

ISSN 2519-9293 (ONLINE)
ISSN 2519-9285 (PRINT)



GLOBAL JOURNAL OF ECONOMICS & BUSINESS

المجلد ٤ - العدد ٣ حزيران ٢٠١٨

Vol. 4 Issue .3 June 2018

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

المجلد الرابع- العدد الثالث، حزيران ٢٠١٨

الهيئة الاستشارية

جامعة تبوك / السعودية	الأستاذ الدكتور أحمد عارف عساف
جامعة القاهرة / مصر	الأستاذ الدكتور أحمد فاروق غنيم
جامعة طاهري محمد بشار / الجزائر	الأستاذ الدكتور مخلوفي عبد السلام
جامعة الكوفة / العراق	الأستاذ الدكتور عبدالحسين جليل الغالبي
الجامعة الإسلامية / فلسطين	الأستاذ الدكتور حمدي زعرب
جامعة الزرقاء الخاصة / الأردن	الأستاذ المشارك الدكتور ابراهيم محمد خريس
جامعة الزاوية / ليبيا	الأستاذ المشارك الدكتور عماد أبو عقيله
جامعة المملكة / البحرين	الأستاذ المشارك الدكتور عبدالرحمن أحمد ميرو

هيئة التحرير

مدرسة الدراسات المهنية والممتدة / الولايات المتحدة الأمريكية	الدكتور محمد نمر
جامعة عمار ثليجي-الأغواط / الجزائر	الدكتور رمضان لعلا
جامعة جنوب تولون فار/ فرنسا	الدكتور اسماء الصغير
الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية / فلسطين	الدكتور بدر حمدان
جامعة محمد بوقرة- بومرداس / الجزائر	الدكتور بداش بوباكر
جامعة اليرموك / الأردن	الدكتور نجيب خريس
جامعة محمد الخامس / المغرب	الدكتور مصطفى الحشلوفي
جامعة محمد بوضياف-المسيلة / الجزائر	الدكتور عيسى حجاب
جامعة العربي التبسي - تبسة / الجزائر	الدكتور عبد الحليم الحمزه
جامعة قاصدي مباح / الجزائر	الدكتور عبدالله مايو
معهد شمال الهند للتكنولوجيا / الهند	الدكتور محمد كاشف
جامعة عبد الوالي خان / باكستان	الدكتور محمد عزام خان
جامعة سلطان زين العابدين / ماليزيا	الدكتور سمر راحي

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	اسم البحث	#
٢٩١	دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن - حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية	١
٣١٣	العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات العامة دراسة حالة وزارة التربية والتعليم، ولاية الجزيرة، السودان (٢٠٠٦ - ٢٠١٣)	٢
٣٣٢	الزكاة: آلية الاقتصاد الإسلامي لمعالجة الفقر	٣
٣٤٧	العلاقة بين معرفة العميل وولاء عملاء المصارف التجارية السودانية	٤
٣٦١	اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني	٥
٣٧٢	دور السياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة وفقا لتقارير منظمة السياحة العالمية - إشارة لحالة الجزائر-	٦
٣٩٥	كفاءة الأسواق المالية في دول مجلس التعاون الخليجي دراسة حالة المصارف المدرجة للفترة من ٢٠٠٥م إلى ٢٠١٥م	٧
٤٠٩	حجية الدليل المستخرج من وسائط الاتصال الإلكتروني- دراسة مقارنة	٨



المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال تصدر عن رفاذ للدراسات والابحاث - الاردن

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

ISSN 2519-9293 (Online)

ISSN 2519-9285 (Print)



for Studies and Research

Building Ali alta-Floor 1,Abdalqader al Tal Street -21166 Irbid - Jordan

Tel: +96227279055 Mobile: +962-797-621651

Email: editorgjeb@refaad.com , info@refaad.com

<http://www.refaad.com/views/GJEB/home.aspx>

دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن – حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية

عبد القادر دبون

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
debbonne@yahoo.fr

عبد اللطيف صيتي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
hadje47@live.com

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط القيادة الإدارية المعاصرة (نمط القيادة التحويلية، نمط القيادة التبادلية، نمط القيادة الأخلاقية، نمط القيادة بالذكاء العاطفي) ومدى دعمها لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري بغارداية، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات. وكان مجتمع الدراسة مكون من الموظفين الإداريين والتقنيين لديوان الترقية والتسيير العقاري - بغارداية البالغ عددهم (132) موظف، وشملت عينة الدراسة (66) موظف. وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها، تفوق نمط القيادة التحويلية، يليه نمط القيادة الأخلاقية، ثم نمط القيادة بالذكاء العاطفي وأخيرا نمط القيادة التبادلية. ووجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود تأثير كبير لنمط القيادة التحويلية، ونمط القيادة الأخلاقية، وكذا نمط القيادة بالذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما هناك شبه غياب لتأثير نمط القيادة التبادلية على سلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: قيادة، قيادة إدارية، قيادة تحويلية، قيادة تبادلية، قيادة أخلاقية، قيادة بالذكاء العاطفي، سلوك المواطنة التنظيمية.

تصنيف JEL: M1، M12، M54



تمهيد:

يعتبر المورد البشري من أثنى الموارد لدى المؤسسات، نظراً للدور الذي يؤديه في حياة هذه المؤسسات من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها، وبقائها، ونموها. بالإضافة إلى أنه المورد الأكثر تعقيداً حيث يتسم بكونه عرضة للعديد من المؤثرات الداخلية والخارجية. فالطبيعة الإنسانية تجعل استجابة الموظفين لهذه المؤثرات متفاوتة، وبالتالي تختلف سلوكياتهم تبعاً لذلك. وقد حظيت دراسات السلوك الإنساني في المؤسسات باهتمام من قبل الباحثين في علم الإدارة، من خلال دراسة سلوكيات واتجاهات الموظفين وأدائهم، وتأثير متغيرات البيئة على سلوكياتهم، وكذلك تأثيرهم على أداء المؤسسة وفعاليتها.

ويحتاج المورد البشري كغيره من الموارد الأخرى إلى قيادة إدارية قادرة على الاستفادة والمحافظة على هذه الموارد، خصوصاً في ظل التحولات الجارية، التي تتسم بالتطورات والتغيرات المتسارعة في مختلف المجالات. وتشكل القيادة الإدارية محوراً تركز عليه مختلف النشاطات في جميع المؤسسات. فالنمط القيادي الذي يمارسه القائد من بين العوامل الأساسية لنجاح أو فشل المؤسسة، فهو يؤثر على سلوكيات الموظفين في أدوارهم الرسمية وغير الرسمية. ويُعد سلوك المواطننة التنظيمية سلوكاً غير رسمي أو لا يدخل ضمن الوصف الوظيفي الرسمي داخل المؤسسة، بل هو سلوك يتم بشكل طوعي من قبل الموظفين، ويعتبر هذا السلوك من العوامل المهمة للمؤسسة لتحقيق أهدافها وتطوير ميزتها التنافسية. وهنا يتضح دور القائد الإداري الذي عليه أن يكون على إدراك تام بسلوكيات موظفيه بهدف توجيهها بما يخدم أهداف المؤسسة وأهدافهم.

وللتعرف على مدى دعم أنماط القيادة الإدارية المعاصرة لسلوك المواطننة التنظيمية على مستوى ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية يمكننا طرح الإشكالية الآتية :

• ما مدى دعم أنماط القيادة الإدارية المعاصرة لسلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري وذلك من وجهة نظر الموظفين؟

من خلال هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم القيادة الادارية وفيما تتمثل أهم أنماطها الحديثة؟
- ما مفهوم سلوك المواطننة التنظيمية وفيما تتمثل عناصره وما هي أهميته بالنسبة للمؤسسات؟
- ماهي علاقة القيادة الإدارية المعاصرة بسلوك المواطننة التنظيمية؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: هناك تطبيق سلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأنماط القيادة الإدارية المعاصرة على سلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري من وجهة نظر الموظفين.
- بناء على الفرضية الرئيسية الثانية تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:
- 1. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- 2. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة التبادلية وسلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- 3. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- 4. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة العاطفية وسلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- الفرضية الرئيسة الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في ديوان الترقية والتسيير العقاري حول مستوى توفر متطلبات سلوك المواطننة التنظيمية، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر، والجنس).

أهداف الدراسة:

- الأهداف التي نسعى الوصول إليها من خلال هذا العمل تتمثل فيما يلي:
- التعرف على الإطار النظري للقيادة الإدارية وسلوك المواطننة التنظيمية.
- التعرف على أنماط القيادة الإدارية المعاصرة (النمط التحويلي، النمط التبادلي، النمط الأخلاقي، النمط العاطفي) لدى المسؤولين من وجهة نظر العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- التعرف على درجة ممارسة سلوك المواطننة التنظيمية لدى الموظفين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من وجهة نظرهم.
- التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية المعاصرة على سلوك المواطننة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.

- بيان الفروق في آراء الموظفين اتجاه أنماط القيادة الإدارية المعاصرة، وسلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.
- تقديم عدد من المقترحات التي تساهم في دعم الأنماط القيادية المناسبة لديوان الترقية والتسيير العقاري للارتقاء بسلوك المواطنة التنظيمية.

أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة في جوانب عديدة أهمها:
- تبني مفاهيم القيادة الإدارية المعاصرة وسلوك المواطنة التنظيمية
- أهمية النمط القيادي المعاصر الذي يعتبر المحور الأهم لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها ورسالتها.
- أهمية دور النمط القيادي المعاصر في تأثيره على سلوك المواطنة للموظفين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري.
- أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لكونه من الموضوعات الحيوية المعاصرة في الحفاظ على فعالية واستمرارية المؤسسات.
- تفيد هذه الدراسة القيادات الإدارية في اتخاذ النمط القيادي المناسب الذي يساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري.

نموذج الدراسة:

بالاعتماد على الدراسات السابقة تم اقتراح التصور التالي لمعالجة الدراسة كما هو موضح في الشكل (٠١).

دراسات سابقة:

تمثلت الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع والمتوفرة لدينا فيما يلي:

١- دراسة (Ali and Waqar 2013) بعنوان:

"Teachers' Organizational Citizenship Behavior Working under Different Leadership Styles".

أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس وعلاقته بالأنماط المختلفة من القيادة (القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، القيادة الحرة) التي يعملون تحتها .
- أجريت الدراسة على (١٢٩) منهم (١٢٠) معلمو (٩) من مديرب المدارس في الباكستان، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

نتائج الدراسة:

- أن سلوك المواطنة التنظيمية له علاقة إلى حد كبير مع أنماط القيادة .حيث كانت العلاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية، تليها القيادة التبادلية، ثم القيادة الحرة التي أظهر المعلمون تحتها أقل ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية.
- ومن أهم ما أوصت به الدراسة الاهتمام بالقيادة في المؤسسات التعليمية لجعل البيئة أكثر ملائمة وفعالية لزيادة الإنتاجية، ونقل المعرفة. وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية للمديرين لغرس سلوك المواطنة التنظيمية، وشعور المسؤولية بين أعضاء هيئة التدريس.

٢- دراسة (Yesuraja and Yesudian 2013) بعنوان:

"A Study on Leadership Styles and Organisational Citizenship Behaviour among Supervisors".

أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط القيادة المتبعة من قبل المشرفين (نمط القيادة الأوتوقراطية، نمط القيادة الديمقراطية، نمط القيادة الحرة، نمط القيادة الأبوية) ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- دراسة العلاقة فيما بينهم. وقد أجريت الدراسة على (٦٠) مشرفاً. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة.

نتائج الدراسة:

- أن ٤٣٪ من المشرفين يمارسون نمط القيادة الديمقراطية في منظماتهم.
 - أن ٤٥٪ منهم لديهم مستوى متدني من سلوك المواطنة التنظيمية.
 - وجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة الأوتوقراطية، ونمط القيادة الديمقراطية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.
 - عدم وجود علاقة بين العمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي وبين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- وأوصت الدراسة توفير الدورات التدريبية للتنمية الشخصية للموظفين من أجل زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. وإشراك الموظفين في عملية صنع القرارات لدفعهم للمشاركة في المؤسسات

٣- دراسة (Asgari et al,2008) بعنوان:

The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviors

أهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة بين سلوكيات القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- التعريف بنمط القيادة التحويلي ونمط القيادة التبادلي وبيان أثر العلاقات التبادلية بين القائد والعاملين كعامل وسيط في تلك العلاقة .
- استخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة مكونة من ٢٢٠ موظفاً من الموظفين الدائمين ومدراءهم ممن يعملون في منظمات تعليمية في مدينة شيراز الإيرانية.

نتائج الدراسة:

- خلصت الدراسة إلى أن القيادة التحويلية ذات ارتباط قوي وإيجابي ودال احصائياً مع سلوك المواطنة التنظيمية.
- لم تتوصل الدراسة إلى وجود أثر للعلاقات التبادلية بين المدير والمرؤوسين في العلاقة بين النمط القيادي للمدير وسلوك المواطنة التنظيمية.

مفاهيم حول القيادة الإدارية

إن القيادة الإدارية كظاهرة اجتماعية معقدة ترتبط بالفرد والجماعة وعلاقات التفاعل بينهما، تحتل مكانة هامة ضمن الإطار العام لإدارة المؤسسات، نظراً لارتباطها بمركز اتخاذ القرارات؛ هذا من جهة، ومن جهة أخرى ارتباطها بالكفاءات والمؤهلات الشخصية للقائد. كل ذلك من شأنه أن يؤثر بشكل مباشر على أداء الأفراد، وأداء المؤسسة ككل.

١. تعريف القيادة الإدارية:

نلاحظ أن عبارة القيادة الإدارية تجمع بين مفهومين هما: القيادة والإدارة، لذلك سنعرض الملامح الرئيسية لكل من القائد الذي يمارس عملية القيادة والمدير الذي يمارس وظيفة الإدارة، ثم نحاول الجمع والتركيب بين ملامح كلا المفهومين قصد بناء تعريف مقبول للقيادة الإدارية.

سنعرف أولاً كل من القائد والمدير:^١

- **القائد (Leader):** هو "شخص يتوافر له قدر من التأثير الشخصي -السلطة غير الرسمية- على عدد من الأفراد، يجعله قادراً على توجيه سلوك هؤلاء الأفراد؛"
 - **المدير (Manager):** هو ذلك "الشخص المعين من قبل سلطة أعلى لقيادة وتوجيه مجموعة من الأفراد نحو تنفيذ أهداف محددة، ومن ثم يتوافر له بحكم موقعه الرسمي قدر معين من السلطة الرسمية على هؤلاء الأفراد تعطيه الحق في إصدار الأوامر والتوجيهات اللازمة لهم لتنفيذها؛"
 - **القائد الإداري:** هو "شخص معين من قبل سلطة أعلى لقيادة وتوجيه مجموعة من الأفراد نحو تنفيذ مهام محددة، وله قدر من السلطة الرسمية بحكم منصبه الرسمي، ولكنه يعتمد بصفة أساسية في قيادته لهؤلاء الأفراد على تأثيره الشخصي أكثر من اعتماده على السلطة الرسمية".
- من التعاريف السابقة يتضح:

- قوة تأثير القائد على الجماعة أقوى وأدوم من سلطة المدير الإداري، لأن القائد يعتمد على الإقناع الشخصي وهو طبعاً أقوى تأثيراً من الاعتماد على الحق الذي يمنحه المنصب للمدير في إصدار الأوامر للمرؤوسين وإجبارهم على تنفيذها؛
- قوة تأثير القائد لو أضيفت لها السلطة الرسمية فستصبح أقوى من قوة كليهما (المدير فقط أو القائد فقط).
- وبناءً على ما سبق يمكن اقتراح تعريف القيادة الإدارية بأنها: قدرة القائد الإداري على الاستشراف المستقبلي، من خلال اعتماد على قوة التأثير الشخصي بصفة أساسية وقوة المنصب الرسمي بصفة ثانوية. مع كيفية تنسيق جهود الأفراد وتوجيههم وحفزهم على العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.

٢. الأنماط الحديثة للقيادة

شكلت النظرية الموقفية ونماذجها حول السلوك القيادي بدايةً للتحوّل نحو التفكير القيادي، فقد تجلّى الاهتمام واضحاً في النمط القيادي الفعال، وارتبط ذلك بالمواقف المتغيرة للأفراد. وبدأ البحث يتجه من إطار السمات والنمط القيادي نحو إطار دور المرؤوسين والجماعة وقدرة القائد على التكيف مع ذلك، ومن جهة أخرى، ولمواجهة متطلبات الإدارة الحديثة وتحقيق الفعالية الإدارية، ظهرت اتجاهات حديثة للقيادة من بينها القيادة التحويلية والقيادة التبادلية، والقيادة الأخلاقية، والقيادة بالذكاء العاطفي، والتي عنيت بهم هذه الدراسة، حيث سنعرض تفاصيل كل نمط قيادي على حدى.

١,٢. القيادة التحويلية :

تعرف القيادة التحويلية على أنها "نمط قيادي لديه رؤية واضحة عن المستقبل والأهداف المحددة، يشجع المرؤوسين على المشاركة في بلورة رؤية طويلة الأجل وتحديد أهداف واضحة والواقعية للمؤسسة، ويسعى إلى إحداث التغيير والتطوير والتنمية الإدارية باستمرار، ويتبنى أنظمة وأساليب قيادية مرنة تتكيف وتتأقلم مع التطورات والتغيرات العالمية المعاصرة."^٢ كما تعرف أيضاً على أنها: "تلك القيادة التي تتجاوز الحوافز مقابل الأداء المرغوب إلى تطوير وتشجيع المرؤوسين فكراً وإبداعاً وتحويل اهتماماتهم الذاتية لتكون جزءاً أساسياً من الرسالة العليا للمنظمة."^٣ كما تعرف القيادة التحويلية على أنها: "تستخدم الإلهام والرؤى المشتركة، لرفع القائد والمرؤوسين إلى أعلى مستويات التفكير، ورفع الروح المعنوية، فالقيادة هنا تدفع الأفراد إلى مضاعفة جهودهم لتحقيق الأهداف المشتركة."^٤

^١ محمد أبو الفضل عبد الشافي، القيادة الإدارية في الإسلام، المعهد العالمي للفكر الإسلامي: القاهرة، ١٩٩٦، ص ٣٣.

^٢ أسامة الخيري، الجديد في القيادة الإدارية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٢، ص ٩٥.

^٣ حافظ عبد الكريم الغزالي، أثر القيادة التحويلية في فعالية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ٢٠١٢، ص: ٢٥.

^٤ محمد كريم حسني سعيد خلف، علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ٢٠١٠، ص: ٢٤.

فالقيادة التحويلية تقوم بتحقيق مستوى عال من الأداء يتجاوز التوقعات، من خلال غرس الاعتزاز بالنفس والتواصل مع المرؤوسين في محاولة لتعزيز الشعور بالاحترام في ما بين المرؤوسين أنفسهم وكذلك بينهم وبين القائد، وذلك لتسهيل عملية التفكير الإبداعي.^٥

١,١,٢ خصائص القائد التحويلي : يتصف القائد التحويلي بالخصائص التالية :^٦

- يتمتع القائد التحويلي بقدرته على الإصغاء والانتباه لما يقوله الآخرون، بالإضافة الى التركيز الكبير على الأمور المهمة في المواقف التي يواجهها.
- يتسم القائد التحويلي بالشجاعة وتحمل المخاطرة. كما أنه يواجه الحقيقة حتى ولو كانت مؤلمة.
- يحمل القائد التحويلي مجموعة من القيم والمثل الأساسية التي في ضوئها تتشكل أقواله وتصرفاته، كما أنه يدرك بأن انسجام الأقوال مع الأفعال يولد الثقة والاحترام والتقدير والولاء لدى الآخرين.
- يتمتع القائد التحويلي بالقدرة على التصور لما ينبغي أن تكون عليه الأمور.
- القائد التحويلي يسعى إلى جعل أعمال موظفيه أكثر قمة ومعنى من خلال العمل على الارتقاء بمستوى كفاءتهم وفعاليتهم في أداء أعمالهم.

٢,١,٢ أبعاد القيادة التحويلية :

أ. الجاذبية والتأثير بالقدوة (الكاريزما): هذا البعد يصف سلوك القائد الذي يتمتع بإعجاب واحترام تقدير التابعين، ويتطلب المشاركة في المخاطر من قبل القائد، والقيام بتصرفات ذات طابع أخلاقي، ما يعني تمتع القائد بسمات كاريزمية تجعله محل إعجاب الجميع، مما يدفعهم إلى الاستجابة لتوجيهاته.

ب. الدفع والإلهام: يركز هذا البعد على تصرفات القائد وسلوكه التي يثير في مرؤوسيه حب التحدي، فتلك السلوكيات تعمل على رسم توقعات عالية وواضحة عن أداء مرؤوسيه.^٧ فبعد الدفع والإلهام يشجعهم على المشاركة في الأهداف لما فيه من منفعة لهم وللمؤسسة، فالقائد التحويلي الإلهامي يركز على الأعمال الجيدة التي يمكن تحقيقها للمرؤوسين ولل فريق والمؤسسة ولكل من يشعر بالمسؤولية.^٨

ج. الاعتبارية الفردية: وتعني اهتمام القائد بمرؤوسيه وإدراكه بمبدأ الفروق الفردية، والتعامل مع كل فرد بطريقة معينة تتناسب مع اهتماماته، والعمل على تدريب الأفراد وإرشادهم لتحقيق المزيد من التطور.^٩

د. التشجيع الإبداعي: ويعني قدرة القائد رغبته في دفع مرؤوسيه للعمل بجد وابتكار، والعمل على إيجاد وخلق طرق ابتكارية جديدة لحل المشاكل أو المواقف القديمة بطرق غير تقليدية.^{١٠} فالتشجيع الإبداعي هو عملية تشجيع العقلانية واستخدام الذكاء وحل المشكلات بعناية، وبالتالي فإن أهمية التشجيع الإبداعي تنبع عندما تكون مشكلات العمل معقدة وصعبة، فمثل هذه الحالات لا يشجع مرؤوسيه على التفكير فقط بل إبداء أفكارهم أيضا.^{١١}

٣,١,٢ مبادئ القيادة التحويلية:

للقيادة التحويلية مبادئ، أوردها كوهلر وبانكوسي(Koehler- Pankowski) كما يلي:

أ. النظرة للمؤسسة كنظام: باعتبار أن المؤسسة نظام يتكون من مجموعة عناصر مترابطة ومتفاعلة بين الأفراد، فالقائد التحويلي هنا يدرك أن دوره ينبغي أن ينصب على تحسين العمليات الإدارية، وهذا من خلال بناء وتطوير نظم إدارية فعالة، لتقليل الخسائر الناتجة عن التحويل.

⁵ Goliath Mungonge, Acase study of strategic Leadership in the creation And Development of A Privately Owned Newspaper in Zambia, Masters of Business Administration, Rhodes University, 2007, PP17-81

^٦ حافظ عبد الكريم الغزالي، مرجع سبق ذكره، ص: ٣١-٣٣.

^٧ صالح محمد الربيع، كفايات القيادة التحويلية لمديري مدارس التعليم العام، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩، ص: ٣٨.

^٨ حسين محمد المراد، تحليل للعلاقة بين الذكاء العاطفي وأنماط القيادة وتأثيرها في زيادة فاعلية القيادة الإدارية، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠١٥، ص: ٢٢٤.

^٩ زهرة سيد محمد سيد محمد عبد الله الرفاعي، علاقة نطى للقيادتين التحويلية والتبادلية لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت بتمكن المعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٤، ص: ٦٩.

^{١٠} محمد زين عبد الفتاح، مهارات القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٤، ص: ٦٩.

^{١١} حسين محمد المراد، مرجع سبق ذكره، ص: ٢٢٥

ب. إيجاد استراتيجية للمؤسسة والعمل على إبلاغها للآخرين: الاستراتيجية هنا تعني خطة المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة، ولتحقيق ذلك يعمل القائد التحويلي على الآخرين لإيجاد الرؤية والرسالة والقيم والأهداف، وكيفية استغلال الموارد البشرية الاستغلال الأمثل، وهذه الاستراتيجية يجب أن تصل للجميع.

ج. تأسيس نظام إداري: أي إيجاد أسلوب إداري الملائم للمؤسسة باعتبارها نظام واحد، وهذا يتطلب استبعاد الأساليب والمبادئ والمعتقدات الإدارية السائدة والمتناقضة.

د. تطوير كل المساهمين في العملية الإدارية وتدريبهم: أي وضع برنامج تدريبي لكل من الإداريين والعاملين فجميعهم مسؤولون عن تطوير الأداء، وبذلك يستطيعون أن يساهموا في تحسين الأداء الإداري بفعالية.^{١٢}

هـ. تمكين الأفراد وفرق العمل: يمنح القائد التحويلي العاملين معه قدرا من الحرية لاختيار الإجراء المناسب لتطوير العملية الإدارية وتحسينها بطريقة مستمرة سواء كان هذا التصرف فردي أو جماعي.

و. تقييم العملية الإدارية: يهتم القائد التحويلي بتقييم المدخلات والنتائج ويركز باستمرار على مؤشرات الجودة وجمع المعلومات عن النقاط المهمة في العملية الإدارية التي تضمن له الإحاطة الشاملة.

ز. بث روح التغيير المستمر: يدرك القائد التحويلي أهمية التحسين المستمر للحفاظ على الإنجازات، وذلك من خلال بث روح التغيير في الآخرين، وهذا لتطوير أنفسهم وتحسين العمليات الإدارية على نحو مستمر.

ي. التقدير والمكافأة على التحسين المستمر: وذلك بإيجاد نظام فعال للتقدير والمكافأة، فهو يهتم بمن يبذلون الجهد ويغامرون من أجل تحقيق المصلحة العامة.^{١٣}

٢،٢. القيادة التبادلية:

تعرف القيادة التبادلية على "أنها قيادة تبادل العلاقات بين الأفراد والعاملين لتحقيق مصالحهما الخاصة، وهي بذلك قد تأخذ شكل المكافأة المحتملة، حيث يوضح القائد للعاملين ما يجب عليهم القيام به نظير حصولهم على مكافآت، كما قد تأخذ شكل الإدارة بالاستثناء، حيث يشرف القائد على أداء العاملين، ويعمل على تصحيح بعض إجراءات العمل، وإذا فشل العاملين في تحقيق الأهداف المطلوبة، فإن القائد يقوم بتوقيع العقوبة نظير الفشل أو التقصير".^{١٤}

كما تعرف القيادة التبادلية على أنها: "نوع من القيادة قائم على فكرة وجود سلسلة تبادل المنافع وعود مشتركة بين القائد والمرؤوسين من جهة وبين المرؤوسين أنفسهم من جهة أخرى من حيث الوظائف والخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة".^{١٥} كما تعرف أيضا على أنها " القيادة التي توجه جهود المرؤوسين وتثير دافعيتهم للعمل، من خلال توضيح المهام اعتمادا على مبدأ العائد والتكلفة في العلاقة بين القائد والمرؤوسين، لتحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة بدقة".^{١٦} ومن خلال ما سبق نستنتج أن جوهر القيادة التبادلية قائم على أساس فكرة تبادل المنفعة بين الطرفين أي القائد ومرؤوسيه.

١،٢،٢ خصائص القائد التبادلي :

يتصف القائد التبادلي بالعديد من الخصائص نذكر منها:

- يحدد القائد التبادلي مسارات المرؤوسين التي تساهم في تحقيق الأهداف.
- يمنح حوافز للمرؤوسين لدفعهم لتحقيق الأهداف.
- يزيل العقبات من المسار الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف.

^{١٢} سناء علي شقوارة، دور القيادة التحويلية في تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات الخاصة في الأردن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجنان، لبنان، ٢٠١٣، ص: ٧.

^{١٣} عبد المحسن بن عبد الله بن علي الغامدي، القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة حرس حدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ٢٠١١، ص: ٢٢.

^{١٤} الطاهر بن عبد الرحمن، القيادة التحويلية و التبادلية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد ٣٥، ٢٠١١، ص: ١٦٠.

^{١٥} عز الدين أحمد العابدي، أثر القيادة التبادلية في تحقيق أهداف مشاريع المنظمات غير حكومية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٥، ص: ٢٠.

^{١٦} حسين محمد المراد، مرجع سبق ذكره، ص: 216.

- يتجنب المخاطر إلى حد كبير.
- يهتم بالمحددات الزمنية للأداء.
- يعالج ما هو موجود كوسيلة للسيطرة أو للتحكم.
- يقوم القائد التبادلي بتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها.^{١٧}

٢,٢,٢ أبعاد القيادة التبادلية :

تعتمد القيادة التبادلية على بعدين رئيسيين هما:

أ. **المكافأة المشروطة:** ويشير هذا البعد إلى عملية المبادلة بين القائد والعاملين والتي يتم خلالها تبادل جهوداتهم مقابل مكافآت معينة، وتحدث المكافآت المشروطة عندما يقوم القائد بمكافأة أحد أفراد العاملين أو معاقبته بناء على كفاءة أدائه أو ضعفه.

ب. **الإدارة بالاستثناء:** وهي القيادة التي تعني بالنقد التصحيحي والتركيز على الأخطاء والنتائج السلبية من خلال التغذية الراجعة والتدخل إذ لم يقم العامل بتحقيق الأداء المطلوب بغرض التصدي له أو حلها.^{١٨}

٣,٢,٢ ميزات القيادة التبادلية:

للقيادة التبادلية أربعة ميزات وهي:

أ. **تكاليفها منخفضة:** بما أن القيادة التبادلية تعتمد على المكافآت أو العقوبات من أجل تحفيز، فهي بهذه الطريقة لا تحتاج إلى التدريب المكثف ولا أيضاً على صفات معينة في المرؤوسين، بالإضافة تعتمد على أسلوب الإدارة بالاستثناء التي تمكنها من الرقابة وتصحيح مشاكل العمل قبل حدوثها وقبل أن تصبح مكلفة.

ب. **سلامة ووضوح نهجها:** القيادة التبادلية تقوم على نهج واضح وغير غامض. فالقائد ومرؤوسيه يعلمون مالهم وما عليهم، حيث يوفر القائد اللوازم الضرورية للعمل ويضع نظاماً واضحاً للمكافآت وآخر للعقوبات.

ج. **قوة الجاذبية:** تعتبر المكافآت بمثابة حوافز موثوق بها ونتائجها، حيث أن العاملين تصبح لديهم رغبة أكبر من أجل العمل ومن أجل تحقيق الأهداف الموضوعية، وإنجاز العمل في الوقت المطلوب.

د. **التحصيل على النتائج بسرعة:** تعمل القيادة التبادلية في ظروف المهام التي تحتاج إلى أن تتحقق في أقل وقت ممكن مثل: المشاريع قصيرة الأمد، المنتجات الموسمية... إلخ.^{١٩}

٣,٢ القيادة الأخلاقية:

تعرف القيادة الأخلاقية بأنه التوضيح العملي للسلوك المناسب طبيعياً من خلال التصرفات الشخصية، والعلاقات التفاعلية، وتعزيزه ذا السلوك لدى العاملين من خلال الاتصال باتجاهين، واتخاذ القرار.^{٢٠}

وأشار هاوس بأن القيادة الأخلاقية "استخدام السلطة لمساعدة التابعين في التعامل مع القيم المتصارعة التي تظهر في بيئة العمل، بالشكل الذي يساهم في رفع مستوى الأخلاق لديهم".^{٢١}

وأشار ciulla بأنها القيادة بأسلوب يحترم حقوق وكرامة الآخرين.^{٢٢}

ويشير Deft بأن القائد له تأثيراً مهماً على القيم الأخلاقية عن طريق التعبير بوضوح عن القيم التنظيمية التي ينبغي أن يعتنقها العاملين، ونشر هذه القيم في كل أنحاء المؤسسة، وينبغي أن يؤسس لهذه القيم في سلوكه اليومي، والمراسم الاحتفالية، والطقوس، وفي الأنظمة والسياسات التنظيمية، وبالتالي فإن القيادة ينتج عنها مستوى عالٍ من الاحترام والتقدير من التابعين.^{٢٣}

¹⁷ <https://dr-saud-a.com/vb/showthread.php>. 24/02/2017

¹⁸ زهرة سيد محمد سيد عبد الله الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص: ٢٨
¹⁹ عز الدين أحمد العائدي، مرجع سبق ذكره، ص: ٢١.

²⁰ Ponnu, Cyril H. & Tennakoon, Girinda, 2009, The Association Between Ethical Leadership and Employee outcomes: the Malaysian cas, Electronic Journal of Business Ethics and organization studies, Vol. 14, No.1, p 21

²¹ هاوس، بيتر، القيادة الإدارية: النظرية والتطبيق، ترجمة المعيوف، صلاح بن معاذ، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦، ص ٣٣٩

²² Ponnu, Cyril H. & Tennakoon op.cit. p 31

²³ Daft, Richard L., 2004, Organization Theory and Design, south – western Thomson, 8th ed ,Ohio, USA p380

ومن هنا نستنتج أن القيادة الأخلاقية هي قيادة فعالة التي لا تكتفٍ بالحديث عن مبادئ الأخلاق فحسب، بل تضع تلك المبادئ موضع التنفيذ على نفسها قبل الآخرين. فهي تعد نموذجاً للسلوك الأخلاقي سواء بالنسبة للموظفين داخل المؤسسة، أو بالنسبة للمؤسسات الأخرى التي تعمل في نفس القطاع.

١,٣,٢ أبعاد القيادة الأخلاقية:

أ- **توافر السلوك الأخلاقي:** أي ان القائد يجب أن يتمسك بالقيم الأخلاقية مثل: الإخلاص، والنزاهة، والعدالة، والاحترام، والتسامح، والشجاعة، والجدارة بالثقة.^{٢٤}

ب- **ممارسات السلوك الأخلاقي:** بأنه ينبغي على العاملين أن يتعلموا القيم، والمعتقدات والأهداف من مشاهدة ومراقبة سلوكيات القائد، ولذلك ينبغي على القائد ان يستخدم الرموز، والشعارات، والخطابات، ويراعي قواعد السلوك التي تتطابق مع القيم الأخلاقية^{٢٥}

ج- **تعزيز السلوك الأخلاقي:** يمكن للمدراء تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال الآتي:^{٢٦}

- التصرف أخلاقياً: القائد الذي يمكن ان يكون نموذجاً قوياً للدور هو الذي تكون سلوكياته الفعلية ومهاراته تعطي رسالة واضحة بأهمية التصرف الأخلاقي.
- مراقبة العاملين ومعاينة الذين يبتعدون عن السلوكيات الأخلاقية.
- تطوير مدونات أخلاقية قيمة.
- توفير التدريب الأخلاقي.
- توفير نظام مكافئات يعزز السلوك الأخلاقي.

٤,٢ القيادة بالذكاء العاطفي:

تعرف القيادة بالذكاء العاطفي، بأنها: " مجموعة من القدرات التي تمكن الأفراد من معرفة أنفسهم والآخرين أحاسيسهم وعواطفهم، واستعمال هذه المعرفة العميقة لتوجيه تفكيرهم الخاص وأفعالهم"^{٢٧} كما يعرف الذكاء العاطفي على أنه: " القدرة على فهم الذات وفهم شخصيات الآخرين وقراءة أفكارهم، وإدارة فاعلة لعواطف الفرد في علاقاته بالآخرين، والتأثير على عواطفهم، وعلى إنشاء وتدعيم علاقات ناجحة معهم من خلال فهم عواطفهم، واستخدام ذلك في اتصال ودود وفاعل معهم (حديثاً وإنصاتاً)".^{٢٨} ويعرفه "Goleman" بأنه: "مجموعة من القدرات المتنوعة التي يمتلكها الأفراد واللازمة للنجاح في جوانب الحياة، والحماس والمثابرة وحفز النفس وإدراك انفعالات الآخرين وإدراك العلاقات الاجتماعية"^{٢٩}

١,٤,٢ صفات القائد الذكي عاطفياً:

- الوعي والتنظيم الذاتي
- الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية
- يتمهل قبل القيام بأي فعل أو اتخاذ أي قرار
- يقوم بتصحيح الانحرافات
- يوفر الخيارات حسب مهارات رؤوسيه

^{٢٤} جواد محسن راضي، عبد الله كاظم حسن، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي دراسة اختبارية في كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، [د.ت]ص ١١١
^{٢٥} المرجع السابق، ص ١١٢

^{٢٦} Kreithner, Robert & Kinicki, Angelo, 2007, Organizational Behavior, McGraw – Hill, 7th ed., New York, USA p41

^{٢٧} John W. Slocum, Susan E. Jackson, Don hell Riegel, Competency-based management, Thomson south western, USA, 2008, P 400

^{٢٨} أحمد سيد مصطفى، المدير الذكي كيف يكون الذكاء في القيادة؟، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٢٠.

^{٢٩} سعاد جسر سعيد، الذكاء الانفعالي، الطبعة الأولى، الأردن، دار جدار، ٢٠٠٨، ص ١١.

• لديه القدرة على التأثير العاطفي لمؤوسيه

٢,٤,٢ ممارسة القادة لمهارات الذكاء العاطفي

يرى العديد من المدراء وعلى مدى زمن طويل، أن العواطف والانفعالات في أماكن العمل هي أمور قد تعرقل التشغيل العقلاني للمؤسسات، ولكن الوقت قد حان لعدم تجاهل هذه العواطف بحجة أنه لا علاقة لها بأداء الأعمال، وما تحتاجه هذه المؤسسات الآن هو أن تترك وتعي الفوائد الجمة للقيادة العاطفية، وذلك من خلال رعاية القادة الأذكياء عاطفياً، الذين لهم دور في دفع مؤوسيهم إلى التطور والازدهار. وذلك من خلال ممارسة المهارات الفكرية والسلوكية مثل الذكاء، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، المرونة، المبادرة، الاتزان الانفعالي، الاستقلالية، الثقة بالنفس، الحزم والتفاوض.^{٣٠}

١. أساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوكاً مرغوباً من قبل المؤسسة لأنه يرتبط بالعديد من الجوانب التي يمكن أن تؤثر على فعالية ونجاح المؤسسات، فسلوك المواطنة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الموارد المتاحة وتقليل الحاجة إلى الأساليب الرقابية الأكثر رسمية وتكلفة، وتشجيع النشاط التلقائي والتجديدي بالإضافة إلى ارتباطه ببيئة العمل والرضا عن العمل والإنتاجية.^{٣١}

١,١ مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية:

عرف (Chou & Pearson) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه السلوك الذي يقوم به الفرد راغباً ووفقاً لما يراه مناسباً، وهو غير محكوم بالصفة الرسمية للوظيفة، وقد تم الإجماع على أنه السلوك الأكثر فاعلية في نجاح عمل المؤسسة.^{٣٢} وأشار (Organ) إلى أن السلوك التطوعي هو سلوك فردي اختياري لا يعترف به بطريقة مباشرة أو صريحة من قبل نظام المكافأة، وفي الإجمال فهو يعزز كفاءة وفعالية المؤسسة.^{٣٣} ويمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمؤسسة، ويمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، وعليه، فهو لا يخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمؤسسة، وعلى الرغم من أنه لا يعتبر أسلوباً رسمياً بحد ذاته، إلا أنه يسهم في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة.^{٣٤} ومن هنا يمكن أن نقدم تعريفاً لسلوك المواطنة التنظيمية بأنه ذلك الدور الإضافي التطوعي والإيجابي، الذي يقوم به الفرد اتجاه مؤوسسته، والتي يعتبرها بمثابة موطن له.

٢,١ مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية:

ويمكن تناول مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين كما هو موضح في الشكل (٢) بحيث:

أ. المدخل الأول:

يفترض أن هناك انفصلاً بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسمياً وطبقاً لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي، لا يتم مكافأته قبل نظام المكافأة الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمؤسسة.

ب. المدخل الثاني:

^{٣٠} فيروز شين، تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، بسكرة، ٢٠١٤، ص ٧٥.

^{٣١} سليم، أحمد. تأثير العدالة التنظيمية على النواتج السلوكية في شركات القطاع الخاص المصرية. مجله كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعه الإسكندرية، كلية التجارة، عدد (٢) ٢٠١٤، ص ٤٥٩.

^{٣٢} العرايضة، رائدة. مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط: سوريا. ٢٠١٢، ص ٤٨.

^{٣٣} Dinc, M, Aydemir, M. The effect of ethical climate and ethical leadership on employee attitudes: Bosnian case. International Journal Of Management Sciences, vol (4) 2014, pp391-405

^{٣٤} معمري، حمزة ومنصور، زاهي. سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المؤسسات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد (١٤)، ٢٠١٤، ص ٤٣.

ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسية، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع.

٣,١. أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:^{٣٥}

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها.
- يؤدي إلى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.
- يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.
- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها.
- تقليل مستوى التسرب الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.

فلاحظ أن مجموع هذه السلوكيات تُحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية.

٤,١. أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية: يمكن النظر إلى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهتي نظر كالآتي:

١. أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من بعدين (السلوكيات التي تفيد المؤسسة ككل، وسلوكيات التي تفيد أفراد معينين) وذلك وفقاً للهدف من هذه السلوكيات.
٢. أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من ٥ أبعاد أساسية (الإيثار، الكرم، الالتزام، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).

ويمكن توضيح وجهتي النظر من خلال الشكل رقم (٣).

٥,١. خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تتميز سلوكيات المواطنة التنظيمية بأربع خصائص كالآتي:^{٣٦}

١. **التطوع:** فقد وضح أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد، أي أنه ليس مفروضاً في نظام توصيف الوظائف.
٢. **الاختيار:** هي سلوك اختياري غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.
٣. **التجرد من الرسمية:** أي أن الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المؤسسة.
٤. **النفع:** سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات.

٦,١ محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية:

انطلاقاً من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للمؤسسات، وبحثاً عن أهم الأسباب التي تقف وراء ظهور أو اختفاء هذا السلوك، حاول العديد من الباحثين من خلال دراساتهم إيجاد تفسير لهذه الظاهرة، ومن بين أهم العوامل التي اندرجت ضمن هذا الإطار وكشفت عنها هذه الدراسات نجد م إيلي:^{٣٧}

١. الرضا الوظيفي
٢. الولاء التنظيمي
٣. الثقة والعدالة التنظيمية
٤. السن
٥. الأقدمية
٦. القيادة الإدارية
٧. الدوافع الذاتية
٨. الثقافة التنظيمية.

^{٣٥} أميرة محمد رفعت الحواس، «أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية»، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٢١.

^{٣٦} نجم، نجيب وكريم، خولة. دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. مجلة أدب الفراهيدي، عدد (١٩) ٢٠١٤، ص ٣٦٩.

^{٣٧} معمري، حمزة ومنصور، زاهي. مرجع سبق ذكره. ص ٥٤.

الطريقة المتبعة:

• مجتمع وعينة الدراسة:

الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية مع إجراء دراسة ميدانية في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية، فمجتمع الدراسة يتمثل في مجموع عدد عمال المؤسسة، حيث بلغ عددهم ١٣٢ عامل بين عمال إداريين وتقنيين، و نظرا لذلك إختارنا في هذه الدراسة العينة القصدية (شملت العمال المتواجدون في المؤسسة أثناء الدراسة)، ووزعت عليهم استبيانات الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (١٠٠) مفردة، وقد تم إسترجاع (٦٦) إستبيان، بنسبة تقدر بـ (٦٦%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، في حين بلغ عدد الاستمارات التي لم تسترجع (٣٤) إستبيانا، كما هو موضح في الجدول رقم (١).

• **متغيرات الدراسة:** لقد اعتمدت الدراسة على متغيرين، أحدهما مستقل والآخر تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (٢).

• **خصائص عينة الدراسة:** بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة قدر الإمكان، حرصنا على تنوع خصائص عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

١. الأفراد العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من الجنسين (ذكور - إناث).
 ٢. الأفراد العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من مختلف المستويات الوظيفية (متصرف اداري، عون تقني، مهندس معماري)
 ٣. الأفراد العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من مختلف المستويات التعليمية (ثانوي - بكالوريا - جامعي - دراسات عليا).
 ٤. الأفراد العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من مختلف سنوات الخدمة (أقل من ٥ سنوات، بين ٦ سنوات الى ١٠ سنوات، بين ١١ و١٥ سنة، ١٥ سنة فأكثر).
 ٥. الأفراد العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري من مختلف الفئات العمرية (أقل من ٢٥ سنة، من ٢٦ سنة إلى ٣٠ سنة، من ٣١ الى ٤٠ سنة، أكثر من ٤١ سنة).
- والجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

• **أداة الدراسة:** تم تصميم الاستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية حول عينة الدراسة موجه إلى مجتمع البحث المتمثل في مجموع العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري، بحيث تكون الاستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، اسم الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (٣٥) عبارة مقسمة على محورين هي:

المحور الأول: القيادة الإدارية وتشمل (١٦) عبارة مقسمة الى أربع أبعاد.

١. بعد القيادة التحويلية: ويشمل على (٤) عبارات.

٢. بعد القيادة التبادلية: وتشمل (٤) عبارات.

٣. بعد القيادة الأخلاقية: تشمل (٤) عبارات.

٤. بعد القيادة بالذكاء العاطفي: ويشمل (٤) عبارات.

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية وتشمل (١٩) عبارة مقسمة الى خمس أبعاد.

١. بعد الإيثار: ويشتمل على (٤) فقرات.

٢. بعد السلوك الحضاري: ويشتمل على (٤) فقرات.

٣. بعد الكرم: ويشتمل على (٤) فقرات.

٤. بعد وعي الضمير: ويشتمل على (٤) فقرات.

٥. بعد الروح الرياضية: ويشتمل على (٣) فقرات.

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات حسب سلم ليكارت الخماسي لتتم معالجتها إحصائيا والجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

• **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة رقم ٢٠ وهذا نظرا لملائمته لمثل هذه الدراسة، ومحاولة للحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. اختبار ثبات وصدق المقياس باستخدام ألفا كرونباخ.
٢. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
٣. اختبار كولموجروف سمرنوف للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي.
٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. للإجابة على التساؤل الفرعي الرابع والخامس
٥. اختبار T-TEST لعينة واحدة لاختبار الفرضية الأولى.
٦. حساب الانحدار المتعدد مع توضيح الارتباط بينهما لاختبار الفرضية الثانية.
٧. الاختبار الإحصائي One Way ANOVA لاختبار الفرضية الثالثة.

• **ثبات أداة الدراسة:** لتحديد درجة ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل الفا كرونباخ والذي يعتبر أكثر المعاملات شيوعا واستخداما في مثل هذه الدراسات، وظهرت النتائج أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا، فهو يتجاوز ٠,٦٠ (المعمول بها)، حيث قدر معامل الثبات للاستبيان ككل (٠,٩١٨)، مما يعني أن الاستبيان اذا تم استخدامه مرة أخرى فسيعطي نفس النتائج، و أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه كما هو موضح في الجدول (٥).

• **اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة:** تم استخدام اختبار كولموجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج الاختبار حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور كانت أكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

النتائج ومناقشتها :

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية للفرضية الرئيسية الأولى تبين أن هناك تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري بمتوسط حسابي قدر ب (٤,٠٠) وانحراف معياري قدر ب (٠,٢٦) وهذا يدل على أن العاملين يمارسون سلوكيات الدور الإضافي والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الأولى على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري كما هو موضح في الجدول (٨).

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الثانية على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين القيادة التبادلية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري مما يعني عدم اهتمام القيادة الإدارية للمؤسسة بهذا النمط كما هو موضح في الجدول (٩).

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري كما هو موضح في الجدول (١٠).

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥، بين القيادة بالذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري كما هو موضح في الجدول (١١).

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

نصت نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري حول مستوى توفر متطلبات سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعامل في (سنوات الخدمة، العمر، والجنس).
- بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري حول مستوى توفر متطلبات سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعامل في (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) كما هو موضح في الجدول (١٢).

ومنه توصلت الدراسة إلى التعرف على دعم أنماط القيادة الإدارية المعاصرة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري بغاردية، وبناءً على التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. أن هناك ممارسة لأنماط القيادة الإدارية المعاصرة محل الدراسة لدى مسؤولي ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث يأتي في المرتبة الأولى نمط القيادة التحويلية، يليه في المرتبة الثانية نمط القيادة الأخلاقية، ثم يأتي في المرتبة الثالثة نمط القيادة بالذكاء العاطفي، ويليه أخيراً نمط القيادة التبادلية، من بين هذه الأنماط نجد أن كلاً من نمطي القيادة التحويلية والقيادة الأخلاقية تمارسا بدرجة مرتفعة، وبدرجة متوسطة لكل من نمطي القيادة بالذكاء العاطفي والقيادة التبادلية.

٢. أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري مرتفعة. وجاء ترتيب أبعاد هذا السلوك كالتالي: المرتبة الأولى كانت لبُعد الكرم، يليه في المرتبة الثانية بُعد الروح الرياضية، ثم في المرتبة الثالثة بُعد وحي الضمير، ثم في المرتبة الرابعة بُعد الإيثار، وأخيراً في المرتبة الخامسة بُعد السلوك الحضاري، وهذه الأبعاد تمارس جميعها بدرجة مرتفعة.

٣. أن هناك تباين في تأثير أنماط القيادة الإدارية المعاصرة على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث كان لنمط القيادة التحويلية والقيادة الأخلاقية وكذا القيادة بالذكاء العاطفي الإسهام الأكبر في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية. بينما كان هناك شبه غياب لتأثير نمط القيادة التبادلية على سلوك المواطنة التنظيمية.

٤. أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (سنوات الخدمة، العمر، والجنس)

٥. أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (المستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي).

الخلاصة:

نستنتج بشكل عام أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غارداية لها إهتمام مقبول بقيادتها الإدارية في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية فمعظم الإجابات التي تم إستخلاصها من نتائج تحليل الاستبيان نجد أن هناك علاقة بين أنماط القيادة الإدارية المعاصرة وسلوك المواطنة التنظيمية ولاسيما نمط القيادة التحويلية كان له أثر كبير في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية، كما أننا لم نجد فروق في الإجابات أفراد العينة لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية تُعزى للمتغيرات الشخصية (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) في ديوان الترقية والتسيير العقاري.

- يعد نمط القيادة التحويلية أكثر العوامل المؤثرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين كل من نمط القيادة التحويلية، نمط القيادة الأخلاقية ونمط القيادة بالذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين نمط القيادة التبادلية على سلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الترقية والتسيير العقاري وذلك راجع الى عدم الاهتمام بأبعادها.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري حول مستوى توفر متطلبات سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعمال بخصوص (سنوات الخدمة، العمر، والجنس).
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري حول مستوى توفر متطلبات سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعمال بخصوص (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي).
- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات والمقترحات منها:
١. تعزيز ممارسة نمط القيادة التحويلية والقيادة الأخلاقية والذكاء العاطفي بكل جوانبها لدى مسؤولي ديوان الترقية والتسيير العقاري من قبل الإدارة العليا، لاسيما تعزيز مشاركة الموظفين في صنع القرارات، لأن هذه المشاركة تتيح للموظفين إمكانية التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم.
 ٢. اتخاذ إجراءات تصحيحية لممارسة نمط القيادة التبادلية، من خلال عقد الندوات التثقيفية والإرشادية، وإقامة مشروع لبرامج تدريبية، وورشات عمل تطبيقية نابعة من احتياجات حقيقية لحث المسؤولين ودفعهم نحو إعطاء أهمية لأنماط القيادة الإدارية المعاصرة، وخصائص القيادة الفعالة، وتنمية الوعي بالممارسات القيادية التبادلية، من خلال فرض آليات وإجراءات تنظيمية مناسبة من قبل الإدارة العليا عند عدم ظهور تحسن في الممارسات القيادية لدى المسؤولين.
 ٣. ضرورة العناية بنظام الحوافز في ديوان الترقية والتسيير العقاري، حتى تتوفر علاقات منفعلة إيجابية تبادلية بين القيادات والموظفين باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة.
 ٤. بذل المزيد من الجهود والعناية البالغة عند ترشيح واختيار القيادات الإدارية المناسبة وفق تبني سلم مع قواعد ومعايير عادلة وموضوعية، لتحقيق أهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري وأهداف الموظفين فيها في آن واحد.
 ٥. الحفاظ على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وكذا تعزيزها من طرف القيادات الإدارية في ديوان الترقية والتسيير العقاري عن طريق تبني آليات جديدة تدعم السلوكيات التطوعية ضمن المؤسسة.

ملحق الجداول والأشكال البيانية:

الجدول رقم (١) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والصالحة للدراسة

عدد الاستبيان				مجتمع وعينة الدراسة
الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	القابل للتحليل	
١٠٠	٦٦	٣٤	٦٦	ديوان الترقية والتسيير العقاري

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المجمعة

الجدول رقم (٢) يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	الإسم
المستقل	أنماط القيادة الإدارية المعاصرة: (التحويلية، التبادلية، الأخلاقية، بالكفاء العاطفي)
التابع	سلوك المواطنة التنظيمية: (الإيثار، السلوك الحضاري، الكرم، وعي الضمير، الروح الرياضية)

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المجمعة

الجدول رقم (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغير	منظمة ديوان الترقية والتسيير العقاري	
	العدد	النسبة %
الجنس	نكر	٤٥
	أنثى	٢١
اسم الوظيفة	متصرف اداري	٢٤
	عون تقني	١٤
	مهندس معماري	١٢
	مهندس مدني	٨
	مكلف بالدراسات	٨
	ثانوي فأقل	١٨
المؤهل العلمي	بكالوريا	٣
	جامعي	٣٩
	دراسات عليا	٦
	اقل من ٥ سنوات	٢٢
عدد سنوات الخدمة	من ٦ الى ١٠ سنوات	٢٩
	من ١١ الى ١٥ سنة	٩
	أكثر من ١٥ سنة	٦
	اقل من ٢٥	١٠
العمر	من ٢٦ الى ٣٠ سنة	١١
	أكثر من ٣١ الى ٤٠ سنة	٣٦
	أكثر من ٤١ سنة	٩

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (٤): درجة أهمية بنود الاستبيان

مقياس ليكرت	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

المصدر: من إعداد الباحثين وفق سلم ليكرت

الجدول رقم (٥) معامل ثبات مقياس الدراسة

محاو الاستبيان	عدد العبارات	قيمة الفا كرونباخ
محور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة	١٦	٠,٨٨٨
محور سلوك المواطنة التنظيمية	١٩	٠,٨٨٣
معامل الثبات للإستبيان ككل	٣٥	٠,٩١٨

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (٦) اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Klomogrouv-smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
أنماط القيادة الإدارية المعاصرة	٠,١٠٨	٠,٠٥٤	يتبع التوزيع الطبيعي
سلوك المواطنة التنظيمية	٠,٩٣	٠,٢٠٠	يتبع التوزيع الطبيعي

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة أكبر من ٠,٠٥ %

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (٧) يوضح نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية

قيمة الاحتمالية sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الاحتمالية sig
٠,٠٠٠	٤,٠٠	٠,٢٦	٣٠,٢٦	٦٥	٠,٠٠٠

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (٨): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الأولى	A	٣,١٥٦	١٦,٥١٤	٠,٠٠٠	معنوية
	١A	٠,٢١٥	٤,٤٩٠	٠,٠٠٠	معنوية
	معامل الارتباط R	٠,٤٨٩			
	معامل التحديد (R^2)	٠,٢٤٠			
	اختبار (F)	٢٠,١٥٨			
	مستوى الدلالة	٠,٠٠٠			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (٩): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القيادة التبادلية وسلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الثانية	A	٣,١٩٨	٢٧,٩٠٣	٠,٠٠٠	معنوية
	١A	٠,٠٢٥	٠,٦٢٣	٠,٥٣٦	غير معنوية
	معامل الارتباط R	٠,٠٧٨			
	معامل التحديد (R^2)	٠,٠٠٦			
	اختبار (F)	٠,٣٨٨			
	مستوى الدلالة	٠,٥٣٦			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (١٠) : تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية	معاملات النموذج	معاملات الإندار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
الثالثة	A	٣,٤٤٤	٢٠,٩١٩	٠,٠٠٠	معنوية
	١A	٠,١٥٠	٣,٤٥٧	٠,٠٠١	معنوية
	معامل الارتباط R	٠,٣٩٧			
	معامل التحديد (R^2)	٠,١٥٧			
	اختبار (F)	١١,٩٥٠			
	مستوى الدلالة	٠,٠٠١			

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (١١): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين القيادة بالذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
H1	A	٣,٦٣٥	٢٨,٩٧٥	٠,٠٠٠	معنوية
	١A	٠,١٠٣	٣,٠٣١	٠,٠٠٤	معنوية
	معامل الارتباط R	٠,٣٥٤			
	معامل التحديد (R ²)	٠,١٢٦			
	اختبار (F)	٩,١٨٥			
	مستوى الدلالة	٠,٠٠٤			
	النموذج معنوي				

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (١٢) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) على سلوك

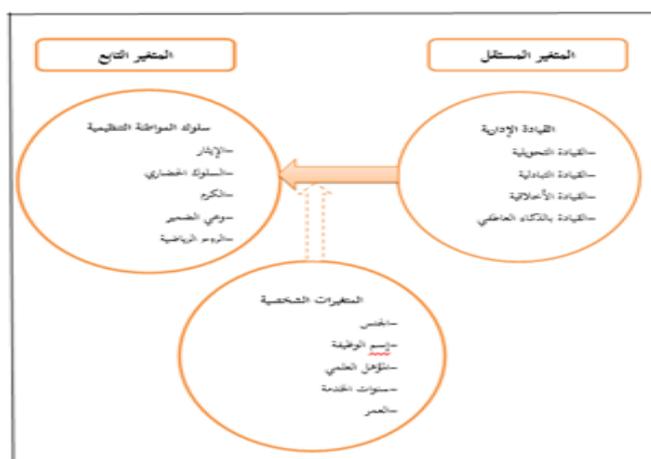
المواطنة التنظيمية

اسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	المحسوبة F قيمة	مستوى الدلالة sig
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	٥٥,٢٣٨	٣٨	١,٤٥٤	٠,٥٣٩	٠,٩٦١
	داخل المجموعات	٧٢,٨٨٣	٢٧	٢,٦٩٩		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٣٩,٥٥	٣٨	١,٠٤٠	١,١٢٥	٠,٣٧٩
	داخل المجموعات	٢٤,٩٦٧	٢٧	٠,٩٢٥		
سنوات الخدمة	بين المجموعات	٤١,١١٨	٣٨	١,٠٨٢	٢,١٠٧	٠,٠٢٣
	داخل المجموعات	١٣,٨٦٧	٢٧	٠,٥١٤		
العمر	بين المجموعات	٤٢,٦٣٣	٣٨	١,١٢٢	٣,٠١٩	٠,٠٠٢
	داخل المجموعات	١٠,٠٣٣	٢٧	٠,٣٧٢		

معنوي عند مستوى الدلالة ٠,٠٥

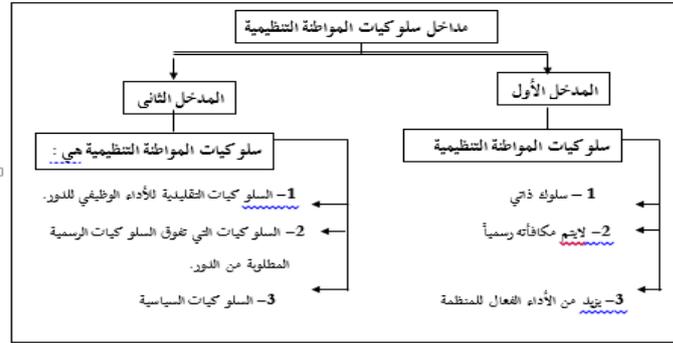
المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الشكل (١) يوضح نموذج الدراسة



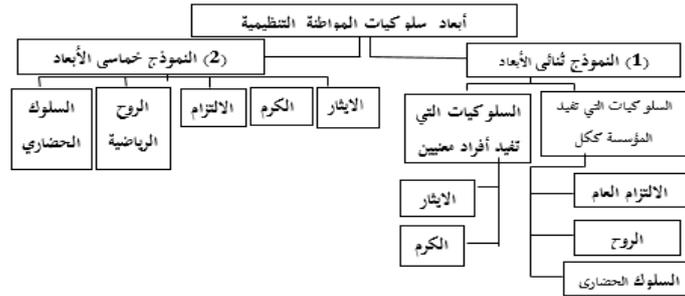
المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على معلومات المراجعة

الشكل (٢) يوضح مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: أميرة محمد رفعت الحواس، «أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية»، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٢٠.

الشكل (٣) أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: أميرة محمد رفعت الحواس، مرجع سبق ذكره، ص: ٢٣.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

١. أحمد سيد مصطفى، المدير الذكي كيف يكون الذكاء في القيادة؟، القاهرة، ٢٠٠٧.
٢. أسامة الخيري، الجديد في القيادة الإدارية، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٢.
٣. حسين محمد المراد، تحليل للعلاقة بين الذكاء العاطفي وأنماط القيادة وتأثيرها في زيادة فاعلية القيادة الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠١٥.
٤. سعاد جسر سعيد، الذكاء الانفعالي، الطبعة الأولى، الأردن، دار جدار، ٢٠٠٨.
٥. محمد أبو الفضل عبد الشافي، القيادة الإدارية في الإسلام، (المعهد العالمي للفكر الإسلامي: القاهرة، ١٩٩٦).
٦. محمد زين عبد الفتاح، مهارات القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠١٤.
٧. هاوس، بيتر، القيادة الإدارية: النظرية والتطبيق، ترجمة المعيوف، صلاح بن معاذ، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦.

الملتقيات والمجلات:

١. جواد محسن راضي، عبدالله كاظم حسن، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي دراسة اختبارية في كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية. [د.ت]
٢. سليم، أحمد.. تأثير العدالة التنظيمية على النواتج السلوكية في شركات القطاع الخاص المصرية. مجله كليه التجارة للبحوث العلمية، جامعه الإسكندرية، كليه التجارة، عدد(٢) ٢٠١٤،
٣. الطاهر بن عبد الرحمن، القيادة التحويلية والتبادلية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد ٣٥، ٢٠١١ .
٤. معمري، حمزة ومنصور، زاهي. سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد (١٤)، ٢٠١٤.
٥. نجم، نجيب وكريم، خولة. دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. مجلة آداب الفراهيدي، عدد(١٩) ٢٠١٤.

الرسائل والأطروحات:

١. أميرة محمد رفعت الحواس، «أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية»، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣
٢. حافظ عبدالكريم الغزالي، أثر القيادة التحويلية في فعالية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ٢٠١٢.
٣. زهرة سيد محمد سيد محمد عبد الله الرفاعي، علاقة نمطي للقيادتين التحويلية والتبادلية لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت بتمكن المعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٤.
٤. سناء علي شقوارة، دور القيادة التحويلية في تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات الخاصة في الأردن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجنان، لبنان، ٢٠١٣.
٥. صالح محمد الربيعه، كفايات القيادة التحويلية لمديري مدارس التعليم العام، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩.
٦. عبد المحسن بن عبد الله بن علي الغامدي، القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة حرس حدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ٢٠١١.
٧. العريضة، رائدة. مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط: سوريا. ٢٠١٢ .
٨. عز الدين أحمد العابدي، أثر القيادة التبادلية في تحقيق أهداف مشاريع المنظمات غير حكومية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٥
٩. فيروز شين، تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنر الكابل - بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، بسكرة، ٢٠١٤.
١٠. محمد كريم حسني سعيد خلف، علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ٢٠١٠،

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Daft, Richard L, Organization Theory and Design, south – western Thomson, 8th ed. Ohio, USA, 2004.
2. Dinc, M, Aydemir, M. The effect of ethical climate and ethical leadership on employee attitudes: Bosnian case. International Journal Of Management Sciences, vol (4) 2014 ،
3. Goliath Mungonge, A case study of strategic Leadership in the creation And Development of A Privately Owned Newspaper in Zambia, Masters of Business Administration, Rhodes University, 2007.
4. John W. Slocum, Susan E. Jackson, Don Hellriegel, Competency-based management, Thomson south western, USA, 2008 ،
5. Kreithner, Robert & Kinicki, Angelo, Organizational Behavior, McGraw – Hill, 7th ed., New York, USA, 2007
6. Ponnu, Cyril H. & Tennakoon, Girinda, The Association Between Ethical Leadership and Employee outcomes: the Malaysian case, Electronic Journal of Business Ethics and organization studies, Vol. 14, No.1، 2009

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1. <https://dr-saud-a.com/vb/showthread.php>

The Role of Administrative Leadership Styles in Strengthening the Behaviour of Organizational Citizenship In the Housing Sector- Case Study of the Agency of Promotion and Real Estate Management of the State of Ghardaia

Abdelkader Debboune

Faculty of Economic, Commercial and Management Science
Kasdi Merbah University, Ouargla – Algeria
debboune@yahoo.fr

Abdelatif Saiti

Faculty of Economic, Commercial and Management Science
Kasdi Merbah University, Ouargla – Algeria
hadje47@live.com

Abstract:

This study (paper) aimed at identifying the types of Modern Administrative Leadership styles (transformational Leadership type, exchange Leadership type, ethical leadership type and emotional intelligence Leadership type) and the extent of its support for the behaviour of organizational citizenship of the Real Estate Promotion and Management Agency in Ghardaïa. This study includes (one hundred and thirty-two) employees of the Real Estate Promotion Management Agency, and (sixty-six sample) and employees. we have adopted, in this study, the descriptive approach and questionnaire as methods of data collection, this study showed many results, mastery of the transformational Leadership Followed by the ethical leadership type, then the style of leadership with emotional intelligence and finally the type of exchange leadership, and the high degree of organizational citizenship behaviour among employees. The study also has showed a great significant impact of transformational Leadership, ethical leadership type and emotional intelligence Leadership type on the organizational citizenship behavior, while there is almost no absence of the influence of the exchange leadership type on organizational citizenship behavior.

Keywords: Emotional, Ethical leadership, Exchange Leadership, Intelligence leadership, Leadership, Management Leadership, Organizational Citizenship Behaviour, Transformational leadership.

Jel Classification Codes: M54, M12, M1

العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات العامة دراسة حالة وزارة التربية والتعليم، ولاية الجزيرة، السودان (٢٠٠٦ - ٢٠١٣)

عثمان تاج السر مساعد حامد

جامعة تبوك - كلية إدارة الأعمال - قسم الإدارة

جامعة الجزيرة - كلية الاقتصاد والتنمية الريفية - قسم إدارة الأعمال

ohamid@ut.edu.sa

دارين عز الدين عابدين حمدتو

dareenhamadto@gmail.com

محمد كمال الجاك

جامعة الجزيرة كلية الاقتصاد والتنمية الريفية - قسم إدارة الأعمال

mohdkamal@uofg.edu.sd

المخلص:

هدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي، وذلك من خلال دراسة أهم عوامل وأسباب الصراعات التنظيمية ودراسة الأسلوب المناسب لإدارة تلك الصراعات، وذلك باستخدام عينة عشوائية تكونت من ٧٠ فرد للإجابة عن مشكلة البحث المتمثلة في، هل هناك علاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي. وللإجابة على الإشكالية تم وضع العديد من الفروض وهي: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي، توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي ومحدودية الموارد، توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح الصلاحيات، توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح المسؤوليات، توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وتعارض الأهداف. اعتمد البحث في سبيل الوصول إلى أهدافه والإجابة على أسئلته علي المنهج الوصفي التحليلي. وتم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات، وتمت معالجة البيانات باستخدام أسلوب النسب المئوية والتكرارات، إضافة الي استخدام اختبار مربع كاي للإستقلالية. توصل البحث إلي العديد من النتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي، وأن أهم أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة تتمثل في محدودية الموارد، تعارض الأهداف، عدم وضوح الصلاحيات وعدم وضوح المسؤوليات علي التوالي، وأن هناك عدة أساليب مستخدمة للتعامل مع الصراع التنظيمي، أهمها أسلوب التعاون، ثم أسلوب التسوية، يليه أسلوب التجنب، وأخيراً أسلوب التنافس، وأن الرواتب لا تحقق مستوي المعيشة المناسب. ومن تلك النتائج تم التوصل إلي العديد من التوصيات أهمها: ضرورة العمل علي جودة الهيكل التنظيمي بالوزارة من حيث خطوط السلطة والمسؤولية، وتجويد القواعد والأسس الخاصة بمنح الصلاحيات والمسؤوليات وذلك بغرض محاربة الصراعات التنظيمية، ضرورة إشراك العاملين في عملية وضع الأهداف السنوية للوزارة والذي يحمل في طياته رسالة إيجابية للعاملين تشعروهم بالأهمية في التنظيم وتجعلهم أكثر حرصاً علي تحقيق تلك الأهداف مما يؤدي إلي تقليل نسبة الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، والنظر في الهيكل الراتبى للعاملين بالوزارة ومحاولة تحسينه حتى يتناسب مع الدور العظيم والرسالة النبيلة التي يقدمونها للمجتمع كافة، خاصة في ظل الأوضاع المعيشية المتردية.

الكلمات المفتاحية: الصراع التنظيمي، الرضا الوظيفي، المؤسسات العامة، علاقة إحصائية.

المقدمة:

يمثل العنصر البشري أهم مدخلات النظام الإنتاجي وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هوية المنظمة الحديثة، ورسم معالم مستقبلها، كما انه يعتبر بمثابة الضابط لايقاع حركة المجتمع، والمحدد لمكانته بين الدول. فالموارد البشريه تمثل الغاية من عملية التنمية وإدارتها الرئيسية، كما أن الأفراد هم حجر الزاوية في الجهود الرامية للإلتحاق بركب التقدم في عالم يتسم بسرعة الايقاع وتعدد المؤثرات وتعقد المكونات.

مشكلة البحث:

يعتبر العنصر البشري هو الدعامة الأساسية لنجاح المنظمات، وتحقيق الأهداف الخاصة بها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به والعمل على استخدامه الاستخدام الفعال. إلا أنه من الملاحظ في العديد من المنظمات إهمال ذلك الجانب واعتبار العامل كأداة أو آلة لتنفيذ الأعمال دون النظر في درجة رضائه عن العمل أو عن مرؤوسيه ما ينعكس سلباً على المنظمة وسير العمل ويقود في أحيان كثيرة إلى العديد من الصراعات التنظيمية داخل المنظمة، لذلك لابد من إدارة تلك الصراعات بالصورة المثلى وذلك لضمان جودة العمل وزيادة إنتاجية العمال بالمنظمة. ومن واقع الربط بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي، تكمن مشكلة البحث في السؤال التالي:

هل هناك علاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي؟
ومن هذا السؤال تتفرع الأسئلة الآتية:

- هل هنالك علاقة بين الصراع التنظيمي ومحدودية الموارد؟
- هل هنالك علاقة بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح الصلاحيات؟
- هل هنالك علاقة بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح المسؤوليات؟
- هل هنالك علاقة بين الصراع التنظيمي وتعارض الأهداف؟

أهمية البحث:

أكتسب هذا البحث أهمية خاصة تتبع من أهمية قطاع التعليم في المجتمع، فالتعليم يعتبر مفتاح التقدم والنمو لأي مجتمع والأساس في تحضره ورقيه، وهو نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة.

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: هو دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي.
الأهداف الفرعية:

- دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي ومحدودية الموارد؟
- دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح الصلاحيات؟
- دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح المسؤوليات؟
- دراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي وتعارض الأهداف؟

فروض البحث:

١. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي.
٢. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي ومحدودية الموارد.
٣. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح الصلاحيات.
٤. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وعدم وضوح المسؤوليات.
٥. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي وتعارض الأهداف.

منهجية البحث:

أعتمد البحث في سبيل الوصول إلى أهدافه والإجابة على أسئلته على المنهج الوصفي التحليلي لتلائمه مع هذا النوع من البحوث، حيث يقوم بأخذ الظاهرة ومتابعتها وتحليلها واستخلاص النتائج والتوصيات، إضافة الي استخدام إختبار مربع كاي للإستقلالية وذلك لتحديد وجود علاقة معنوية بين متغيرات الدراسة، حيث يقول أبو عياش (١٩٨٤) " إن إختبار مربع كاي من الأدوات التي تستخدم في قياس مدي التطابق بين توزيعين أحدهما فعلي والأخر نظري. وتم حساب الإحصائية من خلال المعادلة التالية:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

حيث:

Q_{ij} : التكرار المشاهد في الصف (i) والعمود (j)

E_{ij} : التكرار المتوقع في الصف (i) والعمود (j)

ونرفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة بين المتغيرين إذا كان مستوي المعنوية اقل من ٥% أو ١٠%.

• مصادر جمع البيانات:

تم الحصول على البيانات من المصادر الآتية:

مصادر أولية: عن طريق الاستبيان، حيث تم إعداد استبانته خاصة عن علاقة الصراع التنظيمي بالرضا الوظيفي.

مصادر ثانوية: الكتب، الدراسات السابقة، المجالات والانترنت.

• مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين بوزارة التربية والتعليم ولاية الجزيرة - مدني، وتم أخذ عينة عشوائية من رئاسة الوزارة

بود مدني مكونة من ٧٠ استبانته تم استلام عدد ٥٠ منها.

الصراع التنظيمي:

• مفهوم الصراع التنظيمي:

اتفق القريوتي (٢٠٠٠) مع الطويل (٢٠٠١) في أنه "يعتبر الصراع على مستوى التنظيمات الاجتماعية أمرا حتميا سواء كانت تلك التنظيمات سياسية، اقتصادية، اجتماعية، بل ان الصراع داخل الفرد نفسه أمر حتمى أيضا وذلك لتعدد المؤثرات النفسية والاجتماعية الداخلية والخارجية عليه من ناحية، ولكون الانسان يؤدي عدة أدوار في آن واحد من ناحية أخرى.

• أسباب الصراع التنظيمي:

وقد أشار المغربي (٢٠٠٤) الى أن الصراع جزء من حياة المنظمات على اختلاف انواعها وأنه يتفاوت من منظمة

الى أخرى. ويعود الصراع الى أسباب عديدة يمكن اجمالها فيما يلي:

١. العلاقات الاعتمادية: وهي العلاقات الناشئة عن اعتماد الأفراد والجماعات على بعضهم البعض في نشاطاتهم وتحقيق

أهدافهم الأمر الذي يثير الصراعات فيما بينهم.

٢. اختلاف الأهداف: رغم أن جميع الوحدات داخل التنظيم تمارس نشاطاتها في إطار الهدف الكلى الا أن ذلك لا يمنع وجود

تعارض بين أهدافها الفرعية.

٣. التنافس على الموارد: ان المنظمة توفر الموارد بكميات محدوده تبعا لامكانياتها المادية ولذلك فان أعضاء التنظيم من وحداتها

الرئيسية أو قواها البشرية تتسارع في الحصول على احتياجاتها من تلك المواد قبل نفاذها. ففي ظل الندرة تتنازع وحدات

التنظيم لتحصل على مايعطى احتياجاتها ولو على حساب استحقاقات الوحدات الأخرى.

٤. صراع الدور: ان الدور هو الشخصية التي يتغمصها الفرد من أجل أد وظيفته أو واجبه. فالانسان أثناء قيامه بدور معين قد يقع في صراع مع الأدوار الأخرى في التنظيم.
٥. تفاوت الصفات الشخصية: إن التفاوت بين الصفات الشخصية كالسن والجنس والقيم والاتجاهات والمعتقدات والمستوى الثقافي بين الأفراد تكون مصادر رئيسية للصراع فيما بينهم.
٦. اختلاف الادراك: وهي المعاني التي يعطيها الفرد للظواهر. وقد تختلف هذه المعاني من شخص الى آخر بسبب التفاوت بينهم في الاعتقادات والانتماءات والاهداف... وغير ذلك.
٧. التركيب السيكولوجي للفرد: يختلف الأفراد من حيث التركيب الشخصي. فمنهم من يميل الى العدوانية وعدم التعاون مع الاخرين ومنهم من يتميز بحدة الطبع والحساسية الزائدة الامر الذي يجعل التعامل معهم صعباً ويزيد من احتمال ظهور الصراعات بينهم.
٨. الرضا الوظيفي: ان عدم الرضا عن الوظيفة أو التعليمات واللوائح المتعلقة بالوظيفة يؤدي بالفرد الى عدم التعاون مع زملائه أو الى عدم اتقانه لعمله أو الى تغييره.

الرضا الوظيفي:

• مفهوم الرضا الوظيفي:

يري عباس (٢٠٠٣) "إن الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة، إذ ان هذه المشاعر تعطي للموظفين قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل، وبما ان رغبات الافراد مختلفة، أي ان الرضا هو تعبير عن مدركات الافراد للموقف الحالي للوظيفة التي يودها مقارنة بالقيمة التفضيلية المهمة بالنسبة له.

• أهمية الرضا الوظيفي:

تطرقت الحنيطي (٢٠٠٠) إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي حيث حددت عدداً من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:

١. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
٢. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
٣. إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
٤. إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
٥. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج، [البدراي، (٢٠٠٦)].

الدراسات السابقة:

- دراسة حميد (٢٠٠٤)، بعنوان: " استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء".

هدفت الدراسة إلى: معرفة الإستراتيجية الشائعة لإدارة الصراع التنظيمي، والنتائج المترتبة على إتباعها لدى رؤساء الأقسام في كليات جامعة صنعاء، ومعرفة العلاقة بين إستراتيجية إدارة الصراع التنظيمي ونتائج الصراع بالجامعة، وعلاقتها بالرضا الوظيفي، كما هدفت أيضا إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمحددات الرضا المختلفة. وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج منها : إن أكثر الاستراتيجيات استخداماً لإدارة الصراع التنظيمي في كليات جامعة صنعاء هي إستراتيجية التعاون، وأقلهن استخداماً هي إستراتيجية التنافس، وجود علاقة عكسية بين إستراتيجية التعاون وحدة الصراع، وجود علاقة ارتباط

موجبة بين إستراتيجية التنافس وبين حدة الصراع، وجود علاقة ارتباط سلبية بين إستراتيجية التنافس وفعالية الإدارة، عدم وجود علاقة ارتباط بين إستراتيجية التجنب وحدة الصراع، وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرضا العام وإستراتيجية التعاون والتجنب، ووجود علاقة ارتباط سالبة بين الرضا العام وإستراتيجية التنافس.

• **دراسة صبري (١٩٩٤)، بعنوان: "الأساليب المختلفة لإدارة الصراع التنظيمي وأثرها على درجة رضا العاملين".**

هدفت الدراسة إلى توصيف أنواع الصراعات التنظيمية، وتحديد أي هذه الصراعات أكثر إفادة وأيها أكثر ضرراً للمنظمة، كما هدفت إلى توجيه المديرين لأساليب إدارة الصراعات التنظيمية الأكثر تناسباً مع الموقف والملائمة للعاملين والتعرف على مدى الاختلاف بين الأساليب النظرية والممارسة الفعلية لإدارة الصراعات في الواقع العملي في الإدارات المعاونة بكليات ومعاهد جامعة القاهرة، وقد خرجت الدراسة بنتائج من أهمها: تزداد درجة رضا العاملين عن استخدام أسلوب المواجهة في حل الصراعات الشخصية الموجودة بينهم، بدرجة أكبر من رضائهم عن استخدام الأساليب الأخرى. كلما زادت حدة الصراعات الشخصية بين العاملين داخل المنظمة، ولم يتدخل المديرين لإدارتها والتخفيف من وطأتها، كلما أدى ذلك لانخفاض مستوى درجة رضا العاملين عن العمل في هذه المنظمة.

• **دراسة الخالدي (٢٠٠٨)، بعنوان: "أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدي مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين من وجهة نظرهم"**

هدفت الدراسة للتعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة لأساليب إدارة الصراع التنظيمي، وكذلك مستوى الروح المعنوية لمعلمي الثانوية بمدينة مكة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج من أهمها: أن أسلوب التعاون هو الأكثر استخداماً لدي مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين، أن جميع أبعاد الروح المعنوية جاءت بمستوى عال لدي المعلمين من وجهة نظرهم، وأن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين أسلوب التعاون ومستوى الروح المعنوية للمعلمين من وجهة نظرهم.

• **دراسة الخرب (٢٠٠٦)، بعنوان: "الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي، دراسة مسحية لاتجاهات العاملين في ديوان وزارة التربية والتعليم بمدينة الرياض"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأسباب وانعكاسات الصراعات الشخصية علي الأمن الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها: أن الصراعات الشخصية لها انعكاسات ايجابية من أهمها: أنها تقود إلي الإبداع، وتساعد علي تكوين خبرة للإدارة والعاملين، وغيرها. كما أن هناك انعكاسات سلبية من أهمها: تتسبب في زيادة الضغوط النفسية، والعاطفية، والوجدانية للأفراد، وتساعد على بروز المصالح الشخصية والأناية والاستئثار بالمصالح، وتعيق المنظمة من الوصول إلى أهدافها.

• **دراسة الخشالي (٢٠٠٤)، بعنوان "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على إحساس العاملين بفاعلية الإدارة: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في الأردن".**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدي تأثير الاستراتيجيات (التعاون، التنافس، والتجنب) المستخدمة من قبل الإدارة في التعامل مع الصراع التنظيمي علي إحساس العاملين بفاعلية الإدارة، وإحساسهم بحدة وإيجابيات الصراع التنظيمي. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التعاون والتجنب من جهة، وإحساس العاملين بفاعلية الإدارة من جهة أخرى، هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التنافس وإحساس العاملين بفاعلية الإدارة، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التعاون والتجني من جهة، وإحساس العاملين بحدة الصراع من جهة أخرى.

ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: إدراك الإدارة لأهمية رضا الأطراف عن النتائج المتحققة لهم من جراء الصراع، لأن ذلك يساعد في تكوين اتجاهات ايجابية من قبل العاملين بخصوص الإدارة، وسعي الإدارة للتقليل من حدة الصراع، وذلك عن طريق تدخلها في الوقت والأسلوب المناسبين.

تحليل البيانات:

تمهيد:

تناول هذا الفصل إجراءات الدراسة والتي تشمل كلاً من مشكلة البحث، أهداف البحث، منهج البحث، مجتمع وعينة البحث، أداة البحث بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. تمثلت مشكلة البحث في علاقة الصراع التنظيمي بالرضا الوظيفي في وزارة التربية والتعليم ولاية الجزيرة، وهدف البحث إلي معرفة أسباب الصراع التنظيمي وأساليب التعامل معه، وقياس درجة رضا العاملين عن العمل. اعتمد البحث في سبيل الوصول إلى أهدافه والإجابة على أسئلته المنهج الوصفي التحليلي، إضافة الي استخدام إختبار مربع كاي للإستقلالية وذلك لتحديد وجود علاقة معنوية بين متغيرات الدراسة. وتحسب الإحصائية من خلال المعادلة التالية:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

حيث:

Q_{ij}: التكرار المشاهد في الصف (i) والعمود (j)

E_{ij}: التكرار المتوقع في الصف (i) والعمود (j)

ونرفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة بين المتغيرين إذا كان مستوي المعنوية اقل من ٥% أو ١٠%.

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بوزارة التربية والتعليم ولاية الجزيرة، وتم أخذ عينة عشوائية من رئاسة الوزارة مكونة من ٧٠ فرد. وتم إعداد استبانته خاصة بعلاقة الصراع التنظيمي بالرضا الوظيفي وتوزيعها على عينة الدراسة، تم استلام عدد ٥٠ استبانته وذلك بنسبة ٧١%، وتري الباحثة أن السبب في ذلك يعزي إلى عدم الاهتمام الكافي من قبل المبحوثين.

الجزء الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على تناول بعض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وتتمثل في النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل التعليمي، (المستوي الإداري، عدد سنوات الخبرة في المجال الإداري والأكاديمي. ويمكن توضيح هذه الخصائص فيما يلي:

النوع:

يوضح الجدول رقم (١)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع.

جدول رقم (١): جدول تكراري نسبي لمتغير النوع لدي أفراد عينة الدراسة

الخيارات	التكرارات	النسبة %
ذكر	٢٦	٥٣%
أنثى	٢٤	٤٧%
الجملة	٥٠	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من الجدول رقم (١) أن هناك تقارب بين نسبة الذكور والإناث بالعينة حيث بلغت نسبة الذكور (٥٣%) بينما بلغت نسبة الإناث (٤٧%)، وذلك مؤشر لتقارب عدد الذكور والإناث.

العمر:

يوضح الجدول رقم (٢)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

جدول رقم (٢): جدول تكراري نسبي لمتغير العمر لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٦%	٣	٢٥ سنة فأقل
٢١%	١٠	٢٦ - ٣٠ سنة
٤٧%	٢٤	٣١ - ٥٠ سنة
٢٦%	١٣	٥١ سنة فأكثر
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٢)، أن غالبية أفراد العينة (٤٧%) تتراوح أعمارهم ما بين (٣١ - ٥٠) سنة، ويأتي في المرتبة الثانية الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة (٥١ سنة فأكثر) وذلك بنسبة ٢٦%، يليه الأفراد ذوي الأعمار (٢٦ - ٣٠) سنة بنسبة بلغت ٢١%، وأخيراً الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ سنة فأقل وذلك بنسبة بلغت ٠٦%.

الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول رقم (٣)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (٣): جدول تكراري نسبي لمتغير الحالة الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٣%	١٢	أعزب
٦٦%	٣٣	متزوج
٩%	٤	مطلق
٢%	١	أرمل
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٣) أن معظم أفراد العينة (٦٦%) من المتزوجين، بينما ٢٣% من أفراد العينة حالته الاجتماعية أعزب، ونسبة ٠٩% من المطلقين ونسبة ضعيفة جداً (٠٢%) أرمل. وذلك مؤشر للاستقرار وسط العاملين بالوزارة.

المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (٤)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (٤): جدول تكراري نسبي لمتغير المؤهل العلمي لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٩%	٤	ثانوي
٢٦%	١٣	دبلوم
٥١%	٢٦	بكالوريوس
١٠%	٥	ماجستير
٤%	٢	أخرى
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٤)، أن غالبية أفراد العينة (٥١%) من حملة شهادة البكالوريوس، تليها نسبة ٢٦% لحملة شهادة الدبلوم، ونسبة ١٠% من حملة شهادة الماجستير، ونسبة ٠٩% من حملة الشهادة الثانوية، وهناك نسبة ضعيفة (٠٤%) من حملة مؤهلات مختلفة منها (الدبلوم فوق الجامعي). وذلك يعني أن غالبية العينة من حملة الشهادات الجامعية.

المستوي الإداري (الوظيفي):

يوضح الجدول رقم (٥)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الإداري (الوظيفي).

جدول رقم (٥): جدول تكراري نسبي لمتغير المستوى الإداري لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
١٣%	٦	مدير
٩%	٤	نائب مدير
٢١%	١٠	رئيس قسم
١٩%	١٠	نائب رئيس قسم
٣٨%	٢٠	أخري
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٥)، أن غالبية أفراد العينة (٣٨%) ذوي مستويات إدارية مختلفة منها (معلمين، كبير موجهين، موجه، مشرفين، مسؤول الإعلام، فنيين)، بينما نسبة ٢٠% من العينة يشغل وظيفة رئيس قسم، ونسبة ٢٠% أخري يشغل وظيفة نائب رئيس قسم، وهناك نسبة ١٣% يشغلون وظيفة مدير، ونسبة ٩% يشغلون وظيفة نائب مدير.

عدد سنوات الخبرة في المجال الإداري:

يوضح الجدول رقم (٦)، توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الإداري.

جدول رقم (٦): جدول تكراري نسبي لمتغير سنوات الخبرة في المجال الإداري لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٤٣%	٢٢	١٠ سنوات فأقل
٣٦%	١٨	١١ - ٢٠ سنة
٢١%	١٠	أكثر من ٢٠ سنة
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٦)، أن نسبة ٤٣% من أفراد العينة لديهم خبرة في المجال الإداري ١٠ سنوات فأقل، بينما نسبة ٣٦% من العينة لديهم خبرة إدارية تتراوح بين (١١ - ٢٠) سنة، وهناك نسبة ٢١% من العينة لديهم خبرة أكثر من ٢٠ سنة.

عدد سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي:

يوضح الجدول رقم (٧)، توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي.

جدول رقم (٧): جدول تكراري نسبي لمتغير سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي لدى أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرارات	الخيارات
٢٨%	١٥	١٠ سنوات فأقل
٥٥%	٢٧	١١ - ٢٠ سنة
١٧%	٨	أكثر من ٢٠ سنة
١٠٠%	٥٠	الجملة

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٧)، أن معظم أفراد العينة (٥٥%) لديهم خبر أكاديمية تتراوح بين ١١ - ٢٠ سنة، بينما نسبة ٢٨% من العينة خبرتهم الأكاديمية ١٠ سنوات فأقل، ونسبة ١٧% من أفراد العينة لديهم خبرة في المجال الأكاديمي أكثر من ٢٠ سنة. تري الباحثة من كل ذلك أن نسبة الذكور بالعينة تفوق الإناث، وأن غالبية أفراد العينة أعمارهم تقل عن ٥٠ سنة، ومن المتزوجين، ومن حملة الشهادات الجامعية، ويشغلون وظائف إدارية [إدارة وسطي وإدارة عليا]، وعدد سنوات خبرتهم في المجالين الإداري والأكاديمي تفوق ١٠ سنوات.

الجزء الثاني: محاور الدراسة:

الصراع التنظيمي:

أسباب الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم:

الجدول التالي يوضح أهم أسباب الصراع التنظيمي والمتمثلة في، محدودية الموارد، عدم وضوح الصلاحيات، عدم وضوح المسؤوليات وتعارض الأهداف.

جدول رقم (٨): أسباب الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم

النسبة المئوية %					الخيارات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
					محدودية الموارد:
-	%١١	%٠٥	%٣٩	%٤٥	١. عدم توفر الحوافز المادية.
%٠٧	%٢٤	-	%٣٦	%٣٣	٢. نقص الإمكانيات البشرية لتحقيق أهداف العمل.
%٠٤	%١١	%٠٧	%٤٥	%٣٣	٣. محدودية الإمكانيات المادية لتحقيق أهداف العمل.
					عدم وضوح الصلاحيات:
%٠٧	%١٨	%٢١	%١٨	%٣٦	٤. غموض في الصلاحيات الممنوحة للعاملين.
%٠٧	%٢٢	%١٣	%٢٨	%٣٠	٥. غياب قواعد تنظم توزيع الصلاحيات على العاملين.
%٠٢	%١٦	%٠٩	%٢٧	%٤٦	٦. تركز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من العاملين.
					عدم وضوح المسؤوليات:
%٠٢	%٢٣	%٢١	%٣١	%٢٣	٧. غموض في المسؤوليات الموكلة للعاملين.
%٠٢	%٢٦	%١٧	%٣٤	%٢١	٨. غياب قواعد تنظم توزيع المسؤوليات على العاملين.
%٠٥	%٢٦	%١٦	%٣٠	%٢٣	٩. الخلل في التوازن بين صلاحيات ومسؤوليات العاملين.
					تعارض الأهداف:
%٠٥	%٢٠	%١٤	%٤٣	%١٨	١٠. انتشار التقلية بين العاملين.
-	%٢٧	%٢٣	%٤٠	%١٠	١١. الاختلاف بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف العمل.
-	%٠٧	%٠٥	%٦٨	%٢٠	١٢. التباين في المستوى الثقافي والتعليمي بين العاملين.

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٨) الآتي:

أنفق غالبية أفراد العينة (٤٥% يوافقون بشدة) و (٣٩% يوافقون)، على أن عدم توفر الحوافز المادية يعد من أهم أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما نسبة قليلة (١١%) لا يوافقون على أن عدم توفر الحوافز المادية من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة ضعيفة جدا (٥%) اتخذوا منحي الحياد.

كما يري معظم أفراد العينة (٣٣% يوافقون بشدة) و (٣٦% يوافقون)، على أن نقص الإمكانيات البشرية بالوزارة من أسباب الصراع التنظيمي والتي تؤدي بدورها إلى عدم تحقيق أهداف العمل، وتري نسبة مقدره من أفراد العينة (٢٤% لا يوافقون) و (٧% لا يوافقون بشدة)، على أن نقص الإمكانيات البشرية من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة.

أيضاً يري غالبية أفراد العينة (٣٣% يوافقون بشدة) و (٤٥% يوافقون)، على أن محدودية الإمكانيات المادية من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة وتؤدي بدورها إلى عدم تحقيق أهداف العمل، بينما نسبة قليلة (١١% لا يوافقون) و (٤% لا يوافقون بشدة)، على ذلك، ونسبة قليلة جدا (٧%) كانت محايدة عن الإجابة عن السؤال.

تري الباحثة من خلال ذلك أن محدودية الموارد، والتي تشمل (عدم توفر الحوافز المادية، نقص الإمكانيات البشرية ومحدودية الإمكانيات المادية) تعد واحدة من أهم أسباب الصراع التنظيمي في الوزارة، وذلك يؤكد الفرضية القائلة إن محدودية الموارد تؤدي إلى الصراع التنظيمي.

اتفقت نسبة كبيرة من أفراد العينة (٣٦% يوافقون بشدة) و (١٨% يوافقون)، على أن غموض الصلاحيات الممنوحة للعاملين من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، كما أن هناك نسبة مقدره من العينة (١٨% لا يوافقون) و (٧% لا يوافقون بشدة) على ذلك، بينما هناك نسبة مقدره (٢١%) لم يبدوا إجابة واختاروا الحياد.

أيضاً هناك نسبة عالية من أفراد العينة (٣٠% يوافقون بشدة) و (٢٨% يوافقون)، على أن غياب القواعد التي تنظم وتوزع الصلاحيات للعاملين من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة مقدره منة العينة (٢٢% لا يوافقون) و (٧% لا يوافقون بشدة) على أن غياب القواعد من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة قليلة (١٣%) كانت إجاباتهم الحياد.

كما أتنق غالبية أفراد العينة (٤٦% يوافقون بشدة) و (٢٧% يوافقون)، على أن تركيز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من العاملين من أهم أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة ضعيفة (١٦% لا يوافقون) و (٢% لا يوافقون بشدة) على أن تركيز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من أسباب الصراع التنظيمي ف الوزارة، وهناك نسبة ضعيفة جداً (٩%) محايدون.

تري الباحثة من ذلك أن عدم وضوح الصلاحيات ممثل في (غموض الصلاحيات، غياب القواعد والتنظيم وتركيز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من العاملين) تعتبر من أهم أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة. وذلك يؤكد الفرضية القائلة أن عدم وضوح الصلاحيات يؤدي إلي الصراع التنظيمي.

يري معظم أفراد العينة (٢٣% يوافقون بشدة) و (٣١% يوافقون) أن هناك غموض في المسؤوليات الموكلة للعاملين مما يؤدي إلي حدوث الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، بينما تري نسبة مقدره (٢٣% لا يوافقون) و (٢% لا يوافقون بشدة) أن غموض المسؤوليات لا يعتبر من أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة، ونسبة مقدره أخرى (٢١%) فضلت الحياد عن الإجابة.

أيضاً يري غالبية أفراد العينة (٢١% يوافقون بشدة) و (٣٤% يوافقون) أن غياب قواعد تنظم توزيع المسؤوليات على العاملين من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، كما تري نسبة مقدره (٢٦% لا يوافقون) و (٢% لا يوافقون بشدة) أن غياب القواعد والتنظيم لأتعد من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة قليلة (١٧%) كانت إجاباتهم الحياد.

كذلك تري نسبة عالية من أفراد العينة (٢٣% يوافقون بشدة) و (٣٠% يوافقون) أن الخلل في التوازن بين صلاحيات ومسؤوليات العاملين يعد من أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة، بينما تري نسبة مقدره (٢٦% لا يوافقون) و (٥% لا يوافقون بشدة) أن الخلل في التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات لا يعتبر من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، واتجهت إجابات نسبة قليلة من العينة (١٦%) تجاه الحياد.

تري الباحثة من ذلك أن عدم وضوح المسؤوليات ممثلة في (غموض المسؤوليات، غياب قواعد تنظم توزيع المسؤوليات بين العاملين والخلل في توازن الصلاحيات والمسؤوليات) من أهم أسباب الصراعات التنظيمية داخل الوزارة. وذلك يؤكد الفرضية القائلة أن عدم وضوح المسؤوليات يؤدي إلي الصراع التنظيمي.

أتنق غالبية أفراد العينة (١٨% يوافقون بشدة) و (٤٣% يوافقون) على أن انتشار الشللية واحد من أسباب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما تري نسبة مقدره (٢٠% لا يوافقون) و (٥% لا يوافقون بشدة) غير ذلك، ونسبة قليلة (١٤%) محايدون عن الإجابة.

كما يري نصف أفراد العينة (١٠% يوافقون بشدة) و (٤٠% يوافقون) أن الاختلاف بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف العمل من أسباب الصراع التنظيمي، بينما هناك نسبة مقدره (٢٧%) لا يوافقون على ذلك، وهناك نسبة مقدره أخرى من العينة (٢٣%) اتخذت منحي الحياد عن الإجابة.

كما اتفق معظم أفراد العينة (٢٠% يوافقون بشدة) و (٦٨% يوافقون) على أن التباين في المستوي الثقافي والتعليمي والصفات الشخصية بين العاملين من أهم أسباب الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، بينما نسبة قليلة جدا (٧%) لا يوافقون على ذلك، ونسبة أخرى ضعيفة جدا (٥%) محايدون في إجاباتهم.

تري الباحثة من ذلك أن تعارض الأهداف ممثل في، التباين في المستوى الثقافي والتعليمي والصفات الشخصية، انتشار الشللية، والاختلاف بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف العمل، على التوالي من أسباب الصراعات التنظيمية داخل الوزارة. وذلك يؤكد الفرضية القائلة أن تعارض الأهداف يؤدي إلي الصراع التنظيمي.

تري الباحثة من كل ذلك أن أهم أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة يتمثل في محدودية الموارد، تعارض الأهداف، عدم وضوح الصلاحيات وعدم وضوح المسؤوليات على التوالي. وذلك يؤكد فروض البحث.

أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم:

الجدول التالي يوضح أهم أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم، والتي تتمثل في أسلوب التعاون، أسلوب التنافس، أسلوب التجنب، وأسلوب التسوية.

جدول رقم (٩): أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي في وزارة التربية والتعليم

النسبة المئوية %					الخيارات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
أسلوب التعاون:					
-	٢٤%	١٣%	٤٦%	١٧%	١.يسعي العاملون لإيجاد حلول للخلافات بحيث تكون مناسبة للجميع.
٠.٢%	٢١%	٢١%	٤٠%	١٦%	٢.يشجع العاملون فكرة محاولة الفهم الصحيح لمشكلات العمل قبل الحل.
-	٣٠%	١٨%	٤٠%	١٢%	٣.يجمع العاملون بين خبراتهم وخبرات الآخرين بهدف التوصل للقرارات.
أسلوب التنافس:					
-	٢٤%	٩%	٥٥%	١٢%	٤.يتعامل العاملون مع مواضيع الخلاف علي أنها عملية مكسب وخسارة.
-	٣٣%	١٢%	٥٠%	٥%	٥.يتمسك العاملون برأيهم لإرغام الآخرين علي تقديم التنازلات.
٠.٢%	٣٩%	٢٧%	٢٧%	٥%	٦.يغالي العاملون في مطالبهم ومواقفهم حتى يحصلوا عي ما يريدون.
أسلوب التجنب:					
-	٢٦%	٣٣%	٢٩%	١٢%	٧.يحاول العاملون التقليل من وجهات النظر المعارضة لهم من داخل الإدارة.
-	١٧%	١٧%	٤٦%	٢٠%	٨.يتجنب العاملون مناقشة من يختلفون معهم في الآراء.
-	٢٦%	٢٠%	٣٦%	١٨%	٩.يحاول العاملون تخفيف حدة الخلافات عن طريق تجاهلها.
أسلوب التسوية:					
-	٢٢%	٢٠%	٥٠%	٠.٨%	١٠.يقبل من شأن نقاط الاختلاف.
-	٢٨%	٢٢%	٤٢%	٠.٨%	١١.يشجع سياسة "الأخذ والعطاء" للتوصل إلي حل.
-	١٤%	٢٦%	٤٨%	١٢%	١٢.يقترح أرضية مشتركة لحسم الخلافات.

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من الجدول رقم (٩) الآتي:

أنتفق غالبية أفراد العينة (١٧% يوافقون بشدة) و (٤٦% يوافقون) على أنهم يسعون لإيجاد حلول للخلافات بحيث تكون مناسبة للجميع كواحدة من أساليب التعاون للتعامل مع الصراعات التنظيمية التي تحدث بالوزارة، بينما نسبة مقدره (٢٤%) لا يوافقون على نجاعة ذلك الأسلوب في حل الصراعات التنظيمية التي تحدث، وهناك نسبة قليلة (١٣%) انتهجت الحياد عن الإجابة.

كذلك يري معظم أفراد العينة (١٦% يوافقون بشدة) و (٤٠% يوافقون) أن تشجيع فكرة الفهم الصحيح للمشكلات قبل البدء في حلها واحدة من أساليب التعاون التي تقضي إلى كبح الصراع التنظيمي بالوزارة، بينما هناك نسبة مقدره (٢١% لا يوافقون) و (٢% لا يوافقون بشدة) تري عدم قدرة ذلك الأسلوب علي احتواء مشكلة الصراع التنظيمي داخل الوزارة، وهناك نسبة مقدره أخرى (٢١%) إجاباتهم كانت حيادية.

أيضاً أنتفق معظم أفراد العينة (١٢% يوافقون بشدة) و (٤٠% يوافقون) على أن التعاون من خلال مزج الخبرات العملية بين العاملين يؤدي إلى التوصل إلى قرارات سليمة ويجنب الوزارة الوقوع في الصراعات التنظيمية، بينما هناك نسبة مقدره (٣٠%) لا يوافقون على تلك الفكرة، كما هناك نسبة قليلة (١٨%) من أفراد العينة محايدون عن الإجابة.

تري الباحثة من خلال ذلك أن أكثر أساليب التعاون تأييداً من قبل العاملين، السعي لإيجاد حلول للخلافات بحيث تكون مناسبة لجميع العاملين وذلك من أجل كبح الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، تليها تشجيع فكرة الفهم الصحيح للمشكلات قبل حلها، ثم فكرة مزج الخبرات العملية بين العاملين.

أثقت معظم أفراد العينة (١٢% يوافقون بشدة) و (٥٥% يوافقون) على أن التعامل مع مواضيع الخلاف على أنها عملية مكسب وخسارة من قبل العاملين وفقاً لأسلوب التنافس من أهم أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي بالوزارة، كما أن هناك نسبة مقدرة (٢٤%) لا يوافقون على التعامل مع مواضيع الخلاف على أنها عملية مكسب وخسارة كأسلوب للتعامل مع الصراع التنظيمي، وهناك نسبة قليلة من أفراد العينة (٩%) محايدون عن الإجابة.

كذلك يري غالبية أفراد العينة (٥% يوافقون بشدة) و (٥٠% يوافقون) أنه عند استخدام أسلوب التنافس فإن غالبية العاملون يتمسكون برأيهم لإرغام الآخرين على تقديم التنازلات، كما أن هناك نسبة مقدرة (٣٣%) لا يوافقون على ذلك، بينما هناك نسبة قليلة (١٢%) كانت حيادية.

أيضاً تزي نسبة مقدرة من العينة (٥% يوافقون بشدة) و (٢٧% يوافقون) أنه تحت ظل التنافس فإن بعض العاملين يغالون في مطالبهم للحصول على ما يريدونه، بينما نسبة لا يستهان بها (٣٩% لا يوافقون) و (٢% لا يوافقون بشدة) لا يوافقون على ذلك الأسلوب، في حين أن هناك نسبة مقدرة (٢٧%) قررت الحياد عند الإجابة.

تري الباحثة من خلال ذلك أن التعامل مع مواضيع الخلاف على أنها عملية مكسب وخسارة من أهم أساليب التنافس المستخدمة من العاملين للتعامل مع الصراع التنظيمي بالوزارة، يليها أسلوب التمسك بالرأي لإرغام الآخرين على التنازل، ثم المغالاة في المطالب بهدف الحصول على ما يريدون.

يوافق نسبة مقدرة من أفراد العينة (١٢% يوافقون بشدة) و (٢٩% يوافقون) أن واحدة من آليات أسلوب التجنب، محاولة العاملون التقليل من وجهات النظر المعارضة لهم من داخل الإدارة، كأسلوب من أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما هناك نسبة معقولة (٢٦%) لا يوافقون على ذلك، وفضل نسبة مقدرة من العينة (٣٣%) الحياد.

كما أثقت غالبية أفراد العينة (٢٠% يوافقون بشدة) و (٤٦% يوافقون) على أن تجنب مناقشة الآراء المختلفة مع العاملين واحدة من أساليب التجنب للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما هناك نسبة قليلة من العينة (١٧%) لا يوافقون على ذلك، ونسبة أخرى مماثلة من العينة (١٧%) كانوا محايدون عن الإجابة.

أيضاً يوافق معظم أفراد العينة (١٨% يوافقون بشدة) و (٣٦% يوافقون) على أن محاولة تخفيف حدة الخلاف من خلال تجاهلها يعتبر من أساليب التجنب الفعالة في التعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، كما أن هناك نسبة مقدرة من العينة (٢٦%) لا يوافقون على ذلك، أما بقية أفراد العينة (٢٠%) فكانوا من المحايدين عن الإجابة.

تري الباحثة من خلال ذلك أن هناك عدد من الآليات التي تستخدم لتجنب الصراع التنظيمي داخل الوزارة، أكثرها فعالية تجنب العاملون مناقشة من يختلفون معهم في الآراء، محاولة تخفيف حدة الخلافات عن طريق تجاهلها ومحاولة التقليل من وجهات النظر المعارضة لهم من داخل الإدارة.

أثقت غالبية أفراد العينة (٨% يوافقون بشدة) و (٥٠% يوافقون) على أن التقليل من شأن نقاط الاختلاف واحد من أساليب التسوية التي تستخدم للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما هناك نسبة مقدرة من أفراد العينة (٢٢%) لا يوافقون على ذلك، ونسبة أخرى (٢٠%) محايدون عن الإجابة.

أيضاً يوافق نصف أفراد العينة (٨% يوافقون بشدة) و (٤٢% يوافقون) على أن تشجيع سياسة الأخذ والعطاء للتوصل إلي حل من أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي بالوزارة، كما لا يوافق نسبة مقدرة من أفراد العينة (٢٨%) على ذلك. ونسبة مقدرة أخرى (٢٢%) محايدون عن الإجابة.

يوافق غالبية أفراد العينة (١٢% يوافقون بشدة) و (٤٨% يوافقون) على أن اقتراح أرضية مشتركة لحسم الخلافات يعد من الأساليب المهمة للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، بينما نسبة قليلة من العينة (١٤%) لا يوافقون على ذلك، ونسبة مقدرة من العينة (٢٦%) كانت إجاباتهم محايدة.

تري الباحثة من خلال ذلك أن استخدام أسلوب التسوية من الأساليب المستخدمة للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، ويعتبر اقتراح أرضية مشتركة لحسم الخلافات من أهم الأساليب المستخدمة، ثم أسلوب التقليل من شأن نقاط الاختلاف وأخيراً أسلوب تشجيع سياسة الأخذ والعطاء للتوصل إلي حل.

تري الباحثة من كل ذلك أن هناك عدة أساليب مستخدمة للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، أهمها أسلوب التعاون، ثم أسلوب التسوية، يليه أسلوب التجنب، وأسلوب التناقص.

رضا العاملين عن العمل:

الجدول التالي يوضح بعض المؤشرات التي يتم من خلالها قياس درجة رضا العاملين عن العمل.

جدول رقم (١٠): قياس درجة رضا العاملين عن العمل بوزارة التربية والتعليم

النسبة المئوية %					الخيارات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
-	٠.٢%	-	٤٢%	٥٦%	١. أشعر بأن عملي يكسني محبة واحترام الآخرين.
-	-	٠.٢%	٣٤%	٦٤%	٢. أشعر بالرضا عندما أقوم بتأدية عملي.
-	٠.٢%	١١%	٤٦%	٤١%	٣. أعتقد أنني أحقق ذاتي من خلال عملي.
-	-	٠.٢%	٤٨%	٥٠%	٤. يساعدني عملي علي زيادة ثقافتي.
-	٠.٢%	١٩%	٣٨%	٤١%	٥. أفضل العمل التدريسي علي أي عمل آخر.
٢٥%	٤٥%	١٠%	١٨%	٠.٢%	٦. يحقق لي راتبي مستوي معيشة مناسب.
٢١%	٥٣%	٠.٥%	١٤%	٠.٧%	٧. يوجد تناسب بين الراتب ومقدار العمل الذي أقوم به.
٠.٢%	٣٣%	١٤%	٣٥%	١٦%	٨. أشعر بالاستقرار النفسي في عملي.
٠.٢%	١٩%	٣٩%	٣٣%	٠.٧%	٩. أشعر بعدالة المدير في منح درجة الأداء الوظيفي للعاملين.
٠.٩%	٢٧%	٢٢%	٢٦%	١٦%	١٠. أتلقى خطابات شكر وتقدير عند اتقاني لعملي.

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من خلال الجدول رقم (١٠) الآتي:

يوافق غالبية أفراد العينة (٥٦% يوافقون بشدة) و (٤٢% يوافقون) على أن العمل بالوزارة سواء أن في المجال الأكاديمي أو الإداري يكسبهم محبة واحترام الآخرين، بينما نسبة قليلة جداً (٠.٢%) لا يوافقون على ذلك.

يوافق معظم أفراد العينة (٦٤% يوافقون بشدة) و (٣٤% يوافقون) على أن القيام بتأدية العمل بالوزارة يشعروهم بالرضا، بينما نسبة ضعيفة جداً (٠.٢%) من العينة (٠.٢%) أبدوا حيادهم عن الإجابة.

أيضاً يوافق غالبية أفراد العينة (٤١% يوافقون بشدة) و (٤٦% يوافقون) على أن العمل في مجال التعليم يحقق لهم ذاتهم، بينما نسبة ضعيفة جداً (٠.٢%) لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة قليلة أخرى (١١%) محايدون عن الإجابة.

كذلك يري معظم أفراد العينة (٥٠% يوافقون بشدة) و (٤٨% يوافقون) أن العمل في مجال التعليم يساعدهم علي زيادة ثقافتهم وذلك من خلال الإطلاع والمواكبة لكل المتغيرات التي تطرأ من أجل كسب الثقة بالنفس وثقة الطلاب والجهات ذات الصلة، بينما أبدت نسبة قليلة جداً من العينة (٠.٢%) حيادهم.

كما يوافق غالبية أفراد العينة (٤١% يوافقون بشدة) و (٣٨% يوافقون) على أنهم يفضلون العمل في مجال التدريس والتعليم من أي عمل آخر وذلك من واقع الاحترام والمحبة والرضا الذين يكتسبونهم والثقة بالنفس، بينما نسبة قليلة جداً من أفراد العينة (٠.٢%) لا يوافقون على ذلك، ونسب مقدرة من العينة (١٩%) أبدت الحياد عن الإجابة.

يري نسبة مقدره من العينة (٠٢% يوافقون بشدة) و (١٨% يوافقون) أن الراتب الذي يتقاضونه يحقق لهم مستوى معيشة مناسب، بينما لا يوافق غالبية أفراد العينة (٤٥% لا يوافقون) و (٢٥% لا يوافقون بشدة) على أن راتبهم يحقق لهم مستوى معيشة مناسب، ونسبة ضعيفة من العينة (١٠%) محايدون.

أيضاً يوافق نسبة مقدره من أفراد العينة (٠٧% يوافقون بشدة) و (١٤% يوافقون) على أنه يوجد تناسب بين الراتب الذي يتقاضونه ومقدار العمل الذي يقومون به في الوزارة، بينما لا يوافق معظم أفراد العينة (٥٣% لا يوافقون) و (٢١% لا يوافقون بشدة) على ذلك، كما أن هناك نسبة ضعيفة جداً (٠٥%) من المحايدين.

كذلك يوافق أغلبية أفراد العينة (١٦% يوافقون بشدة) و (٣٥% يوافقون) على أنهم يشعرون بالاستقرار النفسي في مجال العمل، كما أن هناك نسبة مقدره من أفراد العينة (٣٣% لا يوافقون) و (٠٢% لا يوافقون بشدة) لا يوافقون على ذلك، ونسبة قليلة من العينة (١٤%) كانت إجاباتهم محايدة.

يوافق نسبة مقدره من أفراد العينة (٠٧% يوافقون بشدة) و (٣٣% يوافقون) على عدالة المدير الأعلى عند منحهم درجات الأداء الوظيفي، بينما نسبة معقولة من العينة (١٩% لا يوافقون) و (٠٢% لا يوافقون بشدة) لا يوافقون على ذلك، كما أن هناك نسبة لا يستهان بها من العينة (٣٩%) كانت محايدة ولم تبدي أي إجابة.

أيضاً يوافق غالبية أفراد العينة (١٦% يوافقون بشدة) و (٢٦% يوافقون) على أنهم يتلقون خطابات شكر وتقدير عند إتقان الأعمال التي يقومون بها، بينما لا توافق نسبة مقدره من العينة (٢٧% لا يوافقون) و (٠٩% لا يوافقون بشدة) على ذلك، ونسبة أخرى (٢٢%) كانت محايدة.

تري الباحثة من كل ذلك أن غالبية العاملين يوافقون على أن العمل في مجال التعليم والتدريس يكسبهم محبة واحترام الآخرين، وأنهم يشعرون بالرضا عند تأدية العمل، وأنهم يحققون ذاتهم من خلال العمل، وأن العمل في مجال التعليم يساعدهم ويحثهم علي زيادة ثقافتهم وأن التدريس رسالة سامية، وأنهم يفضلون التدريس على ما سواه من العمل في مجالات أخرى وأنهم يشعرون بالاستقرار النفسي في مجال العمل. كما يوافق عدد مقدر من العينة على أنهم يتلقون خطابات شكر وتقدير عند إتقان العمل وأن هناك عدالة من المدير في منح درجات الأداء الوظيفي. بينما أفتق معظم أفراد العينة على أن رواتبهم لا تحقق لهم مستوى معيشة مناسب وليس هناك أي تناسب بين الرواتب التي يتقاضونها ومقدار العمل الذي يقومون به.

العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي:

يوضح الجدول رقم (١١) نتائج اختبار مربع كاي لدراسة العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي.

جدول رقم (١١): العلاقة بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي بوزارة التربية والتعليم

قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوي المعنوية
٤٢,٩٧	١٦	٠,٠٠٠

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية ٢٠١٤م

يلاحظ من الجدول رقم (١١) أن مستوي المعنوية (٠,٠٠٠) أقل من مستوي المعنوية ٠,٠١ مما يعني وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي وهذا يدل على أنه كلما تم الاهتمام بالعاملين بالوزارة من حيث إشراكهم في عملية وضع الأهداف وتدريبهم وتأهيلهم وتم منح الصلاحيات والمسؤوليات بشفافية وفق قواعد وضوابط واضحة وتوزيعها بطريقة محددة وتوضيح خطوط الصلاحيات والمسؤوليات، كلما أدى ذلك لرفع درجة الرضا الوظيفي بالوزارة وعليه انخفاض في مستوي الصراع التنظيمي. والعكس فإن الإهمال في الجوانب السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي يؤدي إلي زيادة وحدة الصراع التنظيمي بين العاملين وانتشار الشلليات، مما ينعكس سلباً على العمل بالوزارة.

النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

من خلال جمع وتحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي.
٢. أتفق العاملين على أن محدودية الموارد، تعد من أهم أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة، وتشمل، عدم توفر الحوافز المادية، محدودية الإمكانيات المادية ونقص الإمكانيات البشرية.
٣. أجمع أفراد العينة أن من أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة، عدم وضوح الصلاحيات والتي تشمل، غموض الصلاحيات، غياب القواعد والتنظيم وتركيز الصلاحيات في أيدي قليلة.
٤. أكد أغلبية أفراد العينة أن عدم وضوح المسؤوليات واحدة من أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة وتشمل، غموض المسؤوليات، غياب قواعد تنظيم وتوزيع المسؤوليات والخلل في توازن الصلاحيات والمسؤوليات.
٥. أتفق معظم أفراد العينة على أن تعارض الأهداف ممثل في، التباين في المستوي الثقافي والتعليمي والصفات الشخصية بين العاملين، انتشار الشللية بين العاملين واختلاف الأهداف الشخصية للعاملين عن أهداف العمل من أسباب الصراعات التنظيمية داخل الوزارة.
٦. أجمع أفراد العينة على أن أهم أسباب الصراع التنظيمي بالوزارة تتمثل في محدودية الموارد، تعارض الأهداف، عدم وضوح الصلاحيات وعدم وضوح المسؤوليات على التوالي.
٧. يعتبر أسلوب التعاون من أكثر أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي تأييداً من قبل العاملين ويشمل، السعي لإيجاد حلول للخلافات بحيث تكون مناسبة لجميع العاملين، تليها تشجيع فكرة الفهم الصحيح للمشكلات قبل حلها، ثم فكرة مزج الخبرات العملية بين العاملين.
٨. يعد أسلوب التنافس من أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة ويشمل، التعامل مع مواضيع الخلاف على أنها عملية مكسب وخسارة، يليها أسلوب التمسك بالرأي لإرغام الآخرين علي التنازل، ثم المغالاة في المطالب بهدف حصول العاملون علي ما يريدونه.
٩. أتفق العاملين على أن أسلوب التجنب يعد واحد من أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي المستخدمة في الوزارة، وتشمل، تجنب العاملون مناقشة من يختلفون معهم في الآراء، محاولة تخفيف حدة الخلافات عن طريق تجاهلها، ومحاولة التقليل من وجهات النظر المعارضة لهم من داخل الإدارة.
١٠. أتفق غالبية العاملين على أن أسلوب التسوية من أهم الأساليب المستخدمة للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، والتي تتمثل في، اقتراح أرضية مشتركة لحسم الخلافات، ثم أسلوب التقليل من شأن نقاط الاختلاف وأسلوب تشجيع سياسة الأخذ والعطاء للتوصل إلي حل.
١١. أجمع أفراد العينة على أن هناك عدة أساليب مستخدمة للتعامل مع الصراع التنظيمي داخل الوزارة، أهمها أسلوب التعاون، ثم أسلوب التسوية، يليه أسلوب التجنب، وأخيراً أسلوب التنافس.
١٢. أتفق معظم العاملين على أن العمل بالوزارة يكسبهم محبة واحترام الآخرين، والرضا والثقة بالنفس، وتحقيق الذات، وزيادة ثقافتهم، والاستقرار النفسي، وأن هناك تقدير وشكر عند إتقان الأعمال وعدالة عند التقييم.
١٣. أكد معظم أفراد العينة على أن رواتبهم لا تحقق لهم مستوي معيشة مناسب وأن هناك عدم تناسب بين الرواتب التي يتقاضونها ومقدار العمل الذي يقومون به.

توصيات الدراسة:

١. ضرورة العمل على توفير الإمكانيات البشرية، خاصة النوعية منها، وذلك عن طريق برامج التأهيل والتدريب والورش والندوات بهدف التطوير وزيادة الكفاءة والفعالية لدي العاملون، واستخدام أسلوب الإحلال إذا اقتضت الضرورة ذلك.

٢. النظر في الهيكل الراتبى للعاملين بالوزارة ومحاولة تحسينه حتى يتناسب ولو قليلاً مع الدور العظيم والرسالة النبيلة التي يقدمونها للمجتمع كافة، خاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الحالية، حتى لا يتم فقدهم بطريقة أو بأخرى بحثاً عن أوضاع أفضل. والعمل على توفير وتحسين الحوافز المادية المختلفة من أجل رفع الروح المعنوية ما ينعكس إيجاباً علي جودة العمل.

٣. إشراك العاملين في عملية وضع الأهداف السنوية للوزارة والذي يحمل في طياته رسالة ايجابية للعاملين تشعروهم بالأهمية والمكانة داخل التنظيم وتجعلهم أكثر حرصاً على تحقيق تلك الأهداف ما يؤدي إلي تقليل نسبة الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، وينعكس إيجاباً علي الأداء وتحقيق الأهداف بصورة مثلي وفقاً للتخطيط المرسوم.

٤. العمل علي جودة الهيكل التنظيمي بالوزارة من حيث خطوط السلطة والمسؤولية، وتجويد القواعد والأسس الخاصة بمنح الصلاحيات والمسؤوليات وذلك بغرض إزالة أي غموض، وإحداث توازن بين الصلاحيات والمسؤوليات، والذي يؤدي بدوره إلي محاربة الصراعات التنظيمية داخل الوزارة، وكل ذلك يصب في مصلحة الوزارة وجودة العمل.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

١. الأغبري، عبد الصمد (٢٠٠٢)، "الرضا الوظيفي لدي عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية"، دراسة ميدانية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
٢. الحيدر، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم (٢٠٠٥)، "الرضا الوظيفي لدي العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض"، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٣. الشرايدة، سالم تيسير (٢٠٠٨)، "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. الطويل، هاني عبد الرحمن (٢٠٠١)، "الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في النظم"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٥. العديلي، ناصر محمد (١٩٩٥)، "السلوك الانساني التنظيمي - منظور كلي مقارن"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٦. العميرة، محمد حسن (٢٠٠٢)، "مبادئ الإدارة المدرسية"، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
٧. العميان، محمود سليمان (٢٠٠٤)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٨. القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠٠)، "السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية"، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
٩. المجمع العربي للمحاسبين القانونيين (١٩٩٢)، "الإدارة الكفؤة - إدارة المنشآت الاقتصادية"، طلال أبوغزالة الدولية للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
١٠. المشعان، عويد سلطان (١٩٩٣)، "دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني"، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
١١. المغربي، كمال محمد (١٩٩٥)، "السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
١٢. المؤمني، واصل جميل (٢٠٠٦)، "المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية"، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٣. جرينبرج، جيرالد، وبارون، روبرت (٢٠٠٤)، "إدارة السلوك في المنظمات" - تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي، اسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر.
١٤. حسين، طه عبد العظيم (٢٠٠٧)، "استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي"، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٥. ربيع، محمد شحاتة (٢٠١٠)، "علم النفس الصناعي والمهني"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
١٦. شاويش، مصطفى نجيب (٢٠٠٥)، "إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)"، دار الشروق، عمان، الأردن.
١٧. شوقي، طريف (٢٠٠٠)، "السلوك القيادي وفعالية الإدارة"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٨. عاشور، أحمد صقر (١٩٩٠)، "السلوك الانساني في المنظمات"، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
١٩. عباس، سهيلة محمد (٢٠٠٣)، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن.
٢٠. عبد الباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠٤)، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
٢١. عبد العليم، أسامة محمد والشريف (٢٠٠٩)، "المداخل الإدارية الحديثة في التعليم"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٢. عبد القادر، لورسي، وآخرون (٢٠٠٧)، "عوامل الرضا لدي أساتذة التعليم الثانوي"، دراسة ميدانية، الطبعة الأولى، دار طب الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام، الجزائر.
٢٣. عيد، رمضان أحمد (١٩٩٧)، "إدارة الصراع وإحداث التغيير التربوي في المنظمات التعليمية"، دراسة تحليلية، مجلة الفيصل، العدد مائتان تسعة وأربعون.
٢٤. فيلة، فاروق عبده وعبد المجيد، محمد (٢٠٠٥)، "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
٢٥. فيليب، جاك وستون، رون (٢٠٠٣)، "الاستثمار البشري أدوات وخطوات قياس العائد"، ترجمة إصدارات بيمك، القاهرة، مصر
٢٦. ماهر، أحمد (٢٠٠٢)، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الاسكندرية.
٢٧. هاشم، عادل عبد الرزاق (٢٠١٠)، "القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي"، الطبعة الأولى، دار اليازوري للطباعة والنشر، الأردن.
- المجلات العلمية :**
١. البديوي، محمود (٢٠٠٧)، "الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة"، مجلة عالم السعودية نوفمبر ٢٠٠٦ .
٢. التويجري، محمد (١٩٩٨)، "تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي"، المجلة العربية للإدارة، المجلد الثاني عشر.
٣. الجندي، عادل السيد (١٩٩٨)، "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ودورها في إحداث عملية التطور والتغيير التربوي داخل النظام التربوي"، مجلة كلية التربية، العدد الثاني والعشرون.
٤. العسكر، سمير احمد (١٩٩١)، "قياس علاقة المتغيرات الشخصية بالمرؤوسين بتفضيلهم لأنماط معالجة الصراع مع الرؤساء"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة، جمهورية مصر.
٥. القحطاني، سالم سعيد ويوسف (٢٠٠١)، "أسباب الصراعات التنظيمية في الأجهزة المركزية بالمملكة العربية السعودية"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٦. المعشر، زياد يوسف (٢٠٠٥)، "الصراع التنظيمي: دراسة تطبيقية لاتجاهات المرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب في الأردن"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد الثاني، مطبعة الجامعة الأردنية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
٧. زايد، عادل محمد (١٩٩٥)، "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في دولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الإدارة العامة، المجلد الرابع والثلاثون، العدد الرابع.

٨. عبد الخالق، ناصيف (١٩٨٢)، "الرضا الوظيفي وأثره علي إنتاجية العمل"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد الثالث، جامعة الكويت.

٩. يحي، خولة (١٩٩١)، "الرضا الوظيفي عند المعلمات العاملات في مراكز الإعاقة العقلية في مدينة عمان"، مجلة دراسات، المجلد الحادي والعشرون.

الرسائل الجامعية:

١. البدراني، بدر (٢٠٠٧)، "قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

٢. الزهراني، عبد الله محمد (١٩٩٩)، "إدارة الصراع في المدارس الثانوية بمدينة الطائف"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

٣. السفيناني، فاطمة عليان (٢٠٠٩)، "الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع كما يدركها منسوبي إدارة التربية والتعليم للبنات بمحافظة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

٤. السلوم، سعاد (٢٠٠١)، "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٥. العتيبي، طارق موسى (٢٠٠٦)، "الصراعات التنظيمية وأساليب التعامل معها: دراسة مسحية لوجهات نظر ضباط المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٦. عبد الواحد، مؤمن خلف (٢٠٠٨)، "الأساليب المتبعة في إدارة الصراع التنظيمي داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة من وجهة نظر المدراء"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٧. وشاحي، مروان عيسى (٢٠٠٢)، "إدارة الصراع التنظيمي لدي إداري وزارة الشباب والرياضة في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

الكتب:

- [1] **Kreitner**, Robert & **Kinicki**, angelo. Organizational behavior, second edition, IRWIN (1999).
- [2] **Luthans**, Fred. Organizational behavior, fifth edition, McGraw-Hill Book company (1992).

المجلات العلمية:

- [1] Spreitze, Gretchen & Kizilos, Mark & Nason, Stephen,(1997) adimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain, Journal of management, Vol. 23, NO.5, P 679.

Relationship Between Organizational Conflicts and Job Satisfaction in Public Institutions A case Study of Ministry of Education, Gezira State, Sudan (2006 - 2013)

Othman Taj Alsar Mousaed Hamed

University of Tabuk - Faculty of Business Administration - Department of Management
University of Gezira - Faculty of Economics and Rural Development
ohamid@ut.edu.sa

Dareen Ezzeddine Abidine Hamdato

dareenhamadto@gmail.com

Mohammed Kamal Aljak

University of Gezira - Faculty of Economics and Rural Development
Department of Business Administration
mohdkamal@uofg.edu.sd

Abstract

This research aimed at studying the relationship between the organizational conflict and job satisfaction through studying the most important factors and reasons for the organizational conflict and studying the suitable method for administering these conflicts. That was done by using a random sample consisted of 70 individuals to give a response regarding the research problem represented by: is there a relationship between organizational conflict and job satisfaction. For answering this problem, several hypotheses were formalized: there is a positive relationship between organizational conflict and job satisfaction, limitedness of resources, the ambiguity of authorities, ambiguity of responsibilities and the conflicts of all these objectives leads to organizational conflict. To achieve its objectives and answer its questions, the research relied on the descriptive, analytical method. A questionnaire was prepared for data collection. Data were processed using the method of frequencies and percentages, in addition to using Chi-square for independence. The research arrived at some results, the most important of which is: there exists a strong statistically significant correlation between organizational conflict and job satisfaction; the most important reasons for organizational conflict in the ministry are represented by limitedness of resources, conflict of objectives, the ambiguity of authorities and ambiguity of responsibilities respectively.; there are several methods used for dealing with organizational conflict, the most important of which are: cooperation method, resettlement method, followed by avoidance method and finally competition method; that salaries do not enable the suitable living standards. From these results, a number of recommendations were presented: the importance of acting to upgrade the quality of the organizational framework in the ministry regarding authority and responsibility lines, improving rules and principles relating to granting authorities and responsibilities for the purpose of combating organizational conflicts; the necessity of incorporating employees in the process of annual goal setting for the ministry which carries in its essence a positive message for employees and make them feel their importance in the organization and make them more keen to achieve those goals, which leads to reduce organizational conflicts inside the ministry; seeing employees' wage structure in the ministry and try to improve it in order to suit the great role and noble mission the provide for the whole society, specially under these declined living situations.

Keywords: Organizational conflicts, Job satisfaction, Public institutions, Statistical relationship.

الزكاة: آلية الإقتصاد الإسلامي لمعالجة الفقر

محمد راشد صالح النفاتي

أستاذ مساعد في الاقتصاد، كلية الإقتصاد والعلوم الادارية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - الرياض

أستاذ مساعد في الاقتصاد بالمدرسة العليا للتجارة - جامعة صفاقس - تونس

neffati.med1@gmail.com

الصديق طلحة محمد رحمة

أستاذ مشارك في الاقتصاد، كلية الإقتصاد والعلوم الادارية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - الرياض

أستاذ مشارك في الاقتصاد بجامعة الرباط الوطني - السودان

dr.siddiq@hotmail.com

الملخص:

هذه الورقة تركز على دور الزكاة - الركن الثالث من أركان الاسلام - كنموذج اقتصادي مثالي باعتباره نظام رباني يهدف لتحقيق التوازن بين الأغنياء و الفقراء في المجتمع الاسلامي مع إمكانية التآسي به لكل المجتمعات على وجه الأرض. هذا باعتباره نموذجاً متقدماً لتحقيق التنمية المتوازنة في المجتمع وتحريك طاقاته وتحقيق معدلات نمو غير مسبوق. كما أن له قدرة فاعلة في توفير مناخ حقيقي لإحداث التنمية الاقتصادية وخلق فرص العمل. وذلك في مقابل الأنظمة الرأسمالية المعاصرة على ما تعانيه من أزمات مالية واقتصادية واجتماعية، كعجز موازنة الدول، وتدني معدلات النمو وارتفاع مستوى التضخم ومعدل البطالة، وما يترتب عليه من زيادة حدة الفقر والسلوك الانحرافي وغير ذلك من مظاهر عدم الاستقرار الاجتماعي. لذا تهدف الورقة إلى تقديم الزكاة كمؤسسة اقتصادية كلية وأداة عملية وحقيقية للقضاء على الفقر وذلك من خلال تجارب بعض الدول الاسلامية. ولعل مؤشرات انخفاض معدلات الفقر في الدول العربية والاسلامية في العقود الاخيرة كانت نتيجة لاهتمام هذه الدول بإنشاء مؤسسات للزكاة وفق نماذج مختلفة ومتنوعة. و قد خلصت الورقة إلى ضرورة إنشاء منتدى عالمي للزكاة يجمع الخبراء والفقهاء من جميع أنحاء العالم لدراسة ومناقشة التجارب والأفكار ذات الصلة. وذلك من خلال المؤتمرات والملتقيات وورش العمل المشتركة لتكوين مرجعية موحدة تسهم في تطوير وتحديث آلية الزكاة بهدف للقضاء على الفقر، وبناء نموذج اقتصادي إسلامي تنهجه كافة الدول الإسلامية لتنمية إقتصادياتها ومعالجة مظاهر الفقر وعدم الاستقرار الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: مؤسسة الزكاة، الاقتصاد الاسلامي، التطبيقات المعاصرة للزكاة، الاستقرار الاجتماعي، القضاء على الفقر.



• أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

أ- إيجاد المعالم الأساسية استناداً الى الشريعة الاسلامية لتحقيق التوازن و الاستقرار الاقتصادي. ومن خلال إبراز الزكاة كركن أساسي في الاسلام شرع ليس فقط لمعالجة مشاكل الفقر بل أيضاً لتطور الفقراء وارتقائهم في المعيشة والرفاهية وإكسابهم قوة المنافسة للمشاركة في الأنشطة الاقتصادية.

ب- تحديد المبررات الشرعية النظرية منها والعملية للزكاة كآلية أساسية و نموذجية في الاقتصاد الإسلامي و إبراز فاعلية نظام الزكاة في التشجيع على الاستثمار والقضاء على ظواهر البطالة.

• أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في:

- أ- تقديم تصور للزكاة كآلية نموذجية وسياسة فعالة للاقتصاد الإسلامي للقضاء على الفقر .
- ب- طرح تصور اقتصادي متجدد يعيد الثقة للباحثين والمهتمين بالاقتصاد الإسلامي.
- ت- المساهمة في دعم المناهج العلمية والأكاديمية للدراسات المعاصرة في الزكاة.
- ث- توسيع مفاهيم مصارف الزكاة وفق المتغيرات الاقتصادية المعاصرة بما يتماشى والضوابط الفقهية المتجددة.

• إشكالية الدراسة والفروض:

تتمثل إشكالية الدراسة في:

- أ- هل الزكاة تناسب المتغيرات الاقتصادية المعاصرة؟
- ب- هل في حقيقة الامر للزكاة أدوات فعالة للقضاء على الفقر؟
- ت- هل يمكن أن تطبق الزكاة كنموذج في المجتمعات غير المسلمة؟

• فروض الدراسة:

- أ- الزكاة آلية الاقتصاد الإسلامي لتخفيض معدلات الفقر في العالم.
- ب- لا يقتصر دور الزكاة على خفض مستوى الفقر فحسب بل يتعدى الى دعم النمو الاقتصادي والتوازن الاجتماعي.
- ت- إمكانية تطبيق أداة الزكاة في اقتصاديات المجتمعات غير المسلمة.

• الدراسات السابقة:

اهتم الباحثون المسلمون في المجال الاقتصادي وخاصة في الوطن العربي بأهمية دور الزكاة كأداة فعالة من أدوات الاقتصاد الإسلامي التي شرعها الله لحل مشكلة الفقر . وقد أنجزت ونشرت العديد من الدراسات في محاولة لبيان مميزات هذه الأداة في تحقيق التوازن الاقتصادي والنمو . ولعل من اهم هذه الدراسات المعاصرة ما يلي:

• **الدراسة الاولى: د. صالح بن محمد الفوزان -"مصرف الزكاة في الدعوة الى الله".** اوضحت هذه الدراسة ان المراد بالجهاد في سبيل الله بمعناه العام تدخل فيه الدعوة الى الله وذلك لاتفاق الدعوة الى الله مع الغزو في سبيل الله في الهدف (اعلاء كلمة الله) لذلك تعد الدعوة الى الله مصرف من مصارف الزكاة . وبينت الدراسة ان مصرف الزكاة في الدعوة الى الله يشمل مجالات معاصرة كثيرة ومتنوعة فمنها ما يستهدف المسلمين ومنها ما يستهدف غير المسلمين ومنها ما يتعلق ببعض العبادات والجوانب الثقافية والاجتماعية والاعلامية والتشغيلية.

• **الدراسة الثانية: د. عبد العظيم إصلاحي (٢٠١٢)-"اقتصاديات الزكاة : دراسة نقدية لأعمال د. محمد حميد الله"** قدمها د. عبد العظيم إصلاحي بين فيها الاخير اجتهادات حميد الله وأراءه الفقهية التي انفرد بها لتفسير مصارف الزكاة التي ذكرتها الآية الكريمة مجتمعة وما يدخل ضمن كل مصرف من هذه المصارف. ففي مصرف و "المساكين" ذهب حميد الله الى اعتبار ان المسكين هو مسكين اهل الكتاب . وفي مصرف "في سبيل الله" توسع حميد الله ليشمل من تجهيز الغازي الى تمويل الطالب يعني جواز صرف الزكاة في كل جهات الخير والاصلاح العام من بناء السدود وانشاء المساجد والمدارس والرباط الخيرية لليتامى والايامى والمعوقين واما في مدلول "ابن السبيل" يشمل تطوير المواقع السياحية مثل الفنادق والمطاعم ووسائل النقل...وفي مصرف " الغارمون" يشمل المؤسس والغني الذي يحتاج للتمويل مؤقتا مثل المتضررين من السيول والزلازل والعواصف و دية قتل الخطأ العاجز عنها. و اما في مصرف "العاملين عليها" يرى حميد الله ان العامل على الزكاة ليس من

يجمع الزكاة فحسب ولكن كل من يشتغل في الحسبة والمراقبة والتدقيق والتقسيم وهذا ما ذهب اليه معظم الفقهاء. ويضيف حميد الله ان هذا المصرف يشمل جميع ادارات الحكومة المدنية والعسكرية والسفارتية...

• **الدراسة الثالثة: "توازن الزكاة: دراسة فقهية تاصيلية لمستجدات الزكاة" للكاتب عبد الله بن منصور الغفيلي،** بين فيها ان النوازل في الزكاة هي الحوادث الجديدة التي تحتاج لحكم شرعي مثل تفصيل زكاة الديون الاستثمارية والديون الاسكانية ومسألة التضخم النقدي وعلاقته بالزكاة واعتماد التاريخ الهجري أو الميلادي و تفصيل زكاة الاسهم والصناديق الاستثمارية وزكاة اقساط التأمين على المؤمن وبيان نوازل كثيرة في مصارف الزكاة كصرف الزكاة لرؤساء الدول الفقيرة و صرفها من مصرف في سبيل الله وابن السبيل التي تأخذ اوجه متعددة كصرفها في انشاء وتمويل مصانع المسلمين وانشاء مراكز دراسات اسلامية ودعم حلقات تحفيظ القرآن وتأسيس القنوات الفضائية والاذاعات الاسلامية للدعوة ونشر الاسلام ... ومسائل كثيرة أخرى.

• منهجية الدراسة:

تتهج هذه الدراسة اسلوب مزدوج بين الإطار التحليلي النظري و الوصفي و الإطار التطبيقي العملي معتمدين في ذلك على النصوص الشرعية والأحاديث النبوية والاجتهادات الفقهية. كما تستعرض الدراسة بعض الدول الاسلامية كنماذج تبين نظم جمع وتوزيع موارد الزكاة وفق معايير معاصرة.

• هيكل الورقة:

أملا في الإجابة عن التساؤلات المطروحة، سيتم هيكل الورقة البحثية وفقا للنسق التالي:

- في البداية تبين الورقة الإطار النظري والعملي المعاصر للزكاة كألية مالية من آليات الاقتصاد الإسلامي التي تعمل على معالجة الفقر؛
- ثم بيان مشكلة الفقر وإنزالها ضمن الإطار المعاصر وذكر بعض التجارب لمعالجته و الحد من نقشيه اعتمادا على آلية الزكاة في بعض الدول الإسلامية.

مقدمة:

إن الفشل في تحقيق التوازن الاقتصادي ومعالجة الفوارق بين الفئات الاجتماعية المختلفة والقضاء على الفقر وما يترتب عنه من مجاعات وبطالة وانحراف وتمرد... الخ وهي أكبر المشاكل التي تهدد المجتمعات والدول اليوم وخاصة في المجتمعات الاسلامية، لدليل واضح على عدم ملائمة الرؤى و صيغ الآليات الاسلامية لحل مشاكل المجتمعات السابقة -ولو كانت حينها فعالة - إلا أنها تحتاج الى إعادة نظر وصياغة متجددة لتكون فعالة حسب نوازل الواقع المعاصر.

حيث أن أثر الأزمات الاقتصادية والمالية والاجتماعية المتكررة التي تعاني منها كل دول العالم دون إستثناء خاصة في السنوات الأخيرة، أدى إلى بروز دور مؤسسات التمويل الإسلامي (بنوك، تأمين تكافلي، وأوقاف، وصكوك تمويل...) وأصبح لها وجود ودور فعال في مكونات المنظومة الاقتصادية العالمية اليوم وهو ما دفع بالمؤسسات الأكاديمية العالمية لتضمين مواد الاقتصاد الإسلامي ضمن مناهجها التعليمية. لذلك جاء الاهتمام بدور الزكاة كألية فرضت في التشريع الإسلامي لسد فجوة الموارد من أجل التخفيف من حدة الفقر.

يمثل الفقر أحد أهم التحديات التي تواجه الأمة الإسلامية، ويعد مشكلة مزمنة تبحث عن حل، لكن بدلاً من أن تجد مقاربات جدية للقضاء عليها فإنها تزداد تفاقمًا عاماً بعد آخر. وقد أثبتت إحدى الدراسات^(٣٨) أن على مستوى العالم -الذي يعتبر نصف سكانه من الفقراء- يعيش نحو (١,٣) مليار إنسان تحت خط الفقر، وفي العالم الإسلامي يعيش (٣٧%) من السكان تحت مستوى خط الفقر، وتبلغ نسبتهم إلى فقراء العالم (٣٩%)، وهذا يعني أن أكثر من ثلث سكان العالم الذين يعيشون تحت مستوى خط الفقر يسكنون دول العالم الإسلامي.

(٣٨) علي أبو النصر (٢٠١١)، " الزكاة.. مقترحات لتحفيز تأديتها وتفعيل دورها في واقعا المعاصر". <https://islamselect.net/mat/92555>

وهذا مادفعنا للتركيز في هذه الورقة على الزكاة -وهي الركن الثالث في الإسلام- كنموذج اقتصادي مثالي بإعتباره تنظير رباني لتحقيق التوازن بين الأغنياء و الفقراء ليس في المجتمع الاسلامي فحسب بل لكل المجتمعات على وجه الارض. وتظهر أهمية هذا المقترح في إبراز فاعلية نظام الزكاة في التشجيع على الاستثمار والقضاء على ظواهر الفقر و البطالة وطرح تصور اقتصادي متجدد يعيد الثقة للباحثين والمهتمين بالاقتصاد الاسلامي لدعم المناهج العلمية والاكاديمية للدراسات المعاصرة للزكاة و توسيع مفاهيم مصارف الزكاة وفق المتغيرات الاقتصادية المعاصرة بما يتماشى والضوابط الفقهية المتجددة. في الإطار العقدي لا يمكن لمسلم أن يجادل في دور الزكاة، التي ورد ذكرها في القرآن بأكثر من ثمانين موقعاً، كتشريع يتفرد عن غيره من التشريعات في علاج معضلة الفقر، كما أن أحداً لا يمكنه أن يماري في حجم مبالغ الزكاة التي يتوجب إخراجها عن الأموال التي بحوزة المسلمين في المؤسسات والشركات والبنوك والأفراد، والتي يمكن أن تسهم فعلياً في حل كثير من المشاكل الاقتصادية في العالم الإسلامي، وخصوصا الفقر و البطالة.

لكن يظل السؤال حول أسباب الخلل القائم، هل بسبب تقصير المسلمين في إخراج الزكاة وتأدية حق الله في تجارتهم ورؤوس أموالهم وممتلكاتهم؟ أو بسبب سوء توظيف مدخلاتها اقتصاديا في مجالات التنمية ومحاربة البطالة والإفادة من مخرجاتها على نحو أفضل؟ ولماذا يقصر بعض الناس في أداء الزكاة؟ هل بسبب غياب الوازع الإيماني؟ أو بسبب تقصير الجهات المعنية بالزكاة، سواء كانت رسمية أو أهلية في التوعية بها، وتفعيل أدواتها في واقع الناس، وتصميم مؤسسة الزكاة لتقوم بدورها في خدمة المجتمع من خلال اجتهادات علماء الشريعة والاقتصاديين ممن يجمعون بين النظرة التأصيلية والمعرفة الاقتصادية وفهم الواقع والمستجدات من حولهم؟ والجدير بالذكر أن العالم العربي والإسلامي يعج بالكثير من أصحاب الاموال والثروات والتي إن أحسن استقطابها وتوجيهها في مجالات الزكاة المعروفة^(٣٩).

ولعل تأسيس مؤسسة الزكاة المقترحة يكون من أهدافها تحرير المفهوم التقليدي الذي يقتصر على تأديتها كفریضة افترضها الله، دون الاهتمام بمتابعة أثر هذه الفریضة على حياة الناس والمجتمعات.

١. مفهوم الزكاة وأدلة وجوبها ودورها في الاقتصاد.

١-١: تعريف الزكاة وأدلة وجوبها.

الزكاة في اللغة تعني الطهارة والبركة و الزيادة والنماء والمدح وصفوة الشيء وقد استخدمت هذه المعاني جميعا في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة. وهي حصة مقدرة من المال فرضها الله عز وجل للمستحقين الذين ساهم في كتابه الكريم، أو هي مقدار مخصوص في مال مخصوص لطائفة مخصوصة^(٤٠).

والزكاة شرعا حصة مقدرة من المال فرضها الله عز وجل للمستحقين الذين ساهم في كتابه الكريم، أو هي مقدار مخصوص في مال مخصوص لطائفة مخصوصة، ويطلق لفظ الزكاة على نفس الحصة المخرجة من المال المزمكى^(٤١). والزكاة الشرعية قد تسمى في لغة القرآن والسنة صدقة كما قال تعالى: ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۗ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾، (التوبة ١٠٣) وفي الحديث الصحيح قال صلى الله عليه وسلم لمعاذ حين أرسله إلى اليمن: عَلِمُهُمْ أَنْ اللَّهَ افترض عليهم في أموالهم صدقة تؤخذ من أغنيائهم وترد على فقرائهم. أخرجه البخاري في الصحيح.

^(٣٩) كشفت إحصائيات أن عدد المليارديرات في العالم العربي وصل إلى ٤٢ مليارديرا، وقد ارتفع صافي الثروات الإجمالي للأثرياء العرب بنسبة ٢٩,٢ % خلال العام الماضي، ليصل إلى ١٢٣,٤ مليار دولار في ٢٠١٧، ويمثل الأثرياء الخليجيون النصيب الأكبر حيث تقدر ثروة الأثرياء السعوديين ٤٢,١ مليار دولار. يليهم الأثرياء الإماراتيون، بصافي ثروات وصل إلى ٢٧,٣ مليار دولار، وتتصدر المملكة العربية السعودية المرتبة الاولى عربيا والمرتبة الثامنة عالميا من حيث عدد الأثرياء والثروة وعليه يمكن تصور مستحقات الزكاة الواجبة على هذه الأموال وغيرها في عالمنا العربي والإسلامي.

المصدر: فوربس الشرق الأوسط. <https://www.forbesmiddleeast.com/list>

^(٤٠) أ.د. وهبة الزحيلي (٢٠١١)، كتاب الفقه الاسلامي وأدلته، <http://islamport.com/w/fqh/Web/1272/1542.htm>

^(٤١) وزارة الشؤون الاسلامية والدعوة والوقف، المملكة العربية السعودية، <http://zakat.al-islam.com/Loader.aspx?pageid=370>

وشرعا سميت الزكاة لأنها تزيد في المال الذي أخرجت منه، وتقيه من الآفات كما ورد في قوله تعالى: ﴿ وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ ۖ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ﴾ (٣٩) "سورة سبأ".

وكما قال ابن تيمية: نفس المتصدق تزكو، وماله يزكو، يَطْهَرُ ويزيد في المعنى. والزكاة الشرعية قد تسمى في لغة القرآن والسنة صدقة^(٤٢).

ولعل أهم الآيات التي ورد فيها أحكام الزكاة ومصارفها قوله تعالى:

أ- ﴿ خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾ (١٠٣) ، "سورة التوبة".
للزكاة في هذه الآية ثلاثة أحكام أساسية: الأمر والتبويض والشمولية : فالْحُكْمُ الْأَوَّلُ في كلمة "خذ" أي أن الزكاة فريضة تُؤخَذُ ولا تُعْطَى فلا ينبغي أن يكون أداء الزكاة مِزاجِيًا او اختياريًا ، تُعْطَى أو لا تُعْطَى فهي امر من الله عز وجل إلى نبيه صلى الله عليه وسلم باعتباره ولي أمر المسلمين. والحكم الثاني في كلمة "من أموالهم" أي أنها بعض من أموالهم وهي نسبة معلومة من الأموال. أما الحكم الثالث يفيد الشمول في كلمة "أموالهم" ! جاءت الكلمة جمعًا؛ أي كُلُّ أموالهم، والتي تشمل ما أُنتَجَتْهُ الأرض وهو مال، والعسل مال، والمحاصيل أموال، والفواكه أموال، والأراضي التي اشْتُرِيَتْ لِتُبَاعَ هي مال والمُنْشَأَتُ الْمُعَدَّةُ لِلتِّجَارَةِ هي أموال، والذَّهَبُ وَالْفِضَّةُ، والأَنْعَامُ وَالْإِبِلُ وَالغَنَمُ وَالْمَاعِزُ هي مِنَ الْأَمْوَالِ، فَكَلِمَةُ أَمْوَالِهِمْ جاءت جمعًا كي تُعْطَى كُلُّ أنواع الأموال.

وفي هذه الآية الزكاة سَمَّاها الله تعالى صَدَقَةً ؛ لماذا ؟ لأنَّ إِنْفَاقَ الْمَالِ يُؤَكِّدُ صِدْقَ الْإِيمَانِ. فَكَلِمَةُ خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ أي تُطَهِّرُ الْغَنِيَّ مِنَ الشُّحِّ وَالْبَخْلِ، وَالْفَقِيرَ مِنَ الْجُودِ وَالْحَسَدِ. (النابلسي، 1995)

ب- ﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۗ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾ (٦٠)

بين الله تعالى في الآية الأولى موارد الزكاة وهي نسبة محددة تؤخذ من أموال المسلمين الأغنياء وتوزع على مصارفها الثمانية التي بينها سبحانه في الآية . فالله هو الذي قسم الزكاة وخصصها وبين مصارفها. وتمثل الزكاة أهم موارد المالية العامة للدولة في الاقتصاد الإسلامي. في الحديث الصحيح قال صلى الله عليه وسلم لمعاذ حين أرسله إلى اليمن: (أَعْلَمُهُمْ أَنَّ اللَّهَ افْتَرَضَ عَلَيْهِمْ فِي أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُؤْخَذُ مِنْ أَغْنِيائِهِمْ وَتُرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ). أخرج الجماعة^(٤٣).

وقد عرف الفقهاء الزكاة بتعريفات متقاربة:

- عرفها المالكية بأنها مال مخصوص يؤخذ من مال مخصوص، إذا بلغ قدرًا مخصوصًا في وقت مخصوص يصرف في جهات مخصوصة^(٤٤).
- وعرفها الشافعية: بأنها اسم لأخذ شيء مخصوص من مال مخصوص، على أوصاف مخصوصة، لطائفة مخصوصة^(٤٥).
- وعرفها الحنفية: بأنها تملك جزء مال عينه الشارع، من مسلم فقير غير هاشمي ولا مولاة، مع قطع المنفعة عن الملك من كل وجه^(٤٦).

^(٤٢) مجموع فتاوى ابن تيمية، جمع الملك فهد، سنة النشر: ١٤١٦هـ/١٩٩٥م الموقع:

http://library.islamweb.net/newlibrary/display_book.php?flag=1&bk_no=22&ID=3175

^(٤٣) صحيح البخاري، كتاب الزكاة، باب أخذ الصدقة من الأغنياء وترد في الفقراء حيث كانوا، حديث رقم ١٤٩٦.

كما أخرج هذا الحديث في صحيح مسلم وفي جامع الترمذي، وسنن ابن داود وسنن ابن ماجه والنسائي وغيرهم.

^(٤٤) حاشية العدوي على شرح ابن الحسن: ١/٤٧٠.

^(٤٥) المجموع للنووي: ٥/٢٩٥.

^(٤٦) رد المحتار على الدرالمختار لابن عابدين: ٣/١٧٠، ١٧٣.

• وعرفها الحنابلة بأنها حق يجب في المال، فعند إطلاق لفظها في موارد الشريعة ينصرف إلى ذلك (٤٧).

والملاحظ من هذه التعريفات الفقهية؛ أن الزكاة تطلق على الجزء المقدر من المال الذي فرضه الله حقاً للمستحقين، كما تطلق على فعل الإيتاء وهو أداء الحق الواجب في الممتلكات. ورغم بعض الاختلاف، فهذه التعريفات تجمع على أن الزكاة هي مال مخصوص يؤخذ من مال مخصوص بشرائط مخصوصة، يصرف في جهات مخصوصة. فمال مخصوص هو قدر المال المفروض إخراجه كالعشر أو ربع العشر، ومن مال مخصوص يعني المأخوذ منه، وهو المال المحدد شرعاً لإخراج زكاته كالتقنين والماشية والتجارة، والشرائط المخصوصة هي شروط الزكاة بالنسبة للمزكي و المال المزكى من بلوغ نصاب وغيرها، والجهات المخصوصة هي التي حددها القرآن الكريم وهي المصارف الثمانية (محمد الحفظاوي، ٢٠١٣).

١-٢: إجتهاادات المجمع الفقهي المعاصرة في خصوص دور الزكاة.

إن أفضل ما تمخض عنه العصر الحديث في الشطر الثاني من القرن العشرين هو وجود ظاهرة المجمع الفقهي الإسلامية والهيآت الفقهية المتخصصة في بعض الموضوعات المهمة جداً ولا شك ان المجمع الفقهي تبذل جهداً فعالاً في سبيل الوصول الى الأحكام الشرعية في القضايا المعاصرة من خلال البحث الرصين نتيجة للاجتهااد الجماعي بين الفقهاء والعلماء والأستعانة بأهل الأختصاص في شتى المجالات. ويحتضن العالم الإسلامي اليوم العديد من المجمع الإسلامية لعلى أبرزها: مجمع الفقه الإسلامي بمكة المكرمة التابع لرابطة العالم الإسلامي والمجمع الفقهي الدولي بجدة التابع لمنظمة المؤتمر الإسلامي و مجمع البحوث الإسلامية بالأزهر وهو أقدم المجمع الفقهي والذي تأسس سنة ١٩٧٥م و مجمع الفقه الإسلامي بالهند و المجلس الأوروبي للإفتاء والبحوث بإرلندا و مجمع فقهاء الشريعة بأمريكا وكندا والمركز العالمي للتجديد والترشيد بلندن... الخ. تسعى هذه المجمع من خلال إنشاء الوحدات البحثية وهيآت الإفتاء والمؤتمرات الدورية والمحاضرات الدعوية والأعلام لإيجاد الأسس الشرعية والعلمية والعملية لقاعدة إفتاء تركز عليها مع توحيد الصف والكلمة والجهد للإجماع على سبل حل النوازل الفقهية المعاصرة. وقد أثمرت هذه الجهود الى إحداث بعض الآليات والصيغ المعاصرة في ضوء الشرع لتطبيق الزكاة في العديد من الدول. وقد تبلورت جهود المجمع والهيآت الإسلامية المحلية والدولية في سعي العديد من الدول الإسلامية العربية والدول الإسلامية غير العربية لتطبيق آليات مستحدثة (٤٨) لتفعيل دور الزكاة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية نتبين أهم هذه النماذج في العنصر الثاني من هذه الورقة.

٢. الإطار الواقعي و العملي المعاصر للزكاة.

تعد مشكلة الفقر من بين أبرز المشكلات التي تواجه الدول والمجتمعات والأسر، ونتيجة لذلك تضع الدول خططاً واستراتيجيات لمكافحة الفقر وأحياناً لا تنجح هذه الخطط في تحقيق أهدافها، لكن وعند النظر إلى التاريخ الاقتصادي لمعالجات الفقر تبرز التجربة الإسلامية في الزكاة لتكون معلماً بارزاً في القضاء على هذه المعضلة. تعد الزكاة وسيلة فعالة للقضاء على الفقر والبطالة، حيث يتكرر دفعها كل عام لمن يستحقها ولها أثرها المهم في علاج الانكماش الاقتصادي، وأثبتت التجارب أن أنجح أساليب معالجة البطالة والفقر هو تأهيل العاطلين عن العمل بتمكينهم من القيام بمشاريعهم الصغيرة، فالإسلام قد حث على عمل الفرد إلى جانب تسديد حاجته ليتيسر له الحياة الكريمة، وتجعله في وضع معيشي أفضل، كما وأن للزكاة تأثيراً على الاستهلاك، وعلى توزيع الدخل والثروة والاستثمار (بوكليخة بومدين، ٢٠١٨). ويؤدي منع الزكاة إلى خلق مشكلات اقتصادية واجتماعية في المجتمع مثل السرقة والتسول والجريمة. وللوصول لتحقيق الهدف المنشود من تطبيق نظام الزكاة.

(٤٧) المغني لابن قدامة: ٢/٤٣٣.

(٤٨) على سبيل المثال: (١) صندوق الزكاة الاردني، (٢) مصلحة الزكاة والضرائب بالمملكة العربية السعودية، (٣) صندوق الزكاة الجزائري، (٤) بيت المال

الماليزي، (٥) ديوان الزكاة في السودان.

لا بد من تطوير مؤسسة الزكاة في كل الدول الإسلامية، وتأهيل الفقراء للمساهمة في العملية الإنتاجية لصالح استقرار المجتمع ونموه، لأن بعض المشاريع تتطلب تمويلًا ربما تعجز الحكومات عن تغطيته، مما يلزم البحث عن مصادر تمويل جديدة لتحريك الأسواق ومعالجة الركود الاقتصادي، وزيادة الاستثمار في الاقتصاد و منع تراكم الثروات بأيدي فئة قليلة من الأفراد، وهذا ما سوف يحقق عدالة إجتماعية، ويساعد على تدني الجريمة والمشاكل الاجتماعية، لأن أكثر هذه المشاكل بسبب الحاجة والفقير والبطالة. وبذلك عدت الزكاة من أفضل الطرق التي تحول المجتمع من مجتمع خامل إلى مجتمع منتج اقتصادياً، وخال من البطالة والفقير، وهي إعلان حرب على الاكتناز وحبس الأموال التي تتسبب في الركود الاقتصادي، وهذا هو أهم أهداف الاقتصاد في الإسلام، ولذلك فإن الزكاة إذا استخدمت بهذه الطريقة سوف تكون أداة فاعلة في تطهير الأموال، وتوزيع الثروات والدخل على جميع طبقات المجتمع، وتقليل الفوارق بين الطبقات الغنية والفقيرة، والمساهمة في تحريك عجلة الحياة الاقتصادية وإرساء العدل في المجتمعات المسلمة، (صديق طلحة ، ٢٠٠٦).

٢-١: تطور تطبيقات الزكاة كآلية لمعالجة الفقر

لقد كان للزكاة أثر فعال في التخفيف من مظاهر الفقر في المجتمع الإسلامية عبر التاريخ، وذلك في الفترات التي طبقت فيها الزكاة، وفي الزمن الذي كان فيه الأغنياء يؤدون الزكاة على اعتبارها ركن من أركان الإسلام وقد تجلت فاعلية آلية الزكاة لمعالجة الفقر في كثير من المحطات لعل من أبرزها:

- في عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث نشأة الدولة الإسلامية وكانت تمثل الزكاة اهم موارد بيت مال المسلمين . في الحديث الصحيح قال صلى الله عليه وسلم لمعاذ حين أرسله إلى اليمن: (أَعْلِمُهُمْ أَنَّ اللَّهَ أَفْتَرَضَ عَلَيْهِمْ فِي أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تَتَّخِذُ مِنْ أَغْنِيائِهِمْ وَتُرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ. [أخرجه البخاري]^(٤٩)) وفي هذه الرسالة نتبين أهمية والزامية هذا الامر على المسلمين. وقد كان صحابة رسول الله يتسابقون في الصدقات فما بالك بالزكاة. وهو مصدر قوتهم الاقتصادية والاجتماعية على ضعفهم وقلة عددهم في بداية النشئة للدولة الإسلامية.
- تجربة عمر بن عبد العزيز -رضي الله عنه- التي استمرت سنتين وبضعة أيام هي كل فترة حكمه^(٥٠)، (علي جمعة الرواحنة، ٢٠١٢) حيث استطاع خلالها أن يحل المشكلة تماماً ولم يبق أي مصرف من المصارف الزكاة محتاجاً، ولم يبق فقير واحد في العالم الإسلامي آنذاك.

وفي العصر الحاضر نجد أن عددا من البلدان الإسلامية (مثل ماليزيا وأندونيسيا والجزائر والسودان والمملكة العربية السعودية ...) لها إهتمام بالغ بالزكاة، فأحدثوا لها مؤسسات (صناديق ودواوين و بيت مال) تقوم على الزكاة جمعا وأداء وتنظيما لوجود الضرورة والحاجة إلى ذلك.

٢-٢: النماذج والمجهدات المعاصرة لدعم وتطوير الزكاة في بعض الدول:

١. **صندوق الزكاة الاردني:** يعتبر الاردن من أوائل الدول العربية والإسلامية التي قامت بإصدار أول قانون لجباية الزكاة عام ١٩٤٤م وإستمر الامر كذلك حتى صدور قانون صندوق الزكاة عام ١٩٧٨م ثم قانون رقم (٨) لعام ١٩٨٨م، الذي اعطى الشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري للصندوق. وتميز صندوق الزكاة الاردني في مصارف الزكاة التالية: الفقراء والمساكين. وطلاب العلم الفقراء والأيتام والعجزة وأصحاب الاحتياجات الخاصة الفقراء والمؤسسات التي ترعاهم والمرضى الفقراء والمؤسسات التي ترعاهم و المنكوبين من غير معصية بسبب سيل أو حريق أو زلزال أو غير ذلك^(٥١).

^(٤٩) صحيح البخاري، كتاب الزكاة، باب وجوب الزكاة، الجزء الثاني (ص: ٥٠٥) ، <http://library.islamweb.net>

^(٥٠) مقال منشور في موقع دائرة الافتاء العام، المملكة الأردنية الهاشمية بعنوان: "منهج عمر بن عبدالعزيز رضي الله عنه في الإصلاح الاقتصادي".

^(٥١) وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية ، صندوق الزكاة ، المملكة الأردنية الهاشمية. <https://jordan.gov.jo>

٢. تجربة "صندوق الزكاة الجزائري" الذي أنشأ في عام ٢٠٠٣ في محاولة لمعالجة مشكلة البطالة و الحد من تغشي ظاهرة الفقر في المجتمع الجزائري. ويتشكل صندوق الزكاة الجزائري من جهاز إداري ولجان الصندوق: ينقسم الجهاز الإداري الى نيابة مديرية الزكاة ومكاتب الزكاة الولائية أما لجان الصندوق فتشمل: (١) اللجنة الوزارية المكلفة بملف الصندوق و (٢) اللجان الولائية للصندوق و(٣) اللجان القاعدية لصندوق الزكاة. ويقوم الصندوق بتحصيل أموال الزكاة ثم بتقديم مساعدات للعائلات الفقيرة والمعوزة، ويستثمر نسبة معينة من أموال الزكاة لصالح الفقراء من خلال آلية القرض الحسن، وكذلك بتقديم قروض للشباب العاطلين عن العمل من أجل دعمهم في إنشاء المشاريع. وقد جمعت مبالغ هامة من أموال الزكاة وتمكن هذا الصندوق من معالجة كثيرا من حالات الفقر والبطالة في الجزائر (وهاب نعمون و ساسية عناني، ٢٠١٢).

٣. تجربة "ديوان الزكاة بالسودان" الذي تأسس سنة ١٩٨٦ حيث تم حينها فصل الزكاة عن الضرائب وأنشأ ديوان للزكاة الذي يطبق فريضة الزكاة بطريقة إلزامية حيث أمر السودانيون العاملين خارج السودان بدفع الزكاة وقد نص على عقوبات توقع على من يمتنع او يتهرب او يتحايل على دفع الزكاة. وتم ربط الزكاة بالتمويل المصرفي من خلال النص على أنه لا يجوز منح أي مستندات أو تسهيلات أو امتيازات مالية إلا بشهادات خلو طرف من الزكاة للديوان... وقد كانت له شخصية اعتبارية وهيكل إداري على رأسه أمين عام يعينه مجلس الوزراء مباشرة باعتباره تابع لوزارة الرعاية الاجتماعية وتحت هيئة رقابة شرعية عليا. ابرز النتائج التي حققها الديوان لتحقيق العدل الاجتماعي بلغت نسبة الفقراء والمساكين المستفيدين من الزكاة ٨٢,٦% من إجمالي العدد خلال العام ٢٠١١م. وقد أقر بنك السودان المركزي نسبة الزكاة مقارنة بالنتائج المحلى الإجمالي (بالأسعار الجارية) خلال الفترة ٢٠٠٦-٢٠١١م بمعدل ٣٥,٣٥%. آخذين في الاعتبار أن وصول الزكاة للفقراء والمساكين لايعني بالضرورة خروجهم من دائرة الفقر. مثلت مؤسسة ديوان الزكاة بالسودان دورا رائدا في القيام على فريضة الزكاة والحرص حتى تؤولي أكلها إلا أن جملة من النقاط لا بد من الوقوف عليها: أولا ضعف نسبة جباية الزكاة للنتائج المحلى الإجمالي مما يشير الى وجود أموال خاضعة للزكاة ولم تصل إليها الأجهزة الإدارية و ثانيا عدم إستقلالية مؤسسة الزكاة عن غيرها من الأجهزة المالية. وهذه النقاط يمكن إستخلاصها من كل التجارب التي لم تصل للمستوى المطلوب. (مصطفى محمد مسند، ٢٠١٣)

٤. تجربة "بيت المال المالزية" التابع لمجلس الشؤون الإسلامية بالولاية الفدرالية كوالالمبور. تم تأسيسه سنة ١٩٧٤، وهو الجهاز الرسمي المخول قانونيا بتولي شؤون الزكاة في المنطقة. حيث يشرف عن لجنة بيت المال والزكاة ولجنة التنمية والإستثمار ولجنة التدريب المهني والحرفي للفقراء والمساكين ويهتم أيضا بالدعوة ونشر أهمية الزكاة وبقي هذا الجهاز الى سنة ١٩٩٠. وفي سنة ١٩٩١ أنشأ مركز جباية وتحصيل الزكاة. إعتد هذا المركز أساليب إحصائية دقيقة ونظم محاسبية متطورة في جمع الزكاة حيث تضاعفت حصيلة الزكاة أكثر من ١٢ مرة في الفترة ١٩٩١-٢٠٠٧. تصرف حصيلة بيت المال إلى مستحقيه والفائض من الاموال الزكوية يتم صرفه الى حساب جاري بالبنك الاسلامي الماليزي إلى جانب أموال أخرى كاموال الوقف ويتم بعد ذلك إستثمارها عن طريق وحدة إستثمارية تابعة لبيت المال ثم تستثمر هذه الاموال بإسم بيت المال. (عبد الباري أوانج، ٢٠١١).

٥. التجربة الإندونيسية: بينت هذه التجربة كيفية إدارة الزكاة من خلال مؤسسة حكومية فرع مدينة سيمارانغ^(٥٢) والتي تعمل بثمانية أصناف من الزكاة وتعتمد على آلية جباية أموال الزكاة بطريقة التعاون مع البنوك. يتم توزيع أموال الزكاة لإنقاذ الضعفاء والخدمة الصحية وأيضا إعطاء المنح الدراسية. إن إدارة أموال الزكاة التي قامت بها المؤسسة بمدينة سيمارانغ الإندونيسية قد كانت محكمة الإجراءات في خصوص عملية جباية أموال الزكاة وتوزيعها وتنظيمها. وإلى جانب ذلك، عملت هذه المؤسسة طرقا وبرامج لتحويل مستحقي الزكاة إلى مزكين. ومن أبرز الطرق و البرامج الانتاجية التي أصدرتها

(٥٢) دراسة حالة في مؤسسة الزكاة الحكومية فرع مدينة سيمارانغ، جاوى الوسطى، إندونيسيا" متاح على الموقع:

<http://ddms.usim.edu.my/bitstream/123456789/8756/1/3110161%2825.pdf>

المؤسسة: بناء الشركات، مساعدة رؤساء الأموال، وتدريب العاطلين عن العمل. ومن أهم العوامل التي ساعدت على نجاح هذه المؤسسة دعوة المجتمع وتوعيته ومحاورته وتعريف أفراده بتعاليم الزكاة كفریضة وما لها من آثار إيجابية على سعادة الفرد وتماسك المجتمع (محمد توفيق زمزمي، ٢٠١٤).

٦. الهيئة العامة للزكاة والدخل بالمملكة العربية السعودية والتي تهتم بالزكاة والضرائب. في خصوص الزكاة وهو ما يهيم هذه الورقة فإن الهيئة تقوم بإيداع مبالغ الزكاة التي تحصلها أولاً بأول في حساب خاص لدى مؤسسة النقد العربي السعودي حيث تتولى وكالة الضمان الاجتماعي بوزارة التنمية الاجتماعية الصرف منه على مستحقي الزكاة المسجلين لدى الضمان الاجتماعي، كما أنها تقوم بإيداع ما تحصله من ضرائب بحساب الإيرادات العامة للدولة لدى مؤسسة النقد العربي السعودي، لتسهم مع الإيرادات الأخرى في تغطية النفقات العامة لقاء الخدمات العديدة التي تقدمها حكومة خادم الحرمين الشريفين للمواطنين والمقيمين. وتعد مصلحة الزكاة بالمملكة العربية السعودية أكثر تطوراً وتنظيم في هيكلها نظراً لاعتمادها وبحثها المتواصل لتوظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة في ضبط وجباية الزكاة.^(٥٣)

إن هذه التجارب الرائدة، وهي على سبيل الذكر لا الحصر (والتجارب كثيرة في البلدان الإسلامية العربية وغير العربية) في تحصيل واستثمار أموال الزكاة، قد حققت نجاحاً فائقاً في التخفيف من مظاهر الفقر. والتعريف بهذه التجارب له أهمية قصوى حتى تتم الاستفادة من هذه النماذج العملية التطبيقية وغيرها لتفعيل فريضة الزكاة من خلال استخدام أدوات وآليات معاصرة وتعمل ضمن الأطر الشرعية. ومع التطور التكنولوجي وامتلاك الدول الإسلامية لإمكانات هائلة منها لم يعد للمسلمين مبرراً حيث يمكن استعمال وتوظيف هذه التقنيات المعاصرة لضبط إدارة الزكاة ورقمنتها حتى يسهل حوكمة أموالها وحسن أدائها و استغلالها.

٣. الزكاة: آلية الاقتصاد الإسلامي للقضاء على الفقر.

لا شك ان الزكاة منهج إسلامي متكامل لعلاج الآفات الاجتماعية وفي مقدمتهم آفة الفقر، حيث بينها الله في محكم تنزيله. إن الإسلام الحنيف وضع نظاماً اجتماعياً واقتصادياً لعلاج مشكلة الفقر والقضاء على أعراضه المزمنة باعتباره أخطر الأمراض الاجتماعية التي تهدد استقرار المجتمع، وإن فريضة الزكاة تؤدي إلى تحقيق العدالة و توثي ثمارها سريعاً بين الناس وتهدئ من نفوسهم وتجعلهم يتقانون في خدمة بلادهم والعمل على رفع رايته. وقد أكد علماء وفقهاء العالم الإسلامي أن الإسلام جاء بالعديد من المبادئ التي تضع حلولاً جذرية للقضاء على هذه المشاكل والأزمات التي تواجهها المجتمعات، محذرين من التقريط فيها، وماله من عواقب وخيمة، تضع الأمة في خلف الأمم المتقدمة.

وتبين أهمية الزكاة كآلية اقتصادية إسلامية تعالج الفقر في النقاط التالية:

• تعود إقامة الزكاة في المجتمع الإسلامي بالخير على كل أفراده لاسيما الفقراء، فإذا عطلت هذه الفريضة فإن عاقبة ذلك تلف مال من لا يؤدي زكاته، وفي هذا يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم في ما رواه عبادة بن الصامت « مَا تَلَفَ مَالٌ فِي بَرٍّ وَلَا بَحْرٍ ، إِلَّا بِمَنْعِ الزَّكَاةِ ، فَحَرِّزُوا أَمْوَالَكُمْ بِالزَّكَاةِ ، وَدَاوُوا مَرْضَاكُمْ بِالصَّدَقَةِ » [أخرجه الطبراني في كتاب الدعاء]. كما تقع العقوبة الإلهية على المجتمع الذي لا يهتم أفراده بإخراج الزكاة لقوله صلى الله عليه وسلم: «ما منع قوم الزكاة إلا أصابهم الله بالسنين» [رواه الطبراني في الاوسط والحاكم والبيهقي] أي القحط والمجاعة، وبذلك يكون للإسلام السبق في القضاء على أسباب الفقر.

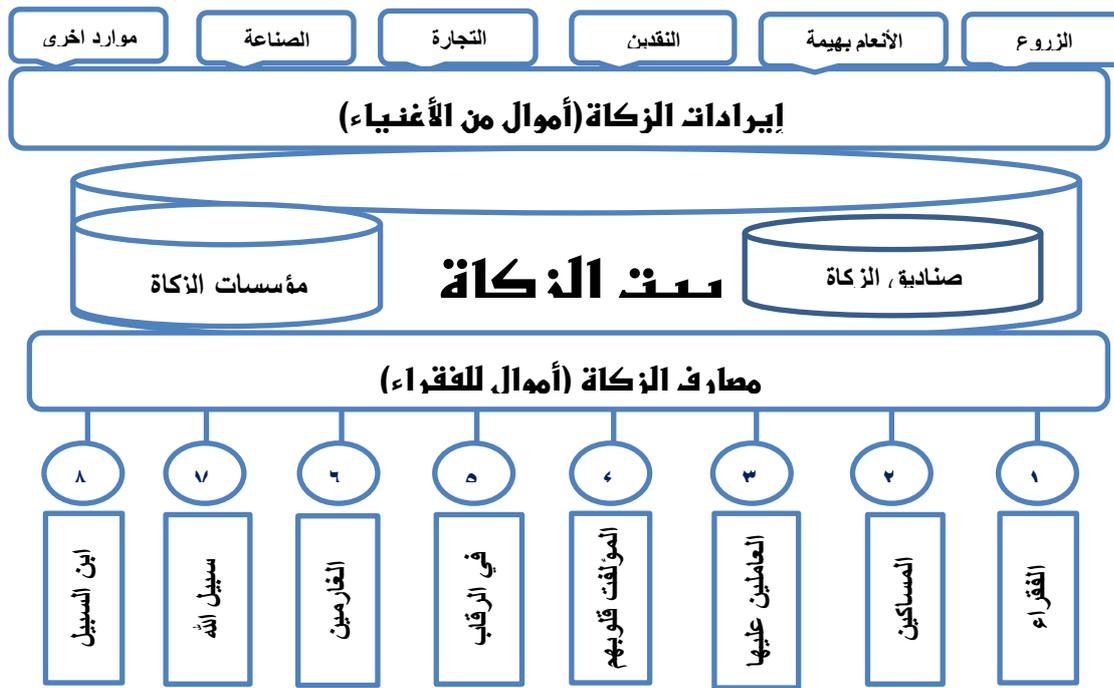
• اهتم الإسلام بمشكلة الفقر اهتماماً كبيراً فقد ساوى بين الفقر والكفر، ففي الحديث الشريف يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم «اللهم أني أعوذ بك من الكفر والفقر»، [أخرجه ابن أبي شيبة والطبري بإسناد حسن] واعتبر الإسلام ترك

^(٥٣)الموقع الرسمي للهيئة العامة للزكاة والدخل بالمملكة العربية السعودية وفيه قانون الجباية في الاثحة التنفيذية للمرسوم الملكي رقم (م/ ٤٠) وتاريخ

أحد أفراد المجتمع جائعاً تكذيباً بالدين نفسه لقوله سبحانه وتعالى «أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالْإِيمَانِ (١) فَذَلِكَ الَّذِي يَدْعُ الْيَتِيمَ (٢) وَلَا يَحِضُّ عَلَىٰ طَعَامِ الْمِسْكِينِ (٣)». (سورة الماعون)

- الإسلام أكد ضمان حد الكفاية لكل فرد في المجتمع مهما كانت ديانتها أو جنسه، فهذا أمر جوهري في الإسلام، ويقول الإمام علي بن أبي طالب « إن الله فرض على الاغنياء في أموالهم بقدر ما يكفي فقراءهم »، [أخرجه الطبراني في المعجم الصغير ٤٥٤] وزكاة المال فريضة فرضها الله تعالى على الاغنياء لتعطي للفقراء والمحتاجين حتى يتحقق الترابط والتكافل الاجتماعي.
- كما إتبع الإسلام عدة أساليب لمحاربة الفقر منها أنه جعل الأموال وديعة إستودعها الله تعالى في يد الاغنياء، وجعلهم خلفاء عنه فيها ليسدوا بها حاجات الفقراء والمحتاجين، ويصونوا بها كرامة المساكين، وينفقوها في المنافع والمصالح التي تصل بالامة إلى الاستقرار والأمان الاجتماعي.
- بهذه التعاليم قد سبق الإسلام كل النظريات والمذاهب الحديثة في علاج مشكلة الفقر علاجاً لايتطرق إليه النقص إذ جعل مساعدة الفقراء والمحتاجين فريضة من فرائضه وغاية نبيلة من غاياته الأساسية. الا وهي الزكاة التي تتشكل في نظام محكم و متكامل من لدن خبر حكيم يصل بين الفقراء والاغنياء ويمكن تجسيده في الرسم عدد ١ التالي:

الشكل (١): نموذج مبسط لمصادر الزكاة ومصارفها الشرعية



لأداء الزكاة يشترطه النصب لإخراجها ونسب من الأصل تحدد قيمتها ولحسن ومراقبة أدائها فإن بعض الدول تقوم بإشراف ورقابة شرعية من جانب هيئات الفتوى والرقابة الشرعية ورقابة مالية من جانب مراقبي الحسابات.

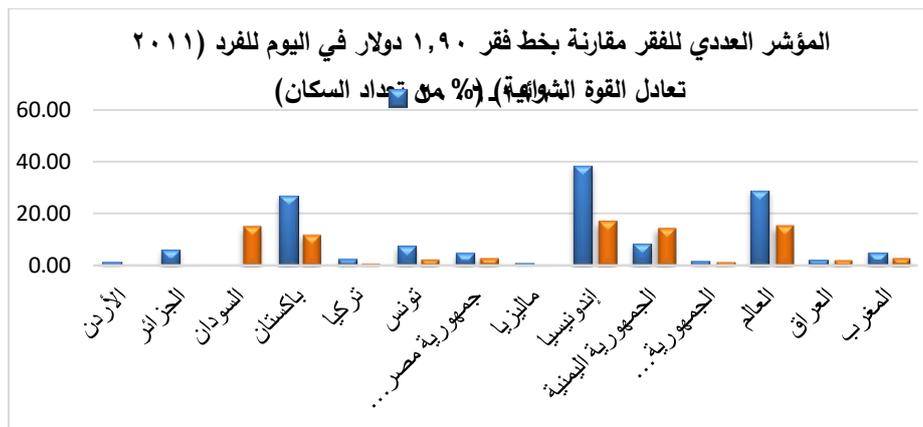
٣-١: انخفاض معدلات الفقر من خلال تطبيق الزكاة.

تعتبر ظاهرة الفقر ظاهرة جد مهمة في تحديد الملامح العامة لأي اقتصاد من اقتصاديات الدول، فهي ظاهرة لا تخلو أي دولة منها سواء كانت متقدمة أو متخلفة، وهي قضية مألوفة ومتداولة من حيث أنها ظاهرة اقتصادية، واجتماعية، لجميع الشعوب والحضارات، والمجتمعات، وفي جميع العصور. إضافة إلى أن كل الأديان تطرقت إليها، وخاصة الدين الإسلامي من حيث ذكر واجب الأغنياء تجاه الفقراء، ووضع الحلول اللازمة له. ولقد تغيرت النظرة لهذه الظاهرة وطرق التعامل

معها حديثاً عن الفترات السابقة، وخلال النصف الثاني من القرن العشرين، كثر الحديث عن هذه الظاهرة في أدبيات الأمم المتحدة، وجعلها قضية عالمية، حيث تم تصنيف البلدان إلى غنية وفقيرة، ووضعت مقاييس ومؤشرات للفقر في مستوى البلدان وكذلك الأفراد مع مراعاة النسبية، فالفقر في الدول الأفريقية لا يقاس بنفس المقاييس التي يقاس بها الفقر في أمريكا، وبالتالي توسع الاهتمام بظاهرة الفقر من المجال الاقتصادي والاجتماعي في مجتمع من المجتمعات إلى مجال العلاقات الدولية. يدل مفهوم الفقر على وجود أوضاع وظروف معيشية لفئات اجتماعية، وهي أوضاع تتسم بالحرمان على مستويات مختلفة، غير أنه تسود مفاهيم عديدة للفقر في الأدبيات الحديثة ذات العلاقة بموضوع الفقر، و التي تصف الفقراء بأنهم أولئك الذين ليس بمقدورهم الحصول على سلة السلع الأساسية التي تتكون من الغذاء والملابس والسكن، إضافة إلى الحد الأدنى من الاحتياجات الأخرى مثل الرعاية الصحية والمواصلات والتعليم.

وتعرف المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة والبنك الدولي: الفقر 'بالحرمان الشديد من الحياة الرضيّة، والحرمان المادي من دخل وصحة وتعليم، والمعاناة من التعرض للمخاطر كالمرض وقلة الدخل والعنف والجريمة والكوارث والانقطاع المبكر عن الدراسة، وعدم قدرة الشخص على أسماع صوته وانعدام حيلته، وانعدام أو نقص الحريات المدنية و السياسية'. العيسوي، عبد الرحمن محمد (٢٠٠٩ ص ١٦٥). خط الفقر poverty threshold أو poverty line هو أدنى مستوى من الدخل يحتاجه المرء أو الأسرة حتى يكون بالإمكان توفير مستوى معيشة ملائم في بلد ما. ومن هنا يظهر مصطلح الفقر المدقع absolute poverty وهو مستوى من الفقر يتمثل بالعجز عن توفير تكاليف المتطلبات الدنيا الضرورية من حيث المأكل والملبس والرعاية الصحية والسكن. وبعبارة أخرى فإن الناس الذين يعيشون تحت خط فقر محدد هم أناس يمكن أن يوصفوا بأنهم يعيشون في حالة فقر مدقع. خط الفقر المتعارف عليه عالمياً كان حوالي دولار أمريكي واحد في اليوم للفرد، لكن البنك الدولي عاد في عام ٢٠٠٨ ورفع هذا الخط إلى ١,٢٥ دولار عند مستويات القوة الشرائية لعام ٢٠٠٥. ومع ذلك فإن العديد من الدول تضع خطوط فقر خاصة بها وفق ظروفها الخاصة. فمثلاً عام ٢٠٠٩ كان خط الفقر في الولايات المتحدة للفرد دون سن ٦٥ هو ١١,١٦١ دولار سنوياً، ولعائلة من أربعة أفراد من بينهم طفلين هو ٢١,٧٥٦ دولار سنوياً.

يتم تحديد مستوى الفقر من خلال المجموع الكلي للموارد الأساسية والتي يستهلكها الأفراد البالغون خلال فترة زمنية معينة غالباً سنة. كما أن الاقتصاديين في الدول المتقدمة يهتمون كثيراً بأسعار العقارات وتكاليف إستئجار المساكن وذلك لأهميتها في تحديد خط الفقر. وتتباين مستويات الفقر في الدول الإسلامية تفاوت كبيراً لعل الجدول التالي يبين أهم هذا التباين. شكل(٢): نسبة عدد السكان الذين يعيشون تحت خط الفقر: وهو ١,٩٠ دولار في اليوم سنة الاساس ٢٠١١.



المصدر: تم إعداد الرسم بإعتماد بنك بيانات البنك الدولي للفترة ١٩٩٠-٢٠١٥

من خلال هذا الجدول يتضح إنخفاض هام في معدلات الفقر بين الفترة ٢٠٠٤-٢٠١٥ مقارنة بالفترة ١٩٩٠-٢٠٠٦ كما يلاحظ أن هذا الإنخفاض أكثر أهمية في الدول الإسلامية من إنخفاض المعدل العالمي (١٥%). ويرجع هذا الانخفاض الهام إلى تطبيق الزكاة في الدول الإسلامية وتفعيله خاصة في الفترة الاخيرة (٢٠٠٤-٢٠١٥).

٣-٢ الزكاة: آلية الاقتصاد الإسلامي لمعالجة الفقر

الزكاة أداة إسلامية شرعها الله سبحانه وتعالى للحد من وجود طبقة فقيرة في المجتمعات المسلمة وأن من أهم أهداف الزكاة توسيع دائرة التملك وتحويل أكبر عدد مستطاع من الفقراء والمعوذين إلى مالكين بما يكفيهم شر السؤال ومن يعولون. ويعد نقشي ظاهرة الفقر من أعظم الآفات المجتمعية، و عليه فقد حرص الإسلام على إجتناب هذه الظاهرة من خلال تشريعه للعديد من الأحكام التي تهدف إلى تحقيق التوازن الاجتماعي والعدالة في توزيع الثروة.

وقد لعبت الزكاة دورا رياديا في هذا المجال على مر العصور التي تتالت على الامة الإسلامية حيث خلقت جو من التكافل والعدل الاجتماعي ولزالت تلعب دور كبير في الوقت الحاضر في المجتمعات التي أنشأت لها مؤسسات تنظم تسيير هذا الركن الإسلامي من خلال التحكم في مداخله ونفقاته واتباع طرق معاصرة لضبط الزكاة وحسن تسييرها. ويتفق الكثير من الباحثين على أن للزكاة لها أثر مباشر في تحقيق عدالة توزيع الثروة و اجتثاث الفقر و أسبابه من خلال دورها الذي يعمل على إعادة توزيع الثروة بين الأغنياء والفقراء. وقد عملت وتعمل العديد من الدول الإسلامية العربية وغير العربية في الوقت الحاضر على العودة لتعاليم المنهج الاقتصادي الإسلامي وإعادة النظر في الاسس والصيغ التي من شأنها معالجة مشكلة الفقر.

الخاتمة والتوصيات:

تعد الزكاة مورد من الموارد التمويلية الشرعية للفقراء والمحتاجين في الاقتصاد الإسلامي وعلى هذا الاساس يمكن نكر جملة من النقاط:

١. ضرورة اهتمام الدولة بهذا المورد أي إضفاء الصبغة القانونية الجبرية من جهة الواجبة عليهم الزكاة وجهة المستحقين لها. بحيث لا يمكن أن يتهرب أحد من دفع الزكاة ولا يمكن أن تذهب لغير المستحق لها. وذلك بدفع الناس إلى ضرورة التصريح الطوعي أو الإلزامي بالمكتسبات والمدخرات والممتلكات.
٢. هيكلية الزكاة و تنظيمها وتنزيلها للواقع المعاصر بسن قوانين التي توضح النصب والمقادير في شتى الموارد التي تجب فيها الزكاة باعتماد برمجيات تقنية حديثة تدرج ضمن الشمول المالي^(٥٤). وهذه القوانين تكون طبقا للنصوص الشرعية وما تبينه السنة النبوية وما أجمعت عليه المجامع الفقهية.
٣. وجوب صياغة مؤسسات الزكاة في الدول الإسلامية من خلال سن التشريعات اللازمة.
٤. استحداث تقنيات وبرمجيات محاسبية خاصة بالزكاة لحسن ضبطها من الحسابات البنكية والعقارات والاسهم وغيرها من الأموال والممتلكات وتطوير أدوات تقدير الزكاة بالاعتماد على نظم البحث والتقني اللازمة للتعرف على النصاب الزكوي للمكلفين الذين ليست لديهم حسابات رسمية.
٥. دعوة المسلمين وتوعيتهم بالطرق الحديثة لبيان فوائد إخراج الزكاة و دورها في التوازن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية و تطوير وسائل التواصل مع المكلفين.

^(٥٤) يشير مصطلح الشمول المالي إلى ضمان حصول جميع فئات المجتمع سواء الأفراد والأسر أو المؤسسات - بصرف النظر عن مستوى الدخل - على الخدمات المالية، التي تحتاجها لتحسين حياتها. فالفقراء في العالم يعيشون ويعملون حاليًا في نطاق ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي، فهم لا يمتلكون حساب ادخار أو بطاقة خصم أو ائتمان، لكنهم يعتمدون على الطرق غير الرسمية لإدارة الأموال.. مؤتمر الشمول المالي، البنك المركزي المصري.

٦. العمل على تأسيس قاعدة بيانات لدافعي الزكاة ومستحقيها من شأنها تيسير العملية اللوجستية لأموال الزكاة لتسهيل عملية دفع الزكاة، وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
٧. عقد الدورات التأهيلية، والبرامج والندوات المتخصصة وإصدار الكتيبات والنشرات المتعددة.
٨. إنشاء مجمع عالمي للزكاة يجمع خبراء وفقهاء من جميع أنحاء العالم تدرس وتناقش فيه التجارب والأفكار من خلال المؤتمرات والملتقيات وورش العمل المشترك لتكوين مرجعية موجبة لتطوير وتحديث آلية الزكاة للقضاء على الفقر من أجل بناء نموذج اقتصادي إسلامي تهجه الدول الإسلامية لتنمية اقتصادياتها وتطورها.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. القرآن الكريم
٢. حسام الدين بن موسى عفانة (٢٠٠٧ م)، كتاب يسألونك عن الزكاة ، من منشورات لجنة زكاة القدس الطبعة الاولى، فلسطين.
٣. سعيد بن علي القحطاني (٢٠١٠م). كتاب الزكاة في الاسلام في ضوء الكتاب والسنة، مفهوم و منزلة وحكم وفوائد واحكام وشروط ومسائل. شبكة الالوكة ، مركز الدعوة والارشاد بالقصب.
٤. صالح بن عبدالله بن عبدالمحسن الفريخ- معالجة مشكلة الفقر في الفكر الإسلامي.
٥. صالح بن محمد الفوزان ، "صرف الزكاة في الدعوة الى الله، دراسة تأصيلية تطبيقية. سلسلة اصدارات رقم (٢٠) الهيئة الاسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل. مطابع السفراء.
٦. عبد العظيم إصلاح (٢٠١٢) - "اقتصاديات الزكاة : دراسة نقدية لبعض اعمال د. محمد حميد الله"، محاضرات في الاقتصاد والتمويل الإسلامي. جامعة الملك عبد العزيز. (iei.kau.edu.sa)
٧. عبد الله بن منصور الغفيلي (٢٠٠٨م)، نوازل الزكاة ، دراسة فقهية تاصيلية لمستجدات الزكاة، الطبعة الاولى، نشر مشترك بين بنك البلاد ودار الميمان للنشر.
٨. غازي عناية (١٩٨٩ م)، كتاب اصول الانفاق العام في الفكر المالي الإسلامي- دراسة مقارنة، دار الجيل، بيروت.
٩. محمد إبراهيم نقاسي - الصكوك الوقفية ودورها في التنمية الاقتصادية - جامعة العلوم الإسلامية الماليزية- ٢٠١٠م
١٠. د. العياشي فداد - دور البنك الإسلامي للتنمية - المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب- البنك الإسلامي للتنمية - جدة-٢٠١٠م
١١. رفعت المحجوب-المالية العامة-دار النهضة-القاهرة-١٩٧٠م
١٢. شوقي شحاته-التطبيق المعاصر للزكاة-جدة-دار الشروق-١٩٨٤م
١٣. عزة عمر - الوقف والبيئة - دار الفكر - دمشق -٢٠٠٩م
١٤. يوسف القرضاوى -فقه الزكاة - مشكلة الفقر وكيف عالجه الإسلام.
١٥. الدكتور محمد عبد الحليم عمر - مشكلة الفقر في العالم الإسلامي خاصة.
١٦. عبد الباري أوانج، (٢٠١١) "استثمار اموال الزكاة وتطبيقاته المعاصرة في بيت المال الماليزي" بحوث ودراسات التجديد المجلد الخامس عشر، العدد التاسع والعشرون ص ١٤٥-١٧٠.
١٧. علي سعيد و سامي مظهر قنطجعي (٢٠١٥م)، دليل بث المشروعات من اموال الزكاة ، ميارة للنشر والتوزيع، تونس.

١٨. محمد بن عبد الرحمان الحفظاوي (٢٠١٣) "أحكام استثمار أموال الزكاة وتطبيقاته"، ملفات أبحاث في الاقتصاد والتسيير عدد خاص : يونيو ٢٠١٣ أبحاث الندوة الدولية: املاية الا سالمية وتحديات التنمية، ص ١١٥ .
١٩. محمد توفيق زمزمي (٢٠١٤) "دور مؤسسة الزكاة في تحويل مستحقي الزكاة إلى المزكين: دراسة حالة في مؤسسة الزكاة الحكومية فرع مدينة سيمارنغ، جاوى الوسطى، إندونيسيا" متاح على الموقع:
<http://ddms.usim.edu.my/bitstream/123456789/8756/1/3110161%2825.pdf>
٢٠. محمد راتب النابلسي (١٩٩٥) "التفسير المختصر" موسوعة النابلسي سورة التوبة (٠٩) - الدرس (١٩ - ١٩) : تفسير الآية ١٠٣ ، الزكاة . <http://nabulsi.com>
٢١. مركز أبحاث فقه المعاملات الاسلامية (Islamic Business Researches Centre, IBRC):
<http://www.kantakji.com>
٢٢. مصطفى محمد مسند (٢٠١٣) " دور الزكاة في تحقيق العدل الاجتماعي تجربة ديوان الزكاة - السودان " ، المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي (I C I E F) النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي ٩-١٠ سبتمبر ٢٠١٣م، استنبول، تركيا.
٢٣. وهاب نعمون و ساسية عناني (٢٠١٢) "دور الزكاة في تحقيق التنمية المستدامة" - دراسة صندوق الزكاة الجزائري ، الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي جامعة قالمة يومي ٣٠ و ٣٠ ديسمبر .
٢٤. يوسف القرضاوي (١٩٨٦)، مشكلة الفقر وكيف عالجه القرآن، الناشر مكتبة وهبة، القاهرة. الطبعة الخامسة.
٢٥. عبدالرزاق فارس الفارس (٢٠٠١)، الفقر وتوزيع الدخل في الوطن العربي، بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية، عدد الصفحات ١٥٢.
٢٦. بوكليخة بومدين (٢٠١٨)، "الزكاة كأداة فعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمي.
<https://giem.kantakji.com>
٢٧. صديق طلحة محمد رحمة، (٢٠٠٦)، تحديات التمويل الاسلامي ، مطابع السودان للعملة، الطبعة الاولى.

ثانياً: المواقع الالكترونية:

- الاتحاد العالمي لعلماء المسلمين: <http://www.iumsonline.net/index.shtml> .
- رابطة العالم الإسلامي: <http://www.themwl.org/Profile/Figh/Difinition.pdf>
- المجلس الأوروبي للإفتاء: <http://www.e-cfr.org>
- مجمع فقهاء الشريعة بأمريكا: <http://www.amjaonline.com/arabic/sendfatwa.asp>
- إسلام أون لاين: <http://www.islamonline.net>

Zakat: Mechanism of the Islamic Economy to Eradicate Poverty

Mohamed Neffati

Al Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University (IMSIU), College of economics and administrative Sciences, Department of Economics, Saudi Arabia
Assistant Professor of Economics at the Higher School of Commerce, Sfax University –Tunis
neffati.med1@gmail.com

Al Siddig Rahma

Al Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University (IMSIU), College of economics and administrative Sciences, Department of Economics , Saudi Arabia
Associate Professor of Economics, National Ribat University, Sudan
dr.siddiq@hotmail.com

Abstract:

This paper examines the role of Zakat – the third pillar of Islamic- as an ideal God-reveled economic model aimed at balancing the disparity between rich and poor people in Muslim communities, thereby, setting a good example for other human societies to follow. This is presented as an effective model for achieving balance development in society throw mobilizing resources in the pursuit of stable growth and job creation. Such ideal properties of Zakat are than contrasted against the contemporary capitalist regimes which suffer from socioeconomic crises of unemployment, poverty and various manifestations of social instability.

The paper provides indicators showing that decline of poverty in Muslim countries is attributed to the role of Zakat institutions within those countries. In concluding, the paper recommends the establishment of a global Zakat forum, bringing together experts and scholars from all over the world to study and discuss related experiences and ideas, through conferences and workshops. This is likely to create a common forum for standardizing Zakat mechanisms and helping Muslim countries to eradicate poverty.

Key Words: Zakat Foundation, Islamic Economics, Contemporary Zakat Applications, Social Stability, Eradication of Poverty.

العلاقة بين معرفة العميل وولاء عملاء المصارف التجارية السودانية

بابكر اليسع الخليفة

جامعة السلام - قسم ادارة الأعمال - السودان

جامعة الجوف - قسم ادارة الأعمال - المملكة العربية السعودية

ebkaaa@yahoo.com

المخلص:

هدفت الدراسة الي التعرف على العلاقة بين معرفة العميل وولاء العملاء في المصارف التجارية السودانية، طبقت الدراسة على عينة عشوائية من عملاء تلك المصارف بلغت (٤٠٠ مبحوث) تم الحصول على عدد (٣٤٦) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد بلغت ٨٧ % . وقد أخضعت متغيرات الدراسة الي مجموعة من الاساليب الاحصائية أهمها تحليل الانحدار، الارتباط، كما تم اختبار الفرضيات باستخدام برنامج (spss)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين معرفة العميل والولاء للمصرف، ايضا كشفت الدراسة أن معرفة العميل من شأنها زيادة ولاء العميل الذي يتعامل مع المصرف، فقد اتضح انه عندما تكون معرفة العميل قوية فان الولاء للمصرف يكون قويا، وقد خلصت الدراسة الي اقتراح عدة توصيات منها ضرورة اهتمام المصارف التجارية بمعرفة العميل لما لها من أثر إيجابي على ولاء عملاء، كما اقترحت تحول هذه المصارف من الثقافة القائمة على الكسب المادي والمالي والصفقات الي ثقافة معرفة العميل، وثقافة بيع المعرفة في العلاقات التسويقية.

الكلمات المفتاحية: معرفة العميل، ولاء العملاء، المصارف التجارية السودانية.



المقدمة:

أصبحت المعرفة من أهم موارد وأصول المنظمات، وتعد المعلومات قوة مؤثرة وفاعلة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما في ذلك المؤسسات المالية المعاصرة، كما يعد التوجه نحو معرفة العميل من الفلسفات الادارية الحديثة التي تسود عمل تلك المؤسسات على اختلاف أنواعها وتؤثر على العمليات التنظيمية ذلك أن معرفة العملاء تنبع من مجموعة من التفاعلات بين العميل والمنتج أو الشركة أو جزءا من تنظيمها، وتثير هذه التفاعلات رد الفعل وفي هذا السياق يؤكد (العلى واخرون ، ٢٠٠٩ ، ص: ٢٧٥) الى ان المعرفة تلعب دورا حيويا في المنظمات وبشكل كبير على الاداء العام للمنظمة وتسطيع ادارة المعرفة من المساعدة في تطوير وتوليد المعرفة ذاتها التي تستطيع المساهمة في تحسين ولاء العملاء و اداء المنظمة. هذا يشكل مفهوم معرفة العميل أهمية كبيرة في الوقت الحاضر باعتباره من المفاهيم المعاصرة التي أفرزتها التطورات الحاصلة في حقل الادارة وبحاجة الي الدراسة والاثراء الفكري لها، لذلك ظهرت فكرة الدراسة التي توضح العلاقة بين معرفة العميل وولاء العملاء.

مشكلة الدراسة:

تواجه المصارف التجارية في السودان من ازدياد حدة المنافسة فيما بينها، ففي الوقت الذي تسعى فيه تلك المصارف الي تطبيق مفهوم معرفة العميل الا ان ذلك غير بارز في ادارات تلك المصارف كما ان تأثير المفهوم غير واضح في ولاء العملاء. لذلك فان مشكلة الدراسة تدور حول التساؤلات المتمثلة في الاتي:

- هل لمعرفة العميل دور في تحقيق وتحسين الولاء؟
- ما مستوى الاهتمام بمعرفة العميل في المصارف محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة إيجابية بين معرفة العميل وولاء عملاء المصارف التجارية.
2. عندما تكون معرفة العميل قوية فان الولاء للمصرف يكون قويا.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الي التعرف على العلاقة بين معرفة العميل وولاء عملاء المصارف التجارية واختبار مدى معرفة العلاقة بين المعرفة والولاء في المصارف التجارية بالسودان، كما تهدف الي تحديد العلاقة بين معرفة العميل من جهة ومستوى الولاء لدي عملاء تلك المصارف.

أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة نسبة للندرة الملحوظة والفجوة العميقة في دراسات معرفة العميل في المصارف التجارية بالسودان، لذا فان هذه الدراسة تكتسب أهمية خاصة في ضوء هذه الندرة فيهذا المجال العلمي من جانب ، ومن جانب اخر تمثل هذه الدراسة محاولة لتدعيم الجهود البحثية في هذا المجال، كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية القطاع المصرفي في السودان وماله من دور أساسي في الأسرة السودانية ،ايضا يعد تحليل رؤية العملاء في السودان إضافة أكاديمية ، ايضا هذه الدراسة تندرج ضمن البحوث ذات الجانب التطبيقي وتخدم التسويق في السودان لأنها تقدم المساعدة للمصارف التجارية بالسودان في تعزيز وتقوية علاقتها مع العملاء. تظهر أهمية الدراسة ايضا في ان نتائج وتوصيات هذه الدراسة تكون عوناً للقائمين على أمر التسويق بالمصارف المبحوثة في اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجة المشكلات القائمة على أسس عملية، كما تفيد الباحثين في ظهور ابحاث جديدة في هذا المجال.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تشمل المؤسسات ، وتتضمن المصارف التجارية السودانية العاملة بالعاصمة الخرطوم نسبة لأن هذه العاصمة هي أكبر المدن في السودان، وتتواجد بها معظم مراكز المصارف التجارية السودانية، كما أن عدد السكان والنشاط الاقتصادي في هذه المدينة يحتل الصدارة.
- **الحدود الزمانية:** تتضمن فترة اجراء الدراسة في العام ٢٠١٧م.
- **الحدود البشرية:** تتمثل في عملاء المصارف التجارية بالسودان وقد تم أخذ عينة من هؤلاء العملاء.

الدراسات السابقة حسب التسلسل التاريخي:

1. دراسة (الكبيسي، ٢٠١٧م) بعنوان: تأثير العناصر الاساسية لإدارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي. هدفت الدراسة الي تشخيص طبيعة علاقة الارتباط بين العناصر الاساسية لإدارة المعرفة (التكنولوجيا، الهيكل، العملية، الموارد البشرية) والاداء

الاستراتيجي لعينة من المصارف الخاصة في بغداد بلغت (١٠٠ مدير)، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ارتباط لعناصر ادارة المعرفة والاداء الاستراتيجي بأبعاده.

٢. دراسة (النيمي، ٢٠١٦م) بعنوان: دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري. هدفت الدراسة الي تحديد العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والتسويق الابتكاري لعينة من المدراء في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية بلغت(٦٣مدير)، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ايجابية بين ادارة المعرفة والتسويق الابتكاري.

٣. دراسة (عبيد وحמיד، ٢٠١٥م) بعنوان: ابتزاز الزبون عاطفيا والحد منه باستخدام تصنيف المنتج الجديد. هدفت الدراسة الي بناء إطار معرفي لتصنيف المنتج الجديد، والتعرف على كيفية تصنيف المنتج الجديد فضلا عن اختبار مستوى العلاقة التأثيرية بين ابتزاز الزبون عاطفيا وتصنيف المنتج الجديد. وقد توصلت الدراسة الي عدة استنتاجات منها ان معرفة الزبون وإدراكه لأصناف المنتجات لها تأثير علي في الحد من الممارسات التي قد ينتجها المسوق.

٤. دراسة (أبو رمان، ٢٠٠٨م) بعنوان: التسويق بالعلاقات رؤية تكاملية. هدفت هذه الدراسة الي تقديم إطار نظري وبرؤية متكاملة عن تسويق العلاقات من حيث المفهوم والأهمية ودراسة مداخله، كما هدفت الي بحث طبيعة التسويق بالعلاقات وصلته بالمستهلك. نتائج هذه الدراسة تمخضت عن مجموعة من النتائج أهمها ان نظرية تسويق العلاقة تؤكد على تعزيز خدمة الزبون من خلال معرفة الزبون.

٥. دراسة ايسنقرتش واخرون(Eisingerich, et al, 2006) بعنوان: التسويق بالعلاقات في صناعة الخدمات. تناولت هذه الدراسة العلاقات التسويقية بين شركة الخدمات المالية العالمية وعمالئها، وهدفت الي تحقيق علاقة تفاعلية لبذل الجهود في الترويج للخدمات وطرحت الدراسة نموذج يوضح الاهمية النسبية لتعليم العملاء، ومشاركتهم في حل المشكلات الادارية لتنشيط ولاء العملاء واستخدمت الدراسة عينة من عملاء شركة الخدمات المالية العالمية، وكانت النتائج تدعم هذا النموذج الافتراضي، حيث اظهرت الدراسة أن تعليم العميل وثقافته هي أقوى محددات ولاء العملاء.

٦. دراسة (الطالب، ٢٠٠٢م) بعنوان: تأصيل العلاقة مع العميل. ركزت على كيفية قدرة المصرف التجاري من الاحتفاظ بالعملاء وكسب ولأئهم ومنعهم من الانتقال للتعامل مع مصرف آخر، وهدفت الدراسة الي التعرف على أهم العوامل والمتغيرات التي تساعد المصارف على الاحتفاظ بعملائها بما يتناسب وطبيعة عمل هذه المصارف في البيئة الأردنية، كما هدفت الي التعرف على اتجاهات ومواقف إدارات المصارف وتوصلت الي عدة نتائج منها ان المعرفة تعزز وسائل ولاء العميل.

مما سبق يتضح أن غالبية هذه الدراسات هي دراسات أجنبية تبعد في كثير من نواحيها عن واقع الحياة التسويقية في السودان، فالمستخلص من هذه الدراسات هو وجود فجوات فيها الامر الذي دعي الباحث الي محاولة دراسة هذا الموضوع وهذه الفجوات تتمثل في ان هذه الدراسة الحالية دراسة محلية تجرى على المصارف التجارية في جمهورية السودان، اما الدراسات السابقة هي دراسات اجريت في بيئات أجنبية أو عربية، كذلك فان معظم الدراسات السابقة تركز علي ادارة المعرفة أكثر من تركيزها علي معرفة العميل علي عكس الدراسة الحالية، ايضا هذه الدراسة الحالية دراسة حديثة وصفية وارتباطية تهتم بالتأثير بين متغيرين وأكثر وبذلك تختلف عن الدراسات السابقة.

الجانب النظري:

تعريف معرفة العميل:

يعد العميل فرصة استراتيجية للمنظمات للتعلم منه فالمعرفة موجودة لدي الزبائن وما على المنظمات سوي الحصول عليها منهم مثل تجاربهم مع المنظمة والمنظمات الأخرى، حاجاتهم، شعورهم تجاه المنظمة، رأيهم تجاه التحسينات في المنظمة مما يساعد علي تطوير استراتيجية فاعله لا نتاج خدمات ومنتجات استراتيجية.

يعرف (الطائي، ٢٠٠٨م) معرفة الزبون على انها مجموعة عمليات هادفة تخطط لها المنظمة و تهدف الي زيادة معرفتها

عن زبائنها والسوق من خلال تفاعل بينها وبين الزبائن وعمل جماعي مشترك يساهم في زيادة كفاءة المنظمة في تصميم وإنتاج خدماتها ومنتجاتها لتحقيق منفعة أكبر للزبون، ويضيف أن إدارة المعرفة ترتبط بالعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعلومات والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات، و حل المشكلات، فالمعرفة هي مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات و المعلومات السياقية المتراكمة لدى العملاء ولدى المنظمة وعمالها، وقد تباينت وجهات نظر الباحثين والكتاب في تعريف وتوضيح معرفة الزبون وفقا لاتجاهاتهم واهتماماتهم الفكرية حصرها (Gebret.et all 2003) في أربعة مداخل وهي :

١. **مدخل العمليات**: يعرف ادارة معرفة الزبون على انها مجموعة عمليات تقوم بها المنظمة لتغيير موقف زبائنها من استلام المنتجات أو الخدمات الى تمكّنهم كمشاركين في المعرفة الخاصة بهذه المنتجات والخدمات والتعلم منهم لتحقيق الاستفادة الداخلية من معرفتهم.

٢. **مدخل التفاعل**: يعرف ادارة معرفة الزبون على انها عملية تفاعل بين المنظمة والزبون وما يتمخض من هذا التفاعل على معرفة تساهم في الفهم المشترك بين المنظمة والزبون.

٣. **مدخل العمل الجماعي**: يعرف ادارة معرفة الزبون على انها عمل جماعي ينتج عنه شكل من المعلومات ذات القيمة والتي تستخدم في صنع القرارات وتحديد النشاطات في المنظمة وفقا لمتطلبات الزبون.

٤. **مدخل زيادة المعرفة**: ينظر الى معرفة الزبون على انها جزء من معرفة اشمل وهي معرفة المنظمة ككل وهي إضافة او نظام فرعي ضمن نظام أشمل حيث تشمل الحصول علي نشر وتوزيع المعرفة الكامنة لدي الزبائن عن المنظمة ومنتجاتها وخدماتها، كما عرفت بانها المعرفة المشتقة من خلال العمليات التفاعلية بين العملاء والعاملين في المنظمة.

من التعاريف السابقة يتضح للباحث ان معرفة الزبون مفهوم شامل يضم كل هذه المداخل، وطبقا لذلك **يعرف الباحث** معرفة العميل بانها البيانات والمعلومات التي يحتاجها الزبون عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها المؤسسة والتي تلبي احتياجات ذلك الزبون، فمعرفة الزبون هي خليط المهارات والخبرات والقدرات والمعلومات التراكمية لدى الزبائن. أما المعرفة عن الزبون هي المعرفة التي تحصل عليها المؤسسة عن الزبون من خلال تحليل بيانات الزبائن، وطبقا لذلك فان معرفة العميل تتعلق بقاعدة بيانات تحتوي على مدخلات تتضمن المعلومات والبيانات اللازمة عن عملاء المؤسسة.

أهداف ادارة معرفة العميل :

يلخص (Fgbu.et.al,2005) اهداف إدارة معرفة العميل في الآتي :

١. اشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها عن طريق الذكاء البشري
٢. خلق بيئة تنظيمية تشجع الافراد على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوي معرفة الاخرين
٣. تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي الي الاقتصاد المعرفي وتأكيد مبدأ الثقافة المعرفية
٤. اعادة استعمال المعرفة وتعظيمها.
٥. تفعيل المعرفة وراس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات وتحسين صورة المؤسسة

أبعاد مفاهيم إدارة معرفة العميل :

يذكر (الطائي، ٢٠٠٨م) ان هنالك ثلاثة محاور ومفاهيم لإدارة معرفة الزبون وهذه المفاهيم متكاملة ومتربطة تستهدف

الانسجام بين المنظمة والزبون وتتمثل في الآتي:

أولاً: معرفة الزبون Knowledge Customer: من مفهوم ادارة علاقات الزبون تتضمن سجل تدون فيه تبادلات الزبون والخدمات التي يفضلها وخياراته الشخصية مثل اللغة واسلوب الاتصال ويتم من خلالها تحديد قيمة الزبون من خلال ايجاد ملفات خاصة تتضمن معلومات عن كل زبون للاستفادة منه في فهم طلبات الزبون وتطوير العلاقة معه وبالتالي ضمان ولائه. وهنالك طرق

كثيرة للحصول على هذه المعرفة منها استخدام أنظمة مختلفة توضع لكل زبون صورة متكاملة عنه ويتم تحديث هذه الأنظمة بشكل مستمر، بالإضافة الى طريقة اخرى تتمثل في تكوين فريق عمل الزبائن (استشارات الزبائن).

ثانياً: المعرفة للزبون Knowledge to Customer: يركز هذا المفهوم على اطلاع الزبون على معلومات المنظمة وتشمل هذه المعلومات منتجات وخدمات المنظمة وجهود البحث والتطوير فيها حتى يمكن استفادة الزبون منها وبما يساعده على ترشيد استخدامه لخدماتها مما يعطي للزبون ميزة تدفعه لترسيخ علاقاته مع المنظمة كما تعطيه منافع استباقية مثل تحديد وقت للزبون وتقليل وقت استلام الخدمة وأخذ وجهة نظره في تحقيق التقدم المستمر للخدمة وتنظيم هيكلها للالتقاء الأفضل مع حاجات الزبون مع النظر من زاوية اخرى الى تجارب المنظمات الاخرى في هذا المجال.

ثالثاً: المعرفة من الزبون Knowledge from Customer: يمكن للمنظمات ان تتعلم من معارف الزبون وتجاربه مع المنظمة، ويمكن الحصول على هذه المعرفة من خلال الطلب من الزبون لعرض التجارب الناجحة والإخفاقات في العلاقات مع المنظمة. بالإضافة الى هذه المحاور هنالك محور رابع يسمى الخلق المختلط للمعرفة ويقوم على العلاقة المزدوجة بين الزبون والمنظمة وإدارة المعرفة لتسهيل التفاعل بين الزبون والمنظمة حول تطوير معرفة جديدة مثل تصميم برمجيات في الوقت الذي تقوم فيه المنظمات للإصغاء الى حاجات الزبائن لتطوير منتجات او خدمات جديدة. فقد توصلت الدراسات الى ان الإصغاء الجيد للزبون واخذ تعليقاتهم بصورة جدية يجلب ولاء أكثر منهم تجاه المنظمة وتعد هذه المادة المتعلمة منهم ذات قيمة اقتصادية إذا استخدمت بفاعلية. ويتم الحصول عليها من خلال الزيارات واللقاءات مع الزبائن ونظام الشكاوى وعاداتهم ومعتقداتهم وابتعاد مقاييس ولاء الزبون ورضاه. ومعلوم ان معرفة الزبون تعمل على تحسين المنتجات، تحسين الكفاءة والفاعلية للعمليات الداخلية، تحسين تجارب الزبون مع المنظمة، تحسين خدمة الزبون، تعزيز رضا الزبون، خلق ولاء الزبون، وزيادة حجم المبيعات.

مما سبق يمكن القول بان ادارة معرفة الزبون هي تلك الادوات والتقنيات والموارد البشرية لجمع وتوليد وخرن وتوزيع وتطبيق المعرفة عن الزبون لتطوير اداء المؤسسة.

نظرية معرفة العميل:

تشير نظرية معرفة العميل الى أن المسوق يقوم على معرفة توقعات العملاء بدقة والعمل على تلبية الأمر الذي يعود بالنفع على العملاء في صورة رضا عن المنتج كما يعود بالنفع على المنظمة في صورة تكرار الشراء وبالتالي الولاء. وفي هذا السياق يشير (العلی وَاخرون، ٢٠٠٩م) الى ان ادارة المعرفة تؤثر على العاملين بالمنظمة بعدة طرق هي:

١. تستطيع ادارة المعرفة من تفصيل عملية التعلم لديهم وذلك من خلال بعضهم البعض وكذلك من المصادر الخارجية للمعرفة.

٢. تتسبب ادارة المعرفة في جعل العاملين أكثر مرونة بالإضافة الى تدعيمها لرضا العمل لديهم، وهذا يعنى مساعدة العاملين على بناء قدراتهم في التعلم على حل ومعالجة مختلف المشاكل وبالتالي توسيع الخبرات لدى العاملين ودعم وزيادة رضا العملاء من منتجات المنظمة. هذا وتؤثر ادارة المعرفة وبشكل مباشر على الأداء التنظيمي العام للمنظمة من خلال الفعاليات غير المباشرة المرتبطة برؤية المنظمة واستراتيجياتها او مع العوائد والتكاليف ومثال على ذلك استعراض القيادة الواعية مع الصناعة التي بدورها تؤدي الى زيادة ولاء الزبون للمنظمة.

الاتجاهات الحديثة لتطوير معرفة العميل:

يلخص (الطائي، ٢٠٠٩) الاتجاهات المستقبلية لإدارة معرفة الزبون في زيادة قابلية التعلم من الزبائن وزيادة أنماط التعاون بين المنظمات وزبائنهم الأمر الذي يساعد على خلق معرفة جديدة قائمة لعمليات الإنتاج الإبداعية، بالإضافة الي إعادة النظر في الهياكل التنظيمية الموجودة في المنظمات حتى تتحول الي هياكل داعمة للإبداع وقادرة على احتواء الزبائن. يرى (Murillo, et al, 2002) ان نموذج ادارة معرفة الزبون يمكن تناوله من خلال اربعة مراحل هي :

١. الايحاء بالمعرفة وهنا يتم تفاعل رجال البيع مع الزبون وجها لوجه يشجع فيه الزبون ويلعب الاصغاء الجيد هنا دورا كبيرا في الحصول على المعلومات مثل تفضيلات الزبون، معرفة اسباب الشراء.
٢. تصنيف وفرز المعرفة وهنا يقوم رجل البيع بتحديد نوع المعرفة وابعاد المعرفة الاخرى ومن هذه المعلومات، معلومات عن المشاكل العامة.
٣. تحديد هيكل المعرفة في هذه المرحلة يكون الزبون قد حصل على معلومات عن المنتج والخدمة والمنظمة، كما أن البائع قد حصل على خيارات الزبون وحاجاته.
٤. تسجيل المعرفة النهائية التي تم الحصول عليها في سجلات المنظمة.

ولاء العملاء:

يعرف (العلاق، ٢٠٠٣م) ولاء العملاء على أنه تكرار عملية شراء العملاء من المنظمة او تكرار تردد العميل على المنظمة وشراء منتجاتها بالرغم من تقديم المنظمات المنافسة منتجات افضل وارخص سعرا ، فهو مزيج من المعاني العاطفية مثل الايمان بشي أو الميل له ولكن السلوك الفعلي للعميل وليس عواطفه هو الذى يصنع الربحية ، ويؤدي هذا الولاء إلى حصول المنظمة على عملاء ذوي مستويات عالية من الولاء تؤدي الي زيادة في المبيعات وأن أول خطوة لكسب ولاء العملاء هي تحقيق رضائهم عن المنظمة ومنتجاتها ويتحقق هذا الرضا عن طريق قيام المنظمة بتقديم القيمة المتوقعة لهم. ويشير (كوتلر، ٢٠٠٠) أن ولاء العميل يتأثر بتكرار الشراء وأن الهدف من خلق ولاء العميل هو المحافظة على عملاء الشركة. هذا ويعرف (يس، ٢٠١٠م) الولاء علي انه استراتيجية تهدف إلى زيادة رضا العملاء وزيادة إقبالهم على عملية الشراء، فهو إلتزام راسخ عند الزبائن في إعادة شراء المنتج المفضل في المستقبل ويمثل الأداء التام من قبل المسوقين، والإيفاء بالوعد تجاه الزبائن ، كما يعرفه بأنه الأداة الأساسية لتنمية جهود نشاط التسويق بالعلاقات مع الزبائن والحفاظ على العملاء، وتطوير العلاقات بين العملاء والشركات ويمثل رغبة الزبائن في أداء السلوكيات التي تشير إلى دوافع في الحفاظ على العلاقات والتواصل مع الشركة.

أنواع أو درجات ولاء العميل:

يذكر (مهران، ٢٠٠٣م) بأن هنالك أربعة أنواع لولاء العميل وهي:

١. الولاء المعرفي: وهو يتكون نتيجة للتعرف على خصائص جودة الخدمة.
٢. الولاء العاطفي: وهو يتحقق مع تحقق حالة من الرضا العام وتكوين اتجاهات إيجابية.
٣. الولاء النزوعي: ويتحقق في حالة قيام العميل بالتوصية للآخرين بالتعامل مع نفس مقدم الخدمة وفي حالة قيامه بتكرار الزيارة.
٤. الولاء الفعلي أو الحقيقي: وهو أعلى درجات الولاء الذي يتكون مع تزايد عدد مرات الزيارة لنفس مقدم الخدمة مقارنة بالمنافسين

يوضح (الطائي، ٢٠٠٩م) أن أسباب انخفاض الولاء للعملاء تكمن في الإشباع والمبالغة في تكرار الإعلانات، فعند استخدام الزبون للسلعة فإنه يصل إلى درجة من الإشباع تجعله يبحث عن البديل الأفضل، كما ان الإعلانات المتكررة عن نفس المنتج أو الخدمة تشكل ضغطاً على الزبون إلى الدرجة التي يمكن أن يستجيب فيها الزبون لهذا الإعلان المتكرر عن السلعة الجديدة وبالتالي قد ينخفض ولاءه للمنتج السابق. هذا ويؤكد كل من (السيد، ٢٠٠٤م، ص ٣١) و (نويل، ١٩٩٨) على الطرق التي تحقق ولاء العميل منها خلق قيمة من خلال بناء التزام تجاه العملاء بمعنى أن تلتزم المنظمة بتقديم ما وعدت به للعملاء لخلق قيمة. و إعطاء العميل ما يرغب فيه وليسما يرغب فيه السوق ، ومعرفة الافراد الذين يتم البيع لهم ومعرفة احتياجات العملاء من السلع والخدمات ومعرفة والسلع والخدمات التي يحتاجون اليها. ايضا من الطرق التي تحقق ولاء العميل ان تضع المنظمة في اعتبارها أن اعظم أصولها هو ولاء العملاء لها ، وإعطاء العميل أكثر مما يتوقع بحيث يصعب عليه التحول إلى منافس آخر. هذا ويعتبر أن تطوير برنامج ولاء العملاء من شروط نجاح تطبيق التسويق بالعلاقات.

قياس متغيرات الدراسة:

• **قياس المتغير المستقل (معرفة العميل):** تم قياس متغير معرفة العميل بعبارات المحور الأول في الاستبانة، كما تم قياس مدى الموافقة على كل عبارة من خلال المقياس الخماسي، اما في ما يتعلق بمصدر قياس هذا المتغير فقد تم الاعتماد على المقياس الذي استخدمه (الطائي، ٢٠٠٩) ويشمل هذا المقياس على عبارات وأبعاد تتعلق بمعرفة العميل مثل: معرفة العميل عن الخدمات التي تقدم له - اهتمام المصرف بزيادة معرفته عن العميل لتوفير معلومات تساعد في اتخاذ القرار وفقا لمتطلبات ذلك العميل - مدى توفر كادر خاص في المصرف لمتابعة المعلومات عن العميل - احتفاظ المصرف بملف خاص (بطاقة معلومات) عن كل عميل يتعامل معه- جمع المعلومات عن القوة الشرائية للعميل ومدى وجود سجل بالمصرف لتدوين التبادلات و الخدمات التي يفضلها العميل - اهتمام الموظفين في المصرف بتقهم حاجات ورغبات العميل لخلق علاقة طيبة مع العميل - قيام المصرف بتمكين العملاء كمشاركين في المعرفة الخاصة بالخدمات المصرفية والمعاملات المالية - الاستعانة بالحاسب الآلي في تنظيم ومتابعة شؤون العميل والاحذ بملاحظات ومقترحات العميل.

• **قياس المتغير التابع (ولاء العملاء):** متغير ولاء العملاء وهو المتغير الذي يتلقى الاثر، حيث تم قياس هذا المتغير بعدد (١١) فقرة من خلال المقياس الخماسي في ضوء المقياس الذي طوره (Gronross, 1996) وقام بتعديله (Prasad&Aryasri, 2008) ثم استخدم بعد ذلك في كثير من الدراسات مثل دراسة (Leu,2009) .، فقد تم تحديد محتويات الأبعاد الرئيسية لمتغير الولاء وهذه الأبعاد تمثل مؤشرات الولاء مثل تحدث العميل عن الجوانب الايجابية عن المصرف للزملاء والاصدقاء -النية للشراء(التعامل) المتكرر بواسطة العميل عند اختيار قرار الشراء او التعامل- رغبة العميل في الاستمرار باستخدام خدمات المصرف لوقت أطول- عدم اكرثرات العميل للعروض الثانية من المصارف الأخرى- شعور العميل بالفخر كونه أحد عملاء المصرف- تسامح العميل مع بعض الأخطاء التي تحدث اتجاهه من قبل المصرف الذي يتعامل معه- ارتياح العميل باستمرار العلاقة مع المصرف فضلا عن ارتياحه بإيداع امواله في المصرف- مدى تقديم العميل النصيحة لأقربائه واصدقائه للتعامل مع هذا المصرف- قدرة العميل على تحمل السعر- مدى شعور العميل بانه شريك في المصرف الذي يتعامل معه - عدم رغبة العميل في التحول من هذا المصرف الى مصارف أخرى منافسة.

تحليل البيانات:

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

الخصائص الديموغرافية لعينة عملاء المصارف التجارية السودانية يتم تناولها كما يلي:

١. النوع الاجتماعي :

جدول رقم (١): التوزيع التكراري لأفراد عينة العملاء وفق النوع (حجم العينة = ٣٤٦)

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	٢٥٤	٧٣,٤%
أنثي	٨٨	٢٥,٤%
فاقد النظام	٤	١,٢%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

يلاحظ من الجدول السابق أنّ غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (٧٣,٤ %) من جملة المستطلعين، و تشكل الإناث نسبة (٢٥,٤%) من العينة.

٢. مدة التعامل مع المصرف:

جدول رقم (٢) التوزيع التكراري لأفراد عينة العملاء وفق مدة التعامل

النسبة %	التكرار	مدة التعامل مع المصرف
٢٣,٤%	٨١	اقل من ٥ سنوات
٣٣,٢%	١١٥	٥ سنوات إلى اقل من ١٠ سنة
٢٨,٩%	١٠٠	١٠ سنة الى اقل من ١٦ سنة
١٣,٠%	٤٥	١٦ سنة فأكثر
١,٤%	٥	فاقد النظام
١٠٠%	٣٤٦	المجموع

يلاحظ من الجدول أن الذين مدة تعاملهم (٥ - ١٠ سنة) يشكلون (٣٣,٢%) كأكبر نسبة في العينة وهذا يشير الى ان عينة الدراسة لها مدة لا باس بها في تعاملها مع المصرف، تليها نسبة الذين مدة تعاملهم (١٠ - ١٦ سنة) بنسبة (٢٨,٩%)، ثم الذين مدة تعاملهم (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٢٣,٤%)، وتليها الذين مدة تعاملهم (١٦ سنة فأكثر) بنسبة (١٣,٠%)، بينما بلغت نسبة الذين لم يستجيبوا نسبة (١,٤%) يتضح من ذلك أن غالبية عينة الدراسة مدة تعاملاتهم المصرفية من ٥ سنة الى اقل من ١٦ سنة بنسبة (٦٢,١%)، عليه يمكن القول ان اجابات عينة الدراسة تحتوي على قدر من الموضوعية نسبة لمدة تعاملهم.

٣. العمر:

جدول رقم (٣) توزيع مفردات العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
١٤,٢%	٤٩	اقل من ٣٠ سنة
٣٧,٦%	١٣٠	٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة
٣٨,٧%	١٣٤	٤٠ سنة الى أقل من ٥٠ سنة
٨,١%	٢٨	٥٠ سنة فأكثر
١,٤%	٥	فاقد النظام
١٠٠%	٣٤٦	المجموع

يلاحظ من الجدول أن الذين أعمارهم تقع في الفئة العمرية (٤٠ الى اقل من ٥٠ سنة) هم الأكثر بنسبة (٣٨,٧%)، تليها الفئة العمرية (٣٠ الى اقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٧,٦%) من العينة، ثم الفئة العمرية (اقل من ٣٠ سنة) بنسبة (١٤,٢%)، في الأخير الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (٨,١%)، بينما الفئة العمرية التي لم تستجيب (فاقد النظام) بلغت نسبتها (١,٤%) وربما يكن من النساء لأنهن لا يحبذن السؤال عن العمر في الغالب أو من الرجال لاعتبارات شخصية تخصهم. يتضح من ذلك أن غالبية عينة الدراسة أعمارهم (من ٣٠ سنة الى اقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٧٦,٣%) مما يعني تركيز هذه المصارف التجارية على الشباب وعلى فئات عمرية أكبر لأن التقدم في السن قد يرجع لتراكم خبرات العملاء في مجال الخدمات المصرفية، عليه يمكن القول ان اجابات عينة الدراسة تحتوي على قدر من الموضوعية لمستوى أعمارهم ومن قبلها سنوات تعاملهم مع المصارف.

٤. الدرجة العلمية:

جدول رقم (٤) التوزيع التكراري لمفردات العينة وفق المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
١٨,٢ %	٦٣	ثانوي
١٤,٥ %	٥٠	دبلوم وسيط
٤٨,٦ %	١٦٨	بكالوريوس
١٤,٢ %	٤٩	ماجستير
٣,٨ %	١٣	دكتوراه
٠,٩ %	٣	فاقد النظام
١٠٠ %	٣٤٦	المجموع

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من ذوي الدرجة العلمية بكالوريوس وماجستير ودكتوراه، بنسبة بلغت (٦٦,٦%) ، وعليه فإنه تم الاستفادة من اجاباتهم والتي كانت داعمه للدراسة لأن الشخص في هذا الدرجة العلمية يكون على مستوى عالي من التعليم والثقافة والالمام بجوانب الموضوع المُستَبين فيه.

٥. الاعتمادية:

الجدول رقم (٥) يعرض الاعتمادية لمقاييس الدراسة وفقاً لطريقة معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (٥) اعتمادية مقاييس الدراسة

الاعتمادية	عدد الأسئلة	المتغير
٠,٨٨٢	١١	الولاء للمصرف
٠,٧٥٩	١٠	المعرفة

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج spss

يلاحظ من الجدول رقم (٥) أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير الولاء (٠,٨٨٢)، كما يظهر من ذات الجدول (٥) أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير معرفة العميل (٠,٧٥٩)، وهذه الاعتمادية للولاء (٠,٨٨٢) ذو دلالة جيدة على صدق وثبات المقياس.

متوسطات متغيرات الدراسة:

يتم استعراض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل والمتغير التابع كما يلي:

جدول رقم (٦) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
٠,٩٨٥٦٨	٣,١٥٥٣	الولاء للمصرف (متغير تابع) Y
٠,٨٥١٢٨	٣,٤٥٤٦	معرفة العميل (متغير مستقل) X

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج spss

الجدول رقم (٦) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الولاء للمصرف (متغير تابع) حيث كان (الوسط حسابي) = (٣,١٥٥٣)، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (٠,٩٨٥٦٨). كما يلاحظ من الجدول أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد معرفة العميل يساوي (٣,٤٥٤٦)، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (٠,٨٥١٢٨)، والجدير بالذكر أن الوسط الحسابي لجميع هذه المتوسطات كان أكبر من الوسط الفرضي (٣) المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي، كما ازداد الوسط الحسابي للمتغير التابع

(الولاء) وكان أكبر هذه المتوسطات. ولطالما أن المتوسط الحسابي للولاء أكبر من المتوسط الفرضي فإن ذلك دليل على الموافقة والقبول.

الارتباطات بين متغيرات الدراسة:

قام الباحث بإجراء تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة والجدول (٧) يوضح الارتباط بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (٧) ارتباطات بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغير	Y الولاء	X المعرفة	Y الولاء
الولاء للمصرف Y			١
معرفة العميل X		١	**٠,٣٤٤
الولاء للمصرف Y	١	**٠,٤٢١	**٠,٦٤٥

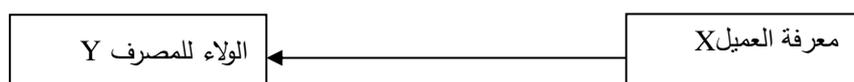
** كل الارتباطات معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١)

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج spss

يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن متغير معرفة العميل (X) يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية مع بعد الولاء للمصرف (Y)، حيث كانت (r=344). أيضاً من ذات الجدول نجد أن بعد الولاء للمصرف (Y) يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع بعد المعرفة (X)، حيث كانت قيمة (r=.421). وهذا يؤكد على وجود علاقة ارتباط معنوية بين معرفة العميل وولاء العميل الذي يتردد على تلك المصارف. وتبعاً لنتائج الجدول (٧) يتضح ان العلاقة بين معرفة العميل وولاء ذلك العميل علاقة قوية. وهذا يوضح ان التغيير في معرفة العميل ينعكس على ولائه للمصرف الذي يتعامل معه.

إختبار العلاقة بين معرفة العميل وولاء العملاء للمصرف:

تنص فرضية الدراسة على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معرفة العميل والولاء للمصرف. فقد افترض الباحث وجود علاقة ايجابية بين معرفة العميل وولاء العملاء للمصرف. يمكن توضيح إثبات هذه الفرضية من خلال الشكل والجدول الآتية: -
شكل رقم (١) العلاقة بين معرفة العميل وولاء العملاء.



جدول رقم (٨) اختبار العلاقة بين معرفة العميل والولاء للمصرف

المتغير	الولاء
Beta	
معرفة العميل	***٠,٦٤٥
R square	٠,٤١٧
المعدل R square	٠,٤١٥
قيمة F المحسوبة	***٢٤٤,٩٨٦

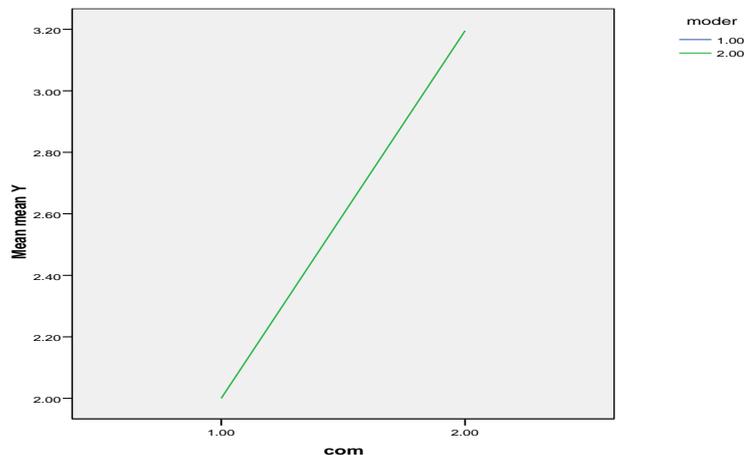
Note: Level of significant: ***p<0.01

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج spss

الجدول رقم (٨) يوضح نتائج اختبار العلاقة بين معرفة العميل والولاء للمصرف. حيث كانت (β=.645) عند مستوى معنوية اقل من 1%. كما كانت قيمة F المحسوبة معنوية. ويتضح من ذلك ان معرفة العميل لها علاقة بولاء العميل للمصرف. بناءً عليه يمكن القول أن المتغيرين تحت الدراسة (ولاء العملاء و معرفة العميل) غير مستقلين و يؤثر أحدهما على الآخر. وبالتالي توجد علاقة ايجابية ذات دلالة بين معرفة العميل وولاء العملاء ويستطرد من ذلك أنه عندما تكون معرفة العميل قوية فان الولاء للمصرف يكون

قويا. وكخلاصة وبناءً على النتائج السابقة (لتحليل الانحدار والمتوسطات ومعامل كرونباخ الفا بالإضافة الى ارتباط بيرسون)، فيما يتعلق بمعرفة الزبون، وبناءً على المتوسط الحسابي الكلي لهذه العنصر و الانحراف المعياري و بناءً على قيم F ومستوى المعنوية ، فإنه يمكن القول أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معرفة الزبون وولاء العملاء للمصارف التجارية من الناحية التسويقية ، و بالتالي فإن هذه الفرضية للدراسة تم إثباتها.

شكل رقم (٢) معرفة العميل والولاء للمصرف



المفتاح: الولاء للمصرف Y loyalty ، ، معرفة العميل knowledge

الشكل رقم (٢) يوضح نتائج أثر العلاقة بين معرفة العميل والولاء للمصرف. هذه النتائج تشير إلي أن معرفة العميل لها علاقة إيجابية بولاء العميل للمصرف الذي يتعامل معه.

النتائج والتوصيات:

- توجد علاقة إيجابية بين معرفة العميل والولاء للمصرف الذي يتعامل معه. وعلى ضوء ذلك اتضح أن معرفة الزبون من شأنها زيادة ولاء العميل الذي يتعامل مع المصرف، فقد اتضح انه عندما تكون معرفة العميل قوية فان الولاء للمصرف يكون قويا.

مناقشة النتائج:

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في اختبار مدي معرفة العلاقة بين المعرفة والولاء في المصارف التجارية بالسودان. باستخدام الانحدار وجد أن معرفة العميل لها بالولاء. تتفق هذه النتيجة جزئياً مع نظرية المعرفة والتي تشير الى ان معرفة العميل تلعب دوراً حيوياً في المنظمات وبشكل كبير على أداء المنظمة وتزيد من الأداء التنظيمي من خلال زيادة ولاء الزبون (العلی واخرون، ٢٠٠٩). كما تتفق هذه النتيجة بشكل غير مباشر مع ما توصلت اليه دراسة (أبو رمان، ٢٠٠٨) بان نظرية العلاقات التسويقية تؤكد على تعزيز خدمة الزبون من خلال معرفة الزبون، كذلك تتفق مع دراسة (الطالب، ٢٠٠٠) في ان المعرفة تعزز وسائل ولاء العميل. ايضاً تتفق بطريقة غير مباشرة مع نتيجة دراسة (Eisingerich, et al, 2006) في أن تعليم العميل وثقافته هي أقوى محددات ولاء العملاء أيضاً تتفق وبشكل غير مباشر مع دراسة (الكبيسي، ٢٠١٧م) والتي توصلت الي وجود علاقة ارتباط لعناصر ادارة المعرفة وأبعاد الاداء الاستراتيجي .

التوصيات:

- ضرورة اهتمام المصارف التجارية بمعرفة العميل لما لها من أثر إيجابي على ولاء العملاء.

- تحول هذه المصارف من الثقافة القائمة على الكسب المادي والمالي والصفقات الى ثقافة معرفة العميل، وثقافة بيع المعرفة في العلاقات التسويقية، وفي هذا الإطار يوصى الباحث أيضاً ببحث ثقافة المعرفة بين موظفي المصرف التجاري باعتبارها ثقافة لها آثار ايجابية على الولاء، وهذا يتطلب توفر قيادة ادارية بالمصارف لها رؤى استراتيجية واقتناع تام بجدوى تطبيق هذه الثقافة.
- استمرار المصارف التجارية في استكشاف العوامل التي قد ترفع من مستوى الولاء من خلال إتاحة الفرصة للموظفين ومقدمي الخدمة استخدام سلطاتهم في إرضاء وكسب ولاء العملاء، وهذا يتطلب من ادارة المصرف إعطاء الموظف صلاحية التعامل مع العملاء كأن يتم تفويض السلطة للموظف بحيث لا يمكنه الرجوع لرئيسه المباشر إلا في حالات معينة.
- يقترح الباحث ان تقوم الإدارة بقياس اتجاهات عملائها نحو مدى ولائها للمصرف وأن يكون هذا القياس بصفة منتظمة وهذا يعتمد على ظروف إدارة كل مصرف يهتم بنواحي قصور موظفيه.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. الطائي، يوسف، العبادي هاشم (٢٠٠٩)، ادارة علاقات الزبون، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
٢. السيد، إسماعيل، نبيلة عباس (٢٠٠٤)، التسويق، الدار الجامعية، مصر، الإسكندرية.
٣. العلق، بشير عباس محمود (٢٠٠٣)، التسويق في عصر الإنترنت والاقتصاد الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.
٤. العلى، عامر قنبلجي، غسان العمري (٢٠٠٩)، المدخل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.
٥. كوتلر، فيليب (٢٠٠٠)، كوتلر يتحدث عن التسويق: كيف تنشئ الأسواق وتغزوها وتسيطر عليها، ترجمة فيصل عبد الله بابكر: السعودية، مكتبة جرير.
٦. نويل، فريدريك (١٩٩٨)، انظمة التسويق الجديدة، بيت الافكار الدولية، امريكا.

ثانياً: المجالات

١. أبو رمان، أسعد (٢٠٠٨)، فاعلية استراتيجية التسويق بالعلاقات في بناء الولاء للزبائن في المنظمات الفندقية، مجلة موته، العدد الرابع .
٢. الطائي، على حسون (٢٠٠٨)، ادارة معرفة الزبون وأبعاد الخدمة الصحية، بالتطبيق على مستشفى بغداد التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع عشر.
٣. الكبيسي، صلاح الدين عواد (٢٠١٧)، تأثير العناصر الاساسية لإدارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٢٣، العدد ٩٨، العراق.
٤. النعيمي، صلاح عبد القادر (٢٠١٦)، دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٢٢، العدد ٨٩، العراق.
٥. مهران، اميره فؤاد احمد (٢٠٠٣)، العلاقات التسويقية في المطاعم المصرية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، المجلد الخامس والعشرون، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول.

٦. يس، محمود يوسف (٢٠١٠)، ممارسات التسويق بالعلاقات كما يراها عملاء البنوك التجارية في محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية.

٧. عبيد ، حيدر جاسم ، حميد ، مهند ياسر (٢٠١٥)، ابتزاز الزبون عاطفيا باستخدام تصنيف المنتج الجديد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد ٩٧ المجلد ٢٣ ،النجف ، العراق .

ثالثاً: المؤتمرات

١. الطالب، صلاح عبد الرحمن مصطفى (٢٠٠٢)، تاصيل العلاقة مع العميل ،(مؤتمر التسويق في الوطن العربي، الامارات العربية المتحدة ، الشارقة ، ١٥-١٦ اكتوبر).

رابعاً: المراجع الاجنبية

- [1] **Eisingerich** ,Bell, Simon (2006) , “ Relationship Marketing in The Financial Services Industry ”, Journal of Services Marketing , Vol. 10 issue 4 .
- [2] **Fgbu,C.&Anumba,G.J** (2005), “ Knowledgemanagement in construction , Blackwell Publishing.
- [3] **Geibert M. Geib,L& other** (2003) , “ Knowledge-Enabled Customer Relationship Management: integrated customer relation management and unowledge management concepts”, Journal of knowledge management.
- [4] **GronroosC,** (1996) , “ Relationship Marketing , management decisions ”, journal of marketing science Vol 34No (3) .
- [5] **Leu, W.** (2009) , " The relationship between web-based service quality and customer loyalty", Unpublished dissertation, Nova Southeastern University, Florida.
- [6] **Murllio.M.&Anrabi,**(2002) , customerknowledge ,processManagement ", Journal of The Operational and Society , Vo (53), No(6).
- [7] **Prasad J S and Aryasri A R** (2008) , " Relationship Marketing Versus Relationship Guality and customer Loyalty ", Journal of Management Awareness.
- [8] **Sharma,** et al,(1999), “ Antecedents Consequences of relationship marketing Insights from Business Service Sales people”, Industrial Marketing Management , Vol 28 , No 1 .

The Relationship Between Customer's Knowledge and Customer's Loyalty of Sudanese Commercial Banks

Babiker Alissa the Khalifa

University of Peace - Department of Business Administration - Sudan
Al-Jouf University - Business Administration Department - Kingdom of Saudi Arabia
ebkaaa@yahoo.com

Abstract

This study aimed to identify the relationship between customer's knowledge and customer's loyalty of Sudanese commercial banks. The study was applied on a random sample of 400 clients dealing with commercial banks. Statistical tests such as regression analysis and correlation were utilized in the process of data analysis using SPSS program. The study came out with some interesting results; it found a significant relation between customer's Knowledge and customer's loyalty. The study also found that the customer's knowledge would increase the loyalty of the customer who deals with the bank, it turned out that when customer's knowledge increases loyalty increases. The study recommends that commercial banks need to be aware of the Knowledge to customer because it has a positive impact on the loyalty of customers. In addition, commercial banks need to be oriented toward a culture based on customer's knowledge and a culture of selling knowledge in relationships marketing instead of depending on financial and monetary gains only in their relationships with customers.

Keyword: Customer's Knowledge, Customer's Loyalty, Sudanese Commercial Banks.

اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني

محمد عطا الله عليما

وزارة التربية والتعليم، الأردن
Muhamadolimat@yahoo.com

إبراهيم بطاينة

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني، وقد استخدمت الدراسة نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضية الدراسة وتم استخدام برنامج Eviews لتحليل بيانات السلاسل الزمنية للفترة (٢٠٠٧-٢٠١٦). وتوصلت الدراسة إلى وجود اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني وذلك لأنه كلما زادت الصادرات الزراعية يقل العجز في الميزان التجاري وقد أوصت الدراسة على إزالة العوائق التي تقلل من الإنتاج والتصدير والتشجيع على الاستثمار وجذب رؤوس الأموال من خلال إقامة مناطق حرة للإنتاج الزراعي والصناعات الغذائية.

الكلمات المفتاحية: الصادرات الزراعية، الميزان التجاري الأردني.



المقدمة:

لقد خضعت المملكة الأردنية الهاشمية لعملية انفتاح اقتصادي كبير في غضون فترة قصيرة من الزمن حيث تم تحرير التجارة منذ منتصف التسعينات من القرن الماضي لتعزيز موقف الأردن التجاري على المستوى الإقليمي والعالمي وقام بتوقيع مختلف اتفاقيات التجارة الحرة مثل اتفاقيات التجارة الحرة مع الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي وانضمامه إلى منظمة التجارة العالمية WTO، وخفض الحواجز التجارية بشكل ملحوظ ويتوقع من تخفيض الحواجز التجارية (الجمركية وغير الجمركية) زيادة تجارته وتحسين تدفقات الإنتاج والاستهلاك وتحسين الكفاءة.

وحيث يعاني العديد من الدول النامية والأردن منها من عجز تجاري لعقود طويلة، عانى الأردن مع هذه الدول من عجز تجاري قبل وبعد تنفيذ برامج الهيكلية لتحرير التجارة، ونتيجة لهذا الخلل المزمع في الميزان التجاري لا بد من التركيز على الصادرات وتمييزها خاصة الصادرات الزراعية التي تشكل جزءاً مهماً من إجمالي الصادرات، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني، إن تنمية الصادرات الزراعية تساهم بتقليل العجز في الميزان التجاري، ان بذل جهد لزيادة

الصادرات وتقليل المستوردات يقلل من العجز في الميزان التجاري ، وتقتصر هذه الدراسة على الصادرات الزراعية والميزان التجاري الأردني خلال الفترة ٢٠٠٧-٢٠١٦.

ومن هذا المنطلق تكمن مشكلة الدراسة في معرفة ما هو اثر للصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني.

إن أهمية الدراسة تكمن في أن قطاع الصادرات في الأردن له أهمية بالغة كونه عاملاً مؤثراً في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل مباشر وغير مباشر، وإن تطور هذا القطاع يساهم في تطوير القطاعات الاقتصادية الأخرى من خلال توفير العملات الصعبة اللازمة لزيادة الاستثمارات الموجهة إلى القطاع الصناعي وفتح أسواق جديدة أمام المنتجات الوطنية ورفع الكفاءة الإنتاجية، وبما أن الأردن يواجه عجزاً مزمناً في الميزان التجاري وعبئاً في زيادة المديونية، لذلك فإن تنمية الصادرات الزراعية تساهم في تطور وتقليل العجز في الميزان التجاري حيث بلغت نسبة الصادرات الزراعية من مجمل الصادرات الوطنية عام ٢٠٠٨ (١١%) واستمرت هذه النسبة بالزيادة حتى وصلت في عام ٢٠١٥ إلى (١٩%) كما هو موضح في الجدول (١) وهذا يؤدي إلى رفع من قدرة المؤسسات الوطنية المختلفة على الوصول للأسواق الخارجية مما يساعد في استخدام التقنيات الحديثة في الإنتاج. وتهدف هذه الدراسة إلى قياس اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني.

جدول رقم (١): نسبة الصادرات الزراعية من إجمالي الصادرات الوطنية

السنة	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
مجموع الصادرات	3183707	4431113	3579166	4216949	4805873	4749570	4805234	5163029	4797583	4369323
مجموع الصادرات الزراعية	404115	507288	513185	621491	729738	786706	893304	966857	920127	736932
نسبة الصادرات الزراعية من إجمالي الصادرات	0.126932	0.114483	0.143381	0.147379	0.151843	0.165637	0.185902	0.187265	0.19179	0.16866

المصدر دائرة الإحصاءات العامة والنسب احتسبت من قبل الباحثان

الإطار النظري:

١. الصادرات:

ازدادت أهمية العلاقات الاقتصادية الدولية بارتفاع نسبة ما تشكله التجارة الخارجية من الناتج القومي الإجمالي وقد احتلت التجارة الخارجية بصفة خاصة مكانة العامل الحيوي المؤثر على النشاط الاقتصادي، من خلال اهتمام الكثير من المفكرين بموضوع التجارة الخارجية وأصبح الاقتصاد الدولي فرعاً مهماً في النظريات الاقتصادية ولم يخل مذهب أو مدرسة اقتصادية من تناول العلاقات الاقتصادية والقائمة أساساً على عملية التصدير، لما تلعبه الصادرات من دور كبير في اقتصاديات معظم الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، لما لها من آثار إيجابية على الميزان التجاري ومن ثم ميزان المدفوعات فضلاً عن الدخل الإجمالي للدولة بالإضافة إلى أن الصادرات تعتبر الممول الوحيد للبلد من العملة الأجنبية التي من خلالها يتم الإنفاق على كل القطاعات الاقتصادية ، فمن خلال الصادرات تتمكن الدولة من تصريف الفوائض من الإنتاج المحلي مما يترتب عليه اتساع نطاق السوق وتحقيق المستوى الاقتصادي في الإنتاج ومن ثم بالتكاليف.

• مفهوم الصادرات وأهميتها:

تسعى دول العالم، ومهما كانت إمكانياتها ومواردها فهي بحاجة إلى تصريف جزء من منتجاتها نحو الدول الأخرى في مقابل استيراد ما تحتاج إليه من سلع وخدمات ويعد قطاع التصدير من القطاعات المهمة التي أصبحت تعتمد عليها الدول بغرض تحقيق ميزان تجاري ايجابي.

تعرف الصادرات على أنها المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي متمثلة بسلع تتم شحنها وتقديمها إلى بلد آخر ليتم بيعها أو تداولها ونقلها للأجانب (الشمري، ٢٠١٤).

• أهمية الصادرات :

إن تتبع أهمية الصادرات بالنسبة للدول النامية يتضح من واقع الاختلال الهيكلي الذي يعاني منه ميزان المدفوعات إذ يلاحظ تفاقم العجز في الميزان التجاري و زيادة حجم المديونية الخارجية وبالتالي ضعف قدراتها على الاستيراد. فالتصدير قرار مهم يمكن الاعتماد عليه لتوفير النقد الأجنبي بشكل منظم، كما أن بعض الدراسات توصلت إلى فعالية التصدير في تحقيق النمو الاقتصادي للدول النامية.

٢. الصادرات الزراعية:

تشكل الصادرات الزراعية نسبة مهمة من إجمالي الصادرات الوطنية كما هو موضح في الجدول رقم (١) فان نسبة الصادرات الزراعية إلى إجمالي الصادرات بلغت في عام ٢٠٠٧ (١٢%) وفي عام ٢٠٠٨ انخفضت هذه النسبة إلى (١١%) وبعد ذلك استمرت النسبة بالتزايد إلى عام ٢٠١٥ حيث بلغت (١٩%) وانخفضت هذه النسبة في عام ٢٠١٧ إلى (١٧%). وهذا بدوره يشكل جانبا مهما من الميزان التجاري وبما أن سياسة الدولة بصفة عامة تهدف إلى معالجة تشوها في هيكله الاقتصادي بما يدعم ويزيد من قدرتها على الإنتاج والتصدير.

٣. الميزان التجاري

يعتبر الميزان التجاري جزءا من ميزان المدفوعات وكمؤشر لقوة الاقتصاد وهو سجل يسجل فيه الحقوق والديون بين البلد والعالم الخارجي، وله أهمية في إعطاء صورة لهيكل البلد واستقراره والخلل فيه يعتبر مشكلة أساسية في زيادة الديون الخارجية وتراجع الاحتياطات من العملات الأجنبية، وان تحقيق الصادرات الأردنية زيادة ملموسة في السنوات الأخيرة (بحسب بيانات الاحصاءات العامة) لا يستطيع مواجهة الزيادة الكبيرة في حجم المستوردات مما يعتبر سببا في بقاء الميزان التجاري في حالة عجز مؤثر على التركيب الهيكلي للاقتصاد.

ويتمتع الأردن بموقع استراتيجي وبأمن واستقرار متميزين في المنطقة مما يجعله مركزا لجذب الاستثمارات الأجنبية والمحلية في مختلف القطاعات، ويعطيه ميزة تنافسية على العديد من دول المنطقة، ومما يعزز من تميز الأردن في المنطقة العمل على زيادة الاهتمام ودعم القطاع الزراعي من قبل الحكومة ووضع التشريعات العديدة المنظمة لعمله إضافة إلى وضع الاستراتيجيات وخطط العمل والسياسات الهادفة لتطوير القطاعات الزراعية.

الدراسات السابقة

• هدفت دراسة طلافحة (٢٠٠٥) إلى تحليل اثر الصادرات على النمو الاقتصادي في الأردن للفترة (١٩٧٦-٢٠٠٢)، وكانت عينة الدراسة هي قيمة الصادرات من (السلع الخام، السلع الاستهلاكية، السلع الرأسمالية) ومعدلات النمو الاقتصادي، واستخدمت الدراسة اختبار كرينجر لتحديد العلاقة وطريقة المربعات الصغرى، وأظهرت النتائج وجود علاقة سببية ذات اتجاه واحد من النمو في الصادرات الإجمالية إلى النمو في النتائج المحلي الإجمالي، وتبين أن هناك وجود علاقة سببية ذات اتجاه واحد من النمو في الصادرات (السلع الخام، السلع الاستهلاكية) إلى النمو في الناتج المحلي الإجمالي، كما أظهرت نتائج التقدير باستخدام طريقة

المربعات الصغرى أن معدل النمو في إجمالي الصادرات له اثر موجب على النمو الاقتصادي وهي ذات معنوية إحصائية إلا أن الصادرات من السلع الاستهلاكية والسلع الرأسمالية كانت لا تتمتع بالمعنوية الإحصائية.

• **هدفت دراسة حاجي، (٢٠٠٥)** إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تشجيع الصادرات الصناعية وتقدير وتحليل اثر الصادرات الصناعية في قدرتها على تحقيق تغيرات في هيكل الناتج المحلي الإجمالي في الأردن، واستخدمت الدراسة طريقة المربعات الصغرى على مرحلتين لتحليل اثر الصادرات الصناعية والمتمثلة (بمعدل نمو الناتج الصناعي، التقدم التقني، معدل التبادل التجاري)، أما المرحلة الثانية تضمنت وصف العلاقة بين سياسة تشجيع الصادرات الصناعية (متغير مستقل) والنمو الصناعي (متغير تابع) واعتمدت نموذج الانحدار المتعدد والبسيط. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن سياسة تشجيع الصادرات الصناعية تؤدي إلى أحداث آثار حركية داخل الاقتصاد، كما أنها تؤدي إلى مكاسب ناتجة عن تحسين تخصيص الموارد بالمحصلة النهائية له تأثير كبير على النمو الصناعي، وأوضحت أيضا وجود علاقة طردية بين النمو الصناعي ومعدل نمو الصادرات الصناعية، كما افرز التقدم التقني علاقة موجبة مع النمو في الصادرات الصناعية، وأظهرت سياسة تشجيع الصادرات لها علاقة طردية مع معامل التغير الهيكلي، وبمعامل تأثير مقدار (٠,٦٢) وبقدرة تفسيرية مقدارها (٨١%) أي أن (٨١%) من التغيرات الحاصلة في هيكل الإنتاج للاقتصاد الأردني يعود إلى اعتماد سياسة تشجيع الصادرات الصناعية.

• **بحث دراسة السواعي (٢٠١٤)**، العلاقة قصيرة المدى وطويلة المدى بين الميزان التجاري والدخل وعرض النقد وسعر الصرف الحقيقي الفعال لحالة الاقتصاد الاردني، وتم استخدام منهجية اختبار الحدود لاختبار التكامل المشترك، وتم استخدام نموذج تصحيح الخطأ في اطار نموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) لتحقق من وجود علاقة توازنه في المدى الطويل بين الميزان التجاري ومحدداته خلال الفترة ١٩٧٦-٢٠١٣ وإشارت نتيجة اختبار الحدود الى وجود علاقة طويلة المدى بين متغيرات الميزان التجاري والدخل وعرض النقد وسعر الصرف يساعد في تحسين الميزان التجاري.

• **ركزت دراسة (Dreger & Herzer 2013)** على معرفة اثر الصادرات على النمو في مستوى حجم الناتج القومي والميزان التجاري. وتكونت عينة الدراسة من (٤٥) دولة من الدول النامية ثم الحصول على بياناتها المالية للفترة (٢٠٠١-٢٠١١م) وتحليلها إحصائيا باستخدام اختبارات كامبل وبيرون (Campbell & Perron 1991) وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط سالبية بين حجم الصادرات وبين النمو الاقتصادي والميزان التجاري على المدى الطويل لدى الدول عينة الدراسة، ووجود علاقة ارتباط موجبة بين حجم الصادرات وبين النمو الاقتصادي والميزان التجاري للدولة على المدى القصير، وبينت النتائج وجود تباين في حجم اثر الصادرات على النمو في مستوى حجم الناتج القومي والميزان التجاري تعزى لمتغيرات الميزانية والمنطقة الجغرافية.

• **قام الباحثان (Khan & Lodhi, 2014)** بالكشف عن العلاقة بين النمو المالي، وصادرات المواد الزراعية الخام وانفتاح التجارة والنمو الاقتصادي في باكستان، وتم استخدام منهجية دراسة الحالة حيث أجرى الباحثون تحليلا ماليا على كل من النمو المالي، وصادرات المواد الزراعية الخام وانفتاح التجارة وحجم الناتج في الفترة ما بين (١٩٨٠-٢٠١٢م) وباستخدام نموذج (VAR). وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طويلة الأمد بين النمو المالي والصادرات المواد الزراعية الخام وبين زيادة حجم الناتج المحلي الذي يعد مؤشرا للنمو الاقتصادي، كما بينت النتائج أن صادرات المواد الخام، وانفتاح التجارة، والدين المحلي للقطاع الخاص يؤثر ايجابي على حجم النمو الاقتصادي في باكستان بينما كان هناك اثر سلبي للدين الخارجي على حجم صادرات المواد الخام وانفتاح التجارة.

• **اختبرت دراسة (Chebbi & Lachal 2007)** دور القطاع الزراعة وأثره على النمو الاقتصادي وتفاعله مع القطاعات الأخرى في تونس خلال الفترة ١٩٦١-٢٠٠٥ وتبين من نتائج الدراسة أن كل القطاعات تتجه إلى التحرك معا في تكامل مشترك في المدى الطويل أما في المدى القصير فقد تبين محدودية دور القطاع الزراعي في النمو الاقتصادي مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى في تونس.

- **بحث دراسة (2013) Ramphul** العلاقة السببية بيد الصادرات الزراعية والنمو الزراعية في الهند خلال فترة 1970-2010 وتبين وجود تكامل مشترك ووجود علاقة ايجابية ومتوازنة على المدى الطويل مما يدعم فرضية الصادرات تقود للنمو الزراعية ودلت نتائج الدراسة على احتياج الهند لسياسات اقتصادية تشجع الصادرات الزراعية لتعجيل معدل النمو الزراعي.
 - **اختبرت دراسة (2011) Shahbaz** فرضية الصادرات تقود النمو ELG في باكستان باستخدام بيانات موسمية خلال الفترة 1990-2008م، وتبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية وتكامل يؤكد فرضية الصادرات تقود النمو (ELG) في المدى القصير، وأنه بزيادة معدل تراكم رأس المال العيني يتحسن النمو الاقتصادي في باكستان.
- منهجية الدراسة:**

قام الباحثان من خلال هذا الفصل التطرق إلى التعريف بالمنهج الأمثل الذي سيخدم الدراسة، بالإضافة إلى التعريف بالمتغيرات الاقتصادية التي يتم اختيارها وسبب اختيارها مع الإشارة إلى مصادرها، وتوضيح الاختبارات الإحصائية التي تخدم متطلبات الدراسة والتي تم إدراجها، وأخيراً تبيان النتائج المتحصل عليها والاستنتاجات لتستخلص في الأخير مجموعة من التوصيات.

١. تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression):

يهتم نموذج الانحدار بتقدير الأثر بين متغير كمي، وهو المتغير التابع، متغير كمي آخر، وهو المتغير المستقل. وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

ويهتم تحليل الانحدار الخطي بدراسة وتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

نموذج الدراسة

$$\text{Trd} = \beta_0 + \beta_1 \text{Ex} + u_i \dots \dots \dots (1)$$

المتغير التابع :

حيث Trd: الميزان التجاري

المتغير المستقل :

Ex: الصادرات الزراعية

u_i : المتغير العشوائي

٢. اختبارات استقرار السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة:

ومن أجل اختبار استقراريه السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة تم استخدام كل من اختبار ديكي فولر وفيليبس بيرون وذلك للتأكد من استقراريه السلاسل الزمنية حيث أن عدم استقراريه السلاسل الزمنية يؤدي إلى نتائج انحدار مزيفة غير حقيقية، وبالتالي تم إجراء الاختبارين لمتغيرات الدراسة عند المستوى وتبين من خلال النتائج في الجدول (١) إن جميع المتغيرات غير مستقرة عند المستوى، حيث إن قيمة المعنوية لكلا الاختبارين اكبر من ٥% ، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم التي تنص على وجود جذر الوحدة (عدم استقرار السلسلة الزمنية) ، وبالتالي لابد من اخذ الفرق الأول لكافة المتغيرات ومن ثم إعادة الاختبار، وبعد اخذ الفرق الأول تبين من خلال الاختبارين (ديكي فولر وفيليبس بيرون) ومن خلال قيمة المعنوية والتي كانت اقل من ٥% لكلا الاختبارين، انها مستقرة وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على عدم وجود جذر الوحدة اي أن السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة أصبحت مستقرة وهذا يشير إلى أن تأثير كافة الصدمات المؤقتة سوف يتلاشى مع الزمن في المدى الطويل خاصة أن اختبار فيليبس بيرون يأخذ بعين الاعتبار الأخطاء العشوائية واشمل من اختبار (ديكي فولر) وبالتالي البيانات أصبحت جاهزة للتحليل.

جدول رقم (٢): اختبار فيليبس بيرن (PP) واختبار ديكي فولر المطور (ADF)

النتيجة	PP	ADF	المستوى	المتغير
غير مستقرة	0.1607	0.1491	المستوى	الميزان التجاري TRD
مستقرة	0.0000	0.0000	الفرق الأول	
غير مستقرة	0.0643	0.1502	المستوى	الصادرات الزراعية EX
مستقرة	0.0000	0.0000	الفرق الأول	

المصدر: من إعداد الباحثان - مخرجات برمجية E-Views

الجدول (٣): نتائج اختبار سكون البواقي

المستوى			المتغيرات
PP	ADF	التباطؤ	
***, ., ., ., ., .	***, ., ., ., ., .	2	Z=resid

***, **, *, تشير إلى سكون المتغيرات عند مستوى معنوية ١%، ٥% و ١٠% على التوالي.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات EViews.

من خلال النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول (٣) تبين أن البواقي تتسم بالسكون.

٣. نتائج اختبار التكامل المشترك (Co-Integration Test):

تشير نتائج الجدول (٤) إلى وجود علاقة تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة وبمعنوية (5%)، وذلك حسب (Max Eigen Value Test), (Trace Test) ولذلك نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والدالة على وجود تكامل مشترك عند مستوى معنوية (0.05) وبالتالي فإن نتائج اختبار التكامل المشترك تشير إلى وجود علاقة توازنه طويلة الأجل بين متغيرات الدراسة (الميزان التجاري، الصادرات الزراعية) أي أنها تظهر سلوكاً متشابهاً في المدى الطويل.

جدول رقم (٤): اختبار التكامل المشترك

Date: 08/26/17 Time: 11:12				
Sample (adjusted): 2007Q3 2016Q4				
Unrestricted Cointegration Rank Test (Trace)				
	0.05	Trace		Hypothesized
Prob.**	Critical Value	Statistic	Eigenvalue	No. of CE(s)
0.0000	15.49471	36.29700	0.526508	None *
0.0050	3.841466	7.887432	0.187439	At most 1 *
Trace test indicates 2 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level				
* denotes rejection of the hypothesis at the 0.05 level				
Unrestricted Cointegration Rank Test (Maximum Eigenvalue)				
	0.05	Max-Eigen		Hypothesized
Prob.**	Critical Value	Statistic	Eigenvalue	No. of CE(s)
0.0002	14.26460	28.40957	0.526508	None *
0.0050	3.841466	7.887432	0.187439	At most 1 *
Max-eigenvalue test indicates 2 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level				
* denotes rejection of the hypothesis at the 0.05 level				
**MacKinnon-Haug-Michelis (1999) p-values				

المصدر: من إعداد الباحثان - مخرجات برمجية E-Views.

يبين جدول رقم (٥) نتائج اختبار العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة، حيث نختبر الفرضية العدمية التي تنص على أحد المتغيرين لا يسبب الآخر، وبناء على قيمة الـ P-Value يتم رفض أو قبول الفرضية العدمية، حيث يتبين من النتائج ومن خلال قيمة الـ p-value ان هناك علاقة سببية وباتجاه واحد من الميزان التجاري إلى الصادرات الزراعية. حيث بلغت قيمة الـ p-value اقل من ٥% وبالتالي يتم رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود علاقة سببية باتجاه واحد بين المتغيرات وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة سببية باتجاه واحد بين المتغيرات. حيث ان زيادة قيمة الميزان التجاري تسبب زيادة الصادرات.

جدول رقم (٥): نتائج العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة (Granger Causality)

Pairwise Granger Causality Tests			
Date: 08/26/17 Time: 17:19			
Sample: 2007Q1 2016Q4			
Prob.	F-Statistic	Obs	Null Hypothesis:
0.1399	2.08906	38	EX does not Granger Cause TRD
0.0001	12.1457		TRD does not Granger Cause EX

المصدر: من إعداد الباحثان - مخرجات برمجية E-Views.

لاختبار الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي.

٤. نتائج اختبار الانحدار الخطي (Linear Regression):

يستخدم تحليل الانحدار الخطي لدراسة أثر متغير مستقل على متغير تابع، المتغير المستقل التفسيري قد يكون مستمر أو

فئوي وفيما يلي نتائج الانحدار لاختبار الفرضية

جدول رقم (٦): نتائج تحليل الانحدار

Dependent Variable: TRD				
Method: Least Squares				
Date: 08/26/17 Time: 11:07				
Sample: 2007Q1 2016Q4				
Included observations: 40				
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	8.780695	0.525272	4.612255	C
0.0000	5.196424	0.102265	0.531410	EX
27.00282	F-statistic		0.415410	R-squared
0.000007	Prob(F-statistic)		0.400026	Adjusted R-squared

إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات E-views

بين الجدول رقم (٦) نتائج الانحدار للمتغير المستقل (الصادرات الزراعية) على الميزان التجاري ، ويتضح من النتائج وجود اثر ايجابي وذو دلالة إحصائية للصادرات الزراعية على الميزان التجاري إذ بلغت قيمة المعنوية 0.0000 وهي اقل من ١% وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 التي تنص على انه لا يوجد اثر للصادرات الزراعية على الميزان التجاري ، اذ بلغ قيمة معامل الصادرات الزراعية (0.5314) إي أنه مع ثبات العوامل الأخرى فان ١% من الزيادة في الصادرات الزراعية يؤدي إلى زيادة الميزان التجاري بمقدار (0.5314)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود اثر معنوي للصادرات الزراعية على الميزان التجاري،.

ومن خلال قيمة $R^2=0.41$ يتبين إن 0.41 من التغيرات في الميزان التجاري سببها الصادرات الزراعية ، كما يتبين من خلال قيم اختبار الـ F-test(27.630) وقيمة الاحتمالية (0.000) إن النموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٥. اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار (Jarque- Bera test) لاختبار مدى أتباع البيانات للتوزيع الطبيعي حيث تتبع البيانات التوزيع الطبيعي

عندما تكون القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (٥%) ويوضح الجدول (٧) نتائج الاختبار:

جدول رقم (٧): نتيجة اختبار (Jarque-Bera) حول أتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي

النتيجة	Probability	Jarque-Bera	Variable
طبيعي	0.314567	2.313115	EX
طبيعي	0.218126	3.045675	TRD

إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل المتغيرات المدروسة أكبر من القيمة ٠,٠٥، أي أنه عند مستوى الثقة ٩٥% لا توجد فروق دالة إحصائية في توزيع قيم كل المتغيرات عن التوزيع الطبيعي، وبالتالي تقبل فرضية العدم والتي تقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وترفض الفرضية البديلة التي تقول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

٦. اختبار الارتباط الذاتي:

تم استخدام اختبار Breusch-Godfrey للتأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي بين البواقي ويتضح من النتائج في جدول (٨) ومن خلال قيمة الاحتمالية والتي كانت أكبر من ٥% عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء حيث يتم قبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود ارتباط ذاتي بين البواقي.

جدول(٨): نتائج اختبار الارتباط الذاتي

Breusch-Godfrey Serial Correlation		Probability
F-statistic	1.4532	0.3532
Obs-R-square	3.4532	0.1452

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات E-VIEWS.

٧. اختبار تجانس التباين للبواقي:

تم استخدام اختبار Breusch-Pagan-Godfrey ، حيث يتبين من النتائج في الجدول رقم(٩) ومن خلال قيمة المعنوية والتي كانت أكبر من ٥% إلى قبول الفرضية العدمية التي تنص على تجانس التباين للبواقي.

جدول(٩): نتائج اختبار تجانس التباين

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey			
0.6089	Prob. F(1,38)	0.266113	F-statistic
0.5979	Prob. Chi-Square(1)	0.278171	Obs*R-squared
0.5755	Prob. Chi-Square(1)	0.313580	Scaled explained SS
Test Equation:			
Dependent Variable: RESID^2			
Method: Least Squares			
Date: 08/26/17 Time: 11:11			
Sample: 2007Q1 2016Q4			
Included observations: 40			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات E-VIEWS.

فرضية الدراسة :

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني

النتائج والتوصيات:

بناء على نتائج التحليل القياسي للنموذج المستخدم الذي يستقصي اثر الصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني، فقد تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- وجود اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للصادرات الزراعية على الميزان التجاري عند مستوى ٠,٠٥ وانتفاء الفرضية الصفرية بعدم وجود اثر للصادرات الزراعية على الميزان التجاري الأردني حيث أن زيادة ١% من الصادرات الزراعية مع ثبات العوامل الأخرى يؤدي إلى زيادة الميزان التجاري ٠,٥٣١٤%.
- الصادرات الزراعية الأردنية غير قادرة على تغطية الواردات الزراعية وهذا يفسر حالة العجز المزمع في الميزان الزراعي الأردني، ويرجع السبب إلى ارتفاع المستوردات الزراعية وبخاصة الحبوب (قمح وشعير).

حيث لاحظنا من خلال فترة الدراسة أن حجم الصادرات الزراعية في عام ٢٠٠٧ كانت ٤٠٤١١٥ دينار وقد حققت زيادة طيلة فترة الدراسة وبلغت في عام ٢٠١٦ (٧٣٦٩٣٢) دينار وهذا التطور نتيجة الاتفاقيات المبرمة والاهتمام بالقطاعات التصديرية أما المستوردات الزراعية فقد بلغت ١٣٢١٩٢٣ دينار في عام ٢٠٠٧ وزادت بصورة ملحوظة حيث بلغت ٢٢٩٢٤٤٣ دينار في عام ٢٠١٥ وهذا سبب ارتفاع العجز في الميزان الزراعي.

٣. الدور المهم الذي تلعبه التجارة الخارجية والانفتاح على العالم الخارجي في التطور الحضاري والفكري مما أدى إلى تطور المشاريع الزراعية وقطاع التصدير ونجاح الأردن في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية وتوقيع العديد من الاتفاقيات التجارية والاستثمارية مع مجموعة من الدول العربية والأجنبية مما أدى إلى رفع القدرة التنافسية للمنتجات الزراعية.

ووفقا للاستنتاجات التي تم التوصل إليها ، فإن الدراسة توصي بما يلي:

١. ان وجود اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للصادرات الزراعية على الميزان التجاري الاردني يحتم على صناع القرار في المملكة التوجه إلى زيادة الاهتمام بالقطاع الزراعي كإقامة مناطق حرة للإنتاج الزراعي والصناعات الغذائية سوف يمنح المشروع مطلق الحرية في الإنتاج والتسويق وتوفير مدخلات الإنتاج دون تدخل الجهات الحكومية مما يشجع على الاستثمار وجذب رؤوس الأموال التي من شأنها أن تساهم في زيادة إنتاجية القطاع الزراعي.
٢. ضرورة تركيز الأردن على تطوير هيكل إنتاجي متنوع والتقليل من الاعتماد على المنتجات الأولية في هيكل صادراتها والعمل على زيادة الصناعات الغذائية مما يعمل على زيادة القيمة المضافة لها وهذا يعمل على تشجيع الصناعات المحلية للتقليل من المستوردات وذلك بإنشاء مصانع لتعليب المنتجات الغذائية مثلا.
٣. يجب مراجعة الاتفاقيات الاقتصادية والتجارية مع الدول العربية بشكل دوري سنوي لتحديد قدرتها على مواكبة التطورات الاقتصادية ومدى كفاءتها في خدمة وتنمية الصادرات الزراعية الأردنية والتركيز على علاقتها الاقتصادية والتجارية مع الدول حسب أهميتها الاقتصادية والتجارية للأردن وبحيث يعطى أولوية للعلاقات مع الدول العربية التي تشكل أهمية بالغة للاقتصاد الوطني.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. الشمري، محمد ظاهر دبوس، (٢٠١٤) الترابط بين الواردات والصادرات حالة الأردن رسالة ماجستير جامعة آل البيت، الأردن.
٢. طلافحة، قصي محمد(٢٠٠٥)، الصادرات واثرها على النمو الاقتصادي في الأردن، دراسة تطبيقية (١٩٧٦-٢٠٠٢)، رسالة ماجستير في الاقتصاد ، جامعة اليرموك، الأردن.
٣. حاجي، انمار امين (٢٠٠٥)، الصادرات الصناعية واثرها في تغير هيكل الناتج المحلي الاجمالي للمدة من (١٩٨٠-٢٠٠٢)، حالة دراسية الأردن، جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد ٧٩، العدد ٢٧.
٤. السواعي، خالد محمد(٢٠١٤)، محددات الميزان التجاري الاردني: نموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة، جامعة الزرقاء، الاردن.

- [1] Dreger, s & Herzer, D. (2013), A further " examination of the export led growth hypothesis, empirical Economics, 45: 39-60.
- [2] Houssen Eddine cgebbi and lassad lachal 2007 Agicutral sector and economic Growth in Tunisia African Development Bank Tunisia.
- [3] Khan, M & Lodhi, A (2014), Nexus between financial development, agriculture raw material exports trade openness and economic growth of Pakistan , Pakistan Journal of commerce and social sciancac, 8(3),629-639.
- [4] Ouian Ramphul (2013), Ouian Ramphul 2013 Agricultural Exports and the Growth of Agricultural in India, dayan and university , Rohtak, india.
- [5] Muhammad Shahbaz. (2011), Export-Led Growth Hypothesis in Pakistan, University Faisalabad,Pakistan.

The Impact of Agricultural Exports on the Jordanian Balance of Trade

Mohammed Atallah Alimat

The Ministry of Education, Jordan
Muhamadolimat@yahoo.com

Ibrahim Bataineh

The college Economics and Administrative Sciences, Al-Bayt University, Jordan

Abstract:

That The undertake study aimed to illustrate the influence at the exports Development of Jordan's trade balance.

undertake study was depending on approach through the building of a model of the simple Linear union and using the program of (eviews) for analyzing the data of time series at this period of time (2007-2016)

The study conveyed that there was appositive impact which has a statistical significance at export's Development of Jordan's trade balance because the higher of agricultural exports the less in the trade balance deficit the study recommended removing the marks that reduce the preaching capital through the establishment of free zones for agricultural production and food industry.

Keywords: Agricultural Exports, Jordan Trade Balance.

دور السياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة وفقا لتقارير منظمة السياحة العالمية - إشارة لحالة الجزائر -

بن مويزة مسعود

أستاذ محاضر - ب - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة الاغواط

ben_mess2004@yahoo.fr

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على العلاقة بين السياحة كقطاع اقتصادي، تزداد أهميته كقطاع متعدد الأبعاد اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، وبين مفهوم التنمية المستدامة باعتباره أحد التوجهات الاستراتيجية للأمم المتحدة، ومنظمتها المتخصصة في المجال: منظمة السياحة العالمية. كما يتم التركيز على دور السياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة.

كما حاول البحث إسقاط ذلك الأمر على حالة الجزائر من خلال تجربة الجزائر في مجال السياحة، وأهم المبادرات التي قامت بها لتعزيز مفهوم التنمية المستدامة من جهة، وتحقيق مفهوم السياحة المستدامة من جهة أخرى؛ وذلك بالتركيز على المخططات التوجيهية لهيئة الاقليم والتهيئة السياحية.

الكلمات المفتاحية: السياحة المستدامة، أهداف التنمية المستدامة، المخططات التوجيهية لهيئة الإقليم والتهيئة السياحية في الجزائر.



المقدمة:

شهد العالم الاقتصادي مجموعة من التطورات التي أثرت بشكل كبير على الكثير من الأفكار الاقتصادية بحيث تم ابتكار الكثير من المفردات والمصطلحات الجديدة، والتي كان لها الدور الكبير في تحويل دور الاقتصاد ومختلف أنشطته المتعددة والمتنوعة إلى المزيد من الحفاظ على الانسان وتنميته، من خلال الرفع من جودة وكمية الخدمات والحاجات التي ينبغي توفيرها له على نحو يضمن الرفاه الاقتصادي له ولبيئته التي يعيش بها. لذلك تتجه العديد من الاقتصاديات المتقدمة والنامية على حد سواء إلى التركيز على مصطلح التنمية المستدامة باعتباره محفزاً لتحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في نفس الوقت.

لم تعد التنمية ترتبط بالاستغلال الاقتصادي للثروات دون الأخذ بالاعتبار بالأبعاد والتأثيرات الاجتماعية والبيئية لها؛ بل أصبح التفكير الاقتصادي، منذ بداية التسعينات واستمرارا لوقتنا الحالي، منصبا ليس فقط على القطاع الاقتصادي الصناعي باعتباره مصدر الثروة الأساسي للبلد، بل تعدى إلى التركيز على القطاع الخدمي بمختلف أنشطته كمصدر للدخل الوطني للبلد. وهو توجه تبنته منذ نهاية الثمانينات من القرن الماضي (1987) منظمة الأمم المتحدة من خلال التركيز على مفهوم التنمية المستدامة وأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

ولقد أخذ القطاع السياحي، باعتباره قطاعاً خديماً بامتياز، الكثير من الاهتمام والدراسة من طرف منظمة الأمم المتحدة وخاصة من طرف أحد منظماتها المتخصصة في القطاع، ألا وهي: " منظمة السياحة العالمية"؛ وذلك مع زيادة مساهمته في

تحقيق التنمية بصفة عامة والتنمية المستدامة بصفة خاصة للكثير من الاقتصاديات النامية قبل المتقدمة. وبدأ ازدياد الاهتمام بمدى مساهمة صناعة السياحة في الدخل الوطني من خلال حصتها في صادرات البلد وثروته الاقتصادية. ويظهر ذلك الاهتمام بمدى مساهمة الصناعة السياحية في التنمية المستدامة وتحقيق أهدافها من خلال التقارير السنوية التي تصدرها منظمة السياحة العالمية من جهة، ومن خلال المبادرات التي أخذتها لجعل السياحة المستدامة رافداً مهما لتحقيق التنمية في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء؛ مع تعزيز دورها في تلك البلدان وتركيز مدى مساهمتها الفعالة في الاقتصاد من جهة أخرى. ولعل الجزائر باعتبارها عضواً في تلك المنظمة، حاولت القيام بالعديد من المبادرات لتعزيز دور القطاع السياحي ومدى مساهمته بالنشاط الاقتصادي بالبلد من خلال سياسات والمخططات السياحية، خاصة وأن الجزائر بحاجة ماسة لتنويع اقتصادها المرهون لسلة واحدة ألا وهي النفط.

إشكالية البحث:

ومن خلال ما تقدم يمكن ان نطرح اشكالية ورقتنا البحثية على الشكل التالي:

- ما هو دور السياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة وفقاً لتقارير منظمة السياحة العالمية؟ وما هي مبادرات الجزائر في تطوير السياحة في هذا المجال؟

الأسئلة الفرعية:

تتفرع عن تلك الرئيسية، مجموعة من الأسئلة الفرعية، نذكر منها:

- ما هي مدلولات السياحة كنشاط اقتصادي؟
- ما العلاقة بين السياحة والتنمية المستدامة؟
- ما هي أهم مبادرات منظمة السياحة العالمية في تعزيز دور السياحة في التنمية عامة والمستدامة خاصة؟
- ما هي مبادرات الجزائر لتعزيز دور السياحة في الاقتصاد؟

أهمية البحث:

تجلى أهمية البحث في بيان الأهمية المتزايدة للسياحة كنشاط اقتصادي في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية على المستوى الدولي، خاصة وأن السياحة تعتبر من بين أهم القطاعات الاقتصادية التي تزايد إسهامها في الاقتصاد العالمي منذ بداية الألفية الجديدة حسب احصائيات منظمة السياحة العالمية التي شملتها تقارير السياحة العالمية، خاصة مع المبادرات التي قامت بها تلك المنظمة في سبيل زيادة أهمية السياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة كأجندة تبنتها الأمم المتحدة حتى سنة ٢٠٣٠. لذلك كان البحث موجهاً نحو المساهمة في تسليط الضوء للمقررين وصانعي السياسات لأهمية السياحة وتزايد تأثيرها في الاقتصاديات العالمية.

أهداف البحث: لقد حاولنا من خلال متن هذا البحث تحقيق جملة من الأهداف، لعل أهمها:

- تحليل وضعية السياحة العالمية وأهم مؤشراتنا من خلال مؤشرات تقارير السياحة العالمية التي تصدرها منظمة السياحة العالمية.
- تسليط الضوء على أهمية السياحة المتزايدة في التنمية والنمو الاقتصادي عالمياً سواء كان البلد نامياً أو متقدماً.
- توضيح الأهمية الاجتماعية والثقافية للنشاط السياحي عالمياً، إضافة إلى أهميتها الاقتصادية.
- دراسة العلاقة بين التنمية المستدامة والسياحة كنشاط اقتصادي في البلد، من خلال مسح تقارير السياحة العالمية للفترة ٢٠١٠-٢٠١٧.
- متابعة أهم مبادرات المنظمة العالمية للسياحة في تعزيز أهداف التنمية المستدامة، بالتركيز على أهم المبادرات والأجندات التي قامت بها المنظمة خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٧.

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية البحث، قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- تلعب السياحة باعتبارها قطاعاً اقتصادياً مهماً دوراً مهماً في النمو الاقتصادي والاجتماعي للبلدان النامية والمتقدمة على حد سواء.
- يؤدي تطبيق مفهوم السياحة المستدامة إلى تعزيز أهداف التنمية المستدامة.
- يعد ضعف معدل النشاط السياحي في الجزائر عائناً حاسماً في ضعف تأثيره على تحقيق السياحة المستدامة.

منهجية البحث:

لقد تم الاستعانة بمنهجين أساسيين لتحقيق أهداف البحث: المنهج الوصفي الذي استعمل في وصف مفردات البحث من تنمية مستدامة وأبعادها، وسياحة وأهدافها وأدوارها. بينما تم استخدام المنهج التحليلي في دراسة العلاقة بين السياحة وبين أهداف التنمية المستدامة من خلال مبادرات منظمة السياحة العالمية للفترة المعنية بالدراسة. فضلاً عن المنهج الإحصائي جزئياً من خلال متابعة أهم إحصائيات السياحة العالمية وفقاً لتقارير السياحة العالمية.

حدود البحث:

لقد جاء هذا البحث ليعالج العلاقة بين أهداف التنمية المستدامة على السياحة كقطاع اقتصادي مهم عالمياً، لذلك فإن مستوى التحليل لن يكون جزئياً أو كلياً أو إقليمياً بل عالمياً بالأساس، من خلال التركيز على تقارير السياحة العالمية. حتى ولو أشرنا جزئياً في دراسة مؤشرات السياحة الدولية للمناطق الإقليمية. بالإضافة إلى أن فترة البحث تنحصر في المقام الأول بالفترة ٢٠١٠-٢٠١٧. وذلك بهدف متابعة دور السياحة المتزايد في تحقيق وتعزيز أهداف التنمية المستدامة. كما يتعلق الأمر بتطبيقها على حالة الجزائر.

دراسات سابقة:

- دراسة منظور جغرافي، ٢٠١٤، بعنوان: " التنمية المستدامة للسياحة الشاطئية بمنطقة الجبل الأخضر - ليبيا -"، مجلة العلوم والدراسات الانسانية، العدد الأول، المجلد الثاني. وتوصل الباحث إلى أن أنه لا يوجد اهتمام كبير بالاستثمار في عمليات السياحة بالمنطقة وتدهورها بشكل كبير خاصة لغياب الوعي لدى السكان المحليين بأهمية السياحة المستدامة.
- دراسة عبد الله عياشي، ٢٠١٥/٢٠١٦، بعنوان: " استراتيجيات تنمية السياحة البيئية في الجزائر من منظور الاستدامة - حظيرة الطاسيلي بولاية إليزي نموذجاً -"، دكتوراه علوم، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر. توصل الباحث إلى أن السياحة البيئية لا تزال هشة ولا ترقى للمستوى المطلوب بالرغم من الامكانيات والطاقت المميزة للجزائر ولمنطقة الطاسيلي بالتحديد.
- دراسة حميدة بوعموشة، ٢٠١١/٢٠١٢، بعنوان: "دور القطاع السياحي في تمويل الاقتصاد الوطني لتحقيق التنمية المستدامة - دراسة حالة الجزائر -"، ماجستير في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر. توصلت الباحثة إلى أن القطاع السياحي لا يفعل كثيراً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بسبب جملة من المشاكل التي يعاني منها القطاع كضعف الاستثمار وتأخر انجاز المخططات التنموية للسياحة وعدم الاستقرار السياسي والمؤسساتي.
- دراسة صلاح داود سليمان وعبد الستار عبود كاظم، ٢٠١٦، بعنوان: " دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة - مدينة بغداد نموذجاً -"، مجلة الأستاذ، بغداد، العراق، عدد ٢٠١٦. وتوصل الباحثان إلى أن دور السياحة في التنمية الاقتصادية والمستدامة محدود جدا بسبب المشاكل التي تعاني منها في مدينة بغداد، كغياب النظام الإحصائي للمعلومات السياحية وانخفاض الوعي السياحي وعدم اهتمام وسائل الاعلام بالتنمية السياحية والثقافية.

- دراسة سعيد بومنجل بالإنجليزية، ٢٠١٠، بعنوان: "The economic issue of tourism Algerian and socio-economic conditions of sustainable development in Algeria"، المجلة الدولية للعلوم الانسانية، المجلد ٠٧، العدد ٠١. وتوصل الباحث إلى أن الحديث عن التنمية المستدامة في مجال السياحة الجزائرية، ما يزال بعيداً، وأن الأمر يتطلب توفير

الشروط الضرورية من تخلص من البيروقراطية في إصدار التأشيرات، تسهيل اوصول ونشر المعلومات السياحية، تعيين الكفاءات البشرية المناسبة خاصة بالديبلوماسية في الخارج، ترقية الخدمات المقدمة للسائح من نقل وإيواء وأمن. تلك الشروط ما زالت الجزائر متأخرة في أغلبها.

• **الدراسة الحالية:** ما يميز دراستنا عن الدراسات المذكورة أعلاه، هو أننا حاولنا معالجة موضوع السياحة ودورها وعلاقتها بالتنمية المستدامة من خلال مفهوم السياحة المستدامة، وفقاً لمنظور منظمة السياحة العالمية. لذلك كان تركيزنا بصفة شبه كلية على المفاهيم التي قدمتها تلك المنظمة. لتمر في مرحلة لاحقة لإسقاطها على الجزائر، وما حاولت القيام به في تلك العلاقة باعتبارها عضواً في الأمم المتحدة ومنظمة السياحة العالمية.

محاور البحث:

وللإجابة على تلك الإشكالية، ارتأينا تقسيم الورقة البحثية إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** مؤشرات السياحة حسب منظمة السياحة العالمية ٢٠١٠-٢٠١٧؛
- **المبحث الثاني:** السياحة والتنمية المستدامة وفقاً لمنظمة السياحة العالمية؛
- **المبحث الثالث:** مبادرات الجزائر لتطوير السياحة المستدامة.

المبحث الأول: مؤشرات السياحة حسب منظمة السياحة العالمية ٢٠١٠-٢٠١٧

يهدف هذا المبحث إلى تحليل بعض مؤشرات السياحة وفقاً لتقارير منظمة السياحة العالمية للفترة ما بين ٢٠١٠-٢٠١٧ وفقاً لمجموعة من المعايير، وذلك وفقاً لما يلي:

• **المطلب الأول: تعريف منظمة السياحة العالمية**

تعتبر منظمة السياحة العالمية منظمة ذات طابع حكومي دولي منبثقة عن الاتحاد الدولي لهيئات السياحة الرسمية، مقرها في مدريد بإسبانيا، تأسست سنة ١٩٧٥، وأصبحت وكالة تابعة للأمم المتحدة متخصصة في مجال السياحة الدولية، منذ ٢٠٠٣^{٥٥}. وصل عدد أعضائها سنة ٢٠٠٥، لأكثر من ١٤٥ بلداً وسبعة أقاليم و٢٥٠ عضواً منتدبا، يمثلون القطاع الخاص والمؤسسات التعليمية والاتحادات السياحية والسلطات السياحية المحلية^{٥٦}.

تهدف المنظمة بالأساس إلى تنشيط السياحة وإنماؤها بغية المساهمة في التنمية الاقتصادية، التفاهم الدولي، السلام، الازدهار، الاحترام العالمي لحقوق الانسان والحريات الأساسية للجميع والتقدير بها، ودون أي تمييز عنصري أو جنسي أو لغوي أو ديني. ومع الاهتمام بمصالح البلدان النامية في حقل السياحة^{٥٧}. وتعكف على إصدار مجموعة من التقارير وفقاً لمجموعة من المؤشرات، والتي اخترنا منها: مؤشرين اثنين، هما: عدد الوافدين أو الزائرين والايادات السياحية. وذلك وفقاً لما يبينه الجدول (١) المبين أدناه.

• **المطلب الثاني: تحليل مؤشرات السياحة العالمية ٢٠١٠-٢٠١٧.**

يبين الجدول من خلال مؤشر عدد الوافدين أن عدد الوافدين أو الزائرين قد عرف خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٧، انتقال بصفة كبيرة من ٩٤٠ مليون سائح سنة ٢٠١٠ إلى أكثر من ١,٣٢٢ مليون أي أكثر من مليار سائح وافد سنة ٢٠١٧. وقد كانت سنة ٢٠١٢ هي أول سنة تم تخطي فيها الرقم مليار من الوافدين. وبنسبة زيادة سنوية خلال الفترة قدرت بالمتوسط بأكثر من ٤%.

^{٥٥} - منظمة السياحة العالمية. ٢٠١٥. الوثائق الأساسية لمنظمة السياحة العالمية، الجزء الأول، - النظام الأساسي، النظام الداخلي، الاتفاقات، النسخة

العربية، منظمة السياحة العالمية، مدريد، ص: ٥٦.

^{٥٦} - **محطات عالمية - منظمة السياحة العالمية - WORLD TOURISM ORGANIZATION**. ٢٠١٤. في مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمنية، السعودية العدد ٣٩٠، أكتوبر ٢٠١٤، ص: ٧٢.

^{٥٧} - نفس المرجع.

سنوياً (واستثناء ٧% سنة ٢٠١٧). لكن نصيب الأسد في تلك الزيادة مصدره منطقة أوروبا التي يتجاوز عدد السائحين نحوها أكثر من ٥٠% خلال الفترة، حيث انتقل من ٤٧٧ مليون سائح سنة ٢٠١٠ لينقل إلى أكثر من ٦٧١ مليون سائح سنة ٢٠١٧، كما شهدت سنة ٢٠١٥، تجاوز عددهم حاجز ٦٠٠ مليون. بينما احتلت آسيا والباسيفيك المرتبة الثانية بنسبة زيادة سنوية قدرت ب ٢٢% في المتوسط، ويعدد سياح انتقل من ٢٠٤ سائح سنة ٢٠١٠ حتى ٣٢٤ سنة ٢٠١٧. ولتتبعها منطقة الأمريكيتين بنسبة زيادة سنوية بالمتوسط بلغت تقريبا ١٦%، ويعدد سياح انتقل من ١٥٠ حتى ٢٠٧ مليون سائح بين ٢٠١٠-٢٠١٧. لتليها منطقة الشرق الأوسط بعدد سياح بلغ ٦٠ مليون سنة ٢٠١٠، و٥٨ مليون سنة ٢٠١٧. واحتلت أفريقيا المرتبة الأخيرة، إفريقيا سنة ٢٠١٠ بعدد ٤٩ مليون، ولكن العدد ارتفع سنة ٢٠١٧، بعدد سياح بلغ ٦٢ مليون، تاركة المرتبة الأخيرة لمنطقة الشرق الأوسط، خاصة وأن نسبة الزيادة السنوية لأفريقيا تكاد تكون مقتربة مع منطقة الشرق الأوسط، فيما بين ٥% و ٦% سنويا.

ويشير الجدول كذلك، أن نسبة التطور في الإيرادات السياحية، قد شهدت تحسناً خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٦، متناسبة مع تزايد السياح في كل منطقة. ولقد سجلت الإيرادات السياحية دولياً ٩١٩ بليون دولار سنة ٢٠١٠، لتتجاوز عتبة ١,١٠٠ بليون دولار سنة ٢٠١٣، وتستمر بالارتفاع لتتخطى عتبة ١,٢٠٠ بليون دولار ما بين ٢٠١٤-٢٠١٦. وكما أشرنا سابقاً، تأخذ منطقة أوروبا حصة الأسد من تلك الإيرادات بنسبة سنوية في المتوسط تعادل ٤٤% ما بين ٢٠١٠-٢٠١٤. إلا أنها تخلت على جزء من تلك الإيرادات لصالح منطقتي آسيا والباسيفيك، ومنطقة الأمريكيتين حيث انخفض المتوسط الخاصة بالمنطقة الأوروبية إلى ٣٦%. تلك المنطقتين حققتا نسب تطور سنوية بلغت ٢٠% للأمريكيتين و ٢٩% لآسيا والباسيفيك؛ وبمبالغ إيرادات سياحية تدرجت من ٢٤٩ بليون دولار سنة ٢٠١٠ إلى ٣٦٧ سنة ٢٠١٧ بليون دولار لمنطقة آسيا والباسيفيك؛ وما بين ١٨٢ إلى ٣١٣ بليون دولار لمنطقة الأمريكيتين. بينما بقيت منطقتي أفريقيا والشرق الأوسط بالمرتبتين الأخيرتين حيث سجلت أفريقيا ٣٤ بليون دولار بين ٢٠١٠-٢٠١٦؛ في حين كانت إيرادات الشرق الأوسط سياحياً في المتوسط ٥٠ بليون دولار خلال نفس الفترة. وكاننا قد سجلت أضعف نسبة نمو ب: ٤% و ٣% كمتوسط على الترتيب.

غير أنه يجب ملاحظة أن الاتجاه العام للسياح يركز في منطقتي أوروبا وآسيا والباسيفيك والأمريكيتين بدرجة أقل. كما أن الشرق الأوسط وأفريقيا الأقل جلباً للسياح بسبب مشاكلهما الاقتصادية والسياسية والأمنية، وعلى الرغم من غنى المنطقتين سياحياً. وهو أمر انعكس بشكل واضح على الإيرادات السياحية حيث تعد آسيا والباسيفيك والأمريكيتين الأكثر نمواً مقارنة مع منطقة الجذب التقليدية وهي أوروبا.

الجدول (١): احصائيات السياحة الدولية بحسب الوافدين والإيرادات للفترة ٢٠١٠-٢٠١٧

سنة التقرير		٢٠١٠		٢٠١١		٢٠١٢		٢٠١٣		٢٠١٤		٢٠١٥		٢٠١٦		٢٠١٧	
عدد الوافدين أو الزائرين																	
المنطقة الجغرافية	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
افريقيا	٤٩	٥٠	٥٠	٥٠	٥٢	٥٠	٥٦	٥٢	٥٦	٥٦	٥٦	٥٦	٥٣	٥٨	٦٢	٥٥	٥٥
الامريكيتين	١٥٠	١٦	١٥٦	١٦	١٦٣	١٦	١٦٩	١٥	١٦٩	١٦	١٨٢	١٦	١٩١	٢٠٠	٢٠٧	١٦	١٦
آسيا والباسيفيك	٢٠٤	٢٢	٢١٧	٢٢	٢٣٤	٢٢	٢٤٨	٢٣	٢٤٨	٢٣	٢٦٣	٢٣	٢٧٨	٣٠٩	٣٢٤	٢٤	٢٤
أوروبا	٤٧٧	٥١	٥٠٤	٥١	٥٣٤	٥٢	٥٦٣	٥٢	٥٦٣	٥٢	٥٨٤	٥٢	٦٠٩	٦١٥	٦٧١	٥١	٥١
الشرق الاوسط	٦٠	٠٦	٥٥	٠٦	٥٢	٠٥	٥٢	٠٥	٥٢	٠٥	٤,٨	٠٤,٥	٥٤	٥٤	٥٨	٠٤	٠٤
الإجمالي (مليون)	٩٤٠	١٠	٩٨٢	١٠	١,٠٣٥	١٠	١,٠٨٧	١٠	١,٠٨٧	١٠	١,١٣٥	١٠	١,١٨٤	١,٢٣	١,٣٢٢	١٠٠	١٠٠
نسبة التطور (%)	-	٠,٤٢٧	٥,٣٩	٥,٠٢	٤,٤١	٤,٣١	٤,٣٠	٠,٧									
الإيرادات السياحية																	
المنطقة الجغرافية	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ
افريقيا	٣٢	٠,٣	٣٣	٠,٣	٣٤	٠,٣	٣٤	٠,٣	٣٤	٠,٣	٣٦	٠,٣	٣٣	٠,٣	٣٥	٠,٣	٣٥
الامريكيتين	١٨٢	٢٠	١٩٩	١٩,٥	٢١٥	٢٠	٢٢٩	٢٠	٢٢٩	٢٠	٢٧٤	٢٠	٣٠٤	٣١٣	٢٥,٥	-	-
آسيا والباسيفيك	٢٤٩	٢٧	٢٨٩	٢٨	٣٢٣	٣٠	٣٥٩	٣١	٣٥٩	٣١	٣٧٧	٣٠	٤١٨	٣٣	٣٦٧	-	-
أوروبا	٤٠٦	٤٤	٤٦٣	٤٥	٤٥٧	٤٣	٤٨٩	٤٢	٤٨٩	٤٢	٥٠٩	٤١	٤٥١	٣٦	٤٤٧	-	-
الشرق الاوسط	٥٠	٠,٦	٤٦	٤,٥	٤٧	٠,٤	٤٧	٠,٤	٤٧	٠,٤	٤٩	٠,٤	٥٤	٥٨	٥	-	-
الإجمالي (بليون دولار)	٩١٩	١٠	١,٠٣	١٠	١,٠٧٦	١٠	١,١٥٩	١٠	١,١٥٩	١٠	١,٢٤	١٠	١,٢٦	١,٢٢	١,٣٢٢	-	-

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

- UN-World Tourism Organization, Annual Reports, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016.
- UN-World Tourism Organization, Tourism Highlights, 2014, 2015, 2016, 2017.

وباختصار، يمكن اختصار أهم مدلولات أرقام الجدول وفقاً لمشري الوافدين والإيرادات، في النقاط التالية:

- شهد عدد الوافدين تطوراً ملحوظاً وكبيراً خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٧ بحيث بلغت نسبة الزيادة السنوية في عددهم أكثر من ٤% سنوياً ويتطور مضطرباً. بل ان آخر سنة أي ٢٠١٧ سجلت رقماً قياسياً في الزيادة بلغ ٧% مقارنة بسنة ٢٠١٦. كما تجاوز عدد السائحين المليار سنة ٢٠١٢ كرقم قياسي جديد. بينما التركيز الغالب في أوروبا وآسيا وبدرجة أقل بالأمريكيتين. لتكون افريقيا والشرق الاوسط بالمؤخرة بسبب مشاكلهما ولا استقرار فيهما.
- من المتوقع أن يكون الاتجاه المستقبلي حول أكثر منطقة جذباً للسياح هي منطقة آسيا والباسيفيك بحسب منظمة السياحة العالمية إضافة إلى منطقة أوروبا على اعتبار تطور البنية السياحية بها. وهو ما يفسر تأخر افريقيا والشرق الأوسط في هذا المجال.
- نسبة تطور في الإيرادات السنوية تكاد تتجه نحو منطقة أوروبا باعتبارها وجهة سياحية تقليدية بامتياز. بينما بدأت إيرادات منطقة آسيا والباسيفيك والأمريكيتين بالانتعاش على حساب أوروبا بالتحديد حيث تعد بدائل جيدة لها. في حين شهدت

٥٨ العلامة (-) تعني أن المعلومات لم تتمكن من الحصول عليها.

أفريقيا والشرق الأوسط نسب تطور ضعيفة جداً، ومبالغ لم تتجاوز ٥٤ بليون دولار للشرق الأوسط و٣٦ بليون لإفريقيا. وإذا ما قارنا تلك الأرقام مع الأمريكيتين، نلاحظ أن إيرادات سنة ٢٠١٠ لهذه الأخيرة، تكاد تكون ٠٣ أضعاف إيرادات الشرق الأوسط وأكثر من ٠٥ أضعاف إيرادات إفريقيا.

المبحث الثاني: الساحة والتنمية المستدامة وفقاً لمنظمة السياحة العالمية

نحاول من خلال هذا المبحث التعرف على مفاهيم السياحة والسياحة المستدامة وفقاً لرؤية منظمة السياحة العالمية، بحيث تم تخصيص ثلاث وفقاً لما يلي:

• المطلب الأول: تعريف السياحة وأشكالها

هناك العديد من التعاريف التي أعطيت لمفهوم السياحة، لكننا ولأغراض الدراسة فإن تركيزنا سوف يكون عن وجهة نظر منظمة السياحة العالمية حيث تعرفها، بأنها: "أنشطة الأشخاص المسافرين من أماكنهم للإقامة في أماكن خارج أماكنهم المعتادة لمدة لا تزيد عن سنة مستمرة، لقضاء إجازة أو للأعمال أو لأغراض أخرى"^{٥٩}.

تشمل صناعة السياحة (أو الأنشطة السياحية) كافة الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي تتعلق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بتقديم الخدمات للسياح أو التي تنتج المنتج السياحي^{٦٠}. تتضمن تلك الأنشطة حسب منظمة السياحة العالمية ١٨٥ فرعاً من النشاطات الاقتصادية التي ترتبط بالسياحة، وتدرج ضمن التصنيف الموحد للنشاطات السياحية، من بينها: النقل، الفنادق والإيواء، مؤسسات تقديم الاطعمة والمشروبات، المصارف والمؤسسات المالية، المؤسسات الثقافية والترفيهية ومؤسسات الدعاية والترويج^{٦١}. لذلك تعتبر السياحة من أكبر القطاعات في العالم فضلاً عن كونها عنصراً مهماً في التجارة الدولية^{٦٢}.

هناك العديد من أشكال السياحة والسائحين حيث أن منظمة السياحة العالمية تميز بين السياحة الداخلية (داخل البلد الواحد) والسياحة الدولية (بين البلدان). كما تصنف السائحين إلى وافدين ومغادرين وداخليين^{٦٣}. على هذا الأساس، هناك العديد من أنواع السياحة التي تدرج حسب الغرض منها، نذكر منها: العلاجية، الدينية، الاجتماعية، الرياضية، التسوق، الترفيهية، الثقافية، البيئية، المغامرات، السيارات^{٦٤}.

تساهم السياحة، بمختلف أنواعها وأغراضها، في توفير العملة الصعبة للبلد وزيادة الدخل الوطني من خلال زيادة الطلب، تحقيق التقارب والتفاهم بين الشعوب، تحقيق التكامل الثقافي والاجتماعي والحضاري، توفر مناصب شغل وتزيد من تمكين المرأة والفئات الشبابية المختلفة. كما انها أداة لربط القيم الانسانية والاخلاقية والثقافية بين مختلف البلدان^{٦٥}.

• المطلب الثاني: تعريف السياحة المستدامة

يرجع تبني مفهوم الاستدامة في صناعة السياحة، بصفة صريحة وعلنية، للوثيقة الصادرة عن المؤتمر العالمي الذي انعقد بجزر الكناري بإسبانيا سنة ١٩٩٥؛ لقمة الأرض التي عقدت بالولايات المتحدة الأمريكية سنة ١٩٩٧^{٦٦}. ومنذ ذلك تم تطوير العديد

^{٥٩} - أحمد أديب أحمد. ٢٠٠٦/٢٠٠٥. تحليل الأنشطة السياحية في سورية باستخدام النماذج القياسية، ماجستير في الإحصاء والبرمجة، غير منشورة، قسم الإحصاء والبرمجة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.

^{٦٠} - UNWTO. 2008. *Glossary of Tourism Terms*, Madrid, Spain, p: 11.

^{٦١} - نبيل دبور. ٢٠٠٤. مشاكل وأفاق التنمية السياحية المستدامة في البلدان الاعضاء بمنظمة المؤتمر الاسلامي مع إشارة خاصة إلى السياحة البيئية، في مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، منظمة التعاون الإسلامي، أنقرة، تركيا.

^{٦٢} - منظمة التعاون الإسلامي. ٢٠١٥. السياحة الدولية في منظمة التعاون الإسلامي: الأفاق والتحديات، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، منظمة التعاون الإسلامي، أنقرة، تركيا، ص: ٠١.

^{٦٣} - UN. Department of Economic and Social Affairs. 2010. *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*, Statistic Division Series no.83/Rev.1, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, p : 17-21.

^{٦٤} - صلاح داود سليمان وعبد الستار عبود كاظم. ٢٠١٦. دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة (مدينة بغداد نموذجاً)، في مجلة الأستاذ: عدد خاص بالمؤتمر العلمي الرابع، بغداد.

^{٦٥} - سهام عيسوي وفاطمة حوجو. ٢٠١٧. واقع العرض والطلب السياحي في كل من الجزائر وتونس- دراسة مقارنة، في مجلة اقتصاديات المال والأعمال، عدد جوان، ص: ٨٣.

^{٦٦} - رقية ملاح. ٢٠١٣. آثار السياحة البيئية على التنمية المستدامة في الجزائر، في مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ٠٣، العدد ٠٥، ص: ٩٦.

من المفاهيم بما فيها مفهوم السياحة المستدامة حيث تشير الأمم المتحدة في دليلها الخاص بـ: "الإرشادات الدولية لإحصائيات السياحة" لسنة ٢٠٠٨، إلى أنه يجب اعتبار العلاقة بين السياحة والاستدامة، في الفقرة رقم ٨،٤٥، كأولوية بالنسبة للبلد^{٦٧}.

تعرف السياحة المستدامة (Sustainable Tourism Or EcoTourism) حسب منظمة السياحة العالمية، بأنها: " السياحة التي تأخذ بالاعتبار الكامل، آثارها الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، الحالية والمستقبلية، مع تلبية احتياجات الزوار، الصناعة، البيئة والمجتمعات المضيفة"^{٦٨}. وذلك يعني أنها:

- هي عملية مستمرة من تنمية السياحة، تتطلب رصد أثارها باستمرار واتخاذ التدابير اللازمة بشأنها. خاصة وأن تنمية السياحة هي تتطلب مشاركة فعالة من جميع الفاعلين، الموجهين بقيادة سياسية قوية ضمان الاتفاق والمشاركة الموسعة في مجال استدامة السياحة؛
- الاستنادة المثلى من الموارد والعمليات البيئية، كعنصر مهم في التنمية السياحية، للمساعدة في الحفاظ على التراث الطبيعي والتنوع البيولوجي؛
- احترام الأصالة الاجتماعية والثقافية للمجتمعات المضيفة، والحفاظ على تراثها الثقافي والقيمي والمعيشي؛
- ضمان عمليات وممارسات اقتصادية طويلة الأمد ومستدامة، وتوفير المنافع الاقتصادية والاجتماعية لجميع الفاعلين في السياحة وتوزيعها بعدالة. بما في ذلك توفير فرص العمل المستقرة، الحصول على مداخيل، الخدمات الاجتماعية للمجتمع المستضيف والمساهمة في تخفيف مستوى الفقر. كما يجب المحافظة على رضا سياحي عالي بحيث يزداد وعي السائح بقضايا الاستدامة والممارسات السياحية المستدامة.

• المطلب الثالث: أهداف التنمية المستدامة

يشير مفهوم التنمية المستدامة، وفقاً لتقرير لجنة الأمم المتحدة للبيئة والتنمية المستدامة (لجنة برونتلاند- ١٩٨٧) إلى أنها: "التنمية التي تلبى احتياجات الحاضر دون التضحية بقدرة الأجيال المستقبلية بتلبية حاجتهم"^{٦٩}. وذلك وفقاً لثلاثة أبعاد: بعد اقتصادي وبعد اجتماعي وبعد بيئي.

شهدت سنة ٢٠١٥ تبني خطة أو أجندة التنمية المستدامة ٢٠٣٠ (2030 Agenda for Sustainable Development) من طرف الحكومات الأعضاء في الأمم المتحدة، حيث تعد إطار عمل عالمي للقضاء على الفقر الشديد، ومحاربة عدم العدالة الاقتصادية والاجتماعية والتغيرات المناخية حتى آفاق سنة ٢٠٣٠. تم اعتماد الخطة بموجب القرار رقم ١/٧٠ المؤرخ في ٢٥ سبتمبر ٢٠١٥، المعنون بـ: " تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠"^{٧٠}. وتعتمد الخطة على خمس ركائز أساسية: الناس، الكوكب، الازدهار، السلام والشراكة في مجال التنمية المستدامة^{٧١}.

تم بناء تلك الخطة على إنقاذ خطة " أهداف التنمية للألفية الجديدة"، وقامت بتحديد ١٧ هدفاً للتنمية المستدامة، مفصلة إلى ١٦٩ هدف فرعي عنها^{٧٢}، حيث تضم تلك الأهداف^{٧٣}:

⁶⁷-UN. Department of Economic and Social Affairs. 2010. **International Recommendations for Tourism Statistics 2008**, Statistic Devison Series no.83/Rev.1, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, p : 78.

⁶⁸-UNEP & UNWTO. 2005. **Making Tourism More Sustainable- A Guide for Policy Makers**, UNEP & UNWTO, United Nations, New Work, p : 11-12.

⁶⁹- صلاح زين الدين. ٢٠١٦. دراسة لفرص وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث في القانون والسياحة، كلية الحقوق، جامعة طنطا، مصر، ٢٦-٢٧ أبريل ٢٠١٦، ص: ١٣.

^{٧٠}- الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. السنة الدولية لتسخير السياحة المستدامة من أجل التنمية لعام ٢٠١٧، البند ٢٠ من جدول أعمال التنمية المستدامة، القرار رقم A/C.2/70/L.5/Rev.1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ نوفمبر، ص: ٠٢.

^{٧١}- الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. القرار ١/٧٠ - تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، البندان ١٥، ١١٦، من جدول الأعمال، الوثيقة رقم A/RES/70/1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ أكتوبر، ص: ٠٢.

^{٧٢}- نفس المرجع.

⁷³-World Tourism Organization (UNWTO). 2015. **Tourism & The Sustainable development Goals**, UNWTO, Madrid, Spain, p : 01-04.

- القضاء على الفقر بكل أشكاله؛
 - إنهاء المجاعة، تحقيق الأمن الغذائي، تحسين التغذية وترقية الاستدامة الزراعية؛
 - ضمان الحياة الصحية وترقية الرفاه للجميع ولكل الأعمار؛
 - ضمان جودة عادلة وشاملة في التعليم وتحسين فرص التعلم مدى الحياة للجميع؛
 - تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والبنات؛
 - ضمان الوفرة والإدارة المستدامة للمياه والصرف الصحي للجميع؛
 - ضمان الحصول على طاقة حديثة بوفرة، بموثوقية واستدامة للجميع؛
 - ترقية النمو الاقتصادي الشامل والمستدام والكامل، والعمالة المنتجة واللائقة للجميع؛
 - بناء هياكل مرنة، ترقية تصنيع شامل ومستدام وتعزيز الإبداع؛
 - تقليص عدم المساواة داخل وبين الدول؛
 - جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة، مرنة ومستدامة؛
 - ضمان استدامة أنماط الإنتاج والاستهلاك؛
 - اتخاذ إجراءات عاجلة لمحاربة التغير المناخي وآثاره؛
 - المحافظة على الاستخدام المستدام للمحيطات، البحار والموارد البحرية من أجل التنمية المستدامة؛
 - الحماية والمحافظة وترقية الاستعمال المستدام للأنظمة البيئية الطبيعية، الإدارة الفعالة للغابات و محاربة التصحر ووقف تدهور الأراضي المحمية والمحافظة عليها والتنوع البيولوجي؛
 - ترقية مجتمعات شاملة وآمنة لأجل التنمية المستدامة، وتوفير الحصول على العدالة للجميع، وبناء مؤسسات فعالة، مسؤولة وشاملة على كل المستويات؛
 - تقوية وسائل إقامة وتنشيط الشراكة من أجل التنمية المستدامة.
 - **المطلب الرابع: الأبعاد والموضوعات الأساسية للسياحة المستدامة**
- تشمل السياحة في إطار التنمية المستدامة بأبعادها الثلاث: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بحسب منظمة السياحة العالمية، على الآثار التي تمارسها على تلك الأبعاد، سواء في الوقت الحالي أو المستقبلي. لذلك وضعت تلك المنظمة خمسة أبعاد للسياحة المستدامة، والتي تتجزأ بدورها إلى ١٧ محور. ويمكن أن نبين تلك الأبعاد والمحاور، فيما يلي:^{٧٤}
- **البعد الأول: السياسة السياحية والحكومة:** ويضم مكانة أو موقع السياحة السياحية في البرامج والسياسات التنموية للبلد؛ والسياحة وعلاقتها بالإطار التنظيمي والعلاقة بين حوكمة السياحة وإقامة المؤسسات في القطاع؛
 - **البعد الثاني: الأداء الاقتصادي، الاستثمار والتنافسية:** يشمل على أربع موضوعات، تبدأ بكيفية قياس السياحة ومساهمتها الاقتصادية، مروراً بدراسة البيئة الاقتصادية والتجارية وبيئة الاستثمار، ومعالجة موضوع المنتج وتسويقه وموقعة في السوق، ووصولاً في النهاية إلى دراسة المخاطر والأمن في السياحة؛
 - **البعد الثالث: التشغيل، العمل المناسب ورأس المال البشري:** يتضمن هو الآخر محورين أساسيين، هما تخطيط الموارد البشرية وشروط العمل، والمؤهلات والتدريب؛
 - **البعد الرابع: تقليص الفقر والاندماج الاجتماعي:** ويتم ذلك بالتركيز على مدخل متكامل في تقليص الفقر من خلال السياحة، وتدعيم مبادرات تعزيز النشاط السياحي، وتضمين الجماعات المؤثرة على القطاع السياحي والوقاية من الآثار الاجتماعية السلبية؛

⁷⁴-UNWTO.2017. **Tourism for Sustainable Development in Least Developed countries**, World Tourism Organization(UNWTO), the International Trade Centre(ITC) & the Enhanced Integrated Framework(EIF), ITC Printed, Geneva, Switzerland, p : 12.

• **البعد الخامس: استدامة البيئة الطبيعية والثقافية:** وذلك من خلال أربع محاور، أولها ربط السياحة بإدارة التراث الثقافي والطبيعي والمحافظة عليه؛ وثانيها الربط بين كفاءة الموارد الطبيعية والتغير المناخي. أما ثالثها، فيرتبط بتحسين استدامة عمليات تطوير السياحة. إضافة إلى قياس ومراقبة أثر السياحة على تلك البيئة كمحور خامس.

• **المطلب الخامس: أهمية السياحة المستدامة وفقاً لخطة ٢٠٣٠**

يمكن أن نختصرها في النقاط التالية:^{٧٥}

- **تعتبر السياحة مصدراً للنمو الاقتصادي الشامل والمستدام:** تبين احصائيات منظمة السياحة العالمية، أن:

• الزيادة السنوية في أنشطة السياحة الدولية تقدر بـ: ٤% منذ ٢٠٠٩؛

• تمثل السياحة ٧% من الصادرات العالمية و ٣٠% من الصادرات العالمية من الخدمات؛

• ١٥٠٠ مليار دولار من صادرات السياحة الدولية خلال سنة ٢٠١٥؛

• تشكل السياحة ١٠% من الناتج الداخلي الخام (PIB) العالمي.

- **تساهم السياحة في الإدماج الاجتماعي، تقليص البطالة والفقر:** وتبلغ مساهمتها في هذا المجال بـ:

• تخلق السياحة منصب عمل جديد من بين ١١ منصب عمل جديد في العالم؛

• تمثل السياحة القطاع التصديري الأول لكثير من الدول النامية؛

• تشير تقديرات منظمة السياحة العالمية بأن ٥٧% من الوافدين في مجال السياحة الدولية، ينتمون للبلدان الناشئة

في آفاق ٢٠٣٠؛

• يشغل قطاع السياحة مرتين تقريباً كمعدل تشغيل للنساء من القطاعات الاقتصادية الأخرى.

- **الاستخدام العقلاني للموارد، حماية البيئة والتغير المناخي:**

• التزام القطاع السياحي العالمي وفقاً لمنظمة السياحة العالمية بتقليص الانبعاثات العالمية من ثاني أكسيد الكربون بنسبة ٥%؛

• توليد رؤوس الأموال الموجهة للحفاظ على المحميات، والكائنات والبيئة؛

• زيادة الوعي من خلال السياحة بأهمية التنوع البيولوجي؛

• مع حلول ٢٠٣٠، سيصل عدد السائحين عالمياً ١,٨ مليار حيث يمثلون طاقة كامنة لتحقيق الاستدامة عالمياً.

- **ترسيخ القيم الثقافية، التنوع والتراث الثقافي:**

• إحياء النشاطات والأعراف التقليدية؛

• توفير الوسائل التي تسمح للمجتمعات المحلية بتطوير نفسها والافتخار بتراثها؛

• ترقية التنوع الثقافي؛

• التوعية والتحسيس بأهمية التراث التاريخي والثقافي؛

- **تعزيز التفاهم المشترك، السلام والأمن عالمياً:**

• إزالة الحواجز ومد الجسور بين البلدان من خلال السياحة الوافدة؛

• توفر امكانيات التبادل والتواصل الفكري بين البلدان ومواطنيها والوافدين من السياح، مما يعزز السلام؛

• تشكل السياحة أداة لديبلوماسية التأثير.

• **المطلب السادس: السنة الدولية للسياحة المستدامة ٢٠١٧^{٧٦}**

⁷⁵-UNWTO, 2017. **Why Tourism ?**,(On Line) : <http://www.tourism4development2017.org/why-tourism/>, consulter le : 06/12/2017.

⁷⁶- For more information, See : www.Tourism4development2017.org.

لقد أدى تزايد الاهتمام الدولي بالسياحة وازدياد اسهامها الاقتصادي والاجتماعي على المستوى الدولي، وتعزيزاً لأهم أفكار وأهداف خطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠، تم اختيار سنة ٢٠١٧ لتكون سنة للسياحة المستدامة وفقاً للوثيقة رقم A/C.2/70/L.5/Rev.1 المؤرخ في ١٨ نوفمبر ٢٠١٥^{٧٧}؛ والقرار رقم ١٩٣/٧٠ الخاص بتعيين ٢٠١٧ سنة للسياحة المستدامة^{٧٨}. وكلفت منظمة السياحة العالمية بتنفيذ مبادراته واجتماعاته وأعماله، باعتبارها المنظمة الأممية المتخصصة في المجال. وهذا تأكيداً على أهمية التنمية المستدامة في الوعي بتراث ثري للحضارات والقيم المتأصلة لمختلف الثقافات من جهة؛ وتأكيداً كذلك لدورها في محاربة الفقر وحماية البيئة وتحسين نوعية الحياة وتمكين المرأة والشباب، ومساهمتها في أبعاد التنمية المستدامة، لاسيما في الدول النامية.

كان الهدف من السنة الدولية للسياحة المستدامة هو رفع الوعي لدى صانعي السياسات والرأي العام بشأن اسهام السياحة المستدامة في التنمية، وجعل السياحة عامل تحفيز للتغيير الإيجابي من خلال السياسات والسلوكيات والممارسات، وخاصة في المجالات الرئيسية التالية^{٧٩}:

- النمو الاقتصادي الشامل والمستدام.
- الإدماج الاجتماعي، العمالة والحد من الفقر.
- الكفاءة في استخدام الموارد، حماية البيئة والتغير المناخي.
- القيم الثقافية، التنوع والتراث.
- التفاهم المتبادل، السلام والأمن.

شملت السنة الدولية للسياحة المستدامة على مجموعة من الأنشطة المبرمجة من طرف منظمة السياحة العالمية، والتي قسمت إلى ٤٠٤ مجموعات رئيسية، تضم المجموعة الأولى أنشطة الدعوة ورفع الوعي بالاعتماد على المناقشات والمؤتمرات والتظاهرات الوطنية والإقليمية والدولية. وتشمل المجموعة الثانية على أنشطة خلق المعرفة ونشرها خاصة في مجال أدوات وآليات رصد وقياس الآثار السلبية والإيجابية للسياحة. في حين خصصت المجموعة الثالثة لصنع السياسات السياحية من خلال تعزيز السياسات القائمة وتشجيع تبادل الممارسات الجيدة في المجال السياحة المستدامة، وتحفيز التعاون بين القطاع العام والخاص باعتماد مفهوم المسؤولية الاجتماعية. لنتجها المجموعة الخامسة لبناء القدرات والتعليم من خلال دعم وصياغة السياسات التربوية المعززة للمفهوم، مع تطوير المناهج الدراسية في هذا المجال، إضافة إلى تمكين الشباب والنساء عن طريق بناء المعارف وتنمية المهارات^{٨٠}.

• المطلب السابع: العلاقة بين أهداف التنمية المستدامة والسياحة

لتزم خطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠ البلدان الأعضاء في منظمة السياحة العالمية بتحقيق السياحة المستدامة من خلال التركيز على أهداف التنمية المستدامة عامة، وعلى تلك الموجهة بالخصوص للنشاط السياحي. ويتعلق الأمر هنا بالأخص، بالهدف الثامن (Target 8.9) من خلال إلزام البلدان الاعضاء على وضع وتنفيذ سياسات تشجع السياحة المستدامة التي تخلق فرص عمل وتعزز الثقافة والمنتجات المحلية؛ والهدف الثاني عشر (Target 12b) الذي يسلط الضوء على أهمية السياحة المستدامة ووصفها محركاً لخلق فرص العمل وتعزيز الثقافة والمنتجات المحلية من خلال ضمان أنماط استهلاك وانتاج مستدامة؛ والهدف الرابع عشر (Target 14.7) الذي اعتبر السياحة إحدى الأدوات التي تزيد من المنافع الاقتصادية للدول النامية الجزرية الصغيرة والأقل نمواً.

^{٧٧} - الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. السنة الدولية لتسخير السياحة المستدامة من أجل التنمية لعام ٢٠١٧، البند ٢٠ من جدول أعمال التنمية

المستدامة، القرار رقم A/C.2/70/L.5/Rev.1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ نوفمبر، ص: ٠٤.

⁷⁸ -U.N. General Assembly. 2016. **70/193.International Year of Sustainable Tourism for Development 2017**, Agenda item 20, A/RES/70/193, 70's Session, U.N. General Assembly, United Nations, 09 February, p : 01.

⁷⁹ -UNWTO. 2017. **2017 International Year of Sustainable Tourism for Development**, World Tourism Barometer, WTO, Vol.15, Advance Release, January 2017, p : 04.

^{٨٠} - منظمة السياحة العالمية. ٢٠١٦. السنة الدولية للسياحة المستدامة في سبيل التنمية ٢٠١٧: خريطة طريق للاحتفال معاً، منظمة السياحة العالمية،

مدريد، اسبانيا، ص: ٠٣-٠٤.

وذلك من خلال حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام من أجل التنمية المستدامة؛ من خلال السياحة الساحلية والبحرية للمحافظة على النظم الايكولوجية الهشة والإدارة المتكاملة للمناطق الساحلية.⁸¹

كما أن الفقرتين ١٣٠ و ١٣١ من الخطة، تشير بوضوح إلى أهمية السياحة في المساهمة في التنمية المستدامة وتشجيع الاستثمار في السياحة المستدامة، خاصة الثقافية والبيئية، باعتبار صلاتها الوثيقة بالقطاعات الأخرى وقدرتها على خلق مناصب عمل وفرص أعمال جديدة من خلال إنشاء مشاريع صغيرة ومتوسطة وتيسير الحصول على تمويل. ضف إلى زيادة الوعي البيئي وحفظه، حماية واحترام الحياة البرية والنباتات والتنوع البيولوجي، والحفاظ على التنوع الثقافي وتحسين رفاه المجتمعات المحلية وسبل عيشها. وكما ينظر للسياحة المستدامة، في إطار الفصل السابع من جدول أعمال القرن ٢١ للجمعية العامة للأمم المتحدة، كأداة لتعزيز النمو الاقتصادي خاصة البيئية منها، من خلال حماية الغابات والنظم الايكولوجية الجبلية والحفاظ على الموارد البحرية. إضافة إلى أن البرامج السياحية السليمة التي تحافظ على الثقافة المجتمعية، يمكنها تحقيق اللامركزية في التنمية المحلية والحد من التفاوتات بين المناطق تنموياً.⁸²

وتشير بعض الآراء، التي انتشرت مع بداية القرن ٢١، أنه إن كان هناك أثر إيجابي، فإن هناك أثراً سلبياً للسياحة مع زيادتها وتطورها، لعل أهمها: المساهمة في تخفيض الوصول للموارد الطبيعية وتدهور الوضع البيئي (تلويث التراث المادي، تلويث المياه، عدم احترام حقوق الآخرين... الخ) وتأثر سلباً على النمط الاجتماعي السائد للبلد واحترام حقوق الانسان، كما أنها مهنة احتكارية بمعنى تركز خدماتها بيد شركات كبيرة محددة عالمياً وليس فقط محلياً. ليرد عليهم الرأي المعاكس على هذا الكلام بالقول أن الهدف من السياحة المستدامة، تعزيز معنى الاستدامة من خلال العمل السياحي سواء للمستثمرين أو للسياح أنفسهم، وذلك من خلال:⁸³

- ترقية الاستدامة في الصناعة السياحية من خلال احترام المعايير البيئية والمحافظة على مصادر المياه ومنع التلوث البيئي باستعمال تسهيلات مناسبة واتباع كل التشريعات البيئية. ولما لا تكون المشاريع السياحية مساهماً في تمويل البيئة الطبيعية والمحافظة عليها.
- احترام تقاليد وعادات وثقافة المجتمعات المحلية من خلال الاتصال الفعال معهم؛ وتطوير مشاريع تحد من استغلال الاطفال والاعمال غير المشروعة. وبما في ذلك المساهمة في التدريب المتواصل للسائح والعاملين في القطاع ككل حول القيم الثقافية والاخلاقية والاجتماعية للمجتمعات المحلية.
- جعل المجتمعات المحلية جزءاً من العمل السياحي كبعد اقتصادي واجتماعي مهم (خلق قيمة اقتصادية أو دخل وتوفير مناصب شغل لهم)، مع تشجيع المستثمرين الصغار في المجال. إضافة إلى تمكين القاطنين بالمناطق السياحية في كل المشاريع السياحية القائمة والجديدة من خلال ادماجهم في برامج المؤسسات والهيئات السياحية بالمنطقة.
- يمكن للسائح أن يساهم في التغيير الاجتماعي والثقافي الإيجابي، وفي تعزيز القيم الانسانية واحترام معتقدات وحقوق الانسان، وفي تغيير نمط الحياة لمنطقة ما. كما أن سلوك السائح المستدام قد يكون رسالة لتنمية ثقافة جديدة بالمجتمع، فممارساته المستدامة كعدم رمي النفايات والاستغلال العقلاني للموارد في المناطق السياحية واحترام القوانين والتعليمات والاجراءات، تعد عوامل مهمة في طريق التنمية المستدامة، والتي تنتقل من بلد لآخر. وهذا كله يتطلب جهداً على المستوى الدولي والحكومي والصناعة ككل.

المبحث الثالث: مبادرات الجزائر لتطوير السياحة المستدامة

⁸¹-Institutional Relations & Resource Mobilization. 2016. **Tourism & SDGs**. UNWTO. United nations, New York.

⁸²- UN Department of Economic & Social Affairs. 2017. **Sustainable Tourism, Sustainable Development Knowledge Platform**, Department of Economic & Social Affairs, United nations, New York.

⁸³-UNCSD Steering committee. 1999. **Sustainable Tourism : A Non-Governmental Organization Perspective**, Commission on Sustainable Development(UNCSD), Background Paper04, United Nations, New York, p : 01-08.

نظرا لأهمية مفهوم السياحة المستدامة ، فإننا حاولنا من خلال هذا المبحث استعراض محاولات الجزائر لتبني ذلك المفهوم من خلال استعراض اهم المبادرات التي تبنتها الحكومة في مجال السياحة بصفة عامة، وفي مجال استدامة السياحة بصفة خاصة، وفقا لما يلي:

• المطلب الأول: مؤشرات السياحة في الجزائر

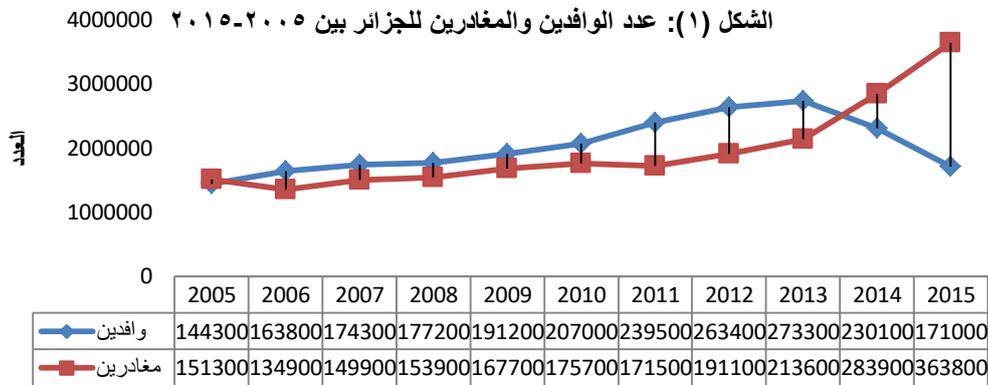
يمكن متابعة مؤشرات السياحة في الجزائر من خلال ثلاث مؤشرات أساسية، وهي: عدد الوافدين والمغادرين للجزائر للفترة ٢٠٠٥-٢٠١٥؛ و إيرادات السياحة الدولية ولكن كنسبة من الصادرات لبعض الدول العربية مع الجزائر، اعتماداً على تقارير ومعطيات منظمة السياحة العالمية. بينما كان المؤشر الثالث مرتكزاً على عدد الوافدين الأجانب للجزائر بحسب البلد والغرض. وسوف نحاول شرح كل مؤشر من خلال النقاط التالية:

أ- السياحة الدولية، عدد الوافدين والمغادرين للجزائر:

يعتبر السائحون الدوليون الوافدون (زوار المبيت) بأنهم عدد السائحين المسافرين إلى بلد آخر غير البلد الذي به إقامتهم المعتادة ولكن خارج بيئتهم المعتادة، لفترة لا تزيد على ١٢ شهراً. وغرضهم الرئيسي من الزيارة ليس اشتغالهم بنشاط يحصلون مقابلته على تعويض من داخل البلد الذي تمت زيارته. أما السائحون الدوليون المغادرون هم عدد الأشخاص المغادرين من البلد الذي به إقامتهم المعتادة إلى أي بلد آخر لأي غرض آخر غير اشتغالهم بنشاط يحصلون مقابلته على تعويض بالبلد الذي تمت زيارته. ويمكن أن نوضح عدد الوافدين للجزائر والمغادرين لها من خلال الشكل ٠١ أدناه.

يبين الشكل ٠١ أدناه أن سنة ٢٠٠٥ شهدت تقارباً نسبياً بين عدد الوافدين المغادرين للجزائر حيث سجل عدد قدر بـ: ١٤٤٣٠٠٠ للوافدين و ١٥١٣٠٠٠ للمغادرين. لتسجل آخر سنة أي ٢٠١٥، ١٧١٠٠٠٠ للوافدين مقابل ٣٦٣٨٠٠٠ للمغادرين. أي نسبة المغادرين كانت أعلى من نسبة الوافدين لسببين رئيسيين: الأوضاع الاقتصادية والازمة الاقتصادية للجزائر بسبب تراجع اسعار البترول وغلاء المعيشة والأسعار، مما دفع بالكثير للمغادرة. إضافة إلى ضعف الخدمة السياحية في الجزائر، مما دفع بالكثير للبحث عن وجهات سياحية بديلة خاصة تونس والمغرب كأقرب نقطتي جذب في منطقة شمال أفريقيا بالنسبة للجزائر.

يمكن أن نقسم المنحى إلى ثلاث فترات رئيسية: شهدت الفترة الأولى (٢٠٠٥-٢٠١١) تقارباً نسبياً واضحاً بين عدد الوافدين والمغادرين، لكن بتفوق طفيف لعدد الوافدين بسبب تحسن الأوضاع السياسية والأمنية والاقتصادية بتحسن أسعار البترول في السوق الدولية. أما الفترة الثانية (٢٠١١-٢٠١٣) فشهدت تواجلاً سواء في الزيادة الخاصة بعدد الوافدين أو المغادرين، ومع مواصلة عدد الوافدين بالتفوق على عدد المغادرين. ولقد شهدت الفترة تحسناً كبيراً في الأوضاع السياحية للجزائر من خلال السياحة الصحراوية والجبالية. ضف إلى ذلك أن الجزائر استفادت من الجانب السياحي جزئياً من خلال فترة الربيع العربي في أكبر الوجهات السياحية كمصر وسوريا والأردن. ضف إلى ذلك زيادة الوافدين من افريقيا.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

منظمة السياحة العالمية. ٢٥/٠١/٢٠١٨. الكتاب السنوي للإحصاءات السياحية - موجز الإحصاءات السياحية وملفات البيانات -

تقديرات صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للصادرات، مؤشرات التنمية الدولية،

<https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.ZS>

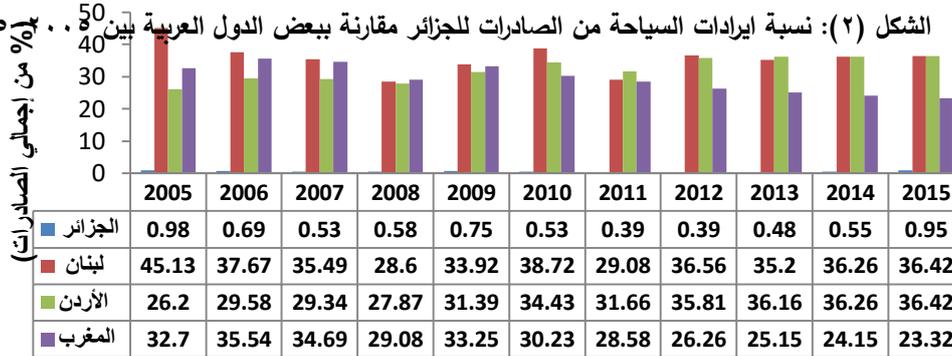
بينما شكلت الفترة الأخيرة (٢٠١٥-٢٠١٤) تدهوراً كبيراً في عدد الوافدين الذي انتقل من ٢٧٣٣٠٠٠ سنة ٢٠١٣، لينخفض إلى ٢٣٠١٠٠٠ سنة ٢٠١٤، وينخفض بنسبة معتبرة إلى ١٧١٠٠٠٠ سنة ٢٠١٥. في حين أن عدد المغادرين اتجه عكس عدد الوافدين، فانقل عددهم من ٢١٣٦٠٠٠ إلى ٢٨٣٩٠٠٠ سنة ٢٠١٤ إلى ٣٦٣٨٠٠٠ سنة ٢٠١٥. وأصبح بذلك عدد المغادرين أكثر من عدد الوافدين بسبب أزمة الجزائر الاقتصادية بانخفاض البترول، واحتدام أزمة الساحل الأفريقي (مالي) وانعدام الأمن فانخفضت السياحة الصحراوية والجبلية بدرجة كبيرة.

ب- السياحة الدولية، إيرادات (% من إجمالي الصادرات):

تتكون إيرادات السياحة الدولية من نفقات الزوار الدوليين القادمين، بما في ذلك المدفوعات الموجهة لشركات النقل الوطنية لغرض النقل الدولي. يجب أن تشمل هذه الإيرادات أية مبالغ مدفوعة مقدماً نظير سلع أو خدمات يتم الحصول عليها في البلد الوجهة. ويمكن أن نبين إيرادات الجزائر كنسبة من الصادرات من خلال الشكل ٠٢ أدناه.

تم التركيز في الشكل ٠٢ على مقارنة تلك النسبة مع ثلاث دول عربية، وهي: لبنان، الأردن والمغرب؛ باعتبارها من بين دول المنطقة العربية الأكثر استقطاباً للسياح. ولقد تم اختيار المنطقة العربية على اعتبار أن الجزائر لو قورنت عالمياً مع بلدان أوروبا وآسيا والأمريكيتين؛ فإن المقارنة قد تصبح غير فعالة باعتبار الفوارق في الامكانيات والشروط السياحية المتوفرة. لذلك كان الخيار على اختيار عينة من المنطقة العربية التي تعتبر الجزائر جزءاً منها. كما أن هناك قواسم مشتركة لغوياً ودينياً وثقافياً. فالهدف هنا، هو: أين وضع الجزائر في هذا المؤشر في منطقتها؟ خاصة وأن المنطقة العربية ككل، تحتل مراتب دنيا في إيرادات السياحة عالمياً.

الشكل (٢): نسبة إيرادات السياحة من الصادرات للجزائر مقارنة ببعض الدول العربية بين ٢٠١٥-٢٠٠٥



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

منظمة السياحة العالمية. ٢٠١٨/٠١/٢٥. الكتاب السنوي للإحصاءات السياحية - موجز الإحصاءات السياحية وملفات البيانات - تقديرات صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للصادرات، مؤشرات التنمية الدولية، <https://data.albankaldawli.org/indicator/ST.INT.RCPT.XP.ZS>

يوضح الشكل (٢) بوضوح مدى تأخر الجزائر في هذا المؤشر مقارنة بلبنان والمغرب والأردن. بل أن نسبة مساهمة السياحة في الصادرات انتقلت من ٠,٩٨ إلى ٠,٣٩ سنة ٢٠١٢ كأدنى معدل انخفاض. فتذبذب المعدل الذي لم يتجاوز ٠,٩٨ كأقصى حد واضح ما بين ٠,٦٩ سنة ٢٠٠٦ ثم ٠,٥٣ سنة ٢٠٠٧ ثم ٠,٣٩ سنة ٢٠١٢ ثم ارتفع المعدل سنة ٢٠١٣ إلى ٠,٤٨ ليستقر في آخر سنة مجدداً عند التسعينيات العشرية أي ٠,٩٨ فقط.

يعد معدل المساهمة في الجزائر منخفض جداً بل وضعيف بدرجة كبيرة، وهي سمة تعاني منها كل القطاعات في الجزائر، باستثناء قطاع النفط باعتباره ثروة البلد التي تكاد تكون صادرات البلد. في المقابل كانت نسبة مساهمة السياحة في صادرات لبنان قد فاقت ٤٥,١٣ سنة ٢٠٠٥ لتستقر في نهاية المدة (٢٠١٥) عند ٣٦,٤٢ بسبب أوضاع المنطقة المتقلبة سياسياً واقتصادياً وأمنياً. في حين الأردن كانت مساهمة إيرادات السياحة قد بلغت ٢٦,٢ سنة ٢٠٠٥ لتستقر عند ٣٦,٤٢ سنة ٢٠١٥ وبتحسن ملحوظ وبنسبة متزايدة مقارنة بلبنان. ولقد استفاد الأردن لاستقراره النسبي من أوضاع منطقة الشرق الأوسط ككل. بينما يعد اسهام السياحة من حيث إيراداتها في الصادرات كنسبة محصوراً ما بين ٣٢,٧ كحد أقصى و ٢٣,٣٢ كحد أدنى.

لكن مقارنة الجزائر بنسبة المساهمة في تلك البلدان الثلاث، توضع التأخر الكبير في الجزائر في هذا المجال، إذ تعتبر الأردن، لبنان والمغرب وجهات سياحية دولية بامتياز. كما درجة استقطابها للسائحين العرب خاصة من الخليج تكاد تكون شبة كاملة. بينما تبقى الجزائر بعيدة في المؤشر وتحتاج لمزيد من المجهودات والتحسينات. وهو أمر واضح في وضعية القطاع بالجزائر رغم مجهودات الدولة في هذا المجال من صياغة سياسات وتحديد اولويات وخطط دعم مالي وهيكلية.

ج _ عدد الوافدين الأجانب للجزائر بحسب البلد والغرض:

يمكن أن عدد الوافدين الأجانب فقط للجزائر وبحسب بلدانهم الأصلية من خلال الجدول ٠٢ أدناه.

الجدول (٢): عدد الوافدين الأجانب للجزائر بحسب البلد والغرض

الغرض البلد	٢٠١٣			٢٠١٤			٢٠١٥		
	راحة واستجمام	رحلات أعمال	في اطار مهمة	راحة واستجمام	رحلات أعمال	في اطار مهمة	راحة واستجمام	رحلات أعمال	في اطار مهمة
تونس	٥٢٠١٢٧	١٣٠١٥	٨٠	٤٥٥٤٥٤	١٨٤٩١	١١	٥٥٧٣٩٧	١٧٨٥٧	٤٦
فرنسا	٥٥٠٨٧	٦٣٠١٠	٦٢٩	٦٣٢٨٤	٥٧٧٣٣	٢٥٥	٧٩٥٤٩	٦٩٩٤٥	١٧٥
المغرب	١٣٦٠١	١٣١٥١	٨	٢٠٠٢٥	١٧٩٣٦	٠	٣٤٧٦٨	١٨٦٦٣	٦
الصين	١٥٤٨	٢٢٧٨٤	١١٢	٢٧٤	٢٧٢٩٤	٥٢	٥٣٤	٤٧٤٦٨	٥٤
اسبانيا	١٠٦٦٨	٢٣٧٣٥	٥٢	١٢٥١٥	٢٤٧٨٢	١٧	٦٦٥٢	٢٥٧١٥	١٤
تركيا	٢٢٨٥	١٢٠٥١	٢١٣	٣٧٤٦	١٧٣٧٧	١٨٤	٦٥٣٥	٢٥٨٣٣	١٦٥
ايطاليا	٥٨٣٦	١٦٤٩٧	١٢٧	٢٩٩٧	١٧٢١٤	٤٠	٢٣١٩	١٨٣٢٥	٥١
المانيا	١٤٥٠	٨٦٦٤	٧٤	١٦٧٥	٩٤٧٥	٤٢	٢١٣٨	٧٤١٢	١٢
البرتغال	٦٩٩	٧٦٧٢	٤٢	٧٩٣	٧٤٢٩	٣٠	٨٤٢	٨٠٢٨	٢
بريطانيا	١٣٣٤	٥٧٩٩	٥٠	٥٣٧	٧٢٠٤	١٦	١١٨٢	٦٤٩٤	١٠
المجموع	٦١٢٦٣٥	١٨٦٣٧٨	١٣٨٧	٥٦١٣٠٠	٢٠٤٩٣٥	٦٤٧	٦٩١٩١٦	٢٤٤٧٤٠	٥٣٥

Source : Direction des Systèmes d'Information et des Statistiques. 2017. **Production des statistiques du tourisme en Algérie**, Programme régional de renforcement des capacités en matière des statistiques du tourisme, de l'OMT, Ministère de l'Aménagement du Territoire du Tourisme et de l'Artisanat , Palais des

يبين الجدول أعلاه أن الدول العشر الأولى التي يتوافد منها السائحون للجزائر، ما بين ٢٠١٣-٢٠١٥، بقيت هي نفسها. كما أن أول جنسية للسائحين تأتي من تونس ثم فرنسا بحكم القرب الجغرافي للأولى والإرث التاريخي للثانية. في حين تتوزع باقي الجنسيات بين عدد من دول الاتحاد الأوروبي كإسبانيا وإيطاليا؛ وبين الصين وتركيا والمغرب. فمن بين ٦١٢٦٣٥ وافدا للجزائر سنة ٢٠١٣ بغرض الراحة والاستجمام غالبيتهم من تونس بعدد بلغ: ٥٢٠١٢٧ سائحا، تليها فرنسا ب: ٥٥٠٨٧ سائحا. بينما احتلت البرتغال المرتبة الأخيرة لنفس السنة بـ ٦٩٩ سائحا. في حين أن الأمر تغير للسياح بغرض القيام بالأعمال بحيث أن فرنسا احتلت الصدارة بعدد تجاوز خمسة وخمسون ألف؛ تلتها كل من اسبانيا والصين وإيطاليا على التوالي. وكان نصيب السياحة في إطار مهمة من طرف الاجانب منخفضا جدا لنفس السنة.

وعلى العموم، تمثل تونس وفرنسا أهم مصدر للسياح للجزائر خلال السنوات الثلاث عبي الرغم من التذبذب أحيانا فيها أو حتى انخفاضها. ولكن تمثل السياحة بغرض الراحة الأكثر تمثيلا في الجزائر، تتبعها بغرض القيام بالأعمال. ليكون نصيب السياحة في إطار مهمة منخفضا جدا.

• **المطلب الثاني: أهم الهياكل والهيئات السياحية في الجزائر**

منذ إصدار قانون التنمية المستدامة للسياحة للجزائر بموجب القانون ٠٣-٠١ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣^{٨٤}، تم توجيه كل الهيئات والمؤسسات والهياكل تحت الوصاية إلى هذا المفهوم الجديد، بحيث صدرت العديد من القوانين التي تنظم عملها، والتي يمكن اختصار أهمها في الجدول التالي:

الجدول(٣): الهيئات والهياكل السياحية المتخصصة في الجزائر

الرقم	الهيئة أو المؤسسة	القانون الخاص بها
القوانين الخاصة بتطوير وتنمية السياحة		
٠١	التنمية السياحية المستدامة	القانون ٠٣-٠١ المؤرخ في ١٧ فبراير ٢٠٠٣ المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة.
٠٢	المخطط التوجيهي القطاعي للتهيئة السياحية	قرار وزاري مشترك مؤرخ في ٠٩ يونيو ٢٠٠٦ المتعلق بتشكيلة اللجنة المركزية لإعداد مشروع المخطط التوجيهي القطاعي للتهيئة السياحية وكيفيات عملها.
المؤسسات المكلفة بالتطبيق		
٠١	الديوان الوطني للتنشيط والتطوير والإعلام في الميدان السياحي	مرسوم رقم ٨٣-٢٠٨ المؤرخ في ٢٦ مارس ١٩٨٣.
٠٢	الديوان الوطني للسياحة	مرسوم تنفيذي رقم ٨٨-٢١٤ المؤرخ في ٣١ أكتوبر ١٩٨٨.
٠٣	الوكالة الوطنية للتنمية السياحية	مرسوم تنفيذي رقم ٩٨-٧٠ المؤرخ في ٢١ فيفري ١٩٩٨.
التكوين في المجال السياحي		
٠١	المدرسة الوطنية العليا للسياحة	مرسوم تنفيذي رقم ٩٤-٢٥٥ المؤرخ في ١٧ أوت ١٩٩٤.
٠٢	المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية	مرسوم تنفيذي رقم ٩٤-٢٥٦ المؤرخ في ١٧ أوت ١٩٩٤.
٠٣	مركز الفندقية والسياحة	مرسوم تنفيذي رقم ٩٤-٢٥٧ المؤرخ في ١٧ أوت ١٩٩٤.
النشاطات السياحية		
٠١	نشاط الفندقية	قانون رقم ٩٩-٠١ المؤرخ في ٠٦ جانفي ١٩٩٩ يحدد القواعد المتعلقة بالفندقية.
٠٢	نشاط وكالات السياحة والأسفار	قانون رقم ٩٩-٠٦ المؤرخ في ٠٤ أفريل ١٩٩٩ يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.
٠٣	استغلال المياه الحومية	مرسوم تنفيذي رقم ٠٧-٦٩ المؤرخ في ١٩ فيفري ٢٠٠٧.
٠٤	استغلال اماكن التخميم	مرسوم رقم ٨٥-١٤ المؤرخ في ٢٦ جانفي ١٩٨٥.
٠٥	الاستغلال السياحي للشواطئ	قانون رقم ٠٣-٠٢ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣.
٠٦	نشاط الدليل السياحي	مرسوم تنفيذي رقم ٠٦-٢٢٤ المؤرخ في ٢١ جوان ٢٠٠٦.
مناطق التوسع والمناطق السياحية		
٠١	الاستشارة المسبقة في مجال رخص البناء	مرسوم تنفيذي رقم ٠٤-٤٢١ المؤرخ في ٢٠ ديسمبر ٢٠٠٤.
٠٢	ممارسة حق الشفعة	مرسوم تنفيذي رقم ٠٦-٣٨٥ المؤرخ في ٢٨ أكتوبر ٢٠٠٦.
٠٣	منح حق الامتياز	مرسوم تنفيذي رقم ٠٧-٢٣ المؤرخ في ٢٨ جانفي ٢٠٠٧.
٠٤	مخطط التهيئة السياحية لمناطق التوسع والمواقع السياحية	مرسوم تنفيذي رقم ١٥-٧٨ المؤرخ في ١٢ مارس ٢٠١٥.
٠٥	التحديد والتصريح والتصنيف لمناطق التوسع السياحي	مرسوم تنفيذي رقم ١١-٧٧ المؤرخ في ١٦ فيفري ٢٠١١.
مبادرات ترقية النشاط السياحي		
٠١	بنك معطيات السياحة	مرسوم تنفيذي رقم ٠٤-٨١ المؤرخ في ١٤ مارس ٢٠٠٤.
٠٢	صندوق الترقية السياحية	مرسوم تنفيذي رقم ١٤-١٩ المؤرخ في ٢١ جانفي ٢٠١٤.
٠٣	المهرجان الدولي للسياحة الصحراوية	مرسوم تنفيذي رقم ٠٨-٢٢٤ المؤرخ في ١٤ جويلية ٢٠٠٨.
٠٤	المهرجان الدولي للسياحة والأسفار	مرسوم تنفيذي رقم ٠٨-٣٨٤ المؤرخ في ٢٦ نوفمبر ٢٠٠٨.
٠٥	اليوم الوطني للسياحة	قرار مؤرخ في ٢٩ ماي ٢٠١١ يتضمن إحداث اليوم الوطني للسياحة.

المصدر: وزارة السياحة والصناعة التقليدية. ٢٠١٥. **مصنف النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالسياحة**، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجمهورية الجزائرية، أفريل ٢٠١٥. بتصرف.

^{٨٤} القانون رقم ٠٣-٠١ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجزائر، العدد ١١، الصادر في ١٩ فيفري

يوضح الجدول (٣) أعلاه أن هناك مجهودات وتدابير تتخذها الدولة في مجال تعزيز دور السياحة في الاقتصاد، وتطبيق مفهوم السياحة المستدامة. كما أنه يبين بوضوح التزام الدولة ووعيتها بأهمية هذا القطاع للاقتصاد الجزائري الذي يحتاج للتنوع والخروج من أزمة البترول وتذبذب أسعاره. وشمل تلك التشريعات والاجراءات الهياكل والموارد البشرية والدعم.

• **المطلب الثالث: السياحة وأهداف التنمية المستدامة من خلال مخطط التهيئة السياحية**

أ- **تعريف المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية:**

يدخل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في إطار المخطط الوطني لتهيئة الاقليم حتى سنة ٢٠٢٥، بحيث يعد الإطار الاستراتيجي المرجعي للسياسة السياحية في الجزائر، والتي تم وضعه سنة ٢٠٠٨ وحتى سنة ٢٠٢٥. قسم ذلك المخطط إلى ثلاث فترات: المدى القصير (٢٠٠٩)؛ المدى المتوسط (٢٠١٥) والمدى الطويل (٢٠٢٥).

تم وضع المخطط بهدف الحفاظ على التوازن بين ثلاث أبعاد للتنمية المستدامة، بدءا بالعدالة الاجتماعية مروراً بالفعالية الاقتصادية والمحافظة على البيئة على مستوى الوطن لمدة عشرين عام (حتى ٢٠٢٥)؛ وذلك من خلال تجنيد كل الفاعلين، كل القطاعات، وكل المناطق الجهوية، في ذلك المخطط. خاصة أنه كان ينظر له كوسيلة لتثمين الامكانيات الطبيعية، الثقافية والتاريخية للجزائر، وجعلها مركزا للتميز السياحي المستدام في منطقة المتوسط^{٨٥}.

يتكون المخطط من ٥ أجزاء أو كتب، وهي:

- الكتاب ١: تشخيص السياحة الجزائرية.
- الكتاب ٢: الخطة الاستراتيجية.
- الكتاب ٣: الأقطاب السياحية السبعة.
- الكتاب ٤: تنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية.
- الكتاب ٥: المشاريع ذات الأولوية السياحية^{٨٦}.

ب- **تعريف السياحة وفقا لمخطط التهيئة السياحية:**

يعرفها بأنها: " لا تشبه أي نشاط آخر، فهي تشكل مجموعا مركبا من الخدمات: النقل، المبيت، الترفيه، بالاعتماد أساسا على الموارد البشرية من مؤهلات واتجاهات وقدرات. في هذا المعنى، فهو يتطلب ثقافة خدمة وضيافة...فهي تمثل سلسلة من المكونات كالنقل، المعلومات، المبيت، والترفيه التي ينبغي التكامل والتنسيق بينها لضمان النجاح"^{٨٧}. ولا ينظر المخطط إلى السياحة على أنها فرع أو قطاع نشاط فحسب، بل هي صناعة حديثة، تربط السياحة بالبيئة في ظل أبعاد التنمية المستدامة، كما لا تعد خياراً لكنها أولوية وطنية هامة جداً، يجب ان توجه لها الامكانيات لتثمينها وتطويرها باعتبار أهميتها المتزايدة في الاقتصاد والمجتمع والبيئة ككل سواءً كانت داخلية أو اقليمية أو حتى عالمية.

ت- **أهداف المخطط التوجيهي التهيئة السياحية:**

حدد هذا المخطط خمسة أهداف كبرى لتنفيذ سياسة جديدة، وهي:

- ترقية اقتصاد بديل للمحروقات.
- تثمين صورة الجزائر وجعلها مقصدا سياحيا بامتياز.
- تنشيط التوازنات الكبرى وانعكاسها على القطاعات الكبرى.
- تثمين التراث التاريخي، الثقافي مع مراعاة خصوصية كل التراب الوطني.

⁸⁵-MATET.2008. Schéma Directeur D'Aménagement Touristique – SDAT2025-, Livre01: Le diagnostic, Audit du tourisme Algérien, Ministère de l'Aménagement du Territoire de l'Environnement et du Tourisme, Algérie, p: 04.

^{٨٦}- جودة السياحة الجزائرية، وثائق المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT 2030، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر (On Line) :

<http://qualitetourisme.ccm-cg.net/ar/sdat-2030.html> ، تصفح في: ٢٠١٨/٠١/٠٨.

^{٨٧} - MATET.2008. Schéma Directeur D'Aménagement Touristique – SDAT2025-, op.cit, p : 07.

• التوثيق الدائم بين ترقية السياحة والبيئة^{٨٨}.

ولتحقيق تلك الأهداف يتم التركيز على خمس مخططات أساسية. يتعلق الأول بمخطط الجزائر كوجهة سياحية؛ بينما يرتبط الثاني بالأقطاب السياحية ذات الامتياز. في حين خصص الثالث ل: مخطط الجودة السياحية؛ والرابع ل: مخطط الشراكة بين القطاعين العام والخاص. ليتم في الأخير تخصيص الخامس ل: مخطط تمويل السياحة.

كما بنيت تلك المخططات الخمس على توقعات أن يدخل الجزائر ٢,٥ مليون سائح، لذلك كان الجهود المخصصة لهم عبارة عن ٧٥٠٠٠ سرير من الدرجة الأولى، ما يقارب ٤٠٠٠٠ سرير وفق المعايير الدولية، ١٠٠٠٠ سرير على المدى المتوسط. كما من المتوقع أن تخلق حوالي ٤٠٠٠٠٠ منصب عمل مباشر وغير مباشر، مع خلق ٩١٠٠٠٠ مقعد بيداغوجي للتكفل بتكوين المتخصصين في القطاع^{٨٩}. وقدرت الاستثمارات للفترة ٢٠٠٨-٢٠١٥ بحوالي ٢,٥ مليار دولار أي بمعدل ٣٥٠ مليون دولار سنوي؛ وجهت إلى مشاريع ذات أولوية كالفنادق السلسلة؛ أراضيات التوسع السياحي والقرى السياحية (٢٠ قرية)؛ حضائر أيكولوجية وسياحية (٥٠ حضائر) ومراكز الصحة والعلاج والتقوية البدنية. إضافة إلى إطلاق ٨٠ مشروع سياحي على مستوى أقطاب الامتياز البالغ عددها ٠٧ أقطاب^{٩٠}. أما عن الفروع الواجب تطويرها فهي: الفنادق، المطاعم والمنتجعات؛ الحمامات المعدنية؛ السياحة الساحلية؛ السياحة الجبلية؛ السياحة الصحراوية، تنوع منتجات السياحة، تطوير علامة الجودة السياحية في الجزائر^{٩١}.

ث - أبعاد السياحة المستدامة وفقا للمخطط:

يعرف القانون ٠٣-٠١ الخاص بالتنمية المستدامة للسياحة، مفهوم التنمية المستدامة بأنها: " نمط تنمية تضمن فيه الخيارات وفرص التنمية التي تحافظ على البيئة والموارد الطبيعية والتراث الثقافي للأجيال القادمة"^{٩٢}. لكن تكثيف مجهودات صانعي السياسة بموضع التنمية المستدامة، يسبق بكثير ذلك القانون، بحيث يرجع لسنة ٢٠٠٢ واعتباراً من قمة جوهانسبورغ حول البيئة والتنمية المستدامة، أين تم وضع أول استراتيجية وطنية للبيئة ومخطط وطني للبيئة والتنمية المستدامة^{٩٣}.

بما أن مخطط التهيئة السياحية ما هو إلا جزء من المخطط الوطني لتهيئة الاقليم، فإن أهم أهداف هذا الأخير يحققها المخطط الأول وخاصة أن التحديات التي تواجهها السياحة في الجزائر، تركز على الرهانات الاقتصادية ورهانات التشغيل ورهانات الاقليم والتنمية المحلية والرهانات الثقافية. لذلك تظهر أهمية التنمية المستدامة وأبعادها من خلال الخطوط التوجيهية الاستراتيجية الخمسة للمخطط الوطني، وفقا لما يلي^{٩٤}:

- **على المستوى البيئي والثقافي:** تتميز الجزائر بتنوع كبير في نظامها البيئي ومناخها بحيث نجد الساحل، الهضاب، الجبال، والواحات والصحراء. وتحمل تلك المناطق امكانات هائلة في غناها وتنوعها من الناحية السياحية في إطار التنمية المستدامة. لذلك جاء الخط التوجيهي الأول بعنوان " ضمان اقليم مستدام" بحيث تم التركيز على ديمومة المياه؛ الحفاظ على التربة ومحاربة التصحر؛ والمحافظة على التوازن البيئي، والمخاطر الكبرى والحفاظ على التراث الثقافي. ولذلك تم انشاء حضائر وطنية كالتاسيلي والأهقار وحضائر الواحات والمناطق المحمية من التلوث الصناعي.. الخ.
- **على المستوى الاقتصادي:** يعد انفتاح الاقتصاد الجزائري تحدياً كبيراً ينبغي التكيف والتأقلم مع افرازاته، لذلك تعتبر السياحة نشاطاً اقتصادياً مهما للجزائر من خلال الشركات التي يمكن أن تساهم في مجال السياحة، من خلق قيمة مضافة اقتصادية

^{٨٨} -الوكالة الوطنية للتنمية السياحية، **المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية**، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر، (On Line) : <http://www.andt-dz.org/ar/index.php> ، تصفح في: ٢٢/١٢/٢٠١٧.

^{٨٩} - أحسن العايب و عبود زرقين. ٢٠١٧. أهمية السياحة ضمن استراتيجية التنمية السياحية في الجزائر، في مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد ٠٤، جامعة سكيكدة، الجزائر، ص: ٣٠٣.

^{٩٠} - نفس المرجع، ص: ٣٠٤.

^{٩١} - الوكالة الوطنية لترقية الاستثمارات. ٢٠١٦. **المخطط الوطني لتهيئة الاقليم**، الوكالة الوطنية لترقية الاستثمارات، الجزائر.

^{٩٢} - المادة ٠٣ من القانون رقم ٠١-٠٣ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣، **المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة**، الجريدة الرسمية للجزائر، العدد ١١، الصادر في ١٩ فيفري ٢٠٠٣، ص: ٠٥.

^{٩٣} - CCD.2011. **Rapport national de l'Algérie sur le développement durable**, 19^{ème} Session de la Commission du développement Durable des Nations Unies (CDD-19), Algérie, Mai 2011.

^{٩٤} - MATET.2008. **Schéma Directeur D'Aménagement Touristique – SDAT2025-**, op.cit, p : 09-24.

للبلد، وآثار السياحة الكبيرة على ميزان المدفوعات. لذلك جاء الخطان التوجيهيان الثاني والثالث، ليؤكدان على أنه يجب ضمان جاذبية وتنافسية أكبر للإقليم وللاقتصاد ككل من خلال عصرنه الهياكل في القطاعات الهامة بما فيها السياحة، وخلق أقطاب تنافسية وتميز في المجال السياحي وإيجاد مناطق جديدة وفضاءات واعدة للتنمية السياحية، إضافة إلى التركيز على التنمية المحلية وانفتاحيته تجاه الفضاء المغربي الدولي.

● **على المستوى الاجتماعي:** تعد المساهمة الفعلية للسياحة في مجال تلبية طلبات الأجيال الحالية والمستقبلية في الجزائر في المجال، مصدراً مهماً للفرص بالنسبة للشباب خاصة في مجالات سياحة الاعمال، سياحة الصحة، سياحة الصحراء والسياحة الثقافية. وهذه كلها روافد لخلق مناصب شغل ونوعية حياة جديدة وتحقيق التوازن الجهوي بفتح مناطق سياحية جديدة خاصة في الجنوب. لذلك جاء الخط التوجيهي الرابع، ليؤكد على العدالة بين الاقاليم أو الجهات من خلال التركيز على نمط الحياة والتجديد الريفي وتنمية المناطق المتخلفة. ولا يخفى ما يمكن للسياحة من لعبه في المناطق التي لها إمكانات سياحية كبيرة سواء كانت طبيعية أو ثقافية أو تاريخية.

ج- مخطط جودة السياحة الجزائرية PQTA:

يهدف مخطط جودة السياحة الجزائرية لمرافقة ودعم السلطات العمومية ممثلة في وزارة السياحة والصناعة التقليدية كل الفاعلين الجزائريين العاملين في القطاع السياحي؛ الذي أعدّ من أجل مهني القطاع وبالإشتراك معهم وفق المعايير الدولية وبدعم من الاتحاد الأوروبي؛ عن طريق الانخراط الإرادي في مسار الجودة في المجال، وبما يسمح بتحقيق جملة من الأهداف، وهي^{٩٥}:

- إرساء علامة تجارية خاصة بجودة السياحة الجزائرية، وتحسين صورة المؤسسة السياحية وموقعها، واستقطاب زبائن أوفياء جدد.

- دعم كفاءة الموارد البشرية مع تحفيز العاملين في القطاع وتمثيهم.
- عصرنه البنية التحتية والتجهيزات والاستفادة من جميع المساعدات والحوافز التي توفرها الدولة.
- تحديد معالم الطريق نحو التحسين التدريجي للخدمات السياحية وتطوير القدرة التنافسية للقطاع وزيادة في نشاط المؤسسة السياحية وتحقيق أرباح التحكم في الكلفة وتحسين مردودية أفضل لغايتها.
- أما بالنسبة لقطاع السياحة فإنه، يمكن من إنجاز خطوة كبيرة نحو اكتساب مهنية متزايدة للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية، سواء محلياً أو دولياً. إضافة إلى تحقيق عامل من عوامل التنافسية والجاذبية للعرض السياحي الوطني. كما يمكن من كسب ورقة النجاح للنهوض بالثروات الوطنية والخصوصيات الإقليمية والمحلية خاصة بإنشاء مصدر هام لخلق مناصب شغل والحدّ من البطالة^{٩٦}.

الخاتمة:

تزايد دور القطاع السياحي كقطاع منتج للقيمة المضافة في الاقتصاد العالمي واتجهت الكثير من تقارير منظمة السياحة العالمية إلى إبراز دوره في الاقتصاديات النمائية على وجه الخصوص؛ بل وأصبح يلعب دوراً كبيراً في تحقيق التنمية المستدامة، وبرز على المستوى العالمي مفهوم السياحة المستدامة مستنسخة أبعاد التنمية المستدامة إلى القطاع السياحي.

أولت الجزائر منذ بداية القرن الحالي، وفي سيرورة مع الاتجاه العالمي، اهتماماً كبيراً للقطاع السياحي، وتكاد تبرز تلك الأهمية من خلال المخططات الوطنية والتوجيهية للتهيئة السياحة، حيث تم التركيز على مفهوم السياحة المستدامة.

ومن خلال ما تم تناوله في متن البحث، توصلنا لمجموعة من النتائج:

^{٩٥} - الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة. ٢٠١٤. جودة السياحة، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر.

^{٩٦} - الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة. ٢٠١٤. جودة السياحة، مرجع سبق ذكره.

١. ازداد دور واهمية القطاع السياحي في الاقتصاديات النامية والمتطورة على حد سواء، إذ تسجل أرقام واحصائيات منظمة السياحة العالمية أن السياحة أصبحت تولد العديد من مناصب الشغل، كما أصبحت رافداً مهماً للتتويج الاقتصاد ومصدراً مهماً لخلق الشركات وتحقيق قيمة اقتصادية مضافة، إضافة إلى اسهامها في كثير من البلدان النامية في الرفع من النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية الاقتصادية والمستدامة في نفس الوقت.

٢. إن بروز مفهوم السياحة المستدامة ساهم بدرجة كبيرة جداً في تعزيز الاهتمام العالمي نحو أهمية السياحة في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة من اقتصادية واجتماعية وبيئية، كما عزز تحقيق أهداف تلك التنمية بطريقة فعالة خاصة من خلال زيادة الوعي دولياً واقليمياً ومحلياً بأهمية السياحة ودورها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي معاً.

٣. بذلت الجزائر العديد من الجهود في سبيل تعزيز دور السياحة في الاقتصاد، خاصة وأن السياحة أصبحت في مخطط التهيئة السياحية للجزائر، منذ سنة ٢٠٠٨، أولوية وحتمية، وليست خياراً مطروحاً للنقاش. وبدأ ينظر للسياحة وفقاً لصانعي السياسة في الجزائر كأحد القطاعات المهمة للخروج من التبعية للبترول وتتنوع الاقتصاد، ومع امتلاك الجزائر للإمكانات والطاقت لتحقيق ذلك، لكن ما يعاب على كل تلك الأجدات والسياسات والمخططات أنها بقيت في كثير من الأحيان بعيدة عن التجسيد الميداني، إما لعراقيل إدارية أو إمكانات تمويلية أو كفاءات بشرية. ولقد بدى واضحاً أن ما يعانيه القطاع السياحي في الجزائر شكل عائقاً كبيراً نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. فالجزائر، بالرغم من فيها من إمكانات، وبالرغم مما وضعته من سياسات ومخططات تبقى متأخرة كثيراً ليس على المستوى العالمي بل على المستوى العربي والافريقي بالدرجة الأولى. فكثير من خدمات السياحة قبل البحث في استدامتها وجب البحث أولاً في مردوديتها وجودتها، وحتى في كميتها قبل نوعيتها.

ولذلك فإن أهم ما يجب على الجزائر التركيز عليه، كتوصيات من بحثنا هذا، هي ثلاث أولويات:

١. بناء الهياكل السياحية المهمة، والتي ترفع من كم الخدمات قبل نوعيتها. إذ تعاني الجزائر نقصاً في الهياكل السياحية رغم توفرها على إمكانات طبيعية ومعالم تاريخية هامة. مع معالجة العراقيل الإدارية والتشريعية التي تقف حاجزاً امام الاستثمار السياحي في الجزائر؛

٢. ليس المطلوب وضع السياسات وتبني المفاهيم والاستراتيجيات بقدر ما هو مطلوب السهر على تنفيذها وجعلها قيمة اقتصادية واجتماعية وبيئية قبل أن تصبح سلوكاً وتصرفات مجسدة في الواقع. فكثير مما ينص من إجراءات في مجال استدامة السياحة يتطلب أولاً فكراً وثقافة مناسبة لها. لذلك وجب التركيز على الرقي بفكر الفرد في المجتمع عامة، والعاملين في مجال السياحة خاصة على أبعاد السياحة المستدامة وأهميتها وانعكاساتها على المجتمع؛

٣. على الرغم من اعتراف صانعي السياسات السياحية في الجزائر بأهمية الاستدامة، بأبعادها الثلاث الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، إلا أن تجسيدها يتطلب تظافر الجهود من مختلف الجهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فهي قضية وطنية وليست قضية جهوية. كما أنه يجب تركيز الجهود في السياحة على المناطق أو الامكانات التي يمكن استغلالها بطريقة آلية وسلسة كالسياحة الجبلية أو الصحراوية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. أحسن العايب و عبود زرقين. ٢٠١٧. أهمية السياحة ضمن استراتيجية التنمية السياحية في الجزائر، في مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد ٠٤، جامعة سكيكدة، الجزائر.
٢. أحمد أديب أحمد. ٢٠٠٥/٢٠٠٦. تحليل الأنشطة السياحية في سورية باستخدام النماذج القياسية، ماجستير في الإحصاء والبرمجة، غير منشورة، قسم الإحصاء والبرمجة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
٣. الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة. ٢٠١٤. جودة السياحة، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، الجزائر.

٤. الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. السنة الدولية لتسخير السياحة المستدامة من أجل التنمية لعام ٢٠١٧، البند ٢٠ من جدول أعمال التنمية المستدامة، القرار رقم A/C.2/70/L.5/Rev.1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ نوفمبر.
٥. الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. السنة الدولية لتسخير السياحة المستدامة من أجل التنمية لعام ٢٠١٧، البند ٢٠ من جدول أعمال التنمية المستدامة، القرار رقم A/C.2/70/L.5/Rev.1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ نوفمبر، ص: ٥٤.
٦. الجمعية العام للأمم المتحدة. ٢٠١٥. القرار ١/٧٠- تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، البندان ١١٦، ١٥ من جدول الأعمال، الوثيقة رقم A/RES/70/1، الدورة ٧٠، الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٨ أكتوبر.
٧. رقية ملاحى. ٢٠١٣. آثار السياحة البيئية على التنمية المستدامة في الجزائر، في مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ٠٣، العدد ٥٥.
٨. سهام عيساوي وفاطمة حوحو. ٢٠١٧. واقع العرض والطلب السياحي في كل من الجزائر وتونس- دراسة مقارنة-، في مجلة اقتصاديات المال والأعمال، عدد جوان، ص: ٨٣.
٩. صلاح داود سليمان وعبد الستار عيود كاظم. ٢٠١٦. دور اقتصاديات السياحة في تحقيق التنمية المستدامة (مدينة بغداد نموذجاً)، في مجلة الأستاذ: عدد خاص بالمؤتمر العلمي الرابع، بغداد.
١٠. صلاح زين الدين. ٢٠١٦. دراسة لفرض وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث في القانون والسياحة، كلية الحقوق، جامعة طنطا، مصر، ٢٦-٢٧ أبريل ٢٠١٦.
١١. القانون رقم ٠٣-٠١ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجزائر، العدد ١١ الصادر في ١٩ فيفري ٢٠٠٣، ص: ٥٤-٥٨.
١٢. القانون رقم ٠٣-٠١ المؤرخ في ١٧ فيفري ٢٠٠٣، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجزائر، العدد ١١ الصادر في ١٩ فيفري ٢٠٠٣.
١٣. محطات عالمية-منظمة السياحة العالمية-WORLD TOURISM ORGANIZATION. ٢٠١٤. في مجلة الأمن والحياة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية العدد ٣٩٠، أكتوبر ٢٠١٤.
١٤. منظمة التعاون الاسلامي. ٢٠١٥. السياحة الدولية في منظمة التعاون الاسلامي: الآفاق والتحديات، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، منظمة التعاون الاسلامي، أنقرة، تركيا.
١٥. منظمة السياحة العالمية. ٢٠١٥. الوثائق الأساسية لمنظمة السياحة العالمية، الجزء الأول،- النظام الأساسي، النظام الداخلي، الاتفاقات، النسخة العربية، منظمة السياحة العالمية، مدريد.
١٦. منظمة السياحة العالمية. ٢٠١٦. السنة الدولية للسياحة المستدامة في سبيل التنمية ٢٠١٧: خريطة طريق للاحتفال معاً، منظمة السياحة العالمية، مدريد، اسبانيا.
١٧. نبيل دبور. ٢٠٠٤. مشاكل وآفاق التنمية السياحية المستدامة في البلدان الاعضاء بمنظمة المؤتمر الاسلامي مع إشارة خاصة إلى السياحة البيئية، في مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الاسلامية، منظمة التعاون الاسلامي، أنقرة، تركيا.
١٨. الوكالة الوطنية لترقية الاستثمارات. ٢٠١٦. المخطط الوطني لهيئة الاقليم، الوكالة الوطنية لترقية الاستثمارات، الجزائر.

- [1] CCD.2011. **Rapport national de l'Algérie sur le développement durable**, 19^{ème} Session de la Commission du développement Durable des Nations Unies (CDD-19), Algérie, Mai 2011.
- [2] Institutional Relations & Resource Mobilization. 2016. **Tourism & SDGs**. UNWTO. United nations, New York.
- [3] MATET.2008. **Schéma Directeur D'Aménagement Touristique – SDAT2025-**, Livre01: Le diagnostic, Audit du tourisme Algérien, Ministère de l'Aménagement du Territoire de l'Environnement et du Tourisme, Algérie.
- [4] U.N. General Assembly. 2016. **70/193.International Year of Sustainable Tourism for Development 2017**, Agenda item 20, A/RES/70/193, 70's Session, U.N. General Assembly, United Nations, 09 February.
- [5] UN Department of Economic & Social Affairs. 2017. **Sustainable Tourism, Sustainable Development Knowledge Platform**, Department of Economic & Social Affairs, United nations, New York.
- [6] UN. Department of Economic and Social Affairs. 2010. **International Recommendations for Tourism Statistics 2008**, Statistic Devision Series no.83/Rev.1, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.
- [7] UN. Department of Economic and Social Affairs. 2010. **International Recommendations for Tourism Statistics 2008**, Statistic Devision Series no.83/Rev.1, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.
- [8] UNCSD Steering committee. 1999. **Sustainable Tourism : A Non-Governmental Organization Perspective**, Commission on Sustainable Development(UNCSD), Background Paper04, United Nations, New York.
- [9] UNEP & UNWTO. 2005. **Making Tourism More Sustainable- A Guide for Policy Makers**, UNEP & UNWTO, United Nations, New Work.
- [10] UNWTO. 2008. **Glossary of Tourism Terms**, Madrid, Spain.
- [11] UNWTO. 2017. **2017 International Year of Sustainable Tourism for Development**, World Tourism Barometer, WTO, Vol.15, Advence Release, January 2017.
- [12] UNWTO. 2017. **Tourism for Sustainable Development in Least Developed countries**, World Tourism Organization(UNWTO), the International Trade Centre(ITC) & the Enhanced Integrated Framework(EIF), ITC Printed, Geneva, Switzerland.
- [13] World Tourism Organization (UNWTO). 2015. **Tourism & The Sustainable development Goals**, UNWTO, Madrid, Spain.

The Role of Tourism for Achieving The Sustainable Development Goals in World Tourism Organization Reports, -The Case of Algeria -

Benmouiza Messaoud

Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Department of Economic Sciences
Laghout University- Algeria
ben_mess2004@yahoo.fr

Abstract:

The aim of this research is to highlight the relationship between tourism as an economic sector, which is increasingly important as an economic, social and cultural sector, and the concept of sustainable development as one of the strategic orientations of the United Nations and its specialized organization: World Tourism Organization.

The research also attempted to study the Algeria's experience in the field of tourism and its most important initiatives to promote the concept of sustainable development and sustainable tourism.

Keywords: Sustainable Tourism, Sustainable Development Goals, Plan for tourism development in Algeria.

كفاءة الأسواق المالية في دول مجلس التعاون الخليجي دراسة حالة المصارف المدرجة للفترة من ٢٠٠٥م إلى ٢٠١٥م

معتز تاج السر محمد^١، سعد بن علي الوابل^٢، عباس فؤاد عباس حسن^٣

^{٣,٢,١} كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- المملكة العربية السعودية

أيميل: sadalwabel@yahoo.co.uk

المخلص:

اهتمت الدراسة بمعرفة الأسباب الحقيقية وراء عدم تطور البورصات في دول مجلس التعاون الخليجي، وعدم قدرتها على جذب الاستثمارات الأجنبية، وكذلك عدم الانفتاح على الأسواق المالية العربية والأجنبية، وتبني نظام للإفصاح المالي، وتبادل طرح الإصدارات في السوق الأولية (سوق الإصدارات) للأسهم والسندات، وتداولها بالبيع والشراء في السوق الثانوية (سوق التداول)، بما يؤدي لرفع مستوى الكفاءة السوقية وكفاءة التشغيل وكفاءة السيولة وكفاءة الاستجابة للمعلومات لتلك الأسواق في ظل الظروف السياسية والاقتصادية المحيطة بالمنطقة.

وتهدف الدراسة للتعرف على حدود طبيعة العلاقة بين مستوى كفاءة البورصات في دول مجلس التعاون ومؤشرات الأداء المالي للبنوك والشركات التي يتم التداول على أسهمها، وقد تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي في الدراسة لقياس الفرضيات بالاعتماد على الرزمة الإحصائية (SPSS)؛ بغرض الإجابة على الأسئلة والتحقق من الفرضيات. من أهم النتائج المتوقعة من الدراسة تحديد العلاقة بين عوامل كفاءة الأداء المالي للشركات المصدرة للأوراق المالية وأسعارها السوقية، من خلال البيانات والمعلومات المالية المنشورة بشفافية ليتمكن المستثمر من اتخاذ قراره الاستثماري، وأيضا من النتائج المتوقعة رفع درجة الوعي المالي والاستثماري لدى الأفراد والمؤسسات المالية في دول مجلس التعاون.

الكلمات المفتاحية: الأوراق المالية، الأسواق المالية، الاختيارات، الأسواق العاجلة، الأسواق الآجلة، هيئة سوق المال.

مقدمة البحث: الإطار النظري

تلعب أسواق المال دوراً مهماً في عملية النمو الاقتصادي وذلك نسبة لدورها في تنويع مصادر التمويل وخفض تكلفته، وتشير الوقائع التاريخية إلى نشأة أسواق المال منذ الإمبراطورية الرومانية حيث غلبت مهنة الصرافة (بيع وشراء العملات الأجنبية) في إيطاليا ومنها انتقلت إلى مدينة بروج البلجيكية في القرن الرابع عشر حيث كانت العائلات تجتمع في منزل السيد فاندور بورز والذي من اسمه صارت تسمية البورصة بأشكالها الحالية المعروفة علماً بأن اسم بورز بالفرنسية يعني سوق الأوراق المالية. وعليه تم إنشاء أول سوق مالي في عام ١٣٣٩م في بلجيكا ومن ثم انتقل إلى مدينة ليون في فرنسا عام ١٦٣٩م ثم إلى باريس وأمستردام ولندن في القرن السابع عشر وبعدها انتظمت الأسواق في حدود عام ١٨٩٠م.

تكمن أهمية الأسواق المالية في عملية جمع المدخرات وتوجيهها التوجيه المثل نحو المشاريع ذات الجدوى الاقتصادية العالية، بمعنى الاستخدام المثل للموارد لتحقيق الربح المادي والمعنوي وتستمد أهميتها في كونها أداة فعل غير محدودة في الاقتصاد القومي تؤثر في كل جوانبه، إضافة إلى جذب رأس المال الفائض غير الموظف في الاقتصاد القومي وتحويله إلى رأس مال فعال ذو أثر ايجابي اقتصادياً، وذلك بتشجيع التنمية الاقتصادية وتحقيق منافع اقتصادية كالحيازة والتملك والانتفاع والعائد الاستثماري المناسب.

تكمن كفاءة الاقتصاد في استخدام الموارد المالية الاستخدام الأمثل، ويؤكد ذلك أن الدول ذات الأسواق المالية الكبيرة والنظم المالية المتطورة تنمو بمعدلات أكبر من الدول ذات الأسواق المالية الصغيرة والنظم المالية الغير حديثة وعليه فإن أسواق المال التي تعمل بشكل جيد تزيد من كفاءة الاقتصاد والعكس الصحيح في حالة الأسواق المالية التي لا تعمل بشكل جيد.

إن معظم المستثمرين في سوق المال يعتمدون على الوسطاء الماليين للتعامل مع الأسواق المالية وإن أهم عنصر في عمل السوق المالي هو توفر البيانات والمعلومات ولكي يسهل عمل السوق فلا بد من ربط جميع البورصات بشبكة اتصالات متطورة وحديثة وذلك بهدف زيادة الكفاءة التشغيلية للسوق وتوفير أكبر قدر من المعلومات والبيانات للوسطاء والمستثمرين والتجار.

يقوم الوسطاء بدور بارز في تعاملات السوق المالي، وهم نوعين ، النوع الأول ووسطاء الخدمة الكاملة (Full Service Brokers)

ويعملون على تقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة أهمها خدمات الاستشارات المالية وتزويد المستثمرين بالبيانات والمعلومات المتواترة عن الأوراق المالية واتجاهات السوق من ناحية العرض والطلب والأسعار ويقومون بإدارة حسابات العملاء، أما النوع الثاني فيعرفون بوسطاء الخصم (Discount Brokers) ويعملون على تقديم خدمات محدودة أهمها تنفيذ عمليات البيع والشراء للأوراق المالية مقابل عمولة محددة.

طبيعة مشكلة البحث:

- هل تعاني البورصات في دول مجلس التعاون من عدم القدرة على التطوير ورفع الكفاءة ؟
- ما هي التحديات التي تواجه المصارف المدرجة في البورصات في دول مجلس التعاون ؟
- هل عدم انفتاح البورصات في دول مجلس التعاون على الأسواق المالية العربية والأجنبية هو أحد عوامل ضآلة الحجم النسبي لأسهم المصارف المتداولة فيها ؟

هدف البحث:

- رفع الوعي الاستثماري لمواطني دول مجلس التعاون.
- تحديد نقاط القوة والضعف في البنوك المدرجة في بورصات دول مجلس التعاون.
- تتميز الدراسة باهتمامها بالظروف المحيطة بالمصارف والاقتصاد الكلي في دول مجلس التعاون وتزداد أهميتها لتدني مستوى الاستثمارات الأجنبية التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءتها.

أهمية البحث العلمية والعملية:

- تقييم دور البورصات في دول مجلس التعاون الخليجي لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية والمحلية لسد الفجوة بين الادخار المصرفي والاحتياجات الاستثمارية للاقتصاد الكلي.
- تقييم تجربة إدراج البنوك والإفصاح والشفافية في أسواق المال بدول مجلس التعاون.
- تحديد العوامل المحفزة لاستقطاب المستثمر الأجنبي والمحلي، بهدف الخروج بسياسات وآليات لتفعيل دور البورصات في دول مجلس التعاون.

منهج البحث:

- المنهج التاريخي.
- المنهج الوصفي - التحليلي.
- منهج دراسة الحالة.

سوف يتم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي لقياس الفرضيات، اعتمادا على الرزمة الإحصائية (SPSS)، من خلال الاختبارات التالية:

١. اختبار الصدق والثبات (Reliability) لقائمة الاستقصاء باستخدام معامل إلفا كرونباخ (Cronbach Alfa)

٢. اختبار معامل الارتباط ومعامل الانحدار باستخدام اختبار (T-tests) واختبار نماذج الانحدار باستخدام اختبار (F-tests)

يتكون مجتمع وعينة هذه الدراسة من أسهم مجموعة من البنوك المدرجة في البورصة في دول مجلس التعاون، من حيث حجم التداول وحجم السيولة وحجم التدفقات الاستثمارية، بجانب الشركات الأجنبية التي تطرح أسهمها للتداول في صورة اكتتاب عام للجمهور.

حدود (نطاق) البحث:

أن السوق المالي هو الإطار أو المكان الذي تجرى من خلاله عملية تبادل الأوراق المالية من قبل البائعين والمشتريين بأسعار تحددها قوى العرض والطلب (supply and demand)، وتكون الأسعار بأفضل أحوالها حينما تعبر عن القيمة الحقيقية للورقة المالية التي تحددها المعلومات الواردة من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للشركة المصدرة لتلك الورقة، وقبل أن تتدرج قوى العرض والطلب بالسعر السوقي (market price) من الأسفل إلى الأعلى أو من الأعلى إلى الأسفل باتجاه القيمة الحقيقية (just value) التي تمثل المعلومات المتاحة وصولاً إلى حالة التوافق معها، أو ما يسمى بالسعر التوازني فان بعض المستثمرين يستغل هذه المدة للدخول إلى السوق بائعاً أو مشترياً أو ممتعاً عن التعامل، في ضوء ما يتمكن الوصول إليه من معلومات، حيث أن كمية ونوعية المعلومات وسرعة فهمها وانتشارها بين المستثمرين، ومن ثم تحديد حجم الربح أو الخسارة الناتج عن التعامل مع الورقة المالية، وذلك قبل قيام قوى العرض والطلب في السوق المالي باحتضان السعر السوقي للانتقال به إلى النقطة التي يعبر فيها عن القيمة الحقيقية، والتي تمثل المعلومات المتاحة والواردة من البيئة الداخلية للبنك أو للشركة والمتمثلة في صافي الأرباح والتوزيعات ونسبة السيولة، والتي خير ما يعبر عنها مؤشرات الأداء المالي لبنوك والشركات المصدرة، أو من البيئة الخارجية للبنك أو للشركة المتمثلة في حالات الانتعاش والانكماش الاقتصادي والتي تعبر عنها السياسات الاقتصادية والمؤشرات الاقتصادية العامة للدولة (فيصل محمود الشاوري، ٢٠٠٨ م).

فروض البحث:

١. هل تؤثر عوامل الكفاءة (كفاءة التخصيص، كفاءة التشغيل، كفاءة السيولة وكفاءة الاستجابة للمعلومات) في تحديد أسعار

الأسهم في سوق دول مجلس التعاون؟

ينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- إلى أي مدى تؤثر كفاءة التخصيص في تحديد أسعار أسهم المصارف؟
- إلى أي مدى تؤثر كفاءة التشغيل في تحديد أسعار أسهم المصارف؟
- إلى أي مدى تؤثر كفاءة السيولة في تحديد أسعار أسهم المصارف؟
- إلى أي مدى تؤثر كفاءة الاستجابة للمعلومات في تحديد أسعار أسهم المصارف؟

٢. هل لمؤشرات الأداء المالي (مؤشرات الربحية، مؤشرات هيكل رأس المال، مؤشرات السيولة، مؤشرات الأهمية النسبية لسعر السهم)، دور في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية في دول مجلس التعاون؟
وينقسم هذا الفرض إلى مجموعة من الفروض على النحو الآتي:

- كيف يتم قياس مؤشرات الربحية لمعرفة دورها في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية؟
- كيف يتم قياس مؤشرات هيكل رأس المال لمعرفة دورها في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية؟
- كيف يتم قياس مؤشرات السيولة لمعرفة دورها في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية؟
- كيف يتم قياس مؤشرات الأهمية النسبية لسعر السهم لمعرفة دورها في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية؟

هيكل البحث:

يتكون البحث من أربعة عناصر، يتناول العنصر الأول الإطار النظري (المقدمة، المشكلة، الأهداف، الأدوات، الفرضيات، المصطلحات، المصطلحات)، أما العنصر الثاني يستعرض الدراسات السابقة و الثالث يتناول الجزء التطبيقي واختبار الفرضيات ، وفي الأخير يقع تناول النتائج والتوصيات والمراجع.

مفهوم كفاءة السوق المالي:

يمكن تعريف السوق المالي بأنه "ذلك الإطار الذي يجمع بائعي الأوراق المالية بمشتري تلك الأوراق، والوسطاء والمتعاملون الآخرون الإداريون ، من ذوى الاهتمامات المادية أو المهنية بالأدوات الرأسمالية والنقدية، أو بالصرف الأجنبي بغرض تداول وتوثيق وتعزيز الأصول المختلفة الحقيقية والمالية والنقدية لفترات متباينة طويلة وقصيرة ومتوسطة الأجل اعتمادا على قوانين وأنظمة وتعليمات والى حد ما عادات وتقاليد وأعراف معتمدة محليا أو دوليا في وجود وسيلة اتصال (هوشيار معروف ، ٢٠٠٣م).
وفقا لمفهوم كفاءة السوق المالي يتوقع أن تستجيب أسعار الأسهم في السوق على وجه السرعة لكل معلومة جديدة ترد إلى المتعاملين فيه ، يكون من شأنها تغيير نظرهم إلى المنشأة المصدرة للسهم ، وحيث أن المعلومات تأتي إلى السوق في أي وقت ومستقلة عن بعضها البعض ، فإنه يصبح من المتوقع أن تكون حركة الأسعار عشوائية حيث تتجه صعودا مع الأنباء السارة وهبوطا مع الأنباء غير السارة التي تصل للسوق فجأة وبدون سابق إنذار (Radclif, 1982).

وبناء على ما تقدم فإن سعر السهم في السوق الكفاء (Efficient market) يعكس كافة المعلومات المتاحة عنه سواء تمثلت تلك المعلومات بالقوائم المالية أم بمعلومات تبثها وسائل الإعلام أم بالسجل التاريخي لسعر السهم في الأيام والأسابيع والسنوات الماضية ، أم بتحليلات أو تقارير عن أثار الحالة الاقتصادية العامة على أداء البنك أو الشركة أم بغير ذلك من المعلومات التي تؤثر على القيمة السوقية للسهم، وإذا كان الأمر كذلك فإنه يمكن القول بأنه في ظل السوق الكفاء تكون القيمة السوقية للسهم قيمة عادلة (Fair value) تعكس تماما قيمته الحقيقية (Intrinsic value) والتي يتولد عنها عائد يكفى لتعويض المستثمر عما ينطوي عليه الاستثمار في ذلك السهم من مخاطر .وعلى الرغم من هذا لا ينكر أنصار السوق الكفاء إمكانية تحقيق بعض المستثمرين أرباحا غير عادية على حساب آخرين إلا أن هذا يرجع للصدفة ، والصدفة فقط إذ لا يمكن لأحد في ظل السوق الكفاء أن يتنبأ بالظروف التي يمكن في ظلها أن يحقق مثل هذه الأرباح دون أن يكون هناك فرصة مماثلة ومتاحة للآخرين.

وهذا بالطبع يقوم على افتراض عدم وجود أي فرصة لأي مستثمر في الحصول على معلومات داخلية (Inside

information) عن البنك أو الشركة قبل وصولها لباقي المستثمرين (شقيري موسى ووليد صافى ، ٢٠٠٩م)

الدراسات السابقة :

- دراسة (محمد براق، ١٩٩٩) بعنوان بورصة الأوراق المالية ودورها في تحقيق التنمية دراسة حالة الجزائر والهدف من هذه الدراسة هو قياس مدى كفاءة بورصة القيم المتأولة بالجزائر ومدى مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك من خلال تقديم التمويل المالي لمختلف المشاريع كما هو الحال في الدول المتقدمة.
- دراسة (بوكساني رشيد، ٢٠٠٥-٢٠٠٦) بعنوان معوقات أسواق الأوراق المالية في الدول العربية وسبل تفعيلها والهدف من هذه الدراسة هو قياس كفاءة الأداء المالي لأسواق المال العربية خلال الفترة الممتدة من (١٩٩٩-٢٠٠٣) و بيان إسهامات صندوق النقد العربي لتطويرها في هذا المجال.
- دراسة (التونى وبكر ، ٢٠٠٥) بعنوان "تطور أسواق رأس المال في الدول العربية" والهدف من هذه الدراسة هو تقييم الكفاءة التشغيلية لأسواق المال العربية في أثناء العقد الماضي (١٩٩٠-٢٠٠٠) ، وتحليل جودة استخدام هذه الأسواق للمعلومات والموارد المتاحة كلها لتوليد الأرباح ، وتشير نتائج الدراسة إلى أن ثلاث دول فقط هي الأردن ، المغرب ، وتونس يمكن أن توصف أسواقها بالكفاءة ، في حين أن الأسواق العربية الكبرى مثل سوق السعودية ، مصر ، والكويت تعاني من مشكلات واضحة في الكفاءة .
- دراسة (Rawashdeh & Squalli, 2006) بعنوان "تحليل الكفاءة القطاعية في سوق عمان المالي" هدف الباحثان إلى اختبار كفاءة السوق على المستوى الضعيف من خلال تطبيق اختباري نسبة التباين والاختبار المتكرر على المؤشر العام لسوق عمان للأوراق المالية والمؤشر القطاعي للقطاعات: البنوك ، والتأمين ، والخدمات والصناعة ، وذلك للمدة من عام ١٩٩٢ إلى عام ٢٠٠٤م ، وخلص الباحثان إلى أن سوق عمان للأوراق المالية لا يتمتع بالكفاءة على مستوى المؤشر العام وعلى مستوى مؤشرات القطاعات انفه الذكر .
- وفي دراسة عن الأسواق الآسيوية بعنوان "النموذج الضعيف لكفاءة السوق في الأسواق الناشئة والمتطورة الآسيوية" حاول (Worthington & Higgs, 2006) التأكد من تمنع الأسواق الآسيوية بالكفاءة وفق النموذج الضعيف ، وأنها تسيير وفق فرضية السير العشوائي وذلك باستخدام المؤشر العام لتلك الأسواق. وقد خلصت الدراسة ، باستخدام اختبار الارتباط الذاتي والاختبار المتكرر واختبار جذر الوحدة ، إلى أن الأسواق الآسيوية لا تتمتع بالكفاءة .
- دراسة (Gupta and Basu, 2007) بعنوان "النموذج الضعيف للكفاءة في الأسواق المالية الهندية" التي طبقت اختبار جذر الوحدة لاختبار كفاءة الأسواق الهندية باستخدام بيانات يومية خلال الفترة من ١٩٩١-٢٠٠٦م ، توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية بوجود جذر الوحدة في سلاسل العوائد اليومية للأسواق المدروسة ، وكذلك وجود ارتباط ذاتي في العوائد ، واعتبرت هذه النتائج دليلا على عدم كفاءة أسواق الهند على المستوى الضعيف .
- دراسة (الفالوجي، ٢٠٠٧): هدفت الدراسة إلى اختبار كفاءة بورصة فلسطين للأوراق المالية عند المستوى الضعيف خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠٠٥)، حيث شملت العينة كافة أسعار أسهم الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية ، حيث أثبتت النتائج إن تحركات أسعار الأسهم لا تتبع خصائص التوزيع الطبيعي ، وكذلك تحركات أسعار الأسهم هي تحركات غير مستقلة ، حيث يمكن للمستثمر تكوين نموذج محاكاة لأسعار الأسهم السوقية ، وبالتالي فان بورصة فلسطين للأوراق المالية غير كفؤ عند المستوى الضعيف.
- دراسة (يوسف، ٢٠٠٨): هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على عائد الأسهم في سوق عمان المالي، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة على عائد الأسهم والمسببة لهذا التذبذب الحاد وبيان أي العوامل أكثر تأثيرا من غيرها على عوائد الأسهم (العوامل الداخلية أم الخارجية)، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الشركات المدرجة في سوق عمان المالي خلال الفترة (٢٠٠٠-٢٠٠٦م)، حيث كانت العينة طبقة عشوائية تمثل (٣٠%) من المجتمع الأصلي وهو (٦٠) شركة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة موجبة بين عوائد الأسهم ومعدل

التضخم وأسعار الفائدة، وعدم وجود علاقة بين العجز أو الفائض في ميزان المدفوعات وعدم وجود علاقة بين عجز الموازنة العامة للدولة وعوائد الأسهم .

- **دراسة (التهتموني، ٢٠٠٨م):** هدفت الدراسة إلى اختبار فرضية السير العشوائي لبورصة عمان للأوراق المالية (دراسة مقارنة بين أنواع مؤشرات السوق)، وذلك بالتطبيق على نوعين من المؤشرات في السوق وهم المؤشر المرجح بالقيمة السوقية والمؤشر المبني على الأسهم المتاحة للتداول وذلك من سنة ٢٠٠٣-٢٠٠٧م. وقد خلصت الدراسة إلى أن السوق لا يتمتع بالكفاءة على أساس المؤشر المرجح بالقيمة السوقية وعلى أساس المؤشر المبني على الأسهم المتاحة للتداول. وتبين أيضاً إن المؤشر المرجح بالقيمة السوقية لا يعتبر مرآة صادقة للسوق وهو ما تبين من خلال نتائج ارتباط المؤشر مع المؤشرات القطاعية والذي تبين انه مؤشر منحاز للشركات ذات القيمة السوقية الأعلى ، وتبين إن المؤشر المبني على الأسهم المتاحة للتداول هو مؤشر معبر عن حركة السوق.
- **دراسة (صديق عبد الله سعيد طالب، ٢٠١٢) بعنوان مدى فعالية أسواق الأوراق المالية الناشئة في تمويل الاستثمار بالتطبيق على بعض أسواق مجلس التعاون لدول الخليج العربي** وقد تناولت الدراسة أسواق المال وعلاقتها بالنمو الاقتصادي وتمويل الاستثمار وذلك من خلال التحليل القياسي والمالي لفعالية أسواق الأوراق المالية.
- **دراسة (الجودي صاطوري، ٢٠٠٦) بعنوان أثر كفاءة سوق المال على الاستثمار في الأوراق المالية** وتهدف هذه الدراسة لقياس مدى تأثير كفاءة السوق المالي على تنمية وتخصيص الاستثمارات في الأوراق المالية.
- **دراسة (بن أمير بن حاسين، ٢٠١٢ - ٢٠١٣) بعنوان فعالية الأسواق المالية في الدول النامية دراسة قياسية** حيث هدفت الدراسة إلي دراسة واقع أسواق المال في الدول النامية وتقييم الأداء المالي لها.

دوافع الدراسة الحالية:

من الملاحظ إن الدراسات السابقة اختبرت كفاءة البورصة في عدد من الدول المختلفة من خلال استخدام نموذج السير العشوائي واختبار الأحداث المتشابهة ، كما بحثت الدراسات السابقة ، إذا كان بإمكان المستثمر الاستفادة من المعلومات التاريخية للأسهم للتنبؤ بالأسعار المستقبلية وبالتالي تحقيق أرباح غير عادية ، أما الدراسة الحالية اختبرت كفاءة البورصات في دول مجلس التعاون، وتبين وجود إمكانية تحقيق أرباح غير عادية من قبل المستثمر في حالة وجود سوق كفؤ.

الدراسة التطبيقية :

الحدود المكانية:

البنوك المدرجة في أسواق الأوراق المالية (البورصات) في دول مجلس التعاون الخليجي.

الحدود الزمانية:

الفترة من: ٢٠٠٥م - ٢٠١٥م إن تقدير المعلمات (Parameters) من سلسلة صغيرة نسبياً غالباً ما يؤدي إلى عدم الاطمئنان إلى استمرار العلاقة أو العلاقات المقدرة ، لذا من الضرورة الاهتمام بالفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة لتتناسب مع أغراض التحليل الإحصائي لذلك تم اختيار فترة البحث (٢٠٠٥-٢٠١٥م) وهذه الفترة محل الدراسة تعتبر نموذجية للتأكد من استقرار العلاقة المقدرة نظراً لأن جودة التقديرات تتوقف أساساً على جودة البيانات وكفاية درجة الحرية المستخدمة في اختبارات المعنوية وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على البيانات والإحصاءات المنشورة الصادرة من مؤسسة النقد العربي السعودي ومصادر أخرى.

اختبار الفرضيات

اعتمدنا في تحليل كفاءة الأسواق على متغير القيمة السوقية ومتغير أحجام التداول للفترة الممتدة من ٢٠٠٥ إلى ٢٠١٥

قياس الفرضية : هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول (١): سوق البحرين للأوراق المالية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	21122.4	234.7	0.000
2007	27016.3	1069.2	
2008	19947	2088.5	
2009	16263	473.1	
2010	20060	28.4	
2011	16590	29.2	
2012	15532	13.8	
2013	18469	125.8	
2014	22088	21.9	
2015	19093	17.7	
المجموع	196180.7	4102.3	

المصدر: إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (١) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية (p-value = 0.000) وهي أقل من ٠,٠٥ .

(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق البحرين للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).

قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول (٢): السوق المالية السعودية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	326869	191477	0.031
2007	518984	682287	
2008	246337	523129	
2009	318751	337041	
2010	353400	17434	
2011	338873	31570	
2012	373365	33056	
2013	467341	78532	
2014	482896	54080	
2015	420656	33760	
المجموع	3847472	1982366	

المصدر: إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (٢) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية (p-value = 0.031) وهي أقل من ٠,٠٥ .

(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق المال السعودي خلال فترة الدراسة).

قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول (٣): سوق مسقط للأوراق المالية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	13033.5	2214.3	0.000
2007	23086	5210.6	
2008	15139	8686.4	
2009	23616	5904.7	
2010	28308.6	336.8	
2011	26209.7	141.9	
2012	30299.2	367.8	
2013	36766.6	1556.1	
2014	37830.5	1445.1	
2015	40984.2	449.7	
المجموع	3275273	26313.4	

المصدر: إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (٣) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية ($p\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من ٠,٠٥ .

(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق مسقط للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).
قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول(٤): سوق الكويت للأوراق المالية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	105950	59600	0.012
2007	135362	130896	
2008	70181	133650	
2009	93824	103772	
2010	113883.1	9536.8	
2011	86295	1652	
2012	79375.1	3421.9	
2013	108352.1	5948.3	
2014	100334.2	5006.4	
2015	87766.7	798.7	
المجموع	981323.2	454282.1	

المصدر : إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (٤) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية ($p\text{-value} = 0.012$) وهي أقل من ٠,٠٥ .

(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق الكويت للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).
قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول(٥): سوق أبو ظبي للأوراق المالية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	80745	1674	0.000
2007	121128	47746	
2008	68810	63114	
2009	80201	18766	
2010	77081	2517	
2011	71329	1141	
2012	77647	1455	
2013	109645	7726	
2014	113740	113740	
2015	111903	1434	
المجموع	912229	259313	

المصدر : إعداد الباحثين

من خلال نتائج الجدول رقم (٥) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية ($p\text{-value} = 0.000$) وهي أقل من ٠,٠٥ .

(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق أبو ظبي للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).
قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١٥

جدول (٦): سوق دبي المالي

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	86895	94735	0.000
2007	138179	103297	
2008	63099	83096	
2009	58095	47239	
2010	54692	806	
2011	49033	1221	
2012	49523	752	
2013	70686	14162	
2014	87832	17970	
2015	83873	1824	
المجموع	741907	365102	

المصدر : إعداد الباحثين

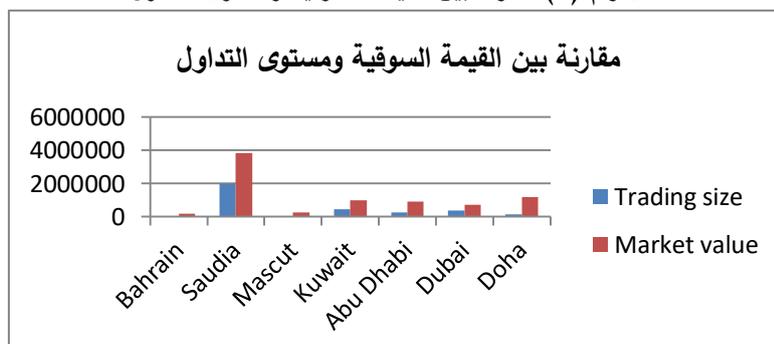
من خلال نتائج الجدول رقم (٦) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية (p-value = 0.000) وهي أقل من ٠,٠٥ .
(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق دبي للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).
قياس الفرضية: هل توجد فروق معنوية بين القيمة السوقية وأحجام التداول خلال الفترة من ٢٠١٥ - ٢٠٠٦

جدول (٧): سوق الدوحة للأوراق المالية

السنوات	القيمة السوقية	أحجام التداول	مستوي المعنوية P-value
2006	60905	20584.9	0.000
2007	95505	29926.6	
2008	76627	48220.1	
2009	87930	25317.4	
2010	123641	6003.7	
2011	125598	3235.5	
2012	128592	6551.4	
2013	152589	2016	
2014	185814	12658	
2015	151892	1607.9	
المجموع	1189093	156121.5	

المصدر : إعداد الباحثين

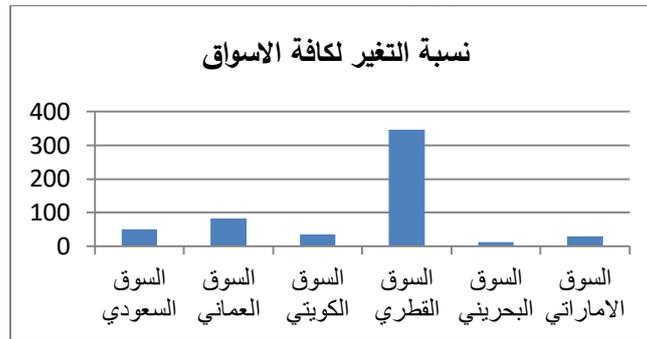
من خلال نتائج الجدول رقم (٧) اعلاه لوحظ انه توجد فروق معنوية بين التمويل ومعدل النمو خلال تلك الفترة حيث كانت درجة المعنوية (p-value =0.000) وهي اصغر من ٠,٠٥ .
(الأثر إيجابي بين القيمة السوقية وحجم التداول في سوق الدوحة للأوراق المالية خلال فترة الدراسة).
شكل رقم (١) مقارنة بين القيمة السوقية ومستوى التداول



المصدر : إعداد الباحثين باستخدام SPSS

يتضح من الشكل (١) أن القيمة السوقية والتداول في سوق المال السعودي هو الأكبر يليه سوق الدوحة للأوراق المالية، ثم يأتي سوق الكويت في المرتبة الثالثة ويليه سوق أبو ظبي للأوراق المالية، ثم سوق دبي، ثم سوق مسقط وأخيراً يأتي سوق البحرين في المرتبة الأخيرة وهذا يتطلب من إدارة السوق مراجعة الآليات والأدوات المالية لقياس مؤشرات الأداء المالي وكفاءة التشغيل والسيولة.

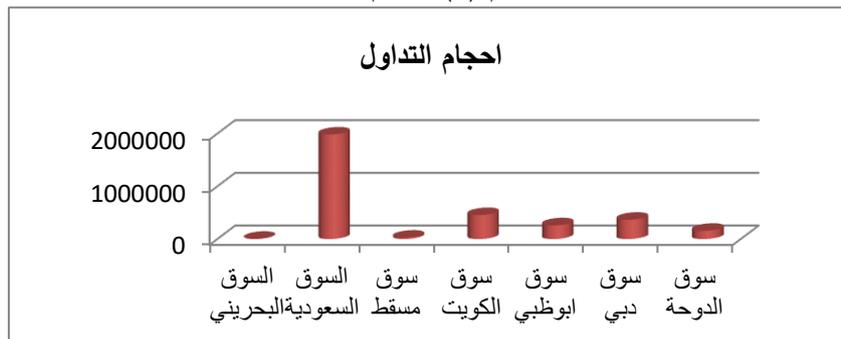
شكل رقم (٢): نسبة التغير لكافة الاسواق



المصدر : إعداد الباحثين باستخدام SPSS

يتضح من الشكل رقم (٢) أن السوق القطري احتل المركز الأول في نسبة التغير في القيمة السوقية للأسواق في دول مجلس التعاون الخليجي، ثم يليه السوق العماني، ثم السوق السعودي والسوق الكويتي والسوق الإماراتي، أما السوق البحريني يأتي في المرتبة الأخيرة ، وهذا يتطلب قياس مؤشرات الأداء المالي لتفادي أوجه القصور في حجم التداول والقيمة السوقية للورقة المالية.

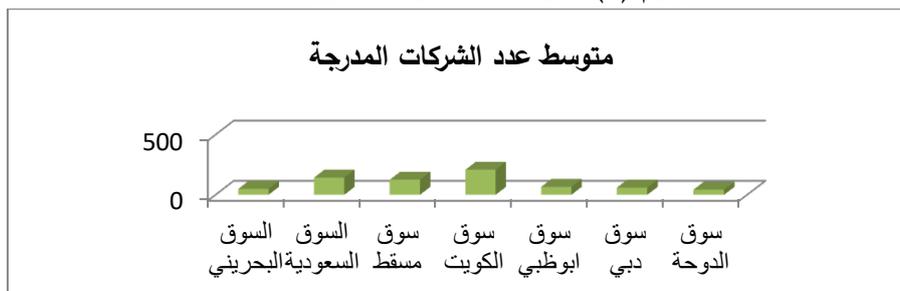
شكل رقم (٣): احجام التداول



المصدر : إعداد الباحثين باستخدام SPSS

يتضح من الشكل (٣) أن السوق السعودية تحتل المركز الأول في حجم التداول (عمليات بيع وشراء الأسهم) ، ثم يليه سوق الكويت ثم سوق دبي ثم سوق الدوحة وسوق مسقط، ويأتي سوق البحرين أيضاً في المرتبة الأخيرة وهذا يتطلب أيضاً قياس مؤشرات الأداء المالي لمعرفة نقاط الضعف في كفاءة التشغيل والسيولة ، ومؤشرات الربحية وهيكل رأس المال ومؤشرات الأهمية النسبية لسعر السهم لمعرفة دورها في تحديد الأسعار السوقية للورقة المالية ومراجعة السياسات الاستثمارية في السوق.

شكل رقم (٤): متوسط عدد الشركات المدرجة



المصدر: إعداد الباحثين باستخدام SPSS

يتضح من الشكل رقم (٤) أن عدد الشركات المدرجة في سوق الكويت هو الأكبر ، ثم يليه السوق السعودي وسوق مسقط، ثم يليه سوق أبو ظبي وسوق دبي، ثم يليه السوق البحريني، ويأتي في المرتبة الأخيرة سوق الدوحة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

١. توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين القيمة السوقية وحجم التداول للأسواق المالية التي تمت دراستها، وهذا دليل اثبات للفرضية الثانية، بأن لمؤشرات الأداء المالي دور في تحديد السعار السوقية للورقة المالية في دول مجلس التعاون (الجدول من ١-٧)، وعليه نكون قد أجبنا على الفرضية الرئيسية الثانية.
٢. توصلت الدراسة إلي أن سوق المال السعودي هو الأعلى من حيث القيمة السوقية وحجم التداول مقترنة بأسواق دول الخليج الأخرى خلال فترة الدراسة (شكل رقم ١)، وعليه نكون قد أجبنا على الفرضية الرئيسية الأولى.
٣. لم تتمكن أسواق رأس المال العربية بسبب حداثها ومحدوديتها مقارنة بأسواق الدول المتقدمة من أن تلعب دوراً فعالاً في تمويل الاستثمارات لعدم وجود أدوات خاصة لطرح مشاريع جديدة لهذه الأسواق في ظل قصور أنظمتها التشريعية والتنظيمية.
٤. تتمثل مقومات السوق المالي الكفوء في دقة وسرعة حصول المعلومات وكفاءة التشغيل والتسعير والسيولة وعدالة السوق التي تضمن كفاءة وفعالية السوق المالي مما يؤدي إلي النمو والتطور الاقتصادي ورفع الكفاءة المعلوماتية التي تعتبر اساس الأسواق المالية والمصدر الرئيسي لاتخاذ قرارات الاستثمار.
٥. سجلت أسعار الأسهم في السنوات الأخيرة تضخماً كبيراً حيث شهدت عمليات شراء ضخمة ومنتالية مدفوعة بأهداف تحقيق أرباح رأسمالية وهذا بالطبع أدى إلي ارتفاع مؤشرات بعض الأسواق خاصة السوق السعودي بمعدلات قياسية لكن بدأت عمليات البيع تتراجع نتيجة لخوف المستثمرين من انهيار هذه الأسواق المالية العربية وتوالت عمليات البيع وسجلت مستويات الأسعار انخفاضاً حاداً ، وبدأت تظهر علامات عدم الاستقرار وهذا بالطبع يعود لحالة عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي وحالة عدم التأكد (Uncertainty).

ثانياً: التوصيات

١. لابد من العمل على تطوير الأنظمة التشريعية والتنظيمية في الأسواق المالية العربية لتواكب التطورات في الأسواق المالية للدول المتقدمة.
٢. تكثيف الجهود بغية الوصول إلي تحقيق تكامل شامل بين الأسواق المالية العربية لتطوير أنشطة الاستثمار والتمويل في المنطقة العربية والاستفادة من التدفقات الاستثمارية ورؤوس الأموال الكبرى المتوفرة بالمنطقة العربية وطرح أفكار لتنشيط عمليات الاستثمار والآليات التمويلية.
٣. رعاية البحوث والدراسات والرسائل الأكاديمية، والاستفادة منها في التطوير ورفع كفاءة الأسواق المالية العربية من حيث كفاءة التشغيل وكفاءة السيولة وكفاءة الاستجابة للمعلومات.
٤. التركيز على شبكة الاتصال والدعم اللوجستي بين الدول العربية لأنها أحد مقومات نمو التجارة البينية وغازلة العوائق للشركات المدرجة وتوفير التمويل اللازم لها.
٥. ضرورة تنمية وتطوير القاعدة الإنتاجية للصادرات العربية غير النفطية لتعزيز قوتها وخفض تكاليف الإنتاج وزيادة قدرتها على النشاط في الأسواق العالمية والتوسع والتركيز في الاستثمارات ذات الميزة النسبية أسوة برؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠).

٦. زيادة تفعيل دور المؤسسات المالية في الأسواق المالية العربية والمتخصصة بالتمويل وضمان الصادرات على المستوى المحلي والإقليمي، مثل صندوق النقد العربي، برنامج تمويل التجارة العربية، الصندوق السعودي للتنمية مؤسسة دبي لتنمية الصادرات، وتكثيف عمليات الاتصال مع كافة الأطراف المتعلقة بالتجارة الخارجية.

المصطلحات والمفاهيم:

١. الأوراق المالية: Securities الورقة المالية تمثل حقا قانونيا لحاملها في أصل رأسمالي تجاه جهة الإصدار (محمود الداغر، ص ٨٥).
٢. الأسواق الأولية: Primary Markets وهي الأسواق التي يتم فيها الاكتتاب في الأدوات الاستثمارية الصادرة عن المؤسسات المالية (هوشيار معروف، ص ٦٠).
٣. الأسواق الثانوية: Secondary Markets وهي الأسواق التي يتم فيها تداول الأوراق المالية (هوشيار معروف، ص ٦٢).
٤. أسهم عادية: Ordinary Shares هي أداة ملكية ذات قيمة اسمية واحدة تطرح للاكتتاب العام أو الخاص ولها القابلية على التداول في الأسواق الثانوية (دريد كامل ال شبيب، ص ١٨٠).
٥. أسهم ممتازة: Preferred Shares هي أوراق مالية هجينة تقع ضمن حقوق الملكية ولها قيمة وتحصل على نسبة ربح ثابت (دريد كامل ال شبيب، ص ٢٠٤).
٦. المضاربة: Speculation هي الانتفاع من فروقات أسعار الأدوات المالية المتداولة (دريد كامل ال شبيب، ص ١٦٠).
٧. الاختيارات: Options وهي اتفاقيات تتم بين طرفين بغرض تداول أصول حقيقية وأدوات مالية، هوشيار معروف، ص ١٥٨).
٨. الأسواق العاجلة: Prompt Market هي تلك الأسواق التي يتم فيها تداول الأوراق المالية بشكل فوري، وفيها يتم انتقال ملكية الورقة المالية من المستثمر البائع إلي المستثمر المشتري مقابل دفع المستثمر لقيمة تلك الورقة في الحال (أمير شوشة، ص ٣).
٩. الأسواق الآجلة: Forward Market هي أسواق يتم فيها تداول الأوراق المالية بين المستثمرين على أن يتم تسليم الورقة واستلام قيمتها في تاريخ متفق عليه مستقبلاً ولكن بسعر محدد الآن (أمير شوشة، ص ٣).
١٠. هيئة سوق المال: The Financial Markets Committee تقوم الهيئة العامة لسوق المال بدور رقابي هام في سوق الإصدارات حيث يلزم القانون كل شخص اعتباري يرغب في إصدار أوراق مالية أن يخطر الهيئة العامة لسوق المال خلال تقديم نشرة الاكتتاب، فإذا لم تعترض الهيئة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ إخطارها بنشرة الاكتتاب يتم البدء في إجراءات الإصدار (أمير شوشة، ص ٣).
١١. الاكتتاب: Underwriting هو آلية إصدار الأوراق المالية، ويعرف الاكتتاب على أنه عقد تبادلي بين المؤسسين والمكتبتين (راجع، ص ٢٥).
١٢. الطرح العام: Public Offering (راجع، ص ٢٥).
١٣. الطرح الخاص: Private Offering
١٤. السماسرة: Brokers هم الوسطاء في السوق المالي ويقدمون الاستشارات المالية للمستثمرين (دريد كامل ال شبيب، ص ١٣٧).
١٥. السندات: Bonds هي التزام مالي تعاقدي يتعهد بموجبه المقترض تقديم مدفوعات إلى المقرض (هوشيار معروف، ص ١٠٩).

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. القران الكريم
٢. أمير شوشة، مقدمة في الأسواق المالية والمحافظ الاستثمارية، ط١، الدمام، مكتبة المتنبى، ٢٠١٤م.
٣. أرشد فؤاد التميمي وأسامة عزمي سلام ، الاستثمار بالأوراق المالية - تحليل وإدارة ، ط١ ، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ٢٠٠٤م.
٤. دريد كامل آل شبيب، الأسواق المالية والنقدية، ط١، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ٢٠١٢م.
٥. سعد بن علي الوابل و عباس فؤاد عباس حسن ومعتز تاج السر محمد ، الاستثمار في الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق ، ط١، الرياض ، مكتبة الرشد ، ٢٠١٤م.
٦. سيد توفيق ، الاستثمار في الأوراق المالية، ط٢ ، الإسكندرية ، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧م.
٧. صفوت عبد السلام، الشفافية والإفصاح والأثر على كفاءة سوق رأس المال مع التطبيق على سوق الكويت للأوراق المالية، ط١، القاهرة، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٦م.
٨. طارق عبد العال حماد، دليل التعامل في البورصة، ط١، الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٧م.
٩. عاطف وليم أندراوس، أسواق الأوراق المالية بين ضرورات التحول الاقتصادي والتحرير المالي ومتطلبات تطويرها ، ط ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٧م.
١٠. عبد الغفار حنفي ورسمية قريا قص ، أسواق المال وتمويل المشروعات ، ط١، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٥م.
١١. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات الاستثمار في البورصة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط١، القاهرة، ٢٠١٠م.
١٢. على توفيق الحاج وعامر على الخطيب، إدارة البورصات المالية، ط١، عمان، دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع، ٢٠١٢م.
١٣. مبارك بن سليمان إل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة ، ط٢، الرياض ، دار كنوز اشبيليا ، ٢٠٠٥م.
١٤. محمد عبد الحميد عطية، الاستثمار في البورصة، الإسكندرية، ط١، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١١م.
١٥. محمد صالح الحناوي وطارق الشهاوي ، الاستثمار في الأوراق المالية ، ط١، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠١٢م.
١٦. محمد مطر وفايز تيم، إدارة المحافظ الاستثمارية، ط١، عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠٥م.
١٧. محمد فرح عبد الحليم، الأسواق المالية والبورصات، ط١، صنعاء، دار الكتاب الجامعي، ٢٠٠٩م.
١٨. محمود محمد الداغر، الأسواق المالية مؤسسات أوراق بورصات ، ط١، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.
١٩. هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية، ط١، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠١٥م.
٢٠. وليد محمد على كرسون، أحكام محافظ الأوراق المالية الاستثمارية - دراسة مقارنة، ط١، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ٢٠١٢م.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

- [1] Fredric S. M. & Stanley E., Financial markets and institutions (8th ed.), NY: Pearson serious in finance, 2014.
- [2] Fredric S. M. & Stanley E., Financial markets and institutions (7th ed.), NY: Prentice Hall, 2011.
- [3] Thomas D., Financial markets-banking and monetary policy, NY: Wiley, 2014.

The Efficiency of Financial Markets in the GCC Countries Case Study of Listed Banks for the Period from (2005 to 2015)

Moataz Taj Alser Mohamed ¹, Sa'd bin Ali Al Wabel ², and Abbas Fouad Hassan ³

^{1,2,3} Faculty of Economics and Administrative Sciences
Imam Muhammad bin Saud Islamic University - Saudi Arabia

² Email: sadalwabel@yahoo.co.uk

Abstract:

The study focused on knowing the real reasons behind the lack of development of stock markets in the GCC, and its inability to attract foreign investments, as well as the lack of openness to the Arab and foreign financial markets, and the adoption of a system of financial disclosure, and exchange issues raised in the primary market (the issuing market) of shares and bonds, and circulation of buying and selling in the secondary market (the negotiable markets), thus leading to the market to raise the level of competence and efficiency of the operation, efficiency of the liquidity, and the efficiency of the response to the information to those markets, in light of the political and economic circumstances surrounding area.

The study aims to identify the boundaries of efficiency of stock markets in GCC and the indicators for companies that are trading on their shares, methods of statistical analysis are used to measure the hypotheses based on the statistical package (SPSS), in order to answer the questions and verify hypotheses.

The main expected outcomes of the study were to determine the relationship between the efficiency of the financial performance of the banks and the companies issuing securities and its market prices, through the financial statements and the information published transparently to enable the investor to make his decision, and it also expected to raise the degree of financial literacy and investment among individuals and financial institutions in member states results.

Keywords: Securities, Capital Markets, Options, Prompt Market, Forward Market, The Financial Markets Committee.

حجية الدليل المستخرج من وسائط الاتصال الإلكتروني - دراسة مقارنة

العرباوي نبيل صالح

أستاذ محاضر أ- جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر
prof_droit@yahoo.fr

المخلص:

تشكل الجوانب القانونية العمود الفقري للتجارة سواء كانت تقليدية أم إلكترونية، لذا سعت الكثير من الدول و المؤسسات لإيجاد القواعد و الأنظمة القانونية التي تحكم التجارة الإلكترونية. وتعتبر التجارة الإلكترونية إحدى روافد ثورة المعلومات حيث أصبحت العمود الفقري في الدول المتقدمة للمعاملات الاقتصادية و العلاقات المالية و عقد الصفقات. و نظرا إلى الطبيعة الخاصة التي تتسم بها هذه التجارة من حيث انعدام الحدود الجغرافية، و الوجود المادي للمتعاقدين و سرعة التطور و ما تحتاجه من تغيرات سريعة في النظام القانوني، الأمر الذي يفرض صعوبات كبيرة في إيجاد الضوابط القانونية والقضائية اللازمة. ولقد أثارت التجارة الإلكترونية العديد من المشاكل و التحديات القانونية التي تتطلب قوانين جديدة من أجل معالجة هذه الجوانب التي لم تتعرض لها القوانين، أو تتطلب إعادة النظر فيها من أجل مواكبة الطبيعة الخاصة بها. و يواجه الإثبات في التجارة الإلكترونية تحديات و صعوبات قانونية عديدة، ومن هذه التحديات مدى إمكانية انطباق وصف الدليل الكتابي الورقي عليها. وموضوع النظام القانوني للتجارة الإلكترونية يعد من المواضيع الجديدة و الهامة التي تلقى اهتمام الباحثين في الشؤون القانونية.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، الإثبات، التوقيع الإلكتروني، شهادة المصادقة.



المقدمة:

تتميز التجارة الإلكترونية بعدة مزايا جعلتها تنتشر حاليا سواء في عقود التجارة الدولية أو الوطنية، بل حتى في العقود المدنية، حيث توفر للمتعاقدين السرعة والوقت والتكاليف، فإبرام العقود الإلكترونية لا يحتاج إلى الانتقال من مكان إلى آخر سواء خارج الدولة أو داخلها مثل التعاقد بين تجار في أقاليم مختلفة. وقد أعطى التقدم التقني المحرز على مستوى المعلومات والاتصالات أبعادا جديدة لبيئة الأعمال، وأتاح للمتعاملين وسائل متطورة للإعلان عن السلع والخدمات، ومن ثم التعاقد عبر شبكات الانترنت. فالتطور الحاصل في مجال الاتصالات الإلكترونية يؤثر تأثيرا جذريا في الطريقة التي تتم بها المعاملات التجارية. وبهذه المزايا تتقدم وتتعاظم التجارة الإلكترونية بل لعلها أصبحت الأساس في التعاقد، والتجارة التقليدية هي الاستثناء خاصة في عقود التجارة الدولية.

وقد شاع استعمال الوسائل الالكترونية أسلوبا لعرض البضائع والخدمات، وصار إجراء البيع والشراء يتم بالوصف من خلال الشبكة العالمية العملاقة لتبادل المعلومات عبر أجهزة الكمبيوتر والانترنت^{٩٧}. وحاولت التشريعات الوطنية الاعتماد بحجية أوراق ومستندات التعامل بالتجارة الالكترونية، حيث تعد السندات الإلكترونية من أحدث أدلة الإثبات التي أترت تأثيرا بارزا على أدلة الإثبات التقليدية، إذ هيمنت هذه السندات على كافة جوانب الحياة المعاصرة ولا سيما الجانب القانوني.

إشكالية الدراسة:

أمام حجم التجارة الإلكترونية الكبير والأخذ في الازدياد مع ما يرافقه من نزاعات متوقعة تنشأ عن العقود الإلكترونية، حاولت الإجابة على حجية الدليل المستخرج من وسائل الاتصالات الحديثة، وهل يمكن الاعتراف القانوني لعقود التجارة الإلكترونية على نحو يماثل التجارة التقليدية، فضلا عن ذلك كيف يمكن تحديد القانون الواجب التطبيق على العقد الإلكتروني.

الهدف من الدراسة:

أترت التجارة الإلكترونية جملة من التحديات والمشكلات القانونية التي تتطلب الوقوف عليها، وتتطلب إعادة النظر في القوانين لغرض مواكبة الطبيعة الخاصة للتجارة الإلكترونية، إذ أن القوانين التقليدية لا تعرف بالمواضيع المتعلقة بهذا الموضوع.

منهج الدراسة:

نظرا إلى أن هذا الموضوع هو حديث العهد ، ونتيجة لغياب بعض النصوص القانونية التي تعالج النظام القانوني للتجارة الإلكترونية، فقد انتهجت أسلوب الدراسة المقارنة والمناقشة التحليلية لتعزيز الدراسة والبحث عن الثغرات القانونية الموجودة في التشريع الجزائري.

خطة الدراسة:

لكل موضوع حدوده ومداه، ونظرا لطبيعة وخصوصية هذا الموضوع من حيث أنه يتناول النظام القانوني للتجارة الإلكترونية، لذلك فإن خطة البحث تكون في مطلبين، المطلب الأول يعالج مدى حجية مستندات التعامل في التجارة الإلكترونية، والمطلب الثاني ندرس فيه شروط ضمان المعاملات الإلكترونية.

المطلب الأول: مدى حجية مستندات التعامل في التجارة الإلكترونية.

بداية نشير في هذا الخصوص إلى أن المعاملات الالكترونية زاد حجمها في العالم إلى ما يقرب مائة وعشر مليارات دولار أمريكي عام ١٩٩٩م، ووصلت إلى ٨ تريليون دولار عام ٢٠٠٥، وبلغ حجم هاته التعاملات في الدول العربية إلى حوالي ٣ مليار دولار أمريكي عام ٢٠٠١، وارتفع إلى ٥ مليارات دولار في نهاية عام ٢٠٠٢.^{٩٨}

إن التجارة الالكترونية واحدة من الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فهي تولي اهتماما بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى.^{٩٩}

والتجارة الالكترونية ما هي إلا معاملات تجارية ذات نشاط تجاري وقد نصت على ذلك المادة الأولى من قانون الأونسترال النموذجي في خصوص التجارة الالكترونية، حيث تنص على أنه "ينطبق هذا القانون على أي نوع من المعلومات يكون في شكل رسالة بيانات مستخدمة في سياق أنشطة تجارية".^{١٠٠}

^{٩٧} أنظر في هذا الشأن المحامي فادي محمد عماد الدين توكل: عقد التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، ص ١٦.

^{٩٨} د سلطان عبد الله محمود الجوري: عقود التجارة الالكترونية والقانون الواجب التطبيق، دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، ص ٢٠.

^{٩٩} أنظر المحامي فادي محمد عماد الدين توكل: المرجع السابق، ٢٠١٠ ص ٢١.

وقد أضحى إبرام عقود التجارة الالكترونية أسلوبا مميزا لعقد الصفقات التجارية وتوفير فرص الاستثمار، وتجنب العديد من معوقات التجارة التقليدية ومن بينها مشاكل النقل ورسوم الجمارك.

والأنشطة التجارية واسعة وتزداد مع تطور الحياة، وتختص التشريعات الوطنية بذكر أنواع هذه الأنشطة، ومن بين الأمثلة التشريع الجزائري الذي عدد الأعمال التجارية بكافة أنواعها بالباب الأول من الكتاب الأول والخاص بالتجارة في المواد من ٢ - ٤ . وأشارت المادة الثانية على الأعمال التجارية بحسب الموضوع، كما أضافت المادة الثالثة الأعمال التجارية بحسب الشكل، والمادة الرابعة الأعمال التجارية بالتبعية.

ويعد ظهور قانون الأونسترال النموذجي للتجارة الالكترونية قامت العديد من دول العالم بإصدار قوانين تنظم المعاملات الالكترونية مسترشدة في ذلك بأحكام هذا القانون.^{١١}

ومن أوائل الدول التي أصدرت قانونا للمعاملات الالكترونية هي دولة سنغافورة، حيث أصدرت قانون المعاملات الالكترونية سنة ١٩٩٨م. ثم تلتها بعد ذلك عدة دول ومنها الولايات المتحدة الأمريكية التي اعتمدت قانون موحد للمعاملات الالكترونية في يوليو ١٩٩٩. وفي كندا تم اعتماد قانون موحد للتجارة الالكترونية في سبتمبر ١٩٩٩، وفي فرنسا تم اعتماد مشروع قانون عام ٢٠٠٠ بخصوص المعاملات الالكترونية.

وفي مصر تم اعتماد مشروع قانون عام ٢٠٠٠، هذا بالإضافة إلى قوانين عربية أخرى مثل قانون إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة رقم ٢ لسنة ٢٠٠٢ بخصوص المعاملات والتجارة الالكترونية، وقانون الجمهورية التونسية رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٠ بشأن المبادلات والتجارة الالكترونية، والقانون الأردني رقم ٨٥ لسنة ٢٠٠١ بخصوص المعاملات الالكترونية، وأصدرت البحرين مرسوما بخصوص التجارة الالكترونية في عام ٢٠٠٢.^{١٢}

وقد عرف القانون الفرنسي رقم ٢٠٠٠/٨٣ في شأن المبادلات والتجارة الالكترونية هذه الأخيرة بأنها "العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الالكترونية".^{١٣}

وفي نفس السياق عرف القانون الفيدرالي الأمريكي الجزء ١٣/١٠٦ في شأن التعريف بالتجارة الالكترونية، والذي نص على أنها "أي فعل أو مجموعة من الأعمال المتصلة بنشاط تجاري أو نشاط المستهلك أو شؤون تجارته بين شخصين أو أكثر على نحو يشتمل على:

أ. بيع أو تأجير أو تبادل أو انتقال للممتلكات الشخصية بما في ذلك البضائع والخدمات.

ب. بيع أو تأجير أو تبادل أو أي تصرف في أية ممتلكات فعلية، أو خليط من هذه الأشياء.^{١٤}

أما المشرع الجزائري فقد أصدر القانون رقم ٠٤/١٥ الصادر بتاريخ ٠١ فبراير ٢٠١٥ يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين^{١٥}. وقد سبق هذه التعريفات لكل من التجارة الالكترونية مفهوم التعامل الالكتروني تعريف قانون الأونسترال

^{١١} أنظر رسالة الدكتوراه فيصل محمد كمال عبد العزيز: المرجع السابق، ص ٢٨

^{١٢} أنشأت الجمعية العامة للأمم المتحدة سنة ١٩٦٦، لجنة الأمة المتحدة لقانون التجارة الدولية (الأونسترال) وأسندت إليها ولاية تشجيع التنسيق والتوجيه التدريجي للقانون التجاري الدولي آخدة في اعتبارها مصالح جميع الشعوب وشكلت لجنة الأونسترال فريق عملي معني بالتجارة الالكترونية مهمته توحيد القواعد المنظمة للتجارة الالكترونية، حتى انتهى إلى إقرار القانون النموذجي للتجارة الالكترونية وأقرته لجنة الأونسترال في ١٤ جويلية ١٩٩٦ و اعتمدهت الجمعية العامة في ١٦/١٢/١٩٩٦م. Commission on international trade the united nation " uncitral "

^{١٣} أنظر أكثر تفصيلا. د محمد سعيد أحمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩، ص ١٤٧، ١٦١.

^{١٤} د محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع السابق، ص ١٤٤.

^{١٥} د مدحت عبد الحليم رمضان: الحماية الجنائية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، ٢٠٠١، ص ١١.

القانون رقم ٠٤/١٥ الصادر بتاريخ ٠١ فبراير ٢٠١٥ يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين الجريدة الرسمية العدد ٠٦ لسنة ٢٠١٥.

النموذجي لعام ١٩٩٦، حيث نصت المادة ٢/أ على أنه يراد بمصطلح "رسالة بيانات" المعلومات التي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل الكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تبادل البيانات الالكترونية أو البريد الالكتروني أو البرق أو التلكس أو النسخ البرقي.^{١٠٦}

وذكرت الفقرة (ب) من المادة ذاتها بأن المقصود بمصطلح تبادل البيانات الالكترونية هو نقل المعلومات الإلكترونية من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات.^{١٠٧}

ونصت المادة الثانية من التوجيه البرلماني والمجلس الأوروبي رقم ٧/٩٧ في ٢٠/٥/١٩٩٧ في خصوص حماية المستهلك على عقد التجارة عن بعد بأنه عقد يتعلق بالبضائع أو الخدمات باستخدام تقنية أو أكثر للاتصال عن بعد عند إبرام العقد وتنفيذه.^{١٠٨}

ومما سبق يتضح لنا أن التجارة الالكترونية هي نوع من التصرفات القانونية بين أشخاص من القانون الخاص أو العام من بيع أو شراء أو تأجير أو استئجار وذلك باستعمال شبكة الانترنت.

واستنادا إلى ذلك فإن التجارة الالكترونية تعني النفاذ إلى قناة إلكترونية تقوم بإنجاز المعاملات التجارية المتنوعة بأقل التكاليف دون التقيد بحدود الزمان والمكان.^{١٠٩}

ولتحقيق تطور التجارة الالكترونية يقتضي الأمر وضع تنظيم تشريعي، وحماية المتعاملين في مجال التجارة الدولية. ومن هذا المنطلق عقدت الكثير من المؤتمرات الدولية لتنظيم التجارة الالكترونية من الناحية القانونية. وأول هذه الجهود التي قامت بها لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي الأونسترال "Uncitral" بموضوع التجارة الالكترونية. فأصدرت الجمعية العامة في جلستها رقم ٨٥ بتاريخ ١٦ ديسمبر ١٩٩٦م قرارا باعتماد توصية لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي بإصدار القانون النموذجي للتجارة الالكترونية الذي يحتوي على سبعة عشر مادة مقسمة إلى جزئين، الجزء الأول عن التجارة الالكترونية عموما والجزء الثاني عن التجارة الالكترونية في مجالات محددة.

ويهدف هذا القانون إلى إيجاد مجموعة من القواعد الموحدة المقبولة دوليا تكون مرشدا للدول عن إصدار قوانينها، أو إعادة النظر في تشريعاتها بهدف تذليل العقبات القانونية الداخلية التي تحول دون استعمال وسائل للاتصالات الالكترونية في التجارة الدولية.^{١١٠}

كما وضع نموذج قانون للتوقيع الالكتروني والذي صدر في ديسمبر ٢٠٠١ وأقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة في ٢٤/١/٢٠٠٢.^{١١١}

وقد أخذت معظم الدول بأحكام هذه القوانين النموذجية عند تنظيمها للتجارة الالكترونية والتوقيع الالكتروني، وعلى سبيل المثال القانون الانجليزي المتعلق بالاتصالات الالكترونية الصادر بتاريخ ٢٥/٥/٢٠٠٠ ويشمل التوقيع الالكتروني والتخزين الالكتروني للمعلومات.^{١١٢}

^{١٠٦} د. مدحت عبد الحليم رمضان: المرجع السابق، ص ١١.

^{١٠٧} د محمد سعيد أحمد إسماعيل: المرجع السابق، ص ٨١ وما يليها.

^{١٠٨} وقد عرف الاتحاد الأوروبي التجارة الالكترونية بأنها "تشتمل كل الأنشطة التي تتم بوسائل الكترونية سواء بين المشروعات التجارية والمستهلكين أو بين كل منهما على حده وبين الإدارات الحكومية".

^{١٠٩} د. سلطان عبد الله محمود الجوازي: المرجع السابق، ص ٢٦. رسالة دكتوراه، بعنوان الحماية القانونية لعقود التجارة الالكترونية مقدمة من الباحث فيصل محمد محمد كمال عبد العزيز، ٢٠٠٨، ص ٥٢ وما يليها .

^{١١٠} وتقوم أحكام القانون النموذجي للتجارة الالكترونية على مبدأ رئيسي هو مبدأ النظر أو التكافؤ الوظيفي بين رسائل البيانات الالكترونية والمستندات الورقية وذلك بالنسبة للحجية القانونية في الإثبات .

^{١١١} وتبدو أهمية القانون النموذجي للتوقيعات الالكترونية في أنه يعزز الثقة بالتوقيعات الالكترونية ويتيح فهمها لأطراف المعاملة الالكترونية.

^{١١٢} دراسة القانون بتسهيل استعمال الاتصالات الالكترونية وتخزين البيانات الالكترونية ووضع تنظيم هام لمزودي خدمات التنفيذ وأشكال تخزين البيانات.

كما صدر في ألمانيا قانون التوقيع الإلكتروني بتاريخ ١٩٩٧/٠٨/٠١ والمعدل في ٢٠٠٠/٠٧/٠١، كما صدر قانون آخر وعمل به في ٢٠٠١/٠٥/٢٢ مع إلغاء قانون سنة ١٩٩٧ السالف الذكر. وقد نص هذا القانون على إنشاء مؤسسات للتصديق على التوقيع الإلكتروني لضمان سلامته، وتنشأ هذه المؤسسات في شكل شركات تجارية معتمدة.

كما صدر قانون التوقيع الإلكتروني الفرنسي في ٢٠٠٠/٠٣/١٣ برقم ١٣٢٣٠^{١١٣}، أما في الولايات المتحدة الأمريكية صدر قانون التوقيع الإلكتروني عام ٢٠٠٠، وقانون التجارة الإلكترونية في ٢٠٠١/٠٢/١٤^{١١٤}. وفي الدول العربية أصدرت تونس قانون التجارة الإلكترونية رقم ٨٣/٢٠٠٠^{١١٥}، وفي الأردن القانون رقم ٨٥/٢٠٠١ في التجارة الإلكترونية^{١١٦}، وقانون إمارة دبي في ذات الشأن رقم ٢٠٠٢/٠٢/١٧^{١١٧}، وكذلك القانون البحريني الصادر بتاريخ ١٤/٠٩/٢٠٠٢^{١١٨}.

وفي مصر صدر القانون رقم ١٥/٢٠٠٤ في شأن التوقيع الإلكتروني بتاريخ ٢٢/٠٤/٢٠٠٤^{١١٩}، وفي اليمن صدر القانون رقم ٤٠/٢٠٠٦ بشأن أنظمة الدفع والعمليات المصرفية الإلكترونية بتاريخ ٢٨/١٢/٢٠٠٦^{١٢٠}.

واعتادت الشركات التجارية ومنذ وقت بعيد استخدام السندات الورقية لإثبات التصرفات القانونية التي تنشأ بينها وبين المتعاملين معها. وتعتبر هذه المستندات قرينة على قيام العقد، وتحديد حقوق والتزامات أطراف العلاقة التعاقدية^{١٢١}.

إن العقود التجارية تعد من العقود الرضائية، وغياب المستندات أو عدم كفايتها لا ينتزع من العقد القيمة القانونية للاتفاق، لأنه يمكن إثباته بكافة وسائل الإثبات. أما في مجال التجارة الإلكترونية فلا وجود للأوراق بمظهرها التقليدي أو التوقيع الخطي، بل تعتبر الكتابة على شرائح إلكترونية يطلق عليها وسائط إلكترونية يوقع عليها الأطراف فيعتد بهذا التوقيع طالما صدر من أطراف التعاقد دون تواجدهم في مكان واحد.

إن السندات الإلكترونية فرضت نفسها في التعامل بين الأفراد، وتتجه معظم التشريعات المعاصرة إلى فكرة العدول عن الأدلة التقليدية في الإثبات إلى أدلة أكثر تقدماً منها. وتهدف إلى استبدالها بهذه السندات الإلكترونية التي أثرت تأثيراً واضحاً في طبيعة المعاملات المدنية والتجارية ووسائل إثباتها^{١٢٢}.

وقواعد الإثبات لا تتعلق بالنظام العام حيث يجوز الاتفاق على مخالفتها، وعلى ذلك يجوز لأطراف العلاقة العقدية الاتفاق على اعتبار المعاملات الإلكترونية والتوقيع على شبكة الانترنت ملزماً لهما، وهو ما يتجلى حالياً في تعاقدات البنوك مع زبائنها خاصة الشركات الكبرى.

ولكي يكون الاحتجاج بالتوقيع الإلكتروني منتجاً يجب أن يكون السجل الإلكتروني موضح عليه الكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

^{١١٣} ويهدف ها القانون إلى تطويع قانون الإثبات ليتوافق مع تكنولوجيا المعلومات والتوقيع الإلكتروني.

^{١١٤} أنظر محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ١٦٢.

^{١١٥} صدر قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم ٣ في ٠٩ أوت ٢٠٠٠.

^{١١٦} وصدر القانون بتاريخ: ٣١/١٢/٢٠٠١ وتبنى القانون الأردني المبادئ والأحكام التي قررها قانون الأونسترال النموذجي.

^{١١٧} صدر هذا القانون بتاريخ: ١٢ فبراير ٢٠٠٢ في دبي.

^{١١٨} صدر قانون التجارة الإلكترونية البحريني بتاريخ: ١٤/٠٩/٢٠٠٢، وسمح هذا القانون بقبول التعامل الإلكتروني بين أطراف المعاملات التجارية الإلكترونية.

^{١١٩} صدر هذا القانون بتاريخ ٢١ أبريل سنة ٢٠٠٤.

^{١٢٠} أنظر د. محمد سعيد أحمد إسماعيل: المرجع السابق، ص ١٦٣ وما يليها.

^{١٢١} أنظر أكثر تفصيلاً د. عبد جمعة موسى الربيعي: الأحكام العامة في التفاوض والتعاقد عبر الانترنت، عقود البيوع التجارية على وفق أحكام قواعد الأنكوينترمز لعام ٢٠٠٠، ٢٠٠٣، ص ٨١.

^{١٢٢} د. سلطان عبد الله محمود الجوازي: مرجع سابق، ص 27.

إن تشريعات بعض الدول تتسم بالمرونة بشأن استخدام الوسائل المعلوماتية باعتبارها وسيلة للإثبات، وتترك القضاء سلطة تحديد القيمة القانونية للبيانات المعلوماتية، ولكن المشكلة الكبيرة تتمثل في النصوص القانونية التي تقضي بأن تكون المستندات الثبوتية موقعة وصادرة بموجب دعامة ورقية.^{١٢٣}

والكتابة الإلكترونية تشمل كل السندات الإلكترونية المستخرجة من وسائل الاتصال الحديثة، وهي تشمل مجموعة من الحروف والأرقام أو الكلمات أو حتى الرموز والتي تعبر عن معنى محدد دقيق، أي كانت مادتها أو شكلها، وأي كانت وسيلة نقلها، وحتى ولو لم تظهر بصورة مادية محسوسة أو مجردة للقارئ ودون الاستعانة بوسائط أخرى.^{١٢٤}

وقد حسمت معظم التشريعات الوطنية التي نظمت التعامل بالتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني مدى حجية الأوراق الإلكترونية في التعامل التجاري. حيث نجد على سبيل المثال قانون دبي للمعاملات والتجارة الإلكترونية الذي نظم آلية التعاقد الإلكتروني بالاستناد إلى المراسلات الإلكترونية والكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وبين كيفية حفظ السجلات والمستندات الإلكترونية ومتى تكون هذه المستندات أصلية، وقد قبل مخرجات الوسائل الإلكترونية الحديثة ومنحها الحجية في الإثبات.^{١٢٥}

كما أن قانون التوقيع الإلكتروني المصري نص في مادته الخامسة عشر على أنه يكون للكتابة الإلكترونية ذات الحجية المقدر للكتابة في أحكام قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية، متى استوفت الشروط والضوابط الواردة في القانون ذاته ولائحته التنفيذية.^{١٢٦}

ويقرر الحكم ذاته قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، ووفقا لهذا القانون تخضع العقود الإلكترونية لنظام العقود الكتابية من حيث التعبير عن الإرادة وأثرها القانوني، وصحتها وقابليتها للتنفيذ فيما لا يتعارض وأحكام هذا القانون.^{١٢٧}

ونجد أن المشرع الجزائري قبل إصداره لقانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين سنة ٢٠١٥، وفي غياب قانون للمعاملات الإلكترونية، أحدث تعديلا على نصوص القانون المدني المتعلقة بالإثبات الكتابي لتتفق مع التوقيع على العقود والمحركات الإلكترونية. فنص في المادة ٤٤ المعدلة للمادة ٣٢٣ مكرر على أنه "ينتج الإثبات بالكتابة من تسلسل حروف أو أوصاف أو أرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم، مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها، وكذا طرف إرسالها".

كما تنص المادة ٣٢٣ مكرر ١ على أنه "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كإثبات في الكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها".

وبناء على ذلك فإنه لا يستطيع أحد أطراف العلاقة التعاقدية في مختلف التشريعات إنكار حجية التوقيع الإلكتروني بمقولة أنه لا يعادل التوقيع الخطي وأن على من يتمسك به إحضار الأصل.

المطلب الثاني: شروط ضمان المعاملات الإلكترونية.

هناك العديد من الوسائل التقنية، في الوقت الحالي التي تسمح للوثائق الإلكترونية بأن توقع، وتتضمن هذه التقنيات توقيعات رقمية وتقنيات بديلة وتعتبر التوقيعات الرقمية الأكثر استعمالا، حيث تعتمد على تقنية التشفير اللامتناظر. وباستخدام تلك التقنيات أصبح من الممكن توقيع كل أنواع السجلات الإلكترونية التي تحتوي على البيانات المخزنة الكترونيا.^{١٢٨}

وسبق الذكر أن أهم العناصر في التعامل الإلكتروني هو ضمان هذا التعامل حتى تحقق النتيجة القانونية المرجوة منه، وتحقيق الالتزام القانوني لأطراف العقد.

^{١٢٣} د. محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ١٦٢.

^{١٢٤} د. عباس العبودي: محتويات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، ص ٦١.

^{١٢٥} راجع أحكام قانون دبي للمعاملات والتجارة الإلكترونية.

^{١٢٦} د. عايض راشد المدني: مدى حجية الوسائل التكنولوجية الحديثة في إثبات العقود التجارية، رسالة دكتوراه حقوق، القاهرة ١٩٩٨، ص ٢٣٤.

^{١٢٧} أ. ضياء أمين مشيمش: التوقيع الإلكتروني، دراسة مقارنة، المنشورات الحقوقية، طبعة ٢٠٠٣، ص ١٢٤.

^{١٢٨} د. محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ٢٤٣.

وساهمت دول الاتحاد الأوروبي في دعم الاتجاه الذي يقوم على تشجيع التجارة الإلكترونية فيما بين الدول الأعضاء، وغيرها من الدول المتقدمة. ولضمان الأمن والثقة في التبادل الإلكتروني للبيانات، تقدمت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية في المجلس الأوروبي إلى البرلمان الأوروبي سنة ١٩٩٧م، بمبادرة أوروبية تتعلق بالتجارة الإلكترونية لحماية الاتصالات الإلكترونية.^{١٢٩} وأصدر المجلس الأوروبي قانون التوجيه الأوروبي في ١٣ ديسمبر ١٩٩٩ رقم (١٩٩٩/٩٣) خاص بالتوقيعات الإلكترونية. وتضمن هذا التوجيه في المادة الأولى أن الهدف منه هو تسهيل استعمال التوقيعات الإلكترونية، والمساهمة بالاعتراف القانوني بها، وهو ينشئ إطاراً قانونياً للتوقيعات الإلكترونية، وخدمات مصادقة معينة من أجل التوظيف الملائم للسوق الداخلي.^{١٣٠} ونجد أن غالبية التشريعات العربية الحديثة المعنية بتنظيم معاملات التجارة الإلكترونية، قد عرفت التوقيع الإلكتروني، وعند بوضع ضوابط وشروط بقصد الوثوق بأن الرسالة الإلكترونية صدرت ممن أرسلها ووقع عليها دون غيره، والتأكد من أن الرسالة الإلكترونية لم تعدل أو تحذف خلال فترة إرسالها.

وقد عرفه المشرع الجزائري في المادة ٢ من قانون ٠٤/١٥ المتعلق بالقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين على أنه " بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق". وتنص المادة ٦ منه على أنه " يستعمل التوقيع الإلكتروني لتوثيق هوية الموقع وإثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني". وحددت المادة الثانية الفقرة الأولى من قانون التوجيه الأوروبي بأن "التوقيع الإلكتروني يعني بيانات في شكل الكتروني، ترتبط أو تتصل قانوناً ببيانات الكترونية أخرى، وتستخدم كوسيلة للمصادقة".

أما الفقرة الثانية تنص على أن "التوقيع الإلكتروني المتقدم يعني توقيعاً الكترونياً يستوفي المتطلبات الآتية:^{١٣١}

١. أن يكون مرتبطاً بالموقع بشكل فريد.
 ٢. أن يكون قادراً على تحديد هوية الموقع.
 ٣. أن ينشأ باستخدام وسائل يحتفظ بها الموقع تحت سيطرته هو فقط.
 ٤. أن يكون مرتبطاً بالبيانات التي يشير إليها على نحو يؤدي إلى اكتشاف أي تغيير لاحق أدخل على تلك البيانات.^{١٣٢}
- وقد حددت المادة ٧ من قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين الجزائري على أن "التوقيع الإلكتروني الموصوف هو التوقيع الإلكتروني الذي تتوفر فيه المتطلبات الآتية:

١. أن ينشأ على أساس شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.
 ٢. أن يرتبط بالموقع دون سواه.
 ٣. أن يمكن من تحديد هوية الموقع.
 ٤. أن يكون مصمماً بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني.
 ٥. أن يكون منشأ بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.
 ٦. أن يكون مرتبطاً بالبيانات الخاصة به، بحيث يمكن الكشف عن التغييرات اللاحقة بهذه البيانات".
- وسوف نشير في هذا الصدد إلى وسيلة المصادقة التي تنص عليها التشريعات الوطنية لسلامة الرسالة الإلكترونية، لتؤدي هذه الأخيرة الهدف منها وهو سلامتها وصحة صدورها ممن أصدرها وعدم التلاعب فيها خلال إرسالها حتى وصولها إلى المرسل إليه.

انطلاقاً من فكرة أن التوقيع قد يساعد على التعريف على هوية الموقع في العالم الورقي، لكنه من غير المحتمل أن يكون فعالاً، في حالة تزوير التوقيع، حيث يقوم الشخص الذي يزور التوقيع على إخفاء هويته.^{١٣٣}

^{١٢٩} د. حسن عبد الباسط جمعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ٢٠٠، ص ٣٤.

^{١٣٠} د. ثروت عبد الحميد: التوقيع الإلكتروني، دار النيل للطباعة والنشر، المصورة ٢٠٠١، ص ٥٥.

^{١٣١} فادي محمد عماد الدين توكيل: مرجع سابق، ص ١٤٧.

^{١٣٢} رسالة دكتوراه مقدمة من الباحث محمد سعيد أحمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة ٢٠٠٥ ص ٦٩.

وللتحقق من صحة التوقيع فلا بد من وجود جهة موثوق بها لربط شخص بعينه بالتوقيع، ويتم ذلك باستخدام طرف ثالث محايد يطلق عليه مقدم خدمات التصديق أو سلطة المصادقة أو جهة التوثيق.^{١٣٤}

ولقد تضمنها المشرع الجزائري في القسم الثاني من الفصل الثاني من الباب الثالث تحت اسم السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني. فقد نصت المادة ٢٦ من قانون ٠٤/١٥، على أنه "تتشأ لدى الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال سلطة حكومية للتصديق الإلكتروني تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية".

وتكلف هذه السلطة بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثلاثة الموثوقة، وكذلك توفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي.

وفي هذا الإطار تتولى المهام الآتية:

١. إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها،
٢. الموافقة على سياسات التصديق الصادرة عن الأطراف الثالثة الموثوقة والسهر على تطبيقها،
٣. الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها، والبيانات المرتبطة بمنحها من قبل الطرف الثالث الموثوق، بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة، عند الاقتضاء طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها،
٤. نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة،
٥. إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دورياً أو بناء على طلب منها،
٦. القيام بعملية التدقيق على مستوى الطرف الثالث الموثوق، عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق، طبقاً لسياسة التصديق،

أولاً: تعريف سلطة المصادقة:

هي عملية تستخدم في تأكيد صفة وهوية معلومات معينة والتأكد من مصدر هذه المعلومات، وأنه لم يدخل عليها أي تعديل بالإضافة أو الحذف أو غير ذلك. وقد عرفت المادة ٢ الفقرة ١١ من قانون التوجيه الأوروبي عام ١٩٩٩م في شأن التوقيعات الإلكترونية سلطة المصادقة على أنه "الشخص الطبيعي أو الكيان القانوني الذي يصدر الشهادات أو يوفر الخدمات الأخرى المتعلقة بالتوقيعات الإلكترونية".^{١٣٥}

وتضمنت الفقرة الأولى من المادة ٦ من التوجيه الأوروبي رقم ١٩٩٩/٩٣ للتوقيعات الإلكترونية، تنظيم مسؤولية جهات التصديق في حالة عدم صحة البيانات التي تضمنتها شهادة المصادقة الإلكترونية الصادرة على النحو الآتي.^{١٣٦}

"تضمن الدول الأعضاء كحد أدنى مسؤولية مزودي خدمات التصديق من الأضرار التي تحدث لأي شخص طبيعي أو قانوني يعول على الشهادات المصدقة التي تصدرها في الأحوال التالية:

- عدم صحة المعلومات والوقائع التي تتضمنها شهادات المصادقة في وقت صدورها، باعتبارها تحتوي على كل التفاصيل الدقيقة.
- عدم صحة البيانات المميزة للشهادات والمتعلقة بتحديد شخصية الموقع.
- عدم وجود ارتباط بين بيانات إصدار التوقيع وبيانات التحقق منه لتأمين صحته، وذلك عندما يكون مزود الخدمة هو المنشئ لهذه البيانات، و ذلك ما لم يتبين مزود الخدمات أنه لم يتصرف بشكل مهمل".

^{١٣٣} د. سلطان عبد الله محمد الجوراي: مرجع سابق، ص ١٨١ وما يليها.

^{١٣٤} د. محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ٢٧٥..

^{١٣٥} ومصادقة الشخص الثالث هي وظيفة جديدة ظهرت نتيجة ظهور شبكة الانترنت ترمي إلى تأمين أمن المبادلات الإلكترونية المبرمة بواسطة الانترنت وإثباتها.

^{١٣٦} حيث أنه يفترض أن المعلومات أو البيانات التي يتم الحصول عليها من قبل سلطات التصديق صحيحة وموثوقة، وبالتالي فإنها جديرة بالتحويل عليها اتجاه أطراف عقود التجارة الإلكترونية وغير.

وقد عرف قانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية لعام ٢٠٠١ سلطة المصادقة بأنها "تعني شخصا يصدر الشهادات ويجوز أن يقدم خدمات أخرى ذات صلة بالتوقيعات الالكترونية".
وأضافت المادة ٧ من نفس القانون وعرفت سلطة التوقيع على أنها كل شخص أو جهاز أو سلطة تحددها الدولة المشرعة سواء عامة أو خاصة تختص بتحديد التوقيعات الالكترونية.^{١٣٧}

أما القانون الجزائري فقد أنشأ بمقتضى قانون ٠٤/١٥ المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين سلطة اقتصادية للتصديق الإلكتروني بمقتضى المادة ٢٩ منه. تكلف هذه السلطة الاقتصادية بمتابعة ومراقبة مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي يقدمون خدمات التوقيع الإلكترونيين لصالح الجمهور، وتتولى هذه السلطة منح التراخيص لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بعد موافقة السلطة، وكذا الموافقة على سياسات التصديق الصادرة على مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها.
إضافة إلى تمتع هذه السلطة بنشر شهادة الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان استمرارية الخدمات في حالة عجز مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني عن تقديم خدماته، وإرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دوريا أو بناء على طلب منها (المادة ٣٠ من قانون ٠٤/١٥).

كما تقوم هذه السلطة بالتحقق من مطابقة طالبي التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني بنفسها أو عن طريق مكاتب تدقيق معتمدة، والسهر على وجود منافسة فعلية ونزيهة باتخاذ كل التدابير اللازمة لترقية أو استعادة المنافسة بين مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني.

أما القانون الإماراتي فقد عرف مزود خدمات التصديق على أنه "أي شخص أو جهة معتمدة أو معترف بها تقوم بإصدار شهادات تصديق الكترونية أو أية خدمات أو مهمات متعلقة بها وبالتوقيعات الالكترونية والمنظمة بموجب أحكام الفصل الخامس من هذا القانون". أما شهادة المصادقة الالكترونية فهي شهادة يصدرها مزود خدمات التصديق يفيد فيها تأكيد هوية الشخص أو الجهة الحائزة على أداة توقيع معينة.^{١٣٨}

أما القانون التونسي رقم ٢٠٠٠/٨٣ فقد أشار إلى أن جهة المصادقة هي كل "شخص طبيعي أو معنوي يحدث ويسلم ويتصرف في شهادات المصادقة ويسدي خدمات أخرى ذات علاقة بالإمضاء الإلكتروني".^{١٣٩}

أما قانون التوقيع الإلكتروني المصري فلم يضع تعريفا لسلطة المصادقة، واهتم بتنظيم الترخيص لهيئة المصادقة التي تتولى مسألة الترخيص. وقد خص هذا القانون هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات وحدها على سبيل الاستثناء سلطة إصدار وتحديد التراخيص اللازمة لمزاولة أنشطة خدمات التوقيع الإلكتروني.^{١٤٠}

وأضافت المادة ١٩ من نفس القانون على أنه " لا يجوز مزاولة نشاط إصدار شهادات التصديق الإلكتروني إلا بترخيص من الهيئة". وعلى الرغم من تنظيم قانون التوقيع الإلكتروني المصري لنشاط جهات التوثيق والتصديق الإلكتروني إلا أنه لم يجعل هذا التوثيق إلزاميا على أطراف المعاملة الالكترونية، وإنما ترك لهم حرية اللجوء إليه.

ويكون مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي سلم شهادة تصديق إلكتروني موصوفة، مسؤولا عن الضرر الذي يلحق بأي هيئة أو شخص طبيعي أو معنوي اعتمد على شهادة التصديق الإلكتروني هذه.

كما يكون مؤدي خدمات التصديق الذي سلم شهادة تصديق إلكتروني مسؤولا عن الضرر الناتج عن عدم إلغاء شهادة التصديق الإلكتروني، والذي يلحق بأي هيئة أو شخص طبيعي أو معنوي اعتمدوا على تلك الشهادة، إلا إذا قدم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني ما يثبت أنه لم يرتكب أي إهمال.

^{١٣٧} أنظر أكثر تفصيلا د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، جامعة الكويت، ٢٠٠٣، ص ٢٨٢ وما يليها.

^{١٣٨} راجع أحكام القانون الإماراتي رقم القانون ٢ لسنة ٢٠٠٢ بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية.

^{١٣٩} أنظر أكثر تفصيلا المحامي فادي محمد عماد الدين توكيل: مرجع سابق، ص ١٥٧.

^{١٤٠} نفس المرجع، ص ١٥٧ - ١٥٨.

أما بالنسبة للتشريع الجزائري فقد عرفت المادة ٢ الفقرة ١٣ مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني على أنه "شخص طبيعي أو معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، وقد يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني". وقد عرفها قبل ذلك القانون رقم 04_09 الذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها. حيث تنص المادة الثانية الفقرة الرابعة على أن مقدمو الخدمات هو:

- ١ - أي كيان عام أو خاص يقدم لمستعملي خدماته، القدرة على الاتصال بواسطة منظومة معلوماتية و أو نظام للاتصالات،
 - ٢ - و أي كيان آخر يقوم بمعالجة أو تخزين معطيات معلوماتية لفائدة خدمة الاتصال المذكورة أو لمستعملها^{١٤١}.
- ومن خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن سلطة المصادقة هي طرف ثالث قد يكون جهاز أو هيئة عامة أو خاصة موثق بها تقدم خدمات هي إصدار شهادات إلكترونية، تعمل على صحة الوسائل الإلكترونية. وفي السنوات القليلة الماضية، شهدت السوق التجارية الإلكترونية زيادة ملحوظة في خدمات التصديق والأمن على شبكة الانترنت ومن هذه الشركات التجارية "web trust" "verisign" و "trust" و "aninic".

ثانيا: شهادات المصادقة:

عرف المشرع الجزائري شهادة التصديق الإلكتروني في المادة ٢ من قانون ٠٤/١٥ على أنها " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع."

ويعتبر صاحب هذه الشهادة فور التوقيع عليها المسؤول الوحيد عن سرية بيانات إنشاء التوقيع، وفي حالة عدم القدرة على الحفاظ على سرية بيانات إنشاء التوقيع، أو إذا أصبحت البيانات غير مطابقة للمعلومات المتضمنة في شهادة التصديق الإلكتروني، فإنه يجب على صاحب الشهادة أن يعمل على إلغائها من طرف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني.

يعرف القانون التونسي الخاص بالمبادلات والتجارة الإلكترونية شهادة المصادقة الإلكترونية في المادة الثانية على أنها "الوثيقة الإلكترونية المؤمنة بواسطة الإمضاء الإلكتروني للشخص الذي أصدرها والذي يشهد من خلالها أثر المعاينة على صحة البيانات التي تتضمنها"^{١٤٢}.

وقد عرف قانون إمارة دبي المتعلق بالمعاملات والتجارة الإلكترونية في المادة الثانية، شهادة المصادقة الإلكترونية " شهادة يصدرها مزود خدمات التصديق يفيد فيها تأكيد هوية الشخص أو الجهة الحائزة على أدلة توقيع ويشار إليها في هذا القانون بالشهادة"^{١٤٣}.

وقد عرفها القانون المصري في المادة الأولى بأنها "الشهادة التي تصدر عن الجهة المرخص لها بالتصديق وتبث الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع".

إن هذه الشهادة يجب أن تحتوي على بعض المعلومات الخاصة بالموقع إن مجرد الاسم وعنوان البريد الإلكتروني لم يعد كافيا، خاصة بعد تزايد عدد العملاء على شبكة الانترنت بسرعة ، وقيامهم بإدخال أسماء أو ألقاب خاصة بكل شخص سيؤدي إلى الالتباس والغموض.

لذلك فإن شهادة المصادقة الإلكترونية تتضمن العديد من البيانات والمعلومات، ومثال ذلك يشترط التوجيه الأوروبي رقم (١٩٩٩/٩٣) التوقيعات الإلكترونية بالنسبة لشهادات المصادقة الإلكترونية عدة شروط حيث يتطلب أن تتضمن الشهادة:^{١٤٤}

- توضيح بأن الشهادة التي تم إصدارها تعتبر كشهادة مصادقة.
- التعريف بمزود خدمة التصديق و الدولة التي تم فيها.

^{١٤١} قانون رقم 04_09 المؤرخ بتاريخ 5 أوت سنة 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها الجريدة الرسمية العدد 47.

^{١٤٢} د. محمد سعيد أحمد إسماعيل: مرجع سابق، ص ٢٨٨.

^{١٤٣} نفس المرجع ، ص ٢٨٨.

^{١٤٤} د. عباس العبودي: تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، ص ٢١٧ وما يليها.

- اسم الموقع أو اسمه المستعار والذي يكون معروفاً به.
 - تقديم سمة خاصة للموقع بحيث تدرج عند الضرورة، حيث يعتمد ذلك على عرض إصدار الشهادة.
 - بيانات التحقق من التوقيع المناظرة لبيان إنشاء التوقيع في ظل سيطرة الموقع.
 - تحديد بداية ونهاية فترة صلاحية الشهادة.
 - تشفير شهادة التعريف بالهوية.
 - التوقيع الإلكتروني بمقدم خدمة المصادقة التي أصدرها.
 - القيود على نطاق استخدام الشهادة إذا كانت موجودة.
 - قيود على قيمة الصفقة التي تستخدم فيها الشهادة عند وجودها.
 - كما أن القانون النموذجي للأونسترال لسنة ٢٠٠٠ في شأن التوقيع الإلكتروني يلزم وجوب أن تتضمن شهادة المصادقة الإلكترونية .
 - الموقع الجغرافي الذي تصدر فيه الشهادات أو ينشأ أو يستخدم فيه التوقيع الإلكتروني.
 - الموقع الجغرافي لمكان عمل المصدر أو الموقع.^{١٤٥}
- أما القانون التونسي رقم ٢٠٠٠/٨٣ السالف الذكر فقد اشترط على أن تتضمن شهادة المصادقة الإلكترونية بيان هوية صاحب الشهادة، وهوية الشخص الذي أصدرها وإمضائه الإلكتروني. كذلك عناصر التدقيق في إمضاء صاحب الشهادة بالإضافة إلى مدة صلاحية الشهادة ومجالات استعمالها.
- وعادة ما تكون مدة صلاحية شهادة التصديق ما بين سنة وستين، وعلى من يطلب سلطة التصديق أن يقدم بيان مفصلاً لشخصه، فإن كان شخصاً طبيعياً عليه إثبات هويته بأوراق مثل جواز سفره و غير ذلك من الوثائق المعتمدة لإثبات الشخصية. بالإضافة إلى مقابلة شخصية مع جهة إصدار الشهادة، وإذا كان شخصاً معنوياً فعليه إثبات عقد تأسيسه وقيده بالسجل التجاري ورخصة مزاولة النشاط بالإضافة إلى تحديد هوية من يمثله قانوناً.

الخاتمة:

إذا كانت التقنيات الحديثة من شبكة معلومات تمثل نقطة انطلاق جديدة في مسيرة الإنسان على كل مجالات الحياة من اقتصادية واجتماعية، وبالتالي لا بد علينا أن نعد العدة بإيجاد القواعد التي تتناسب مع هذه التقنيات.

فنرى أن أغلب الدول بما فيها العربية قد أصدرت قوانيناً للمعلوماتية في حين لا يزال التسريع الجزائري يعاني فراغاً تشريعياً لكل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات. وفي ضوء ما تقدم يمكن أن نخلص إلى بعض التوصيات يمكن تلخيصها فيما يأتي:

التوصيات:

- تكريس دور القضاء بإيجاد الحلول القانونية، بما في ذلك النصوص القانونية القديمة وجعلها تتماشى مع التطور الحاصل.
- نحث المشرع الجزائري على الإستعانة بالقوانين المقارنة الخاصة بالتجارة الإلكترونية لاسيما أن شبكت الانترنت تضيء الطابع الدولي على هاته المعاملات.
- تكريس حل المنازعات الناشئة عبر التعاملات الإلكترونية عن طريق التحكيم الإلكتروني، خاصة في ظل نشوء المنظمات الدولية.
- لا بد من تدعيم التعاون الدولي في هذا المجال من أجل مكافحة جرائم تبييض الأموال، مع تدعيم دور البنوك المركزية في الرقابة على المؤسسات.
- ضرورة سن قانون ينظم التعامل بالنقود الإلكترونية لضمان الحماية للمتعاملين بهذه النقود.

^{١٤٥} أنظر أكثر تفصيلاً، د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مرجع سابق، ص ٨٩.

المراجع:

١. د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، جامعة الكويت، ٢٠٠٣.
٢. د. ثروت عبد الحميد: التوقيع الالكتروني، دار النيل للطباعة والنشر، المصورة ٢٠٠١.
٣. د. حسن عبد الباسط جمعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ٢٠٠٠.
٤. د. عبد جمعة موسى الربيعي: الأحكام العامة في التفاوض والتعاقد عبر الانترنت، عقود البيع التجارية على وفق أحكام قواعد الأنكويترمز لعام ٢٠٠٠، ٢٠٠٣.
٥. د. عباس العبودي: محتويات الإثبات بالسندات الالكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.
٦. د. عايض راشد المدني: مدى حجية الوسائل التكنولوجية الحديثة في إثبات العقود التجارية، رسالة دكتوراه حقوق، القاهرة ١٩٩٨.
٧. د سلطان عبد الله محمود الجواري: عقود التجارة الالكترونية والقانون الواجب التطبيق، دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.
٨. د محمد سعيد أحمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩.
٩. د مدحت عبد الحليم رمضان: الحماية الجنائية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، ٢٠٠١.
١٠. أ. ضياء أمين مشيمش: التوقيع الالكتروني، دراسة مقارنة، المنشورات الحقوقية، طبعة ١٠١٠، ٢٠٠٣.
١١. رسالة دكتوراه، بعنوان الحماية القانونية لعقود التجارة الالكترونية مقدمة من الباحث فيصل محمد كمال عبد العزيز، ٢٠٠٨.
١٢. المحامي فادي محمد عماد الدين توكل: عقد التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.

القوانين:

١. قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين الجزائري ٢٠١٥.
٢. قانون رقم ٠٤_٠٩ المؤرخ بتاريخ 5 أوت سنة ٢٠٠٩ يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها الجريدة الرسمية العدد ٤٧.
٣. قانون دبي للمعاملات والتجارة الإلكترونية رقم ٠٢ لسنة ٢٠٠٢..
٤. قانون مصر سنة ٢٠٠٠.
٥. قانون الجمهورية التونسية رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٠ بشأن المبادلات والتجارة الالكترونية.
٦. القانون الأردني رقم ٨٥ لسنة ٢٠٠١ بخصوص المعاملات الالكترونية.

Authentic evidence derived from electronic media (comparative study)

Larbaoui Nabil Salah

Lecturer, Taheri University, Mohamed Bachar - Algeria
prof_droit@yahoo.fr

Abstract

Legal aspect form backbone of commerce; whether traditional or electronic; so many counties and institutions have sought to find the rules and legal systems governing electronic commerce. Electronic commerce is one of the tributaries of the information revolution as it has become the backbone of the developed countries for economic transactions; financial relations and transactions. Due to the special nature of this trade in terms of the lack of geographical boundaries the physical presence of transactors; the speed of development and the rapid changes required in the legal system; which poses great difficulties in finding the necessary legal and judicial control.

Electronic commerce has raised many problems and legal modernization that requires new laws to address those aspects that are not subject to laws or require reconsideration for their own nature processes .evidence and Electronic commerce face many legal challenges and difficulties.one of these challenges is the applicability of the description of the written evidence to them. the subject of legal system of Electronic commerce is one of the new important topics that have attention researched a in legal matters.

Keywords: E-Commerce, Proof, Electronic Signature, Certificate of Authenticity.
