

1. تقدير العلاقة بين الادخار المحلي واحتياطي الصرف الأجنبي حالة الجزائر 1990-2012
2. تقييم قدرة البنوك التجارية الجزائرية على جلب الادخار خلال الفترة (1998-2010)
3. محددات التضخم في الجزائر: أسلوب التكامل المشترك
4. سوق العمل وتحديات البطالة في الجزائر
5. بناء محفظة الأوراق المالية في ظل المالية السلوكية بالتطبيق على الشركات المدرجة في مؤشر CAC40 لبورصة باريس للفترة 2007-2010
6. إدارة مخاطر السيولة النظامية كمدخل لدعم سلامة النظام المالي
7. إدارة مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية " دراسة مقارنة لعينة من البنوك العاملة في قطر للفترة 2011-2014 "
8. قياس أمثلة المحفظة الاستثمارية باستخدام الخوارزميات الجينية " حالة أسهم بورصة الجزائر "
9. جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن لله دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة-الجزائر
10. أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية
11. نمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في حالة الطلب والتكاليف مبهمه "دراسة نظرية وتطبيقية"
12. الإدارة الاستراتيجية للتكاليف كأداة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مصنع النسيج للمواد الثقيلة MANTAL بتلمسان - الجزائر "
13. أثر استراتيجية التكوين على تطور المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار - الجزائر
14. تأثير التشارك المعرفي على كفاءة أساتذة التعليم العالي "دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريش - الجزائر "
15. تشخيص استراتيجية التسويق السياحي في الجزائر
16. أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن)
17. Real exchange rate misalignment in Algeria (1980 – 2012)



جامعة الوادي
Université D'El Oued

Roa Iktissadia Review

International and specialized academic journal, semi-annually published by:

the Faculty of the Sciences Economic, Commercial and management, University of Hamma Lakhther Eloued- ALGERIA



مجلة رؤى اقتصادية

مجلة دولية نصف سنوية علمية محكمة، متخصصة، تهتم بنشر الأبحاث والدراسات المتعلقة بالعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي

العدد الثامن - جوان 2015 -

Roa Iktissadia Review

International and specialized academic journal, semi-annually published by:
the Faculty of the Sciences Economic, Commercial and management, University of Hamma Lakhther Eloued- ALGERIA

P-ISSN: 2253-0088

E-ISSN: 2437-0789

Legal deposit: N° 1125/2011

الرئيس الشرفي

أ.د. عمر فرحاتي

مدير المجلة

د. محمد ناصر حميداتو

مدير النشر

د. نور الدين جودي

رئيس التحرير

د. عقبة عبد اللاوي

هيئة التحرير

د. الأزهر عزه

د. فوزي محيريق

د. سعيد بوشول

د. مفيد عبد اللاوي

أ. هشام غربي

أ. عبد الحليم الأسود

أ. نذير غانيت

رئيس تحرير مجلة رؤى اقتصادية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

ص.ب: 789 ولاية الوادي 39000 / الجزائر

تلفاكس: 0021332133519

كل الأعمال والأبحاث ترسل فقط عن طريق البريد الإلكتروني للمجلة

roa.iktissadia@gmail.com

الهيئة العلمية للمجلة

- أد. أحمد بلوايف (جامعة الملك عبد العزيز / السعودية)
أد. أحمد لعماري (جامعة الحاج لخضر / الجزائر)
أد. بختي إبراهيم (جامعة قاصدي مرياح / الجزائر)
أد. بلقاسم زايري (أحمد بن بله / الجزائر)
أد. جميلة الجوزي (جامعة دالي إبراهيم / الجزائر)
أد. رابح زيري (جامعة الجزائر)
أد. عبد الغني دادان (جامعة قاصدي مرياح / الجزائر)
أد. عبد السلام مخلوف (جامعة طاهري محمد بشار / الجزائر)
أد. عبد اللطيف مصيطفى (جامعة غرداية / الجزائر)
أد. عبد المجيد قدي (جامعة دالي إبراهيم / الجزائر)
أد. علي كساب (جامعة دالي إبراهيم / الجزائر)
أد. علي يوسفات (جامعة أحمد دراية / الجزائر)
أد. عمر عزوي (جامعة قاصدي مرياح / الجزائر)
أد. كمال لدرع (جامعة الأمير عبد القادر / الجزائر)
أد. محمد المكليف (جامعة محمد الخامس / المغرب)
أد. محمد براق (المدرسة العليا للتجارة / الجزائر)
أد. محمد قويدري (جامعة عمار تليجي / الجزائر)
أد. مداني بن بلغيث (جامعة قاصدي مرياح / الجزائر)
أد. مراد زايد (جامعة دالي إبراهيم / الجزائر)
أد. مسعود بوضياف (جامعة المنار / تونس)
أد. منور أوسري (جامعة أمحمد بوقرة / الجزائر)
أد. يحي سعيدي (جامعة محمد بوضياف / الجزائر)
- د. إلياس الشاهد (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)
د. الأزهر عزه (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)
د. ظاهر القشي (جامعة جدارا / الأردن)
د. برزان ميسر الحامد (جامعة الموصل / العراق)
د. خالد عبد الوهاب البنداري (جامعة العلوم والتكنولوجيا / مصر)
د. نوال بن عمارة (جامعة قاصدي مرياح / الجزائر)
د. عيسى دراجي (جامعة الجيلالي بونعامة / الجزائر)
د. فوزي محيريق (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)
د. كمال أقاسي (جامعة عبد الرحمن ميرة / الجزائر)
د. لخضر عدوك (جامعة مصطفى اسطمبولي / الجزائر)
د. مراد علّ (جامعة زيان عاشور / الجزائر)
د. محمد الناصر حميدانو (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)
د. محمد أوضيجي (جامعة القاضي عياض / المغرب)
د. هشام لبزة (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)
د. ياسر المشعل (جامعة دمشق / سورية)
د. يوسف ناصر (الجامعة الإسلامية العالمية / ماليزيا)
د. يونس زين (جامعة الشهيد حمه لخضر / الجزائر)

الرؤيا العامة

دورية أكاديمية محكمة دولية ومتخصصة، نصف سنوية، تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي. ترمي مجلة رؤى اقتصادية إلى الإسهام في تطوير المعرفة ونشرها، وذلك بنشر البحوث العلمية الأصلية والمراجعات العلمية، في مجالات البحوث والدراسات في الاقتصاد والتسيير والتجارة.

اهتمامات المجلة

تعنى المجلة بنشر ما يأتي:

1. البحوث العلمية الرصينة في مجالات التخصص.
2. البحوث والدراسات النقدية التي تتصل بالإصدارات في مجالات التخصص التي تعنى بها المجلة.
3. البحوث والتقارير والترجمات العلمية، وعرض الكتب الجديدة ومراجعتها.

شروط النشر

1. أن يكون البحث أصيلاً، ولم يسبق نشره، ويقدم الباحث تعهداً بذلك.
2. ألا يكون البحث مقدماً للنشر في مجلة أخرى.
3. لا يجوز نشر البحث في مكان آخر بعد إقرار نشره في مجلة رؤى اقتصادية إلا بعد الحصول على إذن كتابي بذلك من رئيس التحرير.
4. موافقة الباحث على نقل حقوق نشر البحث كافة إلى المجلة، وإذا رغبت المجلة في إعادة نشره، فإن عليها أن تحصل على موافقة مكتوبة من صاحبه.
5. حصول الباحث على الإذن المناسب لاستخدام مادة سبق نشرها.
6. تعريف الباحث بمصادر دعم بحثه.

7. يمنح الباحث نسخة ورقية ونسخة الكترونية من المجلة ومستلتي من بحثه.
8. تخضع كل المساهمات في المجلة للتحكيم العلمي من طرف محكمين، ويبلغ الباحث بنتائج التحكيم والتعديلات المقترحة من قبل المحكمين إن وجدت، فور استلام ردود كل المحكمين.
9. أصول البحث التي تصل إلى المجلة لا تردّ سواء نشرت أم لم تنشر.
10. جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن آراء كاتبها، ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة.
11. ترسل المقالات وتوجه المراسلات عن طريق البريد الإلكتروني: roa.iktissadia@gmail.com
12. على صاحب المقال متابعة سير عملية نشر مقاله، من خلال موقع المجلة. www.univ-eloued.dz/roa/

لغة النشر: تنشر البحوث في المجلة باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية.

متطلبات النص المقدم للنشر

1. تكون المساهمات مختصرة بقدر الإمكان، بحيث لا تتجاوز الأوراق والدراسات المقدمة عشرون صفحة، بما فيها المصادر والجداول والرسوم التوضيحية. كما لا تزيد مراجعة الكتب والتقارير على العشر صفحات.
2. يكتب الباحث اسمه وجهة عمله ووظيفته على ورقة مستقلة مع ذكر عنوان المراسلة وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني. وفي حالة وجود أكثر من مؤلف يتم مراسلة الاسم الذي يرد أولاً في ترتيب الأسماء.
3. أن يحوي البحث ملخص بلغة البحث وباللغة الإنجليزية في صفحة واحدة في حدود (150) كلمة لكل ملخص، كما يجب تقديم عنوان المساهمة البحثية باللغتين. ويجب تصنيف المقال حسب الترميز Jel، لمزيد من التوضيح أنظر أحد الرابطين التاليين :

http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.php

http://fr.wikipedia.org/wiki/Classification_JEL

4. تقدم البحوث مطبوعة وفقاً لقالب المقال الموجود بموقع المجلة، مع ضرورة الالتزام بالشروط والخصائص المنهجية والشكلية المفصلة والموضحة ضمن قالب المجلة. لتحميل القالب أنظر أحد الرابطين الآتيين:

تحميل القالب للغة العربية

<http://www.univ-eloued.dz/roa/images/doc/M%20Ar.doc>

تحميل القالب للغة الأجنبية

<http://www.univ-eloued.dz/roa/images/doc/M%20LA.doc>

5. يفضل تحرير المقال وفق النمط IMRAD، بحيث يشتمل على (تمهيد، الطريقة، النتائج ومناقشتها، الخلاصة، الملاحق، الإحالات والمراجع)، لمزيد من التوضيح أنظر أحد الرابطين التاليين :

<http://fr.knowledger.de/00347332/IMRAD>

<http://en.wikipedia.org/wiki/IMRAD>

6. تدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في المتن، وتكون الرسوم والأشكال باللونين الأبيض والأسود وترقم ترقيماً متسلسلاً، وتكتب أسماؤهما والملاحظات التوضيحية في أسفلها.
7. توضع الهوامش في آخر الدراسة وترقم بالتسلسل حسب ظهورها، يجب أن يتفق الاقتباس والتوثيق مع المبادئ التوجيهية المشار إليها في قالب المقال.

الوثائق المطلوب تسليمها

1. تقدم البحوث نسخة الكترونية من خلال البريد الإلكتروني وفق متطلبات النص المقدم للنشر وعلى برنامج *Microsoft Word* وفقاً لشروط النشر المبينة في موقع المجلة على شبكة الانترنت.
2. يرفق الباحث استمارة المعلومات المفصلة الموجودة ضمن صفحة شروط النشر بموقع المجلة على شبكة الانترنت. يمكن تحميل استمارة المعلومات من الرابط الآتي

<http://www.univ-eloued.dz/roa/images/doc/info.doc>

3. رسالة طلب نشر البحث، وتعهد بالالتزام بأخلاقيات وشروط النشر.

يمكن تحميل التعهد من الرابط الآتي:

<http://www.univ-eloued.dz/roa/images/doc/pro.doc>

المحتويات

20-7	أ. مصطفى جاب الله / جامعة المسيلة - الجزائر	1. تقدير العلاقة بين الادخار المحلي واحتياطي الصرف الأجنبي حالة الجزائر 1990-2012
40-21	أ. وفاء حمروش / جامعة عنابة - الجزائر	2. تقييم قدرة البنوك التجارية الجزائرية على جلب الادخار خلال الفترة (1998-2010)
50-41	أ. سعاد جبار، أ. لطيفة بن يوب / جامعة سيدي بلعباس - الجزائر	3. محددات التضخم في الجزائر: أسلوب التكامل المشترك
68-51	د. عبد القادر بلعربي. جامعة سعيدة أ. نجلاء لمريني. جامعة تلمسان - الجزائر	4. سوق العمل وتحديات البطالة في الجزائر
88-69	أ. صفية صديقي، أ.د. هواري سويسسي، د. محمد زرقون / جامعة ورقلة - الجزائر	5. بناء محفظة الأوراق المالية في ظل المالية السلوكية بالتطبيق على الشركات المدرجة في مؤشر CAC40 لبورصة باريس للفترة 2007-2010
102-89	أ. حكيم براضية / المركز الجامعي تسمسيت - الجزائر	6. إدارة مخاطر السيولة النظامية كمدخل لدعم سلامة النظام المالي
120-103	د. أحلام بوعيدلي، أ. عائشة طبي / جامعة غرداية - الجزائر	7. إدارة مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية " دراسة مقارنة لعينة من البنوك العاملة في قطر للفترة 2011-2014"
134-121	د. زواوي الحبيب / المركز الجامعي غيلزان أ. مريم نجاة نعا / جامعة الشلف - الجزائر	8. قياس أمثلة المحفظة الاستثمارية باستخدام الخوارزميات الجينية " حالة أسهم بورصة الجزائر"
160-135	أ. إلهام نايلي / جامعة أم البواقي - الجزائر	9. جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن " دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة - الجزائر"
181-161	أ.د. محمد زيدان، أ. محمد حمو / جامعة الشلف - الجزائر	10. أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية
202-183	د. محمد مكديش، د. عبد القادر سهاد / جامعة تلمسان - الجزائر	11. نمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في حالة الطلب والتكاليف مبهمه "دراسة نظرية وتطبيقية"
226-203	أ. درويش عمار، أ. صالح إلياس / جامعة سيدي بلعباس - الجزائر	12. الإدارة الاستراتيجية للتكاليف كأداة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مصنع النسيج للمواد الثقيلة MANTAL بتلمسان - الجزائر"
249-227	أ. روشام بن زيان / جامعة بشار - الجزائر	13. أثر استراتيجية التكوين على تطور المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار - الجزائر
269-251	د. عبد المالك ججيق / جامعة عنابة أ. زكية ججيق / جامعة برج بوعريرج - الجزائر	14. تأثير التشارك المعاري على كفاءة اساتذة التعليم العالي "دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة برج بوعريرج - الجزائر"
289-271	أ. فوزية بوصفصاف / جامعة سطيف - الجزائر	15. تشخيص استراتيجية التسويق السياحي في الجزائر
310-291	أ. سلامة عبدالله الطعاسمة، أ.د. عبد الحفيظ علي حسب الله جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان	16. أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن)
321-311	M. Mourad MADOUNI University of Tlemcen - Algeria	17. Real exchange rate misalignment in Algeria (1980 – 2012)



تقدير العلاقة بين الادخار المحلي واحتياطي الصرف الأجنبي

حالة الجزائر 1990-2012

أ. مصطفى جاب الله

جامعة محمد بوضياف، المسيلة - الجزائر

Aliaisraa@Yahoo.fr

Estimation Of Relationship Between Gross Domestic Saving And Foreign Exchange Reserves : Case Of Algeria 1990.2012

Mustapha Djaballah

University of Mohamed Boudiaf Msila -Algeria

Received: 21 Dec 2014

Accepted: 23 Apr 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

في هذه الورقة البحثية سوف نتناول العلاقة الارتباطية بين نسبة الادخار المحلي إلى الناتج من جهة ونسبة احتياطي الصرف الأجنبي إلى الناتج من جهة أخرى، بعد التطرق إلى بعض المفاهيم النظرية لكل مؤشر منهما واستقصاء مساره في الجزائر ثم نقوم باختيار العلاقة السببية لأحدهما على الآخر مستعملين في ذلك بعض الأدوات الإحصائية مثل التكامل المتزامن والسببية. **الكلمات المفتاحية:** الادخار المحلي، احتياطي الصرف الأجنبي، سعر الصرف، دالة الادخار، التكامل المتزامن، العلاقة السببية.

رموز jel : C01, C05, E02, E04

Abstract:

In this paper we will address the relationship between the percentage of domestic savings to GDP on the one Hand and The proportion of foreign exchange reserves to GDP On The Other Hand, after addressing some of theoretical concepts for each indicator of them we follow its course in Algeria and then we choose causal relationship one of them to the other we use for that some statistical tools such as the simultaneous integration and the causality.

Keywords: Gross Domestic Saving, Foreign Exchange Reserves, Exchange Rate, Saving Function, Cointegration, Causality.

(JEL) Classification : C01, C05, E02, E04

تمهيد:

يعتبر الادخار شكلا من أشكال الثروة الوطنية، وأحد مكونات الدخل الفردي والوطني، ولقد تم تناوله كمتغير اقتصادي منذ بداية النظريات الاقتصادية، وارتبط كثيرا بسعر الفائدة حتى أصبح من بين الوسائل والأهداف المرتبطة بالسياسة الاقتصادية عموما والسياسة النقدية بشكل خاص. وفي الجزائر ارتبط معدل نمو الادخار بأسعار الفائدة السلبية خلال فترة التسعينيات أثناء ارتفاع الضغوط التضخمية، وهذا ما جعل الكثير من الأفراد يفقدون ثقتهم في العملة المحلية ويفضلون الادخار العيني على الادخار النقدي، وذلك حفاظا على قدراتهم الشرائية التي يوفرها الادخار العيني كالعقار مثلا ثم تراجعت معدلات الادخار أكثر نتيجة للأزمة النفطية سنة 2008 وما تلاها من تبعات، لكن سرعان ما عرف الادخار المحلي نموا سريعا نظرا لارتباطه باحتياطي الصرف وهذا الأخير الذي استفاد كثيرا من انتعاش أسعار النفط في السوق الدولية، وهذا يحتم علينا طرح التساؤل التالي:

ما مدى العلاقة بين الادخار المحلي في الجزائر ومستوياتها من احتياطي النفط الأجنبي؟

أولا: ماهية الادخار المحلي الخام

1. مفهوم الادخار المحلي الخام:

هو الجملة الناتجة عن زيادة الدخل المحققة لمختلف أطراف النشاط الاقتصادي في الدولة عن إجمالي الاستهلاك خلال نفس الفترة¹.

بمعنى أنه يحقق المعادلة التالية²:

الادخار المحلي = قيمة الدخل المحلي - قيمة الاستهلاك الكلي وهو صمام الأمان الذي يمكن أن يحد من عجز الحساب الجاري وآثاره السلبية الممكنة على سعر الصرف

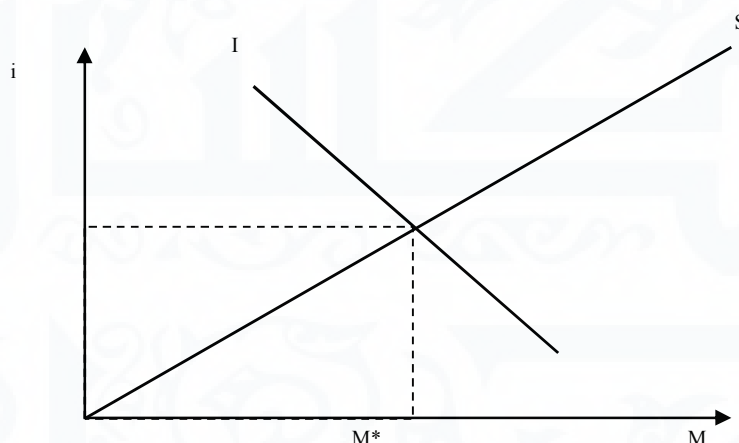
1.1. النظريات المفسرة للادخار:

إن الادخار كمتغير اقتصادي كلي ثم تفسير في العديد من النظريات حسب الآراء والاتجاهات الاقتصادية واللافت للانتباه في هذا الشأن أن الادخار اعتبر متغيرا مصاحبا أو منتجا مصاحبا (By Product) لنظريات الاستهلاك فالدخل المتاح هو جزآن الأول استهلاك والثاني هو ادخار وهو مساو للاستثمار في حالة التشغيل التام.

1.1.1. النظرية الكلاسيكية:

يرى الكلاسيك أن الادخار هو شكل من أشكال عرض النقود في حين الاستثمار هو عبارة عن طلب على النقود وكلاهما تابعا لسعر الفائدة ففي حالة التوازن نتحصل على الشكل الآتي:

الشكل 01: التوازن في سوق النقد



المصدر: غالب عوض الرفاعي، عبد الحفيظ بلعربي، اقتصاديات النقود والبنوك، دار وائل للنشر، عمان، 2002، ص 155.

دالة الادخار هي موجبة مع سعر الفائدة حسب الكلاسيك.

$$S = f(i) \Rightarrow f'(i) > 0$$

والفائدة حسبهم هي المحدد الرئيسي لقرارات الاستهلاك والادخار ونعرف وفق هذا الطرح بأنه التعويض الذي يحصل عليه الفرد (المدخر) لقاء عدم استخدامه لأمواله في الوقت الحالي ومقدار التعويض هذا هو نفس المبلغ الذي يكون الفرد الآخر أي المقترض مستعدا لحيازة نفس المبلغ وصرفه آليا³.

2.1.1 النظرية الكينزية:

وتسمى نظرية الدخل الحالي وهذا الأخير يؤثر على الاستهلاك والادخار على حد سواء فالدخل موزع بين الاستهلاك والادخار أي:

$$y_d = C + S \dots (1)$$

وعلاقته بالادخار يمثل دالة موجبة الميل تسمى دالة الادخار شكلها العام هي:

$$S = -S_o + sy \dots (2)$$

يسمى S الميل الحدي للادخار هو مقدار التغير في الادخار الناشئ عن تغير الدخل بوحدة واحدة.

$$s = \frac{\Delta S}{\Delta Y} \dots (3)$$

مع العلم مجموع ميلي الاستهلاك والادخار على التوالي هو 1 أي

$$\frac{\Delta C}{\Delta Y} + \frac{\Delta S}{\Delta Y} = MPC + MPS = 1 \dots (4)$$

ما يعني أن الميل الحدي للادخار محصور من 0 و 1 أي:

$$0 < MPS < 1$$

أما الميل المتوسط فهو النسبة الثابتة للادخار إلى الدخل أي من (2).

$$S = -S_o + sy$$

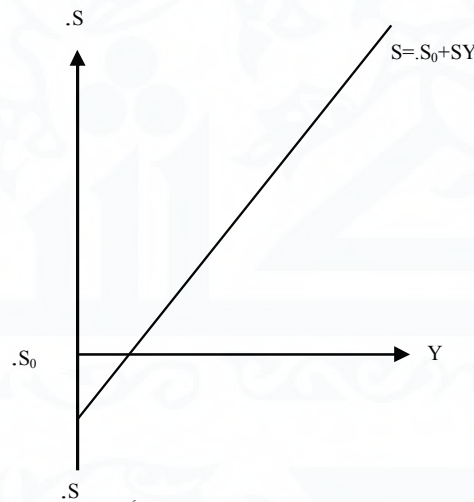
بقسمة (2) على Y نجد :

$$\frac{S}{Y} = \frac{-S_o}{Y} + \frac{SY}{Y}$$

يسمى $\frac{S}{Y}$ بالميل المتوسط للادخار ونرمز له بالرمز APS وهو أقل من الميل الحدي للادخار.

ويمكن التعبير عن مسار دالة الادخار وفق المنظور الكينزي كما يلي:

شكل 2: دالة الادخار الكينزية



المصدر: عباس كاظم الدعيمي، السياسات النقدية والمالية وأداء سوق الأوراق المالية، دار صفاء، عمان، 2014، ص 32.

ويرى كينز أن الدخل الذي يؤثر في الادخار هو مطلق لأنه العامل الوحيد المحدد له فالادخار حسب كينز

يتناسب طرديا مع مستويات الدخل في المدى القصير أم في الأمد البعيد فيميل إلى الثبات ولا يتأثر بالدخل.

3.1.1 نظرية دوزنبري:

وسمي أيضا نظرية الدخل النسبي إذ يحاول الأفراد حسب هذا الطرح البقاء على مستوى معيشة معين في حالة

انخفاض الدخل فجأة بمعنى أن محدد الاستهلاك ليس الدخل الحالي وإنما الدخل السابق.

$$C_t = a + a_1 c_{t-1} + a_2 y_t \dots (5) \text{ حيث}$$

$$C_t = \text{الاستهلاك الحالي.}$$

$$Y_t = \text{الدخل الحالي.}$$

$$C_{t-1} = \text{الاستهلاك السابق مع العلم أن } a_1 > a_2$$

بمعنى أنه في المدى القصير تكون تأثير الاستهلاك السابق أكثر من تأثير الدخل الحالي.

وهذا ينطبق جليا على ذوي الدخل المرتفعة لأنه يصعب تكييف ميولهم الاستهلاكية مع المعطيات الجديدة المتمثلة في انخفاض المداخل وسمي هذا اثر الموقف *Effet Du Cliquet* ويمكن استنتاج دالة الادخار كما يلي:

$$S_t = f(Y_t, Y_{t-1}) \dots (6)$$

مع العلم أن $Y_t > Y_{t-1}$

وتصبح معادلة الادخار الديناميكية هي:

$$S_t = -S_o + s_1 y_{t-1} + S_2 Y_t \dots (7)$$

ونستنتج كذلك أن الميل الحدي للادخار في الوقت الحالي أكبر من الميل الحدي للادخار في السابق أي:

$$S_1 > S_2$$

لأن هذه الميول متكيفة مع تغير الدخل أي انخفاضه وكل زيادة في استهلاك الدخل حاليا يؤدي إلى حفظ نفس القيمة من الادخار⁴.

وعند بداية ارتفاع الدخل يتزايد الاستهلاك لكن بنسبة أقل من تزايد الدخل لأن الأفراد في هذه الحالة يعيدون تكوين السلوك الادخاري لديهم.

4.1.1 نظرية فرانكو مودigliاني:

ونسمي نظرية دورة الحياة التي تفترض أن الأفق التخطيطي للمستهلك تنتهي عند وفاته أي أن المستهلك يخطط استهلاكه ومن ثم ادخاره عند حياته فقط. وقد قامت على بعض الافتراضات منها:

- ♦ ثبات الدخل طيلة حياة الفرد.
 - ♦ التفضيل المطلق للفرد لمستوى استهلاكه طيلة حياته.
 - ♦ عدم وجود فائدة على الادخار.
 - ♦ استهلاك كامل الأصول خلال فترة الحياة (عدم ترك الثروة).
- ووفقا لذلك يمكن صياغة معادلة الاستهلاك كما يلي:

$$C = c_1 \frac{w}{p} + c_2 y_d \dots (8)$$

C_1 : بالميل الحدي للاستهلاك من الثروة الحقيقية $\frac{w}{p}$.

C_2 : الميل الحدي للاستهلاك من الدخل التصريفي y_d .

$\frac{w}{p}$: الثروة الحقيقية أي نسبة الثروة إلى مستويات الأسعار ومن العلاقة الأخيرة يمكن استنتاج دالة الادخار حسب مفهوم *Modigliani*.

$$S = s_1 \frac{w}{p} + s_2 Y_d \dots (9)$$

$$c_1 + s_1 = 1$$

$$c_2 + s_2 = 1 \text{ مع العلم أن:}$$

S_1 : يمثل الميل الحدي للادخار الثروة الحقيقية.

S_2 : تمثل الميل الحدي لادخار الدخل التصريفي.

ونشير فقط أن هذه الفرضية تصلح فقط في حالة كون المجتمع يحتوي على تشكيلة ديمغرافية ثابتة.

5.1.1 نظرية Taylor:

اقترح Taylor نموذجاً للادخار يعتمد على التحليل الديناميكي بين ادخارين الأول في الفترة السابقة S_{t-1}

والثاني في الفترة الحالية S_t .

كما اعتمد على فجوة الدخل Δy_t وهي الفرق من الدخل الحالي والدخل السابق أي:

$$\Delta y_t = y_t - y_{t-1}$$

فإذا كانت الادخار الحالي هو المتغير التابع فإن دالته تصاغ كما يلي:

$$S_t = s_1 S_{t-1} + s_1 \Delta y_t$$

حيث S_1 و S_2 ميلان حديان للادخار.

ثانياً: محددات الادخار المحلي الخام

1.2 العوامل المؤثرة على الادخار المحلي:

من بين محددات الادخار المحلي الكثيرة نجد الدخل المحلي والثروة. وإلى جانب متغيرات السياسة النقدية

كسعر الصرف والاحتياطات النقدية نجد بعض المتغيرات الأخرى.

1.1.2 معدل النمو:

ويعتمد هذا العامل على وجود ارتباط موجب وقوي من معدل الادخار ومعدل النمو في الناتج المحلي الخام

كيف لا؟ والادخار المحلي جزء من هذا الأخير. والشئ المؤكد هنا هو عدم وضوح السببية بين المتغيرين فهل زيادة

الادخار المحلي تسهم في الاستثمار انطلاقاً من التوازن بينهما وذلك عن طريق خفض الفائدة على القروض فيؤدي

إلى زيادة النمو في الناتج المحلي الخام أي النمو⁵، أم أن الزيادة في الاستثمار تأتي نتيجة عوامل أخرى بخلاف

الادخار؟ وبالتالي تسهم في عملية نمو الدخل المحلي فيزيد معدل الادخار المحلي نتيجة لذلك.

وقد تم اختبار العلاقة بين الادخار المحلي والنمو باستخدام بيانات مقطعية لمجموعة دول شرق آسيا واليابان

فوجدت علاقة موجبة بينهما⁵. بمعنى أن الجزء الأكبر من نمو الدخل (أي الزيادة) فيه يتم الاحتفاظ به لتنمية

المدخرات مما يساهم في زيادة معدلات الادخار.

2.1.2 عجز الموازنة:

يقوم هذا الطرح على ما يسمى بمكافئ ريكاردو *Ricaradion Equivalance* الذي يقول بأن التعبير في الادخار المحلي يعوض بالكامل أي تغير يحدث في الادخار الإجمالي بمعنى أن العجز في الموازنة يتم تمويله بالقروض وهذا تحميل للأجيال المقبلة سداد تلك القروض الأمر الذي يدفع بالأجيال الحالية إلى زيادة مدخراتها لتخفيف أعباء سداد الدين المستقبلي غير أن بعض الدراسات لا تؤيد صحة هذه النظرية بالادخار يتأثر بالعديد من العوامل التي تجاهلتها هذه النظرية مثل: *Haque And Montiel*

♦ ضعف الترابط بين الأجيال المتعاقبة.

♦ عدم كفاءة سوق المال.

♦ عدم قدرة الأفراد على التوقع الرشيد للمستقبل.

♦ الميل للادخار بحيث ظروف عدم التأكد.

3.1.2 تدفق رؤوس الأموال:

عند دراسة العلاقة بين تدفق رؤوس الأموال من جهة والادخار المحلي من جهة وجد أن التحليل الديناميكي يلعب دورا فاعلا في تحديد هذه العلاقة. فعلى المدى القصير تكون العلاقة سالبة بينهما بمعنى زيادة تدفقات الأموال الأجنبية تؤدي إلى نقص الادخار المحلي حيث تنخفض أسعار الفائدة على القروض وينتفش الإنفاق الاستهلاكي على حساب الادخار المحلي وهو الأثر السلبي المباشر.

أما في المدى الطويل فتدفع رؤوس الأموال الأجنبية له أثر موجب من خلال تأثيره على الاستثمار والنمو

ويضاف إلى مظاهر تدفق رؤوس الأموال:

♦ المساعدات الخارجية.

♦ استثمار البنوك التجارية ومؤسسات الاقتراض.

♦ كفاءة الأسواق المالية.

4.1.2 وفرة قروض المستهلكين:

وجد أن هناك علاقة عكسية بين توفر تمويل الاستهلاك والادخار المحلي ففي حالة غياب القروض أو صعوبة الحصول عليها يلجأ الأفراد إلى الادخار وخاصة في حالة الطلب على السلع المعمرة وبالمقابل فإن وفرة القروض تشجع على زيادة الانفاق الاستهلاكي على السلع المعمرة وتقلل من الادخار اللازم لتمويل مثل هذه النفقات.

5.1.2 سعر الفائدة:

على نقيض الطرح الكلاسيكي الذي يرى بأن هناك علاقة موجبة بين أسعار الفائدة والودائع الادخارية، فكلما ارتفعت معدلات الفائدة على الإيداع تزيد الودائع الادخارية وكل أشكال الادخار والمحلي أحد هذه الأشكال⁶.

كما أشارت العديد من الدراسات إلى عدم استجابة الادخار المحلي للتغير في الفائدة وكدليل على ذلك. زيادة الفوائد تؤدي إلى زيادة الدخل وبالتالي انخفاض معدلات الادخار وفق العلاقة العكسية بين الدخل والادخار وهو أثر الدخل.

زيادة معدلات الفوائد تؤدي إلى زيادة الادخار المحلي إذ يفضل المستهلكون الادخار بغية الاستفادة من العائد المرتفع وهو ما يطلق عليه بأثر الإحلال، فإذا تساوى أثر الدخل وأثر الإحلال لن يؤثر سعر الفائدة على الادخار.

ثالثاً: علاقة الادخار المحلي الخام باحتياطي الصرف الأجنبي في الجزائر

قد لا يستجيب الادخار لتغيرات سعر الفائدة. إذ اكثرت القيود على قروض الاستهلاك وكانت كفاءة الأسواق المالية متدنية وهو حال معظم الدول النامية وهذا ما تؤكد دراسة حول عدم وجود علاقة بين أسعار الفائدة والادخار خلال 1990-2004 في الجزائر أي أن حجم الادخار لا يعود إلى تحرير أسعار الفائدة⁷.

1. سلوك الادخار المحلي واحتياطي الصرف الأجنبي:

لقد مر الاقتصاد الجزائري بعدة محطات وتجارب على جميع المستويات وكان للمتغيرات الاقتصادية نصيب منها ومن هذه المتغيرات الاقتصادية الكلية الادخاري المحلي ودوره المهم كمكون أساسي للناتج المحلي الخام وعلاقته بالكثير من المتغيرات الاقتصادية الكلية الأخرى⁸.

1.1 الادخار المحلي كمكون للناتج الداخلي الخام:

لقد أثبتت النظرية الاقتصادية وجود علاقة ايجابية بين هذين المؤشرين وأن الادخار المحلي هو يحد المكونات للناتج الداخلي الخام.

وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول 01: نسبة مكونات الناتج الداخلي الخام للفترة 2008-2012

2012	2011	2010	2009	2008	
%100	%100	%100	%100	%100	الناتج الداخلي الخام
90.5	90.0	93.0	100.6	80.7	الإنفاق الداخلي الخام
.53	52.1	51.5	53.7	43.4	الاستهلاك الإجمالي
375	37.9	41.4	46.9	37.3	الاستثمار الخام
47.0	47.9	48.5	46.3	56.6	الادخار المحلي الخام

Source : Bulletin Statistique De La Banque D'algerie Annexe Page 172.

من خلال الجدول السابق يمكن تسجيل الملاحظات الثابتة تنامي نسبة الادخار المحلي الخام إلى الناتج المحلي الخام بما لمقارنة مع نسبة الاستثمار أي مجموع التراكم الخام للأصول الثابتة والتغير في المخزون وهذا دليل على عدم التناسب بين الاستثمار والادخار في الجزائر.

تمثل سنة 2009 في الفترة الأخيرة استثناء حيث زاد الانفاق الإجمالي حتى بلغ نسبة أكبر من الناتج الداخلي الخام أي 106% ويعود ذلك طبعا لتداعيات الأزمة العالمية سنة 2008.

2.1 النسبة بين الادخار المحلي والوطني:

يختلف هذان المؤشرات من الناحية المحاسبية الوطنية.

فالادخار المحلي + مداخيل الصافية للأعوان + التحويلات الصافية الجارية = الدخل الوطني.

وفيما يلي نستعرض جدولا يوضح النسبة بين المؤشرين خلال 2005-2010.

جدول 2: الادخار المحلي والوطني للفترة 2005-2010

(الوحدة مليار دج)

الادخار المحلي / الادخار الوطني	الادخار الوطني	الادخار المحلي	
1.05	3921.4	4143.1	2005
1.04	4652.1	4864.3	2006
0.99	5339.5	5313.8	2007
0.98	6375.2	6284.3	2008
0.97	4716.1	4619.6	2009
0.97	5898.1	5727.4	2010

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات من الديوان الوطني للإحصاء.

من خلال الجدول نسجل ملاحظة مفادها أن النسبة بين الادخار المحلي والوطني بدأت تنخفض لصالح

الادخار الوطني ويمكن تفسير هذا بعدة مبررات:

- ♦ تنامي السلوك الاستهلاكي للفرد الجزائري.
- ♦ الانتعاش المسجل في الميزان التجاري وميزان المدفوعات لصالح الادخار الوطني.
- ♦ سياسة الائتمان والتوسع في الاقتراض عملت على الحد من الادخار المحلي.
- ♦ قلة المدخرات الصافية للأجانب المقيمين في الجزائر ساهمت في تخفيض نسب الادخار المحلي.

2. احتياطات الصرف الأجنبي كمحدد للادخار المحلي في الجزائر

في هذا الشأن سوف نركز على العلاقة السببية في اتجاهين بين متغيرين هما: الادخار المحلي واحتياطات الصرف الأجنبي.

لكن قيل هذا نعطي تعريفا موجزا لمفهوم الاحتياطات.

1.2 تعريف احتياطات الصرف الأجنبي:

لقد تعددت التعاريف واختلفت كثيرا حول تحديد ماهية الاحتياطي النقدي غير أننا نربط هذا المفهوم بأصله وهو إحدى أدوات سياسة الصرف الأجنبي إلى جانب سعر الصرف للتأثير على التوازن الاقتصادي والنقدي والمحافظة على قيمة العملة الوطنية وترقية الصادرات وإيجاد توازن لميزان المدفوعات و تقليص المديونية وبصورة محددة فالاحتياطي من النقد الأجنبي هو ما تملكه الحكومات من عملة أجنبية وغيرها ناتج عن تحقيق فوائض في ميزان الحساب الجاري خاصة وميزان المدفوعات عامة⁹.

2.2 مكونات احتياطات الصرف:

يتكون هذا الاحتياطي من عدة بنود يمكن الكشف عنها في ميزان المدفوعات ومن أهمها:

- ♦ الحيازة النقدية من العملات الأجنبية والدولار خاصة.
- ♦ الرصيد الذهبي في شكل سبائك.
- ♦ صافي مركز الاحتياط لدى صندوق النقد الدولي أي مقابلات وحدات السحب الخاصة.

3.2 مستوى احتياط الصرف الأجنبي في الجزائر:

لقد كان من نتائج انتعاش أسعار النفط في الأسواق الدولية ارتفاع احتياط الجزائر من الصرف الأجنبي بشكل متواصل فقد كان في حدود 2 مليار دولار سنة 1980 ثم انخفض إلى 0.87 مليار دولار في مطلع التسعينيات ولبقى في انخفاضه طيلة التسعينيات¹⁰.

بسبب تطبيق الجزائر لبرنامج التعديل الهيكلي PAS مع صندوق النقد الدولي من جهة وانخفاض أسعار النفط من جهة أخرى ثم يعاود الارتفاع مع مطلع سنة 2000 مستفيدا في انتعاش سوق النفط حتى يبلغ أكثر من 200 مليار سنة 2012.

غير أن احتياطات الصرف في الجزائر تتميز بالخصائص التالية:

- ♦ ارتباطها التام بسوق النفط وسعر البترول.
- ♦ اتخاذها للدولار كمقابل نقدي وهذه العملة معروف عنها كثرة التغير¹¹.
- ♦ عدم تمكن صناع قرار السياسة الاقتصادية في الجزائر من استعمالها بأمثلية خاصة في ما يتعلق بتحسين قيمة الدينار فنلاحظ وجود تناقض بين تنامي هذه الاحتياطات مع موازاة الانخفاض المعلن وغير المعلن لقيمة الدينار.

4.2 نسبة الاحتياطات إلى الواردات:

وهو أحد المؤشرات الفعالة على كفاءة الاحتياطات إذ يقيس النسبة الشهرية بين الاحتياطات والواردات.

وفيما يلي سنعرض جدولا يوضح لنا العلاقة بين هذين المؤشرين:

الجدول 03: تغطية احتياطات الواردات

2011	2010	2009	2008	2007	2006	
182.22	162.22	148.91	143.1	110.18	77.78	احتياطات الصرف (مليار دولار)
47.24	40.47	39.29	39.47	27.63	21.45	الواردات (مليار دولار)
25.92	24.94	26.38	27.58	25.07	27.57	نسبة احتياطات الواردات شهور التغطية (%)

Source: Direction Générale Des Douanes: Les Réalisation Des Echange Externes, 2010, P63.

على مستوى كفاية الاحتياطات للواردات الجزائرية نلاحظ بأن الأشهر المغطاة بواسطة تلك الاحتياطات

تفوق بكثير عدد الأشهر المعيارية والتي تقدر بستة أشهر.

5.2 نسبة الاحتياطيات إلى المديونية:

لقد استطاعت الجزائر في الآونة الأخيرة أن تقلص ديونها الخارجية بفضل تنامي احتياطيها بعد ان بلغت ديونها الذروة في سنوات التسعينيات ثم أخذت في التقلص أولاً بالاعتماد على برامج التعديل الهيكلي ثم الاستفادة من انتعاش سوق النفط.

وفيما يلي جدول يوضح قدرة احتياطيات الصرف الأجنبي على تغطية نس المديونية المتناقصة سنوياً¹².

جدول 04: نسبة الاحتياطيات إلى المديونية

2011	2010	2009	2008	2007	2006	
182.22	162.22	148.91	143.1	110.18	77.78	قيمة احتياطيات الصرف (مليار دولار)
4.405	5.58	5.413	5.585	5.606	5.603	إجمالي المديونية (مليار دولار)
4136.66	2917.62	2570.96	2562.22	1965.39	1388.98	احتياطيات الصرف / المديونية (%)

Source: Banque D'Algérie Rapport 2009/2011, P50.

رابعاً: الدراسة القياسية

1. متغيرات الدراسة:

في هذا الجزء نحاول إيجاد علاقة انحدارية قياسية بين متغيرين وهما:

♦ الادخار المحلي SAV.

♦ نسبة احتياط الصرف الأجنبي إلى الناتج المحلي الخام RES.

واختبار مدى تأثير متغير RES على المتغير التابع SAV من أجل تحقق النظرية الاقتصادية القائلة بازدياد معدلات الادخار كلما كانت هناك احتياطيات نقدية من الصرف الأجنبي.

2. اختبارات الاستقرار، السببية، والتكامل المتزامن

1.2 دراسة الاستقرار:

من أجل الوقوف على مدى استقرارية المتغيرين استعملت اختبار جذر الوحدة ممثلاً في اختبار ديكي فولار

المطور فكانت النتائج كالآتي:

جدول 05 اختبار صفة السكون باستعمال ADF

None	Trend And Intercept	Intercept	مستوى المحتوى 5%	المتغير
(1.95)	(3.63)	*(3.00)	القيمة الحرجة ADF 5%	SAV
0.52	1.63	1.35	المستوى	
4.7	4.46	4.59	الفرق I	
1.2	0.97	0.92	المستوى	RES
4.22	4.91	7.73	الفرق I	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج e-views

القيم بين قوسين يمثل القيم الحرجة لتوزيع T.

من خلال هذه المعطيات المتحصل عليها تبين لنا ما يلي¹³:

- ♦ كلا المتغيرين سواء كان الادخار المحلي إلى الناتج المحلي SAV أو نسبة الاحتياطات إلى الناتج المحلي الخام غير مستقر عند المستوى حيث أن جميع القيم المقدرة لقيم T أقل من القيم الحرجة بالقيمة المطلقة مما يعني عدم معنوياتها وعليه تم قبول فرضية العدم.
- ♦ عند حساب الفرق الأول نبين أن السلسلة الزمنية مستقرة وهذا دليل على المعنوية الإحصائية.

2.2 اختبار التكامل المتزامن:

يجرى هذا الاختبار لمعرفة مدى لكامل السلسلة الزمنية في حالة عدم استقرارها في المستوى وتباين استقرارية المتغيرات فيما بينها كمثالنا هذا ومن بين الاختبارات المقترحة لمعرفة درجة التكامل المتزامن.

1.2.2 اختبار Johansen:

الجدول 06: اختبار Johansen للتكامل المتزامن قيمة الأثر الإحصائي

Hy Poth Esez	Eifen Value	Trace Statistic	0.05 Critical Value	Prob
None	0.005	0.1225	3.84	0.7263

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج e-views8

وبإلقاء نظرة سريعة على الجدول السابق يتضح لنا عدم وجود تكامل متزامن بين متغيرات السلسلة الزمنية لأن قيمة الأثر الإحصائي والقيمة المميزة العظمى على التوالي أقل من القيمة الحرجة وبالتالي نرفض الفرضية البديلة وهذا يعني إمكانية استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية بدلا عن نماذج ECM أو VAR.

2.2.2 اختبار السببية Granger:

جدول 7: سببية Granger

الاحتمال	اختبار F	الفرضية العديمة
0.70	0.35	RES لا تسبب SAV
0.062	3.31	RES لا تسبب Sav

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج e-views8

وفعلا كما أكدته النظرية الاقتصادية فإن السببية تعمل في اتجاه واحد بمعنى أن RES هي من تسبب SAV وليس العكس وبالمفهوم الاقتصادي فإن نسبة الاحتياطات إلى الناتج المحلي هي التي تحدد نسبة الادخار الخام إلى الناتج المحلي أي $SAV=F(RES)$.

وفي النموذج الانحداري بتطبيق طريقة OLS تحصلنا على ما يلي:

$$SAV = 34.74 + 0.11 RES$$

(16.85) (4.86)

$$F=23.63 \quad R^2=0.92$$

وهذا يعني وجود علاقة موجبة بين الادخار المحلي واحتياطي الصرف فكلما ارتفع هذا الأخير بوحدة واحدة يزيد الادخار المحلي بـ 0.11 وحدة، وهو ما يتوافق مع النظرية الاقتصادية لأن احتياطي الصرف هو شكل من أشكال الدخل.

أما من الناحية القياسية فإن النموذج عموما هو جيد ومعنوي وهذا راجع لوجود معامل تحديد مقارب للواحد إلى جانب المعنوية الإحصائية للمعالم المقدرة مع المعنوية الكلية للنموذج.

خلاصة:

في آخر الدراسة خالصنا لمجموعة من النتائج نوردتها في ما يلي:

- ♦ الادخار هو سلوك فردي يتمثل في الادخار الفردي ثم العائلي إلى أن يصبح ادخارا وطنيا.
- ♦ الادخار هو الصفة المقابلة للاستهلاك ومجموعهما يساوي دخلا تصرفيا أو دخلا محليا أو وطنيا.
- ♦ الادخار المحلي مكون مهم للنتائج المحلي الخام في الجزائر وحصلته أكثر من حصة الاستثمار ويعود هذا إلى ضعف الأخير.
- ♦ التوسع في عملية الاقتراض زاد من الميل الحدي للاستهلاك وبالتالي انخفضت نسبة الادخار المحلي في الجزائر.
- ♦ احتياط الصرف الأجنبي ينشأ من الفوائض المحققة من ميزان المدفوعات. وهو إحدى أدوات سياسة الصرف التي يمكن بها تحقيق التوازن الكلي سواء الداخلي أو الخارجي.
- ♦ ارتفعت احتياطات الصرف في الجزائر في الآونة الأخيرة لأنها مرتبطة بأسعار النفط التي عرفت انتعاشا.
- ♦ لقد أثر احتياط الصرف الأجنبي على كثير من المؤشرات الاقتصادية مثل المديونية الخارجية الصادرات الواردات الصناديق السياسية لكنه أثر أيضا على الادخار المحلي لأن ودائع المؤسسات النفطية ترتفع لدى البنوك التجارية خاصة وهذا في ظل ارتفاع سعر النفط ومن بعده زيادة الاحتياطات من الصرف الأجنبي.
- ♦ نتيجة للانخفاض المحسوس لأسعار النفط سوف تأثر احتياطي الصرف في الجزائر وهذا يؤثر بدوره على مستويات الادخار المحلي سلبا. وهذا ما لمسناه خلال الانخفاض المفاجئ لأسعار النفط في الأسواق الدولية وانعكاساته على اقتصاد الجزائر عموما وعلى احتياط الصرف بشكل خاص.

- ♦ ارتفع الادخار المحلي بصفة ملحوظة فانقل من 149.71 مليار دينار سنة 1990 ليبلغ 5182.79 مليار سنة 2007 ومرد ذلك كما اشرنا إلى ارتفاع مدخرات مؤسسات النفط لدى البنوك ضف إلى ذلك ايداع الكثير من احتياطات الصرف لدى صندوق ضبط الموارد وقد ساهم هذا بطريقتين:
- ♦ التوسع النقدي أو ما يسمى بتتقيد الاحتياطات.
- ♦ تراجع الدول للطلب على القروض وبالتالي فإن نمو الادخار ليس ناتجا عن سياسة ادخارية بقدر ما يحكمه حجم احتياط الصرف.

المهامش والاحالات:

1. أحمد سلامي، أهم مؤشرات كفاءة الادخار المحلي في تمويل التنمية بالجزائر خلال فترة 1970-2010، **مجلة الباحث**، جامعة ورقلة، الجزائر، عدد 11/2012، 2012، ص2.
2. فريد بشير طاهر، محددات الادخار الخاص في السعودية، **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل**، السعودية، المجلد الثاني العدد الأول، مارس 2001، ص175.
3. عمر صخري، **التحليل الاقتصادي الكلي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1986، ص61.
4. أحمد سلامي ومحمد شبيخي، تقدير دالة الادخار العائلي في الجزائر 1970.2005، **مجلة الباحث**، جامعة ورقلة، عدد 06/2008، ص130.
5. Nadeem Haque And Peter Monteer, *Consumption In Developing Countrie, Review Of Economics And Statics*, p408.
6. Christopher Carrol And David Weil, *Saving And Growth, Conference Series An Public Policy, Wachington DC USA, 1991, P92*.
7. بن بوزيان محمد، غرب ناصر صلاح الدين، أثر تحرير أسعار الفائدة على حجم الادخار، **مداخلة في ملتقى حول الأزمة المالية الراهنة والبدائل المصرفية**، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 05.06 ماي 2009، ص13.
8. بشير عبد الله بلق، العلاقة بين الاستثمار والادخار في الاقتصاد الليبي للفترة 1970.2005، **مجلة الجامعة**، العدد 14.2012، ص352.
9. زايري بلقاسم، كفاية الاحتياطات الدولية في الاقتصاد الجزائري **مجلة اقتصاديات شمال افريقيا**، جامعة الشلف، الجزائر، العدد السابع، 2009، ص53.
10. جعفري عمار، **إشكالية اختيار نظام الصرف الملائم في ظل التوجه الحديث الأنظمة الصرف الدولية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013، ص26.
11. نبيل مهدي الجنابي، **العلاقة بين أسعار النفط الخام وسعر صرف الدولار، باستخدام التكامل المشترك السببية**، جامعة القادسية، بغداد 2011، ص9.
12. أحمد لحضر، **أزمة الديون السيادية الأوروبية وانمكاساتها على موازين مدفوعات دول المغرب العربي حالة الجزائر 2005.2011**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013، ص171.
13. لحلو موسى بوخاري، **سياسة الصرف الأجنبي وعلاقتها بالسياسة النقدية مكثفة**، حسن العصرية للنشر بيروت، لبنان، 2009. التقرير الاقتصادي العربي الموحد ملحق 9/3، ص336.

تقييم قدرة البنوك التجارية الجزائرية على جلب الادخار

خلال الفترة 1998-2010

أ. وفاء حمدوش

جامعة باجي مختار، المسيلة - الجزائر

Hamdouche_wafa@yahoo.fr

Evaluating the ability of Algerian commercial banks to bring in saving between 1998-2010

Wafa Hamdouche

University of Badji Mokhtar, Annaba –Algeria

Received: 15 Oct 2014

Accepted: 25 Apr 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

تعمل البنوك التجارية على جذب ودائع العملاء عن طريق تطوير الوعي الادخاري لديهم وتتميته ، ولا يكون ذلك إلا من خلال تقديم تشكيلة متنوعة من المنتجات و الخدمات المصرفية تتماشى مع مختلف شرائح المجتمع ، باعتبار أن الأوعية المصرفية تعد مصدرا أساسيا في عملية التمويل ، وأمام هذه الصورة لابد من تقييم دور البنوك التجارية الجزائرية في جلب المدخرات من خلال بعض المعايير التحليلية التي تستخدم لهذا الغرض .

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية ، الأوعية المصرفية ، جذب الودائع ، النشاط الائتماني ، رأس المال الثابت.

رموز JEL: E2 .

Abstract:

Commercial Banks aim to attract customer deposits through the development of their savings awareness. This can be through providing variety of banking products and services for the various segments of society on the grounds that banks are a key source in the funding process. In front of this image, we must assess the role of Algerian commercial banks in bringing savings through some analytical standards which are used for this purpose.

Keywords: commercial banks, attract deposits, credit activity, fixed capital.

(JEL) Classification: E2

تمهيد:

تحظى مسألة جذب وتعبئة المدخرات باهتمام متزايد ومستمر من قبل معظم الاقتصاديات، ويعود هذا إلى الأدوار التي يلعبها الادخار على عدة مستويات، فزيادة عن كونه مصدرا أساسيا من المصادر الداخلية في عملية تمويل التنمية، فإنه يبعد الاقتصاد عن سياسة التمويل بالتضخم (الإصدار النقدي)، كما يمكن من خلاله تخفيض حدة الديون الخارجية الناتج من عملية اللجوء إلى رأس المال الأجنبي. ولا تقف أهميته عند هذا الحد، بل يعتبر وسيلة اقتصادية كفيلة بتغيير الاستهلاك وبالتالي ضمان الاستقرار الاقتصادي.

هذه الأهمية مرهونة بتواجد هيكل مالي سليم له القدرة على تعبئة المدخرات واستخدامها كمخرجات للاستثمار، وهذا يتطلب تواجد نظام مصرفي سليم وفلسفة مصرفية سليمة وواضحة.

وتتفرد البنوك التجارية عن غيرها من مؤسسات النظام المصرفي بدور هام في تعبئة المدخرات المتاحة في السوق الادخارية، وبما فيها جذب المدخرات الخارجية وتوجيهها نحو الاستثمارات التنموية، إذ تعتبر البنوك التجارية الوعاء الادخاري الأكثر شيوعا داخل الاقتصاد.

وتعتمد البنوك التجارية في تعبئة المدخرات الوطنية على ما يعرف بالوديعة المصرفية أو الادخار الائتماني، حيث تعد الودائع المصرفية الوعاء الادخاري الأكثر أهمية التي تلجأ إليه البنوك التجارية وتتعامل معه. بل أن الودائع المصرفية اعتبرت في كثير من الأنظمة الاقتصادية أفضل الأوعية الادخارية المتاحة لتعبئة المدخرات السائلة، ويعود هذا الاهتمام بالودائع في كونها تمثل أهم مصدر للتمويل في أي بنك سواء كان تقليديا أو إسلاميا، إذ تعتمد البنوك اعتمادا رئيسيا في تمويل نشاطاتها الاستثمارية على ما تستطيع اجتذابه من ودائع من مختلف فئات المجتمع.

1. إشكالية الدراسة:

إن الإشكالية الرئيسية التي نود معالجتها تتمحور حول التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى قدرة البنوك التجارية الجزائرية على جذب الادخار؟

من خلال هذا التساؤل الرئيسي تتفرع مجموعة من التساؤلات يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ♦ ما هي الأدوات تعبئة الادخار في الجهاز المصرفي الجزائري؟
- ♦ ما هي طبيعة الوديعة التي تأخذها العوائد البترولية؟
- ♦ هل يتأثر تطور حجم الودائع المصرفية بالتغير في حجم الودائع الجارية؟
- ♦ ما مدى مساهمة مدخرات الأسر والقطاع الخاص في نمو حجم الودائع المصرفية؟
- ♦ ماهية أهم المؤشرات التي تسمح بتقييم قدرة البنوك على جذب الودائع؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع الدراسة، وأملا في تحقيق أهداف الدراسة، يمكن تحديد مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:

الفرضية الأولى: ضعف مستوى أدوات تعبئة الادخار للجهاز المصرفي الجزائري

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين حجم الودائع الجارية والودائع البترولية

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين الودائع الجارية وتطور حجم الودائع المصرفية

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة بين الودائع لأجل وتطور حجم الودائع المصرفية

الفرضية الخامسة: ضعف قدرة البنوك التجارية الجزائرية على جذب الودائع المصرفية

3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز النقاط التالية:

- ♦ التعرف على أشكال الأوعية المصرفية المطروحة من قبل الجهاز المصرفي الجزائري.
- ♦ تحليل درجة تطور الودائع المصرفية بأنواعها، وتحديد النوع الأكثر تأثيرا في التركيبية الهيكلية لمجمل الودائع.
- ♦ تحديد الأسباب والعوامل التي ساعدت على تطور حجم الودائع المصرفية.
- ♦ تقييم قدرة البنوك التجارية الجزائرية في جلب الودائع.

4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في جانبين اثنين هما:

- ♦ إن عملية تجميع وتكوين الادخار من خلال مختلف أنواع الودائع المصرفية، تلعب دورا كبيرا في توفير الموارد المالية لخدمة أغراض التنمية، خاصة إذا كانت التركيبية الهيكلية للودائع المصرفية لصالح الودائع الآجلة، على اعتبار أنه تمثل موردا ماليا ثابتا ومتوسط الآجال وذلك مقارنة بالودائع الجارية التي تأخذ الطابع المتغير وقصير المدى.
- ♦ تقتضي عملية استقطاب العملاء وتحفيز طلبهم على الأوعية المصرفية، وجود جهاز مصرفي فعال قادر على رسم سياسات محكمة لتعميق الطلب على الودائع بأنواعها، على اعتبار أن انعدام كفاءة الجهاز المصرفي تقلل من حمل الأفراد على الادخار، وبالتالي يضعف مقدرة البنوك على حشد الأرصدة وتجميع الموارد المتاحة.

5. الدراسات السابقة:

في ما يلي بعض الدراسات التي تتصل بموضوع الدراسة:

1.5 هدفت دراسة عبد القادر زيتوني وسهام دربالي (2012)، تقييم كفاءة الأوعية المصرفية في تعبئة مدخرات القطاع العائلي في الجزائر للفترة 1999-2009، من خلال تحليل مستوى كفاءة نشاط التعبئة لدى الأوعية المصرفية، معتمدان في ذلك على نسبة المدخرات المعبأة إلى إجمالي الادخار العائلي، درجة تأثير نشاط التعبئة بالتغير في الدخل العائلي المتاح، أهمية المدخرات العائلية في تغطية الائتمان المصرفي، وحجم قاعدة العملاء المستقطبة، توصلا الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها:

♦ بالرغم من أن الأوعية المصرفية هي الأكبر حجما والأكثر انتشارا، إلا أنها لم تستطع تعبئة سوى 14% في المتوسط من الحجم الإجمالي لمدخرات الأسر الجزائرية.

♦ محدودية قدرة الأوعية المصرفية على نشر الوعي المصرفي، بدليل اختلاف اتجاهات التغير لكل من الدخل العائلي المتاح والحجم المعبأ من مدخرات الأسر، بالإضافة إلى انخفاض نسبة تغير الادخار المعبأ مقارنة بالتغير في الدخل المتاح وذلك في حالات التوافق.

♦ إن نسبة مساهمة المدخرات العائلية في تمويل طلبات الائتمان لا تتجاوز 18%، وهذا ما يدل على انخفاض الحجم المعبأ من المدخرات.

♦ لم تتمكن الأوعية المصرفية من استقطاب اهتمام سوى 14% في المتوسط من الحجم للقوى العاملة باعتبارها الفئة الأكثر قدرة على تكوين مدخرات.

♦ إن الأوعية المصرفية لا تزال بعيدة جدا عن المستوى الكفاء أو الأمثل لنشاط الوساطة المالية القائم. وبناء على ما أقرته النتائج، فأنهما أوصيا بضرورة التوسع في الأوعية الادخارية التي تقوم على أساس المشاركة في الأرباح، بالإضافة إلى تحديث وتبسيط الخدمات والمنتجات المصرفية والاهتمام أكثر برغبات المدخرين.

2.5 هدفت دراسة أحمد سالي (2012)، إلى تحليل أهم مؤشرات كفاءة الادخار المحلي في تمويل التنمية بالجزائر خلال الفترة 1980-2010، من خلال أربع مؤشرات وهي: فجوة الموارد المحلية، الفجوة التمويلية، قدرة الصادرات على تغطية الواردات، نسبة تدفقات رأس المال الخارجي إلى الاستثمار، وتوصل الباحث إلى أن المدخرات المحلية لم تكن قادرة على تمويل التنمية في الجزائر خلال المرحلة (1970-1999)، لكنها أصبحت تتمتع بقدرة تمويلية ذاتية في بداية سنة 2000. بصورة إجمالية، فإن المدخرات المحلية في الجزائر إضافة إلى تدفقات رؤوس الأموال الخارجية قد مولت خلال الفترة (1970-2010) ما نسبته 97,91 من الاستثمارات، بالإضافة إلى أن الديون الخارجية امتصت

جزءا كبيرا من الادخار المحلي، فعوض أن تأخذ هذه المدخرات طريقها إلى الاستثمار، كانت تذهب لسدد الديون.

3.5 هدفت دراسة بن بوزيان محمد وغربي ناصر صلاح الدين (2009)، دراسة أثر تحرير أسعار الفائدة على حجم الادخار، كدراسة قياسية لحالة الجزائر، وفي عملية قياس مدى نجاح سياسة تحرير أسعار الفائدة في رفع مستوى الادخار لدى الجهاز المصرفي الجزائري، باستعمال طريقة التكامل المتزامن وبرنامج 5 EVIEWS، توصل الباحثان إلى عدم وجود علاقة بين أسعار الفائدة والادخار خلال الفترة المدروسة 1990-2004، أي أن التحسن الحاصل في حجم الادخار لا يعود إلى تحرير أسعار الفائدة، وإنما عوامل أخرى بعيدة كل البعد عن هذه الأخيرة، وأوصيا بالاتجاه نحو الحل الإسلامي، أي تبني المنتجات المالية الإسلامية، على اعتبار أن الادخار تتحكم فيه عوامل أقوى من أسعار الفائدة.

4.5 تمحورت دراسة بطاهر علي (2006)، في إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية خلال الفترة الممتدة من سنة 1989 إلى غاية سنة 2001، أين تعرض إلى تحليل الودائع المصرفية حسب أنواعها، وتوصل إلى أن الودائع الجارية تحتل الصدارة في هيكل الودائع المصرفية على طول الفترة المدروسة مشيرا إلى أن الفاعلية الحقيقية للنظام المصرفي في تمويل التنمية ترتبط أساس بالودائع لأجل، كما أرجع النمو الكبير في الودائع الجارية إلى تطور قطاع التجارة الخارجية، وهو ما له انعكاس مباشر على عدم وجود سياسة ادخارية واضحة للنظام المصرفي. وفي محاولة تقييمه لدور النظام المصرفي الجزائري في تعبئة المدخرات، توصل الباحث إلى أن النظام المصرفي الجزائري يتميز بدور محدود إن لم يكن ضعيف في تعبئة المدخرات المحلية، خصوصا بالنسبة لمدخرات الخواص وأرجع أسباب الضعف إلى نقص الخدمات المصرفية، وعدم القدرة على استيعاب المتغيرات البيئية والاقتصادية المؤثرة في حركة الإيداع المصرفي.

5.5 هدفت دراسة مصطفى عبد اللطيف (2006)، إلى دراسة دور البنوك الجزائرية وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي خلال الفترة الممتدة من سنة 1990 إلى سنة 2000، وفي تطرقه إلى تقييم أداء البنوك في جذب الودائع، توصل الباحث إلى أن هناك ضعف في فاعلية البنوك على جذب الودائع، كنتيجة لقلة الوعي المصرفي، وضعف انتشار البنوك، والمنافسة الضعيفة في القطاع المصرفي بسبب استحواذ القطاع العام على جزء هام من النشاط الاقتصادي، وقد أكد صاحب الدراسة إلى ضرورة مواصلة الإصلاحات في النظام البنكي.

6. أدوات الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة، والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، قمنا باستخدام الأسلوب الإحصائي من خلال الاستعانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية الملائمة لتحليل مجموعة البيانات والمعلومات التي وردت في الدراسة، بالإضافة إلى عدد من المؤشرات التحليلية المستخدمة في تقييم قدرة البنوك التجارية في جذب الادخار.

7. هيكل الدراسة:

لتحقيق الأهداف والتوصل إلى النتائج، ارتأينا أن نقسم الدراسة إلى قسمين رئيسيين، حيث يتناول القسم الأول أشكال الأوعية المصرفية للجهاز المصرفي الجزائري ودراسة تطورها خلال الفترة الممتدة من سنة 1998 إلى غاية سنة 2010، أما القسم الثاني يناقش تقييم مستوى قدرة الجهاز المصرفي الجزائري في تعبئة الادخار خلال الفترة 1998-2010.

أولا. أشكال الأوعية المصرفية وتطورها:

يتضمن هذا القسم دراسة لأهم أنواع الأوعية المصرفية المتعامل بها في النظام المصرفي الجزائري، وكذا تحليل تطورها خلال الفترة الممتدة من سنة 1998 إلى غاية سنة 2010، وهو بذلك يتضمن الإجابة عن الفرضيات الأربعة الأولى.

1. أشكال الأوعية المصرفية للبنوك التجارية الجزائرية:

تحرص البنوك التجارية على جذب ودائع العملاء عن طريق تطوير الوعاء الادخاري لديهم وتتميته سعيا للنهوض بمزاولة عملياتها الأساسية في مزاولة عمليات التوظيف والاستثمار، وتتعرض البنوك التجارية - وهي تحاول جذب ودائع العملاء - إلى منافسة شديدة من المؤسسات الادخارية الأخرى، إذ أن البنوك ليست الوعاء الوحيد لجذب المدخرات وتجميعها، فهناك صناديق التأمين، صندوق توفير البريد، شهادات الاستثمار وبنوك الادخار.

وبمجرد قبول البنوك لودائع العملاء يترتب عليها التزام مصرفي بمقتضاه يدفع البنك مبلغ معين - في حدود قيمة الوديعة - لصاحبها أو لمن يعينه عند الطلب أو بعد فترة محددة في إخطار البنك وفقا للاتفاق المبرم بين البنك والعميل، وبمقتضى هذا الاتفاق يتحدد نوع الوديعة.

وطبقا للقانون رقم 03-09 المؤرخ في 26 ماي 2009 المرتبط بالنقد والقرض، حددت مختلف أنواع الأوعية المصرفية للبنوك التجارية الجزائرية والممكن تقديمها للزبائن على النحو التالي¹:

♦ حسابات الودائع الجارية.

♦ حسابات التوظيف.

1.1 حسابات الودائع الجارية:

الوديعة الجارية هي تلك الوديعة التي تعطي لصاحبها الحق في السحب منها في الحال ومتى شاء، وبدون إشعار مسبق للبنك الذي أودعت لديه، وتسحب باستخدام الشيكات، وتستخدم في سداد المدفوعات بالنيابة عن زبائن البنك، وتنفيذ عمليات السحب التي يقوم بها المودع، وتزويد صاحب الحساب بخدمات المدفوعات، والحفظ الأمين ومسك الحسابات للعمليات التي تتم بواسطة الشيكات². لا تدفع البنوك عنها فوائد، لكن البنوك في الدول الأوروبية وأمريكا تعطي على هذه الحسابات فائدة شريطة عدم تدني رصيد الحساب في أي وقت عن مبلغ معين³.

ولقد حددت حسابات الودائع الجارية بخمسة أنواع كما يلي :

- ♦ الحساب الجاري: يكون بالعملة الوطنية، يفتح من قبل أشخاص طبيعيين أو معنويين .
- ♦ حساب الشيك : يكون بالعملة الوطنية، مقدم للخوادم من الأشخاص الطبيعيين .
- ♦ الحساب بالعملة الصعبة: وهو حساب وديعة بالعملة الأجنبية، ويمكن إصدار دفتر شيكات عليه .
- ♦ الحساب بالدينار القابل للتحويل (*compte cedac*): وهو حساب وديعة جارية، بالعملة الوطنية لصالح الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الأجانب غير المقيمين .
- ♦ الحساب المشترك: يفتح من قبل عدد معين من الأشخاص الطبيعيين .

2.1 حسابات التوظيف:

وهي عبارة عن مبالغ نقدية يودعها العميل لدى البنك ولا يجوز له سحبها أو سحب جزء منها قبل تاريخ متفق عليه، ويحصل العميل في المقابل على فائدة وقد تأخذ هذه الأخيرة صفة تصاعدية كلما زاد المبلغ المودع أو كلما طالبت فترة الإيداع. كما لا تعطى هذه الحسابات لصاحبها الحق في السحب منها باستخدام الشيكات، فهي تسحب إما بصورة نقدية أو أن يحول الجزء المرغوب في سحبه إلى الحساب الجاري لمالكها وعادة ما يعتمد على هذا النوع من الحسابات في عملية تمويل القروض والاستثمارات⁴، ولأهمية هذه الحسابات كوعاء للإدخار، فإن البنوك تضع استراتيجيات خاصة من خلالها تحاول جذب المزيد من المتعاملين بهذه الأشكال.

وتنقسم حسابات التوظيف إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي :

- ♦ شهادات الصندوق : تختلف مدتها من بنك لآخر، وعلى العموم فهي تتراوح من 3 إلى 48 شهرا، أكانت مسجلة أو لحاملها، قابلة للتفاوض، ويمكن أن تستخدم كضمان.
- ♦ ودائع لأجل (DAT): وهي بدوها تنقسم إلى ثلاث أنواع :

- ★ وديعة آجلة بالدينار: وهي وديعة تبدأ من 10.000 دينار جزائري، لها عائد يبدأ من تاريخ الاكتتاب.
- ★ وديعة آجلة بالعملة الصعبة: وهي موجهة لأصحاب الحسابات الجارية بالعملة الصعبة، مفتوحة بعملة حسابهم، وقد حددت المدة الأدنى للاستثمار بشهر، عائدتها محدد من قبل بنك الجزائر.
- ★ وديعة آجلة بالدينار القابل للتحويل: وهي موجهة لأصحاب الحسابات بالدينار القابل للتحويل (Cedac)، وتتراوح مدة توظيفها بين شهرين إلى ستة أشهر وذلك بشروط يحددها بنك الجزائر.
- ♦ دفتر الادخار: يكون بالعملة الوطنية، يمكن فتحه من قبل كل شخص طبيعي أكان بالغاً أم قاصراً، لها عائد.

مما سبق، يتضح أن الأوعية المصرفية المعمول به في البنوك الجزائرية تنحصر فقط في نوعية أساسيين وهما حسابات الودائع الجارية وحسابات التوظيف، وهو ما يدل على ضعف مستوى تنوع أدوات تعبئة الادخار مما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

2. تحليل الودائع المصرفية حسب أنواعها في الجزائر:

إن تحليل التركيبة الهيكلية لإجمالي الودائع في الجهاز المصرفي الجزائري، يستدعي القيام بما يلي:

- ♦ تصنيف الودائع المصرفية حسب أنواعها.
- ♦ تحديد الأهمية النسبية لأنواع الودائع المصرفية.

1.2 تصنيف الودائع المصرفية حسب أنواعها:

إن تصنيف الودائع المصرفية حسب أنواعها، يمكننا من تحليل تطور طبيعة التركيبة الهيكلية للودائع المصرفية ومعدلات نموها كما هو مبين في الجدول الموالي، ومن ثم البحث عن أسباب التباين في معدلات نمو الودائع المصرفية.

جدول 1 : تصنيف الودائع المصرفية حسب أنواعها ومعدل نموها في الجزائر خلال الفترة (1998-2010)

الوحدة: مليار دج

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
الودائع المصرفية:	5328.7	4770.8	4956.1	4331.4	3516.5	2944.6	2705.4	2443.6	2127.4	1789.9	1441.8	1252.6	1113.7
الجارية	2804.4	2541.9	2965.1	2570.4	1750.4	1220.4	1127.9	719.6	642.2	554.9	467.5	368.4	347.6
الآجلة	2524.3	2228.9	1991.0	1761.0	1766.1	1724.2	1577.5	1724	1485.2	1235.0	974.3	884.2	766.1
Δ الودائع المصرفية %	11.69	-3.73	14.42	23.17	19.42	8.84	10.71	14.86	18.85	24.14	15.10	12.47	
Δ الودائع الجارية %	10.32	-14.27	15.35	46.84	43.84	8.20	56.73	12.05	15.73	18.69	26.90	5.98	
Δ الودائع الآجلة %	13.25	11.94	13.06	-0.28	2.43	9.29	-8.49	16.07	20.24	26.75	10.19	15.42	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على :

-Banque d'Algérie :Données économiques et finances de l'Algérie :indicateurs monétaires et financières ,annexe ,Tableaux statistiques :décembre 2003,décembre 2005,décembre 2010 disponible sur le site : www.bank of algeria.dz (page consulté le 01/07/2012).

لقد سجلت الودائع المصرفية تطورا مستمرا، أين وصلت إلى 5328.7 مليار دينار سنة 2010⁵، بعدما كانت 1113.7 مليار دينار سنة 1998،⁶ محققا بذلك رقما قياسيا في النمو قدره 478.47%. حيث نلاحظ أن الودائع الجارية قد انتقلت من 347,6 مليار دينار جزائري سنة 1998 لتصل إلى 2804.4 مليار دينار جزائري سنة 2010، نفس الاتجاه عرفته الودائع لأجل التي انتقلت من 766,1 مليار دينار جزائري لتصل إلى 2524,3 مليار دينار جزائري، إلا أن معدلات النمو السنوي لكل من الودائع الجارية والودائع لأجل كانت متباينة على طول فترة الدراسة، فتارة تتخفف وتارة أخرى ترتفع، حيث سجلت الودائع لأجل والتي تتدرج فيها ودائع توفير الأسر والقطاع الخاص، أكبر معدل لها سنة 2001 بـ 26.75% لتتخفف بشكل مستمر مسجلة أدنى معدل نمو نسبة سالبة سنة 2004 قدر بـ 8.49%.

أما الودائع الجارية، فقد سجلت أكبر معدل نمو لها سنة 2004 بـ 56.73%، في حين كانت أقل معدل نمو لها خلال سنتي 2005 و2009 بنسبة 8.20% و(14.27%) على التوالي، والسبب الأساسي في ذلك هو آثار الصدمة الخارجية (الأزمة المالية العالمية لسنة 2008) التي كان لها انعكاس سلبي على تراجع عوائد مؤسسات قطاع المحروقات، مما كان له أثر على انخفاض حجم ودائعها التي تأخذ شكل ودائع لتوفير تحت الطلب (جارية)، أما عن سبب تراجعها بالنسبة لسنة 2005، فهو ناتج عن عمليات السحب لمبالغ مالية كبيرة لم تعد إلى القنوات المصرفية، يتم تداولها في السوق الموازية. أن الأموال التي تخرج نقدا، ولا تعود إلى الحسابات البنكية والحسابات البريدية، زادت نسبة نموها بشكل كبير لتبلغ 12,46%، أي نحو ثلاثة أضعاف من نسبة نمو الأموال المدوعة في البنوك، خارج ودائع مؤسسات المحروقات، ما يظهر بوضوح الزيادة الكبيرة في التعامل نقدا⁷. وهو ما يفسر تراجع معدل النمو السنوي لمجموع الودائع في تلك السنتين. وبذلك، فإن درجة الزيادة في الودائع الجارية تفوق تلك الخاصة بالودائع لأجل. وبالتالي فيمكن القول، أن تطور الودائع الجارية تابعا لعامل أساسي وهي العوائد البترولية، كما هو مبين في الجدول الموالي، مما ينفي صحة الفرضية الثانية عن عدم وجود علاقة بين تطور حجم الودائع الجارية وحركة العوائد البترولية

جدول 2: العوائد البترولية وحركة الودائع الجارية خلال الفترة (1999-2010)

الوحدة: مليار دج

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
العوائد البترولية	4180.4	3109.1	5001.5	3089.3	3882.2	3352.9	2329.3	1873.2	1477.1	1443.9	1616.3	890.9	4180.4
Δ ودائع جارية%	13.25	-14.27	15.35	46.84	43.42	8.20	56.73	12.05	15.73	16.69	26.90	5.98	13.25

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول 1 وكذا:

Banque d'Algérie :Données économiques et finances de l'Algérie :indicateurs monétaires et financières ,annexe ,Tableaux statistiques :décembre 2003,décembre 2005,décembre 2010disponible sur le site : www.bank.of.algeria.dz (consultée le 01/07/2012).

2.2 الأهمية النسبية لأنواع الودائع المصرفية :

إن تحليل الأهمية النسبية للودائع المصرفية حسب أنواعها، يمكننا من تحديد النوع الذي له تأثير مباشر على التغيير في إجمالي الودائع المصرفية، يبين الجدول الموالي الأهمية النسبية لأنواع الودائع إلى المجموع الكلي للودائع.

ونلاحظ من الجدول الموالي أن هيكل الودائع المصرفية كانت متباينة خلال الفترة المدروسة (1998-2010)، حيث مثلت الودائع لأجل أكبر حصة لها في مجموع الودائع خلال السنوات الأولى من الفترة المدروسة (1998-2003)، أين سجلت أكبر نسبة لها سنة 1999 بـ 70.61%، ولهذا نجد أن متوسط الأهمية النسبية للودائع لأجل فاق متوسط الأهمية النسبية للودائع الجارية خلال هذه الفترة. أما خلال الفترة (2003-2006)، بدأ الأوزان تتقارب بين الودائع الجارية والودائع لأجل 59.40% للودائع لأجل، 44.58% للودائع الجارية، وبقيت الودائع لأجل تحتل الصدارة، أما بعد ذلك انقلبت الموازين لصالح الودائع الجارية، حيث نلاحظ خلال الفترة (2007-2010) سجلت الودائع الجارية أكبر نسبة لها قدرت بـ 59.82% سنة 2008، ليصبح متوسط الأهمية النسبية للودائع الجارية أكبر من متوسط الأهمية النسبية للودائع لأجل.

جدول 3: الأهمية النسبية لأنواع الودائع إلى المجموع الكلي للودائع المصرفية

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
30.18	29.44	41.69	41.44	49.77	59.34	59.82	53.28	52.62	30.84	44.58	56.26	41.66
69.81	70.55	58.30	58.55	50.22	40.65	40.17	46.71	47.37	69.15	59.40	43.72	58.34

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول 1.

نلاحظ أن هيكل الودائع المصرفية كانت متباينة خلال الفترة المدروسة (1998-2010)، حيث مثلت الودائع لأجل أكبر حصة لها في مجموع الودائع خلال السنوات الأولى من الفترة المدروسة (1998-2003)، أين سجلت أكبر نسبة لها سنة 1999 بـ 70.61%، ولهذا نجد أن متوسط الأهمية النسبية للودائع لأجل فاق متوسط الأهمية النسبية للودائع الجارية خلال هذه الفترة. أما خلال الفترة (2003-2006)، بدأ الأوزان تتقارب بين الودائع الجارية والودائع لأجل 59.40% للودائع لأجل، 44.58% للودائع الجارية، وبقيت الودائع لأجل تحتل الصدارة، أما بعد ذلك انقلبت الموازين لصالح الودائع الجارية، حيث نلاحظ خلال الفترة (2007-2010) سجلت الودائع الجارية أكبر نسبة لها قدرت بـ 59.82% سنة 2008، ليصبح متوسط الأهمية النسبية للودائع الجارية أكبر من متوسط الأهمية النسبية للودائع لأجل.

ولدراسة السبب المباشر لتغير حجم الودائع المصرفية، وضمن المعطيات المتوفرة لدينا، فقد لجأنا إلى دراسة العلاقة الارتباطية بين حجم الودائع المصرفية مع حجم الودائع الجارية من جهة، ومع حجم الودائع لأجل من جهة

أخرى، أين قمنا بتحديد دالة الانحدار البسيط (وفق طريقة المربعات الصغرى) للتغير في حجم الودائع المصرفية بدلالة الودائع الجارية والودائع لأجل فكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

$$\Delta S = 0,881\Delta A + 202,99$$

$$r = 0,88 / F = 3,54 / P = 0,000156 / t = 3,46 / P < 0,0069$$

$$\Delta S = 0,256\Delta B + 289,96$$

$$r = 0,26 / F = 0,702 / P = 0,42 / t = 1,91 / P < 0,085$$

حيث:

ΔS : التغير في مبلغ الودائع المصرفية، ΔA : التغير في مبلغ الودائع الجارية، ΔB : التغير في مبلغ الودائع لأجل

r : معامل الارتباط، F : احصاءة فيشر المحسوبة، P : الاحتمال، t : احصاءة ستودنت المحسوبة.

من خلال هذه النتائج يتضح أن هناك علاقة قوية بين حجم الودائع المصرفية والودائع الجارية، وهي ما تدل عليه المعاملات (الارتباط، فيشر، ستودنت) التي لها دلالة إحصائية بشكل جيد، وبالتالي كل تغير في حجم الودائع الجارية له تأثير مباشر على تغير حجم الودائع المصرفية، وهو ما ينفي صحة الفرضية الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة وهي وجود علاقة بين حجم الودائع المصرفية وحجم الودائع الجارية.

أما بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين التغير في حجم الودائع المصرفية والودائع لأجل، فتشير النتائج المتحصل عليها عن عدم وجود دلالة إحصائية للمعاملات، مما يدل على ضعف تأثير حجم الودائع المصرفية بالتغير في حجم الودائع لأجل، الشيء الذي يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

من خلال المقارنات والتحليلات السابقة يتبين لنا أن هيكل الودائع المصرفية كانت متباينة خلال الفترة المدروسة، وعند بحثنا عن أسباب هذا الإخلاف في التركيبة الهيكلية للودائع المصرفية، نجد أن أهم سبب كان وراء ذلك هو أسعار البترول، حيث إذا رجعنا إلى تركيبة كل نوع من الودائع (ودائع القطاع الخاص والأسر في الودائع لأجل، وودائع القطاع العمومي في الودائع الجارية)، نجد أن الودائع الجارية عرفت نموا مستمرا خلال الفترة المدروسة (1998-2010) (ما عدا سنتي 2005، 2009) ويعود ذلك أساسا إلى نمو وودائع القطاع العمومي بشكل عام، وهيمنة الودائع الجارية الخاصة بمؤسسات قطاع المحروقات بصفة خاصة خلال السنوات الأربعة الأخيرة من الفترة المدروسة، كنتيجة حتمية للارتفاع الكبير الذي شهدته أسعار البترول، فنمو هذا الأخير أدى إلى ارتفاع العوائد البترولية، مما جعل سرعة تطور الودائع الجارية تفوق سرعة تطور الودائع لأجل.

ثانيا. تحليل مستوى قدرة البنوك التجارية الجزائرية في جذب الودائع:

لغرض تحليل مستوى قدرة البنوك التجارية في جذب الودائع المصرفية، اعتمدنا في ذلك على بعض المؤشرات التي تستخدم في تقييم دور البنوك التجارية بشكل خاص والنظام المصرفي بشكل عام في تعميق الطلب على الودائع أو تعبئة المدخرات ومن بين هذه المؤشرات نذكر:

1. أهمية الودائع المصرفية في تغطية النشاط الائتماني والاستثماري:

يقوم هذا المؤشر على مبدأ وجود علاقة ترابط طردية ودائمة وفقا للعلاقة التلقائية بين الودائع والائتمان، كما يعكس مدى اعتماد البنوك التجارية على الودائع (جارية وادخارية غيرها) في تمويل نشاطها الاستثماري والائتماني وفق للعلاقة الآتية:

$$\text{أهمية الودائع} = \frac{\text{الودائع المصرفية}}{\text{القروض والائتمان}}$$

يشير الارتفاع في أهمية تغطية الودائع المصرفية لنشاط الائتماني والاستثماري، إلى قدرة البنوك في استخدام أموال المدخرين لتغطية حاجات القطاعات الاقتصادية، مما يعكس قدرتها الكبيرة في جذب الودائع، في حين تعكس العلاقة المنخفضة إلى تدهور القدرة الايداعية للبنوك التجارية، مما يعني لجوئها إلى السيولة المتاحة لتغطية وتعويض عجز الودائع، ويمكن اختبار العلاقة بين أي نوع من الودائع وربطها بمقدار الائتمان المقدم، مما يعكس كفاءة كل نوع من الودائع بتمويل مطالب الائتمان بالأنواع الأخرى⁸.

ومن خلال الجدول الموالي الذي بين لنا العلاقة التي تربط بين الودائع المصرفية ومجموع القروض الممنوحة للاقتصاد الجزائري، ومتابعة بياناته خلال الفترة (1999-2010).

جدول 4: الأهمية النسبية للودائع المصرفية إلى مجموع القروض والائتمان في الجزائر ومتوسطاتها

قروض الاستثمارات (مليار دج)	الودائع/القروض	الودائع الجارية/قروض	الودائع الآجلة/قروض
1155.7	108.38	33.01	76.5
933.7	145.09	47.04	98.04
1078.4	165.97	51.45	114.52
1266.8	167.93	50.69	117.24
1318.9	177.21	52.18	125.02
1535	176.24	73.47	102.76
1778.3	184.55	68.62	96.95
1905.4	165.58	91.86	92.68
2205.2	184.55	116.56	92.42
2615.5	196.41	113.36	76.12
3086.5	189.48	82.35	72.21
3268.1	144.85	85.81	77.21
-	146.84	45.54	101.57
-	175.45	71.53	104.35
-	178.82	99.52	79.49
-	167.18	72.2	95.16

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

Banque d'Algérie : Données économiques et financières de l'Algérie : indicateurs monétaires et finances, annexes, Tableau statistiques, Fin décembre (2003,2005) disponible sur le site www.bank-of-Algerie.dz (page consultée le 01/07/2012).

نلاحظ أن الأهمية النسبية للودائع المصرفية في تغطية مطالب القروض والائتمان، عرفت تطورا ونموا مستمرا خلال الفترة المدروسة (1999-2010)، أين قدر متوسط هذه العلاقة بـ 170.59%، ولقد كان للودائع

لأجل دورا كبيرا في تغطية القروض الممنوحة للاقتصاد خلال الفترة الممتدة (1999 إلى 2002)، مما يعكس كفاءتها في عملية التمويل مقارنة بالودائع الجارية، لكن سرعان ما بدأت هذه الأهمية والكفاءة في الانخفاض لتصل إلى 104.35%، ومن ثم إلى 79.49% خلال الفترتين (2003-2006) و(2007-2010) على التوالي، لتتقلب الكفة لصالح الودائع الجارية التي قدر متوسط أهميتها خلال الفترة (2007-2010) 99.52%. وهو إن دل، فإنما يدل على استخدام البنوك التجارية للسيولة المتاحة والمتواجدة في النقدية لتمويل الاقتصاد، نتيجة لعجز الودائع لأجل في ذلك، خاصة وأن الجهاز المصرفي الجزائري يعاني من وجود فائض كبير من السيولة النقدية على مستوى البنوك التجارية، وبالتالي فإن تغطية الحاجات الائتمانية والاستثمارية كانت على حسب التطور في التركيبة الهيكلية للودائع المصرفية خلال الفترة المدروسة، وفي كون أن الودائع الجارية احتلت الصدارة في ذلك، فإن هذا يعطي انطبعا على عدم قدرة البنوك التجارية في جلب الودائع لأجل.

2. درجة تأثر الودائع المصرفية للتغير في الناتج المحلي الإجمالي:

تبرز درجة تأثر الودائع المصرفية للتغير في الناتج المحلي الإجمالي كأحد المؤشرات لتقييم الأداء المصرفي في تعبئة المدخرات من خلال جذب الودائع، وينصرف إلى تحديد درجة استجابة الودائع المصرفية للتغير الذي يحصل في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي باعتباره أحد مؤشرات الاقتصاد الكلي وهل هذه الاستجابة منتظمة أو غير منتظمة⁹.

درجة تأثر الودائع المصرفية للتغير في الناتج المحلي الإجمالي = $\Delta(\text{الودائع}/\text{الناتج المحلي}) / \Delta(\text{الناتج المحلي}/\text{الناتج المحلي الإجمالي})$

فإذا كانت هذه الدرجة تزيد عن الواحد الصحيح، فإن ذلك يعني أن الإيداع المصرفي يستجيب بصورة نظامية للتغيرات في الدخل الحقيقي، والعكس إذا قلت هذه الدرجة عن الواحد الصحيح، فيكون تأثير الودائع على الدخل الحقيقي تأثيرا ضعيفا، ويكون الدرجة متكافئا عندما تبلغ العدد الواحد. الجدول الموالي يوضح درجة تأثر الودائع المصرفية وأنواعها للتغير في الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر.

جدول 5: درجة التأثير للودائع وأنواعها للتغير في الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
3238.2	4098.8	4260.8	4537.7	5264.2	6126.7	7519.0	8514.8	9366.6	11090.0	10034.3	12049.5
الـ	0.56	6.11	2.90	0.92	0.65	0.38	1.46	2.31	0.78	0.39	0.58
الـ	1.01	4.73	2.42	0.75	3.46	0.36	3.27	4.68	0.83	1.50	0.51
الـ	0.38	6.77	3.11	1.00	-0.51	0.40	0.18	-0.02	0.71	-1.25	0.65

المصدر: من إعداد الباحثة وباعتماد على

ONS :Statistique économique :comptes économiques :Statistiques de 2000 a 2010 : produit intérieure brute et ses emplois en millions de DA disponible sur le site www.ons.dz/img/pdf/production-interieure-brute-ses-emplois-2000-2010.pdf consulté le (04/07/2012).

نلاحظ أن هناك ضعف في درجة الإيداع المصرفي بشكل عام والودائع لأجل بشكل أساسي، حيث سجل أكبر حد لدرجة تأثر الودائع المصرفية بالتغير في مستوى الناتج الداخلي الإجمالي سنة 2001 بـ 6.11 ومنذ تلك السنة لم تعرف هذه الدرجة مستويات أعلى من ذلك، بل انخفضت بشكل مستمر إلى غاية سنة 2005 مسجلتا بذلك أدنى حد لها قدر بـ 0.38 والملفت للانتباه أن درجة تأثر الودائع لأجل كانت غير منسجمة تماما، وسجلت أدنى مستويات لها خاصة في سبعة سنوات الأخيرة من الفترة المدروسة، وهو ما يدل على ضعف ارتباط الودائع لأجل بتغيرات الناتج الداخلي الإجمالي من جهة، ومن جهة أخرى، ضعف دور البنوك التجارية في جذب المزيد من الودائع المحلية، رغم أن المنطق الاقتصادي يقتضي أن تصاحب كل زيادة في الدخل زيادة أكبر في معاملات الأفراد مع البنوك التجارية. أما فيما يخص الودائع الجارية، فالدرجات المسجلة لها تعطي انطباعا على استجابتها لتغيرات الناتج الداخلي الإجمالي ولكن بصورة غير منتظمة.

3. درجة الميل نحو الإيداع المصرفي:

إن الميل نحو الإيداع المصرفي هو المعدل الذي يكون عنده الشخص المعنوي أو الطبيعي راغبا بالتخلي عن موارده النقدية بصورة ودائع مقدمة إلى البنك مقابل الحصول على الفائدة فيما يخص الودائع لأجل والتوفير، والحصول على الأمان وسرعة التعامل وإنجاز المعاملات فيما يخص الودائع الجارية.

و يعبر عن الميل نحو الإيداع المصرفي في المعادلة التالية:

الميل نحو الإيداع المصرفي = إجمال الودائع / إجمالي الناتج المحلي

يعكس هذا الميل، قدرة وفاعلية البنوك التجارية في جذب الودائع وفق ما يجب أن يكون حصتها من الناتج المحلي الإجمالي.¹⁰ وتتأثر نسبة الميل نحو للإيداع المصرفي بجملة من العوامل، كدافع الأفراد نحو الطلب على الودائع المصرفية، وتأثيرات أسعار الفائدة باعتبارها العامل المحفز لقرارات الأفراد بالإيداع، وكذا أشكال الأوعية الادخارية المعروضة من قبل البنوك التجارية. يبين الجدول الموالي، درجة ميل المجتمع الجزائري نحو الإيداع المصرفي.

جدول 6: درجة الميل نحو الإيداع المصرفي في الجزائر

%	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	10-99
الودائع الكلية	30.56	35.17	42.00	46.88	46.41	44.15	39.16	41.29	46.24	44.68	47.54	44.22	43.68
الودائع الجارية	8.99	11.40	13.02	14.15	13.66	18.40	16.23	20.55	27.44	26.65	25.33	23.27	19.10
الودائع الآجلة	21.57	23.77	28.98	32.73	32.74	25.74	22.93	20.75	18.80	17.95	22.21	20.94	24.32

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول 5.

نلاحظ من خلال الجدول، أن كل من الودائع الجارية والودائع لأجل ساهمتا في إحداث ميل للإيداع المصرفي خلال الفترة المدروسة أين قدر بـ 43,68%، إلا أن أهمية الودائع لأجل في إحداث ذلك التزايد هي الأكثر قياسا بالودائع الجارية. وهو ما ينطبق مع منطق أن تكون الغلبة للودائع الادخارية، والتي تزداد كلما ازداد الدخل، الشيء الذي يعكس الاهتمام الكبير للبنوك التجارية بهذا النوع من الودائع، وهو ما يفسر تفوق نسب ميل الودائع الآجلة على ميل الودائع الجارية لسنوات السبعة الأولى، لينخفض إلى صالح الودائع الجارية في الفترة المتبقية (2007-2010).

4. الميل الحدي للإيداع المصرفي:

يعبر الميل الحدي للإيداع المصرفي عن العلاقة بين مقدار التغيير في الودائع المصرفية الناتجة عن التغيير في الناتج المحلي الإجمالي وعلى وفق العلاقة التالية:

الميل الحدي للإيداع المصرفي = التغيير في الودائع المصرفية / التغيير في الناتج المحلي الإجمالي

وتكمن قيمة هذا المؤشر في الكشف عن معدل التغيير في الإيداع المصرفي بتغير وحدة واحدة من الناتج المحلي الإجمالي، وحساب هذا المؤشر لسلسلة من السنوات، تستطيع إدارة البنوك التجارية أن تحدد مدى قوتها في تغيير اتجاهات الميل نحو الإيداع المصرفي، ومدى ضعفها في ذلك، مما يتعين عليها تثبيت أو تغيير السياسة المعتمدة والاستراتيجية المطبقة في تحفيز الطلب على الودائع المصرفية.

وتقتضي الإشارة إلى أن هناك عوامل يجب التركيز عليها من أجل إحراز تقدم محسوس في رفع الميل الحدي للإيداع المصرفي، وهي ذات العوامل تتسبب في انخفاضه أهمها:

- ♦ عدم وجود سياسة ادخارية واضحة.
- ♦ عدم استجابة البنوك التجارية لإحداث تغيير في أدواتها الادخارية بما يتناسب مع التطور الاقتصادي.
- ♦ تأثيرات أسعار الفائدة في تحفيز الطلب على الودائع المصرفية.
- ♦ تأثيرات الخدمات المتعددة التي تحفز الأفراد نحو الإيداع بشكل عام ونحو اختيار البنك دون آخر.

جدول 7: الميل الحدي للإيداع المصرفي في الجزائر

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
للودائع الكلية	0.17	0.36	0.95	0.57	0.17	0.17	0.30	0.43	1.21	2.14	1.14
للودائع الجارية	0.13	0.40	0.22	0.96	0.53	0.06	0.47	0.10	0.31	0.53	0.61
للودائع الآجلة	0.14	-0.22	0.13	-0.005	0.04	0.10	-0.16	0.32	0.90	1.60	0.56

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على جدول 1 وجدول 5.

من الجدول، يتضح لنا أن الميل الحدي لمجموع الودائع اتسم بعدم الانتظام، وكما يبدو من خلال النتائج الخاصة بالميل الحدي للودائع لأجل أنها اتجهت نحو الانخفاض، مما يستدعي من إدارات البنوك التجارية إن تهتم

بعدة عوامل وهي نفس العوامل المتسببة في هبوط الميل الحدي للإيداع المصرفي، والتي أهمها الاهتمام بوضع سياسة ادخارية واضحة وطرح أدوات وأوعية ادخارية جديدة تتناسب مع تطور الاقتصاد الجزائري.

5. الأهمية النسبية للودائع المصرفية في تكوين رأس المال الثابت:

يقصد برأس المال الثابت مقدار الاستثمار الموجه في الأصول الإنتاجية المختلفة التي تحدث في اقتصاد ما، وتعد أهم العوامل التي تزيد من الناتج المحلي الإجمالي. ولغرض إبراز دور البنوك التجارية في خلق رأس المال الثابت داخل الاقتصاد، تحسب قيمة هذا المؤشر.

وعليه كلما زادت الأهمية النسبية، كلما عكس ذلك مدى مساهمة الودائع المصرفية في تكوين العناصر الأساسية لزيادة الدخل داخل الاقتصاد، في حين يشير الانخفاض فيها إلى ضعف مساهمة البنوك التجارية في دعم الاقتصاد بأهم العناصر زيادة دخله. كما يمكن من خلال هذا المؤشر، أن تتفحص البنوك التجارية دور أنواع الودائع المصرفية لديها، ومدى مساهمتها الاقتصادية في تعميق رأس المال الثابت وزيادته، أي أنها تعكس مدى مساهمة البنوك التجارية لاحتياجات الاقتصاد الوطني من رأس المال الثابت ذو الارتباط المباشر في التنمية الاقتصادية. ويمكن حساب هذا المؤشر حسب الصيغة التالية:

الأهمية النسبية للودائع المصرفية في تكوين رأس المال الثابت = إجمالي الودائع المصرفية ÷ إجمالي تكوين رأس المال الثابت

جدول 8: الأهمية النسبية للودائع المصرفية في تكوين رأس المال الثابت ومتوسطاته

2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	
4350.9	3811.4	3228.3	2462.1	1969.5	1691.6	1476.9	1265.2	1111.3	965.4	852.6	رأس المال الثابت (مليار دج)
122.47	125.17	153.52	175.92	178.54	174.07	183.18	193.43	191.43	185.40	169.10	الودائع المصرفية/رأس المال (%)
58.01	58.47	61.67	71.52	89.67	101.93	106.81	136.26	133.64	127.92	114.27	الودائع الآجلة/رأس المال (%)
2010-2000		2010-2007		2006-2004		2003-2000					
-		-		-		-					
168,35		144,27		178,59		185,76					
96,37		62,41		99,47		128,02					

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على جدول 1 وكذا

ONS : Statistique économique : comptes économiques statistiques de 2000 -2010 : produit intérieure brute et ses emplois en milliers de DA-disponible sur le site :www.ons.dz/IMG/PDF/production -intérieure-bruite-ses-emplois -2000-2010.pdf (consulté le 04/07/2012 .

من خلال الجدول، يتبين أن هناك اختلاف في النسب المسجلة خلال الفترة المدروسة، مع الاتجاه نحو الانخفاض في السنوات الأخيرة، حيث وصل متوسط النسبية خلال الفترة (2000- 2003) بنسبة 184.76% لينخفض بعد ذلك إلى 178.59% ويستمر بالانخفاض إلى 144.27% خلال الفترتين (2004- 2006) و(2007- 2010) على التوالي، كما عرفت نسبة مساهمة الودائع لأجل في تكوين رأس المال الثابت تراجع وانخفاض

مستمر منذ سنة 2004 إلى غاية 2010، وهو ما يؤكدته متوسط الودائع لأجل خلال الفترتين الأخيرتين (أنظر جدول 8).

وبالتالي يمكن القول، أن التراجع الذي عرفته الودائع لأجل في تكوين رأس المال الثابت بشكل خاص والودائع المصرفية بشكل عام في السنوات الأخيرة من الفترة المدروسة، يعكس عدم قدرة وضعف الجهاز المصرفي في تلبية متطلبات الاقتصاد الجزائري من رأس المال الثابت، ويعود ذلك أساسا إلى عدم كفاءته في جذب الادخار الوطني.

6. درجة الكثافة المصرفية:

إن انتشار الفروع المصرفية على امتداد الرقعة الجغرافية للبلد، له تأثير إيجابي في حجم الادخار، كما له أهمية اقتصادية كبيرة تتمثل بآتساع فرص الحصول على موارد مالية معطلة، والتوسع في استخدامات البنوك التجارية لأموالها، إضافة لما يساهم به انتشار الفروع المصرفية من تحقيق إيرادات لهذه البنوك عن طريق الخدمات المصرفية المقدمة لأكبر عدد من السكان. ويمكن حساب هذا المؤشر وفق الصيغة الآتية:

$$\text{الكثافة المصرفية} = \text{عدد السكان} / \text{عدد الفروع المصرفية}$$

إذا يؤثر موقع البنك التجاري وعدد فروعه وانتشاره الجغرافي في جذب المودعين، وعادة ما تتأثر رغبة الفرد الادخارية في الودائع المصرفية عندما يكون البنك قريباً مسكنه أو موقع عمله، أو لربما يتأثر الفرد بجملة من عوامل نفسية تجذبه باتجاه التعامل مع فرع البنك في المنطقة التي يكون فيها. كما ساهمت متغيرات عدة في زيادة تأثير الموقع، مثل التغير في عدد السكان وزيادة الازدحام وأهمية الدخول السهل للبنك، مما حتم على البنوك التجارية التوجه نحو مواقع تواجد الأفراد، بإنشاء شبكة فروع بأنواعها المتعددة، لزيادة حجم أرصدة ودائعها واجتذاب المدخرات. كما يزداد التعامل مع البنوك، كلما زادت ثقة الأفراد والقطاعات الاقتصادية بالبنك الذي يودعون فيه أموالهم، لأن الثقة تجسّد لرغبتهم في ترك أموالهم لدى البنك.

تضم الشبكة المصرفية الجزائرية عشرون بنكا، منها 6 بنوك عمومية و14 بنكا خاصا،¹¹ متضمنة بذلك 1083 وحدة بنكية تابعة للبنوك العمومية و383 وحدة تابعة للبنوك الخاصة والمؤسسات المالية¹²، تسيطر فيها البنوك العمومية الستة على غالبية النشاط الاقتصادي، عن طريق وكالاتها المنتشرة على مستوى القطر الوطني وهي كما يلي:

♦ بنك الفلاحة والتنمية الريفية : 290 وكالة¹³.

♦ صندوق التوفير والاحتياط: 210 وكالة.

♦ البنك الوطني الجزائري : 201 وكالة¹⁴.

♦ بنك التنمية المحلية: 150 وكالة¹⁵.

♦ القرض الشعبي الوطني : 133 وكالة.

♦ البنك الخارجي الجزائري: 127 وكالة¹⁶.

جدول 9: الكثافة المصرفية في الجزائر خلال الفترة 2004-2010

2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	الكثافة المصرفية
26300	26600	26500	26600	26900	26800	27360	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على

ONS : STATISTIQUES économiques comptes économiques quelques agrégats de l'année 2000

a2009 Disponible sur le site <http://www.ons.dz/IMG/pdf/Qagrega.pdf> consulté le 04/7/2012.

من خلال الجدول، نلاحظ أن هناك فرع بنكي لكل 26300 شخص سنة 2010، بالرغم من ارتفاع عدد الفروع البنوك التي وصلت إلى 1367 سنة 2010، مقابل 35 مليون نسمة بعدما كانت تقدر بـ 1183 سنة 2004 مقابل 32 مليون نسمة¹⁷، مما يدل على وجود نقص كبير في بلوغ الخدمة المصرفية لشريحة كبيرة من المجتمع. من خلال ما سبق، يتضح أن البنوك التجارية الجزائرية غير قادرة على جذب الودائع أو تعبئة الادخار، وذلك لاعتمادها بصفة أساسية على الودائع الجارية، ذات المصدر النفطي، مهمة بذلك أهمية جذب الودائع ذات الآجال المتوسطة والطويلة، وهو ما تؤكد صحة الفرضية الخامسة .

الخلاصة :

من خلال الدراسة المقدمة، اتضح أن التحسن الملحوظ في مستوى الادخار لم يكن ناتجا عن تطور قدرة البنوك التجارية الجزائرية في جذب الودائع، بل يعود سبب ذلك إلى الارتفاع المحسوس في العوائد البترولية التي تأخذ شكل ودائع جارية، على اعتبار أن هذه الأخيرة أكثر تأثيرا في حجم الودائع المصرفية مقارنة بالودائع الآجلة خاصة في السنوات الأخيرة من الفترة المدروسة، فضعف الودائع لأجل في تغطية النشاط الائتماني وضعف ارتباطها بتغيرات الناتج الداخلي الإجمالي، واتجاه ميلها نحو الانخفاض، وضعف مساهمتها في تكوين رأس المال الثابت لدليل على ذلك. ويرجع ذلك إلى عدم توفر الجهاز المصرفي الجزائري على سياسات ادخارية محكمة، تسمح له بتشجيع المدخرات ذات الطابع المتوسط والطويل الآجال، لأنه كلما كانت هيكله الودائع المصرفية لصالح الودائع الجارية، زادت السيولة المجمدة في النقدية، ولا يمكن الاعتماد على هذا المصدر في عملية التمويل. وقد ترجع أسباب ضعف قدرة الجهاز المصرفي على جذب الودائع إلى ما يلي:

- ♦ ضعف درجة المنافسة في الجهاز المصرفي، من خلال هيمنة البنوك التجارية العمومية على السوق المصرفي من جهة، وتخصص كل بنك من هذه البنوك في خدمة قطاع معين من الاقتصاد.
- ♦ ظاهرة فائض السيولة النقدية المتواجدة على مستوى البنوك التجارية العمومية. مما لا يجعلها بحاجة إلى أموال المودعين .

♦ ارتفاع معدلات التضخم في الآونة الأخيرة، مما كان له إنعكاس على ضعف القوة الشرائية للدينار الجزائري.

♦ ضعف مستوى الأوعية المصرفية الموجهة للمودعين.

♦ ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة كآلية لتطوير الخدمات المصرفية.

هذا الوضع يستدعي الاهتمام أكثر بالودائع لأجل، على اعتبار أنها تمثل المصدر الأساسي والأكثر استقرارا في التمويل، من خلال التركيز على المدخرات الاختيارية طويلة الأجل للقطاع العائلي أو القطاع الخاص، ونخص بالذكر هنا قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهو ما يلزم البنوك التجارية على رسم سياسات ادخارية واضحة ومحكمة، تتضمن أشكال ادخارية جديدة وتنوع في الخدمات المصرفية بحيث تكون شاملة لمختلف طبقات المجتمع. ولا يكون ذلك إلا من خلال الاهتمام أكثر بعنصر الابتكار والإبداع في المنتجات والخدمات البنكية، مما يجعل الجهاز المصرفي مواكب للتطورات الحاصلة على المستوى العالمي في مجال الصناعة المصرفية، الشيء الذي من شأنه أن يغير في السلوك الادخاري للأفراد والابتعاد عن ظاهرة الاكتناز.

المهامش والاحالات:

1. cutting though.complexity (KPMG): Guide des banques et des établissements financiers en Algérie : édition 2010 P56 ,57.
2. هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008، ص 192.
3. نفس المرجع، ص 19.
4. منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية: مدخل اتخاذ القرارات، الطبعة الثالثة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 150.
5. communication de la banque d'Algérie :Evolutions économiques et monétaires en 2010 et éléments de tendance du premier semestre 2011, le 16 Octobre 2011. disponible sur le site fille.//c:/users/pc/documents/Bank of algeria-banque d'algerie.ntm.(consultée le 01/01/2012).
6. bank of algeria: bulletin statistique de la banque d' Algérie, series rétrospectives juin 2006.p55.
7. عبد النور بوخمخم، الملايير تخرج نقدا من البنوك و البريد ولا تعود، مقال منشور في جريدة الشروق اليومية الجزائرية، العدد 3366، الموافق 11/7/26.
8. حمزة محمود الزبيدي، إدارة المصارف، استراتيجية تعبئة الودائع و تقديم الائتمان، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، الاردن، 2000، ص 138.
9. نفس المرجع، ص 141.
10. أحمد جامع، النظرية الاقتصادية التحليل الاقتصادي الجزئي، الجزء الأول، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1974، ص 118.
11. Guide des banques et des établissements financiers en Algérie :cutting though.complexity (KPMG) : édition 2010, P13.
12. banque d'Algérie :évolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2011, mai 2012 P74.
13. www.badr-bank.dz/2009/index.asp?page=badr-historique, consultée le 30/09/2012.
14. www.elkhabar.com/ar/economie/294177.html le 30/09/2012.
15. banque de développement local, la BDL en chiffres(1985-2012), p2..
16. www.bea .dz/présentationbea/historique.html, consultée le 30/09/2012.
17. ONS, statistiques économiques :Quelques agrégats de l'année 2000 a 2009 , comptes économiques , Disponible sur le site http://www.ons.dz/IMG/pdf/Qagrega.pdf consultée le 04/7/2012..

محددات التضخم في الجزائر

دراسة قياسية للفترة 1970-2012

د. لطيفة بن يوب

جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس / الجزائر
latifasanaa@yahoo.fr

أ. سعاد جبار

جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس / الجزائر
djebbar-souad@hotmail.fr

Determinants of the inflation in Algeria: An Empirical Study for the period 1970-2012

Souad Djebbar & Latifa Benyoub

University of Djilali Liabes Sidi Bel Abbès –Algeria

Received: 07 June 2014

Accepted: 27 Dec 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أثر بعض المتغيرات الاقتصادية على التضخم في الاقتصاد الجزائري، ولتحقيق هذا الهدف نقوم بتحليل العلاقة طويلة الأجل بين المتغيرات التالية: التضخم و الناتج المحلي الإجمالي وسعر الصرف الحقيقي ومعدل نمو عرض النقود بمعناه الواسع وحجم الائتمان المصرفي للقطاع الخاص وأسعار البترول باستخدام طريقة التكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ خلال فترة 1970-2012، وتشير النتائج إلى وجود علاقة توازنية في المدى الطويل بين المتغيرات وذلك بعد استقرار السلاسل الزمنية عند المستوى الأول.

الكلمات المفتاحية: التضخم، الاقتصاد الجزائري، السياسة النقدية، التكامل المشترك.

رموز jel: E2, E31, E37

Abstract:

Commercial Banks aim to attract customer deposits through the development of their savings awareness. This can be through providing variety of banking products and services for the various segments of society on the grounds that banks are a key source in the funding process. In front of this image, we must assess the role of Algerian commercial banks in bringing savings through some analytical standards which are used for this purpose.

Keywords: commercial banks, attract deposits, credit activity, fixed capital.

(JEL) Classification : E2, E31, E37.

تمهيد:

يعتبر التضخم ظاهرة قديمة النشأة لها العديد من المظاهر والأشكال، والتي تشمل¹:

- ♦ تضخم الأسعار: أي الارتفاع المفرط في الأسعار
- ♦ تضخم الدخل: أي ارتفاع الدخل النقدية مثل تضخم الأجور و تضخم الأرباح.
- ♦ تضخم التكاليف: أي ارتفاع التكاليف.
- ♦ التضخم النقدي: أي الإفراط في خلق الأرصدة النقدية.

وعند النظر إلى أدبيات الاقتصاد، يمكن التمييز بين مصدرين رئيسيين للتضخم² هما: العوامل الناشئة من جانب الطلب، تغذيتها السياسات النقدية والمالية التوسعية؛ وعوامل جانب العرض الناتجة من ارتفاع تكاليف الإنتاج، فالمصدر الأول يندرج تحت ما يسمى بالمدرسة النقدية (*Monetary School*)، في حين يمكن إدراج المصدر الثاني تحت مظلة المدرسة البنيوية (*Structural School*)

حيث ترى المدرسة النقدية أن التضخم هو ظاهرة نقدية بالدرجة الأولى، فالزيادة في عرض النقود تؤدي إلى زيادة نسبية في الأسعار المحلية، ما يعني أن رصيد النقود الحقيقية والإنتاج لن يتأثرا. أما المدرسة البنيوية، فإنها تركز على دور القيود والمحددات التي تؤثر في جانب العرض، كأحد أسباب النمو النقدي، ومن ثم كمصدر للتضخم.

إذ ينتج التضخم من وجهة نظر هذه المدرسة عادة من الاختناقات التي تحدث في الاقتصاد الحقيقي. ويرى صندوق النقد الدولي في إطار تشخيصه لظاهرة التضخم، أنها مشكلة نقدية ناتجة عن الزيادة في كمية النقود بنسبة تفوق الزيادة في كمية السلع والخدمات، كما يربط الصندوق بين التضخم والزيادة في حجم الإنفاق العام، حيث يرى بأن تمويل النفقات العامة تتم غالباً من خلال الاعتماد على مصادر تضخمية نتيجة الإفراط في إصدار النقود لتمويل عمليات الإنفاق سواء الاستهلاكي أو الاستثماري، كما أن تمويل عجز الموازنة العامة في البلدان النامية تتم من خلال مصادر تضخمية، حيث تلجأ البلدان النامية إلى زيادة الكميات المصدرة من البنوك لتمويل الزيادة في حجم الإنفاق العام، وبالتالي المساهمة في زيادة الضغوط التضخمية في الاقتصاد، كما تؤدي الزيادة في حجم الاستثمارات الحكومية بنسبة أكبر من الزيادة في حجم المدخرات القومية إلى زيادة الضغوط على الاقتصاد، وذلك لأن تمويل الزيادة في حجم الاستثمارات غالباً ما يتم من مصادر تضخمية³ وذلك بالاعتماد على القروض الخارجية أو الإصدارات النقدية الجديدة.

وباعتبار التضخم التحدي الرئيسي لاقتصاد أي بلد، تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال تحديد المتغيرات الاقتصادية المسببة للتضخم في الجزائر، وذلك من خلال علاقات قياسية تقديرية للوصول إلى نتائج واضحة،

ومدى الدور التي تلعب هذه المتغيرات كلا على حده في تحديد اتجاه التضخم، وكذلك تحديد نسبة تأثير كل عامل منفردا على مستوى التضخم.

أولا. الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات حول محددات التضخم ونذكر من بينها:

1. دراسة بن بوزيان محمد و بن عمر عبد الحق (2007)⁴: والتي تهدف إلى دراسة ما اذا كان التضخم في كل من الجزائر وتونس ظاهرة نقدية أم لا خلال الفترة 1995-2001 باستخدام طريقة التكامل المشترك واختبار السببية، وبينت النتائج وجود علاقة طويلة المدى بين النقود والأسعار وعدم وجود أية علاقة سببية بينهما في كلا البلدين، مما يعني أن التضخم في كل من الجزائر وتونس ليس ظاهرة نقدية.
2. دراسة Samuel A. Laryea & Ussif Rashid Sumaila (2001)⁵: حاولت الدراسة شرح المحددات الرئيسية للتضخم في تنزانيا سواء على المدى الطويل أو على المدى القصير حيث بلغ معدل التضخم حوالي 30 ٪ في سنة 1990 وانخفض إلى حوالي 13 ٪ في نهاية عام 1998 باستخدام نموذج تصحيح الخطأ (ECM)، استنادا إلى بيانات ربع سنوية خلال الفترة 1992-1998 والمتغيرات التالية: M و GDP و EXC وتشير النتائج إما في المدى القصير أو على المدى الطويل، أنه يتأثر أكثر بالعوامل النقدية و إلى حد أقل بالتقلبات في الناتج أو انخفاض سعر الصرف.
3. دراسة عماد الدين المصباح (2006)⁶: وقد بحثت الدراسة أثر بعض المتغيرات الاقتصادية على التضخم في سورية، باستخدام التكامل المشترك واختبار السببية، وبينت النتائج أن هناك أثر طويل الأجل بين كل من مؤشر الركود الاقتصادي ومؤشر السياسة النقدية على التضخم في سورية. وكذلك تبين أن هناك علاقة سببية قصيرة وطويلة الأجل متجهة من هذين المؤشرين إلى مؤشر التضخم.
4. دراسة Husain AL-Omar (2007)⁷: وأوضحت الدراسة العوامل المؤثرة على التضخم في الكويت خلال الفترة 1972-2004 باستخدام اختبار التكامل المشترك وباستعمال ثلاثة متغيرات: التضخم الأجنبي والمعرض النقدي والناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، وأشارت النتائج الى عدم وجود علاقة في المدى الطويل بين التضخم المحلي ونظيره الخارجي بينما ثبت وجود هذه العلاقة بين التضخم وبقية المتغيرات.
5. دراسة Malin Andersson (2009)⁸: بحثت دراسة محددات التضخم و مستوى الأسعار لدول منطقة اليورو، باستخدام طريقة بانل خلال الفترة 1999-2006 وتشير النتائج أن مستوى الأسعار في كل دول منطقة اليورو يتحدد عن طريق الناتج المحلي الإجمالي للفرد، والذي بدوره تحدده مستويات الإنتاجية و الاستهلاك.
6. دراسة حسن بن رfidان الهجهوج (2009)⁹: وتهدف دراسة إلى تبين محددات التضخم في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية خلال الفترة 1980-2007 باستخدام بيانات سنوية على شكل بيانات مجتمعة لدول المجلس

وباستعمال طريقة التكامل المشترك وكذا تحليل التباين ودالة الاستجابة الفورية للمتغيرات التالية: معدل نمو عرض النقود، معدل سعر الصرف الفعلي الاسمي، معدل التغير في أسعار النفط، معدل نمو حجم الائتمان المصرفي للقطاع الخاص، مستوى التضخم العالمي، معدل نمو الطلب الكلي، وأظهرت النتائج أن هناك تكامل في العلاقات بين المتغيرات الاقتصادية التي اشتملت عليها معادلة التضخم في المدى الطويل، ولكن بين نموذج تصحيح الخطأ أن مستوى أسعار النفط و معدل عرض النقود ومستوى التضخم العالمي أهم المتغيرات الاقتصادية المؤثرة في التضخم في دول المجلس سواء على المدى الطويل أو القصير، كما أوضحت نتائج الدراسة مدى استجابة مستوى التضخم للتغير في المتغيرات الاقتصادية من خلال تحليل التباين ودالة الاستجابة الفورية.

7. دراسة محمد بن عبد الله الجراح (2011) ¹⁰: وتفحص العوامل التي تؤثر على التضخم باستخدام المتغيرات التالية: معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ومعدل الإنفاق الحكومي وعرض النقود ومؤشر الإنتاج الصناعي للدول الصناعية والمؤشر العالمي لأسعار الصادرات ودرجة الانفتاح الاقتصادي وأسعار النفط و سعر الصرف، واستعمال نموذج حدود الارتباط الذاتي المتباطئ الموزع (ARDL) خلال الفترة 1970-2007، وأوضحت النتائج أن معدل التضخم في المملكة مرتبط بالعوامل الخارجية: إنتاج العالم الصناعي، الأسعار العالمية للصادرات ودرجة الانفتاح وكذا تأثير السياسة النقدية ممثلة في معدل نمو النقود سواء على المدى القصير أو الطويل.

8. دراسة *Giorgia Albertin* (2013) ¹¹: وتبحث الدراسة في المحددات القصيرة والطويلة المدى للتضخم في الجزائر خلال الفترة 2002-2011 باستخدام اختبار السببية و VEC واستعمال المتغيرات التالية: مستوى الأسعار وسعر الصرف الاسمي وعرض النقود بمعناه الواسع وسعر النفط ومؤشر أسعار الواردات و الناتج المحلي الحقيقي غير النفطي وكذا البحث عن العوامل الأساسية وراء ارتفاع التضخم منذ أوائل سنة 2012، وتشير النتائج إلى أن المعروض النقدي و أسعار السلع المستوردة هي العوامل المحددة للتضخم في الجزائر سواء على المدى القصير أو الطويل وأن مكافحة التضخم تتطلب مزيجا من السياسات النقدية والمالية المصحوبة بإصلاحات هيكلية من خلال الإنفاق العام وتشديد السياسة النقدية برفع سعر الفائدة.

ثانيا: المتغيرات المؤثرة في التضخم في الجزائر

تتعدد أسباب التضخم في الجزائر، بحيث لا يمكن حصرها في العوامل النقدية فقط، وإنما تتعداها إلى أسباب أخرى. فمن خلال الشكل أدناه يمكننا تمييز ثلاث مراحل للتضخم في الاقتصاد الجزائري وهي كما يلي:

♦ قبل سنة 1990: لم تتمكن السياسة النقدية في الجزائر خلال هذه الفترة من تحقيق الأهداف والمهام المنوطة بها، خصوصا الاحاطة بظاهرة التضخم باعتباره الهدف الأساسي لها، والسبب في ذلك لأنها

سوق العمل وتحديات البطالة في الجزائر

أ. نجلاء لرميني

جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة/ الجزائر
nadaje-15@hotmail.fr

د. عبد القادر بلعربي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة/ الجزائر
profbelarbi@yahoo.fr

The labor market and challenges of unemployment in Algeria

Abdelkader BELARBI & Najla LAMRINI

University of TAHAR Moulay SAIDA –Algeria

Received: 05 Feb 2015

Accepted: 25 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

رغم تراجع معدلات البطالة في الجزائر بانتقالها من 13.8% سنة 2008 إلى أدنى من 10% سنة 2015 إلا أن هذا التراجع اعتبر من بين أعلى نسب البطالة في العالم والمقدرة بنحو 06%. وتبقى بطالة الشباب خاصة المؤهلين الأكثر اتساعا وانتشارا رغم المساعي والاستراتيجيات المعتمدة لوقف تنامي البطالين و كبح توجهاتهم إلى الممارسة غير الرسمية...؛ فأمام كل هذه التحديات جاءت هذه الورقة البحثية لتحليل توجهات سوق العمل و قدرته على امتصاص بطالة الشباب المؤهل مع اقتراح نموذج قياسي *logit-probit* لفهم وتحديد توجهات سوق العمل الجزائري.

الكلمات المفتاحية: البطالة النوعية، سوق العمل والفئة النشطة، عمل المرأة، العمل غير الرسمي.

رموز JEL: E24, J21, E26

Abstract:

Despite the decline of the unemployment rate in Algeria during the last decade, its transition from 13.8 % in 2008 to a minimum of 10 %, according to data, however, this decline was considered one of the highest unemployment rates in the world , estimated at about 06 % . The remaining youth unemployment especially the most extensive and pervasive qualified despite efforts and strategies adopted to stop growing the unemployed and curb tendencies to informal practice ...; in front of these challenges, this paper was to analyze the job trends and market ability to absorb youth unemployment qualification with a proposal for a standard model *logit -probit* to understand and identify trends Algerian labor market.

Keywords: Unemployment Quality, active category, women's work, informal work

(JEL) Classification: E24, J21, E26

تمهيد:

لقد كان لانخفاض أسعار النفط نهاية الثمانينات أثرا مباشرا على النشاط التنموي لبلادنا، وازداد الوضع تفاقمًا بتراجع أحجام الاستثمار و تقلص فرص التوظيف بغلق المؤسسات العمومية وتسريح العمالة، وباختلال العرض بالطلب في سوق العمل ارتفعت معدلات البطالة لتتعدى حدود 30% أي ما يوافق 2.2 مليون عاطل فكان لزاما على الحكومة تبني إصلاحات اقتصادية بإعادة النظر في نمط تسيير المؤسسات الاقتصادية تماشيا ومقتضيات اقتصاد السوق مما تسبب في اضطراب سوق العمل وتفاقم أحجام البطالة خلال التسعينات وتنامي أحجام الفئة النشيطة لمنتقلة من 5851000 سنة 1990 ثم 8153000 سنة 2000 أي ما يوافق امتداد البطالة من 21.7% إلى 29.8% خلال نفس الفترة.

أولا. تطور الفئة النشيطة:

رغم الجهود والمسااعي المبذولة لكبح جموح البطالة في التنامي الا أن مشكلة التشغيل لا تزال تؤرق الاقتصاد الجزائري خاصة بطالة الشباب ما دون العقد الثالث، بطالة حضرية ازدادت تفاقمًا بتنامي معدل النمو الديمغرافي المتسبب في اختلال العرض بالطلب في سوق العمل العاجز عن تحقيق التنمية المرجوة ومن ثم توفير المزيد من مناصب الشغل حيث انخفضت معدلات التشغيل إلى % 70.2 عام 2000 بعدما كانت %78.3 عام 1990. فالفارق بين العرض والطلب يعتبر مصدرا لتنامي البطالة الحضرية للعديد من النساء والشباب وخريجي الجامعات هذا بالإضافة إلى التشغيل (الدوني) - فتقدر النسبة في ذلك بحوالي 57,7%¹، مما سمح بظهور النشاطات غير المأجورة وتنامي ظاهرة القطاع غير الرسمي، فمع نهاية 1992 قدر عدد العاملين هذا القطاع خارج ميدان الفلاحة بمليون شخص، أي ما يعادل 17% من مجموع السكان المشتغلين.

الجدول 1: توزيع الفئة النشيطة حسب المنطقة والجنس 2005-2014

المؤشر	السنوات					
	2014	2013	2009*	2008*	2007	2005
الفئة النشيطة الإجمالية	11453000	11964000	10544000	10 15000	9969000	9656044
الحضر*	7748000	8948000	8948000	8 761000	6166897	5758356
الريف*	3705000	1596000	1596000	1 554000	3802008	3897688
نسبة النشاط في: الحضر	41.0	66,3	65	64,93	61,86	59,66
نسبة النشاط في: الريف	40.3	33.7	35	35,07	38,14	40,33
الفئة النشيطة الإجمالية: ذكور	7748000	8885000	8636000	8586000	8319342	8209054
الفئة النشيطة الإجمالية: إناث	2078000	1904000	1908000	1729000	1649535	1446990
نسبة التفاوت بين: الذكور	66.2	69.5	81.9	83,23	83,45	84,02
وبين: الإناث	14.9	16.6	18.1	16,77	16,55	14,98

المصدر: الجدول أنجز انطلاقا من معطيات ONS حسب تسلسل السنوات، سنة 2014/2005 (سنني 2009-2008 تتعلق بالمناطق النائية)

فحسب المؤشرات الديمغرافية المستقاة من معطيات ONS فلقد كان لتزايد سكان الجزائر المنتقل 18,7 مليون نسمة² سنة 1980 إلى أكثر من 38.7 مليون نسمة في يناير 2015 وقعا كبيرا على سوق العمالة وتأثيرا عميقا على الفئة النشطة وتزايد نسب البطالة التي بدأت في التراجع مع مجرى السنوات الأخيرة حسب تقديرات الديوان الوطني للإحصاء التي أكّدت مقدار التراجع بأربعة نقاط بين 2001-2004، وبثلاثة نقاط ما بين 2004-2014.

ويشير تحليل بيانات الجدول إلى مقدار التباين بين فئتي الذكور والإناث فيما يتعلق بنسبة النشاط المقدرة بـ 82,46% عند الذكور مقابل 17,53% عند الإناث لسنتي 2004 و 2005 تم ما لبث وأن تراجع هذا التفاوت إلى حدود 65% لدى الذكور و 16% للإناث أواخر سنة 2014، وهذا ما يدل إلى أنه بالرغم من التوافد المستمر لليد عاملة النسوية إلى سوق العمل إلا أن النسبة تبقى ضعيفة.

أيضا أن تزايد الفئة النشطة يبقى شبه ثابت بمتوسط 45% ما بين 2005-2014³ بسبب تسارع معدلات النمو السكاني وفوارق العرض والطلب على العمل، حيث يبلغ المعدل المتوسط للطلب على العمل 240 ألف طلب عمل في السنة⁴ وهي طلبات تعود في غالبيتها إلى فئات شبابية يقل متوسط عمرها عن 30 سنة ويسجل في السياق ذاته وجود تفاوت في نسب النشاط بين الحضر والريف خلال 2007-2014 بمعدل 61% و 39% بينما عرفت سنة 2013-2014 شبه استقرار لمعدل النشاط في حدود 65% بالنسبة للبطالين المتواجدين بالمناطق الحضرية، كما أنها تبقى بطالة ذكرية أكثر منه أنثوية كما سبق إليه الذكر.

من خلال كل هذه المعطيات نقول أن نسب البطالة بين الوسط الحضري والريفي لسنة 2014 بقيت جزئية لم تتعدى النقطة الواحدة، وهي حضرية، نوعية وشابة حسب ما تشير إليه نتائج التحقيق لأواخر سنة 2014.

الجدول 2: توزيع الفئة النشطة ونسبة النشاط الاقتصادي

نسبة النشاط الاقتصادي			الفئة النشطة بالآلاف			متوسط العمر
إجمالي	الإناث	الذكور	إجمالي	الإناث	الذكور	
10,8	2,4	19,2	355	39	316	19-15
38,5	14,2	61,6	1467	264	1202	24-20
61,5	33,3	86,9	2231	574	1657	29-25
60	27,6	92,2	1975	452	1524	34-30
54,8	22,7	90,5	1484	324	1160	39-35
55,1	20,2	92,3	1345	254	1091	44-40
53,6	17,7	91,1	1106	187	919	49-45
46,6	12,2	82,1	887	118	769	54-50
34,8	6,2	62,5	523	46	477	59-55
9,6	1,8	16,6	344	31	313	60 فما فوق
41,5	16,3	66,3	11716	2288	9429	المجموع

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء 2014

وبالرغم من التحسن في توفير مناصب العمل بما يزيد عن 455284 منصب شغل، إلا أن فئة البطالين بقيت تمثل مجموعا كبيرا حيث بلغ مجموعها 1151000 فرد أواخر سنة 2014 أي ما نسبته 9.8% وكما يشير إليه الجدول أعلاه فإن فارق الالتحاق بالنشاط الاقتصادي هو دالة تنازلية تناسبا مع مستويات السن بحيث أن معدل عمالة المرأة / الرجل يبلغ نسبة 0.20 لفئة 15-24 سنة وفي حدود 0.14 لفئة 45-59 سنة.

وقد تميز سوق العمل في الجزائر خلال الفترة 2004-2013 ببطالة نوعية متصاعدة في وسط الفئات الشبانية نتيجة تزايد مجموع اليد عاملة النشيطة المنتقلة من 8762326 أواخر سنة 2003⁵ إلى 10812000 سنة 2010 ثم إلى ما يزيد عن 11453000 أواخر 2014، أي ما يناسب نسبة انتقال من 27,8% إلى أكثر من 41.7% خلال الفترة ذاتها بالترتيب، مما يفسر تنامي اليد عاملة الشغيلة المنتقلة من 6684056 عامل أي ما مقداره 21,2% من معدل التشغيل إلى 10566000 فرد أي ما نسبته 37.6% في المتوسط، ويبقى حظ الإناث ضعيف بنصيب 18.1% أي ما يوافق 2078000 من الحجم الإجمالي للفئة النشيطة، الأمر الذي يؤكد على أن البطالة في الجزائر نوعية ومنحصرة على الذكور.

ثانيا. نسبة العمالة :

حتى نتمكن من التوصل إلى تحليل أفضل لسوق العمل الجزائري ودراسة ميولاته فمن الضروري أن نأخذ في الحسبان جل التغيرات الطارئة على معدلات التشغيل على المستوى الوطني والذي يعرف بأنه نسبة العاملين من السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 عاما فما فوق والذي يثير في دراسته بدرجة المشاركة في قوة العمل أو معدل النشاط الاقتصادي المقدر بـ 41.7% وفقا لبيانات الديوان الوطني للإحصاء لسنة 2014 تنقسم بالترتيب على النحو التالي: 69.5% بين الرجال و 16.6% لدى الإناث. هذا الفارق في حجم النقاط بين الجنسين و المقدر بـ 57 نقطة يخفي في حقيقته مجموعة فوارق كبيرة تتباين بحسب العمر والجنس و المستوى التعليمي.

وقد ترنح معدل البطالة في حدود 10% بنسب تتراوح بين 8.3% للذكور و 16.3% للإناث، بمعدل في حدود 30% للفئة المتراوح عمرها بين (16-24)، أي ما يوافق واحد من كل خمسة تقريبا في حين أن فئة (25 - 39 سنة) فتقدر نسبة البطالة لديها بنحو 27.8%. مما يجعلنا نقول أن البطالة تمس فئة الشباب بالدرجة الأولى.

ثالثا. المرأة وسوق العمل:

رغم التحسن الذي أحرزته المرأة بولوجها إلى عالم الشغل بانتقال تعدادها من 1729000 سنة 2008⁶ إلى 2078000 أواخر سنة 2014، إلا أن هذا التحسن يبقى دون دلالة بسبب البطالة المرتفعة لديهن فقدرت النسبة سنة 2014 بمقدار 17,1% عند الإناث مقابل 9,2% عند الذكور، غير أن معدل الانخفاض في بطالة النساء لسنة

2014 لم يكن كبيرا من حيث أنه لم يتعدى النقطتين إذا ما قورن بسنتي 2010-2011 ، أين بلغ نسبة البطالة نسبتي 19,2 % و 17,2 % على التوالي مقابل 16,3 % لسنة 2013.

الجدول 3: توزيع الفئة العاملة حسب قطاع النشاط والجنس بين الحضر والريف

الوحدة بالآلاف

المجموع		الإناث		الذكور		
النسبة	التعداد	النسبة	التعداد	النسبة	التعداد	
الحضر						
4,4	319	0,9	14	5,3	306	الفلاحة
14,7	1065	18,7	274	13,7	791	الصناعة
14,6	1062	1,4	20	18,0	1042	بناء وأشغال عامة
66,3	4807	79,0	1156	63,1	3651	تجارة- خدمات
100	7252	100	1464	100	5789	إجمالي الحضر
الريف						
23,3	822	16,0	70	24,3	752	الفلاحة
9,7	342	24,0	105	7,6	236	الصناعة
20,6	730	1,3	6	23,4	724	بناء وأشغال عامة
46,5	1643	58,8	259	44,7	1384	تجارة- خدمات
100	3536	100	440	100	3096	إجمالي الريف
مجموع الحضر + الريف						
10,6	1141	4,4	84	11,9	1057	الفلاحة
13,0	1407	19,9	380	11,6	1027	الصناعة
16,6	1791	1,3	25	19,9	1766	بناء وأشغال عامة
59,8	6449	74,3	1415	56,7	5035	تجارة- خدمات
100	10788	100	1904	100	8885	المجموع

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء 2013

أما عندما تتعلق المسألة بكفاءة وتأهيل العمالة النسوية فنقول أن هذه الأخيرة قد ارتقت بفعل التعليم والتكوين المهني فالفارق في نسبة التمدرس بين 1987-1998 بلغ 7,8 % بانتقاله من 71,6 % إلى 79,2 % على الترتيب⁷ وزيادة على هذا وتبعاً لمعطيات 2014 نجد أن 2/3 من النساء النشيطات يقل سنهن عن الأربعين وأن قرابة النصف يتراوح متوسط عمرهن بين 25-29 سنة في حين أن الفئة المنحصر معدل عمرهن بين 20-24 سنة يقدر حجمها بالربع، وبالرغم أن سوق العمالة النسوية عرف تحسناً كبيرة إلا أن معدل التوظيف في وسطهن بقي ضعيفاً كما سبقت إليه الإشارة مقارنة بمعدل التوظيف عند الذكور مما يؤكد أن هناك تفاوت في وصول المرأة إلى سوق العمل، ليصبح الفارق أكبر إذا أخذنا بعين الاعتبار النسوة الماكثات بالبيوت، لتبقى النسبة حصرية محتكرة من طرف الذكور بمعدل 79 % حسب معطيات الديوان الوطني للإحصاء 2013 وحسب ذات المصدر فإن

القطاع العام يبقى المستحوذ من حيث توظيف العمالة النسوية بنحو 3/4، وفي نفس السياق فإن قطاع التجارة، الإدارة بما فيه التعليم والصحة لا يزال يحتل الصدارة في التشغيل النسوي بنسبة 61,3% أمام كل من قطاع الخدمات والصناعة بنسبة 23% و7,3% ثم 4,5% على التوالي، وحسب ما يشير إليه الجدول أدناه فيبقى كل من قطاع التجارة - الخدمات القطاعين الرائدين في استقطاب العمالة؛ فأبعاد هذا القطاع انتقلت من نسبة 42% سنة 2005 إلى 66,3 سنة 2013 من حيث معدلات التشغيل.

رابعاً. البطالة والعمل غير الرسمي في الجزائر:

أمام خضوع سوق العمل الجزائري لمختلف صدمات العرض والطلب رغم تحامل الجهود الرامية لفك شفرة الشغل من خلال مختلف المبادرات الرامية إلى تحسين الظروف إلا أن ظاهرة البطالة بقيت مؤرقة منحصرة على فئات الشباب فبلغت مستويات عالية، فحسب إحصاءات الديوان الوطني فلقد قفزت البطالة بسرعة من 152200 سنة 1992 إلى 2104700 سنة 1995 وهو ما يمثل نمو قدره 194000 بطل جديد في السنة، حيث مثل طالبوا العمل الجدد نسبة 73% من إجمالي طالبي العمل و أن ما نسبته 70% منهم لا يتعدى متوسط عمرهم الثلاثون وأن ما قرابته 49% من هذه الفئة تزيد مدة بطالته عن السنتين، على أن فئة الذكور تبقى الكبيرة لاحتكارها أكثر من 77% من مجموع الفئة الإجمالية بينما لا تتعدى نسبة الإناث 17% من مجموع الفئة النشطة، وفي أواخر سنة 2014 بلغ تعداد البطالين مجموع 1175000 فرد، وأن أكثر الفئات تضررا من البطالة هي: فئة حاملي الشهادات الشباب، النساء، معنى ذلك أن البطالة لا تمس كل أوساط العمر بشكل منتظم وإنما المقصود هو أن الفئة الأقل من 40 سنة هي الأكثر معاناة بمجموع يعادل 1058000 فرد وبنسبة تتجاوز 80% مما يعني أن ما يزيد عن ثلثي الفئة الحضرية يبقى عاطلا.

الجدول 4: تقسيم الفئة العاطلة حسب السن والجنس

نسبة البطالة	عدد البطالين (ألف)			المجموع	النسبة
	المجموع	الذكور	الإناث		
أقل من 20 سنة	114	15	129	29,3	37,4
20 – 24	246	127	373	19,3	40,0
25 – 29	202	104	306	11,7	18,8
30 – 34	108	55	163	7,1	13,3
35 – 39	55	32	87	4,7	10,8
40 – 44	27	23	50	2,4	8,3
45 – 49	20	11	31	2,1	6,1
50 – 54	20	3	23	2,5	2,9
55 – 59	12	1	13	2,4	1,6
المجموع	804	371	1175	8,3	16,3

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء، 2013.

وتشير معطيات الجدول إلى أن البطالة في الجزائر هي بطالة شبابية⁸ كون أنها تمس الفئة التي يقل عمرها عن 30 سنة وبمعدل 43%، وبالرغم من مساعي الدولة لتخفيف وتيرة البطالة من خلال برامج التشغيل إلا أن هذه الأخيرة لا تزال حاضرة بنسبة 9.8% أواخر سنة 2014 حسب إحصائيات الديوان الوطني، ومع أن التراجع في معدل البطالة والذي وإن كان مسنودا بمعدل نمو بلغت نسبته 3% في المتوسط⁹، إلا أنه يبقى منحصرا على الشباب حاملي الشهادات الأمر الذي يمثل أحد مفارقات الاقتصاد الجزائري.

الجدول 5: المجمعات الخاصة بتطور سوق العمل

2013	2012	2011	2010	2008	2005	
10788	10170	9599	9735	9145	8044	الفئة الشغيلة
618	571	-136	263	551	246	حجم النمو السنوي
6,1	5,9	-1,4	2,8	4,6	3,2	نسبة النمو
1 175	1 253	1 062	1 076	1 170	1448	الفئة العاطلة
11 964	11 423	10 661	10 812	10 315	9 493	الفئة النشطة
9,8	11,0	10,0	10,0	11,3	15,3	نسبة البطالة
43,2	42,0	40,0	41,7	41,7	41	نسبة النشاط
39,0	37,4	36	37,6	37,0	34,7	نسبة التشغيل
ذكور						
8885	8393	8038	8261	7717	6 870	الفئة الشغيلة
804	888	738	729	868	1199	الفئة العاطلة
9689	9281	8777	8990	8585	8069	الفئة النشطة
8,3	9,6	8,4	8,1	10,1	14,9	% البطالة
69,5	67,8	65,3	68,9	69	69,2	% النشاط
63,7	61,3	59,8	63,3	62	58,9	% التشغيل
اناث						
1904	1778	1561	1474	1428	1174	الفئة الشغيلة
371	365	324	348	302	250	الفئة العاطلة
2275	2142	1885	1822	1730	1423	الفئة النشطة
16,3	17	17,2	19,1	17,4	17,5	% البطالة
16,6	15,8	14,2	14,2	14,1	12,4	% النشاط
13,9	13,1	11,8	11,5	11,6	10,2	% التشغيل

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء 2013

تشير معطيات الجدول أنه يمكن استنتاج وجود ترابط سلبي بين متوسط العمر والبطالة، بحيث تتراجع هذه الأخيرة وتقل حتى تصبح شبه منعدمة مع تزايد السن، فكلما كان متوسط السن كبيرا كلما كانت البطالة ضعيفة وهكذا، فمتوسط السن يلعب دورا أساسيا في تحديد اتجاهات البطالة، فيلاحظ من سلسلة الجداول المقترحة أنه بتزايد السن تتراجع البطالة وفي الغالب يكون السبب متمثلا في عودة أصحاب المعاش إلى

سوق العمل الذي يعيد توظيفهم بسبب الخبرة والكفاءة المتحصّل عليها، ولا يكون هذا إلا بتسديد مقابل ضعيف أو دون المتوسط، في حين أن المتوافدين الجدد على سوق العمل فيكونوا بصدد مواجهة عدّة صعوبات أقل ما يقال عنها أنها تكون عابرة أو ظرفية ذلك لأن البطالة المهيمنة في هذا الحال تبقى البطالة طويلة الأجل، مما يتسبب في النزوح الى الممارسة غير الرسمية، بحيث أن حصة العمل غير الرسمي تزايدت بشكل كبير ما بين 1992-2001 بمعدل يقارب 7 نقاط، وهو ما يشكل انتقالا من 21,1% الى 27,8% على الترتيب حسب المصادر الرسمية، أي ما يعادل مجموع 1,15 مليون فرد خلال سنة 2001، أما سنة 2005 فإن المجموع تعدى 1,5 مليون عامل¹⁰، إحصائية أخرى منحصرة بين سنتي 1997-1998 تؤكد على أن نسبة الزيادة في هذا القطاع بلغت أكثر من 2%¹¹ كما أن إجمالي مناصب العمل المتاحة في هذا القطاع قدر بـ 1131000 و 1152000 منصب عمل على التوالي، وحسب تحقيقات الديوان الوطني للإحصاء إزاء الأسر 2002¹² فإن العمل غير الرسمي قد ازداد بشكل كبير بانتقاله من قرابة 27% إلى ما لا يزيد ولا يتعد عن 40% خلال عقدين كاملين يمتدان من منتصف التسعينات إلى غاية سنة 2003¹³، بينما يقدر شارم العمل غير الرسمي في حدود نسبة 15% أي ما يتوافق مع ما مجموعه 1.5 مليون فرد من الفئة النشطة¹⁴، أما عن تقرير الكناس لسنة 2004 فإن العمل غير الرسمي ينمو بنسبة 8% في السنة، أي بمرتبتين أكبر من نسبة نموّ الشغل داخل القطاع غير الرسمي، ونسبة مساهمته في الناتج الداخلي الخام تبقى متضاربة فتقدّر وزارة المالية بين 20% و 25% أما الديوان الوطني للإحصاء بحوالي 13% كذلك عدد الأفراد العاملين بالمؤسسات الفردية عرف هو الآخر تغيرات متباينة بانتقاله من 38,9% سنة 1992 إلى قرابة الخمسين بالمائة سنة 2005، ونسبة نموّه تبقى في حدود 2,8% كل سنة، فطبيعة العمل غير الرسمي المنتشر يبقى متوقف على العمل غير المأجور وان حدث وتم إدماجه أو بمعنى أدق إدماج العمل غير الرسمي في النسيج الاقتصادي فإن هذا من شأنه العمل على تقليل نسبة البطالة، وحسب التحقيق الذي قام به مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية سنة 2001 والذي مسّ أكثر من 7500 مؤسسة صغيرة ومتوسطة أثبت فيه أن الاقتصاد الجزائري يغلب عليه طابع غير الرسمية بحيث أن قرابة 41% من عمال هذه المؤسسات النشطة في النسيج الاقتصادي غير مسجل ضمن قائمة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي¹⁵،

خامسا. البطالة النوعية ومدتها:

بلغت الأرقام نجد أن البطالة تمسّ ثلثي خريجي الجامعات¹⁶ وهي في تضاعف مستمرّ بدليل انتقالها من 80 ألف جامعي بطّال سنة 1996 إلى ما يزيد عن 250 ألف بطّال سنة 2010 كحد إجمالي، أي تزايد بمقدار ثلاثة أضعاف حسب بيانات الديوان الوطني للإحصاء لسنتي 2008-2009.

وحسب تقديرات المكتب الدولي للشغل فنسبة بطالة الشباب المؤهل خاصة الجامعيين منهم تبقى الأعلى مقارنة مع باقي الشرائح الاجتماعية بحيث تقدّر النسبة بنحو 16.4% سنة 2014 أي ما يعادل 10.9 % للذكور مقابل 22.1 % للإناث، أما عن دوي التكوين المهني فلقد زادت نسبة البطالة عندهم 0.8% ما بين أفريل وسبتمبر 2014.

الجدول 6: نسبة البطالة حسب مستويات التحصيل العلمي 2013

المجموع	الإناث	الذكور	
مستوى التعليم			
2,7	5,5	2,2	دون مستوى
6,7	9,7	6,4	الابتدائي
11,1	17,3	10,4	المتوسط
9,7	16,0	7,9	الثانوي
14,0	19,2	9,4	العالي
الشهادة المكتسبة			
8,1	12,5	7,5	دون شهادة
12,3	17,9	10,7	شهادة التكوين المهني
14,3	19,1	9,7	شهادة التعليم العالي
9,8	16,3	8,3	المجموع

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء 2013

ما يستدل به من الجدول أعلاه أن نسبة البطالة تبقى مرتفعة عند حاملي الشهادات، وعلى سبيل المقارنة، فمن مجموع الأفراد دون المستوى فإن 2,7% منهم يبقى بصدد البحث عن العمل مقابل 14% من مجموع الأفراد الباحثين عن العمل والحاصلين على الشهادات العليا، فالصعوبة في إدراجهم تتعلق بتقليص حجم الطلب على العمل بانتقال سوق العمل من مرحلة الكمية إلى النوعية مبيّنا بذلك نيته في العزوف عن توظيف الكثير من خريجي الجامعات حاملي الشهادات غير المرغوب فيها، أنظر الشكل الهندسي أدناه.

عموما يمكن القول أن البطالة مرتفعة عند الفئة المؤهلة، ففي الوقت الذي تكون فيه مهمة إيجاد وظيفة صعب عند حاملي الشهادات فإنها تبقى ميسرة عند المتعلمين بمراكز التكوين المهني، كذلك الأمر لأصحاب الثانوي الذين يلقون منافسة شديدة في سوق العمل من طرف الشباب المكوّن في القطاع غير الرسمي بواسطة التعلّم التقليدي والممارسة الميدانية، فأمام هذه الظروف تطول مدة بطالة الجامعيين فتصل إلى 3 سنوات وقد تتعدّاها. بشكل دقيق فمن مجموع بطالي 2013 فمدّة انتظار أصحاب الشهادات العليا والبالغين 262 ألف قد بلغ 24 شهرا¹⁷، أما بالنسبة لأصحاب المستوى الثانوي والمتوسّط الذين تجاوز تعدادهم 640 ألف فمدّة بحثهم تجاوزت السنتين فهي تساوي في المتوسط 25 شهر، فأمام تفاوت مدة الانتظار وتآزم الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية

وبتقدم السن تبدأ ملامح الاتجاه إلى العمل غير الرسمي بالتشكل على ما يمثله من خروج من ضيق البطالة إلى سعة الشغل، ومع مرور الوقت وتدهور الأوضاع يزداد التشبث به خوفا من الانزلاق إلى ما هو أسوء، بدليل أن معطيات الديوان الوطني للإحصاء تبين أن 76,7% من طالبي العمل قبلوا العمل في أي قطاع اقتصادي بغية سدّ حاجياتهم وأن 74,3% من الفئة نفسها قبلت بالعمل في مجالات أبعد بكثير عن مستواها وكفاءاتها المهنية وبعائدات مالية ضعيفة، وهذا ما يشكل أحد ملامح العمل غير الرسمي الذي يمتص حوالي 15% من الفئة النشطة أي ما يساوي 1.5 مليون فرد¹⁸ وحسب تقديرات المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي فإن العمل غير الرسمي يزداد في المتوسط بنسبة 8% في السنة أي بمرتين ضعف معدل نمو الشغل في القطاع الرسمي وحسب وزارة المالية فإن مساهمته في الناتج الداخلي الخام منحصرة بين 20-25% وهو في تزايد مستمر ويظهر الشغل فيه مؤقتا بداية الأمر ولكن بمرور الوقت وتدهور الأوضاع يزداد التشبث به خوفا من الانزلاق إلى ما هو أسوء، بدليل أن المعطيات الأخيرة للديوان الوطني للإحصاء تبين أن 76,7% من طالبي العمل قبلوا العمل في أي قطاع لسدّ حاجياتهم وأن 74,3% من نفس الفئة قبلت بالعمل في مجالات أبعد بكثير عن مستواها وكفاءاتها وبعائدات مالية ضعيفة، إشارة إلى أحكام القطاع غير الرسمي قبضته بالشباب.

الجدول 7: تقسيم البطالين حسب الجنس ومدة البحث عن العمل

	الذكور		الإناث		المجموع	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
بدون شهادة						
أقل من سنة	166	31,2	29	27,1	195	30,5
12-23 شهر	117	22,1	21	20,2	139	21,7
24 شهر فأكثر	226	42,5	51	47,7	277	43,4
غير مصرّح به	23	4,2	5	5,0	28	4,4
المجموع	532	100	106	100	639	100
شهادة التكوين المهني						
أقل من سنة	60	33,0	29	31,8	90	32,6
12-23 شهر	33	18,0	21	22,7	54	19,6
24 شهر فأكثر	81	44,4	36	38,9	117	42,6
غير مصرّح به	8	4,5	6	6,6	14	5,2
المجموع	183	100	92	100	275	100
شهادة التعليم العالي						
أقل من سنة	42	47,6	90	52,0	132	50,5
12-23 شهر	15	17,1	30	17,5	45	17,4
24 شهر فأكثر	30	33,5	52	29,8	81	31,1
غير مصرّح به	2	1,7	1	0,7	3	1,0
المجموع	89	100	173	100	262	100

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء 2013

من خلال البيانات المقدمة يلاحظ أن مهمّة اكتساب وظيفة تبقى صعبة عند حاملي الشهادات، ولقد قدّرت المدّة المتوسطة للبحث عن العمل بـ 29,5 شهرا، وهي مرتفعة عند الرجال مقابل الإناث لتبلغ معدلاتها 30,8 و 23,1 على الترتيب، يحدث هذا في نفس الوقت الذي تزداد فيه البطالة رغم مساعدي الدولة من خلال برامج الدعم والإدماج المهني، هذا التنامي هو تحوّل في طبيعتها المتصلة بحاملي الشهادات العليا، أي أنه يمثل اتجاه معاكس لذلك الاتجاه الذي كانت تؤوّل إليه البطالة خلال العقدين الماضيين.

سادسا. نموذج الاقتصاد القياسي :

1. تقديم النموذج:

سنهتم في هذا المجال بتحليل احتمالية أن الفرد قيد الدراسة سيعمل بالقطاع الرسمي إذا أتيحت له فرصة العمل تبعا لمجموعة خصوصيات سنفسرها ببناء صورة للقطاع غير الرسمي تحت شكل انحداري للأفراد تبعا لمجموعة مميزات خاصة بهم كالنظر على سبيل الذكر إلى طبيعة الجنس، معدّل العمر، المستوى التعليمي... إلى غير ذلك من المتغيرات.¹⁹ أين تتألف عينة الدراسة من 226 فرد وهي عينة تمثيلية ممرّكة في وسط مدينة تلمسان الحضرية و نقصد بذلك المناطق الحضرية الكبرى. وبناء عليه فإن النموذج القياسي هو كالتالي:

$$y_i = x_i\beta + u_i \dots \dots \dots (1)$$

x_i : مصفوفة قيم المتغيرات المستقلة (n.k)

y_i : شعاع قيم المتغير التابع (n.1).

u_i : المتغيرات العشوائية

نلاحظ من خلال المعادلة رقم 1 أن المتغيرة التابعة هي ثنائية (0 أو 1). فاللجوء إلى طريقة المربعات الصغرى العادية تعرّض لعدّة مشاكل وللمعرفة، وجود أمدّة تباين الانحرافات المختلفة وهذا نفسه ما يترجم بتقييمات غير مائلة إلا أنها تبقى عقيمة وغير فعالة. ومع هذا فإن طريقة المربعات الصغرى العامة بإمكانها حل المشكل المرتبط بنظرية الانحرافات المختلفة، غير أن القيم المتوقعة قد لا تحدد قسرا ما بين (0 أو 1). فالحل يكمن في اعتبار أن تحقق المتغيرة التابعة الثنائية على أنها متأتية من إحدى قواعد القرار، وأن قاعدة القرار هذه هي آلية ربط المتغيرات المفسرة x_i بمشاهدة الحدث $\{y_i=0\}$ أو $\{y_i=1\}$. لحساب الاحتمال وتقييم متغيرات هذا النموذج، فمن الضروري تعيين توزيع إحصائي لـ u_i ، فالقانون الإحصائي المستخدم بكثافة في هذا المجال هو قانون Gauss (التوزيع الطبيعي)، ليمدنا بالتالي هذا التوزيع بالنموذج النوعي الثنائي المسمّى Probit.

لنسجل $F(\cdot)$ دالة توزيع مشتقة من التوزيع الإحصائي لمصطلح الارتياح أو الخطأ u_i ليأخذ النموذج بذلك الصيغة التالية:

$$\begin{cases} \text{prob}(y_i = 0) = \text{prob}(u_i > -x_i \beta) = 1 - F(-x_i \beta) \\ \text{prob}(y_i = 1) = \text{prob}(u_i \leq -x_i \beta) = F(-x_i \beta) \dots \dots \dots (2) \end{cases}$$

فالانحدار *Probit* يستخدم في هذه الحالة بغرض تحليل العلاقات ما بين متغيرة أو أكثر، مستقلة تفسيرية (*explicative*) مع متغيرة تابعة فنّوية مفسّرة (*expliquée*) على مستويان، وعليه فهو يحتوي على عدد كبير من المزايا إذا ما قورن بالانحدار الخطي المضاعف، عامة فتمثل هذه الطرق الخاصة بتطبيق الانحدار تستتبع من المتغيرة التابعة أن تكون في واقع الأمر نتيجة تحول متغيرة تحتية (*sous-jacente*) غير محدودة المجال.

2. نموذج *Probit*:

فحقيقة التحليل تؤكد بأن خصوصيات نموذج *Probit* مصممة خصيصا لتحليل المعطيات النوعية التي تعكس مبررات الاختيار بين اختياريين أو بالأحرى بين حلين بديلين والتي تتمثل في موضوعنا قيد الدراسة العمل في القطاع الرسمي أي الخروج من اللارسمية أو عدم الرغبة في العمل فيه وبالتالي وكما سبقت إليه الإشارة البقاء في القطاع غير الرسمي، من هنا يصبح من السهل علينا التعرف على أن خصوصيات *Probit* تمنح نموذج خاص باحتمالية مشاهدة الأفراد. ولنفترض من خلال نقطة المعاينة هذه بأن الارتياح u_i هو متغيرة تتبع القانون الطبيعي ذو متوسط 0 و تباين σ^2 *variance* فدوال الكثافة والتوزيعية المرتبطة بالمتغيرة الطبيعية $N(0,1)$ هي بالترتيب كالتالي:

$$\begin{aligned} \phi(x) &= \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-x^2/2} \text{ et} \\ \Phi(x) &= \int_{-\infty}^x \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-t^2/2} dt \dots \dots \dots (3) \end{aligned}$$

وحتى نتمكن من استخدام هذه التعبيرات مع u_i ، والتي تحمل تباين σ^2 *variance* فلا بدّ من تضيق

مصطلح الاحتمالي على أن $y_i=1$ ، بالقسمة على الانحراف σ :

$$\begin{aligned} \text{prob}(y_i = 1) &= \text{prob}(u_i > -x_i \beta) = \text{prob}(u_i < -x_i \beta) \\ &= \text{prob}\left(\frac{u_i}{\sigma} < \frac{x_i \beta}{\sigma}\right) = \Phi\left(\frac{x_i \beta}{\sigma}\right) \dots \dots \dots (4) \end{aligned}$$

من أجل تقدير متغيرات نموذج *Probit*، لا بد من تعظيم تشابهية المعطيات والمقصود بهذا متغيرات التعظيم التشابهية.²⁰ وبافتراض أن المشاهدات هي مستقلة وموزعة بشكل تطاقي، فإن تشابهية النموذج تدوّن ناتج احتمالات مرتبطة بتحقيق y_i .

في حد ذاته N_1 و N_2 بافتراض يكونان على الترتيب جملة المشاهدات والتي يكون من أجلها ($y_i=0$)

و($y_i=1$)، فالمطابقة تكتب للنموذج *Probit* بتفريق المشاهدات:

$$L(x, y, \beta) = \prod_{N=1} [\Phi(x_i \beta)] \prod_{N=0} [1 - \Phi(x_i \beta)] \dots \dots \dots (5)$$

ولنكون أكثر دقة و باعتبار جملة N مشاهدات:

$$L(x, y, \beta) = \prod_{i=1}^N [\Phi(x_i \beta)]^{y_i} [1 - \Phi(x_i \beta)]^{1-y_i} \dots \dots \dots (6)$$

3. تجريب النموذج:

بعد تقدير متغيرات الانحدار، لا بد علينا من القيام بتجريب واختبار ما إذا كان هذا النموذج مناسباً أو غير ذلك تم معرفة مدى توافقه مع موضوع دراستنا.

تعظيم دالة التشابهية يعود بنا إلى قياس χ^2 الممنوح من طرف المعادلة التالية:

$$\chi^2 = -2[\log(L_0) - \log(L_1)] \dots \dots \dots (7)$$

إن درجات الحرية (dl) الخاصة بـ χ^2 متكافئة بالتمام مع فوارق عدد متغيرات النموذج nul والنموذج المضبوط، هكذا فإن درجات التحرر ستكون متساوية وأعداد المتغيرات المستقلة في الانحدار Logit أو Probit. فإذا كان مستوى p (p level) المشترك مع χ^2 ذو دلالة، يصبح بإمكاننا القول بأن النموذج المقدر يسمح بتعديل أفضل للمعطيات، تعديل أفضل مما يقدمه النموذج nul. هذا يعني أن معلمات الانحدار معبرة وذات دلالة إحصائية.

سابعاً: تحليل البيانات الخاصة بممارسة العمل غير الرسمي عند الأفراد

1. جنس الناشطين بالقطاع غير الرسمي:

يتبين لنا من خلال الشكل البياني (أنظر الملحق 1) أن القطاع غير الرسمي ينفرد بعاملة حضرية ذكورية مثلما هو الحال بالنسبة للقطاع الرسمي، أما بالنسبة لنتائج التحقيق المتوصل إليها، فتتقسم العمالة إلى 156 بالنسبة الرجال و 70 بالنسبة الإناث، وهذا ما يؤكد صحة فرضية البحث، فإذا كانت البطالة داخل القطاع الرسمي منحصرة على فئة الذكور فإن نزوحها إلى القطاع غير الرسمي بحثاً عن منافذ العمل يصبح أمراً بديهياً.

2. أعمار الناشطين بالقطاع غير الرسمي:

بعد ما تبين أن غالبية العمالة داخل القطاع غير الرسمي ذكورية، تظهر نتائج التحقيق أن متوسط عمر أغلبية الناشطين فيه يتراوح ما بين 16-30 سنة بنسبة تقدر 79,64 %، وهي نسبة كبيرة تدفع بنا إلى الجزم بأن القطاع غير الرسمي يحتوي على ترسانة عمالة شابة وكأنه أصبح مرآة عاكسة لبطالة القطاع الرسمي التي تبقى منحصرة على فئة الشباب. وبالأستناد إلى نتائج التحقيق يمكن القول أن متوسط عمر الفئة الناشطة بالقطاع غير الرسمي والتي لا يقل عمرها عن 16 ولا يزيد عن 40 سنة يبلغ نسبة 94,25 %، وبهذا نقول أن العمالة الناشطة بالقطاع غير الرسمي هي عمالة شابة وحضرية في آن الوقت²¹.

3. مستوى الناشطين بالقطاع غير الرسمي:

لقد جاءت نتائج التحقيق لتؤكد صحة الفرضيات المعتمدة فتم التوصل إلى أن ما نسبته 61% من مجموع 226 فرد مستجوب يمتلكون مستوى جامعي وأن ما نسبته 20% منهم لديهم مستوى ثانوي، فتماشيا مع معطيات وأرقام (الملحق 3) نبتين أن عمالة القطاع غير الرسمي عمالة مؤهلة أو بالأحرى عمالة نوعية وذكورية أكثر منه أنثوية.

وفي ما تعلق بمدة البطالة، فإنه تبعا لفرص العمل الضئيلة بالقطاع الرسمي والتي وإن أصبحت ممكنة فإن العمل بهذا القطاع نادرا ما يكون قارا، فالمدة التي يقضيها الأفراد في الانتظار حتى يتمكنوا من العمل تلعب دور الفاصل، فكلما زادت المدة كلما زاد احتمال العمل غير الرسمي، وتكشف نتائج التحقيق أن شريحة الشباب التي تتوسط مدة انتظارهم 1-3 سنوات هي الفئة الأكثر توافدا على القطاع غير الرسمي ثم تليها فئة الأكثر من ستة سنوات وتتراوح النسب في ذلك ما بين 37% و 28% على الترتيب.

4. رغبة العمل بالقطاع الرسمي:

يشير الشكل (الملحق 5) إلى أن ما مجموعه 160 مستجوب يعرب عن نيته في العمل داخل القطاع الرسمي بحثا عن الاستقرار، لتصبح الدولة مطالبة لإعادة إدماج هذا القطاع في قالب الرسمية على ما يحتويه هذا الأخير من عمالة نوعية وعلى ما يوفره من فائض قيمة قد لا يستطيع القطاع الرسمي توفيرها في أوقات الأزمات.

سابعا: وصف المتغيرات وتفسير النتائج

إن المعطيات المستخدمة في هذا النموذج تشمل 226 فرد يشكلون عينة تمثيلية لمدينة تلمسان الحضرية، فالمتغيرات المستعملة هي ممثلة في الجدول البياني التالي:

يؤكد التوزيع الاحتمال الطبيعي (أنظر الملحق 8) وجود تطابق بين توقع القيم الطبيعية وانحرافات الأخطاء مما يدل على أن النموذج المعتمد عليه في التحليل صحيح وأن البطالة في الجزائر هي بطالة نوعية وبإمكان القطاع غير الرسمي أن يساهم في مواجهتها إذا ادمج بشكل سليم.

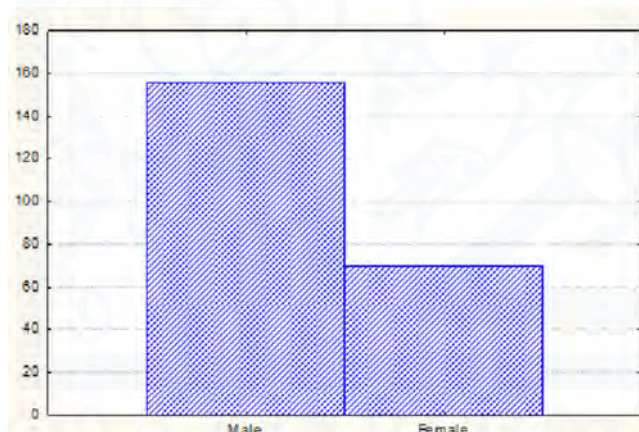
خلاصة:

إن الجدير بالذكر في تحليلنا لسوق العمل أن هناك جزء من اليد عاملة الخفية التي تمارس أنشطة خفية دون المرور إلى التسجيل بمراكز البحث عن العمل، كون أنها تكون قد وجدت ضالتها في العمل داخل القطاع غير الرسمي، وهو ما يشكل بحد ذاته نوعا من التضارب في معدلات البطالة المصرح عنها. لهذا فإن التحدي المستقبلي ينحصر في إيجاد حلول استراتيجية للبطالين الشباب داخل المناطق الحضرية خاصة مع الاهتمام النوعي بالعمالة النسوية قدما نحو تحسين مهارات القوى العاملة تماشيا واحتياجات سوق العمل بإنشاء ثلاثة أو أربعة

مبادرات مثل جهاز ANSEJ وهذا ما يمثل أول خطوة نحو كبح امتداد البطالة خاصة بطالة الشباب، كما يمكن الاستفادة من خدمات القطاع غير الرسمي الذي يشكل طوق نجاة من خلال دوره في ضبط مسار سوق العمل وتخفيف وطأة البطالة، ولأن هذا الأخير يكتسب حيوية كفيلة بتحقيق مصادر الرزق وحفظ ماء الوجه فإن هناك من المحللين من يطالب بإدراج القطاع غير الرسمي في المسار الرسمي.

الملاحق:

الملحق 1: جنس الناشطين بالقطاع غير الرسمي



المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 2: سن الناشطين بالقطاع غير الرسمي

Frequency table: Age (Individus)				
Category	Count	Cumulative Count	Percent	Cumulative Percent
1	2	2	0,885	0,88
2	180	182	79,646	80,53
3	31	213	13,717	94,25
4	11	224	4,867	99,12
5	2	226	0,885	100,00
Missing	0	226	0,000	100,00

المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

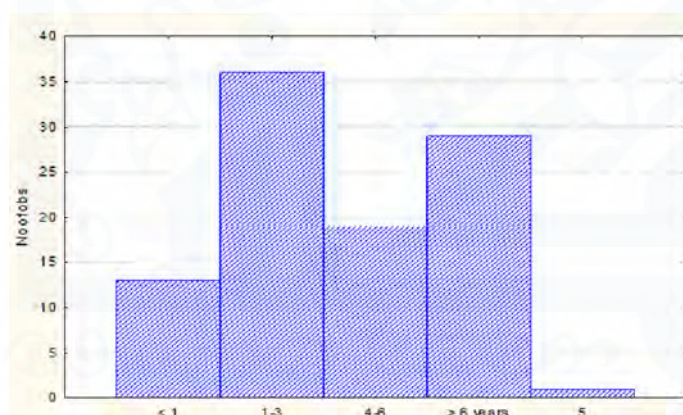


الملحق 3: المستوى العلمي للناشطين بالقطاع غير الرسمي

Category	Frequency table: Level_Instru (Individus)			
	Count	Cumulative Count	Percent	Cumulative Percent
Without instruction	4	4	1,770	1,77
Primary	8	12	3,540	5,31
College	29	41	12,832	18,14
Secondary	47	88	20,796	38,94
University	138	226	61,062	100,00
Missing	0	226	0,000	100,00

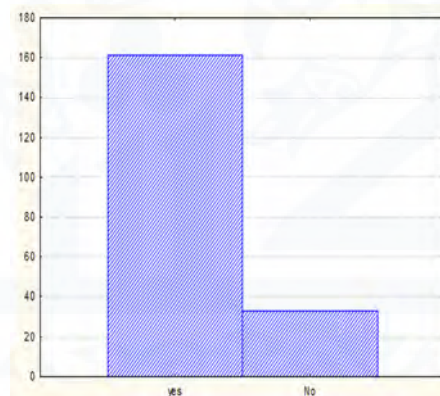
المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 4: مدة البطالة



المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 5: الرغبة في العمل بالقطاع الرسمي



المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 6: أهداف ومعايير الانحراف

Variable	Means and Standard Deviations (Individus_Probit.sta)			
	Mean	Std.Dev.	Minimum	Maximum
Gender1	0.68	0.47	0	1
Gender2	0.32	0.47	0	1
Age1	0.01	0.07	0	1
Age2	0.81	0.39	0	1
Age3	0.13	0.34	0	1
Age4	0.05	0.21	0	1
Age5	0.01	0.10	0	1
Instr1	0.02	0.12	0	1
Instr2	0.04	0.20	0	1
Instr3	0.13	0.34	0	1
Instr4	0.21	0.41	0	1
Instr5	0.61	0.49	0	1
Ocp_yes	0.52	0.50	0	1
Ocp_no	0.48	0.50	0	1
Q71	0.25	0.43	0	1
Q72	0.17	0.38	0	1
Q73	0.15	0.36	0	1
Q74	0.13	0.34	0	1
Sector1	0.12	0.32	0	1
Sector2	0.43	0.50	0	1
Sector3	0.34	0.47	0	1
Sector4	0.09	0.28	0	1
Sector5	0.03	0.17	0	1
Cov1	0.30	0.46	0	1
Cov2	0.45	0.50	0	1
Cov3	0.25	0.43	0	1
Durab1	0.46	0.50	0	1
Durab2	0.28	0.45	0	1
Durab3	0.25	0.43	0	1
Compl1	0.31	0.46	0	1
Compl2	0.69	0.46	0	1
Compl1_Formal	0.31	0.46	0	1
Compl2_Formal	0.69	0.46	0	1
V-Choice	0.17	0.38	0	1

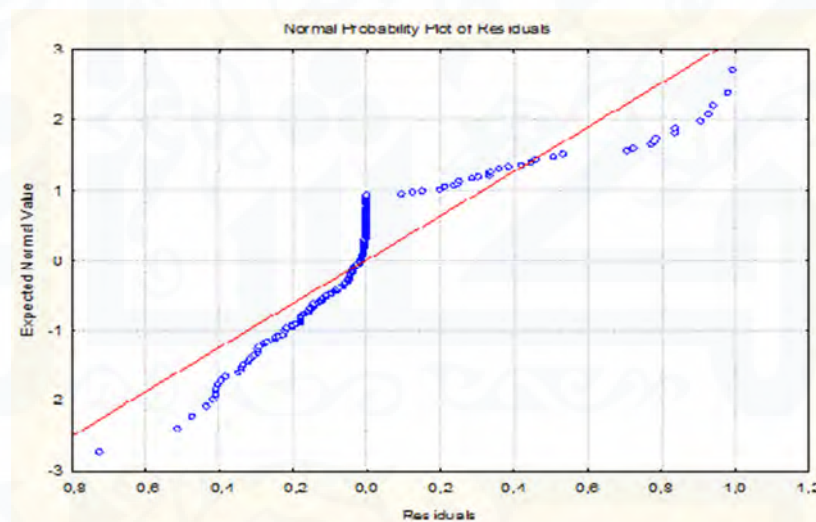
المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 7: ترتيب الأفراد حسب نموذج Probit

Classification of Cases (Individus_Probit.sta)			
Odds ratio: 108.57 Perc. correct: 91.79%			
Observed	Pred. 1	Pred. 0,000000	Percent Correct
1	160	2	98,76543
0,000000	14	19	57,57576

المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

الملحق 8: الاحتمال الطبيعي



المصدر: من إعداد الباحثين ارتكازا على بيانات الاستبيان

المهامش والاحالات:

* هذا الأخير يصبح ممكنا عندما يكون شغل أحد الأفراد قليلا أو غير كاف استنادا إلى مقاييس محدّدة أو إلى إحدى الوظائف الأخرى غير الممكنة اخذين بعين الاعتبار الكفاءة والخبرة في العمل للمنتفع نفسه. و لمزيد من المعلومات راجع

1- Rapport du Ministère du Travail de la Protection Sociale et de la Formation Professionnelle, 2005.

2- PNUD- **Programme des nations unies pour le développement, 2005, "Indicateurs socio culturelles", rapport mondiale sur le développement humain, p : 09.**

3- **ONS (Office National des Statistiques), 2015, enquête emploi. <http://www.ons.dz/-EMPLOI-ET-CHOMAGE-au-Quatrieme,56>**

4- In liberté économie, "le paradoxe d'une économie rentière", du 21 au 27 décembre 2005, N°: 356, P:06.

5- Selon l'ONS, l'enquête emploi auprès des ménages s'est déroulée au cours du mois de septembre 2003 auprès de 12424 ménages ordinaires. Il s'agit d'une enquête par interview directe auprès de 58 043 individus âgés de 15 ans et plus. Les questions concernant l'activité se rapportent à la première semaine de septembre 2003, l'échantillon a été redressé sur la base d'une estimation de la population totale.

6- **ONS (Office National des Statistiques), 2007, Enquête Emploi auprès des ménages 2006, Alger, Série S, Statistiques Sociales, N°132.**

7- **ONS- Office National des Statistiques, 1998, (RGPH : 1987 et 1998).**

8. صندوق النقد الدولي، برنامج التثبيت والاستقرار في الجزائر، 1998، ص 86.

9. نفس المرجع، ص 13.

10- 6/ Conseil National Economique et Social, **le secteur informel (illusions et réalité)**, rapport commission relation de travail, Algérie 2004.

11 - Pour plus d'informations, consultez le projet de rapport, "le secteur informel, illusions et réalités", CNES, 1998, Alger, p : 68.

12- FOURCADE B et HAMMOUDA N E, 2002, "Les observatoires sur l'emploi et la formation professionnelle en Algérie et Tunisie : contexte, obstacles, priorités", **Colloque Economie Méditerranée Monde Arabe**, Sousse 20-21 septembre 2002.

13 -In le Quotidien d'Oran, "**un Préjudice Pour les systèmes de retraités et de sécurité sociale**", du 26-10-2002 N° 2374, p: 05

14 - **Charmes J., Musette Mohammed S., "Informalisation des économies maghrébines: une stratégie d'adaptation à la crise du travail ou une limite aux politiques actives ?"**, Editions du CREAD, Alger, 2006.

15- CNAS : caisse nationale de sécurité sociale.

16 - Pour plus d'informations, consultez Rapport sur : "le secteur informel ; illusions et réalité : les diplômés de la formation professionnelle et de l'enseignement supérieure " du 4^{ème} trimestre, CNES 2005, Alger, p: 50.

17 - **ONS (Office National des Statistiques), 2013, activité, emploi & chômage, au 4eme trimestre 2013., Alger, Série S, Statistiques Sociales, N°653.**

18 - **Charmes J., Musette Mohammed S., 2006, "Informalisation des économies maghrébines: une stratégie d'adaptation à la crise du travail ou une limite aux politiques actives?"**, Editions du CREAD, Alger.

19 -BELARBI A., "**Algérie entre chômage et secteur informel, étude économétrique au niveau de la wilaya de Tlemcen** ", Thèse de doctorat, Sciences économiques, Université de Tlemcen, PP 126-221, 2011.

20- HAUSMAN, Jerry. A., & David .A. WISE (1978), "**A Conditional Probit Model for Qualitative Choice: Discrete Decisions Recognizing Interdependence and Heterogeneous Preferences** ", *Econometrica*, vol 46 N°2, PP 403-426.

21 -BELARBI A., Op. cit, P 231.

بناء محفظة الأوراق المالية في ظل المالية السلوكية

بالتطبيق على الشركات المدرجة في مؤشر CAC40 لبورصة باريس للفترة 2010-2007

أ. صفية صديقي	أ.د. هوارى سويسى	د. محمد زرقون
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر seddiki.safia@univ-ouargla.dz	جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر souici.ho@univ-ouargla.dz	جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر Zergoune.me@univ-ouargla.dz

Building financial portfolio within behavioral finance An application to the companies listed on the CAC40 of Paris stock exchange for the period of 2007- 2010

Safia SEDDIKI & Houari SOUICI & Mohamed ZERGOUNE

University of Kasdi Merbah, Ouargla –Algeria

Received: 10 Jan 2015

Accepted: 13 Apr 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

عرفت المالية السلوكية تطورا ملحوظا منذ ثمانينيات القرن الماضي، حيث تم الاعتراف بها كاتجاه بحثي جديد عقب حصول عالم النفس "دانيال كانمان" على جائزة نوبل للاقتصاد عام 2002، وقد شملت الأبحاث فيها جوانب عدة أهمها ميدان بناء محفظة الأوراق المالية. وسنحاول على هذا الأساس التعريف بالتيار السلوكي وأهم ما جاء به لفهم سبب الانتشار المتزايد الذي يلاقيه، ثم سنحاول التعرف على مدى مساهمته في ميدان بناء المحفظة.

الكلمات المفتاحية: المالية السلوكية، الرشادة (العقلانية)، النظرية السلوكية للمحفظة (BPT)، النظرية الحديثة للمحفظة (MPT)، التشوهات، الانحرافات السلوكية.

رموز JEL: G11, G02

Abstract:

Behavioral finance has known a remarkable development since the eighties of the last century. It was recognized as a new research trend after the psychologist Daniel Kahneman has been awarded the Nobel Prize for Economics in 2002.

The researches in this field have included several aspects, the most important one is building financial portfolio.

Our aim here is to provide a definition of behavioral finance and its most important findings in order to understand its increasing prevalence, and then we will try to identify the main contribution of this new trend in the area of financial portfolio building.

Keywords: Behavioral finance, rationality, behavioral portfolio theory, modern portfolio theory, anomalies, behavioral biases

(JEL) Classification : G2, G11.

تمهيد:

يعتبر سوق المال في الواقع تجمعاً معقداً من العلاقات الإنسانية يلعب فيه الأفراد الدور الأبرز من خلال بناء توقعاتهم العقلانية التي تتحكم في العرض والطلب وصولاً إلى سعر التوازن. وتفترض النظرية المالية بأن جميع هؤلاء الأفراد يتصرفون برشادة تتجلى من جهة في قدرتهم على بناء توقعات عقلانية، وفي قدرتهم على تعظيم منفعتهم المتوقعة من جهة أخرى. إلا أن توالي الأزمات التي شهدتها أسواق المال مؤخراً أدى إلى ظهور جدل كبير في الأوساط الأكاديمية يدور في معظمه حول التشكيك في فرضية رشادة الأفراد وبالتالي التشكيك في جميع النظريات التي بنيت عليها، وهذا ما أدى إلى ظهور "المالية السلوكية" كتيار بحثي جديد يدعو إلى إعادة التفكير في الكيفية التي يجب أن تتم وفقاً لها نمذجة السلوك الحقيقي للأفراد وذلك من خلال المزاوجة بين النظرية المالية وأبحاث علم النفس.

لقد شمل البحث السلوكي أيضاً ميدان بناء محفظة الأوراق المالية لأجل الوقوف على السلوكيات غير العقلانية التي تظهر في الواقع عند تشكيكها، فإذاً إلى ماذا توصل البحث السلوكي في هذا المجال ؟ حاولنا معالجة هذه الإشكالية من خلال ثلاثة محاور هي :

أولاً: التذكير بالأسس التي قامت عليها النظرية المالية الحديثة، ثم إلقاء الضوء على أهم التشوهات الملاحظة في الواقع؛

ثانياً: التعريف بالمالية السلوكية وأهم الانحرافات التي حاولت تفسيرها؛

ثالثاً: تقديم النظرية السلوكية في بناء المحفظة، ثم عقد مقارنة بينها وبين محفظة "ماركوفيتز"؛

أولاً. النظرية المالية الحديثة / التقليدية:

يستعمل مصطلح النظرية المالية الحديثة (النيوكلاسيكية) أو المعيارية (*standard finance*) للإشارة إلى جميع الأبحاث والنظريات التي ظهرت بعد سنة 1952 وهو التاريخ الموافق لظهور النظرية الحديثة في بناء المحفظة¹ (*Modern Portfolio Theory*) (MPT). تضم المالية الحديثة نظريات تمس في مجملها معظم الجوانب المالية على غرار كل من : نظريات الهيكل المالي لـ "مودجلياني وميلر" (1958)، نموذج تقييم الأصول المالية MEDAF² لـ "شارب" (1964)، نموذج الخيارات الحقيقية لـ "بلاك وشولز" (1973)، ونظرية كفاءة الأسواق المالية لـ "فاما" (1965)، ويعد القاسم المشترك بين جميع هذه الأعمال هو استنادها إلى نظرية المنفعة المتوقعة (*Expected Utility*) لكل من "فون نيومان" و"مورغنسترن" (1944)، فهي تقوم على اعتبار الفرد كائناً عقلانياً أو ما يصطلح عليه بـ "*homo oeconomicus*"، حيث يحوز على جميع المعلومات اللازمة التي تمكنه من اتخاذ قرارات سليمة في كل الأحوال³. ولرشادة الفرد مظهران : أولهما قيامه باتخاذ قراراته دائماً وفقاً لما تنص عليه مسلمات نظرية المنفعة

المتوقعة، وثانيهما قدرته على بناء توقعات عقلانية. إلا أن الاعتقاد بالرشادة (العقلانية) التامة لجميع الأفراد يفتقر إلى الواقعية بدليل الأخطاء الكثيرة الملاحظة في الواقع وفي سوق المال بشكل خاص أثناء عملية اتخاذ القرار، والتي غالبا ما تقود إلى قرارات خاطئة⁴، ولأجل هذا يقر معظم الاقتصاديين وعلى رأسهم "ميلتون فريدمان"⁵ (1953) بوجود فئتين من المستثمرين : فئة المستثمرين غير العقلانيين، وفئة المستثمرين العقلانيين (المحكمين) الذين يتخذون أهم القرارات في السوق، وتقود بذلك تصرفاتهم إلى إلغاء أثر النوع الأول من المستثمرين وصولا إلى اختفائهم وإقصائهم من السوق⁶. وجدير بالإشارة أن أهم نظرية ظهرت في ظل المالية الحديثة هي نظرية كفاءة الأسواق المالية (*l'hypothèse d'efficience des marchés*) (HEM) والتي عرفها "يوجين فاما"⁷ لأول مرة فقال⁸ "يكون سوق المال كفؤا من الناحية المعلوماتية إذا وفقط إذا عكس سعر الأصل المالي المتداول فيه جميع المعلومات المتعلقة به وبشكل فوري"⁹. وتتبع أهمية هذه النظرية من كونها أولا تتعلق بأداء سوق المال ككل على عكس الأعمال سابقة الذكر التي تعالج جانبا محددا من النظرية المالية كالهيكل المالي أو الخيارات...الخ، وثانيا من أنها تسعى للوصول إلى تقييم وتسعير دقيق وعقلاني للأصول المالية المتداولة في السوق وصولا إلى تحديد القيمة الحقيقية للمؤسسة. ومن هنا يتضح بأن هذه النظرية تعد الأساس الصلب لجميع الأبحاث المالية الأخرى. ولكفاءة سوق المال معنيان : الأول أنه من المستحيل التغلب على السوق، والثاني أن أسعار كل الأصول المتداولة تعكس جميع العوامل الموضوعية¹⁰.

يلاحظ عند التطبيق، أنها قليلة هي النظريات التي تتطابق تماما مع الاختبارات الميدانية ومع الواقع، والشيء ذاته مع النظرية المالية الحديثة¹¹ التي صاحب تطبيقها في الواقع ظهور العديد من التشوهات (*anomalies*) التي عجز الباحثون عن تفسيرها داخل النظرية.

ثانيا. التشوهات الملاحظة في أسواق المال:

أشار "أندري أورليان" في مقاله (2004)¹² إلى أن مصطلح التشوهات يستعمل للدلالة على بعض الوضعيات التي يلاحظ فيها خرق لنظرية الكفاءة، كما عرفها "أكتاس" بأنها¹³ "فروق معتبرة ومستمرة بين العوائد الملاحظة والعوائد النظرية المحسوبة بالاعتماد على نموذج MEDAF"¹⁴، ومن بين هذه التشوهات نذكر:

1. التشوهات الموسمية (*les anomalies saisonnières*): إذ لوحظ بأنه من الممكن التنبؤ بالسعر خلال بعض الفترات والمواسم مثلما يحدث في أثر نهاية الأسبوع (أثر الاثنين)، حيث عادة ما تكون معدلات مردودية الأوراق المالية سالبة يوم الاثنين وموجبة في نهاية الأسبوع (بمعنى أن السعر يميل إلى الانخفاض يوم الاثنين وخاصة في الساعة الأولى من التداول، ويرتفع يوم الجمعة) إضافة إلى أثر نهاية السنة (أثر جانفي) أين لوحظ بأن أكثر

العوائد يتم الحصول عليها في شهر جانفي، ولذا من المربح الشراء في نهاية ديسمبر وإعادة البيع في نهاية جانفي الخ...

2. أثر الحجم (*l'effet petite firme/l'effet taille*): حيث لوحظ بأن عوائد المؤسسات صغيرة الحجم (*small caps*) تفوق عوائد المؤسسات كبيرة الحجم، وهذا يعد خرقا لنظرية الكفاءة.

3. أثر الزخم (*l'effet momentum*): لوحظ بأن الأسهم التي شهدت أسعارها ارتفاعا في الماضي تميل إلى إعطاء أفضل العوائد في المستقبل والعكس، ويفترض أنه من المستحيل أن تتبع الأسعار نمطا محددًا في سوق كفؤ لأنها تخضع لسيرورة عشوائية¹⁵.

4. أثر إدماج ورقة مالية في مؤشر الأسعار: لوحظ ارتفاع سعر الورقة المالية عند إدماجها في مؤشر الأسعار، وهذه الزيادة قد تصل إلى 3% حسب "شليفر" (1986)، فكيف يمكن تفسير هذه الزيادة استنادا إلى العوامل الأساسية¹⁶؟

5. أثر الدخول إلى البورصة (IPO)¹⁷: لاحظ "إيبوتسن" (1986) بأنه عادة ما يتم تقييم المؤسسات التي تدخل إلى السوق للمرة الأولى بأقل من قيمتها الحقيقية، غير أنها تعطي أفضل العوائد مقارنة بالسوق وذلك على المدى القصير ثم يشهد أداؤها تراجعا على المدى الطويل¹⁸.

6. التذبذب المفرط (*l'excès de volatilité*): حاول "شيلر" (1984/1981) معرفة ما إذا كان في وسع التغيرات في توزيعات الأرباح تفسير التذبذب في أسعار السوق وذلك باعتبارها المتغير الأساسي الذي يفسر قيمة الأسهم، إلا أنه لاحظ بعد دراسة العلاقة بين تباين أسعار السوق وتباين القيمة الحقيقية للأسهم أن تذبذب أسعار السوق يفوق بكثير تذبذب القيمة الحقيقية¹⁹.

ثالثا. المالية السلوكية:

دفعت الهوة الملاحظة بين النظرية المالية وتطبيقاتها في الواقع، العديد من الاقتصاديين وعلى رأسهم "ورنر دوبونت"، "شيلر"، "أندري شليفر"، "ريتشارد تالر"، "روبرت فيشني"، "مارتن ويبر"، إلى جانب بعض علماء النفس وعلى رأسهم "دانيال كانمان"²⁰ و"آموس تفرسكي"²¹ إلى سلوك اتجاه جديد في البحث يقوم على فكرة الجمع بين كل من علم النفس وعلم الاقتصاد في محاولة لتفسير بعض الظواهر الشاذة الملاحظة في أسواق المال²². حيث يعرف "مارتن ويبر" هذا الاتجاه فيقول²³ "تجمع المالية السلوكية وتقرّب ما بين سلوك الفرد والظواهر الملاحظة في السوق من خلال استعمال معارف مستقاة من كل من علم النفس والنظرية المالية"²⁴، ويشير "مير ستايتن" في مقاله²⁵ (1999) بأن البعض يعتقد بأن أهم ما قام به هذا الاتجاه هو إدخال المنظور النفسي إلى المالية²⁶، وهذا غير صحيح فالجانب النفسي لم يكن أبدا منفصلا عن المالية لأن جميع السلوكيات ترتكز على عوامل نفسية²⁷. وقد

قدمت "هيلين لومونتاني" في مقالها التعريف التالي²⁸ "المالية السلوكية هي مجموع المقاربات التي تقترح وتقدم منظورا جديدا لسلوك الأفراد في أسواق المال والمؤسسات على حد سواء"²⁹.

إذا جاءت المالية السلوكية لأجل دراسة ما يشوب عملية اتخاذ القرار من سلوكيات غير عقلانية³⁰، وهي تقوم على فرضيتين هما :

1. **عدم رشادة المستثمرين** : تقرر المالية السلوكية بوجود ما يطلق عليهم "المستثمرين الجاهلين أو العامة"³¹ (*Noise traders*) (NT) والذين يعرفهم "أندري أورليان" في مقاله بأنهم "أولئك المستثمرين الذين يقومون ببناء توقعاتهم بطريقة غير عقلانية سواء بالاعتماد على إشارات خاطئة أو بإتباع استراتيجيات غير عقلانية على غرار أصحاب التحليل الفني"³².

2. **محدودية التحكيم** : يثبت أنصار الكفاءة عقلانية الأفراد بوجود فئة المحكمين التي تلغي أثر المستثمرين غير العقلانيين، إلا أن الواقع أثبت بأن سلوكيات هذا النوع الأخير ليست عشوائية وإنما هي مرتبطة، إذ عوض أن تلغي أثر بعضها البعض كما كان يعتقد نجد أنها تتراكم في نفس الاتجاه بفعل التقليد (سلوك القطيع) مكونة بذلك اتجاهها سعريا. كما لوحظ أيضا بأن عملية التحكيم تصاحبها في الواقع عدة أخطار تجعلها محدودة الأثر على غرار خطر السيولة، فقد لا يمتلك المحكمون السيولة اللازمة لشراء الأوراق المالية والعودة بالأسعار إلى مستواها الحقيقي وقد يدفعهم هذا إلى الاقتراض وما يرتبط به من أخطار³³، إلى جانب الخطر التنافسي الذي قد يؤدي بالمحكم إلى تحمل عدة خسائر عند معاكسته للاتجاه السعري في الوقت الذي يحقق فيه جميع المستثمرين الذين ساروا مع التيار عدة أرباح مما قد يخرجهم من السوق³⁴، ويبقى أن نشير إلى أنه يمكن أن يكون لهذه العملية أثر عكسي حين يعمل المحكمون أنفسهم على إطلاق الاتجاه السعري والاستفادة من معرفتهم بالأساسيات لأجل التخلي عن الأوراق المالية في الوقت الذي تستمر فيه الأغلبية في الشراء³⁵. إذن فعملية التحكيم في الواقع محدودة الأثر، لا تخلو من مخاطر كما قد لا تقود إلى إلغاء الفارق بين السعر السوقي والقيمة الحقيقية³⁶.

لقد تعددت السلوكيات غير العقلانية الملاحظة في أسواق المال، والتي وجدت تفسيراً لها في ظل النظرية المالية السلوكية، ونحاول فيما يلي الإشارة باختصار إلى بعض هذه الانحرافات.

رابعا: الانحرافات السلوكية الملاحظة

يشير مصطلح "الانحراف" (*le biais*) في علم النفس إلى الاختلاف بين الطريقة التي يفترض بالإنسان أن يفكر بها كي يصل إلى أفضل النتائج الممكنة وبين الطريقة التي يفكر بها في الواقع، ومن بين الانحرافات التي ثبتت ملاحظتها في الواقع نذكر :

2. المعارف المبسطة أو المعممة (*heuristics/Généralisation heuristique*) : وتعني تبسيط عملية اتخاذ القرار رغبة في اقتصاد الوقت والجهد ، وذلك بالاعتماد على عدد محدود من المفاهيم والمعطيات. وتدفع كثرة المعلومات والأحداث كل من المستثمرين والمسيرين إلى الوقوع في هذا الانحراف خاصة حين يكون لا بد من اتخاذ القرار قبل الحصول على جميع المعلومات ، وهذا يتعارض مع مفهوم الأفراد العقلانيين الذي قامت عليه المالية الحديثة³⁸.

3. صعوبة إدراك الخسائر (*Disposition effect*) : فحين يمتلك شخص شيئاً ما فإنه يميل إلى المبالغة في تقديره والتمسك به ويظهر هذا الانحراف في سوق المال من خلال ميل المستثمرين إلى التمسك بالأوراق المالية الخاسرة لمدة أطول³⁹ والتردد في بيعها على أمل تعويض هذه الخسارة في المستقبل⁴⁰ ، فالمستثمر يفضل أحياناً الاستمرار في الخسارة على الإقرار بخطئه.

4. التقليد أو سلوك القطيع (*Herd instinct/ le comportement moutonnier*) : يعتبر هذا الانحراف الأكثر ملاحظة في سوق المال ، إذ يلاحظ بأن الفرد يذوب في المجموعة ويميل إلى فقدان مرجعيته الخاصة وصولاً إلى ارتكاب تجاوزات ما كان ليرتكبها بمفرده. ونشير هنا إلى أن هنالك من يقلد المجموعة باختياره ، وهنالك من يكون مجبراً على ذلك كحالة بعض المحللين الماليين الذين يدركون وجود خطأ في التقييم إلا أنهم يستمرون في التقليد إما لعدم امتلاكهم السيولة اللازمة أو تجنباً للاستبعاد والإقصاء⁴¹.

لم يركز البحث السلوكي على محاولة تفسير التشوهات الملاحظة في الواقع فقط ، وإنما اتجه إلى أبعد من هذا في محاولة لبناء محفظة سلوكية تأخذ في الاعتبار هذه التشوهات ، وتقدم في الوقت ذاته طريقة لبناء المحفظة دون إهمال السلوكيات الفعلية للأفراد.

خامساً. النظرية السلوكية في بناء المحفظة:

حاول كل من "ستايتمن" و"شيفرين" تقديم نظرية سلوكية في بناء المحفظة (*Behavioral Portfolio Theory*) (BPT) بالاعتماد على نظرية "السلامة أولاً" (*safety first*) لـ"روي" (1952) وهي إحدى النظريات الثلاث للمحفظة التي ظهرت عام 1952⁴² ، إضافة إلى نظرية SP/A لـ"لوبيس" (1987) والنظرية الاستشرافية (*prospect theory*) لكل من "كانمان" و"تفرسكي" (1979) اللتان حاولتا بشكل أساسي تقديم حل للغز "فريدمان" و"سافاج" (1948) والمتمثل في ملاحظة السلوك المتناقض للأشخاص الذين غالباً ما يقومون بشراء بوليصات تأمين إلى جانب أوراق يانصيب (*lottery tickets*)⁴³. ونحاول فيما يلي الإشارة بإيجاز لكيفية ظهور هذه النظرية.

1. نظرية السلامة لـ "روي" (Roy, 1952) : يهدف المستثمرون وفقاً لهذه النظرية إلى تدنية احتمال الإفلاس

حيث يتعرض المستثمر للإفلاس إذا انخفضت ثروته النهائية W عن المستوى الأدنى للعائد⁴⁴ $Pr(w < s)$

S (subsistence level). وقد قام "تيلسر" (1955) بتحديد قيمة لكل من s واحتمال الإفلاس الذي أشار إليه

1. الثقة المفرطة أو الزائدة (*overconfidence/l'excès de confiance*) : يقصد بها مبالغة الأفراد في تقدير قدراتهم وما بحوزتهم من معلومات، كما قد يتمادى البعض في هذه الثقة إلى درجة الاعتقاد بأنهم يؤثر على بعض الأحداث في حين أن الواقع هو عكس ذلك³⁷.

بـ α . وتعد المحفظة آمنة حسب هذا النموذج إذا كان احتمال الإفلاس أقل من α ، أو بعبارة أخرى تعظيم المنفعة المتوقعة $E(W)$ بشرط أن يكون احتمال انخفاض الثروة عن المستوى الأدنى للعائد أقل من احتمال الإفلاس⁴⁵.

$$\begin{cases} \text{Max } (E(w)) \\ \text{s.c } P(w < s) \leq \alpha \end{cases}$$

قام كل من "أرزاك" و"باوا" (1977) بالبحث عن حل أمثل لنموذج "تيلسر" من خلال اعتبار احتمال الإفلاس α كمتغير، حيث يسعى المستثمر حسب نموذج "السلامة أولا" لـ "أرزاك وباوا" إلى اختيار الشائبة α ($E(w)$) التي تعظم دالة المنفعة المتوقعة $U(w)$ المعرفة كالتالي :

$$\begin{aligned} U(w) &= w & \text{si } \text{prob}\{w \leq s\} &\leq \alpha \\ U(w) &= w-c & \text{si } \text{prob}\{w \leq s\} &\geq \alpha \end{aligned}$$

حيث c هو ثابت للدالة على انخفاض المنفعة المتوقعة نتيجة لانخفاض ثروة المستثمر حين يزيد احتمال الإفلاس عن α .

2. نظرية SP/A لـ "لويس" (Lopes, 1987) : تعد امتدادا لنظرية "السلامة أولا" غير أنها لا تتعلق مباشرة ببناء المحفظة وإنما هي في الأصل نظرية لاتخاذ القرار في ظل عدم التأكد (على غرار النظرية الاستشرافية لكل من "كانمان وتفرسكي" عام (1979).

يقوم هذا النموذج على ثلاثة عناصر هي :

S للدلالة على الأمان (*security*)، حيث يقابل مفهوم السلامة في نموذج "روي"، ويقصد به السعي إلى تجنب انخفاض مستوى الثروة.

A للدلالة على التطلع (*aspiration*)، حيث يقابله المستوى الأدنى للعائد في نموذج "روي" إلا أنه أكثر شمولاً، إذ يقصد به السعي إلى تحقيق هدف معين يمكن أن يتعدى المستوى الأدنى للعائد.

P للدلالة على القدرة (*potential*)، ليس له أي مقابل في النموذج السابق، ويقصد به الرغبة في تحقيق مستويات عالية من الثروة.

ويتم التعبير عن احتمال السلامة كما يلي : $\text{prob}\{w \geq s\}$ حيث يعد هذا الاحتمال بمثابة دالة توزيع تأخذ

الشكل التالي : $D(x) = \text{prob}\{w \geq x\}$

تري "لوبس" بأن ما يتحكم أساسا في القرارات الفردية هما "الخوف والأمل" بحيث يؤثران على الأوزان النسبية التي يتم إسنادها للاحتمالات، فإذا كان لدينا n حالة يقابلها احتمال الحصول على الثروة P_i حيث $P_i = \text{prob}\{w_i\}$ و $i=1, \dots, n$ وحيث أن الثروات تكون مرتبة على النحو التالي: $w_n > \dots > w_2 > w_1$. يعمل كل من الخوف والأمل على تشويه الاحتمالات، فالخوف يجعل الأفراد يقومون بحساب قيمة الثروة المتوقعة $E(w)$ باستعمال قيمة P_1 أعلى بكثير من قيمة، وهذا ما يعكس توقعهم لانخفاض ثروتهم في المستقبل، والعكس بالنسبة للأمل الذي يجعل المستثمرين يقومون بحساب $E(w)$ باستعمال قيمة P_1 أقل بكثير من قيمة P_n مما يعكس تفاؤلهم وتوقعهم لارتفاع ثروتهم في المستقبل، ويؤثر الخوف تحديدا على جانب الأمان في حين يؤثر الأمل على القدرة، وفيما يلي محاولة لنمذجة كيفية تشويه الاحتمالات :

فبالنسبة للخوف، يتم تشويه الدالة D كالتالي : $h_s(D) = D^{1+q_s}$ ، حيث يشير s إلى الأمان، فإذا كان $0 < q_s$ تكون عندها الدالة $h_s(D) < D$ للدلالة على أن المستثمر يرى أن منفعته ستتنخفض. أما بالنسبة للأمل، يتم تشويه الدالة D كالتالي : $h_p(D) = 1 - (1 - D)^{1+q_p}$ ، حيث يشير p إلى القدرة. وباعتبار أن الخوف والأمل يؤثران على جميع الأفراد، قامت "لوبس" باقتراح دالة تحويل تعكس وزن كل نوع من المشاعر وتأخذ الشكل التالي :

$$h(\quad) = \delta h_s(D) + (1 - \delta) h_p(D)$$

h : هو محدد لعملية تحويل الاحتمالات الموضوعية حسب درجة تفاؤل الفرد.

$h(D)$: دالة التحويل.

$\delta \in [0, 1]$ بمعنى إما خوف أو أمل⁴⁶.

3. نظرية المحفظة السلوكية (BPT) لـ "شيفرين وستاتمان" (Shefrin & Statman, 2000) : قام كل من "شيفرين" و"ستاتمان" ببناء نظرية سلوكية للمحفظة من خلال الجمع بين نظرية SP/A لـ "لوبس"، وأحد الانحرافات السلوكية التي أشار إليها كل من "كانمان" و"تفرسكي" بعد ملاحظتهما لقيام الأفراد بالتصرف في ثروتهم من خلال إنشاء أرصدة (حسابات) عقلية يتم تسييرها بشكل مستقل مع إهمال أي ارتباطات بينها، ويطلق على هذا الانحراف اسم "الحساب العقلي" (Mental Accounting) وللنظرية السلوكية للمحفظة شكلان : المحفظة السلوكية بحساب عقلي واحد (BPT-SA) (Single Account)، والمحفظة السلوكية بحسابات عقلية متعددة (BPT-MA) (Multiple Accounts). ونحاول فيما يلي التطرق بإيجاز لكل من الشكلين :

1.3 المحفظة السلوكية بحساب عقلي واحد (BPT-SA) : تبنى هذه المحفظة بشكل مشابه إلى حد ما لطريقة بناء المحفظة وفقا للتحليل العائد - المخاطرة، حيث يتعامل المستثمر مع كلا المحفظتين بشكل إجمالي (كحساب

عقلي واحد)، أي بالأخذ في الاعتبار قيمة التباين المشترك بين الأصول المشكلة للمحفظة. يختار المستثمر وفقا لـ BPT-SA المحفظة الكفوءة عن طريق تعظيم دالة المنفعة $U(E_h(w), D(A))$ أي يسعى للحصول على أعلى قيمة للثروة المتوقعة $E_h(w)$ مع العمل على تدنية احتمال الإفلاس $Pr\{w < A\}$ (وفي المقابل يعمل المستثمر وفقا للتحليل العائد - المخاطرة على تعظيم التوقع الرياضي للثروة النهائية، وتدنية الانحراف المعياري المقابل لها)⁴⁷.

2.3 المحفظة السلوكية بحسابات عقلية متعددة (BPT-MA) : يعد انحراف الحساب العقلي أهم ما يميز بين شكلي المحفظة السلوكية. فعند ملاحظة الواقع نرى أنه من النادر وجود مستثمرين يطمحون فقط إلى تحقيق مستوى عال من الثروة (ذو تطلع A عال) وآخرين يكتفون بتحقيق مستوى منخفض من الثروة (ذو تطلع A منخفض)، وإنما غالبا ما نجد أن كل مستثمر يجمع بين الصفتين فهو يرغب من جهة في تجنب الخسارة والفقر ويسعى من جهة أخرى للاغتناء، ولذا شبه الباحثان المحفظة السلوكية BPT-MA بهرم متعدد الطبقات توزع الثروة فيما بينها، حيث تخصص القاعدة (الطبقة السفلى) لتجنب الخسارة من خلال ضمان تحقيق المستوى الأدنى للعائد، وتخصص القمة (الطبقة العلوية) للاغتناء. ونتيجة لهذا التقسيم والفصل، نجد أن المستثمر يهمل الارتباط والتباين المشترك بين الأصول المكونة لمحفظته.

ولمزيد من الإيضاح حول طبيعة هذه المحفظة، يمكن تشبيهها بصندوق استثماري واحد يضم ثلاثة أقسام منفصلة : القسم الرئيسي أو المسير وقسمان تنفيذيان، يهدف الأول إلى ضمان تحقيق مستوى مقبول من الثروة (ذو تطلع منخفض) و يهدف الثاني إلى العمل على تحقيق أعلى مستوى من الثروة (ذو مستوى تطلع عال)، ويقع على القسم الرئيسي في هذه الحالة الموازنة بينهما عند تقسيم ثروته الحالية من أجل العمل على تحقيق أعلى مستوى من المنفعة الإجمالية مع العمل دائما بمبدأ "السلامة أولا". ولا بد من الإشارة أيضا إلى أن المنفعة التي يحققها القسم الرئيسي تكون معدومة حين تتعدم منفعة القسم الأول ذو مستوى التطلع المنخفض، لكن لا تتعدم بالضرورة عند انعدام منفعة القسم الثاني (إذ يمكن الوصول إلى المستوى الأدنى للعائد دون تحقيق أي عوائد إضافية تشبع تطلع المستثمر). وهذا يقتضي أيضا أن يتم تخصيص أول وحدة نقدية للقسم الأول من أجل العمل أولا للوصول إلى المستوى الأدنى للعائد. إذا يشبه هذا المثال الاستراتيجية التي يتبعها المستثمر في الواقع فقط مع استبدال القسمان الفرعيان بحسابان عقليان منفصلان يرتبط كل منهما بهدف معين : العمل على ضمان حد أدنى من الثروة، ثم المخاطرة في سبيل الرفع من الثروة النهائية أو الاغتناء. ونلاحظ هذه الممارسات في الواقع من خلال قيام العديد من المستثمرين ببناء محافظ تضم سندات أو أصولا عديمة الخطر إلى جانب اقتناء أوراق يانصيب (والتي يفوق احتمال الخسارة فيها 99.9%)⁴⁸.

سادسا: بناء المحفظة السلوكية في الواقع

بعد التطرق إلى الإطار النظري للمحفظة السلوكية، لا بد من الحديث عن امتدادها وتطبيقها في الواقع، وهل يجب على المستثمر العقلاني تبني هذا التحليل، أم عليه الاكتفاء فقط بالأخذ في الحسبان قيام غالبية المستثمرين ببناء محافظهم في الواقع وفقا للاتجاه السلوكي واعتبار ذلك كمعطى إضافي عند التحليل ؟

نلاحظ أنه وبالرغم من أن هذا الاتجاه الجديد لازال لم يقدم أي معايير رياضية يمكن الاستعانة بها لبناء محفظة كفؤة، إلا أن كلا من "شيفرين" و"ستايتمن" أشارا في مقالهما (النظرية السلوكية للمحفظة، 2000) إلى وجود العديد من المنتجات المالية التي تمكن المستثمر من إتباع هذه الاستراتيجية في الواقع، فقد ساهمت الأزمة التي حدثت عام 2000 (فقاعة الانترنت) في انتشار منتجات مالية ذات رأس مال مضمون تجنب المستثمر خطر تكبد خسائر ضخمة عند انهيار السوق، وتسمح له في الوقت ذاته من أن يستفيد من الارتفاعات الحاصلة في المؤشرات البورصية، كما ظهرت منتجات ادخارية أخرى تحافظ على رأس المال ولها طابع المقامرة (*la lotterie*)⁴⁹. وقد أعطى الباحثان بعض الخيارات الواقعية التي تقع في إطار هذه النظرية كالسندات السويدية التي لها خاصية اليانصيب (*Swedish Lottery Bonds*)، إذ يحصل من يملك هذه السندات على أوراق يانصيب عوضا عن السندات (الكوبونات) تخوله الحصول على معدلات الفائدة المعتادة وعلى قيمة السند في نهاية الفترة، غير أن الجديد فيها هو أن من يفوز باليانصيب يحصل على ربح يفوق بكثير قيمة السند في حين لا يحصل الخاسر على أي مبلغ إضافي. إذن تتجه معدلات الفائدة الدورية لإشباع أسفل الهرم (المستوى الأدنى للعائد) في حين تمثل قيمة السند في نهاية الفترة مستوى التطلع A، أما الأرباح الإضافية الناتجة عن الفوز في اليانصيب فهي مخصصة لإشباع أعلى الهرم (مستوى التطلع المرتفع). وعلى غرار هذه السندات، قامت بعض البنوك وصناديق الاستثمار بخلق منتجات جديدة تحمل هذا الطابع إلا أنها لا زالت محدودة الانتشار ولا زالت في معظمها سندات وليست أوراق يانصيب. وبالرغم من هذا، يرى "شيفرين" و"ستايتمن" أن في وسع المستثمر إتباع هذه الاستراتيجية بمفرده من خلال الجمع بين السندات العادية وأوراق اليانصيب، كما يمكن أيضا الجمع بين أذونات الخزنة والأسهم على اعتبار أن الأسهم تعد الأكثر خطورة من بين جميع الأدوات المالية الأخرى، وتبقى نسبة الأسهم إلى السندات مرتبطة بموقف كل مستثمر من الخطر⁵⁰.

نلاحظ بأن هذه النظرية تنطلق من وصف الاستراتيجية الفعلية التي يتبعها الأفراد في الواقع عند بناء محافظهم، وهي لهذا لا تقدم أي معايير كمية أو رياضية يمكن الاعتماد عليها لأجل اختيار الأوراق المالية بشكل أكثر عقلانية، كما يلاحظ أيضا عدم قيام جميع المستثمرين في الواقع بإنشاء هذه الحسابات العقلية، ويجادل "ماركوفيتز" في هذا الصدد ما تضمنه لغز "فريدمان" و"سافاج" بقوله أن الأشخاص الفقراء لا يشترون

عادة أوراق يانصيب، كما أن ذوي الدخل المحدود لا يقومون بتأمين أنفسهم، وعليه فإن هذا اللغز ليس قاعدة عامة تنطبق على الجميع وإنما هو حالة شاذة ومحدودة الظهور، وبالتالي فالنظرية السلوكية التي أتت لحل هذا اللغز قد تكون أيضا وصفا لفئة محدودة جدا من المستثمرين الذي لا يسلكون أي قاعدة استثمارية عقلانية عند بناء محافظهم وإنما يتبعون سلوكا بدائيا وفطريا في الاستثمار ينطبق على المثل القائل بأن الناس لا يضعون أموالهم عادة في جيب واحد⁵¹.

يمكن المقارنة بين الخطوات التي يتبعها المستثمر في التحليل العائد- المخاطرة وبين ما يقوم به عامة المستثمرون (الاتجاه السلوكي أو البراغماتي) من خلال هذا المثال الذي هو عبارة عن دراسة تطبيقية أجريت على بورصة باريس (يورونكست باريس) وتحديدًا على الشركات المدرجة في مؤشر CAC40 خلال الفترة من 2007 إلى 2010.

يتبع المستثمر العقلاني وفقا لتحليل "ماركوفيتز" الخطوات الخمس التالية عند بناء محفظة الأوراق المالية⁵²:

- ♦ جمع المعلومات حول القيم المكونة للعينة التي ستشكل موضوع الاختيار؛
- ♦ حساب المعايير الإحصائية لكل قيمة من القيم المكونة للعينة؛
- ♦ اختيار مجموعة من الأوراق وفقا لمعايير التحليل العائد - المخاطرة وذلك لأجل بناء المحفظة وفقا للسياسة التي سينتهجها المستثمر (هجومية / دفاعية / متوازنة)؛
- ♦ إسناد معاملات الترجيح لكل أصل داخل المحفظة؛
- ♦ اختيار المحفظة الكفوة.

لقد قسمت الدراسة إلى فترتين : الفترة الأولى من 2007/01/01 إلى 2008/12/31 حيث سيتم خلالها ملاحظة أداء جميع الشركات المكونة للعينة من أجل التوصل إلى اختيار الأوراق المالية المكونة للمحافظ التي سيتم تشكيلها فيما بعد ، ثم سيتم تتبع أداء هذه المحافظ لاكتشاف مدى كفاءتها وهذا خلال الفترة الثانية من الدراسة والتي تمتد من 2009/01/01 إلى 2010/12/31.

بعد ملاحظة التغيرات التي طرأت على مؤشر CAC40 خلال الفترة من 2007 إلى 2010 تقلصت عينة الدراسة إلى 36 شركة فقط وذلك نتيجة لدخول شركات جديدة وخروج أخرى، ويوضح الجدول رقم (01) الشركات المكونة لعينة الدراسة والخصائص المالية لكل منها خلال الفترة الأولى من الدراسة.

بعد تحليل هذه الخصائص المالية، توصلت الدراسة إلى تشكيل ثلاثة محافظ وفقا للاستراتيجيات الثلاث لبناء محفظة الأوراق المالية، وقد تضمنت كل محفظة مجموعة من القيم كما هو موضح في الجدول رقم (02).

كما يوضح الجدول رقم (03) الشائبة العائد - المخاطرة لجميع الأوراق المالية المكونة للمحافظ المشكلة، وذلك بناء على النتائج المحققة خلال الفترة الثانية من الدراسة أي خلال سنتي 2009-2010. نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) أن معظم الشركات قد حققت معدلات مردودية أعلى من تلك التي حققتها في سنتي 2007-2008 مثل شركة UNIBAIL-RODAMCO وشركة RENAULT كما أن جميع الأوراق المشكلة للمحفظة المتوازنة قد حققت معدلات مردودية أعلى باستثناء FRANCE TELECOM التي شهدت انخفاضا طفيفا في معدل المردودية، والعكس حدث مع باقي المؤسسات، إذ شهدت انخفاضا في معدلات مردوديتها ككل من شركة GDF SUEZ و CREDIT AGRICOLE. بعد الحصول على الخصائص المتعلقة بكل ورقة (المردودية - الخطر)، تأتي مرحلة حساب خصائص كل محفظة لتقييم أداء المحفظة ككل. يتم حساب المردودية الخاصة بكل محفظة من هذه المحافظ من خلال جمع جداء مردودية كل ورقة في وزنها النسبي في المحفظة أو معامل ترجيحها، أما لحساب الخطر ونظرا لاحتواء كل محفظة على أكثر من ورقتين لابد من اللجوء إلى مصفوفة التباين - التباين المشترك، وذلك من خلال العلاقة التالية :

$$\sigma_p^2 = \underbrace{\sum_{i=1}^N X_i^2 \sigma_i^2}_{i=j} + \underbrace{\sum_{i=1}^N \sum_{j=1, j \neq i}^N X_i X_j C_{ij}}_{i \neq j}$$

X_i : الوزن النسبي للورقة i

Y_j : الوزن النسبي للورقة j

σ_i^2 : الانحراف المعياري للورقة i

C_{ij} : التباين المشترك بين الورقتين i و j

يمكن تبسيط العلاقة السابقة من خلال إثبات أن تباين المحفظة ليس إلا مجموع التباينات المشتركة لجميع العناصر المكونة لها مع أخذ كل عنصرين على حدا، دون أن ننسى ترجيحها بالوزن النسبي لكل عنصر منهما داخل المحفظة، إذن لحساب التباين يكفي القيام بـ :

♦ حساب التباين المشترك بين كل عنصرين؛

♦ البحث عن حاصل جداء التباين المشترك والوزن النسبي لكل عنصر؛

♦ جمع النتائج المتحصل عليها أفقيا ثم عموديا.

وللتبسيط أكثر يمكن نقل المصفوفة السابقة إلى الجدول رقم (04) الذي يوضح كيفية حساب التباين (الخطر) لمحفظة مكونة من أكثر من ورقتين مالييتين.

يبقى أخيراً تحديد الوزن النسبي لكل ورقة داخل المحفظة وقد تمت لهذا الغرض الاستعانة ببرنامج مصمم في Excel يساعد على التغيير المستمر للوزن النسبي لكل ورقة ثم حساب المردودية والخطر المرتبط به في كل مرة إلى غاية الوصول إلى أحسن توليفة من هذه الأوراق تقدم أكبر عائد مع تحمل أقل خطر، ولذا فإن معاملات الترتيح التي تم إسنادها لكل ورقة تم تحديدها بعد تجربة عدة قيم وتعد إلى حد ما التوليفة المثلى التي يمكن تشكيلها، ويمكن عرض النتائج المتوصل إليها لكل محفظة في الجداول رقم (05) (06) (07) التي توضح على التوالي الخصائص المالية لكل من المحفظة الهجومية والدفاعية والمتوازنة. كما يمكن توضيح هذه الخصائص من خلال الأعمدة البيانية الموضحة في الشكل رقم (01).

نلاحظ من خلال الشكل رقم (01) بأن المحفظة الهجومية تعطي أعلى مردودية بين المحافظ الثلاثة، غير أن السعي نحو تحقيق أعلى العوائد ليس هو الهدف الأساسي للمستثمر إذ ينبغي دائماً الأخذ في الاعتبار الخطر المصاحب لهذا المستوى من العائد والعمل على تقليله إلى أقصى حد ممكن، كما نلاحظ بأن المحفظة الدفاعية تعطي مردودية مرتفعة أيضاً عند مستوى خطر أقل من الخطر المصاحب للمحفظة الأولى، وعند تمثيل هذه المحافظ بيانياً يمكن ملاحظة أنها تقع على حدود الكفاءة وهذا ما يظهر في الشكل رقم (02).

إذا تعد جميع هذه المحافظ كفاءة من وجهة نظر التحليل العائد - المخاطرة إلا أن اختيار إحداها يرتبط بموقف كل مستثمر إزاء الخطر وطبيعة الإستراتيجية الاستثمارية التي يتبناها.

في المقابل، لوحظ بأن المستثمر في الواقع عادة ما يتبع إستراتيجية أبسط تقع في إطار التحليل السلوكي، إذ عادة ما يفكر بشكل هرمي (هرم ذو طبقتين يشير كل منها إلى حساب عقلي معين وهو أبسط شكل للمحفظة أو هرم ذو طبقات متفاوتة من حيث المخاطرة) وهو ما يظهر في الشكل رقم (03) الذي يوضح كيفية قيام المستثمر العادي (السلوكي) بتوزيع المنتجات المالية بين حسابات عقلية منفصلة. ولنفترض أن المستثمر قرر بناء محفظة تتضمن أذونات الخزنة الفرنسية إضافة إلى المشاركة في إحدى ألعاب المقامرة (التي تعتمد على السحب) وذلك من خلال شراء أوراق يانصيب. لنفترض أيضاً أن أذونات الخزنة تعطي عائداً ثابتاً يقدر بـ 2%، وأن فوز المستثمر في اليانصيب يخوله الحصول على جائزة كبرى قدرها مليون أورو.

إذا يعتبر معدل الفائدة الذي تقدمه أذونات الخزنة 2% هو مستوى تطلع المستثمر (المعدل الأدنى للعائد)، وعلى هذا يمكن لهذا المستثمر أن يواجه أحد السيناريوهات التالية :

♦ إفلاس الخزنة الفرنسية وبالتالي الحصول على عوائد معدومة لأن أي عائد يقل عن مستوى التطلع يعتبر معدوماً من وجهة نظر المستثمر السلوكي.

♦ الحصول على العوائد الثابتة لأذونات الخزنة الفرنسية والموافقة لمستوى التطلع A.

♦ الحصول على العوائد الثابتة لأذونات الخزنة إضافة إلى الفوز في اليانصيب والحصول على مليون أورو. وتبقى الإشارة أنه من المنطقي من وجهة نظر المستثمر السلوكي أن المحفظة تكون أكثر كفاءة عند تحقق السيناريو الثالث.

خلاصة :

ظهرت المالية السلوكية كنتيجة للمزاوجة بين النظرية المالية ونظريات علم النفس، وذلك بهدف العمل على تفسير الكثير من الانحرافات السلوكية الملاحظة في الواقع. فهي تقوم على نفي رشادة الأفراد الذين غالبا ما يتخذون قراراتهم الاستثمارية بشكل لا يتماشى مع ما جاءت به النظرية المالية. ولعل أبرز مثال على هذا، الاستراتيجية التي يتبعونها في الواقع عند بناء محافظهم الاستثمارية. فبدلا من القيام بدراسة وتحليل الخصائص المالية قبل اختيار الأوراق المالية المشككة للمحفظة، والسعي إلى تحقيق أعلى مردودية مع تحمل مستوى معين من الخطر أو العكس، وبالأخذ في الاعتبار دائما التباين المشترك بين الأصول ثم العمل على تنويعها، نجد أنهم يكتفون في الواقع بإتباع استراتيجية مختلفة تقوم على التفكير وفقا لحسابات عقلية منفصلة يهدف كل منها إلى تحقيق هدف معين. وعلى هذا تضم المحفظة السلوكية أصولا يهدف من ورائها إلى ضمان حد أدنى من العائد، إلى جانب أصول يهدف من وراء اقتنائها إلى تحقيق أعلى مستويات من الثروة مهما كان الخطر المصاحب لها. وعليه وبالرغم من اتساع البحث السلوكي، نجد أنه لم يتوصل بعد إلى أي معايير كمية يمكن أن تحل مكان الأدوات التي قدمتها النظرية المالية المعيارية، فالنظرية السلوكية للمحفظة لم تقدم أي قواعد يمكن أن تعزز من رشادة الأفراد عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية وإنما اكتفت بوصف السلوك الملاحظ في الواقع.

الملاحق:

الجدول 1 : الخصائص المالية للشركات المكونة لعينة الدراسة

اسم الشركة	المردودية الماضية	المردودية المتوقعة	الانحراف المعياري	التذبذب	bêta	PER 2010	PER 2011
ACCOR	2.65	-0.84	5.84	184.67	1.13	26.13	23.3
AIR LIQUIDE	5.16	-0.28	12.09	202.29	0.999	18.68	16.88
ALCATEL-LUCENT	0.43	-2.86	7.76	687.84	1.55	0	17.3
ALSTOM	1.05	-1.15	8.16	387.75	1.16	18.52	12.9
ArcelorMittal	2.55	-3.39	8.70	367.43	1.67	14.6	10.7
AXA	1.32	-2.64	6.94	195.30	1.50	8.68	7.34
BNP PARIBAS ACT A	4.07	-0.96	6.43	219.22	1.12	8.46	7.34
BOUYGUES	2.66	-1.18	6.37	165.05	1.17	10.41	10.88
CAP GEMINI	1.86	-0.8	6.14	156.77	1.08	18.46	15.45
CARREFOUR	2.08	-0.08	5.08	126.70	0.92	13.72	12.74
CREDIT AGRICOLE	7.3	-1.85	7.52	388.81	1.32	19.24	6.22
DANONE	3.74	0.7	4.18	51.42	0.74	16.79	18.58
EADS	-0.07	-1.57	6.73	160.42	1.26	31.6	25.17
EDF	2.45	-0.73	5.71	132.02	1.07	12.54	15.08
ESSILOR INTL	2.51	-0.02	11.91	212.46	0.91	25.22	21.83
FRANCE TELECOM	7.4	1.47	4.92	53.28	0.57	8.8	9.09
GDF SUEZ	8.16	-0.53	7.86	80.21	1.02	13.16	12.31
LAFARGE	3.14	-1.63	6.48	304.66	1.27	15.78	13.81
L'OREAL	0.82	1.187	3.41	67.34	0.48	21.24	19.59
LVMH	2.98	-0.16	4.66	125.13	0.94	18.91	19.4
MICHELIN	2.09	-0.51	6.45	234.87	1.02	9.51	9.1
PERNOD RICARD	2.65	-1.47	6.18	105.00	1.23	18.2	16.68
PEUGEOT	2.64	-1.74	6.55	470.44	1.29	5.64	4.94
PPR	3.28	-2.67	7.83	336.11	1.51	16	13.96
RENAULT	4.92	-2.88	8.53	717.48	1.55	5.47	7.59
SAINT GOBAIN	0.75	-2.3	6.46	235.62	1.42	17.43	12.95
SANOFI-AVENTIS	3.27	-0.31	5.33	88.16	0.97	7.43	7.83
SCHNEIDER ELECTRIC	3.79	-1.49	5.86	164.14	1.24	15.48	12.92
SOCIETE GENERALE	1.97	-2.61	7.93	475.65	1.49	8.28	7.04
STMICROELECTRONICS	2.17	0.44	5.05	223.93	0.80	13.47	10.97
TOTAL	4.01	-0.46	4.87	90.02	1.01	8.37	6.84
UNIBAIL-RODAMCO	4.77	0.13	5.32	140.48	0.87	16.61	17.37
VALLOUREC	1.18	-1.7	7.43	260.00	1.29	23.98	17.79
VEOLIA ENVIRON	0.28	-1.03	6.14	277.30	1.13	16.96	15.7
VINCI	3.94	-1.62	5.99	158.59	1.27	13.12	12.37
VIVENDI	7.08	0.64	5.31	76.79	0.76	8.74	7.75

المصدر : من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج Microsoft Excel

الجدول 2: الأوراق المالية المختارة للمحافظ الثلاث المشكلة وفق التحليل العائد - المخاطرة

المحفظة الهجومية	المحفظة الدفاعية	المحفظة المتوازنة
- AIR LIQUIDE - GDF SUEZ - UNIBAIL-RODAMCO - RENAULT - CREDIT AGRICOLE	- DANONE - L'OREAL - LVMH - SANOFI-AVENTIS - VIVENDI	- CARREFOUR - EDF - FRANCE TELECOM - SCHNEIDER ELECTRIC - STMICROELECTRONICS - TOTAL - VINCI - ACCOR

المصدر : من إعداد الباحثين

الجدول 3 : الثنائية عائد / مخاطرة لكل شركة في سنتي 2009-2010

الشركة	المردودية	الخطر
AIR LIQUIDE	3.36	3.38
UNIBAIL-RODAMCO	11.36	9.05
GDF SUEZ	5.13	3.81
RENAULT	13.04	8.96
CREDIT AGRICOLE	4.62	7.80
DANONE	3.03	3.09
L'OREAL	2.46	3.69
LVMH	3.43	4.31
SANOFI-AVENTIS	4.85	3.44
VIVENDI	10.77	5.38
EDF	3.14	3.94
FRANCE TELECOM	6.92	3.23
STMICROELECTRONICS	7.03	6.42
TOTAL	5.75	3.38
VINCI	4.87	4.07

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على موقع fr.finance.yahoo.com

الجدول 4: مصفوفة التباين - التباين المشترك لتقدير خطر محفظة مكونة من أكثر من ورقتين ماليتين

المجاميع الجزئية	الورقة n	...	الورقة 3	الورقة 2	الورقة 1	
الورقة 1	$X_1 Y_n C_{1,n}$	...	$X_1 Y_3 C_{1,3}$	$X_1 Y_2 C_{1,2}$	$X_1^2 \sigma_1^2$	
الورقة 2	$X_2 Y_n C_{2,n}$	...	$X_2 Y_3 C_{2,3}$	$X_2^2 \sigma_2^2$	$X_2 Y_1 C_{2,1}$	
الورقة 3	$X_3 Y_n C_{3,n}$	...	$X_3^2 \sigma_3^2$	$X_3 Y_2 C_{3,2}$	$X_3 Y_1 C_{3,1}$	
...	...	...	...	...	...	...
الورقة n	$X_n^2 \sigma_n^2$	...	$X_n Y_3 C_{n,3}$	$X_n Y_2 C_{n,2}$	$X_n Y_1 C_{n,1}$	
$\text{Var}(R_p)$	تباين المحفظة					

* تشير الخلايا المظلمة إلى التباين المشترك بين العنصر ونفسه وهو ما يعني التباين.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على موقع www.bnains.org

الجدول 5: خصائص المحفظة الهجومية

المحفظة الهجومية		
القيم المكونة لها	الوزن النسبي	مردودية المحفظة / خطر المحفظة
AIR LIQUIDE	0.1	مردودية المحفظة = 8.46%
UNIBAIL-RODAMCO	0.25	
GDF SUEZ	0.35	خطر المحفظة = 4.57%
RENAULT	0.25	
CREDIT AGRICOLE	0.05	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج *Microsoft Excel*

الجدول 6: خصائص المحفظة الدفاعية

المحفظة الدفاعية		
القيم المكونة لها	الوزن النسبي	مردودية المحفظة / خطر المحفظة
DANONE	0.1	مردودية المحفظة = 7.43%
L'OREAL	0.05	
LVMH	0.05	خطر المحفظة = 3.53%
SANOFI-AVENTIS	0.3	
VIVENDI	0.5	

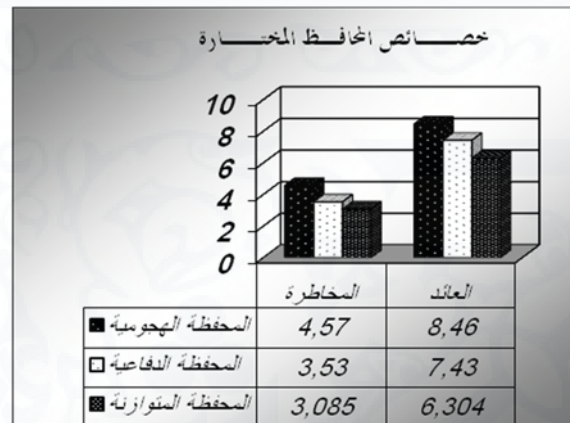
المصدر : من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج Microsoft Excel

الجدول 7: خصائص المحفظة المتوازنة

المحفظة المتوازنة		
القيم المكونة لها	الوزن النسبي	مردودية المحفظة / خطر المحفظة
EDF	0.05	مردودية المحفظة = 6.304%
FRANCE TELECOM	0.35	
STMICROELECTRONICS	0.25	خطر المحفظة = 3.085%
TOTAL	0.3	
VINCI	0.05	

المصدر : من إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج Microsoft Excel

الشكل 1 : مردودية وخطر كل محفظة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Microsoft Excel

الشكل 2: مردودية وخطر كل محفظة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Microsoft Excel

حيث : P₁: المحفظة الهجومية. P₂: المحفظة الدفاعية. P₃: المحفظة المتوازنة.

الشكل 3: الحسابات العقلية المنفصلة للمستثمر السلوكي



المصدر: من إعداد الباحثين

الاحالات والمراجع:

1. نظرية "ماركوفيتز" نسبة إلى صاحبها "هاري ماركوفيتز"، كما يطلق عليها أيضا "التحليل العائد - المخاطرة" وبالفرنسية والانجليزية على التوالي "mean-variance analysis" "l'analyse moyenne-variance"، حيث يعد مقاله الذي نشر عام 1952 "Portfolio selection" نقطة انطلاق التحليل الحديث في المالية.
2. ظهر هذا النموذج (Modèle d'Evaluation des Actif Financiers) كثمرة لجهود عدة باحثين من بينهم "جاك & ترينور"، 1962 "ويليام شارب"، 1964، "جون لينتر"، 1965، "جان موسان"، 1966.
3. Voir : Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, In : *Business Economics*, July 2001, P : 63.
4. Voir : Richard H. Thaler, *The End of Behavioral Finance*, In : *Financial Analysts Journal*, Vol. 55, No. 6, November-December, 1999, P : 12.
5. يقول "فريدمان" ردا على القول بعدم واقعية افتراض عقلانية جميع الأفراد بأنه لا يمكن اختبار أي نظرية من خلال مقارنة الفرضيات التي تقوم عليها مباشرة مع الواقع "Theory cannot be tested by comparing its 'assumptions' directly with 'reality'", ولمزيد من الاطلاع، أنظر : - Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, Op.Cit, P : 64.
6. Voir : Voir : Dhekra Azouzi, *Essai en finance comportementale ; Les biais psychologiques et leurs implications sur les prix : enjeux conceptuels et portées pratiques (cas de marché financier tunisien)*, Thèse de Master, faculté des sciences économiques et de gestion, université Tunis, El-Manar, juin 2006, P 05.
7. Voir : Jacques Hamon, *Eugene Fama et l'efficience des marchés financiers*, In : *les grands auteurs en finance collection dirigée par Michel Albouy*, Edition ems, Colombelles, 2003, P : 88.
8. « ...In an efficient market at any point in time, the actual price of a security will be a good estimate of its intrinsic value » (Fama, 1956).
9. Voir : Clotilde Wetzter, *la Finance comportementale; d'une meilleure compréhension à une nouvelle regulation des marchés financiers*, thèse de Master, Université Paris II Panthéon Assas, 2008-2009, P : 11.
10. Voir : Meir Statman, *Behavioral Finance : Past Battles and Future Engagements*, In : *Financial Analysts Journal*, Vol. 55, No. 6, November-December, 1999, P : 18.
11. Voir : Ibid, P : 19.
12. Voir : André Orléan, *efficience, finance comportementale et convention : une synthèse théorique*, In : *les crises financières*, Sur : www.parisschoolofeconomics.com/orlean-andre/depot/publi/marchesfi.pdf, P : 245, Consulté le 14/09/2011.
13. « Des différences significatives et persistantes entre les rendements observés et les rendements théoriques calculés sur la base du modèle d'évaluation (CAPM) ».
14. Voir : Nihat Aktas, *La 'finance comportementale' : un état des lieux*, In : *Reflets et Perspectives*, Février 2004, P : 25.
15. Voir : D. Azouzi, *Essai en finance comportementale*, Op.Cit, P : 14.
16. Voir : Michel Albouy, *Peut-on croire à l'efficience des marchés financiers ?*, in : *Revue française de gestion*, avril 2005, P : 176.
17. IPO : Initial Public Offer / l'Introduction en Bourse.
18. لمزيد من التفصيل، أنظر : - Michel Albouy, *Peut-on croire à l'efficience des marchés financiers ?*, Op.Cit, P : 176.
19. Voir : Ibid, P : 176-177.
20. تكللت أعمال عالم النفس "دانيال كانمان" (Daniel Kahneman) بالحصول على جائزة نوبل للاقتصاد عام 2002، ويعد حصول عالم نفس على جائزة للاقتصاد بمثابة إقرار بالأهمية الكبيرة لهذا الاتجاه، واعتراف به كتيار بحثي جديد في الاقتصاد.
21. Voir : Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, In : *Business Economics*, Op.Cit, P : 65.
22. Voir : Richard H. Thaler, *The End of Behavioral Finance*, In : *Financial Analysts Journal*, Op.Cit, P : 15.
23. « Behavioral finance closely combines individual behavior and market phenomena and uses knowledge taken from both the psychological field and financial theory ».
24. Cité par : Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, In : *Business Economics*, Op.Cit, P : 65.
25. 'Behavioral Finance : Past Battles and Futur Engagements'.
26. « Some people think that behavioral finance introduced psychology into finance, but psychology was never out of finance.....all behavior is based on psychology ».
27. Voir : Meir Statman, *Behavioral Finance : Past Battles and Future Engagements*, In : *Financial Analysts*, Op.Cit, P : 19.
28. « L'ensemble des approches qui proposent une vision renouvelée de la question du comportement des agents que ce soit sur les marchés financiers ou dans les entreprises ».
29. Voir : Hélène Rainelli -Le Montagner, *Des marchés et des hommes*, Sur : www.institut-europlace.com/files/doc/doc898966.doc, P : 01, Consulté le : 04/09/2011.
30. Voir : Philippe De Brouwer, *la finance comportementale ou la psychologie de l'investisseur*, In : *Finances septembre*, 2001, P : 14.
31. إن المصطلح الذي يطلق عليهم في اللغة الإنجليزية هو "Noise traders"، أما في اللغة الفرنسية فنجد عدة ترجمات له، إذ هنالك من يستعمل مصطلح "Parasites"، أو مصطلح "les Zélateurs"، أما في اللغة العربية فلم نجد المصطلح الذي يشير إليهم، لذا سنطلق عليهم اسم "المستثمرون الجاهلون"، "العامة"، أو "المشوشون" بالنظر إلى أن "أكثاس" شبههم في مقاله بذلك التشويش الذي يطرأ على العملية الاتصالية، ونظرا أيضا إلى أن الفئة التي تقابلهم هي فئة "المحكمين" أو "النخبة المحترفة" "Smart money traders".
32. Voir : André Orléan, *efficience, finance comportementale et convention : une synthèse théorique*, In : *les crises financières*, Op.Cit, P : 248.
33. - لمزيد من التفصيل، أنظر : - Michel Albouy, *Peut-on croire à l'efficience des marchés financiers ?*, Op.Cit, PP : 177-184.
34. Voir : Nihat Aktas, *La 'finance comportementale' : un état des lieux*, In : *Reflets et Perspectives*, Op.Cit, P : 29.
35. Voir : Ibid, P : 31-32.
36. Voir : D. Azouzi, *Essai en finance comportementale*, Op.Cit, P : 20.
37. Voir : Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, In : *Business Economics*, Op.Cit, P : 66.

38. Voir : *Ibid*, P : 65-66.

39. وهو ما عبر عنه كل من "شيفرين" و "ستايتمن" بقولهما : "Selling winners too early and riding losers too long".

40. Voir : Michel Albouy, *Peut-on croire à l'efficacité des marchés financiers ?*, Op.Cit, P : 183-184.

41. Voir : Hubert Fromlet, *Behavioral Finance-Theory and Practical Application*, In : *Business Economics*, Op.Cit, P : 67.

42. شهد عام 1952 ظهور ثلاث نظريات في بناء المحفظة، النظرية الأولى لـ "ماركوفيتز" (1952 a) والمتمثلة في التحليل العائد- المخاطرة، ثم نظريته الثانية المعدلة التي قدمها تحت عنوان "نظرية الثروة الحالية" (*Customary wealth theory*)، وأخيرا نظرية السلامة أولا (*Safety first*) لـ "روي".

43. Voir : Hersh Shefrin et Meir Statman, *Behavioral Portfolio Theory*, In : *Journal of Financial And Quantitive Analysis*, Vol. 35, No. 2, June 2000, P : 127.

44. Voir : *Ibid*, P : 130.

45. Voir : Marie-Hélène Broihanne, Maxime Merli, Patrick Roger, "Théorie comportementale du portefeuille" Interets et limites, In : *Revue économique*, Février, 2006, Vol 57, P : 303-304.

46. Voir : H.Shefrin et M.Statman, *Behavioral Portfolio Theory*, Op.Cit, PP : 130-132.

47. Voir : *Ibid*, PP : 133-140.

48. Voir : *Ibid*, PP : 141-144.

49. Voir : M.H.Broihanne, M.Merli, P.Roger, "Théorie comportementale du portefeuille", Op.Cit, P : 298.

50. Voir : H.Shefrin et M.Statman, *Behavioral Portfolio Theory*, Op.Cit, P : 148-149.

51. «People keep their money in separate pockets».

52. Voir : Abdelhamid El Bouhadi, A.Ounir, M.Maguiri, *Construction d'un portefeuille efficient : Application empirique à partir d'un échantillon de valeurs cotées à la bourse des valeurs de Casablanca*, 2008, sur : mpira.ub.uni-muenchen.de/19681/, P : 01, Consulté le 04/09/2011.

إدارة مخاطر السيولة النظامية كمدخل لدعم سلامة النظام المالي

أ. حكيم براضية

المركز الجامعي تسمسيلت / الجزائر
Hakim.berradia@gmail.com

Systemic liquidity risk management as an input to support the integrity of the financial system

Abdelkader BELARBI & Najla LAMRINI

University of TAHAR Moulay SAIDA –Algeria

Received: 02 Sept 2014

Accepted: 06 Jan 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحليل وتركيز الاهتمام على إحدى المخاطر النظامية التي تهدد الاستقرار المالي، وهي مخاطر السيولة التي باتت تعد من أكبر المخاطر انتشاراً وعدوتاً في ظل ترابط وتشابك مؤسسات النظام المالي. وذلك من خلال سرد أدبيات النظام، ثم معرفة أنواع السيولة النظامية وأثرها على النظام المالي. بالإضافة إلى تبيان الأفعال المتبادلة بين سيولة التمويل وسيولة السوق. ليخصص المحور الأخير لعرض بعض التقنيات والأدوات التي من شأنها تدعيم صلاية النظام المالي...
الكلمات المفتاحية: إدارة السيولة، المؤسسات المالية، مخاطر السيولة، البنك المركزي، النظام المالي، الاستقرار واللا استقرار المالي.

رموز JEL: G32, G21, G12, G02

Abstract:

The aim of this paper analyses and study a systemic risk that threatens the financial stability, that is the liquidity risk, which has become one of the biggest risks prevalent and foes under the interdependence and interrelatedness of institutions of the financial system. Through narrative literature system, then we can see what types of systemic liquidity and its impact on the financial system. In addition to showing acts exchanged between market liquidity and funding liquidity. Devoted to the latter axis to display some of the techniques and tools that will strengthen the solidity of the financial system...

Keywords: Liquidity management, financial institutions, liquidity risk, the central bank, the financial system, stability and instability of financial

(JEL) Classification: G02, G12, G21, G32

تمهيد:

يعتبر تعزيز سلامة النظام المالي المحلي أو العالمي هدف يسعى إليه جميع صناع السياسات، باعتباره يمثل الشريان الرئيسي الذي يزود الاقتصاد بالتمويل اللازم وأي خلل أو ضعف يصيب النظام المالي إلا وله تأثير عميق على النظام الاقتصادي بأسره، وهذا ما لوحظ في الأزمة المالية العالمية الأخيرة إذ انتقلت أزمة الديون من المؤسسات المالية إلى الأسواق المالية ومن ثم هددت الاستقرار المالي العالمي وأثرت على أداء الاقتصاد العالمي. ومن بين السياسات والتدابير التي سارع إليها صناع السياسات هو ضخ المزيد من السيولة في المؤسسات والأسواق المالية حتى تجنبها المزيد من الإفلاسات في ظل الوقوع في نظرية فخ التهافت على المصارف وانتقال العدوى المالية وانخفاض أسعار الأصول المالية، ومن ثم عدم قدرة مؤسسات النظام المالي على الوفاء بالتزاماتها وتأمين السيولة الضرورية وصعوبة تسهيل أصولها بسرعة وبتكلفة معقولة. الأمر الذي جعل البحث في إدارة مختلف مكونات السيولة النظامية (سيولة التمويل، سيولة السوق، سيولة البنك المركزي) ومخاطرها بحث عن سلامة وتعزيز مرونة النظام المالي.

1. إشكالية الدراسة:

تتمثل إشكالية الدراسة في محاولة الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ♦ ما هو دور السيولة داخل النظام المالي؟
- ♦ ما هي العلاقة الموجودة بين مختلف أنواع السيولة النظامية؟
- ♦ فيما تتمثل سبل وأدوات إدارة السيولة الملائمة لتعزيز صلابة النظام المالي؟

2. أهمية الدراسة:

من بين الخصائص المميزة للنظام المالي الحالي هو عمق انقطاعات السيولة ومدة استمرارها في أسواق التمويل الرئيسية، أي العجز المتزامن والمطول الذي أصاب المؤسسات المالية عبر الأسواق والحدود عن تمديد القروض قصيرة الأجل أو الحصول على تمويل جديد، مما عرّض المصارف التجارية لمشكلات التمويل بسبب عدة عوامل منها جوانب الضعف في البنية التحتية للأسواق المالية، ترابط هذه الأخيرة فيما بينها ما يسهل من انتقال العدوى، عدم الدراية الكافية بمدى التفاعلات بين البنوك والمؤسسات غير المصرفية في استخدامها لأسواق التمويل القصيرة الأجل، نقص المعلومات عن مخاطر الطرف المقابل، تنامي استخدام القروض قصيرة الأجل لتمويل أصول أطول أجلاً.

3. أهداف الدراسة:

- تتحصر أهم الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها في الآتي:
- ♦ تحديد أنواع السيولة الموجودة داخل النظام المالي ومخاطرها؛
- ♦ تحديد التأثيرات المتبادلة بين مختلف أنواع السيولة النظامية؛
- ♦ حصر ميكانيزمات إدارة السيولة لتعزيز متانة النظام المالي.

4. المسح الأدبي (الدراسات السابقة):

يرى الباحثان (*francesco giavazzi and alberto giovannini: 2010*) أن تحويل السيولة والاصلاحيات التنظيمية من شأنها تعزيز النظام المالي وتقليل مخاطر أزمات السيولة، ولكن لا تستطيع القضاء عليها. كما يركز الباحثان على أهمية السياسة النقدية في هذا المجال في إطار التفاعل بينها وبين تحويل السيولة "الأمثل". وهذا ما ذهب إليه صندوق النقد الدولي في تقرير الاستقرار المالي العالمي أكتوبر 2010 في دراسة أعدها (جين غوبات وآخرون: 2010) فمن بين السمات التي ميزت الأزمة المالية هو عجز المؤسسات المالية عن الحصول على السيولة الكافية والاعتماد أكثر على أسواق التمويل القصير الأجل، وظهور أطراف أخرى تقوم بدور الوساطة المالية إلى جانب البنوك كصناديق الاستثمار، ضف إلى ذلك التقدير غير الكافي للمخاطر الناشئة عن الاعتماد على التمويل العابر للحدود. وأنه لتعزيز صلابة النظام المالي لابد من الالتزام بالقواعد التنظيمية وتطبيق الخطوط الإرشادية للسيولة. بينما جاءت دراسة (*kleopatra Nikolaou:2009*) لمناقشة فكرة السيولة ومخاطرها داخل النظام المالي، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود ثلاثة أنواع من السيولة النظامية: سيولة البنك المركزي، سيولة السوق وسيولة التمويل، ونفس الشيء بالنسبة لمخاطر السيولة النظامية. أما عن أسباب مخاطر السيولة فقد تعود إلى اختلاف المعلومات وعدم اكتمال الأسواق المالية. وخلص الباحث فيها إلى أنه يمكن للبنك المركزي إدارة أزمة السيولة ولكن ليس في كل الحالات. أما دراسة (*Miguel delfiner and others:2007*) فحاولت تحليل مخاطر السيولة بالمؤسسات المالية الأرجنتينية، والتي خلص فيها الباحثين إلى وجود استراتيجية لإدارة السيولة، وتركز في ذلك على أكثر الأدوات الشائعة الاستخدام لإدارة مخاطر السيولة، كرصد وضع السيولة، استخدام مؤشرات السيولة، إنشاء خطط الطوارئ وسيناريوهات التوتر وغيرها. غير أنه لوحظ عدم وجود تجانس (وجود تفاوت كبير) في تطبيق تلك الأدوات بسبب المميزات الخاصة لكل مجموعة من المؤسسات المالية، الأمر الذي يعوق توحيد المنهجية في إدارة مخاطر السيولة.

أولاً: مفهوم النظام المالي والعناصر المؤثرة فيه

1. التعريف بالنظام المالي:

يعرّف النظام المالي على أنه شبكة من المؤسسات المالية والأسواق التي تتعامل بعدة أنواع من الأصول المالية والتي تسهل تحويل النقود واقتراض الأموال وإقراضها، بهدف التشغيل الكفاء للموارد المالية وضمان التنسيق والتوازن المستمر ما بين عرض الأموال المتاحة والطلب عليها بما يتناسب وحاجات الاقتصاد والمجتمع.

يوفر النظام المالي نوعين من الوساطة؛ الوساطة المالية من خلال البنوك (اقتصاديات المديونية)، والوساطة المالية من خلال الأسواق المالية (اقتصاديات أسواق المالية).

الوساطة المالية من خلال المصارف: يُظهر هذا النوع من الوساطة المالية دور المصارف في توفير التمويل لاستمرار الحركة الاقتصادية، إذ يقع على عاتق الجهاز المصرفي تحويل فائض السيولة من المدخرين من الأعوان الاقتصاديين إلى أصحاب العجز المالي من المستثمرين، حيث يطلق على سيولة هذا النوع من الوساطة **بالسيولة المصرفية أو سيولة التمويل**.

الوساطة من خلال الأسواق المالية: يظهر هذا النوع من الوساطة المالية دور الأسواق المالية في تحويل فائض السيولة وتوظيفها بين الأعوان بشكل مباشر، من خلال إصدار الأعوان ذوي العجز المالي لأوراق مالية، يتم شرائها من قبل الأعوان ذوي الفائض في السوق المالية، ويطلق سيولة هذا النوع من الوساطة **بسيولة السوق**.

تتطوي على عمليات الوساطة وتحويل وتوظيف السيولة النظامية العديد من المخاطر، مما تجعل النظام المالي عرضة للاختلالات التي تزعزع استقراره، فمتى يكون النظام المالي مستقر؟

2. الاستقرار وعدم الاستقرار في الأنظمة المالية وانعكاساتهما على السيولة النظامية:

يشهد النظام المالي توسعاً تجاوز في وتيرته التوسع في الاقتصاد الحقيقي، وتغيراً كبيراً في عناصر الأصول المالية، وأصبح نظاماً أكثر تعقيداً وزادت مخاطر العدوى فيه، مما استوجب أن يكون الحفاظ على الاستقرار المالي هدفاً أساسياً في السياسات الاقتصادية.

إن مصطلح الاستقرار المالي من المصطلحات كثيرة الاستعمال في الأواسط المالية على المستوى العالمي خلال السنوات الأخيرة، ومع ذلك فإنه ليس من السهل تعريف مصطلح الاستقرار المالي، حيث إنه يعتمد على أسس ومعايير تحكمية أكثر منها قياسية. فهناك من يعرفه بأنه الوضع الذي يكون فيه النظام المالي قادراً على التصدي على الاضطرابات المختلفة في الاقتصاد، بحيث يكون هذا القطاع قادراً على القيام بعمليات الوساطة وتسوية المدفوعات وإعادة توزيع المخاطر بأسلوب سليم. ويعرفه آخرون على أنه: "العمل على التأكد من قوة وسلامة عمل جميع مكونات النظام المالي، مما ينطوي على غياب التشنجات والتوترات في هذا الجهاز التي تنعكس سلباً على الاقتصاد"¹.

أما بالنسبة لتحليل الاستقرار وعدم الاستقرار المالي فهو يعتبر حديث العهد مقارنةً بتحليل الاستقرار النقدي والاقتصادي الكلي، مما يجعل تقييمه وقياسه أمر في غاية الصعوبة، فالأطر الحالية للتأكد من الاستقرار المالي والتي تجمع بين الانضباط وفق شروط السوق والرقابة الاحترازية على الصعيد الوطني عاجزة عن متابعة وتيرة التحديث والعمولة في الأسواق المالية. في ظل ما يشهده النظام المالي من توسع تجاوز وتيرة التوسع في الاقتصاد الحقيقي، وتغير عناصر الأصول المالية، حيث ساهمت الأصول غير النقدية بحصة متزايدة مما يعني اعتماد القاعدة النقدية على الديون للتمويل، بالإضافة إلى انتشار التكامل بين مختلف الأنشطة الاقتصادية وبين مختلف الدول، مما جعل النظم المالية الحالية أكثر استقلالاً وهذا زاد من مخاطر العدوى.

يرى غاري شيناسي أن النظام المالي يكون مستقراً إذا توفرت فيه الإمكانيات التالية:²

♦ تسيير كفاءة توزيع الموارد الاقتصادية حسب المناطق الجغرافية ومع مرور الوقت، إلى جانب العمليات المالية والاقتصادية الأخرى (كالادخار والإقراض والاقتراض وخلق السيولة وتوزيعها، تحديد أسعار الأصول وتراكم الثروة ونمو الناتج.

♦ تقييم المخاطر المالية وتسعيرها وتحديدها وإدارتها.

♦ استمرار القدرة على أداء هذه الوظائف الأساسية حتى مع التعرض للصدمات الخارجية أو في حال تراكم الاختلالات.

وبالنسبة لانعكاسات هشاشة الأنظمة المالية على السيولة النظامية، تؤكد هالة السعيد (المدير التنفيذي للمعهد المصري في المصري) "أن ضعف النظم المالية كان سبباً مباشراً في أزمات السيولة التي نتج عنها تسرب رأس المال، وانخفاض قيمة العملة، وحالات من الكساد. وقد ظهر ذلك في ستة من الأسواق المالية في الدول النامية في آسيا، وأمريكا اللاتينية، وروسيا. وقد أدت هذه الأزمات إلى خسائر جسيمة؛ منها فشل البنوك، وإفلاس الشركات، وفقدان فرص التشغيل، وزيادة الأعباء المالية، واستنزاف احتياطات العملات الأجنبية، وضعف الأداء الاقتصادي"³.

3. السيولة في النظام المالي: يقع على مؤسسات النظام المالي القيام بالوظائف الموالية في مجال السيولة النظامية:

جدول 1: دور مختلف أنواع السيولة

أنواع السيولة	الهدف
سيولة البنك المركزي	توفير كمية من السيولة لتحقيق التوازن بين العرض والطلب
سيولة السوق	توزيع وإعادة تدوير السيولة
سيولة التمويل	كفاءة تخصيص موارد السيولة

Source : kleopatra Nikolaou, "liquidity (risk) concepts :definitions and interactions", working paper series, European central bank, february 2009, p21.

1.3. السيولة المصرفية (سيولة التمويل):

تعرف لجنة بازل السيولة بأنها "القدرة على تمويل الزيادة في الموجودات والوفاء بالالتزامات عند مواعيد استحقاقها دون تكبد خسائر غير مقبولة"⁴. أما خطر السيولة فهو يتمثل في عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في مواعيد استحقاقها، هذا وتتمثل مسببات خطر السيولة المصرفية في ما يلي:

- ♦ صدمات السحب المفاجئ التي تتعرض لها البنوك نتيجة اهتزاز عامل الثقة لدى جمهور المودعين على إثر النكسات التي تصيب البنوك التجارية أثناء مزاولة نشاطها الائتماني. (الاندفاع على البنوك الذي يتأتى من السلوكات غير المستقرة للمودعين).
- ♦ غياب التعاون بين البنوك والقدرات المحدودة للاتصال والنقل، فمثلا أحداث سبتمبر 2001 التي ضربت الولايات المتحدة الأمريكية أدت إلى إتلاف أنظمة الإعلام والنقل، والمؤسسات المالية أغلقت أبوابها وتوقفت أنظمة الدفع، على الرغم من أن بعض البنوك كانت لها فوائض كبيرة والأخرى كانت لها عجوزات كبيرة⁵.
- ♦ يحدث مشكل خطر السيولة في البنوك نتيجة ضعف أو إخفاق التوازن بين الالتزامات والأصول⁶.
- ♦ صعوبة الحصول على السيولة بتكلفة معقولة عن طريق الاقتراض،
- ♦ رغبة البنوك في الحصول على عوائد أكبر، وذلك لأن العوائد تتناسب طردياً مع المخاطرة.
- ♦ تمويل البنوك لاستثمارات طويلة الأجل بموارد قصيرة الأجل.

1.1.3. علاقة خطر السيولة بخطر الملاءة على مستوى البنك الواحد:

يمكن لمشكل السيولة أن يتحول سريعاً إلى مشكل ملاءة، فعندما يصبح البنك بحاجة إلى سيولة تبعا لسحوبات المودعين، فإنه لن يكون هناك مصدر آخر للسيولة، فسيفضل البنك تقييد القرض بدلا من بيع الأصول طويلة الأجل، وتبعا لهذا فإن المقاولين لا يمكنهم مواصلة أنشطتهم وبالتالي خلق قيمة حتى يتمكنوا من سداد القرض⁷. والنتيجة أن قيمة محفظة القروض للبنك تنخفض مما يستدعي ضرورة زيادة مؤونات أخرى، وفي الأخير تتسبب في عدم ملاءة البنك.

من جهة أخرى يمكن لحالة عدم الملاءة أن تعمق من حالة اللامسيولة، ففي حالة وقوع بنك في فخ التهافت عليه وكونه غير مليء، فإن تسييل الأصول طويلة الأجل ضروري لمواجهة صدمات السيولة، وهو ما يعمق الفجوة بين أصول وخصوم ميزانية المصرف ويزيد من خطر السيولة، وإضافة إلى ذلك فمن المحتمل أن لا يتم استرداد الودائع كليا.

2.1.3. علاقة خطر السيولة بخطر الملاءة على مستوى النظام المصرفي كله:

التفاعل بين خطر السيولة وخطر الملاءة يظهر في مشكل العدوى، فتحت أثر الارتباط بين البنوك عن طريق سوق ما بين البنوك، أو التوقع بعدم ملاءة بنك ما يمكن أن يمتد بالعدوى إلى بنوك أخرى مليئة، مما يسبب اندفاع المودعين على سحب أموالهم، وفي النهاية إفلاس أو انهيار النظام المصرفي، وهنا يمكن للبنك المركزي أن يتدخل عموماً لمساعدة البنوك لتجاوز مشكلة السيولة. إذ أن "مسألة السيولة من أولى اهتمامات الدائن الأخير لأنها ترتبط مباشرة بسيولة السوق، من هنا يأتي حرص الملاذ الأخير الذي يتجسد عادة في البنوك المركزية في إنقاذ البنوك الأهلة للإفلاس حتى لا تؤثر أداء القطاع المصرفي وحتى القطاع الاقتصادي الحقيقي"⁸، بالإضافة إلى كونه المشرف على السوق النقدي والذي يمثل المكان الذي ينفذ فيه سياساته، وبالتالي يسعى إلى ضمان استقراره.

2.3. السيولة السوقية:

يرى "Andreu" بأنه : يمكن وصف السيولة السوقية بأنها السهولة التي بها يمكن استخراج القيمة من الأصول، هذا الاستخراج للقيمة قد يتحقق من خلال استعمال الملاءة للحصول على تمويل خارجي أو من خلال بيع الأوراق المالية في السوق"⁹. في حين يعبر خطر السيولة السوقية على عدم القدرة على تحويل الموجودات أو الأصول المالية بسرعة دون تكبر خسائر معتبرة. وتتمثل مسبباته فيما يلي:

♦ خطر السيولة يمس بصفة رئيسية النظام المصرفي للبلاد الناشئة، التي تكون الأسواق النقدية بها ما تزال في طور التشكيل¹⁰.

♦ ظاهرة التغير المتسارع وغير المستقر لقيم الأصول، فمثلاً تقييم محفظة الأوراق المالية بالقيمة السوقية قد يؤدي بالمؤسسة إلى تفضيل التنازل عن هذه الأصول عوض الاحتفاظ بها، لأن قيمتها السوقية متدنية ولا تحقق مردودية في الأجل القريب والمتوسط، الشيء الذي يؤدي إلى الإفلاس وقد تنتشر هذه العدوى بين البنوك¹¹.

♦ صعوبة تسيل الأصول.

ويمكن تحليل السيولة في السوق من خلال عوامل خارجية موضوعية، ويكون السوق سائلاً إذا :

- ♦ فعالية سوق البنية التحتية، مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف المعاملات.
- ♦ وجود عدد كبير من البائعين والمشتريين، مما يعني إمكانية تعديل الاختلالات النظامية بسرعة عن طريق الحركات الصغيرة في الأسعار.
- ♦ تميز الأصول المتعامل بها بخصائص ذات شفافية.

ثانيا. الأفعال المتبادلة بين السيولة المصرفية والسيولة السوقية داخل النظام المالي:

1. دور السوق النقدي في توفير السيولة المصرفية

ترجع أهمية السوق النقدي بشكل أساسي إلى دورها في توفير السيولة للبنوك التجارية وفي تلبية متطلبات الاقتصاد بصفة عامة، فمن وجهة نظر الاقتصاد القومي تؤمن السوق النقدي سرعة حصول المقترض على الأموال التي يحتاجها، كما تؤمن له إمكانية تحويل أصوله المالية القصيرة الأجل بسرعة إلى نقد سائل. أما من وجهة نظر البنوك المركزية يعتبر وجود هذه السوق وسيلة مهمة في التأثير على حجم الاحتياطات النقدية للمصارف التجارية وبالتالي التأثير على مستويات الفائدة سواء قصيرة الأجل أو طويلة الأجل، وكلها من الأمور الحاسمة عند رسم السياسة النقدية.

وتتمثل أهمية السوق النقدي للمؤسسات المالية في أنه يعتبر أحد المعابر الأساسية للحصول على التمويل قصير الأجل لسد احتياجات المؤسسات المالية من السيولة، بجانب أن السوق يتميز بالسيولة العالية للأدوات المالية المتداولة فيه وذلك لاعتبارات قصر آجال الأوراق المتداولة، إضافة إلى زيادة عدد المتعاملين فيه من الأفراد والمؤسسات وبالتالي انخفاض المخاطر السوقية لهذه الأدوات. هذه المزايا، وغيرها تمكن المؤسسات من الاحتفاظ بتوليفة مناسبة من الموجودات تساعد على تقليل مخاطر عدم التماثل بين آجال الموارد والاستخدامات بالنسبة للمؤسسات. بالإضافة إلى أن وجود سوق النقد يساعد المؤسسات في الموازنة باستمرار بين اعتبارات الربحية والسيولة للمؤسسات وبصورة تحقق أهدافها¹². فإذا كانت المؤسسات المالية تحرص على دعم مركز السيولة لديها، فإن توظيف جزء من أموالها في أصول مالية قصيرة الأجل يسهل تحويلها إلى نقدية في فترة وجيزة، من شأنه أن يزيد قدرة البنك على مواجهة طلبات السحب من قبل أصحاب الودائع، إضافة إلى إمكانية تحقيق أرباح من جراء الاستثمار في هذه الأصول المالية.

يتوقف صلاحية السوق النقدي على تأمين السيولة المصرفية على مدى نماء السوق، ويستدل على نماء بمقدرة ما يتصف به من سعة وما يتمتع به من سيولة ونشاط، ويتوقف اتساع السوق النقدي على تنوع الأصول التي تباع وتشتري فيه، وعلى مدى توافر القدر الملائم لسد حاجيات التعامل منها، وتتوقف سيولة السوق على مدى سهولة تحويل تلك الأصول على نقود عند الضرورة، الأمر الذي يتوقف على مبلغ نشاط التعامل، وعلى مقدار ما يتوفر للسوق من الموارد.

وخلاصة القول، يعتبر السوق النقدي مصدراً أساسياً تلجأ إليه المؤسسات المالية بهدف الحصول على السيولة في حالة العجز، واستثمار فوائضها النقدية في حالة الفائض عن طريق عرضها في هذا السوق.

2. الأفعال المتبادلة بين سيولة السوق والسيولة المصرفية:

من بين الدراسات التي سلطت الضوء على التماثل والارتباط بين سيولة البنوك وسيولة السوق المالي دراسة بوريو (Borio، 2004) التي حسبته "أن جينات (مورثات) أزمة السيولة في السوق قريبة (تشبه إلى حد بعيد) مورثات أزمة السيولة المصرفية، لذا يعتبر من الضروري فهم طرق معالجة (تصرف) مختلف الأطراف الفاعلة في السوق المالي، والارتباط بين الهيئات المالية وأثرها على ديناميكية السوق بهدف الاستجابة لمتطلبات الاستقرار النقدي والمالي¹³. ويشير كذلك توبياس Tobias إلى أنه رغم الدور الفعال الذي يلعبه سوق ما بين البنوك باعتباره أحد مكونات السوق النقدي في دعم السيولة للمودعين من خلال البنوك، فإنه يمثل بالمقابل قناة انتقال الأزمة التي تصيب مصرفاً إلى بقية النظام المصرفي¹⁴.

وعليه فإن العلاقة الموجودة بين تسيير السيولة على مستوى البنوك والممارسات على مستوى السوق (النقدي) بمفهومه الواسع تصبح ذات مفعول أو أثر حاسم، خاصة أثناء حالات الأزمة، أين يؤدي تضائل السيولة على مستوى البنوك إلى انعكاسات خطيرة على السوق.

ثالثاً. سبل إدارة السيولة لتعزيز صلابة (متانة) النظام المالي العالمي:

تعد مخاطر السيولة النظامية أهم السمات التي أصبحت تلازم الأزمات المالية ومنها الأزمة المالية العالمية (2007)، حيث سارع صناع السياسات إلى العمل على احتواء ومعالجة هذه المخاطر حتى يخفضوا من حدة الأزمة المالية. وعليه أصبح من الضروري إيجاد استراتيجيات وسبل إدارة مخاطر السيولة لتجنب الأزمات المالية أو للتخفيف من حدها وهذا دعماً لتعزيز متانة النظام المالي العالمي. فما هي الاستراتيجيات والسبل الكفيلة بذلك؟

1. التقييم العادل للأصول:

تشهد الأدوات المالية ظاهرة التغير المتسارع وغير المستقر في قيمها، وهذا ما تتسم به الأدوات المالية في الأسواق عموماً، ومع هذه الظاهرة تعددت طرق قياس الأدوات المالية عبر التاريخ، ومنها التقييم بالقيمة العادلة. رغم أن طريقة التقييم بالقيمة العادلة تتطلب من المؤسسات أن تقيم أصولها باستخدام الأسعار السوقية الراهنة، تستخدم كمقياس أداء جيد في معظم الحالات، فإن الأزمة المالية أوضحت أنها يمكن أن تعمل في فترات التخفيف من الاستدانة على زيادة حدة عمليات الهبوط في الأسعار. فإذا ما تعين على شركة ما أن تبيع أصل ما بسعر منخفض، فقد يتعين على شركات أخرى أن تقيم الأصول المماثلة بنفس السعر المنخفض، وهو ما قد يستحث شركات أخرى على البيع، وبخاصة إذا كانت لديها قواعد تمنع من الاحتفاظ بأصول منخفضة القيمة. ومن ثم فإنه ينبغي أن تسمح قواعد المحاسبة للمؤسسات المالية التي لديها أصول متداولة بأن تخصص احتياطات تقييم تنمو لكي تعكس التقييمات المبالغ فيها أثناء الانتعاش وتعمل كخط أمان للوقاية من أي

انتكاسات نحو القيم الأدنى أثناء الانكماش، وكذلك الأمر بالنسبة للأصول المستخدمة كرهونات، مثل المنازل، تميل أيضا إلى التحرك مع الدورة، ويتطلب هذا مساحة أكبر في سجل قواعد المحاسبة للسماح بالإبلاغ عن تقييمات محافظة بدرجة أكبر استناداً إلى مؤشرات تتطلع للمستقبل وقابلة للقياس.

كما يجب توفير المزيد من المعلومات حول تقنيات التقييم وحول البيانات والافتراضات الأساسية حتى يتم الحصول على تسعير أفضل ومنح المشتركين قدرة أكبر على رؤية الارتباطات المتبادلة وتتبع المخاطر. كما يتعين الاهتمام بالبيانات الخاصة بالأسعار والأحجام والتركيزات العامة في الأسواق غير الرسمية لأنها لا تسجل بطرق تسمح للآخرين بأن يدركوا المعلومات عن الصفقات، وتحد من السيولة في فترات الضوائق. ويمكن استخدام نظام مقاصة لجمع المبادلات وطرحها بما يسمح للمشاركين وغيرهم بأن يدركون مقدار المخاطر الإجمالية التي يتم تحملها.

2. توسيع محيط التنظيم:

تمكنت بعض المؤسسات والأسواق التي لم تكن داخل نطاق التنظيم الحصول على ديون قصيرة الأجل للاستثمار في أصول أطول أجلا وزيادة قدرتها على تعزيز الفاعلية المالية بالاستدانة (استخدام الدين لشراء الدين) إلى درجة هددت استقرار النظام المالي عندما طالبت هذه الجهات المقدمة للدين القصير الأجل بأموالها...

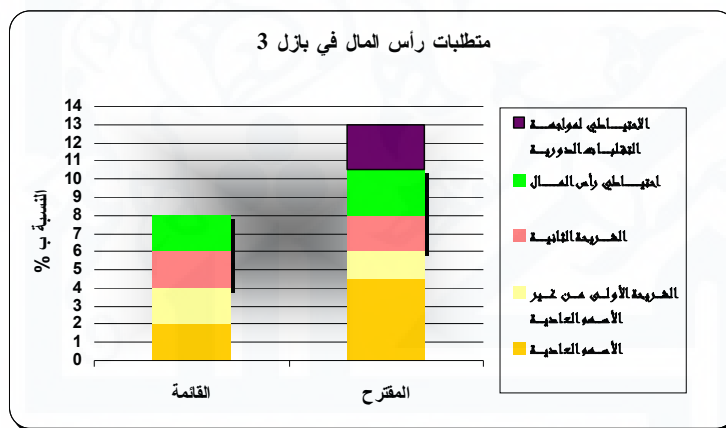
وعليه يجب العمل على إدخال المؤسسات والأسواق غير الخاضعة للتنظيم داخله وهي كما يلي:¹⁵

- ♦ المؤسسات التي تعتبر طرفاً مقابلاً في تحويلات المخاطر من القطاعات الخاضعة للتنظيم: ينبغي أن يستهدف التنظيم الجديد الكيانات الخارجة عن الميزانية العمومية. مثل أدوات الاستثمار المهيكل التي يمكن استخدامها في الاستحواذ على أصول محفوفة بالمخاطر من المصارف أو الشركات الأخرى الخاضعة للتنظيم.
- ♦ شركات الاستثمار التي تستخدم الاستدانة لتحقيق الفاعلية المالية: والتي تميل إلى تضخيم عمليات النزول الحلزوني لأسعار الأصول عندما تكون في حاجة إلى تسديد ما استدانته لتحقيق الفاعلية المالية، أي بيع الأصول قبل أوانها لتقليل اعتمادها على الديون عندما تعتبر الاستدانة لتحقيق الفاعلية المالية مفرطة.
- ♦ صناديق الاستثمار المشترك ومدى إخضاعها للتنظيم: أصبح لصناديق الاستثمار المشترك دور كبير في النظام المالي وتأثير عميق على الأسواق، لذا يجب إخضاعها إما أن تكون صناديق للاستثمار المشترك تتذبذب قيمة أصولها الصافية، أو أن تخضع للتنظيم التي يحكم البنوك، ومن شأن هذا إخضاع الاستثمارات في هذه الصناديق للتقييم منتظم حسب أسعار السوق أن يضمن زيادة وعي المستثمرين بما يتحملونه من مخاطر استثمارية وبمدى اختلاف أموالهم عن ودائع البنوك من حيث دعم وجود ضمان لأصل القرض وعدم استناده إلى نظام عمومي لتأمين الودائع.

3. الالتزام بمعايير لجنة بازل 3 وإضفاء المزيد من المرونة عليها:

تهدف الإصلاحات المقترحة بموجب اتفاقية بازل 3 إلى زيادة متطلبات رأس المال وإلى تعزيز جودة رأس المال للقطاع المصرفي حتى يتسنى له تحمل الخسائر خلال فترات التقلبات الاقتصادية الدورية. حيث إن النقطة الجوهرية للإصلاح هي زيادة نسبة كفاية رأس المال 8% إلى 10.5% . كما تركز على جودة رأس المال، إذ تتطلب قدراً أكبر من رأس المال المكون من حقوق المساهمين في إجمالي رأس المال المصرف.

شكل 1: متطلبات رأس المال في بازل 3



المصدر : من إعداد الباحث.

4. الاحتفاظ بقدر كاف من السيولة الوقائية:

لا تزال درجة السيولة الوقائية التي تحتفظ بها المؤسسات المالية المصرفية غير كافية لمواجهة صدمات السيولة التي تعترض نشاطها المصرفي، كما أن عملية احتفاظ البنك بسيولة كبيرة قد تعرضه لفقدان فرصة الحصول على أرباح كان من الممكن الحصول عليها لو قام بتوظيف تلك السيولة التي احتفظ بها، ومن هنا يتجلى التعارض بين الربحية والسيولة، وهي المشكلة الرئيسية في الأعمال المصرفية، ولهذا تعتبر في كثير من الحالات "الربحية هي الهدف والسيولة هي القيد على هذا الهدف". فعلى البنك أن يسعى "لتحقيق هدف زيادة قيمة ثروة مالكيه عن طريق تحقيق أرباح ملائمة لا تقل عن تلك التي تحققها المشاريع الأخرى، والتي تتعرض لنفس الدرجة من المخاطرة"⁶ مع الحفاظ بقدر ملائم من الأصول السائلة لمواجهة طلبات العملاء. وذلك بالبحث عن التوازن الأمثل بين الربحية والسيولة في إدارة الأصول والخصوم.

التقليل من حالات عدم التلاؤم والمطابقة في السيولة مع التزامات المصرف الحاضرة. والمطلوب هو آلية لتنظيم العمليات المصرفية في هذا المجال خصوصاً في الأسواق الناشئة. وقد يكون ذلك عن طريق فرض احتياطي قانوني عالي خلال الفترات العادية (استخدام أدوات السياسة النقدية غير المباشرة) ويمكن تقليله في

حالات احتياج المصرف للسيولة في حالات الأزمات. والاستعداد أيضا لمواجهة الأزمات من خلال الاحتفاظ باحتياطات كافية من النقد الأجنبي.

5. تدعيم صلابة النظام المحاسبي والقانوني والرقابي:

تعاني معظم الدول التي تعرضت لأزمات مالية من الضعف في النظام والإجراءات المحاسبية المتبعة ودرجة الإفصاح عن المعلومات خصوصاً فيما يتعلق بالديون المدومة ونسبتها في محفظة المصرف الائتمانية. كما تعاني من ضعف النظام القانوني المساند للعمليات المصرفية وعدم الالتزام بالقانون الخاص بالحد الأقصى للقروض المقدمة لمقترض واحد ونسبتها من رأسمال المصرف. وتظهر الدراسات المتعلقة بالدول التي تعرضت لأزمات مالية أنه في أكثر من 28 دولة تعرضت منها، كان نقص الرقابة المصرفية الفعالة سبباً مباشراً في حدوث الأزمة. فمعظم الدول التي تعرضت للأزمات المالية، كانت تعاني من ضعف الرقابة المصرفية؛ مما أعطى البنوك فرصة للمغالاة في الاقتراض من الخارج، ثم المضاربة على التغيرات في أسعار الصرف، والتربح من الفروق في أسعار الفائدة.

يؤدي نقص الرقابة إلى التقييم غير الدقيق وغير الكافي للمخاطر الائتمانية وتركيز المخاطر في مجال واحد كالتوسع في منح القروض العقارية والاستهلاكية، وعلية أصبح من الضروري تقوية وتدعيم النظام المحاسبي والقانوني وزيادة الشفافية والإفصاح عن نسبة الديون المدومة من جملة أصول المصرف والقطاع المصرفي والمالي.

6. قياس مخاطر السيولة النظامية:¹⁷

1.6. مؤشر لمخاطر السيولة النظامية: يرصد هذا المؤشر الاتساع في فروق العائد الطبيعية التي يمكن أن تنشأ في فترات الضغوط، وبالنسبة لمجموعة استراتيجيات الاستثمار قيد البحث، يمكن للمستثمرين اتخاذ مراكز متقابلة حتى تظل الفروق ضئيلة في الأوقات العادية، ولكنهم لا يستطيعون القيام بذلك في فترات الضغوط نظراً لاحتمال عدم امتلاكهم التمويل الكافي.

2.6. نموذج للسيولة النظامية حسب المخاطر: يجمع هذا النموذج بين بيانات الميزانية المالية وبيانات السوق للخروج بمقياس استشرافي يقيم السيولة في المؤسسات المالية حسب مستوى المخاطر، وباستخدام هذا المقياس مع نموذج لتسعير عقود الخيار ومع الإحصائيات العامة، يمكن حساب احتمالات حدوث نقص جمعي متوقع في عدد من المؤسسات، وكذلك حساب مساهمة كل مؤسسة في هذا النقص.

3.6. نموذج لاختبار الضغوط الكلية: يقيس آثار البيئة الاقتصادية الكلية والمالية السلبية على مخاطر السيولة في مجموعة من المؤسسات، عن طريق تحديد مدى اقترابها من الإعسار، ومن ثم قدرتها على التمويل الذاتي.

خلاصة:

بعد دراستنا لموضوع السيولة داخل النظام المالي وسبل إدارتها لتعزيز النظام المالي، من خلال سرد أدبيات النظام المالي وهل هو يتسم بالاستقرار واللا استقرار، ومن ثم معرفة أنواع السيولة النظامية، سيولة التمويل، سيولة السوق وسيولة البنك المركزي، وأثرها على النظام المالي. بالإضافة إلى تبيان الأفعال المتبادلة بين سيولة التمويل وسيولة السوق وبيننا أن الأفعال تكون ذات أثر واضح أثناء الأزمات المالية أين يؤدي تضائل السيولة على مستوى البنوك إلى انعكاسات خطيرة على السوق. ليتم في الأخير عرض سبل إدارة السيولة لتعزيز متانة النظام المالي وكان من هذه السبل، التقييم العادل للأصول، تطبيق الخطوط الإرشادية للسيولة على المؤسسات المالية غير المصرفية، توسيع محيط التنظيم، الالتزام بمعايير لجنة بازل 3 وإضفاء المزيد من المرونة عليها، الاحتفاظ بقدر كاف من السيولة الوقائية، تدعيم صلاية النظام المحاسبي والقانوني. وكان من نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- ♦ صعوبة تقييم وقياس الاستقرار المالي في ظل ما يتسم به النظام المالي العالمي.
- ♦ اعتبار مخاطر السيولة النظامية من أهم القضايا التي يجب أن تعنى من قبل صناعي القرار في النظام المالي العالمي لما لها من تأثيرات على الاستقرار المالي.
- ♦ وجود تبادل وتفاعل بين مختلف أنواع السيولة النظامية مما يجعل نقص السيولة في أحد الأنظمة يؤدي بالضرورة إلى أزمة في السيولة على مستوى مؤسسات النظام المالي بأكمله.
- ♦ فعالية سيولة الجهاز المصرفي ترتبط بدرجة كبيرة بنماء السوق النقدي، ويستدل على ذلك بمقدرة ما يتصف به من سعه وما يتمتع به من سيولة ونشاط وشفافية.
- ♦ سعي الجهات الرقابية والاشرفية إلى إضفاء المزيد من المرونة على معايير لجنة بازل بما يتماشى والمستجدات الاقتصادية.
- ♦ سرعة انتشار الأزمات داخل النظام المالي العالمي بفعل ترابط وتشابك وتعقد الأسواق المالية وأدواتها.
- ♦ تحويل السيولة والإصلاحات التنظيمية من شأنها تعزيز النظام المالي وتقليل مخاطر أزمات السيولة، ولكن لا تستطيع القضاء عليها تماماً.

الهوامش والاحالات:

- 1 . Spreena Narayanan, Rashmi Davli, "Assessment of Financial Stability Report: Sveriges Risk bank", Stockholm School of Economics, 2004, p4.
- 2 . غاري شيناسي، الحفاظ على الاستقرار المالي، صندوق النقد الدولي، 2005، ص2.
- 3 . لينيك، "الاستقرار المالي والنمو"، سلسلة حلقات نقاشية، البنك المركزي المصري، العدد الحادي عشر، ص2.
4. Basel committee on banking supervision, "principles for sound liquidity risk management and supervision", bank for international settlements, septmber2008, p01.
5. Mihaela Costisor, "comment appréhender le risque d'illiquidité dans le system bancaire?", University Paris, XII Val de Marne, october 2006, p03.
- 6 . Ismal rifki, "management of liquidity risk in islamic banks: the case of indonesia", thesis submitted in fulfilment of requirements for degree of doctor of philosophy at durhan university, united kingdom, july 2010, p36.
7. Ibid, p05-06.
8. Natacha Valla et Muriel Tiesset, "Liquidité bancaire et stabilité financière", Op-Cit. p 96.
- 9 . Andreu Crockett, "Liquidité de marché et stabilité financière", banque de France, revue de stabilité financière, numéro spécial liquidité, N 11, février2008, p 01.
- 10 . Idem.
- 11 . Natacha Valla et Muriel Tiesset, "Liquidité bancaire et stabilité financière", Op-Cit. p 95.
12. فتح الرحمن علي محمد صالح، "أدوات سوق النقد الإسلامية: مدخل للهندسة المالية الإسلامية"، مرجع سبق ذكره.
13. Natacha Valla et Muriel Tiesset, "Liquidité bancaire et stabilité financière", Op-Cit. p 95.
- 14 . Tobias Adrian Et Hyun Song Shin, "Liquidité Et Contagion Financière", Banque De France, Revue De La Stabilité Financière, Numéro Spécial Liquidité, N° 11, Février 2008, P20.
15. لاورا كودريس وأديتيا نارايين، "ما الذي يتعين علينا عمله؟"، مجلة التمويل والتنمية، مارس 2009، ص24.
- 16 . زياد رمضان ومحفوظ جودة، "الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص91.
17. جين جويات وآخرون، "تقرير الاستقرار المالي العالمي"، صندوق النقد الدولي، عدد أبريل 2011.

إدارة مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية

دراسة مقارنة لعينة من البنوك العاملة في قطر للفترة 2011-2014

أ. عائشة طبي

جامعة غرداية / الجزائر
tobbi.aicha@yahoo.com

د. أحلام بوعبدلي

جامعة غرداية / الجزائر
dr.bouabdelli@gmail.com

Liquidity risk management in conventional and Islamic banks a comparative study to banks in Qatar for the period 2011-2014

Ahlam BOUABDELLI & Aicha Tobbi
University of Ghardaia –Algeria

Received: 11 Mar 2015

Accepted: 09 May 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

لقد قمنا من خلال بحثنا بإجراء دراسة مقارنة لإدارة مخاطر السيولة بين كل من البنوك التقليدية والإسلامية، ودراسة علاقة كل من المتغيرات المستقلة (حجم البنك SIZE، العائد على السهم ROE، العائد على الأصول ROA ومعدل كفاية رأس المال CAR) بالمتغير التابع مخاطر السيولة LR في كل من البنوك التقليدية والإسلامية في قطر خلال الفترة (2011-2014)، توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج أهمها توجد علاقة موجبة ذات دلالة بين كل المتغيرات المستقلة (حجم البنك، عائد على السهم، عائد على الأصول، معدل كفاية رأس المال) والمتغير التابع (مخاطر السيولة).

الكلمات المفتاحية: مخاطر السيولة، بنوك تقليدية، بنوك إسلامية، قطر.

رموز JEL: G02, G12, G21.

Abstract:

Through our search, we have a comparative study to liquidity risk management between both conventional banks and Islamic banks. In addition, we seek to demonstrate the relationship between the independent variables (Bank size (SIZE), return on equity (ROE), return on assets (ROA), the capital adequacy ratio (CAR) and the dependent variable is the liquidity risks (LR) at all the conventional and Islamic banks in Qatar, during the period (2011-2014). The main results of the study indicate that there is a significant positive relationship between all the independent variables (size of the bank, the return on equity, return on assets, capital adequacy ratio) and the dependent variable (liquidity risk).

Key words: liquidity risk, conventional banks, Islamic banks, Qatar.

(JEL) Classification: G02, G12, G21.

تمهيد:

تحظى السيولة بالأهمية البالغة عند البنوك سواء كانت بنوك تقليدية أو إسلامية ، حيث تبدأ أهمية السيولة لدى البنك من خلال قدرته على مواجهة التزاماته قصيرة الأجل بشكل مناسب حين يسعى البنك إلى تعظيم أرباحه، حيث أن زيادة السيولة في أي بنك تعني ضعف قدرته على تحقيق الأرباح المتوقعة أما نقص السيولة لديه عن الحد المناسب يعرضه للخرج أمام عملائه المودعين أساسا ، كذلك أمام من يطلب التمويل.

1. إشكالية البحث:

تحظى السيولة بالأهمية البالغة عند البنوك سواء كانت بنوك تقليدية أو إسلامية ، حيث تبدأ أهمية السيولة لدى البنك من خلال قدرته على مواجهة التزاماته قصيرة الأجل بشكل مناسب حين يسعى البنك إلى تعظيم أرباحه، حيث أن زيادة السيولة في أي بنك تعني ضعف قدرته على تحقيق الأرباح المتوقعة أما نقص السيولة لديه عن الحد المناسب يعرضه للخرج أمام عملائه المودعين أساسا ، كذلك أمام من يطلب التمويل.

وفي ظل المنافسة القائمة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية، حيث أن هذه الأخيرة دخلت السوق المصرفية الدولية بكل ثقة بعد أن كسبت مصداقية على المستوى الدولي بسبب تأثرها الطفيف بانعكاسات الأزمة المالية العالمية الأخيرة، عليها أن تسعى جاهدة إلى تبني إدارة جيدة لمخاطرها وعلى رأسها مخاطر السيولة لكي تضمن استقرارها المالي وملاءتها ، وهذا ما يشكل لنا السؤال الجوهرى لهذا البحث وهو:

ما الفرق بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في مجال إدارة مخاطر السيولة في قطر؟ وهل هناك

أفضلية بينهما؟

2. فرضيات البحث: لمعالجة الإشكالية المطروحة سلفا سوف نطلق من مجموعة من الفرضيات هي:

- ♦ لا توجد علاقة بين حجم البنك ومخاطر السيولة؛
- ♦ لا توجد علاقة بين العائد على السهم ومخاطر السيولة؛
- ♦ لا توجد علاقة بين العائد على الأصول ومخاطر السيولة؛
- ♦ توجد علاقة إيجابية بين معدل كفاية رأس المال ومخاطر السيولة.

3. أهمية وأهداف البحث:

في إطار المنافسة القوية والحادة القائمة بين السنوات الأخيرة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية ، والتسابق نحو الأفضلية في كل الجوانب خاصة إدارة المخاطر، تبرز الأهمية الأولى لهذا البحث ، كما يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- ♦ مقارنة مخاطر السيولة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في قطر للفترة 2010-2013 باستعمال تحليل المؤشرات ومقارنات المتوسطات ؛
- ♦ حصر وتحديد مخاطر السيولة التي تتعرض لها كل من البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من خلال النسب المالية والتحليل الإحصائي، ومن ثم معرفة من هي الأكثر تعرضا للمخاطر، وكذا الوقوف على جوانب القوة والضعف لكل منها، ثم اقتراح آليات يمكن من خلالها تجنب وقوع البنك في أزمة سيولة؛
- ♦ محاولة إعطاء تصور لماهية إدارة مخاطر السيولة؛
- ♦ معرفة العلاقة وتأثير المتغيرات المستقلة (حجم البنك، العائد على السهم، العائد على الأصول ونسبة كفاية رأس المال) على المتغير التابع (مخاطر السيولة) وتحليله باستعمال الانحدار والارتباط.

4. منهج البحث:

لتحقيق أهداف البحث وللإجابة عن التساؤل المطروح، سيتم معالجة الموضوع محل الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي وهذا من خلال التطرق للجانب النظري المتعلق بمخاطر السيولة وإدارتها في كل من البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية، وهذا بهدف الإلمام بمختلف جوانب البحث، في حين تم استخدام المنهج الإحصائي ودراسة الارتباط والانحدار من أجل معرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع من أجل إجراء المقارنة.

5. حدود الدراسة: تناولت الدراسة ثلاثة بنوك إسلامية: مصرف قطر الإسلامي، مصرف الريان القطري، بنك قطر الدولي الإسلامي وثلاثة بنوك تقليدية: بنك التجاري القطري، بنك الدوحة، بنك الأهلي. وقد شمل بحثنا الفترة الممتدة من 2011-2014 لثلاثة بنوك تقليدية وثلاثة بنوك إسلامية لأن البنوك الإسلامية العاملة في قطر أربعة ولم نأخذ بنك "بروة" في الدراسة نظرا لحدثة نشأته -أقل من ثلاث سنوات- وفي المقابل اكتفينا بثلاثة بنوك تقليدية.

6. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: عبارة عن رسالة للحصول على درجة دكتوراه في المصارف الإسلامية عنوانها "مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 2" بكلية العلوم المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، من إعداد موسى عمر أمبارك أبو محييد، سنة 2011، وقد كانت دراسته تتمحور حول التعرف على مخاطر بعض صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتها بمعدل كفاية رأس المال بشقيها رأس المال التنظيمي والمخاطر الثلاثة التي وردت في المعادلة كما أقرتها لجنة بازل، أين حاول الباحث التركيز على أن حداثة تطبيق معيار كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية يحتاج إلى وجود دراسات علمية معمقة تبحث في ربط المخاطر الخاصة بالتمويل بمعيار كفاية رأس المال، و قد توصل إلى جملة من النتائج أهمها أن البنوك الإسلامية تتعرض لمخاطر متعددة لا تقل عن مخاطر البنوك التجارية، وأن جميع الصيغ يمكن أن تتعرض لمخاطر

الائتمان ومخاطر التشغيل، وكذلك ألح على ضرورة التفريق بين مصادر صيغ التمويل المختلفة، ليتم استبعاد مخاطر الصيغ الممولة من الحسابات المشتركة من معادلة كفاية رأس المال، بالرغم من وجود صعوبة في الفصل بين مصادر التمويل عمليا، وفي الأخير وصى بضرورة إيجاد علاقة منطقية ما بين الحسابات الاستثمارية والجزء من مخاطر الصيغ التي لم تدخل ضمن معادلة كفاية رأس المال، غير أننا نلاحظ غياب الجانب التطبيقي لهذه الدراسة.

الدراسة الثانية: عبارة عن رسالة للحصول على درجة ماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية عنوانها: "إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية (حالة الأردن)" بجامعة اليرموك من إعداد الباحثة رانية زيدان شحادة العلوانة، سنة 2007 هدفت إلى التعرف على ماهية المخاطر التي قد تواجه المصارف الإسلامية، وتجليات الاختلافات بينها وبين مخاطر المصارف التقليدية، والتعرف على أساليب إدارة هذه المخاطر، وتقليلها إلى أدنى حد ممكن لها، وقد أظهرت الدراسة أن المصارف الإسلامية العاملة في الأردن ذات كفاءة عالية في إدارتها للمخاطر من خلال اتباعها لمجموعة من السياسات المالية وتنفيذ أوامر السلطات الرقابية التابعة لها، وتنفيذا لمقترحات بازل² غير أنها لم تتعرض علاقة مخاطر صيغ التمويل مع كفاية رأس المال، ولم تقم بتحليل صيغ التمويل الإسلامي للتعرف على المخاطر الخاصة بكل صيغة وربطها بمعادلة كفاية رأس المال؛

الدراسة الثالثة: والموسومة ب¹:

Liquidity risk management, a comparative study between conventional and Islamic banks of Pakistan

وقد أكد الباحث على أهمية دراسة المخاطر التي تتعلق بالنظام المصرفي باعتباره أهم مورد للاستثمار، واعتبر أن إدارة مخاطر السيولة جزء من الإدارة العامة للمخاطر البنكية سواء كانت بنوك تقليدية أو إسلامية. حاول من خلال هذه الدراسة أن يبين العلاقة بين كل من حجم البنك، العائد على السهم، العائد على الأصول، نسبة القروض غير العاملة ومعدل كفاية رأس المال باعتبارها متغيرات مستقلة مع المتغير التابع وهو مخاطر السيولة، قام بالدراسة على عينة تتكون من 5 بنوك تقليدية و5 بنوك إسلامية، أين اعتمد على البيانات الثانوية لتقارير هذه البنوك خلال فترة الدراسة 2007-2010. وقد توصل الباحث إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة لكل من حجم البنك، العائد على السهم، العائد على الأصول ومعدل كفاية رأس المال مع مخاطر السيولة بالنسبة للبنوك التقليدية والإسلامية، بينما وجود علاقة سالبة ذات دلالة بين القروض غير العاملة ومخاطر السيولة في كلا النموذجين.

تعتبر هذه الدراسة إضافة إلى غيرها من الدراسات المطابقة لنفس العنوان كدراسة *Muhammad Khizer Ali و Farhan* وغيرها الأرضية التي انطلقنا منها لإجراء دراستنا هذه.

أولاً. عموميات حول إدارة مخاطر السيولة في البنوك (الإطار النظري للدراسة):

تتعرض البنوك لجملة من المخاطر من أهمها تلك التي تتعلق بالسيولة ، سواء تلك التي تنشأ من طبيعة البنك ذاته أو من المشاكل التي تؤثر على الأسواق عموماً ، مما يستوجب على البنوك أن تتقصى المعلومات الكافية التي تمكنها من قياس ، تحليل ، المراقبة والسيطرة ومن ثم الإدارة الجيدة لمخاطر السيولة.

1. مفهوم السيولة:

السيولة في معناها المطلق تعني النقدية ، أما في معناها الفني فتعني قابلية تحول الأصل إلى نقدية بسرعة وبخسائر أقل ، باعتبار أن الهدف من الاحتفاظ بأصول سائلة هو مواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حالياً أو في غضون فترة قصيرة ، و من ثم فإن السيولة تعتبر مفهوم نسبي يعبر عن العلاقة بين النقدية والأصول سهلة التحول إلى نقدية وبدون خسائر وبين الالتزامات المطلوب الوفاء بها².

كما عرف صندوق النقد الدولي السيولة على أنها "المدى الذي يمكن فيه للأصول المالية أن تباع عند إشعار قصير بالقيمة السوقية أو قريب منها"³.

أما السيولة المصرفية فيمكن تعريفها بأنها مدى قدرة البنك على الايفاء بالالتزامات وتمويل الزيادة في جانب الموجودات دون الاضطرار إلى تسييل الموجودات بأسعار غير عادلة أو اللجوء إلى مصادر أموال ذات التكلفة العالية⁴ ، وللسيولة ثلاثة أبعاد⁵:

- ♦ الوقت: وهي السرعة التي يمكن من خلالها تحويل الموجود إلى نقد؛
 - ♦ المخاطرة: وهي احتمال هبوط قيمة تلك الموجودات أو احتمالية تقصير أو إهمال؛
 - ♦ التكلفة: وهي التضحيات المالية والأخرى التي لا بد من وجودها في عملية تنفيذ ذلك التغيير.
- وتأتي أهمية السيولة من حاجة البنوك إلى سيولة في مواجهتها لاحتياجات عملائها للأموال والمتمثلة في سحبهم لودائعهم أو الاقتراض من البنك وهي احتياجات مستمرة لذا يجب أن تكون البنوك مستعدة دائماً لمواجهة مثل هذه المتطلبات، لأن مثل هذا الاستعداد يعطيها الايجابيات التالية⁶:

- ♦ الظهور في السوق المالي الحساس تجاه المخاطر بمظهر المأمون القادر على الوفاء بالتزاماته؛
- ♦ تعزيز ثقة المودعين والمقترضين ، و التأكيد على إمكانية الاستجابة لمتطلباتهم ؛
- ♦ يعد مؤشرا ايجابيا للسوق المالية والمحللين والمودعين والإدارة؛
- ♦ تأكيد القدرة على الوفاء بالالتزامات والتعهدات ؛
- ♦ تجنب البيع الجبري لبعض الأصول وما تجلبه من سلبيات؛
- ♦ تجنب اللجوء للاقتراض من البنك المركزي.

2. مكونات السيولة المصرفية:

بدأت البنوك في الاهتمام بإدارة الموجودات ، لأن إدارة السيولة والاهتمام بها يبدأ من معرفة مكوناتها فهي تتكون من⁷:

♦ الاحتياطات الأولية: هي الموجودات النقدية التي يمتلكها البنك دون أن يكسب منها عائدا وهي تتكون من:

★ النقد بالعملة المحلية أو الأجنبية في الصندوق؛

★ الودائع النقدية لدى البنك المركزي؛

★ الودائع لدى البنوك المحلية الأخرى؛

★ الصكوك تحت التحصيل؛

★ الودائع لدى البنوك الأجنبية في الخارج.

كما أن هناك من يصنفها إلى احتياطات قانونية (يحتفظ بها البنك وفقا للسياسة النقدية التي يحددها البنك المركزي) وأخرى غير قانونية (يحتفظ بها البنك وفقا لسياسته المصرفية).

♦ الاحتياطات الثانوية: هي عبارة عن موجودات سائلة تدر لها عائدا وتشمل الأوراق المالية والأوراق التجارية المضمومة والتي يمكن تحويلها إلى نقد سائل عند الحاجة ، تتكون من جزئين الأول محدد قانونا يسمى بالاحتياطات القانونية ويأخذ شكل حوالات الخزينة وسندات الخزينة ، أما الجزء الثاني من الاحتياطات الثانوية فيكون محددًا بحسب سياسة المصرف التجارية فهي بمثابة ادخار يستخدم عند الحاجة إليه ، ويمتاز بقصر آجال الاستحقاق وضعف العائد كما تساهم في تدعيم الاحتياطات الأولية وأيضا في تحقيق بعض الأرباح للبنك.

3. إدارة مخاطر السيولة في البنوك التقليدية:

1.3. مفهوم إدارة مخاطر السيولة في البنوك التقليدية:

عرفتها لجنة بازل على أنها: "قدرة البنك على تمويل الزيادة في الموجودات والوفاء بالالتزامات في مواعيدها وبتكلفة معقولة"⁸، كما تعني المواءمة بين الاحتياطات المالية في الأجل المتوسط والقصير، وبين التوظيف في الأصول المختلفة، مما يستلزم دراسة طبيعة الودائع في البنك ونمطها من ناحية تكلفة الحصول عليها والعائد المتحقق من استخدام هذه الودائع في التوظيفات الأخرى ومدى كفاية هذا العائد لمقابلة تكلفة الودائع من ناحية، وتحقيق فائض للتوزيع من ناحية أخرى ، بمعنى أن توفير السيولة في البنوك التقليدية يجب أن يكون في إطار حدود

معينة تأخذ في الحسبان المخاطر وربحية البنك لأن عدم استثمار تلك الودائع سيؤدي إلى تدهور بحية البنك التقليدي ومن ثم يكون عرضة لمخاطر حقيقية للإفلاس.

كما أن إدارة البنك عند إدارتها للسيولة تهدف إلى الاستجابة للقانون والقواعد والقرارات الصادرة فيما يتعلق بالحدود الدنيا لنسبة الاحتياطي والسيولة حتى لا تقع على البنك عقوبات البنك المركزي بالإضافة إلى اشباع حاجات الاقراض خاصة الاحتياجات الموسمية ومواجهة الظروف الطارئة.⁹ وتتطلب الإدارة الفعالة لمخاطر السيولة ما يلي:¹⁰

- ♦ تطبيق نظم معلومات إدارية ومالية تعكس تطورات أوضاع السيولة ؛
- ♦ تحليل احتياجات التمويل واستحقاقات الالتزامات والتخطيط للحالات الطارئة؛
- ♦ الإدارة الجيدة للموجودات والالتزامات بما في ذلك الترتيبات التي تقع خارج الميزانية؛
- ♦ المحافظة على مستوى كاف من الموجودات السائلة؛
- ♦ وجود قاعدة تمويل متنوعة من حيث مصادر الأموال وآجال استحقاقها.

2.3. مخاطر السيولة في البنوك التقليدية:

تنشأ هذه المخاطر عن عدم كفاية السيولة لمتطلبات التشغيل العادية وتقل من عدم قدرة البنك على تسديد التزاماته قصيرة الأجل عند مواعيد استحقاقها¹¹. غير أن الآراء قد اختلفت بشأن أسباب هذه المخاطر نذكر منها:¹²

- ♦ أسباب تتعلق بمدى صعوبة تسييل الأصول المتداولة:
- ★ ازدياد حالات السحب خاصة المبالغ الكبيرة مما يدفع البنك لتسييل بعض أصوله بقيمة أقل من قيمتها الدفترية وفاء بتلك الالتزامات مما يؤثر على ربحية.
- ♦ أسباب في جانبي نطاق الميزانية:
- ★ جانب الالتزامات: بمعنى عند زيادة طلبات سحب المودعين لأرصدتهم فقد يضطر البنك للاقتراض بتكلفة إضافية من البنوك الأخرى أو لإصدار المزيد من الأوراق المالية كالسندات؛
- ★ جانب الأصول: حيث أن خدمة خطابات الضمان والاعتماد التي تتم خارج الميزانية والتي بمجرد قيام العميل بالإقراض بموجبها تظهر في الميزانية فتنشأ مخاطر السيولة والتي تتسبب في دفع البنك للبيع القهري لأصوله بقيمة أقل من قيمتها الواجبة لتوفير السيولة.
- ♦ أسباب تتعلق باختلاف تواريخ الاستحقاق:

★ فنجد عدم مناسبة تواريخ استحقاق الودائع قصيرة الأجل لتواريخ تحصيل القروض طويلة الأجل المستحقة للبنك.

♦ أسباب تتعلق بعدم التوازن بين التدفقات الداخلة والتدفقات الخارجة.

4. إدارة مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية:

1.4 مفهوم إدارة السيولة في البنوك الإسلامية:

لقد أصدر البنك المركزي معياراً حدد فيه مفهوم إدارة السيولة في البنوك الإسلامية وبين أن إدارة

السيولة تعني: "احتفاظ البنك بتدفقات نقدية كافية لمواجهة سحبات كبيرة بشكل فجائي أو غير معتاد"¹³

و يعد توفر قدر من السيولة أمراً في غاية الأهمية لمواجهة سحبات المودعين ، في حين أن الاحتفاظ بسيولة كبيرة يقلل من ربحية البنك ويعطي مؤشراً سلبياً عن القدرة الاستثمارية المحدودة للبنك وكل هذا يدخل ضمن مخاطر السيولة والتي عرفها مجلس الخدمات المالية الإسلامية على أنها تعرض مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية لخسارة محتملة تنشأ عن عدم قدرتها للوفاء بالتزاماتها أو تمويل الزيادة في الموجودات عند استحقاقها دون أن تتكبد تكاليف أو خسائر غير مقبولة "و من أجل تحقيق ذلك يجب أن ينتهج البنك الإسلامي بإدارة فعالة لمخاطر السيولة".¹⁴

2.4. مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية:

تنشأ مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية عن عدم قدرة البنك على تلبية التزاماته تجاه الغير أو تمويل زيادة

الأصول وهو ما يؤثر سلباً على ربحية البنك الإسلامي ، وخاصة عند تعذر تسهيل أصوله بتكلفة مقبولة ويمكن تلخيص أهم مخاطر السيولة التي تواجه البنوك الإسلامية فيما يلي:¹⁵

♦ ضعف تخطيط السيولة في البنك مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق،

♦ سوء توزيع الأصول إلى استخدامات يصعب تحويلها لأرصدة سائلة؛

♦ التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية؛

♦ تساهم بعض العوامل الخارجية كالركود الاقتصادي والأزمات في أسواق المال في التعرض لمخاطر السيولة؛

♦ بالإضافة إلى عدم وجود سيولة في السوق الثانوي الإسلامي وعدم وجود أدوات قصيرة الأجل لاستثمار فائض السيولة؛

♦ عدم وجود تسهيلات خاصة للمقرض الأخير؛

♦ محدودية إمكانيات السوق المصرفية بين البنوك الإسلامية؛

♦ القيود الشرعية على بيع الديون والتي تمثل جزء كبير من أصول البنوك الإسلامية؛

♦ البطء في تطوير أدوات مالية إسلامية لصعوبة تعبئة الموارد المالية في الأسواق في زمن قصير.¹⁶

ولقد طورت البنوك التقليدية أدواتها بحيث تقوم باستخدام الأموال المتاحة لها ، مراعية توافق الآجال بين مدد الودائع ومدد القروض ، وسهل عليها هذه المهمة أن علاقتها بمستخدمي الأموال علاقة دائن بمدين لأجل محدد وبالرغم من هذه السهولة في الترتيب إلا أنها كثيرا ما تقع في أزمات سيولة ناتجة عن استثمار الودائع قصيرة الأجل في القروض طويلة الأجل.¹⁷

وتختلف البنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية في أنها لا تقدم الأموال في شكل قروض لآجال محددة ، بل تقوم بتمويل مشروعات حقيقية يصعب في معظم الأحيان انضباط مواعيد تصفياتها وتحصيل نتائجها ويترتب على ذلك صعوبة إيجاد السيولة اللازمة في الوقت المناسب لرد الودائع عند مواعيد استحقاقها ، غير أنها في مقابل ذلك تشكو من توافر السيولة نتيجة تدفق الودائع إليها وضخامة رؤوس أموالها وهذا الوضع لا يمكن أن يصرفنا عن المشكلة الكامنة في طبيعة النظام نفسه ، والتي تستلزم إيجاد ضوابط في صيغ الاستثمار التي تستعملها البنوك تكفل توافق الآجال ، و تسهيل بعض أصول البنك في حال تعذر توافق الآجال وتنعكس هذه الضوابط في وسائل التقليل من مخاطر السيولة التالية¹⁸:

♦ اعتماد مبدأ توافق الآجال بصفة أساسية واختيار الصيغ التي تحقق هذا المبدأ؛

♦ تسهيل الودائع: إن تحويل أكبر قدر ممكن من أصول البنك الإسلامي إلى عناصر قابلة للتسييل ولا يتم هذا إلا بإصدار شهادات قابلة للتداول تمثل أصول البنك القابلة لهذا الوضع وإيجاد سوق ثانوي لتداول هذه الشهادات بحيث يصبح جزء هام من أصول البنك الاستثمارية على درجة من السيولة تسمح بقياس وضبط حالة السيولة لدى البنوك الإسلامية؛

♦ تطوير الصيغ المستعملة ، بإضافة الشروط والخيارات والبدائل التي تكفل خروج البنك الإسلامي من

العملية الاستثمارية قبل نهايتها لتحقيق السيولة التي قد يحتاج إليها؛

♦ تطوير أدوات وأجهزة السوق الثانوي وهي التعبير الطبيعي عن الخروج من الاستثمار قبل نهاية مدته بحلول مستثمر آخر محل المستثمر الراغب في الخروج.

ثانيا. الدراسة التطبيقية:

1. عينة الدراسة:

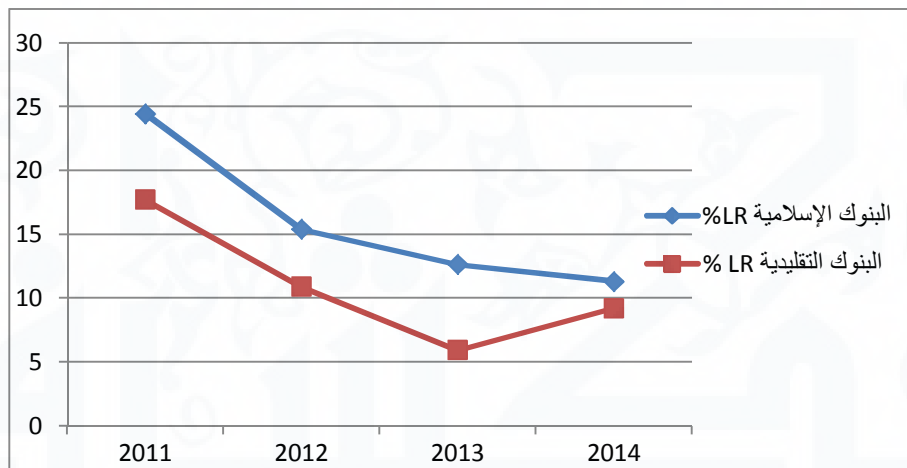
تناولت الدراسة ستة (06) بنوك عاملة في قطر منها ثلاثة بنوك إسلامية: مصرف قطر الإسلامي، مصرف الريان القطري، بنك قطر الدولي الإسلامي وثلاثة بنوك تقليدية: بنك التجاري القطري، بنك الدوحة، بنك الأهلي. شمل بحثنا الفترة الممتدة من 2010-2013.

2. تحليل المؤشرات:

تم احتساب المؤشرات انطلاقا من المعلومات المتوفرة في تقارير كل من البنوك التقليدية و الإسلامية التي تم اختيارها لتشكيل العينة الممثلة لإجمالي البنوك العاملة في قطر خلال فترة الدراسة 2010-2013. هذه المؤشرات هي كل من مؤشر مخاطر السيولة LR والتي تعبر عن المتغير التابع أما المتغيرات المستقلة فهي كل من: حجم البنك SIZE، العائد على السهم ROE، العائد على الأصول ROA وأخيرا نسبة كفاية رأس المال CAR. ومن أجل إجراء مقارنة جيدة قمنا باحتساب متوسط المؤشر لكل صنف من البنوك.

1.2 مؤشر مخاطر السيولة LR: يحسب مؤشر مخاطر السيولة بالنسبة للبنوك التقليدية والإسلامية بقسمة النقد وما في حكمه إلى إجمالي الأصول و أعلى نسبة تعكس أفضل وضعية للسيولة.

الشكل 1: مخاطر السيولة LR

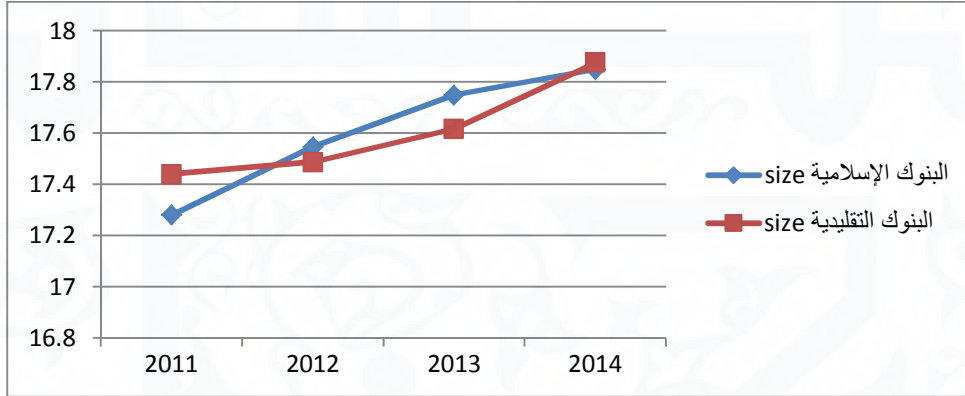


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج spss

والمنحنى البياني يوضح أن وضعية السيولة في البنوك الإسلامية أفضل منها في البنوك التقليدية، وبالتالي فإن مخاطر السيولة تكون مرتفعة في البنوك التقليدية مقارنة بالبنوك الإسلامية.

2.2 مؤشر حجم البنك *SIZE*: تم احتساب حجم البنك انطلاقاً من اللوغاريتم النيبيري لإجمالي الأصول.

الشكل 2: حجم البنك *SIZE*

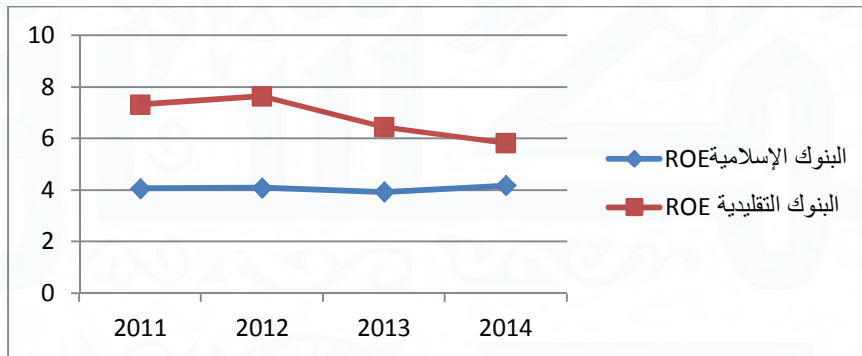


المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج spss

والرسم البياني يبين أن حجم البنوك الإسلامية في قطر أكبر بقليل من حجم البنوك التقليدية بالرغم من أن ظهور البنوك الإسلامية في قطر تأخر لأكثر من عشرين سنة بعد ظهور البنوك التقليدية .

3.2 مؤشر العائد على السهم *ROE*: يقوم البنك بعرض بيانات العائد الأساسي للسهم بالنسبة لأسهمها العادية ، حيث يحتسب العائد على السهم بقسمة صافي الربح أو الخسارة لحاملي الأسهم العادية بالبنك على عدد المتوسط المرجح للأسهم القائمة خلال الفترة. والقيمة الأعلى للعائد على السهم يدل على أحسن عائد ناتج عن الاستثمار في هذا البنك.

الشكل 3: العائد على السهم *ROE*

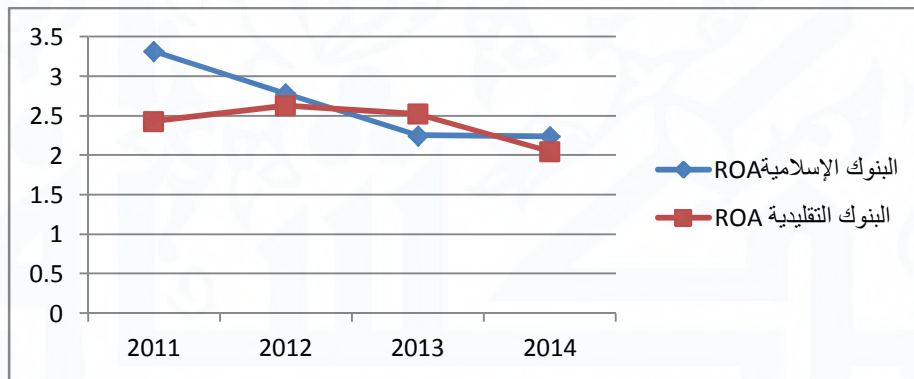


المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج spss

ومن خلال المنحنى البياني نلاحظ أن العائد على السهم في البنوك التقليدية أحسن منه في البنوك الإسلامية، وعلى العموم نلاحظ أن متوسط العائد على السهم في البنوك الإسلامية خلال فترات الدراسة لم يتعدى خمس ريالات قطرية في حين أنه في البنوك التقليدية قارب سبعة ريالات قطرية.

4.2 مؤشر العائد على الأصول ROA: يحسب العائد على الأصول عن طريق قسمة صافي أرباح البنك على إجمالي الأصول، و يعكس مدى الأداء الجيد للبنك في تحقيق أرباحه اعتمادا على الاستغلال الجيد لموارده.

الشكل 4: العائد على الأصول ROA



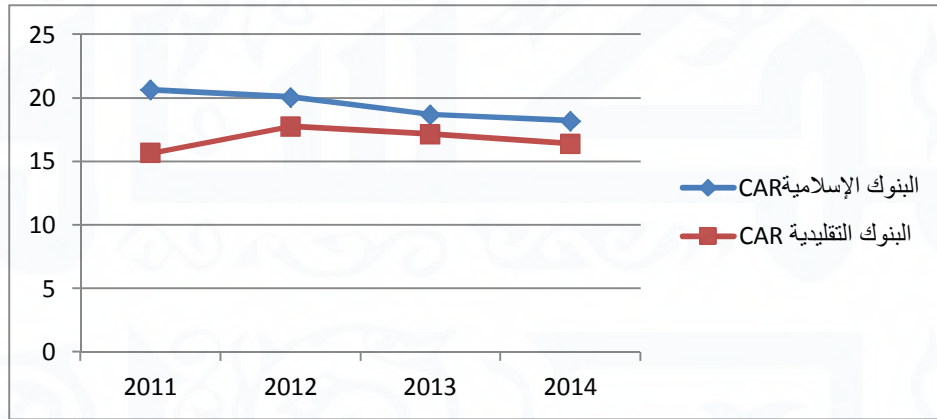
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج spss

من خلال الرسم البياني نلاحظ انخفاض العائد على الأصول للبنوك الإسلامية من سنة 2010 إلى 2012 ليرتفع بعدها سنة 2013، على عكس البنوك التقليدية أين استمر في الارتفاع خلال نفس الفترة ليصل إلى أعلى قيمة له سنة 2012 ثم انخفض سنة 2013. وهذا ما يوضح ضرورة اتجاه البنوك الإسلامية إلى الاستغلال الجيد لمواردها.

4.2 مؤشر معدل كفاية رأس المال CAR: يحسب انطلاقا من إرشادات لجنة بازل و التي تبنتها من قبل مصرف قطر المركزي و يتضمن رأس المال الأساسي رأس المال و الاحتياطي القانوني و الاحتياطي العام و الأرباح المدورة والاحتياطيات الأخرى و يتضمن رأس المال المساعد احتياطي المخاطر لغاية 1.25% من الموجودات المرجحة بالمخاطر واحتياطي القيمة العادلة 45% إذا كان موجبا و 100% إذا كان سالبا والدين المساند، كل هذا إلى إجمالي الموجودات المرجحة بأوزان المخاطر كنسبة من رأس المال النظامي.

ومن خلال المنحنى البياني نلاحظ أن نسبة كفاية رأس المال في البنوك الإسلامية أعلى منها في البنوك التقليدية و نلاحظ انخفاض طفيف لكلا الصنفين من البنوك خلال سنوات الدراسة لكنها لم تصل إلى الحد الأدنى الذي أقرته كل من لجنة بازل و المصرف المركزي القطري.

الشكل 5: معدل كفاية رأس المال CAR



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج spss

وهذا ما يعكس سياسة البنوك الإسلامية في قطر وهي الاحتفاظ بقاعدة رأسمالية قوية من أجل الحرص على ثقة المستثمر والسوق ولاستدامة التطوير التشغيلي للأعمال، كما يتم أيضاً الاعتراف بمستوى رأس المال على عائد المساهمين و تعترف البنوك الإسلامية في تقاريرها بالحاجة إلى الإبقاء على التوازن بين العائدات الأعلى التي يمكن تحقيقها بمعدل مديونية أعلى و الضمان الذين يمكن الحصول عليهما بمركز رأس مال متين.

3. الدراسة الإحصائية الوصفية:

يظهر الجدولان المواليان تحليل وصفي لكل من المتغير التابع مؤشر مخاطر السيولة LR وكل المتغيرات المستقلة محل الدراسة كحجم البنك SIZE، العائد على السهم ROE، العائد على الأصول ROA، ونسبة كفاية رأس المال CAR لكل من البنوك التقليدية و البنوك الإسلامية محل الدراسة. حيث نجد: أدنى قيمة للمتغيرات، أعلى قيمة، قيمة المتوسط والانحراف المعياري كما هو موضح في الجدولين التاليين:

الجدول 01: يبين وصف احصائي للبنوك التقليدية (النموذج 1)

descriptive Statistiques-Model 1(Conventional Banks)

	Minimum	Maximum	Mean	standard deviation
LR	,870	22,88	10,9208	,084380
CAR	13,22	22,10	16,7283	3,00602
ROA	1,66	2,81	2,4075	,30618
ROE	3,88	8,81	6,8067	1,52291
SIZE	16,70	18,54	17,6050	,623780

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج spss

الجدول 02: يبين وصف احصائي للبنوك الإسلامية (النموذج 2)
descriptive Statistiques-Model 2(Islamique Banks)

	Minimum	Maximum	Maen	Standard deviation
LR	4,73	32,40	15,9450	,063800
CAR	15,41	24,76	19,4042	2,93165
ROA	1,92	3,49	2,6475	,520630
ROE	1,61	5,87	4,0583	1,67800
SIZE	16,71	18,16	17,6067	,484440

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على SPSS

4. تحليل معامل الارتباط لبيرسون:

يظهر الارتباط أن حجم البنك ذو علاقة سالبة مع مخاطر السيولة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة الاحتمالية المرافقة 94 %، غير أن قيمة معامل الارتباط لبيرسون تظهر ضعف العلاقة وهي -0,374، بينما العائد على السهم يظهر علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 98% حيث أن قيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,171، أما بالنسبة للعائد على الأصول نلاحظ علاقة موجبة ذات دلالة قيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,149 عند مستوى دلالة 95%.

الجدول 03: يبين مصفوفة الارتباط للبنوك التقليدية (النموذج 1)
Correlation -Model1(Conventional banks)

		LRc	SIZEc	ROEc	ROAc
LRc	Pearson Correlation	1			
	Sig.(2-tailed)				
SIZEc	Pearson Correlation	5-0.37	1		
	Sig.(2-tailed)	040.			
ROEc	Pearson Correlation	00.17	0.576	1	
	Sig.(2-tailed)	0190.	0.050		
ROAc	Pearson Correlation	0.149	-0.209	0.156	1
	Sig.(2-tailed)	050.	0.514	0.629	
CARc	Pearson Correlation	0.375	-0.498	-0.604	0.475
	Sig.(2-tailed)	030.	0.100	0.038	0.119

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج spss

Correlation is significant at the 0.05 level Sig.(2-tailed)

وبالنسبة لمعدل كفاية رأس المال نلاحظ علاقة موجبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة تمثل أعلى قيمة بالنسبة لباقي المتغيرات فقيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,375 عند مستوى دلالة 96%.

الجدول 04: يبين مصفوفة الارتباط للبنوك الإسلامية (النموذج 2)

Correlation – Model2 (Islamic banks)

		<i>LRc</i>	<i>SIZEc</i>	<i>ROEc</i>	<i>ROAc</i>
<i>LRi</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1			
	<i>Sig.(2-tailed)</i>				
<i>SIZEi</i>	<i>Pearson Correlation</i>	-0.796	1		
	<i>Sig.(2-tailed)</i>	0.002			
<i>ROEi</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0.397	0.017	1	
	<i>Sig.(2-tailed)</i>	0.330	0.958		
<i>ROAi</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0.483	-0.400	-0.160	1
	<i>Sig.(2-tailed)</i>	0.110	0.198	0.619	
<i>CARi</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0.442	-0.734	-0.340	0.420
	<i>Sig.(2-tailed)</i>	0.050	0.007	0.279	0.174

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج spss

* Correlation is significant at the 0.05 level Sig. (2-tailed)

يظهر الارتباط أن لحجم البنك علاقة سالبة ذات دلالة مع المتغير التابع عند مستوى دلالة 98% تظهر من خلال قيمة معامل الارتباط لبيرسون و هي -0,796، بينما نلاحظ أن العائد على السهم تربطه علاقة موجبة ذات دلالة بمستوى 97% مع مخاطر السيولة و قيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,397، نفس الشيء تقريبا بالنسبة للعائد على الأصول نلاحظ وجود علاقة موجبة ذات دلالة بمستوى 99% مع مخاطر السيولة فقيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,483، ونفس الكلام ينطبق كذلك مع معدل كفاية رأس المال حيث نلاحظ وجود علاقة موجبة ذات دلالة بمستوى 95% لهذا المعدل مع مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية و قيمة معامل الارتباط لبيرسون هي 0,442.

5. تحليل الانحدار:

1.5. بالنسبة للبنوك التقليدية:

نلاحظ هنا أن قيمة فيشر المحسوبة أقل من 0,05 تدل على أن النموذج الأول ذو دلالة أما قيمة *R-square* للنموذج الأول 0,753 تدل على أن 75,3% من التغير في السيولة يمكن تفسيره بالمتغيرات المستقلة، أما القيمة المعدلة له فهي 0,546 أي أن 54,6% من مخاطر السيولة تكون مفسرة بالمتغيرات المستقلة محل الدراسة. ففي النموذج الأول حجم البنك له علاقة سالبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة أما معامل Beta وهو يدل أن أي تغير في السيولة ب 18% يكون بسبب تغير حجم البنك ب 1% عكس الاتجاه، العائد على السهم له علاقة موجبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة حيث كلما ارتفع العائد على السهم ب 1% فيؤدي ذلك إلى ارتفاع مخاطر السيولة ب 51%، نفس الشيء تقريبا بالنسبة للعائد على الأصول ومعدل كفاية رأس المال حيث تربطهما علاقة موجبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة في البنوك التقليدية.

الجدول 05: يبين معامل الانحدار للبنوك التقليدية (النموذج 1)

Coefficient-Model1(Conventional Banks)

	Standardized Coefficient	t	Sig
Beta			
Constant		1.141	9020.
SIZE	0.185-	0.468-	0140.
ROE	0.511	1.283	0240.
ROA	0.350	1.107	0180.
CAR	0.197	0.490	0130.
R-Square	0.753	Prob(F-statistique)	0.000
Adjusted Rsquare	0.546	Durbin watson Stat	1.877

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج spss

2.5. بالنسبة للبنوك الإسلامية:

بالنسبة للبنوك الإسلامية نلاحظ أن قيمة فيشر المحسوبة أقل من 0,05 تدل على أن النموذج الثاني دال إحصائيا، وأن قيمة $R-square$ 0,778 تظهر أن 77,8% من التغير في مخاطر السيولة يكون مفسر بالمتغيرات المستقلة، أما قيمته المعدلة تظهر أن 59% من المتغير التابع تكون مفسرة بالمتغيرات المستقلة محل الدراسة، في النموذج الثاني حجم البنك له علاقة سالبة ذات دلالة بمخاطر السيولة عند مستوى ثقة 95%، العائد على السهم له علاقة موجبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة حيث أن أي انخفاض في العائد على السهم بـ 1% سوف يؤدي إلى انخفاض السيولة بـ 11,3%، نفس الشيء بالنسبة للعائد على الأصول تربطه علاقة موجبة ذات دلالة بمخاطر السيولة حيث كلما ارتفع العائد على الأصول بـ 1% ترتفع السيولة بـ 69%، وفي الأخير كذلك معدل كفاية رأس المال له علاقة موجبة ذات دلالة مع مخاطر السيولة حيث أن أي ارتفاع في معدل كفاية رأس المال بـ 1% ينتج عنه ارتفاع السيولة بـ 12%.

الجدول 06: يبين معامل الانحدار للبنوك الإسلامية (النموذج 2)

Coefficient-Model2(Islamic Banks)

	Standardized Coefficient	T	Sig
Beta			
Constant		0.815	0440.
SIZE	-0.074	-0.147	0080.
ROE	0.113	0.359	070.
ROA	0.698	2.654	0.038
CAR	0.122	0.369	2500.
R-Square	0.778	Prob(F-statistique)	0.001
Adjusted Rsquare	0.593	Durbin watson Stat	1.625

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج spss

خلاصة:

وفي الأخير وبعد محاولتنا لدراسة مخاطر السيولة في كل من البنوك التقليدية والإسلامية في قطر من الفترة

2011 إلى 2014 توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها :

♦ أن البنوك الإسلامية في قطر على الرغم من حداثة عهدها غير أنها تمتلك معدلات كفاية رأس مال أكبر من مثيلاتها التقليدية و أنها أقل عرضة لمخاطر السيولة ؛

♦ وكذلك خلصنا إلى أن الفرضيات الثلاثة الأولى مرفوضة و قبول الفرضية الرابعة ؛

♦ توجد علاقة ذات دلالة موجبة بين المتغيرات المستقلة التالية (العائد على السهم، العائد على الأصول، معدل كفاية رأس المال) مع المتغير التابع (مؤشر مخاطر السيولة)، أي مثلاً كلما ارتفع معدل كفاية رأس المال سوف يرتفع مؤشر مخاطر السيولة و الذي يدل على انخفاض خطر السيولة، و علاقة ذات دلالة سالبة بين المتغير المستقل (حجم البنك) و المتغير التابع (مؤشر مخاطر السيولة) خلال سنوات الدراسة.

وتبقى مخاطر السيولة الهاجس الملازم لنشاط كل من البنوك الإسلامية والتقليدية على حد سواء وبالتالي

فإن عليها :

♦ أن تسعى جاهدة لتبني إدارة كفؤة لهذه المخاطر حتى تبقى محمية من الأزمات؛

♦ استخدام شهادات البنك المركزي، و التي تعتبر آمنة و بمثابة ودائع سائلة لدى البنك المركزي؛

♦ ودائع قصيرة الأجل لدى البنوك الأخرى، و التي تعتبر أقل سيولة من النوع أعلاه، إلا أنه يمكن استرجاعها في

فترة قصيرة؛

♦ وجود خطة تمويل للحالات الطارئة؛

♦ تطبيق نظم معلومات إدارية و مالية تعكس تطورات أو ضاع السيولة؛

♦ وجود قاعدة تمويل متنوعة من حيث مصادر الأموال و آجال استحقاقها.

الاحالات والمراجع:

- 1 . anjum iqbal, Liquidity risk management, a comparative study between conventional and Islamic banks of pakistan, global journal of management and business research, volume 12, issue 4, version 1, march 2012.
- 2 . نضال رؤوف أحمد، دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**، العدد السادس والثلاثون بغداد، 2013، ص302.
- 3 . <http://www.imf.org/External1/pubs/ft/mfs/manual/pdf/mmfschb.pdf>
- 4 . الدويك عبد القادر، إدارة السيولة في المصارف الإسلامية، **المؤتمر الخامس للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية**، سوريا، مارس 2010.
5. نضال رؤوف أحمد، دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الراجحي، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**، العدد السادس والثلاثون، 2013، ص 303.
6. مفلح عقل، **وجهات نظر مصرفية**، ج2، مكتبة المجتمع العربي، 2006، ص159.
7. الشمري صادق راشد، **إدارة المصارف الواقع والتحديات العملية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص55.
8. فوزي محمد، **التطورات العالمية لإدارة السيولة ومخاطرها في الجهاز المصرفي**، 2014.
9. السعدي سوسن محمد، **المخاطر الناتجة عن السيولة في البنوك الإسلامية في الأردن دراسة مقارنة**، مذكرة ماجستير في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، كلية الشريعة والدراسات المالية، جامعة اليرموك، 2010، ص52.
10. نضال رؤوف أحمد، مرجع سبق ذكره، ص8.
- 11) - Sophie Brana et autres , *Economie monétaire et financière* , 2ème Edition, Dunod, paris, 200 , p114.
12. احلاسه نصر رمضان، **دور المعلومات المحاسبية والمالية في إدارة مخاطر السيولة (دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة)**، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص57.
- 13) - Bank Negara Malaysia /2002/Liquidity Framework for Islamic Financial Institutions ;Kuala Lumpur/
14. أكرم لال الدين، سعيد بوهراوة، **إدارة السيولة في المصارف الإسلامية (دراسة تحليلية نقدية)**، **الدورة العشرون للمجمع الفقهي الإسلامي**، المنعقدة في مكة المكرمة، 25-29 ديسمبر 2010.
15. قنطقجي سامر مظهر، **صناعة التمويل في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية**، ب ط ، دار شعاع للنشر والعلوم، سورية، 2010، ص433.
16. حسين سعيد، **إدارة مخاطر السيولة في البنوك الإسلامية**، **المؤتمر الخامس للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية**، سوريا، مارس 2010 .
17. خالد خديجة، **مخاطر البنوك الإسلامية**، **المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الإسلامي**، **النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي**، الدوحة، قطر، 18 إلى 20 ديسمبر 2011.
18. عطيه جمال الدين، **البنوك الإسلامية بين الجودة والتنظيم، التقليد والاجتهاد، النظرية والتطبيق**، كتاب الأمة، رئاسة المحاكم الشرعية والشؤون الدينية، قطر، 1986.

قياس أمثلة المحفظة الاستثمارية باستخدام الخوارزميات الجينية

حالة أسهم بورصة الجزائر

أ. نعام مريم نجا

المركز الجامعي غليزان / الجزائر
Nadjat_meriem@outlook.fr

د. زواوي الحبيب

المركز الجامعي غليزان / الجزائر
habib.zouaoui@gmail.com

Measuring of Optimal Investment Portfolio Using Genetic Algorithm Case of Algeria Stock Exchange

Habib ZOUAOU¹ & Meriem-Nadjet NAAS²

1. University of TAHAR Moulay SAIDA –Algeria

2. University Center of Relizane –Algeria

Received: 04 Aug 2014

Accepted: 26 Dec 2014

Published: 30 June 2015

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إدارة مخاطر محفظة الأوراق المالية بالاعتماد على استراتيجية التنويع الاستثماري، وتسعى أساسا لتطبيق الخوارزميات الجينية (GA) في تحسين نموذج ماركويتز (العائد - المخاطرة) للحصول على محفظة مثلى. والتي تعد من مشاكل الأمثلة في المحفظة الاستثمارية المتعددة الهدف التي تهدف إلى تعظيم العائد المتوقع وتدنية المخاطرة. وقامت هذه الدراسة على عينة بيانات للأسعار الشهرية ما بين 2010/01/31 - 2010/12/31 لخمس أسهم شركات مدرجة في بورصة الجزائر. إضافة لذلك محاولة تقييم فعالية الخوارزميات الجينية في تحسين مستوى المخاطرة الأمثل واتخاذ القرار الاستثماري العقلاني.

الكلمات المفتاحية: المحفظة المثلى، التنويع الاستثماري، الذكاء الاصطناعي، الخوارزميات الجينية، العائد والمخاطرة.

رموز JEL: G11

Abstract:

This study aims to address the problems of risk management portfolio of bank loans based on the diversification strategy sector, and seeks primarily to the application of genetic algorithms (GA) to improve the Markowitz model (return - risk). The problem of portfolio optimization is a multi-objective problem that aims at simultaneously maximizing the expected return of the portfolio and minimizing portfolio risk. Present study is a heuristic approach to portfolio optimization problem using genetic algorithms technique.

The present study data on a sample of stocks price between 31/01/2010 - 31/12/2010 in the Algerian stock Exchange. Further more in an attempt to evaluate the effectiveness of genetic algorithms to improve the level of risk optimization.

Keywords : Optimal portfolio, Diversification, Artificial intelligence, Genetic Algorithm, Return & Risk .

(JEL) Classification : G11

تمهيد:

يعد الاستثمار في الأسواق المالية من القرارات التجارية الصعبة في ظل الحركة الثلاثية الدولية للعملة المالية وظروف عدم التأكد المحيطة بعملية اتخاذ القرار، وذلك نظرا للتعقيدات وانتشار عدوى المخاطر المالية ومن ثم أصبح لزاما على المستثمر اتخاذ القرار الرشيد يسعى من خلاله لتعظيم عائد استثماره مقابل تحمله نسبة من المخاطرة ناتجة عن مصادر مختلفة، هذه الأخيرة تكون تابعة لظروف داخلية خاصة بالمؤسسة (مخاطر غير نظامية) و خارجية تابعة لمتغيرات السوق (مخاطر نظامية).

إن هدف المستثمر هو اختيار وسيلة الاستثمار الأنجع (المحفظة الاستثمارية) التي تحقق أكبر عائد ممكن وفي الوقت نفسه أقل نسبة من المخاطرة برأس المال أي تحقيق هدفين متناقضين، وفي هذا الصدد عرفت النظرية الاقتصادية العديد من النماذج المساعدة في عملية اتخاذ القرار والوصول إلى ما يسمى المحفظة الاستثمارية المثلى، جاءت نظرية المحفظة الحديثة (*Modern Portfolio Theory*) سنة 1990 كإحدى المساهمات الهامة في مجال اتخاذ القرارات على مستوى الأسواق المالية، والتي أثبتت إمكانية بناء وإدارة محافظ استثمارية كفؤة مع الاستفادة من مبدأ التنويع الاستثماري.

حيث بدأت البحوث والدراسات حول المحفظة المثلى في وقت مبكر منذ عام 1952 باقتراح من الاقتصادي هاري ماركويتز وبمساعدة ويليام شارب. والذي اعتبر المحفظة على أنها عبارة عن مجموعة من الأصول أو الأوراق المالية. نسعى من خلالها بتعظيم معدل العائد على الاستثمار وتقييم المخاطر والأداء. وقام بصياغة رياضية لسلوك الاستثمار وفق نماذج رياضية في نظرية المحفظة الحديثة التي سوف نتطرق إليها بالتفصيل في بحثنا¹. وبهدف الحصول على الحلول المثلى لهذه المسائل الرياضية، تم استخدام الطرق الميتاهيروستيكية (*Métaheuristic*) على نطاق واسع من أجل اتخاذ القرارات الاستثمارية في وقت قياسي ربها للمال، حيث ركزنا في بحثنا على الخوارزميات الجينية كإحدى الطرق التكرارية المستخدمة حديثا².

1. إشكالية البحث:

في سياق ما سبق ذكره يسعى البحث للإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية استخدام الخوارزميات الجينية في إدارة محفظة الأوراق المالية من مخاطر تقلبات أسعار أسهمها على مستوى بورصة الجزائر ؟

2. أهمية البحث:

إن هدف البحث هو مساعدة المستثمرين على عملية إدارة مخاطر الاستثمار في محفظة الأوراق المالية على مستوى بورصة الجزائر وفق طرق علمية مدروسة بعناية وذلك من أجل بناء محافظ استثمارية مثلى، ويكون ذلك

وفقا لنموذج ماركويتز بصياغة المشكلة كمسألة برمجة تربيعية والتي هي من مسائل المثليات ومن ثم تطوير نموذج يعطي حلاً مثلية أفضل ومحاكاة هذه النماذج حاسوبياً باستخدام الطرق الميتاهيبروستيكية (الخوارزميات الجينية). وأهمية البحث تأتي من ناحيته التطبيقية في الواقع العملي وخاصة تطبيقاته في البورصة فباستخدام هذه الطرق الرياضية يتم تقديم أعلى مستوى من الخدمة للمستثمر بمساعدته في اتخاذ القرار الأمثل لعملية الاستثمارية في ظل مخاطر السوق .

3. فرضيات البحث:

في ظل هذا السياق وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية و أهمية البحث قمنا ببناء الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: توجد إمكانية لإدارة محافظ استثمارية ذات كفاءة عالية (*Efficient portfolio*) تحقق عوائد مرتفعة بمخاطر محدودة على مستوى بورصة الجزائر .

الفرضية الثانية : توجد إمكانية لتخفيض مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية عن طريق استراتيجية التنويع الاستثماري في أسهم الشركات المدرجة في بورصة الجزائر .

4. عينة ومنهجية البحث:

تضمنت عينة البحث عدداً من الشركات المدرجة في بورصة الجزائر، وتم تناول تطور ربحية الأصول و العوائد الشهرية لأسهم هذه الشركات للفترة ما بين 2010/01/31 - 2010/12/31 وقد تم اعتماد المنهجين الوصفي من خلال الجانب النظري لمختلف مفاهيم البحث، والمنهج التجريبي التحليلي من خلال جانب المحاكاة. أولاً. سياسة التنويع ونظرية المحفظة المثلى:

يعد ماركويتز الحائز على جائزة نوبل سنة 1990، أول من أشار إلى مفهوم العائد والمخاطرة في الاستثمار، بالإضافة إلى تطرقه لأهميته التنويع (*Diversification*) تدنية المخاطرة، حيث قام بصياغة كل هذا في نظرية المحفظة المثلى التي تتضمن ضرورة الاختيار الدقيق للاستثمارات المكونة للمحفظة وذلك بمراعاة درجة الارتباط بين عائد تلك الاستثمارات (*H. Markowitz, 1952*). فكلما كانت هذه العلاقة عكسية أو مستقلة أي ليس هناك علاقة، فإن المخاطر التي تتعرض لها عائد المحفظة تكون أقل مما لو كانت هناك علاقة طردية بين عائد تلك الاستثمارات. يضاف إلى ذلك أن هذا الأسلوب في التنويع قد ينجح، ليس فقط في التخلص من المخاطر غير النظامية (الخاصة)، بل والتخلص من جزء من المخاطر العامة (النظامية). إذ يعتبر أفضل استثمار مقترح هو ذلك الاستثمار الذي يكون معامل الارتباط بين العائد المتوقع من ورائه وبين معدل المتوقع من الاستثمارات القائمة بالفعل ارتباطاً سالباً. وترتكز دراستنا على هذا النموذج في شكله الساكن (*Static Model*) والديناميكي (*Dynamic Model*) المعمول به حديثاً في اتخاذ القرارات الاستثمارية في الأسواق المالية العالمية .

1. نموذج المحفظة المثلى لماركويترز :

1.1 فرضيات النموذج :

قام هاري ماركويترز بتقديم إضافة جديدة في مجال اتخاذ القرارات الاستثمارية من خلال استخدام نموذج البرمجة التربيعية في اختيار المحفظة الاستثمارية عام 1952 ، الذي يعد من بين التقنيات الكمية الحديثة في مجال الرياضيات المالية المعمول بها في مجال اتخاذ القرارات الاستثمارية ، ويستند هذا النموذج على عدة افتراضات نذكر منها :³

- ♦ المنافسة التامة وعدم وجود مصاريف عمولة .
- ♦ لا يوجد بيع على المكشوف.
- ♦ يوجد عدد كافي من الأصول المالية من ناحية الكم والنوع ، ولا توجد أي قيود على بيع أو شراء الأصول المالية.
- ♦ نفس التوقعات العقلانية لدى الأفراد اتجاه العوائد .

يضع كل مستثمر في عين الاعتبار عاملين عند اختيار أصول المحفظة الاستثمارية هما ، العائد والمخاطرة ، لذلك يكون الهدف الرئيسي من نموذج المحفظة الاستثمارية إما تدنية مخاطرة المحفظة مع تحقيق مستوى مقبول من العائد أو تعظيم العائد عند مستوى معين من المخاطرة. وفي نموذج ماركويترز يظهر عنصر المخاطرة من خلال إيجاد تباين المحفظة الاستثمارية. ولتضمن المخاطرة (النظامية وغير النظامية) التي تأتي من الارتباط بين عوائد الأسهم يستخدم التباين المشترك (Covariance) لمعرفة درجة الارتباط ، حيث أن بعض عوائد الأسهم قد تتحرك سوية باتجاه نحو الأعلى أو الأسفل (علاقة طردية أو عكسية) خلال الزمن ، وعادة يحاول المستثمرون التقليل من هذه المخاطرة من خلال التنوع ، أي يقوم المستثمر بتوزيع أمواله بين كم ونوع من الأصول المالية .⁴

2.1 الصيغة الرياضية للنموذج الساكن (Static Model) :

كما قام ماركويترز بالصياغة الشعاعية لدالة متعددة الأهداف تتمثل في نموذج تدنية المخاطرة وتعظيم

العائد لمحفظة استثمارية متكونة من مجموعة أسهم كما يلي:⁵

$$\begin{array}{ll} \text{Max} : w' \bar{R}; & \text{Min} : [w' V w] \\ \text{أو صيغة تعظيم :} & \\ s/c : \begin{cases} w' V w = k \\ w' e = 1 \end{cases} & s/c : \begin{cases} w' \bar{R} = E[R_p] \\ w' e = 1 \end{cases} \end{array} \quad \dots(2.1) \dots$$

حيث يمثل :

شعاع الأوزان النسبية لمكونات المحفظة : $w = (w_1, \dots, w_n)$

شعاع عوائد الأصول : $R = (R_1, \dots, R_n)$

شعاع العوائد المتوقعة للأصول $\bar{R} = (\bar{R}_1, \dots, \bar{R}_n)$

شعاع إحداثياته تساوي 1 : $e = (1, \dots, 1)$

مصفوفة تباين - تباين مشترك للعوائد : $V = [\sigma_{ij}]_{1 \leq i, j \leq n}$

كما يحسب العائد المتوقع $E[R_p]$ وفق العلاقة التالية :

$$E[R_p] = \sum_{i=1}^n w_i E[R_i] = w \cdot \bar{R} \quad (2.2)$$

ويحسب عنصر المخاطرة (النظامية وغير النظامية) الذي يعبر عن تشتت العائد للمحفظة وفق العلاقة التالية :

$$\sigma^2(R_p) = w' V w = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n w_i w_j \sigma_{ij} = 2 \sum_{i=1}^{n-1} \sum_{j=i+1}^n w_i w_j \sigma_{ij} + \sum_{i=1}^n w_i^2 \sigma_i^2 \quad (2.3)$$

3.1 الصيغة الرياضية للنموذج الديناميكي (Dynamic Model) :

بعد تعرفنا على الصيغة الرياضية للنموذج الساكن وتبسيط الحلول رياضيا بالطرق المذكورة سابقا ، سوف ننقل إلى تحليل النموذج الديناميكي بافتراض عدم ثبات العوامل الأخرى وتغيرها عبر الزمن (Continuous-time) لقد تم دراسة امتداد للنموذج الديناميكي لماركويتز المعتمد على خاصية المتوسط والانحراف في دراسة الخطر والعائد على فترات متعددة وفق نماذج نظام التبديل (Regime Switching Models)⁶، و أجريت دراسات عديدة حول اختيار المحافظ المثلى في الزمن المستمر عبر صياغة نماذج ديناميكية على غرار دراسة (P.A.Samuelson, 1969)، و (N.H.Hakansson, 1971) ودراسة (S.R.Pliska, 1997)، ومن ناحية أخرى تناول مشاكل التحوط المتضمنة في نموذج ماركويتز في الزمن المستمر حيث تم اشتقاق استراتيجيات مثلى (Optimal Dynamic Strategies)، نذكر من أبرزها دراسة (D.Duffie & H.Richardson, 1991) ودراسة (M.Schweizer, 1996).

♦ طور كل من (Zhou & Li, 2000) نموذج ماركويتز في الزمن المستمر باستخدام نظرية النماذج التصادفية في شكلها الخطي التربيعي (Stochastic Linear Quadratic)⁷. كما تمت دراسة (J.Yong & X.Y.Chou, 1999) والتي وفرت فرصة لعلاج حالات أكثر تعقيدا على سبيل المثال مشكلة اختيار المحفظة مع معاملات عشوائية تم حلها باستخدام نظرية البرمجة الخطية التربيعية والمعادلات التفاضلية العشوائية (Stochastic Differential Equations). حيث ركزت الدراسات السابقة للنموذج الديناميكي لماركويتز خلال الزمن المستمر على استخدام سلاسل ماركوف (Markov Chain) لدراسة عشوائية السوق و التغيرات العشوائية للأسهم باستخدام الحركة البراونية (Brownian Motion)⁸، حيث تمت صياغة المشكل في شكل نموذج عشوائي ماركوفي تحت قيد العائد المتوقع للمستثمر (R. Korn & S. Trautmann, 1995)⁹.

♦ ومن جهة أخرى ، كانت هناك دراسات لتطوير نموذج ماركويتز المتعدد الفترات مع وجود مصاريف عمولة ، على غرار دراسة (Engle & Ferstenberg , 2007) ، و (Garleanu & Pedersen, 2009) ، وذلك عكس ما افترضه ماركويتز تماما. كما تم التعبير على مصاريف العمولة (Transaction Costs) وفق دالة تربيعية من

الشكل التالي :¹⁰

$$TC = \sum_{t=1}^T \Delta x'_t \Lambda \Delta x_t. \quad (2.4)$$

ويعبر السعر الإجمالي للأسهم المتداولة بالمعادلة التالية :

$$\Delta p_t = \Lambda \Delta x_t \quad (2.5)$$

$$V(u_{t+1}) = \Sigma. \quad (2.6)$$

وجاءت الصيغة النهائية للنموذج الديناميكي لماركويتز المتعدد الفترات وفق الافتراضات المذكورة سابقا

على النحو التالي:

$$\max_{(x_t)_{t=0}^{\infty}} E_0 \left(\sum_{t=0}^{\infty} \beta^t \left(x_t \mu_t - \frac{\gamma}{2} x'_t \Sigma x_t - \frac{1}{2} \Delta x'_t \Lambda \Delta x_t \right) \right) \quad (2.7)$$

تحت القيود التالية :

$$\begin{aligned} \mu_t &= G f_t \\ f_{t+1} &= (I - \Phi) f_t + \varepsilon_{t+1} \end{aligned} \quad (2.8)$$

حيث تمثل :

γ : معامل الخطر .

μ_t : العائد المتوقع في الزمن t .

X_t : عدد الأسهم المتداولة في الزمن t (المحفظة) .

f_t : شعاع العوائد المتوقعة في الزمن t .

Φ : مصفوفة معاملات إيجابية محددة من الانقلاب المتوسط .

G : مصفوفة مشبعة .

p_t : سعر الأوراق المالية في الزمن t .

ثانيا. تطبيقات الخوارزميات الجينية في علم الاقتصاد:

تعد الخوارزميات الميتاهيبروستيكية المبنية على مبادئ الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

الأكثر استخداما في مجال واسع من المعرفة وعلوم الإدارة والإحصاء وكافة المجالات الهندسية والمعلوماتية.

وتتصف هذه الخوارزميات بقدرتها على ابتداء طرق ديناميكية تتلائم وطبيعة المسألة المراد معالجتها وتحديد

الصيغة العملية لإيجاد الحل الأكثر مناسبة من بين جميع الحلول الممكنة لهذه المسألة ومن ثم تحسين قيمة هذا الحل إلى أقصى حدود الإمكانية.

تعد الخوارزميات الجينية أحد أساليب الذكاء الاصطناعي التي تستخدم في حل المسائل المعقدة، وذلك لتوفرها على عدد كبير من الحلول التقريبية البديلة للحل الأمثل، كما تعتمد على آلية الانتقاء الطبيعي ونظام الجينات الطبيعية. وتم فعلياً طرح فكرة الخوارزميات الجينية - التي هي جزء من الحوسبة التطورية - بشكل فعلي في الولايات المتحدة عام 1970 من قبل بروفيسور في علوم الحاسب من جامعة ميشيغان (University of Michigan) يدعى جون هولاند (Johon Holland)، وقد كان قد بدأ بالعمل عليها منذ بدايات الستينيات، وكان هدفه تطور فهم إجرائية التطور الطبيعية وتصميم نظم صناعية لها مميزات مشابهة للنظم الطبيعية. وكما أن الدافع المستمر لتحسين أداء النظم الحاسوبية، جعل من الخوارزميات الجينية أكثر فعالية في حل بعض مسائل الأمثلة (Optimization Problem) التي لم يكن من الممكن حلها بزمان معقول باستخدام بقية الطرق التقليدية السائدة، وذلك لكون الخوارزميات الجينية تقلل وتختصر الكثير من الجهد والزمن المطلوبين لدى مصممي الأنظمة والبرامج في حل مسائل الأمثلة مع مراعاة خصوصية كل مسألة من حيث حجم ونوع البيانات المستخدمة وطبيعة دالة الهدف والقيود المفروضة.¹¹

استخدمت الخوارزميات الجينية في حل العديد من المسائل الاقتصادية، ففي عام 1993 قام كل من (Franklin) و (Risto Karjalainen) باستخدامها لاختبار قدرة مقاييس التجارة التقنية، حيث توصلوا إلى أن استخدام المعايير الإحصائية والاقتصادية مع الخوارزميات الجينية كان له تأثير معنوي واضح في النتائج المتوصل إليها، وفي عام 1998 قام (Herbert Dawid) و (Michael Kope) بتحليل سلوك الخوارزميات الجينية في إنتاج نوعين من الإصدارات لبرنامج حاسوبي على شبكة الانترنت وكان أحد أهدافها أن يضع خيارات لكمية التي سينتجانها وكذلك أن يقررا الخروج أو البقاء في السوق، كما استخدمها (Sylvie Geisendorf) في عام 2000 في تحديد نموذج استغلال المصادر الاقتصادية بشكل معقول وفي العام ذاته قام كل من (Alfons Balmann) و (Katrin Happe) بتطبيق الخوارزميات الجينية على المسائل الاقتصادية الخاصة بأسواق الأراضي الزراعية، وفي عام 2003 استخدمها الباحثان (Pmar Keskinocak) و (Feryal Erhun) في تطبيقات الأعمال والتجارة، واستمر تطبيق الخوارزميات الجينية على المسائل الاقتصادية من قبل الباحثين والأكاديميين حتى عام 2012 وحقت نتائج أفضل من النتائج التي حققتها الطرائق التقليدية.¹² على غرار دراسة أجريت على 146 شركة في بورصة طهران من قبل (M. Garkaz) عام 2011 لتحديد المحفظة المثلى، ودراسة (S.Sefiane & M. Benbouziane) من الجزائر عام 2012.

1.2. طرائق عمل الخوارزميات الجينية :

ترتكز الخوارزميات الجينية على مجموعة من الخطوات الأساسية لصياغة الحل الأمثل لمسألة معينة، وتعتبر ثابتة لمختلف المسائل ولكل التطبيقات ويكون الاختلاف في صياغة كل خطوة من الخطوات وتطبيقها حسب المسألة أو مجال تطبيقها، إن خطوات هذه الخوارزمية مترابطة بعضها مع البعض الآخر، ولا يمكن تطبيق هذه الخوارزمية على أية مسألة ما لم تطبق جميع هذه الخطوات وإلا تفقد الخوارزميات الجينية قيمتها وفعاليتها في إيجاد أو تحسين الحل، وتتضمن خطوات عمل الخوارزميات الجينية على العناصر الأساسية التالية:¹³

♦ البداية (Start): وتتمثل في توليد مجتمع عشوائي من الكروموزومات، أو بعبارة أخرى إيجاد حلول مناسبة للمسألة .

♦ دالة الصلاحية (*Fitness Function*) : هي تحويل دالة الهدف إلى دالة مناسبة للحل في الخوارزميات الجينية.

♦ مجتمع جديد (*New Population*) : وتتمثل في توليد جيل جديد بتكرار الخطوات الآتية إلى أن يكتمل الجيل، وتتضمن ما يلي:

★ الاختيار (*Selection*) : يتم اختيار اثنين من الكروموزومات والدين (*Parents Chromosomes*) من المجتمع الابتدائي بالاعتماد على دالة الصلاحية (أفضل القيم التي لها فرص أكبر للاختيار) وفق ما يلي:

$$p_i = \frac{f_i}{\sum_{i=1}^n f_i} \quad (2.9)$$

حيث تمثل f_i دالة الصلاحية للفرد i و n حجم مجتمع من الكروموزومات، في كل مرة يتم تحديد كروموزوم واحد للمجتمع الجديد، ويتحقق ذلك من خلال توليد عدد عشوائي r محصور في المجال $[0, 1]$. فإذا كان $r < p_1$ ويتم اختيار الكروموزوم الأول وإلا يتم الاختيار بحيث يكون الاحتمال محصور وفق ما يلي :

$$p_{i-1} < r < p_i$$

★ التصالب الإبداعي (*Crossover*) : إجراء إحدى عمليات التصالب للحصول على الذرية (*Offspring*) ويكون بين كروموزمين .

★ الطفرة (*Mutation*) : وذلك باحتمال وجود الطفرة يتم عمل الطفرة للسلف الجديد بموقع معين في الكروموزوم، وتجري بين الجينات في الكروموزوم الواحد .

★ الاستبدال (*Replacement*) : عملية وضع السلف الجديد المتكون في الجيل الجديد للحلول محل المجتمع الابتدائي.

★ الاختبار (*Test*): عند توفر شرط التوقف ، فإن الخوارزميات الجينية تتوقف وتعيد الحل الجيد من آخر جيل متكون .

★ معيار التوقف (*Stopping Criteria*): يستمر إنشاء الأجيال المتعاقبة بهدف تحسين الحل (تحسين أمثلية الحل) ، وذلك حتى يتحقق شرط التوقف الذي يعتمد على مقياس توقف الخوارزميات الجينية ، ويختلف هذا المقياس على حسب المسألة المراد حلها .

ثالثا. استخدام الخوارزميات الجينية في تحديد المحفظة الاستثمارية المثلى:

نسعى لتحديد نسب التوزيع الأمثل للمبلغ المستثمر على الأصول بحيث يكون عنصر المخاطرة أقل ما يمكن. نقوم بصياغة نموذج المحفظة في شكله الشعاعي. ثم نقوم بمحاكاة النموذج باستخدام برنامج R^+ للحصول على قيم الأوزان المثلى w_i ، وأخذنا قيم الأسعار الشهرية عند الإغلاق (*Monthly closing prices*) لعينة محفظة متكونة من أربعة أسهم لشركات مدرجة في بورصة الجزائر خلال الفترة ما بين 2010/01/31 إلى 2010/12/31 . وتم صياغة شعاع الأوزان كما يلي :

w_1 : الجزء المستثمر من رأس المال في سهم *SONELGAZ/I4*

w_2 : الجزء المستثمر من رأس المال في سهم *Air Algérie*

w_3 : الجزء المستثمر من رأس المال في سهم *Alg Telecom*

w_4 : الجزء المستثمر من رأس المال في سهم *EGH EL AURASSI*

w_5 : الجزء المستثمر من رأس المال في سهم *SAIDAL*

1. صياغة المسألة باستخدام الخوارزميات الجينية:

سوف نستخدم الخوارزميات الجينية للوصول إلى نسب التوزيع الأمثل للأوراق المالية ، وذلك بالاعتماد على الصيغ الرياضية في قياس العائد والمخاطرة التي جاء بها نموذج ماركويتز :
حيث عبر على العائد المتوقع $E[R_P]$ وفق المعادلة التالية :

$$E[R_P] = \sum_{i=1}^n w_i E[R_i] = w \cdot \bar{R}'$$

وعنصر المخاطرة (النظامية وغير النظامية) الذي يعبر عن تشتت العائد للمحفظة وفق العلاقة التالية

$$\sigma^2(R_P) = w' V w = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n w_i w_j \sigma_{ij} = 2 \sum_{i=1}^{n-1} \sum_{j=i+1}^n w_i w_j \sigma_{ij} + \sum_{i=1}^n w_i^2 \sigma_i^2.$$

ومن أجل تنفيذ عمل الخوارزميات الجينية للوصول إلى نسب التوزيع الأمثل للأوراق المالية ، سوف نتبع

المراحل التالية :

2. دالة الصلاحية (*Fitness function*) :

تعتبر دالة الصلاحية مهمة في تقييم جودة الحل وهي الرابط بين المشكلة والخوارزميات ، وبالتالي يتم تحديدها وفق النموذج المتعدد الأهداف لماركويتز ، والذي نسعى من خلاله لتعظيم عوائد المحفظة الاستثمارية وتدنية المخاطرة وذلك للوصول إلى نسب التوزيع الأمثل للمحفظة الاستثمارية ، ولهذا تعطى قيمة جودة الحل لكل محفظة استثمارية كحاصل قسمة عائد المحفظة إلى مخاطرتها باستخدام المعادلة التالية :

$$fitness\ function = \frac{R_p}{\sigma_p} \quad (2.10)$$

وبهذا يكون الحل أمثل كلما كانت قيمة دالة الصلاحية أكبر ويصبح الكرموزم أكثر صلاحية (أفضل القيم التي لها فرص أكبر للاختيار) .

3. مجتمع الكروموزومات (*The Population*) :

يعتمد حجم المجتمع الابتدائي على عدد القيود في قاعدة البيانات ، وعموما لأغراض تشغيلية تم تحديد حجم المجتمع بـ 50 كروموزوما تكون هذه القيمة ثابتة خلال الدورات الجينية ومن ثم فإن ناتج البرنامج الجيني النهائي بعد انتهاء الدورات الجينية هو مجتمع بحجم 50 يمثل عدد المحافظ الاستثمارية مرتبة حسب قيمة دالة الصلاحية ترتيبا تصاعديا .

4. تنفيذ العمليات الجينية ضمن الدورة الواحدة:

تنتج لنا كل دورة جينية مجتمع من الكروموزومات ذات المواصفات الجيدة التي تصلح أن تكون حلا ، وفي كل دورة يتم اختيار مجموعة من الكروموزومات وفق المراحل والعمليات المذكورة سابقا إلى أن يتم إيجاد أفضل كرموزم يحتوي أفضل قيمة لدالة الصلاحية .

5. معيار التوقف (*Stopping Criteria*) : يستمر إنشاء الأجيال المتعاقبة بهدف تحسين الحل (تحسين أمثلية الحل) ، وذلك حتى يتحقق شرط التوقف الذي يعتمد على مقياس توقف الخوارزميات الجينية ، ويختلف هذا المقياس على حسب عدد المرات المعطاة للبرنامج والتي حددت بـ 100 دورة جينية .

رابعا. نتائج الدراسة والمحاكاة باستخدام الخوارزميات الجينية:

قبل القيام بتطبيق الخوارزميات الجينية قمنا باستخراج متطلبات استخدام نموذج نظرية المحفظة المثلى لماركويتز ، وذلك باستخراج قيمتي العائد والمخاطرة للمحفظة الاستثمارية الحالية (*Current portfolio*) ودرجة

الارتباط بين عوائد أسهم المحفظة لوضع تصور حول إمكانية نجاح عملية التنويع الاستثماري في توزيع الأموال المستثمرة على مختلف الأسهم .

وبعد استخدام الخوارزميات الجينية لتحسين النموذج المقترح والتي اعتمدت على المدخلات (Inputs) المذكورة سابقا بالاعتماد على دالة الصلاحية لاستخراج نسب التوزيع الأمثل للمحفظة الاستثمارية ، جاءت نتائج المحاكاة باستعمال برنامج R^+ وفق التصالب الحسابي (Arithmetic Crossover) ملخصة في الجداول التالية:¹³

جدول 4: مخرجات المحفظة المثلى باستخدام الخوارزميات الجينية

رقم الكروموزوم Chromosome	قيمة دالة الصلاحية Objective function value	مخاطر المحفظة Variance of Portfolio	عائد المحفظة Mean Return of Portfolio	الوقت Computing time
1	0.90612%	2.984%	0.3610%	3,5840
2	0.146695%	3.238%	0.4750%	3,2580
3	0.153187%	3.734%	0.5720%	3,1950
5	0.157452%	4.522%	0.7120%	2,7560
11	0.176732%	4.934%	0.872 %	2,5480

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج R^+

جدول 5 : نسب التوزيع الأمثل للمحفظة باستخدام الخوارزميات الجينية

أوزان المحفظة	W_1	W_2	W_3	W_4	W_5
	0,1229%	0,4102%	0,1788%	0,1182%	0,1699%

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج R^+

ثالثا. تحليل نتائج الدراسة والمحاكاة :

من خلال النتائج المستخلصة من تطبيق الخوارزميات الجينية (GA) و قيم دالة الصلاحية المستخدمة سابقا (fitness function) كدالة هدف لاستخراج نسب التوزيع الأمثل للمحفظة الاستثمارية ، وذلك بتحديد القيم العظمى (Maximization) لدالة الهدف وفق طريقة التصالب الحسابي بين الكروموزومات، وبعد 100 دورة جينية لتنفيذ الخوارزميات الجينية ، أعطت النتائج المبينة في الجداول (4) و (5) فيما يخص المحفظة الاستثمارية المثلى للأوراق المالية خلال الفترة السابقة ، وبهذا يمكن القول أن هناك إمكانية لبناء محفظة استثمارية مثلى على مستوى الأسواق المالية الخليجية تتبع التوزيع التالي :

♦ $W_1 = 12,29\%$: في سهم شركة سونلغاز (SONELGAZ/14) ؛

♦ $W_2 = 41,02\%$: في سهم شركة الخطوط الجوية الجزائرية (Air-Algérie)؛

♦ $W_3 = 17,88\%$: في سهم مؤسسة اتصالات الجزائر (Alg-Telecom) ؛

♦ $W_4 = 11,82\%$: في سهم المستثمر من رأس المال في سهم (EGH EL AURASSI)؛

♦ $W_5 = 16,99\%$: في سهم مؤسسة صيدال (SAIDAL) .

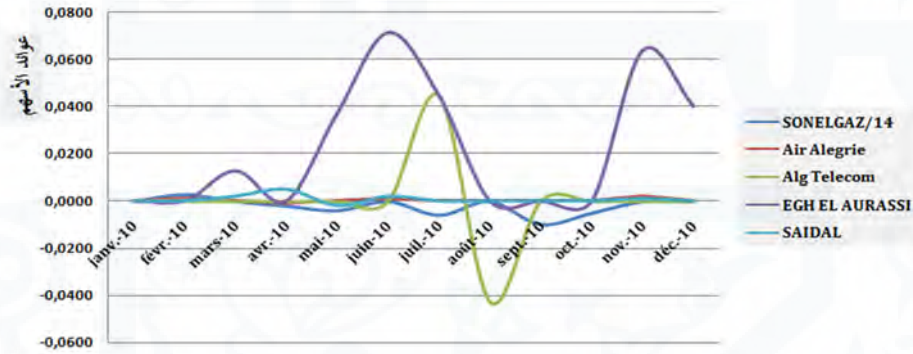
وبهذا التنويع يسمح بالحصول على محفظة مثلى بمخاطرة تقدر بـ 4,934% و عائد يقدر بـ 0,872 % .

خلاصة:

انطلاقاً من نتائج المحاكاة لنموذج ماركوفيتز (*Markowitz*) القائم على أساس العائد والمخاطرة حيث قمنا باستخدام الخوارزميات الجينية لتدنية عنصر المخاطرة تحت قيد العائد في النموذج المذكور، حيث تساعد الطرق الميتاهيبروستكية في اتخاذ القرار الاستثماري العقلاني في الوقت المناسب وتحت مجموعة من القيود، وبهذا يمكن تحقيق إدارة أفضل للمخاطر على مستوى بورصة الجزائر وذلك وفق أسلوب علمي دقيق ومدرّوس بهدف تعظيم العائد و تدنية المخاطرة حفاظاً على رؤوس الأموال المستثمرة. وبهذا إمكانية توجيه مدخرات المؤسسات المالية والأفراد لضخها في هذا الفرع الهام من القطاع المالي لتلبية حاجات التمويل المباشر لأصحاب العجز المالي وتشجيع الاستثمار في مختلف الأدوات المالية المستحدثة بصفة عقلانية. كما يعطي البحث إضافة علمية جديدة في مجال إدارة مخاطر السوق لزيادة ثقة المستثمر اتجاه الحركة العشوائية لأسهم الأسواق المالية والتي تعتبر من متطلبات تفعيل بورصة الجزائر وتصنيفها في مصاف البورصات المتطورة في العالم.

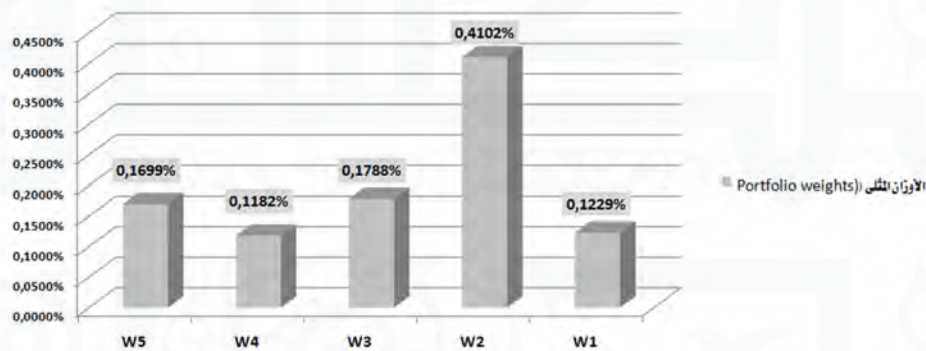
الملاحق:

الشكل 1 : تطور عوائد أسهم المحفظة الاستثمارية قيد الدراسة في بورصة الجزائر
ما بين شهر 2010/01 - 2010/12



المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الشهرية لبورصة الجزائر الموقع: <http://www.sgbv.dz>

الشكل 2 : الأوزان المثلى للمحفظة (Portfolio weights)



المصدر : من إعداد الباحثين باستخدام برنامج Excel و بالاعتماد على مخرجات برنامج R⁺

جدول 01 : متوسط وتباين عوائد أسهم المحفظة خلال 2010

	SONELGAZ/14	Air Algérie	Alg Telecom	EGH EL AURASSI	SAIDAL
Mean المتوسط	-0,00197	0,00025	0,00016	0,0224	0,00067
Variance التباين	1,1454	5,2	0,000315	0,00068	2,706

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الشهرية لبورصة الجزائر الموقع: <http://www.sgbv.dz>

جدول 02 : مصفوفة التباين - التباين مشترك بين عوائد أسهم المحفظة

Var-Cov Matrix					
	SONELGAZ/14	Air Algérie	Alg Telecom	EGH EL AURASSI	SAIDAL
SONELGAZ/14	1,1454	8,983	-2,145	1,036	1,146
Air Algérie	8,982	5,2	-3,938	1,036	1,146
Alg Telecom	-2,145	-3,94	0,000315	0,00016	-1,0489
EGH EL AURASSI	0,00068	1,097	0,00016	0,00068	-1,852
SAIDAL	1,1464	-2,51	-1,0489	-1,852	2,7062

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الشهرية لبورصة الجزائر الموقع: <http://www.sgbv.dz>

جدول 03 : مصفوفة الارتباط بين عوائد أسهم المحفظة

Correlation Matrix					
	SONELGAZ/14	Air Algérie	Alg Telecom	EGH EL AURASSI	SAIDAL
SONELGAZ/14	1	0,36805	-0,35691	0,11683	0,20591
Air Algérie	0,36805	1	-0,00308	0,58071	-0,21122
Alg Telecom	-0,35691	-0,00308	1	0,34610	-0,00359
EGH EL AURASSI	0,11683	0,58071	0,34610	1	-0,04297
SAIDAL	0,20591	-0,21122	-0,00359	-0,04297	1

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الشهرية لبورصة الجزائر الموقع: <http://www.sgbv.dz>

الاحالات والمراجع:

1. أحمد حسين بتال العاني، «استخدام البرمجة التبريغية في تحديد المحفظة الاستثمارية المثلى: مع إشارة خاصة لقطاع المصارف في سوق العراق للأوراق المالية»، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ثاني، 2008.
2. أحمد محمود محمد السبعوي، زيدون مهند خليل، "اقتراح خوارزمية مهجنة عن طريق ربط الخوارزمية الجينية وخوارزمية محاكاة التلدين لحل مسائل التخصيص التبريغية"، المجلة العراقية للعلوم الإحصائية، (2)، 2014، ص 117-136.
3. محمد عبد محمد مصطفى، تقييم شركات المالية لأغراض التعامل في البورصة، دار الجامعة للنشر، الأردن، 1998.
4. عدنان عبد الفتاح صوفي، غازي عبيد مدني و ياسين عبد الرحمن جفري، «إمكانية الاستفادة من التنوع الاستثماري في سوق الأسهم في المملكة العربية السعودية»، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد 2، جامعة الملك عبد العزيز، 1989.
5. Jean-Luc Prigent, « Portfolio Optimization and Performance Analysis », Financial -Mathematics Series, Chapman & Hall/CRC is an imprint of Taylor & Francis Group, U.S, 2007, PP: 70-78.
6. James D.Hamilton, « Regime-Switching Models», Palgrave dictionary of Economics, USA, 2005.
7. Min Dai , Zuo Quan Xu, Xun Yu Zhou, "Continuous-Time Markowitz's Model with Transaction Costs", 2009 .
www.math.nus.edu.sg/~matdm/mv-transaction6.pdf (16/10/2012).
8. ريم سليمان الخش، الحركة البروانية والحسابات العشوائية، منشورات جامعة دمشق، كلية العلوم، 2011، ص:108-120.
9. Xun Yu Zhou and G.Yin , "Markowitz's Mean-Variance Portfolio Selection with Regime Switching : A Continuous-Time Model " , March 2006, PP:5-11.
10. Esben Hedegaard, "Robust Dynamic Asset Allocation With Imperfect Predictors", November (2011) , PP:4-6 .
web Site: www.people.stern.nyu.edu/ehedegaa/PDFs/RobustDynamicAssetAllocation.pdf (16/10/2012).
11. A.K.Misra, « Portfolio Optimization of Commercial Banks - An Application of Genetic Algorithm », European Journal of Business and Management , 2013, Vol.5, No.6, P 120.
12. همسة معن محمد ثابت، استخدام إحدى التقنيات الذكائية في حل بعض النماذج الاقتصادية، المجلة العراقية للعلوم الإحصائية، العدد 21، 2012، ص ص 304-315.
- *. سلسلة ماركوف مصطلح في الرياضيات وهو عبارة عن عملية عشوائية (Stochastic Process) تحمل خاصية ماركوفية . في عملية كهذه، تكهن المستقبل انطلاقا من الحاضر لا يحتاج إلى معرفة الماضي. ولقد أخذت اسم مبتكرها الروسي أندريا ماركوف.
13. Slimane Sefiane, Mohamed Benbouziane, "Portfolio Selection Using Genetic Algorithm", Journal of Applied Finance & Banking, 2012, vol.2, no.4.
14. Luca Scrucca, "GA: A Package for Genetic Algorithms in R", Journal of Statistical Software, 2013, Volume 53, Issue 4.
<http://www.jstatsoft.org/> .

جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن

دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة

أ. إلهام نايلي

جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي / الجزائر
oebnaili@gmail.com

The effect of banking service quality on customers' satisfaction

The case study of commercial banks in Constantine city- Algeria

Ilhem Naili

University of larbi ben m'hidi, oum el bouaghi –Algeria

Received: 27 Feb 2015

Accepted: 23 Apr 2014

Published: 30 June 2015

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحديد أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن، وذلك باستخدام مقياس *Servperf* بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة. ويهدف تقييم أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن، تم توزيع 357 استبيان على عينة من زبائن البنوك التجارية بولاية قسنطينة، وقد خلصت النتائج إلى أن هناك أثر معنوي إيجابي بين جودة الخدمة المصرفية و رضا الزبائن، كما ضم البحث مجموعة من التوصيات هدفها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة المصرفية، أبعاد جودة الخدمة المصرفية، رضا الزبون، نموذج *Servperf*، البنوك التجارية

رموز JEL: G2 , M31 , C12

Abstract:

This research aims to determine the impact of banking service quality on customer satisfaction, using the five dimensions service performance measure (Servperf) .

In order to assess the impact of banking service quality in customer satisfaction were distributed 357 questionnaires to sample customers of commercial banks for Constantine city. The results have concluded that there is a significant positive effect between banking service quality and customer satisfaction, and the research reached a number of recommendations aimed to improving banking service quality provided.

Keywords: banking service, the dimensions of banking service quality, customer satisfaction, model *Servperf*, commercial banks

(JEL) Classification : G2 , M31 , C12

تمهيد:

تشهد الإدارة المصرفية اليوم عصرا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الإبداع والتميز في الأداء، حيث يشهد القرن الحالي تغيرات وتطورات سريعة في جميع المجالات، لذا تجد الإدارة المصرفية نفسها أمام العديد من التحديات أهمها الانفتاح الاقتصادي العالمي، وظاهرة العولة وعولة الاقتصاد، ازدياد حدة المنافسة بسبب التطور التكنولوجي السريع، وزيادة وعي الزبائن وقدرتهم على التمييز في جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

جميع هذه التحديات جعلت إدارة البنوك تسعى إلى تغيير نظمها وأساليبها الإدارية التقليدية، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تواكب ما تتطلبه المرحلة الحالية؛ حيث تبرز من خلالها الجودة العالية كميزة تنافسية، والأداء الكفاء لما تقدمه من خدمات مصرفية سعيا للبقاء والاستمرار في عالم المنافسة؛ وأصبحت جودة الخدمات المصرفية محورا لتمييز وتفوق البنوك، وأن الاستمرار في المحافظة على الجودة والتميز هي السبيل الوحيد لاستمرار نشاطات البنوك في خدمة زبائنهم.

لقد تزايد اهتمام البنوك بزبائنهم وابتكرت من الطرق والأساليب ما يكفي لكسب رضاهم وولائهم، ولم يكن ذلك الاهتمام نابعا إلا من فلسفة واضحة وثقافة مبنية على أساس فهم عميق لدور الزبون في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك؛ إن تطبيق هذا النهج في التعامل يجب أن ينبع من ثقافة الخدمة التي يجب على البنوك أن تتبناها حرصا منها على البقاء في أوضاع سوقية تعتبر جودة الخدمة ميزة تنافسية هامة.

إن الحصول على رضا الزبائن من خلال الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية سيجعل هؤلاء الزبائن مسوقين لخدمات البنك، من خلال اتصالهم بالأفراد المحيطين بهم ونقلهم صورة جيدة عن البنك وخدماته، مما يشجع على استقطاب المزيد من الزبائن. كما أن زيادة ولاء الزبائن للبنك نتيجة تبنيه لمفهوم جودة الخدمة يزيد من إمكانية شراء الزبون الواحد لعدة منتجات مصرفية وهو ما يزيد من ربحية البنك.

1. مشكلة الدراسة

نتيجة للتحديات التي تواجهها البنوك التجارية في محاولة لتمييز خدماتها نظرا لنمطية الخدمة المصرفية والمنافسة الحادة والمتزايدة في هذا القطاع؛ ظهرت جودة الخدمة كسلاح تنافسي يعمل على تمييز خدمات البنوك عن بعضها البعض. ونتيجة لسعي البنوك نحو تحقيق رضا الزبائن وولائهم والمحافظة عليهم على اعتبار أنهم مقياس النجاح والاستمرارية في مجال الأعمال، تكمن مشكلة البحث من خلال الإجابة عن التساؤل الآتي:

هل تؤثر جودة الخدمة المصرفية في رضا الزبائن للبنوك التجارية ؟

2. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون.

تنقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الجزئية التالية:

- ♦ الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا الزبون؛
- ♦ الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية في رضا الزبون؛
- ♦ الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة في رضا الزبون؛
- ♦ الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان والثقة في رضا الزبون؛
- ♦ الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف في رضا الزبون.

3. أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة كونها من الأبحاث التي تبحث في علاقة جودة الخدمة المصرفية برضا الزبائن للبنوك

التجارية، حيث أنه:

- ♦ يساهم في توفير قاعدة معلومات من شأنها مساعدة إدارات البنوك التجارية على تقييم زبائنهم لمستوى جودة ما يقدم لهم من خدمات مصرفية، ومدى رضاهم عن خدمات تلك البنوك؛
- ♦ يساعد إدارات البنوك التجارية على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية من أجل تدعيم المركز التنافسي لها، وذلك بالحفاظ على زبائنهم من خلال تقديم خدمة جيدة ومتميزة؛
- ♦ حرص البنوك على استمرارية تعاملها مع زبائنهم، وعدم تحولهم للتعامل مع بنوك منافسة من خلال الاستمرار في قياس جودة الخدمات المقدمة للزبائن من وجهة نظرهم، والسعي لتطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع حاجاتهم وتطلعاتهم، بهدف تحقيق رضائهم؛
- ♦ إن معرفة مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن، سيساعد إدارات البنوك على فهم ومحاولة تصنيف الزبائن حسب هذه المعايير، واستعمالها لتعزيز ولائهم، والعمل على كسب ميزة تنافسية من خلال تحسين خدماتها.

4. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- ♦ التعرف على تقييم زبائن البنوك محل البحث لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم؛
- ♦ تحديد الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون؛
- ♦ اختبار العلاقة القائمة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن؛

♦ تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لإدارات البنوك بهدف المحافظة على زبائنها وزيادة درجة رضاهم.

5. منهج البحث:

حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية وتحليل أبعادها اقتصرنا على استعراض وتحليل أبرز المراجع التي تناولت موضوع العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن، بالإضافة إلى دراسة حالة على مستوى البنوك التجارية بولاية قسنطينة من خلال توزيع استمارة أعدت لهذا البحث.

أولاً: جودة الخدمة المصرفية

تلعب جودة الخدمة دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين. كما تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد البنك بالمزيد من الزبائن والربحية العالية، ومن ثم زيادة قدرته على البقاء والنمو والاستمرار. إن تحقيق الميزة التنافسية لا يكمن في تقديم خدمات عديدة بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات.

1. مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

تستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة المصرفية من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً على السلع المادية، وظهرت العديد من التعاريف لجودة الخدمة المصرفية، حيث ينظر إليها كل تعريف من منظور معين، وسوف نعرض مجموعة من التعاريف:

تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".¹

فإن جودة الخدمة المصرفية يجب أن تقاس بمقاييس ترتبط بمدرجات الزبائن، كما يمكن النظر لجودة الخدمة المصرفية على أنها محصلة التفاعل بين الزبون وبين عناصر تتعلق بالبنك نفسه. فجودة الخدمة المصرفية ماهي إلا مقياس لمستوى الجودة المقدمة مع توقعات الزبون، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات الزبون.²

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها "سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل".³

فجودة الخدمة المصرفية مجموعة الأنشطة التي ينتج عنها تحسين الخدمة المقدمة للزبون، ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى أنشطة تتم قبل أداء الخدمة وأنشطة تتم عند الأداء وأنشطة تتم بعد الأداء.

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها "إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن".⁴ وينظر كل من الزبون و مقدم الخدمة لجودة الخدمة المصرفية بوجهة نظر مختلفة عن الآخر.

وترتكز الجودة على تطوير الخدمة وتحسين الأداء في العمل، حيث تتوجه الاستراتيجية الحديثة في كافة بنوك العالم نحو الزبون ومقابلة احتياجاته ومتطلباته، وكذلك تحسين مستوى الخدمات المقدمة له والتي تتوافق مع توقعاته.

وينظر الباحثون إلى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية، وللتين إذا ما استخدمتا معاً بالشكل الصحيح فإنهما ستمكنان البنك من تحديد الفرص التنافسية وتعيينها، وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون، وتعبّر وجهة النظر الداخلية عن موقف الإدارة، فيما تعبّر وجهة النظر الخارجية عن موقف الزبائن واتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات.⁵ وجودة الخدمة هي "نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له".⁶

يتضح مما سبق أنه توجد صعوبة في إيجاد تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية، ومنشأ تلك الصعوبة ناتج عن طبيعة الخدمة المصرفية غير الملموسة، فضلاً عن ذلك فإن تقديم الخدمات ولاسيما في المجالات ذات العمالة البشرية الكثيفة مثل البنوك تتفاوت بسبب مهارات العاملين، ونوعية الزبائن والاختلاف في أوقات تقديم الخدمة.

2. أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تعرضت الكثير من الأبحاث في مجال تسويق الخدمات للمكونات أو الأبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة المصرفية، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد.

يرى بعض الباحثين أنه توجد ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية وهي: النواحي المادية *material* والتسهيلات *Facilities* والأفراد *Personnel*. بينما يرى البعض الآخر أن الجودة في مجال الخدمات المصرفية تعكس ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجودة المادية *Physical quality* والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة *Corporate quality*، والتي تتعلق بصورة المؤسسة المصرفية والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية *Interactive quality* والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل البنك وبين الزبائن. وفي تصنيف آخر للباحثين في جودة الخدمة المصرفية فقد تم التمييز بين جودة العمليات *Process quality* والتي يحكم عليها الزبائن أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات *Output quality* والتي يحكم عليها الزبائن بعد

الأداء الفعلي للخدمة.⁷ يمكن أن تتمثل أبعاد جودة الخدمة المصرفية في المظاهر المادية الملموسة المحيطة بأداء الخدمة، والجودة التفاعلية التي هي نتاج التفاعل ما بين الموظف والزبون عند أداء الخدمة، وجودة البنك وسمعته. يرجع أصل أبعاد جودة الخدمة إلى المزيج التسويقي الخدمي والخصائص التي تميز الخدمات، كما يرجع أيضا إلى الموظفين الذين يقدمون الخدمات، أما الباقي فيرجع إلى التسهيلات والوسائل المستعملة في إنتاج الخدمة وتوفيرها.

وقد توصل الباحثين إلى أن المعايير التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المصرفية، تمتد لتشمل عشرة أبعاد أساسية من خلال النموذج الذي وضعه *Parasuraman, Zethaml and Berry* سنة 1985 كأول نموذج لقياس وتفسير جودة الخدمة، وهذه الأبعاد هي: الاعتمادية (*Reliability*)، سرعة الاستجابة (*Responsiveness*)، الأمان (*Security*) المصدقية (*Credibility*)، إمكانية الوصول للخدمة (*Accessibility*)، معرفة وفهم الزبون (*Understanding*) الكفاءة أو القدرة (*Competence*)، الاتصال (*Communication*)، الملموسية (*Tangibility*)، اللباقة والكرامات (*Courtesy*).

وفي سنة 1990 قام *Parasuraman, Zethaml and Berry* بدمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد لتقييم جودة الخدمة المصرفية من خلال الاستجابات مع حوالي 2000 مستهلك في شكل جماعات التركيز وهذه الأبعاد هي:⁸ الاعتمادية *Reliability*: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات؛

♦ **الاستجابة *Responsiveness***: قدرة إدارة البنك على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب؛

♦ **الأمان والثقة *Assurance***: معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة والاعتماد عليهم؛

♦ **التعاطف *Empathy***: الرعاية والاهتمام المقدم للزبائن، سهولة الاتصال وتفهم الزبائن والعناية بهم؛

♦ **الملموسية *Tangibility***: التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين.

يرى بعض الباحثين أن الأبعاد السابقة التي يعتمد عليها الزبون لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة مستقلة عن بعضها، بل إن بعضها متداخلة مع البعض الآخر، وقد تكون مكملة لبعضها البعض.⁹ حيث تم دمج أبعاد الأمان والاتصال والمصدقية والكفاءة واللباقة في بعد التعاطف، كما تم دمج بعدي إمكانية الوصول إلى الخدمة ومعرفة وفهم الزبون في بعد الأمان.

كما أثبتت الدراسات أنه على الرغم من النظر إلى الأبعاد الخمسة أنها ضرورية، إلا أن الوزن النسبي لها

يختلف من زبون إلى آخر ومن مؤسسة خدمية لأخرى.

ثانيا. رضا الزبون:

يعد رضا الزبون من أكثر المعايير أهمية خاصة لما يتوجه البنك نحو الجودة، وهنا يحتاج البنك إلى تحديد ما إذا كان الزبائن سعداء مع الخدمة التي يتلقونها أم لا. أضف إلى ذلك فإنه بسبب مشاكل الجودة تم تحويل 40% من الزبائن إلى مؤسسات مصرفية أخرى، و25% من حسابات البنوك تم إغلاقها، ولعل الحفاظ على الزبون له مردود ذو دلالة على ربحية البنك، وبسبب أهمية الجودة المصرفية كميزة تنافسية أساسية، تكاد لا تجد بنكا واحدا لا يحاول تطوير الخدمة المصرفية التي يقدمها.¹⁰

1. مفهوم الرضا:

يعرف رضا الزبائن على أنه "عبارة عن مشاعر الزبون بالفرح أو الاستياء بعد شراء المنتج، الناجمة عن المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج والتوقعات التي يحملها الزبون".¹¹ ويعرف الرضا على أنه «تقييم عام يكون بعد استعمال المنتج». ¹²

كما يعرف على أنه "حكم تقييمي ناتج عن تجربة الشراء ومقارنتها مع التفضيلات المرغوبة". ¹³ فالرضا هو "التقييم الناتج عن حالة شراء خدمة مصرفية معينة". ¹⁴

إن الهدف النهائي لجودة الخدمة المصرفية هي إرضاء الزبون، ويتعلق الرضا بإدراك الزبون للأداء المصرفي الذي يلتقي أو يفوق توقعاته.¹⁵

تتبع أهمية رضا الزبون من أهمية استمرار البنوك وتحقيقها للربح وكسبها لميزة تنافسية، وأن أداء هذه البنوك مرتبط أساسا بمدى تطابق أداء خدماتها بتطلعات وانتظار زبائنهم، ويتوقف نشاطها على مدى إقبال هؤلاء الزبائن على اقتناء خدماتها.

2. قياس الرضا:

يتضمن قياس رضا الزبون معرفة ما يرغبه ويريده، وفهم التوقعات والادراكات الحقيقية للزبائن، وتصميم الخدمات المصرفية لالتقاء هذه التوقعات والادراكات، ووضع معايير مناسبة لجودة الخدمات المصرفية. ومن أهم طرق قياس الرضا نجد:¹⁶

1.2 الطريقة التقليدية:

محتوى هذه الطريقة أن يتم سؤال الزبون مباشرة عن مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة من البنك، ويوصي الباحثون بسؤال الزبائن عن عدم رضاهم بدلا من رضاهم عن الخدمة المقدمة. كما أن الإدارة تستطيع اتخاذ الاجراءات المناسبة لتحسين الخدمات السيئة وتخفيض عدد الزبائن غير الراضين.

2.2 أنظمة الشكاوى والمقترحات:

تسمح صناديق الشكاوى والمقترحات بالتعرف على شكاوى الزبائن والمقترحات التي يتقدم بها من أجل تحسين الخدمات المقدمة بما يحقق رضاهم ويزيد من ولائهم.

3.2 نظرية العدالة ورضا الزبون:

تسمح هذه الطريقة بالتنبؤ برضا الزبائن أو عدم رضاهم، ذلك أن الزبائن يحللون نسب المدخلات والمخرجات التي يحصلون عليها من الخدمات المقدمة، ثم يقومون بمقارنة ما يحصلون عليه مع زبائن آخرين سواء كانوا زبائن للبنك نفسه أو بنوك أخرى.

4.2 الزبون الخفي (الوهمي):

من خلال هذه الطريقة يتم استخدام أفراد لتقمص دور الزبون من خلال تسجيل نقاط القوة والضعف التي يجدونها في تعاملهم مع البنك والمقارنة بالمنافسين، كما يستطيع هؤلاء الزبائن الوهميين أن يكشفوا عن كفاءة طريقة تعامل قوة البيع الخاصة بالبنك مع مختلف المواقف.

5.2 تحليل الزبائن المفقودين:

يجب على البنك الاتصال بالزبائن الذين توقفوا عن التعامل معه أو تحولوا إلى منافس آخر لمعرفة السبب من جهة، ولمراقبة معدل الزبائن الذين يفقددهم من جهة أخرى، لأن ارتفاع هذا المعدل حتما سيؤدي إلى الإفلاس. إن البنك الذي يسعى للمحافظة على زبائنه، لا بد أن يعمل بمبدأ التوجه بالزبون، وأن تركز كل عمليات البنك على الزبائن ليس لتلبية حاجاتهم فقط بل تتعداها لتوقعاتهم، من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المتكاملة.

3. طرق المحافظة على الزبون:

إن البنك الذي يسعى للمحافظة على زبائنه، لا بد أن يعمل بمبدأ التوجه بالزبون، وأن تركز كل عمليات البنك على الزبائن ليس لتلبية حاجاتهم فقط بل تتعداها لتوقعاتهم، من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المتكاملة.

إن لسمعة البنك الناجمة عن تشكيلة الخدمات التي يقدمها لزبائنه تأثيرا واضحا على جذب زبائن محتملين ومنع تحول الزبائن الحاليين إلى بنوك أخرى. ويتم المحافظة على الزبائن من خلال:¹⁷

♦ تبني اتجاهات إيجابية لخدمة الزبائن، من خلال الابتسام، وحسن المعاملة وجعل الزبون صديق لموظفي البنك؛

♦ الاستجابة للزبون بسرعة ولباقة وبأسلوب مهني متميز؛

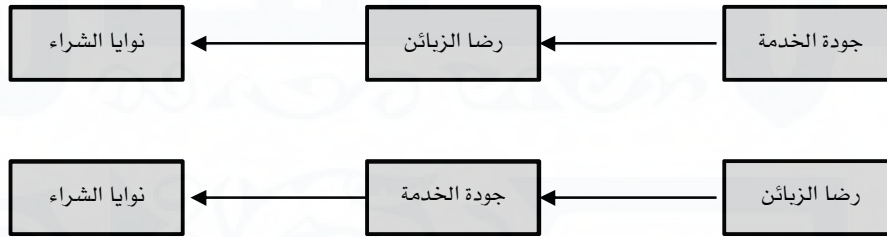
♦ بناء علاقة قائمة على المنفعة والاهتمام المشترك مع الزبون؛

- ♦ الرد على شكاوى الزبائن ومشاكلهم بشكل مناسب؛
- ♦ إنهاء معاملة الزبون بشكل يبعث على البهجة والسرور؛
- ♦ متابعة الزبون لتحديد ما إذا كانت مشكلاته قد تم حلها؛
- ♦ توفير التغذية الراجعة عن الأداء السيء وتصحيحها إن أمكن.

ثالثاً. علاقة جودة الخدمة المصرفية برضا الزبون:

يدور نقاش حاد بين الباحثين حول أي يسبق الآخر، رضا الزبون أم جودة الخدمة؟ ويبدو أن النقاش لم يحسم بعد، إلا أننا نجد من الضروري تسليط الضوء على جانب من هذا النقاش. إذ يرى بعض الباحثين أن الرضا يدخل ضمن مفهوم جودة الخدمة وأن جودة الخدمة تؤدي إلى الرضا وليس العكس، ويرى آخرون أن الرضا يعبر عن نفس مفهوم الجودة، والبعض الآخر يرى أنهما منفصلان وأن الرضا عامل وسيط بين إدراك الجودة ونوايا الشراء. وتضاربت الأبحاث حول كون الرضا سابق للجودة أم لاحق لها، وهو ما يمكننا توضيحه بالشكل أدناه:

شكل 01 : العلاقة بين الرضا وجودة الخدمة

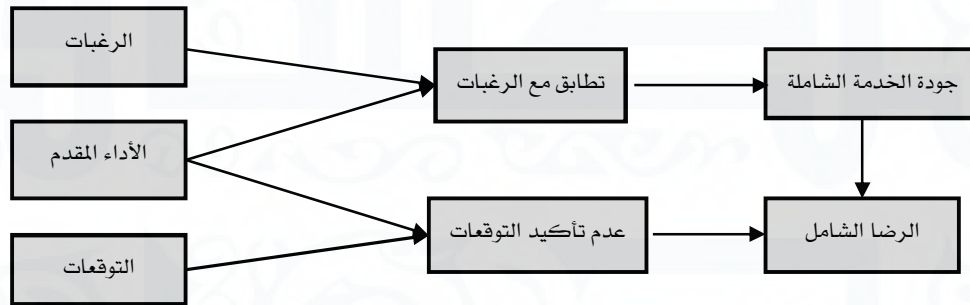


Source: SA. Taylor & TL. Baker, An Assesment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of customer's purchase intentions», *Journal of retailing*, Vol 70, Summer 1994, pp 166 (163- 178)

يرى (Booms et Lewis , 1983) أن رضا الزبون يتصدر جودة الخدمة، وأن نوايا الشراء لدى الزبون ترتبط بشكل أوثق مع مستوى الرضا قياساً إلى إدراكات جودة الخدمة. وعليه فإن الإدارة مطالبة بأن تبذل جهوداً أكبر وتصب اهتماماً أكثر على عناصر الرضا الأخرى، مثل السعر ومدى توفير الخدمة، بالمقارنة مع الجودة العالية.¹⁸ وقد اقترح (Oliver 1993) نموذج يمزج بين الرضا وجودة الخدمة حيث افترض أن جودة الخدمة المقدمة تسبق الرضا. وفي دراسة (RA Spreng, RD Mackoy , 1996) حول نموذج (Oliver 1993) أظهرت أن التطابق مع الرغبات مهم ويسبق رضا الزبائن، فالرضا يتشكل من المقارنة بين التوقعات المتنبأ بها وإدراك الأداء، وعليه فإنه على المؤسسة المقدمة للخدمة الاعتقاد بأن تطابق وتجاوز التوقعات المتنبأ بها سيرضي الزبائن. ومن هنا فإن التوقعات تؤثر سلباً على الرضا في حالة عدم التطابق، ولكنها تؤثر إيجاباً على كل من الرضا وجودة الخدمة المقدمة في حالة تطابق التوقعات مع أداء الخدمة المقدمة.¹⁹

ويمكن أن نوضح ذلك من خلال الشكل أدناه:

شكل 02: نموذج التوقعات/عدم التطابق



Source: RA Spreng, RD Mackoy, An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction, Journal of retailing, Vol 72, No 2, 1996, p 203

إن عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للمنتج مع الأداء المتوقع، أما حالة عدم المطابقة فتعبر عن درجة انحراف أداء المنتج عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء.

وهناك مجموعة من النقاط التي يمكن من خلالها التمييز بين جودة الخدمة ورضا الزبائن:²⁰

- ♦ الأبعاد الأساسية للحكم على جودة الخدمة محددة في حين الحكم على الرضا يمكن أن يكون نتيجة أي بعد من الأبعاد الأساسية؛
- ♦ تعتمد الجودة بشكل أساسي على الأفكار والتوقعات وإدراك التفوق عليها، في حين هناك العديد من قضايا عدم الجودة يمكن أن تساعد في الحكم على الرضا كالحاجات...
- ♦ لا يتطلب إدراك الجودة خبرة مع الخدمة المقدمة أو مقدمها بينما الرضا يتطلب ذلك؛
- ♦ الجودة تعتمد على امتلاك مفاهيم سابقة أكثر من امتلاك رضا.

الافتراض الذي يكاد أن يصبح مقبولا لدى معظم الباحثين في مجال إدارة الجودة هو أن "مقابلة احتياجات الزبائن تضمن رضاهم"، وأصبح رضا الزبائن هدفاً رئيسياً من أهداف الجودة على اعتبار أن الجودة تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمة تحقيقاً لرضا الزبائن، وسعت المؤسسات الناجحة إلى الأخذ بأراء الزبائن في عملياتها وخدماتها المقدمة لهم إدراكاً منها بأهميتهم وتعميقاً للصلة بينها وبينهم، حتى أن العديد من المؤسسات أشركت الزبائن معها في تصميم الخدمات وفي تطويرها وفي عمليات التقييم المستمرة لها.²¹

يساعد الرضا البنك على الاستمرار في دنيا الأعمال، واكتساب ميزة تنافسية وتحقيق ربح طويل الأجل، ومن أجل الحصول على رضا الزبائن لا بد من السعي لتحقيق ذلك بشكل جاد وجعله تماماً كاستثمار يتم جني ثماره مستقبلاً.

إن هدف البنوك من دراسة الجودة وإرضاء الزبائن في النهاية الحصول على الربح حيث أن:

- ♦ جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك تترجم بإرضاء أو اشباع زبائنهم؛
 - ♦ اشباع الزبائن يترجم بكسب زبائن أوفياء؛
 - ♦ زبائن أوفياء يعني استهلاك أكبر لخدمات البنك على المدى القصير وأيضا على المدى المتوسط والبعيد.
- بالإضافة إلى ما يحققه الرضا من ربحية طويلة الأمد للبنك، فهو يقلل التكاليف التي يمكن أن يحدثها الأداء السيء في الحالات التالية:

- ★ تكلفة ضائعة متمثلة في فقدان زبون حالي ننتجه تحوله إلى بنوك منافسة، وكذلك فرصة ضائعة نتيجة خسارة زبون محتمل كان من المتوقع أن يتعامل مع البنك مستقبلا؛
- ★ خسارة فرصة الإيراد نتيجة نقل الزبون غير الراضي لتجربته السيئة، حيث يضيع على البنك زبون قد يأتيه؛
- ★ تكلفة إحلال الزبون، إذ تبلغ تكلفة الحصول على زبون جديد في المتوسط خمس مرات تكلفة الاحتفاظ بزبون قديم؛

★ تكلفة تغطية الزبون، ذلك أن الاحتفاظ بالزبائن غير الراضين سيؤدي إلى ارتفاع التكاليف.

على منظمات الأعمال السعي وباستمرار إلى إيجاد علاقات مباشرة ودائمة مع زبائنهم، وذلك من خلال التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم وبالصورة التي يحددها هم وليس كما تراها هي، وذلك باستخدام كل القنوات والسبل المتاحة، وبما يمكنها من تحقيق التميز في السوق وتحقيق الإشباع المرغوب به بكفاءة وفاعلية تفوق المنافسين²².

والزبائن الراضين عن خدمات المؤسسة يصبحون أوفياء لها، ويبنون علاقة قوية وممتينة مع المؤسسة، كما يعتبرون وسيلة اتصال (من الفم إلى الأذن) إيجابية. وعلى العكس من ذلك فالأفراد غير الراضين عن خدمات المؤسسة لا يعاودون - لا يتكرر - التعامل معها ويتحولون إلى مؤسسات منافسة²³. وينعكس رضا الزبون في:²⁴

- ♦ إذا كان الزبون راضيا عن البنك فإنه يتحدث إلى الآخرين، وبهذا يؤدي جذب زبائن جدد؛
- ♦ عندما يكون الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة إليه، فإن قراره بالعودة إلى البنك سيكون سريعا؛
- ♦ إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه سيقول من احتمال توجهه إلى بنوك منافسة؛
- ♦ إن البنك الذي يهتم برضا الزبون سيكون لديه القدرة على مواجهة المنافسين، لاسيما في إطار المنافسة السعرية؛

♦ إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه سوف يدفعه للتعامل معها مرة أخرى في المستقبل؛

♦ يعد رضا الزبون بمثابة تغذية عكسية للبنك فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه، مما يجعل البنك يطور خدماته المقدمة إلى زبائنه؛

♦ تتمكن البنوك التي تسعى إلى قياس رضا الزبون من تحديد حصتها السوقية.

رابعا. الجانب التطبيقي من البحث:

1. مجتمع الدراسة وتحديد العينة المبحوثة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع زبائن البنوك التجارية العاملة في مدينة قسنطينة والتي يفوق عددها 600.000 زبون، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد قمنا باختيار عينة عشوائية طبقية من هذا المجتمع بلغ عددها 384 زبون، وقد حددنا الدراسة بالتعامل مع الزبائن الأفراد فقط، وقد قمنا بتوزيع الاستبيانات حسب حصة كل بنك في السوق المصرفي، وبهدف الحصول على أكبر قدر من الاستبيانات تم توزيع 450 استبيان. بعد استرجاع الاستبيانات ومراجعتها، تبين أن 357 استبيان صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة 79.33%. بعدها قمنا بترميز البيانات وبإدخالها للبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) بهدف استخراج النتائج الإحصائية الخاصة بالمقاييس والمتغيرات، حيث اشتملت على الجوانب الوظيفية والاستدلالية.

1.1 المقياس المعتمد:

المقياس المعتمد في القياس:

♦ استخدام مقياس جودة الخدمة "servperf" الذي قدمه (Cronin and taylor 1992) ويمثل المتغير

المستقل وبأبعاده الجزئية الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف).

♦ رضا الزبون (Customer satisfaction) ويمثل المتغير التابع للدراسة، ويتضمن ثلاثة أبعاد فرعية

(الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين والرضا عن الخدمات).

جدول 01 : يلخص مقاييس البحث

المقياس	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
جودة الخدمة	22	0.964
رضا الزبون	4	0.884
الكلي	26	0.862

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

تم التأكد من اتساق وثبات مقاييس البحث بطريقة ألفا كرونباخ وقد تم حساب معامل الثبات للمقاييس

باستخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ كما هي موضحة في الجدول (1) وقد تراوحت قيمه بين 0.862 و 0.927

وهي درجة مقبولة وموثوقة لأغراض البحث العلمي في مجال البحث كونها أعلى من النسبة المقبولة 60%. وتدل

على أن المقاييس تتصف بالاتساق الداخلي .

2.1 وصف خصائص عينة البحث:

تضمن الاستبيان خمسة أسئلة حول البيانات الشخصية لعينة البحث، وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة والدخل الشهري، والجدول رقم (2) يوضح نتائج التحليل الخاصة بأفراد عينة البحث.

جدول 2: خصائص زبائن عينة البحث

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	203	56.9%
	أنثى	154	43.1%
السن	من 18 - 29	34	9.5%
	30 - 39	131	36.7%
	40 - 49	114	31.9%
	50 - 59	63	17.6%
	60 - 69	10	2.8%
	70 فأكثر	5	1.4%
المستوى التعليمي	ابتدائي أو أقل	23	6.4%
	متوسط	56	15.7%
	ثانوي	96	26.9%
	جامعي	166	46.5%
	دراسات عليا	16	4.5%
المهنة	موظف بالقطاع العام	229	64.1%
	موظف بالقطاع الخاص	39	10.9%
	مهنة حرة	52	14.6%
	متقاعد	27	7.6%
	أخرى	10	2.8%
الدخل الشهري	أقل من 18000 دج	11	3.1%
	من 18000 - 26999 دج	6	1.7%
	من 27000 - 35999 دج	29	8.1%
	من 36000 - 44999 دج	83	23.2%
	من 45000 - 53999 دج	70	19.6%
	أكبر من 54000 دج	158	44.3%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يلاحظ أن ما نسبته 56.9% من العينة المدروسة هم ذكور في حين يمثل الإناث نسبة 43.1% ويبقى عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، أما من حيث السن فنجد أن الفئة العمرية من 30-39 هي الأكبر بنسبة 36.7% وهي فئة متوسط العمر وتليها فئة 40-49 بنسبة 31.9% في حين ما نسبته 17.6% تمثلها فئة 50-59. أما بالنسبة للمستوى التعليمي فنجد أن أكبر نسبة هي لذوي المستوى الجامعي بنسبة 46.5% ثم بعدها نسبتي 26.9% و 15.7% لذوي المستوى الثانوي والمتوسط على التوالي، في حين بلغت نسبة حاملي الشهادات العليا نسبة 4.5%. أغلب أفراد عينة البحث موظفون في القطاع العام بنسبة 64.1% كون معظم الموظفين لديهم حسابات ببنوك معينة (حساب جاري، توفير، ...) لتسهيل عملياتهم المصرفية سواء للحصول على الدخل الشهري أو

لتسديد أقساط السكن... وكذلك بالنسبة للموظفين في القطاع الخاص إذ يشكلون نسبة 10.9%. كما بلغت نسبة أصحاب المهن الحرة 14.6% منهم الأطباء، الصيادلة، التجار، أصحاب مؤسسات استيراد وتصدير... سجلت نسبة 3.1% للأفراد الذين يتقاضون دخل شهري أقل من 18000 دج، في حين بلغت نسبة 1.7% للأفراد الذين يتقاضون دخل شهري من 18000-26999 دج، أما أكبر نسبة مسجلة فهي 44.3% للأفراد الذين يتقاضون دخل شهري أكبر من 54000 دج وهو أمر منطقي خاصة مع زيادات الأجور في الآونة الأخيرة.

3.1 تحليل بيانات أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

لقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي في هذه الدراسة، وعليه تم تحديد المقياس المعتمد في تقييم اتجاهات آراء أفراد العينة من خلال المعادلة التالية:

$$\frac{\text{المدى}}{\text{طول المجال أو الفئة}} = \text{قيمة الفئة الأعلى} - \text{قيمة الفئة الأدنى}$$

حيث أن : المدى = قيمة الفئة الأعلى - قيمة الفئة الأدنى

وتهدف هذه المعادلة لمعرفة حدود مجال كل خيار من الخيارات التي يحتويها مقياس ليكرت، فوجد طول المجال مساويا ل: $0.8 = \frac{5}{4}$ (حيث المدى: 5-1=4)، ومن ثم أمكن وضع الخيارات على النحو التالي:

[1-1.8] ضعيف جدا ، [1.8-2.6] ضعيف ، [2.6-3.4] متوسط [3.4-4.2] جيد، [4.2-5] ممتاز،

وهي تعبر عن الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية و الرضا.

ويوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الزبائن عن مدى توفر

عبارات أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم من طرف البنوك التجارية.

جدول رقم 3: وصف عبارات أبعاد جودة الخدمة المصرفية للبنوك التجارية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة تقدم خدمات تنافسية	3.29	1.256	متوسط
2	يملك البنك موقع جذاب يزيد من إقبال الزبائن	2.99	1.410	متوسط
3	التصميم الداخلي للبنك منظم ومتكامل	3.05	2.020	متوسط
4	يعتني موظفو البنك بمظهرهم وهذا مهم	3.41	1.216	جيد
5	يعتمد البنك في تقديم خدماته على الهاتف و البريد الالكتروني	2.96	1.383	متوسط
6	يمكن الاعتماد على موظفي البنك	3.61	1.059	جيد
7	يفي البنك بوعوده للزبائن فيما يخص تقديم الخدمات في الأوقات المحددة	3.59	2.095	جيد
8	يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة	3.62	0.954	جيد
9	يحتفظ البنك بسجلات وكشوفات دقيقة عن زبائنه	3.52	1.103	جيد
10	يتمتع موظفو البنك بمهارة في تقديم الخدمات	3.60	0.994	جيد
11	يقوم البنك بتقديم خدمات سريعة	3.41	1.897	جيد
12	يستجيب موظفو البنك لاستفسارات واحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	3.24	1.874	متوسط

.../...

13	تغطي مواعيد محددة لأداء الخدمة المصرفية	3.17	1.034	متوسط
14	يقدم البنك للزبائن جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة باستخدام وسائل الاتصال الحديثة (هاتف نقال، انترنت...)	2.70	1.056	متوسط
15	يشعر الزبائن بالأمان عند تعاملهم مع البنك	3.61	1.018	جيد
16	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون ويحرص على الترحيب به	3.48	0.970	جيد
17	تحرص إدارة البنك على توفير وسائل تسهل تعامل الزبائن مع البنك	3.49	0.901	جيد
18	يلعب البنك الزبائن بالتطورات التي تمس الأعمال المصرفية داخل البنك	3.10	1.055	متوسط
19	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون	3.22	1.213	متوسط
20	يتعامل موظفو البنك مع الزبائن بالترحيب بهم ومراعاة ظروفهم والتعاطف معهم	3.54	0.888	جيد
21	يضع البنك مصلحة الزبون في قمة اهتماماته	3.39	1.037	متوسط
22	يولي البنك رعاية خاصة وفردية بكل زبون	3.28	1.135	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كانت أقل من 4 ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن 4 يعكس تقييما سلبيا لجودة الخدمة المصرفية. كما جاءت درجة الموافقة على جميع العبارات بين متوسطة وجيدة، إذ احتلت عبارة "يمكن الثقة بمهارة موظفي البنك على تقديم الخدمات بشكل جيد من أول مرة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.62 وبانحراف معياري 0.954، بالإضافة إلى أن الزبائن يشكون من أنهم لا يتلقون أي معلومات فيما يتعلق بالخدمات جديدة باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، وهو ما جعل هذه العبارة تحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.70 وبانحراف معياري 1.056، وهو مشكل حقيقي تعاني منه جميع البنوك على مستوى الوطن.

4.1 تحليل بيانات جودة الخدمة المصرفية الكلية للبنوك التجارية بولاية قسنطينة:

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم الزبائن لجودة الخدمة المصرفية الكلية المقدمة لهم من طرف البنوك التجارية بولاية قسنطينة.

جدول 04: وصف أبعاد جودة الخدمة المصرفية الكلية للبنوك التجارية

البعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	رتبته
بعد الملموسية	3.139	1.070	متوسط	4
بعد الاعتمادية	3.596	1.011	جيد	1
بعد الاستجابة	3.131	0.939	متوسط	5
بعد الأمان والثقة	3.420	0.750	جيد	2
بعد التعاطف	3.357	0.833	متوسط	3
جودة الخدمة المصرفية الكلية	3.328	0.688	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن درجة موافقة الزبائن عن جودة الخدمة المصرفية الكلية للبنوك محل البحث جاءت متوسطة، وهو ما يعني أن الزبائن يعتقدون أن جودة الخدمات المقدمة لهم ليست بالمستوى المطلوب وأنها لم ترقى إلى مستوى تطلعاتهم، وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.328 و انحراف معياري يساوي 0.688، و يحتل بعد الاعتمادية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.596 وانحراف معياري يساوي 1.011 في حين يحتل بعد الاستجابة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.131 وانحراف معياري يساوي 0.939.

5.1 تحليل بيانات رضا زبائن البنوك التجارية بولاية قسنطينة:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم رضا الزبائن عن جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم من طرف البنوك التجارية.

جدول 05: وصف عبارات رضا الزبائن عن جودة الخدمة المصرفية المقدمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	رتبته
1	التصميم الداخلي للبنك منظم ويسهل من انسيابية سير المعاملات (مثل وضوح اللوحات الإرشادية للمكاتب والمرافق)	3.18	1.287	متوسط	3
2	يشعر الزبون برضا عن البنك من جراء معاملة الموظفين له بكل تقدير واحترام	3.73	0.823	جيد	1
3	تلقى شكاوى ومقترحات الزبائن اهتمام الإدارة والاستجابة الفورية لمعالجتها	3.12	0.970	متوسط	4
4	يقدم البنك مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات التي تلبي حاجات الزبون	3.47	0.973	جيد	2
	الرضا	3.376	1.013	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن درجة رضا الزبائن جاءت متوسطة وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.376 وانحراف معياري قدره 1.013، وقد احتلت فقرة (يشعر الزبون برضا عن البنك من جراء معاملة الموظفين له بكل تقدير واحترام) الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.73 وانحراف معياري بلغ 0.823؛ في حين لا تلقى شكاوى ومقترحات الزبائن اهتمام الإدارة والاستجابة الفورية لمعالجتها وهو ما جعل هذه العبارة تحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.12 وانحراف معياري بلغ 0.970.

2. اختبار فرضيات البحث:

تم اختبار الفرضيات الجزئية وعرض نتائجها من خلال الجدول أدناه:

جدول رقم 6: أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن

نموذج	R	R ²	احصائية t	مستوى المعنوية
بعد الملموسية	0.688	0.474	17.881	0.000
بعد الاعتمادية	0.455	0.207	9.637	0.000
بعد الاستجابة	0.556	0.310	12.620	0.000
بعد الأمان والثقة	0.574	0.330	13.214	0.000
بعد التعاطف	0.641	0.411	15.731	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا الزبون.

لقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط إيجابي بين بعد الملموسية ورضا الزبائن وقدره 68.8% وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.474$) يلاحظ أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (بعد الملموسية) تفسر ما نسبته 47.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ويؤكد هذا على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي وبالتالي وجود أثر معنوي لبعد الملموسية على رضا الزبائن، وذلك من خلال قيمة F الدالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها أقل من (5 %) وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بمعنوية النموذج.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على رضا الزبون.

لقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط إيجابي بين بعد الاعتمادية ورضا الزبائن وقدره 45.5% وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.207$) يلاحظ أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (بعد الاعتمادية) تفسر ما نسبته 20.7% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع؛ ويؤكد هذا على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي وبالتالي وجود أثر معنوي لبعد الاعتمادية على رضا الزبائن، وذلك من خلال قيمة F الدالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها أقل من (5%) وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بمعنوية النموذج.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة على رضا الزبون.

لقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط قوي جداً وإيجابي بين بعد الاستجابة ورضا الزبائن وقدره 55.6% وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.310$) يلاحظ أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (بعد الاستجابة) تفسر ما نسبته 31% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع؛ ويؤكد هذا على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي وبالتالي وجود أثر معنوي لبعد الاستجابة على رضا الزبائن، وذلك من خلال قيمة F الدالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها أقل من (5%) وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بمعنوية النموذج.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان والثقة على رضا الزبون.

لقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط قوي جداً وإيجابي بين بعد الأمان والثقة ورضا الزبائن وقدره 57.4% وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.330$) يلاحظ أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (بعد الأمان والثقة) تفسر ما نسبته 33% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع؛ ويؤكد هذا على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار F وهي

دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أقل من (5 %) وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بمعنوية النموذج.

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف على رضا الزبون.

لقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط قوي جدا وإيجابي بين بعد التعاطف ورضا الزبائن وقدره 64.1% وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.411$) يلاحظ أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (بعد التعاطف) تفسر ما نسبته 41.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع؛ ويؤكد هذا على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي وبالتالي وجود أثر معنوي لبعد التعاطف على رضا الزبائن، وذلك من خلال قيمة F الدالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها أقل من (5%) وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تقر بمعنوية النموذج.

3. بناء أفضل نموذج ممثل لأثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن:

يتم في هذه المرحلة إدخال المتغيرات المستقلة الواحد تلو الآخر، على أن ندخل أولا المتغير المستقل الأكثر ارتباطا بالمتغير التابع، وسيتم اعتماد طريقة *Stepwise* من خلال اختبار (F) الجزئي، وكل متغير يتم إدخاله يمكن أن يتعرض إلى الحذف في الخطوات التالية المتعلقة بإدخال متغير آخر، وذلك إذا ثبتت عدم معنويته بمحاذاة المتغيرات الجديدة التي أدخلناها، وتحتاج هذه الطريقة مسبقا إلى تحديد مستوى المعنوية الذي يتم من خلاله قبول إدخال أو استبعاد المتغيرات غير المعنوية من النموذج، ومن الجدول رقم 10 يتبين أن المتغيرات الخمسة المستقلة معنوية، وبالتالي سوف يتم إدخالها حسب قوة الارتباط.

قمنا بإدخال أول متغير وهو بعد الملموسية لأنه أكثر المتغيرات ارتباطا بالمتغير التابع ($R = 0.688$)، وبعدها قمنا بإدخال بعد التعاطف ($R = 0.641$)، ثم أضفنا بعد الامان ($R = 0.574$)، بعدها أدخلنا بعد الاستجابة ($R = 0.556$)، وأخيرا أضفنا بعد الاعتمادية ($R = 0.455$). والجدول أدناه يوضح لنا معالم أفضل نموذج ممثل للظاهرة المدروسة:

جدول 07 : خصائص النماذج المفسرة لأثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن

النموذج	المعامل B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية		T	مستوى المعنوية	F	مستوى المعنوية
			المعالم المعيارية	المعاملات المعيارية				
1	الثابت	513.7	3780.		890.19	0000.	319.745	0000.
	بعد الملموسية	4070.	0230.	6880.	881.17	0000.		
2	الثابت	456.3	4450.		760.7	0000.	315.136	0000.
	بعد الملموسية	3070.	0200.	5190.	033.15	0000.		

		0000.	800.12	4420.	0330.	4190.	بعد التعاطف
		0000.	613.4		4990.	301.2	الثابت
		0000.	500.13	4720.	0210.	2800.	بعد الملموسية
0000.	229.577	0000.	749.9	3650.	0360.	3460.	بعد التعاطف
		0000.	655.4	1780.	0400.	1880.	بعد الأمان
		0000.	335.4		4970.	155.2	الثابت
		0000.	387.12	4460.	0210.	2640.	بعد الملموسية
0000.	177.317	0000.	377.8	3290.	0370.	3120.	بعد التعاطف
		0000.	117.4	1590.	0410.	1670.	بعد الأمان
		0060.	761.2	1070.	0330.	0900.	بعد الاستجابة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS

الرضا: متغير تابع

حيث أن: رضا الزبون (SC)، بعد الملموسية (tang)، بعد الاعتمادية (fiab)، بعد الاستجابة (servi)، بعد الأمان والثقة (assura) وبعد التعاطف (empa).

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الاختبار (t) قدرت بـ 17.881 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يسمح لنا بإدخال المتغير المستقل ليصبح النموذج معنوي بقيمة (F) البالغة 319.745 والدالة إحصائيا بـ 0.000، وعليه يصبح النموذج كالتالي:

$$SC = 7.513 + 0.407 \text{ tang} \dots\dots\dots 1$$

يبين النموذج رقم (1) أنه في حالة تغير بعد الملموسية بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 40.7%، أما باقي العوامل في حالة ثبات عامل الملموسية فإنها سوف تمثل 7.513.

المرحلة الثانية تتمثل في إدخال المتغير المستقل الثاني وهو بعد التعاطف، وذلك في ظل ثبات المتغير المستقل الأول. ومن الجدول أعلاه يلاحظ قيمة الاختبار (t) بلغت (12,800) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني أن هذا المتغير معنوي، وعليه يقبل إدخاله في النموذج مع بقاء معنوية المتغير الأول حيث أنها لم تتأثر، ومن ثم قبول النموذج (2) أفضل من (1) لأنه ثبت معنويته بوجود متغيرين، ونمثله في المعادلة أدناه:

$$SC = 3.456 + 0.307 \text{ tang} + 0.419 \text{ empa} \dots\dots\dots 2$$

يبين النموذج رقم (2) أنه في حالة تغير بعد الملموسية بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 30.7%، وفي حالة تغير بعد التعاطف بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 41.9%، وهي علاقة طردية بين البعدين والرضا. أما باقي العوامل في حالة ثبات عامل الملموسية وعامل التعاطف فإنها سوف تمثل 3.456.

المرحلة الثالثة تتمثل في إدخال المتغير المستقل الثالث وهو بعد الأمان والثقة، وذلك في ظل ثبات المتغير المستقل الأول والثاني. ومن الجدول أعلاه يلاحظ قيمة الاختبار (t) بلغت (4,655) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني أن هذا المتغير معنوي، وعليه يقبل إدخاله في النموذج مع بقاء معنوية المتغير الأول والثاني حيث أنها لم تتأثر، ومن ثم قبول النموذج (3) أفضل من (1) و(2) لأنه ثبت معنويته بوجود ثلاث متغيرات، ونمثله في المعادلة التالية:

$$SC = 2.301 + 0.280 \text{ tang} + 0.346 \text{ empa} + 0.188 \text{ assura} \dots\dots\dots 3$$

تبين المعادلة رقم (3) أنه في حالة تغير بعد الملموسية بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 28%، وفي حالة تغير بعد التعاطف بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 34.6%، وفي حالة تغير بعد الأمان بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى تغير رضا الزبائن بنسبة 18.8%، مما يعني العلاقة الطردية بين الأبعاد الثلاث والرضا. أما باقي العوامل ففي حالة ثبات عامل التعاطف والأمان والملموسية فإنها سوف تمثل 2.301.

المرحلة الرابعة تتمثل في إدخال المتغير المستقل الرابع وهو بعد الاستجابة، وذلك في ظل ثبات المتغير المستقل الأول والثاني والثالث. ومن الجدول أعلاه يلاحظ قيمة الاختبار (t) بلغت (2,761) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني أن هذا المتغير معنوي، وعليه يقبل إدخاله في النموذج مع بقاء معنوية المتغير الأول والثاني والثالث حيث أنها لم تتأثر، ومن ثم قبول النموذج (4) أفضل من (1) و(2) و(3) لأنه ثبت معنويته بوجود أربعة متغيرات، ونمثله في المعادلة التالية:

$$SC = 2.155 + 0.264 \text{ tang} + 0.312 \text{ empa} + 0.167 \text{ assura} + 0.090 \text{ servi} \dots\dots\dots 4$$

تبين المعادلة رقم (4) أنه في حالة تغير بعد الملموسية بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 26.4%، وفي حالة تغير بعد التعاطف بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رضا الزبائن بنسبة 31.2%، وفي حالة تغير بعد الأمان بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى تغير رضا الزبائن بنسبة 16.7%، وفي حالة تغير بعد الاستجابة بوحدة واحدة فإن ذلك سيؤدي إلى تغير رضا الزبائن بنسبة 9%، مما يعني العلاقة الطردية بين الأبعاد الأربعة والرضا. أما باقي التغيرات التي تحدث في الرضا هي ناتجة عن متغيرات أخرى لم تذكر في النموذج، وهي تمثل ما مقداره 2.155.

المرحلة الخامسة تتمثل في إدخال المتغير المستقل الخامس وهو بعد الاعتمادية، وذلك في ظل ثبات المتغير المستقل الأول والثاني والثالث والرابع. ومن الجدول أعلاه يلاحظ أن هذا البعد قد تم حذفه من خلال اتباع طريقة الانحدار المتعدد وبالتالي يعتبر النموذج الرابع أفضل نموذج، وسوف يتم اختباره.

4. اختبار جودة أفضل نموذج مقترح:

النموذج الأفضل هو الذي يضم أكبر عدد من المتغيرات المستقلة المعنوية، وهو النموذج الأخير الذي ضم أربع متغيرات، وبقي معنوي ومن خلال اختبار (t) الذي ظهر أقل من 5%، وبالتالي هذا هو النموذج الذي سيتم اختباره.

1.4 مستوى معنوية نموذج الانحدار المتعدد:

يتم التأكد من معنوية النموذج من خلال الاختبار (F) ومن الجدول أدناه نلاحظ أن قيمة (sig F) التي كانت أقل من مستوى الدلالة 0.05 وعليه توفر شرط الملائمة؛

جدول 08: معنوية النموذج المقترح

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط المعدل	الاختبار F	SIG (F)
4	0.818	0.668	0.570	177.317	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يوضح لنا الجدول أعلاه أن النموذج ذو جودة، حيث يعبر معامل التحديد على أن 66.8% من التباينات الكلية يفسرها نموذج الانحدار الخطي المتعدد، كما تبرز أيضا معنوية النموذج من خلال اختبار (F) التي قدرت بـ (177.317) بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05، وهو ما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقر بأن نموذج الانحدار المتعدد معنوي وذو دلالة إحصائية.

2.4 اختبار عدم وجود الارتباط الذاتي للأخطاء العشوائية.

يعتبر اختبار (Durbin-Watson) الذي يرمز له بـ (D.W.) من الاختبارات الشائعة الاستخدام للكشف عن وجود أو عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية، ومن خلال حسابنا للقيمة التي بلغت 1.917 تبين لنا أنه لا توجد مشكلة الارتباط الذاتي للأخطاء العشوائية، لأنها تنتمي إلى مجال استقلالية البواقي المستخرج من الجدول الخاص بالقيم الحرجة؛ حيث أن عدد المشاهدات 357 وهي أكبر من 200 وعدد المتغيرات المستقلة 5 يكون لدينا المجال التالي:

$$2.282 < 1.917 < 1.820 \text{ أي } 2.282 < DW < 1.820$$

3.4 اختبار التعدد الخطي:

أما اختبار التعدد الخطي فيستخدم في حالة النموذج الذي يحتوي على أكثر من متغير مستقل، لأن وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة تؤدي إلى عدم استقرار معاملات الانحدار، ويتم هذا الاختبار من خلال قيمة

معامل تباين التضخم (VIF) (*Variance Inflation Factor*) واختبار درجة التساهل *Tolerance*، والاختبارين موضحين بالجدول أدناه:

جدول 9: اختبار درجة التساهل *Tolerance* واختبار معامل تباين التضخم (VIF)

المتغيرات المستقلة	<i>Tolerance</i>	VIF
بعد الملموسية	7270.	375.1
بعد التعاطف	6110.	637.1
بعد الأمان والثقة	6360.	573.1
بعد الاستجابة	6270.	595.1

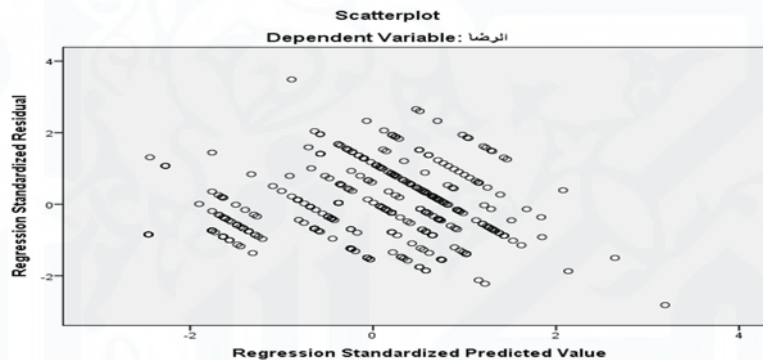
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم اختبار معامل تباين التضخم (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وهي تتراوح بين (1.637- 1.375)، وأن قيم اختبار درجة التساهل *Tolerance* تراوحت بين (0.611- 0.727) وهي أكبر من 0.05، ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

4.4 اختبار تجانس تباين الخطأ العشوائي:

يقصد بهذا الاختبار ثبات التباين للبواقي، بمعنى تكون تباينات الأخطاء العشوائية ثابتة بالنسبة لكل مشاهدات العينة مما يعني بأنها مقدرة بقيمتها الحقيقية وغير متحيزة، وهذا ينعكس بدوره على صحة نتائج الإحصاء الاستدلالي، ويمكن التأكد من ثبات الخطأ العشوائي من خلال الشكل أدناه:

شكل 3: التمثيل البياني للبواقي غير المعيارية مع التوقعات المعيارية



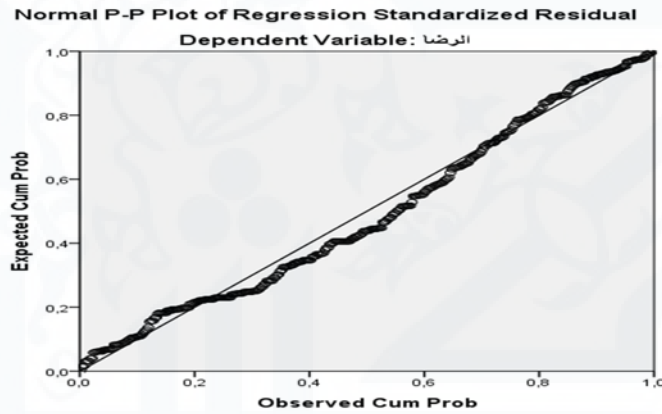
المصدر: مخرجات برنامج SPSS

وللتحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي، يتم تمثيل قيم (y) المقدرة على المحور الأفقي والبواقي المعيارية على المحور الرأسى ومن الشكل الناتج نجد أن النقاط تتوزع بشكل شريط أفقي متساوٍ حول الصفر مما يدل على توافر فرضيات التحليل بصورة عامة، حيث لا يعاني النموذج من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي. (شكل الانتشار أعلاه) ومن الشكل يلاحظ أن شكل الانتشار ليس له نمط معين ومنه لا يتعرض النموذج لمشكلة عدم تجانس الخطأ العشوائي.

5.4 اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية:

وللتحقق من التوزيع الطبيعي للأخطاء يتم تمثيل القيم الاحتمالية التراكمية للأخطاء على المحور الأفقي والقيم التراكمية المتوقعة للأخطاء على المحور الرأسي، والناتج أن معظم النقاط تتجمع تقريباً بمحاذاة الخط المستقيم الذي يمثل معادلة الاتجاه العام للتوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية في النموذج مما يشير إلى أن البواقي تتوزع طبيعياً بمتوسط يساوي الصفر؛ (الشكل أدناه).

الشكل 4: التمثيل البياني لتوزيع الأخطاء العشوائية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

بعدما تحققنا من فرضيات جودة النموذج - والتي تبين أنها محققة، يقودنا هذا إلى قبول النموذج المفسر لأثر

أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبائن كأفضل نموذج ممثّل للظاهرة المدروسة (النموذج رقم 5).

خلاصة:

إن جودة الخدمة تتعلق بقدرة البنك على ملاقات توقعات الزبائن أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء. ويجب على البنوك التزود بالمعلومات الضرورية التي تمكنها من معرفة مستوى الخدمات المقدمة لزبائنهم من وجهة نظرهم، وليس من وجهة نظر البنك، حتى تتمكن من تصحيح النواقص ومعالجة الخلل من خلال تحسين نوعية الخدمات وترشيد القرارات التي تتخذها الإدارة، بما يساهم في احتفاظ البنوك بزبائنهم الحاليين، وجذب زبائن جدد وتحسين أداء البنوك.

يعتبر الزبون من أولويات الأهداف الاستراتيجية للبنوك، والحصول على زبائن يعني مكسب كبير للبنك، حيث أثبتت الدراسات أن الاحتفاظ بالزبائن الحاليين أفضل من البحث عن زبائن جدد، حيث أن الحصول على زبون جديد يكلف في المتوسط خمس مرات تكلفة الاحتفاظ بزبون قديم؛ ولهذا انصبّت جهود هذه المؤسسات على الاهتمام بجودة وأداء خدماتها وتقليل الفارق بين أداء الخدمة وتطلعات الزبائن، وبالتالي وجب على إدارة البنك أن تسعى لتحقيق رضا زبائنهم.

وعند إجراء الدراسة الميدانية على عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية قسنطينة، وقد خلصنا لمجموعة من النتائج منها:

♦ جاء تقييم زبائن البنوك التجارية محل البحث لجودة الخدمة المقدمة لهم من ناحية أبعادها المختلفة تقييما إجماليا متوسطا؛

♦ احتل بعد الاعتمادية المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية محل البحث حسب إجابات أفراد العينة المختارة ذات وزن نسبي جيد، في حين جاء بعد الاستجابة في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي متوسط؛

♦ جاءت درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف البنوك التجارية متوسطة؛

♦ وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين جودة الخدمة المقدمة للزبائن ورضاهم، ولكنها لم تكن بالمستوى المطلوب من الجودة في الوقت الراهن؛

♦ نتج عن اختبار فرضيات البحث، وبعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على زيادة رضا الزبائن للبنوك التجارية الجزائرية؛

♦ نتج عن اختبار فرضيات البحث، وبعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأربعة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية (الملموسية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على زيادة رضا الزبائن للبنوك التجارية الجزائرية.

وقد خلصنا لمجموعة من التوصيات المتعلقة بالبحث نوردتها كما يلي:

♦ ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية وتحسينها، كونها تعد سلاحا تنافسيا فاعلا تأخذ به البنوك

كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها ولتعظيم أرباحها؛

♦ يجب على البنوك الاهتمام برضا زبائنهم من خلال اختيار الموظفين ذوي الكفاءات خاصة موظفي

الخطوط الأمامية الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن والقادرين على كسب رضاهم، من خلال تكوينهم

وتدريبهم بهدف إكسابهم المعارف والمهارات المطلوبة لتقديم الخدمات؛

♦ يجب على البنوك تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للزبون من خلال تحفيز العاملين

ومنحهم التمكين المطلوب لأداء أعمالهم بجودة؛

- ♦ يستحسن الاهتمام برضا الزبون ومعالجة مشاكله والأخذ باقتراحاته، لأن دوره سينعكس على ولاء الزبون وبالتالي تحقيق أرباح أعلى؛
- ♦ يعد رضا الزبون بمثابة تغذية عكسية للبنك فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه، مما يجعل البنك يطور خدماته المقدمة إلى زبائنه.

الاحالات والمراجع:

1. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، ص336.
2. وفاء صبحي صالح التميمي، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية في المصارف التجارية الأردنية، ورقة عمل مقدمة في المنتدى الرابع حول التسويق بين الأكاديميين والممارسين في الوطن العربي، المنعقد بالشارقة، الإمارات العربية المتحدة، نوفمبر 2005، ص ص 203-204.
3. محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص68.
4. رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 8، فيفري 2008، ص 32.
5. مروان درويش، تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية - دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث للجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، يومي 7 و8 ماي 2007، ص 5.
- 6: Grönroos, C. (1984), *A Service Quality Model and its Marketing Implications*, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, (PP.36-44), p 37
7. عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، ص ص 341-342.
8. BARBARA CULIBERG, IČA ROJŠEK(2010), *IDENTIFYING SERVICE QUALITY DIMENSIONS AS ANTECEDENTS TO CUSTOMER SATISFACTION IN RETAIL BANKING*, *ECONOMIC AND BUSINESS REVIEW*, VOL. 12, No. 3, 2010, (151-166), p 152
9. Baron Steven, & Kins Harris(1995), *Service Marketing*, Macmillan Business, London, p 160
10. فارس محمود أبو معمر، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، غزة، يونيو 2005، ص78.
11. رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص153.
12. Claes Fornell, *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, *Journal of Marketing*, N 56, January 1992, p11.
13. Mano, Haim and Richard L. Oliver, "Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction", *Journal of Consumer Research*, N 20, (December 1993, p454 .
14. SA. Taylor & TL. Baker, *An Assesment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of customer's purchase intentions*, *Journal of retailing*, Vol 70, Summe1994r, pp 164-165.
15. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص249
- 16: Philip Kotler ,Bernard Dubois ,Delphine Manceau(2004), *Marketing Management*, 11eme édition , Pearson édition, Paris ,p 73
17. عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 338.
18. غسان الطالب، حازم بدر الخطيب، العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالإدراك ورضا المستفيد - دراسة تحليلية عن الخدمات المصرفية - ، مداخلة في المنتدى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، يومي 10 و11 ماي 2011، ص15.
19. RA Spreng, RD Mackoy , *An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction*, *Journal of retailing*, Vol 72, No 2, 1996, p 210 .
20. SA. Taylor & TL. Baker, *An Assesment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of customer's purchase intentions*, *Journal of retailing*, Vol 70, Summer1994, p165.
21. مروان درويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المنعقد أيام 1-4 نوفمبر 2009، بمعهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 9.
22. عواطف يونس إسماعيل، متطلبات التسويق بالعلاقات وأثرها في تعزيز العلاقة مع الزبون دراسة استطلاعية لأراء عينة من الزبائن في معمل الألبان بالموصل، مجلة تنمية الراهدين، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل، العدد 95، مجلد 31، 2009، ص 242.
23. Cristopher Lovlock, Jochen Writz, Denis Lapert, *Marketing des services*, 5 eme édition, Pearson éducation, France, 2004, p 384 .
24. بلال جاسم القيسي، كريم ذياب أحمد، تأثير إدارة علاقات الزبون في تحقيق جودة الخدمات في شركات الاتصالات العاملة في العراق-دراسة مسحية في شركة زين العراق للاتصالات-، مجلة ديابي، العدد 55، 2012، ص 15.

أمن المعلومات المصرفية كمطلب لتبني التسويق الالكتروني في البنوك الجزائرية

أ. حمو محمد
جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف/ الجزائر
hammou1405@gmail.com

أ. زيدان محمد
جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف/ الجزائر
zidane1962@gmail.com

Banking information security as a demand for the adoption of the electronic marketing in the Algerian banks

Mohamed ZIDANE & Mohamed HAMMOU
University of Hassiba Benbouali, Chlef-Algeria

Received: 24 Mar 2015

Accepted: 20 Apr 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

يُعد التسويق المصرفي جانبا مهما من جوانب الأنشطة الفعالة في البنوك، وما زاد من أهميته هو تحول البنوك إلى العمل بالوسائل الالكترونية، وهو ما يعني تبني التسويق المصرفي المستند إلى تكنولوجيا المعلومات ابتداء من الانترنت، أي التسويق المصرفي الالكتروني، الأمر الذي استدعي من البنوك ان تثبت قدرتها على التحول من السوق المكاني إلى السوق الالكتروني، حيث ساهمت التكنولوجيا وثورة المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، وبالرغم مما تتيحه شبكة المعلومات للبنوك من مكاسب إلا أنها تتطوي على مخاطر تهدد وجودها إذا لم يتم السيطرة عليها، حينها أدركت البنوك أهمية أمن المعلومات المصرفية في تعاملاتها التسويقية الالكترونية، واستدعي الأمر إجراءات تكفل حماية المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت والتي من شأنها أن تحقق السلامة المصرفية لهذه البنوك، وتتيح لها تقديم خدماتها الكترونيا، وذلك بما يفي بالحاجيات المتزايدة العملاء من جهة ويعظم مردوديتها من جهة اخرى.

الكلمات المفتاحية: أمن المعلومات، التسويق الالكتروني، البنوك، السلامة المصرفية.

رموز JEL: D82, M31, G21

Abstract:

The banking marketing is an important aspect of effective activities of the banks, and what increased its importance is turning banks to work by electronic means, which is E-banking marketing whereas, technology and the information revolution contributed in the development of banking services, despite what offered by the banks of the gains information network, but involves threats to its existence, if not controlled in which the banks realized the importance of security of banking information in its dealing with electronic marketing and allow them to provide its electronic services which serve customer's needs on the one hand glorify its outputs on the other hand.

Keywords: Information Security, E-marketing, banks, Banking Safety

(JEL) Classification : D82, M31, G21

تمهيد:

انتشرت المعلومات في عصرنا انتشارا واسعا حتى صبغته بطابعها، فأصبح يسمى بعصر المعلومات وذلك أمر طبيعي، ويعتبر القطاع المصرفي أكثر القطاعات استعمالا لتقنية المعلومات، ومرد ذلك إلى طبيعة العمليات التي تؤديها البنوك والدقة والسرعة التي تستلزمها، حيث أتاحت شبكة الانترنت فرصا هائلة أمام البنوك، وساهمت في تحسين كفاءة أنظمة المدفوعات والأنظمة المصرفية، فضلا عن تخفيضها في تكاليف التشغيل الخاصة بهذه البنوك، وهو ما سمح لها بالتوسع وخلق فرص تنافسية كبيرة في أسواقها.

ولا يخفى علينا في الوقت نفسه أن البنوك قد أدركت بأن هذه الفوائد والخدمات التي تتيحها الانترنت يقابلها سلبيات ومخاطر عديدة أنجر عنها ظهور جرائم جديدة، تحول دون تحقيق الفوائد والمقاصد التي من أجلها تم تطوير تلك التقنيات ونظم المعلومات، ومنه فالتعامل المباشر على شبكة الانترنت وما يتصل به من تحويل للمعلومات يجعل من إقامة بنية أمنية مشددة هدفا رئيسيا تسعى البنوك إلى تحقيقه، فتوفير الحماية والأمان لعملائها فيما يتعلق بأموالهم وبياناتهم وجميع المعلومات الخاصة بهم والمسجلة إلكترونيا على صفحات البنك الرقمية لا يقل أهمية عن تقديم منتجات وخدمات مصرفية بجودة عالية وتكلفة أقل، ولهذا تسعى البنوك إلى التحسين في نظم الحماية كنوع من الحرص اللامتناهي على الحفاظ على علاقتها بعملائها والمبينة على الثقة وحسن الخدمة.

وانطلاقا من ضرورة أمن المعلومات المصرفية على مستوى البنوك، وضرورة المحافظة عليها لتبني التسويق المصرفي الإلكتروني، وتذليل العقبات أمام تبني هذا النوع من التسويق، سنحاول معالجة وتحليل هذه الدراسة من خلال تناول المكانة التي تحظى بها المعلومات المصرفية الإلكترونية في بيئة الانترنت، ومتطلبات المحافظة عليها باعتبارها إحدى المداخل أمام البنوك لتقديم خدمات مصرفية بصورة إلكترونية، وتعزيز الثقة لدى عملائها. ونهدف من خلال هذه الدراسة إبراز ما يلي:

- ♦ المفاهيم الخاصة بأمن المعلومات والمعلومات المصرفية وإدارتها في ظل بيئة الانترنت؛
- ♦ التسويق المصرفي الإلكتروني وأهم العقبات التي تحول دون تبنيه من طرف البنوك خاصة في ظل تنامي الاعتداءات الإلكترونية والمخاطر الناجمة في بيئة الانترنت؛
- ♦ دور وأهمية أمن المعلومات المصرفية لتبني التسويق المصرفي الإلكتروني من طرف البنوك الجزائرية بالاستفادة من تجارب دولية.

أولا. أمن وسلامة المعلومات والمعلومات المصرفية والحاجة إليه:

مع تطور وشيوع الوسائل التقنية لمعالجة وخزن البيانات وتداولها والتفاعل معها عبر شبكات المعلومات وتحديد الإنترنت، احتلت أبحاث ودراسات أمن المعلومات المصرفية حيزا واسعا من بين أبحاث تقنية المعلومات المختلفة، بل ربما أمتت أحد الهواجس التي تؤرق مختلف الجهات وخاصة المصرفية منها.

1. مفهوم الأمن المعلوماتي وأهداف إدارته:

تشكل المعلومات لمنظمات الأعمال البيئة التحتية التي تمكنها من أداء مهامها، وللمعلومات قيمة عالية تستوجب وضع الضوابط اللازمة لاستخدامها وتداولها ووضع السبل الكفيلة بحيازتها، وتوفير الحماية اللازمة لها.

1.1 مفهوم أمن المعلومات:

من المنظور الأكاديمي علم أمن المعلومات هو ذلك العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها¹، ومن زاوية تقنية أمن المعلومات يعبر عن الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية، كما يشير أمن المعلومات كذلك إلى كل موارد معلومات المنظمة من السرقة من قبل أطراف غير مخول لها استخدام النظام². ومن الناحية القانونية أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها أو استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها³.

2.1 أهداف إدارة أمن المعلومات:

إن غرض وضع استراتيجيات وإيجاد وسائل لأمن المعلومات، وكذا التدابير التشريعية في هذا المجال، هو ضمان توفر العناصر الآتية لأية معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها⁴:

♦ **الخصوصية:** وتتعلق بضمان أمنية وحماية البيانات والمعلومات المتعلقة بالأفراد والشركات من الوصول غير المشروع إليها.

♦ **المصادقة:** التأكد من أن الذين يقومون باستخدام وإدخال البيانات هم ذاتهم الذين يظهرون على الشبكة؛ وضمان التطابق بين الأفراد الذين يظهرون على الشبكة وبين الأفراد الذين يحاولون عدم الظهور عند ارتكابهم بعض الأخطاء.

♦ **الحماية:** التأكد بأن موارد البيانات والمعلومات لا يمكن أن تتعرض إلى الاستخدام غير المشروع بفعل تعرضها إلى الانتهاك من قبل الفيروسات أو الهجوم من قبل جهات من خارج المنظمة.

♦ **السرية أو الموثوقية:** وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

♦ **التكاملية وسلامة المحتوى:** التأكد من إن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع .

♦ **استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة:** التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية، وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها.

♦ **عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به:** ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو موافعها إنكار أنه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات إن تصرفا ما قد تم من شخص ما في وقت معين.

2. مفاهيم حول الأمن وسلامة المعلومات المصرفية:

ثمة اهتمام متزايد لدى المؤسسات المالية والمصرفية حديثة النظم بشأن أمن وسلامة نظمها ومعلوماتها خاصة تلك المتاحة في بيئة الانترنت، حيث زادت الاتجاهات الأمنية لحماية البيانات في البيئة المصرفية الالكترونية، وأصبحت البنوك معنية بوضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات، تتضمن نظام البنك وموقعه الالكتروني، هذه الاستراتيجية من شأنها أن توفر حماية من أنشطة اساءة الاستخدام، وحماية من الاختراقات ذات الصلة بالبيئة الالكترونية التي يعمل فيها البنك.

1.2 مفهوم أمن وسلامة المعلومات المصرفية:

يشير مفهوم السلامة إلى تحقيق الأمن والحماية للمكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات *Hardware*، البرمجيات *Software*، الشبكات *Nets*، قواعد البيانات *Data Base*، ومنع حالات الوصول غير المصرح⁵.

ووفقاً لاتفاق بازل 2 فإن انضباطية السوق تعتبر إحدى الدعائم الأساسية التي تشكل الإطار المنهجي للعمل المصرفي، ويشير مفهوم انضباطية السوق إلى تحفيز البنوك على ممارسة أعمالها بشكل آمن وسليم وفعال وأيضاً تحفيزها للحفاظ على قواعد رأسمالية قوية لتعزيز إمكاناتها على مواجهة أية خسائر محتملة مستقبلاً من جراء تعرضها للمخاطر وبذلك تشكل الانضباطية السوقية الفعالة عنصراً أساسياً فعالاً لتقوية أمان وسلامة القطاع المصرفي⁶.

هذا وتتقتضي أنظمة السلامة المصرفية أن تتولى البنوك مسؤولية أمنها الداخلي بالاعتماد على شركات الأمن الخاصة، في حين تتولى الجهات الأمنية أمر الأمن الخارجي، إضافة إلى ذلك تفرض الجهات الرسمية معايير أمنية مشددة لنقل الأموال وتغذية الصرافات بما يكفل تحقيق الأمن الشامل للموظفين والحماية للأموال المنقولة، تلك الأنظمة الأمنية المشددة تُفرضُ أيضا على الشركات الخاصة التي تتولى مسؤولية تغذية الصرافات الآلية نيابة عن المصارف، يقوم رجال الأمن بالإشراف على أمن البنوك من خلال أجهزة الإنذار المبكر وعمليات التدخل السريع.

ويرى المتحدث باسم جمعية المصرفيين الأمريكيين (جون هول - John Hall)⁷ أنه في ظل وجود آتمة لنظم البنوك ينبغي أن يكون العملاء على قناعة بأن تكنولوجيا المعلومات التي تتبناها البنوك توفر فائدة أكثر، مما يعني وجود نظم معلومات آمنة للبنوك.

كما أن أمن المعلومات بالبنوك جزء رئيسي من أمن المعلومات ونظم التقنية العالية، حيث تعمل البنوك على بناء استراتيجية من شأنها أن تعمل على حماية البيانات في البيئة المصرفية الالكترونية خاصة في ظل توافر ووعي كاف بمسائل الأمن المصرفية من طرف عملائها.

2.2 المتطلبات الرئيسية لأمن وسلامة البنوك:

يتطلب العمل المصرفي بيئة عمل ملائمة، سليمة وآمنة، حيث تشير حصيلة الدراسات في مجال الأمن والسلامة والمصرفية أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية للبنوك تتمثل فيما يأتي:

♦ البنى التحتية التقنية للبنوك لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، كما أن البنوك تدوم في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، والمطلب الأساسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة هو ضمان الدخول الآمن لعصر المعلومات، وكفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت.

♦ كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير توافقها والمعايير الدولية، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

♦ سلامة البرامج والنظم المطبقة وذلك بتوافر الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة ضرورية لوجود واستمرارية المنافسة بين البنوك في بيئة الأنترنت، ولضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

♦ وجود السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية عملاء البنوك؛

♦ مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، فعنصر التميز لدى هذه البنوك هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع مستجدات البيئة المصرفية.

ثانيا. التسويق المصرفي الإلكتروني وعقبات تبنيه من طرف البنوك:

عرفت الصناعة المصرفية تطورا وتقدما ملموسا، ومرد ذلك إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي، الأمر الذي أتاح للبنوك صناعة وتقديم خدماتها عبر وسائل ومنافذ الكترونية كقنوات تسويقية، حيث أصبحت البنوك تعتمد التسويق المستند إلى الوسائط الإلكترونية، وأضحى هذا النوع من التسويق إحدى العوامل المحددة لجودة الخدمة المصرفية، والقدرة التنافسية للبنوك.

1. مفاهيم حول التسويق المصرفي الإلكتروني:

1.1 مفهوم التسويق:

بداية لابد من الإشارة إلى مفهوم التسويق، هذا المصطلح تخلق في مجال إدارة الأعمال، وتم تناوله بإسهاب سواء من جانب المتخصصين في مجال التسويق أو من جانب بعض الهيئات والمنظمات العالمية: تعريف التسويق عند (فيليب كوتلر)⁸: وهو أكثر التعاريف شمولية، حيث يعرف التسويق على أنه تلك العملية الإدارية والاجتماعية التي من خلالها يستطيع الأفراد والجماعات الحصول على احتياجاتهم ورغباتهم، من خلال خلق وتبادل القيم والمنتجات مع الآخرين؛ تعريف التسويق من طرف معهد التسويق البريطاني (BMI): عرف هذا المعهد التسويق على أنه نشاط إبداعي متداخل مع نشاطات مؤسسات الأعمال⁹.

2.1 مفهوم التسويق المصرفي:

التسويق المصرفي يعد جانبا مهما من جوانب الأنشطة الفعالة في البنوك، فهو المحدد لنجاح وقدرة البنوك على انتاج خدماتها وتوزيعها إلى العملاء، وما زاد من أهمية التسويق في المجال المصرفي هو تنوع المداخل التي تنتهجها البنوك في خدمة عملائها لتحقيق مركز تنافسي متميز في البيئة التي تنشط فيها.

ومن أشهر المفكرين الذين تطرقوا إلى تعريف التسويق المصرفي هو (فيليب كوتلر) الذي اعتبر التسويق المصرفي على أنه: مجموعة الأنشطة المتكاملة التي تجرى في إطار إداري محدد، وتقوم على توجيه انسياب خدمات البنك بكفاءة وملائمة لتحقيق الإشباع للمتعاملين من خلال عملية مبادلة تحقق أهداف البنك، وذلك في حدود توجهات المجتمع¹⁰.

أما (Tillman Hodages) يرى بأن التسويق المصرفي هو الاستمرار في تقديم خدمات مصرفية متميزة وبكفاءة عالية بهدف إرضاء العميل وإظهار صورة متميزة للبنك مع تحقيق أقصى الأرباح للبنك¹¹.

3.1 تعريف التسويق المصرفي الإلكتروني:

يعتبر التسويق المصرفي الإلكتروني حقلا من حقول المعرفة التسويقية الحديثة لدى البنوك، حيث أثبتت من خلاله البنوك تحولها من السوق المكاني إلى السوق الإلكتروني.

والتسويق الإلكتروني هو استخدام البيانات والتطبيقات الإلكترونية من أجل التخطيط والتنفيذ لمفهوم التوزيع والتسعير للسلع والخدمات والأفكار بهدف خلق تبادلات تلبي الأهداف الفردية والتنظيمية¹².

كما أن التسويق الإلكتروني هو أداة للتفاعل بين المنظمة والمستهلكين في فضاء البيئة الافتراضية، من أجل تحقيق المنافع المشتركة، وازدادت أهميته الاستراتيجية بعد انتشار الاستخدامات التجارية للكمبيوتر والانترنت والاتصالات والتقنيات الأخرى، التي فتحت آفاقا جديدة في عالم التسوق¹³.

وبالنظر إلى التطور الذي عرفته الصناعة المصرفية في أعقاب القرن الواحد والعشرين، أصبحت البنوك معنية باستحداث قنوات تسويقية جديدة، وذلك بالاستفادة من البيئة الإلكترونية التي أتاحتها له شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية لتفعيل انتاجية التسويق المصرفي وعملياته، الأمر الذي حدى بهذه المنظمات إلى الإبداع والتميز والريادة بغرض تحسين ادائها وتعزيز قدراتها التنافسية، خاصة في ظل احتدام المنافسة في المجال المالي والمصرفي.

2. مزايا تبني التسويق الإلكتروني من طرف البنوك:

إن تبني البنوك للتسويق الإلكتروني من شأنه أن يضيف على العمل المصرفي العديد من المزايا أهمها¹⁴:

- ♦ بتبني التسويق الإلكتروني في البنك يؤدي إلى إبداع نماذج وصور جديدة للخدمات المصرفية (خدمات التسوق الإلكتروني، بطاقات الائتمان التسويقية)، وهذا ما عني تطوير وتنويع المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها إلكترونيا؛
- ♦ التسويق الإلكتروني يعمل على تحقيق مستوى أفضل من المرونة والسهولة والسرعة، مما يعمل على تحسين الأداء الاستراتيجي للبنك، خاصة في ظل ارتفاع الوعي لدى العملاء؛

- ♦ التسويق الالكتروني يتيح شبكة اتصالات متطورة، مما يعمل على تسهيل التواصل بين الداخل والخارج، وتخطي العقبات الجغرافية في اتمام العمليات المصرفية؛
- ♦ التسويق الالكتروني يتيح للبنوك معلومات مجمعة ومخزنة الكترونيا، مما يسهل الاستثمار المصرفي ويوسعه، فضلا عن ذلك اختصار جهد الموظفين والعملاء في سبيل البحث عن هذه المعلومات والوصول إليها؛
- ♦ إن تحول البنوك إلى التسويق الالكتروني من شأنه أن يعمل على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية، لأن التسويق الالكتروني يؤمن للبنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها؛
- ♦ البنوك كغيرها من منظمات الأعمال تحتاج إلى نظام معلوماتي، وتكنولوجيا المعلومات تساعد في بناء نظام معلومات متقدم، مما يسمح بإنشاء بنك معلومات الكترونية واسع ومتوازن، تستفيد منه البنوك في التخطيط المصرفي لعملياتها؛
- ♦ التسويق الالكتروني يتيح للبنوك ميزة تنافسية، حيث تتوسع قاعدة عملائها ويزيد انتشارها المصرفي، وتزيد حصتها السوقية، وتزيد قدرتها على الابداع والابتكار المصرفي.

3. التحديات التي تواجه تطبيق التسويق الالكتروني بالبنوك:

ساهمت بيئة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة في تحسين البنية التحتية للعمليات المصرفية، الأمر الذي ساعد البنوك على امتلاك منظومة متكاملة من الاستراتيجيات التنافسية، إلا أن المعادلة لا تكتمل بالنظر إلى التحديات التي تواجه البنوك عند تبنيها التسويق الالكتروني، وهي تحديات من شأنها أن تزيد من المخاطر المصرفية، وفي ما يأتي نذكر أهم التحديات أمام تبني البنوك التسويق الالكتروني:

1.3 ارتفاع الانفاق على تكنولوجيا المعلومات:

بتوسع شبكة البنوك وتزايد اعتمادها على الخدمات البنكية المسندة إلى تكنولوجيا المعلومات زاد مع انفاق البنوك على تكنولوجيا المعلومات، وذلك بالنظر إلى التغيرات التنظيمية التي عرفتتها الصناعة المصرفية، والتهديدات الأمنية في بيئة الانترنت¹⁵، وهو الأمر الذي حدا بالبنوك إلى إدخال إصلاحات في نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة، وما زاد من أهمية ذلك هو توافر قناة بشأن الوصول إلى أمن كفيل بالمعلومات المصرفية في بيئة الانترنت، بعد أن أصبحت الحاجة إلى تنفيذ حلول في مجال أمن المعلومات المصرفية بقصد تقديم أفضل الخدمات للعملاء.

2.3 الاعتداءات الموجهة ضد البنوك في بيئة الانترنت كعائق امام تبني التسويق المصرفي الالكتروني:

إن استعمال الأنظمة المعلوماتية في القطاع المصرفي كان نقطة تحول بارزة ساهمت في تطوير وتوسيع هذا القطاع لتشمل قطاعات جديدة من الخدمات، إلا أن إيجابيات استخدام الأنظمة المعلوماتية قد تقابله سلبيات ومخاطر عديدة تمخضت عنها جرائم جديدة، والتي تستهدف بشكل رئيسي المعلومات والبرامج المخزنة داخل الأنظمة المعلوماتية لدى البنوك التقليدية والبنوك عبر الانترنت، لكن هذه الأخيرة تظهر نقطة ضعف إضافية في هذا المجال، ووفقا لما جاء في موقع www.e-commercealert.com وحسب تقرير إحدى الاستطلاعات في عام 2001 أن ما يقارب 12% من أنظمة الشركات المتعاملة عبر شبكة الانترنت تعرضت لاختراقات كانت غالبيتها من البنوك التي احتلت ما نسبته 27% من مجمل الشركات التي تعرضت للاختراق¹⁶، ومرد هذه الاختراقات هو وجود عيوب في تصميم مواقع البنوك على الانترنت، وأن هذه المواقع غير محصنة ضد الاختراق، وحسب نتائج دراسة أعلنتها جامعة (ميشغين) في 2007 أن ما يقارب 81% من حواسيب البنوك تغلق برنامج جدار الحماية ولا تمتلك أحدث الإصدارات الأمنية لشركة مايكروسوفت¹⁷.

3.3 غياب الأمن المصرفي في ظل التكنولوجيا المصرفية:

على الرغم مما تحققه التكنولوجيا المصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير إلا أنها وبالمقابل وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل البنوك والمؤسسات المالية، وقد تجسدت هذه المخاطر في الآتي¹⁸:

- ♦ سهو وخطأ العاملين، حيث يقترب العاملون على الأنظمة الآلية أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو السهو، تؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة؛
- ♦ الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية، وهذا في غياب أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية، وهو ما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين (القراصنة)؛
- ♦ اختراق الأنظمة المصرفية من قبل أشخاص خارجيين غير مرخص لهم، بهدف العبث والسرقة أو التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء.

4.3 الجرائم المعلوماتية المصرفية:

تعرف جرائم الحاسب الآلي والإنترنت بأنها ذلك النوع من الجرائم التي تتطلب إلماما خاصا بتقنيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات، لارتكابها أو التحقيق فيها ومقاضاة فاعليها، هذا وأطلق مصطلح جرائم الإنترنت (*Crimes Internet*) في مؤتمر جرائم الإنترنت الذي انعقد في استراليا خلال الفترة من 16 - 17/2/1998م¹⁹.

ونتيجة للتحويل الجذري نحو التسويق الإلكتروني، كان من الطبيعي أن تتعرض البنوك لاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستعملة في ظل قلة التشريعات المختصة، ومن الجرائم المعلوماتية ذات الأثر على القطاع المصرفي ما يلي²⁰:

- ♦ الاحتيال (الغش) المعلوماتي: وهو سلوك احتيالي أو خداعي مرتبط بالكمبيوتر يهدف شخص بواسطته إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية، هذه الجريمة التي تطال المصارف التقليدية والمصارف عبر الانترنت على حد سواء تتم وفق ثلاث طرق:
- ♦ التلاعب في البيانات المدخلة التي يلجأ إليها بعض الموظفين والتقنيين العاملين في القطاع المصرفي عن طريق إدخال معطيات مصطنعة؛
- ♦ التلاعب في البرامج والتي تتم أثناء تطوير برنامج أو صيانتها؛
- ♦ التلاعب في المعطيات عن بعد من قبل أشخاص خارجيين وذلك من خلال اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات وتحليلها واستعمالها من أجل اختلاس الأموال المرتبطة بها.
- ♦ جريمة إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته: تستهدف هذه الجريمة التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين يتغلغل في النظام ويتسبب في عطبه وإيقافه عن العمل، والهدف من وراء هذه الجريمة تكبيد البنوك خسائر ضخمة والإضرار بسمعتها المهنية من خلال إشاعة جو من الخوف في نفوس عملائها وتعطيل سير أعمالها.

5.3 الكمبيوتر والانترنت كأسلوب لغسيل الأموال عبر البنوك²¹:

تعد البنوك من أهم الحلقات التي تدور فيها الأموال غير المشروعة ونظرا لما تتمتع به البنوك من تشعب في العمليات المصرفية وسرعتها وتداخلها فإن لها دورا بارزا في إبعاد الأموال غير المشروعة عن مصادرها غير المشروعة وإضفاء صفة المشروعية عليها، ويمكن أن يكون دور البنوك أكثر وضوحا مع تقدم العمليات المصرفية واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، حيث ظهرت هذه الأخيرة كإحدى الوسائل السريعة لعمليات غسل الأموال، الأمر الذي تضيع معه إمكانية الرقابة على مصدر تلك الأموال، وتبرز أهمية الوسائل الإلكترونية المتقدمة التي جاءت نتيجة لثورة الاتصالات وتطور شبكتها، حيث يتم استخدام الوسائل الحديثة كالبطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر ومن خلال الإنترنت عبر منظومة حماية وتشفير لضمان سرية عمليات الإيداع، أما عملية التوظيف فتتم عبر سلسلة من العمليات المعقدة والسريعة والمتعاقبة التي يمكن معها فصلها عن مصادرها غير المشروعة، وبخصوص مرحلة الدمج فتتم من خلال شراء الأصول المادية ولعب القمار بواسطة البطاقات

الائتمانية وذلك بواسطة الحاسب الشخصي من دون وساطة البنوك، وعلى نحو من الدقة والسرعة والسرية بحيث يصعب معه إمكانية تعقبها.

ثالثا. دور وأهمية أمن المعلومات المصرفية لتبني التسويق الإلكتروني من طرف البنوك:

يرجع الفضل في تبني التسويق الإلكتروني في البنوك إلى التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات، لكن هناك حقيقة لا يمكن إغفالها وهي أن هذا التقدم قد يكون هو السبب الرئيسي في القضاء على هذه البنوك، وذلك إذا لم يوفر لعملائها وسائل الحماية والأمان ما يدفعهم للاستمرار في التعامل معها، وهو الأمر الذي يستدعي اتخاذ جملة من التدابير للحفاظ على استمرارية عمل هذه البنوك عند تبنيها للتسويق الإلكتروني، خاصة وأن الأمن هو أحد عناصر الأساسية للمزيج التسويقي الإلكتروني.

1. مستوجبات أمن المعلومات والمعاملات المصرفية الإلكترونية:

تعكف البنوك الإلكترونية على اتخاذ جملة من الإجراءات لمنع فقدان والمساس بالمعلومات والبيانات بأي شكل من الأشكال، وهذه الإجراءات تعد من الدعائم الأساسية لنجاح تبني التسويق الإلكتروني، لأنها تحافظ على المعلومات في البيئة الإلكترونية وتتيحها في الوقت المطلوب، حيث تركز الدراسات المصرفية الحديثة على الوصول إلى الحد الأمثل لأمن المعاملات المصرفية المنجزة إلكترونيا، وهو الأمر الذي يستوجب على البنوك أن تركز كل جهودها في سبيل تأمين معاملاتها وحماية نظمها في بيئة الإلكترونيات وذلك بالعمل على ما يأتي²²:

♦ تعزيز الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين) الحماية التقنية الداخلية، والحماية التقنية من المخاطر الخارجية.

♦ الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية وأداء النظام والتكلفة، وبالتالي فإن استراتيجيات وبرامج أمن المعلومات تختلف من منظمة إلى أخرى ومن بيئة إلى أخرى تبعا لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية وتبعا للمعلومات محل الحماية وتبعا للآليات التقنية للعمليات محل الحماية، إلى جانب عناصر تكامل الأداء واثار وسائل الأمن عليه وعناصر التكلفة المالية وغيرها، كما أن الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع، وفي حالات معينة وسيلة هجوم، ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر التشريعات القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات وجرائم المعلومات المصرفية، وبالتالي تتكامل تشريعات البنوك والتجارة الإلكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات، وبدونها يظل جسم الحماية بجناح واحد.

♦ تمثل بيانات البنوك أموالا رقمية وحقوقا مالية وعناصر رئيسة في الائتمان، ومنه فالمطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة

الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون، إلى جانب استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية، وهذه الاستراتيجيات يجب أن تمتد إلى العميل لا للمصرف وحده، حتى نضمن نشاطا واعيا للتعامل مع المعلومات وتقدير أهمية حمايتها، ولكل استراتيجية أركانها ومتطلباتها ومخرجاتها، وتقييم كفاءة الاستراتيجية يقوم على مدى قدرتها على توفير مظلة أمن شاملة لنظام المصرف والعميل والنظم المرتبطة بهما.

♦ الرقابة الالكترونية والتي تركز على الأساليب التكنولوجية للرقابة على المخاطر وفحص البنوك في بيئة هيكلية تتسم بالانفتاح، وسوف تخضع جهات الرقابة والفحص لتبديل في الاتجاهات خلال السنوات القادمة، وبما أن الصناعة المصرفية قد مرت بتغيير في الثقافة مع الاعتماد المتزايد على أجهزة الكمبيوتر والانترنت، ومنه فالتأمين اللازم عند أي تعامل مصرفي إلكتروني سوف يضل العامل الرئيسي المراد الوصول إليه لتجنب الجرائم المعلوماتية التي تواجه البنوك في بيئة الانترنت.

♦ إن أهم استراتيجيات أمن المعلومات توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك جيدا ما يقوم به لأن أهم الاختراقات في حقل الكمبيوتر ألفت أدلتها خطأ في عملية التعامل التقني مع النظام، ومن جديد تظل الحماية القانونية غير ذات موضوع إذا لم تتوفر نصوص الحماية الجنائية التي تخلق مشروعية ملاحقة أفعال الاعتداء الداخلية والخارجية على نظم الكمبيوتر وقواعد البيانات.

♦ أمن نظام التحويلات المالية الالكترونية، حيث توجد وسيلتان أساسيتان لتأمين المعاملات المالية والمصرفية الالكترونية وهما²³:

★ الأمن البرمجي: ويعتمد هذا النوع من الأمن على تشفير المعلومات البنكية عن طريق برنامج خاص يعمل على تشفير المعلومات الخاصة بإتمام عمليات الشراء، بحيث لا يمكن قراءتها في حالة اعتراضها، ومن أمثلة هذه البرامج بروتوكول الطبقات الأمنية، وهو بروتوكول تابع لشركة *Netscape Communication Corp* يسمح بمعرفة هوية البائعين، بل وقد يربك حتى المشتري نفسه الذي يتعين عليه إرسال رقم بطاقته للبائع على الخط، إذ قد يؤدي ذلك إلى استعمال رقمه من طرف غيره، وأهم ميزة في هذا البروتوكول البساطة في الاستعمال، حيث يتم إدماجه ضمن برامج التعامل عبر الانترنت المعروفة مثل *Internet Explorer*، أو *Opera* وبالتالي فهو لا يتطلب توفير أجهزة خاصة وهو متاح لك مستخدم الانترنت.

★ الأمن العتادي: ويتم هذا النوع من الأمن باستعمال البطاقات الذكية الخاصة بالمستهلك، ومن أمثلة البرامج المستخدمة لتحقيق الأمن العتادي نجد بروتوكول الحركات المالية الآمنة، والذي يسمح

لشركتي *Visa International* و *Master Card* بمعرفة أطراف التبادل من خلال التوقيعات الرقمية، حتى

أنه أضحي يعتبر بمثابة الحلم في أغلب عمليات الدفع التي تتم عبر الانترنت.

♦ التوقيع الإلكتروني، وهو هو شهادة رقمية تستخدم في إرسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو قرار، وهو مكون من أحرف أو أرقام أو رموز أو صوت أو نظام معالجة الكتروني²⁴، واللجوء إلى التوقيع الإلكتروني يرفع من مستوى الأمن والخصوصية للمتعاملين على شبكة الانترنت، حيث يضمن سرية المعلومات والرسائل والبيانات، فمن خلاله يمكن تحديد هوية المرسل والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات، والتوقيع الإلكتروني يتم عن طريق صورتان إحداهما التوقيع الرقمي أو إعطاء شيفرة باستعمال عدة أرقام يتم تركيبها للتوقيع بها، ويستعمل كثيرا في التعاملات الهامة كالتعاملات البنكية ومزايا هذا التوقيع هو أنه يؤدي إلى إقرار المعلومات التي يتضمنها السند وهو دليل على الحقيقة، كما يسمح التوقيع الرقمي بإبرام صفقات عن بعد وتسهيل التعاملات دون ضياع الوقت في التنقل وضياع المال وبذلك يزيد في تنمية وضمان التجارة الإلكترونية²⁵.

2. تجارب دولية في مجال الأمن والسلامة المصرفية في سبيل تطبيق التسويق الإلكتروني:

1.2 التجربة السودانية في تحقيق أمن وسلامة العمل المصرفي:

تمتلك السودان منظومة مصرفية متطورة، بالنظر إلى تعداد البنوك وحجم انتشارها، وكذا مدى اعتمادها على الصيغ الإلكترونية في تقديم خدماتها، فالتقنية المصرفية إنجاز غير مسبوق في السودان، كما اهتمت البنوك السودانية بالتوسع في تطبيق التسويق الإلكتروني من منطلق تطوير أدائها وتحقيق الريادة والتميز، وذلك عن طريق²⁶:

- ♦ إنشاء شركة متخصصة في إنشاء وتشغيل وإدارة مشروعات التقنية المصرفية وهي شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية (شامخ) - EBS ؛
- ♦ تنفيذ مشروع شبكة المعلومات المصرفية بهدف ربط الوحدات المصرفية مع بعضها ورؤاسات المصارف مع بعضها ومع بنك السودان المركزي.
- ♦ خدمات تشغيل الصرافات الآلية وهي تعمل طوال 24 ساعة، حيث تم توفير منافذ جديدة لتوزيع الخدمة المصرفية، فضلا عن توفير نقاط البيع حيث يتمكن المواطنون من الشراء من المحلات التجارية بالبطاقة المصرفية ودون الحاجة لحمل النقود؛
- ♦ تبني الهاتف المصرفي، حيث يمكنك الاستفسار عن سلسلة من المعلومات التي تطلبها دون الوصول للبنك، وهو ما يوفر إمكانية الاتصال مع العملاء.

وفي إطار السعي المستمر لتنمية وتطوير الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية وتحقيق السلامة المالية والمصرفية، وتأصيل وتعميق سلامة العمل المصرفي، وموازة مع إدخال التقنيات الحديثة ورفع الكفاءة المصرفية، تبني بنك السودان سياسات مصرفية شاملة لتنمية الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية في مختلف النواحي وبأهداف محدده في المدى القصير والمتوسط على أن تتم ترجمة الأهداف قصيرة الأجل إلى برامج عمل سنوية ابتداء من عام 1999، حيث قامت البنوك السودانية في مجال تقنية المعلومات بما يلي²⁷:

- ♦ اعتبار تقنية العمل المصرفي في جميع البنوك جزءاً أصيلاً من برنامج رقابة بنك السودان ومتطلبات توفيق الأوضاع بكل البنوك.
- ♦ البدء في إدخال الشبكات الممغنطة واستكمال شبكات الحاسوب في العمليات المصرفية في جميع فروع البنوك في ولاية الخرطوم كمرحلة أولى لتعمم على كل الفروع بنهاية البرنامج.
- ♦ ربط بنك السودان برؤاسات البنوك التجارية عن طريق شبكات الحاسوب.
- ♦ ربط البنوك التجارية بشبكات اتصال إلكترونية مصرفية (نظام سوفت) (SYSTEM SWIFT) بغية تقديم خدمات أفضل وأسرع لعملائها.

هذه الجهود التي تبناها بنك السودان من شأنها أن تذلل العقبات أمام تطبيق البنوك السودانية للتسويق الإلكتروني، فهي من جهة تعزز الرقابة على الأعمال المصرفية الإلكترونية، وهو ما يرفع من أداء البنوك ويعزز الثقة في النظام المصرفي ككل، ومن جهة أخرى تتيح شبكة من الاتصالات ما بين البنوك تمكنها من استكمال الأعمال المصرفية بصورة الكترونية، لأن الممارسات التقليدية في هذا الاتجاه لم تعد كافية لحماية أمن المعلومات المصرفية في البنوك السودانية، حيث أعطي للبنك المركزي السوداني دور كبير في الحفاظ على استقرار النظام المصرفي.

2.2 استراتيجية المملكة العربية السعودية في مجال أمن المعلومات المصرفية لتطبيق التسويق الإلكتروني:

يتمتع القطاع المصرفي السعودي ببنية أساسية متطورة للتعاملات المصرفية الإلكترونية، وقد توسعت البنوك العاملة في المملكة بشكل إيجابي في استخدام التقنيات وتقديم خدماتها ومنتجاتها المصرفية الكترونياً وعلى شبكة الانترنت، الأمر الذي يعني أن البنوك في المملكة تتبنى التسويق الإلكتروني، حيث تم تحفيز البنوك العاملة في المملكة على التوسع في تطوير أنظمة الكترونية متقدمة، وهو الأمر الذي سهل لهذه البنوك الوصول إلى شريحة كبيرة من العملاء، وإدراكاً من مؤسسة النقد العربي السعودي والبنوك للمخاطر المصاحبة لتطبيق هذا النوع من التسويق تم العمل على تعزيز الجوانب الأمنية للأنظمة المصرفية للبنوك، والاستثمار الفعال في مجال أمن

المعلومات، حيث عكفت مؤسسة النقد العربي السعودي على إصدار قواعد التعاملات المصرفية الإلكترونية عام 2011، كما تم إنشاء إدارات مستقلة تختص بأمن المعلومات²⁸.

هذا وكشفت مصادر مصرفية أن عددا من البنوك العاملة في المملكة توجهت إلى حماية أنظمتها من خلال عدة تدابير وإجراءات للحد من تلك الاختراقات، هذه الاختراقات لها علاقة بالبنية التحتية وطرق الحماية في هذه البنوك ولهذا تسعى البنوك إلى بناء برامج متكاملة لحماية أنظمتها من الاختراقات، بالإضافة إلى إبرام اتفاقيات (عقود) مع شركات برمجة* تعمل على اختبار أنظمتها المصرفية من خلال اختراق تلك الشبكات، وإذا تم اختراق النظام من تلك الشركات فإنها ترفع تقريراً إلى البنك عن مكان الضعف في شبكته المصرفية التي تم اختراقها.

كما دفعت تلك الاختراقات لجنة التوعية المصرفية والمكونة من مؤسسة النقد العربي السعودي والبنوك المحلية إلى توعية العملاء من إعلانات توضيحية، تحث العملاء على الحفاظ على البيانات المصرفية والشخصية، وأكد رئيس لجنة التوعية المصرفية أن عمليات الاحتيال التي يتعرض لها عملاء البنوك عالمياً ترتبط في جوهرها بعوامل عدم الوعي والإهمال من قبل العملاء، حيث قامت لجنة التوعية المصرفية في فبراير 2006 في بث مليون رسالة نصية قصيرة توعوية وتثقيفية لعملاء البنوك السعودية كإحدى الأدوات التوعوية التي تبنتها البنوك في إطار حملة حماية عملائها من عمليات الاحتيال المالي، وحسب ما أشار إليه رئيس لجنة التوعية المصرفية بالمملكة أن هذه الرسائل تحمل في مضمونها فكرة مهمة تتلخص في أن المحافظة على البيانات المصرفية طريق الجميع نحو تحقيق الأمان من أي اختراق، وهذه الحملة تعتبر خطوة أولى لتحقيق هدف أساسي وهو رفع الوعي بثقافة أدوات تنفيذ التعاملات البنكية بأمان، بالإضافة إلى أهداف أخرى منها²⁹:

- ♦ توجيه العملاء بضرورة حصر العمليات المصرفية ضمن قنواتها المشروعة؛
- ♦ الالتزام بالتوجيهات الصادرة من البنوك والجهات المعتمدة؛
- ♦ كما تستهدف التحقق والتدقيق من كافة الرسائل أو المعاملات المالية والمصرفية وذلك تحقيقاً لأقصى درجات الحيطة والحذر للوقاية من الوقوع في فخ الاحتيال.

وتقوم حالياً مؤسسة النقد العربي السعودي وبمشاركة البنوك العاملة في المملكة بإعداد استراتيجية شاملة لأمن المعلومات في القطاع المصرفي، تهدف إلى تحقيق الحماية الفاعلة من التهديدات الداخلية والخارجية، كما ستعمل ذات المؤسسة على توحيد وتطوير جميع السياسات والأنظمة والإجراءات الخاصة بأمن المعلومات استناداً إلى المعايير الدولية في هذا المجال، وضمان تنفيذ تلك المعايير والسياسات من طرف البنوك العاملة في المملكة³⁰.

3.2 أمن المعلومات المصرفية لتبني التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية:

1.3.2 الجانب القانوني لنظم الدفع الإلكترونية وأمنها في الجزائر:

يعتبر القانون 15/03 المتضمن الموافقة في الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال المادة 69 منه، التي تنص على أنه تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، ويتبن من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من طرق الدفع الكلاسيكية إلى طرق الدفع حديثة إلكترونية³¹.

كما تم إصدار قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية في 5 أوت 2009 قانون تحت رقم 04/09 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، وهذا بسبب الثورة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت بالجزائر للاقتداء بأغلب الدول في هذا المجال، فكان لزاما سد الفراغ القانوني بصدور قانون رقم 15/04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات الذي نص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، ويأتي هذا القانون لتعزيز نفس هذه القواعد من خلال وضع إطار قانوني أكثر ملائمة مع خصوصية الجريمة الإلكترونية³².

2.3.2 مدى كفاية أمن المعلومات المصرفية لتبني التسويق الإلكتروني في الجزائر:

أغلب البنوك الجزائرية تمتلك مواقع على شبكة الانترنت، إلا أنها مواقع معلوماتية، والتي تمثل المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني للبنوك، تعتبر هذه المواقع كواجهة لتسويق الخدمات المصرفية، بالنسبة للبنوك والتي أبرمت عقود مع شركة الجزائر للخدمات المصرفية، تصنف مواقعها ضمن الموقع التفاعلي أو الاتصالي، بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه، كالبريد الإلكتروني وفحص الحسابات الجارية، ويعتبر بنك التنمية المحلية من بين البنوك الجزائرية التي تعاقدت مع الشركة الجزائرية لخدمات الصيرفة الإلكترونية لتقديم خدماتها عبر شبكة الانترنت من خلال الموقع www.bdl.dz، وقد قامت هذه الشركة بإعداد الموقع الخاص بالبنك والعمل على سيره، والرقابة الدائمة من أجل ضمان أمن المعلومات وسرية المعاملات³³.

وقصد تحقيق الأمن في المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر، تم إبرام اتفاقية شراكة في جانفي 2004 ما بين المجموعة الفرنسية *DIAGRAM-EDI* الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاثة مؤسسات جزائرية المتمثلة في (*CERIST, ENGINEERING, MULTIMEDIA*)

(MAGACT SOFT) لتتأشأ شركة مختلطة سميت بالجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية (Algeria E-Banking Services) AEBS وموقعها على شبكة الانترنت هو www.aebs-tech.com/spip.php?article 82 ، وتقدم هذه الشركة خدمات متعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك، حيث ساهمت هذه الشركة في بناء مواقع الكترونية بصيغة المصرف الالكتروني على غرار البنك الخارجي الجزائري والقرض الشعبي الجزائري... الخ، لعصرنة الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع الالكترونية³⁴.

وأنشئت هذه الشركة من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجيات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة، ومن أهم خدماتها³⁵:

- ♦ اقتراح حلول إدارة الخزينة، البنوك عن بعد واستخدام النقد الالكتروني.
- ♦ تبسيط وتأمين المبادلات الالكترونية، وتزويد زبائنهم بكل تطور تكنولوجي جديد.
- ♦ تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها.

إن استراتيجية أمن المعلومات المصرفية وحمايتها في بيئة الانترنت تستوجب على البنوك الجزائرية اتخاذ إجراءات مشددة من الحيلة والحذر والمراقبة لرفع مستوى الحماية للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها، والالتزام التام بالضوابط الأمنية المحددة للأنظمة الإلكترونية المصرفية، بقصد تذليل العقبات أمام تبني التسويق الالكتروني، لأن هذا النوع من التسويق من مرتكزاته تحقيق درجة من الحماية والأمن لنظم المعلومات، فاهتمام البنوك الجزائرية بقضية أمن المعلومات المصرفية يوفر ثقة العملاء في التسويق الالكتروني الذي قد تنتهجه البنوك الجزائرية، فالانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال كقناة توزيع جديدة أدت إلى إحداث تغيير في بنية مخاطر البنوك، وهو الأمر الذي نجم عنه تحديات جديدة أمام تحكم في هذه المخاطر وإدارتها، وعليه فإن تطبيق التسويق الالكتروني من طرف البنوك ومنها الجزائرية تواجه تحديات منها أمن المعلومات والمعاملات المصرفية في بيئة الانترنت، هذا العنصر لا يقل أهمية عن باقي عناصر المزيج التسويقي الذي تعتمد البنوك، بشأن توفير بنية وبيئة ملائمة لتبني التسويق الالكتروني.

خلاصة:

يرتبط نجاح المؤسسات المالية والكيانات المصرفية بمدى قدرتها على إتباع نظم عمل حديثة، هذه النظم الحديثة تعتمد بشكل رئيسي على التكنولوجيا الجديدة في إدارة العمل البنكي، حيث كانت البنوك من أولى القطاعات التي تنبعت لأهمية هذه التقنيات الحديثة وسعت بشتى الطرق والوسائل إلى تبنيها وتداول الأعمال البنكية المتعددة من خلالها، وعلى وجه الخصوص العمليات المصرفية عبر شبكة الانترنت، وأيقنت كذلك بأن

تلك التقنيات الحديثة ستحدث تغييرا شاملا على البيئة البنكية، وأخذت تؤهل نفسها والعاملين ببيئتها بشكل يمكنهم من مجاراة هذه البيئة الفريدة من نوعها.

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نوردتها فيما يأتي:

♦ هناك حاجة متزايدة على المستوى الدولي إلى وجود بنى تقنية تحتية عالمية قابلة للاستخدام من قبل المؤسسات بصفة عامة و البنوك و المؤسسات المالية بصفة خاصة تكفل أمن وسلامة وتوفير المعلومات والخدمات؛

♦ تطبيق التسويق الإلكتروني وإدخال تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي يخفض من تكلفة الأداء، غير أن هذه الأخيرة قد تزداد في حالة غياب أمن معلوماتي للبنوك، وتزايد الجرائم الإلكترونية في المجال المصرفي؛

♦ أمن المعلومات المصرفية وحمايتها في بيئة الانترنت عنصر لا يقل أهمية عن باقي عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني المعتمدة من طرف البنوك؛

♦ طبيعة عمل البنوك (طابعها الخدمي) واشتداد المنافسة المصرفية وعوامل أخرى كلها استوجب على البنوك إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنشطتها التسويقية، بهدف الرفع من أدائها وتحسين قدرتها التنافسية؛

♦ هناك أهمية متزايدة بشأن أمن المعلومات المصرفية بالنظر إلى زيادة المخاطر في بيئة الانترنت، الأمر الذي يزيد من تكاليف البنوك، ويقوض جهودها التسويقية؛

♦ بالنظر إلى درجة التطور الذي بلغته البنوك في كلا من المملكة العربية السعودية وجمهورية السودان في مجال إدخال تكنولوجيا المعلومات في المجال المصرفي والعمل على تحقيق درجة من الأمن والسلامة المصرفية، تعتبر هاتين التجربتين من التجارب العربية الرائدة التي يحتذى بها في مجال أمن المعلومات؛

♦ إن استراتيجية أمن المعلومات المصرفية وحمايتها في بيئة الانترنت تستوجب على البنوك الجزائرية اتخاذ إجراءات مشددة من الحيلة والحذر والمراقبة لرفع مستوى الحماية للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها، حيث توجد أرضية قانونية بشأن أمن نظم الدفع تؤسس لبيئة داعمة لتطبيق التسويق الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

ونظرا للتحديات التي تواجه البنوك في سبيل تبني التسويق المصرفي الإلكتروني نقترح ما يلي:

♦ المساهمة في رفع مستوى الوعي في المجتمعات وبناء ثقافة الأمن والسلامة في استخدام نظم المعلومات والشبكات؛

- ♦ الاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية أمن المعلومات وقضايا السرية والخصوصية في البنوك؛
- ♦ التدريب في مجال أمن المعلومات والمعاملات المصرفية لموظفي المصارف والعملاء وذلك بالاستفادة من التوعية ودورها التثقيفي للموظف والعميل والمسؤول، ونشر الوعي حول مفاهيم التوقيع الإلكتروني وأهميته في الأعمال المصرفية التي تتم عبر شبكة الانترنت؛
- ♦ التأكيد على مساهمة قطاع التعليم العالي بمراحله المختلفة على إجراء دراسات وبحوث في مواضيع أمن المعلومات والمعاملات المصرفية وحماية الأنظمة الحاسوبية للبنوك؛
- ♦ دعوة المؤسسات المالية و المصرفية إلى تطوير وتوحيد المعايير الأمنية ومتطلباتها الرقابية والتدقيقية؛
- ♦ إثراء مواقع البنوك بالمعلومات المساعدة والتوضيحات اللازمة وذلك بهدف استدراك النقص في المعلومات المرشدة وتفاديا لبعض المشاكل التي قد يتعرض لها العميل عند زيارته لموقع البنك على شبكة الانترنت؛
- ♦ سن القوانين الأمنية وإلزام البنوك بتطبيقها ومعاينة مخالفيها، والتي من شأنها أن تعمل على تعزيز الإجراءات الأمنية وكشف الفجوات الأمنية؛
- ♦ الاستفادة من خبرات البنوك العالمية في مجال الأمن المعلوماتي ومواجهة القرصنة؛
- ♦ الامتثال للنظم الأمنية وإدارة الوصول إلى المعلومات بحماية البيانات وتسرب المعلومات وكذلك الامتثال لمعايير الحوكمة الأمنية للمعلومات والنظم المعلوماتية؛
- ♦ العمل على إيجاد سبل تكنولوجية جديدة من أنظمة وبرمجيات ومعدات توفر الحماية الكافية من المخاطر التي تصاحب استخدام التكنولوجيا المصرفية وإجراء العمليات المصرفية عبر شبكة الانترنت؛
- ♦ العمل على استحداث أساليب (برامج مثلا) لصد المعتدين على البنوك والمؤسسات المالية التي تقدم خدمات عبر الشبكة المعلوماتية.
- ♦ تفعيل دور التعاون الدولي بين الدول العربية لتوحيد مفهوم الجريمة المعلوماتية بصفة عامة في القطاع المصرفي بصفة خاصة، وذلك لاكتساب قوة في التعامل مع الدول الأجنبية والاستفادة من تجاربها.
- وهي كلها مقترحات إذا تم الأخذ بها تزيد من أهمية أمن المعلومات في البيئة المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق التسويق الإلكتروني في البنوك ومنها الجزائرية.

الاحالات والمراجع:

1. بشرى خير الحاج خير، رصد ومتابعة لندوة حول سياسة أمن المعلومات، **مجلة المصرفية**، بنك السودان، العدد الرابع والخمسين، ديسمبر 2009، ص 46.
2. مكليود رايموند، نظم المعلومات الإدارية، تعريب سرور على إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 822.
3. رند عمران مصطفى الأسطل، **واقع التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 26.
4. G. Elliott, & S. Starkings, *Business Information Technology Systems- Theory & Practice*, Longman, London, 1998, p p 435- 436.
5. خالد محمود القطناني، أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية، دراسة تحليلية في المصارف الأردنية، **مجلة المنارة**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، 2007، ص 21- 22.
6. اتحاد المصارف العربية، المبادئ العشرة للممارسات السليمة في مجال الرقابة وإدارة مخاطر التشغيل، مديرية البحوث، **مجلة اتحاد المصارف العربية**، إبريل 2003، ص 57- 60.
7. S.T. Bhosale & Dr. B.S.Sawant, *Security in E-Banking via card less biometric ATMS*, *International Journal of Advanced Technology & Engineering Research (IJATER)*, Volume 2, Issue 4, July 2012.
8. Kotler Philip, *marketing management*, 12th edition, prentice-Hall, New Jersey, USA, 2006, p16.
9. خالد الراوي، حمود السند، مبادئ التسويق الحديث، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 21.
10. زيدان محمد، **دور التسويق في القطاع المصرفي: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 8- 9.
11. دور التسويق المصرفي في تعظيم ربحية البنوك، **مجلة المصرفية**، كاك بنك، اليمن، العدد 39، 2009، ص 08.
12. خالد السعيد قمر، **دور التسويق الإلكتروني في تنمية القدرة التنافسية بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية في مصر**، رسالة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2013، ص 56.
13. وجدي وقيع الله الطيب، التسويق الإلكتروني للخدمة المصرفية، **مجلة الأموال**، بنك أم درمان الوطني، السودان، العدد 21، أبريل 2010، ص 50.
14. بسمة محمد سامي الخطيب، **دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية، دراسة واقع المصرف التجاري السوري**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة دمشق، 2009، ص 106- 107. بتصرف
15. أمن المعلومات البنكية يزيد من الانفاق العربي على التكنولوجيا، من على الموقع الإلكتروني: <http://www.sci-magazine.com/reports/2833K>، أطلع عليه بتاريخ: 2012/12/20
16. نعيم دهمش، ظاهر شاهر القشي، مخاطر العمليات المصرفية التي تتم من خلال القنوات الإلكترونية، **مجلة البنوك**، العدد الثاني، المجلد الثالث والعشرون، ماي 2004، الأردن، ص 1.
17. سحر الرملاوي، 75% من مواقع البنوك العالمية على الأنترنت عرضت للجرائم الإلكترونية بسبب عيوب في التصميم، **صحيفة الرياض اليومية** (النسخة الإلكترونية) العدد 14665، الصادرة بتاريخ: 18 أوت 2008، من الموقع: www.alriyadh.com/2008/08/18/article368162.htm، أطلع عليه بتاريخ: 2009/09/18.
18. رافعة إبراهيم الحمداني، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسيل الأموال والجهود الدولية لمكافحةها، **مداخلة قدمت في المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع: استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة**، المنظم بكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلاديفيا، يومي 15 و16 مارس 2005، ص 03.
19. بحر عبد الرحمن محمد، **معوقات التحقيق في جرائم الإنترنت، دراسة مسحية على ضباط الشرطة في دولة البحرين**، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1420هـ، ص 2.
20. جورج نهاد أبو جريش، خشان يوسف رشوان، المصرف عبر الأنترنت، تقنية جديدة تثير مشاكل قانونية قديمة جديدة، **مجلة اتحاد المصارف العربية**، العدد 274، سبتمبر 2003، ص 62- 63.
21. مناهل مصطفى افتخار محمد الرفيعي، **دور المصارف لمواجهة عمليات الاحتيال المالي وغسيل الأموال**، من الموقع: www.nazaha.iq/search_web/eqtsade/6.doc، أطلع عليه بتاريخ: 2009/09/12، ص 8- 9.
22. مصطفى سمارة، استيعاب استراتيجيات التجارة الإلكترونية المنطلق الأساسي نحو البنوك الإلكترونية، **مجلة انترنت**، العدد الحادي والعشرون، الصادر في تشرين الثاني 2007، المنشور على الموقع: sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuebn=21&id=213www.informag.news، أطلع عليه بتاريخ: 2009/10/22.
23. انظر في ذلك:
- بختي ابراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في المؤسسة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002، ص 128.

- خولة فرحات، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الإلكتروني (Mona Bank)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر، 2008، ص 84.
24. عايض راشد المري، مدى حجية الوسائل التكنولوجية الحديثة في إثبات العقود التجارية، جامعة القاهرة، مصر، 1998، ص 92.
25. علاء نقشبندى، التوقيع الإلكتروني خطوة إلى الأمام، **جريدة الاتحاد الإماراتية**، العدد 1022، الصادر في 2001/08/21.
26. التجاني حسين دفع السيد، الجهاز المصرفي في السودان: نشأته وتطوره وجهوده في مجال الصيرفة الإلكترونية، **مجلة اتحاد المصارف العربية**، العدد الصادر في جوان 2014، ص 85.
27. بنك السودان، **السياسة المصرفية الشاملة للجهاز المصرفي (1999 - 2002)** من على الموقع: <http://www.cbos.gov.sd/arabic/policies/shamla.htmK>، أطلع عليه بتاريخ: 2010/03/22.
28. سعد السريع، مؤسسة النقد: استراتيجية شاملة لحماية المصارف من التهديدات الداخلية والخارجية، **صحيفة اليوم**، العدد 14872، الصادر بتاريخ: 2014/03/04، من على الموقع الإلكتروني: <http://www.alyaum.com/article/3124698>، أطلع عليه بتاريخ: 2014/05/25.
- * مثل الشركة الدولية لتقنية المعلومات (CIT Global) التي تهتم بتنسيق البنية التحتية لتسهيل الأعمال المصرفية وتأمين هذه البنية.
29. محمد بن فارس، حملة توعية تحذر من عمليات نصب وبنك يلغي 14 ألف بطاقة صراف، من الموقع: <http://www.mth-s.com/vb/archive/index.php/t-6682.html>، ص 1، أطلع عليه بتاريخ: 2011/09/10.
30. سعد السريع، مرجع سبق ذكره.
31. زين يوسف، **أثر التجارة الإلكترونية على المراجعة الداخلية في المصارف "حالة الجزائر"**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2014، ص 197.
32. زين يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 198 - 199.
33. نفس المرجع، ص 211.
34. نفس المرجع، ص 207.
35. آيت زيان كمال، وآيت زيان حورية، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحثية قدمت إلى المؤتمر العلمي الخامس نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، المنظم بكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن، خلال يومي 4 و5. جويلية 2007، ص 17.

نمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في حالة الطلب والتكاليف مبهمه

دراسة نظرية وتطبيقية

د. عبد القادر ساهد
ملحقة مغنية، جامعة تلمسان/ الجزائر
sahed14@yahoo.fr

د. محمد مكيديش
ملحقة مغنية، جامعة تلمسان/ الجزائر
mkidiche@yahoo.fr

Modeling of aggregate production planning problem in the case of fuzzy demand and fuzzy costs: Theory and Applied Study

Mohamed Mekidiche & Abdelkader SAHED
University of Abou Bekr Belkaid, Tlemcen –Algeria

Received: 24 Aug 2014

Accepted: 17 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

قمنا في هذا البحث بنمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في المؤسسة الوطنية للصناعات المعدنية غير الحديدية والمواد النافعة، وهذا حتى تتمكن إدارتها الإنتاجية من تحديد خطة إنتاج مثالية تواجه بها تقلبات الطلب الموسمية على منتجاتها ومن أجل ذلك استخدمنا نموذج البرمجة الرياضية المبهمه *Fuzzy mathematical programming*، في حالة الطلب والتكاليف مبهمه نظرا للظروف الغير مؤكدة التي تحيط بهما حيث قمنا بصياغة نموذج تقوم على إثره المؤسسة بتدنية هدف المؤسسة المتعلق بتدنية مجموع تكاليف الإنتاج والعمالة والتخزين وهذا باستخدام طريقة (Chanas 1983)، ليتم في الأخير حل النموذج الرياضي باستخدام البرنامجين *MATLAB* و *LINGO* والحصول على خطة إنتاج مثلى.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الإجمالي للإنتاج، البرمجة المبهمه، الطلب المبهم، التكاليف المبهمه، دوال الانتماء.

رموز JEL: C44, C61, C63, D24.

Abstract:

In this study, we have modeling the problem of aggregate production planning (APP) in the national firm of iron manufactures non-metallic and useful substances so that its productive management can be able to specify an optimal production plan through which it faces the seasonal demand fluctuations on its products.

For this, we have made use of Fuzzy mathematical programming In the case of fuzzy demand and fuzzy costs because of the circumstances surrounding uncertainty, where we have formulated a mathematical model is designed to minimize the total cost of production, workers, and storage, using for that the method of Chanas (1983), the mathematical model is solved by using MATLAB and LINGO programs and getting optimal production plan.

Keywords: Aggregate production planning, fuzzy programming, Fuzzy demand, fuzzy costs, Membership functions.

(JEL) Classification : C44, C61, C63, D24.

تمهيد:

يهدف التخطيط الإجمالي للإنتاج (*Aggregate production planning*) لإعداد خطط لفترات زمنية قادمة تتراوح بين 6 إلى 18 شهر مع تفصيل لكل شهر، وذلك من أجل بناء الخطة الإنتاجية والتي تعمل على الموازنة بين حجم الطاقة الإنتاجية المتاحة وحجم الطلب المتنبأ به، خلال الفترات الزمنية التي تضمها فترة الخطة الإجمالية، وهذا من خلال بعض الأساليب التي تحدد هذه التسوية، ويسمى هذا النوع بالتخطيط الإجمالي للإنتاج (APP) لأنه يكون شاملاً لجميع منتجات المؤسسة دون استثناء. فبعدما تقوم المؤسسة بوضع تقديرات الطلب على منتجاتها، فإنه من النادر جداً أن نجدها تتعادل مع الطاقة المتاحة للمؤسسة كماً وتوقيتاً، ولهذا يجب التفكير في الكثير من الطرق بغية إحداث التوازن مع أرقام الطلب المتذبذبة بسبب عوامل كثيرة كالتغيرات الموسمية والعشوائية، وهذا ما يجعلها تفوق تارة طاقة المؤسسة، الأمر الذي يجعلها تفقد فرصاً كثيرة للربح، وأيضاً زبائنها... وتارة أخرى تكون أرقام الطلب أقل من طاقة المؤسسة، وهذا ما قد يعرضها إلى تحمل تكاليف طاقات عاطلة. ومن أجل تفادي ذلك يجب التفكير في طريقة لإحداث التسوية بين أرقام الطلب والطاقة المتاحة للمؤسسة. وفي سبيل ذلك هناك العديد من الإجراءات أو البدائل الإنتاجية التي يطلق عليها استراتيجيات التخطيط الإجمالي للطاقة الإنتاجية، وهي عبارة عن بدائل إنتاجية تستخدمها المؤسسة لتلبية الطلب على منتجاتها ومنها:

- ♦ الوفاء بالطلب عن طريق المخزون، أي إنتاج كميات إضافية في حالة الطلب المنخفض ليتم استخدامها في حالة الطلب المرتفع، وهنا سوف تتحمل المؤسسة تكاليف الاحتفاظ بالمخزون.
- ♦ تغيير القوى العاملة، عن طريق الرفع من طاقة المؤسسة بتعيين عمال جدد في حالة الطلب المرتفع، وتسريحهم في حالة الطلب المنخفض. وهذه الاستراتيجية لها أيضاً تكاليفها كتكلفة التعيين (تدريب، اعلان، مصاريف اجتماعية...) وتكلفة التسريح (التعويض، انخفاض الإنتاجية...).
- ♦ رفع الطاقة الإنتاجية عن طريق التشغيل لوقت إضافي، علماً أن ساعات العمل الإضافية تكون تكلفتها أكبر من تكلفة ساعات العمل العادية.
- ♦ التعاقد مع مصادر خارجية، أي سد النقص عن طريق الشراء من مصادر خارجية، عند ارتفاع الطلب عن الطاقة المتاحة للمؤسسة، وهذا رغبة في الحفاظ على زبائن المؤسسة. ولكن في غالب الأحيان تكون تكلفة هذه الوحدات مرتفعة عن تكلفة إنتاج المؤسسة.
- ♦ وهناك بدائل إنتاجية أخرى، ولكن المهم هو أن لكل بديل إنتاجي تكلفته المعينة، كما يمكن للمؤسسة استخدام عدة بدائل إنتاجية، أو استخدامها كلها وهذا ما يسمى باستراتيجيات الإنتاج المختلطة.

إن تعدد البدائل الإنتاجية لمواجهة تقلبات الطلب، يجعل مهمة المؤسسة معقدة، وهذا في البحث عن البديل الأمثل، والذي تقوم المؤسسة على إثره بمواجهة تلك التقلبات بأدنى التكاليف، وهذا أثناء الفترة التخطيطية. ومن هذا المنطلق تظهر الأهمية القصوى للتخطيط الإجمالي، وذلك في ضرورة وضع خطة إجمالية يمكن للمؤسسة عن طريقها تعديل طاقتها الإنتاجية المتاحة، من أجل مواجهة تقلبات الطلب على منتجاتها بأدنى التكاليف.

أولا. الدراسات السابقة:

لقد بذلت الكثير من المحاولات والجهود في صياغة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في شكل نموذج رياضي وإن أول محاولة لنمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي كانت سنة 1955 على يد الباحثين ¹Holt, *Modigliani*, *Muth*, *Simon* عن طريق نموذج قاعدة القرارات الخطية إذ تم من خلاله تحديد معدل الإنتاج الأمثل و مستوى العمالة و المخزون خلال فترة زمنية تخطيطية معينة في ظل عدم خطية التكاليف، لكن تعرض هذا النموذج إلى الكثير من الانتقادات بسبب عدم استخدامه لجميع بدائل الإنتاج الممكنة ضف إلى ذلك صعوبة تصوير التكاليف في صورة تربيعية، كما يعاب عليه أيضا عدم قدرته على استيعاب جميع قيود المؤسسة.

في سنة 1955 تمكن ²Bowman من صياغة مشكلة التخطيط الإجمالي في شكل نموذج للبرمجة الخطية (نموذج النقل) لكن بالرغم من مساهمته الفعالة في حل مشكلة التخطيط الإجمالي إلا أنه تعرض بدوره إلى انتقادات كونه لا يقوم باحتساب تكاليف التغيير في حجم الإنتاج و المتمثلة في تكاليف تعيين عاملين جدد أو تكاليف الاستغناء عن جزء من العمالة المستخدمة، كذلك لا يأخذ في الحسبان تكاليف عدم الوفاء أو رفض بعض الطلبات كلية أو رفض جزء من الطلبية (تكاليف الانقطاع عن المخزون)، وفي سنة 1960 قدما *and Hess Hanssmann* ³ نمودجا للتخطيط الإجمالي مستخدمين في ذلك نموذج البرمجة الخطية إذ تمكنوا من تدنية دالة الهدف والتي تتضمن تكاليف الإنتاج، تكاليف التخزين و تكلفة تغيير العمالة، لتظهر فيما بعد العديد من النماذج الرياضية والتي تعتمد على نموذج البرمجة الخطية في معالجة مشكلة التخطيط الإجمالي ومن بينهم (1979) *Buffa and Miller* ⁴، وأيضا (1985) *Elsayed and Boucher* ⁵، (1989) *Hackman and Leachman* ⁶، (1974) *Johanson and Montgomery* ⁷، *Khoshnevis* ⁸ (1981) وآخرين، وأيضا الباحث (1975) *Eilon* ⁹ والذي أدخل مفهوم التعاقد الخارجي (*Subcontract*) في النموذج الرياضي وهي الحالة التي تستعين فيها المؤسسة بالمصادر الخارجية من أجل سد النقص عند الارتفاع الكبير للطلب.

وبالرغم من فعالية نماذج البرمجة الخطية في التخطيط الجمالي إلا أنها في الكثير من الأحيان لا تعبر بدقة عن واقع التخطيط الإجمالي في المؤسسة نظرا لظروف عدم التأكد والتي تحيط ببعض المعلومات المتعلقة بالتكاليف وأيضا أرقام الطلب المتنبئ به إذ من الصعب جدا تحديدها بدقة نظرا لعدة عوامل يصعب التحكم

فيها كليا، وفي ظل هذه الظروف فإن اعتماد المقرر على نماذج البرمجة الخطية المؤكدة قد يؤدي به إلى اتخاذ قرارات خاطئة قد يصعب الرجوع فيها.

وعليه فإن إشكاليتنا في هذه الورقة البحثية تدور حول كيفية وضع نموذج رياضي من أجل تحديد خطة إنتاج إجمالية تضمن بها المؤسسة الصناعية التحديد الأمثل لمواردها، من أجل مواجهة تقلبات الطلب على منتجاتها بأدنى التكاليف وهذا في ظل ظروف عدم التأكد التي تحيط ببعض معلمات التكاليف المحيطة بها.

ثانيا. نموذج البرمجة الخطية و مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج:

في هذا البحث سوف نقترح نموذجا رياضيا باستخدام البرمجة الخطية، من أجل إعداد خطة إنتاج إجمالية معتمدين في ذلك على استراتيجيتين أو بدلين وهما البديلين المتوفرين في مؤسسة *Bental Maghnia* وهما :

- ♦ استراتيجية الوفاء بالطلب عن طريق المخزون.
- ♦ استراتيجية تغيير القوى العاملة.

وقبل عرض النموذج الرياضي لابد أولا من تعريف معلمات ومتغيرات القرار الآتية والتي سوف نستخدمها:

v_{it} : تكلفة إنتاج وحدة واحدة من المنتج i في الفترة t باستثناء تكاليف اليد العاملة.

c_{it} : تكلفة الاحتفاظ بوحدة واحدة من المنتج i بين الفترة t و الفترة $t+1$.

r_t : مساهمة تكلفة اليد العاملة بالنسبة لكل عامل في إنتاج المنتجات خلال الفترة t .

d_{it} : التنبؤ بالطلب للمنتج i في الفترة t .

K_{it} : الكمية المنتجة من المنتج i خلال الفترة t .

I_{oi} : مستوى المخزون المبدئي من المنتج i .

P_{it} : الكمية من المنتج i المنتجة في الفترة t .

I_{it} : الكمية المخزنة من المنتج i في الفترة t .

H_t : عدد العمال الذين يتم تعيينهم (بالساعات) في الفترة t .

F_t : عدد العمال الذين يتم تسريحهم (بالساعات) في الفترة t .

$I_{it.Min}$: أدنى مستوى مخزون يتم الاحتفاظ به من المنتج i في الفترة t

W_t : مستوى القوة العاملة في الفترة t .

W_{Min} : الحد الأدنى من مستوى القوة العاملة خلال الفترة t .

W_{Max} : الحد الأعلى من مستوى القوة العاملة خلال الفترة t .

N : العدد الكلي للمنتجات.

T : الأفق الزمني للتخطيط.

وبالتالي يمكن صياغة نموذج APP كما يلي:

♦ دالة الهدف : تدنية مجموع تكاليف الإنتاج والعمالة وتكاليف الاحتفاظ بالمخزون وتكاليف تغيير القوة العاملة.

$$Min. Z_1 = \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T (v_{it} P_{it}) + \sum_{t=1}^T (r_t W_t + h_t H_t + f_t F_t) + \sum_{t=1}^T (c_{it} I_{it}) + \sum_{t=1}^T (H_t + F_t)$$

تحت الشروط:

♦ القيد المتعلق بالاحتفاظ وانقطاع المخزون والإنتاج:

$$P_{it} + I_{i,t-1} - I_{it} = d_{it}$$

$$I_{it} \geq I_{it,Min}$$

♦ القيد المتعلق باليد العاملة لكل فترة:

$$W_t - W_{t-1} - H_t + F_t = 0$$

$$W_{Min} \leq W_t \leq W_{Max}$$

♦ القيد المتعلق بتعيين وتسريح العمال:

$$P_{it} - K_{it} * W_t \leq 0$$

♦ شروط عدم السلبية :

$$P_{it}, I_{it}, W_t, H_t, F_t \geq 0$$

من بين نقائص نموذج البرمجة الخطية المؤكدة في حله لمشكلة APP أنها تشترط المعرفة المؤكدة لجميع المعلومات وهذا الأمر قد لا يعبر عن الواقع في الكثير من المسائل العلمية الواقعية، وهذا بسبب فرضية التأكد من عنصر الطلب هذا العنصر الذي غالبا ما يكون مجهولا كما أنه يصعب التنبؤ به بصفة دقيقة نظرا للتغيرات الموسمية والعشوائية والتي تجعل أرقام الطلب متذبذبة وأيضا تكلفة الإنتاج التي قد تتغير كثيرا بسبب تغيرات الطلب على المواد الأولية... وهذا ما يجعلها لا تعبر عن واقع الكثير من التطبيقات الواقعية الأمر الذي جعل العديد من الباحثين بالاستعانة بنظرية المجموعات المبهمة والتي يمكنها حل هذا المشكل.

ثالثا. التخطيط الإجمالي باستخدام البرمجة الخطية في حالة الطلب والتكاليف المبهمة:

في سنة 1965 قدم الباحث Zadeh¹⁰ نظرية المجموعات المبهمة (fuzzy set theory)، والتي شملت تطبيقاتها عدة ميادين من بينها نموذج البرمجة الخطية وفي سنة 1978 قدم الباحث Zimmerman¹¹ أول نموذج برمجة خطية مبهمة مستخدما مفهوم دوال الانتماء (Membership functions)، والتي تأخذ العديد من الأشكال، ومن أهم الطرق والنماذج الرياضية التي تم استخدامها في حالة الطلب والمعلومات المبهمة طريقة Chanas (1983)¹².

في سنة 1983 قدم الباحث Chanas طريقة جديدة في حل نماذج البرمجة الخطية المبهمة في الحالة التي تكون فيها الموارد ودالة الهدف مبهمه اعتمد Chanas في طريقته على طرق البرمجة الرياضية التفاعلية *Interactive mathematical programming* فالباحث Chanas في طريقته لا يفترض تحديد قيمة مبدئية لدرجة السماح Δ_{iR} أو Δ_{iL} وقيمة المورد المتاح b_0 حيث يتم وفق نموذجه تحديد منطقة الحلول المبهمة والتي على إثرها يتم تحديد الحل الأمثل ويمكن شرح طريقة (1983) Chanas وفق المراحل الآتية:

♦ المرحلة الأولى: الكتابة الرياضية للنموذج مع تحديد دوال الانتماء الخطي للموارد المتاحة b_i بالنسبة

لكل قيد:

$$\text{Min or Max } \tilde{Z} = CX$$

St

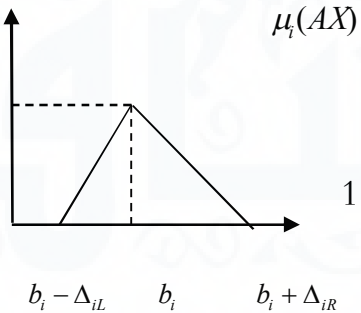
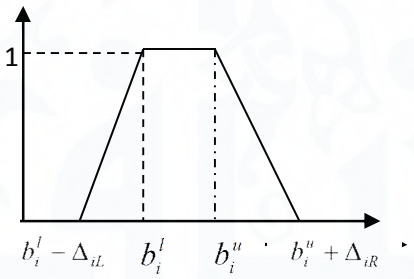
$$(AX)_i \leq \geq \tilde{b}_i \dots i = 1, 2, \dots, m$$

$$X \geq 0$$

ففي المرحلة الأولى يتم تحديد دوال الانتماء الخطية للقيود المبهمة ويمكن أن تأخذ الأشكال الآتية:

الشكل 1 : أنواع دوال الانتماء للقيود المبهمة المستخدمة وفق طريقة (1983) Chanas

الصياغة التحليلية	دالة الانتماء
$\mu_i(AX)_i = \begin{cases} 1 & \text{if } (AX)_i \leq b_i \\ \frac{(AX)_i - b_i}{\Delta_{iR}} & \text{if } b_i \leq (AX)_i \leq b_i + \Delta_{iR} \dots i = 1, \dots, i_0 \dots (1) \\ 0 & \text{if } (AX)_i \geq b_i + \Delta_{iR} \end{cases}$	
النوع الأول	
$\mu_i(AX)_i = \begin{cases} 1 & \text{if } (AX)_i \geq b_i \\ \frac{b_i - (AX)_i}{\Delta_{iL}} & \text{if } b_i \leq (AX)_i \leq b_i + \Delta_{iL} \dots i = i_0 + 1, \dots, j_0 \dots (2) \\ 0 & \text{if } (AX)_i \leq b_i + \Delta_{iL} \end{cases}$	

النوع الثاني	
	$\mu_i(AX)_i = \begin{cases} 0 & \text{if } (AX)_i \leq b_i \\ \frac{(AX)_i - b_i}{\Delta_{iR}} & \text{if } b_i \leq (AX)_i \leq b_i + \Delta_{iR} \quad i = j_0 + 1, \dots, k_0 \\ \frac{b_i - (AX)_i}{\Delta_{iL}} & \text{if } b_i \leq (AX)_i \leq b_i + \Delta_{iL} \\ 0 & \text{if } (AX)_i \geq b_i + \Delta_{iR} \end{cases} \quad \dots(3)$
النوع الثالث	
	$\mu_i(AX)_i = \begin{cases} 0 & \text{if } (AX)_i \leq b_i^l - \Delta_{iL} \\ 1 - \frac{b_i^l - (AX)_i}{\Delta_{iL}} & \text{if } b_i^l - \Delta_{iL} \leq (AX)_i \leq b_i^l \\ 1 & \text{if } b_i^l \leq (AX)_i \leq b_i^u \quad i = k_0 + 1, \dots, K \\ 1 - \frac{(AX)_i - b_i^u}{\Delta_{iR}} & \text{if } b_i^u \leq (AX)_i \leq b_i^u + \Delta_{iR} \\ 0 & \text{if } (AX)_i \geq b_i^u + \Delta_{iR} \end{cases} \quad (4)$
النوع الرابع	

♦ المرحلة الثانية : كتابة النموذج الرياضي الأولي والذي على إثره يتم تحديد جميع قيم Z في المرحلة الثانية في طريقة (1983) Chanas يتم حل النموذج الآتي :

$$\text{Min } Z = CX$$

$$ST$$

$$AX_i \leq b_i + \Delta_{iR} r \quad (1)$$

$$\text{or } AX_i \geq b_i + \Delta_{iL} r \quad (2)$$

$$\text{or } AX_i \leq b_i + \Delta_{iR} r \quad (3)$$

$$AX_i \geq b_i + \Delta_{iL} r$$

$$\text{or } AX_i \leq b_i^l + \Delta_{iR} r \quad (4)$$

$$AX_i \geq b_i^u + \Delta_{iL} r$$

حيث يعبر القيد (3) عن الحالة التي يتم فيها استعمال دالة الانتماء من النوع الثالث أي المثلثية والقيد الثاني دالة الانتماء من النوع الثاني وهكذا ، أما قيمة r فهي تعبر عن معدل السماح الذي يقبل به المقرر في كل مرة وهي محصورة بين 0 و 1 فقيمة r تساوي الصفر عندما تتحقق الكمية المستعملة من المورد المتاح والتي يريدتها يرغب بها المقرر بدرجة انتماء قدرها 100% وتساوي الواحد عند الحد الأدنى والذي عنده تصبح درجة انتماء

المقرر حول استعمال المورد المتاح تساوي 0 . وعليه فمن أجل حل هذا النموذج يتم تحويل القيود أعلاه إلى قيود Chanas وهذا عن طريق إضافة قيود جديدة كما يلي:

$$\text{Min } Z = CX$$

$$ST$$

$$AX_i + x_i = b_i + \Delta_{iL} r \quad (1)$$

$$x_i \leq b_i + (\Delta_{iL} + \Delta_{iR})r$$

$$\text{or } AX_i + x_i = b_i + \Delta_{iR} r \quad (2)$$

$$x_i \leq b_i^u - b_i^l + (\Delta_{iL} + \Delta_{iR})r$$

يعبر القيد الأول عن الحالة التي يتم فيها استخدام دالة الانتماء من النوع الثالث أي المثلثية في حين القيد الثاني فيعبر عن الحالة التي يتم فيها استخدام دالة الانتماء من النوع الرابع أي شبه المنحرف أما الصيغ الأخرى للقيود وفق دوال الانتماء من النوع الأول والنوع الثاني فيمكن استنتاجهما من خلال دالتي الانتماء السابقتين (المثلثية وشبه المنحرف)، أما x_i هو عبارة عن متغير إضافي مساعد . ومن أجل حل هذا النموذج يتم استعمال طريقة المحاكات وذلك بتحديد قيمة مبدئية لـ r تم مقدار الخطوة التي يتم المرور بها إلى غاية الواحد ليتم في الأخير تحديد قيم r وقيمة دالة الهدف المرافقة لكل عدد معين من r .

♦ المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة يحدد المقرر من خلال قيم Z المتحصل عليها وفق النموذج السابق ويعين دالة الانتماء الخطية لدالة الهدف Z .

$$u_Z = \begin{cases} 1, & u_Z \leq Z_l \\ 1 - \frac{Z - Z_l}{Z_u - Z_l}, & Z_l \leq u_Z \leq Z_u \\ 0, & u_Z \geq Z_u \end{cases}$$

ومن أجل تحديد الحل الأمثل يتم حل النموذج الرياضي الآتي :

$$\text{Min } = r$$

$$ST$$

$$u_Z \leq Z_l + (Z_u - Z_l)r$$

$$AX_i + x_i = b_i + \Delta_{iL} r \quad (1)$$

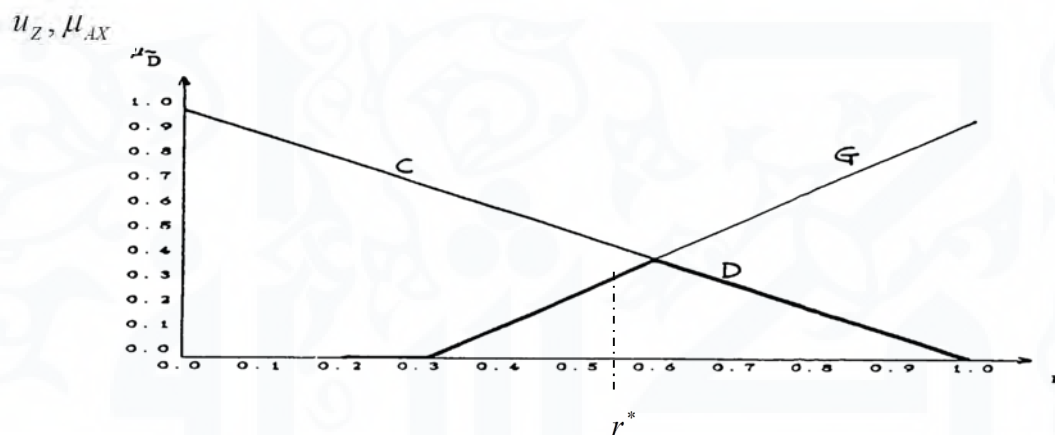
$$x_i \leq b_i + (\Delta_{iL} + \Delta_{iR})r$$

$$\text{or } AX_i + x_i = b_i + \Delta_{iR} r \quad (2)$$

$$x_i \leq b_i^u - b_i^l + (\Delta_{iL} + \Delta_{iR})r$$

إن حل النموذج أعلاه يحدد الحل الأمثل للبرنامج الرياضي وفق طريقة Chanas كما يحدد قيمة r المثلى والتي يجب على المقرر أن يختارها إذا ما أراد أن يعظم درجة إنتمائه λ حيث $\lambda = 1 - r$ والشكل البياني أدناه يوضح أن القيمة المثلى لـ r^* هي القيمة التي تتقاطع عندها قيم دوال الانتماء للقيود (Fuzzy constraints) C وقيمة دالة الانتماء لدالة الهدف (Fuzzy Goal) G وهذا عند القيم المعينة لـ r .

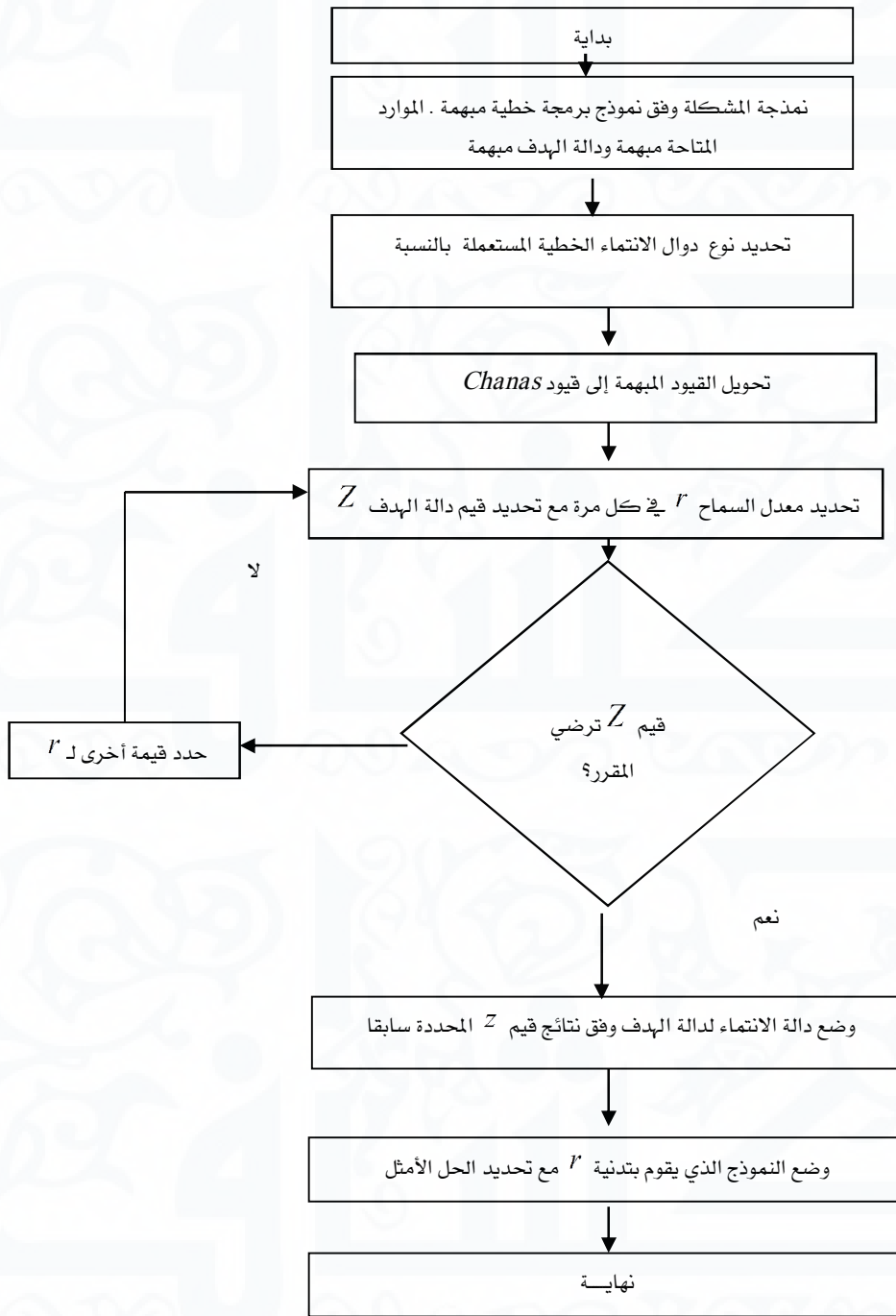
الشكل 2 : تحديد النسبة المثلى التي تعظم درجة انتماء المقرر



المصدر: من إعداد الباحثين

ويمكن تلخيص كيفية حل نموذج البرمجة الخطية المبهمة وفق طريقة Chanas من خلال المخطط البياني الآتي:

الشكل 3: مخطط بياني يبين كيفية حل نموذج البرمجة الخطية المبهمة وفق طريقة (Chanas 1983)



المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على طريقة (Chanas 1983)

رابعا. نمذجة مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في وحدة *Bental* مغنية

1. تقديم وعرض بيانات الوحدة:

تختص المؤسسة الوطنية للصناعات المعدنية غير الحديدية والمواد النافعة بإنتاج ثلاثة أنواع من المنتجات والتي تعتبر مهمة، وأحد المواد الأولية التي تدخل في صناعات عديدة مثل صناعة مواد التجميل، الطلاء ... وهي :

البانتونيت	(BEN)	<i>Bentonite</i>
الديكولورانت	(TD)	<i>Terre Décolorante</i>
كربونات الكالسيوم	(CAL)	<i>Carbonate of calcium</i>

وتقوم المؤسسة بتشغيل 175 عاملاً، بحيث نظام العمل في المؤسسة هو نظام الإنتاج المستمر، أي الإنتاج دون توقف (3×8 ساعة) لجميع أيام الأسبوع عدا يومي الخميس حيث يكون العمل لنصف يوم فقط والجمعة الذي يكون كيوم راحة، وتظم إدارة الإنتاج 68 عاملاً مقسمين إلى 3 أفواج.

إن انفراد المؤسسة في إنتاج الموارد المنجمية السابقة الذكر في الجزائر، يجعل الطلب على منتجاتها كبير نوعاً ما، الأمر الذي قد يسبب مشاكل في الطاقة الإنتاجية لهذه المؤسسة، فتارة يجعل الطلب على منتجاتها أكبر من طاقتها الإنتاجية، وتارة يجعل الطلب أقل نوعاً ما من طاقتها الإنتاجية، والجدول (1) يوضح متوسط الطاقة الإنتاجية اليومية للوحدة من BEN، TD، CAL، وقمنا بأخذ المتوسط لأن الطاقة المتاحة اليومية للمؤسسة متذبذبة، بسبب مشاكل الصيانة.

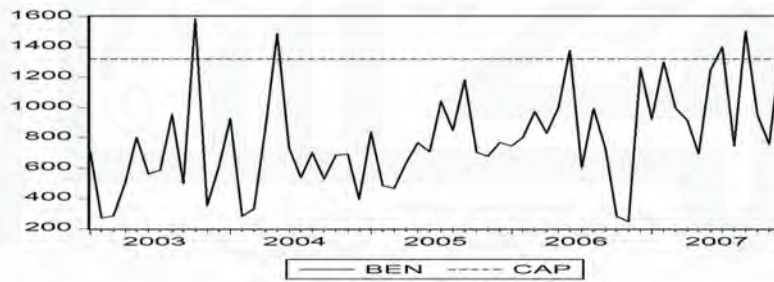
جدول 1: الطاقة الإنتاجية اليومية من BEN، TD، CAL في المؤسسة

المنتج	BEN	TD	CAL
الطاقة اليومية بالطن (CAP)	55	12	45

المصدر: مصلحة الإنتاج للمؤسسة

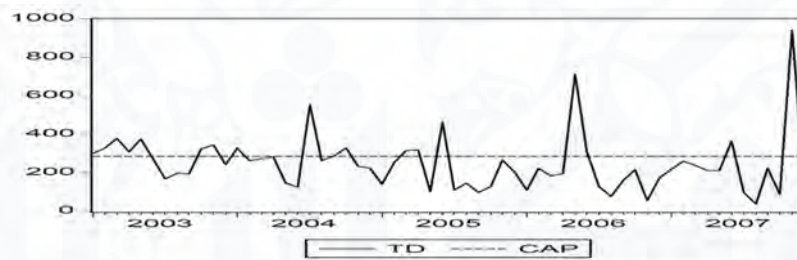
فبالنسبة لمنتجات الوحدة في بعض الأحيان يفوق الطلب الفعلي طاقة المؤسسة الإنتاجية وفي أحيان أخرى ينخفض عنها. والأشكال البيانية أدناه توضح تقلبات الطلب عن مستوى الطاقة الإنتاجية الشهرية أي الطاقة الإنتاجية اليومية مضروبة في معدل عدد الأيام الفعلية (العملية) لكل شهر والذي يقدر بـ 24 يوما.

الشكل 4: تذبذب الطلب الفعلي عن مستوى الطاقة الإنتاجية لـ BEN



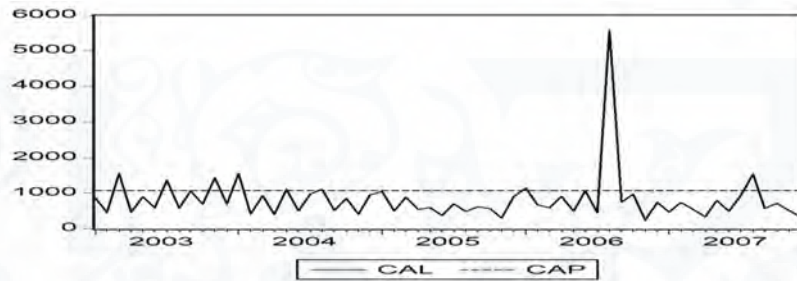
المصدر: من إعداد الباحثين باستعمال البرنامج Eviews

الشكل 5: تذبذب الطلب الفعلي عن مستوى الطاقة الإنتاجية لـ TD



المصدر: من إعداد الباحثين باستعمال البرنامج Eviews

الشكل 6: تذبذب الطلب الفعلي عن مستوى الطاقة الإنتاجية لـ CAL



المصدر: من إعداد الباحثين باستعمال البرنامج Eviews

إن تقلبات الطلب وتذبذبها عن مستوى الطاقة الإنتاجية، يستدعي المؤسسة في محاولة لوضع خطة إنتاجية، تحاول على إثرها مواجهة تلك التقلبات الحاصلة في الطلب بسبب التغيرات الموسمية و التغيرات العشوائية.

إن صياغة النموذج الرياضي لمشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج في مؤسسة *Bental maghnia*، يجب أن

يتفق مع قيود ومتطلبات مؤسسة *Bental maghnia* أثناء الفترة التخطيطية وهي :

♦ الفترة التخطيطية في المؤسسة تقدر ب 6 فترات (6 أشهر).

♦ يجب الأخذ بعين الاعتبار منتجات المؤسسة الثلاث.

القيم المبدئية لمستوى المخزون من المنتجات الثلاث (BEN, TD, CAL) في الفترة 1 هي :

$$I_{10} = 1856.25.Tons.of.BEN$$

$$I_{20} = 1029.Tons.of.TD$$

$$I_{30} = 1860.Ton.of.CAL$$

♦ الحد الأدنى من المخزون والذي يجب الاحتفاظ به في المؤسسة حسب مدير الإنتاج في المؤسسة في كل فترة (شهر) والذي يعبر عن مخزون الأمان يجب أن يساوي 500 طن من كل منتج.

♦ التكاليف المتعلقة بتعيين وتسريح العمال تم تقديرها من طرف المسؤول عن الموارد البشرية بالمؤسسة، أخذا بعين الاعتبار مختلف التكاليف الاجتماعية التي تتحملها المؤسسة من جراء تعيين عامل أو تسريحه، وكانت كما يلي: $h_t = 5178.DA$ وهي تكلفة تعيين عامل و $f_t = 4155.DA$ وهي عبارة عن تكلفة تسريح عامل.

♦ مساهمة تكلفة اليد العاملة لكل عامل في إنتاج المنتجات خلال الفترة t تساوي $r_t = 2694.706.DA$

♦ الحد الأدنى من مستوى القوة العاملة والتي لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنه مهما كانت ظروف الطلب (ارتباطات قانونية مع نقابات العمال)، في ورشة الإنتاج خلال الفترة t هو 55 عامل $W_{Min} = 55$.

♦ الحد الأعلى من مستوى القوة العاملة والتي لا يمكن للمؤسسة تجاوزها في ورشة الإنتاج خلال الفترة t هو 68 عامل ($W_{Max} = 55$).

♦ القيمة المبدئية في بداية الفترة 1 لمستوى القوة العاملة في المؤسسة هو 68 أي ($W_0 = 68$).

♦ الطاقة التخزينية القصوى للمؤسسة من المنتجات الثلاث مجتمعة هي: 6000 طن.

والجدول (2) يوضح البيانات المتعلقة بالمؤسسة الوطنية للصناعات المعدنية غير الحديدية والتي تم الحصول عليها من إدارة المؤسسة:

جدول 2: البيانات المتعلقة بالطلب*، تكاليف الإنتاج، وتكاليف اليد العاملة، إنتاجية العمال وتكاليف التخزين في المؤسسة

المنتج	الفترة	d_{it}	v_{it}	c_{it}	K_{it}
BEN (P_{1t})	1	1177.225	3293.493	208.796	17.794
	2	923.021	3293.493	208.796	15.367
	3	883.342	3293.493	208.796	18.602
	4	1071.99	3293.493	208.796	16.985
	5	1379.269	3293.493	208.796	17.794
	6	1315.222	3293.493	208.796	17.794
	1	128.620	21646.608	848.721	3.883
	2	163.777	21646.608	848.721	3.353
	3	164.617	21646.608	848.721	4.059
	4	166.005	21646.608	848.721	3.706

TD (P_{2t})	5	193.317	21646.608	848.721	3.883
	6	206.662	21646.608	848.721	3.883
CAL (P_{3t})	1	1164.191	1296.109	139.149	14.558
	2	463.447	1296.109	139.149	12.573
	3	659.034	1296.109	139.149	15.220
	4	425.240	1296.109	139.149	13.897
	5	78.967	1296.109	139.149	14.558
	6	478.221	1296.109	139.149	14.558

المصدر: من إعداد الباحثين باستعمال معطيات مصلحة المبيعات والبرنامج Eviews

* استخدمنا منهجية بوكس وجانكيس في تقدير الطلب خلال الـ 6 أشهر لسنة 2008

2. الصياغة الرياضية لمشكلة APP في وحدة Bental مغنية مع الطلب المبهم:

إن فرضية التأكد من الطلب غير واقعية في المؤسسة نظرا لأن هذا العنصر غالبا ما يكون مجهولا كما أنه يصعب التنبؤ به بصفة دقيقة نظرا للتغيرات الموسمية والعشوائية والتي تجعل أرقام الطلب متذبذبة وعليه فسنحاول في هذا البحث اقتراح صياغة رياضية جديدة لمشكلة APP في وحدة Bental مغنية في ظل عدم ثبات دالة الهدف و الطلب أي أن الطلب المبهم (Fuzzy Demand). لكي نستطيع أن نقوم بنمذجة مشكلة APP في حالة دالة الهدف المبهمة و الطلب المبهم في وحدة Bental مغنية لابد من استخدام الصياغة المقترحة والتي تجعل قيود الطلب مبهمه ، لذلك فإنه يمكن صياغة مشكلة APP في طابعها المبهم في وحدة Bental مغنية كما يلي:

$$\text{Min. } Z_6 \cong \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T (v_{it} P_{it}) + \sum_{t=1}^T (r_t W_t + h_t H_t + f_t F_t) + \sum_{t=1}^T (c_{it} I_{it})$$

تحت الشروط:

$$\begin{aligned} P_{it} + I_{i,t-1} - I_{it} &\cong d_{it} & I_{10} &= 1856.25 \\ I_{it} &\geq 500 & I_{20} &= 1029 \\ P_{it} - K_{it} * W_t &\leq 0 & I_{30} &= 1860 \\ W_t - W_{t-1} - H_t + F_t &= 0 & W_0 &= 68 \\ 55 \leq W_t &\leq 68 & P_{it}, I_{it}, W_t, H_t, F_t &\geq 0 \\ \sum_{i=1}^3 I_{it} &\leq 6000 & t &= 1, 2, \dots, T \\ & & i &= 1, 2, \dots, N \end{aligned}$$

≡: يعبر هذا الرمز عن الصيغة المبهمة للأهداف.

من أجل حل النموذج أعلاه لابد من استخدام أسلوب البرمجة الخطية المبهمة (FLP) في الحالة التي يكون فيها القيود مبهمه ، ومن أجل ذلك يجب تحويل هذه القيود إلى قيود أخرى مكافئة والتي تسمى بقيود Chanas (Chanas constraints) وهذا وفق طريقة (1983) Chanas ، ولكن قبل ذلك يجب وضع دالة الانتماء الخطية

لقيود الطلب والتي في غالب الأحيان تأخذ الشكلين من النوع 3 و4 والمشار إليهم سابقا في الشكل 1، وعليه وبالإستعانة بمدير الإنتاج في المؤسسة وأيضا مجالات التنبؤ فإنه يمكن وضع دوال الانتماء الخطي في وحدة *Bental* مغنية كما يلي:

جدول 3 : معطيات دوال الانتماء الخطية بالنسبة لأرقام الطلب في وحدة *Bental* مغنية

المنتجات	الفترة	نوع دالة الانتماء الخطية	معطيات دالة الانتماء الخطية
BEN (P_{1t})	الفترة 1	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (1060, 117, 1200, 120)
	الفترة 2	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (828, 92, 940, 47)
	الفترة 3	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (792, 88, 890, 90)
	الفترة 4	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (52, 1072, 108)
	الفترة 5	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (1242, 140, 1390, 139)
	الفترة 6	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (1250, 65, 1320, 66)
TD (P_{2t})	الفترة 1	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (14, 129, 26)
	الفترة 2	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (17, 163, 17)
	الفترة 3	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (162, 22, 170, 17)
	الفترة 4	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (166, 14, 175, 15)
	الفترة 5	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (9, 194, 6)
	الفترة 6	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (22, 207, 13)
CAL (P_{3t})	الفترة 1	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (95, 1165, 115)
	الفترة 2	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (464, 48, 470, 47)
	الفترة 3	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (660, 40, 670, 25)
	الفترة 4	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (25, 425, 60)
	الفترة 5	النوع 4	$(b_i^l, \Delta_{iL}, b_i^u, \Delta_{iR})$ (79, 14, 85, 20)
	الفترة 6	النوع 3	$(\Delta_{iL}, b_i, \Delta_{iR})$ (84, 479, 41)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على معطيات مصلحة المبيعات.

ومن أجل حل نموذج *APP* في وحدة *Bental* مغنية في حالة الطلب المبهم لابد من تحويل قيود الطلب المبهمة

والتي كانت على النحو الآتي :

$$P_{it} + I_{i,t-1} - I_{it} \cong d_{it}$$

ولكن يجب تحويل هذه القيود المبهمة إلى قيود مكافئة وذلك وفق قيود (Chanas 1983) ويكون ذلك كما يلي:

$$\begin{aligned} P_{11} + I_{10} - I_{11} + x_1 &= 1177.25 & P_{24} + I_{23} - I_{24} + x_{10} &= 166.005 \\ x_1 &\leq 140 + 237r & x_{10} &\leq 9 + 25r \\ P_{12} + I_{11} - I_{12} + x_2 &= 923.021 & P_{25} + I_{24} - I_{25} + x_{11} &= 193.317 \\ x_2 &\leq 112 + 139r & x_{11} &\leq 15r \\ P_{13} + I_{12} - I_{13} + x_3 &= 883.342 & P_{26} + I_{25} - I_{26} + x_{12} &= 206.662 \\ x_3 &\leq 98 + 178r & x_{12} &\leq 35r \\ P_{14} + I_{13} - I_{14} + x_4 &= 1071.990 & P_{31} + I_{30} - I_{31} + x_{13} &= 1164.191 \\ x_4 &\leq 160r & x_{13} &\leq 210r \\ P_{15} + I_{14} - I_{15} + x_5 &= 1379.269 & P_{32} + I_{31} - I_{32} + x_{14} &= 463.447 \\ x_5 &\leq 148 + 279r & x_{14} &\leq 6 + 95r \\ P_{16} + I_{15} - I_{16} + x_6 &= 1315.220 & P_{33} + I_{32} - I_{33} + x_{15} &= 659.034 \\ x_6 &\leq 70 + 131r & x_{15} &\leq 10 + 65r \\ P_{21} + I_{20} - I_{21} + x_7 &= 128.62 & P_{34} + I_{33} - I_{34} + x_{16} &= 425.240 \\ x_7 &\leq 40r & x_{16} &\leq 85r \\ P_{22} + I_{21} - I_{22} + x_8 &= 163.777 & P_{35} + I_{34} - I_{35} + x_{17} &= 78.967 \\ x_8 &\leq 34r & x_{17} &\leq 6 + 34r \\ P_{23} + I_{22} - I_{23} + x_9 &= 164.617 & P_{36} + I_{35} - I_{36} + x_{18} &= 478.221 \\ x_9 &\leq 8 + 39r & x_{18} &\leq 125r \end{aligned}$$

حيث :

r : هو عبارة عن نسبة محصورة بين 0 و 1 أي $0 \leq r \leq 1$

ومن أجل حل مشكلة APP في وحدة Bental مغنية في حالة الطلب المبهمة ودالة الهدف المبهمة يكون ذلك وفق مرحلتين وهي:

المرحلة الأولى : افتراض أن دالة الهدف مؤكدة (*précis*) وهذا عن طريق حل نموذج APP في وحدة Bental مغنية مع استبدال قيود الطلب المبهمة بالقيود المكافئة أعلاه (قيود Chanas) مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة r في كل مرة واحتساب دالة الهدف ويكون ذلك وفق النموذج الآتي:

$$\text{Min. } Z_6 = \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T (v_{it} P_{it}) + \sum_{t=1}^T (r_t W_t + h_t H_t + f_t F_t) + \sum_{t=1}^T (c_{it} I_{it})$$

ولكن يجب تحويل هذه قيود الطلب المبهمة إلى قيود طلب مكافئة وذلك وفق قيود (Chanas 1983)

ويكون ذلك كما يلي:

$$P_{it} + I_{i,t-1} - I_{it} \cong d_{it}$$

مع إضافة القيود السابقة في النموذج الأصلي وهذا كما يلي:

$$P_{11} + I_{10} - I_{11} + x_1 = 1177,25$$

$$x_1 \leq 140 + 237r$$

$$P_{12} + I_{11} - I_{12} + x_2 = 923.021$$

$$x_2 \leq 112 + 139r$$

$$P_{13} + I_{12} - I_{13} + x_3 = 883.342$$

$$x_3 \leq 98 + 178r$$

$$P_{14} + I_{13} - I_{14} + x_4 = 1071.990$$

$$x_4 \leq 160r$$

$$P_{15} + I_{14} - I_{15} + x_5 = 1379.269$$

$$x_5 \leq 148 + 279r$$

$$P_{16} + I_{15} - I_{16} + x_6 = 1315.220$$

$$x_6 \leq 70 + 131r$$

$$P_{31} + I_{30} - I_{31} + x_{13} = 1164.191$$

$$x_{13} \leq 210r$$

$$P_{32} + I_{31} - I_{32} + x_{14} = 463.447$$

$$x_{14} \leq 6 + 95r$$

$$P_{33} + I_{32} - I_{33} + x_{15} = 659.034$$

$$x_{15} \leq 10 + 65r$$

$$P_{34} + I_{33} - I_{34} + x_{16} = 425.240$$

$$x_{16} \leq 85r$$

$$P_{35} + I_{34} - I_{35} + x_{17} = 78.967$$

$$x_{17} \leq 6 + 34r$$

$$P_{36} + I_{35} - I_{36} + x_{18} = 478.221$$

$$x_{18} \leq 125r$$

$$P_{21} + I_{20} - I_{21} + x_7 = 128.62$$

$$x_7 \leq 40r$$

$$P_{22} + I_{21} - I_{22} + x_8 = 163.777$$

$$x_8 \leq 34r$$

$$P_{23} + I_{22} - I_{23} + x_9 = 164.617$$

$$x_9 \leq 8 + 39r$$

$$P_{24} + I_{23} - I_{24} + x_{10} = 166.005$$

$$x_{10} \leq 9 + 25r$$

$$P_{25} + I_{24} - I_{25} + x_{11} = 193.317$$

$$x_{11} \leq 15r$$

$$P_{26} + I_{25} - I_{26} + x_{12} = 206.662$$

$$x_{12} \leq 35r$$

$$W_t - W_{t-1} - H_t + F_t = 0$$

$$I_{it} \geq 500$$

$$55 \leq W_t \leq 68$$

$$P_{it} - K_{it} * W_t \leq 0$$

$$\sum_{i=1}^3 I_{it} \leq 6000$$

$$I_{10} = 1856.25$$

$$I_{20} = 1029$$

$$I_{30} = 1860$$

$$W_0 = 68$$

$$0 \leq r \leq 1$$

$$P_{it}, I_{it}, W_t, H_t, F_t \geq 0$$

$$t = 1, 2, \dots, T$$

$$i = 1, 2, \dots, N$$

حيث :

r : هو عبارة عن نسبة محصورة بين 0 و 1 أي $0 \leq r \leq 1$.

وباستخدام البرنامج *Matlab* يمكن الحصول على النتائج كما يبينها الجدول (4) والذي يبين مختلف قيم

دالة الهدف المثلى عند مستويات معينة من r .

جدول 4 : قيمة دالة الهدف عند مستوى معين من r

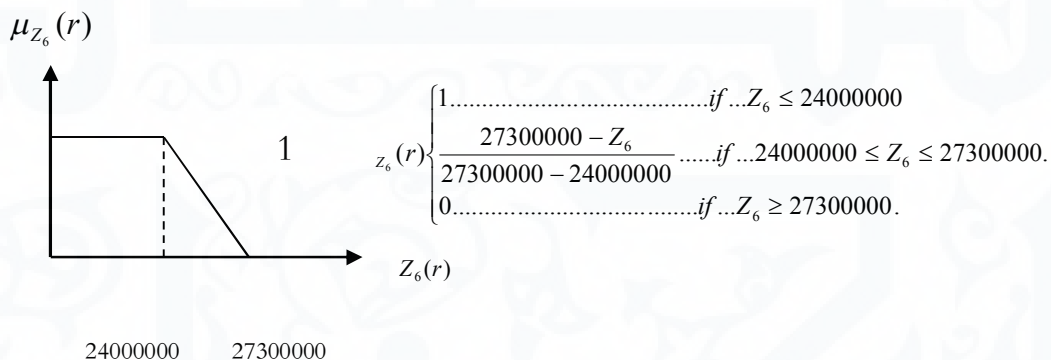
r	$Z_6(r)$	r	$Z_6(r)$	r	$Z_6(r)$	r	$Z_6(r)$
1	25711960	0,7	28195040	0,4	30702600	0,1	33228220
0,9	26536650	0,6	29025080	0,3	31544420	0	34074590
0,8	27365820	0,5	29862180	0,2	32386170		

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج *MATLAB*.

يتبين من خلال الجدول (4) أن هناك علاقة عكسية بين مستويات r والتكلفة الدنيا وهذا بسبب المخاطرة حيث أنه كلما اقترب الحل الأمثل من مستوى الطلب الذي يحقق درجة انتماء عالية لرضي المقرر فإن ذلك يعني بأن قيمة r يجب أن تنخفض وهذا ما يجعل مجال الطلب ضيق الأمر الذي يرفع من تكلفة الخطة الإجمالية، كما أنه كل تكلفة معينة في الجدول (4) تقابل خطة إنتاجية معينة وعليه فإن الإشكالية المطروحة تكمن في الكيفية التي من خلالها يتم الحصول على النموذج الأمثل والذي يمكن على إثره معرفة الخطة المثالية.

المرحلة الثانية : في هذه المرحلة يتم وضع دالة انتماء خطية لدالة الهدف مع الأخذ بعين الاعتبار في إعدادها مستويات الأهداف المحققة عند كل رقم من r أي $Z_6(r)$ فمن خلال الجدول (4) نلاحظ بأن أكبر حد لدالة الهدف هو 25711960 دج أما أكبر حد هو 34074590 دج ولكن يمكن للمقرر أن يأخذ مجالا يراه مناسباً وفقاً لـ رغباته ولكن يجب أن يقع ضمن هذا المجال، وعليه وبالاكتفاء على نتائج الجدول (4) ووفقاً لرغبات المقرر الذي أخذ بعين الاعتبار المجال $[24000000, 27300000]$ حيث يمكن صياغة دالة الانتماء كما يلي:

الشكل 7 : دالة الانتماء بالنسبة للهدف Z_6 وفق نتائج الجدول 4



المصدر : من إعداد الباحثين بناء على النتائج السابقة.

ومن خلال دالة الانتماء الخطية لدالة الهدف أعلاه فإنه يمكن صياغة القيد المتعلق بدالة الهدف كما يلي:

$$Z_6 \leq 24000000 + 3300000r$$

♦ **المرحلة الثالثة:** من أجل الحصول على الحل الأمثل وفق طريقة Chanas (1983) فإنه يتم تدنية دالة الهدف من

خلال تحديد القيمة الدنيا لـ r بالإضافة لجميع قيود النموذج السابقة كما يلي :

$$\text{Min } Z_7 = r$$

$$Z_6 \leq 24000000 + 3300000r$$

جميع قيود النموذج السابق

♦ وباستخدام البرنامج LINGO يمكن الحصول على الحل الأمثل، والجدول (5) يظهر نتائج النموذج كما يلي:

جدول 5: الخطة الإجمالية للإنتاج باستخدام البرمجة الخطية المبهمة وفق طريقة (Chanas 1983)

الأشهر	مستوى العمال W_t	التعيين H_t	التسريح F_t	مستوى الإنتاج			مستوى المخزون		
				BEN	TD	CAL	BEN	TD	CAL
القيم المبدئية	68	-	-	-	-	-	1856.25	1029	1860
الفترة 1	55	-	13	-	0	0	1056.025	940,38	905,809
الفترة 2	55	-	-	115.996	0	0	500	810,603	543,362
الفترة 3	55	-	-	607.342	0	540.672	500	692,986	500
الفترة 4	55	-	-	914.375	0	340.24	502,38	560	500
الفترة 5	58	-	-	1032.052	117.336	38.967	582,168	500	500
الفترة 6	58	3	-	1032.052	171.662	353.221	500	500	500
تكلفة الخطة الإجمالية للإنتاج				25721364,4 دج					
درجة السماح P بالنسبة لقيود Chanas المبهمة				0.51877 دج					

المصدر : من إعداد الباحثين وبالاغتماد على مخرجات البرنامج LINGO.

فمن خلال الجدول أعلاه تتضح مختلف متغيرات القرار الأمثل والتي توضح الخطة الإجمالية المثالية والتي تأخذ بعين الاعتبار حالة الطلب المبهمة كما نلاحظ بأن تكلفة الخطة الإجمالية في هذه الحالة 25721364,4 دج وهي تكلفة منخفضة فإذا ما قارناها مع الخطة المثالية للمؤسسة وهذا راجع لعامل الطلب الذي لم نعتبره كرقم مؤكد وإنما كمجال فيمكن أن يكون يفوق توقعاتنا وهذا ما يجعل المؤسسة تتحمل تكاليف التخزين والتي تعتبر كبيرة نوعا ما ، وممكن أن يكون أقل وهذا ما يجعل المؤسسة تتحمل تكاليف الانقطاع غير أن تكاليف الانقطاع في المؤسسة تعتبر صغيرة مقارنة بتكاليف التخزين لأن المؤسسة في وضع احتكاري للسوق ذلك لأنها تعتبر المؤسسة الوحيدة في الجزائر لذا فإن الانقطاع في مخازنها لا يؤثر على زبائنهم ولا يؤدي إلى فقدانهم لذا فإن التكلفة الإجمالية للخطة تكون منخفضة في حالة وقوع الحل الأمثل في دالة الانتماء من الجهة $b_i - \Delta_{ii}$ التي يقع فيها رقم الطلب.

خلاصة:

يهدف التخطيط الإجمالي للإنتاج إلى تحديد أفضل مستوى للإنتاج و العمالة و المخزون لكل فترة زمنية على مدار الفترة التخطيطية ، وذلك عن طريق دراسة مختلف البدائل الممكنة لمواجهة التقلب في الطلب و اختيار البديل الذي يقلل تكاليف الإنتاج الإجمالية ، خاصة إذا علمنا أن هناك عدد كبير من البدائل، إذ ترتبط بكل بديل تكلفة معينة الأمر الذي يجعل عملية اختيار البديل الأمثل نوعا ما معقدة ، ومن أجل ذلك طوّر الباحثون الكثير من النماذج الرياضية والتي يمكن على إثرها تحديد الخطة الإجمالية للإنتاج المثلى، ومن بين هذه النماذج نموذج البرمجة المبهمة المقترح من طرف الباحث (Chanas 1983).

في هذه الدراسة استخدمنا نموذج البرمجة الرياضية المبهمة في محاولة لاقتراح خطة إنتاجية مثلى، تقوم على إثرها المؤسسة الوطنية للصناعات المعدنية غير الحديدية والمواد النافعة *Bental Mghnia* بمواجهة التقلبات الموسمية للطلب على منتجاتها أخدين بعين الاعتبار ظروف عدم التأكد المحيطة بالتكلفة والطلب.

لقد تم حل النموذج المقترح باستخدام البرنامجين *MATLAB* و *LINGO*، حيث حصلنا على الحل الأمثل والذي يتيح لمتخذ القرار في المؤسسة مختلف متغيرات القرار المتعلقة بمستوى الإنتاج، المخزون والعمالة، محققا في نفس الوقت أدنى تكلفة إجمالية ومحترما قيود وشروط المؤسسة، من مستوى إنتاجية العمال والطاقة التخزينية والمستوى الأعلى والأدنى من حجم العمال الذي يجب الحفاظ عليه.

لقد قدمت الدراسة مثالا علميا على مدى فعالية نماذج البرمجة الرياضية المبهمة في التخطيط الإجمالي للإنتاج في المنظمات الصناعية، ولكن وبالرغم من النتائج الجيدة التي تم الحصول عليها من خلال النموذج المقترح، لكنه يبقى حساسا كثيرا لدقة المعلومات والمعطيات التي تقدمها المنظمة، والتي يتم تقديرها في معظم الأحيان كأرقام الطلب مستوى الطاقة، إنتاجية العمال ...، هذا وبالإضافة إلى أن العديد من المؤسسات لا تسعى فقط لتحقيق هدف واحد، وإنما عدة أهداف لذلك فإن مشكلة التخطيط الإجمالي للإنتاج لا يجب دراستها فقط في إطار نماذج البرمجة الخطية ذات الهدف الواحد، أي التي تسعى فيها المؤسسات إلى تحقيق هدف واحد، كما لا يجب دراستها أيضا في ظل معطيات محددة بدقة، وإنما يجب دراستها في ظروف عدم التأكد مع تعدد الأهداف، وهذا عن طريق استخدام نماذج البرمجة الرياضية المتعددة الأهداف المبهمة (*Fuzzy multi-objective mathematical programming*)، وهذا ما سنحاول أن نقف عنده في بحوثنا المستقبلية.

الاحالات والمراجع:

1. Holt, C.C., F. Modigliani and H.A.Simon, "Linear Decision Rule for production and Employment Scheduling", *Management Science*, vol 2, 1955, PP1-30.
2. Bowman .E.D., *Production Scheduling By the Transportation Method of Linear programming*, Opérations Research Society, 1955.
3. Hanssman, F. and S.W.Hess, "A Linear programming Approach to production and Employment Scheduling", *Management Science*, 1. 1960, PP46-51.
4. Buffa, Elwood. S and Jeffery G. Miller, *Production and Inventory Systems : Planning and Control*, 3 rd Edition, Homewood Illinois : Richard D. Irwin .Inc, 1979.
5. Elsayed. A and Thomas O. Boucher, *Analysis and control of production Systems*, New jersey : Prentice-Hall, 1985.
6. Hackman, Steven T., And Robert C. Leachman, "A General Framework for Modelling Production", *Management Science*, Vol.35, N°4, 1989, pp.478-495.
7. Johanson, Lynwood A. and Douglas C.Montgomry, *Operations Research in production planning, Scheduling and Inventory Control*, New York : John Wiley, 1974.
8. Khoshnevis, Behrokh, Philip M.Wolfe, and M.Palmer Terrell, "Aggregate planning Models Incorporating Productivity- an Overview", *International Journal of Production Research*, Vol.20, N°5, 1981, pp 555 – 564.
9. Eilon, Samual, "Five Approaches to Aggregate Production Planning", *AIIE Transactions*, Vol. 7, N°2, 1975.
10. Zadeh, L. A, "Fuzzy sets", *Information and Control*, vol 8, 1965, PP 338–353.
11. Zimmermann, H.J, "Fuzzy programming and linear programming with several objective functions", *Fuzzy Sets and Systems*, vol 25, 1978, PP175-182.
12. Chanas, S, "The use of parametric programming in FLP", *Fuzzy Sets and Systems*, Vol 11, 1983, pp 243-251.

الإدارة الاستراتيجية للتكاليف كأداة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مصنع النسيج للمواد الثقيلة MANTAL بتلمسان)

أ.د. صالح إلياس

جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس / الجزائر
elyasalah@yahoo.fr

أ.درويش عمار

جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس / الجزائر
amar.der86@gmail.com

The strategic management of costs like a style to reinforce the competitiveness of economic enterprises.

Ammar DEROUICHE & Saleh ELYAS

University of DJILLALI LIABES, Sidi Bel Abbes –Algeria

Received: 21 Feb 2015

Accepted: 18 Apr 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

لقد أدت عولمة الأسواق إلى تفكير المؤسسات في استراتيجيات تنافسية ترمي إلى تخفيض تكاليف منتجاتها وتحقيق لها مركز الصدارة في سوق قطاع النشاط مع مراعاة متطلبات الجودة الشاملة، إذ تعتبر الجودة إلى جانب التكاليف سلاحا تنافسيا جد مهم و مفتاح نجاح تسعى الكثير من المؤسسات إلى امتلاكه، فالإدارة الاستراتيجية للتكاليف من خلال الأساليب التي تعتمد عليها تهدف إلى تنمية القيمة المدركة التي يوفرها المنتج للزبون مع ضبط التكلفة في آن واحد من منظور استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة. يهدف هذا البحث لتقديم الإطار المفاهيمي للإدارة الاستراتيجية للتكاليف وأهم أدواتها، القدرة التنافسية ومصادر تميزها بناء على التحكم في التكاليف، بالإضافة إلى تقديم دراسة حالة مصنع النسيج للمواد الثقيلة (MANTAL) بتلمسان، وتحليل وضعيتها التنافسية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الاستراتيجية للتكاليف (MSC)، سلسلة القيمة، مسببات التكلفة، تحليل التكاليف، القدرة التنافسية، الاستراتيجيات العامة للتنافس.

رموز JEL: M11, L11, L21.

Abstract:

The Globalization of markets has led many institutions to think about the idea of competitive strategies to reducing the costs of their products and check with the center of the market sector of activity, taking into account the requirements of total quality Management as well as costs are considered as very important factors and key to the success of many institutions.

Thus, strategic management of costs aims to develop the perceived value offered by the product to the customer with cost control at the same time from a strategic perspective to enhance the competitiveness of the institution.

Keywords: Strategic management of costs (SMC), value chain, the causes of cost, cost analysis, competitiveness, general strategies to compete.

(JEL) Classification : M11, L11, L21.

تمهيد:

تفرض إدارة الجودة على المؤسسة امتلاك نظام معلومات لتسيير التكاليف على درجة عالية من اليقظة يسمح بقياس وتحديد مستوى الإنفاق على الجودة وتصميمها بشكل يضمن إشباع الطلب بأقل التكاليف والحفاظ على ثقة ورضا الزبون. لذا كان من الضروري إعادة النظر في نظم التكاليف التي كانت سائدة منذ بداية القرن العشرين لكونها لم تعد قادرة عن مواجهة المنافسة نتيجة قصورها عن توفير المعلومات الاستراتيجية المتعلقة بالبيئة الخارجية للمؤسسة ومختلف المتغيرات المؤثرة عن الموقف التنافسي لها بحيث جاءت الإدارة الاستراتيجية للتكاليف قصد الوفاء بهذا الغرض.

تهدف الإدارة الاستراتيجية للتكاليف من خلال الأساليب التي تعتمدها أثناء التحليل (تحليل سلسلة القيمة - تحليل الموقف التنافسي للمؤسسة - تحليل مسببات التكلفة) إلى تنمية القيمة المدركة التي يوفرها المنتج للزبون مع ضبط التكلفة في آن واحد من منظور استراتيجي يهدف إلى تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة بخلاف الطرق التقليدية لتحليل التكاليف التي تهتم فقط بإدارة الموارد الداخلية للمؤسسة ومحاولة التحكم في تكاليفها دون الأخذ بعين الاعتبار تأثير العوامل الخارجية. وعليه يمكن طرح التساؤل الآتي:

كيف يمكن لأساليب الإدارة الاستراتيجية للتكاليف المساهمة في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية؟

أولا. مفهوم التكاليف والقدرة التنافسية للمؤسسة:

في ظل المنافسة التي تسود بيئة الأعمال اليوم برز مصطلح مهم يتعلق بمفهوم القدرة التنافسية للمؤسسة، والذي يعني بصفة عامة قدرة المؤسسة على إيجاد مكانة لها في السوق والحفاظ على تلك المكانة لأطول فترة ممكنة، وفي هذا الصدد لابد من تناول مختلف التعاريف التي تبرز لنا المفهوم الحقيقي للقدرة التنافسية وما هي أهم المعايير والعناصر التي يعتمد عليها من أجل الحكم على مؤسسة ما بأنها تنافسية وقادرة على الاستحواذ على أكبر حصة من السوق والرفع من أرباحها ومردوديتها. بحيث تتمكن هذه المؤسسة من كسب مزايا تنافسية تعزز قوتها في السوق وصورتها في نظر المستهلكين، وذلك سواء من ناحية تدنية التكاليف أو تمييز المنتجات وانفرادها بخصائص ومواصفات معينة.

1. مفهوم التكاليف:

1.1. تعريف التكاليف وسعر التكلفة:

لقد تطور مفهوم التكلفة تبعا لتطور وازدياد حاجات المسيرين للمعلومات الدقيقة عن مستوى التكاليف بهدف تخفيف وطأتها على ارتفاع أسعار المنتجات. وعليه يمكن تعريف التكلفة كما يلي:

♦ " التكلفة في مفهومها العام هي تضحية مادية، اختيارية، بهدف الحصول على منفعة مادية في الحاضر أو المستقبل، أو بمعنى آخر هي استنفاد الموارد الاقتصادية المتاحة اختياريا بهدف الحصول على موارد اقتصادية أخرى في الحاضر أو المستقبل".¹

♦ " التكلفة هي القيمة الاقتصادية لأية تضحية اختيارية، سواء كانت مادية أم معنوية، والتي يمكن قياسها بالعملة النقدية التي تبذل في سبيل الحصول على منفعة حاضرة أو مستقبلية".²

♦ " التكلفة هي قياس للتضحية بالموارد من أجل الحصول على منفعة، والتي تؤثر بالنقصان على الموجودات".³

أما فيما يخص التعريف الذي أورده المخطط الوطني المحاسبي فهو كما يلي:

" التكلفة هي جميع الأعباء المحملة والتي تطابق حسابات تتعلق بوظيفة أو بجزء من المؤسسة، أو حسابات تتعلق بسلعة أو توريد خدمة في مرحلة تختلف عن المرحلة النهائية".⁴

من خلال التعاريف السابقة نستخلص بأن التكلفة هي عبارة عن تضحية سواء كانت مادية أو معنوية في سبيل الحصول على منفعة معينة في الحاضر أو المستقبل، وهي تخص جزء من المؤسسة، أو وظيفة معينة، أو مرحلة من مراحل إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، وبالتالي يعتمد في حسابها على تقسيم المؤسسة إلى مجموعة من الوظائف قد تختلف من مؤسسة صناعية إلى تجارية وخدمية.

أما عن سعر التكلفة فهو عبارة عن مفهوم اقتصادي يعبر عن حجم المصاريف المنفقة منذ بداية عملية تصور المنتج، وشراء المواد الأولية التي تدخل في تكوينه وما يعلق بها من نفقات إلى نهاية عملية الإنتاج والتوزيع. فقد تم تعريف سعر التكلفة ب: " التكلفة النهائية لمنتج معين في مرحلته الأخيرة، مع العلم أن تكلفة التوزيع متضمنة فيه".⁵

لذا فإن سعر تكلفة الإنتاج بالقياس إلى سعر تكلفة المنافسين تمثل مؤشرا كافيا عن القدرة التنافسية للمؤسسة في فرع نشاط ذي إنتاج متجانس.

1.2. التكاليف خارج مجال تحكم محاسبة التكاليف التقليدية:

إن تحليل أنشطة المؤسسة يظهر وجود تكاليف تتحملها المؤسسة ولا تدخل في مجال تحكم محاسبة التكاليف التقليدية، وقد تؤثر سلبا على مردوديتها في حالة عدم التحكم فيها، منها:

1.2.1. التكاليف الخارجية (les coûts externes):

خلال سنوات (1960-1970) كانت الاستراتيجية المتبناة من طرف المؤسسات الاقتصادية هي التكامل العمودي من أجل التحكم الجيد في التكاليف، لكن خلال السنوات الأخيرة (1990-2000) تغيرت النظرة

بالتوجه إلى استراتيجية المعاوضة (*stratégie d'externalisation*) من أجل توجيه التكاليف ليتحملها شخص خارجي عن المؤسسة وذلك بغية التخفيض من نسبة التكاليف التي تتحملها المؤسسة في هذا المشروع.

تعرف التكاليف الخارجية بأنها عبارة عن تحويل كلي أو جزئي لمسؤولية تمويل تكاليف نشاط معين لجماعات خارج المؤسسة (الزبائن، الموردون، المحيط...) وتتمثل هذه التكاليف في الفرق بين التكاليف التي تحملتها المؤسسة فعلا والتكاليف التي كان يجب أن تتحملها لو تحملت مسؤوليتها اتجاه الأعمال التي قامت بها . ومن خلال عملية التحويل هذه، تنهرب المؤسسة من بعض التكاليف التي تكون على عاتق المحيط . وكمثال على ذلك الغلافات المستهلكة (كقارورات الزجاج) أو بعض المواد الكيماوية التي تنتج عن عملية تحويلها، بقايا ونفايات لا تكون موضوع رقابة من طرف السلطات (هذا في البلدان التي لا تطبق غرامات مالية على المؤسسات المحلية التي قد تتسبب في تلوث البيئة، لأن ذلك يجبر المؤسسة الأخذ في الحسبان التكاليف البيئية)، قد تؤثر سلبا على المحيط و تكلف مبالغ هائلة لإزالتها أو نقلها، وتكون هذه التكاليف على عاتق الجماعات المحلية بدلا من أن تكون على عاتق المؤسسة. وبالتالي تبقى كل هذه التكاليف غير ظاهرة للمؤسسة، مما يجعلها تعتقد أنها تحقق رشادة في تكاليفها الداخلية ولكن في الحقيقة هذا يتم على حساب المحيط الذي تنمو فيه⁶.

2.2.1. التكاليف الخفية (*les coûts cachés*):

ولا يقصد بالخفية نية المؤسسة في إخفائها وإنما المراد من هذه التسمية عدم قدرة المؤسسة على حسابها، بحيث يرجع الفضل في تنبيه المسيرين إلى وجود هذا النوع من التكاليف إلى الباحث *H.SAVALL* وفرقة المعهد الاجتماعي- الاقتصادي الفرنسي للمؤسسات والمنظمات نتيجة قيامهم بعدة أبحاث في هذا المجال منذ سنة 1976، وقد شبه *H.SAVALL* المؤسسة بمركبة استراتيجية تفقد طاقتها بسبب نزفات (*Hémorragies*) داخلية تتمثل في الغيابات، حوادث العمل، نوعية المنتجات؛ ونزفات خارجية تنجم عن اللجوء إلى التوظيف المؤقت لتعويض الغيابات، شراء مواد أولية جديدة لتعويض النفائات، التوجيه السريع للعمل لتعويض التأخر في الإنتاج. كل هذه الاختلالات في نظام الإنتاج تؤدي إلى زيادة تكاليف يصعب ضبطها وتسجيلها محاسبيا، لكن يمكن أن يتم التحكم فيها باتخاذ قرارا صارمة لتفاديها والتحكم الجيد في سير العمل.

كما يدخل في هذا النوع من التكاليف الخفية، رأس مال المعرفة (*le capital de savoir*) بحيث ذكرت: *Joanna POMIAN* في كتابها: "ذاكرة المؤسسة" (*Mémoire d'entreprise*) ما يلي: " رغم أننا لا نستطيع تقييم قيمة رأس مال المعرفة بطريقة علمية، إلا أن خسارته يمكن تجسيدها فيما يكلف المؤسسة عند

فقدان أحد مساعديها (إطاراتها)، ويمكن تعداد هذه الخسارة بالأرقام إذا أخذنا بعين الاعتبار خسائر الإنتاج، تمديد الآجال اللازمة لتنفيذ مهمة معينة، تمديد العروض، أو حتى فقدان زبون ذو علاقة جيدة مع هذا الإطار⁷.

3.2.1. تكلفة الفرصة الضائعة (*coût d'opportunité*):

تعتبر تكلفة الفرصة الضائعة مفهوم من مفاهيم النظرية الاقتصادية الذي يجب أخذه بعين الاعتبار فيما يتعلق باتخاذ القرارات. وتعرف هذه التكلفة بأنها عبارة عن الإيراد الذي يمكن أن يتأتى من استعمال البديل الأمثل والممكن لمصدر أو لعامل نادر، والذي تتخلى عنه المؤسسة بتخصيص هذا المصدر أو العامل لاستعمال معين. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه التكلفة لا تسجل في المحاسبة لأنها لا تتعلق في أي وقت من الأوقات بنفقة. وكأمثلة على ذلك يمكن ذكر تكلفة الفرصة الضائعة للمؤسسة التي تتخلى عن إيراد ناتج عن استعمال طاقة محددة لإنتاج المنتج "X" بدلا من تخصيص هذه الطاقة لإنتاج المنتج "Y".

كما تتمثل تكلفة الفرصة الضائعة الناتجة عن استعمال موارد مالية للمؤسسة لتمويل مشروع استثماري في نسبة من المردود الناتج عن الاستعمال الأمثل والبديل الأمثل لهذه الموارد.

وبالرغم من أن تكلفة الفرصة الضائعة لا تظهر في المحاسبة ولكن لا بد من أن تؤخذ بعين الاعتبار في القرارات الاستراتيجية كالقيام مثلا بعملية الصنع من طرف المؤسسة ذاتها أو اختيار المقاول من الباطن⁸.

4.2.1. تكلفة دورة حياة المنتج (*coût du cycle de vie d'un produit*):

تغيرت النظرة إلى المنتج وما يكلفه داخل المؤسسة باعتبار هذا الأخير غالبا ما يسبب لمالكه (أو مشتريه) مصاريف إضافية نتيجة الصيانة والإصلاح. فأصبحت النظرة الجديدة للتكاليف لا تقتصر على تكلفة الإنتاج فحسب، وإنما تعدت ذلك لتشمل آل من ساهم في استعمال أو توصيل المنتج إلى مستعمله النهائي وحتى إلى نهاية حياة المنتج ذاته.

وتعرف تكلفة دورة حياة المنتج بمجموع المصاريف المنفقة من بداية التصور إلى غاية نهاية حياة المنتج، فالمعنيون بعملية تقييم هذا النوع من التكلفة بالإضافة إلى المؤسسة هم المتعاملين معها (الموردون، المستهلكون، التأمينات، الموزعون...).

إذا كان من السهل على المؤسسة تقييم تكلفة الإنتاج بطرق محاسبية، فهناك صعوبة لتحديد مجمل الأعباء التي قام بها المتعاملون، خاصة في غياب التنسيق وعدم المعرفة الدقيقة لكل المتعاملين الخارجيين الذين ليس لهم علاقة عمل مع المؤسسة.

والهدف من معرفة هذه التكلفة هو محاولة المؤسسة تحمل أعباء إضافية في عملية الصنع لتجنب المستهلك أن يتحملها عند الاستعمال. وقرار تحمل هذه الأعباء الإضافية يرجع للمؤسسة خاصة ما يتعلق

بالصناعات ذات التكنولوجيا العالية. فتجنيب هذه المصاريف للمستهلك يزيد من نوعية المنتج ويمدد حياته مما يؤدي حتما إلى جلب المستهلكين، ولكن هذا لا يعني إمكانية تفادي كل الأعباء الناجمة عن الاستعمال والتي لا يمكن تسجيلها محاسبيا لأنها أعباء خارجة عن محيط المؤسسة.

بحيث يؤكد: "P.MEVELLEC" أنه "من الوهم محاولة إيجاد حل عن طريق المحاسبة التحليلية لتقييم هذا النوع من التكاليف"⁹.

والملاحظ أن التسيير الجيد للمؤسسة يأخذ بعين الاعتبار هذا النوع من التكاليف رغم صعوبة تحديدها بدقة وعدم إمكانية تسجيلها محاسبيا، وذلك قصد التحكم الجيد في تكاليف المنتج، وتحديد الأسعار بطريقة عقلانية ورشيدة كهدف اقتصادي للمؤسسة.

من هنا يتبين عدم إمكانية المحاسبة التحليلية التحكم في مجمل التكاليف التي قد تتحملها المؤسسة، وتراجع نجاعتها في ذلك مما أدى إلى التفكير في طرق وأساليب حديثة تفي بهذا الغرض، فقد تلجأ بعض المؤسسات إلى البحث عن التحكم في مثل هذه التكاليف بهدف تبني استراتيجية تخفيض التكاليف كميزة تنافسية تضمن لها الأفضلية والاستمرارية في السوق مقارنة بمنافسيها في نفس قطاع النشاط، وذلك أخذا بعين الاعتبار مختلف العوامل التي تؤثر على عملية تصميم نظام تحليل التكاليف.

2. مفهوم القدرة التنافسية للمؤسسة:

1.2. تعريف القدرة التنافسية:

تعرف القدرة التنافسية على أنها: "تقديم منتج ذو جودة عالية وسعر مقبول للزبائن، وأداء عالي للمؤسسة في السوق مقارنة بالمنافسين، وهذا بتقدير واحتساب الحصة السوقية النسبية للمؤسسة"¹⁰.
كما تعرف بأنها: "القدرة على إنتاج سلع وخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب وهذا بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى"¹¹.

وتتحقق القدرة التنافسية من خلال مجموعة متغيرات منها: التحكم في عناصر التكاليف، إدارة الجودة الشاملة، تجديد المنتجات والتعبئة والتغليف، تخفيض الأسعار، إرضاء العملاء والبحث عن عملاء جدد، الاتصالات التسويقية، المقارنات التطويرية¹².

وتختلف درجات القدرة التنافسية باختلاف ظروف السوق، نوع النشاط الاقتصادي، درجة كثافة واتساع السوق، نوع التحالفات والتكتلات الاقتصادية، وحدود تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية.

2.2. متطلبات تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة:

لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة يتطلب توفر عدة شروط نذكر منها:

- ♦ تعزيز دور الحكومة إذ تعتبر من أبرز الفاعلين في تحسين القدرات التنافسية للمؤسسات المحلية، وذلك من خلال توفير المناخ الملائم لنشاطها بوضع إجراءات إدارية وسياسات اقتصادية من شأنها جعل البيئة الاستثمارية تتصف بالوضوح والشفافية، وتوفير الخدمات المساندة لعملية الاستثمار.
- ♦ الاهتمام بمستوى أسعار المنتجات من خلال السعي لتخفيض تكاليف الإنتاج، بحيث بناء على تكلفة العملية الإنتاجية تتحدد الأسعار، فالمؤسسة التي تتمكن من تخفيض تكاليفها يصبح لها هامش من المناورة السعرية لا بأس به وبالتالي تكون أكثر قدرة على المنافسة.
- ♦ تحسين مستوى جودة المنتجات من خلال الاهتمام بجودة المدخلات، ومستوى مهارة وكفاءة العاملين، ومدى قدرتهم على استيعاب واستغلال تكنولوجيات الإنتاج الحديثة، بحيث يتحقق التميز النوعي لأي منتج من خلال كفاءة نظم الإنتاج¹³.
- ♦ توفير جو عمل مناسب تكون معتقداته ومجموعة قيمه ترتكز على الكفاءة وحب التميز والقدرة على التنافس، بحيث تكون هذه المعتقدات والسلوكيات موجهة لثقافة المؤسسة ومجموع قيمها.
- ♦ الاهتمام بالموارد البشرية ورأس مال المعرفة من خلال الانتقاء على أساس الكفاءة والمعرفة الفكرية والمهنية، وتطوير قدراته عن طريق توفير مراكز التدريب والتنمية البشرية ليصبح الفرد مبدعا ومبتكرا تضاع على أساسه الاستراتيجيات الأكثر تنافسية.
- ♦ التسلح باليقظة الاستراتيجية، وتحليل البيئة التنافسية التي تنشط فيها المؤسسة قصد معرفة الإمكانيات المتاحة والمخاطر التي تهددها، وبالتالي إمكانية تطوير استراتيجيات تتوافق ومتغيرات بيئة المؤسسة من خلال القدرة على التغيير ومواكبة المستجدات سواء كانت اقتصادية، تشريعية، أو حتى سياسية وثقافية.
- ♦ زيادة كفاءة وفعالية العمليات الرئيسية في المؤسسة، وهو ما يساعدها على تحسين الجودة وخفض التكلفة، والتنافس بالوقت¹⁴.

ثانيا: أدوات الإدارة الاستراتيجية للتكاليف:

1. مفهوم الإدارة الاستراتيجية للتكاليف:

الإدارة الاستراتيجية للتكاليف هي عبارة عن نظام منهجي متكامل، يهدف إلى توفير وتحليل المعلومات المالية وغير المالية الخاصة بالمؤسسة، من خلال توظيف أدوات تحليلية جد مهمة، كتحليل سلاسل القيمة، وتحليل مسببات التكلفة بالإضافة إلى تحليل الموقع التنافسي والاستراتيجي للمؤسسة، وذلك بغرض كسب مزايا تنافسية مستمرة في سوق المنتج¹⁵.

يعرف كل من "John K. Shank" و "Vijay Govindarjan" في كتابها "la gestion stratégique des *couts*" التحليل الاستراتيجي بأنه "الاستخدام الإداري لمعلومات التكاليف بشكل يرتبط ارتباطا مباشرا بمرحلة أو أكثر من المراحل الأربع لدورة الإدارة الاستراتيجية في المؤسسة، وهذا الارتباط هو ما يميز التحليل الاستراتيجي للتكلفة عن بقية الأساليب التقليدية لنظم محاسبة التكاليف".

في حين يعرف "Strickland" و "Thompson" الإدارة الاستراتيجية للتكاليف على أنها " فهم وتحليل التكلفة الخاصة بالمؤسسة ومقارنتها بتكلفة المنافسين، أي محاولة تحديد الموقف التكاليفي للمؤسسة مقارنة بالمنافسين"¹⁶.

2. محاور الإدارة الاستراتيجية للتكاليف:

ذكر الباحثين "John K. Shank" و "Vijay Govindarjan" أن الإدارة الاستراتيجية للتكاليف تركز

على ثلاث محاور مهمة في التحليل تتمثل في:

- ♦ تحليل سلسلة القيمة.
- ♦ تحليل محركات (مسببات) التكاليف.
- ♦ تحليل الموقف الاستراتيجي.

وهذا ما سنحاول توضيحه في ما يلي:

1.2. أسلوب تحليل سلسلة القيمة¹⁷:

تمثل سلسلة القيمة حجر الأساس في بناء الميزة التنافسية المستمرة، وذلك عن طريق توفير المعلومات المالية وغير المالية عن كافة أنشطة المؤسسة بدأ من فكرة تصميم المنتج وانتهاء بتقديم خدمات ما بعد البيع، بما يمكن المؤسسة من تحليل وتوجيه الأنشطة والموارد لمواطن تحقيق القيمة. بحيث يعتبر نموذج تحليل القيمة طريقة نظامية للنظر إلى سلسلة الأنشطة التي تؤديها المؤسسة بهدف التمكن من فهم المصادر الحالية والمحتملة للميزة التي تحققها المؤسسة عن منافسيها¹⁸.

كما يعرف "Afnor" تحليل القيمة على أنها: طريقة منظمة إبداعية للتنافسية تهدف إلى إشباع حاجات المستعملين بمقارنة خاصة لتنظيم الوظيفة، وهي اقتصادية ومتعددة التخصصات. فهي تتميز باستعمال الطرق المترجمة لحاجة الزبون¹⁹.

فسلسلة القيمة تعبر عن مجموعة متتابعة من الأنشطة والعمليات التي تزاوّلها المؤسسة خلال دورة حياة المنتج.

أي أن سلسلة القيمة هي " مجموعة من الأنشطة المستقلة المؤداة داخل المؤسسة والمحقة للقيمة بدءاً من مصادر الحصول على المواد الخام وحتى تسليم المنتج النهائي إلى أيدي المستهلك أو المستخدم النهائي، وتقاس القيمة بإجمالي ما يدفعه المشترون للسلعة أو الخدمة، وتحقق المؤسسة ربحاً إذا كانت القيمة تزيد عن تكلفة أداء أنشطة حلقة القيمة"²⁰.

يمكن القول أن سلسلة القيمة تشمل مختلف المراحل والأنشطة التي يمر بها المنتج / الخدمة من كونه مادة أولية خام إلى غاية وصوله إلى المستخدم أو المستهلك النهائي، بحيث تساهم هذه الأنشطة في تنمية قيمته المدركة. بحيث قام "M. Porter" بتقسيم أنشطة سلسلة القيمة إلى نوعين: أنشطة أساسية، وأنشطة الدعم²¹:

♦ **الأنشطة الأساسية:** وهي الأنشطة التي تساهم مباشرة في عملية الإنتاج والبيع وتمثل أساساً في:

★ **الإمدادات الداخلية:** وهي أنشطة مرتبطة باستلام وتخزين وتوصيل المدخلات اللازمة للمنتج مثل

مناولة المواد، الرقابة على المخازن، المرتجعات إلى الموردين...

★ **العمليات:** هي أنشطة مرتبطة بتحويل المدخلات إلى منتجات في شكل نهائي مثل تشغيل الآلات،

التجميع والتعبئة، صيانة الآلات...

★ **المخرجات من المنتجات:** وهي أنشطة مرتبطة بالجمع والتخزين والتوزيع المادي للمنتج إلى المشتريين

مثل: جدولة الطلبات وعمليات التسليم ...

★ **التسويق والمبيعات:** وهي أنشطة مرتبطة بتزويد الوسائل التي يمكن من خلالها للمشتري أن يشتري

المنتج، وتحفيزه على الشراء مثل: الإعلان والترويج واختيار منافذ البيع والتوزيع ...

★ **الخدمات:** وهي أنشطة مرتبطة بتقديم الخدمة لدعم أو المحافظة على قيمة المنتج منها ما هي مزايا

ملموسة كالذوق، ومنها ما هو غير ملموس كحسن المعاملة مع الزبون بحيث يفيد تحليل مثل هذه

الأنشطة في تعزيز قيمة السلعة لدى الزبون.

♦ **أنشطة الدعم:** وهي أنشطة ثانوية تسمح بالسير الحسن للأنشطة الرئيسية، والمشملة على:

★ **البنية الأساسية للمؤسسة:** وتشمل عدة أنشطة مثل: الإدارة العامة، المحاسبة والجوانب القانونية،

التمويل والتخطيط.

★ **إدارة الموارد البشرية:** وهي الأنشطة الخاصة بالاختيار والتدريب وتنمية الأفراد.

★ **تطوير التكنولوجيا:** وهي أنشطة تتعلق بتصميم تطوير المنتج، وكذلك تحسين أداء الأنشطة

المختلفة داخل سلسلة القيمة، ومنها المعرفة الفنية، والمدخلات التكنولوجية لكل نشاط ينتمي إلى

السلسلة.

★ التموين: وتتمثل في التحديد النوعي والكمي والزماني للمواد الأولية، والتجهيزات فضلا عن عمليات استلام ومتابعة وفحص هذه المواد.

ويمكن القول بأن الأنشطة التي تحتوي عليها سلسلة القيمة إما أن تكون أنشطة استراتيجية تضيف قيمة للمنتج وهذه يجب تنميتها، وأنشطة أخرى غير استراتيجية يجب التخلص منها لتحقيق تخفيض التكلفة²². ومن ثم فإن تحليل سلسلة القيمة لكافة مراحل دورة حياة المنتج يمثل أحد المقومات الأساسية لمنهج التحليل الاستراتيجي للتكاليف، حيث يؤدي هذا التحليل إلى تحقيق التخفيض المستهدف والإيجابي في التكلفة، وكذلك يساعد على تعظيم قيمة المؤسسة وتدعيم قدرتها التنافسية من خلال التركيز بصورة أفضل على رغبات العملاء و زيادة درجة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وسرعة التدخل وتقييم الأنشطة في مراحل مبكرة، وكذا حذف وإلغاء تلك الغير مضافة للقيمة²³.

2.2. أسلوب تحليل محركات (مسببات التكاليف):

1.2.2. العلاقة السببية:

يعتبر معيار السببية من بين المعايير المنطقية التي تحكم عملية استهلاك الموارد في المؤسسة، لأن معرفة سبب نشوء التكلفة سيسهل حتما عملية الرقابة عليها وتخفيضها أو إلغائها إن أمكن الأمر، بالإضافة إلى تحديد المسؤولين عن ظهور هذه التكاليف. باعتبار نظام التكاليف نظام معلومات مساعد على اتخاذ القرارات فإنه يتوجب عليه نمذجة العلاقات السببية (*les liens de causalité*) بين استهلاك الموارد والمنتجات النهائية بشكل دقيق²⁴. هذا يوجب معرفة العلاقة التي تربط التكاليف بالاستغلال الأمثل للطاقة المتاحة سواء كانت مادية، بشرية، أم مالية، أي أن تحمل تكاليف استعمال هذه الطاقة بسبب استغلالها في العملية الإنتاجية أم يتم تحمل هذه التكاليف فقط لوجود هذه الطاقة بحوزة المؤسسة.

كما يوفر مبدأ السببية إمكانية معرفة تصرفات التكاليف، وتطوراتها، بالإضافة إلى علاقتها بمستوى النشاط، وتأثيرها على قرارات الاستثمار، ونوعية المنتج أو الخدمة النهائية المقدمة للزبون.

2.2.2. مسببات التكاليف:

يعتبر مفهوم مسببات التكاليف العنصر الجوهر الذي تعتمد عليه الإدارة الاستراتيجية للتكاليف، ويظهر ذلك جليا ضمن نظام محاسبة الأنشطة وهو من أبرز أدوات التحليل الاستراتيجي الحديث للتكاليف، بحيث يفترض هذا النظام أن الذي يتسبب في حدوث التكاليف ليس المنتجات أو الخدمات وإنما الأنشطة والعمليات المسؤولة على وجود المنتجات. يطلق على هذه المسببات بمولدات التكاليف أو موجهات أو محركات التكاليف لأنها تبين الظاهرة التنظيمية التي يثار فيها النشاط الذي يحدث ظهور التكاليف. يتوقف نجاح نظام محاسبة

الأنشطة على التحديد الدقيق لهذه المسببات وحجمها الحقيقي، لأنه يتم تتبع تكلفة الموارد المستهلكة من طرف الأنشطة المنجزة بالمؤسسة باستخدام هذه المسببات كخطوة أولى، ثم يتم تتبع تكاليف الأنشطة لوحدة الإنتاج، ومن ثم يصبح مسبب التكلفة يمثل العلاقة التي تربط الموارد المستهلكة بالأنشطة والأنشطة بأهداف التكلفة (منتجات، خدمات، عملاء...).

يعرف مسبب التكلفة على أنه وحدة قياس لتحديد المستوى أو الكميات التي ينجز بها النشاط، وبالتالي فإن محرك النشاط هو تعبير عن أسباب نشوء تكلفة نشاط معين، كما يمثل العامل الذي يقود أو يوجه تكاليف نشاط معين نحو سلوك معين وفي فترة زمنية معينة؛ أي أنه السبب الأساسي في تكوين عنصر التكلفة داخل كل نشاط أو مجمع تكلفة بحيث ينطوي على علاقة سببية واضحة بين استخدام الموارد ومخرجات كل نشاط²⁵. وهو عامل متغير يؤثر على التكاليف ويرتبط معها بعلاقة (سبب - نتيجة) قوية وواضحة، أي أن التغير في هذا المسبب يؤدي إلى التغير في إجمالي التكاليف المتعلقة بهدف التكلفة²⁶. وتتحدد مسببات التكاليف حسب المستويات المستخدمة فيها، فنجد:

المستوى الأول: وهي المسببات أو الموجهات التي تستخدم في تخصيص الموارد المستهلكة على الأنشطة أو مجموعات الأنشطة بمعنى الأسباب المؤثرة على النشاط؛ بحيث يمكن تسميتها بموجهات تكلفة الموارد. حيث يتم في هذا المستوى تحديد مسببات التكلفة الملائمة لتخصيص عناصر التكاليف غير المباشرة (عناصر الموارد المستهلكة) على الأنشطة الرئيسية. فكلما كانت عملية اختيار موجه التكلفة ملائمة كانت النتائج أكثر دقة. وقد تكون تكلفة الموارد خاصة بنشاط محدد فتربط مباشرة بمجمع هذا النشاط أو قد تتم لعدة أنشطة، وبالتالي توزع عليها في هذه الحالة من خلال عامل موجه ملائم لكل منها. فمثلا تكاليف الأجور أو الإنارة تخلق من قبل عدة أنشطة في المؤسسة فتوزع عليها من خلال تحديد المسببات المحدثة لهذه التكاليف²⁷.

المستوى الثاني: يخص تلك المسببات التي تستخدم لتخصيص تكاليف الأنشطة إلى أهداف التكلفة، بمعنى وحدات القياس التي تسمح بمعرفة مستوى استهلاك أهداف التكلفة من كل نشاط²⁸. أي عبارة عن موجهات للأنشطة، حيث يعبر موجه التكلفة في هذا المستوى عن مدى استهلاك المنتج المعين للموارد المستفدة عن طريق الأنشطة، فبعد تحديد التكاليف الخاصة بكل نشاط رئيسي الذي يمثل مجمع تكلفة منفرداً، تأتي عملية اختيار موجهات التكلفة الملائمة لربط تكاليف هذه الأنشطة بالمنتجات، حيث تستخدم هذه الموجهات في تحديد الأنشطة التي استلزمها عملية إنتاج الوحدة وبالتالي التكاليف المرتبطة بذلك²⁹.

ولمعرفة الأسباب التي تؤدي إلى اختلاف تكاليف المنتجات أو الخدمات هناك أسس يتم الاعتماد

عليها، منها:

♦ عدد المرات التي يثار فيها النشاط: بحيث يتم تخصيص تكلفة مجمع النشاط على أساس عدد مرات تأدية النشاط ، كعدد مرات تهيئة الآلات، وعدد طلبات الشراء، وهي تستخدم في حالة ما إذا كانت مجموعة المنتجات تحتاج إلى نفس القدر من النشاط، فعلى سبيل المثال فإن أنشطة إعداد الآلات للإنطلاق في العملية الإنتاجية قد يتطلب نفس الوقت والجهد بصرف النظر عن طبيعة ونوعية المنتج النهائي، وبالتالي نعتمد عدد مرات إعداد الآلات كموجه للتكلفة.

♦ الزمن المستغرق لتأدية النشاط: تهتم هذه المسببات بالفترة الزمنية التي يستغرقها النشاط اللازم لإنتاج منتج معين، وهي تستخدم في حالة اختلاف حجم النشاط المطلوب تأديته باختلاف نوعية وكمية المنتج النهائي. ومن أمثلة موجهات التكلفة الخاصة بالفترة الزمنية : ساعات الفحص والمراقبة، ساعات العمل المباشر³⁰. لكن لا بد من الإشارة إلى أن عملية اختيار مسبب التكلفة لكل نشاط من الصعوبة بمكان لأنها تتطلب فهما جيدا وتحديد دقيقا للعوامل والمتغيرات الحقيقية التي تتسبب في ظهور التكاليف، وكثيرا ما يتعارض لدينا الاختيار بين عدة مسببات لذا يستحسن استخدام الأساليب الإحصائية لتحديد أفضل مسبب للتكلفة يمكن استخدامه للتعبير عن سلوك التكاليف، والذي يجعل تكلفة تطبيق النظام أقل ما يمكن دون الانحراف على مجال الدقة المطلوبة، بحيث ينبغي أن يتصف بالقابلية للقياس، سهولة الحصول على البيانات المتعلقة به، ومدى قوة ارتباطه بالنشاط المقاس أي أنه يعبر عن التكلفة الحقيقية للنشاط.

كما ينبغي عدم المبالغة في تحديد عدد كبير من المسببات؛ رغم أن زيادة عدد ونوعية مسببات التكاليف قد يؤدي إلى دقة النتائج المرجوة من تطبيق نظام تكاليف الأنشطة؛ لأن هذا قد يتسبب في جعل من النظام مكلف وجد معقد، لذا يجب مراعاة بعض العوامل عند القيام بتحديد العدد الملائم من مسببات التكلفة وهي: الدقة المطلوبة في بيانات التكاليف، تنوع الإنتاج، نسبة تكلفة النشاط إلى إجمالي تكاليف الأنشطة ككل، تكلفة تجميع بيانات مسببات التكلفة.

فمن بين العوامل التي تؤثر في قرار الاختيار النهائي لمسببات التكلفة أو موجهاتها نذكر:

- ♦ تكلفة قياس موجه التكلفة : فكلما قلت تكلفة الموجه زادت احتمالية اختياره كموجه للتكلفة .
- ♦ ارتباط الموجه المختار مع الاستهلاك الفعلي للنشاط : فكلما زاد الارتباط زادت احتمالية استخدامه كموجه للتكلفة الآثار السلوكية المترتبة على اختيار تلك الموجهات³¹.

يمكن معرفة طريقة التأثير في تكاليف نشاط معين عن طريق إثارته في بعض الأحيان لفهم أسباب التأثير

عليه والتحكم فيها، أي فهم العلاقة السببية بين النشاط وزيادة أو انخفاض تكاليف المنتج³².

قد يتبادر إلى أذهاننا من الوهلة الأولى أن موجهات التكلفة هي نفسها وحدات العمل، لكن من خلال التعمق في دراستهما يتبين لنا أن هناك فرق واضح بين كلا المفهومين، فموجهات (مسببات، مولدات) التكلفة يقصد بها تحديدا الظاهرة التنظيمية التي تحدد مستوى التكاليف، بحيث هناك علاقة مباشرة بين موجه التكلفة ومخرجات النشاط، ومن ثم فإن تكلفة نشاط معين مرتبطة بمحددتين أساسيتين يتمثلان في عدد المرات التي يثار فيها النشاط، والظروف التي تم فيها تنظيم هذا النشاط.

أما عن وحدات العمل فما هي إلا تعبير عن العلاقة التي تربط التكلفة بالمنتج في حين قد لا تكون هناك علاقة مباشرة بين مولدات التكلفة ووحدة المنتج من منطلق بناء التكاليف على أساس الدراسة السببية لحدوثها، أي ليس بالضرورة لتحديد وحدة العمل لقياس نشاط مركز التحليل (مركز التكلفة، مركز المسؤولية) وجود علاقة سببية بين زيادة عدد وحدات العمل ومخرجات المركز، وإنما يتم اختيار الوحدة التي تكون أكثر تعبيراً على مستوى النشاط من بين عدة وحدات. وهو ما لا يسمح بالتسيير الحقيقي للتكلفة لأنه لا يفسر العلاقة الموجودة بين الأنشطة التي تستهلك الموارد والمنتجات أو الخدمات؛ لكن من خلال تطبيق نظام حساب التكاليف على أساس الأنشطة يمكن أن نتعرف عن الأسباب الحقيقية لنشوء التكاليف وبالتالي يمكن تسييرها بطريقة فعالة واستراتيجية.

2.3. أسلوب تحليل الموقف الاستراتيجي³³:

أما بالنسبة لأسلوب تحليل الموقف الاستراتيجي، فإنه يعنى تحقيق موقف تنافسي مميز إما عن طريق التميز في جودة المنتج وهو ما يعرف باستراتيجية التميز، أو من خلال استراتيجية السيطرة بواسطة التكاليف أو من خلال استراتيجية التركيز:

1.3.2 استراتيجية السيطرة بالتحكم في التكاليف:

تعني هذه الاستراتيجية مجموعة الأنشطة المصممة لإنتاج وتسليم السلع والخدمات بالتكلفة الأقل مقارنة بالمنافسين وعند مستوى نوعية يعد مقبولا لدى الزبائن، لأنه لا يمكن تحديد سعر تنافسي في السوق ما لم يتم ضبط التكاليف باستمرار، فالكثير من المؤسسات تسعى دائما بأن تكون هي الرائدة في تخفيض عناصر تكلفة الإنتاج من بين مختلف منافسيها في قطاع النشاط.

2.3.2 استراتيجية التميز:

تتمثل هذه الاستراتيجية في مجموعة من الأنشطة والأعمال التي تقوم بها المؤسسة بهدف إيجاد منتجات متميزة وذات خصائص استثنائية لتصبح رائدة في مجال الصناعة، فقد تميز المؤسسة منتجاتها عن المنافسين من خلال تقديم تشكيلات مختلفة للمنتج، إعطاء سمات خاصة بالمنتج، تقديم خدمات ممتازة، توفير قطع غيار في

حالة المنتجات التي تحتاج إلى تغيير القطع كالسيارات مثلاً، تقديم جودة متميزة، الريادة التكنولوجية والسمعة الجيدة للمؤسسة في السوق، كما تتزايد درجات نجاح هذه الاستراتيجية بزيادة تمتع المؤسسة بالمهارات والكفاءات التي يصعب محاكاتها من طرف المنافسين وذلك بهدف زيادة القيمة التي من المنتظر أن يحصل عليها الزبون³⁴.

3.3.2. استراتيجية التركيز:

إن الغاية من هذه الاستراتيجية هي الوصول إلى موقع أفضل في السوق بحيث تركز على جزء معين من السوق وليس السوق ككل، وتكيف نشاطها فيه، وتعمل على استيعاب الآخرين ومنعهم من التأثير على حصة المؤسسة، بحيث تعتمد هذه الاستراتيجية على اختيار مجال تنافسي في قطاع النشاط وتقوم بخدمته بفعالية وكفاءة مقارنة بخدماتها للسوق الكلي.

ومن مزايا هذه الاستراتيجية أنها تجعل المؤسسة قادرة على خدمة السوق بطريقة أفضل إذ يتم توجيه جميع جهود المؤسسة وقدراتها إلى خدمة هذا الجزء من السوق وحده، وبالتالي تقوم بتقديم خدمة ممتازة للزبون، وتستجيب بسرعة للتغيرات التي قد تطرأ على حاجاته ورغباته³⁵.

ثالثاً: دراسة حالة مؤسسة (MANTAL) خلال الفترة 2012-2014:

1. تقديم مؤسسة (MANTAL):

لقد تم إنشاء هذه المؤسسة بمدينة تلمسان سنة 1920، وأول تسمية لها كانت عام 1922 بـ "MTO" وتعني "Manufacture de Tapis D'orient" أي مصنع الزرابي الشرقية.

وفي 08 مارس 1998 وفي إطار استقلالية المؤسسات أطلق عليها اسم (MANTAL) "Manufacture de Tissage D'articles lourds" أي مصنع النسيج للمواد الثقيلة، مختصة في صناعة البطانيات (الأغطية)، بحيث أصبحت عبارة عن شركة ذات أسهم (SPA) مستقلة عن مؤسسة (COUVERTEX) التي مقرها بولاية تيسمسيلت، والتي كانت تضم ثلاث وحدات أخرى على غرار وحدة تلمسان، وهي:

♦ وحدة تيسمسيلت .

♦ وحدة باب الزوار بالجزائر العاصمة.

♦ وحدة عين الجسر بباتنة.

بحيث تعتبر هذه الوحدات بعد استقلاليته عن المؤسسة الأم بمثابة منافسين لمؤسسة (MANTAL) في قطاع الصناعة النسيجية رغم عقود التعاون فيما بين هذه الوحدات، بالإضافة للمنافسين الخارجيين.

تقع المؤسسة في المنطقة الشرقية لمدينة تلمسان وتتربع على مساحة قدرها 36000 م²، وهي تحتوي على وحدتي إنتاج:

♦ وحدة « *EL HARTOUN* » وهي مكلفة بالوظائف التالية:

★ صباغة المادة الأولية ومتابعة نوعية الألوان المطلوبة من طرف الزبائن.

★ إنتاج خيط النير المستعمل في صناعة الأغطية.

♦ وحدة « *BAB EL KHEMIS* » وهي مكلفة بالوظائف التالية:

★ غزل ونسج الأغطية.

★ إتمام وتعبئة وتغليف الأغطية التامة الصنع الموجه للتخزين والتوزيع.

إن النشاط الرئيسي الذي أنشأت لأجله مؤسسة (MANTAL) هو إنتاج الأغطية والخيط الحرifi، بحيث يقدر الإنتاج لسنة 2013 حوالي 356.000 غطاء، أما الخيط الحرifi فلا يتم إنتاجه خلال السنوات الأخيرة لنقص الطلب عليه، لذلك تضع المؤسسة تنظيما شاملا انطلاقا من الوظائف الإدارية إلى الأقسام العاملة، إذ يزود العاملين بالتعليمات الضرورية للقيام بأعمالهم على الوجه المناسب، أما التخطيط الداخلي للمؤسسة فيسهل العمليات الإنتاجية نظرا لاستعمالها أساليب تكنولوجية لتحديد أحسن طريقة للإنتاج، لذلك تعتمد على الآلات الحديثة ومقاييس الجودة العالمية. أما فيما يخص عنصر أخذ القرار تتظم المؤسسة اجتماعات وجلسات مغلقة من طرف الإداريين الذين يسيرون المؤسسة تناقش فيها وضعية المؤسسة.

مؤسسة (MANTAL) هي مؤسسة ككل المؤسسات التي تعمل ضمن شروط اقتصاد السوق تسعى لتحقيق الربح، والنمو والاستمرارية وتحسين جودة المنتج في حدود الشروط الاستغلال المتاحة. إلا أن وضعية المؤسسة من الناحية المالية تزداد تدهورا نتيجة لشراسة المنافسة مع الخواص، وكذا بعض الضغوطات الأخرى المتعلقة بالتسيير، فقد حققت خسارة خلال الثلاث سنوات الأخيرة.

تبيع المؤسسة منتجاتها بالجملة لعملائها خاصة القطاع العسكري، المستشفيات و الجامعة بالإضافة للخواص الذين يقومون بتوزيع هذه المنتجات بالتجزئة، وذلك حسب ما ينص عليه سجلها التجاري. غير أنها قامت بفتح محلين تجاريين لبيع الأغطية بالتجزئة على مستوى المؤسسة وذلك لنقص الطلبات ذات الحجم الكبير على السلع.

2. تحليل الوضعية التكاليفية لمؤسسة (MANTAL) خلال الفترة 2012-2014:

من خلال التعرض لمجمل تكاليف المؤسسة بالتحليل خلال فترة الدراسة لاحظنا أن سعر تكلفة منتجاتها جد مرتفع بحيث قدر متوسط التكلفة الإجمالية (سعر التكلفة) خلال الثلاث سنوات الأخيرة بـ 1129.85 دج، مما

عرضها لمنافسة شديدة من قبل المنتجات المستوردة خاصة الصينية منها والتي كانت تعرض في الأسواق المحلية بأثمان زهيدة، ويرجع سبب ارتفاع تكاليف المؤسسة أساسا إلى:

1.2. أسباب داخلية:

1.1.2. التكاليف المتغيرة المباشرة:

بعد القيام بدراسة مفصلة لهذه التكاليف لاحظنا أنها تشكل أكبر نسبة من التكلفة الإجمالية المباشرة للوحدة المنتجة من الأغذية، فهي تتراوح ما بين 70.22%، و 75.27% و 79.47% خلال السنوات 2012، 2013 و 2014 على التوالي، وهي نسب متقاربة خلال السنوات الثلاث بحيث يرجع السبب في ارتفاعها الطفيف في سنة 2014 إلى ارتفاع تكلفة شراء المادة الأولية من خيط النير هذا ما أدى بالمؤسسة إلى تغيير مورد هذه المادة الأساسية في العملية الإنتاجية نهاية سنة 2014.

2.1.2. التكاليف الثابتة المباشرة:

بعد الاطلاع على وثائق المؤسسة اتضح أن تكاليفها الثابتة في انخفاض مستمر، حيث أن نسبتها 29.78%، و 24.73% و 20.53% خلال السنوات 2012، 2013 و 2014 على التوالي، ويعود سبب انخفاض نسبة التكاليف الثابتة إلى الانخفاض في قيمة الأجور المدفوعة للعمال بسبب تسريح العمال الإضافيين والمتعاقدين مع المؤسسة لمدة معينة بالإضافة إلى الاهتلاك التام لوسائل الإنتاج بسبب قدمها. أما عن سنة 2012 فيلاحظ أن نسبتها مرتفعة نوعا ما وهذا بسبب استيراد قطع الغيار من الخارج بالإضافة مطالبة الإطارات المسيرة بعلاوات وتعويضات إضافية.

3.1.2. التكاليف غير المباشرة:

فمن خلال النتائج المتوصل إليها كانت نسب هذه التكاليف كالآتي 28.18%، و 22.18% و 4.13% وخلال السنوات 2012، 2013 و 2014 على التوالي، حيث نجد أن أغلب هذه التكاليف تتمحور في المصاريف الناجمة عن تسريح العمال لتخفيض عددهم أي التعويضات وحقوق التقاضي، المصاريف القانونية... وهذا كسياسة ترشيدية لتكاليفها. بالإضافة إلى مصاريف الصيانة ومصاريف التكوين التي تشكل نسبة معتبر من هذا النوع من التكاليف وذلك بغية تحسين جودة المنتج.

2.2. أسباب خارجية:

يعود السبب في ارتفاع تكلفة الإنتاج إلى عدة عوامل واعتبارات خارج نطاق المؤسسة تتعلق بالمحيط الذي تنشط فيه ينبغي عليها أخذها في الحسبان حتى تتمكن من حسن تسيير تكلفت منتجاتها بهدف تعزيز قدرتها التنافسية، نذكر بعضا منها كما يلي:

- ♦ ندرة المواد الأولية في الأسواق المحلية واستيرادها من الخارج بنسبة تفوق 90% من إجمالي المواد الأولية المستعملة في العملية الإنتاجية.
- ♦ ارتباط أسعار المواد الأولية الأساسية للعملية الإنتاجية كمادة الإكرليك بأسعار البترول إذ تعتبر من مشتقاته، لذا فإنها ترتبط ارتباطا وثيقا بتغيرات أسعاره، بحيث يجب على المؤسسة أن تتمتع بنظام معلومات جد فعال يمكنها من مسارة تغيرا أسعار هذه المادة.
- ♦ تأثير تغير سعر الصرف: بما أن المؤسسة معظم موادها الأولية مستوردة من الأسواق الخارجية فإن ذلك يلزم عليها التعامل بالعملة الصعبة، وقد تبنت المؤسسة عملة الأورو لدفع مشترياتها مما ينتج عن ذلك فروق في قيم المشتريات بسبب تذبذب أسعار الصرف، بالإضافة إلى تأثير معدل التضخم على القيمة الشرائية للعملة الوطنية، لدى يجب على المؤسسة أن تبحث عن المرونة في وسيلة الدفع وتنوع العملات كالدولار أو الين بدل الالتزام بعملة واحدة بغية الاستفادة من هذه التغيرات في سعر الصرف أثناء إعداد تقديراتها من التموينات.
- ♦ زيادة أجور العمال بسبب مختلف العلاوات والامتيازات المضمونة لهم، فإن الكتلة الأجرية لعمال المؤسسة زادة بنسبة مذهلة مما أدى إلى ارتفاع التكلفة الثابتة للمنتجات.

3. تحليل الوضعية التنافسية لمؤسسة (MANTAL):

يشهد قطاع صناعة النسيج في الجزائر في الآونة الأخيرة اشتداد المنافسة في السوق المحلية بين المؤسسات الوطنية المصنعة والمؤسسات التجارية المستوردة للمنتجات النسيجية. هذا ما دفع بالمؤسسات الوطنية إلى تعزيز قدراتها الإنتاجية بغية تغطية كاملة للتراب الوطني وتقليل الاستيراد ومحاولة التصدير من بعض المؤسسات، وتعتبر مؤسسة (MANTAL) من المؤسسات الرائدة في صناعة الأغذية إلا أنها أضحت تواجه منافسة قوية من طرف بعض المؤسسات كوحدة تسمسيلات، وحدة عين الجسر بباتنة، ووحدة باب الزوار بالجزائر العاصمة، بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة التي تعتبر نسبته ضئيلة؛ وذلك راجع لارتفاع تكلفة الاستثمارات ووسائل الإنتاج؛ نذكر منها على مستوى سوق تلمسان: مؤسسة العشعاشي، ومؤسسة مزاوي لصناعة الأغذية.

1.3. تحليل البيئة التنافسية لمؤسسة (MANTAL):

بالاعتماد على نموذج Porter للقوى الخمس المؤثرة على المنافسة نقوم بتحليل البيئة التنافسية الخاصة لمؤسسة (MANTAL)، وتتمثل هذه القوى في المنافسين المباشرين في قطاع الصناعة، المنافسين المحتملين، المنتجات البديلة، قوة مساومة المشتريين والموردين.

1.1.3. المؤسسات المنافسة:

يشهد قطاع صناعة الأغذية أقل منافسة من قطاعات الصناعة الأخرى في السوق الجزائرية، وهذا راجع لقلّة عدد المنتجين في السوق المحلية بسبب اعتماد هذه الصناعة على استثمارات جد مكلفة تعتبر كحواجز أمام الخواص والمؤسسات الاستثمارية الصغيرة والمتوسطة، بحيث تحتوي السوق الجزائرية على أربع منافسين رئيسيين ودائمين لمؤسسة (MANTAL) (وحدة تلمسان) متمثلين في الوحدات المستقلة عن المؤسسة الأم (COUVERTEX) وهم: وحدة تيسمسيلت، وحدة باب الزوار (بالجزائر العاصمة)، وحدة عين الجسر (بباتنة)، تتقاسم هذه المؤسسات السوق فيما بينها ومع المؤسسات الخاصة بنسب متفاوتة تمثل أكبر نسبة مقارنة بالخواص الذين يتميز نشاطهم بالموسمي، وسرعان ما تشهر هذه المؤسسات إفلاسها بسبب شراسة المنافسة من طرف المؤسسات الكبيرة.

2.1.3. المنافسين المحتملين:

يتميز قطاع النسيج في الجزائر بخطر الداخلين الجدد وذلك عن طريق إنشاء مؤسسات صغيرة، خاصة وأن الدولة الجزائرية تقوم بتشجيع الاستثمار، وباعتبار كذلك أن المنتجين الكبار لم يقوموا بتطوير معارفهم في هذا المجال أو اكتسابهم لمهارات وكفاءات صعبة المحاكاة والتقليد.

هذا يظهر أن المؤسسات العاملة في ميدان النسيج وخاصة صناعة الأغذية لم تقم بوضع حواجز للدخول واضحة يضعها الداخلون الجدد في الحسبان عند دراستهم لسوق الأغذية بالجزائر، وحواجز الدخول الموجودة حاليا تتمثل في الخبرة المكتسبة، علامة المؤسسة، بالإضافة إلى الاعتماد الشبه المطلق على اقتصاديات السلم كحاجز أساسي أمام المؤسسات الصغيرة التي تود الدخول إلى هذه الصناعة. مما يتطلب على هذه المؤسسات التفكير في حواجز أخرى كالاهتمام بجودة المنتج، وتخفيض تكلفة إنتاجه مما يكسبه قوة تنافسية هامة.

ونستطيع القول أن نمو هذا النشاط ومردوديته المعتبرة تزيد من احتمال الداخلين الجدد كما تنقص من حواجز الدخول، هذا بالإضافة إلى كون السوق الجزائرية في مرحلة نمو وهو ما سيجذب الكثير من المستثمرين الذين قد يتوجهون لهذا النشاط، ومن العوامل المشجعة على دخول منافسين جدد يمكن ذكر ما يلي:

- ♦ الحركية والنمو الكبير الذي تشهده السوق الجزائرية في قطاع النسيج، والطلب المرتفع.
- ♦ تشجيع الدولة للاستثمار عن طريق وكالة ترقية الاستثمار وتقديم تحفيزات - مهمة.
- ♦ اتجاه الجزائر نحو لاستقرار الأمني والسياسي.
- ♦ تشجيع القطاع الخاص وتدعيمه.

3.1.3. القوة التفاوضية للموردين والمشتريين:

تعتمد المؤسسات الناشطة في هذا الميدان على الاستيراد بنسبة كبيرة، فخطوط الإنتاج المتمثلة في الآلات يتم توريدها من الدول الأجنبية، وكذلك الحال بالنسبة للمواد الأولية الأساسية كمادة الإكرليك، خيط النير، مواد الصباغة... ويتم استيراد كذلك قطع الغيار، أما فيما يخص مواد التعبئة والتغليف فيتم توريدها من طرف مؤسسة محلية مختصة في الصناعات البلاستيكية.

وبالنسبة لمؤسسة (MANTAL) فإن علاقتها بالموردين الأجانب - حسب مسؤوليها - جيدة تستمد قوتها من طول فترة التعامل معهم، لذلك لم تواجه المؤسسة أي صعوبات في التعامل مع هؤلاء الموردين وهي غير مرشحة لأي قوة تفاوضية، إلا ما حدث مؤخرا مع مورد مادة خيط النير الذي تسبب في عدم وصول الطلبية الثانية من سنة 2013 في الوقت المحدد لها، هذا ما تمخض عنه خسائر وخيمة تكبدتها المؤسسة مما دفع بها إلى تغييره في نهاية سنة 2014.

أما فيما يخص المشتريين، وباعتماد أغلب المؤسسات على المودعين (بائعي التجزئة) لتوزيع منتجاتها وإيصالها إلى المستهلك وارتباطهم بعقود معها؛ بالإضافة إلى الطلبات ذات الحجم الكبير المقدمة من طرف مختلف إدارات الدولة؛ فهم غير قادرين على فرض أي مساومة فيما يخص الأسعار، وفيما يخص مؤسسة (MANTAL) فإنها تقوم بفرض شروط على المودعين حتى يتم قبولهم واعتمادهم لتوزيع منتجاتها وبالتالي فهم غير قادرين على فرض أي قوة تفاوضية خاصة وأن طلبات اعتماد المودعين الجدد - حسب المسؤول التجاري بالمؤسسة - كثيرة، أما فيما يخص المستهلكين النهائيين لمنتجات (MANTAL) فهم يفرضون قوة تفاوضية وذلك عن طريق فرض رغباتهم واحتياجاتهم.

4.1.3. المنتجات البديلة:

في غياب معلومات دقيقة حول تفضيلات المستهلكين فيما يخص نوعية الأغذية من بين العلامات المتوفرة في السوق يمكن اعتبار العلامات الموجودة في السوق منتجات بديلة لبعضها البعض، فعندما لا يجد المستهلك الغطاء المفضل لديه يوجه بكل سهولة قرار شرائه إلى غطاء آخر قد يحمل علامة أخرى لغطاء منافس، إلا أن مؤسسة (MANTAL) من خلال قدمها وتجربتها المتراكمة في ميدان صناعة البطنيات قد أحسنت التحكم في مختلف العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار الشراء كالوزن، اللون، نعومة الملمس.... كما أن منتج الغطاء الصيني (*les couettes*) يمكن أن يشكل بديلا جد مهم للبطنيات المعروفة في السوق المحلية.

2.3. تشخيص الوضعية التنافسية لمؤسسة (MANTAL):

من خلال المقابلات التي أجريناها مع مختلف إدارات المؤسسة، فقد تبين لنا أنه ليس للمؤسسة استراتيجية تنافسية واضحة ولا رسالة أو رؤية تعبر عن الاتجاهات العامة للإدارة العليا للمنافسة في السوق، على النحو الذي يزيد من قدرتها التنافسية، و يعظم من قيمتها في نظر زبائنهم والمتعاملين معها.

كما تبين لنا أن المؤسسة لا تتبع خطوات محددة لاستراتيجية عامة طويلة المدى، وهذا الذي أدى إلى عدم وجود توثيق كلي لنتائج الوظائف، حيث أن إدارة المؤسسة تجعل من سياسة تنويع الألوان وتحسين شكل البطانيات ونعومتها كاستراتيجية لها في المدى القريب في فترة أقصاها ستة أشهر، لتحقيق الفوز على المنافسين، وزيادة رضا الزبائن.

و قد استنتجنا عدم وضع خطط وظيفية خاصة بكل مصلحة أو وظيفة تتماشى والاستراتيجية العامة للمؤسسة، وهذا راجع لعدم توفر المسؤولين على المؤهلات والخبرات اللازمة.

يعود عدم وجود تتبع خطوات استراتيجية محددة في الحقيقة إلى عدم وجود استخدام فعال للابتكار والإبداع في المنتجات، رغم أن المسؤولين يفهمون جيدا طبيعة ما تواجهه المؤسسة من تحديات والتي هي في الحقيقة تحديات استراتيجية لا يمكن مواجهتها، إلا إذا اعتمدت المؤسسة على إدارة استراتيجية فعالة.

1.2.3. نقاط القوة:

رغم أن المؤسسة لا تعتمد على استراتيجية تنافسية فقد استنتجنا من خلال دراستنا بعض نقاط القوة التي من خلالها تستطيع المؤسسة في المستقبل اكتساب موضع جيد في بيئتها التنافسية والتي هي كالاتي:

♦ الموقع الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفر مختلف وسائل النقل: ميناء الغزوات، محطة السكك الحديدية، مطار زناتة الأمر الذي يسهل عليها توطيد علاقاتها بزبائنهم ومورديها خارج وداخل الوطن، من أجل الحصول على المواد الأولية وكذلك تصريف منتجاتها في أفضل الظروف.

♦ اعتماد المؤسسة على خبرتها الواسعة في مجال إشباع حاجات الزبائن نظرا لقدم نشأتها.

♦ قلة عدد المنافسين في السوق الأمر الذي يقلل من حدة المنافسة.

♦ تعتبر أسعار المؤسسة معقولة مقارنة بأسعار المنتجات المنافسة مما يمنحها فرصة التغلب على منافسيها باستعمال ميزة أسعارها.

♦ شهرة العلامة التجارية للمؤسسة، مما يرفع من حصتها في السوق.

♦ قيام المؤسسة باستحداث بعض الآلات في ورشات الإنتاج مما كان له أثر إيجابي على النوعية وكذلك الكمية المنتجة.

♦ اهتمامها بالتحسين المستمر للجودة وفقا للمقاييس العالمية، وحصولها على شهادة (ISO 9001 version 2008).

♦ اعتماد المؤسسة في تحديد سعر البيع على المعلومات المقدمة من طرف وظيفة المحاسبة التحليلية مما يساهم في تعزيز تنافسياتها عن طريق السعي إلى تقليص تكاليف إنتاجها.

♦ الميزة الممنوحة لها من طرف الدولة، بحيث توجه معظم طلبات الإدارة العسكرية، ومديرية الخدمات الجامعية، المؤسسات الاستشفائية العمومية لهذه المؤسسة قصد تغطية حاجتها من البطانيات.

2.2.3. نقاط الضعف:

بالاعتماد على المعطيات التي تم التحصل عليها نستطيع استخلاص بعض نقاط الضعف للمؤسسة كالآتي:

♦ الاعتماد الكلي على مواد أولية مباشرة مستورد بنسبة تقارب 98 % من الخارج.

♦ غياب مصلحة التسويق في المؤسسة، الأمر الذي أدى إلى:

★ عدم القيام بعمليات بحوث التسويق أو دراسة السوق.

★ عدم القيام بعمليات أو حملات إعلانية واسعة.

★ عدم الأخذ بعين الاعتبار في كثير من الأحيان أذواق المستهلكين.

★ عدم وضع تقديرات فيما يخص عمليات الإنتاج والبيع وغير ذلك بطرق علمية للوقوف على مدى

تنفيذ الاستراتيجية الحالية، وإنما يعتمد في ذلك على تقديرات رئيس مدير عام على أساس السنوات السابقة.

♦ عدم وجود استراتيجية حالية واضحة لتحدي المنافسة.

♦ عدم الاعتماد على شبكة توزيع جيدة، وإنما الاعتماد بشكل شبه مطلق على الطلبات ذات الحجم الكبير والتي تخص بعض قطاعات الدولة.

♦ كثرة تعطل الآلات نظرا لقدمها واهتلاكها.

♦ ضعف الكفاءة الإنتاجية لمختلف عوامل الإنتاج خاصة مردودية رأس المال المستثمر وعامل رأس المال البشري.

♦ عدم وجود وظيفة مراقبة التسيير، ووظيفة التدقيق الداخلي.

الخلاصة:

نستنتج مما سبق أن الإدارة الاستراتيجية للتكاليف تتطلب توفير معلومات تتصف بالشمولية والتكامل،

بحيث يجب عدم الاكتفاء بالمعلومات المتوفرة على مستوى المؤسسة والمتعلقة بتكاليف المنتجات فحسب، وإنما

السعي إلى الحصول على معلومات تخص المنافسين واستراتيجياتهم، وكذا الهيكل التكاليفي لديهم، وكفاءة وفعالية الأداء التي يتمتعون بها، وذلك من أجل دراسة وتحليل الاختلافات النسبية بين المؤسسة وكل منافس رئيسي موجود بالفعل في قطاع النشاط، أو يتوقع وجوده في المستقبل.

كما لا يجب إغفال أهمية دراسة العلاقات والروابط التي تتمتع بها المؤسسة وتأثيرها على سلسلة القيمة الكلية للمؤسسة، سواء كانت هذه الروابط والعلاقات خارجية مع الموردين والعملاء، أو داخلية خاصة بالأقسام والأنشطة، حتى يتمكن نظام التكاليف من القيام بدوره في خدمة ودعم الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة بالاعتماد على التحكم في التكاليف والرقابة عليها.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها لمؤسسة (MANTAL) تبرز الأهمية التي توليها هذه المؤسسة لنظام تحليل التكاليف باعتبارها نموذجا في قطاع نشاط صناعة الأغذية في الجزائر مما يومأ إلى:

♦ أن التحولات الأخيرة التي عرفها العالم من لجوء إلى الشراكة، استعمال التقنيات الحديثة للمعلومات بالاعتماد على الإعلام الآلي سواء في ميدان الإنتاج، تسيير الموارد البشرية، المحاسبة والمالية، الأساليب المعاصرة للتسويق والاهتمام بجودة المنتج وحسن خدمة الزبون، وما لها من التأثير البالغ الأهمية على تكاليف المنتجات جعلت من المؤسسات الاقتصادية على العموم ومؤسسة (MANTAL) خصوصا غير قادرة على مسايرة هذه التطورات والحصول على مركز تنافسي دائم، ومآلها إلى الزوال ما لم تتحكم في تكاليفها.

♦ أن مؤسسة (MANTAL) تبحث عن ضرورة اختفاء العلاوات الفردية الممنوحة على أساس الكميات المنتجة أو احترام الوقت المعياري لأنها تتسبب فعلا في خلق مخزونات تبقى متراكمة في المخازن وتكلف مصاريف التخزين والإنارة والتأمين، وتسهم في وجود نفايات التي تتطلب مصاريف لنزعها، بالإضافة إلى خلق مهام إدارية بدون فائدة، لذا يجب إعادة النظر في طريقة منح هذه العلاوات وربطها بنسبة زيادة رقم الأعمال وارتفاع النتيجة المحققة، كما أنها لم توافق عن الاقتراح المتعلق بالميل التلقائي للأفراد لتفادي نظام الرقابة المفروض عليهم مما يوحي إلى ضرورة المتابعة والتوجيه والرقابة المستمرة على العمال ومدى نقص الوعي لديهم بالمسؤولية المنوطة بهم. وأن عدم موافقتها عن تغيير منهجية العمل وتحويل مسؤولية أعضاء المؤسسة إلى الشمولية إنما راجع لارتباطها كغيرها من المؤسسات الوطنية القديمة النشأة بالتقسيم الوظيفي التيلوري للمهام.

♦ أن مؤسسة (MANTAL) بدأت تولي اهتمام كبير لنظم التسيير الحديثة، وخاصة نظام المحاسبة التحليلية (ونظام تحليل التكاليف كجزء من هذه الوظيفة)، وأن المعلومات الناتجة عنه تكتسي أهمية بالغة، والدليل

على ذلك شروعا في وضع أنظمة معلومات جد مكلفة، تكوين الأفراد المسؤولين عليها، وذلك إيمانا منها بضرورة تغيير ذهنيات التسيير وتبني استراتيجيات تنافسية بالاعتماد على السيطرة بواسطة التكاليف في ظل التحولات الجارية.

♦ إن نجاح المؤسسة الاقتصادية في التحسين من قدراتها التنافسية من خلال قيد التكلفة المنخفضة يتطلب منها ضرورة تحسين نوعية وأداء مواردها المتاحة قصد الحصول على تخفيضات حقيقية في تكلفة الوحدة المنتجة دون التأثير على جودة المنتج، ولن يتسنى لها ذلك إلا بتبني الأساليب الناجعة لتحقيق الإدارة الاستراتيجية للتكاليف.

♦ يستلزم تنفيذ الاستراتيجيات التنافسية توفير معلومات تساعد على تخفيض التكاليف والتحكم في تكاليف الإنتاج والتسويق، كما تتطلب تعاون المحاسب مع إدارة التسويق من أجل الحصول على معلومات عن هياكل تكاليف المنافسين وعن أسواق منتجات المنظمة.

♦ يجب أن تعمل المحاسبة على توفير معلومات عن التكاليف والأسعار وحجم المبيعات والحصص السوقية والتدفقات النقدية ومدى استغلال الموارد، ويتطلب هذا أيضاً التعاون مع إدارة التسويق.

♦ توفير معلومات عن أنشطة خلق القيمة بالمنظمة وتحديد المسببات الهيكلية والتفيزية للتكلفة من أجل تفعيل الإدارة الاستراتيجية للتكاليف.

إن تحليل التكاليف ومعرفة أسباب نشأتها وكيفية التحكم فيها يوفر جزء لا يستهان به من المعلومات التي قد يستفاد منها في رسم الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة، والذي أصبح ضرورة تفرضها ظروف المنافسة، ومختلف العوامل المعقدة والمتداخلة المحيطة بالمؤسسة، بحيث يتطلب توفير هذه المعلومات بشكل دوري ضمن الاستفادة منها في الإدارة الاستراتيجية للتكاليف، وتحقيق المزايا التنافسية المترتبة عليها، مما يضمن قدرات تنافسية قوية للمؤسسة في ميدان نشاطها.

الاحالات والمراجع:

1. عبد المقصود ديبان السيد، أساسيات محاسبة التكاليف، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص51.
2. صالح رزق، عطا الله خليل بن ورا، مبادئ محاسبة التكاليف، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص14.
3. محمد علي الجبالي، قصي السمراني، محاسبة التكاليف، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص9.
4. بويقوب عبد الكريم، المحاسبة التحليلية، ديوان الوطني للطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص26.
5. A. Boughaba, *comptabilité analytique d'exploitation*, BERTI, ALGER, 1998, P.28.
6. PESQUEUX. Y et MARTORY. B, *la nouvelle comptabilité des couts*, PUF, France, 1995, p.42.
7. رحمون هلال، المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص49.
8. MEVELLEC. P, *les paramètres de conception des systèmes de couts, étude comparative*, Revue : *comptabilité-contrôle-Audit*, Printemps, 2003, tome 1, volume 1, p.572.

9. رحمون هلال، مرجع سبق ذكره، ص 51.
10. Richard Percerou, *Entreprise (gestion et compétitivité), édition économique, Paris, France, 1984, p. 53.*
11. كمال رزيق، فارس مسدور، مفهوم التنافسية، الملتقى الوطني حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 29-30 أكتوبر 2002، ص 105.
12. فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص. 11-12.
13. علاء بن ثابت، "متى يصبح الاقتصاد الجزائري تنافسي؟ دراسة سياسات تحسين القدرة التنافسية في ظل اتفاق الشراكة"، الملتقى الدولي حول: آثار وانعكاسات اتفاق الشراكة على الاقتصاد الجزائري وعلى منظومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المنعقد بجامعة فرحات عباس- سطيف، أيام 13-14 نوفمبر 2006، ص 04.
14. أحمد سيد مصطفى، التسويق العالمي بناء القدرة التنافسية للتصدير، شركة الناس للطباعة، الطبعة الأولى، 2001، ص 144.
15. Shank. JOHN K, GOVINDARAJAN.V, *la gestion stratégique des couts, les édition d'organisation, paris, 1995, p.p.19-20.*
16. داودي مهدي، مدخل التكلفة المستهدفة كأداة للإدارة الاستراتيجية للتكلفة ودوره في تحقيق المركز التنافسي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد 09، 2009، ص. 206.
17. Shank. JOHN K, GOVINDARAJAN.V, *op.cit, p.19.*
18. نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية، مصر، 1998، ص 169.
19. www.afnor.fr (Analyse de valeur, Avril 2010)
20. نبيل محمد مرسي، تحليل هيكل التكاليف لأغراض الإدارة الاستراتيجية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد الثاني، 1997، ص ص، 305-306.
21. Alazard et Sépari, *contrôle de gestion, 6e edition, DUNOD, paris, 2004, p259.*
22. نبيل محمد مرسي، مرجع سبق ذكره، ص 315.
23. عاطف عبد المجيد عبد الرحمن، إطار مقترح لتحليل وإدارة التكلفة من منظور استراتيجي بهدف تعظيم قيمة المنشأة، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج جامعة جنوب الوادي، المجلد 17، العدد 2، ديسمبر 2003، ص. 132-133.
24. MEVELLEC.P, *les paramètres de conception des systèmes de couts, étude comparative, Revue : comptabilité-contrôle-Audit, Printemps, 2003, tome 1, volumel, p.30.*
25. نعيمة يحيوي، دور نظام ABC بالتكامل مع نظام JIT في تهيئة المنظمات لاكتساب المزايا التنافسية، الملتقى الوطني حول استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، ولاية سعيدة، الجزائر، يومي 10-11 نوفمبر 2009، ص. 07.
26. Charles T. Horngren, Srikant M. Datar, Madhav V. Rajan, *Cost Accounting :A Managerial Emphasis, 14 Edition, Edition PEARSON, 2012, p146.*
27. عماد يوسف أحمد الشيخ، عبد الحكيم مصطفى محمود جودة، تطبيق نظام التكاليف المبني على الأنشطة على إحدى شركات البلاستيك الأردنية (دراسة ميدانية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - العلوم الإنسانية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المجلد العاشر، العدد الأول، عمان، الأردن، 2007، ص 13.
28. نعيمة يحيوي، مرجع سبق ذكره، ص 07.
29. عماد يوسف أحمد الشيخ، عبد الحكيم مصطفى محمود جودة، مرجع سبق ذكره، ص. 13.
30. محمد نجيب زكي محمد، استخدام أسلوب محاسبة تكلفة النشاط في تطوير إعداد الموازنات التقديرية في شركات قطاع الأعمال العام، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد العدد الأول، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، يناير 1993، ص 1073.
31. عماد يوسف أحمد الشيخ، عبد الحكيم مصطفى محمود جودة، مرجع سبق ذكره، ص 14.
32. Bouquin .H, *comptabilité de gestion, Économica, Paris, 2003, p96.*
33. أمجاد محمد الكومي، استخدام مداخل تحليل التكاليف الاستراتيجي في دعم المزايا التنافسية للشركات الصناعية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2002، ص. 278.
34. إسماعيل محمد السيد، الإدارة الاستراتيجية - مفاهيم وحالات تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 228.
35. إسماعيل يحيي التكريتي، محاسبة التكاليف المتقدمة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة 2، 2008، ص 358.

أثر استراتيجية التكوين على تطور المؤسسات الاقتصادية

بمنطقة بشار- الجزائر

أ. روشام بن زيان

جامعة طاهري محمد، بشار / الجزائر

rouchambenziane@yahoo.fr

The Impact of training strategy on the development of economic companies in the area of BECHAR - ALGERIA

Roucham Benziane

University of Tahri Mohammed, Bechar –Algeria

Received: 09 Nov 2015

Accepted: 02 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

التكوين هو من الممارسات الجيدة لإدارة الموارد البشرية - يسمح للمؤسسة بسرعة التأقلم مع التغيرات التي يشهدها محيطها الداخلي والخارجي، ما يدفع بالمؤسسة إلى تبني استراتيجية تكوين واضحة. لذا تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى تبني المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار لاستراتيجية تكوين التي لها أثر على تطور المؤسسة. حيث كان مجتمع دراستنا كافة المؤسسات الاقتصادية التي تقوم بالتكوين، وشملت عينة الدراسة 10 مؤسسات بمنطقة بشار حيث استهدفنا الأطراف الفاعلة في صنع استراتيجية التكوين منهم المدراء العامون، مدراء الموارد البشرية، المدراء التنفيذيون، مسؤولي وظيفة التكوين. حيث وزعنا 40 استبياناً بمعدل 4 لكل مؤسسة استرجعنا منها 95% صالحة للتحليل الإحصائي.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية التكوين، وظيفة التكوين، مسؤول التكوين، تطور المؤسسة.

رموز JEL: M12, C1.

Abstract:

The training is one of the best practices of human resources management. This tool permits the company to adapt the rapid changes in its internal and external environment, The former tool drives the company to adopt a clear training strategy. So, the aim of this study is to identify the degree of commitment training strategy in economic companies in the area of Bechar. And discover its effect on the company's evolution. Where our community was all the economic companies that provide training, the sample of our study consisted of 10 companies in area of Bechar. We targeted the actors in the construction of the training strategy such as the managers, human resource managers, executives and responsible of training function. we used questionnaire as a tool to collect data used in this study, so we distributed 40 questionnaire at a rate of 4/company and 95% been retrieved was valid to statistical analysis.

Key words : Training strategy- training function- training responsible- company's evolution.

(JEL) Classification : M12, C1.

تمهيد:

تعيش المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تقلبات تمخضت عن التحول نحو اقتصاد السوق، نتج عنها صعوبات حالت دون تبني المقاربات الحديثة في إدارة موارد ها البشرية، وسط تغييرات بيئية تتميز بالتجديد والمنافسة، يكون الاعتماد فيها على الأساليب العلمية في تسيير المؤسسة في إطار سياسات واضحة لمختلف أنشطة المؤسسة.

ومن المفاهيم الحديثة التخطيط الاستراتيجي الذي أضحى أداة جيدة في يد المؤسسة لتحقيق البقاء والاستمرارية، كما لم يعد اليوم في مصلحة المؤسسة سواء في الأجل القصير أو الطويل إغفال الجوانب المتعلقة بتبني سياسة حديثة وواضحة لتنمية كفاءاتها، ومما بالخصوص تكوين أفرادها حتى تكون لديها مختلف المعارف والمهارات التي تسمح بمواجهة كافة التغيرات على جميع المستويات الاقتصادية، التكنولوجية والاجتماعية.

فنجاح المنظمات العمومية والخاصة - سواء كان ذلك في الدول النامية أو المتقدمة - يتوقف على كفاءة العنصر البشري مما يتطلب تطبيق استراتيجيات خاصة بالموارد البشرية ومنها تبني استراتيجية التكوين، لقد ازدادت أهمية التكوين في هذا القرن الذي يفرض علينا التفكير في التغيرات والتحديات المتنوعة والمتمثلة في التدفق المعرفي والتكنولوجي والتكتلات الاقتصادية العملاقة والعولمة. إن تبني هذه الاستراتيجيات سيسمح لا محالة بتحسين ممارسات وظيفة تسيير الموارد البشرية كما أن لها التأثير في تطور أداء المؤسسة وتعزيز مكانها في الاستثمار البشري.

إن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، بما فيها المؤسسات التي تنشط في منطقة بشار، لها دور أساسي في تطور الاقتصاد والمجتمع الجزائري، مما يتطلب منها تطوير انتاجها وخدماتها بصفة دائمة، تبني التكنولوجيات المتطورة واستخدام الأساليب الحديثة في المناجمنت وتحسين قوانينها ولوائحها التنظيمية، مما يتطلب إشراك العاملين في من خلال برامج التحسين والتكوين المستمر. إن نجاح المؤسسة في هذه المهمة، لا يكون إلا بتكاتف جهود مختلف الفاعلين في صنع استراتيجية التكوين على كل المستويات انطلاقا من الإدارة العامة وصولا إلى المتكون في حد ذاته ومرورا بمدير الموارد البشرية، المدراء التنفيذيين ومسؤول مصلحة التكوين دون أن ننسى تدخل ممثلي العمال.

1. إشكالية البحث: إن عدم توافر أي مؤسسة على اليد العاملة المؤهلة جيدا والمدرّبة التي تتكيف باستمرار مع التحولات يعد ضعفا أمامها للمنافسة اقليميا وعالميا. ومن هذا المنطلق يجب النظر إلى التكوين من منظور

استراتيجي - بعيدا عن اعتبار التكوين نشاطا نمطيا روتينيا - وهذا ما يكون محور انشغالنا محاولين الإجابة عن الإشكالية الأساسية التالية:

ما مدى تبني المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لاستراتيجية تكوين واضحة يكون لها الأثر في تطور المؤسسة؟

2. دوافع اختيار الموضوع:

لقد شكلت ملاحظتنا السابقة¹ دافعا لاختيار هذا الموضوع، حيث رصدنا أن موضوع التكوين لم يرق بعد بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى المستوى الذي يحقق خياراتها. فأردنا التعرض إلى موضوع التكوين من زاوية مختلفة بعيدا عن الدراسات السابقة التي تنظر له فقط كنشاط نمطي من أنشطة الموارد البشرية فأردنا معالجة هذا القصور وإبراز صورة التكوين كاستراتيجية قائمة بذاتها.

3. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تأتي في سياقين؛ الأول : الأكاديمي النظري، والثاني الميداني التطبيقي. أما السياق الأكاديمي فسيهم في التعرف على العلاقة التي تربط التكوين بأبعاده المختلفة بمتغيرات كداء العاملين وتطور المؤسسة وهذا جد مفيد للباحثين والدارسين في الموضوع. أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فتهدف إلى مساعدة مسؤولي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بمنطقة بشار على التعرف على فعالية برامجهم التكوينية والوقوف عند الثغرات ورصد المعوقات. لزيادة التركيز على المجالات التي لها فاعلية من خلال انتقاء أفضل السبل ومعالجة القصور على الأقل فاعلية.

4. أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف بحثنا فيما يلي:

- ♦ تسليط الضوء على أحد استراتيجيات وظيفة الموارد البشرية أقل ما يقال عنها أنها المسؤولة عن تقليل خطر اللأ تكيف مع تحولات محيط المؤسسة.
- ♦ ترتكز الدراسة على موضوع يؤثر على تعزيز القدرة التنافسية. حيث أن التكوين هو استثمار طويل الأجل لأهم مورد بالمؤسسة يسمح بتحسين أداء العاملين وتطوير معارفهم ومهاراتهم وهذا ما يرفع قدراتها التنافسية محليا ودوليا.
- ♦ تأصيل المفاهيم الأساسية المتعلقة بهذه الاستراتيجية ومختلف الفاعلين فيها تحديد درجة تدخل كل طرف حسب نوع نشاط المؤسسة أو حجمها ... إلخ نظرا لقلّة المراجع بخصوصها واختلاط المفاهيم المرتبطة بها.

- ♦ من خلال بحثنا سنوضح كيفية دمج استراتيجية التكوين في المؤسسة بشكل يجعلها تحقق الأهداف البيئية المرجوة منها ومساهماتها في تحقيق البقاء والاستمرارية للمنظمة.
- ♦ دعم اهتماماتنا العلمية بجزئيات المنشأة بعيدا عن السطحية والمعالجة الوصفية.

أولا. الإطار النظري:

لقد تناول الكثير من الباحثين والكتاب في مجال التسيير مفهوم التكوين وذلك من زوايا مختلفة ولكنها جميعها اتفقت بالنهاية على دوره في رفع كفاءة العاملين والمنظمة ككل.

1. مفاهيم أساسية في التكوين:

فقد عرفه ² (L.Sekiou, 1986) على أنه "هو مجمل النشاطات، الوسائل، الطرق، والدعائم التي تساعد في تحفيز العمال لتحسين معارفهم وسلوكياتهم، وقدراتهم الفكرية الضرورية في آن واحد لتحقيق أهداف المنظمة من جهة، وتحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية من جهة أخرى، بدون أن ننسى الأداء الجيد لوظائفهم الحالية أو المستقبلية".

كما عرفه ³ (Goldstein, 1993): بأنه "الاكتساب المنظم للمهارات، القواعد، المفاهيم أو الاتجاهات التي تؤدي إلى تطوير الأداء". أما عبد (صلاح الدين عبد الباقي، 2002) ⁴ فيقول: "أنه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم"، ويرى ⁵ (Jean Pierre Citeau, 2000) على أنه هو "مجموعة الإجراءات ذات البعد البيداغوجي المقدمة للأفراد والتي تسمح لهم بالتكيف مع التغيرات والتطورات الهيكلية، وكذا التعديلات الجارية على مستوى تنظيم العمل داخل في المؤسسة، والتي تسمح لهم بتطوير مهنهم ووظائفهم". وبالنسبة لـ ⁶ (Pierre Casse, 1994) فهو "العملية التي تهدف إلى تنمية قدرات ومهارات الأفراد المهنية أو التقنية أو السلوكية من أجل زيادة كفاءاتهم وفعاليتهم في إطار تنفيذ المهام والأدوار المتصلة بوظائفهم الحالية والمستقبلية". إلى جانب (خالد الهيتي، 2004) ⁷ الذي يرى بأن التكوين "عمل أو نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية والذي يعمل على تقرير حاجة الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل، في ضوء نقاط الضعف والقوة الموجودة في أدائهم وسلوكهم خلال العمل"

2. البعد الاستراتيجي للتكوين:

في السنوات الأخيرة - في ظل العولمة الاقتصادية والتغير المستمر - وجدت منظمات الأعمال نفسها أقل قدرة على المنافسة، مما اضطر بعضها إلى الخروج من السوق أو السيطرة عليها من قبل منظمات أخرى. وفي أغلب الأحيان اضطرت إلى تخفيض قوة العمل لديها. وهذا التغير في البيئة الخارجية شكّل تهديداً للمنظمات التي تعمل في الأسواق الدولية، وهو في نفس الوقت يشكل فرصاً محتملة، لهذا يعد نجاح المنظمات - قائما - بشكل

دائم- على تعديل استراتيجياتها الحالية وتبنى استراتيجيات جديدة، وذلك من أجل المحافظة على ميزاتها التنافسية، الأمر الذي قاد المديرين في المستويات العليا في هذه المنظمات إلى النظر إلى إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي اعتماداً على أهداف المنظمة ورسالتها، بحيث تكون قادرة على مواجهة المشكلات التي تنشأ باستمرار. وفي الوقت ذاته المحافظة على مكانتها التنافسية والجودة والفعالية. وكما بينت إحدى الدراسات⁸ وجود علاقة بين استراتيجية الموارد البشرية والمكانة العالمية للمنظمات، وأن المنظمات التي تستخدم استراتيجية موارد بشرية متكاملة يكون أداؤها أفضل في مجال تحقيق مستويات جودة عالية، وتحسين وتطوير أداء أفرادها العاملين، وهذا التغير يؤثر على استراتيجيات أنشطة الموارد البشرية ومنها نشاط التكوين. حيث أن أغلب المؤسسات في العالم تتفق مبالغ طائلة عليه، من أجل رفع سوية أداء عمالها ومما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومن أهم الجوانب التي يجب مراعاتها في العملية التكوينية هي اختيار الاستراتيجية المناسبة إلى تحقيق أهداف مخطط التكوين وبما يتلاءم مع احتياجات الموظفين والمؤسسة.

هذا، وينبعث البعد الاستراتيجي التكويني عن أهداف استراتيجية واضحة المعالم، قد تكون هجومية أو دفاعية مستفيدة من المتغيرات في محيط المنظمة الداخلي (البشرية أو المادية أو المعلوماتية) أي نقاط القوة والضعف أو تبعاً للمتغيرات الخارجي (السياسية، القانونية، الاقتصادية، التكنولوجية أو السوسيو- ثقافية)؛

1.2. مفهوم استراتيجية التكوين:

ومما سبق يمكن للباحث استخلاص التعريف التالي لاستراتيجية التكوين "بأنها عملية تهدف إلى اتخاذ القرارات الاستراتيجية المؤثرة على المدى البعيد فيما يتعلق بتنمية وتطوير أداء العاملين في المنظمة ومدى امتلاكهم للمهارات والمعارف والكفاءات والقدرات والمدخل الرئيسي لاستراتيجية التكوين هي الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحدد الرؤى المستقبلية للمنظمة والأهداف التي يجب تحقيقها".

ويركز المدخل الاستراتيجي للموارد البشرية على اعتبار أن الفرد هو أصل استثماري هام من أصول المنظمة وإدارة الموارد البشرية هي شريك حقيقي وهام في التخطيط الاستراتيجي الشامل وأن عملها لم يعد محصوراً فقط في إدارة الأعمال اليومية للأفراد من استقطاب وتوظيف وتكوين وتقييم الخ، وإنما يجب أن يكون لها رسالة واضحة مشتقة من رسالة المنظمة ويجب أن يفهم الجميع هذه الرسالة ويعمل بمقتضاها، وكذلك يجب أن يكون هناك استراتيجية واضحة لإدارة الموارد البشرية في المنظمة بحيث يتم تحديد الأهداف الأساسية طويلة المدى للمنظمة في مجالات إدارة الموارد البشرية والتي تتجسد في مجالات العمل والممارسات التنفيذية اليومية.

2.2. اهتمام المؤسسة باستراتيجية التكوين:

وتتضح الأهمية المتزايدة الممنوحة حالياً لمفهوم استراتيجيات التكوين في الأدبيات الدراسات العديدة، فمن خلال مجموعة الدراسات⁹ التي قام بها *J.M. Peretti* في 1986 والتي أثبتت أن جميع مسؤولي الموارد البشرية تقريباً يعتبرون التكوين واحد من المحاور الاستراتيجية ذات البعد البشري داخل المؤسسة كما أن تمويل عملية التكوين بالنسبة لكتلة الأجور قد بلغ في فرنسا 2.34 % سنة 1986 و 3.34 % سنة 1997. كما أفادت إحصائية¹⁰ سنة 1994 أن الشركات الأمريكية والتي يفوق عدد عمالها أكثر من 100 أنفقت مبلغ 45 مليارات دولار على برامج التكوين فيها، حيث تنظر إلى ذلك على أنه مسألة استراتيجية تخدم مصالحها في البعيدة الأجل.

ويرجع هذا الاهتمام إلى عوامل عديدة منها:¹¹

- ♦ المكانة المهمة التي أصبحت تحتلها وظيفة الموارد البشرية.
- ♦ التكوين يمثل للمسؤولين عامل للتسوية الاجتماعية.
- ♦ التكوين يمثل عاملاً للتوفيق بين النظرة الاجتماعية والاقتصادية في نفس الوقت.
- ♦ الأثر المتزايد لممارسات وسياسات وظيفة التكوين على أداء الأفراد العاملين

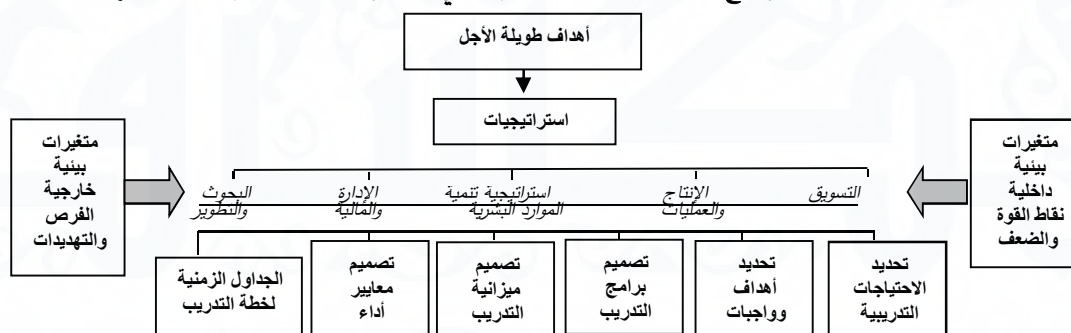
3.2 التخطيط الاستراتيجي للتكوين:

يقوم التخطيط الاستراتيجي للتكوين، النابع من الأهداف الطويلة الأجل، على بلوغ التوجهات الاستراتيجية في كل الوظائف الرئيسية التسويق، الإنتاج، الموارد البشرية والإدارة والمالية.

إن المخطط الاستراتيجي للتكوين يقوم على إجراء تحليل للفرص والتهديدات في بيئة المنظمة الخارجية وعواملها المختلفة والمتغيرة، وكذلك تحديد نقاط القوة والضعف في بيئة المنظمة الداخلية لتحقيق أهداف قد تتمثل في: الرغبة في التوسع - تسطير هامش أرباح معين بالنسبة للرأسمال المستثمر - دخول أسواق جديدة أو التوسع في أسواق قائمة - التوغل في السوق بسعر تنافسي من خلال تخفيض التكاليف، لهذا فإن بلوغ هذه الأهداف الاستراتيجية لا يتسنى إلا بتوفر موارد بشرية مكونة ومؤهلة تسهم في بلوغها.

إن الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة تتطلب - وباستمرار - تغييراً هيكلياً الذي يعني هنا الجهد الطويل المدى لإدخال التغيرات المخططة تحت رعاية المؤسسة ويحتوي هذا الجهد منهج التغيير نفسه. تتجزأ منهج التغيير هذه بالتوازي مع تسيير المؤسسة¹²، لأن التغيير يجب أن يتبعه تحسين في التسيير وبما أن التغيرات المطلوبة يجب أن تتجزأ بصفة مخططة ومراقبة ومسيرة بصفة جادة، فإن الموارد البشرية الموجودة لا يجب أن تكون حاجزاً أمام التغيير الهيكلي ولكن عامل نجاح يستعمل للوصول إلى التغيرات المنشودة في منهجية التغيير.

الشكل 1: مخطط يوضح مكان المخطط الاستراتيجي للتكوين ضمن استراتيجيات المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

إن الضرورة تكون أكثر إلحاحا إلى تكوين الأفراد حينما تكون المؤسسة بصدد تطبيق خيار استراتيجي الذي يشمل تغييرات في هيكل العمل داخل المؤسسة وتحولات في تنظيم العمل، وهذا التكوين يهدف إلى التحضير المستمر للأفراد لتلبية متطلبات التغييرات الحتمية دون إهمال حاجتهم الخاصة من تطوير المعارف (*Le savoir*) والمهارة (*Le savoir-faire*) وكذا سلوكيات وتوجهات العمال التي تحتاجها المؤسسة لإنجاح تنظيمها.

كما طرح *Malcolm Peel* عدة أسئلة لإبراز الدور الاستراتيجي للتكوين:

- ♦ هل تحتاج الخطة الاستراتيجية إلى توظيف أفراد جدد؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي المهارات المطلوبة من هؤلاء؟ وكيف سيتم توظيفهم؟ وكيف سيستطيعون التكيف مع مناصبهم الجديدة.
- ♦ هل تتطلب الخطة الاستراتيجية مهارات أو معارف جديدة لدى الموظفين الحاليين؟ وإذا كان ذلك مطلوبا كيف يمكن الحصول على هاته المهارات و المعارف؟
- ♦ إذا كانت تتطلب الخطة مستويات عالية من الأداء؟ إذا فكيف يمكن تحقيق هذا الأداء؟
- ♦ هل تشمل الخطة تغييرات في الأنظمة والأساليب الإنتاجية والتجهيزات والآلات؟ فما هو التكوين المطلوب للأفراد لتطبيق هذه التغييرات بفعالية.
- ♦ هل تدعو هذه الخطة إلى تغييرات على مستوى سلوكيات الموظفين و ثقافتهم؟ وما هي هذه التغييرات وكيف يمكن تحقيقها.

ومن جهته (*Tharennou, 1991*)¹³ الاستراتيجيات التكوينية بأنها كيفية عقد و تقديم البرامج التكوينية

للأفراد والتي تأخذ الأبعاد التالية:

- ♦ مكان عقد البرنامج هل يتم عقده داخل المؤسسة أم لا؟ فترة عقد البرنامج، هل مدته طويلة أم قصيرة
- ♦ هل يستدعي الإقامة السكنية للمتكون أم لا؟ هل يتم استخدام مكونين من داخل المؤسسة أم من خارجها؟

♦ محتوى البرنامج، هل يتضمن محتوى إداري أم يتعلق بمشاكل خاصة في المؤسسة؟

وبالتالي فإنه يمكننا تعريف استراتيجية التدريب بأنها مزيج من طرق التدريب والوسائل المساعدة وأسلوب تنظيم المتكويين و المتكويين، بالإضافة إلى أنها تصف خبرات التعلم التي سيمر بها المتكويون، ونمط الممارسة التطبيقية التي سيقومون بها. والجدير بالذكر فإن الاستراتيجية التكوينية مرتبط مع مدى تجاوبها مع أنماط التعلم التي تتماشى مع وظيفة المتلقي. والجدير بالذكر أن الاستراتيجية التكوينية تختلف من مكان لآخر ومن ظرف لآخر حسب متطلبات التكوين، فلذلك يجب أن يتم اختيار الاستراتيجية التي تلبي احتياجات المؤسسة بالإضافة إلى الاحتياجات النفسية للموظفين والتي لا تتعارض مع فلسفة الإدارة.

ثانيا. الدراسات السابقة:

يزخر الأدب الإداري بالعديد من المجهودات العلمية حول التكوين، لذا حاولنا التركيز على بعض الدراسات العربية وكذا الأجنبية.

1. دراسة شذى عبيدات (2003)¹⁴ : بعنوان "واقع استراتيجية الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية" ومنها وظيفة التكوين. بهدف معرفة اهم المعوقات التي تقف أمام البنوك الأردنية وهي بصدد تبني الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية و أنشطتها المختلفة. وتوصل الباحث إلى أن البنوك الأردنية لها مقدرة متوسطة بين إدارة الموارد البشرية في مجال التكوين و التخطيط الاستراتيجي للبنك ككل، وأن تطبيق وظيفة التكوين للموارد البشرية في البنوك الأردني تتم بدرجة عالية لكن تعاني من مشاكل كضعف قيم الثقافة التنظيمية خاصة ما تعلق بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. وكذا ضعف التنسيق بين دائرة الموارد البشرية و الوظائف الأخرى.
2. دراسة محمد تيسير الشرعة (2008)¹⁵ : بعنوان " استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية" حيث استهدفت هذه الدراسة فئة المديرين و بلغ عددهم 240 يمثلون 40 شركة مساهمة عامة صناعية أردنية من أصل 81 المسجلة في سوق عمان المالي، وهدفها قياس أثر تطبيق استراتيجية التدريب على أداء العاملين فقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق مراحل العملية التكوينية مرتفعة في هذه الشركات، وله علاقة ايجابية على أداء العاملين، كما أن الأسلوب المفضل هو المحاضرة والتدوير الوظيفي بدرجة أقل، كما أن الإدارة العليا ملتزمة بالتدريب كنشاط استراتيجي بينما تستخدم التكنولوجيا بدرجة ضعيفة.

3. دراسة جهاد صالح الدحيات (1999)¹⁶ بعنوان : "تقييم فاعلية البرامج التكوينية في مراكز التكوين الخاصة من وجهة نظر المتدربين: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية" حيث أجريت على 215 من عمال المصارف التجارية الأردنية يمثلون جميع أفراد مجتمع الدراسة وتم استرجاع 73% من الاستبانات صالحة للتحليل، وكان

هدف الدراسة التعرف على درجة فاعلية برامج التكوين في المراكز الخاصة، ومن خلال تحليل واقع هذه البرامج والتعرف على مستويات وأساليب تقييم البرامج التكوينية المتبعة. وهدفت أيضا إلى تحديد الأثر الذي تحدثه البرامج التكوينية على أداء العاملين في المصارف التجارية. وتوصلت الدراسة إلى أن مراكز التكوين والمصارف التجارية لا تهتم بتقييم أفرادها بعد الالتحاق بالعمل لمعرفة أثر التكوين الذي تلقاه المشاركون. وأوصى الباحث إلى ضرورة متابعة المتكويين بعد إنهاء البرنامج التكويني.

4. دراسة *Teresa Brannick, et al* (2002) ¹⁷ بعنوان: "Service management practice-performance model: A focus on training practices" لمعرفة أثر ممارسات التكوين في تحسين مستوى تقديم الخدمات. وقام الباحثون بجمع البيانات من (143) شركة خدمية في إيرلندا. وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم برامج تكوينية مكثفة ومخططة بشكل سليم تساهم وبشكل كبير في تحسين قدرة الأفراد العاملين على تقديم خدمات ذات مستوى مهارة عالي، وبالتالي زيادة رضا الزبائن.

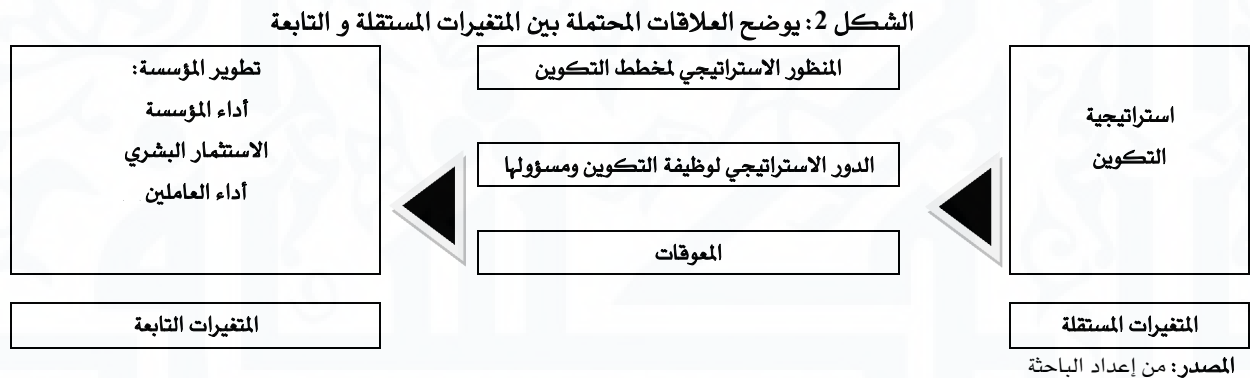
5. دراسة *Abdelkadir & al* (2001) ¹⁸ بعنوان: "Training practices of Polish Banks : an appraisal and agenda of improvement" هدفت لمعرفة ممارسات التكوين وأنشطته في البنوك البولندية، وقام الباحثان بجمع البيانات من (30) بنكاً في بولندا. وتضمنت أنشطة التكوين التي تمت دراستها ما يلي: تحديد احتياجات التكوين، وتطوير برامج، وتقييم فاعلية هذه البرامج. وتوصلت الدراسة إلى أن العديد من هذه البنوك تتجاهل عملية تحديد الاحتياجات التكوينية، وغياب عملية تقييم النتائج مما انعكس على أداء الموظفين.

6. بينما هدفت دراسة *Daniels* (2003) ¹⁹ بعنوان "Employee Training a strategic: Approach to better Return On Investment" والتي جرت في (15) مصرفاً إنجليزياً، واستخدم الباحث طريقة *Kirkpatrick* (ROI) العائد على الاستثمار لمعرفة العوائد التي تضيفها عملية تكوين الأفراد العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أن التكوين يساهم كثيراً في وتعلم الأفراد العاملين وتطوير مهاراتهم، ويرفع فاعلية فرق العمل، وتحسين مستويات الجودة، وخلق ثقافة تنظيمية داعمة لأهداف واستراتيجيات المنظمة، وهذا بدوره يساهم في تحقيق عائد جيد على الاستثمار في التكوين.

7. ودراسة *Gascó* (2004) ²¹ التي ركزت على معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الممارسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وخصوصاً استراتيجية التكوين في شركة الاتصالات الإسبانية (*Telefonica*). وأهم النتائج التي توصلت إليها بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في التكوين ساهم وبشكل كبير في تحسين استغلال المديرين لوقتهم، وزيادة المشاركة الفعالة للمدربين، وتحسين أنظمة تقييم فاعلية البرامج التكوينية، وتحسين جودة هذه البرامج.

ونخلص في الأخير إلى أن الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها تنوعت في نتائجها فمنها ما ركز على جانب تقييم البرامج التكوينية وتحديد آثارها مثل دراسة الدحيات (1995). بينما اهتمت عبيدات (2003) في العلاقة بين التخطيط وتطبيق البرامج التكوينية. وأظهرت دراسة Abdelkadir (2001) أن البنوك البولندية تتجاهل تحديد الاحتياجات التكوينية وتقييم البرامج التكوينية. وقدمت دراسة Teresa (2002) الدليل على أن التكوين يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وإتقان العمل. وانفردت دراسة Daniels (2003) في إظهار أهمية العائد على الاستثمار في التكوين وقدمت الدليل على أن العائد جيد من حيث تطوير قدرات ومهارات العاملين.

ثالثاً: النموذج الفكري لمتغيرات الدراسة:



رابعاً. فرضيات الدراسة:

- ♦ الفرضية العدمية الأولى (H_0): لا يوجد منظور استراتيجي للتكوين بالمؤسسات من وجهة نظر الفاعلين في استراتيجية التكوين.
- ♦ الفرضية العدمية الثانية (H_0): لا يوجد دور استراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها في استراتيجية التكوين من وجهة نظر الفاعلين فيها.
- ♦ الفرضية العدمية الثالثة (H_0): يوجد معوقات لتبني استراتيجية التكوين من وجهة الفاعلين في هذه الاستراتيجية.
- ♦ الفرضية العدمية الرابعة (H_0): يوجد تطور بالمؤسسة
- ♦ الفرضية العدمية الخامسة (H_0): لا يوجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة 0.05) للمنظور الاستراتيجي لمخطط التكوين، على تطور المؤسسة الاقتصادية بمنطقة بشار.
- ♦ الفرضية العدمية السادسة (H_0): لا يوجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية (عند مستوى الدلالة 0.05) للدور استراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها، وتطور المؤسسة الاقتصادية بمنطقة بشار.

خامسا: منهج البحث العلمي المستخدم:

1. تصميم الدراسة: من أجل الوصول إلى هدف البحث والإجابة عن الأسئلة التي طرحت ضمن الإشكالية سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، إلى جانب منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

2. طرق جمع المعلومات والبيانات: اعتمد الباحث على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات و هما:

1.2. المصادر الاستكشافية: و تمثل الخطوة الأولى في البحث حيث قام الباحث بجمع أكبر معلومات لتدعيم مختلف جوانب موضوع البحث، حيث سيتم الاعتماد على المراجع المتاحة سواء كانت باللغة العربية أو باللغات الأجنبية التي تناولت موضوع البحث، متمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية، الملتقيات، المجلات والدوريات العلمية، مواقع الانترنت والمكتبة الالكترونية بصفة عامة، بغية إثراء الموضوع وإضفاء مصداقية أكبر. للتوصل في نهاية الأمر إلى تحليل عام و إلى نتائج تجيب عن إشكالية بحثنا. كما تم استشارة ذوي الخبرة و الاختصاص و محاولة مناقشتهم حول المعلومات النظرية والتساؤلات الأكثر تلاؤما مع موضوع البحث.

2.2. المصادر الأولية:

1.2.2. الاستبانة: تم تطوير استبانة و توزيعها على المؤسسات المبحوثة لجمع البيانات، وقد تم التوزيع على الأطراف الفاعلة و المباشرة في بناء استراتيجية التدريب.

2.2.2. المقابلة الشخصية: وهي ضرورية للاستفسار على بعض المعلومات التي نحتاجها في الدراسة.

سادسا. عينة ومجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من 264، وهم مجموع إطارات المؤسسات المبحوثة وهم أكثر المتدخلين في صناعة استراتيجية التكوين، بينما شملت عينة الدراسة 40 إطارا من 10، وهم يمثلون (مدراء المؤسسات، مدراء وظيفة الموارد البشرية، مسؤولي مصلحة التكوين، والمدراء التنفيذيين) لأنهم الأطراف الفاعلة و المباشرة في استراتيجية التكوين.

الجدول 1: يوضح حجم عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	
100%	264	مجموع إطارات المؤسسات
15,15%	40	عدد إطارات العينة

المصدر: من إعداد الباحثة

و قد تم استرجاع 38 استبانة أي بنسبة 95 % صالحة لغايات البحث العلمي.

سابعاً. أداة الدراسة:

تتكون أداة الدراسة من استبانة قدمت للفاعلين (لمدراء المؤسسات، مدراء وظيفة الموارد البشرية، مسؤولي مصلحة التكوين، والمدراء التنفيذيين) لمعرفة تأثير البعد الاستراتيجي للتكوين على تطور المؤسسة، وقسمناها إلى الأربعة محاور مكونة تحتوي على 22 فقرة، حيث يحتوي:

♦ المحور الأول: المنظور الاستراتيجي لمخطط التكوين وتضم الأسئلة (7)، (9)، (10)، (14)، (15)، (22).

♦ المحور الثاني: الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها، وتضم الأسئلة (11)، (17)، (18)، (19).

♦ المحور الثالث: معوقات استراتيجية التكوين، وتضم الأسئلة (1)، (2)، (5)، (6).

♦ المحور الرابع: تطور المؤسسة (أداء المؤسسة - الاستثمار البشري - أداء العاملين) وتضم الأسئلة (3)، (4)، (8)، (12)، (13)، (16)، (20)، (21).

كما اعتمدنا على مقياس ليكرت الثلاثي كما يلي (1) دائماً، (2) أحياناً، (3) أبداً.

ثامناً. أساليب تحليل البيانات:

تم اختيار الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* وذلك لتحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة.

تاسعاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

تم باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاستخراج الإحصاءات الوصفية - في الإجابة على تساؤل الدراسة وفي اختبار فرضياتها الأساليب الإحصائية التالية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب متغيرات نموذج الدراسة، حيث يتم استعمال المتوسط المرجح لمعرفة اتجاهات المستجوبين فيما يخص متغيرات ومحاور الدراسة، وبما أن مقياس ليكرت المستعمل هو ثلاثي فستكون مجالات المتوسط المرجح لتحديد مستويات القبول كما يلي:

الجدول 2: يوضح المتوسط المرجح لسلم Osgood

المتوسط المرجح	مستوى القبول
من 1.00 إلى 1.66	دائماً
من 1.67 إلى 2.33	أحياناً
من 2.34 إلى 3.00	أبداً

المصدر: من إعداد الباحثة

2. و لاختبار الفرضيات استخدمنا الاختبارات التالية:

♦ اختبار التوزيع الطبيعي (*Tests of Normality*) من خلال اختبار (*Shapiro-Wilk*)

♦ الاختبار اللامعلمي باستعمال اختبار (*Wilcoxon*)

♦ اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple regression linear)

عاشرا. صدق و اعتمادية الأداة:

لقد تم عرض الأداة على عدد من الأساتذة في جامعة بشار بقصد التأكد من صدق الأداة وقد أبدوا بعض الملاحظات المفيدة التي تم الأخذ فيها. وتم استخدام معامل الاعتمادية *Reliability* المعروف بمعامل *Cronbach's Alpha* لقياس درجة الاعتمادية والتي بلغت:

الجدول 3: يوضح اعتمادية الدراسة

Cronbach's Alpha	N of Items
60.0	22

المصدر: من إعداد الباحثة

وهو مستوى مقبول في لأغراض الدراسات الانسانية.

الحادي عشر. عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات:

الجدول 4: يوضح الخصائص العامة للمؤسسات المدروسة

المؤسسة	عدد العمال	الاطارات	أع- التحكم	أع- التنفيذ	نسبة التأخير
سونلغاز التوزيع الحضري- بشار-	192	67	104	21	34.90%
المؤسسة العمومية للأشغال العمومية	521	50	70	401	9.60%
سونلغاز التوزيع الحضري- تندوف-	54	22	26	6	40.74%
SARL INJAZ	48	5	4	39	10.42%
بريد الجزائر	389	4	222	163	1.03%
اتصالات الجزائر	455	13	245	197	2.86%
ديوان الترقية و التسيير العقاري	314	65	93	156	20.70%
بنك التنمية المحلية	14	11	2	1	78.57%
البنك الوطني الجزائري- تندوف-	19	8	3	8	42.11%
GPL	244	19	98	127	7.79%
المجموع	2250	264	867	1119	11.73%

المصدر: من إعداد الباحثة

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

يلاحظ من بيانات الجدول (5) أن فقرات الاستبيان على درجة مرتفعة من الأهمية حيث بلغ المتوسط 1.55 وهو في المجال [1.00-1.66] أي أن هناك موافقة من المستجوبين بأن مؤسساتهم تطبق التكوين من منظور استراتيجي.

الجدول 5: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المنظور الاستراتيجي لمخطط التكوين

الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
#	المنظور الاستراتيجي لمخطط التكوين	1.55	0.466	دائما
7	مخطط التكوين يكون نتيجة لتحليل و معالجة احتياجات العاملين.	1.21	0.622	دائما
15	في المؤسسة، تقييم كفاءة العمليات التكوينية السابقة يعتبر جزءا هاما من مخطط التكوين و ذلك لأنه يوضح ما إذا كان مخطط التكوين الحالي و المستقبلي ناجحا.	1.39	0.790	دائما
9	طريقة تقييم التكوين تبنى على أساس تقييم أداء المتكويين، و ذلك بمراعاة درجة الرضا لديهم.	1.47	0.862	دائما
22	هل لدى المؤسسة إمكانيات داخلية كافية للتكوين.	1.55	0.891	دائما
10	الكثير من الأنشطة التكوينية للدورات التكوينية التي تقام في المؤسسة تستوجب مشاركة مكويين من المؤسسة	1.84	1.001	أحيانا
14	مخطط التكوين يمس جميع مستويات المؤسسة و ذلك لتفادي التمييز بين عمال المديرية الأخرى	1.84	1.001	أحيانا

المصدر: من إعداد الباحثة

الجدول 6: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
#	الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	1.59	0.57404	دائما
11	الإدارة العامة تستوجب وجود مصلحة خاصة بالتكوين - ضمن هيكلها التنظيمي - في أغلب الأحيان	1.32	0.739	دائما
18	تساهم وظيفة التكوين في اليقظة الاستراتيجية للمؤسسة بالإعلام عن التطورات التكنولوجية و انعكاساتها الداخلية.	1.55	0.891	دائما
17	وظيفة التكوين هي المسؤولة الأولى عن تخفيض أخطار اللاتكيف مع التكنولوجيا	1.61	0.916	دائما
19	يعد مسؤول التكوين مع رئيسه الاقتراحات ليساهم في استراتيجية التكوين المنتهجة، ثم يقدم تلك الاقتراحات إلى المدير العام	1.92	0.997	أحيانا

المصدر: من إعداد الباحثة

كما نلاحظ من الجدول (6) أن فقرات الاستبيان على درجة مرتفعة من الأهمية حيث بلغ المتوسط 1.59 وهو في المجال [1.00-1.66] أي أن هناك موافقة من الفاعلين في استراتيجية التكوين بأن هناك دورا استراتيجيا لوظيفة التكوين ومسؤولها.

الجدول 7: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول معوقات استراتيجية التكوين

الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
#	معوقات استراتيجية التكوين	2.38	0.597	أبدا
1	المسؤولين في المؤسسة ليسوا ضد فكرة التكوين، لكن لا يؤمنون به كثيرا.	2.11	1.008	أحيانا
6	ترى إدارة المؤسسة أن التكوين مكلف للغاية.	2.11	1.008	أحيانا
2	ليس هناك خطط مسبقة للتكوين، الدورات التكوينية تقام عشوائيا إلى غاية استنفاد الميزانية.	2.53	0.862	أبدا
5	إطارات المؤسسة يعتبرون أن التكوين مضيعة للوقت .	2.79	0.622	أبدا

المصدر: من إعداد الباحثة

أما الجدول (7) فيعطينا درجة منخفضة من الأهمية حيث بلغ المتوسط 2.38 وهو في المجال [2.34-3.00] أي

عدم موافقة بأن هناك معوقات تواجه استراتيجية التكوين.

الجدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول تطور المؤسسة

الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
#	تطور المؤسسة	1.38	0.338	دائما
8	وجود سياسة التكوين يعني أن التكوين وسيلة للتكيف و التطور، لتحسين أداء المؤسسة.	1.05	0.324	دائما
4	الخطة التكوينية تقام على أساس أهداف استراتيجية تسمح بتطور المؤسسة.	1.11	0.453	دائما
3	إدارة المؤسسة تعتبر التكوين كاستثمار بشري يسمح ببقاء واستمرارية المؤسسة.	1.21	0.622	دائما
13	المؤسسة تعتبر أن التكوين نشاط مستمر خلال المسار المهني للعامل لتحسين أدائه وتطور المؤسسة.	1.26	0.685	دائما
20	رغم بساطة الوسائل التقنية في المؤسسة المستعملة في التكوين، إلا أن التحفيز يمكنه أن يجعله أكثر فعالية لإيمان العاملين بأنه وسيلة لتطور المؤسسة	1.34	0.745	دائما
16	التكوين هو وسيلة للترقية الاجتماعية و المهنية.	1.37	0.786	دائما
21	تسعى المؤسسة من خلال التكوين إلى سد الفجوة الموجودة بين قدرات الفرد و متطلبات الوظيفة الجديدة.	1.39	0.790	دائما
12	المؤسسة تطرح التكوين العام كموضوع للتفاوض مع ممثلي العمال، أما التكوين المهني المتخصص فهو مسؤوليتها لتطور المؤسسة.	2.32	0.962	أحيانا

المصدر: من إعداد الباحثة

وتبين بيانات الجدول (8) أن فقرات الاستبيان على درجة مرتفعة من الأهمية حيث بلغ المتوسط 1.38 وهو في

المجال [1.00-1.66] مما يدل على أن هناك تطور حدث في المؤسسات جراء عمليات التكوين.

2. اختبار الفرضيات:

1.2. الفرضية العدمية الأولى:

نستخدم الاختبار اللامعلمي (Wilcoxon) وهو يستخدم لاختبار العينة الأحادية التي لا تتبع التوزيع الطبيعي لأنه

عند اختبارنا إذا كانت العينات التوزيع الطبيعي أم لا²² وجدنا:

الجدول 9: Tests of Normality للمتغير المنظور الاستراتيجي للتكوين

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المنظور الاستراتيجي للتكوين	0,193	38	0,001	0,880	38	0,001

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول أن قيمة (Shapiro-Wilk) هي (Sig=0,001) وهي أقل من 0,05 فنستنتج أن البيانات لا

تتبع التوزيع الطبيعي لهذا نقوم باختبار (Wilcoxon) حيث نجد النتائج التالية:

الجدول 10: Descriptive Statistics للمتغير المنظور الاستراتيجي للتكوين

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
المنظور الاستراتيجي للتكوين -	38	1,5526	0,46677	1,00	3,00
المتوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين	38	2,0000	0,00000	2,00	2,00

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

الجدول 11: يوضح الرتب Ranks للمتغير المنظور الاستراتيجي للتكوين

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
المتوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين - الاستراتيجي للتكوين - المنظور الاستراتيجي للتكوين	Negative Ranks	3 ^a	18,00	54,00
	Positive Ranks	30 ^b	16,90	507,00
	Ties	5 ^c		
	Total	38		

a. الوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين > المنظور الاستراتيجي للتكوين

b. الوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين < المنظور الاستراتيجي للتكوين

c. الوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين = المنظور الاستراتيجي للتكوين

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

الجدول 12: Test Wilcoxon للمتغير المنظور الاستراتيجي للتكوين

Test Statistics ^b	
	المتوسط الحسابي للمنظور الاستراتيجي للتكوين - المنظور الاستراتيجي للتكوين
Z	-4.104 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test (SPSS)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول (10) أن الوسط الحسابي للمتغير المنظور الاستراتيجي للتكوين كان 1,5526 و بانحراف معياري 0,46677 ، أما الجدول (11) فيبين أن 03 وحدات من العينة كان متوسط إجاباتهم أكبر من المتوسط الحسابي 2,0000 ، و 30 وحدة كانت إجاباتهم أقل من المتوسط الحسابي 2,0000 ، بينما 05 وحدات كانت إجاباتهم مساوية للمتوسط الحسابي 2,0000 ، ويوضح الجدول (12) أن مستوى الدلالة المحسوب (Sig. = 0,000) (2-tailed) و هو أصغر من (0,05) إذا يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي هي يوجد منظور استراتيجي للتكوين بالمؤسسات من وجهة نظر الفاعلين في استراتيجية التكوين.

2.2. الفرضية العدمية الثانية:

الجدول 13: Tests of Normality للمتغير الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	0,252	38	,000	0,856	38	0,000

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

بعد اختبارنا للمتغير إن كانت بياناته تتبع التوزيع الطبيعي أم لا نلاحظ من الجدول أن قيمة $(Sig=0,000)$ (*Shapiro-Wilk*) وهي أقل من 0,05 فنستنتج أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي لهذا نقوم بالاختبار اللامعلمي (*Wilcoxon*) كما يلي:

الجدول 14: *Descriptive Statistics* للمتغير الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	38	1,5987	0,57404	1,00	3,00
المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	38	2,0000	0,00000	2,00	2,00

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول (14) أن الوسط الحسابي للمتغير الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها كان 1,5987 وبانحراف معياري 0,57404 ، أما الجدول (15) فيبين أن 06 وحدات من العينة كان متوسط إجاباتهم أكبر من المتوسط الحسابي 2,0000 ، و 26 وحدة كانت إجاباتهم أقل من المتوسط الحسابي 2,0000 ، بينما 06 وحدات كانت إجاباتهم مساوية للمتوسط الحسابي 2,0000.

الجدول 15: يوضح الرتب *Ranks* للمتغير الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	6 ^a	13,67	82,00
المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	26 ^b	17,15	446,00
المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	6 ^c		
المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	38		

a. المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها > الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

b. المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها < الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

c. المتوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها = الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

ويوضح الجدول (16) أن مستوى الدلالة المحسوب $(Sig. (2-tailed) = 0,000)$ وهو أصغر من (0,05) إذا

يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي هي يوجد دور استراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها في استراتيجية التكوين. من وجهة نظر الفاعلين فيها.

الجدول 16: *Test Wilcoxon* للمتغير الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

<i>Test Statistics^b</i>	
الوسط الحسابي للدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	
- الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	
Z	-3,502 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

3.2. الفرضية العدمية الثالثة:

قبل اختبار الفرضية قمنا بتوحيد أوزان العبارات المكونة للمتغير لأنه تمت صياغتها بشكل سلبي وهي الأسئلة (1)، (2)، (5)، (6).

الجدول 17: *Tests of Normality* للمتغير معوقات التكوين الاستراتيجي

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
معوقات التكوين الاستراتيجي	0,263	38	0,000	0,849	38	0,000

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يتبين من الجدول (17) أن قيمة (Shapiro-Wilk) هي (Sig=0,000) وهي أقل من 0,05 فنستنتج أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. وعندما قمنا بالاختبار اللامعلمي (Wilcoxon) وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول 18: *Descriptive Statistics* للمتغير معوقات التكوين الاستراتيجي

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
معوقات التكوين الاستراتيجي	38	2,3816	0,59768	1,00	3,00
المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي	38	2,0000	0,00000	2,00	2,00

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول (18) أن الوسط الحسابي للمتغير معوقات التكوين الاستراتيجي كان 2,3816 وبانحراف معياري قدر بـ 0,59768.

الجدول 19: يوضح الرتب *Ranks* للمتغير معوقات التكوين الاستراتيجي

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي	26 ^a	17,62	458,00
المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي	7 ^b	14,71	103,00
معوقات التكوين الاستراتيجي - معوقات التكوين الاستراتيجي	5 ^c		
الاستراتيجي	Total	38	

a. المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي > معوقات التكوين الاستراتيجي

b. المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي < معوقات التكوين الاستراتيجي

c. المتوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي = معوقات التكوين الاستراتيجي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

أما الجدول (19) فيبين أن 26 وحدة من العينة كان متوسط إجاباتهم أكبر من المتوسط الحسابي 2,0000، و 7 وحدة كانت إجاباتهم أقل من المتوسط الحسابي 2,0000، بينما 05 وحدات كانت إجاباتهم مساوية للمتوسط الحسابي 2,0000.

ويوضح الجدول (20) أن مستوى الدلالة المحسوب (Sig. (2-tailed) = 0,001) و هو أصغر من (0,05) إذا يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي هي يوجد معوقات لتبني استراتيجية التكوين من وجهة الفاعلين في هذه الاستراتيجية.

الجدول 20: *Test Wilcoxon* للمتغير معوقات التكوين الاستراتيجي

Test Statistics ^b	
الوسط الحسابي لمعوقات التكوين الاستراتيجي - معوقات التكوين الاستراتيجي	
Z	-3,278 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,001

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

4.2. الفرضية العدمية الرابعة:

قمنا باختبار *Tests of Normality* لمعرفة إن كان المتغير يتبع التوزيع الطبيعي فكانت قيمة (Shapiro-*Wilks*) من الجدول (21)، وعليه المتغير لا يتبع التوزيع الطبيعي، لذا علينا القيام بالاختبار اللامعلمي (Wilcoxon) كما يلي:

الجدول 21: *Tests of Normality* للمتغير تطور المؤسسة

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
تطور المؤسسة	0,179	38	0,004	0,878	38	0,001

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

ويوضح الجدول (22) أن الوسط الحسابي للمتغير تطور المؤسسة يقدر بـ 1,3816 و بانحراف معياري قدر بـ 0,33760.

الجدول 22: *Descriptive Statistics* للمتغير تطور المؤسسة

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
تطور المؤسسة	38	1,3816	0,33760	1,00	2,25
المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة	38	2,0000	0,00000	2,00	2,00

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

الجدول 23: يوضح الرتب *Ranks* للمتغير تطور المؤسسة

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة	Negative Ranks	2 ^a	7,00
	Positive Ranks	35 ^b	696,00
المؤسسة - تطور المؤسسة	Ties	1 ^c	
	Total	38	

a. المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة > تطور المؤسسة

b. المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة < تطور المؤسسة

c. المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة = تطور المؤسسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

أما الجدول (23) فيوضح أن 02 من وحدات العينة كان متوسط إجاباتهم أكبر من المتوسط الحسابي 2,0000، و 35 وحدة كانت إجاباتهم أقل من المتوسط الحسابي 2,0000، بينما 01 وحدة كانت إجاباتها مساوية للمتوسط الحسابي 2,0000.

الجدول 24: Test Wilcoxon للمتغير تطور المؤسسة

Test Statistics ^b	
	المتوسط الحسابي لتطور المؤسسة - تطور المؤسسة
Z	-5.241 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

ويوضح الجدول (24) أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,000$ وهو أصغر من (0,05) إذا

يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي هي يوجد تطور في المؤسسة.

5.2. الفرضية العدمية الخامسة:

الجدول 25: Model Summary للمتغيرين المنظور الاستراتيجي للتكوين - تطور المؤسسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.412 ^a	0.170	0.147	0.31183

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (25) أن معامل الارتباط *Pearson* بين المتغيرين يساوي $R=0.412$ ومعامل التحديد $R^2=0.17$

مما يعني أن 17% من التغير الحاصل في تطور المؤسسة يعود إلى التغير في المنظور الاستراتيجي للتكوين في المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار، و بما أن مستوى الدلالة هو 0.010 أصغر من 0.05 يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية للتطور الحاصل في المؤسسة يعزي إلى المنظور الاستراتيجي للتكوين.

الجدول 26: ANOVA للمتغيرين المنظور الاستراتيجي للتكوين - تطور المؤسسة

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0.717	1	0.717	7.370	0.010 ^a
Residual	3.500	36	0.097		
Total	4.217	37			

a. Predictors: (Constant),

المنظور الاستراتيجي للتكوين

Dependent Variable:

تطور المؤسسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

ولتأكيد ذلك نلاحظ من الجدول (27) أن قيمة *t* المحسوبة 2.715 أكبر من قيمة *t* الجدولية 1.688 (من

جدول التوزيع *Student* عند درجة الحرية $df=36$ ومستوى الدلالة 0.05).

الجدول 27: Coefficients^a للمتغيرين المنظور الاستراتيجي للتكوين - تطور المؤسسة

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	0.919	0.178			5.165	.000
المنظور الاستراتيجي للتكوين	0.298	0.110	0.412		2.715	0.010

a. Dependent Variable:

تطور المؤسسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

6.2. الفرضية العدمية السادسة:

الجدول 28: *Model Summary* للمتغيرين الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها - تطور المؤسسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.341 ^a	0.116	0.092	0.32176

a. Predictors: (Constant),

الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (28) أن معامل الارتباط *Pearson* بين المتغيرين يساوي $R=0.341$ ومعامل التحديد $R^2=0.116$ مما يعني أن 11.6% من التغير الحاصل في تطور المؤسسة يفسره التغير في الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها في المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار، و بما أن مستوى الدلالة 0.036 أصغر من 0.05 يمكننا رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية للتطور الحاصل في المؤسسة يعزي إلى الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها.

الجدول 29: *ANOVA^b* للمتغيرين الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها - تطور المؤسسة

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0.490	1	0.490	4.732	0.036 ^a
Residual	3.727	36	0.104		
Total	4.217	37			

a. Predictors: (Constant),

الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها

b. Dependent Variable:

تطور المؤسسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

ولتأكيد ذلك نلاحظ من الجدول (30) أن قيمة *t* المحسوبة 2.175 أكبر من قيمة *t* الجدولية 1.688 (من جدول التوزيع *Student* عند درجة الحرية $df=36$ ومستوى الدلالة 0.05).

الجدول 30: *Coefficients^a* للمتغيرين الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها - تطور المؤسسة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.061	0.156		6.789	0.000
	الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها	0.200	0.092	0.341	2.175	0.036

a. Dependent Variable:

تطور المؤسسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS)

خلاصة:

ختاما للدراسة فإننا نورد مجموعة من النتائج نفصلها في الآتي:

- ♦ يتضح أن المؤسسات قيد الدراسة تقوم بعملية التكوين من منظور استراتيجي حيث كان المتوسط الحسابي مرتفعا مما يدل على وجود استراتيجيات واضحة في التكوين.
- ♦ لا تتنظر هذه المؤسسات إلى التكوين فقط من وجهة نظر الإلزام القانوني²³ الذي يفرض على المؤسسات تخصيص 1% من كتلتها الأجرية لنشاطات التكوين والتمهين، وهذا ما وقفنا عليه في دراستنا السابقة²⁴ لنفس

- المؤسسات من سنة 2000 إلى 2008 حيث تطورت النسبة إلى أكثر من 1% مما يدل على أن التكوين أخذ منحى استراتيجي وبعدا لاستثمار بشري، لأن نجاح أي استراتيجية يتطلب تمويلا مناسباً.
- ♦ لم يصبح التكوين بالمؤسسات قيد الدراسة، نشاطاً روتينياً يقوم به مدير وظيفة الموارد البشرية بل أصبح له وظيفة مستقلة وكادراً له مؤهل وكفاءة وإمكانيات مادية مما لفت انتباهنا لقياس الدور الاستراتيجي لوظيفة التكوين ومسؤولها وكانت النتيجة مرتفعة.
 - ♦ هناك التزام من مختلف الأطراف الفاعلة للنهج نهجاً استراتيجياً للقيام بأنشطة التكوين مما قلل من وجود معوقات يكون سببها أحد الأطراف.
 - ♦ إن التزام هذه الأطراف الفاعلة بالنهج الاستراتيجي و الدور الاستراتيجي الذي أصبحت تلعبه وظيفة التكوين ومسؤولها وعدم وجود معوقات مادية وبشرية رسخ الاعتقاد لدى إدارات المؤسسات أن التكوين أحد الأدوات الجيدة التي مكنت المؤسسات من التطور.
- كما نورد التوصيات الآتية:
- ♦ التزام الإدارة العليا بدعم استراتيجية التكوين وجعله من الأولويات الاستراتيجية، وتبني أسلوب المشاركة في صناعة استراتيجية التكوين ورصد الميزانيات الكافية لهذا النشاط الحيوي.
 - ♦ ربط استراتيجية التكوين بتحويلات المحيط الخارجي للمؤسسة على كافة المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، القانونية والتكنولوجية، وعلى الصعيدين الوطني والدولي.
 - ♦ محاولة المؤسسات تقييم العائد من تبني استراتيجية التكوين مما يسمح بتطوير الثقافة التنظيمية الداعمة لها، ويعزز
 - ♦ وكذلك إعادة النظر بالقوانين والأنظمة والتعليمات لإزالة الجمود المتعلق بالنشاطات التكوينية.
 - ♦ التركيز على الأساليب الحديثة في التكوين وليس فقط المحاضرة والمناقشة واللجان والمؤتمرات والندوات.
 - ♦ ومن الأساليب الحديثة نسبياً أسلوب الأدوار والمباريات ودراسة الحالات.
 - ♦ كما نوصي باستعمال التكنولوجيات الحديثة التي تعطي أكثر فعالية لاستراتيجية التكوين وتخفف من نفقاتها مثل *E-learning* و *télé-enseignement* وكذلك *l'intranet*.

الاحالات والمراجع:

1. روشام بن زيان، سياسة التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛ دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة وهران، 2007، ص 123-125.
2. Lakhdar SEKIOU, *gestion du personnel, les éditions d'organisation, paris 1986. pp289-321*
3. Goldstein I.L, *Training in Organization: Needs assessment, development and evaluation*, 3rd ed, Brooks Col Pub Co, 1993, Canada, p 60.
4. عبد الباقي صلاح الدين، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، البراهمية، الاسكندرية، 2002، ص 207.
5. Citeau Jean Pierre, *Gestion des ressources humaines, édition d'organisations, Paris 2000. P101*
6. Pierre CASSE, *La formation performante*, Office des Publications Universitaires, Centrale Ben Aknoute, Alger, 1994, p 48.
7. خالد عبدالرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص 89.
8. Appleby, A, and Marvin, S., *Innovation Not Limitation: Human Resource Strategy & the Impact on World Class Status, Total Quality Management*, Vol. 11, No. 415, 2000, pp.554-561.
9. Citeau Jean Pierre, *Gestion des ressources humaines, édition d'organisations, paris 2000. P101*
10. George T Molkovich, John W Boundreaw, *Human resources management*, Irwin, 7th INC, Illinois. 1994.P321
11. Denis Leonard, Rodney McAdam, *The Strategic Impact and Application of the Business Excellence Model: Implications for Quality Training and Development, Journal of European Industrial Training*, Vol. 26, Issue 1, 2001, pp.4-13.
12. روشام بن زيان، إعادة تأهيل الموارد البشرية للمؤسسة ساعة الإصلاحات، حالة قطاع الاتصالات في الجزائر، الملتقى الوطني الثاني للإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، المركز الجامعي بشار، الجزائر، أبريل 2004، ص 167.
13. Tharennou Phyllis, *Manager tarining needs and preferred training strategies, Journal of Management Development*, Vol 10, Iss5, 1991, pp46 – 59.
14. عبيدات شذى، واقع استراتيجية وظائف الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية، *المجلة العربية للإدارة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد 27، العدد 2 ديسمبر 2007، ص 42.
15. الشرعة عطا الله محمد تيسير، استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2008.
16. الدحيات جهاد صالح، تقييم فاعلية البرامج التدريبية في مراكز التدريب الخاصة من وجهة نظر المتدربين: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 1999.
17. Teresa Brannick, Sean de Burca, Brian Eynes, Evelyn Roche, Sean Ennis, *Service Management Practice-Performance Model: A Focus on Training Practices, Journal of European Industrial Training*, Vol. 26, Issue 8, 2002, pp.394-403.
18. Abdelkadir N, Abdelhafiz Elbadri, *Training Practices of Polish Banks: An Appraisal and Agenda for Improvement, Journal of European Industrial Training*, Vol. 25, Issue 2/3/4, 2001, pp.69-79.
19. Daniels Sh, *Employee Training: A Strategic Approach to Better Return on Investment, Journal of Business Strategy*, Vol. 24, Issue 5, 2003, pp.39-42.
20. Alliger George M. & al. *Kirkpatrick's Levels Of Training Criteria : Thirty Years Later, Personnel Psychology*, 42, 2, 1989, pp. 331-342.
21. Gascó José & al, *The Use of Information Technology in Training Human Resources: An E-learning Case Study, Journal of European Industrial Training*, Vol. 28, Issue 5, 2004, pp.370-382.
22. عندما يكون عدد الحالات (df) أقل من 50 نستخدم اختبار (Shapiro-wilk) فإذا كانت قيمة (Sig) أكبر من 0,05 فالبينانات تتبع التوزيع الطبيعي، أما إذا كانت قيمة (Sig) أقل من 0,05 فالبينانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.
23. المادة 79 من القانون رقم 06-24 مؤرخ في 06 ذي الحجة عام 1427 الموافق 26 ديسمبر 2006 يتضمن قانون المالية لسنة 2007.
24. روشام بن زيان، دور ومكانة سياسة التكوين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛ دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار، مرجع سبق ذكره.

تأثير التشارك المعارفي على كفاءة أساتذة التعليم العالي

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج

أ. ججيق زكية

جامعة محمد البشير الإبراهيمي / الجزائر
dje_management@yahoo.fr

أ. ججيق عبد المالك

جامعة باجي مختار، عنابة / الجزائر
malekdjedjig@yahoo.fr

The impact of knowledge sharing on the competence of the lecturers Study practice in the faculty of Economics Bordj Bou Arreridj -Algeria

ABDELMALEK DJEDJIG¹ & ZAKIA DJEDJIG²

1. University of DJILLALI LIABES, Badji Mokhtar, Annaba –Algeria

2. University of Mohamed Bachir Ibrahimi, Bordj Bou Arreridj, –Algeria

Received: 29 Sep 2014

Accepted: 26 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

تناولت هذه الدراسة واقع التشارك المعارفي بأبعاده الأربعة (السلوك، الثقافة التنظيمية، فرق العمل، التكنولوجيا) وأثره على الكفاءات البشرية بأنواعها الفردية، الجماعية، التسييرية والجوهرية لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج، وقد تبث لنا انه يوجد علاقة تأثير ايجابية ذو دلالة احصائية للتشارك المعارفي على كفاءات الفئة المدروسة. وعليه يؤكد الباحثان على ضرورة تفعيل ابعاد التشارك المعارفي في الكلية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التشارك المعارفي، الكفاءات البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريريج.

رموز JEL: M12

Abstract:

This study examined the reality of the main dimensions inherent in knowledge sharing (behavior, organizational culture, the work team and technology) and their impact on the various skills of the Economic lecturers of Faculty in Bordj- Bou -Arreridj. The results revealed a positive effect between the variables and the study recommends further strengthen knowledge sharing within the studied faculty.

Keywords: Knowledge Sharing, Skills lecturers, Faculty of Economics, Trade and Management Sciences Bordj- Bou -Arreridj.

(JEL) Classification : M12

تمهيد:

تعتبر منظمات التعليم العالي من المنظمات المعرفية التي كانت ومازالت تلعب دوراً أساسياً في بناء المجتمعات وتمييزها نظراً لطبيعة نشاطها ومواردها البشرية الفعالة والمتمثلة في فئة الأساتذة، إذ يرجع لهم الفضل في تكوين وتخريج موارد بشرية باختصاصات ومهارات ومستويات متنوعة وتقديم مساهمات فكرية ليتم تسخيرها جميعاً في خدمة وتطوير المجتمع وحل مشاكله.

وفي ظل المتغيرات البيئية والتحديات الجديدة التي أصبحت تواجه منظمات التعليم العالي وفي ظل الدور الجديد لها فقد باتت ضرورياً أن تسعى كغيرها من المنظمات إلى تبني مفاهيم إدارية حديثة لتساعد مواردها البشرية الفاعلة (فئة الأساتذة) في كسب الكفاءات الضرورية والتي تضمن لها القدرة على التحسين والتطوير المستمرين وبما يتماشى مع التطورات والمتطلبات البيئية والمعرفية وتساعد على تحقيق أهدافها والقيام بدورها على أكمل وجه؛ وفي ظل زخم تلك المتغيرات البيئية وبالأخص الثورة المعلوماتية والمعرفية فإن إدارة المعرفة تعتبر المدخل الإداري المناسب الذي يسمح بالسيطرة والتحكم في المعرفة المتاحة والقدرة على استعمالها واستغلالها والتشارك فيها ومزجها مع بعضها البعض ومع ما هو متاح من الوسائل والتقنيات لتحقيق مستويات أداء ممتازة. ويعتبر التشارك المعاري من العمليات المهمة في إدارة المعرفة التي تضمن نشر وتوزيع ونقل المعرفة بين أفراد المنظمة وبما ينعكس إيجابياً على مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم وبالتالي على كفاءاتهم البشرية التي تضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحاتها المستقبلية.

1. مشكلة البحث:

يحاول البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير التشارك المعاري على كفاءة فئة الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ببرج بوعريرج ؟

ويمكن تجزئة هذا السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

♦ ما مدى تطبيق التشارك المعاري في الكلية محل الدراسة ؟

♦ هل يؤثر تطبيق التشارك المعاري على مستوى كفاءات الأساتذة في الكلية محل الدراسة ؟

2. فرضيات البحث:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تنطلق من التساؤلات التي وردت في مشكلة البحث

ومنسجمة مع الأطروحات النظرية له، وهي كما يلي:

♦ درجة التشارك المعاري بين أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير محل الدراسة منخفضة.

- ♦ مستوى كفاءات أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة متوسط .
- ♦ يوجد تأثير ايجابي للتشارك المعاري على كفاءات الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة .

3. أهداف البحث:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى :

- ♦ معرفة واقع التشارك المعاري وعناصره الأكثر حيوية في الكلية محل الدراسة.
- ♦ تحديد مستوى الكفاءات البشرية الخاصة بالأساتذة ودرجة تأثرها بالتشارك المعاري في الكلية محل الدراسة.
- ♦ استخراج نموذج الدراسة وتحديد الاثر ذو الدلالة الاحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع.

4. أهمية البحث:

نأمل ان تلقى هذه الدراسة الاهمية التالية :

- ♦ توجيه ادارة الكلية إلى تبني عملية التشارك المعاري كآلية لتطوير كفاءات أساتذتها .
- ♦ استفادة الكلية من نتائج البحث بمعرفة مواطن القوة في التشارك المعاري وتفعيلها ومعرفة مواطن الضعف وتفاديها أو تحسينها من أجل ضمان نجاح عملية التشارك المعاري، واستفادة باقي الكليات في كل الجامعات الجزائرية، علما ان حدود الدراسة اقتصرت على فئة الأساتذة في الكلية محل الدراسة للسنة الجامعية (2013-2014).

5. الدراسات السابقة:

من بين الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث :

- 1.5 أهمية فرق العمل ودورها الفعال في تبادل المعارف وتدعيم التعلم من إعداد (Wagne) 2004 حيث توصلت إلى أن الاتصالات الأفقية والرأسية تشجع على خلق علاقات تفاعلية بين أعضاء الفريق وتؤدي إلى نشر المعرفة وتقاسم المبادئ التنظيمية وخلق لغة مشتركة.
- 2.5 دور التشارك المعاري بين الموظفين في تدعيم الفعالية التنظيمية، من إعداد (Jen-T-Yung) 2004، تم قياس بعض العوامل التي تعرقل تقاسم ونقل المعرفة من خلال إجراء مقارنة بين مؤسستين .
- 3.5 إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، من اعداد الدكتور صالح مفتاح، (2004). وهي دراسة نظرية اقتصرت على عرض الاطار النظري لمفهوم الكفاءات ثم التطرق إلى المعرفة في خدمة الكفاءات نظريا.

4.5 التطوير التنظيمي والاستثمار في الكفاءات ودورهما في احداث التغيير الايجابي للمؤسسات، من اعداد الأستاذ (علاوي عبد الفتاح) 2007 وهي دراسة نظرية قدم خلالها الباحث دواعي التغيير وأهميته بالنسبة للمؤسسة ومجالاته، كما تطرق إلى تقنيات التطوير التنظيمي والى تنمية الكفاءات كأساس للتغيير في المؤسسة ثم إلى التطوير التنظيمي كاستثمار في الكفاءات وختم بعنصر زوايا الاستفادة من برامج التطوير التنظيمي عند احداث التغيير التنظيمي.

أولاً: الاطار النظري (مفاهيم ومداخل نظرية متعلقة بمتغيرات الدراسة)

1. التشارك المعرفي :

1.1 مفهوم التشارك المعرفي: يرى (SAN) التشارك المعرفي فعالية اجتماعية تحتم على الافراد الاتصال ببعضهم البعض واستعمال ما يعرفونه لحل المشكلات بشكل خلاق لضمان استمراريتهم في أعمالهم اليومية¹؛ وحسب (Daghfous) هي "عملية نقل ونشر المعرفة الخاصة بالمنظمة أو الوحدة وتوصيلها إلى الافراد المعنيين باستخدام الادوات والوسائل المخصصة للقيام بهذه الانشطة كانترنت ووسائل التوزيع الالكترونية والوسائط المتعددة." أما (Senge) يعرفها بانها "العملية التي تهدف إلى مساعدة العاملين بعضهم بعضا لتطوير قدرات جديدة لصالح المؤسسة".²

ولا بد أن نشير ان هناك اختلاف بين المفكرين والباحثين في هذه العملية حيث هناك من يعتبرها من العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة وتتفرع عنها عملية نقل المعرفة وتوزيعها ، وهناك من يعتبرها نشاط أو عملية فرعية من العملية الجوهرية المتمثلة في توزيع المعرفة التي تتضمن كل مصطلحات النقل والنشر والمشاركة ؛و رغم هذا الاختلاف الكل يعطي أهمية قصوى لهذه العملية سواء كانت جوهرية أو فرعية لأنها أساس تبادل المعارف الضمنية والصريحة وانتقالها بين الأفراد في المنظمة.

2.1 ابعاد التشارك المعرفي: تلخص في:³

1.2.1 السلوك: تشير الدراسات إلى ان السلوك المنفتح على الخبرة يرتبط بشكل ايجابي بعملية تشارك وتبادل المعرفة... كما ان الافراد الذين هم أكثر ثقة في قدرتهم الوظيفية هم أكثر رغبة في تبادل المعرفة وتشاركها مع الآخرين.. كما ان الاشخاص الذين يمتازون بمستوى تعليمي مرتفع وخبرة طويلة في العمل أكثر عرضة لتشارك خبرتهم ومواقفهم ايجابية اتجاه ذلك، أما الأفراد الذين لديهم الالفة والقدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والوسائط الالكترونية يظهرون ميول تعاونية لتبادل الخبرة مع الآخرين...و يعتبر التدريب من أهم أدوات التفاعل بين عناصر العمل المختلفة ويساعد على تنمية سلوك تشارك المعرفة ونشرها بشكل أعمق في المنظمة.

2.2.1 الثقافة التنظيمية: عن طرق تبني ثقافة تنظيمية تركز على القيم وتعيد تشكيل اعتراضات العاملين إلى تحديات للتغلب عليها ، ثقافة تشجع وتحث على العمل بروح الفريق وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين ، وتدعم البيئة التعاونية التي تعتبر من المتطلبات الأساسية للتشارك المعرفي.

3.2.1 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تعتبر بالغة الأهمية في جميع عمليات إدارة المعرفة ، و تؤدي دورا كبيرا بالتنسيق مع الموارد البشرية في الكثير من التطبيقات كمعالجة الوثائق وانظمة دعم القرارات والانظمة الخبيرة...كما اسهمت في تعزيز امكانية السيطرة على المعرفة وتوليد معرفة جديدة وفي تمهيط وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات ووفرت وسائل اتصال متاحة للجميع ومن مناطق جغرافية مختلفة.

4.2.1 فرق العمل: تؤدي إلى تحسين عمليات التشارك وتزيد من قابليتها وفعاليتها لأن فرق العمل توفر بيئة تعاونية تحقق مستوى مرتفع من التماسك والتكامل بين مجموعة من الأفراد ، وتقدم فرص لتجديد الأفكار وتشكل علاقة عبر الحدود التنظيمية التقليدية .

2. الكفاءات البشرية :

1.2 مفهوم الكفاءات البشرية : من بين المفاهيم الكثيرة المقدمة في اطار مفهوم الكفاءات البشرية نجد :

تعريف كل من (Ropert et Boye) على أنها "القدرة على التحرك والعمل في محيط مهني معطى ، وتتمثل في المقاربة بين مهارات متحكم فيها ، قدرات فردية كاملة وتنظيم العمل الذي يمنح شرعية ممارسة معرفة معينة ، وهي خاصية مرتبطة بالفرد أكثر من ارتباطها بتنظيم العمل"...وتعريف (Tarondeau et Lorino) الكفاءة هي "الاستعداد أو القابلية للتوليف بين الموارد بغية أداء مختلف الأنشطة أو العمليات المحددة".⁴

وعرفها (Louis Dainwa) هي "مجموع سلوكيات اجتماعية وجدانية وكذا مهارات نفسية حسية حركية تسمح بممارسة دور ما أو وظيفة ما أو نشاط ما بشكل فعال".⁵

وعرفتها (المجموعة المهنية الفرنسية) على أنها "تركيبية من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد ويتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والذي يعطي لها صفة القبول ، ومن ثم فانه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقويمها وتطويرها".

2.2. أنواع الكفاءات البشرية : يوجد عدة أنواع من الكفاءات يمكن تلخيصها في:⁶

1.2.2. الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية : كالمعرفة والمهارة والقدرة المتوفرة لدى الفرد (و التي تظهر جليا في أدائه ، بمعنى ان يكون قادرا على تطبيقها فعليا) ؛ أما الكفاءات الجماعية تعتبر محصلة التعاون والتآزر بين الكفاءات الفردية والتفاعل مع التكنولوجيا والموارد الأخرى الموجودة في المؤسسة (على أن تكون القيمة المحققة أعلى من القيمة المحققة لو تم تأدية العمل بصفة فردية).

2.2.2 كفاءات المستوى وكفاءات الوظيفة: تتعلق الأولى بالجماعة أو المستوى الوظيفي والثانية بالكفاءات الضرورية للسير الحسن للوظيفة أو المهمة.

3.2.2 الكفاءات القاعدية والكفاءات عالية الأداء: تمثل الكفاءات القاعدية كل ما يجب على الفرد معرفته قبل وبعد التحاقه بالوظيفة، أما كفاءات عالية الأداء هي التي تحل مشاكل معقدة وتتأقلم مع متغيرات العمل، تتوفر غالبا لدى الأفراد ذوي مسؤوليات هامة.

4.2.2 كفاءات التسيير: حدد (Robert Eichinger) عشر كفاءات للتسيير تتلخص في التفكير، التوجه نحو النتائج، العمل الجماعي، القيادة، موجهة نحو الزبون، إدارة الأشخاص، الاندماج، القدرة على التواصل والاتصال، كفاءات وظيفية تقنية...

5.2.2 الكفاءات الموجهة نحو المستقبل: في إطار البرنامج الأوروبي (Euotechnet89) تم تحديد خمسة عشر كفاءة موجهة للمستقبل؛ وهي متمثلة في المرونة، التأقلم، القدرة على التعلم، القدرة على طرح الأسئلة، الاستقلالية، روح المسؤولية، الروح الخلاقة، المبادرة، التفتح على الأفكار الجديدة، العمل ضمن المجموعة، القدرة على الاتصال، القدرة على التحليل، القيادة، التحفيز، تفتح الفكر على التأثيرات الداخلية والخارجية.

6.2.2 الكفاءات المحورية: يعرفها (Larregle) على أنها " تلك المهارات الناتجة عن تضافر وتداخل مجموعة من الأنشطة المنظمة حيث تسمح هذه الكفاءات الجماعية بإنشاء موارد جديدة للمنظمة فهي لا تحل محل الموارد بل تسمح بتطويرها وتراكمها و(تنميتها).

ويرتبط مفهوم تنمية الكفاءات في مواقع العمل ارتباطا كليا بسياسة المنظمات⁷؛ وتعرف بأنها " نشاطات التعلم التي تزيد من أداء الموظفين الحالية والمستقبلية من خلال زيادة قدرتهم على أداء المهام المطلوبة من خلال تحسين معارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم"⁸ ومن التحديات التي تواجهها تنمية الكفاءات، وتدفع بالكثير للارتباك هي اختلاف مفهوم الكفاءة من طرف إلى آخر، تنوع مجالات التطبيق (تنظيم العمل، التعويض، تنفيذ التغيير التنظيمي، التنمية الإدارية ...) وصعوبة إدماج تنمية الكفاءات في الاستراتيجية العامة للمنظمات. كما أن العلاقة بين الكفاءة والأداء قد تكون غير واضحة وغير مؤكدة حين يؤدي العمل على تنمية الكفاءة إلى نتائج عكسية على الأداء إذا كانت العملية معقدة للغاية، وأخيرا صعوبة النظر إلى الموظفين كمصادر للكفاءة والثروة، وليس كما موارد مكلفة⁹.

3.2 الكفاءات البشرية في منظمات التعليم: حسب (Stéphane Martineau) فإن هناك خصائص أساسية مشتركة بين الكفاءات في المنظمات المهنية والكفاءات في منظمات التعليم وهي:¹⁰

1.3.2 الأصالة: أصالة الكفاءة تعني القدرة على كسر الروتين وتقديم اجراءات جديدة ومحددة لحالات المشكلة المعتادة أو إجابات مناسبة للمشكلات الجديدة التي قد يواجهونها ؛

2.3.2 الفعالية: فعالية الكفاءة تعني القدرة على تقديم إجابات لتحقيق الأهداف المفيدة وذات الصلة بالصالح العام بأفضل وجه ؛

3.3.2 التكامل: من خلال دمج بين مجموع الخبرات والمعارف والمهارات والتفاعل فيها ..

2.4. الكفاءات البشرية في المنظمة المسيرة معرفيا : يتجلى اثر ادارة المعرفة وعملياتها على الكفاءات البشرية في أنها تكون أكثر قدرة على التجديد والابتكار، اعطاء للكفاءات دوافع ذاتية ورغبة متميزة في الانجاز الذاتي وتوفير حرية اختيار اساليب العمل.¹¹ فالتشارك المعرفي يؤدي إلى تنمية المهارات والقدرات واطلاق الطاقات الفكرية وقدرات الأفراد على كافة المستويات التنظيمية وتحقيق التكامل بينهما، كما أن التشارك المعرفي يزود الكفاءات على أنواعها بالمهارات والمعلومات والمعارف اللازمة التي تساعد في التأقلم مع كل المتغيرات المتوقعة وغير المتوقعة.

ثانيا: الاطار التطبيقي (دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريرج)

1. تعريف المؤسسة محل الدراسة : نشأت أول نواه لجامعة محمد البشير الابراهيمي ببرج بوعريرج في شهر سبتمبر عام 2000 في اطار ملحق جامعي لجامعة فرحات عباس بسطيف، وفي سنة 2001 تحولت إلى مركز جامعي إلى غاية 14 ديسمبر 2011 حين تم ترقيتها إلى جامعة وهي تحتوي على أكثر من 11000 طالب موزعين على سبع كليات هي (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية الآداب واللغات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية الإعلام الآلي والرياضيات) وقد وقع اختيارنا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لتخصصنا المرتبط بها.

2. منهجية الدراسة الميدانية :

1.2 أداة الدراسة : من أجل اتمام الدراسة الميدانية في الكلية محل الدراسة اعتمدنا على تصميم استبانة وفق نموذج Likert للتدرج الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول 1: نموذج ليكارت للتدرج الخماسي

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين

وتكونت الاستبانة المعتمدة من 38 عبارة تتناسب مع طبيعة المتغيرات، الجزء الأول يضم 18 عبارة تقيس أبعاد التشارك المعرفي كمتغيرات مستقلة (أنظر الملحق 1) والجزء الثاني يضم 20 عبارة تقيس الكفاءات البشرية كمتغيرات تابعة (أنظر الملحق 2). أما الجزء الثالث فهو مرتبط بالخصائص الديموغرافية لعينة البحث.

2.2 مجتمع الدراسة : يتكون من جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والبالغ عددهم (86) استاذة منهم 72 استاذة (دائمة) وأستاذة مؤقتة.

3.2 وحدة المعاينة : أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على اختلاف خصائصهم

4.2 حجم ونوع العينة : بعد توزيع 60 استبانة بطريقة عشوائية استرجعنا منها 36 استبانة أي ما يعادل 42% من حجم المجتمع وكلها صالحة للدراسة والتحليل وهذا العدد ملائم ومقبول احصائيا لمثل هذا النوع من الدراسات، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2: عينة البحث

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	36	100,0

المصدر: مخرجات (SPSS.19)

5.2 أساليب التحليل الإحصائي: تم اجراء المعالجات الاحصائية باستخدام برنامج الرزم الاحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS.19) بالاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية :

- ♦ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لافراد مجتمع البحث .
- ♦ استخدام عتبة الفصل لمعرفة مدى تطبيق التشارك المعرفي ومستوى الكفاءات البشرية على النحو التالي:

الحد الأعلى لبدائل الاجابة عن الاستبانة هو (5) والحد الأدنى للبدائل هو (1) وبطرح الحد الأدنى من الحد الأقصى نتحصل على القيمة (4) وبقسمتها على الفرق بين الحدين أي على (3) نجد 1.33 ومنه نجد ان الحد الأدنى $1.33 + 1 = 2.33$ وبالتالي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (1- 2.33) تعني ان مدى تطبيق التشارك بالمعرفة والكفاءات البشرية منخفض . الحد المتوسط $2.34 + 1.33 = 3.67$ وبالتالي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (2.34- 3.67) تعني ان مدى تطبيق التشارك المعرفي والكفاءات البشرية متوسط . الحد الأعلى $3.68 = 3.67 + 0.01$ فأكثر وبالتالي الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (3.68- 5) تعني ان مدى تطبيق التشارك المعرفي والكفاءات البشرية مرتفع.

♦ استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تطبيق التشارك المعرفي ومستوى الكفاءات البشرية لأساتذة الكلية ؛

♦ تم استخدام الانحدار المتعدد لمعرفة اثر تطبيق التشارك المعرفي في الكفاءات البشرية ؛

3. النتائج ومناقشتها :

1.3 ثبات اداة الدراسة: تم التحقق من ثبات اداة الدراسة باستعمال معادلة (كرونباخ الفا) وكانت النتائج ممتازة حيث بلغ معامل الاختبار الإجمالي (0.954) كما هو موضح في الجدول (3)، وهذا يدل على ان معامل الثبات مرتفعة بالنسبة لكل محاور الاستبيان وبالتالي يمكننا ان نقر بصلاحيته للدراسة وتطبيقه أو تعميمه على مجتمع البحث.

الجدول 3: معادلة كرونباخ (الفا)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,954	44

المصدر: مخرجات (SPSS.19)

2.3 وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع البحث: تبين من نتائج التفرغ (أنظر الجدول رقم4) ان عدد الذكور بلغ (16) بنسبة (44.4%) في حين بلغ عدد الإناث (20) بما يعادل (55.6%) وهذا يدل ان عدد الاستاذات بالكلية محل الدراسة كبير وبالتالي فان فكرة سيطرة الأساتذة الذكور على التعليم الجامعي لم تعد صائبة، أما فيما يتعلق بمتغير شهادة المستوى التعليمي فنلاحظ ان عدد الحاصلين على شهادة الدكتوراه (3) بنسبة (8.3%) فقط في حين الباقي والبالغ عددهم (33) استاذ حاصلين على الماجستير وبنسبة (91.7%) وهذا راجع إلى حداثة الجامعة والكلية ، بالإضافة إلى انها تحولت من مركز جامعي إلى جامعة من فترة ليست بطويلة ، اما بالنسبة لسنوات الخبرة فالنسبة العالية هي المحصورة بين [3 - 6] سنوات بنسبة (44.4%) تليها الاقل من ثلاث سنوات بنسبة (30.6%) ثم المحصورة بين [7 - 10] سنوات بنسبة (19.4%) وتحتل سنوات الخبرة المحصورة بين [11 - 15] والأكثر من (15) سنة الترتيب الأخير بنسبتين متعادلتين (2.8%) وهذا يدل أن الجامعة في بداية مسارها. كما نلاحظ أن تخصص الأساتذة متنوع ويندرج ضمن عدة تخصصات رئيسية إذ تحتل تخصصات إدارة الأعمال الترتيب الأول بنسبة (38.9%) تليها تخصصات المالية بنسبة (25%) ثم التسويق بنسبة (11.1%) وتتعاقد معها نسبة الأساتذة خارج التخصص ، ثم الاقتصاد القياسي بنسبة (8.3%) والمحاسبة بنسبة (5.6%) وأخيرا بلغ عدد الأساتذة المؤقتين (5) بنسبة (13.9%) أما عدد الأساتذة الدائمين هو (31) منهم (27) أستاذ ليس له منصب بيداغوجي بنسبة (75%) و(4) أي ما يعادل (11.1%) لهم مناصب بيداغوجية.

الجدول 4: الخصائص الديمغرافية لمفردات عينة البحث

<i>SEXE</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>	<i>Pourcentage cumulé</i>
Valide HOMME	16	44,4	44,4	44,4
FEMME	20	55,6	55,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	
<i>niveau</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>	<i>Pourcentage cumulé</i>
Valide DOC	3	8,3	8,3	8,3
MAJ	33	91,7	91,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	
<i>Spécialité</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>	<i>Pourcentage cumulé</i>
Valide FINANCE	9	25,0	25,0	25,0
MANAGET	14	38,9	38,9	63,9
MARKETIN G	4	11,1	11,1	75,0
CONTABILITE	2	5,6	5,6	80,6
ECO INTER	3	8,3	8,3	88,9
Spécialité extérieur	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	
<i>travail</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>	<i>Pourcentage cumulé</i>
Valide VAC	5	13,9	13,9	13,9
ASSIST	27	75,0	75,0	88,9
ASSIST ET ADMENI	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	
<i>expérience</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>	<i>Pourcentage cumulé</i>
Valide MOIN DE 3	11	30,6	30,6	30,6
3 - 6	16	44,4	44,4	75,0
7- 10	7	19,4	19,4	94,4
11- 15	1	2,8	2,8	97,2
PLUS DE 15	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

المصدر: نتائج (SPSS.19)

3.3 اختبار الفرضية الأولى : من خلال النتائج الاحصائية المرتبطة بالتشارك المعرفي بأبعاده الاربعة (السلوك، الثقافة التنظيمية، فرق العمل، التكنولوجيا) (أنظر الجدول رقم 5) نلاحظ فيما يتعلق ببعد السلوك ان أساتذة الكلية يسعون بشكل كبير إلى تبادل الخبرة مع الآخرين حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.36) وانحرافها المعياري (0.639) كما انهم يثقون وبدرجة عالية في قدرتهم على التشارك المعرفي ودوره في تحقيق التقدم الوظيفي بمتوسط حسابي متساو قيمته (4.47) وانحراف معياري (0.696) و (0.736) على الترتيب، كما انهم يستفدون من التشارك المعرفي بدرجة مرتفعة اذ بلغ متوسطها الحسابي (4.22) وانحراف معياري (0.959) وفي حين تبين ان درجة حرص الأساتذة على التشارك المعرفي يقع في مجال الحد المتوسط بمتوسط حسابي قدره (2,61) وانحراف معياري قيمته (1.050) ومنه يمكن القول ان سلوك التشارك المعرفي للأساتذة ايجابي إلى حد كبير لان اربع عبارات من خمسة كلها تقع في المدى المرتفع أي تقع في مجال الحد الاعلى والتي يتراوح متوسطها الحسابي بين (3.68 - 5).

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد السلوك

		ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
N	Valide	36	36	36	36	36
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,36	4,47	2,61	4,22	4,47
	Ecart-type	,639	,696	1,050	,959	,736

(المصدر: نتائج SPSS.19)

وقد تبين من النتائج الاحصائية للعبارات المرتبطة ببعد الثقافة التنظيمية (أنظر الجدول رقم 6) أن الادارة أكثر ما تسعى إليه هو إيجاد مناخ ثقة وتضامن وبيئة تعاونية بين الأساتذة بمتوسط حسابي قيمته (3.28) وانحراف معياري قيمته (1.323) ويحتل تشجيع إدارة الكلية على تبادل الأفكار بين الأساتذة الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدره (3.22) وانحراف معياري (1.333) ثم يليها عمل الإدارة على تسهيل وتبسيط إجراءات العمل بمتوسط حسابي قدره (2.14) وانحراف معياري (2.222) في حين نجد أن تحفيز الإدارة على العمل بروح الفريق أقرب إلى الضعيف إذ يحتل الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره (2.94) وانحراف معياري (1.308) بعد المستوى المتوسط لدرجة انسجام قيم إدارة الكلية مع قيم الأساتذة. ومنه فقد تبين لنا جليا أن الثقافة التنظيمية للكلية اتجاه التشارك المعاري في متوسطة، إذ نلاحظ ان جميع عباراتها تقع ضمن الحد المتوسط .

الجدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الثقافة التنظيمية

		ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25
N	Valide	36	36	36	36	36
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,22	2,94	3,14	3,28	3,06
	Ecart-type	1,333	1,308	1,222	1,323	1,308

(المصدر: نتائج SPSS.19)

وقد بينت نتائج التحليل الاحصائي الخاص ببعد فرق العمل (أنظر الجدول 7) أن الكلية تفتقر إلى فرق بحث تقدم فرص لتجديد الأفكار وتعميق الأبحاث حيث احتلت هذه العبارة الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره (2.31) وانحراف معياري قدره (0.920) وبالتالي تقع ضمن الحد المنخفض، وتسعى الكلية بدرجة متوسطة إلى تدعيم علاقات العمل الجماعي في النشاط البحثي داخل أو خارج الكلية بمتوسط حسابي قيمته (2.78) وانحراف معياري (1.198) كما نلاحظ أن هناك اشراك متوسط للأساتذة في النشاطات العلمية المتنوعة التي تنظمها الكلية بمتوسط حسابي قيمته (2.86) وانحراف معياري (1.125) الحسابي، ونلاحظ أن دور الفرق البيداغوجية في تحقيق التماسك والتكامل بين الأساتذة متوسط حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.83) وانحراف معياري (1.134) ومنه يمكننا التأكيد على أن بعض فرق العمل متوسط الحضور والدعم إذ أن أكثر عباراته تقع ضمن مجال الحد المتوسط (-2.34 - 3.67).

الجدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد فرق العمل

		ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34
N	Valide	36	36	36	36
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	2,83	2,31	2,78	2,86
	Ecart-type	1,134	,920	1,198	1,125

(المصدر: نتائج SPSS.19)

ونلاحظ من نتائج التحليل الاحصائي المرتبط ببعد التكنولوجيا (أنظر الجدول 8) أن تسخير الكلية للتكنولوجيا المتاحة من أجل التنسيق المعرفي بين الأساتذة متوسط واحتل الترتيب الاول بمتوسط حسابي قيمته (2.69) وانحرافه المعياري (1.283) في حين احتل الاستخدام الكثيف للتكنولوجيا من أجل التشارك المعرفي الترتيب الاخير بمتوسط حسابي قدره (2.42) وانحراف معياري (1.15) أي ليس هناك استخدام كثيف للتكنولوجيا بل متوسط، كما نلاحظ أن درجة حرص الكلية على توفير التكنولوجيا للسيطرة على المعرفة متوسط بمتوسط حسابي (2,5) وانحراف معياري (1.228) ونشرها المستمر للمعرفة المتاحة والمتجددة متوسط أيضا وبمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (1.132) ومنه فقد تبين ان استعمال الكلية للتكنولوجيا المتاحة وتسخيرها للتشارك المعرفي متوسط المستوى حيث أن المتوسطات الحسابية لكل العبارات تقع ضمن الحد المتوسط ومنها ما هي اقرب إلى الحد المنخفض . ومما سبق يمكننا القول ان رغم ان سلوك التشارك المعرفي مرتفع لدى أساتذة الكلية إلا أن باقي الأبعاد الأخرى كلها تقع ضمن المجال المتوسط وعليه نرفض الفرضية الأولى التي تعتبر ان التشارك المعرفي لدى أساتذة الكلية محل الدراسة منخفض ونؤكد أن مستوى التشارك المعرفي لدى أساتذة الكلية محل الدراسة متوسط .

الجدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد التكنولوجيا

		ITEM41	ITEM42	ITEM43	ITEM44
N	Valide	36	36	36	36
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	2,58	2,42	2,69	2,56
	Ecart-type	1,228	1,156	1,283	1,132

(المصدر: نتائج SPSS.19)

4.3 اختبار الفرضية الثانية : من خلال نتائج التحليل الاحصائي المرتبطة بالكفاءات بأنواعها الاربعة (الكفاءات الفردية، الكفاءات الجماعية، الكفاءات التسييرية، الكفاءات الجوهرية) نلاحظ فيما يخص الكفاءات الفردية (أنظر الجدول 9) ان اغلب الأساتذة اتفقوا على انهم اكتسبوا قدرات ومهارات ومعارف جديدة خلال فترة عملهم بالكلية بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1) كما أكد جميعهم على قدرتهم العالية في استخدام مهاراتهم ومعارفهم اثناء التدريس وحسب الوضعيات وقد احتلت هذه العبارة الترتيب الاول بمتوسط

حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.833) وقد ساهم في اداءهم العالي حسب رأيهم ما اكتسبوه من قدرات ومعارف ومهارات بمتوسط حسابي قيمته (4) وانحراف معياري (0.926) ، واخيرا فان قدرات ومهارات ومعارف أساتذة الكلية تظهر بمستوى عال لدى أساتذة الكلية وقد بلغ متوسطها الحسابي (3.22) بانحراف معياري قيمته (0.866) ومما سبق يتبين لنا ان الكلية تتوافر على كفاءات فردية كبيرة لان المتوسطات الحسابية لكل عباراتها تقع ضمن مجال الحد المرتفع (3.68 - 5) وهذه النتيجة جد ايجابية وتدل على أن الأستاذ قادر ان يوصل المعلومات المطلوبة لطلابه كما انه قادر على انجاز بحوث فردية بمستوى عال.

جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الكفاءات الفردية

	ITEM51	ITEM52	ITEM53	ITEM54
N	36	36	36	36
Valide	36	36	36	36
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	3,83	4,14	4,00	3,22
Ecart-type	1,000	,833	,926	,866

(المصدر: نتائج SPSS.19)

أما فيما يخص الكفاءات الجماعية في الكلية فإننا نلاحظ (أنظر الجدول رقم 10) أن تحلي أساتذة كل تخصص بكفاءات خاصة متوسط اقرب إلى المرتفع وقد احتل الترتيب الأولي بمتوسط حسابي قدره 3.36 وانحراف معياري قيمته 1,046 اما العمل المشترك وتعلم الخبرة جماعيا فقد احتل الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره 2.44 وانحراف معياري قدره 1.107 كما نلاحظ ان التعاون بين أساتذة الكلية وتحقيق اداء اعلى للجميع في درجة متوسطة بمتوسط حسابي قيمته 2.83 وانحراف معياري 1.108 كما ان التعامل المحكم مع كل موارد الكلية وتحقيق قيمة اعلى في الاداء متوسط وبمتوسط حسابي قيمته 2.72 وانحراف معياري 1.085 وقد احتلت الترتيب الثاني مما يدل ان ادارة الكلية تسعى إلى الاستفادة من كل مواردها لتحقيق الأفضل ومما سبق نلاحظ إن كل عبارات الخاصة بالكفاءات الجماعية تقع ضمن مجال الحد المتوسط وبالتالي فالكفاءات الجماعية في الكلية محل الدراسة متوسطة.

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الكفاءات الجماعية

	ITEM61	ITEM62	ITEM63	ITEM64	ITEM65
N	36	36	36	36	36
Valide	36	36	36	36	36
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	2,61	2,44	3,36	2,83	2,72
Ecart-type	1,153	1,107	1,046	1,108	1,085

(المصدر: نتائج SPSS.19)

وبالنسبة للكفاءات التسييرية فهي متوسطة المستوى حيث نلاحظ (أنظر الجدول رقم 11) ان تمتع ادارة الكلية بالقدرة على توفير بيئة تنظيمية مناسبة متوسط وقد احتل الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدرة (3.42) وانحراف معياري قدره (1.079) لتحل كل من قدرة الإدارة على إيجاد بيئة تحفيزية وتمتعها بجاهزية أمام

الوضعيات المحتملة وتقديرها لمساهمات الآخرين في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قيمته (3.19) وانحراف معياري (1.167، 1.239، 1.451) على الترتيب. ويحتل تقاسم ادارة الكلية المعلومات مع الأساتذة سعيا لتطويرها الترتيب الاخير بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (1.320) وهذا يدل ان الكفاءات التسييرية للكلية من طرف الأساتذة الاداريين (كعميد الكلية ورؤساء الاقسام والفروع...) متوسطة لكنها ايجابية ورغم حداثة الادارة وصغر سن الأساتذة الاداريين وقلة خبرتهم فقد تمكنوا من ادخال تحسينات ملحوظة كان لها الاثر الايجابي على أساتذة الكلية عموما.

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الكفاءات التسييرية

	ITEM71	ITEM72	ITEM73	ITEM74	ITEM75
N	36	36	36	36	36
Valide	36	36	36	36	36
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	3,42	3,19	3,19	3,17	3,19
Ecart-type	1,079	1,167	1,238	1,320	1,451

(المصدر: نتائج (SPSS.19))

وأخيرا فان الكفاءات الجوهرية التي تتمتع بها الكلية متوسطة (أنظر الجدول رقم 12) حيث أن خمسة من ستة عبارات تقع ضمن الحد المتوسط بدرجات متفاوتة وعبارة ضمن المجال الحد الأدنى حيث نلاحظ أن الكلية تتمتع بموارد بشرية قادرة على تطوير المعرفة وتطبيقاتها في الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدره (3.44) وانحراف معياري (1.057) وتليها تمتع الكلية بموارد بشرية قادرة على التأقلم مع متطلبات التغيير بمتوسط حسابي قدره (3.42) وانحراف معياري (0.967) ثم تليها السمعة الجيدة لكلية (3.14) والقدرة على المبادرة في طرح الاشكاليات المجتمعية والمساهمة في حلها بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري قيمته (1.150) لكليهما اما الاداء المتميز للكلية في تنظيم النشاطات العلمية فهم متوسط واقرب إلى المنخفض وقد احتل الترتيب قبل الأخير بمتوسط حسابي قيمته (2.69) وانحراف معياري (1.261) واما تخرج الطلبة بمستوى عال فهو ضعيف اذ يقع متوسطه الحسابي والذي قيمته (2.31) وانحراف معياري (1.037) ضمن مجال الحد الأدنى (1 - 2.33) ومن خلال كل ما سبق يتبين لنا جليا أن الكفاءات البشرية في الكلية محل الدراسة متوسطة عموما رغم أن الكفاءات البشرية الفردية مرتفعة وهذا يدل على صحة الفرضية الثانية وبالتالي يتم قبولها.

جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الكفاءات الجوهرية

	ITEM81	ITEM82	ITEM83	ITEM84	ITEM85	ITEM86
N	36	36	36	36	36	36
Valide	36	36	36	36	36	36
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,31	3,44	3,42	2,69	2,86	3,14
Ecart-type	1,037	1,157	,967	1,261	1,150	1,150

(المصدر: نتائج (SPSS.19))

5.3 اختبار الفرضية الثالثة : نهدف من خلال هذا الاختبار إلى معرفة أثر التشارك المعارفي على الكفاءات البشرية بالكلية محل الدراسة وبمعنى آخر نسعى إلى أن نبين أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين التشارك المعارفي والكفاءات البشرية وقد تم اعتماد مستوى الدلالة (0.05) كقاعدة لرفض أو قبول الفرضية، فإن كان قيمة sig تساوي أو اقل من (0.05) نرفض فرضية النفي ونقبل فرضية الاثبات التي سبق وأن طرحناها، أي يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التشارك المعارفي الكلي (بابعاده) على الكفاءات البشرية الكلية (بأنواعها). وباستقراء نتائج الانحدار المتعدد لأثر التشارك المعارفي على الكفاءات البشرية (الجدول رقم 13) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين المستقل والتابع بلغت 0.854 كما بلغت قيمة معامل التحديد (R-deux) 0.730 وهذا يعني أن المتغير المستقل وهو التشارك المعارفي يفسر ما نسبته 73% من التباين الحاصل في المتغير التابع، كما نلاحظ أن قيمة Bêta للمتغير المستقل بلغت 0.854 وقيمة t بلغت 9.585 وهي قيم معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 $\leq$ sig وهذه النتيجة تعني أن زيادة التشارك المعارفي بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في الكفاءات البشرية بنسبة 85.4% كما يظهر من نموذج الدراسة الذي تحدد بالعلاقة التالية : $k=a+bz= 0.518+0.854z$ ومنه فإن الفرضية الثالثة صحيحة، أي أننا نقبل فرضية الإثبات إذ يظهر جليا أن هناك هناك أثر ايجابي ذو دلالة احصائية بين المتغيرين التابع والمستقل محل الدراسة.

الجدول 13: نتائج الانحدار المتعدد لأثر تطبيق التشارك المعارفي على الكفاءات البشرية

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,854a	,730	,722	,39996

a. Valeurs prédites : (constantes), z

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,518	,288		1,802	,040
z	,864	,090	,854	9,585	,000

a. Variable dépendante : k

المصدر: نتائج (SPSS.19)

خلاصة :

من التحليل السابق توصلنا إلى النتائج التالية :

- ♦ التشارك المعارفي الكلي بين أساتذة الكلية متوسط عموما، فرغم أن سلوك الأساتذة مرتفع اتجاه التشارك المعارفي فإن باقي الأبعاد الأخرى والمتمثلة في الثقافة التنظيمية وفرق العمل والتكنولوجيا متوسطة مما أثر على درجة ممارسة التشارك المعارفي في الكلية محل الدراسة.
- ♦ الكفاءات البشرية في الكلية محل الدراسة متوسطة عموما، لأنه وبالرغم من أن الكلية تملك كفاءات بشرية فردية مرتفعة، فإن الكفاءات الجماعية والتسييرية والجوهرية متوسطة.

♦ التشارك المعرفي في الكلية متوسط حقق كفاءات بشرية متوسطة ، وقد أثبتت نتائج التحليل الاحصائي ان هناك علاقة تأثير إيجابية ذو دلالة احصائية بين التشارك المعرفي والكفاءات البشرية .

الاقتراحات:

مما سبق يمكننا اقتراح التالي:

♦ على الكلية استغلال بعد السلوك في زيادة التشارك المعرفي بين أساتذة الكلية لأنه يقع ضمن الحد المرتفع وفي الترتيب الاول مقارنة بالأبعاد الأخرى فهو عامل ايجابي ونقطة قوة للكلية ، مع ضرورة تفعيل الثقافة التنظيمية والاهتمام أكثر بفرق العمل خاصة وان الكلية حاليا تملك مخبر بحث ومشاريع بحث قد تقدم الكثير مستقبلا ، كما يجب جلب المزيد من التكنولوجيا وتكثيف استعمالها في عملية التشارك المعرفي.

♦ ضرورة الاهتمام بكل العوامل المؤثرة على التشارك المعرفي لضمان نجاعة العملية التشاركية.

♦ على الكلية ان تعتبر هدف تحقيق واكتساب الكفاءات البشرية الفردية والجماعية والتسييرية والجوهرية هدف اساسي تعمل على تحقيقه بتشجيع التشارك المعرفي وتبني اليات تساهم في ذلك اهمها تبني ادارة المعرفة.

الملاحق:

ملحق 1: عبارات التشارك المعرفي الواردة في الاستبانة

رقم العبارة	رمز العبارة	المحور الثاني : الكفاءات البشرية في المنظمات
	5	الكفاءات الفردية
19	ITEM51	اكتسبت قدرات ومهارات ومعارف جديدة خلال فترة عملي بالكلية
20	ITEM52	قادرة على استخدام معارفي ومهارتي اثناء ادائي للعمل والتحكم فيها حسب الوضعيات
21	ITEM 53	حققت لي القدرات والمعارف والقيم التي اكتسبتها أداء عال
22	ITEM 54	تظهر المهارات والقدرات والمعارف جليا عند أساتذة الكلية
	6	الكفاءات الجماعية
23	ITEM 61	يوجد اتصال وتفاعل مستمر بين الأساتذة
24	ITEM 62	يوجد عمل مشترك وتعلم الخبرة جماعيا بين الأساتذة
25	ITEM 63	يتحلى أساتذة كل تخصص بكفاءات خاصة
26	ITEM64	حقق التعاون بين الأساتذة اداء اعلى للجميع
27	ITEM 65	حقق التعامل المحكم مع كل موارد الكلية قيمة اعلى في الاداء
	7	الكفاءات التسييرية
28	ITEM 71	تتمتع ادارة الكلية بالقدرة على توفير بيئة تنظيمية مناسبة
29	ITEM 72	ادارة الكلية لها القدرة على ايجاد بيئة تحفيزية
30	ITEM 73	تتمتع ادارة الكلية بجاهزية كبيرة امام الوضعيات المحتملة (المرونة والقدرة على قيادة التغيير)
31	ITEM 74	تتقاسم ادارة الكلية المعلومات مع زملاء العمل سعيا لتطويرهم
32	ITEM 75	تقدر ادارة الكلية المساهمات التي يقدمها الآخرون وتفهمهم
	8	الكفاءات الجوهرية
33	ITEM 81	يتخرج الطلبة من الكلية بمستوى معرفي عال
34	ITEM 82	الكلية تتمتع بموارد بشرية قادرة على تطوير المعرفة وتطبيقها
35	ITEM 83	الكلية تتمتع بموارد بشرية قادرة على التأقلم مع متطلبات التغيير
36	ITEM 84	اداء الكلية متميز في تنظيم الايام الدراسية والملتقيات العلمية الوطنية و/أو الدولية
37	ITEM 85	الكلية قادرة على المبادرة في طرح الاشكاليات المجتمعية والمساهمة في حلها
38	ITEM 86	الكلية حققت مكانة متميزة و/أو سمعة جيدة بين الكليات الاخرى

المصدر: من إعداد الباحثين

ملحق 2: عبارات الكفاءات البشرية الواردة في الاستبانة

رقم العبارة	رمز العبارة	المحور الثاني : الكفاءات البشرية في المنظمات
	5	الكفاءات الفردية
19	ITEM51	اكتسبت قدرات ومهارات ومعارف جديدة خلال فترة عملي بالكلية
20	ITEM52	قادر(ة) على استخدام معارفي ومهارتي أثناء ادائي للعمل والتحكم فيها حسب الوضعيات
21	ITEM 53	حققت لي القدرات والمعارف والقيم التي اكتسبتها أداء عال
22	ITEM 54	تظهر المهارات والقدرات والمعارف جليا عند أساتذة الكلية
	6	الكفاءات الجماعية
23	ITEM 61	يوجد اتصال وتفاعل مستمر بين الأساتذة
24	ITEM 62	يوجد عمل مشترك وتعلم الخبرة جماعيا بين الأساتذة
25	ITEM 63	يتحلى أساتذة كل تخصص بكفاءات خاصة
26	ITEM64	حقق التعاون بين الأساتذة أداء اعلى للجميع
27	ITEM 65	حقق التعامل المحكم مع كل موارد الكلية قيمة اعلى في الاداء
	7	الكفاءات التسييرية
28	ITEM 71	تتمتع ادارة الكلية بالقدرة على توفير بيئة تنظيمية مناسبة
29	ITEM 72	ادارة الكلية لها القدرة على ايجاد بيئة تحفيزية
30	ITEM 73	تتمتع ادارة الكلية بجاهزية كبيرة امام الوضعيات المحتملة (المرونة والقدرة على قيادة التغيير)
31	ITEM 74	تتقاسم ادارة الكلية المعلومات مع زملاء العمل سعيا لتطويرهم
32	ITEM 75	تقدر ادارة الكلية المساهمات التي يقدمها الآخرون وتتفهمهم
	8	الكفاءات الجوهرية
33	ITEM 81	يتخرج الطلبة من الكلية بمستوى معرفي عال
34	ITEM 82	الكلية تتمتع بموارد بشرية قادرة على تطوير المعرفة وتطبيقها
35	ITEM 83	الكلية تتمتع بموارد بشرية قادرة على التأقلم مع متطلبات التغيير
36	ITEM 84	اداء الكلية متميز في تنظيم الايام الدراسية والملتقيات العلمية الوطنية و/أو الدولية
37	ITEM 85	الكلية قادرة على المبادرة في طرح الاشكاليات المجتمعية والمساهمة في حلها
38	ITEM 86	الكلية حققت مكانة متميزة و/أو سمعة جيدة بين الكليات الأخرى

المصدر: من اعداد الباحثين

الاحالات والمراجع:

1. توفيق سريع علي باسردة، تكامل إدارة المعرفة و الجودة الشاملة وأثره على الأداء- دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2006، ص59.
2. معالي عزت محمد النعيمات، أثر التشارك بالمعرفة على أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، رسالة ماجستير، إدارة الاعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء، الاردن، 2012، ص41.
3. نفس المرجع، ص ص(49،47) بتصرف.
4. المرهون نسرين، إدارة المعارف و تسيير الكفاءات - توجه جديد في إدارة الموارد البشرية ومدخل استراتيجي لبناء ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة الاقتصادية - دراسة حالة شركة حمود بوعلام وشركاه، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص(126،125).
5. أبو أنس الأنصار، تنمية الكفاءات، بحث على موقع benasla.arabblogs.com، اطلع عليه يوم 2013/4/27.
6. المرهون نسرين، مرجع سبق ذكره، ص ص (130-135). بتصرف.
7. Pierre-Marie burgat, Emmanuel certain, *Enquête Employabilité et compétences Gestion des compétences et développement de l'employabilité - Projet de rapport de synthèse*, INSEP consulting - ANACT, 17/3/2014, p18.
8. Shimon L. Dolan et autres, *La gestion des ressources humaines-Tendances, enjeux et pratiques actuelles*, 3eme édition, Pearson education, Paris, France, 2002, p 307.
9. Daniel Held et Jean-Marc Riss, *Le développement des compétences au service de l'organisation apprenante*, Paru dans : *Employeur Suisse*, no 13, 1998, <http://www.stephanehaefliger.com>, adapté.
10. Stéphane Martineau, *La question des compétence : Tour d'horizonsocio – historique de la notion et analyse conceptuelle*, LADIPE, 2006, www.insertion.qc.ca, 14/12/2013.
11. سملاي محضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية - مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، (2004،2003)، ص(186،187). بتصرف.

تشخيص استراتيجية التسويق السياحي في الجزائر

أ. فوزية بوصفصاف

جامعة فرحات عباس، سطيف / الجزائر

fawziabsf@yahoo.fr

Diagnosis tourism marketing strategy in Algeria

Fawzia Bousafsaf

University of Farhat Abbès, setif –Algeria

Received: 09 Nov 2014

Accepted: 02 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

بالرغم من أهمية القطاع السياحي، إلا أننا نجده في الجزائر لم يرتقي بعد إلى المستوى الذي يكفل بلوغ الأهداف المرجوة منه خاصة وأنها تمتاز بالمقومات التي تمكنها من أن تكون في مصاف الدول السياحية، وحتى تتمكن الجزائر من التفوق على منافسيها عليها الاعتماد على ميزة تنافسية حقيقية كمنهج استراتيجي من أجل التوصل إلى منتجات وأساليب جديدة تؤمن لهذا القطاع البقاء ضمن جماعة المنافسين والنمو في السوق، ويعتبر التسويق من أهم الأساليب التي تسمح للمؤسسات السياحية بالتموقع المناسب في السوق، لذلك فسوف نتطرق من خلال هذا البحث إلى تشخيص واقع التسويق السياحي في الجزائر والتحديات التي تواجهه، وقد بينت أهم النتائج المتوصل إليها أن الجزائر لا تعتمد على استراتيجية تسويقية واضحة لتسويق السياحة الجزائرية، وهذا ما يخالف الوضعية الموجودة في الدول المتقدمة في المجال السياحي.

الكلمات المفتاحية: سياحة، تسويق سياحي، القطاع السياحي، استراتيجية التسويق السياحي.

رموز JEL: N77، M31، L83، O55.

Abstract:

The tourism sector in Algeria did not achieves its objectives, although it has all the ingredients that qualify to be one of the most important tourist countries; therefore must rely on a real competitive advantage as a strategic approach enable them to stay within the competitors and growth in the market; and the marketing is the most important methods that allow taking proper positioning in the market; so this research will address the diagnosis and the reality of tourism marketing in Algeria and their challenge, The most important results showed reached that Algeria does not depend on a clear marketing strategy For the marketing of Algerian Tourism, and this is contrary to the situation in developed countries in the tourism sector.

Key words : tourism , tourism marketing , tourism sector , tourism marketing strategy

(JEL) Classification : N77, M31, L83, O55.

تمهيد:

مما لا شك فيه أن مستوى أداء القطاع السياحي يعتمد بشكل مباشر على زيادة الإنتاجية في القطاعات التي تتصل به والخدمات التي تتفاعل معه، فقطاع السياحة يجلب الاستثمار اللازم لتطوير الخدمات الأساسية في المناطق المجاورة للمواقع السياحية، وبالتالي يعطي حافزا لتنمية القطاعات الأخرى، ولقد اهتمت البلدان المتقدمة بتطوير وتحسين مستوى الخدمات الأساسية التي تتفاعل مع تنمية قطاع السياحة، كما قامت بتوفير أسباب الجذب السياحي الإضافية لتلبية احتياجات مختلف فئات السياح، وهذا ما ساهم في ازدياد عدد السياح الوافدين إليها، ولا يمكن لأي مجهودات في المجال السياحي أن تتجح دون وجود استراتيجيات مناسبة خصوصا على المستوى التسويقي، أي أن التخطيط السليم للتسويق السياحي بعناصره المختلفة هو الضمان الأكيد لوجود قطاع سياحي ناجح.

وتحتاج الجزائر التي تعاني من قلة الفنادق وتستقبل مليون سائح سنويا معظمهم من المغتربين الذين يعيشون في الخارج ويعودون إلى الجزائر لقضاء العطل والاحتفالات إلى إستراتيجية تسويقية جديدة لإعادة إطلاق قطاع السياحة من خلال تسويق المقومات السياحية التي تزخر بها الجزائر سواء كانت طبيعية أو صناعية أو ثقافية من خلال إيصال الصورة الحقيقية لجذب المستثمرين والسياح في ظل العروض المغرية الكثيرة من الدول المنافسة إضافة إلى الدعاية المضادة على الجزائر من الخارج بسبب انعدام الأمن.

وبناء عليه فإن الإشكالية الرئيسية التي نحاول الإجابة عليها من خلال معالجة هذا الموضوع تتمثل في

التساؤل الجوهرى التالي:

ما هو واقع التسويق السياحي في الجزائر والتحديات التي تواجهه؟

إن هذا التساؤل يقودنا إلى طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي :

♦ كيف تعتبر الاستراتيجية المخصصة للتسويق السياحي في الجزائر؟

♦ هل توجد تحديات تواجه التسويق السياحي في الجزائر؟

للإجابة على هذه التساؤلات سنحاول من خلال هذه الورقة إلقاء الضوء على واقع التسويق السياحي في

الجزائر من خلال دراسة استراتيجية التسويق السياحي والتحديات التي تواجهه.

أولا. استراتيجية التسويق السياحي في الجزائر:

تعتبر الاستراتيجية التسويقية، والتجزئة الأساس في اتخاذ القرار التسويقي للمؤسسة السياحية، وتمكنها من التكيف مع محيطها على المدى المتوسط والطويل، ويسمح التحليل الإستراتيجي بمعرفة الفرص الموجودة في السوق، وكذلك التهديدات عن طريق تحليل الوضعية التنافسية بالإضافة إلى التحليل الداخلي والذي يسلط

الضوء على نقاط القوة والضعف من خلال معرفة قدراتها من حيث الموارد البشرية، والموارد المالية والتكنولوجية، والذي يقود إلى معرفة مجالات النشاط الاستراتيجية مما يسمح للمؤسسة السياحية بتحديد التوقع المناسب لخدماتها¹.

وتتمتع الجزائر بموارد سياحية متعددة ومتكاملة نادرا ما نجدها مجتمعة في دولة واحدة، سواحل، صحارى، مرتفعات، غابات، ثلوج، مناخ معتدل على مدار السنة، وهذا ما يؤهلها لأن تكون وجهة سياحية رائدة في حوض المتوسط، وبالرغم من هذا تبقى مؤشرات القطاع السياحي بعيدة كل البعد عن قيمة وأهمية تلك الموارد التي تتوفر عليها، مما يستدعي إعادة التفكير في السياسة السياحية والاستفادة من تجارب الدول الرائدة في المجال السياحي من أجل رسم معالم سياسة سياحية تسمح للجزائر بأخذ مكانها ضمن السوق السياحي العالمي، ولا يتم ذلك إلا من خلال توفير المناخ الملائم والعمل بالتسويق السياحي الاستراتيجي من أجل التعريف بالمنتج السياحي الجزائري في السوق العالمية، ولدعم قطاع السياحة بالجزائر، قامت وزارة السياحة والصناعات التقليدية بوضع الإطار الاستراتيجي للقطاع السياحي للفترة ما بين (2008-2025)، من خلال المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT 2025) الذي كان يهدف إلى² :

♦ الانطلاق في سياسة حقيقية للتطوير السياحي، من خلال هيكلة العرض السياحي الموجه للأسواق الدولية؛ وجعل الجزائر قبلة سياحية في منطقة البحر المتوسط، وكذا تحسين صورة المنتج السياحي الجزائري؛

♦ إعطاء مساهمة للقطاع في التطوير الاقتصادي؛

♦ إيجاد تكامل بين قطاع السياحة والقطاعات الأخرى؛

♦ وضع صورة للمنتج السياحي الجزائري في شكل منهجي متكامل مع القطاعات الاقتصادية في البلاد؛

♦ كما حددت المنتجات السياحية الواجب تطويرها والمتمثلة في: سياحة الأعمال والمؤتمرات، السياحة الصحراوية، السياحة الساحلية، السياحة الثقافية، والسياحة الرياضية والترفيهية.

فالتنمية السياحية المطلوبة لن تتم عن طريق الاستثمار السياحي فحسب ما لم يصاحب ذلك استراتيجية تسويقية حقيقية تمكن من إبراز المؤهلات والمقومات السياحية للجزائر وجعلها قبلة للسياح، فقد أصبح التسويق أساس نجاح كل استراتيجية تسطر، ومنه تبرز أهميته ودوره في تنمية القطاع السياحي، والجزائر وسعيها منها لتنمية السياحة لجأت إلى إنشاء هيئة مكلفة بالترقية السياحية وسمتها: "الديوان الوطني للسياحة"، الذي يحاول أن يسوق صورة سياحية عن الجزائر تمكّنها من جلب أكبر عدد من السياح باعتماده على استراتيجية تسويقية

مبنية على دراسة السوق، إذ ومن خلال المعطيات الحقيقية للسوق يمكن الفصل في نوع وطبيعة الاستراتيجية التسويقية التي يعتمد عليها في استقطاب السياح، وفيما يلي دراسة للسوق السياحي الجزائري.

1. دراسة السوق السياحي الجزائري:

يقصد بالسوق في المفهوم التسويقي وجود عملاء حاليين أو مرتقبين لديهم رغبة وقدرة على شراء منتج أو خدمة معينة، وحتى يتم صياغة استراتيجية تسويقية لا بد من تحليل السوق السياحي، وبعبارة أخرى تحليل طلب وعرض السوق، وكذلك تحليل تصرفات السياح في هذا السوق، ومن ثم تحديد أجزاء السوق بكل خصائصها³.

1.1 الطلب السياحي في الجزائر:

إن دراسة الطلب السياحي تمثل أحد الموضوعات المهمة التي اهتم بها خبراء السياحة في مختلف دول العالم، فالسوق السياحي يتكون من عدة شرائح سوقية مختلفة تمثل مجموعات المستهلكين ذات الصفات والخصائص المتشابهة أو المتجانسة، وبذلك فإن الطلب السياحي يتكون من مزيج متداخل من العناصر المختلفة كالرغبات الإنسانية والحاجات والميول التي تتجه إلى الدول المستقبلية للسائحين⁴، والطلب السياحي يتأثر أساسا بالظروف والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في الدولة المستقبلية للسياحة، لأن الاستقرار السياسي والاستقرار الاجتماعي يعتبران عنصرين هامين في جذب السياح، مما يتسبب في زيادة حجم الطلب السياحي، وفيما يلي تطور التدفقات السياحية الوافدة إلى الجزائر خلال الفترة (2004-2012).

الجدول 1: تطور التدفقات السياحية الوافدة إلى الجزائر خلال الفترة (2004-2012)

السنوات	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
التدفقات السياحية (مليون)	1.23	1.44	1.64	1.74	1.77	2	2.07	2.4	2.63

المصدر: مصلحة الإحصائيات بوزارة السياحة والصناعات التقليدية لسنة 2012.

من خلال الجدول نلاحظ زيادة معتبرة في عدد السياح الوافدين إلى الجزائر، حيث بلغ 2.63 مليون سائح في سنة 2012، أي بزيادة قدرها 10% مقارنة بسنة 2011، وقدّر عدد السياح الجزائريين المقيمين بالخارج 1.65 مليون سائح، وبزيادة تقدر بـ 10.64 مقارنة بـ 2011، في حين قدر السياح الأجانب بـ 981955 سائح بزيادة قدرت بـ 8.91% مقارنة بـ 2011، وترجع هذه الزيادة المعتبرة في عدد السياح الوافدين إلى الجزائر لعدة أسباب أهمها عودة الأمن واسترجاع الجزائر لصورتها السياحية التي كانت غائبة لعشرية من الزمن، كما أن هذه الزيادة تفوق ما خطط له حيث كان يتوقع أن يصل العدد إلى 2.5 مليون سائح في سنة 2015، ويرجع هذا إلى الظروف السياسية التي تمر بها بعض الدول العربية على غرار تونس ومصر مما دفع السياح لاختيار الجزائر كوجهة بديلة، وتقسم السوق السياحية في الجزائر إلى الأسواق التالية⁵:

♦ سياحة التسلية تستقطب 702226 سائح بنسبة 71.51% من إجمالي عدد السياح؛

- ♦ سياحة الأعمال تستقطب 276404 سائح بنسبة 28.15% من إجمالي عدد السياح؛
- ♦ سياحة البعثات تستقطب 3325 سائح أي بنسبة 0.34% من إجمالي عدد السياح، والدول المرسلّة للسياح يلخصها الجدول التالي:

جدول 2: الدول الموفدة للسياح إلى الجزائر لسنة 2012

الدول	تونس	فرنسا	اسبانيا	ليبيا	الصين	ايطاليا	المغرب	تركيا	ألمانيا
عدد السياح (ألف)	531	119	33	25.8	25.3	23	21	10	9.9

المصدر: مصلحة الإحصائيات بوزارة السياحة والصناعات التقليدية لسنة 2012.

ونلاحظ من خلال الجدول أن التونسيين يتصدرون قائمة السياح في الجزائر تليها فرنسا، كما أن أغلب الوافدين يمثلون سياحة الأعمال

كما أظهرت دراسة السوق حول دوافع السياحة لدى المواطنين الجزائريين أنهم يميلون إلى نفس المنتجات السياحية للأوروبيين وهو ما يتطلب العمل على ترقية بعض المنتجات السياحية وهي: السياحة الشاطئية، سياحة الأعمال والمؤتمرات، السياحة الصحراوية، السياحة المعدنية، السياحة الثقافية، والسياحة الرياضية⁶.

2.1 العرض السياحي في الجزائر:

يتضمن العرض السياحي جميع ما تقدمه وتعرضه المنطقة السياحية لسائحيها الفعليين والمتوقعين، والعرض السياحي يتضمن عوامل الجذب الطبيعية والتاريخية والصناعية، والتي هي من صنع الإنسان أو الطبيعة، وكذلك الخدمات والسلع التي قد تؤثر على الأفراد لزيارة بلد معين وتفضيله عن بلد آخر⁷، ومن مكونات العرض السياحي في الجزائر ما يلي:

1.2.1 المقومات الطبيعية والحضرية والتاريخية للجزائر:

تمتلك الجزائر مساحة شاسعة جعلتها أكبر دولة في القارة الإفريقية، تمتد من البحر الأبيض شمالا إلى أعماق الصحراء الكبرى جنوبا، وتحتوي على مقومات متنوعة تتمثل في الشريط الساحلي الذي يمتد على طول 1200 كلم من السواحل الرملية، وتتميز بمناخ متوسطي معتدل، تتخلله رؤوس وخلجان، ومن أهم شواطئها: وهران، الجزائر، عنابة، جيجل، سكيكدة والقالا.

وتتربع على تضاريس متنوعة، ففي الشمال تمتد سهول التل الجزائري مثل سهول متيجة، وهران، وعنابة ليأتي بعدها حزام جبلي يحتوي على سلاسل جبلية منها جبال شيليا بالأوراس، قمة لالا خديجة بجبال جرجرة بمنطقة القبائل الكبرى، وغيرها من الجبال خاصة وأنها تتوفر على مقومات الجذب السياحي من جمال الطبيعة، غابات وتلوج مثل الشريعة بولاية البليدة، تيكجدا بولاية البويرة، وتاغيلاف بولاية تيزي وزو، وهي تعتبر محطات عامة للتزحلق ومجهزة لممارسة هذه الهواية، وأما الجنوب الجزائري فيظهر في الصحراء الجزائرية الممتدة على

مساحة شاسعة تشكل أكثر من 80% من المساحة الكلية للبلاد، وتعتبر صحراء الجزائر منتوجا سياحيا ثريا ومتنوعا يجب حمايته واستغلاله للنهوض بالسياحة الصحراوية، ومن هذه المناطق بسكرة، غرداية، أدرار، وادي سوف، عين صالح، ورقلة، توقرت، عين صالح، وتمنراست، وأكثر ما يميز صحراء الجزائر منطقة الأهقار بتمنراست، والتي تكتسي أهمية كبيرة في التراث الطبيعي للبلاد نظرا لما تتوفر عليه من كنوز وشواهد تحمل الكثير من خصوصيات هذه المنطقة المتميزة بتنوع تضاريسها ومناخها، وبسلسلة جبالها الشاهقة التي صقلتها الرياح المحملة بالرمال التي تميزها قمة "تاهات"، كما تحتوي صخورها على بقايا حيوانية ونباتية تدل على وجود الحياة بهذه المنطقة منذ العصور الجيولوجية القديمة التي تعود إلى أكثر من عشرة آلاف سنة، كالزرافة، وحيد القرن والفيلة، وشهد على ذلك تلك الرسوم والنقوش الصخرية المنتشرة في معظم مناطق هذا المتحف الطبيعي والتاريخي⁸.

إلى جانب التراث الثقافي والحضاري الذي تتوفر عليه الجزائر فإنها تملك تراثا شعبيا يتمثل في إرث من العادات والتقاليد المحلية، ومنتجات متنوعة للصناعة التقليدية مثل صناعة الزرابي التي تشتهر بها بعض مناطق البلاد مثل غرداية، الجلفة، الأوراس، وصناعة النحاس التي تعرف بها منطقة قسنطينة، وصناعة الفخار المتواجدة في عدد من مناطق البلاد سيما منطقة القبائل.

إن هذا الرصيد من الإمكانيات الطبيعية والتاريخية والحضارية للجزائر لا يستهان به، مما يستوجب المحافظة عليه واستغلاله وتثمينه، للنهوض وتطوير الأنماط السياحية المرتبطة بهذا المنتج السياحي وجعله قادرا على المنافسة في سوق السياحة العربية والإفريقية لرفع حصتها من السياحة الدولية.

2.2.1 المقومات المادية السياحية للجزائر:

لا تقتصر المقومات السياحية على الإمكانيات الطبيعية والحضارية والتاريخية منها فحسب، بل تدعم هذه الإمكانيات بأخرى مادية لتسهيل استفادة السائحين، وتتمثل الإمكانيات السياحية المادية في توفير طاقة فندقية باختلاف تصنيف وحداتها لتتناسب مع مختلف المستويات الاقتصادية للسائحين، إضافة إلى البنية التحتية كالطرق، المطارات، الموانئ وشبكة الاتصالات، والتي تساهم في تدعيم كل القطاعات ومنها قطاع السياحة، وما يترتب على ذلك من استقطاب مزيد من السياح، وإطالة مدة إقامتهم بالبلد السياحي المضيف⁹. وفيما يلي تطور الطاقة الفندقية (عدد الأسرة) وعدد الليالي السياحية للفترة (2008-2012).

جدول 3: تطور الطاقة الفندقية (عدد الأسرة) وعدد الليالي السياحية للفترة (2008-2012)

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012
عدد الأسرة(الف)	85.9	88.7	92	92.3	96.5
عدد الليالي السياحية(مليون ليلة)	5.35	5.65	5.94	6.33	6.64

المصدر: إحصائيات وزارة السياحة والصناعات التقليدية لسنة 2012.

من خلال الجدول نلاحظ زيادة في الطاقة الفندقية، وهذا راجع للمخطط الذي وضعت وزارة السياحة من أجل التنمية السياحية حيث وصل عدد الأسر في سنة 2012 إلى 96.5 ألف سرير، أي بزيادة قدرها 11% مقارنة بسنة 2008، كما نلاحظ أن هناك تطورا بطيئا في عدد الليالي السياحية لإجمالي السياح الوافدين إلى الجزائر حيث قدرت الزيادة في عدد الليالي السياحية سنة 2012 بـ 4.91% مقارنة بسنة 2011.

ومع أن الجزائر تملك طاقة فندقية بقدرة استيعابية تقدر بـ 96.4 ألف سرير سنة 2012، إلا أن 80% منها غير مصنفة، وهي تتضمن المنتجعات والشاليهات وبيوت الشباب، وهذا ما يتناسب مع كون معظم السياح الزائرين للجزائر هم من المغتربين الجزائريين في أوروبا، أو من الذين يقصدونها لزيارة اليوم الواحد أو لقضاء العطل على السواحل، كما أن أغلب المؤسسات الفندقية تتواجد بالمدن الرئيسية للبلاد مثل: الجزائر العاصمة، وهران، عنابة، سكيكدة، قسنطينة، في حين لا يحظى المنتج الصحراوي والجبلي والحموي بالهياكل الكافية التي تتناسب مع هذه الإمكانيات لاستقبال حاجيات طالبي هذه المنتجات.

ومن أجل توضيح أكبر لواقع القطاع السياحي الجزائري نستعرض تطور مؤشرات تنافسية القطاع السياحي بين سنوات 2007-2013 كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 4: ترتيب الجزائر في مؤشر تنافسية السياحة العالمي من سنة 2007 إلى سنة 2013

المؤشرات العامة	الإطار التنظيمي والقانوني	بيئة النشاط والبنية التحتية	الموارد البشرية والثقافية والطبيعية	السنوات
الرتبة عالميا	الرتبة عالميا	الرتبة عالميا	الرتبة عالميا	
93	89	93	97	2007 (من 124 دولة)
↓ 102	↓ 99	93	↓ 98	2008 (من 130 دولة)
↓ 115	↓ 108	↓ 98	↓ 127	2009 (من 133 دولة)
↑ 113	↓ 112	↓ 110	↑ 116	2011 (من 139 دولة)
↓ 132	↓ 134	↓ 126	↓ 123	2013 (من 140 دولة)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي لتنافسية قطاع السفر والسياحة بين سنوات 2007-2013.

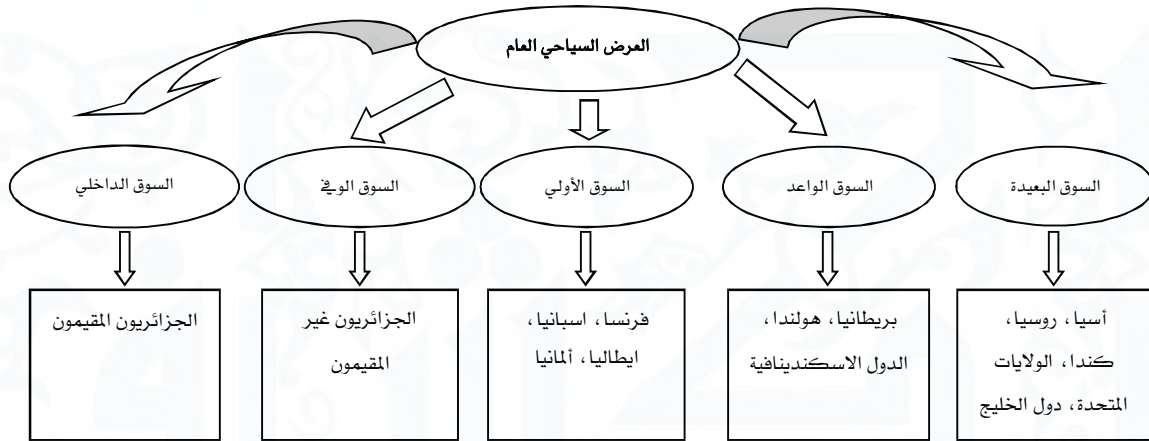
حيث نلاحظ أن القطاع السياحي في الجزائر بعد ما احتل المرتبة 93 عالميا من حيث تنافسيته سنة 2007، ظل يُشكل تراجعاً سنة بعد سنة، حيث تراجع سنة 2008 بـ 9 مراتب ليحتل المرتبة 102 عالميا، ثم إلى المرتبة 115 عالميا والمرتبة 133 عربيا سنة 2009، أي أنه تراجع بـ 22 مرتبة على الصعيد الدولي في ظرف سنتين، وشهدت سنة 2011 تقدما في التصنيف إلى المرتبة 113 عالميا من أصل 139 دولة، في حين في سنة 2013 تراجع إلى المرتبة 132 من بين 140 دولة شملها التصنيف بينما احتل المرتبة 11 عربيا من أصل 13 دولة عربية شملها التقرير، وهي رتبة متأخرة جدا وتعكس وضع القطاع السياحي في الجزائر والذي لم يحظ بالاهتمام الكافي بالرغم من أن لديها ثراء طبيعياً وثقافياً وتوفر على ثروة نفطية تدر عليها موارد مالية ضخمة لكن اهتمامها بالقطاع السياحي

ضعيف جدا ، بينما يختلف الأمر بالنسبة لتونس التي تمتلك مقومات طبيعية سياحية كبيرة ، ولا تملك نفس الموارد المالية ، والرتبة التي تحتلها جاءت كثمرة لإعطائها الأولوية في توجيه الاستثمارات نحو القطاع السياحي ، إذ يؤكد التقرير أن تونس تحتل الرتبة الأولى عربيا والرتبة الثامنة عالميا حسب تقرير سنة 2011 ، أما في سنة 2013 فلم يشملها التقرير ، وهي رتبة جد متقدمة.

2. الأسواق السياحية المستهدفة من قبل الجزائر:

المؤسسات عادة ما تقوم بتجزئة السوق من أجل الحصول على أرباح أكثر من خلال استهداف القطاعات السوقية الأكثر ربحية من خلال إعطاء الزبائن قيمة أكبر وتخصيص الموارد اللازمة من أجل متابعتها¹⁰ ، وفي إطار العمل على ترقية وتسويق المنتج السياحي الجزائري ووفقا لدراسة السوق السياحي وتحليل الإحصائيات المتعلقة بعدد السياح الوافدين من كل دولة المشار إليها في الجدول رقم (2) ، تم وضع 5 أسواق مستهدفة ، وقد برمج لكل سوق سياحي ما يناسبه من أنواع السياحة ، وبالتالي يتناسب معه من خطط وبرامج تسويقية تمكننا من الوصول إلى التوليفة المناسبة من (منتج - سوق) ، ومنه تحديد استراتيجية ترويجية واتصالية مناسبة ، وتحديد أدوات الاتصال والترقية وتحديد الإمكانيات الواجب توفيرها لتحقيق الأهداف المسطرة ، والشكل الموالي يوضح أنواع الأسواق المستهدفة من قبل المنتج السياحي الجزائري.

الشكل 1: أنواع الأسواق المستهدفة من قبل المنتج السياحي الجزائري



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT).

من خلال الشكل نلاحظ أن الجزائر وجهت جهودها التسويقية نحو الأسواق القريبة من الجزائر للاستفادة من قرب المسافة ، وما يجنيه على السائح من نقص في التكاليف ، فضلا على التشابه في المناخ ، مما يجعل السياح يتأقلمون بسهولة مع مناخ الجزائر ، كما ركزت على المحور الداخلي من خلال زيادة الاهتمام بالسياحة الداخلية.

3. التموقيع الجديد للسياحة الجزائرية:

في إطار المفهوم الجديد لتنمية السياحة إلى غاية 2025، وبهدف تحسين صورة الجزائر السياحية بالخارج وجلب الاستثمارات، بادرت الجزائر لإصلاح منظومتها لتأهيل العاملين في مجال السياحة بمشاركة هيئات دولية وعلى رأسها المنظمة العالمية للسياحة، والتركيز على عامل تكوين كل الفاعلين في القطاع من مختصين وخبراء، وعمال الفنادق والمرشدين السياحيين، ويرمي المفهوم الجديد إلى¹¹ :

- ♦ التموقيع في الفروع الجديدة الواعدة؛
- ♦ الاستفادة من تجارب البلدان المنافسة في حوض المتوسط؛
- ♦ إجراء تكييف يتمشى مع توجهات الاستهلاك الجديد مع الطلب الدولي؛
- ♦ الأخذ بعين الاعتبار وجود طلب متزايد للزبائن المحليين؛
- ♦ التوفيق الدائم بين الطلب الوطني والدولي.

تسعى الجزائر من خلال السياسة الجديدة المتبعة في السياحة إلى تحسين صورة الجزائر ودخول السوق العالمية، وتوفير العرض السياحي، وكذا تطوير وبعث أشكال جديدة للأنشطة السياحية تلبى حاجات السياح. ثانيا. تقنيات تنفيذ الاستراتيجية التسويقية للسياحة الجزائرية:

إن تنفيذ الاستراتيجية التسويقية تكون من خلال المحافظة على الثروات الطبيعية والبشرية، وإدماجها في السياسات التسويقية السياحية¹² ويمثل المزيج التسويقي مجموعة من العناصر المتداخلة نتيجة للتفاعلات التي تتم بين المتغيرات المتعددة في السوق السياحي، والتي تظهر من خلال المنتج السياحي، التوزيع السياحي، والتسعير السياحي، والترويج السياحي، إضافة إلى تطوير وتنمية الموارد البشرية السياحي

1. المنتج السياحي الجزائري:

يعتبر المنتج السياحي القلب النابض للنشاط التسويقي، وهو عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتوافر لدى الدولة، فتكون بمثابة مصادر جذب سياحي مهمة تعتمد في إثارة الطلب السياحي الخارجي¹³، فتنمية السياحة تعتمد على المنتج السياحي الذي يمكن ترقيته من خلال إيجاد مناطق سياحية جديدة، ومن أجل هذا فقد قامت الجزائر بإنشاء سبع أقطاب سياحية من شأنها استقطاب السياح وهي¹⁴ :

1.1 القطب السياحي الممتاز (شمال - شرق):

ويشمل ست ولايات وهي: سكيكدة، قالمة، عنابة، الطارف، سوق اهراس، وتبسة، ويهدف إنشاء هذا القطب لعرض المنتج السياحي الجزائري للسياح الداخليين، والسياحة الصحية والمعدنية لاحتوائه على 30 منبع حيوي، والاستجابة لمتطلبات سياحة المؤتمرات من خلال تطوير وتحسين هياكل الاستقبال خاصة بمدينة عنابة

المشهورة بسياحة المؤتمرات، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 5: القطب السياحي الممتاز (شمال - شرق)

الأقطاب السياحية	خصائص القطب السياحي	نوع السياحة	المشاريع المبرمجة
القطب السياحي الممتاز (شمال - شرق): يوضع سكيكدة، قالمة، عنابة، الطارف، سوق أهراس، تبسة.	- مساحة جغرافية قدرها: 20347 كلم مربع؛ - تعداد سكاني: 3612000 نسمة؛ - شريط ساحلي بمسافة 300 كلم؛ - أكثر من 874000 هكتار من الغابات؛ 30 منبع حموي؛ - مطارين دوليين بعناية وتبسة؛ - مينائي سكيكدة وعنابة؛ - حوالي 137 فندق، منها 25 فندقا مصنفا.	- السياحة الشاطئية؛ - السياحة الصحية؛ - سياحة المؤتمرات.	- كهربة طرق السكك الحديدية الموجودة بالقطب؛ - إنشاء شبكة طرق سريعة تربط الولايات بالطريق السيار شرق - غرب؛ - إنشاء حضيرة بيئية سياحية بالقالة؛ - إنشاء مشاريع فندقية؛ - إنشاء ثلاث مدن ممتازة: ★ المدينة السياحية الممتازة مسيدة بولاية الطارف؛ ★ المدينة السياحية الممتازة سيدي سالم بعناية؛ ★ الحضيرة البيئية والسياحية دونيا بارك بعناية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

2.1. القطب السياحي الممتاز (شمال - وسط):

ويشمل هذا القطب على الجزائر العاصمة وتسع ولايات أخرى وهي: تيبازة، البليدة، بومرداس، الشلف، عين الدفلى، البويرة، تيزي وزو، وبجاية، وهو مطل على البحر الأبيض المتوسط ويحتوي على 39 منبع حموي، يمكن استغلاله في السياحة الشاطئية والمعدنية، والسياحة الصحية، كما يحتوي على مواقع أثرية وآثار رومانية بتيبازة وصناعات تقليدية بمنطقة القبائل، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 6: القطب السياحي الممتاز (شمال - وسط).

الأقطاب السياحية	خصائص القطب السياحي	نوع السياحة	المشاريع المبرمجة
القطب السياحي الممتاز (شمال - وسط): يوضع الجزائر العاصمة، تيبازة، البليدة، بومرداس، الشلف، عين الدفلى، البويرة، تيزي وزو،	- مساحة جغرافية قدرها: 33887 كلم مربع؛ - تعداد سكاني: 11131000 نسمة؛ - شريط ساحلي بمسافة 615 كلم؛ - منشآت وهياكل سياحية من فنادق مصنفة وأخرى غير مصنفة؛ - طرق سريعة، موانئ وسكك حديدية؛	- السياحة الشاطئية؛ - السياحة الصحية؛ - السياحة	- منشآت وهياكل سياحية؛ - إنشاء 10 مدن سياحية: ★ المدينة السياحية الممتازة "فوريم الجزائر"؛ ★ المدينة السياحية الممتازة "الساحل" بالجزائر؛ ★ المدينة السياحية الممتازة "سيدي فرج"؛ ★ المدينة السياحية "زرالدة غرب"؛ ★ المدينة السياحية الممتازة "عين طاية"؛

وبجاية.	♦ مناظر طبيعية ومواقع أثرية وصناعات تقليدية بمنطقة القبائل؛ 39 منبع حموي.	الثقافية.	★ المدينة السياحية الممتازة العقيد عباس بتيبازة؛ ★ المدينة السياحية وادي بلح بتيبازة؛ ★ المدينة السياحية بالسحيرات ولاية بومرداس؛ ★ المدينة السياحية الممتازة بودواو البحري؛ ★ المدينة السياحية الممتازة أقريون بجاية؛ ★ الحاضرة البيئية السياحية دونيا بارك بالجزائر العاصمة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

3.1. القطب السياحي الممتاز (شمال-غرب):

ويضم ولايات وهران، عين تيموشنت، تلمسان، معسكر، سيدي بلعباس، وغليزان، ويمكن استغلاله في تنمية السياحة الساحلية وسياحة المؤتمرات (الأعمال)، خاصة وأن مدينة وهران مشهورة بكونها مدينة المؤتمرات الوطنية والدولية، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 7: القطب السياحي الممتاز (شمال - غرب)

الأقطاب السياحية	خصائص القطب السياحي	نوع السياحة	المشاريع المبرمجة
القطب السياحي الممتاز (شمال - غرب): ويضم وهران، عين تيموشنت، تلمسان، معسكر، سيدي بلعباس، وغليزان.	♦ مساحة جغرافية قدرها: 35000 كلم مربع؛ ♦ تعداد سكاني: 600000 نسمة؛ ♦ شريط ساحلي بمسافة 400 كلم؛ ♦ عدد من المزارات الاسلامية والدينية سيما بمدينة تلمسان؛ ♦ توفره على هياكل قاعدية أساسية (موانئ، مطارات، سكك حديدية)؛ ♦ حضيرة فندقية تقدر بـ 269 فندق و112 وكالة سفر.	♦ السياحة الشاطئية؛ ♦ سياحة الأعمال؛ ♦ سياحة المؤتمرات.	♦ الحضيرة البيئية السياحية "دونيا بارك" بمدينة وهران؛ ♦ الحلم السياحي مداغ بوهران؛ ♦ المدينة السياحية الممتازة هيليو كوسيتال بوهران؛ ♦ المدينة السياحية الممتازة موسكاردا بتلمسان.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

4.1. القطب السياحي الممتاز (جنوب-شرق):

ويشمل غرداية، بسكرة، والوادي، ويحتوي على أربع مناطق للتوسع السياحي فضلا على كونه عبارة عن صحراء واسعة، ومن أهم المواقع السياحية فيه: وادي ميزاب، وادي سوف، منطقة الزيبان، ومسجد عقبة بن نافع، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 8: القطب السياحي الممتاز(جنوب- شرق)

الأقطاب السياحية	خصائص القطب السياحي	نوع السياحة	المشاريع المبرمجة
القطب السياحي الممتاز(جنوب- شرق)؛ يضم غرداية، بسكرة، الوادي.	♦ مساحة جغرافية قدرها: 160000 كلم مربع؛ ♦ تعداد سكاني: 1,5 مليون نسمة؛ ♦ مناخ حار نوعا ما؛ ♦ مطارين (بسكرة، غرداية)؛ ♦ صحراء واسعة؛ ♦ أهم المواقع السياحية: وادي ميزاب، ووادي سوف، منطقة الزيبان، مسجد عقبة بن نافع.	♦ السياحة الصحراوية؛ ♦ السياحة الثقافية	♦ إنشاء 26 فندق عادي بطاقة إيواء قدرها 2092 سرير.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

5.1. القطب السياحي (جنوب-غرب):

طريق القصور، ويتكون من ولايتي أدرار وبشار، وتعتبر الولايتين بوابة إفريقيا. وفاصل بين إفريقيا البيضاء وإفريقيا السوداء، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 9: القطب السياحي (جنوب- غرب).

الأقطاب السياحية	خصائص القطب السياحي	نوع السياحة	المشاريع المبرمجة
القطب السياحي الممتاز(جنوب- غرب)؛ يضم ولايتي أدرار وبشار.	♦ مساحة جغرافية قدرها: 603000 كلم مربع؛ ♦ تعداد سكاني: 900000 نسمة؛ ♦ مناخ حار نوعا ما؛ ♦ يحتوي على ثلاث مطارات (تيميمون، أدرار، برج باجي مختار).	♦ السياحة الصحراوية؛ ♦ السياحة الثقافية.	♦ إنشاء فندقين راقيين بأدرار بطاقة إيواء 196 سرير، و 41 فندق عادي بطاقة إيواء تقدر ب 1317 سرير؛ ♦ إنشاء مدينة سياحية ممتازة " قصر ماسين بتيميمون" بطاقة إيواء تقدر ب 92 سرير.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية(SDAT2025).

6.1. القطب السياحي الممتاز الجنوب الكبير (الطاسيلي):

ويتمثل القطب في ولاية إيلزي، ويتميز بالثراء الثقافي والطبيعي والإيكولوجي، كما يحتوي على حضيرة الطاسيلي المصنفة من طرف اليونسكو منذ سنة 1981 كتراث عالمي وجب العناية به، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 10: القطب السياحي الممتاز الجنوب الكبير(الطاسيلي).

المشاريع المبرمجة	نوع السياحة	خصائص القطب السياحي	الأقطاب السياحية
♦ إنشاء منطقة توسع سياحي بطاقة 1600 سرير؛ ♦ إنشاء 3 موتيلات بطاقة 300 سرير؛ ♦ إنشاء 5 مخيمات بطاقة إيواء 250 سرير؛ ♦ إنشاء فندق بطاقة 150 سرير.	♦ السياحة الصحراوية؛ ♦ السياحة الثقافية.	♦ مساحة جغرافية قدرها: 284618 كلم مربع؛ ♦ تعداد سكاني: 40000 نسمة؛ ♦ مناخ حار نوعا ما؛ ♦ يتميز بالثراء الثقافي والطبيعي، والايكولوجي؛ ♦ يحتوي على حضيرة الطاسيلي المصنفة كتراث عالمي؛ ♦ 6 منابع حموية؛ ♦ ثلاث مطارات (جانت، إليزي، عين امناس).	القطب السياحي الممتاز - الجنوب الكبير "الطاسيلي"، ويشمل ولاية إليزي.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

7.1. القطب السياحي الممتاز الجنوب الكبير (الأهقار):

ويشمل ولاية تمنراست، ويتوفر على مواقع أثرية وطبيعية وتاريخية جذابة، ومن أهم المناطق السياحية: أسكرام، أدريان، أمسل، عين أمقل، أهقار، والجدول التالي يلخص خصائص ونوع السياحة والمشاريع المبرمجة في هذا القطب السياحي.

جدول 11: القطب السياحي الممتاز الجنوب الكبير(الأهقار)

المشاريع المبرمجة	نوع السياحة	خصائص القطب السياحي	الأقطاب السياحية
♦ إنشاء 4 فنادق بولاية تامنراست بطاقة إيواء 225 سرير؛	♦ السياحة الصحراوية؛ ♦ السياحة الثقافية.	♦ مساحة جغرافية قدرها: 456000 كلم مربع؛ ♦ تعداد سكاني: 137175 نسمة؛ ♦ مناخ حار نوعا ما؛ ♦ مواقع أثرية وطبيعية وتاريخية جذابة.	القطب السياحي الممتاز - الجنوب الكبير "الأهقار"، ويشمل ولاية تامنراست.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT2025).

فمن أجل تثمين وجهة وعلامة الجزائر بغية مضاعفة جاذبيتها وقدراتها التنافسية، وتحسين تموقعها تم إنشاء أقطاب الامتياز وتنظيمها حول قرى سياحية من أجل إبراز أصالة وجمال مواقعنا المتوسطة، بالإضافة إلى تطبيق مخطط الجودة من أجل ضمان امتياز العرض السياحي من خلال ترقية المنتجات السياحية والمتمثلة في السياحة الشاطئية، سياحة الأعمال والمؤتمرات، السياحة الصحراوية، السياحة المعدنية، السياحة الثقافية، والسياحة الرياضية.

2. التوزيع السياحي في الجزائر:

إن قنوات توزيع الخدمات تكون في أغلب الأحيان سهلة ومباشرة أكثر من قنوات توزيع السلع، وذلك بسبب اللاملموسية عند الخدمات، كما أن سوق الخدمة يولي اهتماما أقل لاعتبارات الخزن، والنقل والتحميل¹⁵، وتتمثل أنظمة التوزيع السياحي في الجزائر فيما يلي¹⁶:

1.2. التوزيع المباشر:

يقوم عن طريق الاتصال المباشر بالسائح سواء عن طريق المؤسسة السياحية الأم أو أحد فروعها عن طريق البيع بالاتصال الشخصي أو بإرسال مندوبي البيع.

2.2. التوزيع غير المباشر:

يقوم على تحقيق الاتصال بطريقة غير مباشرة بين المؤسسة الأم صاحبة البرنامج السياحي وبين السائحين من خلال عدد من الوسطاء تتعامل معهم، حيث يقوم منتج الرحلات بإنتاج المنتج السياحي الذي يمكن أن يضم خدمات مختلفة كالإيواء والإطعام وغيرها من الخدمات التي يبيعها بنفسه أو عن طريق الوكالات السياحية و الأسفار، ...

وبالنظر إلى الوكالات السياحية في الجزائر فإنها تعاني من مشاكل هيكلية وتنظيمية كون القائمين عليها يعانون من نقص التكوين في المجال السياحي مما جعل أغلب الوكالات يهتمون فقط بالسياحة الدينية عن طريق تنظيم رحلات العمرة فقط، كما أن أغلب المؤسسات الأخرى والتي لها علاقة بالسياحة لم تلعب الدور اللازم في توزيع وترويج المنتج السياحي، فمثلا شركة الخطوط الجوية الجزائرية تعيق تسويق المنتج السياحي الجزائري بسبب غلاء أسعارها من جهة، وعدم انتظام الرحلات التي تقدمها، وأحيانا تقدم على إلغاء الرحلات دون سابق إنذار مما يتسبب في عرقلة حركة انتقال السياح.

3.2. التوزيع عن طريق الانترنت:

إن الحديث عن التوزيع الإلكتروني في الجزائر يدفعنا للحديث عن البنية التحتية التكنولوجية القائمة على المعرفة والمعلوماتية والذي يعكس قدرة الدولة على توفير الخدمات وتعزيزها بتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، وكذا مدى جاهزية الأفراد والحكومة والمؤسسات على الاستفادة من هذه التقنيات، وفي هذا السياق فقد تحصلت الجزائر على المرتبة 118 عالميا من 142 دولة بحسب ما جاء في التقرير السنوي العالمي الحادي عشر لتقنية المعلومات الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي، وهي مرتبة متأخرة تدل على ضعف الاعتماد على التقنيات الحديثة. ومع ذلك فهذا لا ينفي وجود بعض المواقع الإلكترونية السياحية في الجزائر والتي تهدف إلى تحسين صورة الجزائر ودعمها كوجهة سياحية مميزة.

فمثلا موقع (www.algeriantourism.com) يعرض على الزائر فرصة مشاهدة أهم المناطق السياحية الجزائرية بالإضافة لخدمة الاتصال والحجز مع مختلف وكالات السفر والخطوط الجوية وتكلفة الرحلات السياحية إلى مختلف مناطق الوطن، كما يقدم معلومات عن التظاهرات السياحية التي تنظمها الجزائر محليا أو دوليا من معارض وصالونات أو تلك التي تشارك فيها على المستوى الدولي¹⁷:

3. التسعير السياحي في الجزائر:

إن المنتج السياحي يتميز بمرونة في التسعير، حيث يتأثر السائح بمستوى الأسعار والتغيرات التي تحدث فيها مقابل الخدمات والوجبات في وجهته السياحية، وكذا قيمة الرحلات الجوية (المتأثرة بقيمة الوقود وتكاليف الخدمات)، ولهذا فعلى الوجهات السياحية الالتزام بسياسة تسعير قدر الإمكان مع تحقيق ربح معقول، لكن الوجهة السياحية لا يمكن لها أن تحدد الأسعار بحرية، بل عليها أن تنتبه إلى ردود أفعال منافسيها في السوق، والجزائر لا تقوم بهذا، فعلى سبيل المثال فإن أسعار الفنادق والنزل (كالمخيمات، والشاليهات...)، وأسعار الرحلات الجوية مرتفعة مقارنة بأسعار منافسيها المباشرين في البحر الأبيض المتوسط، فمثلا سعر تذكرة السفر من لندن إلى الجزائر العاصمة ذهابا وإيابا مرتفعة، ونتيجة لذلك يفضل السياح الأوروبيون الذهاب إلى بلدان أخرى كالיוونان، وإسبانيا والمغرب، وتونس، بالإضافة إلى ذلك فليس كل السياح الأجانب محظوظون كنظرائهم الفرنسيين الذين يتمتعون ببعض الاتفاقيات الخاصة بالرحلات من فرنسا، ولديهم أسعار خاصة بالأسفار. إن انتهاج سياسة تسعير عقلانية قد تجعل مسؤولي السياحة في بلادنا قادرين على سد فراغات الموسمية، وهذا بإدخال منتجات جديدة بأسعار معقولة¹⁸.

4. الترويج السياحي في الجزائر:

يعرف الترويج السياحي بأنه مجموعة متكاملة من العناصر المستخدمة للتعريف بالمنتج السياحي، وإقناع السياح المحتملين وترغيبهم في شرائه، وذلك بالإعلان والدعاية في الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون، والملصقات والكتيبات، بالإضافة إلى جهود العلاقات العامة الرامية إلى بناء صورة جيدة وانطباع طيب من خلال البيانات والمعلومات الواضحة والحقيقية عن السياحة مما يساعد على خلق طلب فعال عليها. وفي الجزائر فقد أسندت مهمة الترويج للسياحة الجزائرية للديوان الوطني للسياحة، والذي وضع استراتيجية لترقية السياحة الجزائرية، والتي تركز على المحاور التالية¹⁹:

♦ تحسين وتنمية علاقاته العامة على المستوى الوطني والدولي مع مختلف المؤسسات السياحية والمتعاملين السياحيين؛

♦ إنتاج وتوزيع المعلومات السياحية باتجاه الجمهور الواسع الداخلي والخارجي؛

- ♦ المساهمة في عملية ترقية الاستثمارات السياحية، وفي مجال الصناعات التقليدية بالتعاون مع الهياكل المركزية والهيئات المتخصصة للقطاع؛
- ♦ تنظيم الحملات الإعلامية حول مواضيع ذات طابع خاص مثل المهرجانات والأعياد المحلية والدولية؛
- ♦ تطوير الإعلام السياحي عبر كامل الوسائل والدعائم؛
- ♦ تحليل وبث الإحصائيات اللازمة لتطوير النشاط السياحي؛
- ♦ انجاز الدراسات حول المنتجات السياحية التي تزخر بها الجزائر والتي من شأنها أن تسوق سواء في الداخل أو الخارج؛
- ♦ إعداد دراسات السوق والتحفيز لإرضاء الطلب السياحي الداخلي والخارجي؛
- ♦ تنظيم مشاركة المتعاملين السياحيين في الصالونات والمعارض والتظاهرات السياحية في الوطن وخارجه.

وبالرغم من أن الجزائر تسعى من خلال وزارة السياحة جاهدة لإعادة صورة الجزائر إلى الساحة السياحية الدولية، إلا أنها لم تعتمد على استراتيجية تسويقية من خلال الاطلاع الحقيقي على رغبات ومتطلبات السياح بمختلف اتجاهاتهم، كما أنه لا يوجد تموقع واضح للسياحة الجزائرية في أذهان السياح، بالإضافة إلى غياب التنسيق بين الهيئات السياحية الجزائرية وكذا وكالات السياحة والأسفار، وكذا عدم التنسيق بين الوكالات السياحية فيما بينها سواء على المستوى المحلي أو الوطني.

5. تطوير وتنمية الموارد البشرية السياحية في الجزائر:

إن الركيزة الأساسية لبناء خدمات قوية هي التكوين الجيد، وعليه يجب الاهتمام بالمنظومة التكوينية في الجزائر التي لا تزال ضعيفة، لذا فيجب على الاستراتيجية السياحية أن تضع ضمن أولوياتها عملية التوظيف في المجال السياحي، وذلك لمواجهة الصورة السلبية الاجتماعية والثقافية في المجال السياحي عبر الحملات المكثفة لبث الوعي السياحي، ولا يكون ذلك إلا عن طريق تحسين أجواء العمل في صناعة السياحة وتوفير الحوافز المشجعة للموظفين وأرباب العمل، بالإضافة إلى دعم المزيد من المؤسسات السياحية، وبرامج التدريب والتعليم السياحي لتوفير كوادر متخصصة في صناعة السياحة²⁰.

ثالثا. تحديات التسويق السياحي في الجزائر:

بالرغم من الجهود التي بذلتها وتبذلها الجزائر حاليا والتي تعكس رغبتها القوية في المضي قدما نحو استراتيجية للتنمية السياحية، وذلك على الأقل لتغطية الفجوة التي بينها وبين الدول المجاورة في نفس المجال، تبقى مؤشرات القطاع السياحي في الجزائر بعيدة كل البعد عن قيمة تلك الموارد التي تملكها، حيث هناك مجموعة

من العوامل التي ينبغي إعادة النظر فيها، والتي تعتبر نقاط ضعف في صناعة السياحة الجزائرية والتي تستلزم إيجاد حلول لها والتي تتمثل أساسا في العجز المسجل في طاقات الإيواء السياحي، وعدم وجود ثقافة سياحية، ونقص تكوين العنصر البشري،²¹ ومن خلال تحليل الاستراتيجية التسويقية للسياحة الجزائرية تظهر هناك مجموعة من التحديات التي تواجه التسويق السياحي في الجزائر نوجزها في النقاط التالية :

♦ إن النظرة المتفحصة لاتجاهات السياحة في حوض البحر الأبيض المتوسط توضح أن سوق السياحة الشاطئية بمرحلة النضج، وبالتالي فإن المنافسة على أشدها بين الدول في هذا السوق، والجزائر ومن خلال سياستها السياحية تركز على هذا الجزء من السوق ظلنا منها أن كل السياح الذين يقصدون شمال إفريقيا يبحثون عن البحر، وهنا يظهر الخلل في الاستراتيجية خاصة وأن الدول الجاذبة للسياح في المنطقة لديها تجربة واسعة في مجال السياحة، وتتوفر على مرافق سياحية وخدمات لا يمكن للجزائر توفيرها وتقديمها في الوقت الراهن، كما أن تلك البلدان لديها تموقع جيد في أذهان السياح بفضل السياسة الإعلامية والدعائية المتبعة من طرف تلك الدول، والتي تفوق في تقنياتها واستراتيجياتها تلك المتبعة حاليا في الجزائر؛

♦ السوق والسياحة أصبحت في أيدي الشركات الكبرى العالمية، والتي تضغط على الأسعار، مما يتطلب بعث شركة جزائرية كبرى لتسويق المنتج السياحي، وضرورة التنسيق مع الدول المغاربية والاستفادة من تجاربهم؛

♦ التسعير الحالي لا يتماشى مع نوعية الخدمات المقدمة سواء على مستوى الفنادق، المطاعم، المقاهي، وخدمات النقل الجوي هذه الأخيرة التي تتميز بغلائها وتدني خدماتها مما يعيق تسويق المنتج السياحي الجزائري؛

♦ نقص في تسخير وسائل الإعلام للتعريف بالكنوز السياحية المتنوعة التي تزخر بها بلادنا، وعدم توفر مواد إعلامية سياحية بالمستوى التسويقي الجيد، وباللغات المطلوبة لتغطية حاجات السوق؛

♦ نقص المعاهد المتخصصة في التكوين السياحي، والتي تعمل على إرساء ثقافة سياحية لدى القائمين على المرافق السياحية المختلفة، ولدى المواطنين؛

♦ انعدام الوعي السياحي سواء على مستوى الهيئات أو على مستوى أفراد المجتمع نتيجة عدم وجود ثقافة سياحية راسخة؛

♦ انعدام دراسات التسويق، وعدم توفر المعلومات اللازمة عن السياح والمعطيات الإحصائية المتوفرة لا تساعد على بناء استراتيجيات لتسويق السياحة الجزائرية.

خلاصة:

إن السياسات المتبعة من قبل الجزائر لتطوير القطاع السياحي وإن حققت بعض النجاحات غير أنها لم تتمكن من أخذ حصة سوقية بمستوى المؤهلات السياحية للجزائر في سوق السياحة العالمي، وحتى الاستراتيجية

الحالية غير كافية لتطوير القطاع السياحي في الجزائر، لأنها لم تراعي العديد من الجوانب، وأهدافها بسيطة جدا مقارنة مع الدول المجاورة، ففي الوقت الذي تسعى فيه تونس لبلوغ 10 مليون سائح في أفق 2014، وتحقيق عائدات تفوق 5 مليار دولار، نجد الاستراتيجية الجزائرية تسعى للوصول إلى 4 مليون سائح وإيرادات قدرها 2 مليار دولار فقط، كما نلاحظ عدم وجود اهتمام بالتسويق السياحي في الجزائر بطريقة جدية، وإنما يوجد بطريقة غير مباشرة أو محتشمة، بالإضافة إلى قصر نظر السلطات والهيئات المسؤولة عن السياحة في الجزائر معتقدة أن تنمية السياحة يكون فقط ببناء الفنادق مخلطة بين مفهومي السياحة و الفنادق، فوجود عدد كبير من الفنادق لا يعني بالضرورة سياحة مزدهرة، بالإضافة إلى عدم استفادة الجزائر من تجارب الدول المجاورة في تسويق منتجها السياحي، وانعدام وجود دراسات عن السوق السياحي الجزائري بطريقة علمية تمكن من الوقوف على مواطن الخلل ومعالجتها.

الاحالات والمراجع:

1. Isabelle Frochot, Patrick Legohérel, *Marketing du tourisme*, 2eme édition, Dunod, Paris, 2010, P 137-140.
2. هدير عبد القادر، التسويق السياحي ودوره في ترقية الخدمات السياحية: حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2010-2011، ص 215.
3. بودي عبد القادر، أهمية التسويق السياحي في تنمية القطاع السياحي بالجزائر: السياحة بالجنوب الغربي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006، ص 65.
4. براهيم اسماعيل حسين الحديد، إدارة التسويق السياحي، الطبعة 1، دار الإصدار العلمي للنشر والتوزيع، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 138-139.
5. احصائيات وزارة السياحة والصناعات التقليدية لسنة 2012.
6. مسكين عبد الحفيظ، دور التسويق في تطوير النشاط السياحي في الجزائر: حالة الديوان الوطني للسياحة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 153.
7. فؤاد رشيد سمارة، تسويق الخدمات السياحية، ط 1، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 14.
8. مقيم صبري، رحال سمية، التخطيط الاستراتيجي كوسيلة فعالة لتحقيق التنمية السياحية المستدامة بالجزائر في إطار المخطط التوجيهي لأفاق 2025، الملتقى الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية تقييم وإشراف، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، 26-27 فيفري 2013، ص 10-11.
9. عشي صليحة، الآثار التنموية للسياحة: دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس، والمغرب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باقة، الجزائر، 2005، ص 44.
10. Gary Amstrong , Philip Kotler , *principes de marketing* , 8 eme édition , Pearson Education, France , 2007, P42.
11. مقيم صبري، رحال سمية، 26-27 فيفري 2013، ص 12.
12. Jean-Pierre Lozato-Giotart, Michel Balfet, *management du tourisme*, 2eme édition , Pearson Education , France , 2007, p244.
13. صبري عبد السميع، الأسس العلمية للتسويق السياحي والفندقي وتجارب بعض الدول، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 218.
14. مسكين عبد الحفيظ، مرجع سبق ذكره، ص 139-147.
- طارق عبد الفتاح الشريفي، التسويق (التسويق السياحي - التسويق الفندقي)، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 169.
15. بوسهمين أحمد، يحي توفيق، واقع تسويق الخدمات السياحية لمنطقة بشار، الملتقى الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية تقييم واستشراف، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، 26-27 فيفري 2013، ص 17.
17. مليكة زغيب، سوسن زيرق، السياحة الالكترونية كأحد سبل تنمية السياحة في الوطن العربي: دراسة حالة الجزائر، مصر، والإمارات العربية المتحدة، الملتقى الدولي حول التنمية السياحية في الدول العربية تقييم واستشراف، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، 26-27 فيفري 2013، ص 11-12.
18. عنابي بن عيسى، الترويج للمنتج السياحي البيئي الجزائري في الخارج: لماذا وكيف؟، الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 9-10 مارس 2010، ص 17.
19. مسكين عبد الحفيظ، مرجع سبق ذكره، ص 165-166.
20. هدير عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 236-238.
21. Kamel Bouadam, the national strategy of tourism development in Algeria : Issues, opportunities and limitations, *Review of Applied Socio-Economic Research*, Issue 2, 2011, P 33.

أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن

د. عبد الحفيظ علي حسب الله

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - الخرطوم
hafiezali@yahoo.com

أ. سلامة عبد الله الطعامة

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - الخرطوم
Salamehabd10@yahoo.com

The Impact of Interactional Justice on the Organizational Citizenship Behavior "

An Analytical study of Views the Employees of The companies QIZ in Jordan

Salameh Abedallh Altaamseh & Abdalhafiez Ali hasb Allah

Sudan University of Science & Technology –Khartoum

Received: 13 Jan 2014

Accepted: 03 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن وفقاً لآراء العاملين فيها، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها، أن تطبيق عدالة التعاملات في شركات (QIZ) كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.55)، إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.85)، توجد علاقة ايجابية بين عدالة التعاملات كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بلغت قوته (61.6 %) وفسر المتغير المستقل ما مقداره (38%) من التباين في المتغير التابع. الكلمات المفتاحية: عدالة التعاملات، سلوك المواطنة التنظيمية، شركات (QIZ).

رموز JEL: J8، J53.

Abstract:

This study aimed to analyze the impact of Interactional justice on organizational citizenship behavior in the (QIZ) companies in Jordan, according to the opinions of their employees, using descriptive analytical method, were collected theoretical information from desktop sources.

The study found several results was the most important, that the application of Interactional justice in the (QIZ) companies were intermediate arithmetic average (3.55), the level of organizational citizenship behavior among workers in companies (QIZ) was high arithmetic average (3.85), there is a positive relationship between Interactional justice as an independent variable and organizational citizenship behavior as the dependent variable magnitude (61.6%) and interpreted by the independent variable was (38%) of the variance in the dependent variable.

Key Words : Interactional Justice, Organizational Citizenship Behavior, (QIZ) Companies.

(JEL) Classification : J8, J53 .

تمهيد:

من المعلوم بأن عدالة التعاملات من المواضيع المهمة في الإدارة الحديثة، وذلك لأثرها البالغ في رضا الموظفين وتحسين أدائهم، كما وتعتبر العدالة بين العاملين في المنظمات هي إحدى التحديات الهامة التي تؤثر على تحقيق أهداف تلك المنظمات، ومن أهم السلوكيات التي تتأثر بقيم عدالة التعاملات في المنظمات هو سلوك المواطنة التنظيمية، باعتباره سلوك غير رسمي يقوم به الموظف تطوعياً ويكون غير مرتبط بحوافز المنظمة ومكافآتها، لأن الموظف عندما يشعر بعدالة التعاملات من قبل المنظمة قد يبادلها الشعور بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابي وذلك من خلال مساعدة الموظفين والمراجعين لدائرته، وعدم إثارة المشاكل فيها، وأداءه لأعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، وحرصه الشديد أيضاً على تطور المنظمة، وبناء على ذلك فإن هذه الدراسة تحاول تحليل اثر عدالة التعاملات المتمثلة في إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن، من وجهة نظر العاملين في هذه الشركات نظراً لحدثة إنشاء هذه الشركات وقلة الأبحاث العلمية التي تناولت هذا الموضوع، بالإضافة إلى أن العاملين فيها هم من جنسيات مختلفة.

1. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة بتوضيح اثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن من وجهة نظر العاملين في تلك الشركات، فعدالة التعاملات مكون مهم من مكونات العدالة التنظيمية التي يؤدي توافرها في المنظمة إلى رفع مستوى الرضا داخل بيئة العمل، وعدالة التعاملات تأتي كآلية قادرة على تحريك القوى الكامنة في الفرد من خلال التأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية إيجاباً وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، كون أن الشركات محل الدراسة يعمل فيها الكثير من العمال من جنسيات مختلفة وبالتالي لا بد من التعرف على مدى إدراكهم وفهمهم لمبدأ المواطنة التنظيمية وكذلك ممارستها بناء على سلوكيات مدراءهم في تلك الشركات، ولقد صاغ الباحث السؤال الرئيس التالي ليعبر عن جوهر المشكلة:

ما هي مستويات تطبيق عدالة التعاملات وتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ)

في الأردن؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

♦ ما مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الكياسة واللطف لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الضمير الحي لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات؟

2. فرضيات الدراسة:

♦ توجد علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبُعد الإيثار.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبُعد الكياسة واللفظ.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبُعد الروح الرياضية.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبُعد السلوك الحضاري.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبُعد وعي الضمير.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لمفهوم عدالة التعاملات كونه احد المفاهيم الإدارية المهمة، والذي يرتبط بشكل وثيق مع مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ونأمل أن توفر هذه الدراسة قراءة ميدانية لإدارة الشركات عن مستوى ممارسة العاملين لمضامين عدالة التعاملات لما لهذه الممارسة من اثر على سلوك المواطنة التنظيمية في تلك الشركات.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ)، وكذلك التعرف على مستوى تطبيق عدالة التعاملات في هذه الشركات، بالإضافة إلى إدراك العاملين لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة.

5. التعريف الإجرائي للمفاهيم:

1.5 عدالة التعاملات : هي إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء أثناء تطبيق الإجراءات والقوانين عليهم.¹

2.5 سلوك المواطنة التنظيمية : هي درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية، ويحدث أثرا ايجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك ضمن جدول المكافآت والحوافز الرسمية.²

3.5 المناطق الصناعية المؤهلة (QIZ) *Qualified Industrial Zones* : هي منطقة صناعية في الأردن بمواصفات محددة توافق عليها الحكومة الأمريكية كم منطقة مغلقة بحيث تدخل صادراتها إلى الولايات المتحدة دون حصص أو رسوم جمركية أو ضرائب³.

6. منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع مضامينها النظرية بقصد تحليل متغيراتها، وأبعادها وتفسير نتائجها كمياً في ضوء البيانات التي تحصل عليها الباحث من الميدان .

7. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات (QIZ) في المناطق الصناعية المؤهلة في الأردن، والموزعين على ستة مناطق صناعية ممثلة لأربع محافظات وهي (التجمعات الصناعية في سحاب ومنطقة الجيزة

8. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، بلغ عددها (480) عامل في المناطق الصناعية الأربعة المشار إليها سالفاً، ولقد تم توزيع الاستبيان (أداة الدراسة) على أفراد العينة، وبعد استرجاع الاستبيانات وفرزها، تم استبعاد (60) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي فمنها لم يتم الإجابة عليه، ومنها لم يستكمل من قبل العينة المبحوثة، فتمثلت العينة النهائية التي خضعت للتحليل الإحصائي في (420) عامل، وقد مثل ما نسبته (87.5%) من العينة الرئيسة، حيث أن هذه النسبة مقبولة في تمثيل العينات النهائية في الدراسات والأبحاث العلمية والإنسانية .

9. متغيرات الدراسة :

♦ المتغير المستقل: ويتمثل في عدالة التعاملات.

♦ المتغير التابع: ويتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، والذي يشمل المتغيرات الفرعية التالية:

(الإيثار، الكياسة واللفظ، وعي الضمير، الروح الرياضية، وعي الضمير).

10. مصادر البيانات والمعلومات :

لجأ الباحثان إلى الكتب والمراجع والأبحاث العلمية كمصادر ثانوية وذلك لتكوين الإطار النظري للبحث بالإضافة إلى الدراسة الميدانية كمصدر أولي من خلال توزيع استمارة استبيان لفحص آراء العينة .

أولاً. الإطار النظري للدراسة:

1. مفهوم العدالة: يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه أي فرد على أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزاً أو غير موضوعي في نظر فرد آخر⁴، وتم تعريف العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات والمخرجات) التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقة الفرد مع مدرائه والموظفين، وتشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي: العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات. (والتي ستكون محور اهتمامنا في هذه الدراسة⁵).

2. عدالة التعاملات (Interactional Justice):

هي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف⁶. تحتوي عدالة التعاملات على مكونين هما⁷:

- ♦ الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة الرؤساء في تعاملهم مع العاملين لمشاعر العاملين وحفاظهم على كرامة العاملين.

- ♦ التفسيرات الاجتماعية: وتعني قيام المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم.

1.2 أهمية عدالة التعاملات: تتجلى أهمية عدالة التعاملات في النقاط الآتية⁸:

- ♦ إن عدالة التعاملات تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، ومن ثم بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية.

- ♦ إن انخفاض مدركات العاملين لبعد عدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، وضعف ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وزيادة النزوع لترك العمل، وضعف الأداء الوظيفي، وزيادة الضغوط الوظيفية.

2.2 العوامل المحددة لعدالة التعاملات: أن إدراك العاملين لعدالة التعاملات تتحدد بناء على أربعة عوامل:

- ♦ مدى وجود مبررات واضحة للقرارات المتخذة.
- ♦ مدى إخلاص صاحب السلطة وصراحته.
- ♦ مدى احترام صاحب السلطة للعاملين.
- ♦ مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع العاملين.

كما أن الطريقة التي يعامل بها الموظف عند تنفيذ إجراء تنظيمي معين يمكن أن يؤثر في إحساسه بالعدالة التنظيمية وفي إحساسه بعدالة التعاملات العادلة بين الأشخاص، ومن ثم يمكن لعدالة التعاملات أن تعكس جودة العلاقات الشخصية بين الرئيس المباشر والعاملين، ومقدار الاحترام ودمائة الخلق التي يبديها الرئيس للمرؤوسين، كما تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة⁹.

3. سلوك المواطنة التنظيمية (*Organizational Citizenship Behavior*):

1.3 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار (Katz, 1964) إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في الأجل الطويل، حيث أنه غالباً ما تحتاج المنظمات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي،¹⁰ ورغم أهمية السلوك اللاطوعي، فقد بدأ الاهتمام العلمي بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في الثلاثينات من القرن الماضي من قبل، (Jahangir et al, 2004)¹¹، (Dipaola, 2001)¹²، وهو ما أطلق عليه الباحثون مؤخراً بمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية.

وقد استحوذ موضوع المواطنة التنظيمية عناية الكثير من الباحثين منذ مطلع القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، وإن الأفكار الأولى لمفهوم سلوك المواطنة ضمن السياقات التنظيمية أكدت على العلاقات التعاونية والتفاعل الاجتماعي ما بين الأفراد والتي لا ترتبط رسمياً بنظم الحوافز الرسمية لإنجاز الأهداف التنظيمية.¹³ ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها،¹⁴ وعرفه آخرون أنه السلوكيات التي تساهم في ثقافة ومناخ المنظمة، والسياق الذي تنفذ خلاله النشاطات التحويلية ونشاطات الصيانة غير المنصوص عليها في الصف الوظيفي للوظيفة وعرفه (Organ, 1988)¹⁵: على أنه سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين، وعرفه (Yen et al.2008)¹⁶ بأنه الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل. كما عرفة (Moideenkutty,2005)¹⁷ بأنه السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة.

2.3 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية: يلاحظ من خلال استعراض المفاهيم السابقة، أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بمجموعة من الخصائص وكما أشار إليها (حامد، 2003)¹⁸ تمثلت بما يلي:

- ♦ أنه سلوك طوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد.
- ♦ لا تتم مكافئته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمنظمة .
- ♦ أنه سلوك يسهم في زيادة فاعلية المنظمة.
- ♦ سلوك طوعي يفوق المهام المطلوب إنجازها وغير محددة ضمن الوصف الوظيفي .

3.3 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية (النموذج خماسي الأبعاد) والتي تم اعتمادها في الدراسات التالية: (Dipaola, 2001)¹⁹، (Jahangir et al 2004)²⁰، (بندر أبو تاية 2012)²¹.

1.3.3 الإيثار (Altruism): وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازها أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة إلى مساعدة زملائهم وعملاء المنظمة.

1.3.3 الكياسة واللفظ (Courtesy): وتشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية.

1.3.3 الضمير الحي (Compliance): وتشير إلى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع الانصياع التلقائي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة.

1.3.3 الروح الرياضية (Sportsmanship): وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمير، بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين.

خامساً: السلوك الحضاري (Civic Virtue): ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها لحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة.

ثانياً. الدراسات السابقة:

1. دراسة (بندر أبو تاية، 2012)²²

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وافترضت الدراسة وجود أثر إيجابي بين العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، لقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (326) مستجيباً من العاملين في مراكز

الوزارات الأردنية أن إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وبجميع أبعادها جاء فوق المتوسط ، بينما أظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة ، لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وعلى جميع أبعادها ، كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبري التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة مع الأبعاد الأخرى(العدالة التنظيمية ، العدالة التوزيعية ، والعدالة التعاملية)، وبناء على تلك النتائج أوصت الدراسة بتعزيز قيم العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية.

2. دراسة (أبو دهيم، 2011):²³

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية ، إضافة إلى التعرف على اثر العوامل الديموغرافية (النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة) على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعدالة التنظيمية ، وبينت نتائج الدراسة أن رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية يتمتعون بنسب متوسطة من العدالة التنظيمية ، وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعدالة التنظيمية تعزى للعوامل الديموغرافية والوظيفية (النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة).

3. دراسة (السعود وسلطان، 2009):²⁴

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها ، ودلت النتائج إلى أن مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام كانت مرتفعة ، وإن مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية كان مرتفعاً ، وتبين وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية.

4. دراسة (أحمد بن سالم العامري ، 2003):²⁵

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته وآثاره في مختلف التنظيمات ، ويأتي ذلك من خلال بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في طور النتائج المترتبة عليه ، خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن لهذا السلوك آثاراً متعددة ، تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية ، والارتقاء بمستوى الروح المعنوية للعاملين ، والحد من التسرب الوظيفي...الخ ، من جانب آخر كشفت هذه الدراسة عن العديد من العوامل المؤثرة في ظهور أو اختفاء هذا السلوك مثل (الرضا الوظيفي ، والولاء التنظيمي ، والعدالة التنظيمية ، والقيادة الإدارية ، ومدة خدمة الموظف ، والعمر ، والثقافة التنظيمية ، السياسة

التنظيمية، والدوافع الذاتية). وقد أوصت الدراسة بما يلي: (دراسة جميع العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية في آن واحد ولذلك لتحديد أكثرها وأقلها تأثيراً، ما يمكن أن يقال عن العوامل المؤثرة يسري كذلك على النتائج المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك نتائج لمسببات أخرى غير سلوك المواطنة التنظيمية حيث ينبغي التحكم في العوامل الممكنة التأثير على مخرجات سلوك المواطنة التنظيمية، على المنظمات بكافة أشكالها تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إيجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة هذا السلوك).

5. دراسة (جهاد محمد ، فرزانة حبيب وعدنان محمد وآخرون)²⁶:

هذه الدراسة مصممة لقياس بعددين لسلوك المواطنة التنظيمية أي (OCBI) والتي تعود على الأفراد بعدي المجاملة والإيثار، (OCBO) والتي تعود على المنظمة أبعاد الروح الرياضية، الوعي الصادق، والمدنية الفاضلة. ولفحص كيف ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية لاثنتين من أوجه الرضا الوظيفي (جوهرية وشكلي)، لتحقيق أهداف البحث استخدم المنهج المسحي، نتائج هذه الدراسة تكشف عن أن كل من الشكلي والجوهرية، للرضا الوظيفي مهمة جداً في توقع سلوك المواطنة، فتكونت العينة من (79) شخص غير أكاديمية والمتغيرات كانت المتغيرات التابعة سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعود على الأفراد وسلوك المواطنة التنظيمية الذي يعود على المؤسسة والمتغيرات المستقلة هي الرضا الوظيفي الجوهرية، والرضا الوظيفي الشكلي. خلصت هذه الدراسة في أنها تساهم في سلوك المواطنة التنظيمية وأدبيات الرضا الوظيفي من خلال توفير أدلة من سياق جنوب آسيا التعليمي، وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الوظيفي الجوهرية والشكلي من المتغيرات الهامة في توقع السلوكيات المدنية التي يمكن أن تستفيد من مؤسسات التعليم العالي، ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية لمتغيرات كل من الجوهرية والشكلية من شأنها أن تشجع الموظفين على أن تكون أكثر عفوية واستعداد لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية والمسؤوليات، وتركز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفي، وعلاوة على ذلك ترتبط سلوك المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمشاركة والسلوكيات الأخرى التي تضمن استدامة المنظمة.

6. دراسة (Ahmadi et al, 2011)²⁷ : بعنوان العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في منظمات صناعة الأغذية في إقليم كردستان، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة الارتباطية بين إدراك العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في عدد من مصانع الأغذية في إقليم كردستان في العراق، وقد بينت نتائج الدراسة التي شملت (73) من أصحاب تلك المصانع أن عدالة التوزيع والإجراءات والتعامل ترتبط بعلاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية. بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة ايجابية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة .

7. دراسة (Nadiri and tanova, 2010)²⁸: بعنوان تفحص لدور العدالة التنظيمية في دوران العمل، الرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة، وقد شملت الدراسة (208) موظفا ومديرا، لقد دلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية للعدالة التوزيعية وعدالة الإجراءات في مخرجات العمل المتمثلة بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقة سلبية مع دوران العمل. كما دلت النتائج أن العدالة التوزيعية كان لها اثر اكبر من اثر عدالة الإجراءات في تلك المخرجات.

8. دراسة (Niehoff and Moorman, 1998)²⁹: ولقد هدفت الدراسة إلى قياس درجة الارتباط بين مكونات العدالة التنظيمية ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام وتوصلا إلى أن عدالة التعاملات هي البعد الوحيد من أبعاد العدالة التنظيمية التي تؤثر في سلوكيات المواطنة التنظيمية أكثر من الأبعاد الأخرى، وإن هناك ارتباط عالي بين مكونات العدالة التنظيمية ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ولتفعيل إدراك العاملين للعدالة التنظيمية في المنظمة لا بد أن يعامل الأفراد بواسطة الرؤساء معاملة جيدة لمعرفة مستوى عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات وعدالة التوزيع.

9. دراسة (Celeste, 2002)³⁰: هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تحدثه عدالة التعاملات في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها موظفو أحد البنوك الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن عدالة التعاملات تؤثر تأثيرا عكسيا معنويا في الضغوط الوظيفية التي يشعر بها العاملون.

10. دراسة (Colquitt & Judge, 2004)³¹: هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين عدالة التعامل والضغوط التي يتعرض لها الموظفون في إحدى الجامعات الأمريكية، وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين عدالة التعامل والضغوط الوظيفية، كما تبين أن وجود عدالة التعامل يسمح للأفراد بتنفيذ أعمالهم بشكل أفضل ودون توتر وقلق ويؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

ثالثا. التحليل الإحصائي وعرض نتائج الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار الانحدار البسيط *Simple Regression*، واستخدام تحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة. وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس لكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.68- وما فوق: مرتفع)، (2.34-3.67: متوسط)، (2.33- وما دون: منخفض) وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{القيمة العليا} - \text{القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:} \\ (1-5) = \frac{4}{3} = 1.33 \text{ طول الفئة.}$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1.00 + 1.33 = 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67

ويكون المستوى المرتفع من 3.68 - 5.

1. التحليل الإحصائي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن " مستوى تطبيق عدالة التعاملات ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية " وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية :

1.1 السؤال الرئيس الأول: ما مستوى تطبيق عدالة التعاملات لدى شركات (QIZ) في الأردن؟

الجدول 1: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى تطبيق عدالة التعاملات في

الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	أعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة.	3.93	1.02	1	مرتفع
2	يناقشني رؤسائي حول القرارات المتعلقة بعملتي في المؤسسة.	3.70	1.10	2	مرتفع
7	يحرص المشرف المباشر على إشاعة روح التعاون في عملي.	3.55	1.20	3	متوسط
8	أشعر بنزاهة المشرف في حسم النزاعات بين المرؤوسين.	3.54	1.22	4	متوسط
3	يراعي رؤسائي مصلحتي في القرارات المرتبطة بعملتي.	3.52	1.19	5	متوسط
6	يسمح لي بالاعتراض على القرارات المتخذة وتتم مناقشتها مع المسئول.	3.44	1.23	6	متوسط
4	يتم إعلامي عادةً بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها.	3.36	1.23	7	متوسط
5	أشعر بأن سلوك المدراء في المؤسسة يتسم بالإنصاف والعدالة.	3.34	1.25	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.55	1.00		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (1) أن المتوسطات الحسابية لمستوى عدالة التعاملات في الشركات، تراوحت ما بين (3.93 و 3.34)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.55) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.93) وبانحراف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة)، وفي المقابل وفي المرتبة

الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.34) وبانحراف معياري (1.25) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أشعر بأن سلوك المدراء في المؤسسة يتسم بالأنصاف والعدالة). وهذا يفسر أن العدالة التعاملات في الشركات تطبق بمستوى متوسط.

2.1 السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن؟

الجدول 2: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	سلوك المواطنة التنظيمية (المتغير التابع)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	الحياسة واللف	3.99	0.96	1	مرتفع
1	الإفثار	3.91	1.02	2	مرتفع
3	السلوك الحضاري	3.85	0.96	3	مرتفع
5	وعي الضمير	3.80	1.05	4	مرتفع
4	الروح الرياضية	3.68	1.03	5	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.85	0.91		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات، تراوحت ما بين (3.99 و 3.68)، حيث حاز سلوك المواطنة التنظيمية ككل على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.85)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت في المرتبة الأولى اللطف والحياسة، وقد حازت على متوسط حسابي بلغ (3.99) وبانحراف معياري (0.96)، وفي المرتبة الثانية جاء الإفثار، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.91) وبانحراف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة جاء السلوك الحضاري، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.85) وبانحراف معياري (0.96)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الرابعة جاء وعي الضمير، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.80) وبانحراف معياري (1.05) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الروح الرياضية، والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (3.68) وبانحراف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع. وهذا يفسر أن سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع المستوى لدى موظفي الشركات.

3.1 السؤال الفرعي الأول: ما مستوى الإفثار لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الإفثار لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.97 و 3.85)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.91)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.97)، وبانحراف معياري (1.13)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أقدم المساعدة لزملائي في العمل أياً كان نوعه). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.85) وبانحراف معياري (1.15)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة

على (استجيب لتوجهات رؤسائي في العمل دون تردد). وهذا يفسر أن الإيثار لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

الجدول 3: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيًا كان نوعه.	3.97	1.13	1	مرتفع
3	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	3.93	1.06	2	مرتفع
2	أتعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية.	3.91	1.10	3	مرتفع
4	استجيب لتوجهات رؤسائي في العمل دون تردد.	3.85	1.15	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.91	1.02		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

4.1 السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى اللطف والكرامة لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الكرامة واللطف لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (4.08 و 3.94)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.99)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.08)، وبانحراف معياري (1.05)، وهو من المستوى المرتفع.

الجدول 4: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الكرامة واللطف لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	أحترم حقوق الآخرين في العمل.	4.08	1.05	1	مرتفع
3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	3.97	1.08	2	مرتفع
4	أقوم بتمرير المعلومات الضرورية لزملائي	3.96	1.02	3	مرتفع
1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها.	3.94	1.09	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.99	0.96		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد نصت الفقرة على (احترم حقوق الآخرين في العمل). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.94) وبانحراف معياري (1.09)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها). وهذا يفسر أن اللطف والكرامة لدى الموظفين في الشركات مرتفعة المستوى.

5.1 السؤال الفرعي الثالث: ما مستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لمستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.91 و 3.80)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.85)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.91)، وبانحراف معياري (1.04)، وهو من المستوى المرتفع.

الجدول 5: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
4	أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها.	3.91	1.04	1	مرتفع
1	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة.	3.85	1.06	2	مرتفع
3	أجواب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة.	3.84	1.03	3	مرتفع
2	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل.	3.80	1.10	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.85	0.96		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد نصت الفقرة على (أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (1.10)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل). وهذا يفسر أن السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

6.1 السؤال الفرعي الرابع: ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.72 و 3.63). حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.68)، وهو من المستوى المرتفع. الجدول 6: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الروح الرياضية لدى

الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	إذا أخطأت في حق أحد فإني أقدم الاعتذار.	3.72	1.28	1	مرتفع
4	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات.	3.70	1.15	2	مرتفع
1	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تدمير.	3.67	1.16	3	متوسط
3	أتناقش عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	3.63	1.23	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.68	1.03		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.72)، وبانحراف معياري (1.28)، وهو من المستوى المرتفع. وقد نصت الفقرة على (إذا أخطأت في حق أحد فإني أقدم الاعتذار). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.23)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل). وهذا يفسر أن الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات مرتفعة المستوى.

7.1 السؤال الفرعي الخامس: ما مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لمستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.94 و 3.64)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.80)، وهو من المستوى المرتفع. الجدول رقم 7: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
3	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.	3.94	1.11	1	مرتفع
2	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام.	3.86	1.17	2	مرتفع
1	أقدم المبادرات لتحسين العمل وتطويره.	3.76	1.16	3	مرتفع
4	أعلم جهة عملي مسبقاً إذا لم أتمكن من الحضور.	3.64	1.31	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.80	1.05		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.94)، وبانحراف معياري (1.11)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.64) وبانحراف معياري (1.31)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أعلم جهة عملي مسبقاً إذا لم أتمكن من الحضور). وهذا يفسر أن وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

1.2 الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة بين عدالة التعاملات، وسلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول 8: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية

R	Beta	R ²	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
0.616	0.616	0.380	256.237	*0.000

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من الجدول (8) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (256.237) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة (R) (0.616)، وكان تأثير عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات ما نسبته (38%)، مما يشير إلى قبول الفرضية. ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد الإيثار:

يتضح من الجدول (9) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (232.019) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والإيثار، حيث بلغت قيمة (R) (0.597)، وكان تأثير عدالة التعاملات على الإيثار في الشركات الأردنية ما نسبته (35.7%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 9: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والإيثار

الدالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	232.019	0.357	0.597	0.597

المصدر: من إعداد الباحثين

2.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد اللطف والكرامة:

يتضح من الجدول (10) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (278، 224) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات واللطف والكرامة، حيث بلغت قيمة (R) (0.591)، وكان تأثير عدالة التعاملات على اللطف والكرامة في الشركات الأردنية ما نسبته (34.9%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 10: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات واللطف والكرامة

الدالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	224.278	0.349	0.591	0.591

المصدر: من إعداد الباحثين

3.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد الروح الرياضية:

يتضح من الجدول (11) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (241، 147) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والروح الرياضية، حيث بلغت قيمة (R) (0.510)، وكان تأثير عدالة التعاملات على الروح الرياضية في الشركات ما نسبته (26%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 11: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والروح الرياضية

الدالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	147.241	0.260	0.510	0.510

المصدر: من إعداد الباحثين

4.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد السلوك الحضاري:

يتضح من الجدول (12) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (216، 259) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الحضاري، حيث بلغت قيمة (R) (0.584) وكان تأثير عدالة التعاملات على السلوك الحضاري في الشركات الأردنية ما نسبته (34،1%) مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 12: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الحضاري

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	216.259	0.341	0.584	0.584

المصدر: من إعداد الباحثين

5.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد وعي الضمير:

يتضح من الجدول (13) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (161، 595) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات ووعي الضمير، حيث بلغت قيمة (R) (0.528) وكان تأثير عدالة التعاملات على وعي الضمير في الشركات الأردنية ما نسبته (27،9%) مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 13: اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات ووعي الضمير

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	161.595	0.279	0.528	0.528

المصدر: من إعداد الباحثين

خلاصة:

في ضوء نتائج تحليل الدراسة الميدانية استطاع الباحثان استخلاص عدد من النتائج الهامة ونوردها كما يلي:

- ♦ بينت نتائج الدراسة أن تطبيق عدالة التعاملات لدى شركات (QIZ) في الأردن كانت متوسطة المستوى، حيث تركزت استجابات أفراد عينة الدراسة اعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة، ناقشني رؤسائي حول القرارات المتعلقة بعملتي في المؤسسة، يحرص المشرف المباشر على إشاعة روح التعاون في عملي.
- ♦ أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن كان مرتفع المستوى، وكانت جميع الأبعاد الممثلة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة المستوى، حيث جاء بعد اللطف والكياسة بالمرتبة الأولى، ومن ثم جاء الإيثار في المرتبة الثانية، والسلوك الحضاري جاء بالمرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعاً، والروح الرياضية جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة.

♦ واتضح وجود علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ووجود علاقة بين عدالة التعاملات و سلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية (الإيثار، اللطف والكراسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

وبناء على نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي :

- ♦ العمل على زيادة إدراك العاملين لعدالة التعاملات وبيان أهميتها لسلوك المواطنة التنظيمية، باعتبارها مكون رئيسي من مكونات الثقافة التنظيمية البانية للأطر السلوكية والأخلاقية التنظيمية، والضابط لسلوكيات العاملين في شركات (QIZ) في الأردن.
- ♦ توجيه العاملين في شركات (QIZ) لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على الاستجابة لتوجيهات الرؤساء دون تردد، والحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها، والحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.
- ♦ العمل على رفع إدراك العاملين لمدى إحساسهم بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف .
- ♦ العمل على إجراء العديد من الدراسات ذات العلاقة لقلتها في الدراسات العربية، وذلك لما للموضوع من أهمية كذلك لإثراء المكتبة العربية، وتوصي الدراسة الباحثين المهتمين بدراسة عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية بضرورة ربطها بمتغيرات أخرى كالثقافة والشفافية وفي مجتمعات بحثية أخرى.

الاحالات والمراجع:

1. بندر أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد العشرون، العدد الثاني، يونيو 2012، ص149.
2. الفهداوي فهمي خليفة صالح، *علاقة المواطنة التنظيمية مع التغير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك*، دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2005، ص394.
3. صلاح الرواشدة، محمد العوامرة، *تحليل وتقييم تأثير الأزمة المالية على الاستثمار في المناطق الصناعية المؤهلة (QIZ) في الأردن*، *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، يونيو 2011، ص1474.
4. زايد عادل محمد، *العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية*، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 423.
5. بندر أبو تايه، مرجع سبق ذكره، ص150.
6. العجمي راشد شبيب وآخرون، العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وبين الإحساس بالعدالة التنظيمية وأثرها على الشعور بالرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على دولة الكويت، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد 2، 2000، ص35.
7. الخشروم محمد، دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور (دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي)، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 26، العدد الثاني، 2010، ص312.
8. الخشروم محمد، مرجع سبق ذكره، ص 312.
9. دره عمر محمد، *العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة*، دار الرضوان للطباعة والنشر والتوزيع حلب، سوريا، 2008، ص258.
10. Rego, A. & Cunha, M., *Organizational Justice and Citizenship Behaviors: a Study in a feminine, High Power Distance Culture*, *Submission of Papers for Publication, University de Santiago, 3810-193 Aveiro. Portugal* (2006), p 3
11. Jahangir, Nadim, Akbar, Mohammad M, & Haq, Mahmud al, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*, *BRAC University Journey*, vol. I, no. 2, 2004, p 75
12. Dipaola, Michael, *Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate*, *Journal of school leadership*, VOL. 11, 2001, p 425
13. Vigoda-Gadot, Eran, *Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System :A Scale Reconstruction and Validation*, *Educational Administration Quarterly*, Vol. 43, No. 4, (2007), p 46.
14. Fables . M, *The Role of Task and Contextual Performance In Appraisal Fairness and Satisfaction*, Unpublished dissertation, Faculty of the California School of Organizational studies Alliant International University, 2005, p 28 .
15. Organ, D. W, *Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome*, Leighton. Mass; Lexington Books, 1988, p 40 .
16. Yen hsiuju, R. LI Eldon, .Y. Niehoff, Brian .P, *Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? testing the mediation effects of integration climate and project management*, *journal of information & Management*, vol.45, 2008, p 394-395.
17. Moideenkutty, Unnikammu, *Organizational Citizenship Behavior and Development Experiences: Do Role Definitions Moderate the Relationship* *the journal of Behavioral and Applied Management*, 2005, p91.
18. حامد، سعيد، شعبان، أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، 2003، ص13.
19. Dipaola, *Op.cit*, pp427-430.
20. Jahangir et al, *Op.cit*, pp78-79.
21. بندر أبو تايه، مرجع سبق ذكره، ص154.
22. نفس المرجع والصفحة.
23. أبو دهيم، نجاة إبراهيم، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق العدالة التنظيمية: من وجهة نظر رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية، أطروحة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، لأردن، 2011.
24. السعود، راتب وسوزان سلطان، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، *مجلة جامعة دمشق*، مجلد 25، عدد 12، دمشق، 2009.
25. أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، م 17، ع 2، 2003م.
26. Jihad Mohammad al, *Job Satisfaction and Organizational citizenship behavior: an Empirical Study At Higher Learning Institutions*, *Asian academy of management Journal*, vol16, N2, July 2011 .

- 27 . Ahmadi, F, Ahmadi, S, and Tavreh N, Survey relationship between organizational justice and Organizational citizenship behavior (OCB) of food product firms in Kurdistan province interdisciplinary, **journal of contemporary research in business** ,Vo 2 , No10, 2011 .
- 28 . Nadiri H and tanova C , An investigation of the role of justice in turnover intention, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry, **international journal of hospitality Management**, 29, 2010
29. Niehoff, B. and Moorman, R. Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, **Academy of Management Journal**, 36 (2), 1998
30. Celest, M, stress and Organizational Justice: Theoretical and practical study, **Personnel psychology**, 55(7), 2002
31. Judge, A, Colquitt, T, Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict, **journal of applied psychology**, washing ton, 89(3), 2004.

Real exchange rate misalignment in Algeria (1980 – 2012)

M. Mourad MADOUNI

University of Abou Bekr Belkaid, Tlemcen- Algeria

Mourad.madouni@yahoo.fr

اختلال سعر الصرف الحقيقي في الجزائر 1980-2012

أ. مراد مدوني

جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان - الجزائر

Received: 01 Aug 2014

Accepted: 19 Mar 2015

Published: 30 June 2015

Abstract:

The purpose of this paper is to estimate the Equilibrium real exchange rate (ERER) of the Algerian Dinar, from 1980 to 2012 by applying the Edward's model (1989) and Elbadawi (1994) and asses the degree of misalignment. We will use a co-integration method in order to see whether there is a long run relationship between the ERER and its fundamentals such as: terms of trade, import tariffs or openness and for the adjustment in the short run the Error Correction Model (ECM) is used. Our findings are an increase in the oil prices or an improvement in terms of trade of one percent is associated with an appreciation of the REER of about 1,56 %. A decline in openness of one percent appreciates of the REER about 0,8%.

Keywords: Equilibrium real exchange rate, misalignment, Algerian Dinar.

(JEL) Classification : F 31, F37.

ملخص:

الغرض من هذه الورقة هو تقدير سعر الصرف الحقيقي التوازني (ERER) من الدينار الجزائري 1980-2012 من خلال تطبيق نموذج edwards (1989) و Elbadawi (1994) وتقويم درجة الاختلال . سوف نستخدم طريقة التكامل المشترك من أجل معرفة ما إذا كان هناك علاقة طويلة المدى بين ERER وأساسياته مثل : معدلات التبادل التجاري ، والتعريفات الجمركية على الواردات أو الانفتاح و للتعديل في المدى القصير نستخدم نموذج تصحيح الخطأ (ECM) . النتائج التي توصلنا إليها هي زيادة في أسعار النفط أو حدوث تحسن في معدلات التبادل التجاري بواحد في المئة يرتبط مع ارتفاع قيمة REER حوالي 1,56 ٪ وانخفاض في الانفتاح بواحد في المئة يرتبط مع ارتفاع قيمة REER حوالي 0,8 ٪.

الكلمات المفتاحية: سعر الصرف الحقيقي التوازني ، الاختلال ، الدينار الجزائري .

رموز JEL: F31 ، F37.

Introduction:

The real exchange rate misalignment remains one of the most important problems in the exchange rate policy. Consistent misalignment causes many serious macroeconomic discrepancies (inflationary pressures, drop in the international reserves, undermine the international competitiveness, and hinder the economic growth, even financial crisis). It is why the policy makers want to keep the real exchange rate close to its equilibrium in order to avoid its negative consequences.

Montiel (1999), Edwards (1989), Elbadawi (1994), Razin (1999) and Baffes (1997) define the misalignment as a sustained departure of the actual real exchange rate from its equilibrium value. Even if the misalignment is negative or positive, it generates incorrect signals to the economic agents and instability.

When the Real exchange rate is under the equilibrium value, it means an undervaluation of the RER. In this situation, there will be a profitable position of exportable goods and decrease of importable goods thus implied an inflationary pressures and unemployment (Brazil in 1980s). In the other side, if the RER is above its equilibrium value means an overvaluation. A decline in the current account will be caused and drain of the international reserves.

In addition, we can distinguish between two kinds of misalignment Edward (1987) [1]:

The first one is called **macroeconomic induced** misalignment appears when, due to inconsistency between macroeconomic policies (monetary and fiscal policy) and the official exchange rate regime, the actual real exchange rate deviates from its equilibrium.

The second is **the structural misalignment** occurs when there are changes in the real determinants of the EER that are not transformed in the short run into actual changes of RER.

In the light of the importance of misalignment and in the spirit of the seminal work of Edwards (1989) and Elbadawi (1994), we will assess the degree of misalignment of the Algerian real exchange rate by using the cointegration of Johanson and the Error Correction Model for the adjustment in the short run.

The rest of this paper is organized as follows: the literature review of equilibrium real exchange rate is presented in section two. Section three exposes the empirical evidence. Section four explains the Edward's model. Section five introduces the empirical framework, data of the fundamentals and results. Finally, section six concludes.

I. Literature review :

The well known theory of Purchasing Power Parity (PPP) developed by Cassel (1923) is the simplest and the widely used approach of the exchange rate determination. It relies on the Law of one price LPU and built upon a perfect market arbitrage. This basic model had obtained inconsistency results in developing countries because the PPP approach assumes that Real exchange rate remains stable in the long run.

In addition, there are some traditional theories of exchange rate determination: elasticity approach, monetary approach, interest rate parity (Keynes), and Portfolio balance. Dornbush's model (1976) explains the volatility in the short run of the real exchange rate.

And other theories: Coudert's model (1999) which based on the Samuelson effect and the debt to determine the equilibrium exchange rate. Cashin et al. (2003) developed a long-run

equilibrium exchange rate for commodity exporting countries and found that the real commodity prices and the real exchange rate move together in the long run. Also, Montiel and Ostry (1993) proposed a model based on the parallel market premium, but they considered that this former as unreliable indicator of the sign and magnitude of real exchange rate misalignment.

However, there are some modern theories of exchange rate determination such as: FEER, NATREX, BEER and Edward's model.

First the Fundamental Equilibrium Exchange Rate FEER, developed by Williamson (1994), is the rate that is expected to generate a current account balance equal to the underlying capital flows over the cycle without trade restrictions, the internal equilibrium being realized.

Second, The NATural Real EXchange rate NATREX, developed by Stein (1995), is the rate that generates a current account balance which corresponds to equilibrium between optimal investment and saving while the rate of unemployment is at its natural level (Friedman).

Third, the Behavioral Equilibrium exchange rate BEER, is developed by (Clark and MacDonald 1998, 2000). The BEER calculates the rate that is determined during the long run relationship between the exchange rate and its determinants: interest rate differential, terms of trade, differential productivity, net foreign assets and government debt.

Finally, Sebastian Edwards (1987, 1989, 1992, and 1994) presented a seminal work to determine the equilibrium exchange rate in developing countries. He defined the equilibrium real exchange rate as the relative price of tradable with respect to non-tradable goods that results in simultaneous attainment of equilibrium in the external and domestic sector in the economy.

Edwards's model allows for both real and nominal factors to play a role in the short run, but only real factors (fundamentals) have an effect on the ERE in the long run. Elbadawi (1994) adopts the concept of ERE and uses the co-integration technique to estimate it for Chile, Ghana and India. Between the period 1965 to 1990.

II. Empirical evidence

Many studies have been conducted on the Algerian exchange rate problems (the real exchange rate misalignment), on MENA countries and some developing countries.

KORANCHELIAN T. (2005), by applying the Cashin et al. model (2003), defines the ERE as a function of relative productivities between tradable to non-tradable goods as well as the terms of trade (composed mainly by the hydrocarbon sector revenue) and assesses the degree of misalignment. His finding is that RER was substantially overvalued between 1983 to 1992 and returns close to its equilibrium in the 2002-2003.

The IMF[2] staff (2012) uses the methodology of CGER [3] [4] in order to estimate the equilibrium real exchange rate of Algeria. They found that the REER was determined by terms of trade, the differential of output per worker in Algeria vis-à-vis trade partners (productivity) and government spending. The analysis suggests that the REER was overvalued between (1984-2002) and in line the equilibrium level after 2010.

Achy Lahcen (2001) estimated an ERE for five MENA countries namely: Algeria, Morocco, Tunisia, Egypt and Turkey from the period of 1985 to 1997. By applying the Edwards's model (1989, 1994) and Elbadawi (1994), he uses a co-integration method to see whether there is a long run relationship between the REER and the fundamentals. According to the results of his research, the five MENA countries exhibited an overvaluation of their REER. Especially for

Algeria, after 1987 there was a substantial overvaluation due to worsening in the terms of trade (sharp drop of the oil sector's income in 1986) also the fiscal deficit which was financed by money creation resulted in an overvaluation of RER of about 66% in 1989 and 56% in 1990. An improvement in the oil sector remains the RER at 6% in 1997.

Mongardini J. (1998) estimates an equilibrium real exchange rate for Egypt by using the Edwards's model from 1989-1996. His findings consists an overvaluation all along the line. The real exchange rate of the Egyptian Pound has reached a peak of 35% in 1989 and RER decline to be closer to its equilibrium in 1995.

HASANOV F. (2009) estimated the ERER by using several methods: Purchasing Power Parity (PPP) Macroeconomic Balance MB, BEER and Permanent real exchange rate. He found that relative productivity, trade openness, Net foreign asset, government expenditures, and oil prices are the main determinants of misalignment.

Fatma Merrakch charfi (2008) estimates an ERER for Tunisia and assesses the degree of misalignment by using the Edward's model and utilizes the co-integration method to see if there is a long run relationship between the REER and its fundamentals. She found that the REER was overvalued between 1989 to 1997.

Some studies about other developing countries are exposed in follows:

Baffes et al. (1997) for Côte d'Ivoire, Burkina Faso, Aron, Elbadawi and Khan (1997) for South Africa, MacDonald and Ricci (2003) for South Africa, Elbadawi and Soto (1997) Chile. Mathisen (2003) for Malawi. Alper and Saglam (2000) and Sengul et al (2012) for Turkey.

All of them use the co-integration method (Johanson) to estimate the ERER path and derive the degree of misalignment. All the countries were characterized by significant overvaluation of their currency and that this overvaluation had a cost in terms of exports competitiveness.

III. The Edwards model

In the light of many studies, Montiel (1993, 1999), Edward (1987, 1989), Elbadawi (1994), the equilibrium real exchange rate is defined as the relative price of tradable to non tradable goods $TCR = P_t / P_{nt}$ (1)

P_t : represents the price of tradable goods.

P_{nt} : represents the price of non-tradable goods.

The real exchange rate is defined as the relative price of tradable with respect to non-tradable goods which provides a simultaneous internal and external balance (equilibrium).

The internal equilibrium is defined as meaning that the non tradable goods market clears in the current period and is expected to be in equilibrium in the future period.

On the other side, external equilibrium means that the current balance (present and future) are compatible with the long run sustainable capital flows.

There are three goods: exportable, importable and non tradable goods. This economy is supposed to be small; open. It produces exportable, non-tradable goods at the same time consumes importable and non-tradable goods. The government consumes both importable and non-tradable goods. There is tariff on imports. It is assumed that the price of exportable in terms of foreign currency is fixed and equal to unity. ($P^*x=1$)

Demand side:

$$\underline{P}m = E P^*m + \mu \quad e m = Pm / Pn \quad em = (E P^*m + \mu) / Pn. \quad (2)$$

$$ex = Px / Pn \quad ex = E / Pn. \quad (3)$$

$$e^* = (E P^*m) / Pn. \quad (4)$$

$$Cm = Cm(em, Y) \quad \text{with } (\partial Cm / \partial em) < 0 \text{ and } (\partial Cm / \partial Y) > 0 \quad (5)$$

$$Cn = Cn(em, Y) \quad \text{with } (\partial Cn / \partial em) > 0 \text{ and } (\partial Cn / \partial Y) > 0 \quad (6)$$

Supply side :

$$Qx = Qx(ex, \rho) \quad \text{with } (\partial Qx / \partial ex) > 0 \text{ and } (\partial Qx / \partial \rho) > 0 \quad (7)$$

$$Qn = Qn(ex, \rho) \quad \text{with } (\partial Qn / \partial ex) < 0 \text{ and } (\partial Qn / \partial \rho) < 0 \quad (8)$$

Equations (5) through (8) summarize both demand and supply. When, *em* and *ex* is the domestic relative price of importable and exportable goods

Naturally, *em* is the relevant price for consumption and production decisions. The function of demand depends on non-tradable goods *N* and on the level of real assets. On the other side, supply function depends on the relative price of exportables to non-tradables and on the relative productivity.

In the external sector:

$$CA = Qx(ex) - P^*m Cm(em, Y) - i^*NFA - Gt \quad (9)$$

$$R = CA + NFA = 0 \quad (10)$$

Equation (9) defines the current account as the difference between output of *Qx* and total (private and public) consumption of importable goods and the payment of the interest debt.

Finally, the system will be in equilibrium if the non-tradable sector clears and the external sector is in equilibrium.

$$1. \quad Cn(em, Y) + Gn = Qn(ex, \rho) \quad (11)$$

$$2. \quad R = CA + NFA = 0 \text{ The external is sustainable.} \quad (12)$$

So, the equilibrium real exchange rate is defined as follow:

$$e = f(P^*m, \mu, NFA, Gt, Gn, Y, \rho) \quad (13)$$

1. Import tariff, terms of trade and equilibrium real exchange rate[5]:

A decrease of import tariffs or an improvement in the terms of trade has a same impact on the equilibrium real exchange rate.

First, the income effect: a positive shock on the terms of trade improves the trade balance and results in a higher demand for non tradable goods, and an appreciation of the real exchange rate takes place.

Second, the substitution effect: a positive shock of terms of trade or a decrease on import tariffs lets the price of importable goods lower than non-tradable goods. So, the real exchange rate depreciates.

However, increases in tariffs or deterioration on terms of trade appreciate the REER whether the substitution effect prevails.

2. Net capital flows:

Empirical evidence tends to support that when the capital flows moves into the country it generates an appreciation of the real exchange rate.

3. Government consumption:

An increase in the government consumption of non tradable goods will result in an equilibrium real exchange rate appreciation.

4. The relative productivity (technological progress):

The technological progress can be presented in two forms:

- A) "Product augmenting" or "income augmenting" results in an increase in real income and tends to an appreciation of the real exchange rate.
- B) "Factor augmenting" consider an increase in production with the same capacity in the economy results in a reduction in the price of non tradable goods and the depreciation takes place.

IV. The empirical framework

1. Data

$$Rert = \beta_0 + \beta_1 tott + \beta_2 opent + \epsilon_t$$

LnREER [6]: real effective exchange rate Real effective exchange rate is the nominal effective exchange rate (a measure of the value of a currency against a weighted average of several foreign currencies) divided by a price deflator or index of costs, in logarithmic terms. Data are extracted from the World Bank, World development indicator 2012.

TOT: terms of trade [7] is the world crude oil price divided by the CPI. US. Data are extracted from the CNUCED, UNCTADstat 2012.

LnOpenn: is the sum of exports and imports divided by GDP, in logarithmic terms, CnuCED UNCTAD stat 2012.

Table 1: Data and series construction

Variables	Data construction	Data source
Real effective exchange rate (REER)	Ln(REER)	WDI 2012, IFS IMF
Terms of trade (tot)	(TOT)=Oil/Cpi US	CNUCED, WDI 2012
Openness (open)	Ln(OPEN)=(X+M/GDP)	CNUCED 2012

Source: World Bank 2012, IFS IMF, CNUCED UNCTAD stat 2012.

Table 2: Statistics for ADF and PP unit root tests

Variables	ADF			Phillips-Perron		
	Intercept	Trend & intercept	None	Intercept	Trend & intercept	None
LnREER	-1,3164	-1,1462	-1,6008	-0,9663	-1,5352	-1,4464
▲LnREER	-4,1830**	-4,0471**	-3,9610***	-1,1830**	-1,1008*	-3,8910**
LnTOT	-1,1439	-1,7728	-0,4233	-1,2509	-1,6603	-0,4352
▲LnTOT	-6,0021***	-5,8755***	-6,0910***	-5,9879***	-12,1945***	-0,0727***
LnOpen	-1,1477	-2,3998	-0,0174	-1,3939	-2,4551	0,0355
▲LnOpen	-4,0988***	-4,1360***	-4,1685***	-4,1031***	4,1454**	-4,1727***

Notes : ** and *** denote rejection at 5 percent and 1 percent critical values.

The dataset consists of annual data from 1980 to 2012 (33 observations)[8]. The ADF and Phillips-Perron tests indicate that the nonstationarity hypothesis cannot be rejected in level for all variables. However, for the first difference, the hypothesis of nonstationarity is rejected at the level of 5 percent for all variables. So, it suggests that the variables (LnREER , TOT , LnOPEN) are integrated of order one $I(1)$. (Table 2)

We exclude government consumption [9] and technological progress variables in order to have a consistent result because the number of observation is limited. The capital flow is not significant for the Algeria case.

The econometric analysis confirms the existence of a cointegration relationship between the REER, terms of trade and openness.

The Engel-Granger (1987) and Johansen (1995) maximum likelihood procedures are used to determine the number of cointegrating vectors among the variables. Trace and Max-eigenvalue tests indicate two cointegrating equations at the level of 5 % (Table 3 A. B).

Table 3 A: Statistics for Cointegration results (Trace)

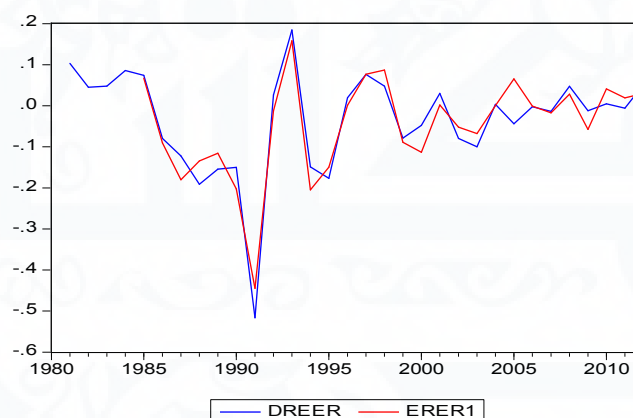
No. of CE(s)	Trace stat	critical values 0,05	Prob
None	63,65	29,79	0,0000
At most 1	25,61	15,49	0,0011
At most 2	7,319	3,841	0,0068

Table 3 B: Statistics for Cointegration results (Max eigenvalue)

No. of CE(s)	Max eigen Stat	0,05 critical values	Prob
None	38,03	21,13	0,0001
At most 1	18,29	14,26	0,0109
At most 2	7,319	3,841	0,0068

So, the estimated long run real exchange rate equilibrium equation takes the following form:

$$\text{LnREER} = 1,56 \text{ LnTOT} - 0,8 \text{ LnOPEN} + 7,58$$



An increase on the oil prices, in other words an improvements on terms of trade of 1% is associated with an appreciation of the REER of about 1,56 % [10].

A decline in openness of 1 percent is associated with an appreciation of the REER about 0,8%.

Whenever the REER deviates from its equilibrium value, it reverts to its equilibrium level in the absence of shocks. The parameter of the cointegration vector is 0,34 implies that the half-life speed (HLS) of dissipation of a unit impulse is 1,68 years[11].

Finally [12], we find that the REER was overvalued after 1986 due to a sharp decline in the oil prices. In 1994, the REER was also overvalued after the implantations of the adjustment program by the IMF. In 2002, the REER was undervalued but overvalued between 2003 to 2006. The REER is broadly close to its equilibrium value by the end 2010.

V. Conclusion and recommendations:

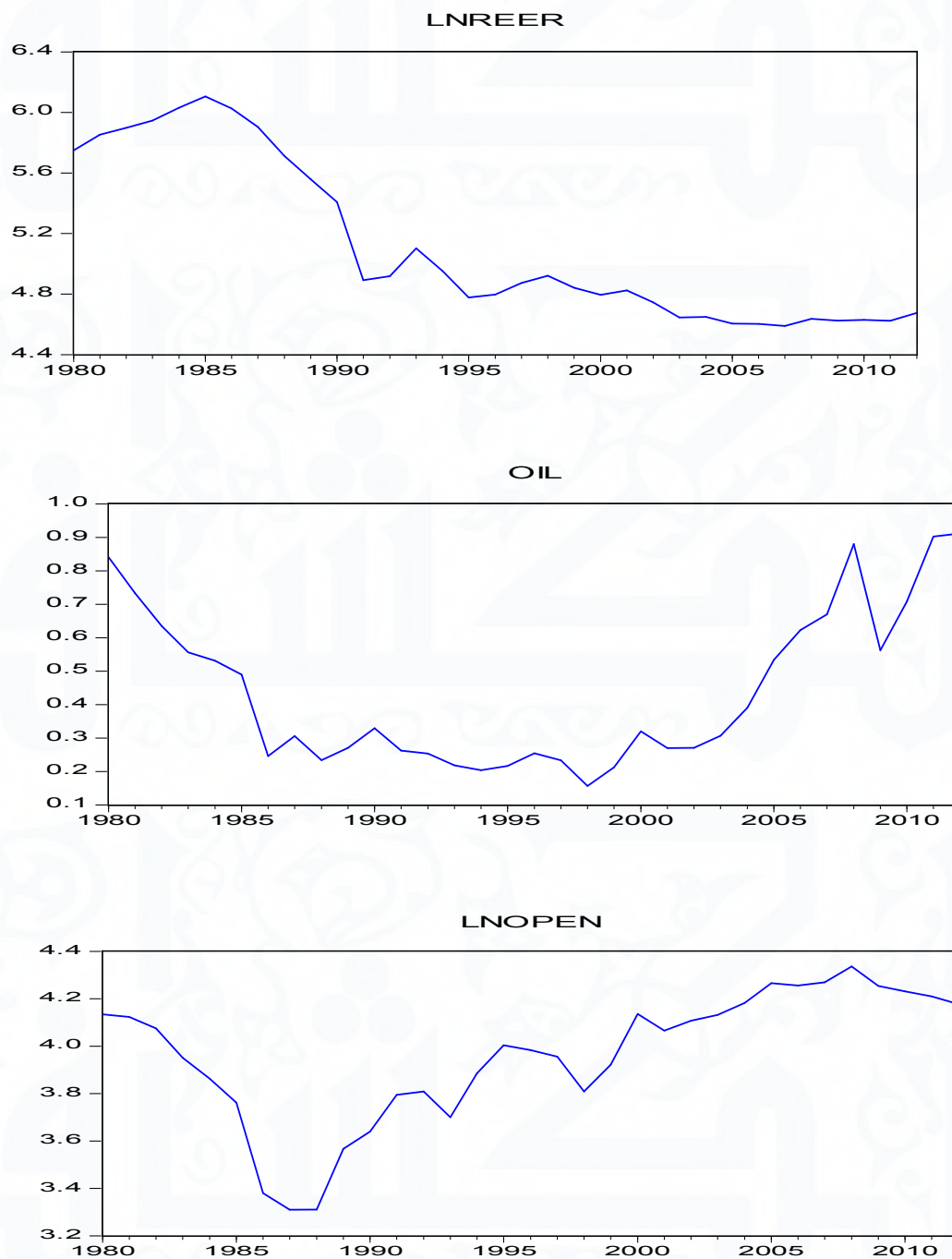
According to the main results of this paper, the REER movement is explained by fundamentals variables such as: terms of trade and the degree of openness of the Algerian economy or in other terms the reduction of the tariffs trade (Edwards 1988,1989), (Elbadawi 1994). An improvement in terms of trade or the rising in the oil prices and the increase in tariffs trade lead to an appreciation of REER. The deviations of the REER from its equilibrium value are adjusted in about 20 months.

Our findings suggest that the REER was substantially overvalued after 1995, 2002, and 2004 but after that the Algerian REER is broadly in line with its fundamentals and close to the equilibrium level.

Given the large share of hydrocarbon exports and representing mainly the whole part of the government revenue, the Algerian economy remains very vulnerable to a decline in the world oil prices (IMF 2011, 2012). In addition, the large part of import of foods and with its increasing world prices is another source of vulnerability.

So, the Algerian authority must implement a new program in order to encourage private investment for boosting non hydrocarbon growth and take aware from the appreciation of REER caused by the improvement of the oil prices (Dutch disease) which undermine the export diversification efforts. And intensify trade relations with neighbor countries.

Appendix



Referrals and references

Notes

- [1] Cf. Edwards, S. (1987). “*Exchange rate misalignment in developing countries*”, Discussion paper number 442 and National Bureau of Economic Research.
- [2] IMF country report N 13/47 of Algeria. P.37
- [3] The Consultative group on exchange rate issues.
- [4] According to the CGER, the misalignment is defined as the real exchange rate adjustment that would close the gap between the estimated “current account norm” and the underlying current account.
- [5] Elbadawi (1994), replaces tariff rates with variable of openness which can take into account “implicit” trade restrictions (such as quotas and exchange rate controls).
- [6] An increase in the REER is equivalent to real appreciation.
- [7] See Cashin et al. (2003) and Sorsa, P., (1999). “Algeria-The real exchange rate, export diversification and trade protection” IMF Working paper WP/99/49.
- [8] These procedures will provide better results for larger number of observations.
- [9] Loko. Et al. (2007)
- [10] T. Korancheliane (2005) found that the oil prices affect the Algerian REER of about 0, 24%.
- [11] The time T require to dissipate x percent (in this case 50%) of a shock is determined according to $(1-\theta)T=(1-X)$, where θ is the coefficient of the error correction term and T is the required numbered periods (years).
- [12] The result of this analysis should be treated with some caution, given the existence of parallel market premium (about 32% at end-2012) IMF (2012).

Bibliography

- Achy, L. (2001), “*Equilibrium exchange rate and misalignment in selected MENA countries*”, INSEA. MPRA paper n° 4799.
- Alper, E. and Saglam, I. (2000), “*The equilibrium real exchange rate : evidence from turkey*”, Topics in middle eastern and north African economies 2.
- Aron, J., Elbadawi, I., Khan, B. (1997), “*Determinants of the real exchange rate in South Africa*,” WPS/97/16 in <http://www.csa.econ.ox.ac.uk/resprogs/smmsae/pdfs/smmsae-2002-13.pdf>
- Baffes, J., Elbadawi, I. and O’connell, S. A. (1997). “*Single-Equation of the equilibrium real exchange rate*”, http://www.wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2000/02/24/000009265_3971023104048/additional/101501322_20041117170002.pdf
- Cahin, P., Céspedes, F. and Sahay, R. (2003). “*Commodity currencies and the real exchange rate*”. Central bank of chile Working paper N 236.
- Dickey, D.A. and W.A. Fuller (1979). “Distribution of the Estimators for Autoregressive Time Series with a Unit Root,” *Journal of the American Statistical Association*, 74, 427–431.
- Edwards, S. (1987). “*Exchange rate misalignment in developing countries*”, Discussion paper number 442 and National Bureau of Economic Research.
- Edwards, S. (1988). “*Real and monetary determinants of real exchange behavior: theory and evidence from developing countries*”, UCLA working paper Number 506 and National Bureau of Economic Research.
- Elbadawi, I. and R. Soto (1994), “*Capital Flows and Equilibrium Real Exchange Rates in Chile*,” Policy Research Working Paper 1306, The World Bank, Washington DC.
- Engle, Robert F. and C. W. J. Granger (1987). “Co-integration and Error Correction: Representation, Estimation, and Testing,” *Econometrica*, 55, 251–276.
- Hasanov, F. Huseynov, F. (2009). “*Real exchange rate misalignment in Azerbaijan*”. SSRN working paper N° 2250501.
- Hinkle L. E. and P. J. Montiel ed. (1999), “*Exchange rate misalignment, Concepts and measurement for developing countries*”, A World Bank Research Publication, Oxford University Press.
- IMF country report N°13/47 of Algeria.
- Johansen, Søren (1995). “*Likelihood-based Inference in Cointegrated Vector Autoregressive Models*”, Oxford University Press.
- Korancheliane, T. (2006), “*The equilibrium real exchange rate in a commodity exporting country: Algeria’s experience*”, IMF working paper WP/05/135.
- Loko, B., Kpolar, K. and Diallo, O. (2007). “*Buoyant capital spending and worries over real appreciation: cold facts from Algeria*”. IMF working paper WP/07/286.
- MacDonald, D. Ricci, L. (2003) “*Estimation of the equilibrium real exchange rate of South Africa*,” IMF Working paper WP/03/44.
- Macdonald, R. (2000), “*Concepts to Calculate Equilibrium Exchange Rates: An Overview*”, Discussion paper 3/00, Economic Research Group of the Deutsche Bundesbank.
- Mathisen, J. (2003). “*Estimation of the equilibrium real exchange rate for Malawi*,” IMF working paper WP/03/104.
- Merrakchi F, C (2008) “*Taux de change réel d’équilibre : enseignement d’un modèle VAR-ECM pour le cas de la Tunisie*” *Panoeconomecus*, 2008, str, 439-464.
- Mongardini, J., (1998), “*Estimating Egypt’s equilibrium exchange rate*”. IMF Working papper WP/98/5.
- Montiel, P., (2003). “*Macroeconomics in Emerging markets*” Cambridge University Press.

Montiel, P. J., and Ostry, J., (1993), *“Is the parallel market premium a reliable indicator of real exchange rate misalignment in developing countries?”* IMF Working paper WP/93/70.

Phillips, P. C. B. and P. Perron (1988). “Testing for a Unit Root in Time Series Regression,” *Biometrika*, 75, 335–346.

Sengul, D. Ayla O. B. and Niloufer, S. (2012). *“Misalignment under different exchange rate regimes: the case of Turkey”*, *International Economics* 130, p.81-98.

Sorsa, P., (1999). *“Algeria-The real exchange rate, export diversification and trade protection”* IMF Working paper WP/99/49.

Williamson, J. (1994), *“Estimates of FEERs”, in Estimating Equilibrium Exchanges Rates* ed. Institute for International Economics, Washington.