل غير لائق بمتوسط حسابي (3.93) وبانحراف معياري (754)، أما الفقرة رقم (17) فقد جاءت بالمرتبة الثالثة وتنص على انه لا أشعر بتقدير

المراجعين لجهودهم بمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.736) و(0.807)، ويظهر الجدول بقية النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل المحيطة بالموظف

العبارة	الانحراف المعياري	النتيجة	المتوسط الحسابي	الترتيب
راتبي غير مناسب للجهود الذي أبذله في العمل	3.95	0.652	عالية	26
لا أشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف لراتبي سنوياً	3.81	0.720	عالية	27
تمنح الدرجات و الترقية غالبا لمن لا يستحقها	4.00	0.694	عالية	28
يتنبأني القلق لعدم قدرتي على الوفاء بالتزاماتي المالية	4.14	0.748	عالية	29
لا اعتبر أن عملي الحالي هو أفضل مهنة لي	4.00	0.939	عالية	30
لا أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي في عملي	3.63	0.922	متوسطة	31
الإدارة لا تهتم بتدريب العاملين وتطوير قدراتهم	3.61	0.875	متوسطة	32
أخرج من العمل وأنا مرهق	3.76	0.797	عالية	33
توفر السياسات والإجراءات المعتمدة مناخ غير ملائم لتنفيذ مهام وواجبات الموظف	3.80	0.807	عالية	34
ظروف العمل المحيطة بالموظف	3.86	0.549	عالية	

تم معالجة هذا المتغير من خلال تسعة عبارات حققت متوسطا حسابيا عاما (3.86) وبانحراف معياري (0.549)، والمتوسط الحسابي العام يقع ما بين (3.67-5)، وكما تشير النتائج إلى أن الفقرة التي تنص على يتنبأني القلق لعدم قدرتي على الوفاء بالتزاماتي المالية والتي تمثل الفقرة رقم (29) كان في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.14) وبانحراف معياري (0.748)، تلاها في المرتبة الثانية كلا من الفقرة

رقم (28) والتي تنص على أنه تمنح الدرجات و الترقيات غالباً لمن لا يستحقها، والفقرة رقم (30) والتي تنص على أن لا اعتبر أن عملي الحالي هو أفضل مهنة لي، وبمتوسط حسابي (4.00) وبانحراف معياري (694). وعلى التوالي، كما بينت النتائج أن الراتب غير مناسب للجهد الذي يبذله الموظف في العمل جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.95) وبانحراف معياري (652).

مؤشرات كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي

لقد جاءت عملية وصف كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي لشركات الاتصالات الاردنية من خلال مؤشرين اثنين تم اعتمادها لهذه الدراسة وهما: (كفاءة الأداء التنظيمي، وفاعلية الأداء التنظيمي)، وقد تبين من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة ما يلي:

1- كفاءة الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر كفاءة الأداء

التنظيمي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	ن
يقوم العامل بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة	3.94	.711	عالية	42
تقل نسبة النفقات والهدر في استخدام موارد الشركة	3.67	.875	عالية	44
يؤدي العامل وظيفته حسب الخطوات والإجراءات التي تحددها الشركة	3.69	.850	عالية	45
يقوم العامل بأداء أعماله بدقة وبشكل منتظم	3.64	.746	متوسطة	46
يؤدي العامل واجباته ومسؤولياته بشكل صحيح	3.80	.658	عالية	48
كفاءة كفاءة الأداء التنظيمي	3.75	.593	عالية	

تم معالجة هذا المتغير من خلال خمسة عبارات حققت متوسطاً حسابياً عاماً (3.75) وبانحراف معياري (0.593). وقد أشارت النتائج أن الفقرة رقم (42) والتي تنص على أن العامل يقوم بالاستغلال الأمثل للموارد، كانت في المرتبة الأولى حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي قدره (3.94) وبانحراف معياري (0.711). مما يعني أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة كانت عالية. ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهو من (3.67-5) باستثناء الفقرة رقم (46).

2- فاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر فاعلية الأداء

التنظيمي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	ج
يحقّق العامل في الشركة الأهداف التي تقوم الشركة بتحديدّها	3.81	.663	عالية	43
تقديم العامل للاقتراحات العلمية والمبدعة لتحسين عملية تحقيق أهداف الشركة	3.67	.885	عالية	47
يستخدم العامل المعلومات والمعارف الجديدة لتحقيق أهداف الشركة	3.90	.720	عالية	49
يهتم العامل في تطوير مهاراته وخبراته من أجل تحقيق أهداف الشركة بسرعة عالية	3.91	.574	عالية	50
يقوم العامل بتأدية الأعمال الصحيحة	3.82	.699	عالية	51
فاعلية الأداء التنظيمي				3.82
	3.82	.544	عالية	

تم معالجة هذا المتغير من خلال خمسة عبارات حققت متوسطاً حسابياً عاماً (3.82) وبانحراف معياري (544). وقد أشارت النتائج أن الفقرة رقم (50) والتي تنص على أن العامل يهتم في تطوير مهاراته وخبراته من أجل تحقيق أهداف الشركة بسرعة عالية، كانت في المرتبة الأولى حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي قدره (3.91) وبانحراف معياري (574). ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهو من (3.67-5) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات.

اختبار الفرضيات

تم اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والجدول التالي (9) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار الفرضية والتي تنص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

الجدول (9)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد والانحدار البسيط لتأثير الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية

المتغير المستقل	Sig.	R ²	F	F الجدولية	T	T الجدولية	القرار الإحصائي
أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة	.000	.468	18.47	2.29			رفض العدمية
أبعاد الاغتراب الوظيفي							
علاقة الموظف بالإدارة المباشرة	.000	.209			5.306	1.658	رفض
علاقة الموظف بزملاء العمل	.000	.248			6.287	1.658	رفض
علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة	.000	.300			5.641	1.658	رفض
ظروف العمل المحيطة بالموظف	.000	.376			5.134	1.658	رفض

في هذا النوع من الاختبارات تشير قاعدة القرار إلى انه إذا كانت القيم المحسوبة أكبر من القيم الجدولية فانه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، وبناء على ذلك فانه يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (9) أن هناك أثر لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، حيث تبين أن قيمة F المحسوبة هي (18.47) فيما بلغت قيمتها الجدولية (2.29)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية"، وهذا ما يؤكد قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5٪، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته (468.) من التباين في المتغير التابع. وفيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية فقد تبين ما يلي:

1- أن قيمة T المحسوبة هي (5.306) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالإدارة المباشرة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية"، وهذا ما يؤكد قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5٪، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته (209.) من التباين في المتغير التابع.

2- أن قيمة T المحسوبة هي (6.287) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بزملاء العمل على

كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية"، وهذا ما تؤكدته قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5٪، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته (248). من التباين في المتغير التابع.

3- أن قيمة T المحسوبة هي (5.641) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية"، وهذا ما تؤكدته قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5٪، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته (300). من التباين في المتغير التابع.

4- أن قيمة T المحسوبة هي (5.134) فيما بلغت قيمتها الجدولية (1.658)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المحيطة بالموظف على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية"، وهذا ما يؤكدته قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من 5٪، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته (376). من التباين في المتغير التابع.

النتائج

تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى انه يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن مستوى الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية كان بدرجة عالية، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية. وفيما يتعلق بنتائج اختبار الفرضيات الفرعية فقد أظهرت النتائج ما يلي:

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالإدارة المباشرة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها علاقة الموظف بالإدارة المباشرة كانت بدرجة عالية. وتبين أن الإدارة لا تهتم بتلبية ما يتوقعه العاملون فيها من علاوات وحوافز ومكافآت ولا تمنح فرص الترقية لا تُمنح على أسس عادلة وان الإدارة لا تربط بين منح الحوافز والترقيات وبين نتائج تقييم أداء العاملين.

2- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بزملاء العمل على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها علاقة الموظف بزملاء العمل كانت بدرجة عالية، وتبين أن هناك شعور لدى العاملين بأن الأقدمية هي معيار التعامل الجيد بين الموظفين، وهم يشعرون بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بينهم، فضلا عن شعورهم بالضيق بسبب تصرف بعض العاملين.

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن المتوسطات الحسابية لبعدها علاقة الموظف بالجمهور متلقي الخدمة كانت بدرجة عالية، وتبين

أن تعامل الموظفين مع المراجعين لا يمنحهم الخبرة، وتبين أن المراجعون يتعاملون معهم بشكل غير لائق وإنهم لا يشعر بتقدير المراجعين لجهودهم.

4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المحيطة بالموظف على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، وتبين أن المتوسطات الحسابية لبعـد ظروف العمل المحيطة بالموظف كانت بدرجة عالية، وتبين أن الموظفين ينتابهم القلق لعدم قدرتهم على الوفاء بالتزاماتهم المالية، وتبين أنه تمنح الدرجات والترقيات غالباً لمن لا يستحقها، وإن أن الراتب غير مناسب للجهود الذي يبذله الموظف في العمل.

التوصيات

يوصي الباحث بما يلي:

1- اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بتفعيل دور الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية وتوفيرها بعدالة سعياً لتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الموظفين تنعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي.

2- قيام شركات الاتصالات الأردنية بتوطيد علاقات الموظف بزملاء العمل وجعلها علاقة قائمة على الصداقة الحقيقية.

3- سعي شركات الاتصالات الأردنية إلى تعزيز علاقة الاحترام والتقدير بين الموظف والجمهور متلقي الخدمة سعياً لتحسين الأداء الوظيفي.

4- اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بالظروف المادية للعمل وتوفير المناخ الملائم لتنفيذ المهام والواجبات المطلوبة من الموظف من إضاءة وتهوية وهدوء وملائمة حجم المكان لعدد العاملين.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- بحر، يوسف عبد عطية، وأبو سلطان، مياسة سعيد محمد، (2013)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد الخامس، ص178-213.
- البياتي، سحراء أنور حسين علي، (2010)، الاغتراب وعلاقته بالالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- الدحلة، فيصل، (2006). أثر إدارة الأداء على رضا العاملين في المنظمات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.
- دروزة، سوزان صالح، والقواسمي، ديماء شكري، (2014)، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10، (2)، 297-316.
- الزعبي، محمد عبدالله، (2009). أثر القيادة التشاركية على تحسين أداء الموارد البشرية في شركات الصناعة الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان: الأردن.
- سالم، إلياس، (2006). تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للألومنيوم، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- الشفلو، عبدالرؤف، (2017)، العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على مصرف شمال أفريقيا-فرع قصر الأخيار، مجلة الجامعة الأسمرية، 29، (14)، 199-238.
- عبد الحميد، محمد كمال الدين السيد (2008)، نظرة تحليلية في تقويم الفاعلية للمنظمات، مجلة الإداري، مسقط، السنة العاشرة، العدد 33-34.
- العتيبي، مبارك محمد، (2008). أثر المناخ التنظيمي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في مؤسسة البترول الكويتي، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.
- خمارة، محسن، والشيخ، سالم، والدهان، اميمية ورمضان، زياد، (2015)، المفاهيم الإدارية الحديثة، عمان مركز الكتب الأردني.

- الهرفي، علي صالح، (2006). أثر الحوافز المادية والمعنوية على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.

المراجع باللغة الانجليزية

- Durrani, B., Obaid U. & Sabeeh U. (2011), Effect of Leadership on Employees Performance in Multinational Pharmaceutical Companies in Pakistan, **Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business**, 2, (9), :286-299.
- Ghebreorgis, F. & Karsten, L.(2007), Human resource management and performance in a developing country International Journal of Human Resource Management, 18(2) : 321 -332.
- Johnson, Gerry, and Scholes, Keven. Whittington, R. (2012), "**Exploring corporate strategy**", New Jersey Pearson: Prentice-Hall Inc.
- Kuvas, B., (2016), Performance Appraisal Satisfaction and Employee Outcomes: Mediating and Moderating Roles of Work Motivation, **International Journal of Human Resource Management**, 17, (3): 504-522.
- Valadbigi, A., Ghobadi, (2012), The study of The Elements of Work Alienation (A Case Study of The "Orumiyeh White Cement Factory": Western Azarbayjan Proving, (Iran), **International Journal of Sustainable Development**, 4(9), 71-84
- Zwick, T., (2016), The impact of training intensity on establishments productivity. **Labor Economics**, 11,(4): 715-740.

البرامج التصحيحية الاقتصادية وأثرها على الجهد والعبء الضريبي

في الاردن خلال الفترة من 2008-2016

إعداد رائد فتحي الشويمات

الملخص

لقد كان الهدف من هذا البحث هو بيان العبء الضريبي على الاقتصاد في الاردن خلال فترة تطبيق البرامج الاقتصادية التصحيحية من عام 2008 الى 2016 ، للوصول الى ما اذا كان هناك طاقة ضريبية غير مستغلة ، الامر الذي يؤدي الى امكانية زيادة العبء الضريبي حتى يصل الى مستوى الطاقة الضريبية ، ام ان عبء الضرائب وصل الى استغلال كامل الطاقة الضريبية (وربما تجاوزها) خلال فترة سنوات الدراسة اعلاه .

المقدمة

لقد اهتمت جميع دول العالم في الضرائب بمختلف انواعها ومصادرها ، حيث انها كانت ولا تزال الوعاء الاكبر والرافد الرئيس لخزينة الدولة ، حيث ان الضريبة هي من اهم الادوات في صنع السياسات المالية والتي تستخدم في التأثير على النشاط الاقتصادي .

فمعظم الدول وخاصة النامية منها ، وكنتيجة لظروف اقتصادية تلجأ الى الاقتراض والمساعدات الخارجية والتي تثقلها بزيادة حجم مديونيتها الامر الذي يؤدي الى عجز بالموازنة وبالتالي عدم المقدرة على تسديد تلك القروض في بعض الاحيان ، ما يؤدي الى انخفاض في اسعار صرف العملة المحلية بسبب نفاذ الاحتياطي من العملات الاجنبية ، ويصبح معدل نمو الاقتصاد بطيء ، علاوة على انها توفر بيئة خصبة تنبت البطالة والتضخم بشكل ملفت للنظر (ملكاوي وابو حمور، 2000) .

فالأردن حاله حال الدول النامية ، قام بوضع برنامج اقتصادي خلال الفترة من عام 2013 الى 2015 بعد مشاوره مع الصندوق الدولي والبنك الدولي من اجل توفير الدعم المالي اللازم ، حتى يكون قادراً على تلافي اي انعكاس مالي سلبي على اقتصاده ومواطنيه خاصة ذوي الدخل المحدود كذلك من اجل الحصول على مليارات دولار كمنح خارجية لسد الفجوة التمويلية في الموازنة العامة للدولة .

ويرى بعض المختصون والخبراء الاقتصاديون بأن برنامج التصحيح هذا لم يحقق الاهداف المرجوه منه ، فمنهم من اتجه نحو ان البرنامج كان عبارة عن وصفه او اجراء لا بد منه للأمور المالية ويفترض ان ينتهي ببضعة شهور، بينما كان يجب ان يوازيه اصلاح اكثر شمولية ، وذهب البعض الاخر الى انه يجب الابتعاد عن برامج التصحيح الصادرة عن صندوق النقد الدولي واحلال برامج وطنية اصلاحية شاملة بدلا منه .

الدكتور خالد الوزني علق قائلاً الهدف من هذا البرنامج تنشيط الاستثمار ودفع العجلة الاقتصادية للأمام، والتخفيف من تشوهات الاقتصاد الاردني ، الامر الذي سيؤدي الى انخفاض عجز المديونية والعجز المالي ، اما "الهدفين الاوليين" فلم يتحققا نهائيا ، ذلك لأن الحكومة قصرت في الانتهاء من قانون الاستثمار بالوقت المناسب وقصرت في مشاركة القطاع الخاص ما ادى الى معدل نمو متواضع ولم يحرك عجلة الاقتصاد .

اما بخصوص التشوهات الاقتصادية يقول الوزني إن التركيز على زيادة الايرادات من خلال زيادة الضرائب ورفع سعر كيلو الكهرباء ، فإن ذلك اوجد تشوهات اخرى تتمثل بأنه اصبحت قطاعات تدفع اكثر من قطاعات اخرى ما ادى الى زيادة بالكلف لبعض المنتجات ما دفع الحكومة الى البقاء بدعم تلك المنتجات لعدم توفر بديل . (بيرس ، 2015)

ويلاحظ ان الهيكل الضريبي في الاردن يتكون بشكل اساسي من ضريبة مباشرة وغير مباشرة مع التركيز على الضريبة غير المباشرة ، حيث اشارت البيانات الرسمية ان الضريبة غير المباشرة اصبحت تشكل مصدرا رئيسي للإيرادات الحكومية ، فقد بلغت 68% بينما بلغت الرسوم الجمركية 6.1% وبلغت ضريبة الدخل والارباح ما نسبته 20% خلال الفترة من 2006 - 2013 . (المجالي ، 2016)

الاطار النظري للبحث

1. العبء الضريبي Tax Burden

او ما يسمى "معدل الضريبة" Tax Ratio والمقصود به ما يقوم بدفعه الافراد والمؤسسات (المجتمع) من ضريبة خلال مدة محددة لتمويل الانشطة العامة للدولة . وهناك عدة طرق لقياس معدل الضريبة الا ان اغلبها تستخدم نسبة ما تم دفعه من الضرائب (الاياردات الضريبية) الى الناتج القومي الاجمالي (GNP) . (ملكاوي وابو حمور، 2000)

وسيقوم هذا البحث بإحتساب العبء الضريبي بنسبة مجموع الايرادات الضريبية الى الناتج المحلي الاجمالي (GDB) لتكون اكثر دقة وموضوعية ، ذلك بإستبعاد ما يتم انتاجه خارج حدود الاردن .

2. الطاقة الضريبية Tax Energy

وهي الوصول الى اقصى حد للعبء الضريبي الذي يتحمله مجتمع الدولة من خلال مستوى النمو والهيكل الاقتصادي له وقيمة النفقات العامة ومستوى انتاجه ومقدرة الحكومة على الجباية والتحصيل الضريبي ، ويلاحظ ان الطاقة الضريبية هي "العبء الضريبي الامثل" الذي يوازن بين مقدار الحاجة للإيرادات الضريبية من قبل الحكومة لتغطيتها نفقاتها و القدرة على تحصيل تلك الضرائب وبين قدرة المجتمع على دفع هذه الضريبة المفروضة وتحمل اعباءها . (ابو حمور، 1989)

3. الجهد الضريبي Tax Effort

هو معدل استغلال الطاقة الضريبية من قبل المجتمع ويتم قياسه بالمعادلة التالية:
العبء الضريبي ÷ الطاقة الضريبية وتتمثل النتيجة كالتالي :

- 1 < ان المجتمع لم يستغل كامل الطاقة الضريبية (ويمثل الفرق بين النتيجة و الواحد صحيح معدل استغلال تلك الطاقة) .

- 1 > ان المجتمع تحمل عبء ضريبي فاق الطاقة الضريبية له .

ومن العوامل التي تساعد بتحديد طاقة المجتمع الضريبية :

- درجة التقدم الاقتصادي للدولة ، حيث وجد علاقة تناسب طرديا ما بين درجة التقدم الاقتصادي و الطاقة الضريبية ، واعتمدت بعض الدراسات على "متوسط نصيب الفرد من الناتج القومي الاجمالي والطاقة الضريبية" غير ان تلك العلاقة لم تكن ذات دلالات احصائية لأن بعض الدراسات تم على الدول النامية فقط . لذا فقد ذهبت الدراسات الى بديل اخر مثل نسبة مساهمة قطاع الزراعة بالناتج المحلي الاجمالي حيث وجد علاقة عكسية ما بين نسبة مساهمة قطاع الزراعة بالناتج المحلي والطاقة الضريبية .
- هيكل الناتج المحلي الاجمالي ، حيث يمثل توزيع النشاطات الاقتصادية داخل الناتج المحلي دورا مهما لتحديد الطاقة الضريبية ، وقد اكدت الدراسات ان لقطاع التعدين وقطاع الصناعات التحويلية و التجارة دورا اساسيا بهذا المجال ، ذلك لوجود علاقة طردية ما بين نسبة مساهمة القطاعات اعلاه وبين الطاقة الضريبية .
- درجة الانفتاح الاقتصادي على الخارج ، حيث يتم قياسها من خلال نسبة الصادرات او المستوردات او كليهما معا الى الناتج القومي الاجمالي .

واضافة للعوامل اعلاه فإن الباحثين قد استخدموا متغيرات اخرى مثل التضخم والهيكال الضريبي والانفاق الحكومي والنمو الاقتصادي وعدد السكان وجغرافية المكان والمركزية في الادارات الحكومية لتحديد الطاقة الضريبية .

وهناك عوامل اخرى اعتقد الباحثين انها مؤثره على الطاقة الضريبية مثل ترتيب عمر السكان ومستوى الاستهلاك و توزيع الدخل وعوامل سياسية و وعي المجتمع الضريبي ، لكنها لم تسفر عن اية نتائج عندما قاموا بإستخدامها .

(حجير،1965)

مشكلة البحث

نسعى من وراء هذا البحث الى بيان نسبة العبء الضريبي ونسبة الطاقة الضريبية وبالتالي معرفة نسبة الجهد الضريبي في الاردن وذلك خلال الفترة (2008 - 2016) ، من اجل الاجابة على الاسئلة التالية :

- هل هناك طاقة ضريبية غير مستغلة ؟ الامر الذي يسمح برفع نسبة الضريبة وزيادة متحصيالاتها .
- هل ان العبء الضريبي قد تجاوز الطاقة الضريبية ؟ الامر الذي يؤدي الى الارهاق الضريبي.

(ملكاوي وابو حمور،2000)

الدراسات والابحاث السابقة

هناك العديد من الدراسات حاولت ان تضع اساسا علميا يمكنها من قياس العبء والجهد الضريبي ، ورغم اختلاف منهجية الدراسات الا انها كانت باتجاه واحد .

ومن هذه الدراسات ما يلي :

1. وليامسون Williamson 1961 حيث قام بدراسة العلاقة ما بين معدل تقدم الاقتصاد المتمثل بـ متوسط نصيب الفرد من الناتج القومي الاجمالي من ناحية وبين الطاقة الضريبية من ناحية اخرى .
2. بلاسشاربت Plasscharpt ، وقد اجراها على نحو عشرون دولة نامية ، حيث استند على دراسة وليامسون واطافه لها عامل معدل الانفتاح الاقتصادي المتمثل بمعدل الاستيراد للناتج القومي الاجمالي .
3. هنركس Hinrichs 1965، وقد اشتملت الدراسة على ستون دولة منها اربعون دولة متقدمة و عشرين دولة نامية وكان هدف الدراسة هو اظهارالعلاقة بين ايراد الحكومة كمعدل من الناتج القومي الاجمالي من جهة ومعدل التقدم الاقتصادي المتمثل بنصيب الفرد من الدخل و معدل الانفتاح على دول العالم وقد عبر عنها بنسبة الاستيراد الى الناتج المحلي الاجمالي ومن جهة اخرى . وبينت الدراسة انه يوجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين متوسط حصة الفرد من الدخل وبين الايراد العام لمجموع البلدان التي اشتملت عليها العينة ، ايضا بينت الدراسة ان معدل الانفتاح الاقتصادي هو عامل محدد لمعدل الايراد الحكومي للناتج القومي الاجمالي للدول النامية .
4. اما دراسة منظمة الامم المتحدة للتجارة والتنمية UNCTAD وضمت ستة وثلاثون دولة نامية ، وتم اعتماد متوسط حصة الفرد من الدخل ومعدل مساهمة القطاع الزراعي بالناتج المحلي الاجمالي (متغير) ومعدل الانفتاح الاقتصادي (متغير) وتمثل التقدم الاقتصادي ، حيث اظهرت الدراسة ان المتغيرات "مفسرة للطاقة الضريبية" ذات دلالة احصائية .
5. المالكي MALKI 1978 حيث قام بقياس الطاقة الضريبية لسبعة وثلاثون دولة نامية ، واستخدم معدل التقدم الاقتصادي ممثلة بمعدل مساهمة القطاع الزراعي بالناتج المحلي الاجمالي وعبر عن هيكل الناتج المحلي بمعدل مساهمة القطاع التعدين وقطاع التجارة وعبر عن الانفتاح الاقتصادي بمعدل الاستيراد للناتج المحلي

الاجمالي ، وقد ادى اضافة القطاع التجاري ممثل بتجارة الجملة وتجارة التجزئة الى زيادة "القوة التفسيرية" لمعادلة الطاقة الضريبية ، ولكن هذه القوة ظهرت منخفضة بشكل نسبي حيث يشير ذلك الى انه يوجد متغيرات اخرى تدخل بتحديد الطاقة الضريبية غير المستخدمة بتلك الدراسة .

6. ابو حمور 1989 Abu Hammour حيث اعتمد بدراسته لعدة طرق لإحتساب الطاقة الضريبية ، وبعد ظهور النتائج والاختبارات المختلفة ، تمكن من تحديد العوامل المحددة للطاقة الضريبية وهي :

- مساهمة القطاع الزراعي بالنتاج المحلي الاجمالي .
- مساهمة قطاع الصناعات التحويلية بالنتاج المحلي الاجمالي .
- مساهمة قطاع التعدين بالنتاج المحلي الاجمالي .
- مساهمة القطاع التجاري بالنتاج المحلي الاجمالي .
- معدل الانفتاح الاقتصادي المتمثل بنسبة الاستيراد السلعي او التصدير السلعي او كليهما الى الناتج المحلي الاجمالي .

7. ابو حمور 1997 Abu Hammour وبهذه الدراسة استخدم بها معدل التنفيذ بالاقتصاد وتم قياس الطاقة الضريبية للفرد مستخدما بيانات تجميعية (Pooled Data) وقد اعتمد ابو حمور منهجية حديثة بإحتساب العبء الضريبي وذلك بإستبعاد صافي الضريبة غير المباشرة من الناتج القومي الاجمالي ، حيث تم احتساب العبء الضريبي بقسمة الايراد الضريبي بعد اضافة ايراد الرسوم والرخص على الناتج القومي الاجمالي بسعر الكلفة .

8. عبد الكريم 2017 بين بدراسته كيف ان حالة العدالة الضريبية في العالم العربي وبين كيف ان النظم الضريبية تعيق سياسات الدولة في تحقيق هدف التنمية المستدامة وتم عمل الدراسة على ستة دول (الاردن ومصر وفلسطين ولبنان

وتونس والمغرب) وبينت الدراسة ان العبء الضريبي في الاردن بلغ 25٪ من اجمالي الناتج المحلي بينما بلغت نسبة الايرادات الضريبية 4٪ من اجمالي الناتج المحلي وذلك بسبب ما يعرف بالتهرب من دفع الضرائب .

9. Bahl 1969 – 1971 حيث قام بالاعتماد على العلاقة بين الطاقة الضريبية ونصيب النفط والمعادن ونصيب القطاع الزراعي من الناتج القومي الاجمالي . حيث اعتبر نصيب النفط والمعادن متغير الاول مستقل ويمثل درجة الانفتاح الاقتصادي وكان اثره ايجابيا ونصيب القطاع الزراعي متغير ثاني مستقل وقد كان اثره سلبيا ، وقد بلغت القوة التفسيرية 37.6٪ .

10. Cheliah واخرون 1969 – 1971 حيث استخدم الطاقة الضريبية على انها دالة ومتغيراتها مستقلة ، المتغير الاول نسبة مساهمة القطاع الزراعي والمتغير الثاني قطاع التعدين من الناتج المحلي الاجمالي ، حيث اظهرت الدراسة ان المتغير الاول ذو اثر سلبي والمتغير الثاني ذو اثر ايجابي على الطاقة الضريبية ، حيث ان الدراسة شملت سبعة واربعون دولة من الدول النامية وكانت القوة التفسيرية 41٪ .

11. Tait واخرون 1972 – 1976 وكان موضوعها "الطاقة الضريبية والجهد الضريبي" اعتمادا على نسبة متغير تابع ومتغيرات مستقلة (حصة الفرد من الناتج القومي الاجمالي و الصادرات من السلع والخدمات و من قطاع التعدين) الى عدد السكان كبديل عن الناتج القومي الاجمالي بحيث تعطي كل من المتغيرات المتوسط لنصيب الفرد من كل متغير ، حيث تحقق بهذه الدراسة ارتفاع في القوة التفسيرية (معادلة الانحدار) حيث وصلت الى 58.1٪ وضمت الدراسة ثلاث وستون دولة للفترة اعلاه .

فرضيات البحث

الفرضية الاولى :

HO - لا يوجد دلالات احصائية على العبء الضريبي خلال فترة التصحيح.

HA - يوجد دلالات احصائية على العبء الضريبي خلال فترة التصحيح.

الفرضية الثانية :

HO - لا يوجد دلالات احصائية للطاقة الضريبية غير المستغلة خلال فترة التصحيح.

HA - يوجد دلالات احصائية للطاقة الضريبية غير المستغلة خلال فترة التصحيح.

منهجية البحث ومصادر البيانات

1. فترة التحليل ومصادر البيانات

شمل البحث الفترة من 2013 الى 2016 كفترة تصحيح واعادة هيكلة الاقتصاد الاردني وتم الاعتماد على منشورات البنك المركزي . ولغايات المقارنة تم اضافة السنوات من 2008 الى 2012 كفترة سابقة لفترة التصحيح الاقتصادي لنتمكن من ملاحظة اثر التطورات على المتغيرات خلال السنوات التي شملها البحث قبل فترة التصحيح أما فيما يخص البيانات فقد اعتمدنا على منشورات وزارة المالية الرسمية من خلال المقابلات الشخصية مع المعنيين اضافة الى مجلات علمية محكمة وكتب مختلفة وبعض مواقع الانترنت الموثوقة .

2. نماذج البحث

✓ حساب العبء الضريبي :

حيث احتسب العبء الضريبي وفقا للمعادلة التالية :

$$TB = (T \div GDB) \times 100$$

TB : العبء الضريبي .

T : مجموع متحصلات الضريبة المباشرة .

GDB : الناتج المحلي الاجمالي .

✓ مقياس الطاقة الضريبية :

حيث تم قياس الطاقة الضريبية وفقا لمعادلة الانحدار الخطي كتالي :

$$T/Y = F (A, N, MAN, F)$$

T/Y : الطاقة الضريبية كمعدل من الناتج المحلي الاجمالي .

F : معدل الانفتاح الاقتصادي (اجمالي الصادرات والمستوردات الى الناتج

المحلي الاجمالي) .

MAN : معدل المساهمة لقطاع الصناعة التحويلية .

A : معدل مساهمة القطاع الزراعي بالناتج المحلي الاجمالي .

N : معدل مساهمة قطاع التعدين بالناتج المحلي الاجمالي .

✓ احتساب الجهد الضريبي :

وقد احتسب بشكل سنوي على النحو التالي :

$$TE = TB \div TC$$

TE : الجهد الضريبي .

TB : العبء الضريبي .

TC : الطاقة الضريبية .

النتائج وتحليلها

اولا : احتساب العبء الضريبي .

حيث ان العبء الضريبي يتم احتسابه عن طريق قسمة الايراد الضريبي

$$TB = (T \div GDB) \times 100 \quad (\text{الضرائب المباشرة}) \text{ على الناتج المحلي الاجمالي}$$

الجدول رقم (1)

العبء الضريبي في الاردن

2016 - 2008

الفترة	السنة	1 الايرادات الضريبية	2 ايرادات اخرى رسوم	3 المجموع 2 + 1	4 الناتج المحلي الاجمالي (GDP)	5 العبء الضريبي 4 ÷ 1	متوسط العبء الضريبي
ما قبل التصحيح	2008	2758.0	1262.1	4020.1	15593.4	17.7%	17.36%
	2009	2879.9	1312.9	4192.8	16912.2	17.0%	
	2010	2986.3	1274.8	4261.1	18762.0	15.9%	15.38%
	2011	3062.2	1138.6	4200.8	20476.6	15.0%	
	2012	3351.4	1376.0	4727.4	21965.5	15.3%	
اثناء فترة التصحيح	2013	3652.4	1466.8	5119.2	23851.6	15.3%	15.52%
	2014	4037.1	1994.0	6031.1	25437.1	15.9%	
	2015	4096.3	1813.8	5910.1	26637.4	15.4%	
ما بعد التصحيح	2016	4254.4	1979.3	6233.7	27444.9	15.5%	

المصدر البنك المركز الاردني 2017 و (مناصرة ، 2017) و (بشايرة والعوران ، 2016)

الملاحظ بالجدول السابق وبمقارنة السنوات الثلاث (2010 و 2011 و 2012) التي سبقت فترة التصحيح الاقتصادي مع سنوات التصحيح نفسها ، لم يكن هناك تغير بمعدل العبء الضريبي حيث بقي ضمن معدل 15٪ ما يعني بأن المكلفين ضريبيا لم يشعروا بأي تغير بالقيمة الضريبية خاصة وان قانون الضريبة قد تم تعديله في 1/ 1/ 2010 لتصبح الاعفاءات الضريبية للفرد (12000) دينار سنويا بدلا من (1000) دينار سنويا .

المصدر دائرة ضريبة الدخل والمبيعات .

ثانيا : قياس درجة الانفتاح على العالم الخارجي .

ويتم قياسها عن طريق نسبة اجمالي المستوردات والصادرات الى الناتج المحلي الاجمالي .

الجدول رقم (2)

درجة الإنفتاح على العالم الخارجي

2016 - 2008

دينار

الفترة	السنة	الصادرات	المستوردات	المجموع	الناتج المحلي الاجمالي	د.الانفتاح ع.ع.خ
ما قبل التصحيح	2008	4,431,113	12,060,895	16,492,008	15,593,400	105.76%
	2009	3,579,166	10,107,696	13,686,862	16,912,200	80.93%
	2010	4,216,948	11,050,126	15,267,074	18,762,000	81.37%
	2011	4,805,873	13,440,215	18,246,088	20,476,600	89.11%
	2012	4,749,570	14,733,749	19,483,319	21,965,500	88.70%
اثناء فترة التصحيح	2013	4,805,234	15,667,344	20,472,578	23,851,600	85.83%
	2014	5,163,029	16,280,189	21,443,218	25,437,100	84.30%
	2015	4,797,583	14,537,182	19,334,765	26,637,400	72.59%
ما بعد التصحيح	2016	4,396,513	13,720,374	18,116,887	27,444,900	66.01%

المصدر البنك المركز الاردني 2017 و مركز الجزيرة للدراسات و (بشائرة والعوران ، 2016).

ونجد ان كل من الصادرات والمستوردات خلال فترة التصحيح وبالتحديد عام 2013 ارتفعت بمعدل بسيط نسبيا وبلغ 5.08٪ مقارنة بالعام 2012 وبلغت اعلى نسبة لها بالعام الثاني 2014 وبلغ معدل الزيادة 10٪ تقريبا عن عام 2012 ، الا انها

عائدة الانخفاض بشكل ملموس في العام الثالث والآخر من فترة التصحيح الاقتصادي الى ما كانت عليه تقريبا قبل فترة التصحيح في عام 2012 .

لذا فإننا نلاحظ التناقص التدريجي بمعدل درجة الانفتاح على العالم الخارجي خاصة خلال الاعوام من 2011 الى 2016 .

ثالثا : متغيرات نموذج قياس الطاقة الضريبية .

الجدول رقم (3)

متغيرات نموذج قياس الطاقة الضريبية

2016 - 2008

نسبة مئوية

الفترة	السنة	العبء الضريبي	نسبة مساهمة قطاع الزراعة في (GDP)	نسبة مساهمة قطاع التعدين في (GDP)	نسبة مساهمة قطاع الصناعة التحويلية في (GDP)	درجة الانفتاح على العالم الخارجي
ما قبل التصحيح	2008	17.7	2.42	5.41	18.81	105.76
	2009	17.0	2.72	3.29	17.89	80.93
	2010	15.9	2.99	3.31	16.77	81.37
	2011	15.0	2.92	3.92	17.02	89.11
	2012	15.3	2.75	3.29	16.54	88.70
اثناء فترة التصحيح	2013	15.3	2.99	2.36	17.08	85.83
	2014	15.9	3.32	2.66	16.73	84.30
	2015	15.4	3.68	2.92	16.27	72.59
ما بعد التصحيح	2016	15.5	3.79	2.37	16.02	66.01

المصدر (مناصرة ، 2017) .

في الجدول اعلا تم اعتماد قطاع الزراعة وقطاع التعدين وقطاع الصناعات التحويلية لما اثبتته الدراسات السابقة بأن القطاعات المذكورة تلعب دورا هاما واساسيا في الناتج المحلي الاجمالي ، ذلك بسبب العلاقة الطردية ما بين القطاعات الثلاث و (GDP) .

رابعا : الطاقة الضريبية .

ولنتمكن من تقدير الطاقة الضريبية فقد تم تطبيق الجدول رقم (3) بعد ان تم ايجاد معادلة (مقدره) استندت على عينه من دول العالم الثالث وعددها 34 دولة بما فيها الاردن ، حيث اثبت بأن المتغيرات ذات دلالة احصائية ، وكانت المعادلة على النحو التالي :

$$T/Y = F (A, N, MAN, F)$$

$$T/Y = 22.04 - 0.34A + 0.39N - 0.23MAN + 0.03F$$

$$R^2 = 0.45 \quad F = 8.37$$

(ملكاوي وابو حمور، 2000)

ومن خلال تعويض النسب لكل قطاع بالجدول رقم (3) بالمعادلة اعلاه يكون تقدير الطاقة الضريبية كما هو موضح الجدول رقم (4) ادناه .

الجدول رقم (4)

الطاقة الضريبية في الاردن

2016 – 2008

نسبة مئوية

الفترة	السنة	الطاقة الضريبية في الاردن
ما قبل التصحيح	2008	22.17
	2009	20.71
	2010	20.90
	2011	21.33
	2012	21.24
اثناء فترة التصحيح	2013	20.59
	2014	20.63
	2015	20.36
ما بعد التصحيح	2016	19.97

المصدر (البلدي ، 2017) و (ملكاوي وابو حمور، 2000)

حيث يلاحظ الانخفاض تدريجيا للطاقة الضريبية ابتداء من عام 2011 الى عام 2016 وهي مماثلة لفترة الانخفاض في درجة الانفتاح على العالم الخارجي ، ما يثبت وجود علاقة طردية ما بين الطاقة الضريبية ودرجة الانفتاح على العالم ، وسبب هذه العلاقة واضح من خلال ان درجة الانفتاح على العالم تعتمد على الصادرات والمستوردات ، وهذه السلع المستوردة او المصدرة كلما زادت الى الزيادة في

الارباح ما ينعكس على الزيادة في متحصلات الضرائب الامر الذي يعني زيادة الطاقة الضريبية .

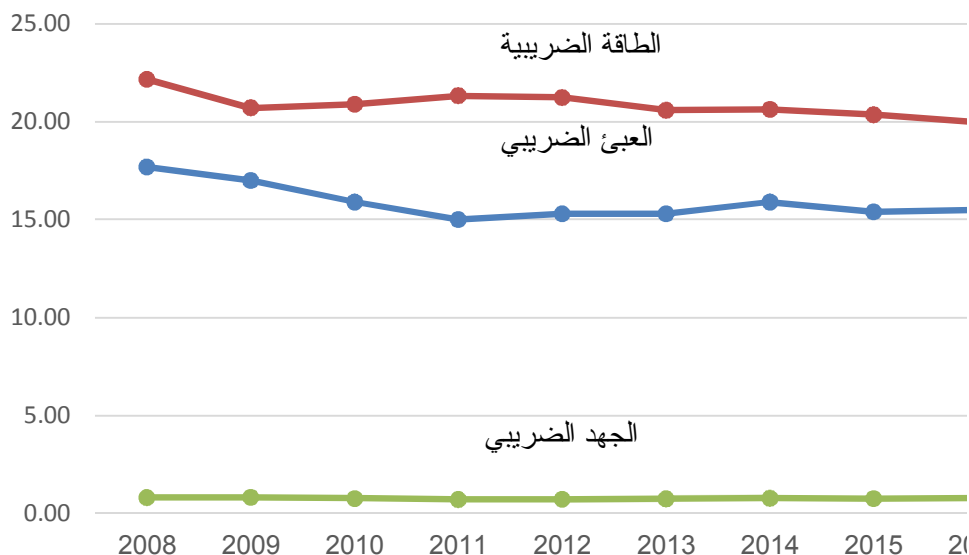
خامسا : احتساب الجهد الضريبي .

الجدول رقم (5)
الجهد الضريبي في الاردن
2016 – 2008

نسب مئوية

1 ÷ 2	2	1	السنة	الفترة
الجهد الضريبي	الطاقة الضريبية	العبء الضريبي		
0.80	22.17	17.70	2008	ما قبل التصحيح
0.82	20.71	17.00	2009	
0.76	20.90	15.90	2010	
0.70	21.33	15.00	2011	
0.72	21.24	15.30	2012	
0.74	20.59	15.30	2013	اثناء فترة التصحيح
0.77	20.63	15.90	2014	
0.76	20.36	15.40	2015	
0.78	19.97	15.50	2016	
				ما بعد التصحيح

المصدر (اللبيدي ، 2017) و (ملاوي وابو حمور، 2000)



سادسا : الطاقة الضريبية الغير مستغلة .

الجدول رقم (6)

تطور استغلال الطاقة الضريبية في الاردن

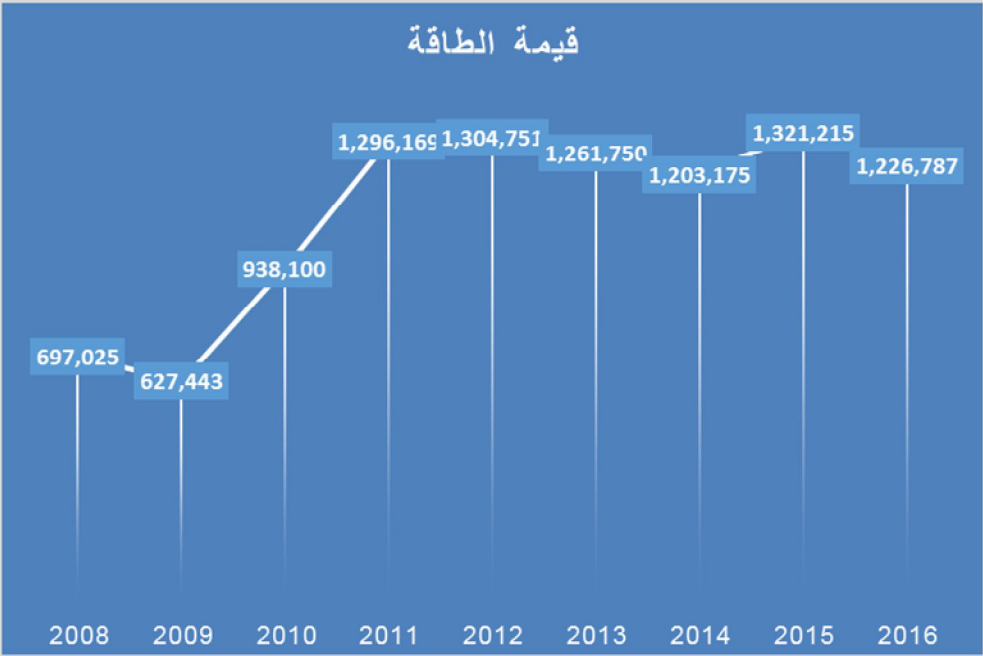
2016 – 2008

مليون دينار

الفترة	السنة	العبء الضريبي %	الطاقة الضريبية %	نسبة الطاقة الضريبية غير المستغلة (1) - (2)	قيمة الطاقة الضريبية غير المستغلة GDP × (3)
ما	2008	17.70	22.17	4.47%	697,025
	2009	17.00	20.71	3.71%	627,443

938,100	5.00%	20.90	15.90	2010	قبل التصحيح
1,296,169	6.33%	21.33	15.00	2011	
1,304,751	5.94%	21.24	15.30	2012	
1,261,750	5.29%	20.59	15.30	2013	اثناء فترة التصحيح
1,203,175	4.73%	20.63	15.90	2014	
1,321,215	4.96%	20.36	15.40	2015	
1,226,787	4.47%	19.97	15.50	2016	ما بعد التصحيح

المصدر (البلدي ، 2017) و (ملكاوي وابو حمور،2000)



الخلاصة والاستنتاجات

تبين لنا من خلال البحث ان العبء الضريبي في الاردن خلال فترة التصحيح الاقتصادي لم يتغير بشكل ملموس حيث بقية ضمن معدل 15٪ اذا ما تم مقارنته بالاعوام ما قبل التصحيح الاقتصادي ولذلك نرفض بالفرضية الاولى HA القائلة بأنه يوجد دلالات احصائية على العبء الضريبي .

وهذا يعني احد امرين الاول ان الحكومة اعتمدت على مساعدات خارجية اكثر من اعتمادها على الضرائب المباشرة والامر الثاني هو التهرب من دفع الضرائب الواجب دفعها .

ومع تدني المستوى بدرجة الانفتاح على العالم الخارجي ، فإنه يتم استبعاد التهرب الضريبي "رغم وجوده" ، لذا لا بد من التوجه الى تشجيع الاستثمار في الاردن الامر الذي يؤدي الى دفع عجلة الاقتصاد والاعتماد على النفس . (الوزني ، 2015)

ايضا فيما يخص الطاقة الضريبية فقد كان معدلها خلال فترة التصحيح الاقتصادي 20.5٪ .

حيث نستنتج مما سبق انه يوجد طاقة ضريبية غير مستغلة بلغ متوسطها 5٪ اي ما يعادل 1.262.047 دينار كم توسط للإيرادات الضريبية غير مستغلة ، ولذلك نرفض بالفرضية الثانية HO القائلة بأنه لا يوجد دلالات احصائية على الطاقة ضريبية غير مستغلة .

ونستنتج ايضا انه بما ان العبء الضريبي لم يتجاوز الطاقة الضريبية ، فهذا يعني عدم وجود ما يسمى "ارهاق ضريبي" على الافراد والمنشآت .

وحيث ان الحكومة قد بدأت ببرنامج تصحيح اقتصادي من عام 2016 وينتهي بعام 2018 ويمثل امتدادا للبرنامج (2013 - 2015) لذا لا يمكن الحكم على البرنامج المنتهي سواء انه حقق اهدافه ام فشل في تحقيقها ، لكن لا بد ان تكون الحكومة قد جهزت خططها بشكل دقيق ومناسب وان تركز على العجز بالموازنة والتضخم ونسبة النمو الاقتصادي والاستثمار . (الفانك ، 2015)

المراجع :

1. ملكاوي ، احمد ، وابو حمور ، محمد ، أثر برامج التصحيح الاقتصادي على العبء الضريبي والجهد الضريبي في الاردن" ، دراسات ، العلوم الإدارية ، الجامعة الاردنية ، مج 27 ، العدد 1 ، 2000 ، ص 50 – 62 .
2. بيبرس سماح "خبراء : برنامج الاصلاح الاقتصادي لم يحقق اهدافه" ، جريدة الغد ، عمان 13 ايار 2015
3. ابو حمور ، محمد ، تحليل الايرادات الضريبية وقياس اثرها على التغيرات الاقتصادية الكلية" اطروحة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، الجامعة الاردنية ، 1989
4. المتوكل ، مصطفى ، محددات الطاقة الضريبية في الدول النامية ، دولة الامارات العربية ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، الطبعة الاولى ، 2000
5. حجير ، محمد مبارك ، ضرائب و تطوير اقتصاديات الدول العربية، القاهرة ، معهد البحوث و الدراسات العربية ، الطبعة الاولى ، 1965
6. المجالي ، احمد ، "تقدير الطاقة والجهد الضريبي في الاردن" ، دراسات ، العلوم الادارية ، الجامعة الاردنية ، مج 43 ، ملحق 1 ، 2016 ، ص 458 .
7. الفانك ، فهد "برنامج الاصلاح الاقتصادي القادم" جريدة الرأي ، عمان 4 تشرين ثاني 2015 ، <http://alrai.com/article/747179.html>
8. عبد الكريم ، د.نصرتداعيات السياسات الضريبية في المنطقة العربية" موجز السياسات ، لبنان : شبكة المنظمات العربية غير الحكومية للتنمية ، تموز 2017 ، ص 4 .
9. الشبلي ، علي منصور "الهيكل الضريبي في الاردن : المرونة الداخلية ، الطاقة الضريبية والجهد الضريبي 1970 – 1996 " ، رسالة ماجستير منشورة ، عمان : جامعة ال البيت ، 1999 .
https://theses.ju.edu.jo/Original_Abstract/JUA0525131/JUA0525131.pdf
10. البنك المركزي الاردني ، 2017 ، دائرة الابحاث والدراسات ، بيانات احصائية .
<http://www.cbi.gov.jo>
11. مقابلة مع المناصرة عامر ، وزارة المالية ، الاردن ، عمان 22 تشرين ثاني 2017 .
12. مقابلة مع اللبدي فراس ، وزارة المالية ، الاردن ، عمان ، 27 تشرين ثاني 2017 .

13. مركز الجزيرة للدراسات ، الاقتصاد الاردني : اختلالات وتحديات ، عمان ، 9 شباط 2017 .

14. المملكة الاردنية الهاشمية ، قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (28) لعام 2009 ، الجريدة الرسمية رقم 5005 تاريخ 2009 /12 /27 ص 7146 .

<http://www.istd.gov.jo/Arabic/Legislations/Laws.aspx>

15. بشايرة ، علا ، و عوران ، احمد ، " tax capacity and effort and economic "

Implications evidence from jordan "jordan journal of economic sciences volume 3 number 2/2016.

<http://platform.almanhal.com/Reader/Article/92477>

16. مصادر الكترونية اخرى :

<http://platform.almanhal.com/Reader/Article/92477>

http://resources.ju.edu.jo/ar/economicobservatory/Lists/DataBase/Disp_DB.aspx?ID=1

<http://identity-center.org/sites/default/files/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A8%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D9%86%20-%20%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9%20%D9%88%20%D8%A2%D9%81%D8%A7%D9%82.pdf>

اثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي

الدور المعدل لإدارة المواهب

(دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية)

The Impact Of Organizational Identification On Organization Creativity: The Moderating Role Of Talant Management (A Field Study At Jordanin Public University)

إعداد: د. فراس سليمان الشلي

كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية

جامعة البلقاء التطبيقية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية فضلاً عن بيان الدور المعدل الذي يمكن أن تؤديه إدارة المواهب في تلك العلاقة، وقد تم تصميم قائمة استبيان مخصصة لهذا الغرض تم توزيعها على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الرسمية الأردنية من خلال عشوائية بسيطة بلغت (402)؛ بهدف تمثيل جميع أعضاء الهيئة التدريسية والبالغ عددهم (6931) فرداً وتم تحليل البيانات باستخدام وسائل الإحصاء الوصفي والاستدلالي بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي بجميع أبعاده (التواصل والترابط مع الإدارة) (التقييم الذاتي) (القيم والأهداف المتكاملة) (التواصل والترابط مع الزملاء) لا يؤثر معنوياً في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. في حين عدلت إدارة المواهب العلاقة ما بين التماثل التنظيمي في الإبداع وذلك من خلال تفاعل جميع أبعاد التماثل التنظيمي وإدارة المواهب وتحقيق تأثير معنوي في الإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة الأخذ بأفكار واهتمامات أعضاء الهيئة التدريسية بشكل أكبر من قبل إدارة الجامعة، التأكيد من

وضوح وفهم إستراتيجية جذب المواهب المبنية على الكفاءات والخبرات من قبل أعضاء الهيئات التدريسية , الاستفادة من تميز أعضاء الهيئات التدريسية بالقدرة على تقييم ذاتهم انطلاقاً من ارتباطهم وعضويتهم في الجامعة ومدى نجاحها في إشراكهم بشكل أكبر في اتخاذ القرارات المتعلقة بخلق الإبداع أو تهيئة المناخ الإبداعي أو تشجيعهم على القيام بمهامهم بأسلوب متجدد.

(الكلمات المفتاحية: التماثل التنظيمي , إدارة المواهب , الإبداع التنظيمي , الجامعات الرسمية الأردنية)

- تم اعداد هذا البحث بدعم من جامعة البلقاء التطبيقية خلال اجازة التفرغ العلمي للعام الدراسي 2016-2017

Abstract

The purpose of this study is to identify the effect of organizational identification on organizational creativity in public Jordanian universities, and to clarify the moderating role of talent management on this relationship.

In order to achieve this goal, a hypothetical model consisting of major and minor hypothesis is made to reflect the relationship between the variables of this study. A questionnaire is designed and distributed in public Jordanian universities focusing on academic members. The responses from a sample size of (402) out of (6931) members in public Jordanian universities was verified, validated and analyzed using SPSS software package.

The results of this study indicate that organizational identification by its dimensions has no significant effect on organizational creativity connecting with management, self- estimate, values and goals, and connecting with colleagues do not appear to be significant in organizational innovation. . Additionally, the results reveal a significant role of talent management on the relationship between organizational identification and organizational creativity The study showed a statistically significant impact of talent management in improving the impact of connecting with management, self- estimate, values and goals, and connecting with colleagues on organizational creativity in Jordanian public universities.

According to the previous results this study recommends the following:

Insure the clarity and understanding of talent management attraction strategy which based on experience and competencies, benefit from academic members excellence in self estimate dependence on there relationships and memberships within universities and universities success in employees involvement in decisions making to adapt and creative climate ,and encourage them to conduct there tasks in a newest methods

Key words : (Organizational Identification ,Talent management ,Organizational creativity , public Jordanian universities)

الإطار النظري للدراسة :

أولا : التماثل التنظيمي Organizational Identification.

المقدمة :

على الرغم من حداثة مفهوم التماثل التنظيمي في حقل الإدارة، إلا أنه له جذوراً عميقة تعود إلى الفكر الإسلامي والسياسي والإداري، فقد تضمنت الدعوة الإسلامية مبدأ التماثل كواحدٍ من مبادئها، وذلك من خلال حثها على ضرورة أن يتبنى المسلمون أهداف وقيم الشريعة الإسلامية لتصبح موازية لأهدافهم الشخصية، بالإضافة إلى حثها على التزام المسلمون بقيم الولاء والانتماء للأمة الإسلامية وبمبادئها، وبقيم الدين الحنيف (البشاشة، 2008: 436). ويُمكن القول بأنّ مصطلح التماثل هو في الأصل مصطلح سياسي يعود بجذوره إلى النظرية السياسية للازويل (1965) التي ركّزت إلى حدّ بعيد على تماثل الجماهير، الأمر الذي أدّى إلى ظهور عدد من الهويات مثل الهوية القومية، ولقد حاول لازويل إيجاد صلة بين الدوافع الشخصية التي غالباً ما تكون لا شعورية، وبين التماثل مع الشخصيات العامة والسلطة والقضايا المختلفة (الحوامدة والقرالة، 2006: 375).

أما في حقل الإدارة فإنّ أوّل من استخدم مصطلح التماثل في السياق التنظيمي هو العالم (Foot) في عام (1951)، حيث اعتبر بأنّ التماثل هو عنصر

أساسي في تحفيز الأفراد، ونظر إلى التماثل التنظيمي بأنه الاعتماد والالتزام بهويّة أو سلسلة من الهويات، وفي رأيه أن التماثل التنظيمي هو نظرة الفرد لنفسه كعضو في المنظمة وهذا يدفع الفرد للعمل بالثّابة عن المنظمة. وبعد ما يُقارب (20) عاماً من إسهام (Foot) قدّم (Brown) في عام (1969) ورقته التجريبية للتحقق من التماثل في المنظمات، إذ كان ينظر إلى التماثل على أنّه استجابة لتعريف الذات لوضع أو تعيين وجود علاقة معينة، فقد كانت فكرته الرئيسة أن التماثل ينطوي على تحديد شكل من أشكال العلاقة بين الفرد العامل والمنظمة وإن هذه العلاقة هي التي تُحدّد مفهوم الذات للفرد. وقد حدّد (Brown) أربع جوانب لقياس التماثل وهي (جذب المنظمة، اتّساق أو تطابق الأهداف التنظيمية والفردية، الولاء، والإشارة من الذات للعضوية التنظيمية)، حيث هذه المكونات هي التي تُشكّل التماثل التنظيمي (الغزالي والخزاعي، 2016: 81).

مفهوم التماثل التنظيمي:

يعرف مصطلح التماثل بأنه "التوحّد للشخص مع شيء أو مجموعة أو شخص أو أمر أو فكرة معينة" (الحوامدة والقرالة، 2006: 375). وهو ما استند إليه الكتاب والباحثون في حقل الإدارة عموماً والسلوك التنظيمي خصوصاً في تعريف مصطلح التماثل المنظمي، إذ ظهر هذا المفهوم - أي التماثل التنظيمي - وتأسس في نظرية الهوية الاجتماعية ونظرية التصنيف الاجتماعي حيث يصنف الأفراد أنفسهم والآخرين في أصناف اجتماعية متعددة وينظرون إلى عضويتهم في هذه المجموع المصنفة ذاتياً استناداً إلى الأدوار الاجتماعية. (Basar & Allen, et, al, 2016: 28) (Basim, 2015: 664). وعليه يُعدّ التماثل التنظيمي أحد الأشكال المتجددة للتماثل الاجتماعي، حيث تسعى المنظمات لأن يكون الأفراد العاملين فيها ملتصقين برسالتها وبالرؤية التي تهدف إلى تحقيقها (الزعي، 2013: 23). كما انه نتائج عملية التحديد الاجتماعي والتي يعرف الأفراد فيها أنفسهم وفقاً لعضويتهم الاجتماعية وعليه فهو من مخرجات التنشئة الاجتماعية (Myers, et, al: 2016). وفي هذا

الإطار قدم الباحثون العديد من التعريفات الخاصة بالتمائل الاجتماعي , فقد عرف التماثل الاجتماعي علي انه المدى الذي يتعاطف الأفراد من خلاله مع جماعة اجتماعية معينة تؤثر على دوافعهم وتصرفاتهم من حيث عضوية المجموعة الخاصة بهم (الغزالي والعبادي, 2013: 63). ويرى كل من (الغزالي والخزاعي, 2016: 82) بأنه "حالة تصاعدية ومستمرة تبدأ فيها أهداف الفرد والمنظمة متباعدة عند الدخول الأول للمنظمة, ثم تبدأ في التقارب إذا توفرت الظروف المناسبة, حتى تصبح عبارة عن حالة واحدة في النهاية, أي تضمين أهداف الفرد في أهداف المنظمة. وتُعرف (مرابط, 2014: 19) التماثل التنظيمي على أنه "العملية التي من خلالها تتكامل وتتطابق أهداف المنظمة مع أهداف الأفراد العاملين من خلال التنظيم الرسمي وغير الرسمي, وإشباع الحاجات التنظيمية وغير التنظيمية, وبالإسهامات المالية للمنظمات, وطول مدة الخدمة, والولاء لمنظمة العمل أو التفريط فيها بناءً على هوية الفرد المهنية, وذلك من أجل ما يخدم أهداف الأفراد العاملين والمنظمة وتحقيق التكامل بينهما, خاصةً في ظل الثقافة التي تنطبع بها المنظمة". وقد رأى (Mozes, et.al, 2011: 313) أن التماثل التنظيمي "هو التصور للوحدة أو الانتماء لبعض الجماعات البشرية داخل المنظمة, وهذا يحدث عندما يتم دمج المعتقدات المتعلقة بالمنظمة مع هوية الفرد العامل". بينما نظر (مرزوق, 2014: 3) للتماثل التنظيمي على أنه "درجة تعريف الفرد العامل في المنظمة لنفسه بنفس الخصائص التي يعتقد أن المنظمة تُعرف أو تُوصف بها والتي يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية". كما تُوصف عملية التماثل التنظيمي من خلال "ربط الفرد العامل مصيره بمصير المنظمة, ويتضح ذلك من خلال الأسئلة الآتية: هل يعتبر الفرد العامل أهداف المنظمة هي نفس الأهداف التي يملكها هو؟, هل يمدح الفرد العامل المنظمة إذا كان خارج العمل؟" (عبود, 2016: 102). وهو نوع من أنواع الارتباط النفسي , إذ يحدث عندما يستند الأعضاء إلى خصائص المنظمة لرؤية في تحديد وتعريف خصائصهم الشخصية , فالصورة الذاتية والمفهوم الذاتي للأفراد لا يشتقان فقط من هويتهم الشخصية بل من هويتهم الاجتماعية أيضا (Kasen, et al, 2016: 57) كما انه

يمثل الرابط النفسي ما بين الفرد والمنظمة، فالتماثل يربط ما بين شعور الفرد بذاته وعضويته داخل المنظمة ومن هنا فإن الرابط النفسي ما بين الطرفين قد يحفزهما على المساهمة بشكل ايجابي في أداء المنظمة. (Tavares, et al, 2016 : 64). كما عرف على انه "الشعور بالانتماء أو التوحد مع المنظمة، وعليه عندما يكون التماثل المنظمي مرتفع تصبح المنظمة جزء مهم من المفهوم الذاتي للفرد". (Gils, et, al, 2017 : 157) وقد برهن كل من (الغزالي والعبادي، 2013: 63) بأن التماثل التنظيمي "هو ما يُنظر إلى عمل الموظفين لتكون سمات مركزية للمنظمة، وما يجعل المنظمة مميّزة وفريدة من نوعها مقارنةً بالمنظمات الأخرى في نظر الموظفين". وبالتالي توصّلاً إلى عبارة تقول "إن براعة مفاهيم التماثل التنظيمي تتمثل في أنها تُوفّر وسيلة لتفسير آلية العمل البشري ضمن إطار تنظيمي". أمّا (Vondey, 2010: 8) فقد أشار أيضاً إلى أن التماثل التنظيمي "هو الدرجة التي يقوم الفرد العامل بتحديد ما معرفياً وعاطفياً مع منظمته، ويتراوح ذلك في الدرجة الأولى بالوعي المعرفي لدى الأفراد العاملين بـعضويتهم مع المنظمة التي يعملون فيها، بما في ذلك القيمة وتطابق الأهداف بينهم". كما يُعرّف التماثل التنظيمي بأنه "الدرجة التي تكون فيها الهوية الخاصة بالمديرين وتصوّراتهم فيما يتعلّق بهوية المنظمة مترابطة أو متداخلة مع بعضها البعض، وبالتالي فإن التماثل يؤدي إلى تحقيق التّطابق في الأهداف، وبناءً على ذلك فإن الدّستور التنظيمي للمنظمة يُعتبر سابق لتنفيد التماثل التنظيمي" (Kline, et. al, 2017: 57). مما سبق يرى الباحث أن التماثل التنظيمي هو مدى انسجام وتوحد العلاقة بين الأفراد العاملين والمنظمة، بحيث يقوم الفرد العامل بإعادة تشكيل أهدافه وقيمه ومفاهيمه لكي تتواءم مع أهداف وقيم ومفاهيم المنظمة التي يعمل فيها، وبالتالي شعور الفرد العامل بذاتيته داخل المنظمة والرضا عن عمله، بالإضافة إلى استعدادة لتنفيذ الأهداف المشتركة والقرارات الجماعية، وصولاً إلى حالة من التماثل أو التوافق في الرغبات بين الأفراد العاملين والمنظمة بوصفها كيان اجتماعي.

قياس التماثل التنظيمي :

تعددت المقاييس التي اعتمدها الباحثون في قياس درجة التماثل التنظيمي في المنظمات , إذ اختلفت تلك المقاييس وفقا لمعايير عدة ولعل أهمها نوع المنظمة وطبيعة عملها , فقد فاستخدم البعض كل من التماثل الجاذب والتماثل المترابط في قياس التماثل (Chen, et al, 2016) في حين استخدم البعض الآخر التماثل التقييمي , والإدراكي , والعاطفي (Cho, et al, 2014). كما تم قياسه من خلال العضوية في المنظمة , والولاء , والتشابه مع الزملاء (Chau, et al, 2005), وعلى الرغم من اختلاف المسميات ما بين هذه المقاييس إلا أنها تلتقي من حيث المحتوى والمضمون وهذا يظهر من خلال مقياس (parker & haridakis, 2008) الذي تضمن محتوى كافة المقاييس أعلاه إذ قدم أربعة أبعاد للتماثل التنظيمي , وهو ما تم اعتماده في الدراسة الحالية , والأتي توضيح لهذه الأبعاد:

أ. التواصل والترابط مع الإدارة العليا:

وتشير إلى مدى امتلاك الأفراد في المنظمة إلى أفكار مشابهة لتلك التي تحملها الإدارة العليا في المنظمة , واهتمام الإدارة العليا بالأخذ بالأفكار التي يقدمها الأفراد بخصوص تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها وحرصها الدائم على -أي الإدارة العليا- على تقديم النصح والإرشاد للأفراد العاملين وهذا ينعكس بالتالي على شعور الأفراد بالتقدير والاحترام من قبل إداراتهم وامتلاكهم صورة ذهنية ايجابية عن الإدارة تدعو إلى الثناء المستمر عليها.

ب. التقييم الذاتي:

ويشار له أحيانا التماثل الإدراكي وهو ما يمثل احد الركائز المهمة في توافر التماثل التنظيمي في المنظمات على اختلاف أنواعها إذ يجب أن يمتلك الأفراد العاملين القدرة على تقييم ذاتهم وفقا لارتباطهم وموقعهم وتقديرهم في المنظمة , وينعكس التقييم بأوجه عديدة إذ أن الفرد الذي يشعر بتوافر التماثل التنظيمي سيشعر بالفشل في حال فشل الجامعة في تحقيق أهدافها انطلاقا من تأثر تقييمه لذاته بصورة ومكانة

الجامعة فعندما تكون الجامعة بمكانة مرموقة ينعكس ذلك على ارتباط الفرد فيها ويصبح من الصعب عليه ترك الجامعة في حال الحصول على فرص أفضل كما انه سيشعر بالخسارة في حال تركه لها فضلا عن شعوره بالإحباط عند انتقاد الآخرين للجامعة.

ج. القيم والأهداف المتكاملة:

يمثل تكامل الأهداف والقيم ما بين الإدارة والأفراد العاملين احد أهم وسائل تحقيق التماثل المنظمي إذ أن ذلك يؤثر في تحقيق الشعور الايجابي تجاه جوانب العمل في المنظمة لدى الأفراد ومن ثم الوصول إلى حالة من الفخر بما تقدمه المنظمة وإدارتها للأفراد فيها.

د. التواصل والترابط مع الزملاء:

ويتمثل بالتعاون وتحقيق الاتصال الفاعل ما بين الزملاء في العمل إذ يؤدي ذلك إلى حصول الفرد على المعلومات الخاصة بما يحدث في المنظمة من خلال زملاءه أولا بأول وهذا بدوره يخلق لدى الفرد الشعور بالتشابه والتساوي مع الزملاء في العمل.

ثانياً : إدارة المواهب Talent Management

يعتمد تحديد مفهوم الموهبة على الإستراتيجية التي تتبعها المنظمة وطبيعة نشاطها والبيئة التنافسية التي تعمل فيها. وهي المصدر الرئيسي لرأس المال البشري ولتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، وترتبط الموهبة بالإمكانيات والتعلم والتدريب والتجارب والدافعية والالتزام والرضا الوظيفي. ويرى كل من (الحميدي والطيب، 2011: 4) أن مفهوم الموهبة يأتي كنتيجة للتقاطع بين ثلاث حلقات من السمات الإنسانية، هي القدرات العامة التي تفوق المتوسط، ومستوى من الالتزام العالي بالمهام، ومستوى عالي من الابتكار. بينما نظرت كل من (مقري ومجاوي، 2014: 178) إلى الموهبة بأنها أداء عالي وإمكانيات مواهب عالية، وذلك كسلعة غير مؤهلة ومورد يجب إدارته في المقام الأول وفقاً لمستويات الأداء.

ويستخدم مصطلح إدارة المواهب في سياقات واسعة ونطاق واسع من الأغراض، ولذلك لم يكن هناك اتفاق على تعريف واحد مقبول فقد تعددت التعريفات الخاصة به، فقد وضح (جمعة، 2015: 136) أن إدارة المواهب تعني للبعض إدارة القيمة العالية للأفراد الموهوبين، وللبعض الآخر تعني كيف يمكن إدارة المواهب بشكل عام أي لجميع الأفراد العاملين، وهذا يعني أن جميع الأفراد العاملين لديهم مواهب وعلينا تحديدها واكتشافها وتحريرها. كما عرّف أيضاً (جمعة، 2015: 137) إدارة المواهب بأنها "عبارة عن توجه إداري معاصر ناشئ عن إدارة الموارد البشرية يهدف إلى استقطاب الأفراد الموهوبين ذوي الأداء المتميز، ومن ثم دعمهم وتطويرهم، والمحافظة عليهم، وتلبية احتياجاتهم الحالية والمستقبلية".

أما (Barkhuizen, et. al, 2014: 117) فقد أشاروا إلى أن إدارة المواهب "هي تنفيذ إستراتيجيات الموارد البشرية المتكاملة لجذب وتطوير والإحتفاظ والاستغلال الأمثل للأفراد العاملين بما يتوافق مع المهارات والقدرات المطلوبة وذلك لتلبية احتياجات الأعمال الحالية والمستقبلية". كما تُعرّف إدارة المواهب بأنها "إدارة عرض المواهب والطلب عليها وتدفعها، وذلك من خلال مُحرك رأس المال البشري". ووفقاً لهذا التعريف تُعدّ المواهب موارد ناجحة بغض النظر عن وجودها داخل المنظمة أو خارجها، ولذلك يُنظر إلى إدارة المواهب في ضوء سياسات إدارة الموارد البشرية كعنصر أساسي لتحقيق الاستدامة للمنظمة على المدى الطويل، الأمر الذي يتطلب بقوة تكامل تخطيط الموارد البشرية مع تطوير الأعمال (الكساسة، 2016: 96).

في حين رأى كل من (المصري والآغا، 2015: 38) أن إدارة المواهب "هي قدرة المنظمة على توفير نهج منظم لجذب مهارات الأفراد العاملين وتوظيفها وتنميتها وتطويرها، والتعامل مع هؤلاء الأفراد العاملين على أنهم مواهب تستحق الرعاية والاهتمام والدفع إلى الأمام، والسعي لوضع الأشخاص المناسبين ذوي المهارات المناسبة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب، بحيث يتوافر لدى المنظمة

القدرات البشرية اللازمة لتحقيق أهدافها وبناء أفضليّتها التنافسية على المنظمات الأخرى". كما تُعرّف إدارة المواهب بأنها "إستراتيجيّات منهجيّة ومُتكاملة لزيادة الإنتاجيّة التنظيمية وتعزيز العمليات المستخدمة في تحديد المواهب في المنظمة، وتقيّم كفاءاتهم، وجذب الأفراد ذات المهارات العالية للعمل لدى المنظمة، بالإضافة إلى تطوير والاحتفاظ بالأفراد العاملين الموهوبين لتحقيق الميزة التنافسية" (Irtaimeh, et. al, 2016: 3). وقدم (Bradley, 2016: 14) مفهومًا شموليًا أجمّل فيه التعريفات السابقة أعلاه حين عرف إدارة المواهب على أنها نظام منظمي أو ثقافة منظمية تتضمن الجوانب الآتية:

1. تحديد المواقع الوظيفية الرئيسة في المنظمة التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية.
2. تطوير حزمة من الأفراد الموهوبين المرشحين لتولي هذه المواقع.
3. تطوير نظم موارد بشرية لتسهيل وتحقيق المحاذاة والتنسيق ما بين الأفراد الموهوبين والمواقع الوظيفية الرئيسة وإستراتيجية المنظمة ككل.

ومن هنا يرى الباحث أن إدارة المواهب هي إحدى إستراتيجيّات التطوير والتغيّر التنظيمي، وهي عملية متكاملة يتمّ من خلالها تطوير جودة الموارد البشرية في المنظمة عن طريق استثمار قدرات ومهارات ومواهب عامليها والمحافظة عليهم، بالإضافة إلى حرص المنظمة على جذب العاملين الموهوبين من ذوي الخبرات العالية والقدرات التنافسية للعمل لديها والتي تُؤهلّها إلى تحقيق درجات عالية من التميّز والإبداع التنظيمي. وذلك لاعتبار إدارة المواهب البشرية هي إحدى أدوات تحقيق إستراتيجيّات المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية، واعتبار تلك المواهب هي الطريق الرئيسي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لها.

عملية إدارة المواهب:

تتكون عملية إدارة المواهب من مجموعة من النشاطات والوظائف والتي تمّ اعتمادها من قبل العديد من الكتاب والباحثون كمقياس لهذه العملية (العزام،

2015) و(مقري ويحيوي , 2014) و(النسور , 2012) و(Hartman , 2010) ويمكن تلخيص هذه النشاطات بالاتي:

تحديد المواهب:

تحرص منظمات الأعمال على تحديد الموارد الأكثر تأثيراً في أدائها لأعمالها كما وتحرص على تحديد الأنشطة الأكثر قيمة لها وذلك من خلال تحديد الوظائف الأكثر فاعلية واختيار الأفراد المؤهلين والمدربين القادرين على القيام بهذه الوظائف الإستراتيجية وذلك لتحقيق الميزة التنافسية.

جذب المواهب:

يتضمن هذا الجزء من إدارة المواهب تبني المنظمة ثقافة توظيف أصحاب الخبرة والكفاءة للعمل لديها وذا ينعكس بشكل إستراتيجية واضحة لجذب هذا النوع من الموارد البشرية تتضمن البحث عن أصحاب الخبرة والكفاءة للعمل لديها وإبراز دور الموهوبين وتسهيل مهامهم داخل المنظمة وخارجها فضلاً عن تقديم رواتب حوافز مجزية كوسيلة لجذب المواهب للعمل لديها.

تطوير المواهب:

تمتلك المنظمات الناجحة برامج وإجراءات لتطوير المواهب فيها وتتضمن هذه البرامج الاعتماد على مصادر مختلفة (داخلية وخارجية) لتطوير مواهبها وإكساب أفرادها المهارات المتنوعة والتعاقد مع الجامعات والمعاهد المتخصصة لتدريب هؤلاء الأفراد كما وتسعى المنظمات إلى تطوير أداء مواردها البشرية لتأدية وظائف ومهام جديدة غير موجودة منها حالياً فيها.

التخطيط التعاقبي:

يتضمن التخطيط التعاقبي قيام المنظمات بوضع إستراتيجية طويلة المدى لتوظيف الموارد البشرية ويتم من خلال هذه الإستراتيجية تحديد الوظائف الرئيسية

الشاغرة أو المحتمل شعورها كما وقيم من خلال هذه الإستراتيجية توضيح المسارات الوظيفية المستقبلية بالاعتماد على نظم معلومات متخصصة.

توجيه العلاقات:

تتضمن إدارة المواهب الفاعلة بالمنظمات توجيه العلاقات ما بين الأفراد في المنظمة , إذ تحرص إدارة المنظمات على وضع برامج توجيهية فاعلة وفقاً للهيكل التنظيمي الموجود فيها، وكما تسعى إلى خلق علاقات تنظيمية جيدة و ودية ما بين المشرفين والعاملين وما بين الأفراد الموهوبين والإدارة العليا وذلك من خلال الاستفادة من تجارب الشركات العالمية والمتقدمة في هذا المجال.

ثالثاً: الإبداع التنظيمي (Organizational Creativity):

مفهوم الإبداع التنظيمي:

يُعتبر الإبداع التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين للإدارة، فَحَسَبَ اعتقاد الكثيرين منهم أنه يُعتبر بمثابة طوق النجاة للارتقاء بمستوى أداء المنظمات من ناحية، والأفراد العاملين والقادة من ناحية أخرى لتحقيق التميّز المنظمي ومواجهة التغيرات المتسارعة والتطوّرات المتلاحقة سواء في البيئة الخارجية أو في البيئة الداخلية للمنظمات (سمسوم، 2016: 53).

على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الإبداع التنظيمي في العديد من منظمات الأعمال، إلا أنه لم يكن هنالك اتفاق تامّ بين الباحثين حول تحديد مفهوم الإبداع المنظمي تبعاً لاختلاف المداخل التي اعتمدها في تعريفه وتحديد خصائصه وأنواعه، ويعود ذلك إلى تعقّد الظاهرة الإبداعية نفسها وتعدّد المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع ممّا أدّى إلى اختلاف المنطلقات النظرية لموضوع الإبداع وذلك بسبب تباين اجتهادات العلماء والباحثين واختلاف اهتماماتهم وكذلك مناهجهم العلمية والثقافية ومدارسهم الفكرية (قدرى، 2015: 30). فقد تم تعريف مصطلح الإبداع

بأنه "قدرة الفرد على الإنتاج بأكبر قدر مُمكن لديه من الطاقة الفكرية والمرونة التلقائية والإحاطة بالتداعيات البعيدة كاستجابة لمشكلة أو موقف مُثير" (حاوي، 2011: 53). كما أشارت (محمد، 2016: 3) إلى الإبداع بأنه "مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يُمكن أن تُرقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصيلة ومفيدة للفرد والمنظمة والمجتمع والعالم". أمّا الإبداع المنظمي فيُرى كل من (شعبان وآخرون: 185) بأنه "إيجاد أشياء جديدة سواء أكانت فكرة أو سلعة أو خدمة، تتميز بالنُدرة وتُحقق منفعة اقتصادية أو اجتماعية، بحيث يتطلب ذلك التعاون والتنسيق بين عدد من الأنشطة المُتداخلة لغرض تحقيق أهداف المنظمة في البقاء والنموّ وجعلها أكثر قدرة لمواجهة المنظمات المنافسة". بينما نظر كل من (محمد وشنيتر، 2015: 82) إلى الإبداع المنظمي بأنه "اعتماد وتطبيق الأفكار الجديدة والمفيدة من خلال استخدام بعض الأساليب أو الطرق كالقدرة على اتّخاذ القرارات، قدرة أو سعة الاتصال، روح المجازفة والمخاطرة، القدرة على التغيير الإبداعي، وتشجيع الإبداع، والتي تقود المنظمات إلى النجاح والتفوق". وعرفوا (Hussain, et.al, 2017: 2) الإبداع المنظمي بأنه "عملية يقوم من خلالها الأفراد العاملون في المنظمة بتوليد أفكار تتعلق بإنشاء أو تحسين أو تعديل المنتجات التنظيمية أو الإجراءات أو السياسات". وأشار كل من (العبيدي وآخرون، 2010: 213) إلى الإبداع المنظمي بأنه أي شيء جديد أو غريب يتعلّق بطريقة أداء المنظمات أو المنتجات التي تُنتجها، كما يشمل أي تقدّم يطرأ على أنواع المنتجات وعمليات الإنتاج ونظم الإدارة والهياكل التنظيمية والإستراتيجية التي تعتمد عليها المنظمة.

وأضافوا (Hu, et.al, 2013: 149) إلى أن الإبداع المنظمي "هو إنشاء منتج، خدمة، فكرة، إجراء أو عملية بحيث يتميّز بأن يكون ذات قيمة ومفيد وجديد من قِبَل أفراد يعملون معاً في نظام اجتماعي مُعقّد". كما يُعرّف الإبداع المنظمي بأنه "مخرجات نظام المنظمة يكمن في تمكين وتفعيل رأس المال الفكري بما يتناسب

والإمكانات المتاحة ضمن إطار زمني مُحدّد، ممّا يؤدي إلى ظهور نتائج متميّزة في بيئة تنافسيّة مستدامة" (العدوان وسليمان، 2012: 144).

في حين يرى الباحث أن الإبداع التنظيمي هو عملية استخدام وتحويل المعرفة التي يمتلكها الأفراد العاملين في المنظمة، والذين يتميّزون بقدرات عقلية وإبداعية وذكاء عالٍ في خلق وتوليد أفكار جديدة ومميّزة وتطبيقها على شكل منتجات أو خدمات ذات قيمة ومنفعة للزبائن. وبالتالي الوصول إلى حلول إبداعية في حلّ المشكلات التي تُواجه المنظمة وتحقيقها للأرباح العالية.

قياس الإبداع التنظيمي:

يعتمد الكثير من الأكاديميون والمهنيون في قياس الإبداع التنظيمي على مفهوم المناخ الإبداعي ومضامينه المختلفة (Annika, et al 2015: 72-73) وعليه فإن توافر المناخ الإبداعي الملائم يعد الأساس في امتلاك المنظمة للإبداع الذي يمكنها من تحقيق الميزة التنافسية ومن ثم البقاء والاستمرار. ومن هنا يمكن عناصر قياس الإبداع التنظيمي بالاتي:

1) النظرة الإستراتيجية:

يرتبط الإبداع في المنظمات بشكل أساسي بتوافر النظرة الإستراتيجية لدى الإدارة العليا التي تمكنها من وضع الاستراتيجيات المختلفة لتحقيق حالة الإبداع المرغوبة ومن ثم تحقيق التميز في أداء الأعمال مقارنة بالمنافسين. فالنظرة الإستراتيجية لتحقيق الإبداع لابد وان تنعكس في قدرة الإدارة على وضع الخطط المرنة لتحقيق الأهداف طويلة المدى ومن ثم البدء في مراجعة قواعد وإجراءات العمل وتطويرها بشكل مستمر وتطوير أساليبها فضلا عن الاهتمام بتحقيق التنسيق الفعال مابين مختلف أقسامها.

2) تشجيع وتبني الإبداع:

يعد المورد البشري في المنظمة المصدر الأساسي للإبداع فيها نظرا لما يمتلكه من معرفة وخبرة تمكنه من تقديم كل ما هو جديد من أفكار إبداعية تمثل قيمة مضافة

للمنظمة ومن هنا تحرص إدارة المنظمة على تشجيع الأفراد فيها على الإبداع وتبني الأفكار الإبداعية التي يقدمونها مستخدمين في ذلك أدوات وطرق مختلفة تبدأ بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات وتشجيعهم على القيام بأعمالهم بأساليب متجددة فضلا عن تقديم الحوافز المادية والمعنوية ودعم أفكارهم الإبداعية وتطويرها والاهتمام بتحويل تلك إلى الأفكار إلى واقع مادي ملموس وهو ما يعزز بالمحصلة حالة الإبداع على مستوى المنظمة ككل .

(3) بيئة العمل الداخلية؛

يعد المناخ الإبداعي البيئة الحاضنة لتحقيق الإبداع في المنظمة , وعليه لابد من توافر بيئة داخلية مثالية لتحقيق الإبداع تتميز بمراعاة الجوانب الإنسانية للعاملين ومعرفة حاجاتهم الفنية والإدارية وتلبيتها والعمل على حل المشكلات التي قد تواجه الفرد في بيئة العمل , فضلا عن استخدام أساليب إدارية حديثة في بيئة العمل كالرقابة الذاتية وأسلوب الوقت المرن وغيرها.

(4) الثقافة التنظيمية

يستند الإبداع في المنظمي إلى ثقافة تنظيمية داعمة حيث يتم تطوير قيم خاصة للإبداع وترجمتها إلى ممارسات تدعم الإبداع , فضلا عن القيام بممارسات وأنشطة داخل المنظمة تحسن ثقافة الإبداع في المنظمة وتوفير الفرص للعاملين للتعلم المستمر .

الدراسات السابقة:

الدراسات التي بحثت في التماثل التنظيمي:

دراسة (Gils, et.al, 2017) بحثت الدراسة في تحديد الوقت والظرف الذي يؤثر فيه التماثل التنظيمي في اتخاذ القرار الأخلاقي , ولتحقيق ذلك قام الباحثون بدمج منظورين والعمل على تحقيق التكامل بينهما , الأولى منظور التماثل التنظيمي والثاني منظور المناخ الأخلاقي , وتم تطبيق ذلك في دراستين منفصلتين الأولى في بريطانيا والثانية في الولايات المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي يؤثر في القرار الأخلاقي فقط عندما يدرك العاملون في المنظمة إن مناخ المنظمة أخلاقي.

دراسة (Demir, 2016) هدفت الدراسة إلى البحث في كيفية توسط التماثل التنظيمي لتأثير كل من العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في المدارس الابتدائية التركية , وقد وجدت الدراسة أن التماثل التنظيمي الذي يشعر به مدراء المدارس المبحوثة يؤثر معنويا في كل من تحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لديهم , كما يمكن الاستفادة من التماثل التنظيمي كألية وسيطة متكاملة ما بين كل من سلوك المواطنة التنظيمية والعدالة التنظيمية المدركة والدعم التنظيمي. دراسة (الشواورة, 2016) هدفت الدراسة التعرف على درجة التماثل التنظيمي لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في مديرية تربية قصبه الكرك/الأردن وعلاقته بالدافعية , وقد تبين أن درجة التماثل التنظيمي لدى المعلمين كانت متوسطة وكذلك دافعتهم كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين التماثل التنظيمي ودافعية المعلمين. ودراسة (Sandeep & Onguti, 2015) هدفت الدراسة إلى ربط كل من شخصية العاملين والقيادة الإستراتيجية بالتماثل التنظيمي من خلال بحث اثر كل من شخصية العاملين والقيادة الإستراتيجية في التماثل التنظيمي في المدارس الخاصة الثانوية في بونا / الهند , وقد توصلت الدراسة إلى أن القيادة الإستراتيجية وخاصة الإيثار وخاصة القبول بالأخر يرتبطان ارتباطا ايجابيا بالتماثل التنظيمي , في حين ارتبطت خاصية العصبية لدى العاملين سلبيا بالتماثل التنظيمي. دراسة (Karanika – Murray, et.al 2015) هدفت الدراسة إلى البحث في اثر التماثل التنظيمي في كل من الرضا الوظيفي والمشاركة في العمل , إذ تم اعتماد متغير المشاركة في العمل متغيرا وسيطا ما بين التماثل التنظيمي والرضا الوظيفي , وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر للتماثل التنظيمي في الرضا الوظيفي ووجود تأثير غير مباشر للتماثل التنظيمي في الرضا الوظيفي من خلال المشاركة في العمل وذلك من خلال أبعاد المشاركة الثلاث (الحماس , التكريس , الاستغراق)

الدراسات التي بحثت في إدارة المواهب:

(الكساسبة، محمد، 2016) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المواهب والتعلم التنظيمي في استدامة شركة زين. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر لإدارة المواهب في استدامة الشركة. وأن مستوى تصورات العاملين حول عناصر إدارة المواهب في شركة زين في الأردن مرتفعاً، وتبين أن مستوى تصورات العاملين في شركة زين في الأردن حول عناصر التعلم التنظيمي مرتفعاً دراسة (Wu et al., 2016). هدفت الدراسة مناقشة أهمية دور إدارة المواهب وأهمية التخطيط للموارد الموهوبة، وتنفيذ برامج إدارة المواهب المتكاملة في مؤسسات التعليم العالي التي تأمل بتقديم خريجين ملائمين لاحتياجات سوق العمل، وعليه قدمت الدراسة إطار عمل لتطوير برامج متكاملة لإدارة المواهب في مثل هذا النوع من المؤسسات يجمع ما بين عملية التخطيط للموارد البشرية وتطوير برامج يتضمن خمس مراحل أساسية هي (القادة المفضلين، تطوير حزمة مواهب خارج المنظمة، الثقافة التنظيمية، الجاهزية الالكترونية). دراسة (Bradley, 2016) تعد هذه الدراسة من الدراسات النظرية التي هدفت إلقاء الضوء على ممارسات إدارة الموارد البشرية في قطاع الجامعات مع التركيز على إدارة المواهب بشكل محدد، إذ قامت الدراسة بتعريف إدارة المواهب في سياق الجامعات ومن ثم استعراض اعتمادية وتكامل هذه الوظيفة مع إستراتيجية الجامعة ككل، كما بحثت الوضع القائم للجامعات المتعلق بالنقص الواضح في المواهب ما بين إستراتيجية الجامعة ككل وكيفية تعيين عضو الهيئة التدريسية الموهوب وتطويره والمحافظة عليه وتقديم التعويضات له. وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة المواهب يمكنها تقديم إطار عمل مفاهيمي لتعزيز الأداء على المدى الطويل من خلال التكامل مع إستراتيجية الجامعة ككل مع ضرورة توفير نظام أداء يومي. دراسة (Aytac, 2015) هدفت الدراسة تحديد وبحث العلاقة بين قيادة إدارة المواهب من قبل مدراء المدارس الثانوية في انطاليا- تركيا وتأثير ذلك على الالتزام المنظمي للمعلمين في تلك المدارس من وجهة نظر المعلمين. وقد بينت

الدراسة وجود علاقة ارتباط عالية ما بين إدارة المواهب والالتزام المنظمي، كما تبين أن التزام المعلمين المنظمي يتأثر بشكل كبير بإدارة المواهب من قبل المدرء في مدارسهم. دراسة الجراح، (صالح وأبو دله، 2015) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في تعزيز الانتماء التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر مهم وارتباط طردي ايجابي لمستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب على مستوى الانتماء التنظيمي. كما تبين أن مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في الجامعات الأردنية الرسمية جاء بدرجة متوسطة. دراسة المصري، نضال والآغا، محمد، (2015) هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق إستراتيجية إدارة المواهب البشرية لتحقيق التميز البحثي في الجامعات الفلسطينية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود علاقة طردية في مستوى تطبيق إستراتيجية إدارة المواهب البشرية وتحقيق التميز البحثي، كما تبين عدم وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق إستراتيجية إدارة المواهب البشرية، وتكوين مجتمع المعرفة..دراسة الفرجاني، (فاطمة، 2014) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر القيادة التحويلية على إدارة المواهب في جامعة بنغازي-ليبيا. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر للقيادة التحويلية على إدارة المواهب مجتمعة وعلى كل بعد من أبعادها منفردة. كما تبين عدم وجود فروقات في أبعاد القيادة التحويلية لدى أعضاء هيئة التدريس ويعزى ذلك لاختلاف كليات العلوم النظرية وكليات العلوم التطبيقية. دراسة (صيام، عزيزة، 2013) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية من خلال فحص توافر المبادئ الجوهرية من وجهة نظر الإدارة الوسطى والعليا في الجامعة الإسلامية بغزة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود علاقة بين ارتباط استراتيجيات الجامعة ونظام إدارة المواهب البشرية في الجامعة الإسلامية، وتبين وجود غموضا في مفهوم إدارة المواهب البشرية لدى العاملين في الإدارة العليا والوسطى

بالجامعة الإسلامية وخصوصا فيما يتعلق بعمليات هذا النظام .حيث تتوافر بعض المبادئ الأساسية لهذا النظام، ولكن الممارسة الفعلية لم تكن ظاهرة. دراسة (أحمد، محمد، 2011) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتطبيق إدارة المواهب المؤسسية في الإدارات التعليمية بمحافظة البحر الأحمر. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: أن درجة معرفة أفراد العينة لإدارة المواهب المؤسسية في محاورها الخمسة غير واضحة وغير محددة، وتبين أيضا أن درجة تطبيق إدارة المواهب المؤسسية في محاورها الخمسة غير واضحة. دراسة (Hartmann *et al* , 2010) هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الكيفية التي تقوم بها شركة MNC بتحديد وتطوير الأفراد الموهوبين والمحافظة عليهم فضلا عن توضيح كيفية قيامها بنقل وتحويل ممارسات إدارة المواهب فيها إلى الصين دون الحاجة إلى القيام بتغييرات كثيرة وذلك من خلال التركيز بصورة خاصة على تطوير الأفراد الموهوبين وثقافة تنظيمية مميزة وقد أشارت نتائج هذه الدراسة أن استراتيجيات إدارة المواهب لم تنفذ بصورة كاملة وذلك لحاجة الأفراد المسؤولين عن تلك الإدارة إلى فهم وإدراك كبيرين لمفهوم وأهمية إدارة المواهب. دراسة (Agrawal, 2010) هدفت الدراسة البحث في القضايا المتعلقة بإدارة المواهب في كليات الأعمال والكليات التقنية والتي يمكنها المساهمة في تطور ونمو هذه الكليات. إذ قامت الدراسة باختبار مجموعة من العوامل المرتبطة بالكليات الموهوبة والتي من شأنها أن تسهم في تطور الكلية. وقد وجدت الدراسة أن فرص التعلم وبيئة العمل هي من العوامل المهمة وعليه لابد من صياغة استراتيجيات إدارة المواهب بالتزامن مع تعلم وتطور الكليات ووفقا لرؤيا الكليات ورسالتها , كما تبين أن الحوافز والاعتراف بالموهبة وتقديرها من العوامل المهمة أيضا إذ أن الاهتمام بها من شأنه أن يؤدي إلى تقليل الاندثار والتقاعد في الكليات المبحوثة كما أن بيئة العمل المناسبة تؤثر إيجابا في النمو الداخلي لتلك الكليات.

الدراسات التي بحث في الإبداع التنظيمي:

دراسة (Olszak & Kisielnicki, 2016) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى دعم تكنولوجيا المعلومات للإبداع التنظيمي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود اهتمام متزايد من قبل المنظمات للإبداع والابتكار، وتوليد أفكار جديدة ومفيدة بشأن المنتجات الجديدة على أن تكون أكثر إبداعاً، إضافة إلى تطبيق أدوات تقنية المعلومات أساسية لدعم والإبداع التنظيمي. دراسة (Holagh, et al, 2015) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الهيكل التنظيمي على الإبداع التنظيمي والالتزام في البلديات الإيرانية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود علاقة إيجابية بين عناصر الهيكل التنظيمي والإبداع التنظيمي والالتزام داخل بلدية تبريز في إيران، ووجود علاقة ذات مغزى إيجابي في أحد عناصر الهيكل التنظيمي وهو المركزية ويؤثر بشكل كامل على الإبداع التنظيمي، وأن بقية العناصر ليس لها تأثير يذكر على الإبداع التنظيمي. دراسة (عمران, 2015) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الذكاء الاستراتيجي على الإبداع التنظيمي في شركة اسياسيل للاتصالات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: أسهم الحدس والرؤية الإستراتيجية للمدراء في الشركة على تبني مجالات الإبداع التنظيمي لما له من تعزيز لقدرة الشركة على التنافس في سوق العمل. ووجد أن الذكاء الاستراتيجي بكافة أبعاده ومكوناته يساهم بشكل فعال في تحقيق كافة الجوانب المتعلقة بعملية الإبداع التنظيمي. دراسة (Maktabi & Khazaei, 2014) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التعلم التنظيمي على الأداء التنظيمي والإبداع التنظيمي في البنوك الإيرانية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر إيجابي للتعلم التنظيمي على الإبداع التنظيمي والأداء التنظيمي، وإن هناك أثر إيجابي للإبداع التنظيمي على الأداء التنظيمي.

دراسة (محجوبي، أسامة, 2014) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر للإبداع التنظيمي على أداء الوظيفي، وأن اعتماد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الإبداع بشكل عام مقتصر على تنمية القدرات والمهارات الإبداعية لدى عمالها مروراً بالإبداع التنظيمي، هذا بالإضافة إلى تشجيع العاملين على توليد أفكار جديدة تساهم في زيادة إيراداتها وتحقيق البقاء والنمو، من خلال التركيز على النواحي العملية المؤدية لتحقيق أفضل مردود مالي وأفضل خدمة على حد سواء. دراسة (العلي، ريتا، 2013) هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر عمليات إدارة المعرفة والإبداع التنظيمي في أداء المنظمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: وجود أثر لممارسة عمليات إدارة المعرفة على أداء المنظمة، ووجود أثر للإبداع التنظيمي على أداء المنظمة، إضافة إلى وجود أثر لممارسة عمليات إدارة المعرفة على أداء المنظمة بوجود الإبداع التنظيمي كعامل وسيط.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

ركزت الدراسة الحالية على محاولة تحديد اثر التماثل التنظيمي (المتغير المستقل) في الإبداع التنظيمي (المتغير التابع) والدور المعدل الذي يمكن أن تؤديه إدارة المواهب في تعديل هذه العلاقة. وهي أهداف لم يسبق أن حاولت الدراسات السابقة التي تمكن الباحث من الوقوف عليها تحقيقها. وتتميز هذه الدراسة من حيث المتغيرات التي تبحثها لاسيما فيما يتعلق بالتماثل المنظمي، كما تتميز من حيث الجمع مابين التماثل المنظمي والإبداع وإدارة المواهب إذ أن متغيرات هذه الدراسة لم تجمع بينها أي دراسة سابقة من الدراسات التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها و كما تميزت هذه الدراسة عن الدراسات العربية التي استطاع الباحث الوقوف عليها باعتمادها على الجمع مابين البحث النوعي والكمي.

مشكلة الدراسة :

يرتبط الأداء التنظيمي لأي منظمة بقدرتها على أداء أعمالها وواجباتها بكفاءة وفاعلية وهو ما تسعى إليه جميع المنظمات حالياً في ظل ما تعيشه من بيئات ديناميكية ومتسارعة.

ولعل أداء الأفراد في أي منظمة يرتبط الآن وبشكل دقيق بمدى شعورهم بالتقدير والاحترام من قبل الإدارة العليا ونظرتها إلى ما يمكن أن يقدمه أوائل الأفراد من قيم مضافة للأداء الكلي للمنظمة. الأمر الذي يحقق احترام الفرد لذاته واندماجه في منظمته في كياناً واحداً ومن ثم الارتقاء بمستوى طموحه وإبداعه وانتمائه (Gils 2017: 158, *et, al*).

إن العديد من منظمات الأعمال اليوم تعاني من فقدانها لأساس وقاعدة لبناء بيئة عمل تتسم بالتماثل التنظيمي وذلك لتحفيز الأفراد العاملين وتمكينهم وبما يعكس في حالة إبداعية تعيشها المنظمة ككل وهو ما ينطبق الآن على (الجامعات الرسمية الأردنية) المبحوثة إذ تعاني من غياب التماسك الشخصي والتفاعل ما بينها وبين أفرادها وهجرة العديد من العقول فيها إلى القطاع الخاص أو إلى جامعات أخرى خارج الوطن. وقد تم تحديد مضامين مشكلة الدراسة من خلال طبيعة عمل الباحث, إذ أن الباحث هو أحد أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة أردنية رسمية ومن خلال الدراسة الاستطلاعية الأولية (Pilot study) التي قام بها الباحث من خلال المعاشية الميدانية والتي شملت الحوارات النقاشية والمقابلات والتي تحس من مضامين المشكلة اعلاه.

ومن هنا تأتي الدراسة الحالية لبحث وتوضيح أثر التماثل التنظيمي في الإبداع من خلال الدور المعدل لإدارة المواهب ويمكن توضيح مشكلة الدراسة بصورة أكبر من خلال طرح التساؤلات الآتية.

1. ما مدى إدراك الجامعات الرسمية الأردنية للتماثل التنظيمي ومدى معرفة أبعاده.

2. هل تملك الجامعات الرسمية الأردنية إستراتيجية واضحة لإدارة المواهب فيها.

3. ما مستوى تحقيق الجامعات الرسمية المبحوثة للإبداع.

4. هل يؤثر التماثل التنظيمي في تحقيق الإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية.

5. هل تعدل إدارة المواهب العلاقة ما بين التماثل التنظيمي والإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. بيان مستوى التماثل التنظيمي والإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

2. بيان مدى توافر إستراتيجية لإدارة المواهب في الجامعات الرسمية الأردنية.

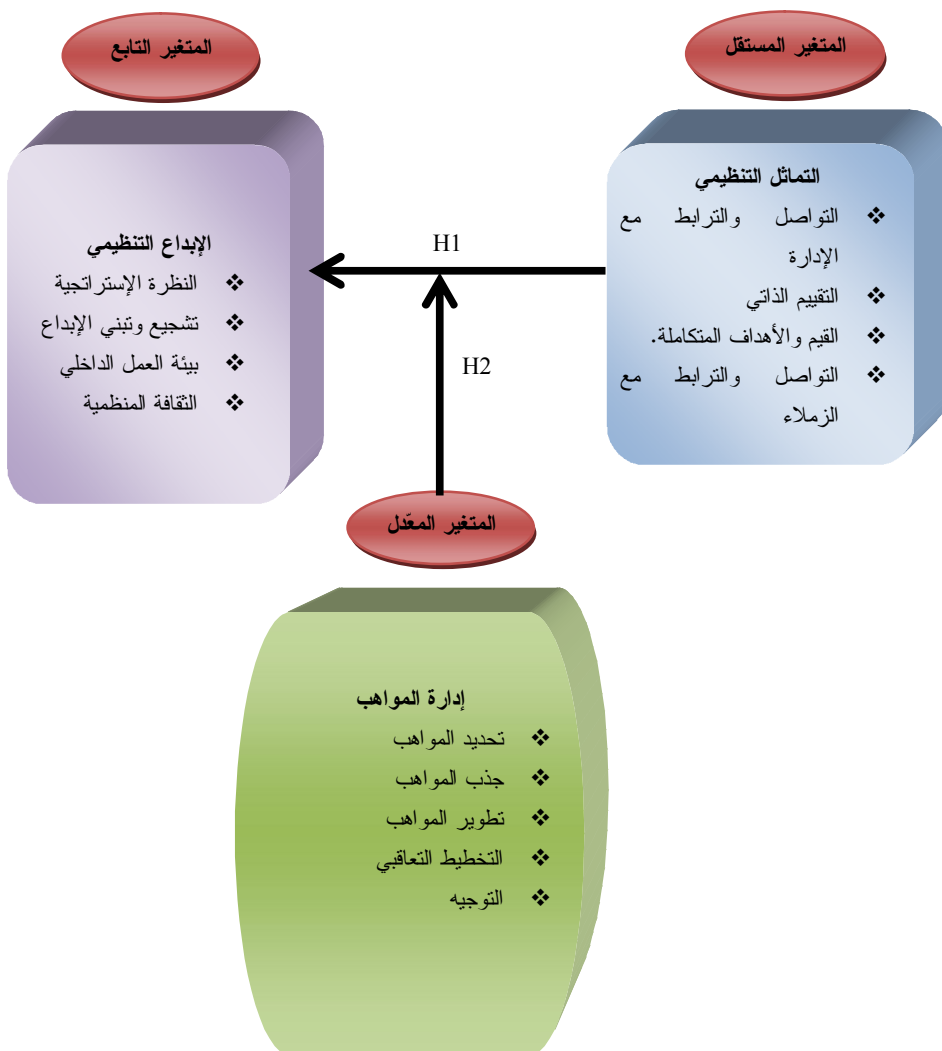
3. تحديد أثر التماثل التنظيمي في الإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية.

4. بيان دور إدارة المواهب في تعزيز أثر التماثل التنظيمي في الإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية.

5. التوصل إلى النتائج ووضع توصيات وتقديم مقترحات لدراسات مستقبلية تشكل طرفاً لتعزيز العلاقة ما بين موضوعات الدراسة الحالية.

نموذج الدراسة:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية تصميم نموذج فرضي في الشكل (1) الذي يشير إلى العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة تعبيراً عن الحلول المؤقتة التي يقترحها الباحث للإجابة عن الأسئلة البحثية المثارة في مشكلة الدراسة.



الشكل (1) نموذج الدراسة

فرضيات الدراسة :

تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو إحصائية للتماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو إحصائية للتماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي بوجود إدارة المواهب كمتغير معدل في الجامعات الرسمية الأردنية

منهجية الدراسة :

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهذا المنهج يقوم على تفسير الوضع الراهن للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة، أو المشكلة كما يقوم على الحقائق المرتبطة بها حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها، وتقديم الحلول والمقترحات لمعالجتها.

مجتمع وعينة الدراسة :

- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الرسمية الأردنية والبالغ عددها (13) جامعة إذ بلغ عدد أعضاء الهيئة التدريسية فيها (6930).

- عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة ؛ لغايات تمثيل جميع أعضاء الهيئة التدريسية والبالغ عددهم (6931) فردا، وقد تم سحب العينة

استنادا إلى الباحثين (النجار وآخرون، 2017، 109)، (Sekaran & Bougie, 2010)، حيث بلغت (364) فرداً. وقد قام الباحث بتوزيع (675) إستبانه لضمان أكبر تمثيل لمجتمع الدراسة، وتم استرداد (464) إستبانه، (62) إستبانه منها غير صالحة للتحليل ليصل مجموع الإستبانات الصالحة لأغراض التحليل (402) إستبانه، أي ما نسبته (60٪) من الإستبانات الموزعة. ويوضح الجدول (1) عدد الإستبانات الموزعة والمستردة وعدد الصالح منها للتحليل.

الجدول (1): عدد الإستبانات الموزعة والمستردة والعدد الصالح منها للتحليل

الرقم	الجامعة	عدد أعضاء الهيئة التدريسية	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات غير الصالحة للتحليل	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
1	الجامعة الأردنية	1488	145	83	9	74
2	جامعة اليرموك	1040	101	71	8	63
3	جامعة العلوم والتكنولوجيا	950	93	68	7	61
4	جامعة مؤتة	645	63	48	6	42
5	جامعة ال البيت	400	38	23	5	18
6	جامعة البلقاء التطبيقية	958	94	70	10	60
7	جامعة الحسين بن طلال	358	35	26	4	22
8	الجامعة الهاشمية	646	63	44	6	38
9	جامعة الطفيلة التقنية	231	22	16	4	12
10	الجامعة الألمانية الأردنية	215	21	15	5	10
المجموع		6931	675	464	62	402

أداة الدراسة :

لأغراض هذه الدراسة تم تصميم قائمة استبيان بناء على الأدبيات والدراسات السابقة , إذ تم الاعتماد على المقاييس التي قدمتها تلك الدراسات

واختبرت صدقها وثباتها وفقا لمقياس likert الخماسي , وقد تم قياس جميع متغيرات الدراسة من خلال أسئلة متعددة لكل متغير من متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة وبصورة مستقلة لكل متغير وبعد وذلك لتحقيق الوضوح والفهم الأفضل من قبل أفراد عينة الدراسة. وقد تم قياس متغيرات الدراسة وفقا للاتي:

التمائل التنظيمي: تم قياس التماثل التنظيمي من خلال أربعة أبعاد هي (التواصل والترابط مع الإدارة) (التقييم الذاتي) (القيم والأهداف المتكاملة) (التواصل والترابط مع الزملاء) وذلك بالاعتماد على كل من (parker & haridakis, 2008) وذلك باستخدام (18) عبارة.

إدارة المواهب: تم قياس إدارة المواهب من خلال خمسة أبعاد هي (تحديد المواهب) (جذب المواهب) (تطوير المواهب) (التخطيط التعاقبي) (التوجيه) وذلك بالاعتماد على كل من (العزام, 2015) و(مقري ويحياوي, 2014) و (Hartman, 2010) وذلك باستخدام (25) عبارة.

الإبداع التنظيمي: تم قياس الإبداع التنظيمي من خلال أربعة أبعاد هي (النظرة الإستراتيجية) (تشجيع وتبني الإبداع) (بيئة العمل الداخلية) (الثقافة المنظمة) وذلك بالاعتماد على كل من (Annika,et al 2015) و(عمران, 2015) وذلك باستخدام (19) عبارة.

وعليه تم تصميم قائمة الاستبيان بصورتها النهائية من (62) عبارة. وكما هو موضح في الجدول (2)

الجدول رقم (2): توزيع عبارات الاستبانة التي تقيس متغيرات الدراسة

الترميز	عدد العبارات	العبارات	نوع المتغير	متغيرات الدراسة
	18	18-1	سُفْط	التماثل التنظيمي
X1-x5	5	5-1		التواصل والترابط مع الإدارة
X6-x10	5	10-6		التقييم الذاتي
X11-x15	5	15-11		القيم والأهداف المتكاملة
X16-x18	3	18-16		التواصل والترابط مع الزملاء
	19	62-44	نَظْ	الإبداع التنظيمي
X44-x48	5	48-44		النظرة الإستراتيجية
X49-x53	5	53-49		تشجيع وتبني الإبداع
X54-x58	5	58-54		بيئة العمل الداخلية
X59-x62	4	62-59		الثقافة المنظمة
	25	43-19	مُجَل	إدارة المواهب
X19-x23	5	23-19		تحديد المواهب
X24-x28	5	28-24		جذب المواهب
X29-x34	6	34-29		تطوير المواهب
X35-x38	4	38-35		التخطيط التعاقبي
X39-x43	5	43-39		التوجيه
	62	62-1		مجموع فقرات أداة الدراسة

صدق وثبات أداة الدراسة:

لاختبار صدق الدراسة الحالة تم الاعتماد على مقياسين للصدق وذلك وفق الآتي :

1) صدق المحتوى: حيث قام الباحث بعرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في هذا المجال من أساتذة الجامعات الأردنية ، وفي ضوء الملاحظات والاقتراحات التي أبدأها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات للتأكد من دقة الفقرات وصحتها، ولتكون الاستبانة أكثر فهماً ووضوحاً وبما يزيد من متانة هذه الاستبانة ورسالتها العلمية.

(2) الصدق التقاربي: تم اختبار الصدق التقاربي من خلال إيجاد قيم كل من composite reliability (CR) وقيم Average Variance Extracted (AVE) إذ يجب أن تكون قيم (CR) اعلي من (0.70) وقيم (AVE) اعلي من (0.50) وهذه القيم تشير إلى صدق تقاربي مقبول لمتغيرات الدراسة وفقاً ل (Hair,et. al, 2011).

ولاختبار ثبات أداة الدراسة استخدمت الدراسة الحالية اختبار Confirmatory Factor Analysis (CFA) إذ تم الاعتماد على كل من قيم معامل التحميل وقيم α وقد سجلت جميعها قيم مقبولة. والجدول (3) يوضح اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة.

جدول (3) نتائج الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير	البعد	العبارة	معامل التحميل	α	CR	AVE
التماثل التنظيمي	التواصل والترابط مع الإدارة	1	0.56	0.77	0.81	0.61
		2	0.62			
		3	0.52			
		4	0.71			
		5	0.51			
	التقييم الذاتي	1	0.56	0.75	0.79	0.59
		2	0.65			
		3	0.54			
		4	0.54			
		5	0.53			
	القيم والأهداف المتكاملة	1	0.53	0.74	0.77	0.56
		2	0.51			
		3	0.54			
		4	0.53			
		5	0.54			
	التواصل مع الزملاء	1	0.61	0.74	0.76	53
		2	0.71			
		3	0.68			
إدارة المواهب	تحديد المواهب	1	0.66	0.81	0.85	0.70
		2	0.66			
		3	0.65			
		4	0.51			
		5	0.53			

0.55	0.76	0.72	0.53	1	جذب المواهب	
			0.56	2		
			0.59	3		
			0.62	4		
			0.57	5		
0.71	0.84	0.81	0.61	1	تطوير المواهب	
			0.62	2		
			0.56	3		
			0.53	4		
			0.54	5		
			0.52	6		
0.54	0.77	0.74	0.51	1	التخطيط التعاقبي	
			0.60	2		
			0.64	3		
			0.55	4		
0.58	0.79	0.78	0.50	1	التوجيه	
			0.51	2		
			0.52	3		
			0.61	4		
			0.59	5		
0.53	0.76	0.75	0.53	1	النظـرة الإستراتيجية	
			0.60	2		
			0.61	3		
			0.52	4		
			0.51	5		
0.54	0.79	0.76	0.51	1	تشجيع وتبني الإبداع	
			0.52	2		
			0.63	3		
			0.60	4		
			0.57	5		
0.58	0.80	0.77	0.51	1	بيئة العمل الداخلية	
			0.52	2		
			0.61	3		
			0.57	4		
			0.53	5		
0.53	0.79	0.75	0.52	1	الثقافة المنظمة	
			0.65	2		
			0.72	3		
			0.59	4		

اساليب تحليل البيانات :

لغرض معالجة البيانات واستخراج النتائج اعتمدت الباحث الوسائل الإحصائية التالية:

- النسب المئوية
- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- التحليل العاملي (Principal Components Factor Analysis)
- الانحدار البسيط (simple - Regression)
- تحليل الانحدار الهرمي (التفاعلي) (Hierarchical Regression) وذلك
لاختبار اثر تفاعل متغيران مستقلان في متغير تابع
- ونفذت المعالجات الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
(SPSS 22)

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

النتائج المتعلقة باتجاهات أفراد عينة الدراسة حول توافر أبعاد التماثل التنظيمي:
يتعلق هذا الجزء من الدراسة ببيان قيم الأوساط الحسابية والانحرافات
المعيارية والأهمية النسبية لمتغير الدراسة المستقل (التماثل المنظمي). وهو يمثل محاولة
الإجابة على التساؤل رقم (1) في مشكلة الدراسة حيث يظهر الجدول رقم (4) قيم
الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإبعاد التماثل التنظيمي.

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر أبعاد التماثل التنظيمي

رقم المتغير	أبعاد التماثل التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	التواصل والترابط مع الإدارة	3.77	0.76	مرتفع	4
2	التقييم الذاتي	3.78	0.71	مرتفع	3
3	القيم والأهداف المتكاملة	3.88	0.62	مرتفع	1
4	التواصل والترابط مع الزملاء	3.84	0.77		2
المؤشر الكلي		3.81	0.53	مرتفع	

يتضح من الجدول (4) بأن متغير التماثل التنظيمي حقق وسطاً حسابياً مقداره (3.81) ونسبة (76٪) من مساحة المقياس الكلية، وبانحراف معياري قدره (0.53) مما يشير إلى توافر التماثل التنظيمي في الجامعات المبحوثة بالتماثل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد حقق بعد التقييم الذاتي أعلى وسط حسابي من بين أبعاد التماثل التنظيمي وبلغ (3.88) وبانحراف معياري (0.62)، في حين حقق بعد التواصل والترابط مع الإدارة أدنى وسط حسابي وبلغ (3.77) وبانحراف معياري (0.76). وهذه النتيجة تعكس امتلاك الإدارة العليا في الجامعات أفكار متشابهة لما يمتلكه الأفراد فيها وتأثر تقييم أعضاء هيئة التدريس لأنفسهم بمكانة وصورتها والتشارك ما بين أعضاء هيئة التدريس والجامعات التي يعملون بها بالأهداف والقيم ذاتها فضلاً عن شعور الأفراد بالمساواة فيما بينهم.

النتائج المتعلقة باتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد إدارة المواهب:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة ببيان قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير من الدراسة المعدل (إدارة المواهب) بالإضافة إلى بيان أهميتها النسبية ومستوى أهمية كل بعد بالنسبة للأبعاد الأساسية. وهو يمثل محاولة الإجابة على

التساؤل رقم (2) في مشكلة الدراسة الجدول رقم (5) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإبعاد إدارة المواهب.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة المواهب

رقم المتغير	أبعاد إدارة المواهب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	تحديد المواهب	3.86	0.71	مرتفع	1
2	جذب المواهب	3.76	0.68	مرتفع	4
3	تطوير المواهب	3.82	0.70	مرتفع	3
4	التخطيط التعاقبي	3.83	0.70	مرتفع	2
5	التوجيه	3.72	0.76	مرتفع	5
المؤشر الكلي		3.79	0.50	مرتفع	

يتضح من الجدول (5) بأن متغير إدارة المواهب قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (3.79) ونسبة (75.8٪) من مساحة المقياس الكلية، وبانحراف معياري قدره (0.50) وذلك يشير إلى مستوى مرتفع لإدارة المواهب في الجامعات المبحوثة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد حقق بعد تحديد المواهب أعلى وسط حسابي وبلغ (3.86) وبانحراف معياري (0.612)، في حين حقق بعد التوجيه أدنى وسط حسابي وبلغ (3.72) وبانحراف معياري (0.662). وتشير هذه النتيجة إلى حرص إدارات الجامعات المبحوثة على توافر إستراتيجية فاعلة لإدارة المواهب تمكنها من الحصول على المواهب و المحافظة عليهم وتطويرهم .

النتائج المتعلقة باتجاهات أفراد عينة الدراسة حول توافر أبعاد الإبداع التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة ببيان قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير الدراسة التابع (الإبداع التنظيمي). وهو يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (3) في مشكلة الدراسة حيث يظهر الجدول رقم (6) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإبعاد الإبداع التنظيمي.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوافر أبعاد الإبداع التنظيمي

رقم المتغير	أبعاد الإبداع التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	النظرة الإستراتيجية	3.69	0.71	مرتفع	4
2	تشجيع وتبني الإبداع	3.76	0.69	مرتفع	2
3	بيئة العمل الداخلية	3.73	0.71	مرتفع	3
4	الثقافة المنظمة	3.81	0.71	مرتفع	1
المؤشر الكلي		3.75	0.49	مرتفع	

يتضح من الجدول (6) بأن متغير الإبداع التنظيمي حقق وسطاً حسابياً مقداره (3.75) ونسبة (75٪) من مساحة المقياس الكلية، وبانحراف معياري قدره (0.49) مما يشير إلى تميز الجامعات المبحوثة بالإبداع التنظيمي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد حقق بعد الثقافة المنظمة أعلى وسط حسابي من بين أبعاد التماثل المنظمي وبلغ (3.81) وبانحراف معياري (0.62)، في حين حقق بعد النظرة الإستراتيجية أدنى وسط حسابي وبلغ (3.69) وبانحراف معياري (0.89). وهذه النتيجة تعكس تميز الجامعات المبحوثة بالإبداع من خلال ما تمتلكه من ثقافة منظمة خاصة بالإبداع تحتوي على تطوير للقيم الخاصة بالإبداع وبما يوفر نظرة إستراتيجية تمكن الإدارة العليا من وضع الخطط والأهداف بعيدة المدى تنطوي على دعم مشاركة العاملين في اتخاذ القرار والاهتمام بما يقدمونه من أفكار من خلال بيئة عمل داخلية ملائمة

اختبار اثر التماثل التنظيمي في الإبداع التنظيمي:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار فرضية الدراسة الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية والتي تشير إلى وجود اثر معنوي للتماثل التنظيمي في الإبداع التنظيمي إذ تم اختبار هذه الفرضية وفرضياتها الفرعية باستخدام أسلوب الانحدار

البسيط وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (4) وقد كانت نتائج اختبار هذه الفرضيات كالآتي:

جدول رقم (7) تأثير التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي

التماثل التنظيمي		التواصل مع الزملاء		القيم والأهداف المتكاملة		التقييم الذاتي		التواصل مع الإدارة العليا		المتغير التفسيري المتغير المستجيب
T	B	T	B	T	β	T	B	T	β	
1.194	0.055	1.573	0.05	0.230	0.009	0.667	0.23	1.224	0.04	الإبداع التنظيمي
0.004		0.006		0.001		0.001		0.004		R^2
1.427		2.437		0.053		0.445		1.449		F
0.233		0.117		0.818		0.505		0.222		Sig F

$$* P \leq 0.05$$

يشير الجدول (7) إلى أن التماثل المنظمي لا يؤثر معنوياً على الإبداع التنظيمي وذلك يظهر من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (1.427) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وهو ما يشير أيضاً إلى عدم معنوية النموذج. وتدل قيمة (R^2) والبالغة (0.004) إلى أن التماثل التنظيمي يفسر ما نسبته (0.4%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع المنظمي تعود للتماثل المنظمي وهي نسبة ضعيفة جداً ترتبط بالنتيجة أعلاه التي تفيد بعدم وجود التأثير معنوي في حين إن (99.6%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. ويدعم هذه النتيجة قيم كل من Beta و T ($Beta = 0.055$)، ($t = 1.194$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وتشير نتائج التحليل الجزئي للفرضيات الفرعية إلى الآتي:

1) اثر التواصل مع الإدارة في الإبداع التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى وجود اثر معنوي للتواصل مع الإدارة على الإبداع التنظيمي، إذ يشير الجدول إلى أن التواصل مع الإدارة لا يؤثر معنوياً في الإبداع

المنظمي وذلك يظهر من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (1.449) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وهو ما يشير أيضاً إلى عدم معنوية النموذج. وتدل قيمة (R^2) والبالغة (0.004) إلى إن التواصل مع الإدارة يفسر ما نسبته (0.4٪) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي وهي نسبة ضعيفة جداً ترتبط بالنتيجة أعلاه التي تفيد بعدم وجود التأثير معنوي في حين إن (99.6٪) تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. ويدعم هذه النتيجة قيم كل من Beta و T ($Beta = 0.04$)، ($t = 1.224$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$

(2) اثر التقييم الذاتي في الإبداع التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى وجود اثر معنوي للتقييم الذاتي على الإبداع التنظيمي، إذ يشير الجدول إلى إن التقييم الذاتي لا يؤثر معنوياً على الإبداع التنظيمي وذلك يظهر من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (0.445) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وهو ما يشير أيضاً إلى عدم معنوية النموذج. وتدل قيمة (R^2) والبالغة (0.01) إلى إن التقييم الذاتي يفسر ما نسبته (1٪) من التغيرات الحاصلة في الإبداع المنظمي وهي نسبة ضعيفة جداً ترتبط بالنتيجة أعلاه التي تفيد بعدم وجود التأثير معنوي في حين إن (99.9٪) تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. ويدعم هذه النتيجة قيم كل من Beta و T ($Beta = 0.23$)، ($t = 0.667$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$.

(3) اثر القيم والأهداف المتكاملة في الإبداع التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى وجود اثر معنوي للقيم والأهداف المتكاملة على الإبداع التنظيمي، إذ يشير الجدول إلى إن القيم والأهداف المتكاملة لا يؤثر معنوياً على الإبداع المنظمي وذلك يظهر من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (0.053) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وهو ما يشير أيضاً إلى عدم معنوية

النموذج. وتدل قيمة (R^2) والبالغة (0.001) إلى إن القيم والأهداف المتكاملة تفسر ما نسبته (1.1٪) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي وهي نسبة ضعيفة جداً ترتبط بالنتيجة أعلاه التي تفيد بعدم وجود التأثير معنوي في حين إن (99.9٪) تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. ويدعم هذه النتيجة قيم كل من Beta و T (Beta = 0.009)، ($t = 0.230$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$.

4) اثر التواصل مع الزملاء في الإبداع التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى وجود اثر معنوي للتواصل مع الزملاء على الإبداع التنظيمي، إذ يشير الجدول إلى إن التواصل مع الزملاء لا يؤثر معنوياً على الإبداع التنظيمي وذلك يظهر من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (2.437) وهي قيمة غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$ وهو ما يشير أيضاً إلى عدم معنوية النموذج. وتدل قيمة (R^2) والبالغة (0.006) إلى إن التواصل مع الزملاء يفسر ما نسبته (0.6٪) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي وهي نسبة ضعيفة جداً ترتبط بالنتيجة أعلاه التي تفيد بعدم وجود التأثير معنوي في حين إن (99.4٪) تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. ويدعم هذه النتيجة قيم كل من Beta و T ($T = 0.05$)، ($t = 1.573$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $\geq (0.05)$.

إن النتائج أعلاه تشير إلى عدم وجود تأثير معنوي للتماثل التنظيمي وأبعاده المختلفة على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية، وبناءً على ما تقدم وتأسيساً عليه، ترفض الفرضية الرئيسة الأولى ونقبل الفرضية البديلة التالية بديلاً عنها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

الدور المعدل لإدارة المواهب لاثـر التماثل التنظيمي في الإبداع التنظيمي :

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الرئيسة الثانية للدراسة وفرضياتها الفرعية، وقد تم استخدام أسلوب الانحدار الهرمي في اختبار هذه الفرضية وفرضياتها الفرعية، وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (5) في مشكلة الدراسة ونصت الفرضية الرئيسة الثانية على انه: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. وقد كانت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لبيان اثر إدارة المواهب في تحسين اثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية

الخطوة الثانية			الخطوة الأولى			المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
Sig.	قيمة t المحسوبة	β	Sig.	قيمة t المحسوبة	B		
			0.233	1.194	.060	التماثل التنظيمي	الإبداع التنظيمي
.001	8.860	0.760				التماثل التنظيمي × إدارة المواهب	
		0.409			0.060	R	
		0.167			0.004	R ²	
		0.164			0.000	ΔR^2	
		78.502			1.427	ΔF	
		0.000			0.233	Sig. ΔF	

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha(≤0.05)$

يعرض الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبنية على الخطوة الأولى قيمة معامل الارتباط ($R=0.06$) وهذا يدل على عدم وجود ارتباطا إيجابيا بين التماثل التنظيمي والإبداع التنظيمي، كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير التماثل

المنظمي على الإبداع المنظمي، حيث كانت قيمة ($F = 1.427$) وبمستوى دلالة (Sig = 0.233) وهي أكبر من (0.05).

كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.004$)، وهذا يشير إلى أن التماثل التنظيمي يفسر ما نسبته (0.4 %) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية وهو ما يتفق ويظهر في اختبار الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة. وفي الخطوة الثانية، تم إدخال المتغير المعدل (إدارة المواهب) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل الارتباط لتصبح ($R = 0.409$) وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل التحديد R^2 حيث ازدادت بنسبة (16.7%) وهذه النسبة دالة إحصائياً، حيث كانت قيمة ($\Delta F = 78.502$) وبمستوى دلالة (Sig. $\Delta F = 0.000$) وهي أقل من (0.05). كما كانت قيمة $\beta = 0.760$ عند التماثل التنظيمي، وكانت قيمة ($t = 8.860$) وبمستوى دلالة (Sig. = 0.001)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لإدارة المواهب في تحسين أثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي، حيث تحسنت نسبة تفسير التباين الحاصل في الإبداع التنظيمي لدى الجامعات الرسمية الأردنية بنسبة (16.7%) لترتفع من (0.4%) إلى (16.7%).

وعليه ترفض الفرضية الصفرية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

H03: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين أثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

1) اختبار الفرضية الفرعية الأولى لفرضية الدراسة الرئيسة الثانية:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بإبعادها في تحسين أثر التواصل مع الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. ويبين الجدول (9) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لبيان اثر إدارة المواهب في تحسين
اثر التواصل مع الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية

الخطوة الثانية			الخطوة الأولى			المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
Sig.	قيمة t المحسوبة	β	Sig.	قيمة t المحسوبة	β		
			0.222	1.224	0.061	التواصل مع الإدارة العليا	الإبداع التنظيمي
.001	5.961	0.355				التواصل مع الإدارة العليا × إدارة المواهب	
		0.292			.0061	R	
		0.085			0.004	R ²	
		0.081			0.000	ΔR^2	
		35.532			1.499	ΔF	
		0.000			0.222	Sig. ΔF	

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha(\leq 0.05)$

يعرض الجدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبنية على الخطوة الأولى قيمة معامل الارتباط ($R=0.061$) وهذا يدل على عدم وجود ارتباطا إيجابيا بين التواصل مع الإدارة العليا الإبداع التنظيمي، كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير التواصل مع الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي، حيث كانت قيمة ($F=1.499$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.222$) وهي اكبر من (0.05). كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.004$)، وهذا يشير إلى أن التواصل مع الإدارة العليا يفسر ما نسبته (0.4%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع المنظمي في الجامعات الرسمية الأردنية وهو ما يتفق ويظهر في اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة. وفي الخطوة الثانية، تم إدخال المتغير المعدل (إدارة المواهب)

لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل الارتباط لتصبح ($R=0.292$) وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل التحديد R^2 حيث ازدادت بنسبة (8.1%) وهذه النسبة دالة إحصائية، حيث كانت قيمة ($\Delta F=35.532$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig. } \Delta F = 0.001$) وهي اقل من (0.05). كما كانت قيمة ($\beta=0.355$) عند التواصل مع الإدارة العليا، وكانت قيمة ($t=5.961$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لإدارة المواهب في تحسين اثر التواصل مع الإدارة العليا في الإبداع التنظيمي، حيث تحسنت نسبة تفسير التباين الحاصل في الإبداع المنظمي لدى الجامعات الرسمية الأردنية بنسبة (8.1%) لترتفع من (0.4%) إلى (8.1%). وعلى ترفض الفرضية الفرعية الصفريّة الأولى من الرئيصة الثالثة وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على انه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر التواصل مع الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

2) اختبار الفرضية الفرعية الثانية لفرضية الدراسة الرئيصة الثانية:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيصة الثانية والتي تنص على: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر التقييم الذاتي في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. ويبين الجدول (10) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لبيان اثر إدارة المواهب في تحسين اثر التقييم الذاتي على الإبداع التنظيمي الجامعات الرسمية الأردنية

الخطوة الثانية			الخطوة الأولى			المتغير التابع
Sig.	قيمة t المحسوبة	β	Sig.	قيمة t المحسوبة	β	
			0.033	.335	.017	التقييم الذاتي
.001	6.777	0.422				التقييم الذاتي × إدارة المواهب
		0.323			0.033	R
		0.104			0.001	R ²
		0.103			.000	ΔR^2
		45.93			0.445	ΔF
		.000			0.505	Sig. ΔF

*يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha(\leq 0.05)$

يعرض الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبنية على الخطوة الأولى قيمة معامل الارتباط ($R=0.033$) وهذا يدل على عدم وجود ارتباطا إيجابيا بين التقييم الذاتي والإبداع التنظيمي. كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير التقييم الذاتي على الإبداع التنظيمي، حيث كانت قيمة ($F=0.445$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.505$) وهي اكبر من (0.05). كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.001$)، وهذا يشير إلى أن التقييم الذاتي يفسر ما نسبته (0.1%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية وهو ما يتفق ويظهر في اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة. وفي الخطوة الثانية، تم إدخال المتغير المعدل (إدارة المواهب) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل الارتباط لتصبح ($R=0.323$) وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل التحديد

R^2 حيث ازدادت بنسبة (10.3%) وهذه النسبة دالة إحصائية، حيث كانت قيمة Δ $F = 45.93$ وبمستوى دلالة ($\text{Sig. } \Delta F = 0.000$) وهي اقل من (0.05). كما كانت قيمة $\beta = 0.422$ عند التقييم الذاتي، وكانت قيمة ($t = 6.777$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.001$)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لإدارة المواهب في تحسين اثر التقييم الذاتي في الإبداع التنظيمي، حيث تحسنت نسبة تفسير التباين الحاصل في الإبداع التنظيمي لدى الجامعات الرسمية الأردنية بنسبة (10.3%) لترتفع من (0.1%) إلى (10.3%).

وعلى ترفض الفرضية الصفرية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على انه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر التقييم الذاتي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

3) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة لفرضية الدراسة الرئيسة الثانية:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر القيم والأهداف المشتركة على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. ويبين الجدول (11) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لبيان اثر إدارة المواهب في تحسين اثر القيم والأهداف المشتركة على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية

الخطوة الثانية			الخطوة الأولى			المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
Sig.	قيمة t المحسوبة	β	Sig.	قيمة t المحسوبة	β		
			0.818	4.594	0.286	القيم والأهداف المشتركة	الإبداع التنظيمي
.001	7.282	0.454				القيم والأهداف المشتركة × إدارة	

			المواهب
	0.343	0.011	R
	0.117	0.001	R ²
	0.116	0.000	ΔR^2
	53.022	0.053	ΔF
	0.000	0.818	Sig. ΔF

***يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha(\leq 0.05)$**

يعرض الجدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبنية على الخطوة الأولى قيمة معامل الارتباط ($R=0.011$) وهذا يدل على عدم وجود ارتباطا إيجابيا بين القيم والأهداف المشتركة والإبداع التنظيمي، كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير القيم والأهداف المشتركة في الإبداع، حيث كانت قيمة ($F = 0.053$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.818$) وهي أكبر من (0.05). كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.001$)، وهذا يشير إلى أن القيم والأهداف المشتركة يفسر ما نسبته (0.1%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية وهو ما يتفق ويظهر في اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة. وفي الخطوة الثانية، تم إدخال المتغير المعدل (إدارة المواهب) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل الارتباط لتصبح ($R=0.343$) وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل التحديد R^2 حيث ازدادت بنسبة (11.6%) وهذه النسبة دالة إحصائيا، حيث كانت قيمة ($\Delta F = 53.022$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig. } \Delta F = 0.001$) وهي أقل من (0.05). كما كانت قيمة $\beta = 0.454$ عند القيم والأهداف المشتركة، وكانت قيمة ($t = 7.282$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لإدارة المواهب في تحسين اثر القيم والأهداف المشتركة في الإبداع المنظمي، حيث تحسنت نسبة تفسير التباين الحاصل في الإبداع التنظيمي لدى الجامعات الرسمية الأردنية بنسبة (11.6%) لترتفع من (0.0%) إلى (11.6%). وعالية ترفض الفرضية الصفرية الرئيسة الثالثة وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على

انه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر القيم والأهداف المشتركة على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

(4) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة لفرضية الدراسة الرئيسة الثانية:

يتعلق هذا الجزء من الدراسة باختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين اثر التواصل مع الزملاء على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. ويبين الجدول (12) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لبيان اثر إدارة المواهب في تحسين اثر التواصل مع الزملاء على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية

الخطوة الأولى			الخطوة الثانية			المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
Sig.	قيمة t المحسوبة	β	Sig.	قيمة t المحسوبة	β		
	0.117	1.573	0.078			الإبداع التنظيمي	التواصل مع الزملاء
.001	5.797	0.356					التواصل مع الزملاء × إدارة المواهب
		0.289			0.078		R
		0.083			0.006		R^2
		0.077			0.000		ΔR^2
		33.602			2.473		ΔF
		0.000			0.117		Sig. ΔF

* يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يعرض الجدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبينة على الخطوة الأولى قيمة معامل الارتباط ($R=0.078$) وهذا يدل على عدم وجود ارتباطا إيجابيا بين التواصل مع

الزملاء الإبداع التنظيمي، كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير التواصل مع الزملاء على الإبداع التنظيمي، حيث كانت قيمة ($F = 2.473$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.117$) وهي أكبر من (0.05). كما كانت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.006$)، وهذا يشير إلى أن التواصل مع الزملاء يفسر ما نسبته (0.6%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية وفي الخطوة الثانية، تم إدخال المتغير المعدل (إدارة المواهب) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل الارتباط لتصبح ($R = 0.289$) وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل التحديد R^2 حيث ازدادت بنسبة (7.7%) وهذه النسبة دالة إحصائية، حيث كانت قيمة ($\Delta F = 33.602$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig. } \Delta F = 0.000$) وهي أقل من (0.05). كما كانت قيمة $\beta = 0.356$ عند التواصل مع الزملاء، وكانت قيمة ($t = 5.797$) وبمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.001$)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لإدارة المواهب في تحسين أثر التواصل مع الزملاء في الإبداع التنظيمي، حيث تحسنت نسبة تفسير التباين الحاصل في الإبداع التنظيمي لدى الجامعات الرسمية الأردنية بنسبة (7.7%) لترتفع من (0.0%) إلى (7.7%). وعليه ترفض الفرضية الصفرية الرئيسة الرابعة للفرضية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب في تحسين أثر التواصل مع الزملاء على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية.

الاستنتاجات والتوصيات:

بناء على نتائج تحليل متغيرات الدراسة وفرضياتها تخضت الدراسة عن عدد من الاستنتاجات من أهمها:

1. أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى التماثل التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الرسمية الأردنية وذلك نتيجة لتوافر التواصل والترابط ما بين أعضاء الهيئة التدريسية وإدارات الجامعات المبحوث، ووجود أهداف وقيم مشتركة ومتكاملة ما بين أعضاء الهيئة التدريسية وإدارات الجامعات المبحوث،

- فضلا عن تميز أعضاء الهيئات التدريسية على التقييم الذاتي وأخيرا وجود تواصل ما بين أعضاء الهيئات التدريسية أنفسهم وترباط في الجامعات المبحوثة.
2. يتوافر في الجامعات الرسمية الأردنية إستراتيجية واضحة لإدارة المواهب تتضمن عملية تخطيط مستمر لجذب المواهب وتطويرهم والحفاظة عليهم وتوجيههم في أداء أعمالهم والتخطيط لمسارهم الوظيفي.
3. تشجع الجامعات الرسمية الأردنية وتبني الإبداع بكافة مستوياته وذلك من خلال امتلاك تلك الجامعات وإداراتها النظرة الإستراتيجية والتي مكنتها من توفير بيئة إبداعية ملائمة مدعومة بوجود ثقافة الإبداع والتميز فيها.
4. على الرغم من توافر حالة التماثل التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات المبحوثة إلا انه لم يكن لذلك اثر في الإبداع الذي تميزت به تلك الجامعات ولعل ذلك يعود للاتي:
- أ. لم يتم استثمار الأفكار المشتركة ما بين أعضاء هيئة التدريس وإدارات الجامعات المبحوثة في تعزيز النظرة الإستراتيجية للجامعات المتعلقة بالإبداع وخلق ثقافة وبيئة إبداعية مميزة.
- ب. لم يتم الاستفادة من تميز أعضاء الهيئات التدريسية بالقدرة على تقييم ذاتهم انطلاقا من ارتباطهم وعضويتهم في الجامعة ومدى نجاحها في إشراكهم بشكل اكبر في اتخاذ القرارات المتعلقة بخلق الإبداع أو تهيئة المناخ الإبداعي أو تشجيعهم على القيام بمهامهم بأسلوب متجدد.
- ج. على الرغم من وجود قيم وأهداف مشتركة بين إدارات الجامعات المبحوثة وأعضاء الهيئات التدريسية فيها إلا أن هذا لم يستثمر في تعزيز الإبداع في تلك الجامعات لاسيما فيما يتعلق بوضع أهداف طويلة الأمد كجزء مهم من النظرة الإستراتيجية لتطوير أعمال الجامعات مستقبلا.

د. لم تستثمر إدارات الجامعات المبحوثة حالة الترابط والتواصل السائدة ما بين أعضاء الهيئة التدريسية فيها في تعزيز البيئة والمناخ الإبداعي فيها.

5. أشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة المواهب أسهمت بشكل ايجابي في تعديل اثر التماثل التنظيمي في الإبداع الجامعات الرسمية الأردنية , فقد أسهم حرص إدارات الجامعات المبحوثة على تحديد المواقع الوظيفية الأكثر قيمة بالنسبة لها , وتبنيها لثقافة البحث عن الكفاءات والخبرات , وإكساب الأفراد الموهوبين لديها المهارات المتنوعة من خلال اعتماد استراتيجيات طويلة المدى في إدارة الموارد البشرية بالاستفادة من تجارب الجامعات العالمية إلى زيادة شعور أعضاء الهيئة التدريسية بالتقدير والاحترام , واعتزازهم بالجامعات التي ينتمون إليها , وزيادة الترابط ما بينهم داخل العمل وهو ما ساهم كنتيجة في تعزيز الإبداع وتنميته في الجامعات الرسمية الأردنية.

التوصيات

في ضوء الاستنتاجات أعلاه تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

1. الأخذ بأفكار واهتمامات أعضاء الهيئة التدريسية بشكل اكبر من قبل إدارة الجامعة.
2. العمل على زيادة الشعور بالتقدير والاحترام لدى أعضاء الهيئة التدريسية من قبل إدارة الجامعة.
3. العمل على وضع الأدوات التي تعزز من تواصل أعضاء الهيئة التدريسية فيما بينهم داخل وخارج الجامعة.
4. التأكد من وضوح وفهم إستراتيجية جذب المواهب المبنية على الكفاءات والخبرات من قبل أعضاء الهيئات التدريسية.
5. ضرورة اعتماد الجامعة نظم توجيه ومتابعة غير رسمية.

6. العمل على تأسيس وتعزيز علاقات جيدة وودية ما بين الإدارة العليا والأفراد العاملين في الجامعة.
7. ضرورة مراجعة قواعد وإجراءات سير العمل وتطويرها بشكل مستمر.
8. الاهتمام بشكل اكبر بمرونة الخطط الموضوعة لتحقيق الأهداف المعلنة والمرسومة.
9. تشجيع الموظفين على القيام بأداء مهامهم بأسلوب متجدد.
10. العمل على استثمار الأفكار المشتركة ما بين أعضاء هيئة التدريس وإدارات الجامعات المبحوثة في تعزيز النظرة الاستراتيجية للجامعات المتعلقة بالإبداع وخلق ثقافة وبيئة إبداعية مميزة.
11. الاستفادة من تميز أعضاء الهيئات التدريسية بالقدرة على تقييم ذاتهم انطلاقاً من ارتباطهم وعضويتهم في الجامعة ومدى نجاحها في إشراكهم بشكل اكبر في اتخاذ القرارات المتعلقة بخلق الإبداع أو تهيئة المناخ الإبداعي أو تشجيعهم على القيام بمهامهم بأسلوب متجدد.
12. استثمار وجود قيم وأهداف مشتركة بين إدارات الجامعات المبحوثة وأعضاء الهيئات التدريسية في تعزيز الإبداع في تلك الجامعات لاسيما فيما يتعلق بوضع أهداف طويلة الأمد كجزء مهم من النظرة الاستراتيجية لتطوير أعمال الجامعات مستقبلاً.

المراجع:

- أحمد، محمد (2011) "واقع المعرفة وتطبيق إدارة المواهب المؤسسية بالإدارات التعليمية بمحافظة البحر الأحمر"، (بحث منشور)، الثقافة والتنمية دورية علمية محكمة - العدد 41.
- البشاشة، سامر عبد المجيد، (2008)، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (4)، المجلد (4): 427-448.
- الجراح، صالح وأبو دوله، جمال (2015) "أثر تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في تعزيز الانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية"، (بحث منشور) الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11 ، العدد 2
- جمعة، محمود حسن، (2015)، الأنماط القيادية ودورها في تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية: دراسة تطبيقية في رئاسة جامعة ديالى، مجلة كلية المأمون الجامعة، العدد (26): 126-149.
- حاوي، إيمان (2011) "الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في مستشفى ابن ماجد العامة - العراق"، (بحث منشور)، مجلة دراسات إدارية جامعة البصرة العراق، المجلد 4، العدد 8، 49-66.
- الحميدي، محمد سعيد والطيب، الهادي خوجلي، (2011)، "الاستثمار في التدريب وإدارة المواهب: تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة"، كلية الشرطة - معهد تدريب الضباط، الإمارات.
- الحوامدة، نضال صالح والقرالة، أروى عبد السلام، (2006)، "أثر المشاركة المدركة والمرغوبة في بلورة التماثل التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (3)، المجلد (2): 369-388.
- الزعبي، خلود فواز، (2013)، "درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في عمان العاصمة لأبعاد القيادة التحويلية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي من وجهة نظر المعلمين"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- سمسوم، عائشة، (2016)، "تنمية الإبداع التنظيمي ضمن نموذج التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في المؤسسة"، 47-57.
- شعبان، عبد الكريم هادي، محمد، صفاء تايه وعبد الكريم، إلهام عزيز، (2013)، "مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الإبداع المنظمي: دراسة تحليلية في كلية التربية للبنات بجامعة الكوفة"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد (36)، المجلد (9): 179-200.

- الشواورة، طه سالم، (2016)، أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدى معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية في مديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد (1)، المجلد (24): 141-120.
- صيام، عزيزة (2013) 'واقع تطبيق نظام إدارة المواهب البشرية من وجهة نظر الإدارة الوسطى والعليا دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة' (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية بغزة-فلسطين.
- عبود، زينب عبد الرزاق، (2016)، تأثير القيم الشخصية في بلورة التماثل التنظيمي، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العدد (1): 121-89.
- العبيدي، بشار محمد خليل، أحمد، سحر والعزاوي، كرجي، (2010)، الإبداع المنظمي وأثره في تحسين جودة المنتج: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (84): 241-208.
- العدوان، عاطف وسليمان، سحر، (2012)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، مجلة دراسات (العلوم الإدارية)، العدد (2)، المجلد (39): 150-137.
- العزام، زياد فيصل، (2015)، إستراتيجيات إدارة المواهب ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة مستشفى الأميرة رحمة التعليمي لطب الأطفال في الأردن، المحقية الثقافية الماليزية، السفارة الماليزية، عمان، الأردن.
- العلي، ريتا (2013) 'العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة، الإبداع التنظيمي وأثرهما في أداء المنظمة دراسة تطبيقية على منظمات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن'، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط - الأردن.
- عمران، نضال عبد الهادي، (2015)، أثر الذكاء الإستراتيجي على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في شركة أسياسيل للاتصالات، مجلة جامعة بابل، العدد (3)، المجلد (23).
- الغزالي، فاضل راضي غباش والخزاعي، صدام كاظم محمد، (2016)، 'دور القيادة الروحية في تعزيز التماثل التنظيمي (دراسة تحليلية في العتبة العلوية المطهرة)'، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (4)، المجلد (18): 95-75.
- الغزالي، فاضل راضي والعبادي، هاشم فوزي، (2013)، 'التماثل التنظيمي: منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهوية التنظيمية - دراسة تحليلية لعينة من كليات جامعة الكوفة'، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (2)، المجلد (15): 83-58.

- الفرجاني، فاطمة (2014) "أثر القيادة التحويلية على إدارة المواهب: دراسة تطبيقية على جامعة بنغازي"، (بحث منشور) المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة-مصر، العدد 2
- قدري، أحمد معراج، (2015)، أثر التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية بمديرية الصيانة لشركة سوناطراك -بسكرة-)، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الكساسبة، محمد مفضي، (2016)، تأثير إدارة المواهب والتعلم التنظيمي في استدامة شركة زين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (1)، المجلد (12): 93-110.
- محجوبي، أسامة (2014). أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب ورقلة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر.
- محمد، نسرین جاسم وشنيتير، عبد الرحمن طاهر، (2015)، العلاقة بين نوعية حياة العمل والإبداع التنظيمي (بحث تطبيقي في ديوان وزارة التخطيط)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (81)، المجلد (21): 70-111.
- محمد، نيفين حسين، (2016)، دور الابتكار والإبداع المستمر في ضمان المركز التنافسي للمؤسسات الاقتصادية والدول (دراسة حالة دولة الإمارات)، وزارة الاقتصاد، إدارة التخطيط ودعم القرار، الإمارات.
- مرابط، سوريا عثمانى، (2014)، أبعاد التماثل التنظيمي وعلاقتها بمستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية: دراسة ميدانية على المؤسسات الصحية العمومية - بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- مرزوق، عبد العزيز علي، (2014)، نموذج مقترح لتأثير التماثل التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ، جامعة كفر الشيخ، كفر الشيخ، مصر.
- مرسي، مرفت محمد، (2013)، أثر إدارة المواهب في اندماج العاملين من خلال التوازن بين العمل والأسرة كمتغير وسيط (دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة الزقازيق)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (1)، المجلد (9): 22-40.
- المصري، نضال والآغا، محمد، (2015) "إدارة المواهب البشرية في الجامعات الفلسطينية مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي" (بحث منشور) مجلة عُمران للعلوم الاجتماعية والإنسانية المركز العربي للأبحاث والسياسات- قطر، مجلد 4، العدد 13

- المصري، نضال والآغا، محمد، (2015)، "إدارة المواهب البشرية في الجامعات الفلسطينية: مقترح تطبيقي تنموي إستراتيجي"، مجلة عُمران للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد (13)، المجلد (4): 31-64.
- مقري، زكية ويحياوي، نعيمة (2014) أثر نظام إدارة المواهب على أداء المؤسسة من خلال الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات الغذائية – وحدة منعة باتنة، (بحث منشور)، Arab Economic And Business Journal , ScienceDirect, 156-165, 9(2014) جامعة باتنة – الجزائر .
- النجار، فايز جمعة، والنجار، نبيل جمعة، والزعي، ماجد راضي، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، الطبعة الرابعة، (2017)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

المراجع باللغة الإنجليزية:

- Agbaeze, Kalu Emmanuel, Monyei, Ezieshi Francis & Agu, Okoro Aguc, (2017). "Impact of Talent Management Strategies on Organizational Performance in Selected Deposit Money Banks in Lagos State, Nigeria", International Research Journal of Management, IT & Social Sciences, Vol. 4, No. 2, pp. 124-138.
- Agrawal, Swati ., (2010), " Talent Management Model for Business School :Factor Analysis ",The Indian Journal of Industrial Relations ,Vol. 45, No.3, 488-491.
- Annika Yström, Anna, Aspenberg, Hedvig and Kumlin Annika (2015) **"Exploring the creative climate in an open innovation arena Identifying challenges and possibilities"**, European Journal of Innovation, Management, Vol. 18 Iss 1 pp. 70 – 85, Permanent link to this document
- Aytac ,Tufan., (2015), " The Relationship Between Teachers Perception A Bout School Managers Talent Management Leadership and The Level of Organizational Commitment ", Eurasian Journal of Educational Research , Issue .59 . PP 165 – 179.
- Barkhuizen, Nicolene, Mogwere, Puleng & Schutte, Nico, (2014), "Talent Management, Work Engagement and Service Quality Orientation of Support Staff in a Higher Education Institution", Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 5, No. 4, pp. 69-77.
- Basar, Ufuk & Basim, Nejat, (2015). "Effects of Organizational Identification on Job Satisfaction: Moderating Role of Organizational Politics", Yönetim ve Ekonomi, Vol. 22, No. 2, pp. 663-683.
- Bradley , Andrew p., (2016), "Talent Management for Universities", Australian Universities Review , Vol .58.No. 1, PP13-19.
- Demir ,Kamile ., (2016), "The Effect of Organizational Justice and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behaviors : The Mediating Role of Organizational Identification ", Eurasian Journal of Educational Research , Issue .60 . PP131-148.
- Gils, S., Hogg, M., Quaquebeke, N., and Knippenberg, D., (2017) , "When Organizational Identification Elicits Moral Decisions Making :A matter of Right Climate ", J Bus Ethics , Issue ,142 , PP155-168.
- Hair, J, F, Black, W. C, Babin, B. J, Anderson, R, E, & Tatham, R, L. (2006). Multivariate Data Analysis (6th ed): Prentice Hall.
- Hartmann, E., Feisel, E., & Schober, H. (2010). Talent management of Western MNCs.
- Holagh, Sam, Noubar, Hossein & Bahador, Babak (2015) " The effect of organizational structure on organizational creativity and commitment within the Iranian municipalities", Available online at www.sciencedirect.com, Science Direct, Procedia - Social and Behavioral Sciences 156 (2014) 213 – 215

- Hu, Hong, Gu, Qinxuan & Chen, Jixiang, (2013). "How and when does transformational leadership affect organizational creativity and innovation?: Critical review and future directions", *Nankai Business Review International*, Vol. 4, No. 2, pp. 147-166.
- Hussain, Syed Talib, Abbas, Jaffar, Lei, Shen, Haider, Muhammad Jamal & Akram, Tayyaba, (2017). "Transactional leadership and organizational creativity: Examining the mediating role of knowledge sharing behavior", *Cogent Business & Management*, pp. 1-11
- Irtaimah, HJ, Al-Azzam, JF & Khaddam, AA, (2016). "Exploring the Impact of Talent Management Strategies and Service Quality on Beneficiaries' Satisfaction in Jordan Healthcare Sector: Provider Point of View", *Journal of Entrepreneurship & Organization Management*, Vol. 5, No. 3, pp. 1-9.
- Kachchhap ,S.L .,and Onguti ,M.A., (2015) ,"Linking Personality and Strategic Leadership to Organizational Identification ",*International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , Vol .5 ,No .8,PP243-256.
- Kline, William, Kotabe, Masaaki, Hamilton, Robert & Ridgley, Stanley, (2017). "Organizational constitution, organizational identification, and executive pay: Executive controls in the USA and Japan", *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. 9, No. 1, pp. 54-68.
- Maktabi, Seyed & Khazaei, Amir (2014) “The Impact of Organizational Learning on Organizational Performance and Organizational Innovation: Evidence from Bank Industry of Iran” , *TI Journals, International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, Int. j. econ. manag. soc. sci., Vol(3), No (10), October, 2014. pp. 569-573
- Meng, Fanxing, Wang, Xiaomei, Chen, Huajiao, Zhang, Jin, Yang, Wei, Wang, Jin & Zheng, Quanquan, (2016). "The influence of organizational culture on talent management: A case study of a real estate company", *Journal of Chinese Human Resource Management*, Vol. 7, No. 2, pp. 129-146.
- Mozes, Michal, Josman, Zvi & Yaniv, Eyal, (2011). "Corporate social responsibility, Organizational identification and motivation", *SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL*, Vol. 7, No. 2, pp. 310-325.
- Murray, Maria Karanika, Duncan, Nikita, Pontes, Halley M. & Griffiths, Mark D., (2015). "Organizational identification, work engagement, and job Satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 30, No. 8, pp. 1019-1033.
- Olszak, Celina & Kisielnicki, Jerzy (2016).” Organizational Creativity and IT-based Support”, *Informing Science: the International Journal of an Emerging Tran Discipline*, 19, 103-123 Satu Parjanen.
- Sacchetti, Silvia & Tortia, Ermanno C., (2011). "Satisfaction with creativity: A study of organizational characteristics and individual motivations", , No. 9, pp. 1-36.
- Sekaran, U., & Bougie, R., (2010), *Research methods for business: Askill bulding approach*, 5 Edition, NY: John Wiley & Sons Inc., New York.
- Vondey, Michelle, (2010). "The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification", *International Journal of Leadership Studies*, Vol. 6, No. 1, pp. 3-27.
- Wu, Ming –Chang ., Nurhadi ,Didike., and Zahro, Siti., (2016)"Integrating The Talent Management Program as A New Concept to Develop A Sustainable Human Resource at Higher Educational Institute ", *International Journal of Organizational Innovation* , Vol .8 , No .4 ,PP 146- 160

Pharmaceutical Error Detection as a Mediator of the Relationship between pharmaceutical information systems and pharmaceutical errors Prevention: A Case Study in Bagdad-Iraq

Prof. Dr. Mohammed Abed Hussein Al-Taee
Omer Mohammed Abed Hussein Al-Taee
Zarqa University Al-Zarqa / Jordan.
mohammed.abed.altaee@gmail.com
omar.altaee11@gmail.com

Abstract

Pharmaceutical information systems (PIS) contribute an active role in making and rationalization of decisions related to the management of pharmaceutical enterprises. At the forefront of these decisions prevent pharmaceutical errors. This study examines the relationship between pharmaceutical information systems and pharmaceutical error prevention, and whether pharmaceutical errors detection (identifying factors that cause pharmacy errors) has mediating effects in this relationship. It was hypothesized that the pharmaceutical information systems would prevent pharmaceutical errors and pharmaceutical errors detection would serve as mediators in this relationship. These relationships will be tested in a sample of (160) Pharmacist from public and private hospitals in Bagdad-Iraq.

Keywords: Pharmaceutical information systems (PIS), prevent pharmaceutical errors, pharmaceutical errors detection, Pharmacist

ملخص

تسهم نظم المعلومات الصيدلانية (PIS) بدور فاعل في صنع وترشيد القرارات المتعلقة بإدارة الشركات الصيدلانية. في مقدمة هذه القرارات، تلك الخاصة بمنع الأخطاء الصيدلانية. تبحث هذه الدراسة العلاقة بين نظم المعلومات الصيدلانية وتفاذي الأخطاء الصيدلانية، وما إذا كان الكشف عن الأخطاء الصيدلانية (تحديد العوامل التي تسبب الأخطاء الصيدلانية) يتوسط هذه العلاقة. من هنا سعت هذه الدراسة إلى اختبار هذه العلاقات في عينة مكونة من (160) صيدلي من المستشفيات العامة والخاصة في بغداد - العراق. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات الصيدلانية وبين منع حدوث الأخطاء الصيدلانية، كما توصلت إلى أن الكشف عن الأخطاء الصيدلانية يتوسط جزئياً وليس كلياً العلاقة بين نظم المعلومات الصيدلانية

وبين منع حدوث الاخطاء الصيدلانية . وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيقات نظم المعلومات الصيدلانية في إدارة الصيدليات.

Introduction

Although pharmacists are professionals who have high skills in delivering basic health care, but the errors of pharmacists and other healthcare professionals can occur at high rates. While errors by pharmacists are an important part of medical errors, these observations suggest the possibility that greater participation by pharmacists in the drug treatment review may also contribute to reducing the total number of prescription errors.

A study conducted at Brigham and Women's Hospital found that the ADE rate in its intensive care unit (ICU) was reduced from 33.0 per 1,000 patient days to 11.6 per 1,000 patient days, through active participation of pharmacists in patients' rounds with the ICU Medicare care team.

Statistics indicate that the Food and Drug Administration has received nearly 30,000 reports of drug errors since 1992. These reports are mostly voluntary reports, so the number of pharmacological errors that actually occur and which have not been reported is thought to be much higher than the reported figures (US Food and Drug Administration).

In 1996 a nationwide survey conducted for a sample of 1,000 community pharmacists, found the following results: (Ukens, 1997)

- more than half of the pharmacists admitted that they had made a dispensing error in the previous 60 days, and that they had dispensed the wrong dose. More than 25% reported that they had dispensed the wrong drugs. About one in four pharmacists believes that the rate of error he has committed has increased over the previous year. Workload and/or setting appeared to have an influence 47% of pharmacists dispensing fewer than 100 prescriptions per day reported making an error, while 60% of those dispensing 100 or more prescriptions per day were aware of an error.

- The typical retail pharmacist admitted that they had committed an average of 2.5 errors over the past two months, and 8% thought they had made more than six errors during this period.

- In spite of failure to catch drug interactions and contraindications or warn of potential hazards was much less common (reported by only about 2% of the respondents), among chain of store pharmacists, only

26% caught the pharmaceutical error themselves, in contrast 68% of these pharmaceutical errors were detected by the patient.

In the Arab countries (including Iraq) there are no statistics related to the rate of medical errors. This is due to the multiplicity of medical departments and lack of information exchange among them and the absence of a unified center for medical error reports or an organization concerned. Most of the cases declared in the Iraq are cases submitted to the judiciary by the victim or one of his families for consideration by one of the forensic medical committees that have been appointed to deal with these cases in a number of parts of the Iraq or stories published in local media sources.

This study examines whether the Pharmaceutical errors detection mediate the relationship between pharmaceutical information systems and pharmaceutical errors prevention, through four parts: the first deals with the methodology of the study. The second presents the theoretical framework. The third focuses on hypothesis testing and analysis of results. The fourth and last discusses the research findings and recommendations

1. Study Methodology

The methodology of the study focuses on clarifying the problem of the study, study objectives and importance, study model and hypotheses, data collection method and statistical analysis tools

1.1 Study problem

The bulletin prepared by the Dubai Chamber of Commerce and Industry in cooperation with the Department of Ports and Customs in Dubai in 2004 pointed out that the world consumption of pharmaceutical industries amounts to more than 300 billion dollars annually. The UAE has the highest annual per capita consumption of medicine in the Gulf States. The average per capita consumption of the drug in the Arab Gulf countries is about \$ 52 per year, in Iraq it is \$ 63 and in the UAE it is about \$ 80. No one has information or figures about the mistakes of dispensing prescription drugs in the country or even in our Arab countries, although there are thousands of patients taking alternative medicines other than those prescribed by doctors. The errors may be made by the doctor, such as blurred writing. The pharmacist may use alternative medicine or may take similar medications due to the great closeness of the medicine packages and the victim in both cases is the patient.

The misuse of the pharmacist for his work plays an important role in the therapeutic process since he is the final stop before handing over the treatment to the patient. According to the law, he is responsible for filling, installing, dispensing and giving instructions about medicines. Pharmaceutical errors include (alkhaleej.ae/supplements) :

- Difficulty reading the prescription, especially when there is a similarity in names.
- Similarity in drug packaging, inability to read or calculate the appropriate dose with body weight, especially when dealing with micrograms.
- The difficulty of reading some similar Latin symbols such as (s .d) and is meant once a day - and (.i .d) which means four times a day.
- Failure to recognize the drug interactions between drugs prescribed with the drugs that the patient takes in advance that should not be taken together.
- The pharmacist does not take precautions with caution, especially when his goal is to sell medicine and not treat the patient.

According to a survey conducted by the “ National Patient Safety Foundation” , 42% of respondents were affected by a medical error either personally or through a friend or relative, 32% of respondents indicated that the medical error had a lasting negative impact on the patient's health and well-being (www.ahrq.gov/qual/errback_, 2008).

This result reflects the big gap between what can be achieved through applications of pharmaceutical information systems and what is already in place, with little knowledge and experience on how to fully and correctly use pharmaceutical information systems to improve the health and well-being of the population by reducing medical errors as much as possible.

From here, understanding the challenges to the effective use and application of pharmaceutical information systems in the management of health institutions, and taking into account the wider extent of the economic implications of such use, is critical to achieving the potential benefits of adoption of these systems. From the above, the problem of the study requires answering the following questions:

- Why does the health institutions manager need to use “pharmaceutical information systems (PIS)”?
- Can “pharmaceutical information systems (PIS)”. Contribute in Pharmaceutical errors detection and then pharmaceutical errors prevention?

- Dose Pharmaceutical errors detection mediates the relationship between pharmaceutical information systems and pharmaceutical errors prevention?

- What are the pharmaceutical errors that “pharmaceutical information systems (PIS)”? Can detect and prevent ?

1.2 Study Objectives.

The study attempts to reach the following objectives:

- Provide a theoretical framework to clarify the pharmaceutical errors, pharmaceutical errors prevention, pharmaceutical errors detection and pharmaceutical information systems pharmaceutical errors concepts.

-Analyze and explain the relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention and the mediate role of pharmaceutical errors detection.

-Proposing some future studies related to the applications of "pharmaceutical information systems" and their impact on reducing medical errors in health care institutions

1.3 Study Importance.

Studies have found that 20% of the doses of drugs given to the patient are done wrongly and that there are 7000 deaths in America resulted from errors in the treatment of medicines, some of them resulted from poor handwriting, which doctors prescribe prescriptions for patients (nshrs.com/index).

Studies confirm that the medical error leading to a serious injury to a patient or to his death is the worst nightmare of a doctor, pharmacist or nurse. From here, although best efforts may be made by doctor, pharmacist or nurse, some errors are inevitable. The solution here is not to hide errors or to find incorrect arguments to justify their occurrence. On the contrary, attempts to hide or ignore mistakes may lead to more serious consequences.

However, pharmacists must be able to identify stress in the workplace and identify other factors that may lead to errors, and then take appropriate steps to reduce the occurrence of these errors, develop and adoption of systems that help them achieve this, among the most important of these systems are pharmaceutical information systems.

On the other hand, pharmacists should keep up with changes in policies that can affect reporting, documentation and error prevention, as well as keeping up with potential changes in the work environment. Because

they are under increasing pressure in dealing with an increasing number of prescriptions, pharmacists must remember that the consequences of medical errors do not only lead to legal complications involving substantial harm compensation to patients at risk, as well as disciplinary actions. The consequences of medical errors also include poor patient well-being, low satisfaction with medical services, loss of life, and increased medical care costs.

Pharmacists must keep pace with changes in regulations and instructions that can affect reporting, documentation and error prevention, as well as potential changes in the work environment. Because they are pressing to fill an increasing number of prescriptions, pharmacists must remember that the consequences of errors lead not only to legal complications involving substantial damage compensation and disciplinary action, but also to the loss of well-being of patients, loss of life and increased health care costs.

This importance is compounded in Arab countries in general and in Iraq in particular, if health care institutions managers understand the weakness of the availability of information necessary to determine the extent of “pharmaceutical information systems” applications, the amount and size of applications and their constituent subsystems, the benefits they achieve, as well as the amount of effort and cost involved in the design, construction and application of these systems and other related aspects, are all sufficient justification for the attention and study of the applications of these systems.

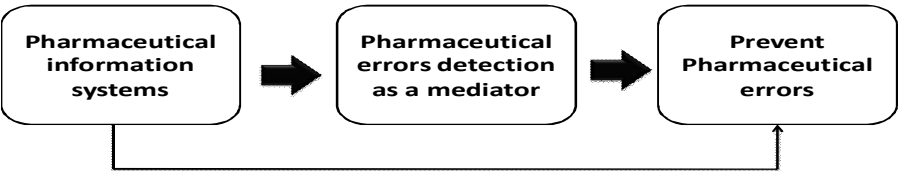
Hence, despite this importance, attention to this subject in the Arab environment is still below the level of ambition, both at the level of literature, and at the level of application, and researches on this subject very scarce. Therefore the academic importance of this study stems from the consideration this study is the leading research in this field. . While the practical importance is the attempt to reflect the intellectual framework adopted by the study in the study population included all PISs authorities and users in all public hospitals (seven hospitals situated in the city of in Bagdad). As well as, raise attention of academics and practitioners in the fields of medicine, business administration, information and communication technology, professional associations, insurance companies, medical associations, patient associations, human rights associations, environmental protection, forensics, courts and other related institutions on the importance of adopting applications of

pharmaceutical information systems as a basis for pharmaceutical errors detection and prevention.

1.4 Study model.

This study adopted a virtual model, shown in Figure 1, which confirms the presence of three variables, independent variables (pharmaceutical information systems (PIS)), and the dependent variable (pharmaceutical errors prevention), and the mediate variable of pharmaceutical errors detection. The study assumes a one-way relationship from the independent variable to the mediate variable and then from the mediate variable to the dependent variable.

Figure 1. Study virtual model



: Prepared by the researchers.

1.5 Study hypothesis.

Pharmaceutical errors detection will mediate the relationship between Pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention.

1.6-Data collection and analysis method

This study is an empirical and descriptive analytical study conducted cross sectional. As well as with exploratory visits, interview and look at the report issued by the Iraqi Ministry of Health. The research population included all PISs authorities and users in all public hospitals, seven hospitals situated in the city of in Bagdad, Three hospitals from “Karkh

Health Department”, three hospitals from the “Rusafa Health Department” and one Hospital from “Medicine City Health Department”. The reasons for choosing these Iraqi hospitals are:

1-These hospitals are counted as a large hospitals establishment in Bagdad.

2- Administrations of these hospitals seek to reduce medical errors and improve the performance of healthcare.

3- These hospitals were established more than ten years ago.

To obtain data from the study sample, a questionnaire containing 36 closed questions was designed for restricted responses. Respondents were asked to sort the options listed for each paragraph of the questionnaire depending on the five-dimensional Likert scale (scales ratings ranging from “1,” no effect, to “5”, strong effect for the dependent and mediate variable, and “1,”not agree, to “5”, strongly agree for the independent variable).

The formulation of this instrument was based on (Evans, et al., 1994) (Isfahani, et al., 1994) (Raschke, et al., 1998)studies.

The content validity of the questionnaire was assessed using research literature reviews and views collected from the advisor professors and other experts and professionals in the management Information system field in general as well as professors in the health information management and pharmacists’ field.

2. Literature review

2.1 Pharmaceutical information systems (PIS).

(PIS) refers to the integrated computer systems and information technologies and automated systems that are used for drug dosage distribution unit, encrypted drug control tape and prescriptions that constitute a computerized division used for prescription control resulting in safer storage and distribution of drugs.

(Chapuis et. al, 2010) confirms that these computer systems can have positive effects on drug errors, omission at the time of prescription and dispensing, as well as promoting the optimal use of drugs in the health care system.

A Pharmaceutical information systems (PIS) Helps the practitioners aware of the non-safety coefficient of the drug, to give the correct doses to patients and alert at different doses or change, estimated overdose. As

well as make sure to give the correct treatment of the patient, especially in the drugs of venous, which is the error in giving it fatal, such as confirmation of the blood group given to the patient is the right group by two nurses or potential effect of prescription by two doctors at the same time (Manno et. al, 2006).

The report of the American Medical Institute (2006) on drug risk prevention confirms that, more than 500,000 side effects occur in US hospitals each year with proper prescription knowledge or prescribing drugs that are considered the key effective parameter underlying prevention of drug side effects in normal cases. (Manno et.al, 2006). In the same vein, (Chang & Mark, 2011) confirms that about 1,500,000 people are suffering from drug errors and the death rate is 70,000 patients in the United States each year.

Reducing drug errors is an important goal for all stakeholders, but it seems that a complete omission of these errors is very difficult if not impossible. Usually, after the diagnosis of the disease, the patient is referred by the doctor to the pharmacist to dispense it, but it is not without errors, whether in the prescribed treatment, or the amount of dose increase or decrease, or choose the wrong alternative, and so on. For example, a 600-bed teaching hospital with a 99.9% confidence level in a precise prescription, yet about 400 drug errors are reported each year (Chang & Mark, 2011).

(Katz, 2005) points out with an average 2.2 million patients due to drug side effects, so (Grootheest et. al 2005) argued that the hospital pharmacy department plays a significant role in reporting the drugs side effects. In the same direction (Burgess et.al 2011) confirms that reporting of drug side effects is one of the main capabilities of pharmaceutical information systems

Accordingly, Experts in the field of health care, doctors and pharmacists are aware of the importance of using the advanced technology to reduce the rates of drug errors, and the idea of the use of computerized Pharmaceutical information systems in the delivery of drugs to reduce the writing of the recipe by hand to avoid confusion between prescriptions, and enable the pharmacist to read the recipe clearly. Studies show that 20% of the world's pharmaceutical errors occur as a result of doctors' prescription, not by pharmacists or nursing staff in hospitals. (Abedelhak et. al 2002)

The great development in the communications network has provided the possibility of handling a large amount of information, and calculations to determine the amount of doses and the system of prescription is a technology revolution, which allows the doctor to seek medical prescription and sent within an internal network to the computer system of the pharmacist, for the pharmacist reviewed and compliance with the file Patient, before making it available to the patient.

Pharmaceutical information systems include a database of medicines available in state pharmacies, to serve as a scientific reference for physicians, pharmacists and anyone involved in patient care. It includes the scientific name of each medicine, its uses, its composition, its doses and pricing in the Department of Health and Medical Services, and the professional title of the authorized doctor to refer to the various advantages of this Constitution, which helps the doctor to make his decision regarding the type of medication and the amount of dosage and alternatives available to the drug by allocating a full page for each drug available in the Department Health and medical services. It also includes details on drug uses, doses, and price information (including the price per unit plus the cost of treatment), as well as the labeling of most high-risk and expensive drugs (Drug use evaluation).

2.2 Pharmaceutical Errors Detection

Medical errors - according to health experts - can be in many forms, among the most common errors, those errors related to drug. The US National Council for Coordinating and Recording Drug error define the drug error as: "Is any avoidable event that may cause or result in inappropriate use of the medicine or cause harm to the patient while the medicine is under the control of health care officials, the patient or the consumer. This type of accident is related to all medication of trading may be related to professional practice, health care services, products, procedures or regulations. (Prescription, medication, etc.), labels on packaging, packaging, and names, as well as the method of preparing, dispensing, distributing, giving to the patient, and teaching Patient, control, and use, giving the patient the wrong medicine, or giving the patient the right medication but at the wrong time, or giving him an unlicensed medicine, also includes neglecting to give the patient the medicine he needs.

It is noteworthy that many studies on drug errors reported the existence of several problems resulting from these errors. Global statistics indicate that drug errors are among the most frequent medical errors when providing medical services that affect at least 1.5 million people annually, as well as financial losses to address the damage caused by these errors.

This has led many academies and international organizations concerned with patient safety and drug safety to recognize the importance of this issue and support the programs of prevention of drug errors. Accidental errors associated with medication may induce, with all members of the medical team, including doctors, pharmacists, nurses, technicians and other assistants who are involved in the provision of medical services to patients. So Drug errors can occur at any stage of drug use, starting with prescribing the medication by the treating physician, then checking and reviewing the prescription, and preparation of the drug by the pharmacists until the drug is given to the patient by the nurse. Drug errors often occur without being detected, reported, documented, obscured or covered (Hisham , Shorouk ,2015).

Dr. Badran explained that some drug errors arise due to the lack of clarity of the prescription written by the doctor or lack of commitment to global abbreviations and not to specify the quantities of medication or writing the type of patient, especially that there are common names between males and females, and not determine the patient's age or weight, especially among children (Badran, 2013).

There are other reasons why the patient is exposed at any moment to death is to be diagnosed by a doctor medication for treatment and the drug is not in accordance with the specifications or not in line with the state of treatment Perhaps this is indeed the way taken by one of the major American companies in the manufacture of drugs "Pfizer", which was fined billions of dollars as a result of its deliberate promotion of non-compliant drugs (Lassetter & Warnick, 2010).

Press sources quoted officials in the ministries of justice, health and human services to say that the world's largest pharmaceutical company "Pfizer" promoted four drugs to treat pain, or dealt with quantities not approved by the US Food and Drug Administration. The US Department of Justice announced that US pharmaceutical company Pfizer agreed to pay \$ 2.3 billion in the largest settlement of a criminal offense and civil liability after the illegal promotion of certain drugs. One such drug is "Bextra," an anti-inflammatory drug Pfizer has withdrawn from the

market after being confirmed to be associated with an increased risk of heart attacks and stroke, the network said."Pfizer promoted the sale of "Bextra"for multiple uses and doses that the Food and Drug Administration refused to approve," the Justice Department issued a statement.

Pfizer's Parmesia End Apjon agreed to acknowledge the allegation of violating the Food, Drug and Beauty Act by "falsely promoting Bextra for fraud or disinformation."Prosecutor Tom Perelli told reporters that recommending drugs that were not approved for use by the Food and Drug Administration creates a situation that "threatens public health."

"There is a real risk for patients when drug providers do not provide accurate and accurate information about the risks and benefits of the drug," Pirelli said.

Communication errors and information exchange are among the most common causes of medication errors. It may occur at all levels between the medical team or the different departments, such as a treatment for a name similar to the actual patient's name or a double dose due to unclear dosage, unclear information between the ambulance department and hypnosis departments, mixing patients' files and similar patient names or giving an incorrect diagnosis of the patient based on a result of an untreated or registered patient second (Eharles, et. al., 2007).

The Pharmaceutical Information System contributes to the detection of drug errors by assisting in (Mavet, et al., 2002):

- Continuing awareness of pharmacological errors and presentation to practitioners.
- Encouraging the reporting of serious pharmacological errors and to ensure that such information reaches the competent authorities through find an easy way to report.
- Develop an effective system to check for deadly drugs due to errors.
- Stress that drug error is a shared responsibility of all relevant parties

2.3 Pharmaceutical Errors Prevention.

There is no doubt that the medical errors in prescriptions differ from one country to another. The number of cases of errors in countries that are based on electronic prescriptions is lower than in others. The names of medicines are clearly written and printed. Therefore, there is no way to write the medicine wrongly. In addition, continuous monitoring of pharmacies contributes to successful control of prescription errors. Global statistics indicate that more than 20% of prescriptions in the world

are misread, and that wrong medications are administered to patients, but it is certain that these rates vary from country to country (WHO, 2016).

Rob Darkot, chief executive of the British Pharmacists' Association, explains that nearly half of the wrong prescriptions submitted to pharmacies which involving serious errors are attributed to the doctor

There are many cases that have been treated with false prescriptions such as a patient who has a drop of the eye that has a very high acidity causing blindness and another received treatment with penicillin despite the suffering of allergy to antibiotics, which led to his death immediately (Darracott, 2013).

A study conducted in the State of Qatar revealed the existence of prescriptions containing about 900 medical errors, 40% of which are incompatible with the diagnosis, 30% repeated medication and errors of safety of the patient and 50% for errors in doses of excess or less of the need, And that most of these medical errors can be overcome (Ministry of Health - State of Qatar, 2014).

To prevent medical errors, the World Health Organization (WHO), in a May 2007 report, identified nine conditions- four of which were linked to drug errors- as solutions to prevent medical errors (WHO, 2007):

- Avoid mixing similar medicines, in terms of form and pronunciation,.
- Identification of patients, providing all patient information when referred.

- Monitoring the concentration of solutions.

- Ensure that medicines at all stages of health care are appropriate.

The Department of Pharmaceuticals and Pharmacies in the Ministry of Health must adopt all international standards for pharmaceutical treatments and pharmaceutical care and harness all possibilities and resources to provide high quality pharmaceutical services in all pharmaceutical sectors in all hospitals and medical centers distributed in the cities of the Kingdom.

From the point of view of the U.S. Food and Drug Administration “Bar codes” as a technology contain unique drug identifiers. Based on this, when these barcodes are used with bar code scanners and computerized medical information systems, it can avoid many drug errors, including, for example, errors related to drug administration , misdiagnosis, or giving medication to a patient suffering from known allergies to this drug (U.S. Food and Drug Administration).

The Pharmaceutical Information System contributes to the drug errors prevention by assisting in (Eharies, et. al., 2007) (Sabanovic & Masic, 2001):

- Adopt a strict standard of medical error rate and strive to reach this standard.

- Recognize and deal with drug errors objectively.

- Consider medication errors positively to solve them.

- Dealing with pharmacological errors using a systematic method based on analysis.

- Facilitating the use of ICTs and the electronic prescription system.

- Enhancing cooperation and integration between the various parties involved in providing the pharmaceutical service.

- Provide evidence about who is actually responsible for the drug error.

- Establish a mechanism for non-repetition of pharmacological errors

- Assisting medical and nursing staff in solving the problems of complex pharmaceutical treatments and making wise decisions regarding drug treatment to ensure safety and effectiveness of drugs.

- Assisting in the application of the single drug unit dosage system by reviewing the patient's medication register to monitor allergies, check doses and follow up adverse reactions to medications, as well as therapeutic errors. It also allows the identification of drug interactions and monitoring adherence to the best use of drugs to ensure the safety and effectiveness of drugs.

- facilitate the control of pharmacies to know the medicines spent and contained in view of the seriousness of some that prevent circulation among the public, where there are medicines cannot be spent only by prescription and be codified and monitored.

- Provide the patient's medical record (history) that includes important information, such as chronic diseases such as kidney disease, liver disease or some genetic diseases, as well as the possibility of the sensitivity of some drugs. In addition to the statement of the drugs that are taken at the time of review to avoid any possibility of drug overlap between them and the treatments that the doctor intends to write.

- Facilitate the development of mechanisms to deal with medicines, especially those that are about to expire, through coordination with the

manufacturers or the local agent regarding the recovery of these drugs after expiry and to replace them with other drugs of the same class or other varieties. In addition to strengthening coordination with the competent companies in dealing with medical waste, expired medicines that are close to international standards are destroyed.

-Be ensure that the customers continue to provide medicines correctly, continuously, safely and effectively through the application of modern computer systems and reliable pharmaceutical information software, in a way that enhances pharmacy functions from mere "drug handling" to providing clinically relevant information and direct care to the patient.

4. Results

4.1 Validity-Reliability

The researchers tested the reliability of the questionnaire by distributing it on specialists and experts. The researcher goes in for their observations in terms of clarity, the relevance of paragraph, and whether it measures relevant areas of the questionnaire. In addition, the researcher used (Test-Retest) method by distributing the questionnaire to (20) of study sample, and re-test after three weeks from the date of the first test. The correlation coefficient for the relationship between Pharmaceutical information systems (PIS) variables was (0.81). And for the relationship between the pharmaceutical errors detection variables was (0.84). And for the relationship between the pharmaceutical errors prevention variables was (0.80). The total reliability coefficient for the entire tool was (0.87). Thus it can be concluded that the instrument used in this study was valid and reliable.

4.2 Descriptive Statistics and Correlations

The means, standard deviations and correlations of pharmaceutical information systems (PIS), pharmaceutical errors detection and pharmaceutical errors prevention scores are illustrated in Table-1, which reveals that pharmaceutical information systems (PIS), pharmaceutical errors detection and pharmaceutical errors prevention are statistically meaningful correlations for pharmacists. Moreover, interactive relationships between the three variables (independent, depended and intermediate) were evaluated using Pearson correlation coefficients. The relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors detection was strongly positive and significant ($r=0.807$, $p<.00$). Pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention were also strongly positive and significantly correlated ($r = 0.751$, $p< .00$). There was also a strongly

positive and significant relationship between pharmaceutical errors detection and pharmaceutical errors prevention ($r=.0.726$, $p<.00$).

Table 1: Descriptive Statistics and Correlations

Variables	Mean	SD	1	2
pharmaceutical information systems (PIS)	3.65	0.86		
pharmaceutical errors detection	3.77	0.95	0.807**	
pharmaceutical errors prevention	3.61	1.05	0.751**	0.726**

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Source: Prepared by the researchers.

4.3 Regression Analysis: Measuring Mediating Effect

In order to measure the mediating effect of the pharmaceutical errors detection variable, a regression analysis was applied in three steps depending on the approach proposed by (Baron & Kenney, 1986). As shown in Table-2, according to this approach, to test the mediation in the first step, it appears that pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention were significantly related. For the second step, pharmaceutical information systems (PIS) and Pharmaceutical errors detection were significantly related. For the third step, pharmaceutical errors detection and pharmaceutical errors prevention were significantly related, and the relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention reduced in strength under the presence of pharmaceutical errors detection. In other words, the effect of pharmaceutical information systems (PIS) in pharmaceutical errors prevention, when controlling for pharmaceutical errors detection is reduced (β in step-3 which equals 0,215 is less than β in step-1 which equals 0,765), then study hypothesis is supported and pharmaceutical errors detection is not absolutely mediator, but rather is a partial mediator of the relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention.

Table 2: Hypotheses test Analysis

Regression Analysis : First Step			
Dependent Variable: pharmaceutical errors detection			
Independent Variable	Beta	t	p
Pharmaceutical information systems(PIS	0.765	10.682	0.000
R= 0.807 AdjustedR2=0. 651			
Regression Analysis : Second Step			
Dependent Variable: pharmaceutical errors prevention			
Independent Variable	Beta	t	p
Pharmaceutical information systems(PIS	0.475	8.051	0.000
R=0.751 AdjustedR2 = 0.553			
Regression Analysis : Third Step			
Dependent Variable: pharmaceutical errors prevention			
Independent Variable	Beta	t	p
Pharmaceutical information systems(PIS	0.215	4.820	0.000
Pharmaceutical errors detection	0.261	4.491	0.000
R=0.520 Adjusted R2=0.2.704			

Source: Prepared by the researchers.

5. Conclusion and Recommendations.

In the light of the researcher's scientific follow-up, the errors in medicine in Iraq are not subject to accurate statistics because we do not have a clear proportion of our drug errors and must find a precise and clear mechanism to monitor these errors. The purpose of this study was to find out whether the pharmaceutical errors detection mediates the relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention. It was founded that there is a medium level positive relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention, which means that pharmaceutical errors prevention for pharmacists' increases when pharmaceutical information systems (PIS) applications are used properly. Another result of this study demonstrates that Pharmaceutical errors detection has a strong positive effect on pharmaceutical errors prevention. In other words, pharmaceutical errors prevention increases when pharmaceutical

errors detection is enhanced. Furthermore, the results revealed that there is a strongly positive relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors detection, which means that as the pharmaceutical information systems (PIS) applications by the pharmacists' increases, pharmaceutical errors detection is enhanced.

In this study, it was founded that pharmaceutical errors detection contributes a partial role in mediating the relationship between the relationship between pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors prevention. In other words, this study provides evidence that pharmaceutical information systems (PIS) and pharmaceutical errors detection influence pharmaceutical errors prevention for pharmacists. The result of this study shows that pharmaceutical errors detection is a significant variable in the pharmaceutical information systems (PIS) pharmaceutical errors prevention relationship.

If Ministry of Health besides public and private hospitals wants to decrease pharmaceutical errors, it would be better for them to adopt pharmaceutical information systems (PIS) applications through which they can detect pharmaceutical errors. The design and application of good pharmaceutical information systems will contribute to enhancing the quality of pharmaceutical services, such as providing accurate and timely information that is critical to helping pharmacies capture and detect errors before they reach patients, as well as improvement the quality of communication and cooperation between dealers with pharmacies and the institution of health care providers. At the same time, encourage pharmacists to be aware of the allegations filed against them in cases of malpractice, so that they can know the risks of their practices for their daily operations and then to help manage these risks effectively. Pharmaceutical information systems (PIS) should also help to know the causes of dispensing errors, the distinction between mechanical and judgmental errors, explaining how the courts deal differently with them, list of elements that must be proven in order to prove negligence, the traditional judicial view of the pharmacist's duty to the patient, and how this proposal changes . The efficient solution to these and other problems is to compare / contrast professional and corporate responsibility to dispense with errors; discuss the role of state pharmacy boards in disciplinary actions for unprofessional conduct.

Finally, the medical decision is supported by providing doctors with automatic alerts of drug interactions and providing them with guidance

on dosages and comparison of different drugs, reminding them of medical analyzes associated with drug treatments and dosage control for kidney and liver patients, pregnant women and lactating women and calculating newborn doses automatically.

References:

1. Abdelhak Mavet, Grostick Sara, Hanken Mary Alice, Jacobs Ellen., editors. , Health Information of Management a strategic Resource. 2nded United states: W. B. saunders company, 2002
2. American Society of Health System pharmacists ASHP Guideline Minimum standard for pharmaceutical services in Ambulatory care. *Am J Health- Syst Pharm.* 1999; 1(56).
3. American Society of Health-system pharmacists ASHP-SHM Joint statement on Hospitalist-pharmacist collaboration. *Am J Health-Syst Pharm.* 2008; 65.
4. Badran, Magdy , Intervention in the work of the National Conference entitled "Towards Safe Medical Performance, Arab Association for Continuing Medical Education. January- 2013.
5. Baron, Reuben M. David A. Kenney, "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, (1986), Vol.51, No.6,
6. Burgess LH, Cohen MH, Denham CR. A New Leadership Role for pharmacists: A prescription or change. *J Patient Saft.* 2010; 6.
7. Chang Y, Mark B. Effects of Learning Climate and Registered Nurse Staffing on Medication Errors. *Nursing research.* 2011; 60(1).
8. Chapuis C, Routit M, Bal G, Schwebel C., et al. Automated drug dispensing system reduces medication errors in an intensive care setting. *Crit Care Med.* 2010; 38(12).
9. Echarles D, Mahoneychristine M, et al. Effect of an integrated clinical information system on medication safety in a multi-hospital setting. *Am J Health-Sytem Pharm.* 2007; 64.
10. Evans RS1, Pestotnik SL, Classen DC, Horn SD, Bass SB, Burke JP (1994), Preventing adverse drug events in hospitalized patients. *Ann Pharmacother* ;28(4):523-7.
11. Grootheest van AC, Den Beg Jong-van LTW. The role of hospital and community pharmacist in pharmacovigilance. *Research in Social and Administrative Pharmacy.* 2005; 1(1).

12. Hisham , Shorouk (2015), Medical errors are more deadly than medical errors. electronic newsletter. Hia Online Magazine, February- 2015.
13. <http://www.gigapedia.Com> Accessed August 24, 2011 .
14. <http://www.nshrs.com/index>.
15. Huffman Edna K. Medical record management. Revised by the American Medical Record Association.(AMRA); 1994.
16. Jones S, Moss J. Computerized provider order Entry, strategies for successful Implementantation. The Journal of Nursing Administration. 2006; 36(3).
17. Kaffe F. Computer Application in Pharmacy. European Union: William and Wilkins, 1986.
18. Katz MD. Evaluation of Adverse Drug Reactions. Drug interaction principles for medical practice. 2005: 698-699
19. Kelly William N. Pharmacy: what it is and how it works. USA: CRC Press; 2007. Accessed July1, 2011.
20. Kuperman, G. J., & Gibson, R. F. (2003). Computer physician order entry: benefits, costs, and issues. *Annals of Internal Medicine*. 139(1).
21. Lassetter JH, Warnick ML. Medical Errors, Durg-Related problems, and Medication Errors, A Literture Review on Quality of Care and coat Issues. J Nurs care Qual. 2010; 18(3).
22. Malone DC, Abarca J, Skrepnek GH., et al. Pharmacist Workload and Pharmacy Characterisics Associated With the Dispensing of Potentially Clinically Important Drug-Drug Interactions. Medical Care J. 2007; 45(5).
23. Manno M, Hogan P., et al. Patient-Safety survey report: Supported by an education grant from B. Braun Medical. 2006; 36(5). from: <http://www.nursingcenter.com/CE/nursingand> receive a certificate within minutes. Accessed August 21, 2011 .
24. Masic I, Niksic D. Quality and Quality Assurance in Healrh Care. Med Arh. 2003; 57(3).
25. Masic I, Ridjanovic Z. Computer Databases and Scientific and Research Information Systems. Med Arh. 1993; 47(3).
26. Ministry of Health - State of Qatar, 2014
27. Omalley P. Order No Harm, Evidence-based methhods to reduce prescribing errors for the clinical nurse specialist. Wolters khuwer Health. 2007; 21(2).

28. Robert A. Raschke, MD, MS; Bea Gollihare, MS, RN; Thomas A. Wunderlich, RPh; et al James R. Guidry, PharmD, BCPS; Alan I. Leibowitz, MD; John C. Peirce, MD, MA, MS; Lee Lemelson, RPh; Mark A. Heisler, PharmD; Cynthia Susong, RN, MS(1998), A Computer Alert System to Prevent Injury From Adverse Drug Events Development and Evaluation in a Community Teaching Hospital. JAMA. 280(15):1317-1320. doi:10.1001.
29. Robert Darracott, (2013), Pharmacy Voice and BAPW: 'Working together for better pharmacy healthcare' National Pharmacy Association.
30. Sabanovic Z, Masic I. Computerized Information System Support in Continous Quality Improvement in Hospital Care. Med Arh ,2001; 55(2).
31. Sakineh Saghaeiannejad Isfahani, Ahmad Reza Raeisi, Asghar Ehteshami, Hassan Janesari, Avat Feizi and Razieh Mirzaeian(2013), The Role of Evaluation Pharmacy Information System in Management of Medication Related Complications. Acta Inform Med. Mar; 21(1): 26–29.
32. Sansom LN. Australian pharmaceutical formulary and hand book. 21 stedn. canberra: Pharmaceutical Society of Australia, Section D: Clinically important drug interaction. 2009: 280-416
33. Silver MP, Antonow JA. Reducing medication errors in hospitals: a peer review organization collaboration. 2000; 26(6).
34. Wolper Lawrence Health Care Administration Planning, Implementing, and Managing Organized Delivery System. 5th USA: Jones and Barlett Publisher; 2011.
35. World Health Organization, 2016.

Key words:

Quality,

Management,

Public organization,

Resists ,

ISO-9000

experience

Main Difficulties

perseverance

MOLDOVA STATE UNIVERSITY

ZRIKAT AWNY

**THE MODEL OF QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IN PUBLIC ORGANIZATIONS OF
CONSTRUCTIONS**

Difficulties in the Implementation Process

Specialty: 521.03. Economics and Management in the field of activity
(In Quality Management)

Scientific:

Jalenco Marian

Doctor, associate professor (docent),

Chisinau, 2018

Difficulties in the Implementation Process

Major Difficulties in the Implementation Process: The implementation of a quality guide is often accompanied by difficulties and resistance from many parties. Quality managers responded that, for the most part, it was a request from upper management that resulted in these procedures. Others indicated that it was good that there was debate about every procedure and section. A large number of the changes involved some procedures that were cancelled and replaced out of concern they would create problems in the long run.

Some managers started small with minimum inspections and reviews, and with time, expanded these inspections and reviews. Other managers indicated that the standard is not suitable for engineering departments in local authorities, and that it was difficult to apply it for managing engineering projects. Another problem was the existing procedures themselves. Some partners in the engineering projects have already prepared procedures and forms, and have an interest in applying the material they prepared in the Local Authority, thus the problem of coordination between various procedures.

Resistance to Implementing a Quality Guide: Employers, which are providers of work, are usually differentiated in industrial relations systems depending upon whether they are in the private or the public sector. Historically, trade unionism and collective bargaining developed first in the private sector, but in recent years these phenomena have spread to many public sector settings as well. [1, p. 1]. [2, p. 6]. One of the most problematic issues in organizational changes is resistance to change. This issue was widely reviewed in the research literature. Humans by their nature need a sense of security. Stability and maintaining the status quo contribute, often in a misleading manner, to such a sense. Therefore, organizational changes create resistance, which finds expression in active ways, in protest and direct confrontation, and/or in lack of cooperation.

Implementing a quality guide in the engineering departments also produces resistance. In the research, an attempt was made to map

the major objectors, the level of objection, the major reasons for the objection and ways to deal with them.

The Various Forms of Resistance: Resistance to establishing a quality guide of any type is expressed through protest or non-performance of procedures. Almost all quality managers indicated that the resistance issue was the main difficulty to establishing a quality guide, with resistance taking the following forms, as the managers noted:

- There was no reporting on incompatibility issues,
- Service suppliers did not collaborate, [3, p. 51].
- There was a conceptual difficulty to always go from the office to the site with checklist paperwork,
- Process control was not performed as required,
- Forms were filled out in a retroactive manner,
- There was a problem of not completing forms,
- Workers and officers claimed the system was not applicable and not suitable for the engineering branch, and
- Project managers and supervisors requested instructions.

Main Opponents to Change: Table 1. Presents the distribution of resistance by group. The questionnaire had a question about who in the engineering department objected to quality procedures. The responses revealed a number of opponents as shown in the table below.

Table 1. Distribution of Resistance by Group in Engineering Departments

Opposing Group	Workers	Inspectors / Planners	Project Managers	Consultants & Other
% in Authorities	40%	20%	30%	10%

Source: Author’s research

Resistance from engineering department workers is almost self-explanatory. This owes to the fact that these department workers are the primary bearers of the workload related to implementation. Inspectors and project planners come next in this regard as they are the secondary bearers of the workload. In a conversation, one authority engineer noted that one planner quit the project upon knowing that the quality guide would obligate him to meet the authority’s schedules. Further, a number of planners requested that the quality procedures of the authority matched the planner’s quality procedures.

Looking into the objectors’ experience, it became clear that it carries significant weight, as demonstrated in the pursuant table showing breakdown in percentages of the resistance component by experience in the authority. [4, p. S469].

Table 2. Distribution of Resistance by Group in Engineering Departments

Resistance Group	Yes	No
Resistance percentage of workers / managers with experience	77%	23%
Resistance percentage of workers / managers without experience	54%	46%

Source: Author's research

From the table, it can be seen that the resistance of experienced workers or managers is much higher than that of inexperienced workers or managers. The reason for this is clear; experienced workers or managers have the power to object. Inexperienced workers or managers simply want to integrate and perform what is required from them, as they are interested in satisfying their supervisors else they get fired. [4, p. S469].

Resistance to procedures becomes evident in non-cooperation, which is their main form of objection to the implementation of a quality guide. The various suppliers object to the quality procedures, as stated earlier, since they have their own internal procedures, and the quality procedures of the authority impose an additional burden on the supplier.

Reasons for Resistance and Ways to Deal with Them

In interviews with authority engineers, and in response to an open question, they provided the followings as reasons for resistance, along with ways to deal with these reasons.

First the reasons:

- Non-involvement in writing procedures results in more objection,

- A conceptual difficulty in making the documentation turnaround,
- Laziness,
- Old habits,
- Fear of bureaucracy, and
- Change itself produces objection.

Now the ways to deal with them:

- Much more involvement in procedure writing by those in the project management process,
- Pressure and enforcement by the management,
- Creating a healthy competitive atmosphere,
- Changing and cancelling procedures accordance to the requirements and feedback from the site,
- Clear definition in contracts that the various contractors must have accreditation, and
- Writing concise procedures that are easy to apply.

Two tables follow, one providing a summary of the reasons for resistance and the other of ways to deal with them.

Table 3. Reasons for Resistance

I t e m	Reason	Wo rke rs	Ma nag ers	Inspect ors / Supplie rs	Pla nne rs
a.	Status and power	20 %	35%	10%	30 %
b .	Ideology, do not believe in change	35 %	33%	25%	31 %
c.	Not understanding the process and its results	55 %	72%	66%	15 %
d .	Fear of not being up to the task	56 %	26%	44%	65 %
e.	Other	10 %	15%	22%	20 %

Source: Author’s research

It is discernable from examining the above table for resistance reasons that “not understanding the process and its results” is the central component for objection. Workers, project managers and also planners indicated this in high numbers. In addition, the “fear of not being up to the task” and the pursuant reviews was another motivation for resistance. Planners fear they will not receive additional work, while workers and project managers fear they will be reprimanded.

The “status and power” component received low results, which percentage in the author’s opinion, is not accurate. It is possible that they did not emphasize this so that it does not appear as “capitulation” on their part. [5, p. 153].

Table 4. Ways to Deal with Resistance

Item	Way	Workers	Managers	Inspectors / Suppliers	Planners
a.	Guidance and explanation	90%	85%	80%	60%
b.	Participation and involvement	80%	70%	80%	65%
c.	Providing support and assistance	65%	45%	25%	27%
d.	Pressure and enforcement	40%	20%	46%	40%
e.	Other	5%	14%	25%	22%

Source: Author’s research

It is evident that dealing with resistance through “guidance and explanation” greatly softens the resistance. Authority engineers and quality managers responded in high percentages that guidance and explanation resolves a large portion of the resistance, and that is what they plan to do. In second place came “participation and involvement”. The workers screamed “give us pride”, and rightfully so, after all, as noted in the literature survey, the involvement of the workers in procedure preparation has significant weight. Here too, “pressure and enforcement” were not a solution to soften resistance, but in fact leads to implementation failure of the quality guide at the local authorities. In another research by Donaldson Gay: [6, p. 35]. “Staff are highly motivated, meaningfully involved in the development of the service and enjoy a high level of professional satisfaction. Staff are well prepared for future leadership responsibilities through their involvement in secondments, projects and programmes. They have good opportunities for career development and access to a clearly understood continuing professional development (CPD) programme. They consider that the opportunities for development support their performance effectively and contribute to developing their professional competence. Staff report positively about the quality of support provided by central services and external agencies. Staff are confident in their ability to carry out their duties and engage in effective teamwork at all levels. They are deployed appropriately and feel engaged and valued within the authority”.

Summary: The above two tables show that non-involvement of the workers and managers in the implementation process brings about resistance to working under the guide. It was preferred to involve them in the guide preparation and of course in the guide implementation. Guidance and involvement are the solution to softening resistance to the quality guide. [4, p. S470].

Main Difficulties in Working to a Quality Guide: A quality guide is based on procedures, and work according to procedures requires a change in working patterns and expertise in a new area. Interviewees were asked if there were difficulties in working to procedures and if so, what they were. [7, p. 47].

Another question was who, outside of engineering department workers and managers, resisted procedures. Interviews aimed to answer who these were and why they resisted.

Most local authorities indicated that it was indeed difficult to work according to procedures, the main claim being time consumption and difficulty handling paperwork. In other words, the essence of working with procedures and the essence of working with a quality guide are onerous. The quality system includes about 50 primary forms, and about another 20 secondary forms. As well, there are about 30 internal procedures and on average another 15 procedures for projects. Further, there are checklists and inspection forms, which add significant work for the staff. The table below details the number of

authorities which pointed out difficulties whatsoever in working with a quality guide.

Table 5. Authorities and Difficulties Working with a Quality System

	Minor Difficultie s	Partial Difficultie s	Many Difficulties	Too Difficu It
Local Authorities with Full Certification (10)	2	3	7	3
Local Authorities with Partial Procedures (8)	4	2	2	0

Source: Author’s research

According to the table, most authorities have difficulty working with a quality guide. Although only 3 authorities noted the difficulties as minor, checking another response about the extent of using the quality guide, it was revealed that 2 local authorities used the procedures very little. Therefore, these local authorities either chose to use those procedures applicable to them, leaving the ones not applicable, or they used the procedures whenever it suited them.

Table 6. Combination of Difficulties Working with a Quality System with Frequency of Use

	Minor Difficultie s	Partial Difficultie s	Many Difficultie s	Too Difficult
Difficulty Working with Procedures	3	6	8	6
Frequency of Using Procedures	Daily	Weekly	Monthly	Individu al projects

Source: Author’s research

The distribution of responses is particularly interesting. When the frequency of using procedures increased, the degree of difficulty grew. It can be summarized that working with a quality guide in local authorities is particularly difficult.

Who Generally Resists Working to a Quality Guide in Local Authorities: Questions 16 and 19 asked who in authorities resisted working according to the quality guide of the engineering department. Question 16 related to the workers, and question 19 to senior officers.

Table 7. Who Resists Working with a Quality System

Answers to Question 19	Department Managers (2)	Authori ty Worker s (8)	Consultan ts (4)	-	-
Answers to Question 16	Authority Heads (4)	Elected Official s (2)	Supplier s (2)	Treasu ry (8)	Departme nt Managers (4)

Source: Author’s research

Analyzing this table, it is clear that there is resistance to work to a quality guide among the workers of the local authorities. Among the lower ranks, 8 authority workers (in various departments) answered that Local Authority workers resisted the quality guide of the engineering department, while 4 answered that it was actually the consultants of the authorities who resisted the Local Authority's quality guide. However, in the second row, it is revealed that there is resistance even among the senior ranks to the quality guide of the engineering department. 8 interviewees indicated that it was the treasury department was the worst offender with respect to the quality guide of the engineering department, while 4 indicated that actually it was the head of the authority who resisted. It is not clear why the authority's treasury would resist and attempt to interfere with the engineering department doing its job as this department requires to work. Is there something not clear to the engineering department, possibly budget approvals and reporting to the various government offices providing funding? In Depth clarifications during interviews show that there indeed is something to say about the treasury department, and every time it is something new. Once they claimed that a project needed to be done this way and not like the previous project. They attribute the answers and connect the new requirements to an external policy, which is not related to the authority itself but to the body to which the reports will eventually be submitted. [8, p.1].

In addition to this, elected officials and the authority head intervene in the work of the engineering department, and here too,

there was an explanation for why they do. The answer was “politics”, as elected officials and the authority head want to please their voters and associates – a purely political commitment that has no place in quality procedures.

Summary: To summarize this section, there is no lack of problems to implement quality guides in local governments, both internal (engineering department disgruntled workers because of the extra work) and external (elected officials, treasury department for various reasons).

Main Problems in Working to a Quality Guide: In addition to basic difficulties stemming from changes to the work schedule brought about by the activation of the quality management system, there are also problems, part of them specific to the quality guide itself, and part likely applicable to any quality management system. [9, p. 14].

In 10 local authorities, interviewees claimed that it was “difficult to work by dictation from above”. Project managers and field staff are used to independence in their work, and to relative freedom in their considerations and resultant decisions. Work procedures dictate a manner of operation for different activities, which naturally varied from project to project. For the sake of quality and also uniformity, quality procedures mandate a uniform work for all projects. Furthermore, the management team has to perform activities that it did not before, also by dictation from above. The claim of

“dictation from above” can be overcome through involving the management staff in procedure writing. [10, p. 49].

Another claim that came up in interviewee responses was it was difficult to implement the quality guide to a project in its start up stages. In most cases, the quality guide is implemented in its advanced stages, at which time the problem arises in applying the quality guide to the phases already performed. A decision must be made which parts of the guide to apply retroactively and which to apply from this phase onward.

The concepts of the quality guide are taken from the quality terminology, and many times these concepts are not understood. At times, a word has one meaning with respect to quality and another with respect to management of construction projects. For example, the word “exceptions” in connection to quality means deficiencies and performance discrepancies, while in construction project management it means extra work that was included in the original contract. In order to solve this problem, if only partially, and if interested, is to assign to one concept two names: one name according to the quality terminology and another name in brackets that applies to the terminology of construction project management. [11, p. 39].

Yet another problem, probably the most difficult, is the lack of perseverance. Implementing a quality guide must become a thing of habit. Many local authorities prepare quality guides and some of them receive certification with relative ease after that. When lack of

implementing the guide is encountered during simple reviews, authorities noted that they (meaning other local authorities of course) perform only the necessary minimum to maintain certification.

BIBLIOGRAPHY

1. Shtup A., Globerson S. Project Management Planning and Execution Control. Haifa. Technion. 2008.
2. Health and Safety Authority. Safety Representatives and Safety Consultation Guidelines. Dublin: Hogan Place, 2005.
3. Carlos J.F. Is TQM more Difficult to Implement than Other Transformational Strategies. Total Quality Management, Vol. 22, No. 11, 2011, p. 1139-1164.
4. Carlos J.F. Charting Service Quality Gaps. Total Quality Management, Vol. 11, No. 4/5&6, 2000, p. S463-S472.
5. Chauhan S. Caste, Status, and Power. India: Classical Publishing Company, 1980
6. Donaldson G. Quality Management in Local Authority Educational Psychology Services. UK: Livingston, 2007.
7. Arab Culture Website:
<http://www.faceiraq.com/inews.php?id=1685205>.
8. Mintzberg H. Inside Our Strange World of Organization. The Free Press. New York, 1989.
9. Dundon T. et al. Organisational Change and Employee Information and Consultation. Department of Management and the Centre for Innovation & Structural Change (CISC), National University of Ireland, Galway. 2003.
10. Lucjan K. Business Ethics. Introduction of the Ethics of Values. UK, 2014.
11. Anne b., James S. Motivating Employees. McGraw-Hill, 1999.

Impact of Activity-Based Costing (ABC) System on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)

Dr. Ziad Abdulhaleem Althebeh

Associate Professor

Zarka University

Abstract

The aim of this study is to identify the extent to which activity-based costing (ABC) accounting system is applied and its impact on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE). To achieve this objective, the study followed the analytical descriptive method, as it is relevant to the nature of the study. The most important findings of this study are that there is a positive effect of independent study variables (combined and separated) on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

The study concluded a set of recommendations, the most important of which is the importance of continual applying of the industrial companies listed on Amman Stock Exchange of the activity-based costing (ABC) accounting system working on the development of its application methods and developing awareness- raising and increasing it among the employees of the concept of activity-based costing (ABC) system , as this system has an effective impact in increasing competitiveness of these companies.

Key words: activity-based costing (ABC) accounting, Activity, competitiveness, product quality

First: Introduction

The past century and the beginning of this century witnessed an existence of goods and products that were not in the past, these characterized by their large numbers and diversity, which created new markets and severe competition among them, to the extent that many institutions were disappeared, evaporated and as they did not exist at all. On the other hand, many institutions emerged which characterized with power and stability as they depended on knowledge of the market and studying it in a way that led to reaching customers with all their tastes, needs and prices that were acceptable to them. This was not happening in light of the adoption by the institutions of traditional cost systems based on the arbitrary distribution of indirect costs to their products. Then activity-based costing (ABC) system comes out that allocates costs to activities accurately and then bearing them to the products. Thus, this helped management to neutralize the activities that do not add value, and keep that add value and this in turn may help reducing costs and enhancing competition for these institutions, according to the opinion the researcher. And for the importance of activity-based costing (ABC) system in the accuracy of defining of the cost of sold goods, determining selling price and adjusting the optimal mix of products and helping making the right decision, which is reflected on the competitiveness of companies. Consequently, this study was conducted to examine the extent to which activity-based costing (ABC) accounting system is applied and its impact on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Second: Study Problem

Study problem is highlighted through efforts of many Jordanian companies, particularly the industrial ones, to reach a precise activity-based costing (ABC) system, especially with the technological development and the emergence of computers and their speed and accuracy in calculating costs without companies to know their applying to this system according to the researcher's opinion, as the researcher visited a number of companies reviewed their cost systems that use modern technology to calculate their costs, as well as their lack of

knowledge of their competitiveness as a result of applying activity-based costing (ABC) accounting system that is related to activities in their environment.

The study problem can be presented through the following questions:

1- What is the extent of applying activity-based costing (ABC) accounting system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)? The following sub-questions arise from this question:

A- What is the extent of accuracy of identifying cost of production based on activity-based costing (ABC) in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)?

B- What is the extent of improving decisions quality based on activity-based costing (ABC) in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)?

C- What is the extent of improving optimal mix of products and based on activity-based costing (ABC) in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)?

2- Is there a statistically significant difference of applying activity-based costing (ABC) accounting system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)?

Third: Study Objectives

This study aims to achieve the following objectives:

A- Recognizing the extent of applying activity-based costing (ABC) accounting system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

) **B-** Examining the impact of applying activity-based costing (ABC) accounting system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Fourth: Significance of Study

The importance of this study is that its subject matter is the subject of interest of all public and private institutions, according to the researcher's opinion. This reason shows the importance of this study, which deals with the extent of applying activity-based costing (ABC) accounting system and its impact on competitiveness. Thus, the significance of this study can be summarized in the following points:

A- Showing the vital and significant role that activity-based costing (ABC) accounting system contributes with in enhancing competitiveness, according to the researcher.

B- Officials and those responsible of administrative and accounting works may benefit from study results, discussion and recommendations.

Fifth: Study Hypotheses

Major Hypothesis: There is no statistically significant difference of applying activity-based costing (ABC) accounting system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

The major hypothesis has the following sub-hypotheses:

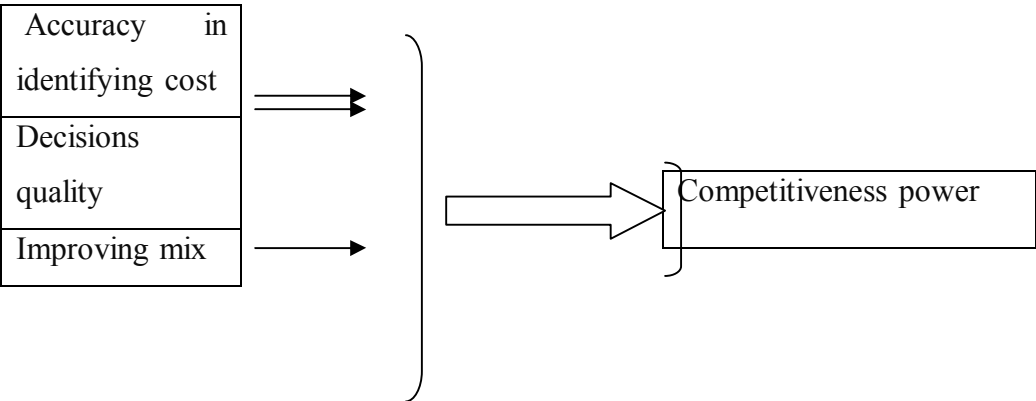
First Sub-hypothesis: There is no statistically significant difference of accuracy of identifying cost of production based on activity-based costing (ABC) on competitiveness in industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Second Sub-hypothesis: There is no statistically significant difference of decisions' quality based on activity-based costing (ABC) on competitiveness in industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Third Sub-hypothesis: There is no statistically significant difference of improving optimal mix based on activity-based costing (ABC) on competitiveness in industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Sixth: Study Format

The following form may represent the study format, like the following:



Form (1) Study Format

Source: Prepared by researcher

Theoretical Frame and Literature Review

Activity-based costing (ABC) accounting system

First: Definition of activity-based costing (ABC) system

There are many aspects that have addressed the definitions of activity-based costing (ABC) system and despite the formal differences among these concepts; nevertheless they have same meaning and content. The most important of these definitions are as follows:

Fudeh (2004) defines activity-based costing (ABC) system as "A new tool of management accounting tools, as it represents developing or broadening in the procedures of allocating indirect costs to products or services seeking to obtain more accurate product or service cost" (p. 110).

Madkour and Jamal Al-Deen (2001) define it as "a system of project operations, not just a better way to determine product cost and reduce costs, but rather eliminating activities that do not add value to the production process" (p. 261).

After reviewing the definitions, the researcher believes that activity-based costing (ABC) system identifies activities and allocates indirect costs to them, and then excludes activities that do not add a value for entity, which reduces costs in future periods.

Second: Elements of activity-based costing (ABC) system

Activity-based costing (ABC) system consists of the following elements:

First component: Resources: It includes activities inputs so that activities can not be carried out without them (Adass, 2007: 25). Obviously, these resources are not only physical but also human.

Second component: Activities: They are defined as "a number of operations or procedures that consist within them the essence of work to be done inside the entity (organization). The cost of activity includes all resources necessary to perform the activity. This cost is expressed by determining costs of activity inputs from all the resources (Al-Alkawi, 2004: 197). Activities can be divided into major and sub-sections, then segmenting them into easily measurable parts.

Third component: Cost drivers: It is known cost unit, which is a unit of quantitative measurement of a product, service, time, or a combination of, upon which the cost is determined. It can take the form of a production order or a set of production (Arab Society of Certified Public Accountants, 2001).

Cost drivers vary depending on industry or service, where in industrial organizations; it is found that indirect costs have a large share of organization's costs, as well as a variety of activities that need more varied cost drivers to reach to more precise allocation of activities, unlike

service organizations, which have less cost drivers than industrial organizations.

"The success of activity-based costing (ABC) system depends on accuracy of identifying cost drivers" (Al-Dulaimi, 2005).

Third: Advantages of implementing activity-based costing (ABC) system

Applying activity-based costing (ABC) system provides the following advantages: Tatikonda (2012):

- 1- The system gives a clear picture of real costs of different programs, and identifies the areas of extravagance, which increases control, and it determines the activities that add value and that do not add.
- 2- It contributes to proper distribution of scarce resources among programs.
- 3- Activity-based costing (ABC) system provides accurate information about the cost of activities.

The researcher concludes from above mentioned that ABC system has the ability to detect activities that add value compared to costly and secondary activities, which have no role in achieving more benefits for the organization in return for the costs incurred. Thus, ABC system helps, if it used in a proper way, which in turn aids decision maker to reduce costs and increase profitability in the future, which in turn

enhances organization's competitive position and makes it acquire a better market share, as reality indicates.

Fourth: Competitiveness

The concept of competitiveness

A number of researchers defined competitiveness as follows:

Salman (2005) defines it as "The ability to provide consumer or client with more efficient products and services than other competitors in domestic and international market" (p. 116).

Ismail (2007) defines it as "The ability to make profits on an ongoing basis and to acquire an appropriate market share (p. 43).

Idris and Al-Galabi (2011) define it as "The ability to provide consumer with products and services more efficiently and effectively than other competitors, indicating continuous success in the absence of support and protection by the government" (p. 44).

From above definitions of competitiveness, the researcher believes that it focuses on the ability of organization to provide its products and services to consumers and clients, satisfactory to them, make them to be attracted to this organization, and to be a positive media voice of this organization, which increases market share of this organization. This organization is required to maintain its customers by maintaining and increasing

efficiency and effectiveness of these products or services provided to them.

Fifth: Importance of competitiveness

A number of researchers pointed to the importance of competitiveness as follows: Homoud (2010)

1- It provides an appropriate competitive environment to achieve efficient allocation and use of resources.

2- It contributes in promoting creativity and innovation to be reflected on reduction of costs and prices.

3- It helps in eliminating the most important obstacles that face improving efficiency and productivity, namely the problem of local market.

4- It reflects the fundamental structural characteristics of each national economy. (P. 118)

In general, the researcher finds from aforementioned that competition creates a dynamic environment that encourages innovation and creativity, which fosters to excellence in producing services or products, and thus reduction in prices, unlike the environment dominated by monopoly, which often cause the boredom of consumers and who will shift in the moment when the market opens up to deal with other organizations, causing the monopoly organizations to lose their market share.

Sixth: Dimensions of competitiveness

The dimensions of competitiveness can be presented as follows:

Abdelkader (2007)

The dimensions of competitiveness can be presented as follows:

Abdelkader (2007)

Competing by time: We mean timely product production and timely sale at the lowest possible cost in terms of storage cost. This requires accurate market information about tastes of customers and consumers.

Competing by quality: It characterizes by manufacturing all that is quality and presenting it, through knowing customers expectations of designing the product, in addition to training the employees to innovate.

Competing by cost: This characterizes by developing special standards. It is essential when reducing cost requires maintain quality level, which requires accurate information about product or service components, to exclude costs that do not add value, which reduces cost.

Competing by excellence: It characterizes by creating significant differences in the product, or introducing new promotional activities, as most of competitive advantages of excellence are short-term and this means knowing customers tastes, which helps in providing a service with additional quality, which is impressive for the client and at the same time may be with low cost, even if the cost rises, there is justification for this increase, which is providing a distinctive service.

Seventh: Literature Review

1- Abed and Kahala Study (2013) entitled: "Activity-based costing (ABC) system": A case study about Arab Medical Center in Jordan

The aim of this study is to obtain more accurate cost information regarding indirect expenses and distributing them to the provided services by using modern systems. The most important of these is activity-based costing (ABC) system, where this system is applied in catheter section, while it was is not applied in other sections.

The study concluded that applying activity-based costing (ABC) system in catheter section gave more accurate cost results that help in making pricing decisions, while other sections that did not implement this system have given less accurate information and do not help the decision maker precisely.

2- Nemer and Sweisi study (2013) entitled: "Seeking to apply activity-based costing (ABC) system in university services sector": Studying the status of university residence.

This study aims to identify the possibility of applying activity-based costing (ABC) system to services activities in the Republic of Algeria, including universities sector. The results show the possibility of applying this system and taking advantage of its multiple positives, including pricing provided services accurately, excluding activities with the most expensive, least return and distributing indirect costs in a methodical and

not in an arbitrary manner. The study recommends and assures on applying this system to all state organizations.

3- Al-Anati's study (2009) entitled: "The extent of applying activity-based costing (ABC) and management system in electricity companies in Jordan".

This study aims to identify cost accounting systems used by Jordanian electricity companies and measuring their ability to analyze produced unit cost (kilowatt). The results show that three of the six electricity companies use activity-based costing (ABC) and management system, while the other three do not use this system at present. The study recommends applying this system in companies that do not use it, by educating individuals of this system and providing the necessary tools for implementing it.

4- Dergham Study (2006) entitled: "Evaluating of the applicability of applying activity-based costing (ABC) system". The study aims at knowing the necessary elements for applying activity-based costing (ABC) system in public hospitals in the State of Palestine in order to apply this system where such a possibility exists. The study comes out with the result that the possibilities and elements are available to apply activity-based costing (ABC) system in this sector. In addition, the study recommends to promptly applying this system because it helps in making appropriate pricing decisions more accurately.

5- **Mustafa Study** (2005) entitled "Competitiveness of Palestinian food industries and their prospects"

The study aims to identify competitiveness of food industries in Nablus area in Palestine. The results show moderate competitiveness of food industries based on relative cost scale as compared to all other manufacturing industries. Additionally, the results show a rise in competitiveness of food industries depending on the measure of profit average compared to all other manufacturing industries. In view of these results, the study recommends introducing technological element intensively in factories and relying on automation systems in production, even gradually.

What differentiates this study:

Previous studies dealt with activity-based costing (ABC) system, proved their importance and its role in allocating indirect costs. While this study, in addition to what researcher has proven about the importance of activity-based costing (ABC) system, it also links activity-based costing (ABC) with competitiveness as the researcher thinks that there is a relation between them.

Method and procedures

The method and procedures adopted for the completion of this study includes the methodology adopted in this study, population and sample, instrument used and the method of its preparation and the testing

instrument validity and reliability. The coefficient of reliability of the total instrument using Cronbach's Alpha is (89%) and the researcher used the most important statistical methods in processing data collected.

The researchers presented the questionnaire to a group of arbitrators with the expertise and experience from faculty members of in Jordanian Universities to verify its validity.

Sources of data collection

Preliminary sources: The researcher designed a questionnaire to achieve this purpose, and it was distributed to the study sample members (financial managers, heads of financial departments, cost accountants in industrial companies) and then collecting and analyzing data using statistical programming (SPSS) for testing the validity of study hypotheses.

Secondary sources: Secondary data related to this study were obtained from books, letters and magazines regarding the subject of the study

Study population and its sample

Study population consists of all the industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) amounting to (69) industrial companies.

Results of statistical analysis and testing hypotheses

First: Results related to answering first study question

Results for answering the first question:

What is the extent of applying activity-based costing (ABC) accounting system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)?

Table (1)

Arithmetic means and standard deviations of the extent of applying activity-based costing (ABC) system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)

No.	Activity-Based Costing System (ABC)	Arithmetic Mean	Standard Deviation	t-value	Degree of Application
1	Accuracy of identifying production cost	4.18	0.40	21.56	High
2	Improving decisions quality	4.13	0.37	21.97	High
3	Improving optimal mix of products	4.03	0.47	15.92	High

t- tabulated at significance level $\leq \alpha(0.05) = 2$

It is noted from the results shown in table (1) that element of accuracy of identifying production ranked first on priorities list of study sample members' evaluation of the industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE), with an arithmetic mean amounting to 4.18 and a standard deviation amounting to 0.40. Improving decisions quality ranked second on priorities list of study sample members' evaluation in

terms of its importance, with an arithmetic mean amounting to 4.13 and a standard deviation amounting to 0.37. Finally, element of improving optimal mix of products ranked last on priorities list of study sample members' evaluation in terms of its importance, with an arithmetic mean amounting to 4.03 and a standard deviation amounting to 0.47.

The results indicate that all calculated arithmetical means of preceding elements are greater than the test standard amounting to (3) out of (5) scores. These results indicate that level of study sample members' evaluation of applying activity-based costing (ABC) system in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) is positive and the degree of its application is high from the viewpoint of sample members.

Second: Testing study hypotheses

Testing major hypothesis:

There is no statistically significant difference of applying activity-based costing (ABC) accounting system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at the significance level ($\leq 0.05\alpha$)

To test this hypothesis, the researcher used multiple regression analysis to measure impact of applying activity-based costing (ABC) accounting system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on

Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$).The results in Table (2) show the following:

Table (2)

Results of Multiple Regression Analysis for measuring the impact of applying activity-based costing (ABC) system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)

Independent Variable	Source of Variance	Sum of Squares	Degrees of Freedom	F-value	Significance Level	Statistical Decision
Activity-Based Costing (ABC) System	Regression	3.483	3	18.82	0.000	Rejecting null hypothesis
	Error	3.023	49			
	Total	6.506	52			
R ² -value	0.536					
R- value	0.732					

F- tabulated at significance level $\leq \alpha(0.05)$ and degree of freedom 49,3 amounting to 2.80

It is obvious from the data in previous table that calculated F- value is 18.82, where its tabulated value is 2.80. By comparing the values obtained in from testing this hypothesis, it is found that the calculated value is greater than the tabulated value. Thus, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that indicates there is a statistically significant difference of applying activity-based costing

(ABC) accounting system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at the significance level ($\leq 0.05\alpha$). This is confirmed by significance level value ($\alpha = 0.00$), which is less than significance level ($\leq 0.05\alpha$). Additionally, the table shows that variance of independent variable (R^2) shows 0.536 proportion of variation that explains improving in competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Testing first sub-hypothesis

There is no statistically significant difference of accuracy in identifying product cost based on activity-based costing (ABC) on competitiveness in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$)

To test this hypothesis, the researcher used simple regression analysis to measure impact of applying activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$). The results in Table (3) show the following:

Results of Simple Regression Analysis for measuring impact of applying activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)

Table (3)

Independent Variable	Source of Variance	Sum of Squares	Degrees of Freedom	t-value	Significance Level	Statistical Decision
Identifying product cost	Regression	0.289	1	1.306	0.197	Rejecting null hypothesis
	Error	8.640	51			
	Total	8.929	52			
R ² value	0.32					
β value	0.18					

t- tabulated at significance level $\leq \alpha(0.05) = 2$

It is apparent from the data in previous table that calculated t is 1.306, where its tabulated value is 2. By comparing the values obtained in from testing this hypothesis, it is found that calculated value is less than tabulated value. Thus, the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected that indicates there is a statistically significant difference of identifying product cost based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at the

significance level ($\leq 0.05\alpha$). This is confirmed by significance level value ($\alpha = 0.197$), which is greater than significance level ($\leq 0.05\alpha$).

Testing second sub-hypothesis

There is no statistically significant difference of decisions quality based on activity-based costing (ABC) on competitiveness in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$)

To test this hypothesis, the researcher used simple regression analysis to measure decisions quality based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$). The results in Table (4) show the following:

Table (4)

Results of Simple Regression Analysis for measuring impact of decisions quality based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE)

Independe nt Variable	Source of Varianc e	Sum of Squar es	Degree s of Freedo m	t- valu e	Significan ce Level	Statistic al Decisio n
Decisions Quality	Regressi on	1.049	1	2.60 5	0.012	Rejectin g null hypothe sis
	Error	7.880	51			
	Total	8.929	52			
R ² value	0.117					
β value	0.343					

t- tabulated at significance level $\leq \alpha(0.05) = 2$

It is clear from the data in previous table that calculated t is 2.605, where its tabulated value is 2. By comparing the values obtained in from testing this hypothesis, it is found that calculated value is greater than tabulated value. Thus, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that indicates there is a statistically significant difference of decisions quality based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at the significance level ($\leq 0.05\alpha$). This is confirmed by significance level value ($\alpha = 0.012$), which is greater than significance level ($\leq 0.05\alpha$). Additionally, the table shows that variance of independent variable (R²) shows 0.117 proportion of variation that explains improving in competitiveness according to

products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Testing third sub-hypothesis

There is no statistically significant difference of identifying optimal mix based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$)

To test this hypothesis, the researcher used simple regression analysis to measure optimal mix based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at significance level ($\leq 0.05\alpha$).The results in Table (5) show the following:

Table (5)

Results of Simple Regression Analysis for measuring impact of optimal mix based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Independent Variable	Source of Variance	Sum of Squares	Degrees of Freedom	t-value	Significance Level	Statistical Decision
Identifying optimal mix	Regression	2.469	1	4.415	00.00	Rejecting null hypothesis
	Error	6.460	51			
	Total	8.929	52			
R ² value	0.277					
β value	0.526					

t- tabulated at significance level $\leq \alpha(0.05) = 2$

It is noted from the data in previous table that calculated t is 4.415, where its tabulated value is 2. By comparing the values obtained in from testing this hypothesis, it is found that calculated value is greater than tabulated value. Thus, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that indicates there is a statistically significant difference of optimal mix based on activity-based costing (ABC) on competitiveness according to products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) at the significance level ($\leq 0.05\alpha$). This is confirmed by significance level value ($\alpha = 0.000$), which is less than significance level ($\leq 0.05\alpha$). Additionally, the table shows that variance of independent variable (R²) shows 0.277 proportion of variation that explains improving in competitiveness according to

products quality in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE).

Results and recommendations

First: Results

This study aims to identify the impact of applying activity-based costing (ABC) system on competitiveness of industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE). Based on statistical analysis of data collected to achieve study objectives and its problem as well as testing study hypotheses results, the study results are summarized in the following points:

1- Study results show that industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) apply activity-based costing (ABC) system in high degree. Furthermore, results show that the highest extent of applying is related to identifying product cost then, improving quality decisions, lastly improving optimal mix.

2- Study independent variables that are represented by activity-based costing (ABC) system have a positive effect on competitiveness in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) from the point of view of sample members.

Second: Recommendations

In the light of study results, a number of recommendations can be proposed that could contribute to improving competitiveness in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) are the following:

- 1- Continuing in developing employees' skills in industrial joint stock companies listed on Amman Stock Exchange (ASE) through intensifying training courses and developing using modern scientific methods in line with applying activity-based costing (ABC) system.
- 2- Rising awareness and increasing it for the employees about the concept of activity-based costing (ABC) system, as this system has an effective impact on increasing competitiveness of these companies.
- 3- Issuing bulletins and lectures, which aim to explain importance of applying activity-based costing (ABC) system, its **objectives**, the benefits gained from its application and studying problems and difficulties that may hinder its application.

Arabic References

- 1- Idris, W.M..S., & Ghalebi, T. M. (2011). *Strategic Management: Concepts and processes*, Amman: Dar Wael for Publishing and Distribution.
- 2- Hijazi & Ma'aleem. (2011). *Cost Accounting System*.

- 3- Ismail, Sh. T. (2007). *Competitiveness of Jordanian banks, Fifth scientific conference: Towards investment climate and electronic banking*. July 4-5. Faculty of Management and Financial Sciences / Marketing department. Amman, Jordan.
- 4- Homoud, Kh. K. & Al-Kharsha, Y. K. (2010). *Human Resources Management*. (3 ed.), Amman: Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution.
- 5- Dargham, M. M. (June 2005). *Assessing the possibility of applying activity-based costing (ABC) system in Palestinian Governmental Hospitals in Gaza Strip: Applied Study*. Amman, Jordan.
- 6- Zareb, H. Sh. (2006). *Degree of availability of appropriate cost system requirements in universities and community colleges in Gaza Strip: A Field study*. Arab Journal of Management. 26 (1).
- 7- Salman, I. S. (2005). *Modern Trends of Marketing*. Alexandria: Maarif Establishment for Publishing and Distribution.
- 8- Sami, M. M. (2000). *Degree of effectiveness of activity-based costing (ABC) system as a cost information system*. Journal of Business Research, Faculty of Commerce. Zagazig University. 22 (2).
- 9- Thahir, A. H. (2002). *Administrative Accounting*. Amman: Dar Wael for Publishing and Distribution.

- 10- Abd Alalel, F. J. (2001). *Integrated approach for reduction and quality control of competitive market leadership in light of modern production techniques*. Journal of Studies and Business Research. Faculty of Commerce. Zagazig University, Issue (2).
- 11- Abdelkader, B. (2007). *Quality of services as an approach for increasing competitiveness*. Journal of North African Economics. 13 (3).
- 12- Abed, S. R. & Kahala, G. (2013). *Activity-based costing (ABC) system. A case study at Medical Arab Center*. Jordan Journal of Business Administration. vol. 9. Issue. 4. pp. 724-744.
- 13- Adas, S. M. (2007). *Proposed framework for applying activity-based costing (ABC) system in Palestinian Universities*. Unpublished master thesis, Islamic University. Gaza, Palestine.
- 14- Al-Alkawi, T. J. (2004). *Assessment implications and hindrances of applying activity-based costing (ABC) system in Jordanian commercial banks*. Al-Basaer Journal. Petra University. 8 (1).
- 15- Al-Anati, R. M. (2009). *Extent of applying activity-based costing and management (ABC) system in electricity companies Jordan*. Zarqa Journal for Research and Human Studies. vol. 9. No. 1. pp. 87-100.
- 16- Fouda, Sh.A. (2004). *Advanced Studies in Actual Costs Accounting: Contemporary Approach*. Tanta: (n.d).

- 17- Madkour, A. N. & Jamal Al-Din, S. (2001). *Increasing effectiveness of activity-based costing (ABC) system using actual cost accounting and activating the role of internal auditor*. Scientific Journal of Economics and Commerce, Faculty of Commerce, Ain Shams University. 26 (3).
- 18- Maree, L. M. L. (2008). *Philosophy of logical methods and its reflection on activity-based costing (ABC) system*. Scientific Journal of Economics and Commerce, Faculty of Commerce, Ain Shams University, 23 (2).
- 19- Mustafa, L. S.A.(2005). *Competitiveness of Palestinian food industries and their developmental prospects*. Unpublished Master Thesis, An-Najah National University. Nablus, Palestine.
- 20- Nemer, M. A. 7 Sweisi, H. (2013). *An attempt to apply activity-based costing (ABC) system in university services sector: Case study of university residence of 3000 beds*. Journal of Performance of Algerian organizations, issue 4. pp. 71-89.

Second: Foreign References

- 1- Garrison, Ray H., and Noreen, Eric W., (2003). "Managerial Accounting", McGraw-Hill, 10th Edition, USA.
- 2- Khasharmeh, Hussein (2002). "Activity-Based Costing in Jordanian Manufacturing Companies", Dirasat, Administrative Sciences, vol. 29 , No.1.

